

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

بوضياف هيثم

عليوي عبد المجيد

تحت عنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين

دراسة ميدانية لمجموعة من الإقامة الجامعية بالمسيلة

لجنة المناقشة:

د.حطي شاكر السراج	جامعة محمد بوضياف - المسيلة	رئيسا
د.ديقش سمية	جامعة محمد بوضياف - المسيلة	مشرفا ومقررا
أ.د.بركاتي حسين	جامعة محمد بوضياف - المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

شكراً وتقديراً

الحمد لله الذي أعاننا على انجاز هذا البحث، ولا يسعنا إلا أن نسجد لله شكراً وحمداً على توفيقه، ويذكر لأهل الفضل علينا بعد الله سبحانه كل جميل وحسن صنيع.

يود الباحث أن يعرب عن جزيل شكره وامتنانه الى كل من أسدى يد العون لهذه الدراسة، منذ ارساء لبناتها الأولى وحتى اخراجها، لذا نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى الاستاذة المشرفة: ديقش سمية، على صبرها معنا في تقديم النصح والارشاد وعلى كل ما بذلته من جهد، والذي كان لتوجيهاتها وملاحظاتها الاثر الكبير علينا.

كما نتقدم بشكرنا الى كافة العمال بقطاع الخدمات الجامعية على حفاوة الاستقبال وحسن المعاملة وعلى المعلومات المقدمة التي لم يخلوا بها.

كما نشكر كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ولكل من ساعدنا في اتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد، ونتوجه مسبقاً بجزيل شكرنا الى السادة أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بالموافقة على مناقشة المذكرة وما سيبدونه من ملاحظات وتوجيهات بناءة ستغني وتثري هذا العمل.

" والله ولي التوفيق "



من قال أنا لها نالها

وأنا لها ان أبت رغما عنها أتيت بها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفًا بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطانني بلا مقابل

إلى من غرس في روحي مكارم الاخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي

إلى فخري واعتزازي "والدي"

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها

إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات

سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي "والدتي"

إلى ضلعي الثابت وامان ايامي الى ملهمة نجاحي الى من شددت بها عضدي "اختي"

لكل من كان عونًا وسندا في هذا الطريق لرفقاء السنين واصحاب الشدائد والازمات اهديكم هذا الانجاز

وثمرة نجاحي الذي لطالما تمنيته، ها أنا اليوم أتممت أول ثمراته راجيا من الله تعالى أن ينفعني بما

علمني وأن يعلمني ما أجهل.

" هيثم "



إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي

"والدي الحبيب" أطل الله في عُمره وأحسن عمله.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش، وراعتني حتى صرت كبيراً

"أمي الغالية" أطل الله عمرها وأحسن عملها.

"إلى إخوتي وأخواتي"، إلى من شددت بهم عضدي وكان لهم بالغ الأثر في تجاوز كثير من العقبات والصعاب.

لكل من ساندني ووقف بجانبني في رحلتي نحو تحقيق النجاح.

اليوم، أهدىكم فرحتي وإنجازي، وأتمنى أن يكون هذا الإنجاز بداية للمزيد من التقدم والإنجازات

وأسأل الله العليّ القدير أن يكلل جهدي بالنجاح وأن يمدني بالعلم والفهم لما هو أفضل.

" عبد المجيد "

ملخص الدراسة:

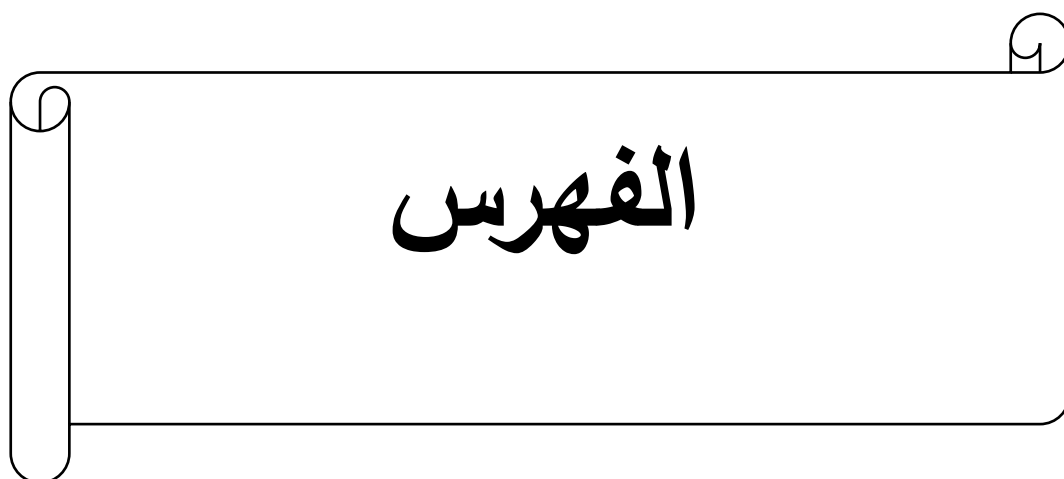
تتناول هذه الدراسة "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين بمؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة"، وتهدف إلى تحليل كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على كفاءة وجودة عمل الموظفين. تستعرض الدراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية وفوائدها مقارنة بالإدارة التقليدية، وتناقش أساسيات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي لجمع وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. تم توزيع 40 استمارة استبيان، وتم استرجاع 36 منها، كانت 34 منها قابلة للتحليل. أظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين كفاءة وجودة عمل الموظفين وزيادة رضاهم. توصي الدراسة بتوفير التدريب المستمر للعاملين، وتحسين البنية التحتية التقنية، ودعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، مما يعزز الفوائد المستقبلية المحتملة لتبني هذا النهج بشكل أوسع واستراتيجي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أداء العاملين، مؤسسات الإقامة الجامعية، الكفاءة، الجودة، رضا الموظفين، التدريب المستمر، البنية التحتية التقنية، SPSS.

Abstract:

This study addresses "The Role of Electronic Management in Improving Employee Performance in University Residence Institutions in M'sila" and aims to analyze how electronic management affects the efficiency and quality of employees' work. The study reviews the concept of electronic management and its benefits compared to traditional management and discusses the fundamentals of employee performance and the factors affecting it. The study adopted a descriptive analytical approach to collect and analyze data using the SPSS program. Forty questionnaire forms were distributed, and 36 were retrieved, with 34 being analyzable. The results showed that electronic management contributes to improving the efficiency and quality of employees' work and increasing their satisfaction. The study recommends providing continuous training for employees, improving the technical infrastructure, and supporting top management to successfully implement electronic management, which enhances the potential future benefits of adopting this approach more widely and strategically

Keywords: Electronic management, Employee performance, University residence institutions, Efficiency, Quality, Employee satisfaction, Continuous training, technical infrastructure, SPSS.



الصفحة	العنوان
ب	الشكر
ج-د	الإهداء
هـ	ملخص الدراسة
و-ز-ح	فهرس المحتويات
ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
1	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية وأداء العاملين	
11	تمهيد
12	المبحث الأول: مدخل إلى الإدارة الالكترونية
14	المطلب الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
17	المطلب الثاني: عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية
20	المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الالكترونية
23	المطلب الرابع: معوقات الإدارة الالكترونية
24	المبحث الثاني: أساسيات حول أداء العاملين
24	المطلب الأول: ماهية أداء العاملين
26	المطلب الثاني: عناصر ومحددات أداء العاملين
29	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على أداء العاملين
31	المطلب الرابع: تقييم أداء العاملين وخطواته
34	المطلب الخامس: طرق تقييم أداء العاملين
39	المبحث الثالث: تأثيرات الإدارة الالكترونية على أداء العاملين
39	المطلب الأول: أثر أجهزة الحاسوب ولواحقها على مستوى أداء العاملين

39	المطلب الثاني: الشبكات وعلاقتها بتحسين مستوى أداء العاملين
40	المطلب الثالث: البرمجيات وقواعد البيانات وأثرها في تحسين مستوى أداء العاملين
41	المطلب الرابع: الكوادر البشرية وأثرها في تحسين مستوى أداء العاملين
43	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية - المسيلة
45	تمهيد
46	المبحث الأول: تقديم لمؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة
46	المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة
50	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة
51	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وإجراءاتها
51	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
54	المطلب الثاني: تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات
60	المطلب الثالث: حساب صدق وثبات الاستبيان
63	المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها
64	المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية
70	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة
88	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
101	خلاصة الفصل
104-101	الخاتمة
106-105	قائمة المراجع
107-118	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	العناوين	الصفحة
01	طريقة الترتيب البسيط لتقييم أداء العاملين	33
02	التوزيع الطبيعي للعاملين على أساس الكفاءة	34
03	نموذج قائمة مراجعة لتقييم الأداء	34
04	طريقة الملاحظة السلوكية	36
05	مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبانات	50
06	يبيّن المقياس المستخدم في الاستبيان	52
07	يبيّن نتائج كشف نوع التوزيع الطبيعي للبيانات	53
08	يوضح صدق الاتساق لأداة الدراسة	59
09	يبيّن قيمة معامل كرونباخ ألفا للاستبيان	60
10	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	62
11	توزيع أفراد العينة حسب العمر	63
12	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	65
13	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	66
14	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول	69
15	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني	73
16	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث	77
17	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع	80
18	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	84
19	نتائج تحليل اختبار الفرضية رقم 01	88
20	نتائج تحليل اختبار الفرضية رقم 02	90
21	نتائج تحليل اختبار الفرضية رقم 03	91
22	نتائج اختبار نتائج الفرضيات الفرعية للفرضية 03	93

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	النموذج النظري للدراسة	07
02	محددات الأداء الوظيفي للعاملين	27
03	خطوات الإدارة بالأهداف	35
04	الهيكل التنظيمي لمؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة	48
05	التمثيل البياني لتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة	50
06	التمثيل البياني لعملية كرونباخ ألفا	61
07	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	63
08	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	64
09	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	66
10	تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	67
11	رسم بياني لأهمية عبارات المتطلبات التقنية	70
12	رسم بياني لأهمية عبارات المتطلبات الادارية	74
13	رسم بياني لأهمية عبارات المتطلبات المالية	78
14	رسم بياني لأهمية عبارات المتطلبات البشرية	81
15	رسم بياني لأهمية عبارات متطلبات المحور الثاني	85
16	النموذج الميداني للدراسة	99

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	107
02	مخرجات برنامج spss	115-111
03	وثيقة اجراء التريص	116
04	وثيقة النزاهة العلمية	118-117

مقدمة عامة

شهد العالم مع بداية القرن الواحد والعشرون ظهور ثورة المعلوماتية التي عرفت تقدما هائلا في مجال تكنولوجيا المعلومات، الحواسيب والاتصالات، خاصة أن هذا التقدم مازال مستمرا وبشكل أسرع من ذي قبل، حيث أن هذا التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، أدى الى تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الادارية، والتي تغيرت معها أشكال المعاملات الإدارية التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي أو ما يسمى بالتقنية الالكترونية.

إن الإدارة الالكترونية وما تشمله من استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعمل على تبسيط الاجراءات داخل المؤسسة، مما ينعكس ايجابا على مستوى أداء العاملين حيث يعتبر هذا الأخير من المفاهيم واسعة الانتشار، نظرا لما يكتسبه من أهمية في المؤسسة باعتباره يمثل المحرك الأساسي لنجاح أي مؤسسة من عدمه، كما يعتبر العامل الأكثر مساهمة في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية، كما أنه يتصف بكونه مفهوما واسعا ومتطورا ذو محتويات تتميز بالديناميكية نظرا لتغير وتطور ظروف العمل الاداري، بسبب تغير ظروف وعوامل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة على حد سواء، فإن تحسن مستوى الأداء مرتبط وبشكل مستمر مع هذه التغيرات التكنولوجية الحاصلة، ما ينعكس بصورة مباشرة على أداء العامل كالسرعة، الدقة وكفاءة وفاعلية العمل الإداري مما يتوافق مع توقعات وتطلعات متلقي الخدمة.

أولاً: تمهيد

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاعاتها في مختلف المجالات، وذلك بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية الى الأنشطة الالكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير حيث أن مؤسسات الإقامات الجامعية التابعة لمديرية الخدمات الجامعية لولاية المسيلة تعد من بين المؤسسات التي تبنت الإدارة الالكترونية.

ثانياً: طرح الاشكالية

ومنه فإن محور دراستنا يتمثل في محاولة الإجابة عن الاشكالية التالية:

ما هو دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الإقامات الجامعية بالمسيلة نويوات موسى الأحمد (نكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث)؟

الاسئلة الفرعية:

انطلاقا من هذه الاشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الاقامات الجامعية بالمسيلة نويات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث)؟
- ما مستوى أداء العاملين في مؤسسات الاقامات الجامعية بالمسيلة نويات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث)؟
- هل تؤثر الادارة الالكترونية على تحسين أداء العاملين في مؤسسات الاقامات الجامعية بالمسيلة نويات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث)؟

ثالثا: فرضيات الدراسة: للوصول إلى إجابة عن الإشكالية والأسئلة الفرعية تستند معالجة الموضوع على الفرضيات التالية:

- الفرضية 1: تطبق الإدارة الالكترونية بمستوى عالي في مؤسسات الاقامات الجامعية بالمسيلة نويات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث).
- الفرضية 2: أداء العاملين في مؤسسات الاقامات الجامعية بالمسيلة نويات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث) ذو مستوى عالي.
- الفرضية 3: تؤثر الادارة الالكترونية بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الاقامات الجامعية بالمسيلة نويات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث).

رابعا: أسباب اختيار الموضوع:

- الدافع المعرفي أي حب المعرفة والاطلاع وخاصة وأن موضوعنا يتميز بالحدثية.
- الرغبة في تقديم بحث يترجم مجهوداتنا ومهارتنا التي اكتسبناها طيلة 5 سنوات من الدراسة.
- أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية في الحقل العلمي كونه يتناول أحد التقنيات التكنولوجية الحديثة.
- محاولة إثراء موضوع الإدارة الإلكترونية في جوانبه النظرية والتطبيقية وهذا راجع لمحدودية الدراسات والأبحاث التي تناولت مثل هذا الموضوع.

خامسا: أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- ضبط المفاهيم الخاصة بكل من الإدارة الالكترونية وأداء العاملين نظريا؛

- التعرف على مدى تواجد الإدارة الالكترونية في المؤسسة من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الاقامات الجامعية لولاية المسيلة.
- التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسات الاقامات الجامعية لولاية المسيلة.
- قياس تأثيرات الادارة الالكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الاقامات الجامعية لولاية المسيلة.
- التوصل لمجموعة من النتائج، وتقديم الاقتراحات المناسبة لمسؤولي المؤسسات المعنية.

سادسا: أهمية الدراسة: يمكن حصر أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- يعتبر موضوع الادارة الالكترونية من أهم المواضيع الحيوية الحديثة والتي نالت اهتماما كبيرا في الفكر الاداري لأهميته في مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها بأقل جهد ووقت وتكلفة.
- مساهمة هذه الدراسة في التوصل إلى فهم الدور الذي تمارسه الادارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين.
- إفادة الباحثين في إجراء بحوث جديدة من خلال الاطلاع على نتائج الدراسة الحالية مع إمكانية تطبيق دراسات مشابهة على عينات أخرى.

سابعا: حدود ومجال الدراسة: لقد تمت هذه الدراسة في إطار حدود موضوعية، مكانية، زمانية، وبشرية معينة كما يلي:

- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة متغيرين أساسيين الأول يتمثل في الإدارة الإلكترونية والثاني يتمثل في أداء العاملين.
- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة التطبيقية في ثلاثة إقامات جامعية بالمسيلة وهي: نويوات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث).
- **الحدود الزمانية:** امتدت الفترة الزمنية للدراسة من شهر جانفي 2024 إلى ماي 2024.
- **الحدود البشرية:** أجريت هذه الدراسة على الموظفين الاداريين في مختلف المستويات في مؤسسات الاقامات الجامعية محل الدراسة.

ثامنا: منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي على المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع طبيعة الموضوع، حيث تسعى الدراسة للكشف عن دور الادارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين وهذا من خلال جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها، وذلك بإسقاط الدراسة النظرية

على واقع مؤسسات الاقامات الجامعية لولاية المسيلة من خلال الاعتماد على الأساليب الاحصائية المناسبة ومن ثم استخلاص النتائج.

أدوات الدراسة: نظرا لطبيعة البحث فإن الأدوات التي تم استخدامها لعملية جمع المعلومات تتمثل في:

من الناحية النظرية اعتمدنا على كل من:

• الاطلاع على عدد من الكتب الورقية والالكترونية التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة؛

• استقراء مجموعة من الدراسات السابقة متمثلة في مذكرات ورسائل علمية.

• الاطلاع على مقالات علمية ومجلات أكاديمية تحمل معلومات تخص موضوع الدراسة.

أما من الناحية التطبيقية فقد اعتمدنا على:

• استمارة استبيان تم توزيعها على عينة من الموظفين الاداريين في مؤسسات الاقامات الجامعية لولاية المسيلة.

• تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS).

• بالإضافة إلى بعض الوثائق التي حملت معلومات تعريفية عن المؤسسات المعنية.

تاسعا: الدراسات السابقة:

سيتم استقراء مجموعة من الدراسات الجزائرية والعربية والتي تندرج ضمن موضوع الدراسة وهي

1. دراسة براهيمية ندى، وصولة حفيظة، بعنوان دور الادارة الالكترونية في تطوير أداء العاملين في المحاكم الادارية: وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الإدارة الالكترونية ودورها في الرفع من أداء العاملين في المحاكم الادارية، وتم اختيار موظفي المحكمة الادارية قالة كعينة للدراسة في سنة 2013، حيث استخدمت منهجا وصفيا لتحقيق اهدافها. وقد توصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج أهمها: أهمية الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة بدرجة شديدة للزيادة من كفاءة ودقة العمل وسرعة الانجاز، تحرص المحكمة الادارية بدرجة عالية على تطبيق نظام التوقيع الالكتروني وذلك لتأمين المعلومات وسلامتها، تعمل المحكمة الادارية على توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية.

2. دراسة كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، الجامعة الافتراضية الدولية قطر 2008: هدفت هذه الدراسة

الى استكشاف وتحديد المتطلبات اللازمة لتطبيق نظم الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، تم استهداف مجموعة من الموظفين العاملين في مركز نظم المعلومات كعينة للدراسة بهدف جمع البيانات المتعلقة بمدى جاهزية المركز لتبني نظم الادارة الالكترونية، حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يشمل جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع الموظفين وتحليلها باستخدام أساليب احصائية.

توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية: توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الادارات، تقليل المراسلات البريدية وتكلفة وسائل نقل البيانات، تقليل نفقات الادارة الداخلية، اعطاء فرص لتطوير أداء العاملين في الادارات المختلفة وتحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.

3. دراسة مها مرزوق، وعايض العتيبي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مستوى أداء العاملين، جامعة الملك عبد العزيز بجدة 2008/2007: تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على أداء الموظفين في الجامعة، وذلك من خلال تقييم عدة جوانب تشمل الكفاءة، الفعالية، والرضا الوظيفي، شملت الدراسة عينة عشوائية متمثلة في مجموعة من الموظفين العاملين في جامعة الملك عبد العزيز. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يتضمن جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على عينة الدراسة، بالإضافة إلى مقابلات شخصية مع بعض الموظفين للحصول على بيانات نوعية، وتحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي SPSS. توصلت الدراسة الى نتائج أهمها أنه توجد علاقة بين الآثار الاقتصادية الادارية، الاجتماعية، الأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية ومستوى أداء العاملين.

يمكن توضيح موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة انطلاقاً من التطرق إلى أوجه الشبه وأوجه الاختلاف:

أ. أوجه التشابه:

تتشترك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تركيزها على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين، أي في المتغيرين الأساسيين مما يجعلها جميعاً تدور حول نفس الموضوع الرئيسي. كما تشترك في القطاع المستهدف وهو القطاع العام أو المؤسسات التابعة للدولة، بالإضافة إلى كونها مؤسسات خدمية، كما تشترك جميع الدراسات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي. أما في عملية جمع البيانات تشترك دراستنا مع الدراسات السابقة في الأداة الأساسية لجمع البيانات والتي تمثلت في استمارة استبيان، وكذلك في عملية تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS".

ب. أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في مكان إجراء الدراسة والفئة المستهدفة والأداة الثانوية المستعملة في جمع البيانات. مكان إجراء الدراسة فتمثل في مؤسسات تقدم خدمات عامة في مجالات مختلفة حيث دراسة (براهمية، حفيظة، و صوالة، 2013) تمت في المحكمة الإدارية في قالة واستهدفت موظفيها، بينما دراسة (الكبيسي، 2008) أجريت في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في قطر مع موظفي المركز. بينما دراسة (العتيبي، 2008/2007) تمت في جامعة الملك عبد العزيز بجدة وشملت موظفي الجامعة، في حين أن الدراسة الحالية ركزت على الموظفين الإداريين بمؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الاحمدي (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث) ومحمد بن بولعيد (اناث). فيما يتعلق بالأدوات الثانوية لجمع البيانات فدراسة (الكبيسي، 2008) ودراسة (العتيبي، 2008/2007) كلاهما استخدمتا المقابلة، أما دراستنا تم فيها استخدام بعض الوثائق.

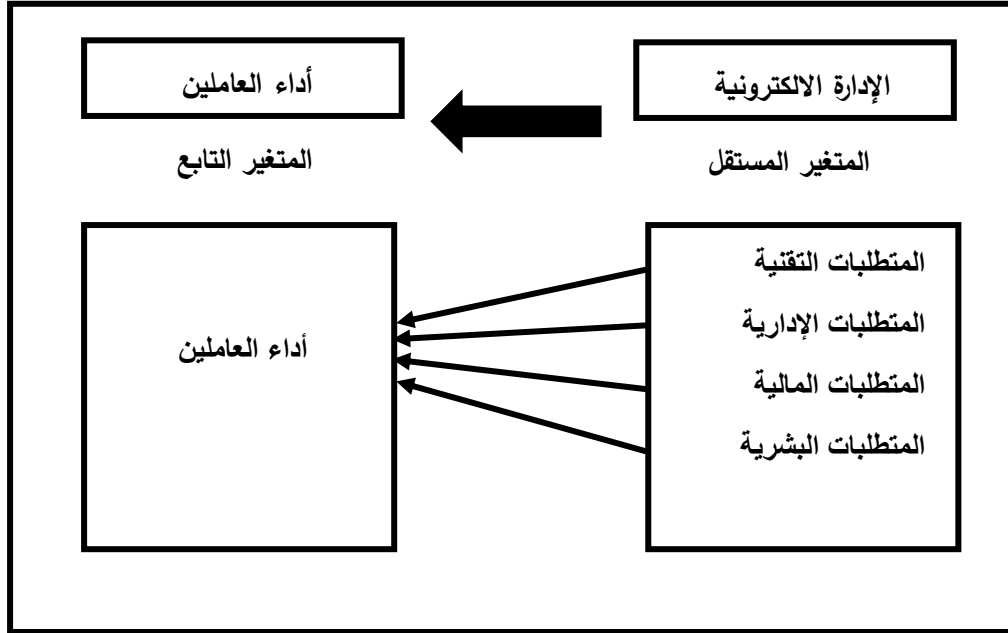
أما بالنسبة للنتائج فتختلف عن كل الدراسات السابقة.

عاشرا: هيكل الدراسة

تنقسم هذه الدراسة إلى فصلين الأول نظري والثاني تطبيقي تسبقهم المقدمة وتليهم الخاتمة، حيث تم التطرق في الفصل الأول الى دراسة المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية وأداء العاملين الذي يتكون من ثلاث مباحث: مدخل إلى الإدارة الإلكترونية، أساسيات حول أداء العاملين وأخيرا تأثيرات الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين.

وفي الفصل الثاني تم فيه التطرق الى دراسة ميدانية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الاقامات الجامعية لولاية المسيلة والذي يتكون من ثلاث مباحث، بحيث تناولنا في المبحث الأول لمحة عامة عن مؤسسات الاقامات الجامعية لولاية المسيلة أما المبحث الثاني فيخص الإطار المنهجي للدراسة الميدانية والمبحث الثالث لاختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

الشكل رقم (01): النموذج النظري للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الالكترونية وأداء العاملين

تمهيد:

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، وهي عبارة منظومة تركز اعتمادنا على الوسائل التكنولوجية الحديثة وذلك من أجل توفير منظومة عمل متكاملة تسعى لتحقيق الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة وأيضاً تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين.

وظهور الإدارة الإلكترونية ساهم في حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية الدقة، كما ساهم في دعم وتبسيط الإجراءات الإدارية والاستغناء عن المعاملات الورقية وبهذا تتمكن المؤسسة من التحول من النمط الإداري إلى النمط الإداري الإلكتروني بحيث يتماشى مع معطيات العصر، فلمفهوم الإدارة الالكترونية أثر بالغ على أداء العاملين بحيث أن تحسن أداء العاملين بفعل الإدارة الالكترونية يتمثل في فعالية استغلال الوقت وتوفير فرص التعلم المستمر وتعزيز عملية التواصل، وهذا ما يشير إلى وجود علاقات ارتباطية بين الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع وفي هذا الفصل سنتحدث عن الإدارة الالكترونية وأداء العاملين بالإضافة إلى تأثيرات الإدارة الالكترونية على أداء العاملين بحيث قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: مدخل إلى الإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات حول أداء العاملين.

المبحث الثالث: تأثيرات الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين.

المبحث الأول: مدخل إلى الإدارة الإلكترونية

ساهم التقدم التكنولوجي في تطوير أساليب العمل الإداري، كما أنه منح الفرصة لتحسين عمل الأجهزة الإدارية ما دفع بالمؤسسات للعمل على الربط بين ما قدمته الإدارة التقليدية وما قدمته الإدارة الالكترونية الحديثة حيث تعد هذه الأخيرة إدارة مسؤولة عن تقديم الخدمات والمعلومات إلكترونيا من خلال تفاعل عدد من العناصر الضرورية لعملها.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد المفاهيم الحديثة التي شهدت تطورا كبيرا في العصر الحديث، حيث أصبح لها دور بارز في تحسين كفاءة العمل وتطوير العمليات التنظيمية. يعتبر فهم ماهية الإدارة الإلكترونية وأهميتها أمرا أساسيا لفهم كيفية تأثيرها على العمل والمؤسسات في الوقت الحالي.

أولا: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية

تلازمت التكنولوجيا والإدارة منذ زمن بعيد، ولا يخفى على أحد الأدوار المترابطة لكل منهما في دعم الآخر، ولم تكن إدارة التكنولوجيا بالحقل العلمي، أو المعرفي الجديد، بل إنها امتدت الى مرحلة الخمسينيات وهي مرحلة إدارة البحث والتطوير التي بدأت فيها الأفكار توظف لدعم مراكز البحث والتطوير، ثم بدأت مرحلة الستينات وتتميز هذه المرحلة بإدارة مسألة القيمة المضافة، ثم مرحلة الألفيات و هي مرحلة الميزة التنافسية وأسلوب استخدامها، ثم بعد ذلك بدأت مرحلة العشر أعوام الأولى من الألفية الثالثة وهي مرحلة الاقتصاد المعرفي والمعلوماتي. (العاني و شوقي، 2014، صفحة 27)

أما بدايات ظهور الإدارة الإلكترونية فتعود تحديدا الى عام 1960 وكانت شركة " IBM " الأمريكية السبابة الى ابتكار أساليب إدارية قريبة من حيث النشاط، لما تسعى اليه الإدارة الالكترونية، ومن خلال دراسة الفكر الإداري و المدارس الإدارية، يتضح أن الإدارة الالكترونية امتدت الى هذه المدارس وتجاوزتها، فقد حدد المختصون في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية، على أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمدارس الكلاسيكية، مروراً بمدرسة العلاقات الإنسانية وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، كما أن ظهور الإدارة الالكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد الى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، بحيث أن بداية ظهور الإدارة الالكترونية تمثل في انتشار استخدام الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات، كما تم استخدام مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة الأمريكية وهذا يعد إشارة إلى فكرة مفادها التحول الى العمل الرقمي . (مسلم، 2015، صفحة 205)

وفي عام 1974 بدأت مؤسسة " زير وكس " تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب مستقل. وفي عام 1986 بدأت الدول الاسكندنافية في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها القرية الإلكترونية، ويعد " لارس " من جامعة أدونيس في الدنمارك رائد هذه التجربة وأطلق عليها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع " مايكل دل " صاحب شركة دل التي لها دور ريادي في ميدان الحلول الإلكترونية، وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر، وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند عليها عدة مشاريع فرعية في المملكة المتحدة، وكمرحلة أولى كان الهدف الرئيسي هو ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية وقد بدأ المشروع فعليا عام 1991. وفي عام 1992 عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع وقد تبنى مجلس لندن مشروع " بونتيل " للاتصالات البعيدة التقنية الذي أكد جمع ونشر وتنمية المعلومات بالوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات، وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 بولاية فلوريدا. (بوحوش، 2006، صفحة 184)

حيث كانت بداية الانطلاق لشركة " مايكروسوفت " في هذا الميدان عام 1996 من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها، مما أدى الى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا، وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الإنترنت العالمية واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد. (السالمي، 2008، صفحة 33)

ثانيا: أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية: (محمود و البحري، 2009، صفحة 144)

- زيادة التوجهات العالمية نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الانسانية المختلفة؛
- ظهور حركات الإصلاح والتطور الإداري؛
- تعاظم دور شبكات المعلومات، والذي أدى الى ترشيح قيم جديدة مثل الشفافية، والمساءلة، والمراجعة، والمشاركة؛

- مواكبة العالم المتقدم الذي انتشرت فيه مفاهيم جديدة، مثل الحوكمة الإلكترونية وتطبيقها في كثير من المجتمعات، يحتم على الدول النامية اللحاق بركب التطور والتنافس في تقديم الخدمات، بناء على معايير السهولة، الفاعلية والكفاءة؛
- زيادة التقدم نحو التكنولوجيا والثورة المعرفية والتي أدت الى اظهر مزايا عديدة لتطبيقات العلمية في مختلف مجالات الحياة الانسانية؛
- توجيهات العولمة وتربط المجتمعات الانسانية، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الانسانية من خلال شبكة الأنترنت؛
- الثورة الهائلة في المعلومات والاتصالات، والتي تتصف بسرعة الانتشار. (محمود و البحري، 2009، صفحة 144)

ثالثا: تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعددت وتنوعت التعاريف حسب وجهات النظر من بينها ما يلي:

- تعتبر الإدارة الإلكترونية تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية. (أحمد، 2009، صفحة 42)
- وعرفت أيضا: أنها جمع أكبر عدد من المواقع الإدارية المتباعدة في شبكة الاتصال الإلكترونية السلكية أو اللاسلكية المحددة. (المفرحي و اخرون، 2007، صفحة 11)
- وفي تعريف آخر: الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء. (أحمد، 2009، صفحة 41)

وكتعريف شامل للإدارة الإلكترونية فهي تعتبر استراتيجية متطورة توظف التكنولوجيا الرقمية لإدارة العمليات داخل المؤسسة. وتشمل هذه الإستراتيجية مختلف المجالات مثل: الإدارة المالية والموارد البشرية وعمليات البيع والتسويق وإدارة العلاقات مع العملاء. كما تعد الإدارة الإلكترونية عنصرا أساسيا في العصر الحديث حيث تساهم بشكل كبير في تحسين الفعالية وتقليل التكاليف وتعزيز التفاعل والتواصل السلس داخل المؤسسة.

رابعا: خصائص الادارة الالكترونية وأهميتها:

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط من أنماط الإدارة التي كان لها أثر واسع على المؤسسات المختلفة ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي

تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهي بذلك تتميز بأهمية كبيرة وعدد من الخصائص والتي بفضلها أصبحت الإدارة الإلكترونية تعد نهجا متطورا لإدارة المؤسسات في العصر الحديث.

1-خصائص الادارة الالكترونية:

وتتمثل هذه الخصائص فيما يلي: (رأفت، 2004، صفحة 4)

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا؛
- إدارة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

ومما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية كالآتي: (دريش، 2007،

صفحة 3)

- **زيادة الاقتان:** إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، حيث تنطوي على المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.
- **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها وحرصت على الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل الفئات التي تستهدفها أنشطة المؤسسات العامة.
- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المؤسسات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية على أنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن المهام الإدارية من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله.

2- أهمية الادارة الالكترونية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يأتي: (أمونة، 2009، صفحة 34)

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى الموظفين كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛
- الدقة والموضوعية في العمليات داخل المنظمة؛
- تفادي أخطار التعامل الورقي؛
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات معتمدة؛
- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة؛
- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعليم المستمر؛
- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى.

خامسا: أهداف الادارة الالكترونية:

تسعى الادارة الالكترونية لتحقيق العديد من الأهداف لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد في المؤسسة والتي تتمثل فيما يلي: (كورتل و سليمان، 2015، صفحة 38)

- التخلص من حدة البيروقراطية وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسة
- ضمان دقة المعاملات الإدارية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني وكفاءة نظام الحفظ فيه؛
- الحد من الأعباء الإدارية في الاعتماد على الورق أو ما يتبعه من عيوب في الحفظ؛
- ضمان السرية والخصوصية المعلومات المهمة في ظل توافر أنظمة منع الاختراق؛
- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات عبر توافر القدرات المعلوماتية العالية مما يمكنها من معرفة رغبات المستهلكين، ومنه إلى تطوير منتجاتها؛ (عاشور، 2010، صفحة 18)
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة؛
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار؛
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.

المطلب الثاني: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

تشكل عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية ركائز أساسية لنجاح هذا النهج المتطور في إدارة المؤسسات ومن خلال فهم هذه العناصر والوظائف يمكن للمؤسسات الاستفادة بشكل أفضل من الإدارة الإلكترونية لتحقيق أهدافها.

أولاً. عناصر الإدارة الإلكترونية: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدداً من العناصر وهي كالتالي: (الحسين، 2010، صفحة 69)

1- **الحواسيب وملحقاتها:** ينبغي على الإدارة قبل بدء تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع حسب طبيعة عمل الإدارة فقد تحتاج إلى أجهزة ذات مواصفات معينة من حيث أحجام شاشاتها وسرعتها وسعتها التخزينية وأيضاً ملحقاتها المتمثلة في الأجهزة الخارجية وغيرها من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها، وما يستلزم ذلك العمل.

2- **البرامج:** تختار كل إدارة قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية وتنقسم إلى قسمين:

- **1.2. برامج عامة:** وهي البرامج التي يتم تحميلها غالباً على معظم أجهزة الحاسوب التي تبدأ بتشغيلها، كبرامج إدارة النظام: نظم التشغيل، أو نظم إدارة الشبكة والجدول الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، وغيرها.

- **2.2. برامج خاصة:** وهي البرامج التي لا يتم تحميلها على أجهزة الحاسوب في مؤسسات البيع لأي مستخدم، بل تحمل بناءً على طلب الجهة أو المستخدم الذي يحتاج إليها في إدارة أعماله، وحين تحتاج الإدارة إلى تنفيذ إجراء إداري ما على دائرته الإلكترونية ولم يكن متوفراً في الأسواق من البرامج مما يمكن من خلال تطبيق هذا الإجراء أو الممارسة الإدارية، فإن دور مبرمجي الحاسوب يبدأ بتصميم البرنامج الذي تحتاج إليه تلك الجهة.

3- **الشبكة الإدارية:** هي تلك الحزم من المواصفات الإلكترونية الممتدة عبر النسيج الاتصالي لشبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترنات وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل إدارة من قوانين، وقرارات، وبيانات وملفات ومعاملات وغيرها من المعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة، فيدخل كل منهم إلى مواقع عبر كلمة المرور الخاصة به، حتى يمكن تحديد الخلل وقياس معدل أدائه كما يمكن للأفراد مراسلة الإدارة

عبر بريدّها الإلكتروني، وتحتفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الأوامر والعمليات والبيانات التي ترد إليها من جميع الافراد بتوقيت اجرائها بالدقيقة والثانية.

4- القوى البشرية: يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري أصل ثابت من أصول المؤسسة يجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته، بل يرى آخرون أن القوة البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة. وتضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية وهم من دارسي علم الإدارة الحديثة. إذن من غير المعقول تأسيس شبكة اتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية، ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دقة العمل بعقلية روتينية لأن هذا يعد تضيقا للوقت والجهد وتضييع للمال.

5- المجتمع: هناك ما ينبغي أن تراعيه الإدارة حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة مما يضمن لها الاستمرارية والتطور، ومن خلال مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي تطبق فيه برامجها وممارستها الإدارية، فبعض الثوابت والقيم الاجتماعية لا ينبغي المساس بها مثل: الدين، والقانون، وثقافة المجتمع، وتقاليده.

ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية المدرسة الأحدث في الإدارة، وهي التي تقوم على استخدام الإنترنت في إنجاز وظائفها، بحيث تؤدي الادارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية والتي تمثل تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ومن هذه الوظائف ما يلي:

1- التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة المدى، والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر، والمتواصل؛
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ فجميع العاملين يمكنهم

المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.(عاشور، 2010، صفحة 30)

ما يلاحظ أن الإدارة الإلكترونية تعطي قوة للتخطيط الإلكتروني عبر مختلف الشبكات سواء كانت المحلية أو العالمية، فبواسطة هذه التطورات يحقق القدرة للوصول إلى العديد من الأفكار والمنتجات الجديدة وبالتالي يعطي التخطيط الإلكتروني ميزة تنافسية للمؤسسة، وهذا ما يبين بأن التخطيط الإلكتروني له أهمية كبيرة داخل المؤسسات على عكس التخطيط التقليدي.

2- التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني نجد بأن 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 على شكل تنظيم يعرف بتنظيم المصفوفي يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي. (سمير، 2009، صفحة 255)

تجدر الإشارة إلى أنه في ظل الإدارة الإلكترونية انتقل التنظيم من التنظيم التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، وبالتالي أصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الوحدات والأقسام، وأصبحت سلسلة الأوامر الإدارية الخطية تقوم على الوحدات المستقلة على السلطة الاستشارية، من الرئيس الواحد إلى تنظيم متعدد الرؤساء المباشرين.

3- الرقابة الإلكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ أو عملية تصحيحه، فالجميع يعمل في الوقت نفسه وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة (عاشور، 2010، صفحة 31)

وهذا يدل أن الرقابة الإلكترونية تقوم على الثقة المتبادلة بين كل من المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين على عكس الرقابة التقليدية التي تقوم على الصرامة.

4- القيادة الإلكترونية:

أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية، كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تعني بثلاثة أبعاد وهي: (سمير، 2009، صفحة 256)

1.4 القيادة التكنولوجية الصعبة: وتعني أنها قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت من أجل إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة، كما يجب منها إدارة مزايا وخصائص التكنولوجيا، وبالتالي فهي تقوم على اكتساب ميزة من هذا الاستخدام للتكنولوجيا.

- **2.4. حس الطوارئ:** إن الإنترنت لم يؤثر على تغيير الأعمال المختلفة من الناحية التكنولوجية فقط من خلال المزايا والخصائص الفائقة في الاتصالات، بل إن التغيير الأساسي الآخر يمثل في نماذج الأعمال الجديدة.

ومع هذا التطور في شبكة الإنترنت والتغيير في نماذج الأعمال، يعني أن بيئة الأعمال أصبحت الأسرع في التغيير بفضل هذه الشبكة بمعدلات فائقة.

- **2.5. القيادة البشرية الداعمة:** تطرح فكرة القيادة الداعمة ضرورة وجود قائد يتميز بالحرية والزاد المعرفي، وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الداعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين. (نجم ن.، 2009، صفحة 244)

المطلب الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية

في ظل التحول الرقمي يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية ضروريا لتعزيز كفاءة وفاعلية العمل الإداري في القطاع العام، وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات، كما يعتمد نجاحها على توفير مجموعة متطلبات أساسية نذكر منها ما يلي:

أولا: متطلبات إدارية: وتتمثل فيما يلي:

1. **وضع الاستراتيجية، ووضع خطط التأسيس** ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة للتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة لمقاييس الإدارة الإلكترونية ويعد التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة؛ (الناصر، 2011، الصفحات 87-100)

2. **القيادة والدعم الإداري** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منهما، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا أساسيا في نجاح أي عمل أو فشله. (المغربي، 2007، صفحة 244)

إن التزام القيادة يعد أمرا ضروريا لدعم إستراتيجية المؤسسة وكذلك يضمن نجاح المشروع وتطويره، إضافة إلى أن اهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق ونجاح تنفيذ الإدارة الإلكترونية.

3. **تعليم وتدريب العاملين:** حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية كمواكبة للتحويل الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية على كافة المستويات بالإضافة إلى توعية

الأفراد في المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية. (الناصر، 2011، صفحة 90)

4. مع تطور التكنولوجيا المعلومات وتطور الأعمال الإلكترونية استدعى الأمر ضرورة التغيير في الهياكل التنظيمية بحيث تتم في شكل مصفوفات وشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات، أي مؤسسة عند تطبيقها للإدارة الإلكترونية لا بد لها من إجراء تغييرات في مختلف الجوانب الهيكلية والتنظيمية لكي تتناسب مع أسس ومبادئ الإدارة الإلكترونية إضافة إلى ضرورة وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات والتغيرات التكنولوجية من قوانين وأنظمة التي تسهل التحول التلقائي نحو الإدارة الإلكترونية، وبالتالي تلبية متطلبات التكيف معها.

ثانياً: متطلبات بشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح لأي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها وطورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعتبر المورد البشري الأهم في العملية الإدارية فهم يعتبرون الخبراء والمختصين العاملين في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية ورأس المال الفكري في المؤسسة. (الناصر، 2011، صفحة 91)

ثالثاً: متطلبات تقنية: والمتمثلة في ضرورة توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية المتمثلة في شبكة الاتصالات، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج وكذلك توفير خدمات البريد الرقمي وعلى العموم فإن البنية التحتية تنقسم إلى:

1. **البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** والمتمثلة في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيات المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.

2. **البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية:** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

3. **شبكات الاتصال:** وأهم هذه الشبكات: (الناصر، 2011، صفحة 92)

- **شبكة الانترنت:** وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وترتبط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة تمكن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

- **الشبكة الداخلية أو الانترنت:** هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعة خاصة فقط الوصول إليها.
- **الشبكة الخارجية أو الاكسترنات:** وهي امتداد للشبكة الداخلية، بحيث تسمح لمجموعة خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الأنترنت.

رابعاً: متطلبات أمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيقها وإجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل، يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالي لحماية المعلومات الوطنية والشخصية لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة والأفراد بها بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني وبكلمة المرور. (الناصر، 2011، صفحة 92)

خامساً: متطلبات مالية: يعد مشروع الادارة الالكترونية من المشاريع الضخمة التي تحتاج الى أموال طائلة، لكي تضمن لها الاستقرار والنجاح وبلوغ الاهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الاجهزة والادوات اللازمة والبرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، ويشير هذا الى وجود متطلبات مالية في نوعها وحجمها تميزها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الادارة التقليدية منها: (غني، 2004، صفحة 347)

- توافر عدد لا بأس به من مزودي خدمة الانترنت ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الامكان.
- توافر مستوى من التمويل بحيث يمكن المؤسسة من اجراء صيانة دورية، وتدريب الموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة التطورات على مستوى العالم؛
- ضرورة رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دورياً لغرض ديمومة التمويل المستمر للمشروع.

إن ما يلاحظ بأنه عنده تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة لا بد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لتتوافق وتغيرات التكنولوجيا بدءاً بالمتطلبات الإدارية المتمثلة في وضع استراتيجيات وخطط التأسيس وتعليم وتدريب العاملين من خلال وضع النظم التدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد، بالإضافة إلى الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساساً للنجاح وهو الأهم في العملية الإدارية، وأخيراً المتطلبات التقنية والأمنية فالتقنية من خلال توفير البنية التحتية الإدارة الإلكترونية في شبكات

الاتصالات، الحاسبات الآلية، والمعدات أما الأمنية فتتمثل في ضرورة حفظ مختلف المعلومات والوثائق والحفاظ على السرية وذلك لحماية المعلومات الشخصية و الوطنية.

المطلب الرابع: معوقات الإدارة الإلكترونية

على الرغم من الحاجة الملحة في المجتمعات التي لم تعتمد التطبيقات التقنية على دوائرها الإدارية إلى خوض هذه التجربة إلا أن هذا المشروع الحضاري قد يعترض وضوحه عدة معوقات ويمكن استعراض أهمها كما يلي: (الجنبيهي و الجنبيهي، 2005، الصفحات 17-20)

- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المؤسسة الواحدة؛
- عدم اقتناع إدارة المؤسسات بدواعي التحول ومتطلباته وعدم توافر الحافز لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح؛
- صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المؤسسة نتيجة عدم توفر بيئة أساسية فنية جديدة؛
- خوف بعض الموظفين خصوصا القدامى في فشل تجربتهم في التعامل مع الجديد وضعف موارد المؤسسة اللازمة لتوفير عناصر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية من حواسيب شبكات وبرامج تطبيقية وإنشاء الموقع وربط الشبكات.
- احتياج الواقع الإداري الإلكتروني إلى جهد ووقت كبير لوضع قوانين وتشريعات تضبط علاقته وتضع الأطر القانونية لممارساته وعدم صلاحية اللوائح المعمول بها تقليديا على مستوى الإدارة التقليدية لتطبيقها على الإدارة الإلكترونية بطريقة الأوراق والتي تتميز بالدلالة المادية في إثبات الأمر الذي يتناقض مع ممارسات الإدارة الإلكترونية والتي لا تعتمد على الأوراق، وبالتالي فهي تحتاج إلى تكيف قوانين خاصة بها تحمي المعلومات من الجريمة الإلكترونية كالقرصنة؛
- عدم التأمين الكافي للنظم الأمر الذي يعرض المؤسسات الإلكترونية لأخطار القرصنة والفيروسات التي تترتب عليها الأمر الذي قد يهدد بوقف البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال المؤسسة وجماهيرها على حد سواء؛
- تواجه المؤسسات الإلكترونية مشكلة السمعة في حالة ما إذا توفر رأي عام سلبي تجاهها وهذا يأتي كنتيجة لعدم توفير وسائل الحماية الكافية والمؤكد للبيانات التي تحتفظ بها المؤسسة وإمكانية حدوث اختراق الأمر الذي يعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية ويهدد سمعتها؛
- غياب النصوص واللوائح القانونية التي تنظم نشاطها أو انتهاكها في بعض الدول لعدم المعرفة بها وخاصة تلك التي تخص حماية المستهلك.

المبحث الثاني: أساسيات حول أداء العاملين

يعتبر أداء العاملين أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح أي مؤسسة، حيث يمثل العاملون أحد أهم أصول المؤسسة ودعامتها الأساسية لتحقيق الأهداف المنشودة. ويتطلب فهم الأساسيات حول أداء العاملين فهما شاملا للعوامل التي تؤثر في تحسين أداء العامل وإدارته بفعالية.

المطلب الأول: ماهية أداء العاملين

يحظى مفهوم أداء العاملين باهتمام كبير في الدراسات الإدارية بشكل عام، وفي مجال إدارة الموارد البشرية بشكل خاص، نظرا لأهميته على صعيد الفرد والمؤسسة. بناء على ذلك سنركز على أبرز التعريفات التي تناولت مفهوم الأداء في المجال الإداري.

أولاً: مفهوم الأداء

يرى (M. le bas) أن الأداء يرتبط دائماً بالمستقبل وان هذا المصطلح ما هو الا تعبير عن قدرة على الذهاب أو التوجه أينما نريد كما انه يقترح معنيين للأداء أحدهما ضيق والآخر واسع، فحسب المعنى الضيق فان الأداء هو الأداء أو النتيجة، في حين انه حسب المعنى الواسع فإن الأداء هو مجموعة المراحل المنطقية والاساسية التي ينبغي قطعها من أجل بلوغ نتيجة معينة. (كواسي، 2017، صفحة 179)

وعرفه (Akrerkren) أنه انجاز أو تأدية عمل يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة. (الداوي، 2009، صفحة 218)

ومنه يمكن القول أن الأداء هو السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الاسهام في تحقيق أهداف المؤسسة.

ثانياً: مفهوم العاملين

يقصد بالعاملين العنصر البشري المتاح للمؤسسة أي كل العاملين بها سواء كانوا موظفين أو عمال يدويين، او مؤقتين، مرؤوسين، وقد أصبح ينظر للأفراد في المؤسسات على كفاءة هذا العنصر، الى درجة جعلت الكثير من الخبراء أو الممارسين في مجال الإدارة يشيرون الى أن تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الحديثة لا يستند فقط على مجرد امتلاكها الموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية، بل تستند في المقام الأول في قدرتها على توفير نوعية خاصة من الأفراد تمكنها من تعظيم الاستفادة من بقية الموارد المتاحة. (بوقطف، 2014، الصفحات 62-63)

ثالثا: تعريف أداء العاملين

لقد اختلف الباحثون والكتاب حول إعطاء تعريف موحد لأداء العاملين وفيما يلي عرض لأهمها:
عرفه (Wilson) و (western) أنه المخرجات التي يحققها الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة في المؤسسة. (دعاس، 2018، صفحة 100)

وفي تعريف آخر ذكر بأنه تحليل ودراسة أداء الافراد لعملهم ومتابعة تصرفاتهم وسلوكهم أثناء العمل وذلك لتقييم مستوى كفاءتهم ومدى نجاحهم فب القيام بالوظائف المكلفين بها. (الطائش، 2016، صفحة 45)

وعرفه حسن على أن أداء العاملين يشير الى درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (حسن، 1999، صفحة 216)

بناء على التعاريف السابقة يمكننا تعريف أداء العاملين على أنه المهام والأنشطة الموكلة للموظف في المؤسسة والنتائج المحققة من خلال قدراته والتي تنعكس بشكل واضح على تحسين الأداء الشامل للمؤسسة.

رابعا: أهمية أداء العاملين

يمكن القول أن حياة المؤسسة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا قاموا بأعمالهم و أنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة فإن هذا سيقود المؤسسة نحو تحقيق أهدافها المنشودة، البقاء، والنمو، والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه يشكل عائقا كبيرا أمام المؤسسة في تحقيق أهدافها بل قد يؤدي أحيانا إلى إفلاسها وتصفيته فحسب جوهرية الأهداف التي يمكن تحقيقها من قبل نشاطات المؤسسة فإنها تعطي اهتماما خاصا من قبل إدارة الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة للوصول من خلالها إلى المزايا الهامة والمتمثلة في رفع الروح المعنوية للعاملين، وإشعارهم بالعدالة ودفعهم إلى تحمل المسؤولية كل هذا من شأنه التحسين والرفع من مستوى الأداء لينعكس ذلك على مستقبل المنظمة. (دعاس، 2018، صفحة 100)

إضافة إلى ما سبق فإن أهمية الأداء تمس المؤسسة وتمس العاملين فيها وهذا من خلال أن المؤسسة تحتاج إلى أداء جيد لعمالها من أجل تحقيق أهدافها وبتقديم خدمات ومنتجات في أحسن صور لزيائنها لكسب مزايا تنافسية في السوق هذا من جهة المؤسسة، وأما أهمية الأداء من جهة العاملين أو

الأفراد فهو جعله مرتاح البال مع وجود مشاعر بالفخر والتفوق إذا كان في حالة أداء جيد ومرتفع، أما في حالة العكس انخفاض في الأداء وعدم تحقيق الأهداف بسبب نقص الخبرة والكفاءة قد يسبب الاستياء والإحساس بالفشل للعاملين. (دعاس، 2018، صفحة 102)

المطلب الثاني: عناصر ومحددات أداء العاملين

يعد أداء العاملين من أهم الجوانب التي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها، فهو يمثل مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظفون بحيث تؤثر بشكل مباشر على إنتاجية المؤسسة وكفاءتها. ولتقييم أداء العاملين بشكل فعال لابد من فهم العناصر والمحددات الرئيسية المؤثرة عليه.

أولاً: عناصر أداء العاملين

تتمثل عناصر أداء العاملين فيما يلي: (عكاشة، 2002، صفحة 34)

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات التقنية والمهنية والخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد ع عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من اللغة ومهارات فنية وقدرة على تنظيم 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 لا تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

ثانياً: محددات أداء العاملين

وتتمثل في مجموعة من العوامل الذاتية والعوامل الخارجية

1. **العوامل الذاتية:** ويمكن تلخيص هذه العوامل المحددة الأداء الوظيفي في: أولاً العوامل الذاتية وتتمثل في ثلاثة عوامل أساسية هي الدافعية والقدرات والإدراك: (شامي، 2009، صفحة 65)

1.1. الدافعية: وهي درجة الحماسة والرغبة في إنجاز العمل وهو ما يطلق عليه بقوة الدافعية أي أنها قوة اندفاع الفرد للعمل إذا فالدافعية قوة داخلية تثير الحماس الفرد وتنشط سلوكه باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة فالعامل الذي لا لا رغبة له في العمل المكلف به لا يمكن أن ينجزه بالكفاءة المطلوبة ولن يصل إلى النتائج المرتقبة من طرف المؤسسة بعكس العامل الذي له رغبة في العمل فإن له قوة تدفعه إلى إنجاز أكبر فدافعية العامل إذن لها دور في رفع أدائه لهذا على الإدارة أن تعمل على تغيير سلوك الفرد.

2.1. القدرات: وتتمثل في قدرة العامل الفعلية في إنجاز العمل ويمكن تقسيمها إلى:

- **قدرات مكتسبة:** وتكتسب عن طريق التدريب التعلم فهذه القدرات تؤهل العمل لإنجاز عمله على أكمل وجه؛
- **قدرات فطرية:** هي خصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ولا تتغير ولا تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة؛

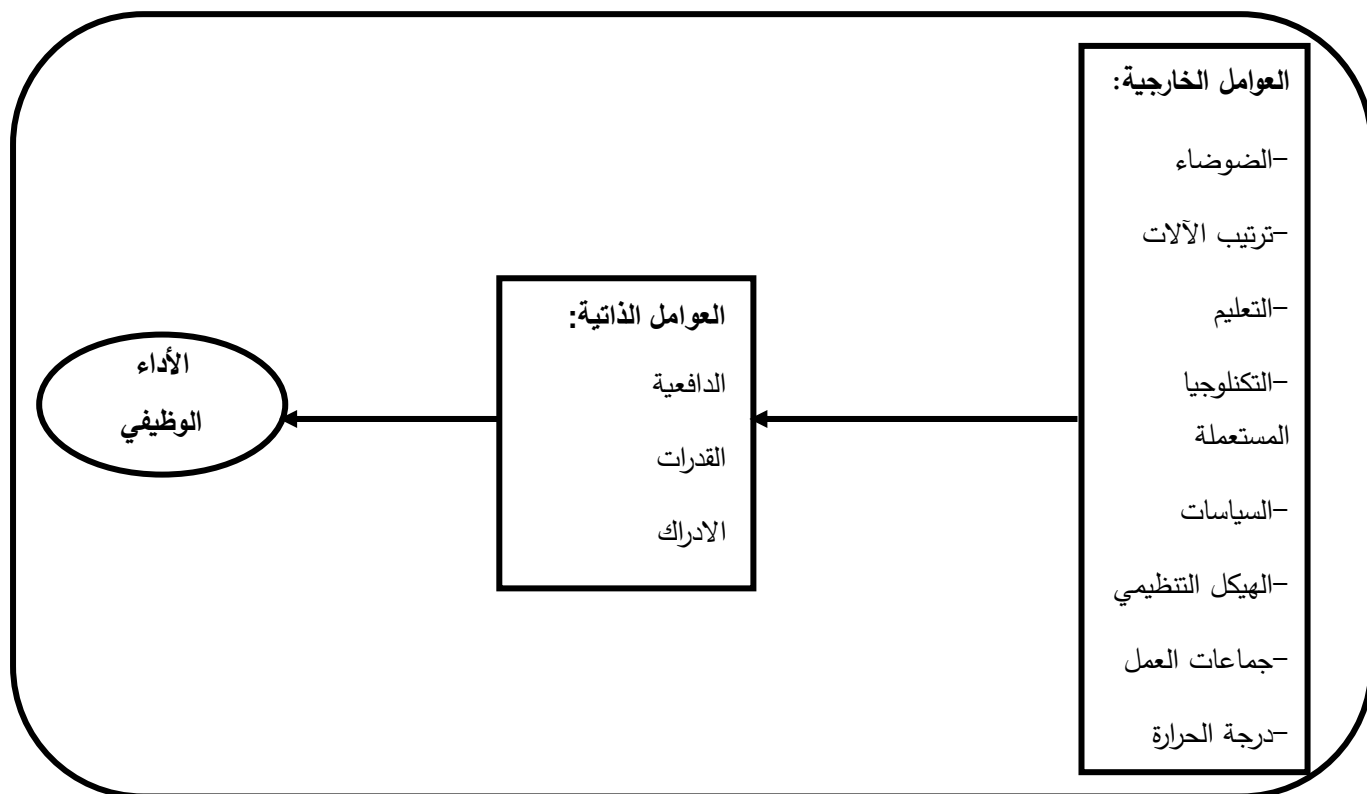
3.1. الإدراك: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك المهمة في الأداء بتعريف مدى إدراكه للأمور .

2. العوامل الخارجية

ومنها ما يلي: (شامي، 2009، صفحة 66)

- **ظروف العمل المادية:** وتتمثل في مناخ العمل بالمؤسسة (النظافة، الإضاءة، فترات الراحة، تكنولوجيا المستخدمة...)
- **العوامل الاجتماعية:** ظروف العمل الاجتماعية كتنظيم غير رسمي، العلاقات الرسمية، الإشراف، جماعات العمل، فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الدافعية للفرد وقدراته وخبراته السابقة (التعلم، التدريب، الخبرة) وإدراك الفرد لدوره الوظيفي وللعوامل الخارجية (المناخ، التكنولوجيا المستخدمة) فهذه العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد الأداء الوظيفي.

الشكل رقم (02): محددات الأداء الوظيفي للعاملين



المصدر: راوية محمد حسن، ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص212.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

تنقسم العوامل المؤثرة في الأداء الى ما يلي:

أولاً: العوامل الداخلية

تتكون من مجموعة متعددة من العناصر نذكر منها: (علي، 2001، صفحة 69)

1. **الإدارة:** إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط، تنظيم، تنسيق، قيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الاداء داخل المؤسسة.
2. **التنظيم:** يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقاً للتخصصات على العمال داخل المؤسسة، أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وامكانياتهم الخاصة، إن درجة التنظيم وحدث المتغيرات اللازمة وفقاً للمستجدات في نظم وأساليب العمل، كما أن التوظيف ومنظومة الحوافز والتدريب من شأنها أن تؤثر على الأداء لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة مرونة ديناميكية في أي تنظيم بشكل تجعله قابل للتغيير وفق المستجدات الراهنة.
3. **بيئة العمل:** تشير على مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأدية وظيفته، حيث ان عدم الانتظام في العمل والانسحاب والغياب والحوادث يعود سببها الرئيسي الى سلبية بيئة العمل.
4. **طبيعة العمل:** تشير الى الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى توفر فرص النمو والترقية المتاحة امامه حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك الى زيادة دافعية حبه للعمل وولائه لمؤسسته.
5. **العوامل الفنية:** إن العوامل التكنولوجية من آلات ومعدات ووسائل الاتصال وغيرها تؤثر تأثيراً كبيراً على الاداء الجيد، ولا يكف الفرد فقط أن يكون على علم بكيفية عمل هذه الوسائل.

ثانيا: العوامل الخارجية

نذكر منها: (علي، 2001، صفحة 70)

1. البيئة الاجتماعية: والتي تتمثل في:

- العادات والتقاليد الموروثة.
- العرف وأمر الدين.
- المستوى التعليمي ومدى تقدير الافراد للتعليم ورغبتهم في الحصول عليه.

2. البيئة السياسية: والمتمثلة في:

- طبيعة النظام السياسي.
- مدى الاستقرار السياسي.
- مرونة القوانين والتشريعات.
- السياسات الخارجية المتبعة من قبل الدولة.

3. البيئة الاقتصادية:

- الاستقرار الاقتصادي.
- النظام البنكي ومدى تأثير السياسات التشريعية على نشاط البنوك.
- الأسواق المالية ومدى وجود اسواق للأسهم والسندات.
- الإطار العام لاقتصاد الدولة.

انطلاقا من العوامل المذكورة نستنتج أنها تؤثر تأثيرا ايجابيا على مستوى أداء العاملين من جهة، ومن جهة أخرى قد يؤدي غياب أيا من هذه العوامل الى التأثير بشكل سلبي على أداء العاملين، على سبيل المثال: قد يتسبب نقص المهارات والتدريب في تناقص مستوى الانتاجية وزيادة الاخطاء، وبينما أيضا يمكن أن يقلل نظام المكافآت غير المنصف من الدافعية والالتزام بالعمل. لذا يجب على المؤسسة الحرص على توفر العوامل اللازمة للحفاظ على مستوى أداء العاملين في معدلات تخدم أهدافها.

المطلب الرابع: تقييم أداء العاملين وخطواته

المؤسسة تعتمد على عدد معين من العاملين يتحدد حسب حجم المؤسسة ونشاطها، من أجل انجاز الأعمال وتحقيق أداء شامل، وهنا المؤسسة تسعى لمعرفة مستوى انجاز كل عامل حتى تتمكن من توجيههم وتطوير أدائهم، ومكافئتهم، وحتى تسريح البعض ممن لا يمتلكون قدرة عالية على الانجاز، وبالتالي لابد للمؤسسة من تقييم أداء العاملين عبر اتباع خطوات معينة.

أولاً: مفهوم تقييم أداء العاملين

1. تعريف تقييم أداء العاملين: لقد تعددت تعريف تقييم الأداء ونذكر منها:

عرف تقييم الأداء بأنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسين الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل. (الشريف، 2013، صفحة 45)

وفي تعريف آخر يعرف تقييم الأداء على أنه عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف والجهود التي يبذلها الفرد، والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين لتحقيق هدف خطت له المؤسسة مسبقاً. (الصيرفي، 2007، صفحة 208)

وهو كذلك تقدير كفاءة العاملين في أعمالهم وسلوكهم وأنه نظام رسمي مصمم من طرف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك العاملين أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها خلال فترة زمنية محددة ومعروفة، كما أن تقييم الأداء يساعد في اتخاذ القرارات بشأن العامل وإرشاده إلى مواضع القوة والضعف. (عيشي، 2006/2005، صفحة 6)

ومنه يمكن القول إن تقييم الأداء هو عملية قياس سلوك العاملين في حدود العمل وخصائصهم ذات الصلة بوظائفهم ونتائج أعمالهم بشكل منتظم ودوري، وذلك عن طريق فرد أو مجموعة أفراد يكونون على دراية مناسبة بأدائهم.

2. أهمية تقييم أداء العاملين

يعد تقييم الأداء وسيلة أساسية للحكم على فعالية وكفاءة أداء العاملين من ناحية وعلى دقة البرامج والسياسات التي تتبعها المؤسسة من ناحية أخرى، ويمكن تلخيص أهمية أداء العاملين على أنه يركز على تحديد مدى كفاءة الفرد ومعاملته معاملة عادلة، وحصول كل عامل على ما يستحقه (ترقية، علاوة، مكافأة...) و هذا يعمل على زيادة مستوى الرضا لدى العامل مما يزيد من مستوى إنتاجيته وجودة العمل الذي يقوم به، كما أن تقييم أداء العاملين يمثل وسيلة رقابية على المشرفين الذين يتابعون مراقبة وتقييم جهود العاملين بحث تساعد هذه الوسيلة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (الاختبار على أساس مواصفات الوظيفة) وأيضا تنمية مهارات وقدرات العاملين والتعرف على نقاط القوة والضعف (تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف). (جزائرية، 2015، الصفحات 72-73)

3. أهداف تقييم أداء العاملين

تحقق عملية تقييم الأداء أهدافا عديدة وذلك وفق ثلاثة مستويات وهي تتمثل فيما يلي: (محمد، 2001، الصفحات 257-259)

- على مستوى المؤسسة:

- إيجاد المناخ الملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى العاملين تجاه المؤسسة؛
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وإمكانيتهم وربما يساعدهم على التقدم والتطور؛
- مساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

- على مستوى المديرين:

- إن مواجهة المدير أو المشرف للفرد العامل للحكم على أدائه لا تعتبر عملية سهلة وإنما تعتبر عملية تتميز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم من العاملين، وهذا ما يدفع باتجاه تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم.
- **على مستوى الفرد:** إن زيادة شعور العاملين بالعدالة وبأن جميع جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المؤسسة، يجعلهم أكثر شعورا بالمسؤولية ويدفعهم إلى العمل باجتهاد وجدية

وإخلاص ليتربوا فوزهم باحترام وتقدير مسؤوليهم معنويا ومكافئتهم ماليا، إضافة إلى أن لتقييم الأداء عدة مزايا منها:

- رفع الروح المعنوية للعاملين وخلق جو من التفاهم والعلاقات الحسنة.
- تقييم سياسات الاختيار وتدريب وسيلة لتطوير الأداء الفردي للعامل وتخطيط المسار الوظيفي للأفراد.

ثانيا: خطوات تقييم أداء العاملين

على الرغم من اختلاف خطوات تقييم الأداء العاملين لكننا من الوجهة الاستراتيجية نستطيع وضع الخطوط العامة لهذه الخطوات على النحو التالي: (حروش، 2009، الصفحات 105-107)

1. **تحديد متطلبات التقييم وأهدافه:** لا بد من تفكيك أداء الموظف إلى أجزاء محددة حتى تستطيع الإدارة أن تخصص من المعايير ما يمكن أن يقيس هذه الأجزاء، ويمكن استخلاص هذه الأجزاء والعناصر من نموذج وصف الوظيفة وقد تتدرج هذه العناصر في عدة تقسيمات مثل: نوعية العمل المنجز، مدى التعاون مع الآخرين، درجة الابتكار في الأداء، وفي بعض الأحيان يتم تصميم نموذج التقييم وفقا لكل مجموعة من الوظائف المتشابهة.
2. **اختيار الطريقة المناسبة للتقييم:** بالرغم من وجود أكثر من طريقة واحدة لتقييم أداء العاملين إلى أن اختيار الطريقة المناسبة أمر جدير بالاهتمام، لأن الطريقة المختارة ستصبح المحور الذي تركز عليه العلاقة بين الموظف ورئيسه لأنه يمكن أن يكون لدينا عدة نماذج وطرق للتقييم في إطار المؤسسة الواحدة.
3. **تدريب المشرفين:** يجب تدريب الرؤساء أو المشرفين على كيفية تقييم الأداء بطريقة دقيقة وعادلة وكيفية مناقشة نتائج التقييم مع مرؤوسيه، وذلك لأن أي خلل في هذه العملية الحساسة جدا سينعكس على الروح المعنوية للمرؤوسين وعلى إنتاجهم نظرا لارتباطها بمواضيع عديدة.
4. **مناقشة طرق التقييم مع العاملين:** قبل تنفيذ عملية التقييم يجب أن يناقش الرئيس مع المرؤوسين الطريقة المستخدمة في التقييم وأهداف هذا التقييم وما هي العناصر التي سيركز عليها التقييم والفوائد المتوقعة للحصول عليها وانعكاساتها على مستقبل الموظف.
5. **وضع معايير للمقارنة:** الهدف من تقييم الأداء هو قياس مدى التزام الموظف بمتطلبات العمل، وهذا يعني أن هذه المتطلبات يجب أن تحدد مسبقا في شكل معايير كمية، أو نوعية، أو زمنية، وقياس سلوك الموظف وأدائه في العمل في ضوء هذه المعايير بعيدا عن التحيز الشخصي أو الانفعالي للرئيس.

6. **مناقشة نتائج التقييم مع الموظف:** لا زال الكثير من المديرين في وطننا العربي يتردد في مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين وهذا شيء يجب ألا يحدث، إذ من حق الموظف أن يعرف نتائج التقييم وأن يعرف جوانب القوة والضعف في أدائه، وأن يناقشها مع رئيسه بحرية فعند غياب هذه المناقشة سيبحث الموظف عن طرق أخرى لإشباع رغبته في هذا المجال وقد يتوصل إلى نتائج غير دقيقة، الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائه بشكل مباشر.

7. **اتخاذ القرارات الإدارية:** وتتمثل هذه القرارات بنواحي عديدة مثل النقل، أو إعادة التكيف الوظيفي، أو الترقية، أو تنزيل الدرجة، أو الفصل.

8. **وضع خطط تطوير الأداء مستقبلاً:** وتبرز هذه الخطوة عندما لا تصل فيها النتائج العملية مع ما خطط لها مسبقاً، وعلى الرئيس في هذه المرحلة أن يحدد جوانب التطوير وقد تحدد هذه الجوانب في واحدة أو أكثر من متطلبات العمل مثل: الجانب الفني، سلوكية الأداء والتعاون مع الزملاء أو الرؤساء، رفع كفاءة الاتصالات، أو رفع كفاءة اتخاذ القرارات.

المطلب الخامس: طرق تقييم أداء العاملين

هناك طرق عديدة لتقييم الأداء وقد استخدم الباحثون مجموعة من المعايير في تحديد وتمييز هذه الطرق، إلا أن معظم الباحثين قاموا بتقسيمها إلى أساليب تقليدية وأخرى حديثة كما يلي:

أولاً. الطرق التقليدية: وهي أساليب قديمة شاع استخدامها لفترة طويلة ومن هذه الأساليب ما يلي:

1. **طريقة الترتيب البسيط:** تعتمد طريقة الترتيب البسيط على ترتيب العاملين تنازلياً من الأداء الأحسن إلى الأداء السيء، وتعد هذه الطريقة غير موضوعية لأنها تعتمد على الحكم الشخصي وبذلك لأنها تركز على علاقة الفرد الشخصية بالمقيم، بالإضافة إلى صعوبة اتباع هذه الطريقة عندما يكون عدد العاملين بالدائرة كبيراً. (جوبت، 2010، صفحة 260) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): طريقة الترتيب البسيط لتقييم أداء العاملين

الترتيب	1	2	3	4	5	6	7	8
الاسم	عامل A أفضل عامل أعلى رتبة	عامل B	عامل C	عامل D	عامل E	عامل F	عامل G	عامل H أسوأ عامل أدنى رتبة

المصدر: محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، 2010، ص 260.

2. طريقة التوزيع الاجباري: يعتمد هذا الأسلوب على مبدأ التوزيع الطبيعي الذي يقوم على أساس أن كل ظاهرة تقوم بالتمركز حول قيمتها المتوسطة بينما يقل تمركزها عند طرفيها وبالتالي يفترض أن العهد الأكبر من الأفراد يكون قريبا من المتوسط الحسابي المتوسطي الكفاءة، وعددا قليل منهم يصنفون ضمن الكفاءة المرتفعة والمنخفضة. (برنوطي، 2007، صفحة 27)

ويمكن توضيح ذلك بالجدول التالي:

الجدول رقم (02): التوزيع الطبيعي للعاملين على أساس الكفاءة

النسبة المئوية للأفراد الخاضعين للتقييم	مستوى الكفاءة	التقدير الذي يمنح لهم
10%	كفاءة ممتازة	ممتاز
20%	كفاءة عالية	جيد جدا
40%	كفاءة متوسطة	جيد
20%	كفاءة مقبولة	مقبول
10%	كفاءة منخفضة	ضعيف

المصدر: سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، ط3، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص27.

3. طريقة قوائم المراجعة: يمكن أن تكون أكبر فائدة من خلال تقليل الضغط والعبء الكبير على المقيمين حيث يستخدم المقيم قوائم بالأوصاف السلوكية المحددة من قبل إدارة الأفراد أو الأقسام وعلى المقيم أن يؤشر ويختار العبارة أو الصفة الذي تصف أداء الأفراد العاملين، ويكون تأشير المقيم الذي هو في الغالب المشرف المباشر إما نعم أو لا وعند إتمام قائمة المراجعة نذهب إلى إدارة الأفراد لتحليلها وتحديد الأوزان والدرجات لكل عامل من العوامل المحددة في القائمة حسب درجة أهميتها ومن ثم يعود إلى التقييم النهائي في إدارة الأفراد إلى المشرف المباشر لمناقشته مع الأفراد العاملين، وفقا لهذه الطريقة فإن المقيم لا يتدخل ولا يعرف الدرجات المحددة مسبقا. (عباس، 2003، صفحة 255)

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03): نموذج قائمة مراجعة لتقييم الأداء

الفقرات	نعم	لا
هل يتبع تعليمات وتوجيهات المشرف؟		
هل يواجه الزبائن للأفضل من البضائع؟		
هل يتطوع لمساعدة زملائه في العمل؟		
هل يشكو ويتذمر من كثرة العمل؟		
هل يرتكب أخطاء في عمله؟		
هل يفقد توازنه وهدوئه أمام الزبائن؟		

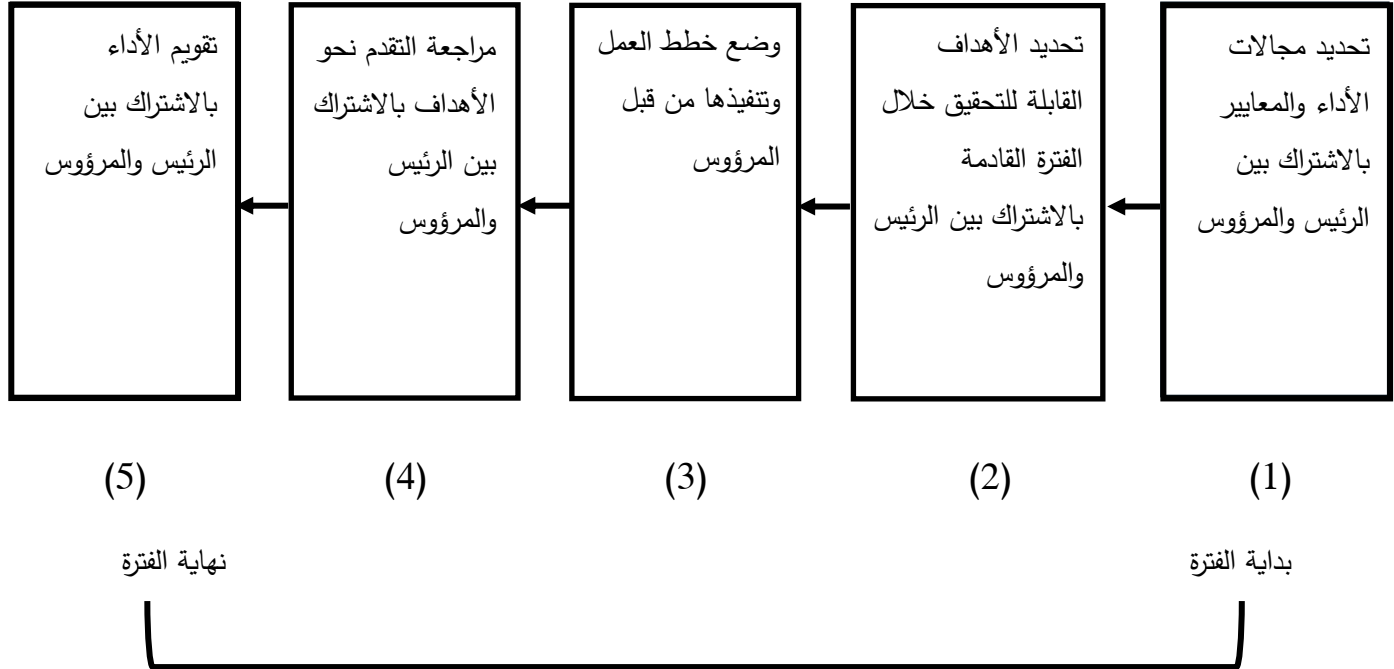
المصدر: سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص255.

ثانيا. الطرق الحديثة: ظهر طرق حديثة لتقييم أداء العاملين وأفضل من الطرق التقليدية السابقة من بين هذه الطرق الحديثة نشير إلى ما يلي:

1. طريقة الادارة بالاهداف: تقوم هذه الطريقة على مجموعة افتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في النظام يميلون إلى معرفة وفهم النواحي المتوقع منهم القيام بها، والراغبين في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس حياتهم ومستقبلهم، كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار ومما يلاحظ على هذه الطريقة إنها تتم قبل عرض الأداء. (حرحوش، 2009، صفحة 117)

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03): خطوات الإدارة بالأهداف



المصدر: عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، الطبعة 3، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 117.

2. طريقة الملاحظات السلوكية: من خلال هذه الطريقة يتم تحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء، إلا أن المقيم بملاحظة سلوك الأفراد وترتيبهم على خمسة أوزان لكل بعد بدلا من وزن واحد ومن ثم تجمع الدرجة التي يحصل عليها الأفراد العاملين لكل بعد من أبعاد العمل، أي أن كل بعد أو متغير يحتوي على مواقف متعددة وتتميز هذه الطريقة بأنها تركز على السلوك الملاحظ بدلا من السلوك المتوقع أي أن المقيم يقوم في هذه الطريقة بمراقبة ومتابعة الأفراد العاملين. (عقيلي، 2009، صفحة 423)

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): طريقة الملاحظة السلوكية

الأسئلة	نعم	لا
هل هو دقيق في عمله؟		
هل يستجيب لضغوط العمل بشكل جيد؟		
هل يواظب على عمله؟		
هل هو متعاون مع الآخرين؟		
هل يتقبل التوجيهات من قبل رئيسه؟		

المصدر: عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص423.

3. طريقة إدارة الجودة الشاملة: هي خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء بحيث يعمل المسؤولون والعاملون بشكل مستمر من أجل تحقيق توقعات ورغبات العميل والتأكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى بأقصى درجة من الفاعلية وفي أقصر وقت ممكن، وتعتبر من الطرق المعاصرة في تقييم أداء العاملين كونها أيضا أسلوب تسيير للمورد البشري، كون المؤسسة اليوم أصبحت لا تستطيع أن تتجاهل أهمية ودور البعد الإنساني في ضمان التزام العمال وانتمائهم وتعاونهم لتمكينها من النجاح، وترتكز هذه الطريقة على المزيج المركب في تقييم الأداء يجمع بين السلوك وخصائص لعمال بنتائج العمل كما توفر عدة المزايا مقارنة بطرق التقييم السابقة أهمها: (المريسي، 2003، الصفحات 440-441)

- تقيس الأداء في صورة جودة؛
- تولي أهمية قصوى لاشتراك العمال في العوائد والجوانب المادية والمعنوية وفق مساهمة العاملين في تحقيقها؛
- تعتمد هذه الطريقة على تحسين المستمر في جودة المنتج والنشاط من خلال التحسين المستمر في الإجراءات والأساليب؛
- لا تركز هذه الطريقة في التقييم على شكل نتائج وكميتها فقط، بل تركز على تزويد العاملين بمعلومات مرتدة حول مجالات التحسين المستمر الممكنة في أدائهم.

المبحث الثالث: تأثيرات الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين

تعتبر خطوات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها عنصراً أساسياً لضمان نجاح وتطور عمل المؤسسة في عصرنا الحالي وأصبحت الإدارة الإلكترونية من عوامل تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الكفاءة لدى العاملين.

المطلب الأول: أثر أجهزة الحاسوب ولواحقها على مستوى أداء العاملين

المقصود بأجهزة الحاسوب هو عتاد الحاسوب والخادمت والملاحقات ونظراً لتطور الحاسوب والزيادة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فمن الأفضل للمؤسسة السعي إلى امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعي العتاد في العالم ويتكون عتاد الحاسوب من الأجهزة الملموسة والعناصر المادية ومنها وحدات الإدخال والإخراج ووحدات النظام ووحدات المعالجة المركزية وذاكرة الوصول العشوائي وحدة التخزين وهي تتميز بميزتين أساسيتين هما ملائمة العتاد لتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات وأيضا توفير تكاليف التطوير المستمرة وتكاليف الصيانة. ويظهر أثرها على الأداء الوظيفي من خلال: (نجم ع.، 2004، صفحة 238)

- تسهيل أداء في المهام التي تستغرق وقتاً طويلاً بدقة في الأداء وضمان الجودة؛
- المساهمة في تطوير وتقديم النظريات العلمية وإجراء عمليات التقويم المختلفة اللازمة لمتابعة العمل الإداري وتحسينه وذلك باستخدام التقنيات المتاحة؛
- تطوير أساليب العمل ورفع مستويات الأداء وتبسيط الإجراءات وطرق معالجة العمليات الإدارية؛
- تقليل الجهد والتكلفة المادية للعمل وإنجاز العمل المهام في أسرع وقت ممكن وذلك من شأنه أن يساهم في تحسين أداء الوظيفي إلى حد كبير.

المطلب الثاني: الشبكات وعلاقتها بتحسين مستوى أداء العاملين

ويقصد بها الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر عن نسيج الاتصال لشبكات الإنترنت والإكسترانت وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية، أو هي مجموعة من الأجهزة المرتبطة مع بعضها البعض بواسطة وسائل الاتصال والشبكات أهمية كبيرة من حيث كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات، حيث يمكن للموظفين ومجموعات العمل المتباعدة جغرافياً من مشاركة الملفات والأفكار والآراء، وللشبكات دور في تحسين الأداء الوظيفي من خلال: (نجم ع.، 2004، صفحة 239)

- التخلص من القيود الهرمية للاتصالات وسلسلة الأوامر حيث أصبح بإمكان الجميع الاتصال في أي وقت وتبادل المعلومات بسهولة فائقة مما يخلق العمل على مستوى أفقي وبالتالي يزيد من الخبرة والمهارة؛
- توفير كم هائل من المعلومات يوميا وفي كل وقت وذلك ما يسمح بتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم؛
- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية مهما كان البعد الجغرافي؛
- زيادة حجم العمل حيث يعتمد العمل لسبعة أيام في الأسبوع وعلى مدار الساعة أي تقديم الخدمات للمستفيدين مباشرة دون اتصالهم بالمسؤولين؛
- تقليل عدد المستويات الإدارية ما يسهم في تبسيط الإجراءات الإدارية ويمنع ازدواجية في تقييم الخدمات والأعمال؛
- تعمل الشبكات على خلق فرص الإبداع والابتكار على مستوى المدراء والعاملين لوجود مرونة في العمل وانفتاحهم على المحيط الخارجي؛
- العمل على نظام إجراءات محددة في تقديم الخدمات عبر شبكة الاتصال دون تمييز بين المستفيدين وذلك بمعنى أن هناك شفافية في العمل وهذا يؤدي إلى الرضا الوظيفي.

المطلب الثالث: البرمجيات وقواعد البيانات وأثرها في تحسين مستوى أداء العاملين

البرمجيات هي جميع البرامج التي تعمل على تشغيل الأجهزة والمعدات الإلكترونية وتعمل على إدارة الشبكة مثل برامج نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة برامج البريد الإلكتروني وغيرها ونظرا لتطور البرمجيات فمن الأفضل للمؤسسات توفير أحدث البرامج لتسيير أنشطتها. فيما تتمثل قواعد البيانات في مجموعة من البيانات المنظمة التي يمكن الوصول إلى محتواها وإدارتها وتحديثها بسهولة وهي مجموعة من السجلات أو القيود يشار إليها باسم الملف وتتكون قاعدة البيانات عادة من ملف واحد أو أكثر ويسمى البعض قاعدة المعلومات حيث تعمل بشكل كبير في تسريع عملية توصيل إلى البيانات التي تتضمنها فبدلا من البحث هنا وهناك يتم استرجاعها بكل سهولة كونها منظمة ومرتبطة وهذا يؤدي إلى جودة العمل وإتقانه وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي. (نجم ع.، 2004، صفحة 240)

وللبرمجيات وقواعد البيانات تأثير على تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال: (نجم ع.، 2004،

صفحة 240)

- تعمل البرامج والنظم على تحقيق رضا العاملين من خلال تبسيط الأدوار والأعمال مما يؤدي إلى سرعة الإنجاز والحصول على الخدمة بأقل جهد؛
- أن توفر برامج متطورة في المؤسسة من أجل العمل الإداري يؤدي إلى رفع كفاءة الموظفين والذي بدوره يساهم في تطوير العمل الإداري ويزيد من فعاليته من خلال الوصول إلى المعلومات الضرورية للإدارة العليا المسؤولة؛
- توفير أنظمة الحماية المتطورة يمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين.
- تساعد في الإجابة على أي تساؤل أو استفسار يتعلق مباشرة بالبيانات التي يتم حفظها وتخزينها ضمن قواعد البيانات في أي وقت وبأقل تكلفة والذي يؤدي إلى سرعة في اتخاذ القرارات وبالدقة المطلوبة والتي تعمل على تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة؛
- تقليل الأخطاء في العمل حيث يمكن رصدها وكشفها عن طريق مقارنتها بما هو موجود مسبقا واتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح مسارها وهذا يعود بأداء جيد للعاملين؛
- تساعد قواعد البيانات في تقليل تكلفة حفظ واسترجاع المعلومات وتقليل أماكن الأرشفة وهذا يؤدي إلى إنجاز العمل وفق الأصول المهنية المتعارف عليها من قبل الموظفين؛
- يعمل الموظف على إعداد تقارير عن طريق الاعتماد على قواعد بيانات وهذا ما يسهل عليه دراسة نقاط القوة والضعف في عمل المؤسسة وبالتالي يحقق تطوير الأداء.

المطلب الرابع: الكوادر البشرية وأثرها في تحسين مستوى أداء العاملين

هم مجموعة العاملين التي تشترك بشكل رئيسي بالعمل الفكري، وتستعمل معرفتهم لتنفيذ عمل مبدع وخلق القيمة وجعلها مدركة ومرتبطة مع الاستقلالية والفردية والإبداعية كونهم يمتلكون الإبداع أكثر وهم مهتمون بتخطيط مهنتهم الخاصة ويعيرون انتباه أكبر لتطوير المؤسسة، من خصائصهم الإبداع والابتكار والاستقلالية والتميز في العمل ولهم أهمية كبيرة داخل المؤسسة مما يجعلهم يضيفون قيمة للمؤسسة ليس فقط من خلال حلولهم الإبداعية لمختلف المشاكل المعقدة ولكن أيضا من خلال توظيف خبراتهم وإمكاناتهم الموهوبة في مشاركتهم لاتخاذ القرارات الاستراتيجية للمؤسسة. (نجم ع.، 2004، صفحة 240)

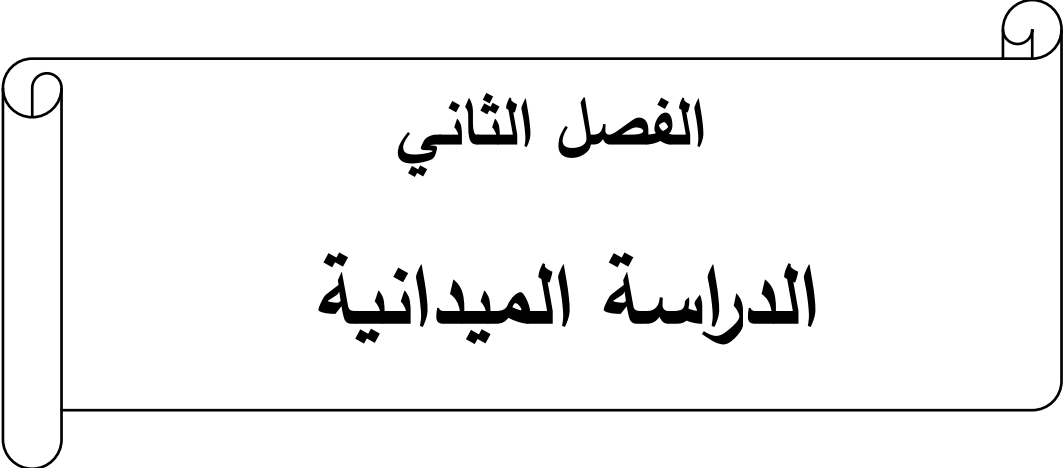
ويتمثل أثر الكوادر البشرية في تحسين أداء المستوى العاملين من خلال تبسيط إجراءات العمل ويقصد بها التغييرات التي تحدث في إجراءات العمل من قبل المديرين من خلال الابتعاد عن البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، إضافة على ذلك فإن توافق وظائف الموظفين مع مؤهلاتهم واستيعاب طاقاتهم ومهاراتهم تؤدي إلى ابتكار طرق جديدة تعمل على تبسيط إجراءات العمل مما يؤدي إلى أداء جيد، كما أن تنوع الوظائف يزيد من الخبرات والمهارات من خلال تمكينهم من إجراء تجارب مختلفة ونقل معرفتهم

والتعلم من أخطائهم يزيد من تبادل المعرفة وبالتالي الحصول على أفكار جديدة تسهم في تحقيق نتائج أفضل والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية . (نجم ع.، 2004، صفحة 241)

إن تحسين الأداء الوظيفي للعاملين يتطلب عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، بمعنى أن هناك قدرة على إحداث التغييرات المناسبة في العناصر البشرية وبما يلائم العمل ومراحل تنفيذه، وهذا يعني أنها تلك الموارد لا بد أن يتم انتقائها بموضوعية ومن ثم صقلها بالتدريب، والتطوير، والتحفيز حتى يكون بإمكانه الإسهام بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة بالمستوى المطلوب وهذا يزيد من قدرة المؤسسة في التنافس مع المؤسسات الأخرى في تقديم مخرجاتها الإدارية.

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل الى الادارة الالكترونية وما تحتويه من خصائص وعناصر ومتطلبات ومعلومات أخرى، ومنها نستنتج ان الادارة الالكترونية تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة تقليدية الى ادارة باستخدام الحاسب الذي يساعد في انجاز العمل بأسرع وقت واقل تكلفة، وايضا تطرقنا الى عنصر الاداء الذي تبين ان له اهمية بالغة في تسيير المؤسسة لأنه يعتبر الوسيلة والمحرك الاساسي لبلوغ مرحلة التميز، كما تطرقنا لتقييم الاداء لما له من اهمية متعلقة بالتطوير الوظيفي ومن خلاله يمكن التعرف على مدى الجهد الذي بذله العامل حيث لا بد من متابعة هذا الاداء وتقييمه بصفة مستمرة، وفي الأخير تناولنا تأثيرات الادارة الالكترونية على اداء العاملين، ويمكن تأثيرها بأنها تعمل على تبسيط الاجراءات وذلك لتطوير أساليب العمل والرفع من مستويات الاداء.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

في أي دراسة علمية، لا يمكن الوصول إلى نتائج موثوقة إلا من خلال اتباع إجراءات منهجية مضبوطة وخطوات علمية صحيحة. يتمثل ذلك في وضوح المنهج وما يتبعه من تصميم محكم، وتجانس العينة وسلامة طرق تحديدها وحصرها، ومناسبة أدوات البحث وما تتميز به من خصائص تمنحها الصلاحية، وملاءمة الأساليب المستخدمة للاستدلال على صحة أو عدم صحة الفرضيات التي تم صياغتها سابقًا. كل هذه الإجراءات تساعد في الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية.

عرض النتائج المتوصل إليها وتوضيحها من خلال المناقشة والتحليل له أهمية بالغة، ويكتسي عملية حاسمة في الحكم على مدى صحة أو خطأ الفرضية. ومن خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية، والتي سنحاول إثباتها أو نفيها ميدانيًا من خلال تحليل البيانات على ضوء الفرضيات، وبالتالي الخروج ببعض الاقتراحات بناءً على نتائج الدراسة، بحيث قسمنا الفصل الى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسات الإقامة الجامعية.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وإجراءاتها.

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة

تعد ولاية المسيلة من بين الولايات الجزائرية التي تقع في المنطقة الوسطى الداخلية، حيث يحدها من الشمال الشرقي ولاية سطيف و برج بوعريرج ومن الشمال الغربي ولاية البويرة والمدية ومن الشرق ولاية باتنة ومن الجنوب الشرقي ولاية بسكرة ومن الجنوب الغربي ولاية الجلفة. (wikipedia, 2024)

فالمجال المكاني للدراسة هو نطاق الدراسة التطبيقية، وقد وقع الاختيار على الإقامات الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث)، وطابع عملها خدماتي.

المطلب الأول: تعريف ونشأة مؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة

أولا: الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور) (وثائق وسجلات من الإقامة)

تقع الإقامة الجامعية في وسط مدينة المسيلة وتتربع على مساحة قدرها 03 هكتارات، يحدها من الشمال متقنة جابر بن حيان، وجنوبا ملحق الإقامة الجامعية 01 نوفمبر 1954، وشرقا حي 600 مسكن بلمجنح، وغربا التجزئة العقارية وملحق النسيج. أنشأت الإقامة بموجب القرار الوزاري في 11 سبتمبر 2002 تحت رقم 180 والتي دشنت من طرف رئيس الجمهورية الراحل عبد العزيز بوتفليقة وذلك يوم 06 أكتوبر 2003 والتي سميت بالإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى. كما يبلغ عدد عمالها 172 عامل و 16 موظف اداري.

1- هياكل ومرافق الإقامة الجامعية

• مصلحة الايواء:

- عدد الاجنحة 08، عدد الغرف حوالي 500؛

- طاقة الاستيعاب النظرية 1000؛

- طاقة الاستيعاب الحقيقية 1980.

• مصلحة الاطعام:

- يقدم المطعم حوالي 7000 وجبة يوميا بين طلبة وعمال الإقامة.

• مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية:

تقوم المصلحة بتنفيذ وتطوير النشاطات داخل الإقامة الجامعية، كما تتوفر على عدة

مرافق وتجهيزات تتمثل فيما يلي:

- قاعة متعددة الرياضات مغطاة؛

- قاعة انترنت؛
- العيادة؛
- قاعة رياضية لكمال الاجسام؛
- مكتبة تحوي عدد كبير من الكتب والعناوين.

ثانيا: الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر (إناث) (وثائق وسجلات من الإقامة)

تقع الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر بمدينة المسيلة على الطريق الوطني رقم 65 الرابط بين ولاية المسيلة وولاية الجزائر العاصمة بمحاذاة جامعة المسيلة وتتربع على مساحة إجمالية تقدر ب 90816 متر مربع، يحدها من الشمال الإقامة الجامعية حسوني رمضان 01، جنوبا الإقامة الجامعية محمد بن بولعيد، وطريق السكة الحديدية غربا وجامعة محمد بوضياف شرقا. أنشأت هذه الإقامة بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 2005. بلغ عدد عمالها 168 عامل و 17 موظف إداري.

1- هياكل ومرافق الإقامة الجامعية

• مصلحة الايواء:

- عدد الاجنحة 10، عدد الغرف حوالي 955؛
- طاقة الاستيعاب النظرية 1880؛
- طاقة الاستيعاب الحقيقية 4361.

• مصلحة الاطعام:

- يقدم المطعم حوالي 10800 وجبة يوميا بين طلبة وعمال الإقامة.

• مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية:

تقوم المصلحة بتنفيذ وتنظيم النشاطات داخل الإقامة الجامعية، كما تتوفر على عدة مرافق وتجهيزات تتمثل فيما يلي:

- ملعب جوارى.
- قاعة انترنت.
- العيادة.
- النادي الفكري الأدبي.

- مكتبة تحوي عدد كبير من الكتب والعناوين.

ثالثا: الإقامة الجامعية بن بولعيد محمد (إناث) (وثائق وسجلات من الإقامة)

تقع الإقامة الجامعية بن بولعيد محمد في حي 500 مسكن، يحدها شمالا قسم المنح وشرقا كلية الحقوق، أما غربا الإقامة الجامعية ذبيح عبد القادر وجنوبا مديرية الخدمات الجامعية. أنشأت هذه الإقامة في 22 ديسمبر 2004 حيث تبلغ مساحتها 51740 متر مربع. يبلغ عدد عمالها 113 عامل من بينهم 20 موظف إداري.

1- هياكل ومرافق الإقامة الجامعية

• مصلحة الايواء:

- عدد الاجنحة 14، عدد الغرف حوالي 883.

- طاقة الاستيعاب النظرية 2298.

- طاقة الاستيعاب الحقيقية 2345.

• مصلحة الاطعام:

- يقدم المطعم حوالي 9800 وجبة يوميا بين طلبة وعمال الإقامة.

• مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية والعلمية:

تقوم المصلحة بتنفيذ وتنظيم النشاطات داخل الإقامة الجامعية، كما تتوفر على عدة

مرافق وتجهيزات تتمثل فيما يلي:

- قاعة رياضة خاصة بالطالبات.

- قاعة انترنت

- النادي

- العيادة

- مكتبة تحوي عدد كبير من الكتب والعناوين.

مؤسسات الإقامة الجامعية تربطها علاقات مباشرة مع:

- مديرية الخدمات الجامعية، بصفتها المديرية الوصية؛

- الديوان الوطني للخدمات الجامعية بالجزائر العاصمة، المسير لجميع الاقامات على مستوى

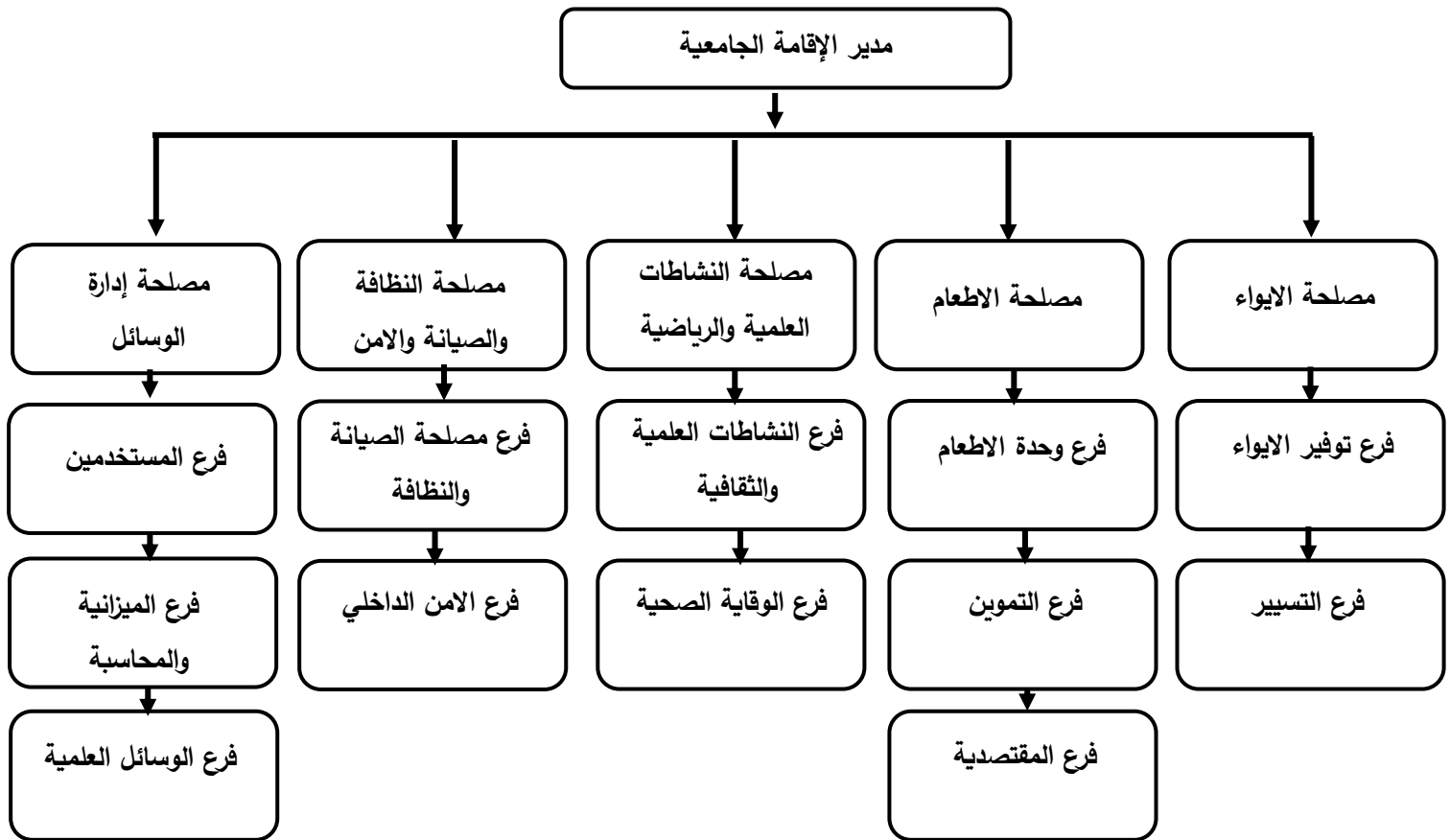
الوطن؛

- المراكز الصحية وذلك للسهر على ضمان صحة الطلبة؛
- مصالح الأمن وذلك للحفاظ على أمن وسلامة الطلبة؛
- البريد والمواصلات؛
- مديرية التجارة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة

بعد الاطلاع على الهياكل التنظيمية لمؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، محمد بن بولعيد (اناث)، توصلنا الى ان جميع هذه المؤسسات تتبع نفس الهيكل التنظيمي ويتضح هذا من خلال التشابه في توزيع المهام والادوار بين مختلف المصالح والاقسام مما يدل على توحيد الاجراءات والسياسات الادارية في هذه المؤسسات. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لمؤسسات الإقامة الجامعية بالمسيلة



المصدر: وثائق وسجلات من الاقامات الجامعية نويات موسى الاحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (اناث)، بن بولعيد محمد (اناث).

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وإجراءاتها

تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية يتطلب تحديد الخطوات والإجراءات المستخدمة لتحقيق أهداف الدراسة، ويتضمن ذلك وصف المنهجية المتبعة وأدوات جمع البيانات، واختيار مجتمع الدراسة وعينته، بالإضافة إلى التحقق من صحة وموثوقية أدوات الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

سيتم في هذا المطلب تحديد مجتمع الدراسة والعينة، بالإضافة إلى منهج الدراسة وأدواتها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء أكانت هذه المفردات بشراً أو غير ذلك" (مصطفى نمر دعمس، 2008، ص 201) وفي العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من مفردات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل إلى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع أفراد المجتمع، وباختصار فإن العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة. (مصطفى طويطي، 2018، ص 19)

وعليه يتمثل المجتمع الإحصائي لأغراض هذه الدراسة في جميع الموظفين الإداريين العاملين بـ الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث) البالغ عددهم 53 موظف إداري.

حيث تم استقصاء آراء عينة من المجتمع، وهي عينة عشوائية بسيطة من الموظفين الإداريين بالمؤسسات محل الدراسة، وذلك بتوزيع (40) استمارة استبيان عليهم (ورقياً)، حيث يكون لدى كل فرد في المجتمع الإحصائي فرصة متساوية للاختيار في العينة. لتحسين دقة وموثوقية النتائج وتأكيد تمثيلية العينة للمجتمع الإحصائي.

والجدول التالي يوضح مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبانات:

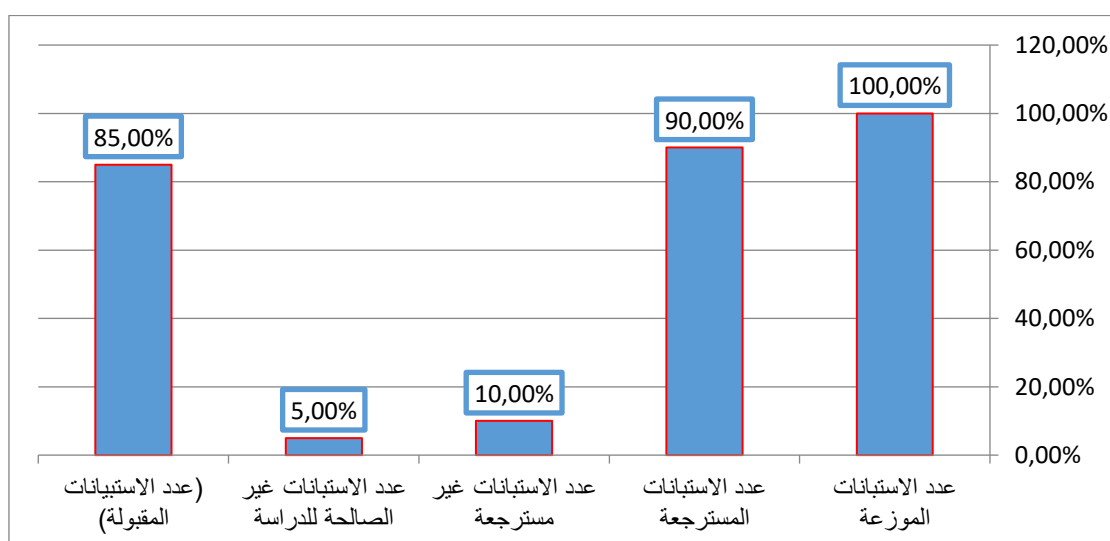
الجدول رقم (05): مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبانات.

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات غير مسترجعة	عدد الاستبانات غير الصالحة للدراسة	العدد النهائي للاستبانات التي تم تفرغها والاعتماد عليها في الدراسة (عدد الاستبانات المقبولة)
40	36	4	2	34
100,00%	90,00%	10,00%	5,00%	85,00%
نسبة الردود % = (عدد الاستبانات المقبولة / عدد الاستبانات الموزعة) * 100				

المصدر: من إعداد الطالبين

نسبة الردود = 85.00% وهي نسبة عالية تدل على أن عينة لديها اهتمام كبير بموضوع الدراسة، إضافة إلى أن الأسئلة الاستبيان كانت واضحة وسهلة الفهم وأن العينة تم اختيارها بشكل جيد وتمثل الشريحة المستهدفة، مما يعزز مصداقية النتائج والتوصيات المستخلصة من هذا الدراسة.

الشكل رقم (05): يبين توزيع الاستبانات على عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

ثانياً: أدوات جمع البيانات

إن إعداد أي دراسة ميدانية يتطلب جمع المعلومات والبيانات ذات العلاقة بالظاهرة محل الدراسة. باستخدام أدوات البحث العلمي كالاستبيان، المقابلة، الملاحظة... الخ

وفي هذه الدراسة اعتمدنا على:

- **الاستبيان:** تم اعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. ويعرف أيضاً باختصار بأنه "مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المستجوبين حول ظاهرة أو موقف معين". (محمد عبيدات وآخرون، 1999، ص 66). وتم تصميم الاستبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ورؤعي في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضاً ما تم التطرق إليه في الدراسات السابقة. حيث يحتوي على ثلاثة أجزاء:

مقدمة: تتضمن معلومات عن الدراسة والغرض منها وطمأنة المستجوبين على سرية المعلومات.

الجزء الأول: تضمن بيانات متعلقة بالمعلومات الشخصية عن افراد عينة الدراسة

الجزء الثاني: متغيري الدراسة وتضمن 26 عبارة موزعة على (02) محاور كما يلي:

المحور الأول: أسئلة خاصة ب الإدارة الالكترونية: يتضمن 15 عبارة موزعة على 04 أبعاد:

البعد الأول: المتطلبات التقنية يتضمن 05 عبارات من عبارة رقم 01 الى العبارة رقم 05

البعد الثاني: المتطلبات الادارية يتضمن 05 عبارات من عبارة رقم 06 الى العبارة رقم 10

البعد الثالث: المتطلبات المالية يتضمن 03 عبارات من عبارة رقم 11 الى العبارة رقم 13

البعد الرابع: المتطلبات البشرية يتضمن 03 عبارات من عبارة رقم 14 الى العبارة رقم 16

المحور الثاني: أسئلة خاصة بأداء العاملين: يتضمن 10 عبارات من عبارة رقم 17 الى العبارة رقم 26 كما تم الاعتماد على سلم ليكارت Likert الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة، حيث طلب منهم إعطاء درجة إجابته على كل عبارة من عبارات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(06): يبين المقياس Likert المستخدم في الاستبيان

المقياس	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
طول الفئة*	[1.80 – 1]	[2.60 – 1.80]	[3.40 – 2.60 –]	[4.20 – 3.40]	[5 – 4.20]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

* تم تحديد طول الفئة كالتالي: $0.80 = 5 / (1-5)$

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات

أولاً: إجراء اختبار كشف نوع التوزيع بيانات المستجوبين

تُعد خطوة الكشف عن توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة من أهم الخطوات في تحديد الأساليب الإحصائية (الوصفية والاستدلالية) المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة إذ يوجد نوعين من الأساليب الإحصائية وهي: أساليب احصائية البارامترية (المعلمية) والتي تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين للتوزيع الطبيعي. وأساليب احصائية اللابارامترية (اللامعلمية) والتي لا تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) للتوزيع الطبيعي. وعليه ولضمان معالجة صحيحة لبيانات المستجوبين واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، يتعين علينا أولاً تحديد نوع توزيع البيانات.

يمكن استخدام عدة طرق إحصائية لتحديد نوع توزيع البيانات، من بينها طريقة اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، وطريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50. (محمد خير سليم أبو زيد 2005، ص 156) ولكل اختبار له قيمة احتمالية يرمز لها بالرمز (sig) أو (p-value) والتي من خلالها يتم الحكم على نوع التوزيع وهذا بمقارنتها مع مستوى الدلالة (0.05)

ويمكن اعتبار القاعدة العامة المتبعة لتحديد نوع توزيع البيانات كما يلي: إذا كانت قيمة الاحتمالية (p-value) أقل من 0.05، فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، في حين أنه إذا كانت (p-value) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فيما يتعلق بالمتغيرات المدروسة. (أسامة ربيع أمين، 2008، ص 121) وفيما يلي نتائج كشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة:

جدول رقم (07): يبين نتائج كشف نوع التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			محاور الاستبيان
	Sig.	Df	القيمة الإحصائية للاختبار	(P-value)	Df	القيمة الإحصائية للاختبار	
بيانات كل محور	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية		القيمة الاحتمالية	درجة الحرية		
يتبع التوزيع الطبيعي	0,055	34	0,919	0,061	34	0,201	بيانات المتغير المستقل
يتبع التوزيع الطبيعي	0,145	34	0,952	0,200*	34	0,123	بيانات المتغير التابع
القاعدة: إذا كانت قيمة sig أكبر من 0.05 فإن البيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي							

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v28

ومن خلال الجدول أعلاه نجد:

بما أن أفراد عينة الدراسة أقل من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار (Shapiro-Wilk). وتظهر نتائجه أن القيمة الاحتمالية (sig) لبيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) هي أكبر من (0.05)، حيث:

- بالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور الأول (الإدارة الالكترونية) نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة (SIG=0.055) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه ووفق القاعدة أعلاه فإن بيانات العينة نحو المحور الأول تتبع التوزيع الطبيعي.
- وبالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور الثاني (أداء العاملين) نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة (SIG=0.145) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه ووفق القاعدة أعلاه فإن بيانات العينة نحو المحور الثاني تتبع التوزيع الطبيعي.

الاستنتاج: نظرًا لأن بيانات المستجيبين تخضع للتوزيع الطبيعي، فإن بحثنا سيستخدم طرقًا إحصائية بارامترية لتحليل إجابات وآراء أفراد العينة واختبار فرضيات البحث. من المهم شرح الأساليب الإحصائية البارامترية التي سنستخدمها في دراستنا.

ثانياً: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V28) لتحليل البيانات، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المعلمية لتحليل الإجابات والآراء التي تم جمعها من أفراد العينة، واختبار الفرضيات التي تم تحديدها في الدراسة. وتتمثل الأساليب الإحصائية الوصفية واستدلالية والمستخدم في دراستنا وفيما يلي:

1. **التوزيع التكراري والنسب المئوية:** تم استخدام التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية للمستجوبين، وذلك عبر عرضها في رسوم بيانية وقيم عددية.
2. **المتوسط الحسابي:** هو مقياس للنزعة المركزية يستخدم لتحديد قيمة مركزية للبيانات. ويتم حسابه عن طريق جمع جميع القيم ثم قسمتها على عددها. كما يساعد في ترتيب العبارات المختلفة في الاستبيان وفهم اتجاهات الآراء ومدى ارتفاع وانخفاض استجابات المستجوبين في الدراسة. كما يساعد في تحديد مدى تركيز إجابات المستجوبين حول قيمة معينة وتقدير مدى أهمية العبارات بالنسبة للمستجوبين.
3. **الانحراف المعياري:** هو مقياس للتشتت يستخدم لقياس مدى انحراف (تشتت) استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات ومتغيرات الاستبيان، حيث تكون القيم العالية للانحراف المعياري تدل على تشتت واسع في البيانات بينما تكون القيم المنخفضة تدل على تجمع أو تركيز للبيانات حول المتوسط الحسابي. كما يفيد أيضاً في ترتيب عبارات الاستبيان إلى جانب المتوسط الحسابي حيث عند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما. (طويطي مصطفى، وعيل ميلود، 2014، ص 110)
4. **الوزن النسبي (المتوسط الحسابي النسبي):** الوزن النسبي هو مقياس آخر يستخدم لتقدير أهمية المتغيرات في الدراسة، إضافة إلى المتوسط الحسابي وهو يحسب بالعلاقة التالية: $\frac{\bar{X}}{K} * 100 = (\bar{X})\%$ حيث K عدد بدائل المتغير أو عبارات في الاستبيان (مقياس لكارت الخماسي). (طويطي مصطفى، 2018، ص 211)
5. **اختبار كشف نوع التوزيع البياني:** لتحديد نوع توزيع البيانات تم استخدام اختبار كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) الذي يستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، واختبار شابيرو ويلك (Shapiro-Wilk) الذي يستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50. (محمد خير سليم أبو زيد، 2005، ص 156)

6. **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة هي المجالات المختلفة لدرجة الثبات لمعامل الفا كرونباخ هي: $0.6 > a$ (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين $0.6 > a > 0.65$ (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين $0.65 > a > 0.70$ (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت قيمه بين $0.70 > a > 0.85$ (جيدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة. (Mana carricano et Fanny Poujol, 2009, p53)

7. **معامل الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson):** ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين -1 الى +1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، فإذا كنت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة مع تقسيم مجالات فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الآخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط على الشكل التالي (محمد بلال الزعبي، وآخرون، 2012، ص 279)

ضعيفة	أقل أو يساوي من $0.30 \mp$
متوسطة	من $0.31 \mp$ الى $0.7 \mp$
قوية	أكبر من $0.71 \mp$

8. **تحليل الانحدار (Regression analysis):** أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل:

❖ لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟

❖ لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟

❖ لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟

❖ للتنبؤ بقيمة المتغير التابع

❖ التحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة.

والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومية المتغير المستقل. وفي حالة وجود

متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما

يوجد اثنان أو أكثر من المتغيرات المستقلة. (عايدة نخلة رزق الله ، 2002، ص ص 210-211)

ومن معايير قياس كفاءة ومعنوية نموذج الانحدار الخطي (البسيط-المتعدد) هناك معايير (إحصائية-منطقية) (عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، 2008، ص 242)

معايير إحصائية: وتشمل (T-test) لاختبار معنوية معاملات المتغيرات المستقلة والمعامل الثابت (constant) و r لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع ومنها أيضا (F-test) و (R^2) لاختبار معنوية المعادلة النهائية ومدى معنوية درجة تفسير التباين ويمكن إجمال أهم هذه المعايير الإحصائية بما يلي:	
اختبار F (F-test)	ويستخدم لاختبار معنوية المعادلة، بكلمة أخرى معنوية العلاقة بين مجموعة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، يتم الحكم على معنوية العلاقة المدروسة بينهما من خلال قيمة (Sig) المصاحبة للاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.
اختبار T :(T-test)	ويستخدم هذا المعيار لاختبار معنوية كل من معاملات الانحدار التي يتضمنها النموذج، من خلال مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى المعنوية (0.05) فإذا كانت قيمتها أقل من 0.05 فإن التأثير معنوي. أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائي) للمتغير المستقل على المتغير التابع. ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة
معامل الارتباط بيرسون :(Correlation de Pearson)	ويستخدم لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع، وتكون قيمته محصورة بين -1 إلى +1، وتدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت القيمة كبيرة وكافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الآخر أي أن العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح.
قيمة معامل التحديد R^2	ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وتقع بين 0 و 1 أي بين: $0 \leq R^2 \leq 1$. فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع معنوية النموذج التفسيرية.

معايير منطقية: وهي تخص الإشارة التي يجب ان تظهر معها معامل المتغير، ولكون القرار الذي يعتمد بشأن صحة الإشارة او خطئها أساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير، حيث علاقته بالمتغير التابع لذا سميت بالمعايير المنطقية (عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، نفس المرجع ص 243)

ثالثاً: البرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

يقوم كثير من المهتمين في مختلف ميادين العلوم كالعلوم الاقتصادية والتربوية والاجتماعية والطبية وغيرها بأجراء التحليلات الإحصائية لبياناتهم المختلفة وإن القيام بمثل هذه التحليلات الإحصائية بالطرائق اليدوية ليس سهلاً وخاصةً إذا كان حجم البيانات كبيراً. وعلى كل حال لم تعد هناك مشكلة مع تطور أجهزة الحاسوب وتصميم البرامج الحاسوبية للقيام بالتحليلات الإحصائية البسيطة والمعقدة (حمد

بلال الزعبي، 2012، ص: 30). وهناك العديد من البرامج التي يمكن الاعتماد عليها كتقنيات حديثة في تحليل البيانات، حيث تسهل حساب كل الاختبارات الإحصائية بطريقة دقيقة وسريعة خالية من الأخطاء ولهذه البرامج أهمية كبيرة فهي تساعد على إدخال وتنظيم البيانات عن طريق وضعها في مجموعة من الجداول وتساعد أيضا في اعداد التقارير عن تحليل البيانات بشكل دقيق ومن بين البرامج المستخدمة في دراستنا هي:

- **برنامج EXCEL** : يُعتبر برنامج EXCEL من أهم أنواع برامج التحليل الإحصائي، وهو مصمم من طرف شركة مايكروسوفت (microsoft) وهو برنامج خاص بالعمليات الحسابية وتم استخدامه في التمثيل البياني لنتائج بعض البيانات والمعلومات الناتجة من خلال بيانات العينة حول الاستبيان خاصة وأنه يعطي مرونة أكثر لتغيير إعدادات التمثيل البياني. وله عدة إصدارات متعددة وفي دراستنا استخدمنا نسخة 2019.
- **برنامج (Statistical Package for the Social Sciences)** الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصارا بـ SPSS، هو: عبارة عن حزمة حاسوبية متكاملة لتسجيل البيانات وتحليلها. ويستخدم عادة في جميع البحوث العلمية التي تشتمل على العديد من البيانات الرقمية، ولا يقتصر على البحوث الاجتماعية فقط بالرغم من أنه أنشأ أصلاً لهذا الغرض، ولكن اشتماله على معظم الاختبارات الإحصائية وقدرته الفائقة في معالجة البيانات، وتوافقه مع معظم البرمجيات المشهورة جعل منه نظاما فعالا لتحليل شتى أنواع بيانات البحوث العلمية (بليدوم بلقاسم ، 2016/2015، ص: 2) وله عديد من المميزات، ويدرس في كثير من الجامعات، وهو مستخدم بشكل شائع من الباحثين، تم حيازته من قبل شركة IBM سنة 2009 وقد ظهرت أول نسخة له سنة 1968 وهناك عدة إصدارات تختلف فيما بينها باختلاف أنظمة - الويندوز - WIN وكذا إضافات في الاختبارات الإحصائية وفي دراستنا الحالية تم الاعتماد على الإصدار رقم (SPSS: V 28).
- **برنامج JASP** هو برنامج مجاني ومفتوح المصدر للتحليل الإحصائي تدعمه جامعة أمستردام. وهو مصمم ليكون سهل الاستخدام ويقدم إجراءات التحليل الإحصائي باستخدام المنهج الكلاسيكي والبيزي. تم استخدامه في دراستنا للحصول على بعض تمثيلات البيانات خلال حساب الاختبارات الاحصائية وغير الموجودة في برنامج spss

المطلب الثالث: حساب صدق وثبات الاستبيان

في إطار اعتماد الاستبيان وعباراته ومتغيراته كأداة جمع البيانات عن الظاهرة قيد الدراسة، فإنه وجب التأكد من تمتعه بخاصية الصدق والثبات. مما يضمن صحة بياناته ودقة نتائجه.

فالصدق والثبات من الشروط المهمة الواجب توفرها في أداة جمع البيانات (الاستبيان)، ويقصد بالصدق: "بأن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه، وأن تكون أسئلته ذات صلة بموضوعها، أي أن يقيس الاستبيان ما وضع أصلاً لقياسه". (أسماء عبد المطلب بني يونس، 2017، ص 380) أما الثبات يعني "أن تكون النتائج التي تظهرها الأداة ثابتة، بمعنى تشير إلى النتائج نفسها لو أعيد تطبيقها على العينة نفسها في نفس الظروف بعد مدة زمنية ملائمة. فإذا لم تتغير النتائج بعد إعادة تطبيق الأداة، ولا تختلف استجابة المبحوثين فهذا يعني أن الأداة ثابتة". (بشّة حنان، بوعموشة نعيم: 2020، ص: 117)

أولاً: حساب صدق الاستبيان

وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال حساب صدق الاتساق البنائي فهو أحد الطرق التي يمكن استخدامها لتحقيق خاصية صدق الاستبيان، ويهدف هذا النوع من الصدق إلى قياس مدى توافق عبارات المحاور والأبعاد في الاستبيان مع بعضها البعض، أي أنها تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه. وإحصائياً نعبر عن الصدق الاتساق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون وفق القاعدة التالية :

❖ إذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون (r) أقل من مستوى الدلالة: 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه. وإذا لم تكن هناك علاقة ارتباطية بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، فإن ذلك يشير إلى أن البعد أو العبارة المستخدمة في الاستبيان لا تعكس الواقع بشكل صحيح، وقد يكون من الضروري إعادة صياغتها أو تعديلها أو حذفها من الاستبيان حتى نصل بعبارات ومحاور وأبعاد تحقق خاصية صدق الاستبيان. والجدول التالي يبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي لعبارات ومحاور والاستبيان كما يلي:

جدول رقم 08: يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

أبعاد ومحاور الاستبيان		الارتباط مع الدرجة الكلية لمحاور	
معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية يرمز لها ب:	النتيجة	
(r)	(Sig. or P-value)		
(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره:			
01	البعد الأول: المتطلبات التقنية	0,727**	0,000
02	البعد الثاني: المتطلبات الادارية	0,764**	0,000
03	البعد الثالث: المتطلبات المالية	0,777**	0,000
04	البعد الرابع: المتطلبات البشرية	0,698**	0,000
(الصدق البنائي لمحاور) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين كل محور مع ودرجة الكلية لعبارات الاستبيان:			
المحور الأول: المستقل: الإدارة الالكترونية	0,952**	0,000	دال
المحور الثاني المتغير التابع: أداء العاملين	0,898**	0,000	دال
قاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائيا).			
دال: أي (دال احصائيا) أي يوجد ارتباط بين البعد واجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين البعد والمحور ككل			
** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الاحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الاحصائية			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 28

من خلال الجدول أعلاه يمكننا استنتاج أن جميع الأبعاد والمحاور في الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه، نظراً لأن قيم معاملات الارتباط Pearson Correlation كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 وقيم SIG كانت أقل من هذا المستوى، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل البعد والدرجة الكلية للإجمالي عبارات محوره وكذا بين المحور والدرجة الكلية للإجمالي عبارات الاستبيان، فمثلاً نجد قيمة معامل الارتباط لدى البعد الثاني: المتطلبات الادارية: بلغت $R=0.934^{**}$ وأن القيمة الاحتمالية (sig) بلغت قيمة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه فإن معامل الارتباط بيرسون ذا دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد الثاني: المتطلبات الادارية والدرجة الكلية لمحوره (المحور الأول: الإدارة الالكترونية) ، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق متسق لما وضع لقياسه. (أي أن البعد بعبارته قادر على قياس المتغير المستقل) وبذلك تعتبر عبارات

هذا البعد صادقة لما وضعت لقياسه لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات هذا البعد من التحليل، ونفس المقارنة مع باقي الأبعاد والمحاور الاستبيان.

وعليه يمكننا القول بأن عبارات المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية بأبعاده) والمتغير التابع (أداء العاملين)، صادقة لما وضعت لقياسه أي أن الاستبيان على درجة عالية من الصدق ومن ثم يمكننا الاعتماد على عباراته ومتغيراته في تحليل الاحصائي لبيانات المستجوبين واختبار فرضيات الدراسة.

ثانياً: حساب ثبات الاستبيان

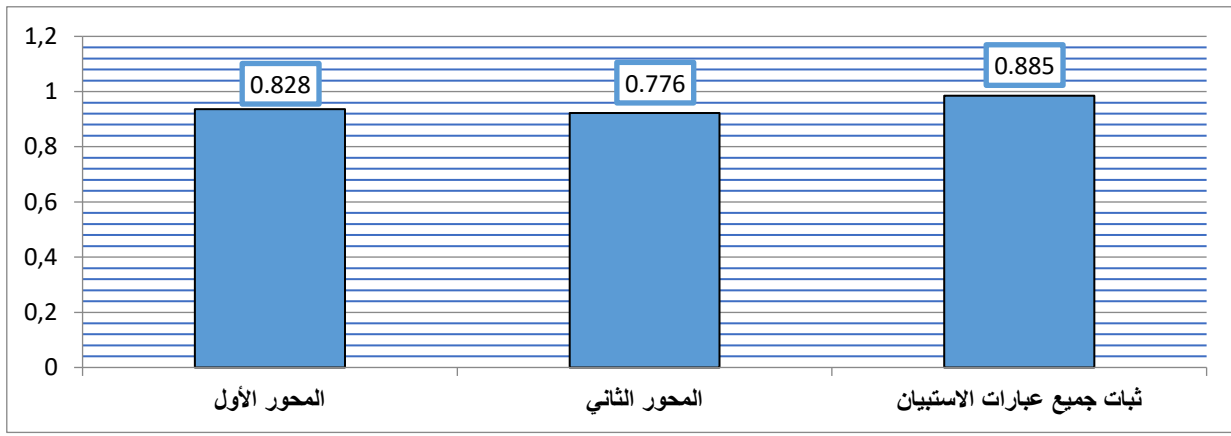
جدول رقم (09): يبين قيمة معامل (Cronbach's Alpha) للاستبيان

النتيجة	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ	
ثابت	عبارة 16	0.828	ثبات جميع عبارات المحور الأول الإدارة الالكترونية
ثابت	عبارة 05	0.766	البعد الأول: المتطلبات التقنية
ثابت	عبارة 05	0.758	البعد الثاني: المتطلبات الادارية
ثابت	عبارة 03	0.659	البعد الثالث: المتطلبات المالية
ثابت	عبارة 03	0.709	البعد الرابع: المتطلبات البشرية
ثابت	عبارة 10	0.776	ثبات جميع عبارات المحور الثاني أداء العاملين
ثابت	عبارة 26	0.885	ثبات جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 28

في الجدول المعروض، يمكن ملاحظة أن معاملات ألفا كرو نباخ للمحور الأول (0.828) وللمحور الثاني (0.776) وإجمالي عبارات الاستبيان (0.885) هي أعلى من 0.60 وتم تصنيفها كثابتة، أي تتميز بثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع الاستبيان ولذلك، يمكن القول إن استبيان الدراسة يعتبر ثابتاً بشكل عام.

الشكل رقم 06: تمثيل بياني لـ قيمة معامل Cronbach's Alpha



المصدر: مخرجات برنامج Excel.2010

خلاصة:

من نتائج حساب قيم مؤشرات الصدق والثبات للاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة عالية بصحة الاستبيان وصلاحيته لقياس الظاهرة قيد الدراسة، وعليه يمكننا تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان وتفسيرها بطريقة صحيحة وموثوقة. وهذا من خلال اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة للبيانات المتاحة، وهذا ما سوف نتناوله في العنصر الموالي.

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

بعد تقديم الإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة الميدانية، في المبحث السابق، فإنه يتم في هذا المبحث عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات آراء أفراد العينة نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان وتحديد تلك التي حازت على أعلى الدرجات، وأقل درجات الموافقة وفقاً لإجابات مفردات العينة وكذلك عرض تحليل وصفي لمتغيرات الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة، بعد ذلك يتم اختبار الفرضيات المرتبطة بالدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية. لتقييم العلاقات بين المتغيرات الدراسية وتحديد ما إذا كانت تلك العلاقات ذات دلالة إحصائية أو لا، بعد إجراء التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، يتم مناقشة النتائج وتفسيرها بشكل مفصل. في النهاية، يتم تلخيص النتائج وإعطاء الاستنتاجات النهائية بناءً على النتائج المكتشفة ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية للعيينة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات العامة المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة متمثلة في (الجنس، العمر،) وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي لفئات كل متغير ديمغرافي وهذا من خلال حساب التكرارات والنسب كما هو مدون في الجدول التالي:

أولاً. وصف خصائص عينة الدراسة لمتغير الجنس

جدول رقم 10: يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار		
58,8	20	ذكر	الجنس
41,2	14	أنثى	
100,0	34	Total	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 28

✗ من الجدول أعلاه، يتم توزيع الأفراد في العينة حسب متغير الجنس كما يلي:

✓ عدد الإناث: 14 فرداً، ممثلين نسبة 41.20% من إجمالي عدد العينة.

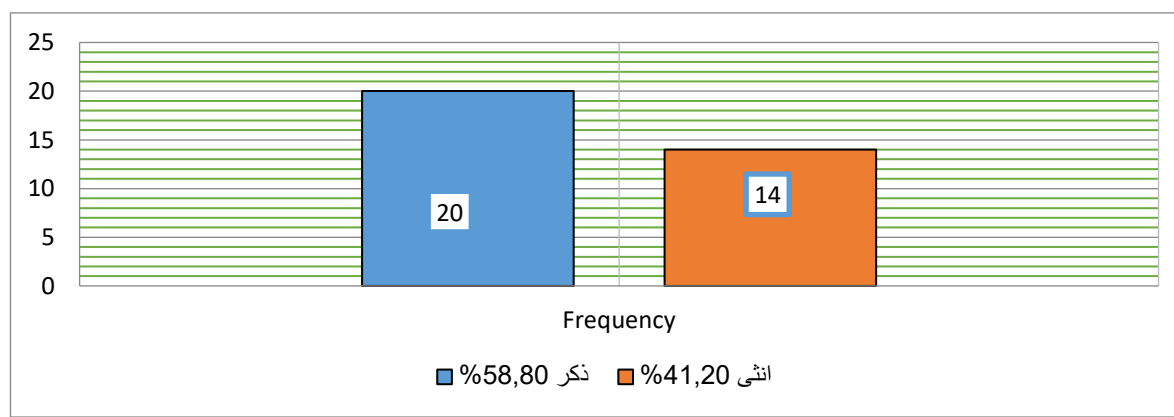
✓ عدد الذكور: 20 فرداً، ممثلين نسبة 58.80% من إجمالي عدد العينة.

✗ استنتاج: يظهر أن النسبة الأكبر من العينة تمثلها الذكور بنسبة تزيد قليلاً عن نصف العينة، مقارنة بالإناث.

✗ الأهمية في دراسة متغير الجنس بالنسبة لموضوع الدراسة: تكمن في فهم كيفية تأثير الجنس

على التفاعلات والديناميكيات داخل بيئة العمل المحددة. فقد يؤثر الجنس على تفضيلات واحتياجات الموظفين، وقدراتهم على التواصل والتفاعل مع تطبيق الإدارة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكشف تحليل الفروق في التفاعلات بين الجنسين عن مشكلات محتملة تحتاج إلى حل داخل البيئة العملية، مما يساعد على تطوير سياسات أكثر شمولية وفعالية لتحسين الأداء الوظيفي ورفاهية الموظفين بشكل عام.

الشكل رقم (07): يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

ثانياً. بالنسبة لمتغير سنوات عمر المستجوبين

جدول رقم (11): يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
5,9	2	أقل من 30 سنة
35,3	12	ما بين 30 و 40 سنة
58,8	20	40 سنة فأكثر
100,0	34	Total

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 28

✗ من الجدول أعلاه، يتم توزيع الأفراد في العينة حسب متغير العمر كما يلي:

✓ عدد الأفراد أقل من 30 سنة: 2 فرداً، ممثلين نسبة 5.9% من إجمالي عدد العينة.

✓ عدد الأفراد بين 30 و 40 سنة: 12 فرداً، ممثلين نسبة 35.3% من إجمالي عدد العينة.

✓ عدد الأفراد 40 سنة فأكثر: 20 فرداً، ممثلين نسبة 58.8% من إجمالي عدد العينة.

✗ استنتاج: يظهر من التوزيع أن النسبة الأكبر من العينة تمثلها الأفراد الذين يبلغون من العمر

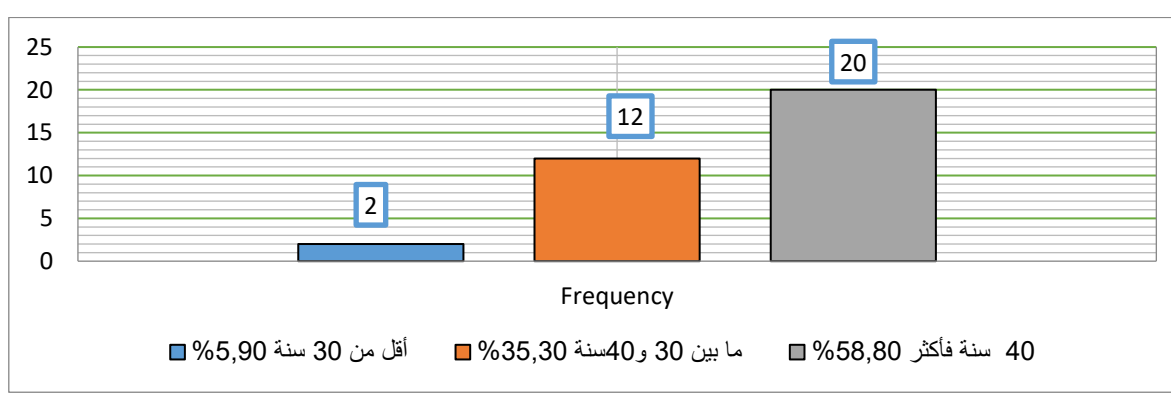
40 سنة فأكثر، حيث يمثلون نسبة 58.8% من إجمالي عدد العينة. بينما تشكل الأفراد الذين

يبلغون من العمر بين 30 و 40 سنة نسبة 35.3%، وتمثل الأفراد الذين يبلغون من العمر أقل

من 30 سنة نسبة 5.9% فقط من إجمالي عدد العينة.

☒ أهمية متغير العمر بالنسبة لموضوع الدراسة: متغير العمر يعد من العوامل الرئيسية التي قد تؤثر على استجابات وتفاعلات الموظفين مع نظام الإدارة الإلكترونية. ففي كثير من الأحيان، يختلف توجه واحتياج الموظفين بناءً على مرحلة عمرهم. فمثلاً، قد يكون لدى الأفراد الأصغر سناً اهتمامات وتفضيلات مختلفة عن تلك للأفراد الأكبر سناً، مما يؤثر على كيفية تطبيق واستخدام نظام الإدارة الإلكترونية وفهمهم له. لذا، فهم توزيع الأفراد حسب العمر يمكن أن يوجه عملية التصميم والتنفيذ لنظام الإدارة الإلكترونية بشكل أفضل، ويمكن أن يساهم في تحسين فعالية هذا النظام في تحقيق أهداف الدراسة وتحسين الأداء الوظيفي.

الشكل رقم(08): يبين تمثيل بياني لتوزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

ثالثاً: بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

جدول رقم 12: يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار		
5,9	2	أقل من ثانوي	المستوى التعليمي
41,2	14	ثانوي	
41,2	14	جامعي	
11,8	4	دراسات عليا	
100,0	34	Total	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 28

☒ من الجدول أعلاه، ويتم توزيع الأفراد في العينة حسب متغير المستوى التعليمي كما يلي:

✓ ثانوي فأقل: 02 فردًا، يمثلون نسبة 5.9% من إجمالي عدد العينة.

✓ ثانوي: 14 فردًا، يمثلون نسبة 41.2% من إجمالي عدد العينة.

✓ جامعي: 14 فردًا، يمثلون نسبة 41.2% من إجمالي عدد العينة.

✓ دراسات عليا: 4 أفراد، يمثلون نسبة 11.8% من إجمالي عدد العينة.

✗ **استنتاج:** تظهر توزيعات المستوى التعليمي أن معظم من المشاركين لديهم مستوى تعليمي

يتراوح بين الثانوية والجامعي، حيث يمثل كل منهما نسبة 41.2% من إجمالي عدد العينة. بينما

يمثل المشاركون الذين لديهم درجة دراسات عليا نسبة 11.8%، ويمثل الأفراد الذين لديهم مستوى

تعليمي أقل من الثانوية نسبة 5.9% من إجمالي عدد العينة.

✗ **أهمية متغير المستوى التعليمي بالنسبة لموضوع الدراسة:** تكمن في أن مستوى التعليم قد يكون

عاملاً مؤثرًا في تفاعل العاملين مع الإدارة الإلكترونية وفهمهم لها. قد يتسبب المستوى التعليمي

في تفاوت في القدرة على استيعاب التقنيات الجديدة وفهمها بين العاملين، مما يؤثر على

استخدامهم الفعال لأنظمة الإدارة الإلكترونية والتحسينات التي تقدمها. بالإضافة إلى ذلك، قد

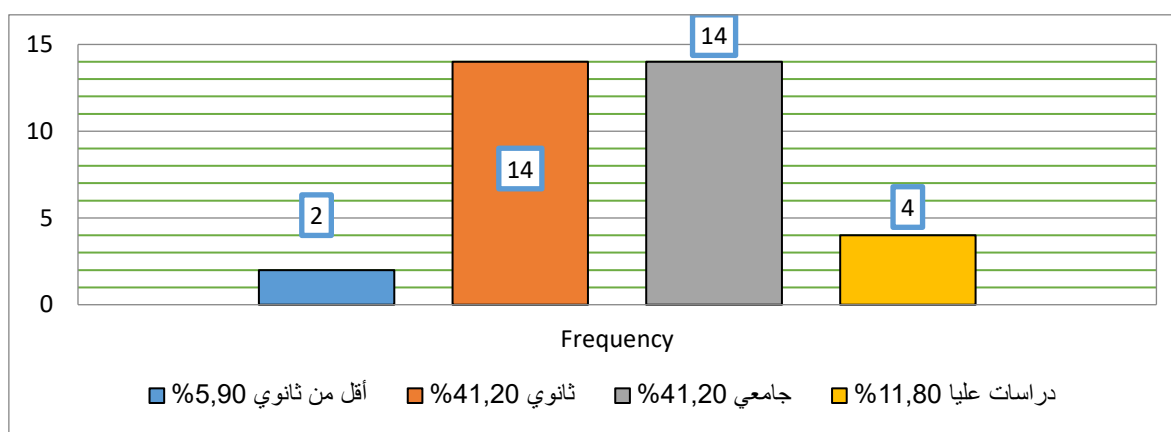
يكون لديهم مهارات وخبرات مختلفة تبعًا لمستوى تعليمهم، والتي قد تؤثر على تفاعلهم مع

الأدوات والممارسات الإدارية الإلكترونية. لذا، فهم تأثير مستوى التعليم على قدرة العاملين على

التكيف مع الإدارة الإلكترونية واستخدامها بفعالية يعتبر أمرًا حيويًا لتحسين الأداء الوظيفي

للعاملين في السياق الحديث المتطور التكنولوجي.

الشكل رقم 09: يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

رابعاً. بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية

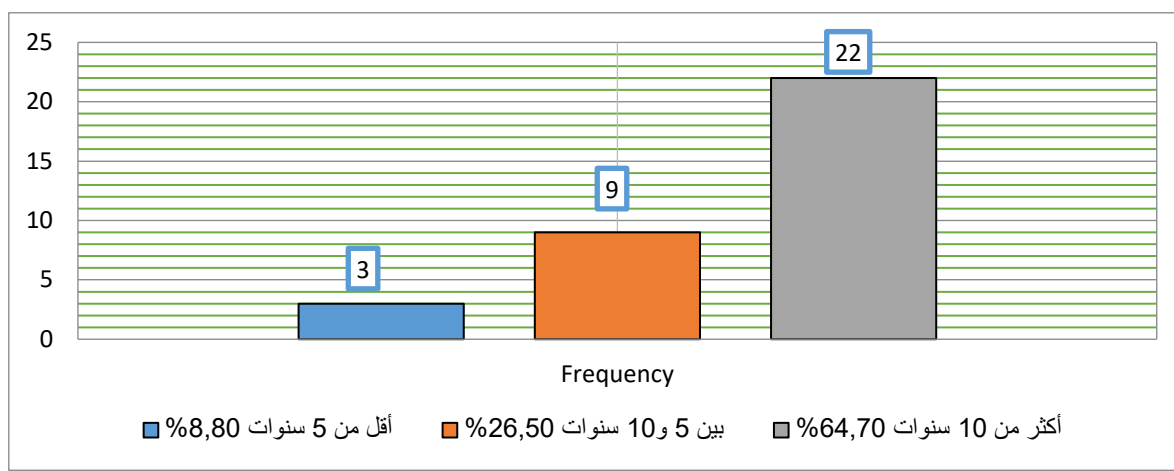
جدول رقم 13: يبين توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار		
8,8	3	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
26,5	9	بين 5 و 10 سنوات	
64,7	22	أكثر من 10 سنوات	
100,0	34	Total	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 28

- ✗ من الجدول أعلاه، يتم توزيع الأفراد في العينة حسب متغير الخبرة المهنية بالكلية كما يلي:
- ✓ الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات: التكرار: 3 أفراد، النسبة: 8.8% من إجمالي عدد العينة
 - ✓ الخبرة المهنية: بين 5 و 10 سنوات: التكرار: 9 أفراد، النسبة: 26.5% من إجمالي عدد العينة
 - ✓ الخبرة المهنية: أكثر من 10 سنوات: التكرار: 22 فرداً، النسبة: 64.7% من إجمالي عدد العينة
- ✗ استنتاج: يظهر من توزيعات الخبرة المهنية أن معظم أفراد العينة لديهم خبرة مهنية واسعة حيث يمثل الأفراد الذين لديهم أكثر من 10 سنوات خبرة نسبة كبيرة من العينة بلغت 64.7%، مما يعكس مستوى الخبرة العالي للمستجوبين في الدراسة.
- أهمية متغير الخبرة المهنية بالنسبة لموضوع الدراسة: تتجلى في فهم الدور الذي يلعبه الخبراء المتمرسون في تحقيق أداء العاملين وتطوير الإدارة الإلكترونية. فالخبرة المهنية تساهم في تحسين الفهم والتطبيق الفعال لأنظمة الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى قدرتها على تقديم الإرشاد والتوجيه للعاملين الأقل خبرة، مما يؤدي إلى تعزيز أدائهم وتطوير مهاراتهم في هذا المجال. كما تمثل الخبرة المهنية أيضاً مصدراً هاماً للتحسين المستمر وابتكار العمليات والممارسات الإدارية الإلكترونية، مما يعزز فعالية العمل ويسهم في تحسين النتائج وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة.

الشكل رقم 10: تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

الاستنتاج العام حول توزيع أفراد عينة الدراسة وفائدته بالنسبة للدراسة:

المتغير	الاستنتاج	فائدته بالنسبة للدراسة
متغير الجنس	يظهر أن الذكور يمثلون أكثر من الإناث في العينة.	فهم تأثير الجنس على التفاعلات والديناميكيات في بيئة العمل.
متغير العمر	يظهر أن الأفراد الذين يبلغون من العمر 40 سنة فأكثر الأكثر تمثيلاً في العينة.	توجيه تصميم وتنفيذ الإدارة الإلكترونية لتحسين الأداء الوظيفي.
متغير المستوى التعليمي	يظهر أن معظم المشاركين لديهم مستوى تعليمي بين الثانوية والجامعي.	تحديد تأثير مستوى التعليم على تفاعل العاملين مع الإدارة الإلكترونية.
متغير الخبرة المهنية	يظهر أن معظم المشاركين لديهم خبرة مهنية واسعة.	فهم دور الخبراء المتمرسين في تحسين أداء العاملين وتطوير الإدارة الإلكترونية.
توجد أهمية كبيرة في فهم وتحليل هذه المتغيرات بالنسبة لموضوع الدراسة، حيث تساعد في رؤية العلاقات والتفاعلات بين العوامل المختلفة وكيفية تأثيرها على أداء العاملين وتطوير الإدارة الإلكترونية.		

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

يهدف المطلب إلى عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمستجوبين واتجاههم نحو المتغيرات المدروسة (الإدارة الالكترونية وتحقيق أداء العاملين) عن طريق تحديد مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان، كما سيتم استنتاج بعض النتائج والملاحظات الهامة حول موقف المستجوبين اتجاه مستوى توفر وتطبيق المتغيرات المدروسة في المؤسسة.

أولاً: عرض وتحليل اتجاه عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة قيد الدراسة

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو اجاباتهم على عبارات المحور الأول من الاستبيان: الإدارة الالكترونية والمتضمن 16 عبارة وهي موزعة على 04 أبعاد (البعد الأول: المتطلبات التقنية، البعد الثاني: المتطلبات الادارية، البعد الثالث: المتطلبات المالية، البعد الرابع: المتطلبات البشرية) وفيما يلي عرض للنتائج المتحصل عليها وفق الجداول التالي:

01: اتجاه عينة الدراسة حول البعد الاول: المتطلبات التقنية

الهدف من هذا البعد هو تقييم مدى توافر المتطلبات التقنية اللازمة داخل المؤسسة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية.

لذا فإن تقييم هذه العبارات سيعطي فكرة شاملة عن مستوى توفر المتطلبات التقنية في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث) من منظور الموظفين الإداريين، والذي يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر تطبيق الإدارة الالكترونية.

وفيما يلي تقييم إجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البعد:

جدول رقم 14: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: البعد الأول: المتطلبات التقنية

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	تتوفر لدى مؤسستكم أجهزة متطورة	3,09	1,111	61,76	موافقة متوسطة
02	يتوفر لدى مؤسستكم شبكة انترانت لتبادل المعلومات بين العاملين	3,24	1,257	64,71	موافقة متوسطة
03	يوجد ربط بين شبكة مؤسستكم وشبكة الأنترنت	3,82	0,936	76,47	موافقة عالية
04	يوجد موقع الكتروني لمؤسستكم على شبكة الأنترنت	4,06	0,343	81,18	موافقة عالية
05	يتم استخدام البريد الالكتروني داخل مؤسستكم	4,00	0,739	80,00	موافقة عالية
	البعد الأول: المتطلبات التقنية	3,64118	0,573727	72,82	بدرجة عالية

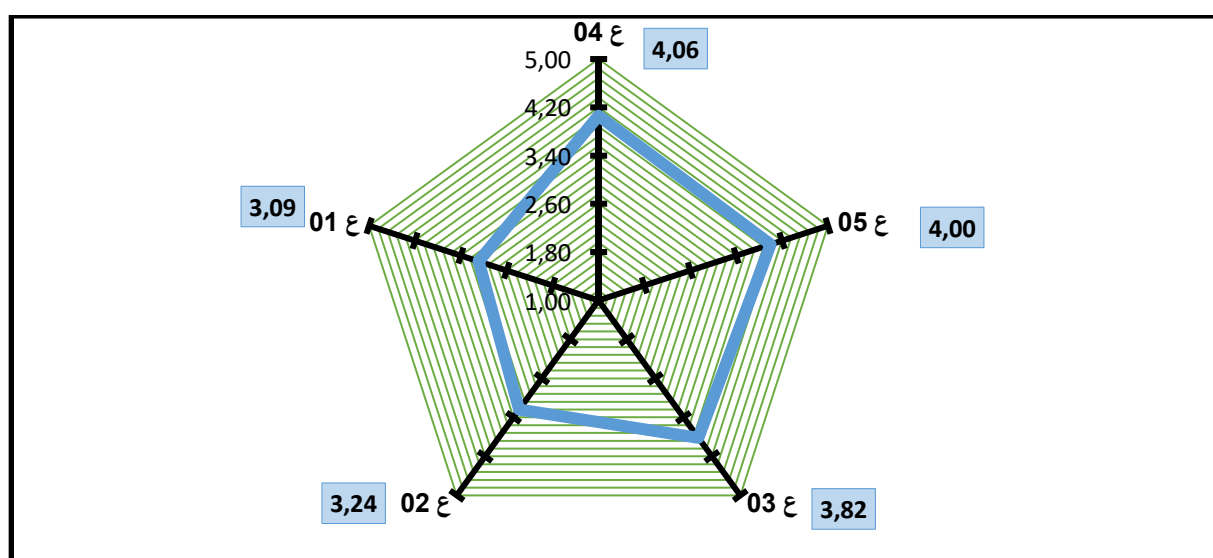
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي / 5) * 100

نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مجال متوسط	[1.80 – 1]	[2.60 – 1.81]	[3.40 – 2.61]	[4.20 – 3.41]	[5 – 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 28

الشكل رقم 11: رسم بياني لأهمية عبارات المتطلبات التقنية بالنسبة للمستجوبين



المصدر: برنامج Excel.2010

يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمستوى موافقة المستجوبين على عبارات بُعد "المتطلبات التقنية" بلغ 3.64 بانحراف معياري 0.573، وهذا يشير إلى موافقة عالية من قبل أفراد العينة على عبارات هذا البعد بشكل عام، مع تقارب في آرائهم. تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين 4.06 و 3.09، وفيما يلي تحليل كل عبارة حسب ترتيبها في البعد ومدى أهميتها بالنسبة للمستجوبين:

العبارة رقم 04 " يوجد موقع إلكتروني لمؤسستكم على شبكة الإنترنت " احتلت المرتبة الأولى، حيث بلغ معدلها الحسابي 4.06، وهو ضمن مجال موافقة عالية، مع انحراف معياري بلغ قيمة 0.343، وهو ذو قيمة منخفضة تشير إلى أن هناك توافق عالي بين آراء الأفراد فيما يتعلق بوجود الموقع الإلكتروني للمؤسسة على الإنترنت. وبأهمية نسبية بلغت 81.18%، مما يشير إلى أهمية كبيرة لهذا الجانب في سياق الدراسة.

استنتاج: تحليل العبارة رقم 04 يشير إلى أن هناك توافقاً عالياً بين آراء الأفراد فيما يتعلق بالمتطلبات التقنية اللازمة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، حيث تبين أن وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على الإنترنت هو أحد الجوانب ذات الأهمية الكبيرة والمتوافق عليها بشكل عام بين المشاركين في الدراسة. هذا يشير إلى أهمية كبيرة لتطوير وتعزيز هذا الجانب في سياق تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.

العبارة رقم 05 "يتم استخدام البريد الإلكتروني داخل مؤسستكم" حصلت على المرتبة الثانية، حيث بلغ معدلها الحسابي 4.00، وهو ضمن مجال موافقة عالية، مع انحراف معياري بلغ قيمة 0.739، وهو ذو قيمة تشير إلى وجود توافق عالي بين آراء الأفراد بشأن استخدام البريد الإلكتروني داخل المؤسسة. وبأهمية نسبية بلغت 80.00%، مما يدل على أهمية كبيرة لهذا الجانب في سياق الدراسة.

استنتاج: تحليل العبارة رقم 05 يشير إلى أن هناك توافقاً عالياً بين آراء الأفراد بشأن استخدام البريد الإلكتروني داخل المؤسسة، مما يؤكد على أهمية كبيرة لهذا الجانب في سياق الدراسة.

العبارة رقم 03 "يوجد ربط بين شبكة مؤسستكم وشبكة الأنترنت" حصلت على المرتبة الثالثة، حيث بلغ معدلها الحسابي 3.82، وهو ضمن مجال موافقة عالية، مع انحراف معياري بلغ قيمة 0.936، وهو ذو قيمة منخفضة تشير إلى توافق عالي بين آراء الأفراد حول وجود الربط بين شبكة المؤسسة وشبكة الإنترنت. وبأهمية نسبية بلغت 76.47%، مما يدل على أهمية هذا الجانب في سياق الدراسة.

استنتاج: تحليل العبارة رقم 03 يشير إلى أن هناك توافقاً عالياً بين آراء الأفراد بشأن وجود ربط بين شبكة المؤسسة وشبكة الإنترنت، مما يظهر أهمية كبيرة لهذا الجانب في سياق الدراسة.

العبارة رقم 02 "يتوفر لدى مؤسساتكم شبكة انترنت لتبادل المعلومات بين العاملين" حصلت على المرتبة الرابعة، حيث بلغ معدلها الحسابي 3.24، وهو ضمن مجال موافقة متوسطة، مع انحراف معياري بلغ قيمة 1.257، وهو ذو قيمة تشير إلى اختلاف واسع في آراء الأفراد بشأن توافر شبكة الإنترنت في المؤسسة لتبادل المعلومات. وبأهمية نسبية بلغت 64.71%، مما يشير إلى أهمية هذا الجانب في سياق الدراسة.

استنتاج: تحليل العبارة رقم 02 يشير إلى وجود موافقة متوسطة بين آراء الأفراد بشأن توافر شبكة الإنترنت لتبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة، مما يشير إلى أهمية هذا الجانب، ولكن بدرجة أقل مقارنة بالعبارات الأخرى.

العبارة رقم 01 "تتوفر لدى مؤسساتكم أجهزة متطورة" حصلت على المرتبة الخامسة، حيث بلغ معدلها الحسابي 3.09، وهو ضمن مجال موافقة متوسطة، مع انحراف معياري بلغ قيمة 1.111، وهو ذو قيمة تشير إلى اختلاف واسع في آراء الأفراد حول توافر الأجهزة المتطورة في المؤسسة. وبأهمية نسبية بلغت 61.76%، مما يشير إلى أهمية هذا الجانب في سياق الدراسة.

استنتاج: تحليل العبارة رقم 01 يشير إلى وجود موافقة متوسطة بين آراء الأفراد بشأن توافر أجهزة متطورة في المؤسسة، مما يعني أن هناك حاجة لتطوير هذا الجانب لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية بشكل أفضل في المؤسسة.

الاستنتاج العام للبعد هو أن أفراد العينة يوافقون بدرجة عالية على أن الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). تتوفر فيها المتطلبات التقنية اللازمة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية.

وهذا يشير إلى وجود قاعدة قوية من البنية التحتية التقنية في مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). تتضمن هذه المتطلبات وجود موقع إلكتروني، استخدام البريد الإلكتروني، والربط بين شبكة المؤسسة وشبكة الإنترنت، مما يعكس استعداد المؤسسة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في عملياتها اليومية وإدارة أنظمتها بفعالية. هذا التوافق العالي يبرز أيضًا أهمية بناء البنية التحتية التقنية كجزء أساسي من استراتيجية الإدارة الإلكترونية، ويشير إلى التزام الإدارة بالتحول الرقمي وتوفير البيئة الملائمة لتبني التقنيات الحديثة في العمليات الإدارية والتواصل الداخلي والخارجي.

02: اتجاه عينة الدراسة حول البعد الثاني: المتطلبات الادارية

الهدف من هذا البعد هو تقييم مدى توافر المتطلبات الادارية اللازمة داخل المؤسسة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية.

لذا فإن تقييم هذه العبارات سيعطي فكرة شاملة عن مستوى توفر المتطلبات الإدارية في مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). من منظور الموظفين الإداريين، والذي يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وفيما يلي تقييم إجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البعد:

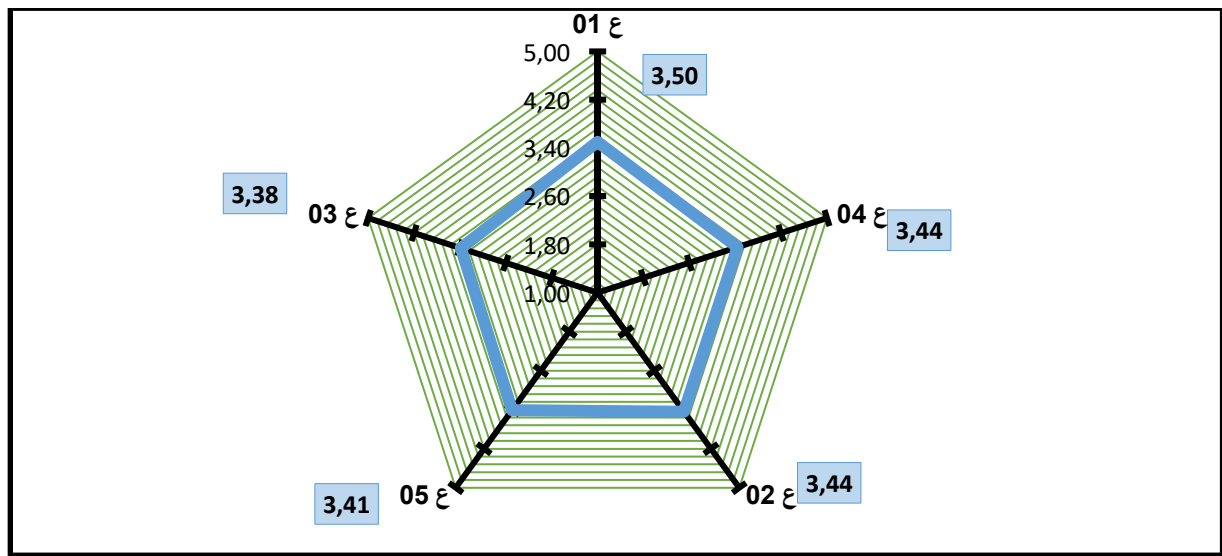
جدول رقم 15: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني: المتطلبات الادارية

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	توجد إدارة أو قسم للحاسوب في مؤسستكم	3,50	0,896	70,00	موافقة عالية
02	يتم توثيق المعاملات والسجلات الرسمية الكترونيا	3,44	0,860	68,82	موافقة عالية
03	هناك رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال الكترونيا في مؤسستكم	3,38	0,888	67,65	موافقة متوسطة
04	يوجد لدى مؤسستكم سياسة واضحة لحماية خصوصية البيانات المتداولة على شبكتها	3,44	0,894	68,82	موافقة عالية
05	يؤدي استخدام الحاسوب الى تقليل كمية استخدام الورق في مؤسستكم	3,41	1,104	68,24	موافقة عالية
	البعد الثاني: المتطلبات الإدارية	3,43529	0,655921	68,71	بدرجة عالية
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي / 100) * 5					
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					
المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مجال متوسط	[1 - 1.80]	[1.81 - 2.60]	[2.61 - 3.40]	[3.41 - 4.20]	[4.21 - 5]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 28

يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمستوى موافقة المستجوبين على عبارات بُعد "المتطلبات الإدارية" بلغ 3.43 بانحراف معياري 0.655، وهذا يشير إلى موافقة عالية من قبل أفراد العينة على عبارات هذا البعد بشكل عام، مع تقارب في آرائهم. تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين 3.50 و 3.38، وفيما يلي تحليل كل عبارة حسب ترتيبها في البعد ومدى أهميتها بالنسبة للمستجوبين:

الشكل رقم 12: رسم بياني أهمية عبارات المتطلبات الإدارية بالنسبة للمستجوبين



المصدر: برنامج Excel.2010

العبارة رقم 01: "توجد إدارة أو قسم للحاسوب في مؤسستكم": احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى بين العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 3.50، وهو ضمن مجال الموافقة العالية. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 0.896، مما يشير إلى وجود توافق نسبي بين آراء الأفراد حول وجود إدارة أو قسم للحاسوب في المؤسسة. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 70.00%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن وجود إدارة أو قسم للحاسوب في المؤسسة يعكس اهتمام المؤسسة بالبنية التحتية التقنية ودعمها، وهو مؤشر إيجابي نحو تحقيق إدارة إلكترونية فعالة. التوافق النسبي بين آراء الأفراد يعزز هذا الاستنتاج، مما يؤكد على أهمية وجود هذا القسم في دعم العمليات الإلكترونية في المؤسسة.

العبارة رقم 02: "يتم توثيق المعاملات والسجلات الرسمية إلكترونياً:" احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 3.44، وهو ضمن مجال الموافقة العالية. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 0.860، مما يشير إلى وجود توافق نسبي بين آراء الأفراد حول توثيق المعاملات والسجلات الرسمية إلكترونياً. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 68.82%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن توثيق المعاملات والسجلات بشكل إلكتروني يساهم في تحسين كفاءة العمل وسرعة الوصول إلى المعلومات، مما يعزز من فاعلية الإدارة الإلكترونية. التوافق النسبي بين آراء الأفراد حول هذا الجانب يعد مؤشراً إيجابياً يعزز من أهمية هذا الجانب في دعم العمليات الإلكترونية في المؤسسة.

العبارة رقم 04: "يوجد لدى مؤسستكم سياسة واضحة لحماية خصوصية البيانات المتداولة على شبكتها:" احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 3.44، وهو ضمن مجال الموافقة العالية. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 0.894، مما يشير إلى وجود توافق نسبي بين آراء الأفراد حول وجود سياسة واضحة لحماية خصوصية البيانات. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 68.82%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن وجود سياسة واضحة لحماية خصوصية البيانات يعكس اهتمام المؤسسة بأمان المعلومات وحماية بياناتها، مما يعد من العناصر الأساسية لضمان أمان المعلومات وتعزيز الثقة في النظام الإلكتروني داخل المؤسسة. التوافق النسبي بين آراء الأفراد يعزز من أهمية هذا الجانب في دعم العمليات الإلكترونية.

العبارة رقم 03: "هناك رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال إلكترونياً في مؤسستكم:" احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 3.38، وهو ضمن مجال الموافقة المتوسطة. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 0.888، مما يشير إلى وجود بعض الاختلافات في آراء الأفراد حول الرقابة المستمرة من قبل الإدارة العليا. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 67.65%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن الرقابة المستمرة من قبل الإدارة العليا تعد ضرورية لضمان تنفيذ الأعمال إلكترونياً بشكل فعال. على الرغم من أن هناك موافقة متوسطة، إلا أن الحاجة لتحسين الرقابة تعتبر أمراً مهماً لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من الإدارة الإلكترونية. اختلاف الآراء يشير إلى أن هناك مجالاً لتحسين هذا الجانب.

العبارة رقم 05: "يؤدي استخدام الحاسوب إلى تقليل كمية استخدام الورق في مؤسساتكم": احتلت هذه العبارة المرتبة الرابعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 3.41، وهو ضمن مجال الموافقة العالية. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 1.104، مما يشير إلى وجود بعض الاختلافات في آراء الأفراد حول تقليل استخدام الورق بفضل استخدام الحاسوب. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 68.24%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن تقليل استخدام الورق يعكس توجه المؤسسة نحو التحول الرقمي، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف البيئية والإدارية. على الرغم من وجود بعض الاختلافات في الآراء، إلا أن هناك موافقة عالية على أهمية هذا الجانب، مما يعزز من التوجه نحو استخدام الحاسوب في العمليات اليومية.

الاستنتاج العام للبعد الثاني: الاستنتاج العام للبعد الثاني يظهر أن أفراد العينة يوافقون بدرجة عالية على أن المؤسسة تتبنى متطلبات إدارية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية. وجود قسم للحاسوب، وتوثيق المعاملات إلكترونياً، وحماية خصوصية البيانات، وتقليل استخدام الورق تعد من العوامل الإيجابية التي تعزز من تطبيق الإدارة الإلكترونية. مع ذلك، هناك حاجة لتعزيز الرقابة المستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال إلكترونياً بشكل فعال. تحسين هذه الجوانب الإدارية يساهم بشكل كبير في تحقيق أداء وظيفي أفضل وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية.

03: اتجاه عينة الدراسة حول البعد الثالث: المتطلبات المالية

الهدف من هذا البعد هو تقييم مدى توافر المتطلبات المالية اللازمة داخل المؤسسة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية.

لذا فإن تقييم هذه العبارات سيعطي فكرة شاملة عن مستوى توفر المتطلبات المالية في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (نكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث) من منظور الموظفين الإداريين، والذي يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وفيما يلي تقييم إجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البعد:

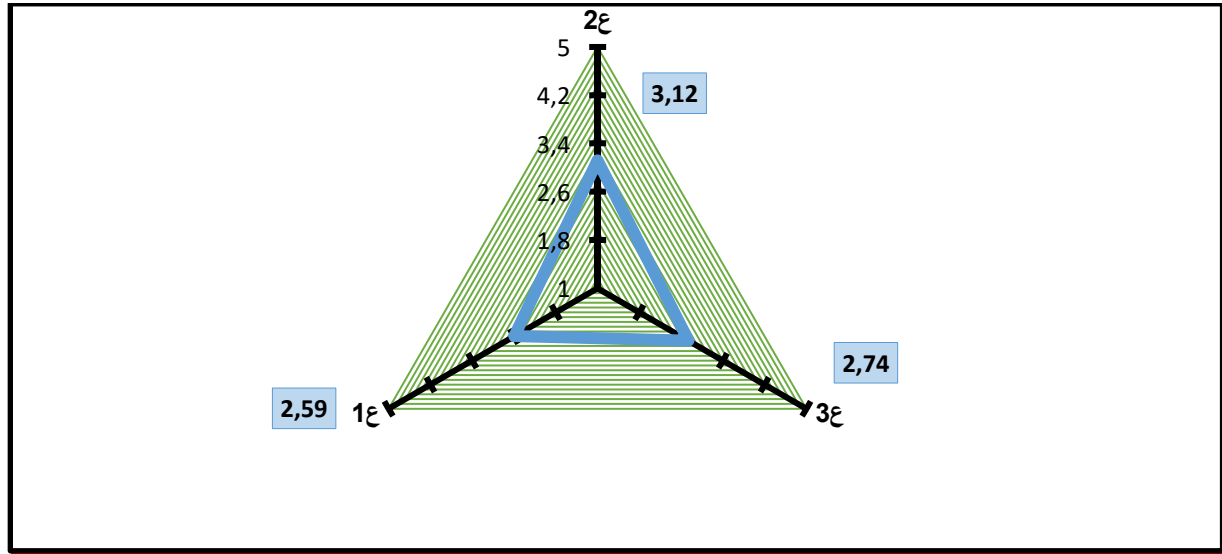
جدول رقم 16: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث: المتطلبات المالية

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	يتوفر لديكم الدعم المالي لشراء التقنيات الحديثة	2,59	1,019	51,76	موافقة ضعيفة
02	يتوفر لديكم الدعم المالي لصيانة الأجهزة	3,12	1,122	62,35	موافقة متوسطة
03	يتم توفير الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الكترونيا	2,74	1,082	54,71	موافقة متوسطة
	البعد الثالث: المتطلبات المالية	2,81373	0,895899	56,27	بدرجة متوسطة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي / 100) * 5					
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					
المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مجال متوسط	[1 - 1.80]	[2.60 - 1.81]	[3.40 - 2.61]	[4.20 - 3.41]	[5 - 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 28

يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمستوى موافقة المستجوبين على عبارات بُعد " المتطلبات المالية " بلغ 2.81 بانحراف معياري 0.895، وهذا يشير إلى موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات هذا البعد بشكل عام، مع تقارب في آرائهم. تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين 3.12 و 2.59 وفيما يلي تحليل كل عبارة حسب ترتيبها في البعد ومدى أهميتها بالنسبة للمستجوبين:

الشكل رقم 13: رسم بياني أهمية عبارات المتطلبات المالية بالنسبة للمستجوبين



المصدر: برنامج Excel.2010

العبارة رقم 02: "يتوفر لديكم الدعم المالي لصيانة الأجهزة": احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى بين العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 3.12، وهو ضمن مجال الموافقة المتوسطة. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 1.122، مما يشير إلى وجود بعض التباين في آراء الأفراد حول توفر الدعم المالي لصيانة الأجهزة. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 62.35%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن توفير الدعم المالي لصيانة الأجهزة يعد عاملاً مهماً لضمان استمرارية وكفاءة العمليات الإلكترونية. التوافق النسبي بين آراء الأفراد يعزز هذا الاستنتاج، مما يدل على أهمية توفير ميزانية كافية للصيانة الدورية للحفاظ على الأجهزة والأنظمة الإلكترونية.

العبارة رقم 03: "يتم توفير الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج إلكترونياً": احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 2.74، وهو ضمن مجال الموافقة المتوسطة. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 1.082، مما يشير إلى وجود بعض التباين في آراء الأفراد حول توفر الدعم المالي لتصميم وتطوير البرامج إلكترونياً. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 54.71%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن توفير الدعم المالي لتصميم وتطوير البرامج يعد عنصراً حيوياً لتحسين وتطوير الأنظمة الإلكترونية في المؤسسة. الموافقة المتوسطة تشير إلى أن هناك بعض التحفظات أو القصور في هذا الجانب، مما يعني ضرورة زيادة الاستثمار في تصميم وتطوير البرامج لضمان فاعلية وكفاءة النظام الإلكتروني.

العبارة رقم 01: "يتوفر لديكم الدعم المالي لشراء التقنيات الحديثة" احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة بين العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 2.59، وهو ضمن مجال الموافقة الضعيفة. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 1.019، مما يشير إلى وجود بعض الاختلافات في آراء الأفراد حول توفر الدعم المالي لشراء التقنيات الحديثة. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 51.76%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن الدعم المالي لشراء التقنيات الحديثة يعتبر غير كافٍ وفقاً لآراء الموظفين، وهو ما يمكن أن يعوق تطوير البنية التحتية التقنية بشكل فعال. تحسين هذا الجانب يمكن أن يعزز تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

الاستنتاج العام للبعد الثالث يظهر أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). توفر بعض المتطلبات المالية لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية. على الرغم من وجود دعم مالي لصيانة الأجهزة، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدعم المالي لشراء التقنيات الحديثة وتصميم وتطوير البرامج. هذا يشير إلى الحاجة لتعزيز الميزانية المخصصة لهذه الجوانب لضمان تحقيق الفعالية الكاملة لنظام الإدارة الإلكترونية وتطويره بشكل مستدام.

04: اتجاه عينة الدراسة حول البعد الرابع: المتطلبات البشرية

الهدف من هذا البعد هو تقييم مدى توافر المتطلبات البشرية اللازمة داخل المؤسسة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية.

لذا فإن تقييم هذه العبارات سيعطي فكرة شاملة عن مستوى توفر المتطلبات البشرية في نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث) من منظور الموظفين الإداريين، والذي يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وفيما يلي تقييم إجابات عينة الدراسة على عبارات هذا البعد:

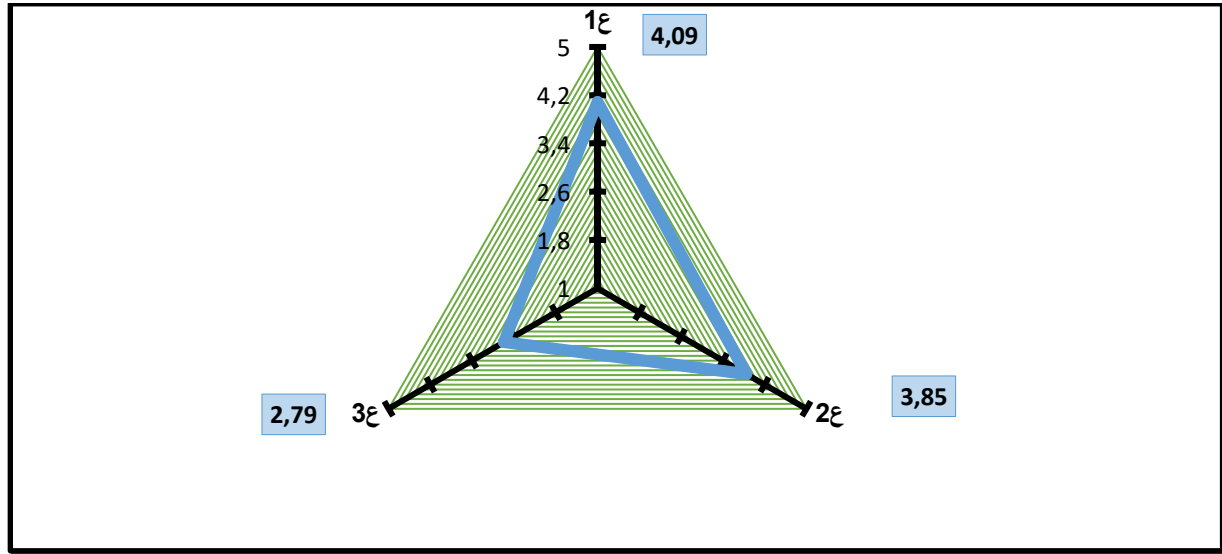
جدول رقم 17: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع: المتطلبات البشرية

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
01	لديكم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد	4,09	0,514	81,76	موافقة عالية
02	يوجد لدى مؤسستكم مختصون في تقنية المعلومات	3,85	0,784	77,06	موافقة عالية
03	تحرص مؤسستكم على تدريب العاملين لديها لمواكبة التطورات الالكترونية في ميدان العمل	2,79	1,175	55,88	موافقة متوسطة
	البعد الرابع: المتطلبات البشرية	3,57843	0,642537	71,57	بدرجة عالية
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					
المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مجال متوسط	[1.80 - 1]	[2.60 - 1.81]	[3.40 - 2.61]	[4.20 - 3.41]	[5 - 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 28

يظهر الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمستوى موافقة المستجوبين على عبارات بُعد "المتطلبات البشرية" بلغ 3.57 بانحراف معياري 0.642، وهذا يشير إلى موافقة عالية من قبل أفراد العينة على عبارات هذا البعد بشكل عام، مع تقارب في آرائهم. تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين 4.09 و 2.79 وفيما يلي تحليل كل عبارة حسب ترتيبها في البعد ومدى أهميتها بالنسبة للمستجوبين:

الشكل رقم 14: رسم بياني أهمية عبارات المتطلبات البشرية بالنسبة للمستجوبين



المصدر: برنامج Excel.2010

العبرة رقم 01: "لديكم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد:" احتلت هذه العبارة المرتبة الأولى بين العبارات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 4.09، وهو ضمن مجال الموافقة العالية. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 0.514، مما يشير إلى توافق كبير في آراء الأفراد حول القدرة على التعامل مع الحاسوب. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 81.76%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن القدرة على التعامل مع الحاسوب بين الموظفين تعدّ جيدة ومقبولة بشكل عام. هذا يعكس مستوى عالٍ من الكفاءة التقنية بين الموظفين، مما يعدّ عاملاً إيجابياً لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

العبرة رقم 02: "يوجد لدى مؤسستكم مختصون في تقنية المعلومات:" احتلت هذه العبارة المرتبة الثانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 3.85، وهو ضمن مجال الموافقة العالية. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 0.784، مما يشير إلى توافق نسبي بين آراء الأفراد حول وجود مختصين في تقنية المعلومات. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 77.06%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن وجود مختصين في تقنية المعلومات داخل المؤسسة يعدّ أمراً مهماً ويعتبر موجوداً بشكل معقول. هذا يشير إلى أن المؤسسة تمتلك القدرات البشرية المتخصصة اللازمة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية.

العبارة رقم 03: "تحرص مؤسستكم على تدريب العاملين لديها لمواكبة التطورات الالكترونية في ميدان العمل": احتلت هذه العبارة المرتبة الثالثة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة عليها 2.79، وهو ضمن مجال الموافقة المتوسطة. قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارة بلغت 1.175، مما يشير إلى وجود تباين أكبر في آراء الأفراد حول حرص المؤسسة على تدريب العاملين. الأهمية النسبية لهذه العبارة بلغت 55.88%.

الاستنتاج: يشير تحليل هذه العبارة إلى أن حرص المؤسسة على تدريب العاملين لمواكبة التطورات الإلكترونية يعتبر متوسطاً. هناك بعض التحفظات حول مستوى التدريب والتطوير المهني المتاح للعاملين، مما يعني أن هناك حاجة لتعزيز جهود التدريب لتطوير كفاءات العاملين بشكل أفضل.

الاستنتاج العام للبعد الرابع يظهر أن أفراد العينة يوافقون بدرجة عالية على أن نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). توفر المتطلبات البشرية اللازمة لدعم وتنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية. على الرغم من وجود كفاءة عالية في التعامل مع الحاسوب ووجود مختصين في تقنية المعلومات، إلا أن هناك حاجة لتحسين مستوى التدريب والتطوير المستمر للعاملين لمواكبة التطورات التقنية الحديثة. تعزيز هذه الجوانب يمكن أن يساهم في تحسين الأداء العام للنظام الإلكتروني في المؤسسة.

خلاصة عامة لتحليل أبعاد الإدارة الإلكترونية

البعد الأول: المتطلبات التقنية: بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة على عبارات هذا البعد 3.64، وهو يشير إلى موافقة عالية. الانحراف المعياري بلغ 0.573، مما يدل على توافق كبير بين آراء المستجوبين. الأهمية النسبية كانت 72.82%.

الاستنتاج: تشير النتائج إلى أن المتطلبات التقنية متوفرة بدرجة عالية في نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث)، مما يدعم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

البعد الثاني: المتطلبات الإدارية: بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة على عبارات هذا البعد 3.44، وهو يشير إلى موافقة عالية. الانحراف المعياري بلغ 0.656، مما يشير إلى وجود توافق نسبي بين آراء المستجوبين. الأهمية النسبية كانت 68.71%.

الاستنتاج: تشير النتائج إلى أن المتطلبات الإدارية متوفرة بدرجة عالية، مما يسهم في دعم تنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

البعد الثالث: المتطلبات المالية: بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة على عبارات هذا البعد 2.81، وهو يشير إلى موافقة متوسطة. الانحراف المعياري بلغ 0.896، مما يشير إلى وجود تباين نسبي في آراء المستجوبين. الأهمية النسبية كانت 56.27%.

الاستنتاج: تشير النتائج إلى أن المتطلبات المالية متوفرة بدرجة متوسطة، مما يعني أن هناك حاجة لتعزيز الدعم المالي لشراء وصيانة التقنيات وتطوير البرامج الإلكترونية.

البعد الرابع: المتطلبات البشرية: بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة على عبارات هذا البعد 3.58، وهو يشير إلى موافقة عالية. الانحراف المعياري بلغ 0.643، مما يدل على توافق نسبي بين آراء المستجوبين. الأهمية النسبية كانت 71.57%.

الاستنتاج: تشير النتائج إلى أن المتطلبات البشرية متوفرة بدرجة عالية، مما يسهم في دعم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية من خلال توفير الكفاءات والتدريب اللازم.

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية: بلغ المتوسط الحسابي لمستوى الموافقة على عبارات هذا المحور 3.41، وهو يشير إلى موافقة عالية. الانحراف المعياري بلغ 0.501، مما يدل على توافق كبير بين آراء المستجوبين. الأهمية النسبية كانت 68.20%.

الاستنتاج: تشير النتائج إلى أن نظام الإدارة الإلكترونية في نيووات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). يحظى بموافقة عالية من قبل الموظفين، مما يعكس وجود بنية تحتية وتقنيات إدارية وبشرية تدعم تطبيق هذا النظام بنجاح.

الاستنتاج العام:

تشير نتائج تحليل بيانات الموظفين المستجوبين نحو توفر تطبيق الإدارة الإلكترونية وابعادها المختلفة إلى أن نيووات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). تتمتع بتوافر جيد للمتطلبات التقنية والإدارية والبشرية لدعم نظام الإدارة الإلكترونية. ومع ذلك، توجد حاجة لتعزيز الدعم المالي لتحسين البنية التحتية التقنية وتطوير البرامج. يتطلب هذا التركيز المستمر على تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم لمواكبة التغيرات التكنولوجية وتحقيق فعالية أكبر في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: عرض وتحليل اتجاه عينة الدراسة حول مستوى تحقيق مستويات أداء العاملين بالمؤسسة في مؤسسات الإقامة الجامعية نيووات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن

بولعيد(إناث). يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة من خلال معرفة آراء واتجاهات أفراد العينة نحو اجاباتهم على عبارات المحور الثاني من الاستبيان والمتضمن 10 عبارات والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم 18: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات: المحور الثاني أداء العاملين

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الاتجاه العام
05	تقييم ادائك يحفزك أكثر على العمل	3,97	0,758	79,41	موافقة عالية
07	تقييم ادائك يدفعك الى زيادة انتاجيتك في العمل	3,88	0,769	77,65	موافقة عالية
04	تقييم ادائك يساعدك في الاتصال برئيسك والمناقشة معه	3,65	0,849	72,94	موافقة عالية
06	يسمح تقييم ادائك بتزويد المؤسسة بمؤشرات عن ادائكم الايجابي	3,41	0,892	68,24	موافقة عالية
03	أنت راض عن الطريقة التي تقيم بها	3,21	1,008	64,12	متوسطة
01	يتم استخدام طرق معينة لتقييم أدائك في مؤسستكم	3,06	1,071	61,18	موافقة متوسطة
09	تستخدم الإدارة نتائج تقييم ادائكم في اتخاذ القرارات المتعلقة بكم	2,94	1,071	58,82	موافقة متوسطة
08	يتم اخباركم بنواحي الضعف أو القصور لديكم بعد تقييم ادائكم	2,82	1,029	56,47	موافقة متوسطة
02	تسمح لكم مؤسستكم بالمشاركة في وضع معايير لتقييم ادائك	2,47	1,051	49,41	موافقة ضعيفة
10	تقوم مؤسستك بمكافأتك عندما يكون مستوى أداء أعمالك جيد	2,26	1,082	45,29	موافقة ضعيفة
	الدرجة الكلية للمحور	3,16765	0,556352	63,35	بدرجة متوسطة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100) / 5					
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في البعد وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					
المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مجال متوسط	[1.80 – 1]	[2.60 – 1.81]	[3.40 – 2.61]	[4.20 – 3.41]	[5 – 4.21]

دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا
---------------	-----------	-------	--------	-------	-----------

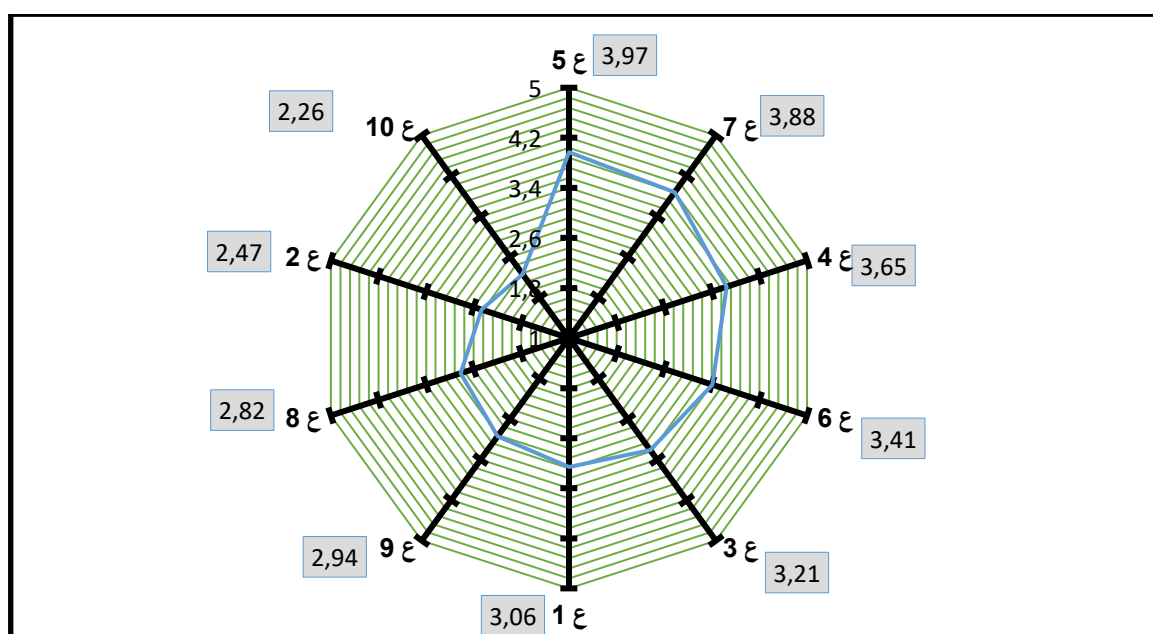
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 28

الهدف من هذا المحور هو تقديم تحليل شامل لإدراكات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني المتعلقة بأداء العاملين، من خلال تقييم مدى اتفاقهم أو اختلافهم على هذه العبارات وتحديد نقاط القوة والضعف في أدائهم.

لذا فإن تقييم هذه العبارات سيعطي فكرة شاملة عن مدى تحقق أداء العاملين في الكلية من وجهة نظر الموظفين، والذي يعتبر الهدف النهائي لاستثمار الإدارة الالكترونية (البشري والهيكلية والعلائقية).

وفيما يلي تقييم إجابات عينة الدراسة على عبارات هذا المحور:

الشكل رقم 15: رسم بياني لأهمية عبارات المحور الثاني أداء العاملين بالنسبة للمستجوبين



المصدر: برنامج Excel.2010

بناءً على الجدول أعلاه، يمكن تحليل البيانات الخاصة بمحور "أداء العاملين" كما يلي:

يظهر الجدول أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمستوى موافقة المستجوبين على عبارات محور "أداء العاملين" بلغ 3.16 بانحراف معياري 0.556، وهذا يشير إلى موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على عبارات هذا المحور بشكل عام.

تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين 2.26 و 3.97، حيث تتراوح مستويات الموافقة على العبارات بين العالية والمتوسطة والمنخفضة، مما يشير إلى تباين في آراء العينة بشأن أداء العاملين. من الواضح

أن التحفيز والدعم المؤسسي يلعب دوراً هاماً في تحفيز الموظفين وتعزيز أدائهم، بينما تُظهر العبارة ذات الموافقة المنخفضة ضرورة لتطوير نظام مكافآت فعال لتعزيز الأداء وتحفيز الموظفين.

الاستنتاج العام لمحور أداء العاملين:

بناءً على تحليل المحور "أداء العاملين"، يتضح أن هناك تبايناً في آراء العينة حول كفاءة وأداء العاملين في المؤسسة. فقد أظهرت بعض العبارات مستويات عالية من الموافقة، مما يشير إلى رضا الموظفين وتحفيزهم على العمل بفعالية وزيادة إنتاجيتهم. على سبيل المثال، أظهرت عبارات مثل "تقييم أدائك يحفزك أكثر على العمل" و"تقييم أدائك يدفعك إلى زيادة إنتاجيتك في العمل" موافقة عالية، مما يشير إلى أهمية التقييم الإيجابي في تحفيز العمل وتعزيز الإنتاجية.

مع ذلك، كانت هناك بعض العبارات التي أظهرت موافقة ضعيفة، مثل "تسمح لكم مؤسستكم بالمشاركة في وضع معايير لتقييم أدائك" و"تقوم مؤسستكم بمكافأتك عندما يكون مستوى أداء أعمالك جيد". هذا يشير إلى ضرورة تعزيز دور المؤسسة في تمكين موظفيها وإشراكهم في عملية وضع معايير التقييم. يبرز أهمية تحفيز الموظفين وتوفير بيئة عمل تشجع على الإبداع والتميز، مما يعزز الرضا الوظيفي ويعمل على تعزيز أداء العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية أكبر.

بشكل عام، يمكن تقييم مستوى أداء العاملين في الإقامات بدرجة متوسطة. وبالتالي، يمكن القول إن هناك حاجة لتحسين بعض جوانب أداء العاملين في الإقامة من خلال تعزيز الدعم وتحفيز الموظفين وتطوير سياسات وإجراءات تحفيزية تعزز الإنتاجية وتعزز رضاهم الوظيفي.

بناءً على نتائج تحليل آراء واتجاهات أفراد العينة، سنقوم في المطلب الموالي باختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين المتغيرين، وذلك من أجل اكتشاف ما إذا كان هناك ارتباط أو تأثير الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

فبعد تحليل وصفي لكل متغير على حدة، يأتي دور دراسة العلاقة والتأثير بينهما باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك لتحديد:

- تحديد قيمة الارتباط وقوته واتجاهه (موجب أم سالب، قوي أم ضعيف) بين الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في المؤسسات محل الدراسة.
- تحديد قيمة تأثير الإدارة الالكترونية (المتغير المستقل) على أداء العاملين (المتغير التابع)، وما إذا كان التأثير إيجابياً أم سلبياً، وقيمة هذا التأثير.

- تحديد مقدار التغير في أداء العاملين نتيجة تغير الإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة.
- تساعد هذه النتائج على فهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين، ومدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق أداء العاملين للمؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

أولاً: اختبار الفرضية الأولى:

نص الفرضية: تطبق الإدارة الإلكترونية بمستوى عالي في مؤسسات الإقامة الجامعية

نص الفرضية الإحصائية: تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد فرق يُعتد به إحصائياً عند مستوى (0.05) بين المتوسط الفرضي (محايد=03) وبين المتوسط المستجوبين نحو ادراكهم لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الإقامة الجامعية نوبوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد فرق يُعتد به إحصائياً عند مستوى (0.05) بين المتوسط الفرضي (محايد=03) وبين المتوسط المستجوبين نحو ادراكهم لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الإقامة الجامعية نوبوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

لاختبار هذا نوع من الفرضيات فإنه يتم استخدام اختبار ت لعينة واحدة (one Sample t-test)

لاتخاذ القرار فيما يتعلق برفض الفرضية أو قبولها نجد:

إذا كانت قيمة Sig، المقابلة للاختبار الإحصائي (T-test) أقل من المستوى الدلالة (0.05)	الفرضية الصفرية (H_1):
إذا كانت قيمة Sig، المقابلة للاختبار الإحصائي (T-test) أقل من المستوى الدلالة (0.05)	الفرضية الصفرية (H_0):

وننتائج الاختبار مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم 19: يوضح نتائج تحليل نتائج اختبار الفرضية رقم 01

التحليل الوصفي لبيانات المستجوبين نحو اجمالي عبارات الاستبيان			التحليل الاستدلالي لبيانات المستجوبين نحو اجمالي عبارات الاستبيان		
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط العينة والقيمة الثابتة	قيمة:	Significance	نتيجة الدلالة الإحصائية
Mean	Std. Deviation	MeanDifference	T-Test	Sig	عند 0.05
3,40993	0,501464	0,409926	4,767	0,000	دال

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 28

ومن الجدول أعلاه نجد أن قيمة (T-TEST) المحسوبة بلغت (4,767) والقيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى دلالة 0.05. مما يبين أن قيمة الفرق بين المتوسط الحسابي للمستجوبين والمتوسط الفرضي: (3,40993 - 03) = 0,409926، دال إحصائياً وأن قيمة الفرق هي موجبة لأن متوسط الحسابي للمستجوبين (3,40993) أكبر من المتوسط الفرضي (03) أي أن اتجاهات افراد العينة إيجابية ويوافقون بدرجة عالية على أن مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). تتوفر على المتطلبات (التقنية، الادارية، المتطلبات المالية، البشرية) تطبيق الإدارة الالكترونية وبدرجة عالية.

تعميم النتيجة: توجد موافقة عالية وإيجابية من قبل أفراد العينة واجاباتهم ذات دلالة إحصائية عن 0.05 أي أننا نثق في إجابات العينة بنسبة (95%) أي ما وجدناه من نتائج من خلال العينة (34 موظف) واثقون على أنه يمكن تعميم نتائج العينة على كامل مجتمع الدراسة. (جميع الموظفين الإداريين بمؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث) ومنه نقبل الفرضية الإحصائية البديلة (H1) ونرفض الفرضية الاحصائية الصفرية (H0) عند مستوى دلالة (0.05) حسب وجهة المستجوبين. وبما أن نتائج العينة دالة إحصائياً عند 0.05

وهذا ما يدعم نتيجة التي توصلنا إليها ويؤكد على صحة الفرضية البحث الاولى والتي نصت على أنه: تطبق الإدارة الإلكترونية بمستوى عالي في مؤسسات الإقامة الجامعية.

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية:

نص الفرضية: أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية ذو مستوى عالٍ

نص الفرضية الاحصائية: تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد فرق يُعتد به إحصائياً عند مستوى (0.05) بين المتوسط الفرضي (محايد=03) وبين المتوسط المستجوبين نحو ادراكهم لمستوى أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث)

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد فرق يُعتد به إحصائياً عند مستوى (0.05) بين المتوسط الفرضي (محايد=03) وبين المتوسط المستجوبين نحو ادراكهم لمستوى أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

لاختبار هذا نوع من الفرضيات فإنه يتم استخدام اختبار لعينة واحدة (one Sample t-test)

لاتخاذ القرار فيما يتعلق برفض الفرضية أو قبولها نجد:

الفرضية الصفرية (H_1):	إذا كانت قيمة Sig، المقابلة للاختبار الإحصائي (T-test) أقل من المستوى الدلالة (0.05)
الفرضية الصفرية (H_0):	إذا كانت قيمة Sig، المقابلة للاختبار الإحصائي (T-test) أقل من المستوى الدلالة (0.05)

وننتج الاختبار مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم 20: يوضح نتائج تحليل نتائج اختبار الفرضية رقم 02

التحليل الوصفي لبيانات المستجوبين نحو اجمالي عبارات الاستبيان			التحليل الاستدلالي لبيانات المستجوبين نحو اجمالي عبارات الاستبيان		
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط العينة والقيمة الثابتة	قيمة:	Significance	نتيجة الدلالة الإحصائية
Mean	Std. Deviation	Mean Difference	T-Test	Sig	عند 0.05
3,16765	0,556352	0,167647	1,757	0,088	دال

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. V 28

ومن الجدول أعلاه نجد أن قيمة (T-TEST) المحسوبة بلغت (1,757) والقيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت (Sig=0,088) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 أي (0.088 > 0.05) مما يبين أن قيمة الفرق بين المتوسط الحسابي للمستجوبين والمتوسط الفرضي: (3,16765 - 03) = 0,167647، غير دال إحصائياً وأن قيمة الفرق بالتقريب يساوي المتوسط الفرضي (03) أي أن هذه النتائج لا تدعم فرضية البحث الثاني مما تم نفيها والتي تفترض أن أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية يكون ذو مستوى عالٍ حيث توصلنا حسب نتائج تحليل بيانات المستجوبين أدائهم في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). هو بدرجة متوسطة

النتيجة التي توصلنا إليها نفي صحة فرضية البحث الثانية والتي نصت على أنه: أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية ذو مستوى عالٍ

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة:

نص فرضية: تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الإقامات الجامعية

يتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:
نص الفرضية الاحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لـ الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التقنية، المتطلبات الادارية، المتطلبات المالية، البشرية) على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث) **الفرضية الصفرية (H_1):** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لـ الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التقنية، المتطلبات الادارية، المتطلبات المالية، البشرية) على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

وسيتم دراسة ذلك من خلال استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط حيث يُمكننا من استكشاف وتحديد مدى وجود علاقة تأثير بين المتغيرين.

الجدول رقم 21: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

معنوية تأثير بين المتغيرين				معنوية العلاقة بين المتغيرين				دراسة العلاقة بين المتغيرات	
القيمة الاحتمالية (SIG)	(T) (T-Test)	معامل الانحدار		معامل التفسير (R ²)	معامل الارتباط بيرسون (r)	القيمة الاحتمالية (SIG)	قيمة F المحسوبة	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.355	0.939	0.440	B ₀ الثابت	0.520	0.721	0.000	34.65	الإدارة الإلكترونية	أداء العاملين
0.000	5.88	0.800	B ₁ المستقل						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد مخرجات برنامج SPSS. V 28

يتضمن جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

أ- دراسة معنوية العلاقة التأثير بين المتغيرين (الدالة الإحصائية عند 0.05)

- معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين: من خلال نتيجة اختبار F (F-test) نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F=34.65) وهي دالة احصائيا لأن قيمة SIG = 0.000 المصاحبة لقيمة (F) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة 0.05.

- معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة B=0.800): من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت (T=5.88) وهي دالة احصائيا حيث إن قيمة SIG= 0.000 المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) ومن النتائج الدلالة الإحصائية نستنتج انه توجد علاقة ارتباطية موجبة وذات تأثير إيجابي بين المتغيرين عند مستوى 0.05. وهذا يشير إلى وجود دليل إحصائي قوي على رفض الفرضية الصفرية (H0) وقبول البديلة (H1).

الاستنتاج: رفض الفرضية الصفرية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1) دليل إحصائي قوي يدعم الفرضية البحث الثالثة والتي تنص تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الإقامات الجامعية

ب- تفسير الاقتصادي لـ قيم (معامل الارتباط بيرسون (r)، معامل التحديد (R^2)، معامل الانحدار (B):

- تفسير قيمة معامل الارتباط بيرسون التي بلغت 0.721 وهو موجب يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين. بمعنى آخر، كلما زاد توفير وتطبيق المتطلبات الإدارية الإلكترونية (التقنية، الإدارية، المالية، البشرية)، زاد أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية. هذا يعني أن هناك تأثير إيجابي قوي يمكن ملاحظته عند تحسين الإدارة الإلكترونية، حيث يرتبط ارتفاع مستوى تطبيق هذه المتطلبات بزيادة أداء العاملين بشكل ملحوظ.

- وهذا يعني أن تحسين أو تطوير نظام الإدارة الإلكترونية يترافق مع تحسين أداء العاملين في المؤسسات الجامعية. بمعنى آخر، كلما زادت جودة أو فاعلية الإدارة الإلكترونية، زاد أداء العاملين.

- تفسير نسبة المساهمة (R^2) بين المتغيرين: من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة ب $R^2=0.520$ هو كالتالي:

- معامل التحديد R^2 يمثل نسبة التباين أو التغير في المتغير التابع (أداء العاملين) الذي يمكن تفسيره أو شرحه من خلال المتغير المستقل (تطبيق الإدارة الإلكترونية).

- قيمة $R^2=0.520$ ، فهذا يعني أن 52.00% من التغيرات في أداء العاملين يمكن تفسيرها بالتغيرات في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: قيمة معامل الانحدار (B) البالغة 0.800 وهي موجبة، تُفسر على النحو التالي:

- معامل الانحدار (B) يمثل مقدار التغير المتوقع (التنبؤ) في المتغير التابع (أداء العاملين) الناتج عن تغير وحدة واحدة في المتغير المستقل (تطبيق الإدارة الإلكترونية) لذلك، فإن القيمة الموجبة 0.913 لمعامل الانحدار (B) تعني أنه:

- إذا زاد تطبيق الإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة، فمن المتوقع أن يزداد أداء العاملين بمقدار 0.800 وحدة. وهذا يعزز النتيجة التي توصلنا إليها، وهي أن يوجد تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية

رابعاً: اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الثالثة

تتمحور الفرضيات الفرعية في معرفة تأثير المتغيرات المستقلة (المتطلبات التقنية، المتطلبات الادارية، المتطلبات المالية، البشرية) كلا على حدا على المتغير التابع (أداء العاملين) وعليه فإننا سندرس العلاقة التأثير بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط: والجدول التالي هو ملخص للجدول مخرجات تحليل الانحدار المتعدد بالاستعانة ببرنامج SPSS وهي (ملخص نموذج الانحدار)

(r, R^2) ، تحليل التباين ANOVA ، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (b) انظر ملحق مخرجات برنامج spss.

جدول رقم 22: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الثالثة

المتغير المستقل			نتيجة الفرضية	المعنوية الكلية للنموذج (معنوية العلاقة بين المتغيرين)				متغير التابع
				R ²	r	(SIG)	قيمة F	
المعنوية الجزئية للنموذج الانحدار (معنوية معامل الانحدار)			B	t	sig			
01	التقنية	(H ₁)	0.490	3.31	0.000	10.98	0.002	
02	الادارية	(H ₁)	0.503	4.16	0.000	17.33	0.000	
03	المالية	(H ₁)	0.299	3.112	0.004	9.68	0.004	
04	البشرية	(H ₁)	0.492	3.906	0.000	15.25	0.000	
توجد علاقة تأثير بين المتغيرين لأن قيمة SIG=المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05)								

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.V 26

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نص فرضية: يؤثر توفر المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الإقامات الجامعية

يتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمد (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

من الجدول أعلاه نجد:

- معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=10.98$) وأن قيمة $SIG=0.002$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دال احصائيا بين المتغيرين وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

- تفسير قيمة معاملا لتحديد ($R^2=0.256$): يمكن تفسير هذه القيمة بأن المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة 25.60% في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (المتطلبات التقنية) بلغ قيمة $B=0.490$ وهي قيمة ذات تأثير ايجابي وهي ذات دلالة احصائية حيث إذا أرادت إدارة مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). توفير في المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية فانه يؤدي الى زيادة في تحسين أداء العاملين بقيمة (0.490) وحدة.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نص فرضية: يؤثر توفر المتطلبات الادارية للإدارة الإلكترونية بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الإقامات الجامعية

يتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

نص الفرضية الاحصائية:

الفرضية الصفريية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات الادارية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

الفرضية الصفريية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات الادارية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

من الجدول أعلاه نجد:

- معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=17.33$) وأن قيمة $SIG=0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دال احصائيا بين المتغيرين وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفريية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات الادارية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

- تفسير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.351$): يمكن تفسير هذه القيمة بأن المتطلبات الادارية للإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة 35.10% في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (المتطلبات الادارية) بلغ قيمة $B=0.503$ وهي قيمة ذات تأثير ايجابي وهي ذات دلالة احصائية حيث إذا أرادت إدارة مؤسسات الإقامة الجامعية نويات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). توفير في المتطلبات الادارية للإدارة الإلكترونية فانه يؤدي الى زيادة في تحسين أداء العاملين بقيمة (0.503) وحدة.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

نص فرضية: يؤثر توفر المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية

يتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

نص الفرضية الاحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

من الجدول أعلاه نجد:

- معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=9.68$) وأن قيمة $SIG= 0.004$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دال احصائيا بين المتغيرين وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

- تفسير قيمة معامل التحديد ($R^2= 0.232$): يمكن تفسير هذه القيمة بأنها المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة 23.20% في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (المتطلبات المالية) بلغ قيمة $B=0.299$ وهي قيمة ذات تأثير ايجابي وهي ذات دلالة احصائية حيث إذا أرادت إدارة مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

توفير في المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية فانه يؤدي الى زيادة في تحسين أداء العاملين بقيمة (0.299) وحدة.

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

نص فرضية: يؤثر توفر المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الإقامات الجامعية

يتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى الفرضية الصفرية H_0 والفرضية البديلة H_1 كما يلي:

نص الفرضية الاحصائية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

الفرضية الصفرية (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

من الجدول أعلاه نجد:

- معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين يتبين من الجدول أعلاه: أن قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=15.25$) وأن قيمة $SIG=0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير دال احصائيا بين المتغيرين وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

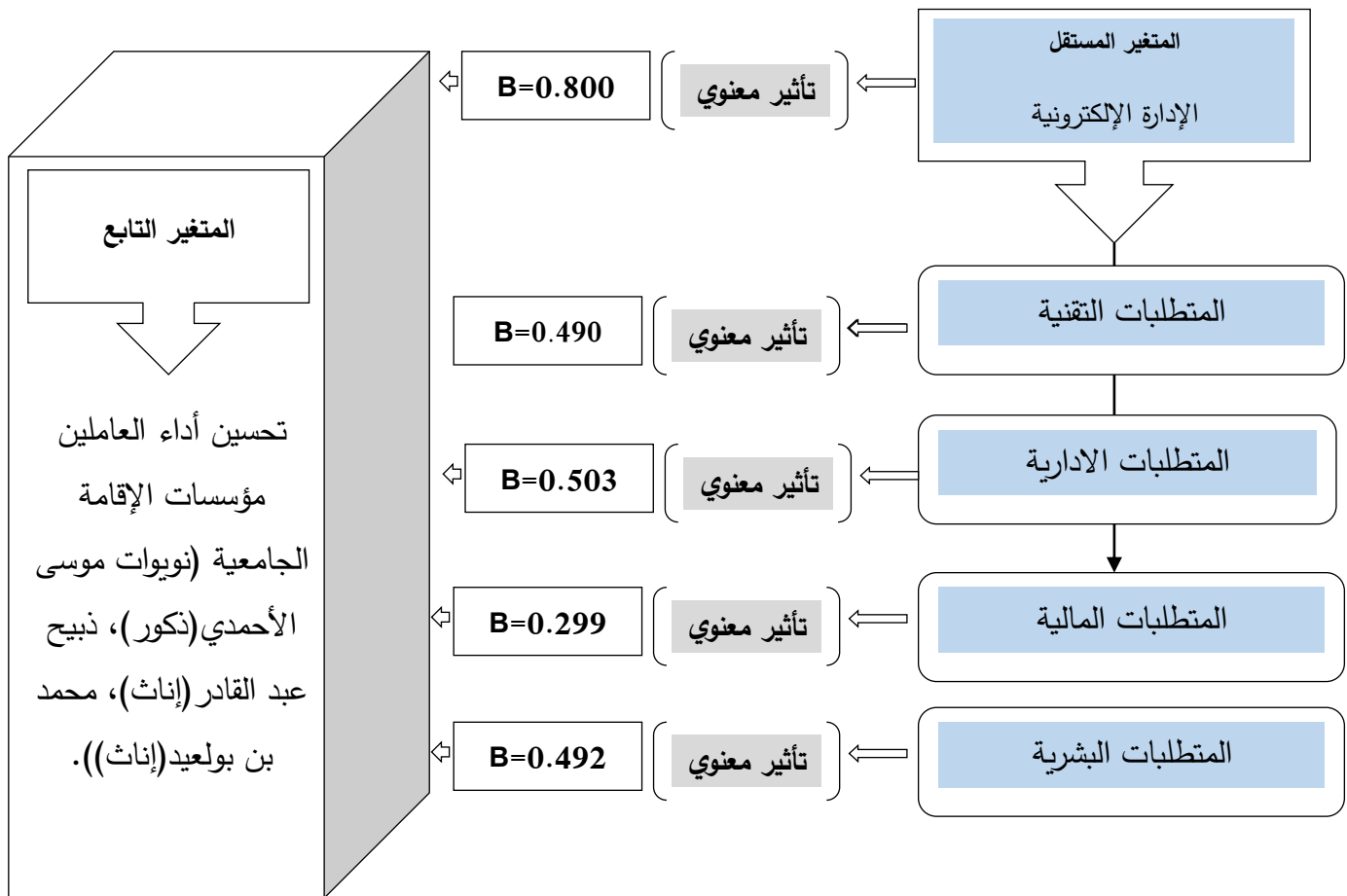
- تفسير قيمة معامل التحديد ($R^2=0.323$): يمكن تفسير هذه القيمة بأن المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة 32.30% في تحسين أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (المتطلبات البشرية) بلغ قيمة $B=0.492$ وهي قيمة ذات تأثير ايجابي وهي ذات دلالة احصائية حيث إذا أرادت إدارة مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)،

محمد بن بولعيد(إناث). توفير في المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية فانه يؤدي الى زيادة في تحسين أداء العاملين بقيمة (0.492) وحدة.

خامساً: رسم النموذج الميداني للدراسة حسب بيانات المستجوبين وفيما يلي نموذج الميداني لنتائج اختبار الفرضيات ودراسة العلاقات بين المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة والمطابق لبيانات العينة ووفق آرائهم كمائلي:

الشكل رقم 16: النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بإجراء دراسة ميدانية في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث). وقد قمنا كخطوة أولية بتعريف بالمؤسسة، كما أشرنا لمنهج المتبع في الدراسة الميدانية وكذا لمجتمع وعينة الدراسة ومراحل تصميم الاستبيان، والذي قمنا بتوزيعه على 34 موظف وكذا عرض لمختلف الأساليب الإحصائية التي قمنا باعتمادها لغرض تحليل بيانات المستجوبين واختبار الفرضيات وفي هذا السياق قمنا بتحليل وتقييم العلاقات بين متغيرات الدراسة وتوصلنا إلى نتيجة عامة وهي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لـ الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التقنية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات المالية، البشرية) على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث).



خاتمة عامة

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل دور الإدارة الإلكترونية، المتمثل في (المتطلبات التقنية، المتطلبات الادارية، المتطلبات المالية) في تحسين أداء العاملين ولتحقيق ذلك قمنا بدراسة ميدانية في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث)، حيث تم استقصاء عينة من الموظفين الإداريين للإقامات وتم جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه عليهم. وتم تحليل بياناتهم باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج التي تُقدم فهماً أعمق للعلاقة بين المتغيرين. وبناءً على هذه النتائج، سنقدم مجموعة من التوصيات والاقتراحات، وفي ختام هذه الدراسة، سنقدم نظرة مستقبلية تحاول التنبؤ بالتوجهات المستقبلية في مجال دراستنا.

01- نتائج الدراسة الميدانية

❖ من خلال التحليل الوصفي لآراء المستجوبين توصلنا الى:

- تشير النتائج إلى أن المتطلبات التقنية متوفرة بدرجة عالية في نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث)، مما يدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تشير النتائج إلى أن المتطلبات الإدارية متوفرة بدرجة عالية، مما يسهم في دعم تنفيذ الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.
- تشير النتائج إلى أن المتطلبات المالية متوفرة بدرجة متوسطة، مما يعني أن هناك حاجة لتعزيز الدعم المالي لشراء وصيانة التقنيات وتطوير البرامج الإلكترونية
- تشير النتائج إلى أن المتطلبات البشرية متوفرة بدرجة عالية، مما يسهم في دعم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية من خلال توفير الكفاءات والتدريب اللازم.
- تشير النتائج الى أن مستوى أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث)، بدرجة متوسطة.

❖ من خلال تحليل نتائج اختبار الفرضيات توصلنا الى:

- تم إثبات صحة الفرضية الأولى، حيث أظهرت النتائج أن مؤسسات الإقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى (ذكور)، ذبيح عبد القادر (إناث)، محمد بن بولعيد (إناث) تطبق الإدارة الإلكترونية بمستوى عالي
- نفي الفرضية الثانية، حيث أظهرت النتائج أن أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية ذو مستوى متوسط ولا يرقى الى مستوى المطلوب.
- تم إثبات صحة الفرضية الثالثة والتي تنص تؤثر الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التقنية، المتطلبات الادارية، المتطلبات المالية) بشكل موجب على أداء العاملين في مؤسسات الإقامة الجامعية

02- اقتراحات الدراسة: يمكن تقديم بعض الاقتراحات كما يلي:

- ننصح بزيادة الاستثمار في الموارد المالية لتطوير وصيانة التقنيات الإلكترونية وتحسين البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- نوصي بتنظيم دورات تدريبية وورش عمل لتطوير مهارات الموظفين في استخدام التكنولوجيا وتنفيذ الإدارة الإلكترونية بفعالية.
- ينبغي تحسين بنية الشبكة وتحديث الأجهزة والبرمجيات لتوفير بيئة تقنية مواتية تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بكفاءة.
- يجب تطوير وتوضيح السياسات والإجراءات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية لتحقيق التوجهات الاستراتيجية وضمان تطبيقها بفعالية.
- يجب تشجيع التواصل المستمر والتفاعل بين الإدارة والعاملين لتعزيز الشفافية وبناء بيئة عمل إلكترونية ملائمة ومحفزة.
- يُنصح بتطوير أنظمة تقييم الأداء لتضمن عناصر تقييم تتعلق بتطبيق الإدارة الإلكترونية وقياس فعاليتها في تحسين أداء العاملين.

03- آفاق الدراسة:

يمكن مواصلة البحث في مجال دراستنا هذه من جوانب أخرى متعددة، وإمكانية طرح مواضيع جديدة تصلح كبحوث مستقبلية، نذكر منها:

- الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنسيق بين الجامعة والاقامات الجامعية
- تقييم أداء الطالب الجامعي في ظل تبني الجامعة للإدارة الإلكترونية
- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في ظل التدريب الدوري: دراسة ميدانية في مؤسسات الإقامة الجامعية

في الختام، نأمل أن نكون قد أسهمنا في تسليط الضوء على هذا الموضوع المهم من خلال تقديم النتائج والتوصيات، وكذلك رسم صورة للآفاق المستقبلية للبحث الأكاديمي في هذا المجال.

قائمة المراجع:

1. wikipedia. (2024, 4 25). Récupéré sur <http://www.wikipedia.org>
2. احمد محمود درويش. (2007). الشفافية والنزاهة: حلمنا القادم. *نشرية تكنولوجيا الادارة* (8)، 3.
3. الجنيهي، م. م. &، الجنيهي، م. م. (2005). *الشركات الالكترونية*. (1. éd.) القاهرة: دار الفكر الجامعي.
4. الحسين، ح. م. (2010). *الادارة الالكترونية*. الاردن: دار الورق للنشر والتوزيع.
5. الداوي، ا. (2009). تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. *مجلة الباحث*. 218, (7)
6. الشريف، ر. ب. (2013). دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على موظفات جامعة الملك عبد العزيز. 45. جدة، السعودية.
7. الصيرفي، م. (2007). *ادارة الموارد البشرية*. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
8. الطائش، م. ع. (2016). علاقة الادارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالاداء الوظيفي، دراسة حالة وصفية تحليلية. 45. مالانج.
9. العتيبي، م. م. (2007/2008). أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مستوى اداء العاملين في جامعة الملك عبد العزيز بجدة. جدة، السعودية.
10. الكبسي، ك. م. (2008). متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر. قطر.
11. المرسي، ج. ا. (2003). *الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية: المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمؤسسة القرن الحادي والعشرون*. مصر: دار الجامعية للطباعة.
12. المفرحي، ع. ح. &، اخرون. (2007). *الادارة الالكترونية*. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية.
13. براهيمية، ن.، حفيظة &، صوالة. (2013). دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء العاملين في المحاكم الادارية. قالمة، الجزائر.
14. برونوطي، س. ن. (2007). *ادارة الموارد البشرية، ادارة الافراد*. (3. éd.) الاردن: دار وائل للنشر.
15. بوقطف، م. (2014). التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين اداء الموظفين في المؤسسة الجامعية دراسة ميدانية بجامعة خنشلة. 62-63. بسكرة، الجزائر.
16. جزائرية، ع. (2015). الاداء الوظيفي للعاملين. *مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات*. 72-73, (5)
17. جودت، م. أ. (2010). *ادارة الموارد البشرية*. الاردن: دار وائل للنشر.

18. حرحوش, ع. ص. (2009). *إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي*. (3. éd.) الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
19. حسن, ر. م. (1999). *إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث*. الاسكندرية.
20. دعاس, ع. (2018). *مساهمة التدريب الالكتروني في تحسين اداء العاملين في المؤسسة، دراسة لشركة سونلغاز 100. بسكرة، الجزائر*.
21. رضوان رأفت. (2004). *الإدارة الالكترونية: الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة*. القاهرة: مركز المعلومات واتخاذ القرار.
22. سمير, س. م. (2009). *الإدارة الالكترونية*. عمان: دار المسيرة.
23. شامي, ص. (2009). *المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي*. 65. بومرداس.
24. عاشور, ع. ا. (2010). *دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر*. 18. قسنطينة، الجزائر.
25. عباس, س. م. (2003). *إدارة الموارد البشرية*. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
26. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). *المهارات التنظيمية والسلوكية لتنمية الموارد البشرية*. الاسكندرية: المكتبة العصرية.
27. عبد الرزاق السالمي. (2008). *الإدارة الالكترونية*. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
28. عبد الله حسن مسلم. (2015). *إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات*. عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
29. عقيلي, ع. و. (2009). *إدارة الموارد البشرية المعاصر، بعد استراتيجي*. (2. éd.) الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
30. عكاشة, أ. أ. (2002). *الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي*. 34. غزة.
31. علي, ع. ا. (2001). *أثر البيئة التسويقية على اداء المؤسسات الاقتصادية*. 69. الجزائر.
32. عمار بوحوش. (2006). *نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون*. لبنان: دار الغرب الاسلامي.
33. عيشي, ع. ب. (2005/2006). *دور تقييم اداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب* (دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية). 6. المسيلة.
34. غنيم, م. ا. (2004). *الإدارة الالكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل*. القاهرة, مصر: المكتبة العصرية للنشر.
35. كورتل, ف&, سليمان, ا. ت. (2015). *الإدارة الالكترونية*. زمزم ناشرون وموزعون. 38, (1).

36. محمد سمير أحمد. (2009). *الادارة الالكترونية*. الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
37. محمد صبري محمود، و محمود البحري. (2009). *اتجاهات معاصرة في ادارة المؤسسات التعليمية*. مصر: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
38. محمد، ص. ا. (2001). *الجوانب العلمية والتطبيقية لادارة الموارد البشرية بالمؤسسة*. الاسكندرية: الدار الجامعة.
39. مراد كواشي. (2017). أهمية الحكومة في تحسين الاداء الشامل لمنظمات الاعمال. *مجلة بابل للعلوم الصرفية والتطبيقية* (1)، 179.
40. مزهر شعبان العاني، و ناجي جواد شوقي. (2014). *الادارة الالكترونية*. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
41. موسى عبد الناصر. (2011). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري في مؤسسة التعليم العالي. *مجلة الباحث*، 87-100.
42. نجم عبود نجم. (2009). *الادارة والمعرفة الالكترونية استراتيجية الوظائف والمجالات*. الاردن: دار البازوري للنشر والتوزيع.
43. نجم، ع. (2004). *الادارة الالكترونية الاستراتيجية: الوثائق والمشكلات*. الرياض، السعودية: دار المريخ.
44. وثائق وسجلات من الاقامة. (s.d.).
45. يوسف محمد يوسف أبو أمونة. (2009). *واقع الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية*. 34. غزة، فلسطين.

الملاحق:

1- استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية، المالية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان الدراسة

موجه الى العاملين بمؤسسات الإقامة الجامعية -المسيلة.

في إطار التحضير لدراسة علمية تدرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، حيث تهدف هذه الدراسة لمعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال وأثره في نجاح هذه الدراسة نأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، وأن تكون الإجابات معبرة عن آرائكم ونحيطكم علما بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان لا تستعمل إلا لأغراض علمية بحتة.

وفي الأخير لكم منا كل الشكر والتقدير على وقتكم وجهدكم.

تم تحكيم الاستبيان من قبل:

من إعداد الطالبين:

الأستاذة: د. ديقش سمية

• هيثم بوضياف.

• عبد المجيد عليوي.

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

- 1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2-العمر: أقل من 30 ☐ ما بين 30 و 40 ☐ 40 فأكثر ☐

3- المؤهل العلمي:

أقل من ثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4-الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐ بين 5 و 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية

المتطلبات التقنية:

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- تتوفر لدى مؤسستكم أجهزة متطورة					
2- يتوفر لدى مؤسستكم شبكة انترانت لتبادل المعلومات بين العاملين					
3- يوجد ربط بين شبكة مؤسستكم وشبكة الأنترنت					
4-يوجد موقع الكتروني لمؤسستكم على شبكة الانترنت					
5- يتم استخدام البريد الالكتروني داخل مؤسستكم					

المتطلبات الادارية:

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- توجد إدارة أو قسم للحاسوب في مؤسستكم					
2- يتم توثيق المعاملات والسجلات الرسمية الكترونيا					
3- هناك رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال الكترونيا في مؤسستكم					
4- يوجد لدى مؤسستكم سياسة واضحة لحماية خصوصية البيانات المتداولة على شبكةها					
5- يؤدي استخدام الحاسوب الى تقليل كمية استخدام الورق في مؤسستكم					

المتطلبات المالية:

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- يتوفر لديكم الدعم المالي لشراء التقنيات الحديثة					
2- يتوفر لديكم الدعم المالي لصيانة الأجهزة					
3- يتم توفير الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الكترونيا					

المتطلبات البشرية:

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- لديكم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد					
2- يوجد لدى مؤسستكم مختصون في تقنية المعلومات					
3- تحرص مؤسستكم على تدريب العاملين لديها لمواكبة التطورات الالكترونية في ميدان العمل					

المحور الثالث: أداء العاملين

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1- يتم استخدام طرق معينة لتقييم أدائك في مؤسستكم					
2- تسمح لكم مؤسستكم بالمشاركة في وضع معايير لتقييم ادائك					
3- أنت راض عن الطريقة التي تقيم بها					
4- تقيم ادائك يساعدك في الاتصال برئيسك والمناقشة معه					
5- تقيم ادائك يحفزك أكثر على العمل					
6- يسمح تقييم ادائك بتزويد المؤسسة بمؤشرات عن ادائكم الايجابي					
7- تقيم ادائك يدفعك الى زيادة انتاجيتك في العمل					
8- يتم اخباركم بنواحي الضعف أو القصور لديكم بعد تقييم ادائكم					
9- تستخدم الإدارة نتائج تقييم ادائكم في اتخاذ القرارات المتعلقة بكم					

					10-تقوم مؤسستك بمكافأتك عندما يكون مستوى أداء أعمالك جيد
--	--	--	--	--	---

2- مخرجات برنامج التحليل الاحصائي spss

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences: V28

```

COMPUTE X01=MEAN(xa1 TO xa5) .
EXECUTE.
COMPUTE X02=MEAN(Xb6 TO Xb10) .
EXECUTE.
COMPUTE X03=MEAN(xc11 TO xc13) .
EXECUTE.
COMPUTE X04=MEAN(xD14 TO xD16) .
EXECUTE.
COMPUTE XXXTOTALL=MEAN(xa1 TO xD16) .
EXECUTE.
COMPUTE YYYYTOTALL=MEAN(Y01 TO Y10) .
EXECUTE.
COMPUTE TOTALL=MEAN(xa1 TO Y10) .
EXECUTE.

```

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المحور الأول للإدارة الالكترونية	,201	34	,061	,919	34	,055
المحور الثاني أداء العاملين	,123	34	,200*	,952	34	,145

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		البعد الأول: المتطلبات التقنية	البعد الثاني: المتطلبات الادارية	البعد الثالث: المتطلبات المالية	البعد الرابع: المتطلبات البشرية	المحور الأول للإدارة الالكترونية
المتطلبات التقنية: البعد الأول	Pearson	1	,334	,401*	,410*	,727**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		,053	,019	,016	,000
	N	34	34	34	34	34
المتطلبات الادارية: البعد الثاني	Pearson	,334	1	,445**	,362*	,764**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,053		,008	,035	,000
	N	34	34	34	34	34

المتطلبات المالية: البعد الثالث	Pearson	,401*	,445**	1	,485**	,777**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,019	,008		,004	,000
	N	34	34	34	34	34
المتطلبات البشرية: البعد الرابع	Pearson	,410*	,362*	,485**	1	,698**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,016	,035	,004		,000
	N	34	34	34	34	34
المحور الأول لإدارة التكنولوجيا	Pearson	,727**	,764**	,777**	,698**	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	34	34	34	34	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		المحور الأول لإدارة التكنولوجيا	المحور الثاني أداء العاملين	TOTAL
المحور الأول لإدارة التكنولوجيا	Pearson Correlation	1	,721**	,952**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	34	34	34
المحور الثاني أداء العاملين	Pearson Correlation	,721**	1	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	34	34	34
TOTAL	Pearson Correlation	,952**	,898**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	34	34	34

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=xa1 xa2 xa3 xa4 xa5 Xb6 Xb7 Xb8 Xb9 Xb10 xc11 xc12 xc13 xD14
xD15 xD16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	16

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y01 Y02 Y03 Y04 Y05 Y06 Y07 Y08 Y09 Y10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	10

RELIABILITY

```

/VARIABLES=xa1 xa2 xa3 xa4 xa5 Xb6 Xb7 Xb8 Xb9 Xb10 xc11 xc12 xc13 xD14
xD15 xD16 Y01 Y02 Y03 Y04
Y05 Y06 Y07 Y08 Y09 Y10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	26

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	58,8	58,8	58,8
	أنثى	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 أقل من	2	5,9	5,9	5,9
	سنة 30 و 40 ما بين	12	35,3	35,3	41,2
	سنة 40 وأكثر	20	58,8	58,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ثانوي	2	5,9	5,9	5,9
	ثانوي	14	41,2	41,2	47,1
	جامعي	14	41,2	41,2	88,2
	دراسات عليا	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 أقل من	3	8,8	8,8	8,8
	سنوات 5 و 10 بين	9	26,5	26,5	35,3
	سنوات 10 وأكثر من	22	64,7	64,7	100,0

Total	34	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
xa1	34	1	4	3,09	1,111
xa2	34	1	5	3,24	1,257
xa3	34	1	5	3,82	,936
xa4	34	3	5	4,06	,343
xa5	34	1	5	4,00	,739
Xb6	34	1	4	3,50	,896
Xb7	34	1	5	3,44	,860
Xb8	34	1	5	3,38	,888
Xb9	34	1	5	3,44	,894
Xb10	34	1	5	3,41	1,104
xc11	34	1	4	2,59	1,019
xc12	34	1	4	3,12	1,122
xc13	34	1	5	2,74	1,082
xD14	34	2	5	4,09	,514
xD15	34	2	5	3,85	,784
xD16	34	1	5	2,79	1,175
Y01	34	1	5	3,06	1,071
Y02	34	1	4	2,47	1,051
Y03	34	1	5	3,21	1,008
Y04	34	1	5	3,65	,849
Y05	34	2	5	3,97	,758
Y06	34	1	5	3,41	,892
Y07	34	1	5	3,88	,769
Y08	34	1	4	2,82	1,029
Y09	34	1	4	2,94	1,071
Y10	34	1	4	2,26	1,082
المتطلباتالتقنية: البعدالأول	34	2,200	4,800	3,64118	,573727
المتطلباتالادارية: البعدالثاني	34	2,000	4,400	3,43529	,655921
المتطلباتالمالية: البعدالثالث	34	1,000	4,333	2,81373	,895899
المتطلباتالبشرية: البعدالرابع	34	2,000	4,667	3,57843	,642537
المحورالأولالإدارةالإلكترونية	34	2,500	4,125	3,40993	,501464
المحورالثانیاداءالعاملين	34	1,600	4,100	3,16765	,556352
Valid N (listwise)	34				

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
--	---	------	----------------	-----------------

المحور الأول للإدارة الالكترونية	34	3,40993	,501464	,086000
المحور الثاني أداء العاملين	34	3,16765	,556352	,095414

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval	
					Lower	Difference
المحور الأول للإدارة الالكترونية	4,767	33	,000	,409926	,23496	
المحور الثاني أداء العاملين	1,757	33	,088	,167647	-,02647	

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الأول الإدارة الالكترونية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني أداء العاملين

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 ^a	,520	,505	,391467

a. Predictors: (Constant), المحور الأول الإدارة الالكترونية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,311	1	5,311	34,653	,000 ^b
	Residual	4,904	32	,153		
	Total	10,214	33			

a. Dependent Variable: المحور الثاني أداء العاملين

b. Predictors: (Constant), المحور الأول الإدارة الالكترونية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,440	,468		,939	,355
	المحور الأول الإدارة الالكترونية	,800	,136	,721	5,887	,000

a. Dependent Variable: المحور الثاني أداء العاملين

3- وثيقة إجراء التبرص:

116

4- وثيقة النزاهة العلمية:

1985
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير

1985
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Bouafia - M'sila

تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة): هبة بن محمد المولود بتاريخ: 2000/12/23 - سيرة عيسى
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س): رقم: 208802 2933
الصادرة بتاريخ: 2023/02/13 عن بلدية وهران
المسجل (ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال
خلال السنة الجامعية: 2024/2023
والمعد (ة) لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:
دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات
دراسة ميدانية بمؤسسات الجامعة الجزائرية بالمسيلة
أصرح بشرفي أنني التزمت بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة
الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 02 جوان 2024

المصادقة
شهادة صونق من أجل
02 جوان 2024

التوقيع والبصمة

عبد المالك طرشني

عبد المالك طرشني

تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا المضي أسفله:

الطالب(ة): عليوي عبد الحليم المولود بتاريخ: 06 / 02 / 2001 - المسيلة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو (ر.س): رقم: 200412642

الصادرة بتاريخ: 05 / 05 / 2021 عن بلدية مسيلة

المسجل(ة) بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير، تخصص: الإدارة العامة
خلال السنة الجامعية: 2024/2023

والمعدة(ة) للمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:

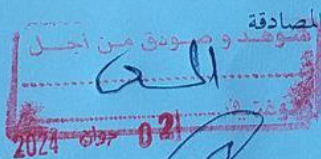
دور الإدارة العامة في تحقيق التنمية المستدامة

د. أحمد بن عبد الحميد رئيس الجامعة

أصرح بشرفي أنني التزمت معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة

الماستر بالعنوان المذكور أعلاه

حرر بتاريخ: 02 جوان 2024



التوقيع والبصمة

Aliouf

أعز رئيس المجلس الشعبي البلدي
و بشفاعة من سنة المصادقة
عبد المالك طرشني