

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
من إعداد الطالبتين: نعيمة بعضي/شيماء قاشي

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة تطبيقية في المؤسسات الاقتصادية شركة
الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرت 2022

نوقشت وأجزت علنا

بتاريخ: 2022/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ(ة)/نبيل حليمي/الدرجة العلمية/جامعة قاصدي مرباح ورقلة/رئيسا

الأستاذ(ة)/سلمية أحمد غدير/جامعة قاصدي مرباح ورقلة/مشرفا

الأستاذ(ة)/عبد المالك بسيمان/جامعة قاصدي مرباح ورقلة/مناقشا

السنة الدراسية: 2021-2022

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين: نعيمة بعضي/شيماء قاشي

بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة تطبيقية في المؤسسات الاقتصادية شركة
الكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تقرت 2022

نوقشت وأجيزت علنا

بتاريخ: 2022/06/13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ(ة)/حليمي نبيل/الدرجة العلمية/جامعة قاصدي مرباح ورقلة/رئيسا

الأستاذ(ة) سليمة غدير أحمد/.... /جامعة قاصدي مرباح ورقلة/مشرفا

الأستاذ(ة)/عبد المالك بسيمان/..... /جامعة قاصدي مرباح ورقلة/مناقشا

السنة الدراسية: 2021-2022

الحمد لله الذي هدانا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إلى جنتي فوق الأرض الينبوع الذي لا يمل العطاء ومن حاكمت سعادتي بخيوط منسوجة من
قلبها إلى من كان دعائها سر نجاحي

والدتي العزيزة.

إلى من سعى وشققي لأزعم بالراحة والمناة الذي لم يبذل بشيء من أجل دفعي في طريق
النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر

والدي العزيز

إلى من حبسه بجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي وبتعاونهم وفقهم الله إخوتي

* محمد الحبيب * * عبد الله * * سيف الدين * * معتصم بالله * * علي منصور * * إسلام *

إلى كل أفراد عائلتي جداتي أطال الله في عمرهما و * أمامي * عماتي * أخوالي * خالاتي *

إلى من سرنا سوبا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع

صديقاتي زميلاتي ورفيقة دربي * شيما *

إلى منارة العلم والعلماء الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة ومهدوا لنا طريق العلم

والمعرفة * أساتذتنا الأفاضل *

نعيمه

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

إلى من كان دائما خير سندا لي في الحياة، ومن أعطاني وله يزل، أطال الله في عمره
وادعوا الله أن يبرئهم ذنبا إلى يوم الدين قدوتي أبي الغالي، وإلى من البستني ثوب
العلم وظللت روعي ببركة دعائها من تحملت معي العناء والمشقة وقدمت لي النصح
والإرشاد أهدانا الله لي نبراسا ورفق قدرها والبسها تاج الوقار * أمي الغالية *

إلى أسرتي الكبيرة أخواتي (صبرينة * نوال * إبراهيم * بشير * بلال * رضوان * سراج
الدين) الذين كانوا السند والقوة والظهير إلى زوجة أخي، إلى من أعطنا الكثير
عماتي (مريم * زينب) إلى ابن ما في الوجود جدتي العزيزة

إلى زوجي العزيز ورفيق دربي الذي كان عوننا وسندا لي حفظه الله ورحمته
إلى أصدقائي وأحبائي وزملائي وأخص رفيقتي في هذا المشوار * نعيمة *

إلى من كان مشجعا وداعما ومساندا لي دوما

إلى كل من قدم لي النصح والإرشاد، إلى من كان له حق علي

شيما

شكر وتقدير

قال تعالى " لنن شكرتم لأزيدنكم" فلنحمد الله الذي يسر السبيل لإنجاز هذا العمل، كما

نخص بالشكر والامتنان إلى الأستاذة الفاضلة

تحدير احمد سليمة

على ما قدمته لنا من توجيهات ومساعدات ونصائح وإرشادات قيمة أفادتنا أثناء إنجاز

هذا العمل، وكما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء اللجنة المناقشة الموقرة

والى كل الأساتذة الذين أضافوا بصمتهم في هذه المذكرة محكمي الاستبيان

والى من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة خاصة عمال مؤسسة الكهرواء والطاقات

المتجددة -تقرت- ونخص بالشكر

سويسي صالح

كما نتوجه بالشكر إلى كل من ساعدنا وساهم في إتمام عملنا ولو بدعاء

نشكر كل الأسرة الجامعية من أساتذة وموظفي

الملخص:

هدفت دراستنا إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية ودورها تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، حيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من موظفي المؤسسة الذين يشغلون الوظائف الإدارية والذي يبلغ عددهم (80) صالحة للمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (Spss)، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى متوسط في تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين المؤسسة، ويرجع ذلك إلى وعيهم بأهميتها في الرفع من أداء المؤسسة، ويقابله مستوى مرتفع في الأداء بشركة الكهرباء والطاقات المتجددة-تقرت-، كما وجدنا أن العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع علاقة طردية قوية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الرتبة الوظيفية) **الكلمات المفتاحية:** إدارة إلكترونية، أداء وظيفي، تحسين أداء وظيفي، شركة الكهرباء والطاقات المتجددة وحد تقرت.

Abstract:

Electronic management is the result of the technological development witnessed by the contemporary world, as it came as an imperative for institutions to keep pace with developments and changes in the external environment, as its application has a significant impact on the performance of the institution in all aspects, including job performance.

From this point of view, our study aimed to identify the reality of electronic management in improving job performance in the institution under study, where the researcher used the analytical descriptive method, and the study population was selected from the institution's employees who occupy administrative positions, whose number is (80) valid for statistical treatment using The Statistical Package Program (Spss), the study concluded with several results, the most important of which is the presence of an average level in the application of electronic management from the point of view of the employees of the institution, due to their awareness of its importance in raising the performance of the institution, offset by a high level of performance in the Electricity and Renewable Energy Company. -I acknowledged-, as we found that the relationship The correlation between electronic management as an independent variable and job performance as a dependent variable is a strong direct relationship, and that there are no statistically significant differences between the respondents' answers with regard to personal variables (gender, age, educational level, seniority, job rank).

Keywords: electronic management, job performance, improving job performance.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	الفهرس
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ- ث	المقدمة العامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي	
02	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي
03	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقات المتجددة-تقرت-	
27	المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تقرت
33	المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة
36	المبحث الثالث : تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة
53	الخاتمة
56	قائمة المراجع والمصادر
58	الملاحق

قائمة الجداول و الأشكال والملحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
23	المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	(1-1)
28	التعريف بالشركة	(1-2)
31	التركيبية البشرية لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرر	(2-2)
33	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والضائعة على العينة	(3-2)
35	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى(مقياس ليكارت الخماسي)	(4-2)
35	الأساتذة المحكمين وأهم الاقتراحات المقدمة	(5-2)
36	معامل الثبات للعينة محل الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	(6-2)
36	توزيع العينة الدراسة حسب متغير الجنس	(7-2)
38	توزيع العينة الدراسة حسب متغير مستوي السن	(8-2)
31	توزيع العينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(9-2)
32	توزيع العينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	(10-2)
32	توزيع العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	(11-2)
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات لإجابات الموظفين حول استخدام الأجهزة والبرامج	(12-2)
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول استخدام نظم المعلومات الإدارية	(13-2)
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد قواعد البيانات	(14-2)
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد ملائمة البرامج المستخدمة	(15-2)
36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول شبكات الاتصال	(16-2)
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير الإدارة الإلكترونية	(17-2)
38	المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين حول بعد إنجاز الأعمال	(18-2)
39	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الدقة في الإنجاز	(19-2)
40	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد العمل بروح الفريق	(20-2)
41	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد وضوح المسؤوليات	(21-2)
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير الأداء الوظيفي	(22-2)

49	مصفوفة الارتباطات سيبرمان لأبعاد متغير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي	(23-2)
50	قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة الاقتصادية	(24-2)
51	تحليل التباين لأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعا للجنس	(25-2)
51	تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعا لسن	(26-2)
51	تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى التعليمي	(27-2)
51	تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعا للأقدمية	(22-2)
51	تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعا للرتبة الوظيفية	(23-2)

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	عناصر الإدارة الإلكترونية	(1-1)
29	الهيكل التنظيمي لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة - تقرت -	(1-2)
37	توزيع العينة حسب متغير الجنس	(2-2)
38	توزيع العينة حسب متغير السن	(3-2)
39	توزيع العينة حسب متغير المستوي التعليمي	(4-2)
40	توزيع العينة حسب متغير الأقدمية	(5-2)
41	توزيع العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	(6-2)

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
59	الأساتذة المحكمين	1
60	الهيكل التنظيمي لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة -تقرت-	2
61	استمارة استبيان	3
63	مخرجات التحليل الإحصائي	4

مقدمة

توطئة:

ظهرت في العقود الأخيرة مصطلحات تبنت التطور في استخدام التقنيات الرقمية والحاسبات الآلية التي وظفها الإنسان لصالحه، وتحقيق منفعة وتحسين حياته المعيشية، ونتج عن هذا التقدم العلمي والتقني انتشار استخدام أجهزة الحاسوب و شبكة الأنترنت وظهور تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية والتي تراجعت معها أشكال الخدمة التقليدية وتحولها للنمط الجديد والذي يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي .

وفي ظل توفر هذا التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وتطور نظام المعلومات أخذت الأنشطة الإدارية تتحول تدريجيا من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية، فهي إدارة مثل باقي الإدارات التنظيمية إلا أن عملها إلكتروني رقمي أكثر منه ورقي. وتعد الإدارة الإلكترونية نتاجا لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستعمال كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الأنترنت والتطبيقات المتطورة والحواسيب الآلية في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإنجاز كل وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وأعمال مكتسبة بسرعة ودقة فائقة .

فالإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الأفراد إلكترونيا بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة وهدف الإدارة الإلكترونية إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها بصورة مباشرة كالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة بصورة غير مباشرة في التراجع أمام مكاتب الموظفين والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية كما لها أهمية كبيرة في مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات والتكنولوجيا المتصاعدة والتي أصبحت متطلبا ضروريا لتقديم المجتمعات والمنظمات.

وهكذا فالإدارة الإلكترونية لم تعد ترفا اجتماعيا بقدر ما هي ضرورة ملحة تفرضها الظروف والتحديات المحلية والدولية وهي شرط ضروري من شروط نجاح أي مؤسسة وذلك في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية.

إشكالية الدراسة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن ثم بذل جهود تطويرية لإغلاق أي فجوة أداء بين ما هو متحقق وما هو مطلوب من هذه الأنظمة، ولعل أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية هو الأداء الوظيفي لمستخدميها حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح الإدارة الإلكترونية، وقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي ومعرفة دورها في تحسينه، وبناء على ذلك نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الكهرباء والطاقات المتجددة لدى

وحدة تقرت؟

كما نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الكهرباء والطاقات المتجددة؟

- ما هو اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في الشركة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في شركة الكهرباء والطاقات المتجددة والأداء الوظيفي للعاملين بها؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي شركة الكهرباء والطاقات المتجددة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الرتبة الوظيفية)؟

الفرضيات:

للإجابة على إشكالية الدراسة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية بمستوى عال في شركة الكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تقرت.

- أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحسين أداء الموظفين بالشركة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي للعاملين بالشركة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الرتبة الوظيفية)؟.

مبررات اختيار الموضوع:

1- الأسباب الذاتية : وتتمثل في:

- الرغبة والميول لهذه الدراسة وذلك لزيادة الاطلاع على وجهات النظر المختلفة للباحثين.

- الاهتمام بالمواضيع الإدارية بصفة عامة والإدارة الإلكترونية بصفة خاصة.

- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر كمشروع حديث، توليه الحكومة الجزائرية اهتماما كبيرا وتعلق عليه الآمال الكبرى في الإصلاح والتطوير الإداري.

2- الأسباب الموضوعية:

- القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية فهو حديث الساعة ومحور اهتمام جل الخبراء والمختصين.
- وفرة الدراسات والمصادر والمراجع العلمية .
- أهمية العامل البشري في المؤسسات باعتباره عامل أساسي في بقاءها ونموها وعنصر رئيسي تبنى عليه عملية تحسين الأداء فأداء الفرد وكفاءته ينعكس على أداء المؤسسة ككل.

أهداف الدراسة:

- إظهار واقع الإدارة الإلكترونية بالشركة محل الدراسة.
- محاولة إبراز أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للشركة.
- التعرف على مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي للعاملين بالشركة.
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، الرتبة الوظيفية).

أهمية الدراسة:

- يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من الموضوعات الحديثة التي نالت اهتمام كبير من الفكر الإداري الحديث لأهميته في مساعدة المؤسسات في تحقيق أهدافها باقل وقت وجهد وتكلفة.
- تكمن في الإسهام في إثراء الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية واثرا على الأداء الوظيفي.
- أهمية الإدارة الإلكترونية وولوجها في العالم الافتراضي والاستفادة من تطبيقاتها.
- تستند هذه الدراسة أهميتها من أنها تقدم تحليلا لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة باعتبارها من المؤسسات الهامة في الولاية.
- مساهمة الدراسة في التوصل لفهم طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي.

حدود الدراسة:

- الحدود الجغرافية: تمت الدراسة في احدى المؤسسات التابعة للقطاع العام وهي المؤسسة الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرت.
- الحدود البشرية : تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين بالمؤسسة.
- الحدود الزمانية : أنجزت الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021-2022.
- الحدود الموضوعية : تقتصر الدراسة على تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرت.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

- بحكم طبيعة الموضوع يمكننا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في شقه النظري وبأسلوب دراسة حالة في شقه التطبيقي.

منهج الدراسة:**1- المنهج الوصفي التحليلي:**

هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات من خلال وصفها بطريقة علمية، للوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع اطر محددة للمشكلة ، من خلال تحليل المعلومات التي تم جمعها ومحاولة تفسيرها ، وقد تم استخدامه في الدراسة من خلال تحديد مفهومي الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي ، وتحديد أهميتهما وعناصرهما، وذلك تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية من اجل تحسين الأداء الوظيفي ومعرفة دور أدوات الإدارة الإلكترونية في ذلك.

لرسم الأشكال والبيانات excel في المعالجة الإحصائية، وبرنامج Spss بالإضافة إلى استخدام

منهج دراسة الحالة: و ذلك بإسقاط موضوع الدراسة على الواقع في شركة الكهرباء وطاقات المتجددة بتفرت للخروج بنتائج واقعية وحقيقية.

2-الأدوات المستخدمة:

الاستبيان: وذلك من اجل المعلومات والبيانات الميدانية وتحليلها.

مرجعية الدراسة:

في الجانب النظري من دراستنا ركزنا على الكتب و المذكرات والمقالات العلمية بدرجة أولى أما في الجانب التطبيقي فقمنا بجمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان والملاحظة والوثائق.

هيكل الدراسة:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية سنتطرق في المبحث الأول إلى ماهية الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي إضافة إلى بعض الدراسات السابقة في المبحث الثاني ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني : فخصص لدراسة حالة مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة وحدة تفرت، وتتضمن تناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، وتناول الإطار المنهجي للدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

صعوبات الدراسة:

-صعوبة تجاوب العمال مع بعض الأسئلة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للإدارة الإلكترونية والأداء

الوظيفي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

تمهيد :

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها لمواكبة تطور عنصر مجتمع المعلومات في النظم والأعمال الإدارية، لخلق نمط يركز على البعد التكنولوجي.

لقد مثلت الإدارة الإلكترونية تصور حديث لمفهوم الأداء الوظيفي، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أدائه و انطلاقا من الدور المحوري للإطار النظري في مختلف الدراسات والأبحاث سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية للموضوع ، وضبط المفاهيم الأساسية لكل من الإدارة الإلكترونية و الأداء الوظيفي في المبحث الأول و الدراسات التطبيقية(الدراسات السابقة) في المبحث الثاني.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المنظمات إل منظمات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

يركز هذا المطلب على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف وخصائص، مع التطرق إلى أهم وظائف الإدارة الإلكترونية ، دون إهمال ما تتسم به الإدارة الإلكترونية من أهمية وأهداف.

الفرع الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

أولا: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها ، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الإدارة الحكومية الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية وانتشار شبكة الأنترنت.¹

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.²

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة. و من ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة التقدم في الآلات التقنية والمعلوماتية ، وهو ما جعل الإدارات الحكومية وصنع القرار تعتمد على وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام في المنظمة وتنفيذها على الوجه الأكمل فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.³

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص11.

² ياسين سعد غالب، "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص3.

³ عبد الكريم عاشور، مرجع سبق ذكره، ص12.

ثانيا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

ظهرت في السنوات القليلة الماضية محاولات فكرية جادة تحاول اللحاق بحقل جديد هو الإدارة الإلكترونية، أو كما تسمى في بعض الأحيان "الإدارة الرقمية" أو "إدارة الأعمال الإلكترونية"، فظهورها جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية وانتشار تطبيقات الأنترنت وشبكة المعلومات العالمية بمعنى آخر، إن انبثاق حقل الإدارة الإلكترونية بعد الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة والاستخدام المكثف للأعمال الإلكترونية، والنمو الانفجاري للتجارة الإلكترونية والأنشطة الرقمية الأخرى يشير إلى حاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من تكنولوجيا ونظم وأدوات إلى إدارة حديثة تستند إلى فكر إداري خلاق، ومنهج جديد في العمل، وممارسات مبتكرة، وحلول شاملة للأعمال، أي باختصار إلى إدارة إلكترونية.¹

- الإدارة الإلكترونية: عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية بنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بهذه المنشأة.²

- وتعرف أيضا على أنها الاستغناء على المعاملات الورقية واستخدام المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكنية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.³

الفرع الثاني: خصائص وأبعاد الإدارة الإلكترونية وعوامل نجاحها

أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية

تعتمد الإدارة الإلكترونية على تقنيات المعلومات والاتصال بخلاف الإدارة التقليدية ، مما يجعل الأولى تتميز بجملة من الخصائص نلخصها فيما يلي:

- متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية وتركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛

- جمع البيانات من مصادرها الأصلية بشكل موحدة؛

- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛

- توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛

¹ نور طاهر محمد الأقرع، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، العاملة في محافظة قلقيلية"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، إدارة أعمال كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القدس المفتوحة - قلقيلية/ فلسطين، 2019، ص ص 139-140.

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار الميسرة، الأردن، 2009، ص 42.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، 2008، ص 32.

- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسي إيجابية لدى كافة العاملين.

وبالتالي يمكن أن نلخص خصائص الإدارة الإلكترونية في أربع عناصر أساسية:

-زيادة الإتقان؛

-تخفيض التكاليف؛

-تحقيق الشفافية؛

-تبسيط الإجراءات.¹

ثانيا : أبعاد الإدارة الإلكترونية

1-مدى استخدام الأجهزة والبرامج:

-توفير أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة؛

-البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

2-استخدام نظم المعلومات الإدارية:

-تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال؛

-تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات.

3-قواعد البيانات:

-تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها؛

-تساعد قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام بسهولة.

4-ملائمة البرامج المستخدمة:

-تتصف البرامج المستخدمة بسهولة الإرشادات والتعلم والتشغيل؛

-تتلاءم البرامج المستخدمة واحتياجات المؤسسة.

5-شبكات الاتصال:

-تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة؛

-تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.

ثالثا: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية

-على المسؤولين في المؤسسة الذي يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية اني اخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في

المؤسسة ومن أهمها:

-وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المؤسسة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تخطيط وتنفيذ وإنتاج

وتطوير؛

¹عبد الكريم عاشور مرجع سبق ذكره، ص17.

- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمؤسسة؛
- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية الاستيعاب وفهم أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها والتحديث المستمر لتقنيات المعلومات ووسائل الاتصال؛
- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه؛
- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية؛
- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين؛
- الاستفادة من التجارب السابقة والاعتبار منها؛
- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة داخل المؤسسة وترك الاعتبارات الشخصية.¹

الفرع الثالث: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية وأهم وظائفها

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يأتي:

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى الموظفين كما تكون الخدمات المقدمة أكبر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة؛
- الدقة والموضوعية في العمليات داخل المنظم؛
- تلقي مخاطر التعامل الورقي؛
- كما تكمن أهميتها كذلك في:
- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الاتصال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى؛
- توفير معلومات الزبائن داخل الوطن وخارجه؛
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من الإجراءات معتمدة؛
- توسيع في استخدام تكنولوجيا لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة؛
- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر.²

¹ محمد بن سعيد محمد العريشي إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة التربية والتعليم، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 65.

² يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين 2009، ص 22.

ثانيا: أهداف الإدارة الإلكترونية

تقوم فلسفة الإدارة على مبدأ أساس يتمثل كون الإدارة الإلكترونية هي مصدر الخدمات وان المواطنين والشركات والمؤسسات يوصفون على انهم زبائن أو عملاء يمتلكون الرغبة في الاستفادة من هذه الخدمات وعلى ذلك فان الإدارة الإلكترونية أهدافا كثيرة تسعى إلى تحقيقها في اطار تعاملها مع هؤلاء الزبائن منها:

- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت محدد ، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من أحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة؛
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة (الموظف وطالب الخدمة أو السلعة) أو لتحقيق مدة إلى اقصى حد ممكن ، مما يؤدي إلى أكبر تأثير العلاقات الشخصية والمزاج والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بالعملاء؛
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي، واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني، مع ما يحمل من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة، ونشر الوثائق الأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في اقل وقت كان؛
- إلغاء عامل المكان إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم ، وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو كنفانس، ومن خلال الشبكة العنكبوتية للإدارة.¹

ثالثا : أهم وظائف الإدارة الإلكترونية

- تعتبر الإدارة الإلكترونية Management Electronic نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمقا لتغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية على استراتيجياتها ووظائفها الرئيسية ومنها :
- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقمية؛
 - الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي؛
 - الانتقال من إدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد؛
 - الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي؛
 - الانتقال من الزمن الإداري إلى الزمن الإداري زمن الأنترنت؛
 - الانتقال من الرقابة التقليدية(مقارنة للأداء الفعلي مع المخطط) إلى الرقابة الأمنية أول بأول؛
 - الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات؛

تؤدي الإدارة الإلكترونية عدد من الوظائف الأساسية مثلت مراكز هامة في الإصلاح الإداري ، وتغير جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف مما يلي:

التخطيط الإلكتروني: يختلف على التخطيط التقليدي في ثلاثة سمات

¹أبو النصر، مدحت مجد، التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2017، ص172.

- إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الآنية، قصيرة الأمد، القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل؛

- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛

- انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان كما تعطي البيئة الرقمية قوة التخطيط الإلكتروني انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة عبر شبكات المحلية والعالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، الأسواق المنتجات....والخدمات الغير موجودة ... وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حسب الشكل التقليدي؛

التخطيط الإلكتروني: إن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيمي يعرف بالتنظيم المصفوي، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة ، والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغير في مكونات التنظيم؛

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مركز السلطة؛

-**الرقابة الإلكترونية:** اذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ فان الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين العاملين الموردین والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة؛

-**القيادة الإلكترونية:** أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكتروني والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقله نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى تمط القيادة الإلكترونية ، والتي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة التالية:

القيادة التقنية العملية: حين تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت، وتنقسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وملائمتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالتقنيات والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك القدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، البرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، الاستجابة والمبادرة إلى تغيير الأوضاع، واتخاذ القرارات الاستباقية؛

-**القيادة البشرية الناعمة:** تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين؛

2- التجارة الإلكترونية : هي تبادل المعلومات والخدمات عن شبكة الأنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، يمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية، وتعد التجارة الإلكترونية أو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- الصحة الإلكترونية : تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية فالمرضى يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الأنترنت، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى كما يمكن تقليل أوقات انتظار للمراجعين فالمرضى عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلة يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لان الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونيا إلى الصيدلية.

4- التعليم الإلكتروني : في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر شبكة الأنترنت كما يمكن الاستفادة من الدروس الآتية المنشورة عبر شبكة الأنترنت.

5- النشر الإلكتروني : من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.¹

ثالثا: عناصر الإدارة الإلكترونية

تعتبر عناصر الإدارة الإلكترونية مهمة لأنها تساعد على ممارسة مهامها وعملياتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وذلك من خلال تأثير فيها.

وتتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي:

1-عتاد الحاسوب: ويقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاته اللازمة لتشغيل مواقع الإدارة، ويجب مراعاة توافق الإمكانيات اللازم توفرها في هذه الأجهزة مع طبيعة عمل الإدارة، فقد تحتاج بعض الجهات إلى أجهزة ذات مواصفات معينة من حيث السرعة وسعة التخزين والحجم، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:²

-توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛

-ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

2- البرمجيات والشبكات: وتشمل برامج التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات أنترنت، إكسترنات، أنترنات.³

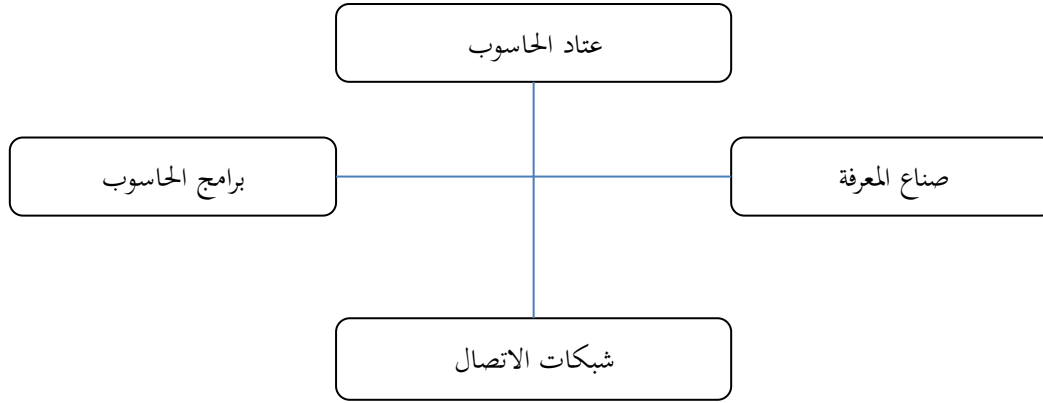
¹محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص73.

²عادل حريزي، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، مذكرة ماستر، تخصص سياسات عامة، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2020/2019، ص 21.

³عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص28.

3-صناع المعرفة : وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية والمديرون في المؤسسة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.¹

الشكل رقم(1-1): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، ومعهد الإدارة

العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 24.

ويجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحدد من خلالها أنظمة معلومات، ومناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه إلى شبك واحد.

الفرع الثاني: البناء الشبكي ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولا : البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية

يقدم البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية تنوعا من الشبكات تأخذ أشكالا مختلفة، تبعا لطبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، والتي تشمل غالبا الشبكات التالية:

-شبكة الأنترنت : وسيلة اتصال محسوبة ذات إقبال جماهيري مصنفة حاليا كرابع وسيلة اتصال من حيث عدد مستخدميها في العالم.

-الشبكة الداخلية (الأنترانت) : من أجل توزيع معلومات وتطبيقات يمكن لمجموعات خاصة الوصول إليها.

-شبكة الخارجية (الإكسترانت) : وهي امتداد الشبكة الذاتية بحيث تسمح لمجموعات خارجية كالموردين والزبائن وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترنت.

ففي السنوات الأخيرة طرا تطور كبير في البنية الأساسية والتكنولوجية التي تستخدمها شبكات الأنترنت وأصبحت تشكل نظام معلومات بكل معنى الكلمة والأنترنت كنظام معلومات لا تبحث في مشكلة تغيير البيانات والمعلومات أو سد حاجات طائفة

¹ ياسين سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص 25.

معينة من هذه المعلومات كما انه ليس مرتبطا بشكل مسبق بأي نوع من أنواع القرارات ولكنه نظام ذو مرونة عالية يرتكز على نوعية المعلومات العامة لدى متخذي القرارات وتوفير أكبر قدر ممكن منها والمعلومات فيه غالبا ما تكون مرئية حسب طبيعتها ومصدرها ويمكن اعتبار أن هذا التطور بالإضافة إلى التطور الهائل والمتواصل في ظل تكنولوجيا المعلومات قد أصبح من عوامل الدعم الضرورية التي لا يمكن الاستغناء عنها عند تبني أي نوع من أنواع المعلومات في التنظيمات العامة والخاصة.¹

ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية هي:

1-المتطلبات الإدارية : ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة، ولذا ينبغي تحديد أهداف ورغبات الإدارة بشكل صحيح والتخطيط الفعال لاحتياجات النظام ومشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة في الإعداد والتصميم للنظام.

2- المتطلبات التقنية : يشكل حجر الأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلال تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا مع ضمان سريتها ودفنها وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية بصحتها ومصادقتها، وتوفير متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- المتطلبات البشرية : العنصر البشري يعتبر من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، لذلك يعتبر ذا أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب توفير العناصر المؤهلة ومواصلة تدريبها وتنميتها باستمرار لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده.

4- المتطلبات الأمنية : على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات، وتتضمن السرية عدة محاور منها التكامل، وتوفير المعلومات، معرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات، وأمن المعلومات.

5-المتطلبات المادية : ضرورة وجود متطلبات مادية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، ومن أهم متطلباتها: التخطيط المالي الرشيد، ورصد المخططات الكافية، مما يقضي إعادة النظر في نظم الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب.²

الفرع الثالث: مزايا ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولا: مزايا الإدارة الإلكترونية

بحيث توفر الإدارة الإلكترونية مزايا للمنظمات:

1-بالنسبة للإدارات العمومية:

-تبسيط إجراءات إنجاز الوظائف؛

¹ بلحيج شهنيز، الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة -التجربة الجزائرية- مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق، جامعة المسيلة، 2012-2013، ص ص 42-43.

² د نور طاهر محمد الأقرع، مرجع سابق، ص ص 139-140.

-توفر برمجية سير المعاملات إلكترونياً؛

-تساعد الإدارات على تحسين جودة خدماتها المقدمة؛

-تسهيل إجراء الاتصال بين دوائرها المختلفة، وكذلك مع مختلف المؤسسات الأخرى؛

-تساهم في تحقيق التميز، من خلال تقليص أوقات المعاملات وتكلفتها.

2- بالنسبة لمنظمات الأعمال:

-تساعد في عرض إجراءات الحصول على الخدمات العمومية وخطواتها ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل؛

-تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

مزايا للمجتمع: يمكن اختصارها فيما يلي:

-تساهم في زيادة شفافية الإدارات العمومية فيما يتعلق بتحسين الخدمات، وتبسيط الإجراءات، تسهيل المعاملات بينها وبين

جميع فئات المجتمع؛

-تساهم في توفير المعلومات، وإتاحتها لجميع فئات المجتمع؛

الإسهام في تحقيق اتصال أفضل وأسرع، من خلال استخدام بوابة إلكترونية واحدة لتقديم الخدمات العمومية والتي تساعد المواطنين

في الحصول على تلك الخدمات بجودة عالية وتكلفة أقل؛

-يمكن المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات العمومية في أماكن وجودهم من غير الحاجة إلى مراجعة الإدارات

العمومية المعنية؛

-تساعد على زيادة ولاء المواطن، نتيجة الاستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم والمبسط للخدمات المقدمة لهم.¹

ثانياً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات:

-الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها؛

-قلة الموارد المالية، وصعوبة توفير السيولة النقدية؛

-التمسك بالمركزية، وعدم الرضا بالتغيير الإداري؛

-النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية، من حيث تقليلها لدور العنصر البشري؛

-وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في التقنية، والآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها؛

-أمن المعلومات، هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة، وتشريع الأنظمة وسن قوانين السلامة لوصول

المعلومات للمستفيدين.²

¹ فطمي سعاد، العمري أحمد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، دراسة ميدانية بمؤسسة بريد ورقلة - ملكرة ماستر(غير منشورة) جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2015، ص10.

² إبراهيم سعيد مبروك، إدارة المكتبات في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، ط2، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2012 ص384.

المطلب الثالث: ماهية الأداء الوظيفي

إن موضوع الأداء الوظيفي شغل اهتمام العديد من الباحثين والممارسين، وقد تولد عن هذا اهتمام الكثير من الدراسات لتحديد مفهومه، ورغم ذلك يبقى يعاني من صعوبة التحديد لهذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، والعوامل المحددة له.

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

وجدت تعريفات كثيرة لهذا المصطلح واختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم ومن بين التعريفات نجد أن الأداء الوظيفي " فعل أو نشاط وسلوك أي تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة لغرض الوصول إلى الأهداف المسطرة؛ وهو يعني أيضا المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها وهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها¹ إذ أن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله، من خلال جهد ذو نوعية معينة ووفق نمط أداء معين، وهو ما يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة².

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي عناصر متعددة نذكر منها:

-المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛
-نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وبما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛

-كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛
- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.³

الفرع الثاني: مؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: مؤشرات الأداء الوظيفي:

تنقسم مؤشرات الأداء الوظيفي إلى مؤشرات تقليدية ومؤشرات غير تقليدية

¹ طاهر محسن منصور لغالي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الاستراتيجية (منظور منهجي متكامل)، دار وائل للنشر، الأردن، 2207 ص77.

² عبد الباري إبراهيم درة، "تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات" منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2203 ص15.

³ عائشة أحمد الحسيني، شذا عبد المحسن الحبال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد10، جامعة الأزهر، 2013، ص ص 73-74.

1- المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي: تتعلق المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي بالإنجاز الذي يحقق من خلال تعظيم كمية وجود المخرجات الوظيفية، حيث يؤكد هؤلاء الباحثون عن كمية وجودة المخرجات الوظيفية من أهم العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تقييم الأداء الوظيفي للفرد واتخاذ القرارات المترتبة على ذلك المكافأة والعلاوات والترقيات، لذا يجب مراعاة الدقة والعدالة في إجراء هذا التقييم والمؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي والمتمثلة في تعظيم كمية وجود المخرجات، يسهل استخدامها في القطاع السلعي كعامل الإنتاج، أو في أي وظيفة يمكن تقييم أداء من يؤديها باعتماد على وحدات معينة يمكن قياسها من حيث الكم والكيف كوظيفة رجال البيع، أما في القطاع الخدمي فيصعب استخدام هذه المؤشرات التقليدية، لذا فإنه من الواجب استخدام مؤشرات أخرى، وهذه المؤشرات هي:

-توافر القدرة على أداء الوظيفة؛

-الدقة في الأداء؛

-حسن إصدار الأحكام والقوانين والقرارات الوظيفية؛

-الالتزام بكل الجوانب الوظيفية؛

-الالتزام أو الابتكار في أداء الوظيفة.¹

2-المؤشرات غير تقليدية للأداء الوظيفي:

وتتمثل المؤشرات غير التقليدية عكس المؤشرات التقليدية فيما يلي:

-معدلات الأداء الفردي بالقياس مع المعدلات المقدره؛

-معدلات الغياب عن العمل بالنسبة لفئات العاملين المختلفة؛

-معدلات دوران العمل بالنسبة لفئات العاملين المختلفة؛

-معدلات الإصابات ودرجات شدتها وأسبابها؛

-الجزاء الواقعة على الأفراد وأسبابها؛

-الشكاوي والمنازعات بين العاملين بينهم وبين رؤسائهم؛

-تقديرات الكفاءة في نماذج تقييم الأداء؛

-معدلات التعارض وأسبابه.²

ثانيا: محددات الأداء الوظيفي

يصف الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا الأداء في موقف معين أن ينظر إليه على أنه نتائج العلاقة المتداخلة بين كل من:

¹ المرجع السابق نفسه.

² عمار بن عشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية-بسكرة-، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2006، ص79.

1- إدراك الدور: يعني تصور الفرد للدور وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي تتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة، وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وبالتالي فإن العامل أثناء أدائه لمهنته يلتقي مؤثرات تترجم في شكل معلومات تتكون عبارة من التوجيهات، وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور وحوافز، هذه المؤثرات يقوم بها العامل بفرزها وتفسيرها وتنظيمها وفهمها انطلاقاً من تأثيره بدوافعه وخبراته السابقة من جهة وخصائص المعلومات من جهة أخرى، ومن هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في فهمهم وإدراكهم لنفس الظروف والواقع الذي يتعاملون معه.

2- الجهد: حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

3- القدرات: أو قدرة الفرد على أداء عمله وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تنقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من جملة من المعرفة والمعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين ومدى وضوح الدور، فيجب أن تتوافر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له، والخبرات السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول ويشمل: التعليم والتدريب والخبرات.¹

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

تأثر الأداء الوظيفي بجملة من العوامل يمكن تصنيفها على النحو التالي:

1-عوامل إدارية: وتشمل

-غياب الأهداف المحددة؛

-عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وعدم نجاح الأساليب الإدارية في الربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصل عليه الموظف؛

-مشكلات الرضا الوظيفي، فانخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والعكس صحيح، يتأثر الرضا الوظيفي بعدد من العوامل الاجتماعية كالسن، المؤهل العلمي، الجنس، والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام التوقيت والحوافز في المنظمة؛

-التسيب الإداري والذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين وقد يعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

2-عوامل فنية: تشمل التقنيات الحديثة والهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل تؤثر في هذه العوامل بشكل واضح ومباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوعية التقنيات المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الإنتاجية والأداء بشكل عام.

¹ إيان دودج، الإدارة الإلكترونية، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص30.

3- عوامل إنسانية: تشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة ، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد.¹

الفرع الثالث: صعوبات تقييم الأداء الوظيفي وكيفية تجاوزها

تواجه عملية تقييم الأداء مجموعة من العراقيل والتحديات المتعددة والتي سعت المؤسسات والمنظمات لعلاجها وتجاوزها بمختلف الطرق.

أولاً : صعوبات تقييم الأداء الوظيفي

يمكن تصنيف هاته الصعوبات إلى ما يلي:

1-المشاكل الذاتية : وتتعلق بالآتي:

-**خصائص و صفات المقوم :** وترتبط هذه الصفات بمدى مهارة وخبرة المقوم لممارسته كالمهنة الذي يشترط فيه أن يكون ذو خبرة عالية وقادراً على التفاعل الاجتماعي.

-**التساهل والرفق :** حيث يميل بعض المقومين إلى التعامل برفق مع المرؤوسين في هذه العملية ويبعد عن الهدف المسطر.

-**تأثير الهالة :** وهي الزاوية التي ينظر إليها المرؤوس فإذا كانت تلك النظرة إيجابية تكون نتائج التقييم ايجابية والعكس صحيح، وهذا ما يفقد قيمة معايير التقييم ويضفي جوانب الحيادية.

-**النوعية المركزية:** وهو أن يميل المقيم إلى إعطاء أحكام متوسطة وعمامة تجاه أداء الأفراد، وهذا ما يؤثر على الأحكام النهائية حول العملية لعدم تباين النتائج.

-**الأولوية والحدثة:** تظهر عملية التقييم طويلة المدى حيث يتم بالأخذ بالأولى لأداء الأفراد دون النظر للتطورات اللاحقة لأول تقييم، أو يهمل أداء الفرد السابق ويعتمد المقوم على إعطاء صورة عن أحدث مستوى للأداء، فهذا من شأنه أن يعدم خاصية الاستمرار لهذه العملية التي تستهدف جميع المتغيرات الماضية والحالية والمتوقعة في المستقبل.

-**التحيز الشخصي:** وهو انحياز الشخص المقوم لصالح الفرد المراد تقييمه بسبب القرابة أو الصداقة أو غير ذلك.

2-المشاكل الموضوعية: تتمثل في ما يلي

-عدم الوضوح في أهداف العملية يعطي نوع من العشوائية؛

-عدم دقة المعايير وعدم قدرتها على التغيير الحقيقي للأداء؛

-عدم دقة درجات القياس في التمييز بين العاملين؛

-عدم وضوح العلاقة بين المدربين التنفيذيين والإدارة وعدم وضوح وظيفة كل واحد منهما.²

¹ عائشة أحمد الحسيني، شذا عبد المحسن الخيال، مرجع سابق ص73-74.

² عمران كريمة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة في العلوم السياسية، تخصص سياسات عامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2021/2020 ص ص 25-26.

ثانيا: كيفية تجاوزها

من الوسائل المستخدمة في علاج مشاكل وصعوبات التقييم والتخفيف من حداتها نذكر:

- تحديد معايير التقييم بشكل واضح ودقيق يمكن فهمها من قبل المقيم وذلك من خلال تحديد الجوانب المكونة لأداء العمال؛
- ضرورة التأكد من الموضوعية والدقة في نتائج التقييم من خلال مرجعيتها من قبل الجهة المقدمة لهذا الأداء.
- مناقشة نتائج التقييم من قبل المقيم.¹

¹المرجع السابق نفسه.

المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية (الدراسات السابقة)

تعتبر الدراسات السابقة أساسا مهما تبني عليه الدراسات اللاحقة ومصدرا غنيا لإثراء البحوث وتزويد الباحثين بأفكار جديدة حول مواضيع أبحاثهم ودراساتهم لما يعرض فيها من تحليل وتوصيات هذه الدراسات نذكر ما يلي حسب تاريخها من الأحدث إلى الأقدم.

1-دراسة عائشة زايدى، نزيهة مرجاني(2021)

بعنوان" تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات العمومية في ظل أزمة كورونا-دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة"

دراسة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في التسيير، تم إنجازها عام 2021 بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، تمحورت إشكالية الدراسة حول :ما هو دور الإدارة الإلكترونية في رفع أداء الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا-جامعة قاصدي مرباح نموذجاً-؟

هدفت الدراسة إلى إظهار واقع الإدارة الإلكترونية بجامعة ورقلة محل الدراسة، ومحاولة إبراز مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية ودورها في رفع أداء الخدمة العمومية في الجامعة؛

من أجل معرفة ودراسة SPSS تم استخدام منهج دراسة حالة من خلال الملاحظة والمقابلة والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات العمومية في ظل أزمة كورونا. تكونت عينة الدراسة من 120 موظف وموظفة وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على مجتمع الدراسة.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية لها العديد من الخدمات والمزايا تقدمها للخدمات العامة وذلك في تحقيق الدقة، السرعة، وتبسيط الإجراءات وتخفيض التكاليف، كل ذلك في إطار تسهيل الخدمات للمواطنين، قصد تلبية رغباتهم، كما تعتبر الإدارة الإلكترونية المحور الأساسي لتقديم الخدمة لدى جميع المؤسسات. وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية له تأثير مباشر على تفعيل الخدمة العمومية مع القوانين والإجراءات الوقائية التي فرضت على المؤسسات العمومية في ظروف أزمة كورونا.

ومن توصيات هذه الدراسة محاولة القضاء على مشكلة الأمية الرقمية، كمنشور الثقافة المعلوماتية، بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة. بيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل زيادة الأداء وتحسين جودة الخدمة العامة وضرورة توظيف الإطارات والكفاءات المتخصصة في الإعلام الآلي.

2-دراسة د نور طاهر محمد الأقرع(2019)

بعنوان" دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية -فلسطين." مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية تم إنجازها عام 2019 بجامعة القدس المفتوحة-قلقيلية\فلسطين -إدارة أعمال-

قد تمحورت إشكالية الدراسة" ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الحكومية بمحافظه قفليلية و أثرها على الأداء الوظيفي، وعلى مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في محافظة قفليلية(البشرية ،المالية، الإدارية لقانونية، الفنية، التقنية). كما تهدف إلى التعرف على أثر ذلك في ضوء كل من متغيرات(الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، تم استخدام المنهج الوصفي، واستهدفت عينة قوامها (190) عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

مما استنتج أن هناك تحول تجاه الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية في محافظة قفليلية. أظهر وجود علاقة موجبة ومرتفعة ما بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، مما يدل على أن هناك أثر مباشر في دور الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قفليلية.

ومن أهم توصيات هذه الدراسة ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية ، نظر لأهميتها في رفع مستويات الأداء وتعزيز كفاءة العمل الإداري ، تحديث الأنظمة الإدارية والتعليمات المتعلقة بها بما يتناغم مع تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، التحول التدريجي إلى الإدارة الإلكترونية مع نظام للمتابعة والتقييم ومؤشرات قياس لضمان جودة التحول ومواجهة التحديات ومعالجة الانحرافات إن وجدت.

3-دراسة رانية هدار: (2018)

بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر " أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية عام 2018 بجامعة باتنة"

وقد تبلورت الإشكالية الرئيسية: على أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية آلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار نظري شامل عن الإدارة الإلكترونية يستفاد منه علميا وعمليا، إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، و إبراز مظاهر هذه الرشادة الإدارية من حيث الجودة، الوقت، الجهد والتكلفة، و متطلبات نجاح هذا النمط الإداري الجديد.

تم استخدام منهج المسح الاجتماعي، والمنهج الإحصائي، وقد تكونت عينة الدراسة تم اختيار عينتين تمثل جزءا من مجتمع الدراسة بطريقة عشوائية، الأولى تمثل موظفين الإداريين العاملين على مستوى مصلحة الحالة المدنية المركزية وملحقاتها الإدارية الثلاثة عشرة ببلدية باتنة البالغ حجمها 100 موظف، تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة الدراسة بعد أخذ موافقة إدارة البلدية لتوزيع الاستبيانات على المبحوثين من الجنسين.

ومن النتائج المتوصل إليها نجاح تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية ووجود مورد بشري يتمتع بقدرات و مهارات تقنية عالية للتعامل معها. من خلال اختبار هذه الفرضية تم التوصل إلى أنها صحيحة، و هذا ما دل عليه واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر وفق السياسات القطاعية الحكومية و تقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية، هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودرجة مساهمتها في ترشيد الخدمة العمومية، ومن توصيات هذه الدراسة: عليه فانعدام قدرة الجزائر على تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية يحتم عليها إعادة النظر في مشروعها الإلكتروني، انطلاقا من توفير منهجية دقيقة للتعامل مع فجوة النظرية والتطبيقات ليتعين فسمنا النموذج المقترح، مع

الواقع الذي تعمل فيه للتركيز على الخدمات الإلكترونية في المناطق الذاتية البنية الأساسية المناسبة أو التركيز على عدد أقل من الخدمات العامة الضرورية، بدلا من توزيع الجهود فيرقم الخدمات التي لا يمكن التعامل معها طبقا للإمكانات المتاحة في الواقع، وحل مشكلة نقص التمويل من خلال إدخال قطاع حكومي آخر أكثر قدرة مالية وتمويلية، ليسهم في عملية التطوير والبناء.

4-دراسة تارقي يونس: (2017)

بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأردار دراسة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر في التسيير ، تم إنجازها عام 2017 بجامعة قاصدي مرباح ورقلة"

تمحورت إشكالية الدراسة حول: إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية؟

هدفت هذه الدراسة تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المدروسة بلدية أولاد عيسى وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية ، إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة وكذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع،

استهدفه حجم العينة على توزيع 55 استبانة على الموظفين.

أثبتت نتائج الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال حساب المتوسطات الحسابية الذي كانت قيمته (2.55)، وأوصت هذه الدراسة تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة ، ضرورة تنظيم دورات تدريبه لموظفين المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة.

5-دراسة لخذاري شريهان(2016) :

عنوان الدراسة "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي-دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة"

الجزائر فرع-بسكرة-"دراسة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في التسيير 2016، جامعة محمد خيضر بسكرة، تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع-بسكرة؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة.

تم استخدام الباحث منهج أسلوب الحصر الشامل لمتجمع الدراسة حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم جميعا، واستخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها مقاييس الإحصاء الوصفي ، معامل الانحدار الوسيط ، تحليل التباين، اختبار (t) للعينات المستقلة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في فرع المؤسسة محل الدراسة البالغ عددهم (60).

توصلت الدراسة عدة نتائج أهمها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة جاء مرتفعا ، وكذلك مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة ووجود اثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية (كمجموعة) على تحسين الأداء لوظيفي بالمؤسسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

ومن توصيات هذه الدراسة: لزيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق ودعم الإدارة الإلكترونية من خلال نشر ثقافة العمل الإلكتروني ، ونشر المزايا والفوائد الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بين الموظفين.

6- دراسة (كوهانسال، 2016):

بعنوان " تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على خلق القيمة في المنظمات "

تمحورت إشكالية الدراسة حول: ما هو أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية على خلق القيمة في المنظمات؟

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على خلق القيمة في المنظمات

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لقياس نتائج الدراسة،

واستهدف عينة (150) فردا تكون مجتمع البحث من مديري المشاريع والفروع والعاملين في أقسام الموارد البشرية الإلكترونية

أظهرت النتائج أن لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية تأثير إيجابي وكبير على خلق القيمة في المنظمات، إلى أن مجرد تطبيق إدارة الموارد

البشرية الإلكترونية لا يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية.

أوصت هذه الدراسة باتخاذ القرارات الإدارية المناسبة والتي تحقق النتائج المرغوبة من عملية تخفيض التكاليف التشغيلية.

7-دراسة النباهين ربما -عبدي مريم(2015)

بعنوان: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري(دراسة تطبيقية على جامعة جيلالي بونعامه- خميس مليانة)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، عام 2015

وقد تبلورت الإشكالية الرئيسية: فيما يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري؟

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العاملين في جامعة الجليلي بونعامه بمزايا الإدارة الإلكترونية ومزايا تطوير أداء العاملين، التعرف على

ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين التي تعزى المتغيرات الوظيفية والشخصية.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تمثلت عينة الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين الإداريين في الإدارات والعمادات

المتعلقة بموضوع البحث والكليات على الترتيب في جامعة الجليلي بونعامه من الموظفين الإداريين،

ومن نتائج هذه الدراسة: اتخذت الإدارة عدة ولكنها في مجملها بتنفيذ المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو إلى

قطاع الأعمال أو الإدارات الحكومية من خلال شبكات المعلومات والبيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من الإنترنت

والهاتف وغيرها مما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي.

ومن توصيات هذه الدراسة: يجب التركيز أكثر على توضيح أهداف المنظمة للعاملين، للحد من مقاومتهم للتغيير، والمتمثل في

التحول نحو الإدارة في الجامعة. على الإدارة العليا الاهتمام أكثر بالعنصر الإنساني لزيادة انتماء العاملين لجامعتهم. العمل على

تطوير الجامعة بشكل شامل لكل مكوناتها من وحدات إدارية وأقسام وعمادات وكليات.

8-دراسة فيليك(2010)

بعنوان" مدى استخدام الإدارة الإلكترونية والبرامج الملحقه بها في إدارة الأقسام الإدارية في الجامعات -و م " كانت هذه

الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام الإدارة الإلكترونية والبرامج الملحقه بها في إدارة الأقسام الإدارية في الجامعات

تم استخدام الاستبانة والمنهج الوصفي والتحليلي

واستهدفت عينة من (36) رئيس قسم ذكور يعملون في الأقسام الإدارية المختلفة، وتم تطبيق استبانة مكونة من (60) فقرة موزعة على المعرفة الحاسوبية واستخدام البرامج الملحقه.

أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة 67% من رؤساء الأقسام يمتلكون معرفة مناسبة بالحاسوب ويرغبون بتطبيقه في عملهم الإداري ، أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين المعرفة بالحاسوب وبين مستوى استخدامه في الإدارة الإلكترونية. ومن أهم توصيات التي توصلت إليها الدراسة تدريب مديري المدارس على القيادة التكنولوجية.

9-دراسة سرشت(2009)

بعنوان: "فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الإيرانية" وكانت هذه الدراسة عام 2009

تبلورت الإشكالية حول: ما هو دور فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الإيرانية؟

هدفت إلى الكشف عن مدى فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الإيرانية.

تم استخدام الاستبانة، بالإضافة إلى المقابلة لجمع البيانات.

تكونت عينة الدراسة من (239) عضو هيئة تدريس وإداري .

قد أظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات إدارية تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت بعدم الوعي التكنولوجي وافتقار الخبرة وعدم الدافع والرغبة بالإضافة إلى معوقات الثقافة التكنولوجية.

كما أشار أفراد عينة الدراسة إلى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في اختصار الوقت والجهد وان فعاليتها تتحقق بدرجة افضل في حال زوال معوقات تطبيقها.

10-دراسة ميليفل(2007)

بعنوان "تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الغربية الموجودة في هونج كونج" 2007

تمحورت الإشكالية حول: ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الغربية الموجودة في هونج كونج؟

هدفت إلى الكشف عن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة التي تتبع النمط الغربي في أداء أعمالها، ومدى فعالية توضيح

الإدارة الإلكترونية في تجويد ورفع مستوى العمل الإداري. تم استخدام أسلوب المقابلة المباشرة لتعبير عن تصوراتهم حول درجة

تطبيق الإدارة الإلكترونية وفعاليتها وتوظيفها،

تكونت عينة الدراسة من (136) عضو هيئة تدريس وموظفا وطالبا.

أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الغربية في هونج كونج تطبق الإدارة الإلكترونية لدرجة متوسطة في جميع العمليات، ماعدا

تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بتسجيل الطلبة،

أوصت هذه الدراسة التطوير في النشرات والمحاضرات الخاصة بتوعية المستفيدين والتعريف بأهمية استخدام البرمجيات الإلكترونية

التي نتيجتها الجامعة في مجال التدريس والعمل الإداري .

11-دراسة جوهان بورن (2002)

بعنوان "تحسين الخدمات الحكومية من خلال الحكومة الإلكترونية"

تمحورت الإشكالية حول: فيما يتمثل دور تحسين الخدمات الحكومية الإلكترونية؟

هدفت إلى معرفة العلاقات بين الخدمات الحكومية والحكومة الإلكترونية، حيث أجريت الدراسة على عينة شملت (750) موظف يعملون في مؤسسات الحكومة البريطانية العاملة في مدينة لندن، توصلت إلى عدد من النتائج من أهمها ما يلي أن الحوافز التشجيعية المقدمة لها دور في جذب العديد من العملاء باستخدام الحكومة الإلكترونية، وأن حافز التعليم في مجال تصميم وتطوير تكنولوجيا المعلومات يؤدي لنجاح تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية لكل المواطنين والقطاع الخاص.

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

بالنظر لدراسات السابقة التي تم استعراضها اتضح الآتي:

1- تتفق تلك الدراسات من حيث تناولها لاجد جوانب المحور الأول لهذه الدراسة المتمثل في الإدارة الإلكترونية.

2- وتتفق من حيث تناولها لاجد جوانب المحور الثاني لهذه الدراسة المتمثل في تحسين الأداء الوظيفي.

كما أن الدراسات الحالية:

1- تختلف عن الدراسات السابقة من خلال تناولها دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اقتصادية ،

بينما الدراسات السابقة تشمل الجوانب الجزئية.

2- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المجال الزمني.

3- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المجال الموضوعي والمكاني.

الدراسة الحالية	أوجه الاتفاق والاختلاف	الدراسات السابقة
<p>-الدراسة الحالية هي دراسة متكاملة عن العاملين في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة(وحدة تقرت).</p> <p>-توصيات الدراسة الحالية هي عامة وشاملة لأداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية والتي عبرت عنها عينة الدراسة لدراسة الحالية اشتملت على خمس مجالات متكاملة غطت الجوانب المطلوبة.</p>	<p>-جميع الدراسات السابقة كانت عبارة عن حالات دراسية محددة(مستشفى ومدرسة وشركة اتصالات)</p> <p>-جميع الدراسات السابقة كانت توصياتها مرتبطة بالحالات المخصصة وليست للأداء الحكومي بشكل عم</p> <p>-الدارسات السابقة لم تتطرق للمجالات الخمس بشكل كامل (البشرية، المالي، الإدارية، القانونية، التقنية، والفنية) تتفق تلك الدراسات مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لاحد جوانب المحور الأول لهذه الدراسة المتمثل في الإدارة الإلكترونية.</p> <p>-وتتفق من حيث تناولها لاحد جوانب المحور الثاني لهذه الدراسة المتمثل في تحسين الأداء الوظيفي.</p> <p>كما أن الدارسات الحالي. - تختلف عن الدارسات السابقة من خلال تناولها دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اقتصادية ، بينما الدارسات السابقة تشمل الجوانب الجزئية.</p> <p>-تختلف الدراسة الحالية عن الدارسات السابقة من حيث المجال الزمني.</p> <p>-تختلف الدراسة الحالية عن الدارسات</p>	<p>1-دراسة عائشة زايدى، نزيهة مرجاني(2021)</p> <p>بعنوان " تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات العمومية في ظل أزمة كورونا- دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة"</p> <p>2-دراسة د نور طاهر محمد الأقرع: بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية -فلسطين." مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية تم إنجازها عام 2019 بجامعة القدس المفتوحة-قلقيلية\فلسطين -إدارة أعمال-</p> <p>3-دراسة رانية هدار: " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر " أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية 2018.</p> <p>4-دراسة تارقي يونس:(دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار دراسة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.</p>

	<p>السابقة في المجال الموضوعي والمكاني</p>	<p>5- لحداري شريهان، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، قسم التسيير ، بسكرة.</p> <p>9-دراسة(كوهانسال،2016): تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على خلق القيمة فالمنظمات.</p> <p>6-دراسة النباهين ربما - عبيدي مريم 2015 بعنوان "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري(دراسة تطبيقية على جامعة 7-جيلالي بونعامة- خميس مليانة) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2015.</p> <p>8-دراسة فليك 2010:بعنوان " مدى استخدام الإدارة الإلكترونية والبرامج الملحقة بما في إدارة الأقسام الإدارية في الجامعات - و م ". 9-دراسة سرشنت(2009): بعنوان: "فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الإيرانية".</p> <p>10 -دراسة ميليفل (2007): بعنوان " تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الغربية الموجودة في هونج كونج-.</p> <p>11-دراسة جوهان بورن (2002) بعنوان "تحسين الخدمات الحكومية من</p>
--	--	--

التعقيب على الدراسات السابقة:

نتفق مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الإدارة الإلكترونية، وكذلك من ناحية جدية الموضوع، في حين أننا ومن خلال هذه الدراسة حاولنا أن ندرس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، وقد اختلفت دراستنا على الدراسات السابقة في الاطار التطبيقي، من حيث المكان(شركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرت) ومن حيث الزمان. استفدنا من الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري، كما استعنا بها في صياغة بعض الأسئلة وقمنا ببناء الفرضيات بناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات من منطلق تراكمية المعارف.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى معرفة أساسيات الإدارة الإلكترونية وما تحويه من خصائص ومكونات ومتطلبات وأهداف إلى غير ذلك من معلومات متنوعة من خلال تطبيقها في جميع وظائف المؤسسة وكافة المعاملات التي تقوم بها، فنستنتج أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا عملية الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فبهذا أصبحت لها أهمية بالغة، وتظهر أهميتها على مدى تطبيقاتها في جميع وظائف المؤسسة وكافة المعاملات الورقية التي تقوم بها المزايا التي تحققها وذلك بالاعتماد على عناصر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في أجهزة وبرامج وشبكات كالأنترنت، والأنترانت والإكسترانت التي تشكل عنصرا أساسيا في الإدارة التكنولوجية وكذا الموارد البشرية، وتوصلنا إلى أنه ل يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية لا بد من توفر مجموعة من المتطلبات المتنوعة من متطلبات إدارية وبشرية ومالية وتقنية وأمنية. كما تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها فرد ما داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به مع التطرق إلى مختلف جوانبه، محدداته، عناصره، كما تم إلقاء الضوء بشيء من التفصيل حول صعوبات تقييم الأداء الوظيفي وكيفية تجاوزها، ولتكون عملية تقييم الأداء ضرورة لا بد منها لقياس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منه.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية

في تحسين الأداء الوظيفي المؤسسات

الاقتصادية لشركة الكهرباء والطاقت

المتجددة (SKTM) وحدة تقرت

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في الفصل الأول، قمنا بتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية في هذا الفصل لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة - تقرت - باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات طابع إداري تسعى إلى دفع وتطوير العجلة الاقتصادية الوطنية من خلال التكوين الفعال، سنحاول في هذا الجزء إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني وكذا محتل من خلال عرض نتائج الوصف الإحصائي Spss. وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي، وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى: المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة-تقرت-

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقة المتجددة -تقرت-

يتناول هذا المبحث تعريف كل من المؤسسة محل الدراسة (شركة الكهرباء والطاقة المتجددة- تقرت-)، والهيكلة التنظيمي

وطبيعة نشاطها.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الشركة

الفرع الأول: نشأة الشركة

لقد تم إنشاء وفقا لأمر رقم 96-59 المؤرخ في جويلية 1969 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 63 بتاريخ 01 أوت 1969، وإنشاء الشركة الجديدة المتضمن حل شركة الكهرباء، وغاز الجزائر "المتتملة في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز"، بل قبل هذا التاريخ بالنسبة لبعض القطاعات لكي تستطيع سونلغاز المساهمة في البناء هياكل اقتصادية وطنية، حدد لها الأمر السالف ذكره مجال التدخل واسع جدا، ومن حدها على الخصوص احتكارا كليا لإنتاج الكهرباء والغاز المصنعين ونقلهما وتوزيعهما واستردادها وحولت لها جميع ممتلكات شركة "كهرباء وغاز الجزائر" سابقا حسب المادتان 4 و7 وتصديرها.

في 1969 كانت سونلغاز قد أصبحت مؤسسة ذات حجم بلغ عدد موظفيها حوالي 6000 عون، وأصبحت تمون حوالي 700000 زبون منذ تنصيبها اهتمت الشركة بإضافة إلى تركيب وصيانة التجهيزات المنزلية التي تشغل بالكهرباء أو الغاز بترقية استعمال الغاز الطبيعي والكهرباء في القطاعات الصناعية والصناعات التقليدية واستعمالات منزلية.

بدأت عملية تحويل سونلغاز في جانفي 2004 مع إنشاء ثلاث شركات "مهن قاعدية" وهكذا فإن وجود الوحدات المسؤولة عن إنتاج الكهرباء ونقلها وعن نقل الغاز قد شيدت كفروع تتضمن إنجاز هذه النشاطات ويتعلق بما يلي:

-الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء؛

-الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء؛

-الشركة الجزائرية لتسيير شبكة الغاز؛

فروع تضمن مهنة توزيع الكهرباء والغاز وهي: كما تم إنشاء أربعة

-الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الجزائري؛

-الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الوسط؛

-الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الشرق؛

-الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز الغرب؛

تضاف هذه الشركات الأربعة لكل الشركات الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء والشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء

والشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز، لتكون قطب (المهن القاعدية).

الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء أنشئت في جانفي 2004 تقع جنوب الشرق لولاية ورقلة وهي ذات قدر يصل مجموع طاقتها المركبة 6740 ميغا واط تتألف من نقاط ومستويات مختلفة من حيث القوة، تستخدم إنتاج الكهرباء 3383 عون مقسمة هذه

الأعوان عبر فروعها الثلاثة وهدفها هو إنتاج الكهرباء في المناطق النائية

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الفرع الثاني: التعريف بالشركة

الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء هي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي صناعي تعمل على إنتاج الطاقة الكهربائية باستخدام محركات الديزل، وقد كانت تسميتها قبل التاريخ 19 أبريل 2013 بالشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء. حيث تقع سابقا وسط مدينة تقرت بجانب نادي المجاهدين، وحاليا أصبحت تقع في حي الرمال يحدها من الشمال فندق التجاني، وجنوبا البحث العلمي للفلاحة وشرقا سكنات البناء الداتي، وغربا الطريق الوطني رقم 3، ولهذا المؤسسة فروع تابعة لها تتوزع على الجنوب الشرقي الجزائري وهي على التوالي:

- فرع إنتاج الكهرباء بالمنيعة ويشمل كل من مقيدن، برج عمر ادريس .
- فرع إنتاج الكهرباء بجانت ويشمل كل من برج الحواس، أفراء، تينالكوم، دبداب، جانت.
- فرع إنتاج الكهرباء بتمنراست ويتمركز في كل من ايدلس، تين زواتين، عين قزام، تمنراست.¹

الجدول رقم : (1-2) التعريف بالشركة

التسمية	الشركة الكهرباء والطاقت المتجددة -تقرت-
نوع النشاط	إنتاج الكهرباء وتوزيعه
الشكل القانوني	مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصاد صناعي
رأس المال	38 مليار 700 مليون
عدد العمال	800 عامل

المصدر: من إعداد الطالبات واعتماد على وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة وطبيعة نشاطها

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للشركة

يتكون التنظيمي العام لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة من 08 مصالح وقسمين متواجدة بالمؤسسة، سنحاول تحليل مختصر للهيكل التنظيمي .

¹ السوسي صالح، مصلحة الموارد البشرية، نشأة وتطور لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة- تقرت-(مقابلة شخصية)

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقة المتجددة (SKTM) - تقرت -

الشكل رقم (1-2) : الهيكل التنظيمي لشركة الكهرباء والطاقة المتجددة وحدة تقرت

المصدر: مصلحة المستخدمين (الموارد البشرية)

شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

أ- المهام الإدارية

1-المدير : وهو المسؤول عن نظام الداخلي للمؤسسة وكذا إعطاء الأوامر والنواهي وأيضا هو المسؤول عن إصدار القرارات على الموظفين.

2-كاتبه التسيير : وهي التي تقوم باستقبال المكالمات الهاتفية إضافة إلى تسجيل كل من البريد الصادر وكذا الوارد لاستقبال الفاكس تصنيف وتنظيم الوثائق استقبال الزوار وتسجيل المواعيد الخاصة بالمدير.

3-مساعد التسيير : من مهامه التنسيق بين المصالح خلال العام وكذا تنظيم الاجتماعات.

4-قسم الوسائل العامة : يهتم هذا القسم بالاهتمام بالشؤون العامة والخاصة للمؤسسة والخاصة بالعمال وتوفير كل مستلزمات المؤسسة وكذا توفير نقل العمال عند تكليف بمهمة أو السفر في تكوينات وتوفير الأمن.

5-قسم المالية والحاسبية : يكلف هذا القسم بتسوية الفواتير المالية واستغلال رؤوس الأموال أحسن استغلال لذا من أهم وأبرز الأقسام.

6-قسم الموارد البشرية: يقوم القسم بتسيير جميع شؤون العمال وتحركاتهم وكذا باستقبال طلبات التوظيف وتنصيب الموظفين.

ب- المهام التقنية

1-قسم الوقاية والأمن: وهو المكلف بتحسين العمال بالخطر الكهربائي والحرائق كما يستطيع التدخل في حالة حدوث حريق وذلك بتقديم الإسعافات الأولية كذلك إنجاز مخططات الوقاية للمؤسسة.

2-الأمن الداخلي للمؤسسة: و هو القيم المكلف بالسهر على أمن المؤسسة وعمالها.

3-قسم الصيانة : من المهام المكلف بما هذا القسم متابعة صيانة المحركات لكل مصلحة من مصالحها تقوم بالتدخل حسب التخصص الذي هي سواء تعلق الأمر بالغاز أو الكهرباء والتكييف... الخ

4-قسم الاستغلال: يكلف هذا القسم بتوفير المادة الأولية وتوفير ومتابعة الكمية المنتجة والمستهلكة والمباعة ومراقبة وضعية المولدات.

5-قسم التموين: هو القسم الذي يؤمن عملية تموين المؤسسة بجميع الاحتياجات الخاصة بكل قسم ومصصلحة ومن مهامه التموين بجمع مراحلته وتوفير جميع المشتريات وكذا الأوامر بدفع فواتير الممولين.

الفرع الثاني: طبيعة نشاط الشركة

يتمثل نشاط المؤسسة في إنتاج الطاقة الكهربائية وهي المسؤولة والمكلفة أيضا بتسويته، ولها مناطق أخرى تابعة لها موزعة بين ثلاث جهات وهي: جانن، تمراسن، المنبعا، وهذه الأخيرة تتفرع منها مناطق أخرى فعلى سبيل المثال:

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

المنبعة: برج عمر ادريس، مقيدن، القولية.

وللشركة متعاملين بالموارد الأولية هي: سونلغاز، نفضال، كهريف، وهي نفس المؤسسات التي تنسق معها في العمل ولشركة الكهرباء والطاقت المتجددة برنامجا واسعا لإعادة تجديد حضيرتها الإنتاجية وهذا من أجل المحافظة على مستوى الإنتاج، وتتطلع الشركة إلى الاستمرار في كونها المتعامل الغالب في مجال الإمداد بالطاقة الكهربائية. كما أن للشركة آفاق مستقبلية التي تسعى إلى تحقيقها والوصول إليها تتمثل في الإنتاج باستخدام الطاقة الشمسية والبحث والوصول إلى مناطق أخرى لإنتاج الكهرباء.

المطلب الثالث: التركيبة البشرية وأهداف الشركة

الفرع الأول: التركيبة البشرية للشركة

والتي بدورها تعتبر القوة المحركة لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرت، حيث تعمل على السير الحسن لعملية الإنتاج والتوزيع للطاقة الكهربائية باستمرار وبكل كفاءة.

الجدول رقم (2-2): يوضح التركيبة البشرية لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرت.

عمال الشركة	العدد
المدير العام	01
مساعد المدير	02
كاتبه مكتبية	02
مصلحة الوقاية	02
مصلحة الوسائل العامة	35
المالية والمحاسبية	09
الصيانة	38
قسم الاستغلال	40
مصلحة الموارد البشرية	11
مصلحة التموين	15
المجموع	155

المصدر: مصلحة المستخدمين (الموارد البشرية)

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت-

الفرع الثاني: أهداف الشركة

وتتمثل في ما يلي:

- 1 - خدمة الاقتصاد الوطني وتنفيذ سياسات الحكومة في مجال الطاقة الكهربائية؛
- 2 - توفير الطاقة الكهربائية من مصادرها المختلفة وتزويدها لشبكات التوزيع والمستهلكين الكبار بأعلى درجة من الاستمرارية والاقتصادية؛
- 3 - التحسين لأداء الشركة وفقا لمعايير ومقاييس الأداء الدولية والفنية والمالية والإدارية؛
- 4 - الاستمرارية في رفع كفاءة العاملين وتطوير كفاءاتهم وقدراتهم؛
- 5 - الاستثمار البنية التحتية لشركة وخدماتها وقدرتها محليا وإقليميا؛
- 6 - نقل التكنولوجيا الداعمة لتحسين أداء النظام الكهربائي للمحافظة على اعتمادية واستمرارية؛
- 7 - المحافظة على متطلبات السلامة العامة؛
- 8 - تحقيق عائد مالي كبير للشركة؛
- 9 - توسيع نطاق إنتاج الطاقات المتجددة (الطاقة الشمسية)؛
- 10 - القضاء على الانقطاعات المتكررة للطاقة الكهربائية.¹

¹ المرجع السابق (مقابلة شخصية).

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

من أجل استكمال الدراسة النظرية قمنا ببناء استبيان اعتمادا على ما ورد في الاطار النظري والدراسات السابقة، أعد خصيصا لقياس اتجاهات الباحثين، وفق المحاور الرئيسية للدراسة من أجل اختبار إشكالية الدراسة، وفرضيات حول وجود أو عدم وجود أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. سنتناول فيما يلي الاطار المنهجي للدراسة ويتضمن حدود الدراسة وأدوات جمع البيانات والمعلومات وأداة الدراسة بالإضافة إلى الدراسة الميدانية والتي تتضمن الإطار الوصفي لمجتمع الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، تحديد متغيرات الدراسة، كيفية قياسها ومصادر بيانات الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

1- يتمثل مجتمع الدراسة مجموعة العناصر أو الأفراد التي ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بمشكلة البحث.

بما أن محل الدراسة قطاع اقتصادي صناعي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع، تم تطبيق هذه الدراسة على المؤسسة الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة - تقرت - وذلك عن طريق دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي. والذي يتكون عددهم من 155 عامل موزعين على المصالح المتخصصة

- أجريت الدراسة خلال الفصل الثاني للموسم الجامعي 2021-2022 استغرقت 4 أشهر موزعة بين الدراسة النظرية والميدانية

2- تتمثل عينة الدراسة جزء من مجتمع الدراسة تحمل خصائص ووصفات هذا المجتمع، وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث".

استهدف الاستبيان موظفي وعمال شركة، وقد تم توزيع 80 استبانة، تحصلنا على الاستمارات التالية الموضحة في الجدول التالي الذي يبين عينة الدراسة:

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الجدول رقم (2-3): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والضائعة على العينة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستثمارات الموزعة	80	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	80	100%
عدد الاستثمارات الضائعة	0	0%
عدد الاستثمارات الملغاة	0	0%
عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	80	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة تم اختيار مجموعة من الأبعاد للإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل وتطبيق تحسين الأداء الوظيفي كمتغير تابع ويمكن توضيحها فيما يلي:

1- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية

يتمثل المتغير المستقل في دراسة الإدارة الإلكترونية وأبعادها (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة، شبكات الاتصال) باعتبارها أحد العوامل التي تؤثر في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2- المتغير التابع: تحسين الأداء الوظيفي

يتمثل المتغير التابع في دراسة تحسين الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: حدود الدراسة وأدوات الدراسة

الفرع الأول: حدود الدراسة

حددت الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمانية والنظرية.

حدود نظرية: نظرا لشساعة موضوع الإدارة الإلكترونية تم حصرها في بعض التعاريف، والأهمية والأهداف وكذا الخصائص والمتطلبات.

حدود مكانية: ويقصد بها الحدود الجغرافية لعينة الدراسة والتي تمثلت في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة حيث تقع سابقا وسط مدينة تقرت بجانب نادي المجاهدين، وحاليا أصبحت تقع في حي الرمال مجدها من الشمال فندق التجاني، وجنوبا البحث العلمي للفلاحة وشرقا سكنات البناء الداتي، وغربا الطريق الوطني رقم 3، ولهذا المؤسسة فروع تابعة لها تتوزع على الجنوب الشرقي الجزائري.

حدود زمنية: تم تطبيق هذه الدراسة ابتداء من 10 مارس إلى 28 أبريل 2022.

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقة المتجددة (SKTM) - تقرت -

الفرع الثاني: أدوات الدراسة

1-الأدوات الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في exel والاستعانة ببرنامج spss، حيث اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية التالية:

- استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية: لتمثيل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- استخدام المتوسطات الحسابية: وذلك لحساب القيمة التي يعطيها أفراد عينة الدراسة لكل عبارات المحاور والمتوسط الحسابي العام لكل محور.

- استخدام الانحرافات المعيارية: حيث يتم استخدامه للتعرف على مدى انحراف وإجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة.

- أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي:
- معامل الثبات معيار كرونباخ ألفا: هو معامل الموثوقية وهو يستخدم عادة كمقياس للاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.
- اختبار التحليل التباين الأحادي (One way ANOVA): هو اختبار معلمي يستخدم للمقارنة بين المتوسطات.

2-الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

باعتبار هذه المرحلة من أهم المراحل التي تحتاج إلى عناية كبيرة من طرف الباحث، لأن قيمة البحث ونتائجه ذات صلة وثيقة بالأداة التي يستخدمها الباحث حتى يتمكن من تحقيق أهداف بحثه، وقد اعتمدنا في دراستنا على:
الاستبيان: يعتبر الاستبيان وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بالبحث عن طريق استمارة يتم تعبئتها من طرف العينة محل الدراسة وقد ضمت ثلاثة محاور وهي:

- المحور الأول: البيانات الشخصية: تمثلت في (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الرتبة الوظيفية)

- المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية (تضم 18 فقرة).

- المحور الثالث: الأداء الوظيفي (يضم 16 فقرة).

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس "ليكارت" ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يتطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي" كما يلي:

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الجدول رقم(2-4) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى(مقياس ليكارت الخماسي)

المتوسط الحسابي	من 1 إلى	من 1.80 إلى	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى	من 4.20 إلى 5
1.79	2.59		4.19		
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عالي جدا	

صمم هذا الاستبيان حسب سلم ليكارت الخماسي، إذ يقابل كل عبارة من عبارات المحاور، قائمة تحمل الخيارات التالية "موافق بشدة"، "موافق"، "محايد"، "غير موافق"، "غير موافق بشدة" وقد تم إعطاء كل خيار من الخيارات درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي: موافق بشدة 5 "درجات"، موافق 4 "درجات"، "محايد" 3 "درجات"، غير موافق 2 "درجتان"، غير موافق بشدة 1 "درجة واحدة".

صدق وثبات الاستبيان :

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:
صدق المحكمين: ولغرض معرفة وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذة المشرفة للتعرف على توجيهاتها وكذلك أستاذة متخصصين في مجال إدارة الأعمال، ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات، حيث وزعنا استبيانين على أستاذة قسم علوم التسيير والجدول رقم يوضح ذلك:

الجدول رقم(2-5) : الأستاذة المحكمين وأهم الاقتراحات المقدمة

الأستاذ	أهم الاقتراحات المقدمة
الأستاذ رقم (01)	ضبط الأسئلة الفرعية للدراسة مع تعديل بعض الأسئلة
الأستاذ رقم (02)	تعديل وحذف بعض الأسئلة
الأستاذ رقم (03)	تعديل وضبط الأسئلة

المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثالث : تحليل نتائج واختبار فرضيات الدراسة

ثبات الاستبيان :

الجدول رقم(2-6): معامل الثبات للعينه محل الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	18	94%
الأداء الوظيفي	16	89%
أداء الدراسة	34	94%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ للمحاور المكونة لمتغيرات الدراسة كلها مرتفعة كونها أكبر من 60% وهذا يمثل قيم جيدة لمعاملات الثبات، فضلا على أن معامل الثبات الكلي للفقرات بلغ حوالي 94%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة :

توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: يبين الجدول رقم(2-7) توزيع نسب عينة الدراسة حسب متغير الجنس حيث إن أغلبية أفراد العينة كانوا من الذكور بنسبة (70%) في حين بلغت نسبة الإناث بنسبة (30%) من مجموع أفراد العينة.

الجدول رقم(2-7): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الجنس
0.46	1.30	70%	56	ذكر
		30%	24	أنثى
		100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

وسنوضح في الدائرة النسبية الآتية طبيعة جنس الموظفين المستجوبين :

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الشكل رقم(2-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة قطاع النشاط المتسم: بوجود قيم التقدير للذكور العاملين في المؤسسة الاقتصادية، ملائمة الوظائف بالمؤسسة للذكور.

توزيع أفراد العينة حسب السن:

من خلال الجدول التالي يتضح لنا توزيع النسب حسب السن لأفراد العينة تمثل ما نسبته 16.3% أعمارهم أقل من 30 سنة، وما نسبته 55% أعمارهم من 30 إلى 40 سنة، وما نسبته 27.5% أعمارهم من 41 إلى 50 سنة، وما نسبته 1.3% أعمارهم أكثر من 50 سنة، أي أن فئة الموظفين من 30 إلى 40 سنة في المؤسسة هي التي تمثل النسبة الأكبر.

جدول رقم(2-8): توزيع أفراد العينة حسب السن

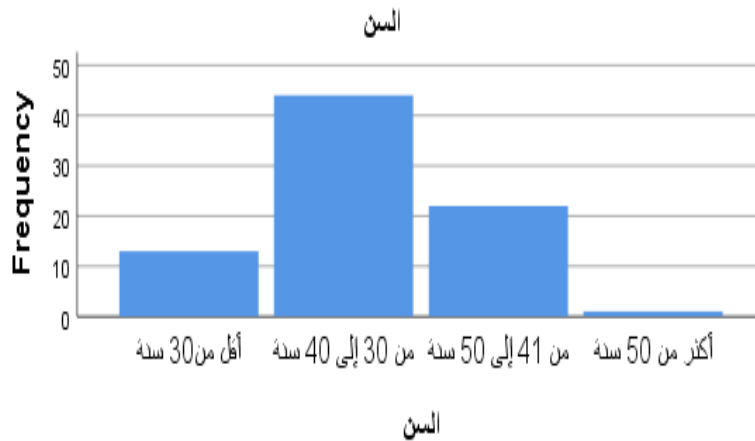
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	السن
0.68	2.14	16.3%	13	أقل من 30 سنة
		55%	44	من 30 إلى 40 سنة
		27.5%	22	من 41 إلى 50 سنة
		1.3%	1	أكثر من 50 سنة
		100%	80	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي سن الموظفين المستجوبين

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن معظم موظفين المؤسسة هم شباب ويدل ذلك على سعي المؤسسة محل الدراسة على توظيف الطاقات الشابة والاستثمار بالنسبة للفئة الثانية والثالثة أما الفئة الأولى فهي تتسم بحصولها على التوظيف المباشر بعد انتهاء الدراسة أو أثنائها. أما الفئة الرابعة فهي نتيجة لوجود الأقدمية المتراكمة لدى العاملين بالمؤسسة.

توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

يوضح الجدول (2-9) توزيع نسب أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي حيث كانت الفئة الثالثة جامعي الفئة الأعلى بنسبة 75% تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 20% تم فئة مستوى دراسات عليا بنسبة 5% أما فئة مستوى ثانوي فأقل بنسبة 0%.

الجدول رقم (2-9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

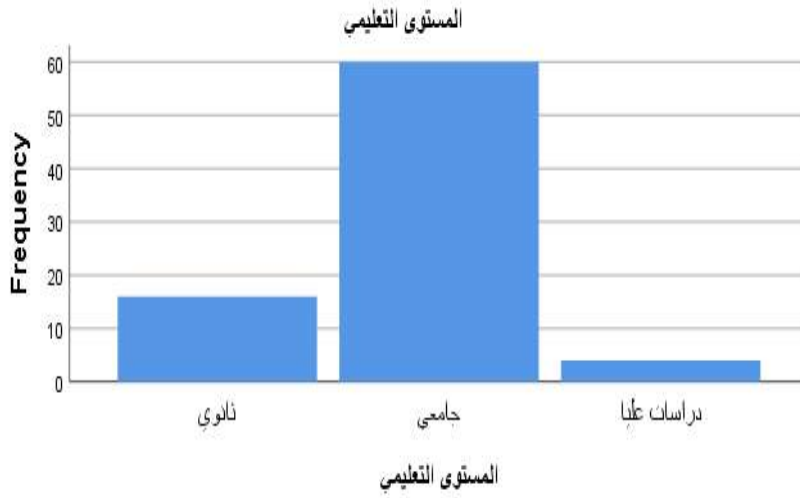
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0.48	2.85	0%	0	ثانوي فأقل
		20%	16	ثانوي
		75%	60	جامعي
		5%	4	دراسات عليا
		100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

وسنوضح الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي للموظف:

الشكل رقم(2-4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه تأخذ الفئة الثالثة وهي مستوى جامعي أعلى نسبة تليها الفئة الثانية وهي المستوى الثانوي وهذا راجع لملائمة المستوى التعليمي للفئتين لمناصب المؤسسة، أما بالنسبة للفئات الأخرى مستوى أقل من ثانوي ومستوى دراسات فستكون فئة قليلة تتطلع لشغل مناصب عليا بالمؤسسة والاستفادة من مزايا الشهادة، إلى جانب ذلك نجد أن المؤسسة ساهمت كثيرا في رفع المستوى التعليمي للعاملين من خلال تشجيع الموظفين لإكمال الدراسة وتحسين مستواهم التعليمي.

توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية:

يوضح الجدول رقم (2-10) توزيع نسب أفراد العينة حسب متغير الأقدمية، حيث تحصلت الفئة من 5 إلى 10 سنوات على أعلى نسبة بواقع 58.7% يلي ذلك الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 30% ثم فئة أقل 5 سنوات بنسبة 7.5% وأخرها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 3.8% من أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم(2-10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

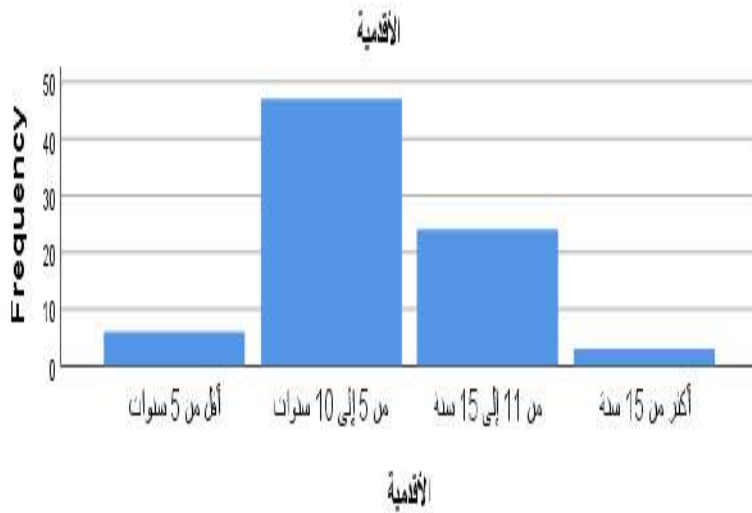
الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	6	7.5%	2.30	0.66
من 5 إلى 10 سنوات	47	58.7%		
من 11 إلى 15 سنة	24	30%		
أكثر من 15 سنة	3	3.8%		
المجموع	80	100%		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

وسنوضح في الشكل البياني التالي توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



المصدر : من مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه، يتبين أن الفئة الثانية من 5 إلى 10 سنوات أخذت أعلى نسبة وذلك نتيجة لاستقرار المناصب في المؤسسة.

توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية:

يوضح الجدول رقم (2-11) توزيع نسب أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية، حيث نجد غالبية الأفراد هم أعوان اطار بنسبة 57.5% ثم يليها أعوان مهارة بنسبة 33.8%، وآخرها أعوان تنفيذ بنسبة 8.8%.

الجدول رقم (2-11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الرتبة الوظيفية
0.65	2.49	8.8%	7	أعوان تنفيذ
		33.8%	27	أعوان مهارة
		57.5%	46	أعوان اطار
		100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

وسنوضح في الشكل توزيع نسب أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الشكل رقم (2-6) : توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن معظم موظفين المؤسسة هم أعوان اطار.

عرض وتحليل نتائج الاستبيان :

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج

جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال الموظفين حول بعد مدى استخدام الأجهزة

والبرامج

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	3.75	0.98	1	موافق
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	3.30	1.10	5	محايد
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	3.49	1	3	موافق
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	3.34	1.04	4	محايد
05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	3.49	1.03	2	موافق
	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج	3.47	0.85	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "مدى استخدام الأجهزة والبرامج" جاءت معظمها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.47) وانحراف معياري بلغ (0.85)، مما يدل على امتلاك أفراد العينة من الموظفين لأجهزة وبرامج وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 01 "تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال في المؤسسة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.75) وانحراف معياري بلغ (0.98) في حين جاءت العبارة رقم 02 "تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية حديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق" في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.30) وانحراف معياري بلغ (1.10)

البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول استخدام نظم المعلومات الإدارية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التجاه الإيجابية
01	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	3.47	1.03	1	موافق
02	نظم المعلومات المستخدمة تسهل في توفير المعلومات الحديثة	3.41	1.02	2	موافق
03	نظم المعلومات الإدارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة	3.29	0.97	3	محايد
04	تتوفر المؤسسة برامج تدريبية ملائمة لتعامل مع نظم وبرامج المعلومات	3.04	0.94	4	محايد
	البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية	3.30	0.78	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني "استخدام نظم المعلومات الإدارية" جاءت معظمها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.30) وانحراف معياري بلغ (0.78)، مما يدل على امتلاك أفراد العينة من الموظفين لنظم المعلومات بمستوى متوسط وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 01 "تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.47) وانحراف معياري بلغ (1.03) في حين جاءت العبارة رقم 04 "تتوفر المؤسسة برامج تدريبية ملائمة لتعامل مع نظم وبرامج المعلومات" في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.04) وانحراف معياري بلغ (0.94).

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

البعد الثالث: قواعد البيانات

جدول رقم(2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد قواعد البيانات

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	3.20	1.08	3	محايد
02	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	3.44	1	1	موافق
03	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام بسهولة	3.25	1.04	2	محايد
	البعد الثالث: قواعد البيانات	3.29	0.91	- - -	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "قواعد البيانات" جاءت معظمها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارة هذا البعد الذي بلغ (3.29) وانحراف معياري بلغ (0.91)، مما يدل على امتلاك أفراد العينة من الموظفين لقواعد البيانات وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 02 "تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.44) وانحراف معياري بلغ (1) في حين جاءت العبارة رقم 01 "تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها" في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.20) وانحراف معياري بلغ (0.91).

البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة

الجدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد ملائمة البرامج المستخدمة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة الإرشادات والتعلم والتشغيل	3.41	0.99	1	موافق
02	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	3.21	1.06	3	محايد
03	تتلاءم البرامج المستخدمة واحتياجات المؤسسة	3.25	1.01	2	محايد
	البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة	3.28	0.85	- - -	محايد

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "ملائمة الراجح المستخدمة" جاءت معظمها بتوجه محايد، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.28) وانحراف معياري بلغ (0.85)، مما يدل على أن البرامج المستخدمة لا تتناسب مع طبيعة عمل الموظفين في المؤسسة وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 01 " تتصف البرامج المستخدمة بسهولة الإرشادات والتعلم والتشغيل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.41) وانحراف معياري بلغ (0.99) في حين جاءت العبارة رقم 02 "تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل" في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.21) وانحراف معياري بلغ (1.06)

البعد الخامس: شبكات الاتصال

الجدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول شبكات الاتصال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة	3.52	0.98	2	موافق
02	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام	3.35	1.05	3	موافق
03	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	3.59	1.07	1	موافق
	البعد الخامس: شبكات الاتصال	3.48	0.90	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "شبكات الاتصال" جاءت معظمها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.48) وانحراف معياري بلغ (0.90)، مما يدل على أن شبكات الاتصال لا زالت تعمل بالشكل المطلوب في المؤسسة وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 03 "تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري بلغ (1.07) في حين جاءت العبارة رقم 02 "تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة" في المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.35) وانحراف معياري بلغ (1.05).

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد :

الجدول رقم(2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير الإدارة الإلكترونية

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعدها مدى استخدام الأجهزة والبرامج	3.47	0.85	02	موافق
02	المتوسط العام لبعدها استخدام نظم المعلومات الإدارية	3.30	0.78	03	محايد
03	المتوسط العام لبعدها قواعد البيانات	3.29	0.91	04	محايد
04	المتوسط العام لبعدها ملائمة البرامج المستخدمة	3.28	0.85	05	محايد
05	المتوسط العام لبعدها شبكات الاتصال	3.48	0.90	01	موافق
	المتوسط العام لأبعاد الإدارة الإلكترونية	3.37	0.73	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نتائج Spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارة أبعاد الإدارة الإلكترونية بلغ (3.37) وانحراف معياري بلغ (0.73)، حيث نلاحظ أن كل البعدين الأول والخامس جاءا بتوجه موافق، أما الأبعاد الثاني والثالث والرابع جاءت بتوجه محايد، حيث جاء بعد شبكات الاتصال في المرتبة الأولى بمتوسط (3.48) وانحراف معياري بلغ (0.90)، وهذا يدل على وجود إجماع من طرف الموظفين حول أهمية شبكات الاتصال كونها الأساس الذي تقوم عليه المؤسسة، ويؤدي من خلالها الموظف كل مهامه ومسؤولياته، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد ملائمة البرامج المستخدمة بمتوسط (3.28) وانحراف معياري بلغ (0.85)، ونعزو ذلك إلى كون أغلب الموظفين يعانون من مشاكل في استخدام البرامج، عموماً لدى الباحثين في المؤسسة درجة محايدة (متوسطة) حول عبارات أبعاد الإدارة الإلكترونية

البعدها الأول : إنجاز الأعمال

الجدول رقم(2-18) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد إنجاز الأعمال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أحرص على تقديم المبررات التي تسهم في تحسين الأداء ضمن فريق عملي.	3.86	0.68	2	موافق
02	أحرص على إنجاز العمل الموكل في الوقت اللازم.	3.94	0.95	1	موافق
03	أتبع القيم والسلوكيات المشجعة على إنجاز المهام.	3.83	0.77	3	موافق
04	قدرتي في الإنجاز تتوافق مع العمل المطلوب مني.	3.77	0.96	4	موافق

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الموافق	---	0.64	3.85	البعد الأول: إنجاز الأعمال
---------	-----	------	------	----------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "إنجاز الأعمال" جاءت معظمها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.85) وانحراف معياري بلغ (0.64)، مما يدل على قدرة الموظفين في إنجاز الأعمال وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 02 "أحرص على إنجاز العمل الموكل في الوقت اللازم" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري بلغ (0.95) في حين جاءت العبارة رقم 04 "قدرتي في الإنجاز تتوافق مع العمل المطلوب مني" في المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.77) وانحراف معياري بلغ (0.96).

البعد الثاني : الدقة في الإنجاز

الجدول رقم(2-19) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الدقة في الإنجاز

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أحاول دائما معرفة وفهم مضمون العمل.	4.01	0.70	1	موافق
02	أؤدي واجباتي الوظيفية بدقة وإتقان.	4	0.81	2	موافق
03	هناك تنسيق وتعاون بين جميع العاملين معي لإنجاز الأعمال بدقة وإتقان.	3.66	0.84	3	موافق
04	يعتمد فريق عملي على تقارير الأداء لاكتشاف التوافق بين أداء العامل وعمله.	3.55	0.92	4	موافق
	البعد الثاني: الدقة في الإنجاز	3.80	0.60	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "الدقة في الإنجاز" جاءت معظمها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.80) وانحراف معياري بلغ (0.60)، مما يدل على قدرة الموظفين في إنجاز الأعمال بشكل دقيق وبمستوى عال وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 01 "أحاول دائما معرفة وفهم مضمون العمل" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وانحراف معياري بلغ (0.70) في حين جاءت العبارة رقم 04 "يعتمد فريق عملي على تقارير الأداء لاكتشاف التوافق بين أداء العامل وعمله" في المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.55) وانحراف معياري بلغ (0.92).

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

البعد الثالث : العمل بروح الفريق

الجدول رقم (2-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد العمل بروح الفريق

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أقوم بمناقشة مشاكل الأعمال مع أعضاء الفريق في العمل.	3.76	0.94	2	موافق
02	يساعد فريق عملي في توجيهي وتوعيتي من أجل تحسين أدائي.	3.49	1.07	4	موافق
03	أقوم مع زملائي بإنجاز الأعمال المعقدة في فريق عملي.	3.76	0.93	1	موافق
04	بعد فريق عملي دافع لبذل مزيد من الجهد.	3.74	0.86	3	موافق
	البعد الثالث: العمل بروح الفريق	3.68	0.71	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "العمل بروح الفريق" جاءت معظمها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.68) وانحراف معياري بلغ (0.71)، مما يدل على أن الموظفين لديهم صفة المشاركة وتبادل الآراء بين فرق العمل وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 03 "أقوم مع زملائي بإنجاز الأعمال المعقدة في فريق عملي" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وانحراف معياري بلغ (0.93) في حين جاءت العبارة رقم 02 "يساعد فريق عملي في توجيهي وتوعيتي من أجل تحسين أدائي" في المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.49) وانحراف معياري بلغ (1.07).

البعد الرابع: وضوح المسؤوليات

الجدول رقم (2-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد وضوح المسؤوليات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تتوافق مهماتي مع معارفي ومهاراتي.	3.65	0.99	4	موافق
02	أتمكن من إنجاز المهام الموكلة لي.	3.91	0.78	1	موافق
03	أمتلك القدرة على تحمل مسؤولياتي.	3.86	0.92	2	موافق
04	تناسب السلطة الممنوحة لي مع المسؤوليات والواجبات.	3.70	0.86	3	موافق
	البعد الرابع: وضوح المسؤوليات	3.78	0.68	---	موافق

الفصل الثاني ————— الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن بعد "وضوح المسؤوليات" جاءت معظمها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.78) وانحراف معياري بلغ (0.68)، مما يدل على قدرة الموظفين على تحمل المسؤوليات وهذا من وجهة نظرهم، وقد احتلت العبارة رقم 02 "أتمكن من إنجاز المهام الموكلة لي" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وانحراف معياري بلغ (0.78) في حين جاءت العبارة رقم 01 "تتوافق مهماتي مع معارفي ومهاراتي" في المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (3.65) وانحراف معياري بلغ (0.99).

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم(2-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير الأداء الوظيفي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد إنجاز الأعمال	3.85	0.64	01	موافق
02	المتوسط العام لبعد الدقة في الإنجاز	3.80	0.60	02	موافق
03	المتوسط العام لبعد العمل بروح الفريق	3.68	0.71	04	موافق
04	المتوسط العام لبعد وضوح المسؤوليات	3.78	0.68	03	موافق
	المتوسط العام لأبعاد الأداء الوظيفي	3.78	0.55	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات أبعاد الأداء الوظيفي بلغ (3.78) وانحراف معياري بلغ (0.55)، حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بتوجه موافق، حيث جاء بعد إنجاز الأعمال في المرتبة الأولى بمتوسط (3.85) وانحراف معياري بلغ (0.64)، وهذا يدل على وجود إجماع من طرف الموظفين حول الالتزام في إنجاز الأعمال كونه الأساس الذي يقوم به الموظفين في المؤسسة، وتأدية الموظف كل مهامه ومسؤولياته، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد العمل بروح الفريق بمتوسط حسابي بلغ (3.78) وانحراف معياري بلغ (0.55)، ويتضح ذلك عموماً لدى المبحوثين في المؤسسة درجة موافقة حول عبارات أبعاد الأداء الوظيفي وبمستوى عال، ولديهم نظرة إيجابية حول تقييمهم للأداء في المؤسسة.

عرض النتائج المتعلقة بعلاقة أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي

اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية :

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية بتقرت، والفرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية بتقرت.

أولاً: باستخدام معاملات الارتباط سييرمان

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

الجدول رقم (2-23): مصفوفة الارتباطات سييرمان لأبعاد متغير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

أبعاد الإدارة الإلكترونية						
الإدارة الإلكترونية	شبكات الاتصال	ملائمة البرامج المستخدمة	قواعد البيانات	استخدام نظم المعلومات الإدارية	مدى استخدام الأجهزة والبرامج	الأداء الوظيفي
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة
0.581	0.561	0.476	0.458	0.421	0.445	معامل الارتباط
80	80	80	80	80	80	حجم العينة

وجد أنه بالنسبة لأبعاد الإدارة الإلكترونية العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً لان قيمة الثابت اقل بكثير من 0.05، وإيجابية، لقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي (58.10%) وتوزعت القيم الباقية حسب الأبعاد بالجدول الموالي:

يتضح من خلال الارتباط للمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة استنتجنا بان اغلب العلاقات الارتباطية ضعيفة ليس لها دلالة وعند مستويات إيجابية بين أبعاد المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة شركة الكهرباء والطاقت المتجددة، في حين وجدنا أن بعد واحد من أبعاد الإدارة الإلكترونية يؤثر على الأداء الوظيفي هو بعد شبكات لاتصال بنسبة (44%) ومستوى دلالة (0,000) وهو اقل من 0.05 وبالتالي يجب على المؤسسة أن تستغل وتنمي وتحافظ بشكل أكبر على هذا البعد لدى الأفراد العاملين وهذا دال على أن عمال المؤسسة لا يرغبون بتغيير شبكات الاتصال، وهي قيمة إيجابية وذات ارتباط قوي تؤكد على الدور الذي يلعبه بعد شبكات الاتصال على الأداء الوظيفي إلا أن هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي، في حين جاء بعد استخدام نظم المعلومات الإدارية في المرتبة الأخيرة بنسبة (42.10%) ومستوى دلالة (0.000) بالتالي هنا يجب على المؤسسة أن تعمل على البحث عن نقاط الضعف ومحاوله معالجتها وتوفير مختلف الظروف والوسائل التي تجعل العامل يهتم بتحسين أداء الوظيفي في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة، هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك تأثير بشكل ضعيف وعلاقة ارتباطية ضعيفة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

ومن تحقق الفرضية نستنتج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة والأداء الوظيفي للعاملين بها.

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

ثانيا: باستخدام معادلة خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة الاقتصادية محل الدراسة

جدول رقم (2-24): قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة الاقتصادية

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الإدارة الإلكترونية	.403	.073	.531	5.539	.000
(Constant)	2.420	.252		9.618	.000

تحسين الأداء الوظيفي: المتغير التابع

المصدر: من مخرجات برنامج Spss

يبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن مقطع خط الانحدار 2.420 الذي يمثل الحرف a من معادلة خط الانحدار للمؤسسة محل

$$Y=a+b x \text{ الدراسة}$$

كما وجدنا أيضا وجدنا معامل متغير المستقل يساوي 0.403 وهي قيمة مقبولة لأنها عند مستوى معنوية أقل من 0.05 فتصبح معادلة خط الانحدار:

$$Y=2+0.403x \text{ وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:}$$

-الإدارة الإلكترونية ليست ممثلة فقط في بعد شبكات الاتصال بل ممثلة أيضا للأبعاد الأخرى.

الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للفروق في المتغيرات الوظيفية والمهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

كانت الفرضية الرابعة:

H1 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الخبرة، الرتبة الوظيفية).

H0 فرضية العدم توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الخبرة، الرتبة الوظيفية).

وسيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدى كما يلي:

بالنسبة لخاصية الجنس: يوضح الجدول الموالي نتيجة اختبار في تاست t test للفروق بين إجابات العمال تبعا لخاصية الجنس كما يلي:

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	1.193	.278	.955	78	.343	.13021	.13640	-.14134	.40176
	Equal variances not assumed			.878	36.568	.386	.13021	.14836	-.17053	.43094

الجدول رقم (2-25): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً للجنس

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس أن مستوى الدلالة المحسوبة

هي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) (Sig=0.278)

بالنسبة لخاصية السن: يوضح الجدول الموالي نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً لخاصية السن كما يلي:

الجدول رقم (2-26): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً للسن

البيان	F المحسوبة	Sig
دور الإدارة الإلكترونية	0.306	0.821

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن لأن مستوى الدلالة المحسوبة

وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) (Sig.=0.821)

بالنسبة لخاصية المستوى التعليمي: يوضح الجدول الموالي نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً لخاصية المستوى التعليمي كما يلي:

الجدول رقم (2-27): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً للمستوى التعليمي

البيان	F المحسوبة	Sig
دور الإدارة الإلكترونية	0.356	0.701

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لأن مستوى الدلالة المحسوبة

وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) (Sig.=0.701)

بالنسبة لخاصية الأقدمية: يوضح الجدول الموالي نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً لخاصية الأقدمية كما يلي:

الجدول رقم (2-28): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً للأقدمية

البيان	F المحسوبة	Sig
دور الإدارة الإلكترونية	0.520	0.670

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لأن مستوى الدلالة المحسوبة

وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) (Sig=0.670)

بالنسبة لخاصية الرتبة الوظيفية: يوضح الجدول الموالي نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً لخاصية الرتبة الوظيفية كما يلي:

الجدول رقم (2-29): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات العمال تبعاً للرتبة الوظيفية

البيان	F المحسوبة	Sig
دور الإدارة الإلكترونية	0.388	0.680

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لأن مستوى الدلالة المحسوبة وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) (Sig.=0.680)

الفصل الثاني — الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (SKTM) - تقرت -

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال الدراسة الميدانية لهذا الفصل والتي تتمثل في دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى شركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقرت، تبين أن للإدارة الإلكترونية دور كبير في تنمية وتطوير وتحسين الأداء الوظيفي من خلال الدورات التكوينية والتدريبية التي تقوم بهم المؤسسة.

وأن العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي هي علاقة إيجابية تحقق تحسين أداء الموظف من خلال سرعة ودقة الإنجاز وتحطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية، عبر توفير تكنولوجيات المعلومات والاتصال والبنية التحتية الملائمة لهذا التطور مما يخلق ثقة لدى كافة الموظفين.

الخاتمة

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسيين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي وأهم العوامل المؤثر فيه الشخصية منها والبيئية والمزايا الوظيفية المقدمة، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثانى يخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في الإشكالية والإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال أسئلة الاستبيان وتوزيعه على موظفي المؤسسة الاقتصادية ممثلة في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقوت.

نتائج اختبار الفرضيات

لقد كشفت دراسة وتحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة على النتائج التالية:

الفرضية الأولى: هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية بمستوى متوسط في المؤسسات الاقتصادية، ومنه تحقق الفرضية بعد

تسجيل مستوى متوسط لأبعاد الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة-تقوت-

الفرضية الثانية: أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الرفع من الأداء الوظيفي في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة،

ومنه تحقق الفرضية بعد ما تم تسجيل مستوى عال للأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في شركة الكهرباء

والطاقت المتجددة-تقوت-.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى

للمتغيرات الشخصية(الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الرتبة الوظيفية)،تحقق الفرضية الرابعة فلا توجد فروق تعزى للمتغيرات الشخصية.

ثانيا- نتائج الدراسة:

أما النتائج الأخرى المستخلصة من الدراسة:

-اتضح أن هناك مستوى عال من الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الاقتصادية، وهذا راجع إلى اهتمام الشركة بالمزايا الوظيفية المقدمة على اختلاف أنواعها التي ترفع من أبعاد الأداء الوظيفي وتحسين السلوكيات .

-اهتمام الشركة بمجال المزايا الوظيفية المقدمة لدى موظفي الإدارة العليا خاصة وجميع الموظفين عامة اهتماما عال المستوى ويعتبر كافي لجميع الأطراف الوظيفية .

-من خلال هذه المزايا الوظيفية والاهتمام بها، الغاية منها معرفة مستوى الأداء الوظيفي للموظف وهو إيجابي في الأبعاد و بالتالي خطت الشركة خطوات كبيرة للحفاظ على المورد البشري .

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الرتبة الوظيفية.

- المزايا الوظيفية المقدمة هي الأكثر أهمية وتأثير على الرضا الوظيفي للموظف من العلاوات الإضافية التحفيزية، فمعاشات التقاعد كانت فعالة وتساهم بشكل كبير في تضيق الفجوة في ترك العمل أو الغياب .

- من فوائد الإدارة الإلكترونية تبسيط الإجراءات، واختصار الوقت والدقة والوضوح في إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

ثالثا: توصيات الدراسة:

لقد ثبت من خلال العرض التحليلي ونتائج البحث الميداني إن هناك الكثير من المظاهر الإيجابية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لكنها تبقى في الحدود الدنيا ويمكن تحسينها ومضاعفتها، إذ انه هناك بعض الملاحظات التي ينبغي أن يشار إليها بهدف بيان جوانب القصور حتى يتسنى للمؤسسة السير قدما نحو الأحسن والأفضل، وفيما يلي اهم التوصيات التي يقدمها الطالب:

- تدريب الموظفين في المؤسسة والعمل على إكسابهم ثقافة العمل الإداري الإلكتروني، والمزيد من الدورات التدريبية التأهيلية واللغوية بغية تهيئهم نحو العمل الإداري الإلكتروني.

- إعادة النظر في طريقة الربط بين الهياكل التنظيمية، وتبسيط إجراءات العمل وتغييرها مع ما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، فمن المؤسف أن تستخرج أي وثيقة في لحظات ثم تبقى العملية حبيسة إمضاء المسؤول المخول.

- الاستفادة من خدمات أجهزة الحاسوب ولواحقها المتعددة وتدريب الموظفين على التطبيقات المختلفة للبرامج، مما يساعدي عملية الأرشفة.

- تطوير آلية العمل بالبريد الإلكتروني وتوسيع دائرة نشره على كامل المؤسسات، وبين جميع المكاتب الداخلية وجعل نظام الرقمة للدخول والخروج للبرامج.

- توفير البرامج الناجعة لحماية بيانات وخصوصيات العمل الإداري الإلكتروني من المخاطر والتهديدات.

- تفعيل دور الإطارات المؤهلة تأهيلا فنيا عاليا في مجال البرمجة الحاسوبية، إنتاج البرامج الحاسوبية المناسبة لأعمال الإدارية.

- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية لتطوير البرامج ومواكبة التطورات.

- إجراء بحوث دورية حول المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة إيجاد الحلول لها.

رابعا: آفاق الدراسة :

وفي ختام البحث وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال:

- أثر الإدارة الإلكترونية علي رغبة العمل في القطاع الاقتصادي.

- التحفيزات المادية و أثرها علي الأداء الوظيفي.

- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في زيادة أداء المؤسسات الاقتصادية.
- دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

قائمة المصادر
والمراجع

قائمة المراجع ومصادر:

1- باللغة العربية:

- النباهين ربما - عبيدي مريم "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري(دراسة تطبيقية على جامعة جيلالي بونعامة- خميس مليانة) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، 2015.
- تارقي يونس: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بأدرار دراسة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، بجامعة قاصدي مباح ورقلة، 2017
- رانية هدار - "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية 2018
- عمار بن عيشي- دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية- بسكرة-، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2006
- عائشة زايد، نزيهة مرجاني، "تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات العمومية في ظل أزمة كورونا-دراسة ميدانية في جامعة قاصدي مباح ورقلة"-2021
- لحداري شريهان، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، قسم التسيير ، بسكرة ، 2016
- نور طاهر محمد الأفرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين ، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية والإدارية، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية - جامعة القدس المفتوحة - 2019

2- باللغة الأجنبية:

- Felck ,C. (2010). Using Computers in Croatia National University Divisions. Journal of Research in Higher Education ,2 (1) .
- Mellivell ,L. (2007). British University E- Management in Hong Kong Setting. Higher Education in Hong Kong,6 (2).
- Seresht ,H. (2009). E-Management: Barriers and challenges in Iran. Phd. DollamedTabateebe University

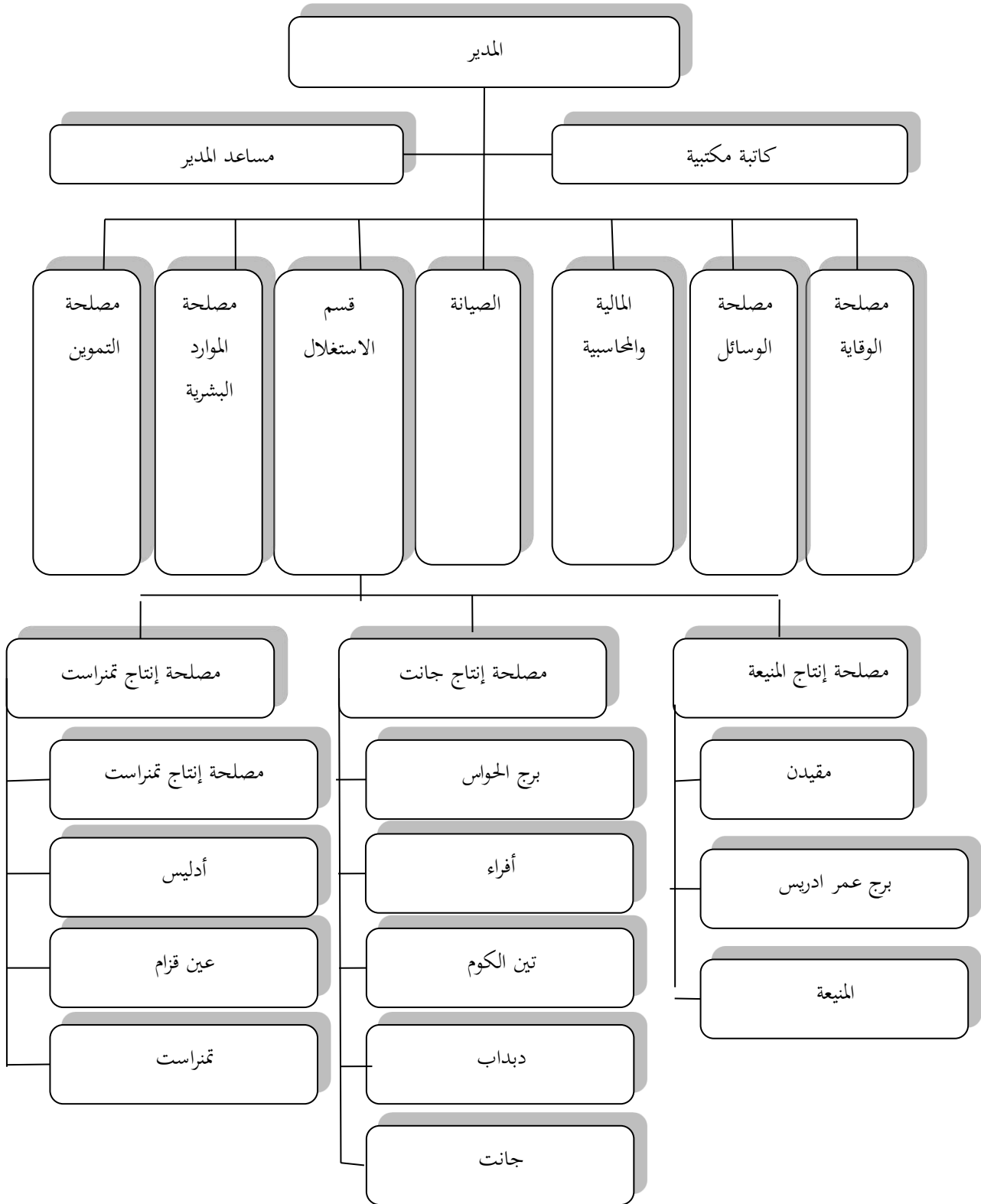
قائمة الملاحق

الملحق 01

الأساتذة المحكمين:

الدرجة العلمية	اسم الأستاذ
أستاذ محاضر - ب - جامعة قاصدي مرياح. ورقلة	الحاج عرابة
أستاذ محاضر - ب - جامعة قاصدي مرياح. ورقلة	مناصيرية رشيد

الشكل رقم (1-2): الهيكل التنظيمي لشركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تقورت





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استمارة استبانة

الأخ الفاضل...، الأخت الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي تقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماجستير أكاديمي في علوم التسيير - تخصص: إدارة أعمال بعنوان:

" دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة: بالمؤسسة الوطنية شركة الكهرباء

والطاقات المتجددة - تقرت -"

والهدف من الدراسة هو التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، وتأثيرها على الأداء الوظيفي نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، نرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عن العبارات، وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل ثانوي جامعي دراسات عليا

الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

الرتبة الوظيفية: أعوان تنفيذ أعوان مهارة أعوان اطار

المحور الثاني: أبعاد الإدارة الإلكترونية

الأبعاد	الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة.					
	02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.					
	03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.					
	04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.					
	05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية وكذا تساهم في الوصول إلى الأهداف المسطرة.					
استخدام نظم المعلومات الإدارية	06	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال.					
	07	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة.					
	08	نظم المعلومات الإدارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرار.					
	09	تتوفر في المؤسسة برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم وبرامج المعلومات.					
قواعد البيانات	10	تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها.					

					تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	11	البرامج المستخدمة ملائمة
					تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام بسهولة.	12	
					تتصف البرامج المستخدمة بسهولة الإرشادات والتعلم والتشغيل.	13	
					تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل.	14	
					تتلاءم البرامج المستخدمة واحتياجات المؤسسة.	15	
					تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة.	16	شبكات الاتصال
					تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة.	17	
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	18	

المحور الثالث: أبعاد الأداء الوظيفي

الأبعاد	الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
إنجاز الأعمال	01	أحرص على تقديم المبررات التي تسهم في تحسين الأداء ضمن فريق عملي.					
	02	أحرص على إنجاز العمل الموكل في الوقت اللازم.					

					أتبع القيم والسلوكيات المشجعة على إنجاز المهام.	03	
					قدرتي في الإنجاز تتوافق مع العمل المطلوب مني.	04	
					أحاول دائما معرفة وفهم مضمون العمل.	05	الدقة في الإنجاز
					أؤدي واجباتي الوظيفية بدقة وإتقان.	06	
					هناك تنسيق وتعاون بين جميع العاملين معي لإنجاز الأعمال بدقة وإتقان.	07	
					يعتمد فريق عملي على تقارير الأداء لاكتشاف التوافق بين أداء العامل وعمله.	08	
					أقوم بمناقشة مشاكل الأعمال مع أعضاء الفريق في العمل.	09	العمل بروح الفريق
					يساعد فريق عملي في توجيهي وتوعيتي من أجل تحسين أدائي.	10	
					أقوم مع زملائي بإنجاز الأعمال المعقدة في فريق عملي.	11	
					يعد فريق عملي دافع لبذل مزيد من الجهد.	12	
					تتوافق مهامي مع معارفي ومهاراتي.	13	وضوح المسؤوليات
					أتمكن من إنجاز المهام الموكلة لي.	14	
					أمتلك القدرة على تحمل مسؤولياتي.	15	
					تتناسب السلطة الممنوحة لي مع المسؤوليات والواجبات.	16	

شاكرين لكم تعاونكم.....وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	18

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	34

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	56	70.0	70.0	70.0
أنثى	24	30.0	30.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	13	16.3	16.3	16.3
من 30 إلى 40 سنة	44	55.0	55.0	71.3
من 41 إلى 50 سنة	22	27.5	27.5	98.8
أكثر من 50 سنة	1	1.3	1.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	16	20.0	20.0	20.0
	جامعي	60	75.0	75.0	95.0
	دراسات عليا	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	6	7.5	7.5	7.5
	من 5 إلى 10 سنوات	47	58.8	58.8	66.3
	من 11 إلى 15 سنة	24	30.0	30.0	96.3
	أكثر من 15 سنة	3	3.8	3.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

الرتبة الوظيفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعوان تنفيذ	7	8.8	8.8	8.8
	أعوان مهارة	27	33.8	33.8	42.5
	أعوان اطار	46	57.5	57.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
---	---------	---------	------	----------------

تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة.	80	1	5	3.75	.987
تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية حديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.	80	1	5	3.30	1.107
البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.	80	1	5	3.49	1.006
البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.	80	1	5	3.34	1.043
البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية وكذا تساهم في الوصول الى الأهداف المسطرة.	80	1	5	3.49	1.031
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	80	1.00	5.00	3.4725	.85462
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال.	80	1	5	3.47	1.031
نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة.	80	1	5	3.41	1.027
نظم المعلومات الإدارية المستخدمة فعالة في توفير المعلومات اللازمة لعملية إتخاذ القرار	80	1	5	3.29	.970
تتوفر المؤسسة برامج تدريبية ملائمة لتعامل مع نظم وبرامج المعلومات.	80	1	5	3.04	.947

استخدام نظم المعلومات الإدارية	80	1.00	5.00	3.3031	.78221
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تساهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها.	80	1	5	3.20	1.084
تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	80	1	5	3.44	1.004
تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام بسهولة.	80	1	5	3.25	1.142
قواعد البيانات	80	1.00	5.00	3.2958	.91093
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تتصف البرامج المستخدمة بسهولة الإرشادات والتعلم والتشغيل.	80	1	5	3.41	.990
تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل.	80	1	5	3.21	1.064
تتلاءم البرامج المستخدمة واحتياجات المؤسسة.	79	1	5	3.25	1.019

ملائمة البرامج المستخدمة	80	1.00	5.00	3.2896	.85097
Valid N (listwise)	79				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة.	80	2	5	3.52	.981
تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة.	80	1	5	3.35	1.057
تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	80	1	5	3.59	1.076
شبكات الاتصال	80	1.33	5.00	3.4875	.90154
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الإدارة الإلكترونية	80	1.44	5.00	3.3772	.73628
الأداء الوظيفي	80	2.06	5.00	3.7812	.55875
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation

تستخدم المؤسسة شبكات الاتصال لربط كافة الأقسام في المؤسسة.	80	2	5	3.52	.981
تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الأقسام في المؤسسة.	80	1	5	3.35	1.057
تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها.	80	1	5	3.59	1.076
شبكات الاتصال	80	1.33	5.00	3.4875	.90154
Valid N (listwise)	80				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أحرص على تقديم المبررات التي تسهم في تحسين الأداء ضمن فريق عملي.	80	2	5	3.86	.689
أحرص على إنجاز العمل الموكل في الوقت اللازم.	80	1	5	3.94	.959
أتبع القيم والسلوكيات المشجعة على إنجاز المهام.	80	1	5	3.83	.776
قدرتي في الإنجاز تتوافق مع العمل المطلوب مني.	80	1	5	3.77	.968
إنجاز الأعمال	80	2.00	5.00	3.8500	.64582
Valid N (listwise)	80				

	N	Minimum	Maximum
أقوم بمناقشة مشاكل الأعمال مع أعضاء الفريق في العمل.	80	1	
يساعد فريق عملي في توجيهي وتوعيتي من أجل تحسين أدائي.	80	1	
أقوم مع زملائي بإنجاز الأعمال المعقدة في فريق عملي.	80	1	
يعد فريق عملي دافع لبذل مزيد من الجهد.	80	1	
العمل بروح الفريق	80	2.00	
Valid N (listwise)	80		

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

تتوافق مهمامي مع معارفي ومهاراتي.	80	1	5	3.65	.995
أتمكن من إنجاز المهام الموكلة لي.	80	1	5	3.91	.783
أمتلك القدرة على تحمل مسؤولياتي.	80	1	5	3.86	.924
تتناسب السلطة الممنوحة لي مع المسؤوليات والواجبات.	80	1	5	3.70	.863
وضوح المسؤوليات	80	2.00	5.00	3.7812	.68248
Valid N (listwise)	80				

		مدى استخدام الأجهزة والبرامج	استخدام نظم المعلومات الإدارية	قواعد البيانات	ملائمة البرامج المستخدمة	شبكات الاتصال
مدى استخدام الأجهزة والبرامج	Correlation Coefficient	1.000	.700**	.564**	.591**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
استخدام نظم المعلومات الإدارية	Correlation Coefficient	.700**	1.000	.608**	.606**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
قواعد البيانات	Correlation Coefficient	.564**	.608**	1.000	.611**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
ملائمة البرامج المستخدمة	Correlation Coefficient	.591**	.606**	.611**	1.000	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	N	80	80	80	80	80
شبكات الاتصال	Correlation Coefficient	.659**	.526**	.656**	.481**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
الإدارة الإلكترونية	Correlation Coefficient	.863**	.784**	.807**	.750**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80
الأداء الوظيفي	Correlation Coefficient	.445**	.421**	.458**	.476**	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means				
F	Sig.	t	ddl	Sig. (tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.531	.282	.273	.476

The independent variable is الإدارة الإلكترونية.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
الإدارة الإلكترونية	.403	.073	.531	5.539	.000
(Constant)	2.420	.252		9.618	.000

الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	1.193	.278	.955	78	.343	.13021	.13640	-.14134-	.40176
	Equal variances not assumed			.878	36.568	.386	.13021	.14836	-.17053-	.43094

ANOVA

الأداء الوظيفي

المستوى التعليمي	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.226	2	.113	.356	.701
Within Groups	24.438	77	.317		
Total	24.664	79			

ANOVA

الأداء الوظيفي

الأقدمية	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.496	3	.165	.520	.670
Within Groups	24.168	76	.318		
Total	24.664	79			

ANOVA

الأداء الوظيفي

الرتبة الوظيفية	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.246	2	.123	.388	.680
Within Groups	24.418	77	.317		
Total	24.664	79			

الصفحة	العنوان
III	إهداء
IV	شكر
V	الملخص
VI	الفهرس
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ- ث	المقدمة العامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي	
02	تمهيد:
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي
03	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	الفرع الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية
04	الفرع الثاني: خصائص وأبعاد الإدارة الإلكترونية وعوامل نجاحها
06	الفرع الثالث: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية وأهم وظائفها
08	المطلب الثاني: أساسيات الإدارة الإلكترونية
08	الفرع الأول: مبادئ وأنماط وعناصر الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الثاني: البناء الشبكي ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
12	الفرع الثالث: مزايا ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
13	المطلب الثالث: ماهية الأداء الوظيفي
13	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره
14	الفرع الثاني: مؤشرات ومحددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
16	الفرع الثالث: صعوبات تقييم الأداء الوظيفي وكيفية تجاوزها
18	المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية (الدراسات السابقة)
22	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقت المتجددة (sktm) -تقرت-	

26	تمهيد
27	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقات المتجددة-تقرت-
27	المطلب الأول: نشأة وتعريف الشركة
27	الفرع الأول: نشأة الشركة
28	الفرع الثاني: التعريف بالشركة
26	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة وطبيعة نشاطها
28	الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للشركة
30	الفرع الثاني: طبيعة نشاط الشركة
31	المطلب الثالث: التركيبة البشرية وأهداف الشركة
31	الفرع الأول: التركيبة البشرية للشركة
31	الفرع الثاني: أهداف الشركة
32	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
33	المطلب الأول: طريقة الدراسة
42	المطلب الأول: طريقة الدراسة
45	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
33	الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة
34	المطلب الثاني: حدود الدراسة وأدوات الدراسة
34	الفرع الأول: حدود الدراسة
34	الفرع الثاني: أدوات الدراسة
36	المبحث الثالث: تحليل نتائج واختبار فرضيات الدراسة
50	خلاصة الفصل الثاني
52	الخاتمة
56	قائمة المصادر و المراجع
59	قائمة الملاحق
70	الفهرس