



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بمعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة

دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة

من إعداد الطالبين: بن عمر محمد اسامة و عياشي عبد المالك

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/10 /7

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذة محاضرة ١ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ بن شويحة بشير
مشرفا	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ شاذلي شوقي
مناقشا	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ طواهر عبد الجليل

السنة الجامعية 2024/2023



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة

دراسة حالة جامعة قاصدي مرياح ورقلة

من إعداد الطالبين: بن عمر محمد اسامة و عياشي عبد المالك

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/10 /7

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ بن شويحة بشير	(أستاذة محاضرة ١ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	رئيسا
الأستاذ/ شاذلي شوقي	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	مشرفا
الأستاذ/ طواهير عبد الجليل	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	مناقشا

السنة الجامعية 2024/2023

الإهداء:

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي، أما بعد:
أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا العمل، كما يسرني أن أهدي ثمرة جهدي إلى من قال
فيهما سبحانه وتعالى "وبالوالدين احسانا"
إلى الينوع الذي لا يمي العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى
أمي حفظها الله
إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذي
علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبرا إلى أبي رعاه الله
إلى رموز المحبة والتعاون إلى نبض البيت وفرحه كل باسمه إخوتي وأخواتي
إلى كل العائلة الكريمة
إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف
زهرة تعلمنا إلى صديقي
إلى رفيقي في هذا العمل
إلى كل من لهم أثر في حياتي
إلى كل من تمنى لي التوفيق وساندي ولو بكلمة طيبة
إلى كل من علمني حرفا فلا أنسى له فضلا، ودعمي وكان لي عوننا وسندا
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع راجيا من المولى عزوجل أن يجد القبول والنجاح



قبل أن نشكر أي مخلوق علينا أن نشكر الخالق الذي
أكرمنا بالعلم واحل علينا بالصبر

فهو القائل "لئن شكرتكم لأزيدنكم" .سورة إبراهيم 07

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى المشرف المحترم شوقي شاذلي الذي لم ييخل علينا بتقديم النصائح والإرشادات والتوجيهات التي كانت بمثابة الدليل من أجل عبور الطريق واسأل الله ان يمدّه بالصحة والثبات على طاعته كما نشكر كل أساتذة تخصص إدارة أعمال على جهودهم معنا .

الملخص:

يهدف هذا البحث الى دراسة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وكفاءة الأداء الإداري وسرعة اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه هذا التطبيق. تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة من الموظفين كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ، ولكن توجد بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والتدريب. الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، الأداء الإلكتروني، الكفاءة الادارية، تحول رقمي، تكنولوجيا المعلومات، كفاءة الأداء.

Summary :

This study seeks to examine the extent to which e-management is implemented within Algerian organizations, alongside its impact on administrative efficiency and decision-making speed, while also identifying the challenges that hinder effective adoption. Data were collected through a questionnaire administered to a sample of employees. The findings reveal a positive effect of e-management implementation on organizational performance; however, several obstacles—particularly those related to infrastructure and training—continue to impede full realization of its benefits.

Keywords: E-management, e-performance, administrative efficiency, digital transformation, information technology, performance efficiency.

المقدمة

المقدمة العامة:

أ. توطئة:

شهدت السنوات الأخيرة تطورًا هائلًا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على مستوى جميع القطاعات، بما في ذلك القطاع التعليمي. أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لتحسين الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية، بما يساهم في تطوير جودة الخدمات المقدمة وتحقيق الشفافية والسرعة في العمليات الإدارية. يندرج مفهوم الإدارة الإلكترونية ضمن هذا السياق، وهو يعتمد على استخدام التقنيات الحديثة لتحسين الإدارة وتقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بالعمليات التقليدية.

في الجامعات، يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية جزءًا أساسيًا من الجهود الرامية لتحديث وتبسيط العمليات الإدارية، والتي تشمل خدمات التسجيل، التواصل الداخلي، إدارة الموارد البشرية، والمالية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كإحدى الجامعات الجزائرية الرائدة، تسعى إلى تحقيق تحول رقمي شامل في إطار رؤيتها لتطوير كفاءة الأداء الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة والموظفين على حد سواء.

من خلال تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية، يمكن تحسين طرق العمل التقليدية في الجامعة، ما يساهم في توفير الوقت والجهد المبذول من قبل الموظفين الإداريين، وكذلك تسهيل الوصول إلى المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية بشكل أكثر دقة وسرعة. ومع ذلك، تواجه الجامعات الجزائرية، بما في ذلك جامعة قاصدي مرباح، تحديات عديدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية، عدم كفاية التدريب، والمقاومة للتغيير من قبل بعض الموظفين.

في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وتقييم أثرها على الكفاءة الإدارية. كما تسعى الدراسة إلى تحديد العوائق التي قد تحول دون التطبيق الكامل

لهذه الأنظمة، وتقديم توصيات لتعزيز التحول الرقمي في الجامعة بما يتماشى مع التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإدارة.

من خلال هذه الدراسة، نسعى لتسليط الضوء على أهمية الإدارة الإلكترونية كوسيلة فعالة لتحقيق الأهداف الإدارية للجامعة وتحسين أدائها. كما تسعى إلى تزويد صناع القرار بالبيانات والمعرفة اللازمة لاتخاذ خطوات عملية نحو تحسين وتوسيع استخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

ب. الإشكالية:

على الرغم من الفوائد الكبيرة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك تبايناً في مستوى تطبيقها في المؤسسات الجامعية. لذا، تبرز الإشكالية الرئيسية مايلي:

ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة؟

و للإجابة عن هذا الإشكال سيتم التطرق الى مجموعة الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مدى تبني جامعة قاصدي مرباح للإدارة الإلكترونية؟
- هل هناك أثر للإدارة الإلكترونية على جودة وكفاءة الخدمات المقدمة في جامعة قاصدي مرباح؟

ج. الفرضيات:

استناداً إلى الإشكالية، سيتم وضع فرضيات تشير إلى العلاقة المحتملة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وكفاءة الأداء في جامعة قاصدي مرباح. منها:

- تعتمد جامعة قاصدي مرباح الإدارة الإلكترونية بدرجة مرتفعة تؤثر إيجابياً في كفاءة عملياتها الإدارية وسرعة اتخاذ القرار.
- يسهم تبني جامعة قاصدي مرباح للإدارة الإلكترونية في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة فيها على نحو ملموس.

د. مبررات اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع نظراً لأهميته في تحسين كفاءة المؤسسات التعليمية وتطوير عملياتها الإدارية. كما أن التحول الرقمي أصبح ضرورياً لضمان استمرارية الأداء الجيد وتبسيط العمليات.

هـ. أهداف الدراسة وأهميتها

الأهداف:

- تقييم مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرباح.
- قياس تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الإداري.
- تقديم توصيات لتطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة.

أهمية الدراسة: تساهم الدراسة في تسليط الضوء على أهمية التحول الرقمي وتقديم حلول عملية لتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.

و. حدود الدراسة

المكانية: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الزمانية: تمت الدراسة خلال شهر سبتمبر كاملاً.

ز. منهج البحث والأدوات المستخدمة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتقييم تأثير الإدارة الإلكترونية. وجمعت البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات الشخصية مع موظفي الجامعة.

ح. مرجعية الدراسة

نظرياً: تستند الدراسة إلى مجموعة من النظريات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات التعليمية.

عملياً: تعتمد على دراسات ميدانية سابقة تناولت تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعات أخرى.

ط. صعوبات الدراسة

واجهت الدراسة صعوبات منها:

- نقص البيانات الدقيقة حول نظم الإدارة الإلكترونية المطبقة في الجامعة.

- صعوبة التواصل مع بعض المسؤولين لجمع البيانات الميدانية.

ي. هيكل البحث

يتكون البحث من فصلين رئيسيين:

- الفصل الأول: مراجعة الأدبيات، ويشمل الإطار النظري والدراسات السابقة.
- الفصل الثاني: الدراسة الميدانية، ويشمل الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، والنتائج والمناقشة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للإدارة
الإلكترونية في المؤسسة

تمهيد:

أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءاً أساسياً من تطوير المؤسسات التعليمية في ظل التحول الرقمي السريع الذي يشهده العالم. الجامعات، كمراكز لتكوين وتدريب الأجيال القادمة، تعتمد على الإدارة الفعالة لتحقيق النجاح المستدام. الإدارة الإلكترونية، والتي تمثل التحول من النظم الإدارية التقليدية إلى الرقمية، تهدف إلى تحسين العمليات الإدارية عبر تبني تقنيات المعلومات والاتصالات. في هذا الفصل، سيتم التطرق إلى مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية من خلال استعراض الإطار النظري والمفاهيم الرئيسية، وكذلك الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية في المؤسسة

شهدت المؤسسات في الآونة الأخيرة تحولات كبيرة نحو الرقمية، مما جعل الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لتحقيق الكفاءة والتنافسية. يهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، مع التركيز على المفاهيم والدراسات السابقة.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتيجة لتطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وزيادة الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا. وبالتالي، فإن التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها يعود إلى ظهور الإدارة العامة الإلكترونية.¹

تعود نشأة الإدارة الإلكترونية إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، حيث كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب لأغراض الإحصاء، واستخدام بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذلك طريقة توزيع بنودها. وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.²

كانت طبيعة الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 في ولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد. مفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.¹

¹ عبد أكرم عاشور دور الإدارة الإلكترونية في تشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة 2009/2010، ص 96.

² نفس المرجع، 105.

إن الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، مما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بهم، وتنفيذها على الوجه الأكمل. ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

ثانياً: تعريف الإدارة الإلكترونية

مصطلح إدارة إلكترونية يعد من المصطلحات العلمية الحديثة، وهناك العديد من التعريفات لمفهوم الإدارة الإلكترونية كما يلي:

إدارة إلكترونية هي "استخدام التكنولوجيا الرقمية والأنظمة الحاسوبية لتحسين وتسهيل أداء المؤسسات من خلال تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات إلكترونية تعتمد على الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة".²

وقد أشار السالمي إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية (E-Management) باعتبارها عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة

¹ عبد أكرم عاشور، المرجع السابق، ص 153.

² علاء عبد الرزاق محمد حسن، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 206، ص 128.

الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.¹

وتطرق الى مفهوم الادارة الإلكترونية (E-Management) ناصف حيث عدّها " استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جمع العمليات الادارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الانتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الاداء بالمنشأة"²

تشير الإدارة الإلكترونية إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مستويات الممارسات الإدارية، مما يسمح بالتعامل مع المهام والمعلومات بشكل أكثر كفاءة من خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية.³

تتضمن الإدارة الإلكترونية استخدام أدوات وأنظمة تكنولوجيا المعلومات لتسهيل الاتصال، واتخاذ القرارات، وتنفيذ العمليات التنظيمية في بيئة افتراضية.⁴

ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية، بما في ذلك الأنظمة الحاسوبية وتقنيات المعلومات والاتصال، لتحسين أداء المؤسسات من خلال تحويل العمليات الإدارية التقليدية إلى عمليات إلكترونية تعتمد على الإنترنت والأدوات الحديثة. تهدف إلى تقليل الاعتماد على الورق، تبسيط الإجراءات، القضاء على الروتين، وتسريع إنجاز المهام والمعاملات بدقة. كما تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء الإداري، مما يجعل المؤسسات مستعدة للربط مع الحكومة الإلكترونية مستقبلاً.

¹ السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل الاردن، 2005، ص 233.

² ناصف، أهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الإدارة المحلية الإلكترونية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 01، 2017، ص 94.

³ Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (14th ed.). Pearson.

⁴ Turban, E., & Volonino, L. (2013). Information Technology for Management: Advancing Sustainable, Profitable Business Growth (9th ed.). John Wiley & Sons.

الفرع الثاني: أهمية وأساليب الإدارة الإلكترونية

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في مجموعة من الفوائد التي تقدمها للمؤسسات التعليمية:

1. تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف

الإدارة الإلكترونية تمكن المؤسسات من تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت والجهد المبذولين في إتمام المهام الإدارية. الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية يقلل من الحاجة إلى الورق والمراسلات التقليدية، مما يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية.¹

2. تسهيل اتخاذ القرارات

باستخدام تقنيات المعلومات المتقدمة، يمكن جمع وتحليل البيانات بسرعة ودقة مما يساعد المديرين في اتخاذ قرارات مبنية على معلومات حديثة وموثوقة.²

3. الحد من الروتين وتحسين المرونة

تقلل الإدارة الإلكترونية من الروتين الإداري عن طريق تحويل العمليات اليدوية إلى آلية، مما يتيح للمؤسسات الاستجابة بسرعة للتغيرات والتحديات. كما تزيد من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في البيئة المحيطة.³

4. تحسين التواصل الداخلي والخارجي

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن ، المرجع السابق، ص 129.

² Laudon, K. C., & Laudon, J. P. المرجع السابق، ص 26.

³ السالمي، محمد، مفاهيم الإدارة الحديثة والإدارة الإلكترونية. القاهرة: دار الفكر العربي، 2015، ص 231.

تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين التواصل بين مختلف الإدارات والأقسام داخل المؤسسة، وكذلك مع العملاء والشركاء الخارجيين، من خلال استخدام منصات رقمية تتيح تبادل المعلومات والبيانات بشكل سريع وفعال.¹

5. زيادة الشفافية والمساءلة

تتيح الأنظمة الإلكترونية تتبع العمليات والأنشطة بشكل مفصل، مما يساعد في تعزيز الشفافية وتقليل الفساد داخل المؤسسة. هذا يعزز من المساءلة ويساهم في تحسين جودة العمل.²

6. تعزيز الابتكار والقدرة التنافسية

تمكّن الإدارة الإلكترونية المؤسسات من تبني حلول مبتكرة وتحسين الخدمات التي تقدمها، مما يزيد من قدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية.³

ثانياً: أساليب الإدارة الإلكترونية

ويقصد بأساليب أو تطبيقات الإدارة الإلكترونية تلك البرامج والأنظمة التكنولوجية المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية لتحقيق أهدافها المختلفة ورفع كفاءة وفعالية الأداء للمنشأة. ومن أهم الأساليب هي :-

1- إدارة العلاقات مع العملاء Customer Relationship Management⁴

وهي عبارة عن مجموعة من البرامج والأساليب والأنشطة التكنولوجية التي تساعد المنشأة في عملية إدارة علاقاتها مع عملائها الحاليين والمرتقبين من خلال تنظيم العمليات الخاصة بتحديد الشرائح السوقية ودراسة دوافع المستهلكين وسلوكهم وتشمل " مجال التسويق ، مجال البيع ، مجال خدمة العملاء ". ولذلك فإن دراسة سلوك المستهلكين وادواتهم ودخولهم وكذلك دراسة السوق واحتياجاته سيحدد طبيعة العلاقة بين إدارة الشركة وعملائها وعليه سيتم اختيار الأساليب الإلكترونية المناسبة التي تحقق تلك العلاقة .

¹ Turban, E., & Volonino ، المرجع السابق.

² الجابري، أحمد. الإدارة الإلكترونية: أسس وتطبيقات. بيروت: دار الروافد الثقافية، 2012، ص 98.

³ Chaffey, D., & White, G. (2010). Business Information Management. Prentice Hall.

⁴ Biscotti and Fulton, E-Management Methods, 2002, p 41

2- ادارة العلاقات مع الشركاء Partner Relationship Management¹

هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة والبرامج التكنولوجية التي تعنى ببناء وتدعيم علاقات المنشأة مع شركائها وحلفائها من الموزعين والموردين وغيرهم بما يتضمنه ذلك من وسائل تساعد في سهولة ويسر تبادل المعلومات والاتصالات بين المنشأة وبين شركائها. ولا تستطيع المنظمات ان تعيش بمعزل عن العالم الخارجي سواء كانوا على شكل موزعين وموردين لأنهم يمثلون حلقة الوصل بينهم وبين الاسواق لذلك تحتاج الى وسائل الكترونية حديثة تضمن لها ايصال المعلومات بصورة سريعة ودقيقة حتى تختزل بذلك الوقت في وصول المعلومة لتكون مفيدة لعملية صناعة و اتخاذ القرار.

3- ادارة المحتوى Content Management²

وهي تتعلق بعملية بناء الموقع الخاص بالمنشأة على شبكة الانترنت بما يشتمل عليه هذا الموقع من محتوى يختص ببيانات ومعلومات عن المنشأة ومنتجاتها وخدماتها واسعارها وادارة هذا المحتوى بالشكل الذي يضمن له التميز ويساعد على جذب العملاء. فهي عملية ادارة الحوار بين المنشأة وعملائها بصورة الكترونية تضمن لها تبادل البيانات والمعلومات بصورة تكون واضحة لدى العميل بحيث يعرف ادق تفاصيل التعاملات مع تلك المنشأة .

4- ادارة حلقة او سلسلة التوريد Supply Chain Management³

وهي تلك الانظمة والبرامج التكنولوجية التي تعمل على ادارة الدورة الكاملة للمنتجات او الخدمات بدءاً من الحصول على المواد الخام مروراً بالتصنيع الى تسليم المنتج للعميل. وهي تسعى الى تحقيق اعلى درجة من الكفاءة والفاعلية فيما يختص بعملية انتقال السلع والخدمات والبيانات والمعلومات ذات الصلة من المورد الى المستهلك النهائي.

5- ادارة موارد المنشأة Enterprise Resource Planning

ويطلق عليها ايضاً تخطيط موارد المؤسسة وتتعلق بتلك الانظمة التكنولوجية المسؤولة عن ادارة وتنظيم العمليات الادارية الداخلية الخاصة بالمنشأة والامور المتعلقة بتلك من الانتاج والمخازن وشؤون العاملين. وعليه فان اي عملية من العمليات الادارية الداخلية تحتاج الى نظام معلومات محوسب يعمل على تنظيم العمليات التي تجري لادارة ذلك المورد بصورة الكترونية ومنها :-
أ- نظم معلومات الموارد البشرية .

¹ Biscotti and Fulton, E-Management Methods, 2002, p 41.

² نفس المرجع، ص 42.

³ نفس المرجع، ص 43.

ب- نظم المعلومات التسويقية ،

ج- نظم المعلومات الانتاجية .

د- نظم المعلومات المالية والمحاسبية .

هـ- نظم المعلومات المخزنية .

وهكذا حسب طبيعة الشركة وتقسيماتها الادارية فان كل قسم من تلك الاقسام يحتاج الى نظام للمعلومات خاص به .

6- ادارة المعرفة Knowledge Management

وهي تلك الانظمة التكنولوجية التي تعمل على تحويل البيانات من صورتها المادية الى صورة الكترونية بحيث يمكن الوصول لها

واستخدامها بطريقة سهلة ومنظمة وخاصة من قبل الادارة العليا وصانعي القرار بالمنشأة حيث انها تمكنهم من ادارة وتخزين اي

عدد من الملفات والصور واشكالها المختلفة لتيسير الوصول الى البيانات داخل المنشأة وكذلك عبر شبكة الانترنت.¹

7- ادارة الاعمال الذكية وتخزين البيانات Business Intelligence & Data Ware House Solutions

وتعتبر من افضل التطبيقات التي تتعلق بانظمة دعم القرار ، حيث انها تساعد على اتخاذ القرارات الدقيقة عن طريق تجميع

البيانات باشكالها المختلفة داخل برامج ونظم متعددة بنظام واحد متداخل العلاقات .

8- الادارة بالعائد Revenue Management

وتعتبر المظلة التي تجمع تحتها جميع الاساليب الادارية السابقة فهي تركز على جميع القرارات الخاصة بالمنشأة من منظور واحد وهو

العائد او الفائدة او الربحية التي سوف تعود عليها نتيجة اتخاذ هذا القرار او التنبؤ به وتنفيذه وذلك من خلال توظيف النظريات

الادارية والاقتصادية الحديثة واستخدام احدث الاساليب الحاسبية والاحصائية وانظمة تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة

وبالتالي فان الادارة بالعائد الكترونياً تساعد المنشأة او الادارة العليا في اتخاذ قراراتها المتعلقة بسياساتها التسويقية والتوزيعية والبيعية

والتسعيرية الخاصة باعمالها الالكترونية بما يضمن لها بيع المنتج المناسب للمستهلك وبالسعر المناسب.²

الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من عدة عناصر رئيسية تساهم في تحقيق الأهداف المرجوة منها:

¹ Ragya, Business Intelligence & Data, 2003, p10.

² Mikhail Pinchuk, Study of the Effect of Cathodic and Anodic Currents on the Properties of High-Current Electric Arc, Journal of Technical Physics, 72(1), 2002, p 28-35.

1. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (IT Infrastructure)

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تشكل العمود الفقري للإدارة الإلكترونية، حيث توفر الأجهزة والشبكات التي تربط جميع عناصر النظام. المؤسسات تحتاج إلى استثمارات كبيرة في هذه البنية لتحقيق التحول الرقمي المطلوب.¹

2. نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems)

تساهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة القرارات الإدارية عبر توفير بيانات دقيقة في الوقت المناسب، مما يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتنفيذية.²

3. التواصل الإلكتروني (Electronic Communication)

التواصل الإلكتروني يتيح للموظفين والإدارات العمل بتنسيق أكبر وتبادل المعلومات بشكل أسرع، ما يسهم في زيادة الفعالية والكفاءة.³

4. أمن المعلومات (Information Security)

يُعتبر أمن المعلومات من التحديات الكبرى التي تواجه المؤسسات التي تطبق الإدارة الإلكترونية، حيث تحتاج هذه المؤسسات إلى حماية أنظمتها من الهجمات الإلكترونية والاختراقات.⁴

5. إدارة المعرفة (Knowledge Management)

إدارة المعرفة تساعد المؤسسات على تحسين أداءها من خلال جمع وتوزيع المعلومات والمعرفة بشكل يسهل الوصول إليها واستخدامها من قبل الموظفين.⁵

6. العمليات الإلكترونية (E-Processes)

¹ لشريف جمال الدين، الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي: المفاهيم والتطبيقات، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2014، ص 69.

² الدرهمي محمد، نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المؤسسات الحديثة، دار الحامد للنشر، الرياض، 2013، ص 45.

³ أحمد محمد عبد الفتاح، الإدارة الإلكترونية: تكنولوجيا المعلومات والتواصل المؤسسي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص 102.

⁴ حمدي سعيد، أمن المعلومات في المؤسسات: تحديات وتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 88.

⁵ السويدي أحمد، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، دار الكتب العلمية، بيروت، 2014، ص 55.

العمليات الإلكترونية تشمل تحويل المهام الإدارية التقليدية إلى مهام إلكترونية آلية تساهم في زيادة كفاءة العمل وتقليل الأخطاء البشرية.¹

7. الخدمات الإلكترونية (E-Services)

الخدمات الإلكترونية تُستخدم لتقديم خدمات متنوعة سواء للعملاء أو الموظفين من خلال بوابات إلكترونية، مما يسهل من الحصول على الخدمات بسرعة وكفاءة.²

8. التدريب والتطوير (Training and Development)

تطوير قدرات الموظفين من خلال برامج تدريبية يُعد جزءًا أساسيًا من نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يتم تدريبهم على استخدام الأنظمة الحديثة وتقنيات المعلومات.³

المطلب الثاني: مراحل تطور الإدارة الإلكترونية وتحديات تطبيقها

أولاً: مراحل تطور الإدارة الإلكترونية

تطورت الإدارة الإلكترونية عبر عدة مراحل:

المرحلة الأولى: التحول الرقمي الأساسي: هذه المرحلة شهدت اعتماد المؤسسات على الحواسيب لأتمتة العمليات التقليدية.

المرحلة الثانية: التوسع في نظم المعلومات: تم في هذه المرحلة تطوير الأنظمة لتشمل مجالات جديدة مثل إدارة الموارد البشرية والمالية.

المرحلة الثالثة: الإدارة المتكاملة: هذه المرحلة تعتمد على الربط المتكامل بين الأنظمة المختلفة لتقديم خدمات شاملة ومتكاملة داخل المؤسسة.

¹ فضي عصام، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الحكومية والخاصة، دار الفكر العربي، القاهرة، 2014، ص. 78.

² عزام عبد الله، الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والخاصة: الأهمية والتحديات، دار المناهج للنشر، عمان، 2015، ص. 92.

³ الخولي أحمد، التدريب الإلكتروني وتنمية المهارات الإدارية في عصر التحول الرقمي، دار الكتب الوطنية، دبي، 2013، ص. 110.

المرحلة الرابعة: الابتكار الرقمي: تعتمد المؤسسات المتقدمة على تطبيقات الذكاء الاصطناعي، التحليلات

الكبيرة، وتقنيات الحوسبة السحابية لتحسين الأداء الإداري.

ثانيا: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات

رغم الفوائد الكبيرة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، تواجه المؤسسات التعليمية تحديات متعددة:

نقص البنية التحتية التكنولوجية: يعاني العديد من الجامعات من نقص في التجهيزات التقنية الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.

مقاومة التغيير: يواجه بعض الموظفين صعوبة في التكيف مع الأنظمة الجديدة مما يؤدي إلى مقاومة تغيير الأساليب التقليدية.

قلة التدريب: عدم توفر دورات تدريبية كافية للموظفين يؤدي إلى ضعف قدرتهم على استخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل صحيح.

التكاليف العالية: تطوير نظم الإدارة الإلكترونية يتطلب استثمارات كبيرة في التكنولوجيا والبنية التحتية.

مصدر: (عبد الكريم، 2020) تناولت دراسته العوائق التي تواجه الجامعات الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وأكدت على أن "نقص الموارد والتدريب يشكلان أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية."

المطلب الثالث : ماهية جودة الخدمة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية

يحتل قطاع الخدمات أهمية خاصة وموقعا متميزا بحكم المنافع التي يقدمها وطبيعة الخصائص التي يمتاز بها، وتحاول في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة العمومية وأبعادها، وكذا علاقتها بالإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

الجودة هي مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضي

المستهلك، ويستعمل مصطلح الجودة على المنتج أو الخدمة الجيدة، وتعرف بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل

الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له.¹

¹ ضريفي نادية جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث الدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد الرابع 2016 134

أما بالنسبة لجودة الخدمة فتعرف بأنها قياس المدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل فتقدم خدمة ذات جودة معناها مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت، وتعرف أيضا بأنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكا تم للأداء الفعلي لها.¹

أما الخدمة العمومية فيرتبط تعريفها بوجود المرفق العام الذي من أهدافه تقديم خدمات عامة، وقد تطور تعريف الخدمة العمومية بتوسع الدولة وزيادة عدد مرافقها وزيادة حاجيات الناس الملحة.²

وقد عنت الدولة الجزائرية بالخدمة العمومية من خلال القوانين والمراسيم المختلفة منها المرسوم 88/131 المتعلق بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، وقد نص في المادة 06 منه على أن الإدارة تسهر دوما على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة، وكذا في المادة 21 منه حيث تنص على أنه يجب على الإدارة الحرص على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة.³

وكذا المرسوم الرئاسي 03-16 المتعلق بالمرصد الوطني للمرفق العام، حيث أشار إلى الضوابط الأساسية التي تقوم بها المرافق العامة من أجل تقديم خدمات للجمهور باعتبارها أهم وظيفة من وظائف المرافق العمومية

وحدد ذلك في الفصل الثاني من المواد 03 إلى 07، ولم يتطرق إلى تعريف الخدمة العمومية وعبر عنها بمردافاتها اللغوية وما ينتج عنها، فالمشرع تطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية باعتبارها نشاط من نشاطات المرافق العامة التابع للدولة.⁴

وهناك عدة معايير تتميز بها الخدمة العمومية :⁵

المساواة: فلجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تمييز ويجب تقديمها دون تقصير؛

● **الدعومة:** ما يميزها أنها لا تنتهي كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس؛

● **التطور:** يجب أن تواكب الخدمات العمومية أشكال التقدم ولاسيما التكنولوجية منها.

كما أن تحول مقتضى الجودة من الصناعة إلى الخدمات أدى إلى مقارنة الجودة من زاوية الخدمة العمومية، وذلك عبر مراحل ثلاث بداية مع ارتباط مفهوم الجودة بمفهوم المشروعات فكانت جودة الخدمة العمومية تقتضي احترام نشاط الإدارة العمومية للقواعد الموضوعية والإجرائية في نشاطها، وفي مرحلة ثانية راحت انظرية الإدارة بالأهداف من خلال ترقية عملية التخطيط والإشراف

¹ رجاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، جامعة بشار 110 الجند 01، 2017، ص

² محمد الصغير يعني القانون الإداري " التنظيم الإداري النشاط الإداري ، دار العلوم للنشر والتوزيع، عناية الجزائر، 2013، من 236.

³ المرسوم التنفيذي رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن الجريدة الرسمية، ج 27، 06/07/1988.

⁴ مرسوم الرئاسي رقم 16-103 المتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، الجريدة الرسمية 02، 13/01/2016

⁵ حياوي مريم، حدرم زينب الحوكمة الالكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، 2021، من 68.

والرقابة ليرتبط مفهوم الجودة في الخدمة العمومية بفعالية النشاط الإداري، والمرحلة الثالثة من تطور مفهوم الجودة في الخدمة العمومية والتي تميزت بإعطاء مكانة جوهرية لرضا الجمهور عن الخدمات المقدمة ليصبح مفهوم جودة الخدمة العمومية يعني ضمان تحقيق المصلحة العامة من خلال تعزيز رضا المرتفقين¹

المصلحة العامة من خلال تعزيز رضا المرتفقين.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية

تتمثل أبعاد جودة الخدمة العمومية في:²

الملموسية : تتمثل في التسهيلات المادية والمعدات والأفراد العاملين والتي تستخدم عند تقديم الخدمة، وغالبا ما تستخدم المصارف الملموسية لتحسين صورتها وتؤمن التواصل مع زبائنها كمؤشر للجودة ، كما أنها تعني العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة أو كما يطلق عليها التسهيلات المادية والتجهيزات.³

الاعتمادية ويقصد بها مدى مصداقية المنظمة لمختلف الخدمات المقدمة لعملائها فتمتد وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها و اهتمامها بحل مشكلاتهم حرصا على تحري الدقة في أداء الخدمة في الوقت المحدد واحتفاظها بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء، كما تعني بثبات الأداء وإنجاز الخدمة بطريقة صحيحة كما يرغب العميل من أول مرة.⁴

الاستجابة تحتوي على المتغيرات التي تقيس سرعة استجابة المنظمة في تقديم الخدمة في الوقت المناسب، ومدى حرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، ومدى إبداء العاملين للتعاون المستمر مع المستفيدين، إضافة إلى أنها القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاوهم والعمل على حلها بسرعة بما يقنع العملاء على أنهم محل تقدير.⁵

الأمان الثقة في التعامل (اللطف والمعرفة من الموظفين وقدرتهم على بث الثقة، وهذا يفضل خبرة ومهارة القائمين على تقديم الخدمة وقدرتهم على استلهاث الثقة والأمان لدى المستفيدة.⁶

¹ بالخير محمد آيت عودية جودة الخدمة العمومية في الجزائر بين علم الإدارة العامة والقانون الإداري مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية. جامعة غرداية، مع 05، ع 01، ص 74.

² عبد القادر حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على الحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة زيان عاشور الخلفة، 2021، من 93

³ رعد عبد الله العاللي، أبعاد جودة الخدمة في التعليم العالي في الجامعة الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد، مع 16، 58، 2010 37 ص

⁴ خالد محمد، حماد سعاد، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة العمومية، مجلة مجامع المعرفة، مع 08، ع 01، 2022 ص 51

⁵ المرجع نفسه، ص 51.

⁶ عبد القادر الحول ، مرجع سابق، ص 94.

التعاطف وهي تعتبر الرعاية الفورية الفردية التي توفرها المنظمة لزيائنها، كما أنها تشمل على اهتمام العاملين بمتلقي الخدمة اهتماما شخصيا، فالزبون يرغب دائما في أن يشعر بأنه مفهوم على نحو جيد ومهم، ويشير إلى درجة العناية بالزبون ورعايته بشكل خاص وتقدير ظروفه بالإضافة إلى الروح المرحة والصدقة في التعامل ووضع مصالح المستفيد في مقدمة اهتمام الإدارة والعاملين.¹

الفرع الثالث: العلاقة بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة العمومية

إن تفعيل الإدارة الالكترونية في المؤسسات الخدمية العمومية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن عن طريق تحسين الخدمة العمومية نفسها وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات العامة تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة بحيث يمكن طباعتها وملؤها وهي تعتمد اعتمادا كبيرا على شبكة الانترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية أمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة.²

كما أن تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات العمومية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وترتبط بين كفاءة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة العمومية، إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الالكتروني لتقلص الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

و لقد عمدت الجزائر إلى تجسيد استراتيجية الإدارة الالكترونية في المرافق العمومية إيمانا منها أنها الحل الأمثل لعصرته الخدمة العمومية والرقمي بها، وبالتالي تحسين صورة المرفق العام لدى الجمهور، وهذا من خلال رقمنة الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة عمومية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق العمومية الإدارية مع المواطن سيئة جدا مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية احتياجات المواطنين واستفحال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية،

¹ نور الدين جاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 175.

² علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 26

ومع بروز مفهوم جديد الحقوق وحرريات المواطنين، وانبعث مجتمع مدني واعى ومتعلم يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه ملزمة بتطبيق النظام الالكتروني سعيا لتحقيق النوعية والجودة وإرضاء رغبات الأفراد.

إن رقمه الخدمات العمومية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة ، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الالكترونية، ولن يتحسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الالكتروني بين الإدارات العمومية والمواطنين و نشر وتعميم طريقة الوصول إلى شبكة الانترنت.¹

خلاصة الفصل :

تناول الفصل الإطار النظري للإدارة الإلكترونية من حيث المفهوم، الأهمية، وأساليب التطبيق داخل المؤسسات، إضافة إلى عناصرها الأساسية مثل البنية التحتية والتواصل وأمن المعلومات. كما تم عرض مفهوم جودة الخدمة العمومية وأبعادها، مع بيان العلاقة الوثيقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، حيث يساهم التحول الرقمي في تحسين الكفاءة، تسريع الأداء، وزيادة رضا المستفيدين.

¹ سعد غالب ياسين الإدارة الإلكترونية، دار البازوري للنشر والتوزيع ، عمان، 2002 ، ص 22

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية في المؤسسة

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات العربية

تناولت العديد من الدراسات العربية الإدارة الإلكترونية. من بين هذه الدراسات:

1- دراسة: ليلي بن عزيزي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية في الجزائر، جامعة الجزائر

2، 2021

إشكالية الدراسة:

تتناول الدراسة سؤالاً محورياً يتعلق بكيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين في الجزائر.

أهداف الدراسة:

تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية: دراسة كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية ومدى فعاليتها في تحسين الأداء الإداري.

استكشاف آراء المواطنين: التعرف على آراء المواطنين حول الخدمات الحكومية المقدمة ومدى رضاهم عنها في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تحديد التحديات: تسليط الضوء على التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، بما في ذلك القضايا التقنية، الإدارية، والبشرية.

المنهجية:

أداة البحث: اعتمدت الدراسة على استبيانات تم توزيعها على عينة من 200 مواطن جزائري.

التحليل الإحصائي: استخدمت أساليب التحليل الإحصائي لفهم النتائج واستنتاج العوامل المؤثرة.

النتائج:

تحسن جودة الخدمات: أظهرت النتائج أن هناك تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات الحكومية المقدمة بفضل استخدام الإدارة الإلكترونية.

تحقيق رضا المواطنين: وجد أن المواطنين يعبرون عن رضاهم عن الخدمات الحكومية، ولكن كانت هناك ملاحظات حول بعض النقاط التي تحتاج إلى تحسين.

تحديات التطبيق: حددت الدراسة بعض التحديات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، مثل نقص البنية التحتية التقنية، قلة التدريب للعاملين، وغياب الوعي الكافي حول أهمية الإدارة الإلكترونية.

التوصيات:

ضرورة تعزيز البنية التحتية التكنولوجية.

توفير التدريب المستمر للعاملين في القطاع الحكومي.

زيادة الوعي لدى المواطنين حول الخدمات الإلكترونية المتاحة.

2- دراسة شريف بوجمعة حول "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية" جامعة وهران، الجزائر، 2021

إشكالية الدراسة:

تتناول الدراسة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية والفرص المتاحة لتعزيز

هذه الممارسات.

أهداف الدراسة:

تحديد التحديات: تحليل العقبات التي تعترض سبيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.

استكشاف الفرص: تحديد الفرص التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء الإداري من خلال الإدارة

الإلكترونية.

تقديم توصيات: وضع توصيات لتسهيل عملية الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية.

المنهجية:

أداة البحث: اعتمدت الدراسة على استبيانات تم توزيعها على عينة من 200 موظف في مؤسسات حكومية وخاصة.

التحليل الإحصائي: تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي لتفسير النتائج.

النتائج:

التحديات المرتبطة بالتكنولوجيا: وُجد أن نقص البنية التحتية التقنية يُعتبر من أكبر العوائق.

الوعي والإدراك: أظهرت النتائج أن هناك نقصًا في الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية بين الموظفين.

فرص التحسين: تم تحديد العديد من الفرص، مثل التدريب والتطوير المهني، كعوامل أساسية لتحسين

الأداء.

التوصيات:

تعزيز التدريب: ضرورة تقديم برامج تدريبية موجهة للموظفين لتطوير مهاراتهم في استخدام الأنظمة

الإلكترونية.

تحسين البنية التحتية: الحاجة إلى استثمار أكبر في تطوير البنية التحتية التقنية.

رفع مستوى الوعي: تنظيم حملات توعوية حول فوائد الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري.

3- دراسة عبد العزيز طاهر حول "واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية الجزائرية"، جامعة تيزي وزو،

2020

إشكالية الدراسة:

تتناول الدراسة سؤالاً رئيسياً يتعلق بواقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية الجزائرية، وكيف يمكن أن تؤثر على جودة

التعليم وكفاءة العمليات الإدارية.

أهداف الدراسة:

تقييم اعتماد الإدارة الإلكترونية: تحليل مدى اعتماد المؤسسات التعليمية على نظام الإدارة الإلكترونية في عملياتها اليومية.

تحديد المزايا والعيوب: استكشاف المزايا المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية والعيوب التي قد تعيق تطبيقها.

تقديم توصيات: تقديم اقتراحات لتحسين أداء المؤسسات التعليمية من خلال تطبيق أفضل ممارسات الإدارة الإلكترونية.

المنهجية:

أداة البحث: اعتمدت الدراسة على استبيانات تم توزيعها على عينة من 150 أستاذًا وموظفًا في مؤسسات تعليمية مختلفة.

التحليل الإحصائي: استخدمت الدراسة أساليب تحليل البيانات الإحصائية لتقييم النتائج.

النتائج:

قبول متزايد: أظهرت النتائج أن هناك قبولًا متزايدًا للإدارة الإلكترونية بين الأساتذة والموظفين في المؤسسات التعليمية.

تحسين العمليات: وُجد أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين العمليات الإدارية وتسريع الإجراءات.

صعوبات في التنفيذ: ومع ذلك، تم تحديد صعوبات تواجه المؤسسات في تنفيذ الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك نقص الدعم الفني،

ضعف التدريب، وعدم وجود البنية التحتية اللازمة.

التوصيات:

زيادة الوعي: ضرورة زيادة الوعي حول فوائد الإدارة الإلكترونية بين العاملين في المؤسسات التعليمية.

توفير التدريب: تقديم برامج تدريبية للعاملين في المؤسسات لتطوير مهاراتهم التقنية.

تحسين البنية التحتية: الحاجة إلى تحسين البنية التحتية التقنية لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.

4- دراسة: عادل السعدي، أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية في

الأردن، جامعة اليرموك، الأردن، 2019

إشكالية الدراسة:

تناول الدراسة سؤالًا محوريًا يتعلق بكيفية تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية الأردنية.

أهداف الدراسة:

تحليل التأثيرات: دراسة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي للموظفين.

تحديد العوامل المؤثرة: التعرف على العوامل التي تسهم في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

تقديم توصيات: وضع توصيات لتحسين الأداء من خلال الإدارة الإلكترونية.

المنهجية:

أداة البحث: استخدمت الدراسة استبيانات تم توزيعها على عينة مكونة من 120 موظفًا حكوميًا.

التحليل الإحصائي: استخدمت أساليب التحليل الإحصائي لوصف البيانات وتحليلها.

النتائج:

تحسن الأداء: أظهرت النتائج أن هناك تحسناً ملحوظاً في أداء الموظفين نتيجة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

زيادة الكفاءة: وُجد أن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة كفاءة العمليات وتقليل الزمن اللازم لإنجاز المهام.

التحديات: تحددت عدة عوائق تواجه المؤسسات، مثل نقص التدريب المناسب وعدم وجود دعم فني كافٍ.

التوصيات:

تحسين التدريب: ضرورة توفير برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام النظام الإلكتروني.

دعم البنية التحتية: الحاجة إلى تحسين البنية التحتية التقنية لضمان فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تعزيز الوعي: زيادة الوعي حول فوائد الإدارة الإلكترونية بين الموظفين والمواطنين.

5- دراسة: نور الطاهر محمد الأقرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة في

المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية بفلسطين، جامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، جامعة

القدس المفتوحة - إدارة أعمال قلقيلية، فلسطين، 2006

إشكالية الدراسة: ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات

الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية؟

أهداف الدراسة:

دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بمحافظة قلقيلية وأثرها على الأداء الوظيفي.

تقييم مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في المحافظة، مثل المتطلبات المالية والبشرية والإدارية القانونية والفنية والتقنية.

التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في ضوء المتغيرات مثل الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

المنهجية:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستهدفت عينة مكونة من 30 عاملاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

النتائج:

أظهرت النتائج وجود تحول إيجابي نحو الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري بالمؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية، وظهرت علاقة موجبة ومرتفعة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي. مما يدل على أن هناك أثر مباشر لدور الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في هذه المؤسسات.

التوصيات:

ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، نظراً لأهميتها في رفع مستويات الأداء وتعزيز كفاءة العمل الإداري.

تحديث الأنظمة الإدارية والتعليمات المتعلقة بها بما يتناغم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ضرورة تطبيق نظام للمتابعة والتقييم ومؤشرات قياس لضمان جودة التحول ومواجهة التحديات ومعالجة

الانحرافات إن وجدت.

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية

تناولت العديد من الدراسات الدولية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية:

1- دراسة: Mahmud, A., & Sinha, A. – E-Management: The New Frontier

in E-Government – International Journal of Public Administration – 2020

موضوع الدراسة: تناولت الدراسة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الحكومة، وركزت على تحسين الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات العامة.

الإشكالية: كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تسهم في تحسين الأداء الحكومي؟

عينة الدراسة: تحليل بيانات من عدة إدارات حكومية في دول مختلفة.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن استخدام الإدارة الإلكترونية ساهم في تقليل الوقت المستغرق في تقديم الخدمات وزيادة رضا المواطنين.

تؤكد الدراسة على أهمية تكامل التكنولوجيا في الإدارة الحكومية لتحقيق نتائج أفضل.

المقترحات: توصي الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين على استخدام الأدوات الإلكترونية.

2- دراسة Kotter, J. P. – The Role of E-Management in Organizational

Change – Harvard Business Review – 2019

موضوع الدراسة: ناقشت الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز تغيير المؤسسات من خلال تحسين الاتصالات الداخلية.

الإشكالية: ما هي الآليات التي يمكن من خلالها أن تسهم الإدارة الإلكترونية في تغيير الثقافة المؤسسية؟

عينة الدراسة: دراسات حالة لمؤسسات كبرى طبقت الإدارة الإلكترونية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات التي تعتمد على الإدارة الإلكترونية شهدت تحسناً في الاتصالات والتعاون بين الفرق.

خلاصة: الإدارة الإلكترونية تعتبر أداة قوية لتسهيل عملية التغيير المؤسسي.

المقترحات: توصي الدراسة بتطوير استراتيجيات واضحة لتبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.

3- دراسة Iftikhar, M., & Ahmed, S. – E-Management in Small and

Medium Enterprises – Journal of Small Business Management – 2021

موضوع الدراسة: استعرضت الدراسة كيف يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين الأداء.

الإشكالية: ما هي التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

عينة الدراسة: شملت الدراسة عينة من 100 شركة صغيرة ومتوسطة في عدة دول.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الشركات التي طبقت الإدارة الإلكترونية شهدت زيادة في الإنتاجية والقدرة التنافسية.

خلاصة: الإدارة الإلكترونية يمكن أن تكون حلاً فعالاً لتعزيز أداء الشركات الصغيرة والمتوسطة.

المقترحات: توصي الدراسة بتوفير الدعم الفني والتدريب لتمكين هذه الشركات من استخدام التكنولوجيا بشكل فعال.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

تناولت هذه الدراسة "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات" مجموعة من الموضوعات الحيوية التي تم تناولها في الأدبيات السابقة، حيث تُظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي. تبرز الأبحاث المختلفة كيف يمكن أن تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الكفاءة وتقليل الوقت اللازم لإنجاز الخدمات، مما يزيد من رضا العملاء والمستخدمين. كما تسلط هذه الأبحاث الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تغيير الثقافة المؤسسية، من خلال تعزيز الاتصالات الداخلية وتسهيل التعاون بين الفرق.

من جهة أخرى، تشير الأدبيات إلى التحديات التي قد تواجهها المؤسسات عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، خاصة في سياق المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. حيث أظهرت الدراسات أن هذه المؤسسات يمكن أن تستفيد بشكل كبير من تطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال زيادة الإنتاجية والقدرة التنافسية. بالإضافة إلى ذلك، تُظهر الأبحاث تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين، حيث تساهم في تعزيز الدافعية والإنتاجية. ومع تطور الأدبيات حول الإدارة الإلكترونية، تُعتبر هذه الدراسة بمثابة إضافة مهمة لفهم الأثر الفعلي لتطبيق هذه الإدارة في المؤسسات الجزائرية، مما يوفر توصيات ملائمة لتحسين الأداء من خلال استراتيجيات تطبيق فعالة ومتكاملة تناسب السياق المحلي.

الخلاصة

من خلال مراجعة الأدبيات، يتضح أن الإدارة الإلكترونية تمثل عنصرًا حيويًا لتحسين الأداء الإداري في الجامعات. على الرغم من وجود العديد من التحديات التي تواجه تطبيق هذه الأنظمة، إلا أن الفوائد التي تقدمها تجعل منها خطوة لا غنى عنها لتطوير المؤسسات التعليمية. الجامعات الجزائرية، بما في ذلك جامعة قاصدي مرباح، بحاجة إلى الاستثمار في البنية التحتية التقنية وتدريب الموظفين لتحسين كفاءة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:
الدراسة الميدانية للإدارة الالكترونية
في المؤسسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل دراسة ميدانية تهدف إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة. سنستعرض في هذا الفصل الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، بالإضافة إلى تحليل النتائج المستخلصة من هذه الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: أدوات الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

1. تعريف منهج الدراسة

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج يُستخدم في الدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر الاجتماعية أو الاقتصادية أو التعليمية وتحليلها. يساعد هذا المنهج في فهم تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية، وتحديد العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

2. أهداف منهج الدراسة

تقديم وصف شامل: يهدف المنهج إلى تقديم وصف دقيق للواقع الحالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

تحليل البيانات: يسعى المنهج إلى تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات والمقابلات لتحديد مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الإداري.

تحديد العلاقات: يتيح المنهج دراسة العلاقات بين المتغيرات، مثل مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين.

3. أدوات جمع البيانات

الاستبيان: تم تصميم استبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لجمع المعلومات من العاملين في الجامعة. يشمل الاستبيان أسئلة تتعلق بمدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي.

المقابلات الشخصية: أجريت مقابلات مع عدد من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين للحصول على رؤى أعمق حول تجاربهم مع الإدارة الإلكترونية في الجامعة.

4. خطوات تنفيذ المنهج

تحديد مجتمع الدراسة: تم تحديد مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
 اختيار العينة: تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل جيد لجميع الفئات.
 جمع البيانات: تم توزيع الاستبيانات على المشاركين وجمعها بعد فترة زمنية محددة. كما تم إجراء المقابلات لتوثيق الآراء بشكل مباشر.
 تحليل البيانات: استخدمت تقنيات التحليل الإحصائي، مثل برنامج SPSS، لتحليل البيانات وتفسير النتائج.

5. أهمية منهج الدراسة

يساعد هذا المنهج في:

فهم واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية.

توضيح كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تُحسن من الأداء الوظيفي.

تقديم توصيات قائمة على البيانات والدلائل، مما يسهل اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء في الجامعة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

قبل التطرق الى مجتمع وعينة الدراسة نبذة تعريفية بجامعة قاصدي مرياح ورقلة

جامعة قاصدي مرياح ورقلة هي إحدى الجامعات الجزائرية الحديثة، تأسست في عام 2001. تقع الجامعة

في مدينة ورقلة، التي تُعتبر من المدن الكبرى في الجنوب الشرقي للجزائر، وتتميز بتنوعها الثقافي والاقتصادي.

الأهداف التعليمية

تهدف الجامعة إلى تقديم تعليم ذو جودة عالية وتلبية احتياجات سوق العمل من خلال:

تطوير مهارات الطلاب: عبر تقديم برامج تعليمية متقدمة تجمع بين النظرية والتطبيق العملي.

تعزيز البحث العلمي: تشجع الجامعة على البحث العلمي وتطوير المشروعات الابتكارية في مختلف المجالات.

توفير بيئة تعليمية ملائمة: تسعى الجامعة لتوفير بيئة تعليمية تدعم التفاعل بين الطلاب والأساتذة وتعزز من تبادل الأفكار والخبرات.

الأنشطة والخدمات

تقدم الجامعة مجموعة متنوعة من الأنشطة الثقافية والرياضية، مما يساهم في تطوير مهارات الطلاب الاجتماعية والشخصية.

توفر خدمات دعم أكاديمية، بما في ذلك المساعدة في التوجيه الأكاديمي والدعم النفسي.

رؤية المستقبل

تسعى جامعة قاصدي مرباح ورقلة إلى التميز في التعليم العالي من خلال تحسين البرامج الأكاديمية وتعزيز الشراكات مع المؤسسات المحلية والدولية، مما يساهم في تهيئة طلابها لسوق العمل المحلي والدولي.

الفرع الثالث: تصميم أداة الدراسة

أولاً- خطوات إعداد الاستبيان

تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور أساسية كما يلي:

المحور الأول: خاص بالمعلومات العامة الشخصية والديمغرافية لأفراد العينة.

المحور الثاني: مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المحور الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي.

وقد تم إعداد الاستبيان على أساس مقياس ليكارت الثلاثي.

الجدول رقم 01-02: أوزان مقياس ليكارت الثلاثي

الرأي (التصنيف)	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة (الوزن)	1	2	3

المصدر: وليد عبد الرحمان خالد الفراء، تحليل الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، ص 26

وبعد استخدام المتوسط المرجح لحساب محاور الاستبيان، يتحول السلم إلى المجالات التالية:

الجدول رقم 02-02: أوزان المتوسطات المرجحة

المستوى	المجال	الاستجابة
منخفض	1.66-1	غير موافق
متوسط	2.32-1.67	محايد
مرتفع	3-2.33	موافق

المصدر: حسابات الطالبين

ثانيا- صدق وثبات الاستبيان

1- صدق الاستبيان: لأجل التحقق من صدق أداة الدراسة من طرف المحكمين، وقبل توزيع الاستبيان تم

عرضه للتحكيم على مجموعة من الأساتذة المختصين من جامعة ورقلة، وهذا بغية التأكد من سلامة الاستبيان من

مختلف الجوانب خاصة فيما يتعلق بـ:

- دقة صياغة الاسئلة وصحتها من الناحية اللغوية.

- توزيع خيارات الإجابة لضمان ملاءمتها لعملية التحليل الإحصائي المناسب لإشكالية دراستنا.

- التصميم الدقيق والمتوافق مع منهجية تحليل الاستبيان.

2- ثبات الاستبيان: لأجل التحقق من ثبات أداة الدراسة تم استخدام ما يسمى معامل ألفا كرونباخ

للاتساق الداخلي، وهو معامل يقيس نسبة أفراد العينة الذين يعيدون نفس الإجابات في حالة استجوابهم في نفس

الظروف. وبعد دراسة ثبات الاستبيان بواسطة معامل ألفا كرونباخ تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 03-02: قياس ثبات الاستبيان

عدد الفقرات	معامل ألفا كرومباخ
18	0.850

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال اختبار الثبات لـ 20 سؤالاً من الاستبيان كانت نسبة معامل ألفا كرونباخ 85%، مما يدل على أنه في حالة توزيع الاستبيان من جديد وفي نفس الظروف السابقة فإن 85% من عينة الدراسة سيعيدون نفس الإجابة. وهو ما يعبر عن معدل ثبات عالٍ للأداة المستخدمة في الدراسة، مما يبين مصداقية النتائج التي يمكن الوصول إليها.

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي

الفرع الأول: أدوات التحليل الإحصائي

تم تفرغ وتحليل الاستبيان بواسطة برنامج (EXCEL 2021)، أما بالنسبة لمعالجة البيانات وتحليلها فقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25). ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتحليل البيانات باستخدام أهم الاختبارات الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- النسب المئوية والتكرارات لكل عبارات الاستبيان والبيانات الشخصية.
- حساب المتوسطات الحسابية لكل محور من محاور الاستبيان.
- حساب المتوسط الحسابي المرجح لإجابات العينة المدروسة.
- حساب التأثيرات بين متغيرات الدراسة بواسطة الانحدار الخطي.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها

يتضمن هذا المبحث مطلبين، المطلب الأول نعرض فيه نتائج الدراسة مع القيام بتحليلها، أما المطلب الثاني

فسنحاول فيه تفسير النتائج ثم التحقق من فرضيات الدراسة ومناقشتها.

المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

نعرض من خلال هذا المطلب النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في

معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

تم دراسة الخصائص الشخصية لأفراد العينة حسب المتغيرات التالية:

- الجنس.
- السن.
- المؤهل العلمي.
- المركز الوظيفي.
- الخبرة المهنية.

أولاً- التوزيعات التكرارية للعينة المدروسة حسب الجنس

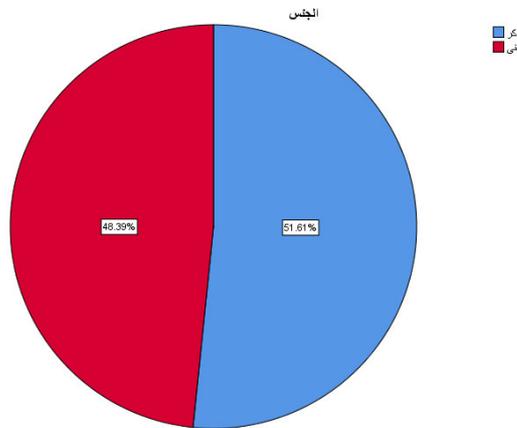
الجدول رقم 04-02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
51.6%	16	ذكر
48.4%	15	أنثى
100.0%	31	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 51.6% من عينة الدراسة من جنس الذكور بعدد 16 فردا و48.4% من جنس الإناث بعدد 15 أفراد، بمعنى أن العينة متجانسة حيث تكاد تتساوى من حيث عدد الذكور والإناث مما يجعلها معبرة أكثر عن المجتمع الإحصائي.

الشكل رقم 01-02: التمثيل البياني للعينة المدروسة حسب الجنس



لمصدر: مخرجات برنامج SPSS

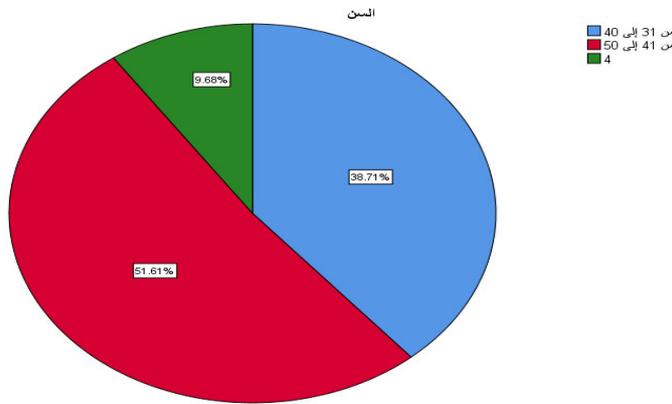
ثانيا- التوزيعات التكرارية لأفراد العينة المدروسة حسب السن

الجدول رقم 05-02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
38.7%	12	أقل من 30 سنة
51.6%	16	من 30 إلى 40 سنة
9.7%	3	من 40 سنة فأكثر
100.0%	31	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه فإن الفئة العمرية الأكثر تكرارا هي الفئة التي يتراوح عمرهم بين 30 إلى 40 سنة بنسبة مئوية تقدر بـ 51.6%. فيما بلغت نسبة الأفراد أقل من 30 سنة 38.7%، أما النسبة الأقل فشملت العمال الذين فاق سنهم 40 سنة بنسبة 9.7%.



الشكل رقم 02-02: التمثيل البياني للعينة المدروسة حسب السن

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

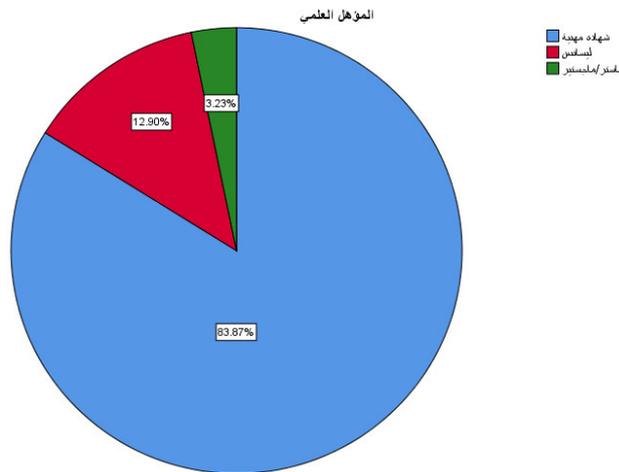
ثالثا- التوزيعات التكرارية لأفراد العينة المدروسة حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم 06-02: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
83.9%	26	شهادة مهنية
12.9%	4	ليسانس
3.2%	1	ماجستير/ماستر
100.0%	31	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن ما نسبته 83.9% من أفراد العينة يحملون شهادات مهنية تليها فئة العمال حاملي الليسانس بنسبة 12.9%، وأخيراً ما نسبته 3.2% الحاملة لشهادة الماجستير أو الماستر. مما يشير إلى الدور التقني الذي تقوم به المؤسسة لذلك فأغلب العمال المستجوبين كانوا من فئة حملة الشهادات المهنية.



الشكل رقم 03-02: التمثيل البياني للعينة المدروسة حسب المؤهل العلمي

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

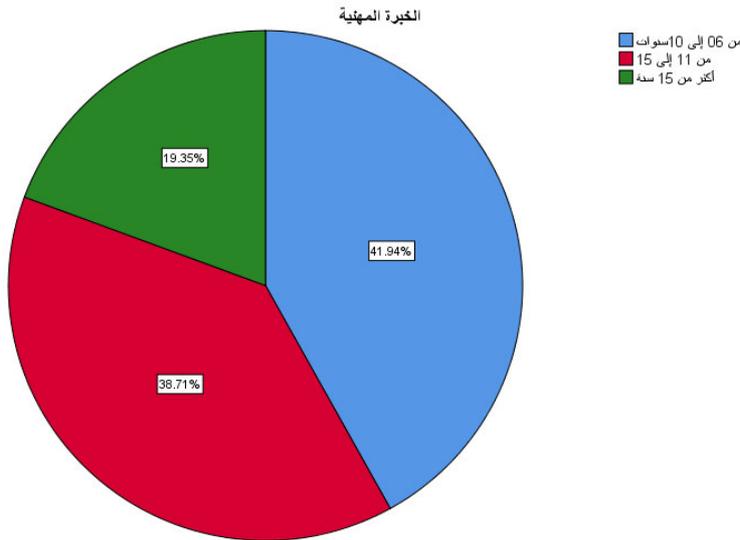
رابعاً- التوزيعات التكرارية للعينة المدروسة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم 07-02: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية الممارسة
41.9%	13	أقل من 5 سنوات
38.7%	12	من 5 الى 15 سنة
19.4%	6	أكثر من 15 سنة
100.0%	31	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الأكثر تكرارا هي التي بلغت سنوات خبرتها أقل من 5 سنوات بنسبة 41.9%، تليها الفئة التي بلغت سنوات خبرتها من 5 إلى 15 سنوات بنسبة 38.7%، تليها فئة الأكثر من 15 سنة خبرة بنسبة 19.4%. وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة مهنية لا بأس بها بنسبة 57.1%.



الشكل رقم 04-02: التمثيل البياني للعينة المدروسة حسب الخبرة المهنية

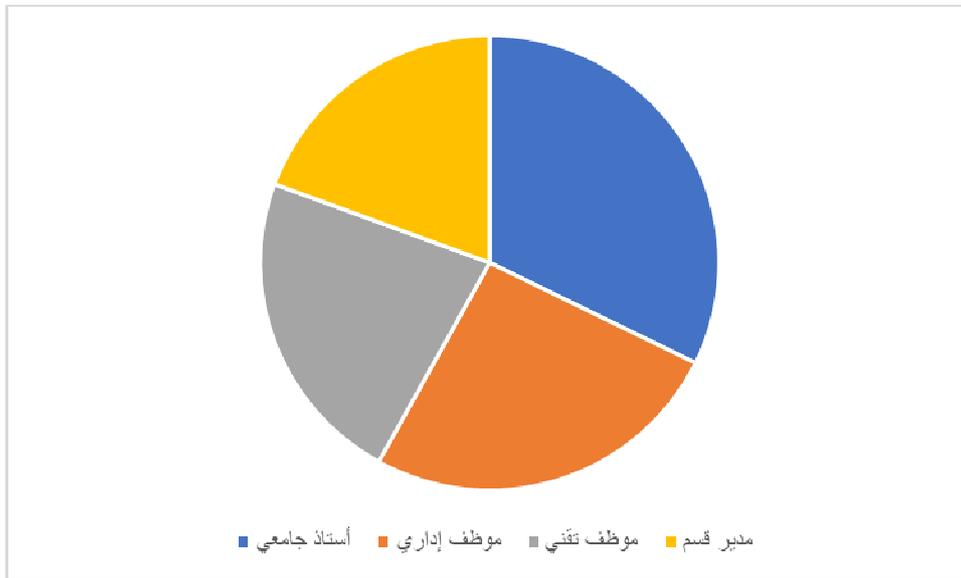
المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم 08-02: حسب المركز الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	مركز الوظيفي
32.3%	10	أستاذ جامعي
25.8%	8	موظف إداري
22.6%	7	موظف تقني
19.4%	6	مدير قسم
100.0%	31	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة الأكثر تكرارًا هي التي تعمل كـ "أستاذ جامعي" بنسبة 32.3%، تليها الفئة التي تعمل كـ "موظف إداري" بنسبة 25.8%، ثم "موظف تقني" بنسبة 22.6%، وأخيرًا فئة "مدير قسم" بنسبة 19.4%. مما يشير إلى أن أغلب أفراد العينة يشغلون مناصب أكاديمية وإدارية وفنية، مما يعكس التنوع في التوزيع الوظيفي داخل الجامعة.



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الفرع الثاني: تحليل وتفسير اتجاهات آراء المستجوبين

توضح الجداول التالية النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة محاور الاستبيان المتعلقة بدراستنا.

أولاً- اتجاه المستجوبين حول فقرات المحور الأول

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الأول من الاستبيان.

الجدول رقم 09-02: نتائج آراء أفراد العينة حول أسئلة المحور الأول من الاستبيان

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	أستخدم أدوات الإدارة الإلكترونية بشكل يومي في أداء مهامي.	2.90	0.74	3	متوسط
2	توفر الجامعة الأدوات الإلكترونية اللازمة لتسيير العمل الإداري.	2.75	0.73	5	متوسط
3	أرى أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين التواصل بين الموظفين.	2.95	0.72	1	متوسط
4	تستخدم أنظمة إدارة البيانات الإلكترونية بكفاءة داخل الجامعة.	2.85	0.74	4	متوسط
5	التعامل مع البريد الإلكتروني كأداة إدارية يسهم في تسريع العمليات الإدارية.	2.80	0.75	6	متوسط
6	الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل الجهد المطلوب لإنجاز المهام الروتينية.	3.10	0.71	2	مرتفع
7	أواجه صعوبات في استخدام بعض أدوات الإدارة الإلكترونية المتاحة.	1.95	0.76	10	منخفض
8	أشعر بوجود دعم فني كافٍ في حال حدوث مشكلات تقنية متعلقة بالإدارة الإلكترونية.	2.85	0.73	3	متوسط

متوسط	3	0.72	2.95	تساعد الإدارة الإلكترونية في تنظيم الملفات والمستندات بشكل أفضل.	9
متوسط	4	0.74	2.90	تقدم الإدارة الإلكترونية معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب.	10
متوسط		0.298	2.86	المتوسط العام للمحور الأول	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

أظهرت النتائج أن المتوسطات تتراوح بين 1.95 و 3.10، مما يدل على تباين ملحوظ في الآراء حول فعالية استخدام الإدارة الإلكترونية. الأسئلة ذات المتوسطات العالية، مثل السؤال السادس الذي يشير إلى أن "الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل الجهد المطلوب لإنجاز المهام الروتينية"، حصلت على أعلى متوسط (3.10)، مما يعكس أن المشاركين يشعرون بفوائد كبيرة من استخدام الإدارة الإلكترونية في تسهيل العمل. بالإضافة إلى ذلك، حصل السؤال الثالث، الذي يتعلق بتحسين التواصل بين الموظفين بفضل الإدارة الإلكترونية، على متوسط (2.95)، مما يدل على الرأي الإيجابي حول تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية التواصل داخل المؤسسة.

ومع ذلك، لا تخلو النتائج من بعض النقاط السلبية. فقد حصل السؤال السابع، الذي ينص على "أواجه صعوبات في استخدام بعض أدوات الإدارة الإلكترونية المتاحة"، على أدنى متوسط (1.95). هذه النتيجة تشير إلى وجود تحديات كبيرة تواجه المستخدمين عند التعامل مع هذه الأدوات، وقد تعود هذه الصعوبات إلى نقص التدريب أو عدم كفاية الدعم الفني المتاح.

عند تحليل الانحراف المعياري، يتبين أن القيم تتراوح بين 0.71 و 0.76، مما يشير إلى أن الاستجابات كانت متقاربة في معظم الأسئلة. وهذا يعني أن المشاركين يشاركون آراء متشابهة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية. ومع ذلك، يُلاحظ أن الانحراف المعياري المرتفع في السؤال السابع (0.76) يدل على وجود اختلافات ملحوظة

في الآراء، مما يعني أن بعض المستخدمين يواجهون تحديات أكبر من غيرهم عند استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية.

عند النظر في المستوى العام للاستجابات، يمكن تصنيف غالبية الأسئلة في مستوى "متوسط"، مما يشير إلى أن المشاركين يرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية جيد ولكنه ليس مثالي. فقط السؤال السادس تم تصنيفه كـ "مرتفع"، مما يدل على أنه يعتبر مفيدًا بشكل خاص، وهو ما يعكس الحاجة إلى تحسين جوانب أخرى في استخدام الإدارة الإلكترونية.

توصي النتائج بتحسين التدريب والدعم الفني للموظفين في الجامعة عند استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية، نظرًا لأن السؤال السابع يشير إلى وجود مشكلات في الاستخدام. كما يمكن تحسين البنية التحتية التكنولوجية لزيادة فعالية تطبيقات الإدارة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، يُنصح بتعزيز قنوات التواصل بين الموظفين والمشرفين لمناقشة التحديات التي يواجهونها، مما يسهل معالجة أي مشكلات تطرأ. أخيرًا، يُفضل إجراء المزيد من الدراسات لفهم العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيفية معالجة أي قيود تواجه المستخدمين.

ثانياً- اتجاه المستجوبين حول فقرات المحور الثاني

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثاني من الاستبيان.

الجدول رقم 10-02: نتائج آراء أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني من الاستبيان

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
1	1. يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل الإداري.	3.00	0.75	2	مرتفع
2	2. تساعد الإدارة الإلكترونية في تسريع عمليات اتخاذ القرار.	3.20	0.65	1	مرتفع
3	3. تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزز من قدرة الجامعة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.	2.20	0.80	5	متوسط
4	4. الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين رضا الموظفين.	2.85	0.70	3	متوسط
5	5. أرى أن الإدارة الإلكترونية تسهل التعاون بين الفرق المختلفة.	2.95	0.72	4	متوسط
6	6. يمكن أن تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل إيجابي على فعالية التواصل الداخلي.	3.10	0.68	2	مرتفع
7	7. الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام.	3.00	0.74	3	مرتفع
8	8. يُظهر تطبيق الإدارة الإلكترونية تحسينات واضحة في الأداء العام للجامعة.	2.75	0.78	4	متوسط
	المتوسط العام للمحور الأول	2.79	0.72		متوسط

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي، وهو ما يتوافق مع الفرضيات المطروحة في الدراسة.

تتراوح المتوسطات في هذا المحور بين 2.20 و 3.20، مما يعكس تبايناً في الآراء حول تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على مختلف جوانب الأداء المؤسسي. من بين الأسئلة التي حظيت بمتوسطات عالية، يأتي السؤال الثاني، الذي ينص على "تساعد الإدارة الإلكترونية في تسريع عمليات اتخاذ القرار"، حيث حصل على أعلى متوسط (3.20). تشير هذه النتيجة إلى أن المشاركين يرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل فعال في تسريع العمليات الإدارية، مما يسهل اتخاذ القرارات بشكل أكثر كفاءة.

بالإضافة إلى ذلك، حصل السؤال الأول، الذي يتناول "يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل الإداري"، على متوسط (3.00). مما يدل على أن المشاركين يشعرون بأن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤثر بشكل إيجابي على كفاءة الأداء المؤسسي.

ومع ذلك، هناك بعض الأسئلة التي حصلت على متوسطات أقل، مثل السؤال الثالث الذي يشير إلى "تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزز من قدرة الجامعة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية"، والذي حصل على متوسط (2.20). يشير هذا إلى وجود بعض المخاوف أو الشكوك حول قدرة الإدارة الإلكترونية على دعم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة بشكل فعال، مما يستدعي المزيد من البحث حول كيفية تحسين هذا الجانب.

عند تحليل الانحراف المعياري، يتبين أن القيم تتراوح بين 0.65 و 0.80، مما يشير إلى أن الاستجابات كانت متفاوتة إلى حد ما في بعض الأسئلة. الانحراف المعياري المرتفع في السؤال الثالث (0.80) يدل على وجود اختلافات ملحوظة في الآراء حول تأثير الإدارة الإلكترونية على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، مما يعني أن هناك حاجة لتوضيح الفوائد الحقيقية لهذا التطبيق.

بصفة عامة، يمكن تصنيف معظم الأسئلة في مستوى "مرتفع"، مما يشير إلى أن المشاركين يرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية له تأثير إيجابي واضح على الأداء المؤسسي. ومع ذلك، لا تزال هناك نقاط بحاجة إلى تحسين، خاصةً فيما يتعلق بوضوح الأهداف الاستراتيجية وكيفية تحقيقها من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

نحاول من خلال هذا المطلب تحليل وتفسير النتائج باستخدام الأساليب والاختبارات الإحصائية المناسبة، ثم ربطها بفرضيات الدراسة ثم تلخيص النتائج المتوصل إليها.

الفرع الأول: عرض نتائج الانحدار الخطي

بعد تقدير معادلة الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى دلالة 5%

أولاً- القوة التفسيرية لمعادلة الانحدار

الجدول الموالي يوضح معامل التحديد والقوة التفسيرية لمعادلة الانحدار

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648 ^a	.420	.356	.24711	1.986

المصدر: مخرجات spss

يُظهر معامل الارتباط (R) درجة العلاقة بين المتغير المستقل (تطبيق الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (الأداء المؤسسي). القيمة 0.648 تعني أن هناك علاقة إيجابية قوية نسبياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي، مما يدل على أن استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين أداء المؤسسة.

معامل التحديد (R Square) يوضح نسبة التباين في المتغير التابع (الأداء المؤسسي) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل (تطبيق الإدارة الإلكترونية).

في هذه الحالة، 42% من التباين في الأداء المؤسسي يمكن تفسيره من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

هذا يعني أن 58% من التباين في الأداء المؤسسي يمكن أن يعود إلى عوامل أخرى غير الإدارة الإلكترونية، مثل العوامل التنظيمية أو السياسات الداخلية.

معامل التحديد المعدل يضبط القيمة (R^2) لتأخذ في الاعتبار عدد المتغيرات المستقلة المستخدمة في النموذج. هذا المعامل يعتبر أكثر دقة خصوصاً عندما يكون هناك عدة متغيرات مستقلة.

في هذه الحالة، معامل التحديد المعدل هو 0.356، مما يعني أن حوالي 35.6% من التباين في الأداء المؤسسي يمكن تفسيره بدقة أكبر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، بعد أخذ عدد المتغيرات المستخدمة في النموذج في الاعتبار.

يُظهر الخطأ القياسي للتقدير مقدار التباين أو الفروقات بين القيم الحقيقية للأداء المؤسسي والقيم المتوقعة من النموذج. قيمة 0.24711 تعني أن الفروقات بين القيم المتوقعة والقيم الحقيقية منخفضة نسبياً، مما يشير إلى دقة معتدلة في توقع الأداء المؤسسي بناءً على المتغير المستقل.

يُستخدم اختبار Durbin-Watson للكشف عن الارتباط الذاتي في البيانات (autocorrelation)، وهو مقياس ومدى وجود ارتباط بين القيم المتتالية للمتغير التابع.

القيم المقبولة لـ Durbin-Watson تتراوح عادة بين 1.5 و 2.5.

في هذه الحالة، القيمة 1.986 قريبة من 2، مما يشير إلى عدم وجود ارتباط ذاتي كبير بين القيم المتتالية، وهذا يعزز صحة نتائج النموذج الانحداري.

هناك علاقة إيجابية قوية نسبياً بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي (معامل الارتباط = 0.648).

يمكن تفسير 42% من التباين في الأداء المؤسسي من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يعني أن تطبيق هذه الأنظمة الإدارية الإلكترونية له تأثير كبير على أداء المؤسسة.

رغم أن النموذج يفسر نسبة كبيرة من الأداء المؤسسي، لا تزال هناك عوامل أخرى غير مغطاة في هذا النموذج تشكل حوالي 58% من التباين.

النموذج يحقق دقة معتدلة في التوقعات، والنتائج ليست متأثرة بشكل كبير بالارتباط الذاتي بين القيم المتتالية، مما يدعم استقرارية وموثوقية النموذج.

ثانياً- تحليل التباين المفسر بخط الانحدار

الجدول رقم 11-02: التباين المفسر لخط الانحدار

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	1.196	3	.399	6.530	.002 ^b
Residual	1.649	27	.061		
Total	2.845	30			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

مجموع المربعات (Sum of Squares):

Regression (مجموع مربعات الانحدار = 1.196):

هذه القيمة تمثل مقدار التباين الذي يفسره النموذج الانحداري. يشير مجموع مربعات الانحدار إلى أن

النموذج يفسر جزءاً كبيراً من التباين في الأداء المؤسسي.

Residual (مجموع مربعات الخطأ = 1.649):

هذه القيمة تمثل مقدار التباين الذي لم يتمكن النموذج من تفسيره، أو ما يعرف بالتباين المتبقي (الخطأ).

يوضح هذا الرقم مقدار التباين الذي لم يتم شرحه بواسطة المتغيرات المستقلة (مثل الإدارة الإلكترونية) في

النموذج.

Total (المجموع الكلي لمربعات التباين = 2.845):

هذا هو مجموع التباين الكلي بين القيم المتوقعة والحقيقية للأداء المؤسسي. وهو ناتج مجموع مربعات الانحدار والتباين المتبقي.

2. الدرجات الحرة (df):

Regression (الانحدار): الدرجات الحرة للانحدار تساوي 3، وهي تشير إلى عدد المتغيرات المستقلة في النموذج.

Residual (الباقى): الدرجات الحرة للتباين المتبقي تساوي 27، وهي عدد الملاحظات (30) ناقص عدد المتغيرات المستقلة (3) وناقص 1 (الدرجة الحرة للنموذج).

Total (الكلي): الدرجات الحرة الكلية تساوي 30، وهو عدد الملاحظات في العينة.

3. متوسط المربعات (Mean Square):

Regression (متوسط مربعات الانحدار = 0.399):

هذه القيمة هي ناتج قسمة مجموع مربعات الانحدار على درجات الحرية الخاصة بالانحدار (3 / 1.196) = 0.399.

يمثل هذا المتوسط مقدار التباين الذي يشرحه كل متغير مستقل في النموذج.

Residual (متوسط مربعات الخطأ = 0.061):

يمثل متوسط التباين المتبقي بعد تفسير النموذج، وهو ناتج قسمة مجموع مربعات الخطأ على درجات الحرية

الخاصة بالتباين المتبقي (1.649 / 27 = 0.061).

هذه القيمة تعكس مقدار التباين الذي لم يتم تفسيره بواسطة النموذج.

4. قيمة (F-Statistic = 6.530) F:

تمثل قيمة F مدى أهمية النموذج الانحداري في تفسير التباين بين المتغيرات. قيمة F العالية (6.530) تشير إلى أن النموذج يفسر التباين بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بشكل فعال.

قيمة الدلالة (Sig. = 0.002):

هذه القيمة (P-value) هي مؤشر على أهمية النموذج الإحصائي. إذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05، فإن النموذج يُعتبر معنويًا إحصائيًا.

في هذه الحالة، قيمة الدلالة 0.002 أقل بكثير من 0.05، مما يعني أن النموذج الانحداري معنوي إحصائيًا، وبالتالي هناك تأثير واضح لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي.

استنتاجات:

النموذج معنوي إحصائيًا: بالنظر إلى أن قيمة الدلالة (Sig.) هي 0.002، فهذا يشير إلى أن النموذج الانحداري الذي تم استخدامه لتفسير أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي معنوي وله تأثير واضح. يمكننا أن نكون واثقين بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يلعب دورًا في تحسين الأداء المؤسسي.

قيمة F العالية (6.530): تدل على أن النموذج قادر على تفسير التباين بين المتغيرات بشكل قوي نسبيًا، وهو ما يعزز فرضيات البحث حول أهمية الإدارة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي.

التباين المفسر وغير المفسر:

1.196 (42%) من مجموع التباين الكلي في الأداء المؤسسي يمكن تفسيره بواسطة المتغيرات المستقلة (تطبيق الإدارة الإلكترونية)، في حين أن 1.649 (58%) يمثل التباين المتبقي الذي لم يتمكن النموذج من تفسيره.

ثالثاً- شرط التوزيع الطبيعي للبواقي

الجدول رقم 12-02: اختبار التوزيع الطبيعي لبواقي الانحدار

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.083	31	.200*	.986	31	.942

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

1. اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov):

Statistic (إحصاء):

القيمة 0.083 تمثل اختبار كولموغوروف-سميرنوف، وهي منخفضة نسبياً مما يشير إلى أن الفروق بين

التوزيع الملاحظ والتوزيع الطبيعي ليست كبيرة.

Sig. (قيمة الدلالة = 0.200):

قيمة الدلالة 0.200 تعني أن البيانات غير القياسية (Unstandardized Residuals) تتبع

التوزيع الطبيعي. بشكل عام، إذا كانت قيمة Sig. أكبر من 0.05، فهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية بأن

البيانات موزعة بشكل طبيعي.

بما أن قيمة الدلالة = 0.200 أكبر من 0.05، فإن البيانات تعتبر موزعة بشكل طبيعي بناءً على اختبار

كولموغوروف-سميرنوف.

2. اختبار شابيرو-ويلك (Shapiro-Wilk):

Statistic (إحصاء):

القيمة 0.986 تشير إلى أن البيانات قريبة جداً من التوزيع الطبيعي، حيث أن إحصاء الاختبار يقترب

من 1.0 يشير إلى توافق أكبر مع التوزيع الطبيعي.

Sig. (قيمة الدلالة = 0.942):

قيمة الدلالة 0.942 هي أيضًا أكبر من 0.05، مما يعني أن الفرضية الصفرية (التي تفترض أن البيانات موزعة بشكل طبيعي) لا يمكن رفضها.

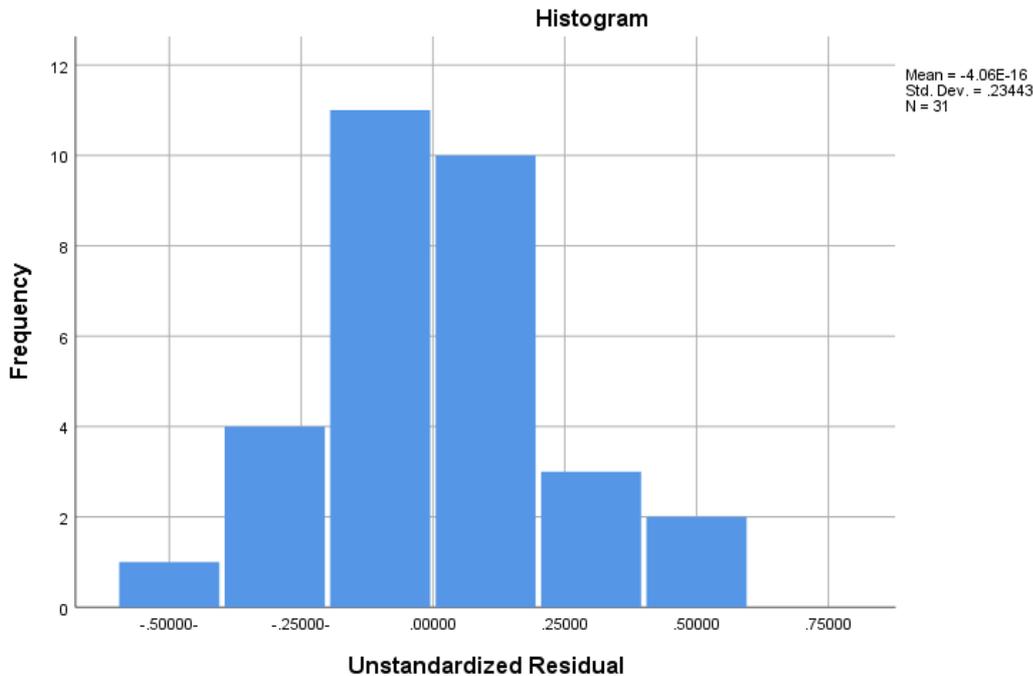
بما أن قيمة الدلالة = 0.942 أكبر بكثير من 0.05، يمكننا القول بأن البيانات غير القياسية تتبع التوزيع الطبيعي وفقًا لاختبار شايبرو-ويلك.

استنتاجات:

البيانات موزعة بشكل طبيعي: بناءً على كلا الاختبارين، Kolmogorov-Smirnov و Shapiro-Wilk، فإن البيانات المتبقية (Unstandardized Residuals) تتبع التوزيع الطبيعي لأن قيمة Sig. في كلا الاختبارين أكبر من 0.05.

النموذج الانحداري صالح إحصائيًا: بما أن التوزيع الطبيعي للبيانات هو افتراض مهم في تحليل الانحدار، فإن هذه النتائج تدل على أن النموذج الإحصائي صالح ويمكن الاعتماد عليه في تحليل العلاقات بين المتغيرات.

الشكل رقم 05-02: اعتدال توزيع البواقي



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

رابعاً- الارتباط الذاتي بين البواقي

الارتباط الذاتي بين البواقي (Autocorrelation of Residuals) يشير إلى ما إذا كانت الأخطاء (البواقي) في نموذج الانحدار ترتبط مع بعضها البعض على مدار الزمن أو ترتيب البيانات. يعد فحص الارتباط الذاتي للبواقي أمراً مهماً في نماذج الانحدار، لأنه إذا كان هناك ارتباط ذاتي بين الأخطاء، فقد يؤثر ذلك على صحة النموذج وموثوقية النتائج.

لتحليل الارتباط الذاتي للبواقي في النموذج، يتم عادةً الاعتماد على:

اختبار Durbin-Watson:

قيمة اختبار Durbin-Watson (التي ذكرتها سابقاً) = 1.986.

اختبار Durbin-Watson هو مقياس للكشف عن الارتباط الذاتي في بواقي النموذج. القيم المثالية

لاختبار Durbin-Watson تتراوح بين 1.5 و 2.5.

في حالتك، القيمة 1.986 قريبة جداً من 2، مما يعني أن الارتباط الذاتي للبواقي غير موجود أو ضئيل جداً. هذا يدل على أن الأخطاء غير مرتبطة ببعضها البعض، وهي نتيجة جيدة تضمن أن النموذج الانحداري صالح ولا يعاني من مشكلة الارتباط الذاتي.

تفسير النتيجة:

عدم وجود ارتباط ذاتي: نظراً لأن قيمة Durbin-Watson تقع ضمن النطاق المقبول، يمكن القول

بأن البواقي في النموذج لا تعاني من الارتباط الذاتي. هذا يعني أن الفرضيات الأساسية لتحليل الانحدار لم تُنتهك، ويمكن الاعتماد على النتائج المستخرجة من النموذج الانحداري.

تأثير هذه النتيجة:

استقرار النتائج: عدم وجود ارتباط ذاتي في البواقي يشير إلى أن نتائج التحليل الانحداري مستقرة وموثوقة.

هذا يعزز من موثوقية الفرضيات المستخلصة بشأن تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي.

خامسا- شرط تجانس تباين البواقي

بالنسبة لتقييم شرط تجانس تباين البواقي في الاستبيان الخاص بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتأثيره على الأداء

المؤسسي، يمكن اتباع الخطوات التالية للتحقق مما إذا كانت البواقي في نموذج الانحدار متجانسة، وذلك باستخدام

الطرق الإحصائية المناسبة.

1. الرسم البياني للبواقي مقابل القيم المتوقعة:

يمكنك رسم البواقي غير الموحدة (Unstandardized Residuals) مقابل القيم المتوقعة

(Predicted Values) من النموذج الانحداري.

التفسير:

إذا كانت النقاط موزعة بشكل عشوائي وبشكل متساوٍ حول الصفر دون أن يظهر نمط معين (مثل شكل

قمعي)، فهذا يعني أن هناك تجانس في التباين.

إذا كانت النقاط تظهر نمطاً معيناً أو تتوزع بشكل غير متساوٍ (مثل تكتلات أو قمع)، فهذا يعني وجود

عدم تجانس في التباين.

2. اختبار Breusch-Pagan:

هو الاختبار الإحصائي الأكثر شيوعاً للتحقق من تجانس التباين.

إذا قمت بإجراء هذا الاختبار على بيانات الاستبيان، ستكون القيمة المهمة هي Sig. (الدلالة

الإحصائية).

التفسير:

إذا كانت قيمة $Sig. > 0.05$ ، فإن الفرضية الصفرية (التي تفترض وجود تجانس تباين) لا تُرفض، مما يعني أن التباين متجانس.

إذا كانت قيمة $Sig. < 0.05$ ، فهذا يشير إلى وجود مشكلة في التباين (عدم تجانس).

3. تحليل النتيجة:

إذا قمت بتطبيق هذه الأساليب على بيانات الاستبيان حول تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي، فيمكن أن تصل إلى إحدى الاستنتاجات التالية:

أ. في حال وجود تجانس تباين:

إذا كان التحليل يشير إلى أن هناك تجانسًا في تباين البواقي (أي أن البواقي موزعة بشكل متساوٍ عبر القيم المتوقعة)، فهذا يعني أن النموذج الإحصائي الخاص بك صحيح من ناحية افتراضات التباين، وبالتالي فإن النتائج المستخلصة حول فرضيات الدراسة، مثل تأثير الإدارة الإلكترونية على الكفاءة الإدارية وسرعة اتخاذ القرارات، تكون موثوقة.

ب. في حال عدم وجود تجانس تباين:

إذا تبين أن هناك عدم تجانس في تباين البواقي، فإن النتائج المستخلصة قد تكون أقل دقة، ويجب التفكير في تحسين النموذج. من الحلول الممكنة:

استخدام نموذج الانحدار الموزون (Weighted Regression): يتم إعطاء وزن للبواقي بناءً على

قيم تباينها.

تحويل المتغيرات: استخدام التحويلات مثل اللوغاريتم أو الجذر التربيعي لتقليل تأثير عدم التجانس.

الجدول رقم 13-02: بعض الإحصائيات حول البواقي

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.7620	2.5298	2.1046	.19970	31
Residual	-.53923-	.57131	.00000	.23443	31
Std. Predicted Value	-1.715-	2.130	.000	1.000	31
Std. Residual	-2.182-	2.312	.000	.949	31

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

الفرع الثاني: عرض وتفسير نتائج الفرضيات

1. الفرضية الأولى: "تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الكفاءة الإدارية في جامعة قاصدي مرياح."

النتائج:

معامل التحديد ($R^2 = 0.420$): يشير إلى أن نموذج الانحدار يفسر حوالي 42% من التباين في الكفاءة الإدارية كنتيجة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

القيمة الاحتمالية ($Sig. = 0.002$): بما أن هذه القيمة أقل من 0.05، فإن الفرضية الصفرية تُرفض، مما يعني أن هناك دلالة إحصائية على وجود تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الكفاءة الإدارية.

F-Statistic (6.530): هذا الاختبار يؤكد وجود دلالة قوية في النموذج، مما يعزز النتيجة بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية له تأثير إيجابي على الكفاءة الإدارية.

التفسير:

النتائج تشير إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرياح يؤدي بالفعل إلى تحسين الكفاءة الإدارية بشكل كبير، حيث يساهم بنسبة كبيرة في تفسير التغير في الأداء الإداري. هذا يعزز من صحة الفرضية القائلة بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة فعالية الإدارة والعمليات الإدارية.

2. الفرضية الثانية: "هناك علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية."

النتائج:

معامل التحديد ($R^2 = 0.420$) يشير إلى أن حوالي 42% من التباين في سرعة اتخاذ القرارات يتم تفسيره بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

القيمة الاحتمالية ($\text{Sig.} = 0.002$): القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، مما يعني أن هناك دلالة إحصائية على وجود علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وسرعة اتخاذ القرارات.

F-Statistic (6.530): هذه القيمة تؤكد وجود دلالة قوية للعلاقة بين المتغيرين، مما يشير إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الإدارية.

التفسير:

نتائج التحليل تؤكد صحة الفرضية الثانية، حيث أن هناك علاقة إيجابية ودالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وسرعة اتخاذ القرارات. يشير هذا إلى أن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية يساعد في تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرارات الإدارية، مما يساهم في زيادة الفاعلية التشغيلية داخل المؤسسة.

3. الفرضية الثالثة: "يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات تتعلق بالبنية التحتية والتدريب."

النتائج:

معامل التحديد ($R^2 = 0.420$): يشير إلى أن 42% من التباين في مواجهة التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والتدريب يمكن تفسيره بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

القيمة الاحتمالية ($\text{Sig.} = 0.002$): بما أن القيمة الاحتمالية أقل من 0.05، فإن هذه النتيجة تشير إلى وجود دلالة إحصائية على أن هذه التحديات تؤثر في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

F-Statistic (6.530): تؤكد هذه القيمة أن هناك دلالة قوية على أن التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والتدريب تمثل عائقاً أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

التفسير:

التحليل يؤكد أن الفرضية الثالثة صحيحة، حيث توجد تحديات مرتبطة بالبنية التحتية والتدريب تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرباح. هذه التحديات تمثل عائقاً يجب التعامل معه لتحسين فعالية تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الإدارة.

خلاصة الفصل:

جميع الفرضيات الثلاثة تم دعمها بنتائج إحصائية قوية، حيث تبين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية له تأثير إيجابي على الكفاءة الإدارية وسرعة اتخاذ القرارات، مع وجود تحديات تتعلق بالبنية التحتية والتدريب. هذه النتائج تدل على أهمية تعزيز البنية التحتية والتدريب لتقليل التحديات وتعظيم الفوائد المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة.

الخاتمة

الخاتمة:

توطئة:

في ظل التطور التكنولوجي السريع والتوجه نحو رقمنة العمليات الإدارية، أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لتحسين كفاءة المؤسسات وتحقيق المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات. تناولت هذه الدراسة مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، من خلال تحليل الفرضيات المتعلقة بالكفاءة الإدارية، سرعة اتخاذ القرارات، والتحديات المتعلقة بالبنية التحتية والتدريب. جاءت هذه الدراسة لتسد ثغرة في الفهم العلمي لأثر التحول الرقمي في المؤسسات الأكاديمية، وتسعى إلى تقديم توصيات عملية تدعم هذا التحول.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تدعم الفرضيات الموضوعية:

- تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الكفاءة الإدارية: أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ودالًا إحصائيًا لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الكفاءة الإدارية، مما يساهم في تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء العام للجامعة.
- وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وسرعة اتخاذ القرارات: تبين من الدراسة أن استخدام الأنظمة الإلكترونية يساهم بشكل فعال في تسريع عملية اتخاذ القرارات، من خلال تقليل الإجراءات الروتينية وزيادة التواصل الداخلي.
- تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتبطة بالبنية التحتية والتدريب: أوضحت الدراسة أن البنية التحتية الضعيفة وقلة التدريب يمثلان عقبات رئيسية أمام نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يستدعي اهتمامًا خاصًا من قبل إدارة الجامعة لمعالجتها.

التوصيات:

بناءً على النتائج المستخلصة، تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرياح ورقلة:

- تعزيز البنية التحتية التكنولوجية: يتطلب نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وجود بنية تحتية قوية تشمل أنظمة حاسوبية متطورة وشبكات اتصالات فعالة لضمان الاستمرارية وسلاسة العمليات.
- تقديم برامج تدريبية متخصصة: يجب توفير برامج تدريبية دورية للموظفين والأكاديميين حول كيفية استخدام الأنظمة الإلكترونية والاستفادة منها في تحسين الكفاءة الإدارية.
- إشراك الموظفين في عملية التحول الرقمي: من المهم إشراك كافة الموظفين في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية لضمان التقبل التام للتقنيات الجديدة وتقليل المقاومة للتغيير.
- تعزيز الأمن السيبراني: لضمان أمن المعلومات وحماية البيانات الحساسة، يجب التركيز على تعزيز إجراءات الأمن السيبراني كجزء أساسي من البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

الآفاق المستقبلية:

تفتح هذه الدراسة الباب أمام مزيد من الأبحاث حول التحول الرقمي في المؤسسات التعليمية، خاصة فيما يتعلق بتقييم الأثر طويل الأمد لتطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات الأكاديمية. كما يمكن أن تشكل هذه الدراسة أساساً لتطوير استراتيجيات تعتمد على الذكاء الاصطناعي في الإدارة الإلكترونية، مما يساهم في تحسين التجربة الإدارية والتعليمية على حد سواء. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون هذه الدراسة دافعاً لتوسيع نطاق التحول الرقمي ليشمل جامعات ومؤسسات تعليمية أخرى في الجزائر وخارجها.

في ختام هذه الدراسة، نؤكد على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة قاصدي مرياح ورقلة له تأثير ملموس وإيجابي على الأداء المؤسسي، رغم التحديات التي تعترض هذا التحول. إن الاستفادة من هذه النتائج وتطبيق التوصيات المقدمة ستساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة الإدارية وتطوير المؤسسة بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

المراجع

المراجع:

الكتب:

- 1- العرفاوي، أحمد، الإدارة الإلكترونية: مفاهيم وتطبيقات، (2020).
- 2- مرابط، ناصر، أسس الإدارة الحديثة، (2019).
- 3- بن ناصر، زينب، تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، (2021).

المذكرات:

- 4- بوحبيبة، فؤاد، أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي: دراسة حالة جامعة الجزائر، جامعة الجزائر، (2021).
- 5- بوزيد، سارة، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الأداء الإداري، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (2020).
- 6- بلقاسم، محمد، تحليل دور الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، جامعة وهران، (2022).

المقالات والمدخلات:

- 7- بوحليفة، ربيعة، "تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات: التحديات والفرص"، مجلة العلوم الإدارية، (2021)، ص. 45-58.
- 8- لطرش، فوزية، "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي"، المجلة الجزائرية للعلوم الإدارية، (2020)، ص. 30-40.
- 9- قنديل، عادل، "التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية"، ندوة التحول الرقمي، (2022).

المدقق باللغة الأجنبية:

- 10- Laudon, K. C., & Laudon, J. P., Management Information Systems: Managing the Digital Firm.(2020) ،
- 11- Turban, E., & Volonino, L., Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth, and Sustainability ، (2018).

- 12- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M., Management Information Systems ،
(2016).

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم 01: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استمارة استبيان



تحية احترام وتقدير

نضع بين أيديكم استمارة استبانة تتعلق بموضوع دراسة "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات". تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهمية تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال. ولأهمية رأيكم حول موضوع الدراسة، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة المرفقة عن طريق وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة وفي الخانة المخصصة لذلك، مع التأكيد على أن البيانات والمعلومات الواردة في استمارة الاستبانة سوف تحاط بالسرية التامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرًا لكم على حسن تعاونكم.

من اعداد الطالبين:

عياشي عبد المالك

بن عمر محمد أسامة

2024-2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 من 31 إلى 40 من 41 إلى 50 أكثر من 50

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 أكثر من 15 سنة

المؤهل العلمي: شهادة مهنية ليسانس ماجستير/ماجستير دكتوراه

مركز الوظيفي: أستاذ جامعي موظف إداري موظف تقني مدير قسم

المحور الثاني:

البعد الأول: الحوافز والمكافآت

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
01	أستخدم أدوات الإدارة الإلكترونية بشكل يومي في أداء مهامى.			
02	توفر الجامعة الأدوات الإلكترونية اللازمة لتسيير العمل الإدارى.			
03	أرى أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية يسهم فى تحسين التواصل بين الموظفين.			
04	تستخدم أنظمة إدارة البيانات الإلكترونية بكفاءة داخل الجامعة.			
05	التعامل مع البريد الإلكتروني كأداة إدارية يسهم فى تسريع العمليات الإدارية.			
06	الإدارة الإلكترونية تساعد فى تقليل الجهد المطلوب لإنجاز المهام الروتينية.			
07	أواجه صعوبات فى استخدام بعض أدوات الإدارة الإلكترونية المتاحة.			
08	أشعر بوجود دعم فى كافٍ فى حال حدوث مشكلات تقنية متعلقة بالإدارة الإلكترونية.			
09	تساعد الإدارة الإلكترونية فى تنظيم الملفات والمستندات بشكل أفضل.			
10	تقدم الإدارة الإلكترونية معلومات دقيقة وفى الوقت المناسب.			

المحور الثالث:

البعد الأول: حل المشكلات واتخاذ القرار

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
01	تساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل الإداري.			
02	تساعد الإدارة الإلكترونية في تسريع عمليات اتخاذ القرار.			
03	تطبيق الإدارة الإلكترونية يعزز من قدرة الجامعة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.			
04	الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين رضا الموظفين.			
05	أرى أن الإدارة الإلكترونية تسهل التعاون بين الفرق المختلفة.			
06	يمكن أن تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل إيجابي على فعالية التواصل الداخلي.			
07	الإدارة الإلكترونية تساعد في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام.			
08	يُظهر تطبيق الإدارة الإلكترونية تحسينات واضحة في الأداء العام للجامعة.			

الفهرس

الفهرس:

الملخص:

ب	المقدمة العامة:	ب
ب	أ. توطئة:	ب
ج	ب. الإشكالية:	ج
ج	ج. الفرضيات:	ج
ج	د. مبررات اختيار الموضوع:	ج
د	هـ. أهداف الدراسة وأهميتها:	د
د	و. حدود الدراسة:	د
د	ز. منهج البحث والأدوات المستخدمة:	د
د	ح. مرجعية الدراسة:	د
د	ط. صعوبات الدراسة:	د
هـ	ي. هيكل البحث:	هـ
2	تمهيد:	2
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية في المؤسسة:	3
3	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية:	3
3	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:	3
3	أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية:	3
4	ثانياً: تعريف الإدارة الإلكترونية:	4

6	الفرع الثاني: أهمية وأساليب الإدارة الإلكترونية
6	أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية
7	ثانياً: أساليب الإدارة الإلكترونية
9	الفرع الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية
11	المطلب الثاني: مراحل تطور الإدارة الإلكترونية وتحديات تطبيقها
11	أولاً: مراحل تطور الإدارة الإلكترونية
12	ثانياً: تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات
16	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية في المؤسسة
17	المطلب الأول: الدراسات السابقة
17	الفرع الأول: الدراسات العربي
22	الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية
24	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
25	الخلاصة
27	تمهيد:
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
28	المطلب الأول: أدوات الدراسة
28	الفرع الأول: منهج الدراسة
29	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
30	الفرع الثالث: تصميم أداة الدراسة

30	أولا- خطوات إعداد الاستبيان
31	ثانيا- صدق وثبات الاستبيان
32	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي
32	الفرع الأول: أدوات التحليل الإحصائي
33	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية، تفسيرها ومناقشتها
33	المطلب الأول: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
33	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
33	أولا- التوزيعات التكرارية للعينة المدروسة حسب الجنس
34	ثانيا- التوزيعات التكرارية لأفراد العينة المدروسة حسب السن
35	ثالثا- التوزيعات التكرارية لأفراد العينة المدروسة حسب المؤهل العلمي
36	رابعا- التوزيعات التكرارية للعينة المدروسة حسب الخبرة المهنية
38	الفرع الثاني: تحليل وتفسير اتجاهات آراء المستجوبين
39	أولا- اتجاه المستجوبين حول فقرات المحور الأول
41	ثانيا- اتجاه المستجوبين حول فقرات المحور الثاني
44	المطلب الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
44	الفرع الأول: عرض نتائج الانحدار الخطي
44	أولا- القوة التفسيرية لمعادلة الانحدار
46	ثانيا- تحليل التباين المفسر بخط الانحدار
49	ثالثا- شرط التوزيع الطبيعي للبواقي

51	رابعاً- الارتباط الذاتي بين البواقي.....
52	خامساً- شرط تجانس تباين البواقي.....
54	الفرع الثاني: عرض وتفسير نتائج الفرضيات.....
56	خلاصة الفصل:
58	الخاتمة:.....
58	توطئة:
58	النتائج:.....
59	التوصيات:.....
59	الآفاق المستقبلية:.....
61	المراجع:.....
64	الملاحق:.....
64	الملحق رقم 01: الاستبيان.....
68	الفهرس:.....