

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، والتسيير وعلوم تجارية
الشعبة: العلوم الاقتصادية
التخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسات

تحت عنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء

المؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة : بريد الجزائر بالنعامة

تحت إشراف الأستاذ:

د.العكلي الجليلي

من إعداد الطلبة:

- بن جديد عبد المجيد

- صديق ياسين

نوقشت علنا بتاريخ: 2024/06/30

لجنة المناقشة

رئيسا

أستاذة محاضرة (أ)

الدكتورة مصطفى نبية

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضر (أ)

الدكتور العكلي الجليلي

مناقشا

أستاذ التعليم العالي

الأستاذ الدكتور رزين عكاشة

السنة الجامعية: 2023/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنعم

علينا بنعمة العلم لما كان فيه نور للبشرية جمعاء

والذي أوصانا به نبينا محمد صل الله عليه وسلم وعمل على نشره ليخرج الأمة الإسلامية من الجهل إلى النور

بداية نشكر رب العباد العلي القدير شكرا جزيلا طيبا مباركا فيه الذي أنار لنا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا

بالتقوى وأنعم علينا بالعافية ووفقنا لإتمام هذا البحث

ونتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى الأستاذ العكلي الجليلي الذي ساعدنا و سهر معنا و قدم كل

التوجيهات التي ساهمت في إتمام هذه المذكرة، كما نشكر لجنة المناقشة ونثمن مجهوداتهم.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
إلى من كانا لنا عوناً وسنداً في مشوارنا الدراسي والحياتي، إلى من علّمانا معنى الصبر
والاجتهاد، إلى والدينا العزيزين، نموذج التضحية والتفاني، إلى أساتذتنا الأفاضل، منارة العلم
والنور، إلى إخوتنا زملائنا وأصدقائنا، رفاق الدرب والمساندين في كل خطوة، إلى كل من ساهم
في نجاحنا ولو بكلمة تشجيع، نهدي هذه المذكرة، شاكرين لهم دعمهم وتحفيزهم الدائم، سائلين
المولى عز وجل أن يجعلها خطوة نحو مستقبل مشرق ومزدهر.

الملخص:

تناولت هذه الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، حيث قمنا بإجراء الدراسة التطبيقية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة، ولتحقيق ذلك قمنا بتوزيع استبيان على عينة من 30 فرد بالمؤسسة. وقد توصلنا في نهاية هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: استخدام الإدارة الإلكترونية يعزز رضا العملاء ويساهم في تحسين الأداء العام لمؤسسة بريد الجزائر بما فيها تحسين كفاءة العمل وتسريع تدفق المعلومات، إضافة إلى ذلك فقد أثبتت دراستنا وجود علاقة ارتباطية بين الإدارة الإلكترونية و الأداء بمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة و كان كذلك من بين أهم النتائج التي توصلنا إليها هي أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسة من خلال ما تقدمه من شفافية مع خلق فعالية في الأنشطة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أداء المؤسسة، التكنولوجيا الرقمية، الكفاءة التشغيلية، التنافسية.

Abstract :

This study examined the role of electronic management in improving the performance of the economic institution, where we conducted an applied study at the Algeria Post in the Naama province. To achieve this, we distributed a questionnaire to a sample of 30 individuals in the institution. At the end of this study, we reached a set of conclusions, the most important of which are: The use of electronic management enhances customer satisfaction and contributes to improving the overall performance of Algeria Post, including improving work efficiency and speeding up the flow of information. Additionally, our study proved the existence of a correlation between electronic management and performance at Algeria Post in the Naama province. Among the most important results we reached is that electronic management significantly contributes to improving the institution's performance by providing transparency and creating efficiency in activities.

Keywords: electronic management, enterprise performance, digital technology, operational efficiency, competitiveness.

الصفحة	محتوى الفهرس
	البسمة
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
I-V	فهرس المحتوى
أ-هـ	المقدمة
29-1	الفصل الأول: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة
2	تمهيد
18-3	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
6-4	المطلب الأول: مفهوم و نشأة الإدارة الإلكترونية
4	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
7	الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية
9-6	المطلب الثاني: أنواع و تحديات ومعوقات الإدارة الإلكترونية
6	الفرع الأول: أنواع الإدارة الإلكترونية
7	الفرع الثاني: تحديات ومعوقات الإدارة الإلكترونية
7	أولاً: معوقات الإدارة الإلكترونية
8	ثانياً: تحديات الإدارة الإلكترونية
10-9	المطلب الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية
11-10	المطلب الرابع: أهداف و معايير الإدارة الإلكترونية
11-10	الفرع الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية
11	الفرع الثاني: معايير الإدارة الإلكترونية
18-12	المطلب الخامس: البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية
14-12	الفرع الأول: الإنترنت
12	أولاً: مفهوم الإنترنت
13-12	ثانياً: تطبيقات وخدمات الإنترنت
14-13	ثالثاً: تأثير الإنترنت على الإدارة الإلكترونية
16-14	الفرع الثاني: الشبكة الداخلية
15	أولاً: فوائد الشبكة الداخلية
16-15	ثانياً: وظائف الشبكة الداخلية وأدواتها
17-16	ثالثاً: أسباب فشل الشبكة الداخلية

18-16	الفرع الثالث: الشبكة الخارجية
17	أولاً: تطبيقات الشبكة الخارجية
18-17	ثانياً: فوائد الشبكة الخارجية
29-19	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول أداء المؤسسات الاقتصادية
20	المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية وأهداف المؤسسة الاقتصادية
20	الفرع الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية
20	الفرع الثاني: أهداف المؤسسة الاقتصادية
23-21	المطلب الثاني: وظائف وتصنيفات المؤسسة الاقتصادية
22-21	الفرع الأول: وظائف المؤسسة الاقتصادية
23-22	الفرع الثاني: وتصنيفات المؤسسة الاقتصادية
22	أولاً: تصنيف المؤسسات حسب المعيار القانوني
22	ثانياً: تصنيف المؤسسات حسب المعيار الاقتصادي
23-22	ثالثاً: تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم
24-23	المطلب الثالث: مفهوم الأداء في المؤسسة الاقتصادية
25-24	المطلب الرابع: مؤثرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية و كيفية قياسها
25-24	الفرع الأول: مؤثرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية
25	الفرع الثاني: كيفية قياس مؤثرات الأداء
28-26	المطلب الخامس: علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة
27-26	الفرع الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بتقييم الأداء
28-27	الفرع الثاني: تحسين الأداء من خلال الإدارة الإلكترونية
29	خلاصة الفصل
54-30	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
31	تمهيد
43-32	المبحث الأول: الدراسات الوطنية
35-33	المطلب الأول: الدراسة الأولى
39-35	المطلب الثاني: الدراسة الثانية
43-39	المطلب الثالث: الدراسة الثالثة
53-44	المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية
48-45	المطلب الأول: الدراسة الأولى
51-49	المطلب الثاني: الدراسة الثانية
53-51	المطلب الثالث: الدراسة الثالثة

الفهرس

54	خلاصة الفصل
85-55	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
56	تمهيد
62-57	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول مؤسسة بريد الجزائر
58-57	المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر
62-58	المطلب الثاني: أهمية وأهداف بريد الجزائر لولاية النعامة
58	الفرع الأول: أهمية بريد الجزائر لولاية النعامة
60-59	الفرع الثاني: أهداف بريد الجزائر لولاية النعامة
61	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة
84-63	المبحث الثاني: تصميم الدراسة والخطوات الاجرائية
64-63	المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة
84-64	المطلب الثاني: تفسير وتحليل النتائج
85	خلاصة الفصل
89-87	الخاتمة العامة
94-90	المراجع
100-95	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم 1	نتائج قياس ثبات الإستبيان.	64
جدول رقم 2	توزيع العينة حسب متغير الصنف.	65
جدول رقم 3	توزيع العينة حسب متغير السن	66
جدول رقم 4	توزيع العينة حسب متغير الأقدمية	67
جدول رقم 5	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	68
جدول رقم 6	يوضح هل توفر المؤسسة أجهزة حواسيب حديثة	69
جدول رقم 7	يوضح هل توفر المؤسسة العدد الكافي من الطابعات	69
جدول رقم 8	يوضح هل توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني	70
جدول رقم 8	يوضح هل توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني	70
جدول رقم 9	يوضح هل تستخدم المؤسسة أليات و معدات تساعد على تقليل الوقت و الجهد	70
جدول رقم 10	يوضح هل يعتبر الربط بالشبكات كافيا لتسهيل الخدمات	71
جدول رقم 11	يوضح هل يوجد في المؤسسة شبكة لتبادل المعلومات الداخلية	71

71	يوضح هل هناك ربط إلكتروني بين المؤسسة	جدول رقم 12
72	يوضح هل تساعد الشبكات الإلكترونية على اختصار الوقت و المسافة	جدول رقم 13
72	يوضح هل توفر المؤسسة أنظمة لمراقبة و تحليل أداء الشبكة	جدول رقم 14
72	يوضح هل لدى المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال	جدول رقم 15
73	يوضح هل لدى المؤسسة أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها	جدول رقم 16
73	يوضح هل لدى المؤسسة أنظمة البرامج الخاصة بالإتصالات الإدارية الإلكترونية	جدول رقم 17
73	يوضح هل تساهم المؤسسة في تدريب العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية	جدول رقم 18
74	يوضح هل تشترك المؤسسة في خدمة الرسائل القصيرة و تملك موقعا إلكتروني	جدول رقم 19
74	يوضح هل يتم تعيين الموظفين من خلال اتباع إجراءات لإختيار الموظف المناسب	جدول رقم 20
74	يوضح هل تسعى المؤسسة باستمرار لإستقطاب أفراد ذوي كفاءة	جدول رقم 21
75	يوضح يتم تدريب الموظفين باستمرار من خلال عقد الندوات	جدول رقم 22
75	يوضح هل تتفق وظائف الموظفين مع مؤهلاتهم و تستوعب طاقاتهم ومهاراتهم	جدول رقم 23
75	يوضح هل يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم	جدول رقم 24
76	يوضح هل تعمل إدارة المؤسسة على تحقيق درجة رضا الزبائن	جدول رقم 25
76	يوضح هل تعمل المؤسسة على تطوير التقنيات الحديثة وفقا لعصر التكنولوجيا	جدول رقم 26
77	يوضح هل تقدم المؤسسة برامج تدريبية كافية	جدول رقم 27
77	يوضح هل تعمل المؤسسة على تطوير أسلوب الخدمات	جدول رقم 28
77	يوضح هل تهتم المؤسسة بتقديم امتيازات للموظفين	جدول رقم 29
78	يوضح هل تقدم المؤسسة خدمات إلكترونية مبتكرة	جدول رقم 30
78	يوضح هل يتم استغلال الموارد المالية و الإمكانيات المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة	جدول رقم 31
78	يوضح هل تقوم المؤسسة بدراسة شكاوي الزبائن من أجل العمل على ارضائهم	جدول رقم 32
79	يوضح هل يتم إنزال الموظفين في عملية صنع القرار داخل المؤسسة	جدول رقم 33
79	يوضح هل تحقق المؤسسة الأهداف من خلال مواردها	جدول رقم 34
80	نتائج إختبار التباين الأحادي تبعا لمتغير الصنف	جدول رقم 35
80	نتائج إختبار التباين الأحادي تبعا لمتغير العمر	جدول رقم 36
81	نتائج إختبار التباين الأحادي تبعا لمتغير الأقدمية في العمل	جدول رقم 37
82	نتائج إختبار التباين الأحادي تبعا لمتغير المستوى التعليمي	جدول رقم 38
83	نتائج تحديد الإرتباط بين المتغيرات	جدول رقم 39
84	جدول معاملات الإنحدار	جدول رقم 40

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
78	الهيكل التنظيمي	الشكل رقم 01
65	أعمدة بيانية ممثلة لمتغير الصنف.	الشكل رقم 02
66	أعمدة بيانية ممثلة لمتغير السن.	الشكل رقم 03
67	أعمدة بيانية ممثلة لمتغير الأقدمية	الشكل رقم 04
68	أعمدة بيانية ممثلة لمتغير المستوى التعليمي	الشكل رقم 05

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	الملاحق
98-95	الإستبيان	الملحق 1
10-99	تقرير التربص	الملحق 2

المقدمة العامة

تعد المؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها وأحجامها أساسًا متينًا لبناء الاقتصاد الوطني والعالمي، حيث تلعب دورًا حيويًا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. تضم هذه المؤسسات مجموعة متنوعة من الكيانات مثل الشركات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبرى، وكل منها يساهم بطرق متعددة في تعزيز النشاط الاقتصادي، خلق فرص العمل، وزيادة الإنتاجية. هذه المؤسسات ليست مجرد وحدات إنتاجية، بل هي كيانات اجتماعية وثقافية تتفاعل مع البيئة المحيطة بها وتؤثر فيها وتتأثر بها.

في ظل التحولات الاقتصادية السريعة، تتعرض المؤسسات الاقتصادية لعدد كبير من التحديات والفرص التي تتطلب منها تبني استراتيجيات إدارة فعالة وابتكارات مستمرة. إن القدرة على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، ومواجهة المنافسة الشديدة، تعتبر من العوامل الأساسية التي تحدد مدى نجاح واستمرارية هذه المؤسسات. ومن هذا المنطلق، تصبح دراسة المؤسسات الاقتصادية وتحليل أدائها واستراتيجياتها أمرًا بالغ الأهمية لفهم كيفية تعزيز قدرتها على التكيف والنموي بيئات متغيرة .

وعليه تساهم المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تبني ممارسات مسؤولة بيئيًا واجتماعيًا. من خلال الاستثمار في التكنولوجيا النظيفة والمستدامة، وتحسين ظروف العمل وتعزيز العدالة الاجتماعية، تساهم هذه المؤسسات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستويين المحلي والعالمي. يعكس ذلك التزام المؤسسات الاقتصادية بدورها الاجتماعي والبيئي، ويعزز من صورتها وسمعتها في المجتمع .

تفريعًا على ذلك تعد المؤسسات الاقتصادية ركيزة أساسية لتحقيق النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، من خلال تبني استراتيجيات، تستطيع من خلالها هذه المؤسسات التغلب على التحديات وتحقيق النجاح في بيئة اقتصادية متغيرة ومعقدة، الأمر الذي يجعل فهم دور هذه المؤسسات وتحليل أدائها واستراتيجياتها أمرًا ضروريًا لتحقيق التقدم والازدهار الاقتصادي على المدى الطويل.

كـنـمـوـذـج وـطـنـي تـلـعـب مـؤـسـسـة بـرـيـد الجـزـائـر دـورًا حـيـويًا فـي الحـيـاة الـيـومـيـة لـلمـوـاطـنـيـن الجـزـائـريـن وـفـي الـاـقـتـصـاد الـوـطـنـي كـكـل، تـأسـسـت كـمـؤـسـسـة حـكـومـيـة تُعـنـى بـتـقـديـم الخـدـمـات الـبـرـيـديـة وـالمـالـيـة، وـقـد شـهـدـت تـطـورًا كـبـيـرًا عـلـى مـر الـسـنـيـن لـتـواكـب التـغـيـرات التـكـنـولـوجـيـة وـالـاحـتـيـاجـات الـمـتـزايـدة لـلسـكـان. تـعـتـبـر هـذـه المـؤـسـسـة أـحـد الأـعـمـدة الرئـيـسـيـة فـي البـنـيـة التـحـتـيـة لـلـاتـصـالـات فـي الجـزـائـر، حـيـث تـقـدم مـجـمـوعـة مـتـنـوعـة مـن الخـدـمـات تـشـمـل الـبـرـيـد التـقـلـيـدي، وـالخـدـمـات المـالـيـة مـثـل الحـسـابـات الجـاريـة وـالـبـرـيـديـة، وـخـدـمـات الـدـفـع الـإـلـكـتـرونـي.

الأمر الذي يجعل هذه المؤسسة تساهم بشكل كبير في تحقيق الشمول المالي، خاصة في المناطق الريفية والنائية، من خلال توفير خدمات مصرفية للأفراد والمؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، تلعب بريد الجزائر دورًا استراتيجيًا في دعم التجارة الإلكترونية، وهي قطاع يشهد نموًا سريعًا في الجزائر. من خلال خدمات الشحن والتوصيل الموثوقة، تساعد المؤسسة الشركات الصغيرة والمتوسطة على توسيع نطاق عملها والوصول إلى عملاء جدد في جميع أنحاء البلاد.

إن التطور المستمر لبريد الجزائر يُعزز من قدرتها على تقديم خدمات مبتكرة ومتنوعة تلبي احتياجات العصر الرقمي. من خلال الاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية، تسعى المؤسسة إلى تحسين جودة خدماتها وتوسيع نطاقها لتشمل حلولاً حديثة مثل تطبيقات الهاتف المحمول ومنصات الدفع عبر الإنترنت.

في ضوء هذه التطورات، تمثل مؤسسة بريد الجزائر نموذجًا ناجحًا للمؤسسات الوطنية التي تعمل على تحقيق التوازن بين الحفاظ على التراث التقليدي وتبني الابتكارات التكنولوجية الحديثة. تسعى المؤسسة إلى تعزيز دورها كمحرك للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تعزز من كفاءة الاتصال والبريد وتساهم في تحسين نوعية الحياة للمواطنين.

في ظل التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا والرقمنة، يشهد العالم اليوم تحولًا جذريًا في طريقة إدارة المؤسسات وتنظيمها. فقد بدأت المؤسسات الاقتصادية في التحول نحو استخدام الإدارة الإلكترونية كوسيلة أساسية لتنظيم أعمالها وتحسين أدائها. ويعود هذا التحول إلى مجموعة من العوامل، منها التطورات التكنولوجية السريعة التي أتاحت وسائل جديدة لإدارة العمليات والمعلومات

بشكل فعال، بالإضافة إلى توسع استخدام الإنترنت وتوافر الاتصالات عبر الشبكات في معظم أنحاء العالم .

تضمنت هذه العوامل أيضاً الحاجة المتزايدة لزيادة كفاءة العمل وتقليل التكاليف في ظل المنافسة الشديدة في سوق الأعمال، وكذلك التطلع نحو تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. ومع انتشار استخدام الأنظمة الرقمية وتطبيقات الإنترنت، أصبحت الإدارة الإلكترونية واقعاً لا مفر منه يسهم في تسريع عمليات إتخاذ القرارات وتحسين التنسيق والتواصل بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة .

في الجزائر اتجهت المؤسسات الاقتصادية نحو التحول من التسيير الإداري التقليدي إلى الإدارة الإلكترونية لظهور عيوب هذا الأول مقارنة بالتوجه الإلكتروني، هذا التوجه الذي فرضه العالم بحكم تطور أنظمة المعلومات والاتصالات، وما جلبه من حلول لمشاكل كثيرة تعاني منها الإدارة في الجزائر والتي تنعكس سلبياتها على الإدارة والعميل على حد سواء .

الإدارة الإلكترونية لها دور أساسي في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية ، ومما سبق فإن الإشكالية تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي : ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة نموذجاً؟
وبغية الإلمام بهذا الموضوع بصفة أكثر تفصيلاً يمكن الإشارة إلى مجموعة من التساؤلات والتي تشكل تلك الاهتمامات الأخرى المتعلقة بالموضوع منها:

- هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر؟
- هل ساهمت شبكات الإتصال الداخلية في بلورة الخدمة وتحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء في المؤسسة؟

الفرضيات:

- تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.
- لشبكات الإتصال الداخلية دور في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر
- إن الوصول لأحسن أداء يتطلب الإستخدام الأمثل لوسائل الإدارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة:

تشهد الجزائر في الآونة الأخيرة تطورا متسارعا في كل المجالات، العامة والخاصة منها مما إنعكس مباشرة على كل مؤسساتها، التي وجدت نفسها مضطرة لمسايرة هذا التطور الذي فرضه النظام العالمي الجديد والذي يقوم على مجموعة من المحددات ومن بينها أنظمة المعلومات وطرق تسييرها.

من هنا نجد أن موضوع الإدارة الإلكترونية يعد من بين المواضيع التي تحتاج دراسة نظرية وعملية لمسايرة ما ذكر أعلاه في ظل التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا والرقمنة، مما أحدث تحولاً جذرياً في طريقة إدارة المؤسسات وتنظيمها، حيث يمكن تحديث أهمية الدراسة في الفقرات التالية:

- للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة إذ تعتبر من أهم المتغيرات التي اهتم بها الكتاب والباحثون في المجال التكنولوجي ولدورها الحيوي في التأثير على العديد من المتغيرات الأخرى داخل المؤسسة ذات الصلة بالأفراد مثل الأداء والرضا الوظيفي وبما ينعكس على مدى مساهمة الأفراد في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة.
- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة.
- إبراز الطفرة الهائلة في تقنية المعلومات والتكنولوجيا التي أحدثت التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمفهومها الجديد.

أهداف الدراسة:

- محاولة إعطاء فكرة عن الإدارة الإلكترونية من خلال إبراز مفهوماها ومقوماتها ومعاييرها
- قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، بالضبط مؤسسة بريد الجزائر ولاية النعامة.
- محاولة إعطاء فكرة عن أداء المؤسسة الاقتصادية من خلال تقديم مفهوم الأداء وأنواع الأداء ومؤشرات قياسه
- دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة الاقتصادية وتبيين دورها في تحسين أداء المؤسسة

أسباب إختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب جعلتنا أمام إختيار هذا الموضوع للبحث يكمن إجمالها وإختصارها في كون الموضوع المطروح من طرف الإدارة وجدنا فيها قابلية وجاذبية للبحث من طرفنا لهوسنا بمثل هاته

المواضيع خاصة وأنها من مواضيع الساعة، بغية منا في توسيع المجال المعرفي في مجال الإدارة الإلكترونية ولو بالقدر اليسير، في تقديم معلومات بقالب علمي ومنهجي مقبول، يمكن الإستفادة منه من طرف الغير، إضافة إلى ارتباطه بموضوع الدراسة وتخصصنا.

منهج الدراسة:

إعتمدنا في الجانب النظري على المنهج الوصفي لطبيعة هذا الجزء، على اللجوء من حين إلى آخر إلى التحليل غير المستفيض، كما إعتمدنا أيضا في هذه المذكرة على الدراسة الإحصائية وهذا من خلال جمع وتحليل مختلف المعلومات المتعلقة بموضوع الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة ثم التطرق إلى كل جوانب موضوعنا المقترح وهذا للتعرف أكثر على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتفعيل وتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

تقسيمات الدراسة:

من أجل الإحاطة بأغلب عناصر الموضوع عملنا على إعداد خطة مع التركيز على توازنها قدر الإمكان وفقا لما أتيج من معلومات ومعطيات وذلك من خلال ثلاثة فصول، خصصنا الأول منها للإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسات الإلكترونية من خلال مبحثين، المبحث الأول يتمحور حول ماهية الادارة الالكترونية أما المبحث الثاني فيتمحور حول مفاهيم عامة حول أداء المؤسسات الاقتصادية.

أما الفصل الثاني وبعد إستشارة الأستاذ المؤطر قمنا بتخصيصه للدراسات السابقة والتي قسامناها إلى مبحثين، خصص المبحث الأول للدراسات الوطنية والعربية أم المبحث الثاني فخصص للدراسات الأجنبية مع التعقيب.

في حين الفصل الثالث والأخير كان للدراسة الميدانية في مؤسسة بريد الجزائر ولاية النعامة.

**الفصل الأول : الإدارة الإلكترونية
ودورها في تحسين أداء المؤسسة
الاقتصادية**

تمهيد:

تعد الإدارة الإلكترونية جزءًا أساسيًا في تطوير أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث تسهم في تنظيم العمليات الداخلية وتحسينها بشكل فعال، بما في ذلك توزيع المهام ومراقبة الأداء. كما تقوم بتعزيز التواصل والتفاعل بين مختلف الأقسام، وهذا يسهل التنسيق بين الفرق ويزيد من كفاءة العمل الجماعي. بفضل الإدارة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تحسين إدارة المعلومات والبيانات، مما يجعلها أكثر فعالية وسهولة الوصول إليها عند الحاجة.

بالإضافة إلى ذلك، تلعب الإدارة الإلكترونية دورًا هامًا في تحسين تجربة العملاء، حيث يمكن للمؤسسات تقديم خدمات أفضل وأكثر تجاوبًا مع احتياجات العملاء، سواء من خلال منصات الدعم عبر الإنترنت أو توفير محتوى مخصص لهم. كما تعمل الإدارة الإلكترونية على زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف، من خلال تحسين العمليات والحد من الهدر والتكاليف الزائدة.

ومن الجدير بالذكر أن تبني الشركات للإدارة الإلكترونية يمكن أن تعزز من قدرتها على التوسع والنمو، حيث يمكن للأنظمة الإلكترونية أن تدعم عمليات التوسع الدولي وتسهل إدارة العمليات في مواقع متعددة. وبالتالي، تسهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز التنافسية للمؤسسة وتحقيق نتائج أكثر ربحية ونجاحًا في سوق الأعمال.

هذا الفصل سيستكشف عن كثر دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث سيتناول مجموعة من الموضوعات المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية وفوائدها في سياق الأعمال.

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

بالنظر لطبيعة هذا الفصل، كونه مخصص للجانب المفاهيمي وتحديد الإطار النظري للدراسة، إشتغلنا على بيان ماهية الإدارة الإلكترونية من خلال التطرق إلى مفهومها ونشأتها في المطلب الأول أما المطلب الثاني والثالث تناولنا فيهما أنواع وتحديات الإدارة الإلكترونية ومقوماتها على التوالي، أما بالنسبة للمطلب الرابع فتمثل في أهداف ومعايير الإدارة الإلكترونية، وخصص المطلب الخامس للبنية الشبكية للإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول : مفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة، أصبحت الإدارة الإلكترونية محور اهتمام كبير للحكومات والمؤسسات على حد سواء. يلعب هذا النهج الرقمي دوراً أساسياً في تعزيز الكفاءة الإدارية، تحسين جودة الخدمات، وتعزيز مستويات الشفافية، مما يسهم في تحقيق أهداف التنمية وتلبية تطلعات أصحاب المصلحة بشكل أكثر فعالية وفاعلية.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

عرف نجم عبود نجم الإدارة الإلكترونية؛ هي أولاً وقبل كل شيء هي إدارة الموارد المعلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط إلى الحد بها الذي أصبح رأس المال المعلوماتي - المعرفي - الفكري هو العامل أكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها.¹

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية، انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة "هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة للمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة"².

¹قوراح أم الخير ، مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، العدد 1 أكتوبر 2018 ، ص118
²عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، دراسة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة جامعة منتوري - قسنطينة- 2010/2009،

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة¹.

الإدارة الإلكترونية هي نهج حديث في إدارة المؤسسات يعتمد بشكل أساسي على استخدام التكنولوجيا الحديثة والأنظمة الرقمية في تنظيم وتسيير العمليات الإدارية واتخاذ القرارات. تهدف الإدارة الإلكترونية إلى:

- تحسين كفاءة العمل.
 - تسريع تدفق المعلومات.
 - تعزيز التواصل والتنسيق بين مختلف الأقسام والموظفين في المؤسسة.
- وتشمل الإدارة الإلكترونية مجموعة من الأدوات والتقنيات مثل:

- أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)
- أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP)
- برامج الإدارة الإلكترونية للمستندات (EDM)
- أنظمة التقارير والمعلومات الإدارية
- التواصل الإلكتروني الداخلي والخارجي

بالإضافة إلى العديد من التطبيقات الأخرى التي تهدف إلى تحسين أداء المؤسسات وتعزيز تنافسيتها في السوق².

¹ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف المجالات، دار اليازوري، عمان الأردن، 2009، ص 157-158.

² Chesbrough, H. W., & Spohrer, J. (2006). A research manifesto for services science. Communications of the ACM, 49(7),pp 35-40.

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية.

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة، في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها والذي اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الحكومة الإلكترونية¹، أو الإدارة الإلكترونية. والإدارة الإلكترونية قد تبدل البعض؛ وكأنها جاءت مع الانترنت التي بدأ استخدامها التجاري ولأغراض العامة، بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية. وترى بعض الدراسات إن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميم استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. والمطلع على سياقات التطور التنظيري للإدارة؛ يتبين أن المنظرين لعلم الإدارة والمنظمات قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا للفعل الإداري على مدى أكثر من قرن من الزمن. بدءا بالتنظير التaylorي والفيري، فنظرية العلاقات الإنسانية (التون (مايو) ، مروراً بنظرية النظم في بداية الخمسينيات، والنظرية الموقفية في الستينيات، وصولاً إلى مدخل منظمة التعلم في نهاية الثمانينات، لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية².

المطلب الثاني: أنواع وتحديات ومعوقات الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: أنواع الإدارة الإلكترونية.

تتنوع أنواع الإدارة الإلكترونية بناءً على الأهداف والوظائف التي تهدف إلى تحقيقها في المؤسسات. وفيما يلي بعض الأنواع الشائعة للإدارة الإلكترونية:

1. إدارة العلاقات مع العملاء (CRM): تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وبناء علاقات مستدامة معهم من خلال استخدام التكنولوجيا لتتبع وتحليل سلوك العملاء وتخصيص الخدمات والعروض ليتطلبية احتياجاتهم.

¹عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 11.

²نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 157

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

2. إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM): تركز على استخدام التكنولوجيا لتبسيط وتحسين عمليات إدارة الموارد البشرية مثل التوظيف والتدريب وتقييم الأداء وإدارة الأجور.
3. إدارة العمليات الإلكترونية (e-Operations Management): تتمثل في استخدام التكنولوجيا لتحسين وتنظيم العمليات التشغيلية داخل المؤسسة مثل إدارة المخزون، وإدارة سلسلة التوريد، وتخطيط الموارد المؤسسية.
4. التسويق الإلكتروني (e-Marketing): يشمل استخدام التكنولوجيا والوسائل الرقمية للتسويق والإعلان عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي لجذب العملاء وزيادة المبيعات.
5. إدارة المعرفة الإلكترونية (e-Knowledge Management): تركز على جمع وتنظيم ومشاركة المعرفة داخل المؤسسة باستخدام التكنولوجيا والأنظمة الرقمية لتحسين عمليات اتخاذ القرارات وتعزيز التعلم التنظيمي¹.

الفرع الثاني: معوقات وتحديات الإدارة الإلكترونية.

على الرغم من الحاجة الملحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية إلا أن هذه الأخيرة تواجه العديد من المعوقات والتحديات نذكر منها:

أولاً: معوقات الإدارة الإلكترونية.

1- المعوقات البشرية:²

- نقص الخبرات لدى المديرين وندرة تقديم حوافز مادية لهم.
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرغبة والخوف الذي يمتلكه العاملين بالإدارة عند استخدامه.

¹ Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. Journal of Electronic Commerce Research, 3(3), pp 114-127.

² حسين محمد حسين الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص المتطلبات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

- قلة تشجيع المسؤولين للأفراد على التعلم الذاتي للبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات. خوف بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد، كذلك ضعف

- مهاراتهم اللغوية وخصوصا الانجليزية، مما يؤخر مشروع الإدارة الإلكترونية حتى تتمكن المؤسسات من إعادة تأهيل هؤلاء الأفراد أو استبدالهم

2- معوقات مادية:¹

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.

- ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه.
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية

3- معوقات إدارية:²

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعتها.
- عدم التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية..
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة.

ثانيا: تحديات الإدارة الإلكترونية.³

¹ حسين محمد حسين ، المرجع السابق، ص ص 192-194.

² نبأ مؤيد عبد الحسين الطائي، امكانية تطبيق الادارة الرقمية ووظائفها في المنظمات التعليمية دراسة استطلاعية، دار الكتب المصرية، دار شتات للنشر والبرمجيات مصر 2011، ص 107

³ الدوسري أمينة عبد الله، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الحكومية السعودية، مجلة الشرق الأوسط للإدارة،

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

1. التحديات التقنية

البنية التحتية: تعاني بعض المؤسسات من نقص في البنية التحتية التكنولوجية مثل شبكات الإنترنت السريعة وأجهزة الحاسوب المتطورة.

التحديث والصيانة: تتطلب الأنظمة الإلكترونية تحديثات دورية وصيانة مستمرة، مما يزيد من التكلفة والجهد.

2. التحديات البشرية والتنظيمية

مقاومة التغيير: يواجه بعض الموظفين صعوبة في التكيف مع التقنيات الجديدة، مما يؤدي إلى مقاومة التغيير.

نقص المهارات: تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موظفين مؤهلين ومدربين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

3. التحديات الأمنية

حماية البيانات: تزداد أهمية حماية البيانات الشخصية والمؤسسية مع استخدام الأنظمة الإلكترونية.

الهجمات الإلكترونية: تواجه المؤسسات تهديدات متزايدة من الهجمات الإلكترونية والاختراقات.

المطلب الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية.

مقومات الإدارة الإلكترونية تشمل عدة عناصر ومكونات تساهم في نجاح تطبيقها وتحقيق

أهداف المؤسسة. وفيما يلي بعض المقومات الرئيسية للإدارة الإلكترونية مع بعض المراجع المرجعية:

1- البنية التحتية التكنولوجية القوية: تتضمن هذه المقومة الاستثمار في الأنظمة والتكنولوجيا

اللازمة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية، مثل أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، وأنظمة

تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، وأنظمة إدارة المحتوى، والتحليلات البيانية.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

2- التوجه الاستراتيجي والرؤية الواضحة: يجب أن تكون هناك رؤية واضحة لاستخدام التكنولوجيا لتحقيق أهداف المؤسسة، ويجب أن تكون هذه الرؤية متناسبة مع استراتيجية الأعمال العامة.

3- التحول الثقافي وتبني التقنيات الجديدة: يشمل هذا الجانب تغيير ثقافة المؤسسة لتشجيع التبني السليم للتكنولوجيا الجديدة والتحول إلى بيئة عمل رقمية.

4- التدريب وتطوير المهارات: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعلم استخدام التكنولوجيا الجديدة وتطبيقها بشكل فعال.

5- الأمن والخصوصية: يجب أن تكون هناك سياسات وإجراءات صارمة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة من التسريب والاختراقات الإلكترونية.

6- التواصل والتعاون الفعال: يجب أن تتيح الأنظمة الإلكترونية للموظفين التواصل والتعاون بشكل فعال، سواء داخل المؤسسة أو مع الشركاء الخارجيين.

7- القدرة على التكيف والتغيير: يجب أن تكون المؤسسة قادرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية والتغيرات في السوق لضمان استمرارية النجاح¹.

المطلب الرابع : أهداف ومعايير الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحسين الكفاءة والفعالية في المؤسسات، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا المستخدمين، وتشمل معاييرها تحقيق التكامل بين الأنظمة، كما تسعى الإدارة الإلكترونية أيضاً إلى دعم الاستدامة وتحسين اتخاذ القرارات المبنية على البيانات الدقيقة.

الفرع الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية²

¹ Soliman, K. S., & Spooner, K. (2000). Strategies for implementing knowledge management: Role of human resources management. Journal of Knowledge Management, 4(4), pp 337-345

² عبد الله، علي بن عبد الرحمن، المرجع السابق، ص 51

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها نذكر منها:

تحسين كفاءة العمل: من خلال تبسيط العمليات الإدارية وتحسين التنظيم والتنسيق بين مختلف الأقسام والموظفين.

تعزيز التواصل والتعاون: بين الموظفين داخل المؤسسة ومع العملاء والشركاء الخارجيين من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية.

توفير الوقت والجهد: من خلال الحد من العمليات اليدوية وتسريع عمليات التواصل واتخاذ القرارات.

تحسين جودة الخدمة: من خلال تقديم خدمات متميزة للعملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

تحسين استخدام الموارد: عن طريق تحسين إدارة الموارد البشرية والمالية والمادية وفقاً لاحتياجات المؤسسة.

الفرع الثاني: معايير الإدارة الإلكترونية¹

أمان المعلومات: يجب أن تتوفر آليات وأنظمة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة من التسريب والاختراق.

سهولة الاستخدام: يجب أن تكون الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية سهلة الاستخدام ومناسبة لمختلف فئات المستخدمين.

التوافق مع القوانين والتشريعات: يجب أن تلتزم المؤسسة بالتشريعات واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بالمعلوماتية والإلكترونيات.

الاستجابة السريعة: يجب أن تكون الأنظمة الإلكترونية قادرة على التعامل مع التغيرات السريعة في البيئة الخارجية ومتطلبات السوق.

الاستدامة: يجب أن تكون الأنظمة الإلكترونية قابلة للتطوير والتحديث بشكل مستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية.

¹ الدوسري أمينة عبد الله، المرجع السابق، ص 14 ،

المطلب الخامس: البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية

البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية تعني استخدام التكنولوجيا الرقمية لتسهيل وتبسيط العمليات الإدارية في المؤسسات. تهدف هذه البنية إلى تحقيق الكفاءة والشفافية والمرونة في الإدارة من خلال استخدام شبكة متكاملة من الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية. وفيما يلي تطرقنا إلى مضامين البنية الشبكية:

الفرع الأول الإنترنت

أولاً: مفهوم الإنترنت

تشير الدراسات المتخصصة إلى أن هذه الكلمة المركبة Internet لم تكن معروفة في الأدبيات الإنجليزية قبل أن يؤسس مسماها المتداول منذ حوالي نصف قرن مضى أن هذه الكلمة، كما يبدو، تتكون من كلمتين في الأصل هما: inter التي تشير إلى "العلاقة البينية بين شيئين أو أكثر"، وكلمة net التي تعني الشبكة. وهكذا تصبح هذه الكلمة المركبة Internet تعني في مفهومها المتداول علمياً "شبكة واسعة تربط بين العديد من الشبكات المحدودة"¹.

ولقد عرف Roger Loroy Milleer شبكة الإنترنت على أنها "شبكة هائلة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة فيما بينها بواسطة خطوط الاتصال عبر العالم".

وهناك من عرفها على أنها هي عبارة عن شبكة ضخمة من الحواسيب المتصلة فيما بينها حول العالم والتي يتم من خلالها تبادل المعلومات.

وأيضاً هي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك شبكة عالمية أكبر².

ثانياً: تطبيقات وخدمات الإنترنت

إن شبكة المعلومات العالمية تعرض العديد من الخدمات في مختلف الميادين

¹ نور الدين بومهرة وماجدة حجار، الأنترنت: مفهومها وتجلياته والآثار المترتبة عن إستخدامه، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 12، 01-06-2005، ص 216

² جمال درير، الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في ميدان العلوم الإنسانية تخصص اتصال مؤسساتي، جامعة الجزائر 3، 2016/2017.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

والاختصاصات تتمثل أهمها في:

1- البريد الإلكتروني E-Mail :

يعد الأكثر استخداما من قبل الرواد حيث وصل عدد مستخدميه سنة 1996 إلى حوالي 20 مليون مستخدم عبر أنحاء العالم ووصل عددهم عام 2001 إلى 827 مليون مستخدم ويسمح البريد الإلكتروني بالتبادل اللامتزامن والسريع للرسائل والحصول على المعلومات والمشاركة في الندوات والمؤتمرات، وكل مستخدم يمتلك صندوقا بريديا وعنوانا إلكترونيا يمكن أن يستقبل من خلاله رسائل إلكترونية 24 سا /24/ سا، وتوجه هذه الرسائل وتستقبل وفق بروتوكول يعرف بـ SMTP () Simple Mail transfer protocol وتحدد من خلاله معايير وقواعد التصرف.¹

2- شبكة الـ web :

ويرمز لها بـ (World Wide Web www) وتعني الشبكة العنكبوتية العالمية التي أنشئت في المركز الأوروبي للأبحاث النووية CERN سنة 1992 من قبل Tim Berns Lee بهدف الوصول إلى الموارد الإعلامية المختلفة. وهي عبارة عن نظام للمعلومات الموزعة بين العديد من المواقع التي تبلغ عددها حوالي 9 ملايين موقع.²

ثالثا: تأثير الإنترنت على الإدارة الإلكترونية

1. تسهيل الوصول إلى المعلومات: يتيح الإنترنت للإدارة الإلكترونية الحصول على معلومات محدثة وموثوقة بسهولة، مما يساعد في اتخاذ قرارات أفضل.

¹ نور الدين بومهرة وماجدة حجار، مرجع سابق، ص 223

² المرجع نفسه، ص 224

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

2. تحسين الكفاءة: يمكن للإدارة الإلكترونية استخدام الإنترنت لتحسين العمليات الإدارية من خلال الأتمتة واستخدام التطبيقات والبرامج الإلكترونية.
3. التواصل الفعال: يعزز الإنترنت التواصل بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة ومع العملاء والموردين، مما يحسن التعاون ويقلل من التأخير.
4. خدمة العملاء: تسهم الأدوات الإلكترونية مثل الدردشة الحية والبريد الإلكتروني في تحسين خدمة العملاء من خلال توفير الدعم الفوري والفعال.
5. الأمان والحماية: رغم فوائد الإنترنت، إلا أن الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى تطبيق إجراءات أمنية صارمة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة من الهجمات الإلكترونية والاختراقات¹.

الفرع الثاني: الشبكة الداخلية

تعرف بأنها: "الشبكة الداخلية أو المحلية الخاصة بالمنظمة لكنها تستخدم بروتوكولات الإنترنت وكل أدواتها"²، وهي شبكة خاصة تستخدم تكنولوجيا الإنترنت (مثل بروتوكولات TCP/IP) لتوفير خدمات الاتصالات وتبادل المعلومات داخل مؤسسة واحدة. تُستخدم الشبكة الداخلية لتوفير بيئة آمنة وفعالة للوصول إلى البيانات والمعلومات وتبادلها بين الموظفين داخل المنظمة.

إن من أهم التطبيقات الشائعة على استخدام شبكة الإنترنت هي: نشر سياسات وإجراءات التوظيف برامج التدريب، مشاركة الملفات، طلبات الموارد البشرية، دليل الهاتف الداخلي قواعد بيانات الزبائن دليل المنتجات. ويتم حفظ أمن شبكة الإنترنت باستخدام نظم الحماية والجدار الناري (Fire Wall) وغيرها من تقنيات الرقابة والسيطرة³.

¹ عمر فهمي، تأثير الأنترنت على الإدارة الإلكترونية، مجلة العلوم الإدارية، السنة 2020، ص 120 الى 142

² Gode Fray darg Nguyen, L'entreprise numérique, Paris, France, 2001, p:209.

³ Efrain, Truban and others, Introduction to Information Technology, 2nd edition, John Wiley & Sons, Singapore, 2003, p.222.

أولاً: فوائد الشبكة الداخلية¹

- فائدة الاتصال والتنسيق بين مختلف أقسام الشركة فرعها مما يسهل عملية الإدارة والتحكم بكل النشاطات والعمليات داخل الشركة وخارجها.
- الوصول إلى المعلومات المطلوبة بشكل سريع وفعال من قبل كل المستخدمين في الشركة.
- الإنترنت وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب ونشر المعرفة والوعي والإرشادات المتعلقة بالعمل والمنتجات في الشركة.
- تعتبر الانترنت وسيلة اتصالات بين الموظفين وبمختلف الأقسام وبتكلفة بسيطة جدا مقارنة مع استخدام أجهزة أخرى كالفاكس أو أجهزة التلفون.

ثانياً: وظائف الشبكة الداخلية وأدواتها²

تختلف وظائف الإنترنت من مؤسسة إلى أخرى وذلك بحسب طبيعة ووضعية العمل في تلك المؤسسات واحتياجاتها الخاصة، وعليه لا يمكن تحديد عدد معين من الوظائف، بل سنذكر أهم الوظائف وأكثرها شيوعاً واستخداماً من طرف المؤسسات وذلك حسب الأدوات المستخدمة في الإنترنت.

1- البوابة (le portail) : تعد البوابة هي العنصر الأساسي المكون للشبكة الداخلية، فهي بمثابة باب الدخول إلى نظام المعلومات في المؤسسة تدريجياً البوابة توسعت نحو خدمات وتطبيقات نظم المعلومات، وذلك بإطلاق تطبيقات من خلال شبكة الإنترنت، والعمل على الدمج المباشر للبيانات وتطبيقات المهن في بوابة الإنترنت، وأصبحت البوابة اليوم كمكتب أمامي (un front office) لكل مستخدم بغرض الوصول الشخصي والخاص لمصادر نظام المعلومات في المؤسسة.

¹ شرف مريم، بلقاسمي رايح، شبكة الإنترنت ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية - دراسة مسحية للموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة وأنظمة المعلومات الشركة سوناطراك - حيدرة - الجزائر (من أكتوبر 2020 الى ماي 2021)، مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد 16، 2022، ص7

² حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة ، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، العدد 16 ، 2016، ص 142

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

- 2- إدارة الوثائق: هذه الوظيفة تجمع كل المهام التي تسمح بشراء الوثائق وتخزينها وتصنيفها وتقسيمها وأرشفتها على شكل ملفات حاسوبية.
- 3- إدارة المحتوى : تعمل على تجميع كل الوظائف التي تسمح بإنشاء أو تعديل وتحقيق وتحديث وعرض المعلومات على شكل صفحات الويب.
- 4- فضاءات العمل التعاوني: تستهدف المجموعات المنشأة من أجل مشروع معين أو تطبيق أو موضوع ما، فهذه الفضاءات تقدم لأعضاء فريق المشروع أرضية للتعاون وتبادل الخبرات.
- 5- الخدمات الإلكترونية: والإجراءات اللاورقية وتعتمد على نشر الوسائل الإلكترونية واستخدامها للقيام بعمليات معالجة وتخزين وتبادل المعلومات بدون الاستخدام الورقي.

ثالثاً: أسباب فشل الشبكة الداخلية¹

عدم وجود إدارة فعالة عبر الشبكة الداخلية يخلق عدداً من القضايا والمشاكل منها:

(Walsham, 2002)

- 1- انخفاض استخدام وإعادة استخدام المعلومات المخزنة التي تم وضعها على الشبكة الداخلية من قبل الإدارة والعاملين ، مما يؤدي إلى ضعف القيمة الجوهرية للإنترنت .
- 2- قلة تطبيقات إدارة الوثائق والنظم التي تتطلب تثبيت على سطح المكتب PC ، ونشر أنظمة إدارة الوثائق عبر الإنترنت والتي لا يمكن الاستفادة من قدرتها الكاملة على الإنترنت.
- 3- آلية الوصل القائمة على الإنترنت مع عدم القدرة على الاندماج مع تطبيقات الشبكات الداخلية الأخرى . وعدم وجود واجهة مبنية على التصفح ، وذلك باستخدام HTML .

الفرع الثالث: الشبكة الخارجية

الشبكة الخارجية للمنظمة الإكسترنات (Extranet) هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية

¹ حنان أحمد فرج، الشبكة الداخلية " intranet " وأثرها على إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية، العدد 44، أبريل

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أن شبكة الإكسترنات هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط، وتسمح لهم بتبادل المعلومات والمشاركة فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل منظمة.¹

أولاً: تطبيقات الشبكة الخارجية²

- 1- نظم التشارك في قواعد البيانات بين مراكز الأبحاث التابعة لحكومة أو لإدارة معينة.
- 2- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية.
- 3- الاتصال بمختلف المتعاملين مع المؤسسة
- 4- تخطيط العمل وتسيير المخزونات.

يعد (group-ware) من الأنظمة المستخدمة في المشاركة الجماعية ، وهو عملية بشرية وتنظيمية للعمل في فريق بالوسائل والتكنولوجيا الضرورية. وفائدته العظمى تتمثل في حل مشكل البعد الجغرافي والعمل التزامني، ويستعمل عدة وسائل هي البريد الإلكتروني، الاجتماعات الإلكترونية، مجموعات التحاور (Forum) ومجموعة الأخبار (News group).

ثانياً: فوائد الشبكة الخارجية

- 1- توسيع نطاق الاتصال: تسمح الشبكة الخارجية بالاتصال مع عناصر خارجية للمؤسسة، مما يتيح التواصل مع العملاء والشركاء التجاريين والموردين على مستوى عالمي.

¹ سعد غالب التكريتي وبشير عباس العلق الأعمال الإلكترونية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص: 386.

² بعلي حمزة، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول - موبيليس، مجلة دراسات وأبحاث ISSN: 1112-9751 ، العدد 27، جوان 2017، ص6

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

- 2- زيادة الكفاءة والإنتاجية: تسهل الشبكة الخارجية إمكانية الوصول إلى المعلومات والموارد من أي مكان وفي أي وقت، مما يزيد من كفاءة العمل والإنتاجية.
- 3- تحسين التعاون والتنسيق: تسمح الشبكة الخارجية بتبادل المعلومات والبيانات بسرعة وسهولة مع الشركاء التجاريين والعملاء، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الأطراف المختلفة.
- 4- تقليل التكاليف والتوسع بشكل أكبر: باستخدام الشبكة الخارجية، يمكن للمؤسسات تقليل التكاليف المتعلقة بالاتصالات والاتصالات الدولية، وفتح فرص للتوسع في الأسواق الجديدة دولياً دون الحاجة إلى بنية تحتية مكلفة في كل مكان¹.

¹ علي ربيع، استخدام الشبكات الخارجية في تحسين أداء الإدارة الإلكترونية : دراسة ميدانية في الشركات الناشئة، مجلة جامعة القاهرة للبحوث الاقتصادية، السنة 2018، ص ص 112-125.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول أداء المؤسسات الاقتصادية

يتناول هذا المبحث أداء المؤسسات الاقتصادية من خلال مجموعة من المطالب التفصيلية. في المطلب الأول يتم تعريف المؤسسة الاقتصادية واستعراض أهدافها الأساسية، في المطلب الثاني يتم توضيح وظائف المؤسسة الاقتصادية بالإضافة إلى تصنيفاتها المتنوعة أما المطلب الثالث فيركز على مفهوم الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المطلب الرابع يناقش العوامل المؤثرة على الأداء، ويختتم المبحث بالمطلب الخامس الذي يسلط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية وأهداف المؤسسة الاقتصادية.

يستعرض هذا المطلب مفهوم وأهداف المؤسسة الاقتصادية بوصفها كياناً تنظيمياً يسعى إلى تحقيق أهداف محددة.

الفرع الأول: مفهوم المؤسسة الاقتصادية.

المؤسسة الاقتصادية هي كيان يهدف إلى تحقيق الربح والاستمرارية من خلال إنتاج وتوزيع السلع والخدمات في السوق. تتنوع المؤسسات الاقتصادية من الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى الشركات الكبيرة والمتعددة الجنسيات، وتشمل أيضاً المؤسسات الحكومية والمنظمات غير الربحية¹.

الفرع الثاني: أهداف المؤسسة الاقتصادية.

تحقيق الربحية: تعد تحقيق الربح وزيادة قيمة المساهمين أو الملاك أحد أهم أهداف المؤسسة الاقتصادية.

تلبية الاحتياجات والرغبات: من خلال تقديم سلع وخدمات تلبي احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين.

تحسين الجودة والكفاءة: من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسة.

التوسع والنمو: من خلال توسيع نطاق الأعمال ودخول أسواق جديدة لزيادة الإيرادات والربحية. بناء السمعة والثقة: من خلال الحفاظ على سمعة مؤسسة جيدة وكسب ثقة العملاء والمجتمع والشركاء التجاريين.

المسؤولية الاجتماعية والبيئية: من خلال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة².

¹ عبد الرحمن النجدي، مقدمة في الإدارة الاقتصادية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص142.

² عبد الرحمن النجدي، المرجع السابق، 2010، ص200.

المطلب الثاني: وظائف وتصنيفات المؤسسة الاقتصادية

يستعرض هذا المطلب وظائف المؤسسات الاقتصادية المختلفة، والتي تساهم جميعها في تحقيق أهداف المؤسسة. كما يناقش تصنيفات المؤسسات الاقتصادية، والتي تتنوع بناءً على الحجم، القطاع، طبيعة ونشاط المؤسسة.

الفرع الأول: وظائف المؤسسة الاقتصادية.

المؤسسة الاقتصادية تقوم بأداء العديد من الوظائف المختلفة التي تساهم في تحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية. وتتنوع هذه الوظائف وفقاً للقطاع الاقتصادي ونشاط المؤسسة. ومن بين هذه الوظائف:

إنتاج السلع والخدمات: تعتبر هذه الوظيفة الأساسية للمؤسسة الاقتصادية حيث تقوم بتصنيع المنتجات أو تقديم الخدمات التي تعتبر جزءاً أساسياً من الاقتصاد.

التسويق والمبيعات: تشمل هذه الوظيفة ترويج المنتجات والخدمات للعملاء المحتملين وتسويقها بطريقة تجارية فعالة، بالإضافة إلى إدارة عمليات البيع والشراء.

إدارة الموارد البشرية: تتمثل هذه الوظيفة في إدارة العمليات المتعلقة بالموظفين في المؤسسة، بما في ذلك التوظيف والتدريب والتطوير وتقييم الأداء وإدارة الرواتب والمزايا.

التمويل والمحاسبة: تشمل هذه الوظيفة إدارة الأمور المالية والمحاسبية للمؤسسة، بما في ذلك التخطيط المالي وجمع الأموال وإدارة الديون والاستثمارات وإعداد التقارير المالية.

البحث والتطوير: تعتمد بعض المؤسسات على هذه الوظيفة لتطوير منتجاتها أو خدماتها والابتكار في العمليات والتقنيات الجديدة.

إدارة العلاقات مع العملاء: تتمثل هذه الوظيفة في بناء وصيانة علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتلبية احتياجاتهم وتوفير خدمة عملاء ممتازة.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

التخطيط الاستراتيجي وإدارة العمليات: تشمل هذه الوظيفة تحديد الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتطبيق خطط عمل فعّالة وإدارة العمليات اليومية¹.

الفرع الثاني: تصنيفات المؤسسات الاقتصادية.

يمكن تصنيف المؤسسات الاقتصادية حسب ثلاثة معايير مهمة وهي²:

المعيار القانوني، المعيار الاقتصادي (نوع النشاط)، معيار الحجم.

1-2 تصنيف المؤسسات حسب المعيار القانوني :

1-1-2 مؤسسات خاصة : سواء مؤسسات فردية أو شركات ويكون رأسمال المؤسسة مملوك

من طرف شخص واحد أو عدة شركاء.

2-1-2 مؤسسات عامة: ويكون رأسمال المؤسسة مملوكا لمجموعة عمومية ممثلة في

الدولة أو في الجماعات المحلية.

2-2 تصنيف المؤسسات حسب المعيار الاقتصادي:

قسم الاقتصادي CLARCK النشاطات الاقتصادية إلى ثلاثة قطاعات وهي:

القطاع الأول: ويشمل تلك المؤسسات المتخصصة في الزراعة أو الفلاحة بشتى أنواعها ومنتجاتها وتربية المواشي بالإضافة إلى أنشطة الصيد البحري.

القطاع الثاني: ويشمل المؤسسات الصناعية وهي جميع المؤسسات التي تعمل على تحويل المواد الطبيعية إلى منتجات وسيطية أو نهائية.

القطاع الثالث: ويتمثل في المؤسسات الخدمية، أي تلك المؤسسات المقدمة للخدمات مثل : (النقل، السياحة، التعليم، البنوك،...)

2-3 تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم:

من أهم المعايير المعتمد عليها في تصنيف المؤسسات الاقتصادية عدد العمال، حيث نميز بين خمسة أنواع من المؤسسات وهي:

¹ البحيري سامي، مبادئ الإدارة الاقتصادية، دار الفكر العربي، 2012، صفحة 112
² رفيفة حروش كتاب اقتصاد وتسيير المؤسسة دار النشر شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر سنة 2013 ص

- من 0 إلى 9 عمال مؤسسات مصغرة.
- من 9 إلى 49 عامل المؤسسات الصغيرة.
- من 50 إلى 499 عامل المؤسسات المتوسطة.
- من 500 إلى 999 عامل المؤسسات الكبيرة.
- بداية من 1000 عامل المؤسسات الكبيرة جدا.

المطلب الثالث: مفهوم الأداء في المؤسسة الاقتصادية

في سياق المؤسسة الاقتصادية، يُفهم الأداء في المؤسسة على أنه سلوك يسهم فيه الفرد في التغيير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب.¹

ويعرف الأداء على أنه قياس لفعالية وكفاءة أداء المؤسسة في تحقيق أهدافها وتلبية توقعات أصحاب المصلحة. يُعتبر الأداء مؤشراً مهماً يُستخدم لتقييم أداء المؤسسة بشكل شامل ولتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.²

تشمل مفاهيم الأداء في المؤسسة الاقتصادية مجموعة من العناصر، بما في ذلك:

الأداء المالي: يقيس الأداء المالي قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح وزيادة قيمة المساهمين أو الملاك، ويشمل مؤشرات مثل العائد على الاستثمار والربحية والسيولة المالية.

الأداء التشغيلي: يقيس الأداء التشغيلي كفاءة استخدام الموارد المتاحة في المؤسسة، مثل العمالة والمواد الخام، ويشمل مؤشرات مثل الإنتاجية والجودة والتكاليف.

¹ بهجة العمالي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، أطروحة

دكتوراه، قسم الاتصال تخصص اتصال تنظيمي جامعة الجزائر 03، 2020 - 2021، ص 104

² كنانة محمد أحمد، إدارة الأداء: مفاهيم وتطبيقات، نشر جامعة اليرموك، الطبعة الثانية، 2012، ص 42

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

الأداء التسويقي: يقيس الأداء التسويقي فعالية استراتيجيات التسويق والترويج للمنتجات والخدمات، ويشمل مؤشرات مثل حجم المبيعات وحصّة السوق ورضا العملاء.

الأداء الإداري: يقيس الأداء الإداري كفاءة إدارة المؤسسة واتخاذ القرارات، ويشمل مؤشرات مثل فعالية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

الأداء الاجتماعي والبيئي: يقيس الأداء الاجتماعي والبيئي مدى تأثير المؤسسة على المجتمع والبيئة المحيطة بها، ويشمل مؤشرات مثل المسؤولية الاجتماعية والحفاظ على البيئة.

من خلال قياس هذه العناصر، يمكن للمؤسسة تقييم أدائها الشامل وتحديد نقاط القوة والضعف وتحديد الفرص للتحسين.

المطلب الرابع: مؤثرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية وكيفية قياسها

يتأثر أداء المؤسسات الاقتصادية بعوامل داخلية كالإدارة والموارد البشرية، تطرقنا في هذا المبحث لمؤثرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية وكيفية قياسها.

الفرع الأول: مؤثرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية.

مؤثرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية تعتمد على عدة عوامل داخلية وخارجية يمكن أن تؤثر على قدرتها على تحقيق أهدافها. من بين هذه المؤثرات¹:

البيئة الاقتصادية العامة: تشمل عوامل مثل النمو الاقتصادي، ومستوى التضخم، ومعدلات البطالة، وأسعار الفائدة، وسياسات الحكومة، والتشريعات واللوائح الاقتصادية.

البيئة الصناعية والسوقية: تشمل عوامل مثل شدة المنافسة، ومتطلبات السوق، وتطور التكنولوجيا، وتغيرات اتجاهات الاستهلاك، وتوزيع الدخل، وعوامل الطلب والعرض.

¹ Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The balanced scorecard: translating strategy into action. Harvard Business Press page 16.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

الموارد الداخلية للمؤسسة: تشمل عوامل مثل الموارد البشرية (المهارات والخبرات والتدريب)، والموارد المالية (رأس المال والتمويل)، والموارد البدنية (المعدات والمباني).

العوامل الإدارية والتنظيمية: تشمل عوامل مثل نوعية الإدارة، وكفاءة العمليات الداخلية، وتنظيم العمل، ونظم المكافآت والتحفيز، والسياسات والإجراءات.

التغيرات التكنولوجية: تشمل عوامل مثل التطورات التكنولوجية والابتكارات التقنية التي يمكن أن تؤثر على كفاءة الإنتاج وجودة المنتجات وفعالية العمليات.

الفرع الثاني: كيفية قياس مؤثرات الأداء.

قياس مؤثرات الأداء في المؤسسة الاقتصادية يتطلب استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والمؤشرات المالية وغير المالية. بعض الأساليب المشهورة لقياس مؤثرات الأداء تشمل¹:

1- مؤشرات المالية: مثل العائد على الاستثمار (ROI)، والأرباح الصافية، والدخل التشغيلي الصافي، والتدفق النقدي.

2- مؤشرات الإنتاجية والجودة: مثل عدد الوحدات المنتجة، والناتج المحلي الإجمالي (GDP)، ومعدلات الإعادة، ونسبة المنتجات المعيبة.

3- مؤشرات الرضا العملاء: مثل معدلات العملاء المستمرين، ومعدلات الشكاوى، والتقييمات الإيجابية من العملاء.

4- مؤشرات الكفاءة والإنتاجية: مثل نسبة الإنتاجية للموظف، ونسبة استخدام السعة، ومعدلات الإنتاج للوحدة.

5- مؤشرات الابتكار والتطوير: مثل عدد البراءات والاختراعات الجديدة، والنسبة المئوية للإيرادات المولدة من المنتجات الجديدة.

¹ الهواري سويبي، حميدة رضاني، قياس أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من منظور خلق القيمة باستخدام مؤشرات الأداء الحديثة، دراسة حالة مجمع صيدال، الصفحة 61، 2016.

المطلب الخامس: علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة

للأداء تأثير مباشر على الإدارة الإلكترونية، تطرقنا في هذا المبحث لعلاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة.

الفرع الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بتقييم الأداء

تقييم الإدارة الإلكترونية يمكن أن يكون ذا تأثير كبير على عملية تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية. بفضل التكنولوجيا الرقمية، يمكن للمؤسسات تنفيذ عمليات تقييم الأداء بشكل أكثر فعالية وشمولاً. وتتيح الإدارة الإلكترونية استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات لتحسين عملية تقييم الأداء، مما يسهل على الإدارة اتخاذ القرارات الأفضل وتحسين الأداء الشامل للمؤسسة¹.

كما تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية وتهدف إلى إيجاد مناخ ملائم من الثقة بين الإدارة والموظفين لرفع مستوى أدائهم واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور، وتسهم في جعل العامل أكثر شعوراً بالمسؤولية، وبالعدالة، وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة، وتدفع بالموظف للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليكسب تقدير رؤسائه معنوياً ومادياً².

هنا بعض العلاقات بين الإدارة الإلكترونية وتقييم الأداء:

1- أتمتة العمليات: يمكن استخدام الإدارة الإلكترونية لأتمتة عمليات تقييم الأداء، مما

يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من دقة البيانات والتقارير.

¹ بهلول فهيمة ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الأداء الضريبي (جبايتك ومساهمتهك نموذجاً) ، مجلة المستقبل الإقتصادي، 2018، ص 22

² قصير بن عودة ومختار يوب، نظام تقييم الأداء وعلاقته بالتحسين المستمر في ظل معايير موصفات الأيزو 9000 - دراسة ميدانية بمؤسسة (ORSIM) للصناعات الميكانيكية ، غليزان -، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، نوفمبر 2018، 105

- 2- سهولة الوصول إلى المعلومات: يتيح النظام الإلكتروني للموظفين والمديرين الوصول السريع والمباشر إلى المعلومات ذات الصلة بأدائهم وأداء فرق العمل، مما يسهل عملية التقييم وتحليل البيانات.
- 3- تتبع الأداء بشكل مستمر: يمكن للأنظمة الإلكترونية تسجيل وتتبع الأداء بشكل مستمر عبر الوقت، مما يسمح للمديرين بتحديد الاتجاهات والمسارات التي يتعين تحسينها بشكل مستمر.
- 4- تحليل البيانات والإحصاءات: يمكن استخدام الأدوات الإلكترونية لتحليل البيانات والإحصاءات ذات الصلة بأداء الموظفين والأقسام، مما يسهل اتخاذ القرارات الاستراتيجية القائمة على الأدلة¹.
- 5- تعزيز التواصل: تتيح الأنظمة الإلكترونية تعزيز التواصل بين الموظفين والمديرين حول عمليات التقييم والأهداف المحددة والتوجيهات، مما يعزز التفاعل والتعاون في عملية تحسين الأداء.

الفرع الثاني: تحسين الاداء من خلال الإدارة الإلكترونية

- تحسين الأداء من خلال الإدارة الإلكترونية يعتبر هدفاً رئيسياً للكثير من المؤسسات في الوقت الحالي قمنا بجمع بعض الطرق التي يمكن من خلالها تحقيق ذلك:
- 1- تحسين كفاءة العمليات: يمكن استخدام الإدارة الإلكترونية لتطوير وتبسيط العمليات الداخلية في المؤسسة، مما يقلل من العمل اليدوي والزمن المستغرق ويزيد من الكفاءة.
 - 2- تحسين التواصل والتنسيق: تمكين الموظفين من التواصل والتنسيق بشكل فعال وفعال من خلال الأدوات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والمنصات الافتراضية والتطبيقات المخصصة.

¹ Bevan, S. (2010) The rise of the e-manager: how ICT tools shape management. International Journal of Human Resource Management, 21(6) pp,868-880.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية

3- توفير الوقت والجهد: يمكن للإدارة الإلكترونية تقليل الحاجة إلى المهام اليدوية المكررة، مما يوفر الوقت والجهد للموظفين للتركيز على المهام الأكثر أهمية والإبداعية.

4- تحسين إدارة المعلومات: يمكن للأنظمة الإلكترونية تسهيل إدارة المعلومات وتخزينها واسترجاعها بشكل فعال وآمن، مما يساعد في اتخاذ القرارات الأفضل والأكثر استنارة.

5- تعزيز الشفافية والشفافية: يمكن للإدارة الإلكترونية تعزيز مستويات الشفافية والشفافية داخل المؤسسة، مما يساعد في بناء الثقة وتعزيز الروح الجماعية والمشاركة.

6- تعزيز التعلم والتطوير: يمكن استخدام الأدوات الإلكترونية لتوفير فرص التعلم والتطوير المهني للموظفين، مثل دورات التدريب عبر الإنترنت والمنصات التعليمية.

7- تحسين ردود الفعل والمساهمات: يمكن للإدارة الإلكترونية تسهيل عملية جمع ردود الفعل والمساهمات من الموظفين والعملاء، مما يساعد في تحسين العمليات وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل¹.

كما يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تدور حوله كل الجهود والنشاطات التي تقوم بها إدارة

المؤسسة لرفع مستوى الأداء الفردي والجماعي والذي يؤثر على مستوى أداء المنظمة.²

¹ Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2008). Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy. John Wiley & Sons page 201 to 215.

²، بوبكر عبد القادر، قديد فوزية، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة: مصلحة الحالة المدنية، المجلد السابع، العدد 01، أبريل (2021)، ص375

خلاصة الفصل:

في ختام فصل "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، نجد أن التطور التكنولوجي والتقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أحدث تحولاً كبيراً في كيفية إدارة الشركات وتشغيلها. حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية للمؤسسات أحد العوامل الأساسية في تحسين الأداء الاقتصادي وتعزيز التنافسية.

باختصار، فإن الإدارة الإلكترونية تعد عنصراً أساسياً في تعزيز أداء المؤسسة الاقتصادية وتحقيق النجاح في بيئة الأعمال اليومية. إن تبني التكنولوجيا واستخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال يمكن أن يسهم في تحسين الكفاءة والفعالية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة في السوق. هذا ويشير العديد من الدراسات إلى أن التكنولوجيا الرقمية والإدارة الإلكترونية تعد عنصراً حاسماً في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وتعزيز فعاليتها وتنافسيتها في السوق.

الفصل الثاني: الدراسات

السابقة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة التي بحثت في دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية. تهدف هذه المراجعة إلى تقديم إطار نظري شامل يمكن من خلاله فهم التأثيرات المختلفة للإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي. لتحقيق ذلك، سنتطرق إلى الدراسات التي أُجريت في الجزائر، بالإضافة إلى الدراسات الأجنبية، حيث تم تحليل نتائجها. ستساعد هذه المراجعة في تحديد الفجوات البحثية وتقديم رؤى حول الأساليب والاستراتيجيات التي أثبتت فعاليتها في تحسين الأداء من خلال الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول:الدراسات السابقة الوطنية.

يتناول هذا المبحث الدراسات السابقة الوطنية، المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، ويتكون من ثلاثة مطالب رئيسية، يخصص كل مطلب لتقييم ودراسة مجموعة معينة من الدراسات السابقة. يتألف كل مطلب من فرعين، الفرع الأول يركز على التقسيم الشكلي للدراسات، مثل الهيكلية والمنهجية وأسلوب العرض؛ بينما يتناول الفرع الثاني النتائج المستخلصة من تلك الدراسات ومدى مساهمتها في فهم تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي.

المطلب الأول: دراسة عشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، دراسة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة جامعة منتوري - قسنطينة- 2010/2009
الفرع الأول:التقسيم الشكلي.

في ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية، التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، تتجه إشكالية الباحث في هذه الدراسة نحو الآتي:
إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وتفرعت عن الإشكالية عدة تساؤلات:

1. ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
2. ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
3. كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟
4. ما هو مستوى التطور الخدماتي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر ؟

تهدف الدراسة إلى إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية، والوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات في النموذج الأمريكي، ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية. وكيف أثرت أليا الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في تناول أوجه تطبيقات الخدمة الإلكترونية في النموذج الأمريكي. ومن خلال واقع التجربة الجزائرية باستخدام أداة تحليل المضمون ودراسة الحالة

كمنهج رئيسي. كما وظفت الدراسة الاقتراب البنائي الوظيفي انطلاقا من دراسة الأنشطة التي يستلزمها استمرار النظام موضوع البحث.

الفرع الثاني: النتائج المتوصل إليها.

توصل الباحث في دراسته إلى عدة نتائج نذكر منها:

- 1- تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية، ودعم مجتمع المعلومات من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف الخدمات التقنية والتكنولوجية.
- 2- الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية.
- 3- عرف نموذج الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية تطورات مرحلية دفعت نحو الارتقاء بخدمة الأفراد والوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية والتي كانت نتيجة لوضوح الرؤية الفلسفية لمبادرة الإدارة الإلكترونية وتركيزها على هدف رئيسي يتمثل في استهداف الجمهور أثناء اىصال الخدمات.
- 4- يعترض الخدمة الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية الالكترونية التي تكاد تمس جل فئات المجتمع إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال الذي يشكل تهديدا لواقع الجاهزية الإلكترونية وأضعف مردود المحتوى الرقمي، مما يطرح ضرورة الاهتمام بمشكل الأمية التقنية، ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف خلق مجتمع قادر على التواصل باستخدام التقنيات الرقمية.
- 5- نجحت تجربة الخدمة العامة الالكترونية في أمريكا انطلاقا من التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وارتفاع نسبة مستخدمي الإنترنت من المجتمع إلى 65% ونمو مجتمع المعلومات والإتاحة المثلى لأجهزة الإعلام الآلي 70 % من الأسر الأمريكية تمتلك حاسوب في المنزل.
- 6- على الرغم من توافر معظم المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية، يبقى النموذج الأمريكي يعاني من مشاكل التحول للإدارة الالكترونية، وفي مقدمتها مخاطر الأمن الالكتروني وما يطرحه من إشكالات على مستويات عديدة.

7- يسجل فقدان الجزائر إلى بيئة الكترونية مناسبة لإستراتيجيتها الالكترونية 2013، وهوما يدعو إلى ضرورة النظر فيما خطط، وفيما سينفذ النظر في الإمكانيات مقارنة بالمخططات إضافة إلى أن مخططات وبرامج التحول الالكتروني في الجزائر يغلب عليها طابع التخطيط الاستراتيجي بعيد المدى 2013، وهوما لا يخدم مسار الخدمة العامة الالكترونية في الوقت الحالي، خاصة أمام الافتقار إلى نظام وطني يضع الخطط، ويتولى مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع جل الجهات المعنية.

التعقيب على الدراسة:

يتضح من هذه الدراسة أن تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة المدنية كالإعلان عن التوظيف، توفير البيانات الأساسية للخدمات، وإيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية، تعليمية، تجارية، من شأنه أن يحقق رضى المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن، ويقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة، وتستجيب لاحتياجات المواطنين، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

علاقة الدراسة بدراستنا:

أجريت دراسة (عشور عبد الكريم، 2009/2010) حول دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، في السياق ذاته ومن ناحية تأثير الإدارة الإلكترونية على الأجهزة الإدارية، أكدت دراستنا أن الأخيرة ساهمت بنتائج إيجابية، بل تساهم أيضا في رضى أصحاب المصلحة، لذا يمكن ملاحظة تكامل النتائج بين الدراستين.

المطلب الثاني: دراسة جمال درير بعنوان الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - أطروحة دكتوراه الطور الثالث في ميدان العلوم الإنسانية، تخصص اتصال مؤسساتي، جامعة الجزائر 3، 2016/2017.

الفرع الأول:التقسيم الشكلي.

يرى الباحث أن في ظل تزايد المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية الناشطة على المستوى الوطني بما في ذلك تلك الناشطة في سوق الهاتف والإنترنت والتي هي مجبرة على تحقيق إنتقال حقيقي إلى بيئة الإدارة الإلكترونية لكونها المؤسسات الأكثر قربا وعلاقة بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات والتي يفترض بها أن تكون سباقة لإستخدام هذه التكنولوجيات ومن ثمة المساهمة في تعميمها على المستوى الوطني، قام الباحث بإختيار مؤسسة اتصالات الجزائر لتكون حالة للدراسة وذلك قصد الوقوف على مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في السوق الهاتفية وتأثير ذلك على فعالية الاتصال الذي تقوم به هذه المؤسسات، وعليه كانت الاشكالية كالتالي:

كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وفقا

لنظرة موظفي المؤسسة؟

تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف على طبيعة التأثير الذي يمكن لتطبيق الإدارة الإلكترونية أن يحدثه على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر حتى يمكن التعرف على إمكانية الاعتماد على تطبيق الإدارة الإلكترونية. تدخل الدراسة ضمن دراسات العلاقات السببية التي لا تقف عند مجرد كشف الارتباط بين متغيرات الدراسة بل تتعداه إلى الكشف عن مدى تأثير أحد المتغيرين في الآخر بالاعتماد على المنهج المسحي والمنهج الإحصائي، وذلك باستخدام أداة الاستبيان كأداة أساسية بمعية أداة البحث التوثيقي .

الفرع الثاني: النتائج المتوصل إليها.

قام الباحث باستعراض النتائج كالتالي :

1- يوجد تأثير إيجابي وقوي للإدارة الإلكترونية بإعتبارها منظومة إدارية وتقنية متكاملة مبنية

على مجموعة من الأبعاد المختلفة على فعالية الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر، إذ

تبين لنا من خلال الفرضية الرئيسية للدراسة أن الإدارة الإلكترونية استطاعت أن تؤثر

وتفسر ما نسبته 27% من التغيرات الحاصلة في فعالية الاتصال بمؤسسة اتصالات

الجزائر محل الدراسة.

- 2- من بين النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة هو الاعتماد على الحواسيب في أداء مختلف الأعمال من قبل موظفي المؤسسات الجزائرية ولاسيما للمزايا التي توفرها الحواسيب في هذا الشأن كالقدرة على الاحتفاظ بالمعلومات مع إمكانية استرجاعها بسهولة وسرعة وهي المزايا التي يحرص العاملون في المؤسسات الجزائرية على استغلالها.
 - 3- يعمل أغلب الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر على استخدام مختلف الأدوات التكنولوجية المساعدة في العمل متى توفرت لهم بما في ذلك ذاكرة التخزين الخارجية والماسح الضوئي الذي يساعد في نقل المعاملات الورقية إلى طابعها الإلكتروني.
 - 4- لقد إنتشر استخدام نظم المعلومات في أداء مختلف الأعمال بمؤسسة اتصالات الجزائر إذ صارت أعمال أغلب الموظفين مرتبطة باستخدام نظم المعلومات ولذلك فإن أغلب العمال في مؤسسة اتصالات الجزائر لديهم اشتراك في نظم المعلومات الخاصة بالمؤسسة.
 - 5- إن أغلب عمال مؤسسة اتصالات الجزائر يحرصون على استغلال التقنيات المختلفة التي توفرها لهم الشبكات الإلكترونية للمؤسسة قصد متابعة وإتمام اتصالاتهم وخاصة تقنيتي الإشعار بالوصول والإشعار بقراءة رسائل البريد الإلكتروني.
 - 6- تمثل الاجتماعات عن بعد واحدة من الخدمات الأساسية المنتشر استخدامها داخل مؤسسة اتصالات الجزائر للتواصل وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية. يرتبط أداء أغلب الأعمال في مؤسسة اتصالات الجزائر باستخدام شبكة الإنترنت فيما تبقى الأعمال المرتبطة باستخدام شبكة الإنترنت أقل تواجدا بالمؤسسة.
 - 7- يعتمد أغلب عمال مؤسسة اتصالات الجزائر على بوابة الإنترنت والموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت للحصول على آخر المعلومات وجديد أخبار المؤسسة فيما يبقى الاعتماد على صفحات التواصل الاجتماعي لذات الغرض ضعيفا، وهو الأمر الذي يمكن تعميمه على أغلب المؤسسات الجزائرية.
- ومن بين النتائج التي يرى الباحث وجوب إعادة النظر فيها:
- 8- الضعف المسجل في استخدام التكنولوجيات المادية المساعدة على الانتقال إلى بيئة الإدارة الإلكترونية ولاسيما تكنولوجيات البطاقات الممغنطة والبصمة البيومترية، وإن وجدت فلا يتم تعميمها على كافة فروع وأقسام المؤسسة.

- 9- رغم توفر نقاط وصول لأغلب عمال مؤسسة اتصالات الجزائر إلى شبكتي الأنترنت والانترنت، غير أن حجم التدفق يبقى الحلقة الأضعف في البعد البكي للإدارة الإلكترونية في المؤسسة، وهوما يمكن أن يحد من الاستغلال الجيد والأنني للشبكات الإلكترونية التي تستخدمها المؤسسة، وهذا الأمر تعاني منه أغلب المؤسسات الجزائرية.
- 10- الغياب شبه التام لتحفيز العمال في مؤسسة اتصالات الجزائر، وربما في كافة المؤسسات الجزائرية على استخدام أدوات وتطبيقات الادارة الالكترونية، إذ يبقى التحفيز بنوعيه المعنوي والمادي شبه غائب في المؤسسة.
- 11- يبقى الوقت المناسب لإرسال واستقبال الرسائل الاتصالية من بين الحلقات الضعيفة مقارنة بباقي عناصر الفعالية الاتصالية بمؤسسة اتصالات الجزائر ومن خلالها مختلف المؤسسات الجزائرية.

التعقيب على الدراسة:

تبرز لنا هذه النتائج أن البعد البشري هو الأكثر تأثيرا مقارنة بغيره من أبعاد الإدارة الإلكترونية، ما يدفعنا للقول بأن مؤسسة إتصالات الجزائر مطالبة بالإهتمام أكثر بالعنصر البشري من مصممي ومسيري ومستخدمي منظومة الإدارة الإلكترونية من أجل أن تحقق تحول حقيقي إلى بيئة الإدارة الإلكترونية أولا، ومن ثمة المساهمة في تحقيق فعالية إتصالية عالية، وفي مقابل ذلك يغيب تأثير البعد المادي للإدارة الإلكترونية على فعالية الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر، كما تبين من خلال النتائج المتوصل إليها، ويبقى تأثير هذا البعد مرهونا بوجود باقي الأبعاد.

علاقة الدراسة بدراستنا:

تشير الدراسة التي قام بها (جمال ديرير، 2017/2016) إلى أن البعد البشري هو الأكثر تأثيرا مقارنة بغيره من أبعاد الإدارة الإلكترونية من ناحية الأداء المؤسسي، قدمت دراستنا أدلة تدعم أن تدريب العنصر البشري بشكل منتظم يؤدي إلى تحسين الأداء بشكل عام، من خلال الجمع بين نتائج هاتين الدراستين، يمكن الاستنتاج أن نجاح العملية الإدارية يتطلب العناية بالعنصر البشري.

المطلب الثالث: دراسة رحمانى سناء بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة كوندور - برج بوعرييج -، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة -، 2017

الفرع الأول: التقسيم الشكلي.

ترى الباحثة أن المؤسسات الجزائرية لا تعمل بمعزل عن العالم وما يجري فيه من تطورات تقنية، وحاولت من خلال هذا البحث معالجة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، بأخذ حالة مؤسسة كوندور الإنتاج الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعرييج، وهذا من خلال الإجابة على التساؤل التالي: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور؟ وتتفرع هذه الإشكالية إلى جملة من الأسئلة الفرعية كالتالي:

- 1- ما هو مستوى توفير مؤسسة كوندور العناصر الإدارية الإلكترونية التقنية والبشرية؟
- 2- ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية؟

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- 1- التعرف على مستوى توفير مؤسسة كوندور العناصر الإدارية الإلكترونية سواء التقنية الحاسوب وملحقاته، شبكات الاتصال البرمجيات، قواعد البيانات وأالبشرية.
- 2- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية بعناصرها التقنية والبشرية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور على مستوى التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة .
- 3- التعرف على الفروق بين وجهات نظر مفردات عينة الدراسة حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور وفقا للمتغيرات الشخصية.

4- التعرف على الفروق بين وجهات نظر مفردات عينة الدراسة حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور وفقا للمتغيرات الشخصية .

5- التعرف بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة.

منهجية الدراسة:

نظرا لطبيعة الموضوع إعتمدت الباحثة في شقه النظري على المنهج الوصفي لضبط مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات البحث، وتحليل ماهية الإدارة الإلكترونية وتسيير المؤسسة والوقوف على مجمل ما يرتبط بهما .كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، بأخذ حالة مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعريريج.

الفرع الثاني: النتائج المتوصل إليها

تم عرض نتائج هذه الدراسة كالاتي :

1-أساليب التسديد والتحصيل لا تزال تتم بالطرق التقليدية، لأن التوقيع الإلكتروني على المعاملات التجارية في الجزائر لم يدخل حيز التطبيق بعد، كما أن الدفع الإلكتروني لا يزال في بداياته ولم يتم تعميمه على كل المعاملات

2-توفير مؤسسة كوندور العناصر الإدارية الإلكترونية يرقى إلى المستوى المقبول، مع توفر مكونات العنصر التقني بدرجة أعلى من العنصر البشري .

3-تحتل أجهزة الحاسوب وملحقاته المرتبة الأولى من حيث درجة التوفر في مكونات العنصر التقني تليها البرمجيات، ثم شبكات الاتصال، وفي الأخير قواعد البيانات .

4-بالنسبة لشبكات الاتصال فهي بحاجة إلى مزيد من التطوير، كون تطبيق المؤسسة للإدارة الإلكترونية لا يزال في مرحلة التصعيد، ولم يصل بعد إلى مرحلة الذروة أو الأداء الإلكتروني الصرف بحيث:

4-1 الإنترنت متوفرة على حواسيب الإطارات العليا والمديرين والموظفين الذين تتطلب

مهامهم استخدام الانترنت، كما أن مواقعها الإلكترونية تقوم بتقديم الجديد حول المنتجات والعروض الترويجية والإجابة على الاستفسارات، دون أن تتيح للزبون إمكانية تقديم الطلبات أو تتبعها عبر هذه المواقع.

- 2-4 الشبكة الداخلية الحالية تتيح للموظف الاطلاع على الإعلانات وإرسال التقارير، وسحب نماذج الاستثمارات الخاصة بالعمل مثل الأمر بمهمة وسند الإجازة وغيرها من النماذج، بمعنى لا يزال هناك نوع من التعامل الورقي في المؤسسة.
- محدودية الشبكة الخارجية مقارنة بالداخلية، وذلك كون التواصل الإلكتروني بين المؤسسة وشركاء العمل يقتصر على البريد الإلكتروني، بمعنى غياب للشبكة خارجية .
- 3-4 استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني هو من أولويات المؤسسة من خلال توظيفها لمهندسين قادرين على تطوير البرمجيات وصيانة أجهزة الحاسوب المستعملة في المؤسسة .
- 5- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور، بحيث أن الرقابة هي أكثر وظيفة ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسينها، تلاها كل من التنظيم والقيادة في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي، في حين حل التخطيط في المرتبة الرابعة .
- 6- مستوى مساهمة العنصر البشري في تحسين التخطيط أعلى من مساهمة العنصر التقني، بحيث ساعد العنصر البشري المؤهل في التقليل من مشاكل عملية التخطيط، وتحديد الأهداف بدقة .
- 7- مستوى مساهمة العنصر التقني في تحسين التنظيم أكبر من مساهمة العنصر البشري، فمكونات العنصر التقني تقدم جملة من المزايا تساعد على وضع كل عنصر مادي أو بشري في مكانه، وربط العناصر ببعضها، من أجل تكوين وحدة متكاملة، وبالتالي تعمل وظيفة التنظيم بشكل أفضل .
- 8- مستوى مساهمة العنصر التقني في تحسين القيادة أكبر من مساهمة العنصر البشري، لأن استخدام العنصر التقني عمل على تخفيض النظام البيروقراطي، ووفر الوقت لمتخذي القرار، كما أتاح إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والعاملين، وسهل عملية توزيع القرارات الإدارية بين مختلف المصالح والمديرية .
- 9- مساهمة العنصر البشري في تحسين الرقابة أكبر من مساهمة العنصر التقني، فقد ساهم العنصر البشري بدرجة عالية في تصحيح الأخطاء والانحرافات، ويمكن من استخدام الأسلوب العلمي في عمليات التقسيم .

- 10- بصفة عامة كان للعنصر البشري مساهمة أكبر من العنصر التقني بمكوناته المختلفة في تحسين تسيير المؤسسة .
- 11- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية .
- 12- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية، نظرا للتقارب الكبير حول معرفة وإدراك مفردات العينة لمعظم عناصر الإدارة الإلكترونية المتوفرة في مؤسسة كوندور، ومدى مساهمتها في تحسين عملية التسيير في المؤسسة من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة.

التعقيب على الدراسة:

تناولت الباحثة في الجانب النظري من هذه الدراسة الإطار العام للإدارة الإلكترونية، وأبعادها التكنولوجية وتسيير المؤسسة في ظل الإدارة الإلكترونية، وكذا الوظائف الإلكترونية للمؤسسة، أما الجانب التطبيقي فتم تخصيصه لدراسة حالة مؤسسة اقتصادية ذات إنتاج مادي، والمتمثلة في مؤسسة كوندور الإنتاج الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعرييج، لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير هذه المؤسسة، كما تضمن تحليل البيانات التي تم جمعها خلال الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات للإجابة على إشكالية هذه الدراسة، وفي الأخير تم عرض النتائج التي توصلت إليها، وطرح جملة من الاقتراحات بالإضافة إلى تقديم بعض العناوين كأفاق الدراسات مستقبلية.

تبين من الدراسة أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور، بحيث أن الرقابة كانت أكثر وظيفة ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسينها، تلاها كل من التنظيم والقيادة على التوالي، في حين حل التخطيط في المرتبة الرابعة، وقد كانت درجة مساهمة العنصر البشري في تحسين تسيير المؤسسة أكبر من مساهمة العنصر التقني.

علاقة الدراسة بدراستنا:

توضح الدراسة التي أجرتها (رحماني سناء، 2017) كيف أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين تسيير المؤسسة من حيث تحسين وظائف الرقابة والتخطيط والتنظيم والقيادة. من جهة أخرى، كشفت دراستنا نفس النتائج بالفعل في الجانب النظري.

المبحث الثاني : الدراسات الأجنبية

تطرقنا في هذا المبحث الى الدراسات السابقة الأجنبية، المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، ويتكون من ثلاثة مطالب رئيسية، يخصص كل مطلب لتقييم ودراسة مجموعة معينة من الدراسات السابقة الأجنبية. يتألف كل مطلب من فرعين، الفرع الأول يركز على التقسيم الشكلي للدراسات، مثل الهيكلية والمنهجية وأسلوب العرض؛ بينما يتناول الفرع الثاني النتائج المستخلصة من تلك الدراسات ومدى مساهمتها في فهم تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي.

المطلب الأول:دراسة عائشة بنت أحمد الحسيني وشذا بنت عبد المحسن الخيال بعنوان"أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي" -2013-

الفرع الأول: التقسيم الشكلي

يرى الكاتب أن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن ثم بذل جهود تطويرية لإغلاق أي فجوة أداء بين ما هو متحقق وما هو مطلوب من هذه الأنظمة، ولعل من أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية هو الأداء الوظيفي لمستخدميها حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح الإدارة الإلكترونية، ومن هذا المنطلق تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما هو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

وتفرعت عن الإشكالية عدة تساؤلات هي:

1. ما مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في جامعة الملك عبد العزيز؟
2. هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟
3. هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟
4. ما مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية؟
5. ما هي التحديات التي واجهت تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة فيما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي؟
6. ما مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز ؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء واتجاهات مفردات عينة البحث نحوالمحاور محل الدراسة باختلاف متغير الجهة؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق التالي :

1. تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية.

2. قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبد العزيز. قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز. تحديد معوقات تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بفعالية في جامعة الملك عبد العزيز.

3. تقييم مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز.

4. تقديم بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد في مواجهة المعوقات والتحديات المواقبة لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز.

الفرع الثاني:النتائج المتوصل إليها.

استهدف البحث دراسة أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالتطبيق على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة وتم جمع البيانات من عينة ميسرة قوامها (248) مفردة، تم تحليلها باستخدام أساليب إحصائية مختلفة، لاختبار تساؤلات البحث.

وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، على النحوالتالي:

1. تضم عمادات جامعة الملك عبد العزيز شطر الطالبات موارد بشرية جيدة حيث أن 66,3% من مفردات العينة من فئة الشباب حيث تركزت أعمارهن في الفئة (من 25 إلى 34 سنة)، كما أن 86.3% منهن يحملن درجة البكالوريوس، ولدى 43.3% منهن خبرة وظيفية تنتمي للفئة (أقل من 5 سنوات)، ولدى 32.1% منهن خبرة في العمل الإلكتروني (تنتمي لفئة 5 سنوات فأكثر).

2. وجود تركيز على استخدام بعض أنظمة الإدارة الإلكترونية دون الأخرى مثل نظام الإدارة الإلكترونية (أنجز) بنسبة 88.75% والبريد الإلكتروني بنسبة 72%، ونظام التعاميم والقرارات الإلكترونية بنسبة 53.3%، ونظام المعاملات الإلكترونية بنسبة 53%. عمادة شؤون الطالبات هي الأكبر من حيث عدد الموظفات، حيث بلغت نسبة الموظفات فيها 51.3%.

3. وجود أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبد العزيز.

4. أن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل العمادة، وتبسيط الإجراءات الإدارية،

ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار أن تعمل هذه الأنظمة على تخفيف البيروقراطية في العمل وتدعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.

5. وجود أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز.

6. أن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في سرعة إنجاز العمل، وتسهيل عملية الرقابة والمتابعة، وزيادة إنتاجية الموظفة، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار أن تتضمن هذه الأنظمة الخصائص التي تمكن الموظفات من المشاركة في اتخاذ القرارات، وتحفز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهن، وتقلل نسبة الأخطاء في العمل.

7. فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز في تحقيق الأهداف المرجوة منها بشكل كبير، وعلى رضا عينة الدراسة على الأنظمة الإلكترونية المفعول.

8. وجود تأييد كبير لتحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً إلى إلكترونية، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار الموائمة بين الأنظمة الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية، والاهتمام بزيادة خاصية الحماية والأمان على الأنظمة. وجود إلمام بمفهوم الإدارة الإلكترونية وعناصرها ومميزاتها، ووجود معرفة عالية لدى موظفات كل عمادة بأنظمة الإدارة الإلكترونية التي يحتاجونها.

9. لدى الموظفة معرفة شاملة عن الأنظمة التي تحتاجها في عملها والمستخدمة في جهة عملها، وخلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية، ولكن ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار الحاجة إلى توعية الموظفات بالخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الجامعة وما يتم تفعيله من أنظمة جديدة.

10. أن الجامعة توفر الكثير من التسهيلات التي تحتاجها الإدارة الإلكترونية لتهيئة البيئة اللازمة لعملها بشكل فعال.

11. أن الجامعة قد وفرت كافة البرامج التي تحتاجها الموظفة لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها، وشبكة اتصال سريعة وأمنة وأجهزة الحاسب الآلي بالمواصفات المناسبة، ولكن ينبغي أن تأخذ في الاعتبار السرعة في توفير المتطلبات التقنية لخدمة مصلحة العمل

ونشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة، وتوفير دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.

12. وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية حيث أظهرت النتائج عدم وجود صعوبات في استخدام أجهزة الحاسب الآلي أو التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية من قبل مفردات العينة ولكن التحديات تكمن في التكاليف المادية العالية والموارد البشرية المتخصصة التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة، واحتياج البنية التحتية في الجامعة إلى التطوير.

13. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في آراء مفردات عينة الدراسة عن ثلاثة محاور مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفات جامعة الملك عبد العزيز، مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز باختلاف الجهة.

التعقيب على الدراسة:

تدل النتائج التي توصلت لها الدراسة على وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز، ووجود معرفة عالية لدى الموظفين بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير، وأن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفين كانت بدرجة متوسطة، وأخيراً حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

علاقة الدراسة بدراستنا:

تم إجراء دراسة (عائشة بنت أحمد الحسيني وشذا بنت عبد المحسن الخيال، 2013) حول تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، تتفق دراستنا مع هذه الدراسة في عدة نقاط من بينها :

- وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري بشكل عام
- تتميز أنظمة الإدارة الإلكترونية بفعاليتها

المطلب الثاني: دراسة رشا خوجلي أحمد البشير بعنوان الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير الوحدات الإدارية في جامعة إفريقيا العالمية (دراسة تحليلية) بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه جامعة شريف هداية الله الإسلامية الحكومية بجاكرتا كلية الدراسات العليا 2020/2019

الفرع الأول:التقسيم الشكلي

تسعى هذه الدراسة لمعرفة دور الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا العالمية من وجهة نظر الموظفين بإدارة الجامعة ومجالاتها داخل الجامعة, والمشاكل التي تحول من تطبيقها داخل وحدات الجامعة وذلك لتطوير وحداتها الإدارية من خلال تأدية العمل بجودة عالية وبدقة وشفافية وسرعة إنجاز وتطوير الأداء والحد من السلبيات التي تترتب عن ذلك، وعلاج العقوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعرفة المجالات التي تطبق فيها بالإضافة لحدثة الإدارة الإلكترونية وندرة البحوث العربية، وقلة الوعي بها في خصائصها ومتطلباتها، وطبيعتها كلها أسباب دفعت الباحثة لطرح الاشكاليات:

1. هل دور الإدارة الإلكترونية فعال في جامعة إفريقيا العالمية أم أن هناك قصور ؟
2. ما مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا العالمية؟
3. ما الصعوبات التي قد تواجه الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا ؟

تهدف هذه الدراسة إلى تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في جامعة إفريقيا العالمية ومعرفة المجالات التي تطبق الإدارة الإلكترونية في الجامعة, والكشف عن الصعوبات التي تعيق تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية فيها اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الكمي بمدخل وصفي تحليلي, واستخدمت الجمع المعلومات وتحليلها الإستبانة لأخذ آراء عينة من الموظفين الإداريين وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لتحليل النتائج, واتبعت الباحثة نظرية الإدارة العلمية التي تهدف للوصول لأداء العمل بشكل أمثل.

الفرع الثاني: النتائج المتوصل إليها.

تستعرض الباحثة في هذا الباب أهم النتائج وهي كالآتي :

1. أشارت النتائج إلى وجود قصور في تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في الوحدات الإدارية بجامعة إفريقيا العالمية.
2. أثبتت النتائج أن الإدارة الإلكترونية مطبقة في جميع الوحدات الإدارية التابعة لإدارة الجامعة.
3. كشفت النتائج عن وجود بعض العقبات التي تحول من تطبيق الإدارة الإلكترونية متمثلة في بشرية ومالية، وتنظيمية وتقنية.
4. أفادت النتائج فعالية الإدارة الإلكترونية بصورة جيدة في نظام الحضور والانصراف الإلكتروني لمنسوبي الجامعة في كل الوحدات الإدارية.
5. وضحت النتائج توفر عنصر مهم في الإدارة الإلكترونية هي أجهزة الحاسب الآلي في الوحدات الإدارية.
6. بينت فعالية تحديث الموقع الإلكتروني للجامعة باستمرار لخدمة المستفيدين الخارجيين.

التعقيب على الدراسة:

في ضوء النتائج التي أثبتت الدراسة أن دور الإدارة الإلكترونية في الجامعة يحتاج إلى تفعيل أكثر، بسبب القصور في تفعيلها في إدارة شؤون الموظفين وإدارة الجامعة وشؤون الطلاب بنسب متفاوتة لا تحقق المستوى المطلوب، وأنها مطبقة في كل مجالات الجامعة، وكذلك وجود صعوبات تعيق آلية تطبيقها واتفقت معها في الإطار النظري واتفقت معها في أنها تركز على التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في المؤسسات التعليمية واختلفت عنها بأن هذه الدراسة ركزت على السعي لتحسين فاعليتها والتثقيف بأهميتها وضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوقت المعاصر بفعالية وبصورة متكاملة في الجامعات السودانية، وتحديدًا جامعة إفريقيا كذلك حل المشاكل التي تحول من تطبيقها.

وتوقعات هذه الدراسة تكمن في أنها ستسهم عمليًا في تطوير الوحدات الإدارية في الجامعات السودانية عامة، وبصفة خاصة جامعة إفريقيا العالمية، وستسهم نظريًا في إثراء الدراسات النظرية في تعلم كيفية تطبيقها بكافة النطاقات العلمية والإدارية وتطويرها بشكل عام، وذلك بتوضيحها وتعريفها.

علاقة الدراسة بدراستنا:

أظهرت نتائج دراسة (رشا خوجلي، 2020/2019) أن بعض العقبات التي تحول من تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في العقبات البشرية والمالية والتنظيمية والتقنية، كما أشارت دراستنا لنفس هاته النتائج.

المطلب الثالث: دراسة يسن عمر يوسف وعبد القادر شاكر محمود بعنوان "أهمية الإدارة الإلكترونية في السودان والعراق" -2020- الفرع الأول: الإطار الشكلي.

يرى الباحث أن المتتبع لتطور الدول ونهضة الشعوب في ضل اعتمادهم على التكنولوجيا وتسخيرها لتحقيق التطور والرفاه لا سيما في مجال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يقف متسائلاً عن أثرها على حياته في حال طبقت في بلده ويدق هذا السؤال لدى المتخصصين الذين يعلمون أثر الإدارة الإلكترونية على العمل الإداري خاصة وعلى المواطن والوطن عامة، وهذا يشكل دافعاً للتساؤل التالي: ما هي أهمية الإدارة الإلكترونية في السودان والعراق؟ وهوالتساؤل الذي سيجيب عنه من خلال البحث.

عناصر المشكلة :

1. ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السودان؟
2. ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في العراق؟
3. ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

يهدف البحث إلى:

1. بيان أهمية الإدارة الإلكترونية في مرافق الدولة المختلفة في السودان والعراق
2. تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلا البلدين.
3. تشخيص المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية .

تشتمل منهجية البحث على منهج الباحث وهيكلية البحث على النحوالتالي:

منهج الباحث:

حرص الباحث على استعمال المنهج الوصفي المقارن عند بيان أهمية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها والمعوقات التي تقف في وجه التحول إليها مستقرئين آراء الفقه القانوني مستنبطاً من ذلك النتائج والتوصيات.

الفرع الثاني:نتائج الدراسة

1. الإدارة الإلكترونية تمثل قفزة نحوالتطور في التنظيم الإداري وتنمية الموارد البشرية بما يساهم بشكل إيجابي نحو تطوير العمل الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور، فهي تساهم في القضاء الروتين والتخلف الإداري والمحسوبية والفساد الإداري وغيرها من السلبيات التي تعانيتها كثير من النظم الإدارية التقليدية.
2. يحتاج التحول نحو الإدارة الإلكترونية في السودان والعراق إلى مجموعة من المتطلبات والعوامل المهمة لتحقيقه منها ما هو مادي ومنها ما هو تكنولوجي فضلاً عن الرغبة لدى كافة الجهات الرسمية والشعبية للتحول نحو العمل الإداري الإلكتروني.
3. يعيق مسار التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في السودان والعراق مجموعة من المعوقات منها ما هو مادي ومنها ما هو فني ومنها ما هو قانوني يتمثل بضرورة تشييع قوانين جديدة وتعديل قوانين قائمة.

التعقيب على الدراسة:

توصل الباحثان إلى نتيجة مهمة هي: الإدارة الإلكترونية تمثل قفزة نحوالتطور في التنظيم الإداري وتنمية الموارد البشرية بما يساهم بشكل إيجابي نحو تطوير العمل الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور، فهي تساهم في القضاء الروتين والتخلف الإداري والمحسوبية والفساد الإداري وغيرها من السلبيات التي تعانيتها كثير من النظم الإدارية التقليدية.

علاقة الدراسة بدراستنا:

تظهر الدراسة التي أجراها (يسن عمر يوسف وعبد القادر شاكر محمود، 2020) أنه من متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية العمل على الجانب المادي والتكنولوجي فضلا على العمل على رغبة كافة الجهات الرسمية والشعبية للتحول نحو العمل الإداري الإلكتروني، وهذا ما أشرنا إليه في الجانب النظري من دراستنا حيث أكدنا على أن مقاومة التغيير تعد من الأسباب الرئيسية في إعتقاد الإدارة الإلكترونية.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل مراجعة شاملة للدراسات السابقة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، متضمناً دراسات وطنية وأجنبية. أظهرت الدراسات الجزائرية أن تبني الإدارة الإلكترونية يسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية وجودة الخدمات. على الصعيد العربي، أكدت الدراسات أن الإدارة الإلكترونية تعزز كفاءة العمليات الإدارية، الشفافية، وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء. كما ركزت على التأثيرات الإيجابية للإدارة الإلكترونية على الأداء المالي والإداري، مع تحسينات ملحوظة في الاتصال الداخلي، التنسيق، والقدرة التنافسية في السوق.

من خلال هذا الفصل، يمكن الاستنتاج أن الإدارة الإلكترونية تعد أداة استراتيجية وفعالة لتحسين الأداء المؤسسي على مختلف المستويات. توفر التكنولوجيا الرقمية فرصاً واسعة لتحقيق الكفاءة، الشفافية، وتحسين جودة الخدمات، مما يعزز من قدرة المؤسسات على المنافسة في السوق وتحقيق النمو المستدام. تعد هذه النتائج دليلاً قوياً على أهمية تبني الإدارة الإلكترونية كجزء من استراتيجيات التطوير والتحديث في المؤسسات الاقتصادية.

الفصل الثالث: الدراسة

الميدانية

تمهيد:

في هذا الفصل، سننتقل من الإطار النظري الذي استعرضنا فيه الأدبيات والدراسات السابقة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، إلى التحليل العملي من خلال دراسة ميدانية. تم تنفيذ هذه الدراسة في مؤسسة بريد الجزائر بولاية النعامة، حيث سعينا إلى تقييم تأثير تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في هذا القطاع الحيوي.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل شامل لكيفية تبني الإدارة الإلكترونية في بريد الجزائر، وتحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بهذا التحول. سنقوم بجمع البيانات من خلال أدوات بحث ميدانية مثل الاستبيانات والمقابلات مع الموظفين والإدارة، بالإضافة إلى مراجعة الوثائق والسجلات ذات الصلة. سنتيح لنا هذه الدراسة الميدانية تقديم رؤى عملية حول كيفية تحسين الأداء باستخدام التقنيات الرقمية، وتقديم توصيات مستندة إلى الواقع العملي لمؤسسة بريد الجزائر بولاية النعامة.

سيساعدنا هذا النهج الميداني في فهم مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في بيئة عمل حقيقية، وما إذا كانت النتائج النظرية التي استعرضناها سابقاً تنطبق على السياق المحلي. كما ستساهم هذه الدراسة في تحديد أفضل الممارسات التي يمكن تبنيها لتعزيز الأداء المؤسسي في مؤسسات مماثلة.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول مؤسسة بريد الجزائر

تحدثت في هذا المبحث الى مفهوم عام حول مؤسسة بريد الجزائر حيث أنه تطرق الى :

المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر

المطلب الثاني : أهمية وأهداف بريد الجزائر لولاية النعامة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر

الفرع الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر عام

نبذة تاريخية

تعود جذور خدمات البريد في الجزائر إلى العهد الاستعماري الفرنسي، حيث تم إنشاء أول خدمة بريدية في البلاد خلال فترة الاحتلال الفرنسي. ومع حصول الجزائر على استقلالها في عام 1962، تطورت هذه الخدمات لتصبح جزءًا من البنية التحتية الوطنية. تم تأسيس مؤسسة بريد الجزائر بشكل رسمي في عام 2002، بهدف تقديم خدمات بريدية ومالية متنوعة للمواطنين، والمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

بريد الجزائر هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري وهي إحدى المؤسسات الخدمية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية، كما أن مؤسسة بريد الجزائر ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية.

الفرع الثاني: تعريف مؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة

هي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري تأسست سنة 1983 تخضع لوصاية وزارة البريد والمواصلات وتقدم خدمات بريدية على مستوى الولاية وتضم مجموع 57 فرع بمقدار 5454 نسمة لكل مكتب بالإضافة إلى 22 موزع ألي حيث يبلغ عدد موظفي المديرية 61 موظف في حين يبلغ المجموع الإجمالي لموظفي بريد الجزائر لولاية النعامة 545 موظف رمزها البريدي 45000.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف بريد الجزائر لولاية النعامة

الفرع الأول: أهمية بريد الجزائر لولاية النعامة

تلعب مؤسسة بريد الجزائر دورًا محوريًا في الحياة اليومية للمواطنين الجزائريين من خلال توفير مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل:

1- **نقل البريد والطرود**: توفر بريد الجزائر خدمة نقل البريد والطرود داخل الولاية

وخارجها، مما يسهل على المواطنين التواصل مع بعضهم البعض وإرسال واستلام الطرود من مختلف أنحاء العالم .

2- **الدفع الفواتير**: تتيح بريد الجزائر للمواطنين دفع فواتيرهم المختلفة، مثل فواتير

الكهرباء والماء والهاتف، وذلك من خلال شبكتها الواسعة من مكاتب البريد المنتشرة في جميع أنحاء الولاية .

3- **تحويل الأموال**: توفر بريد الجزائر خدمة تحويل الأموال داخل الولاية وخارجها، مما

يسهل على المواطنين إرسال واستلام الأموال من أفراد عائلاتهم وأصدقائهم .

4- **بيع بطاقات الهاتف**: تتبع بريد الجزائر بطاقات الهاتف لجميع شركات الهاتف

المحمول في الجزائر، مما يوفر على المواطنين عناء البحث عن بطاقات الهاتف من أماكن أخرى .

5- **بيع طوابع البريد**: تتبع بريد الجزائر طوابع البريد لجميع أنواع الرسائل، مما يسهل

على المواطنين إرسال رسائلهم إلى أي مكان في العالم.

الفرع الثاني: أهداف بريد الجزائر لولاية النعامة

تسعى بريد الجزائر إلى تحقيق العديد من الأهداف في ولاية النعامة، تتماشى مع أهدافها العامة على مستوى الوطن. تشمل بعض هذه الأهداف:

1. تعزيز التواصل والربط:

توسيع شبكة مكاتب البريد في جميع أنحاء الولاية، خاصة في المناطق النائية، لضمان وصول جميع المواطنين إلى خدمات البريد. بالإضافة إلى تحسين جودة خدمات البريد وتقديمها بأسعار مناسبة مع تشجيع استخدام الخدمات الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني وتحويل الأموال عبر الإنترنت.

2. دعم الاقتصاد المحلي:

مساعدة الشركات المحلية على بيع منتجاتها عبر الإنترنت من خلال توفير خدمة نقل الطرود. وتقديم خدمات مالية للمشاريع الصغيرة، مثل الدفع الفواتير وتحويل الأموال مع توفير خدمات التأمين للشركات والأفراد.

3. تعزيز الشمول المالي:

توفير خدمات مالية أساسية للمواطنين، حتى في المناطق الريفية النائية، مثل الحوالات المالية الدولية وبيع بطاقات الهاتف ونشر الوعي المالي بين المواطنين وتشجيعهم على الادخار والاستثمار. بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية مبتكرة تلبى احتياجات المواطنين المختلفة.

4. تحسين جودة الحياة:

تقديم خدمات حكومية للمواطنين، مثل دفع الضرائب وخدمة جوازات السفر وبيع تذاكر السفر لجميع شركات الطيران في الجزائر زيادة على ذلك تقديم خدمات بريدية متنوعة تلبى احتياجات المواطنين، مثل بيع طوابع البريد وخدمة التأمين.

5. حماية البيئة:

نشر الوعي البيئي بين المواطنين وتشجيع استخدام الخدمات الإلكترونية لتقليل استخدام الورق. وذلك باستخدام تقنيات صديقة للبيئة في عملياتها.

6. تحسين صورة بريد الجزائر:

تطوير البنية التحتية لمكاتب البريد باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع المواطنين لتقديم خدمة عملاء ممتازة.

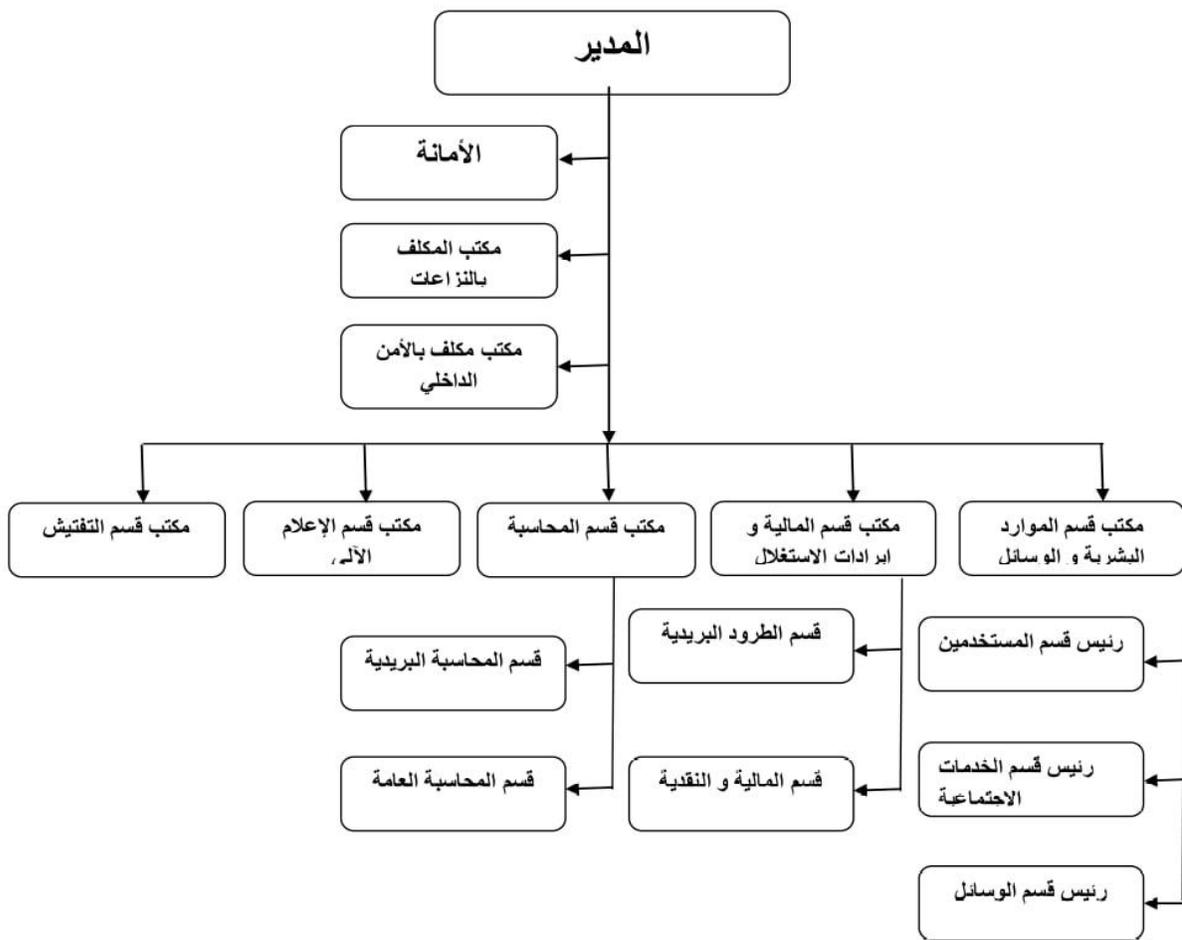
7. تحقيق أرباح:

تقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات السوق وتحسين كفاءة العمليات. بالإضافة إلى خفض التكاليف.

8. المساهمة في التنمية المستدامة:

تشجيع الاستثمار في الولاية والمساهمة في خلق فرص عمل جديدة. وذلك بدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر لولاية النعامة
الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي



المصدر: من وثائق المؤسسة

الوحدة البريدية:

المدير: هو المكلف بتسيير المؤسسة واتخاذ القرارات فيها.

المكلف بالأمن والنظافة: هو المكلف بالجانب الأمني للمؤسسة من كاميرات المراقبة الخزانات الفولانية الخاصة بالأموال والوثائق وكذلك هو المسؤول عن الجانب النظافة في المؤسسة.

المكلف بالشؤون القانونية: هو العون المكلف بالجانب القانوني للمؤسسة خاصة في حالة النزاعات والخلافات.

المدير الفرعي للموارد البشرية والوسائل العامة: هو المكلف بجانب الموارد البشرية وكل ما يخصها من توظيف، تقاعد، تكوين، تطوير.

المدير الفرعي للتفتيش: هو المختص بالتفتيش كتفتيش المكاتب.

المدير الفرعي للإعلام الآلي: هو المكلف بالإعلام الآلي في المؤسسة من خلال العتاد وبرمجيات الإعلام الآلي وكيفية العمل بها وكذلك تثبيت البرامج التي من الممكن أن تساعد في العمل.

المدير الفرعي للاستغلال والمصالح البريدية: يضم قسمين قسم المصالح المالية وقسم الاستغلال البريدي الأول مختص بالجانب المالي من توزيع الأموال على المراكز البريدية، أما القسم الثاني فهو المسؤول عن الصكوك البريدية والبطاقة الذهبية وتوزيعها.

المدير الفرعي للمحاسبة والميزانية: هو المسؤول عن الجانب المالي والمحاسبي في المؤسسة من أموال وكذلك مجموع الفواتير.

المبحث الثاني: تصميم الدراسة والخطوات الإجرائية

المطلب الأول: المجتمع وعينة الدراسة

بغية دراسة موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية تم اختيار بريد الجزائر بالنعامة نستعرض في هذا الجزء المجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة، الأدوات المستخدمة في الدراسة على النحو التالي:

أولا مجتمع ومتغيرات الدراسة:

-يتكون مجتمع الدراسة كل العمال بالبريد البالغ عددهم 51 عامل تم الاجابة على الاستبيان بشكل كامل من طرف 30 عامل.

متغيرات الدراسة :

المتغيرات المستقلة: تتمثل في دور الإدارة الإلكترونية.

المتغيرات التابعة: وتتمثل في مستوى تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

ثانيا أدوات الدراسة :

لمناقشة اشكاليتنا ومحاولة معرفة مدى توافق الجانب النظري مع ما هو مطبق في الواقع فقد استعنا بعدة أدوات لدراسة منها:

1-الملاحظة : تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا في التقصي وجمع المعلومات

وهذا من خلال زيارتنا لبريد الجزائر بالنعامة التي مكنتنا من جمع العديد من الملاحظات التي في الغالب ما تصب في فكرة واحدة وهي معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.

2-المقابلة: هي مجموعة من الأسئلة تم طرحها مباشرة مع بعض المتربصين بهدف تقصي الحقائق والوصول الى مجموعة من النتائج.

3-الاستبيان : من أجل الوصول الى نتائج بمراعاة الوقت والامكانيات المادية وجدنا أنه

أكثر اداة ملائمة هي الاستبيان حيث تم تصميمه اعتمادا على الفرضيات الجزئية وشمل

30 سؤال نظمت كما يلي:

- البيانات الشخصية
- المحور الأول: الإدارة الإلكترونية
- المحور الثاني: الأداء في المؤسسة

المطلب الثاني: تفسير وتحليل النتائج:

بعد ما قمنا بجمع المعلومات من بريد الجزائر بالنعامة , وجب تفرغ البيانات وتحليلها وهذا ما سنتناوله من خلال عملية تفرغ البيانات الشخصية, ثم البيانات الخاصة بالفرضيات وذلك للوصول الى النتائج العامة للدراسة ومناقشتها.

قياس ثبات الاستبيان: لقد تم استخدام معامل الثبات الفا كرونباخ لقياس الثبات الكلي للاستبيان والاتساق الداخلي لعباراته, فكانت قيمة المعامل لجميع عبارات الاستبيان في الجدول الموالي:

الجدول رقم 01 : نتائج قياس ثبات الإستبيان

عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
30	0.859

يتضح من خلال الجدول والنتائج المتحصل عليها والمتمثلة في معامل alpha cronbach الذي يساوي 0.859, مما يدل على درجة عالية من الثبات ونسبة جيدة جدا لأغراض التحليل, يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني لدراسة.

البيانات الشخصية:

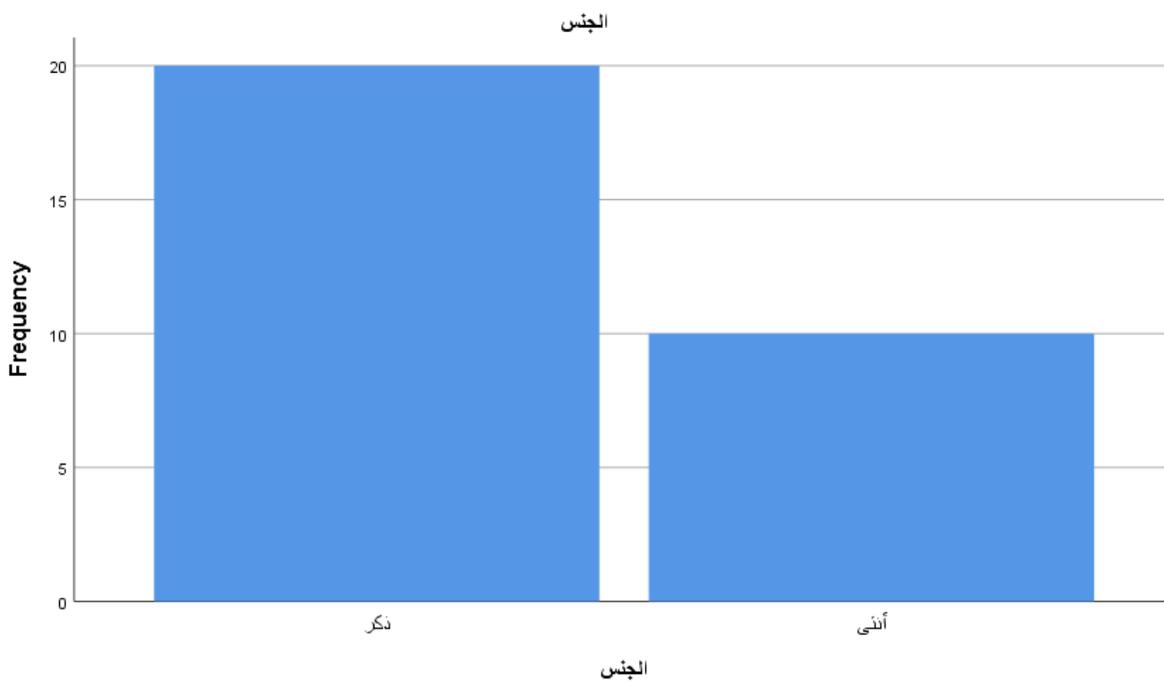
الصنف:

الجدول رقم 02: توزيع العينة حسب متغير الصنف.

النسبة المئوية	التكرارات	
66.7	20	ذكر
33.3	10	أنثى

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

الشكل رقم 02: أعمدة بيانية ممثلة لمتغير الصنف.



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 66.7 بالمائة من عمال بريد الجزائر بالنعامة ذكور فيما كانت نسبة الإناث 33.3 بالمائة مما يدل على اولوية التوظيف للذكور بالبريد.

العمر:

الجدول رقم 03 : توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	
56.7	17	من 25 سنة الى 30 سنة
30	9	من 30 الى 35 سنة
13.3	4	أكثر من 35 سنة

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول 56.7 بالمائة من عمال البريد سنهم من 25 سنة الى 30 سنة , فيما كان نسبتهم 30 بالمائة من عمال سنهم من 30 الى 35 سنة , وأخيرا 13.3 بالمائة من العمال هم أكبر من 35 سنة , مما يدل على أن بريد الجزائر بالنعامة يوظف الكثير من الشباب مع وجود بعض العمال من أصحاب الخبرة.

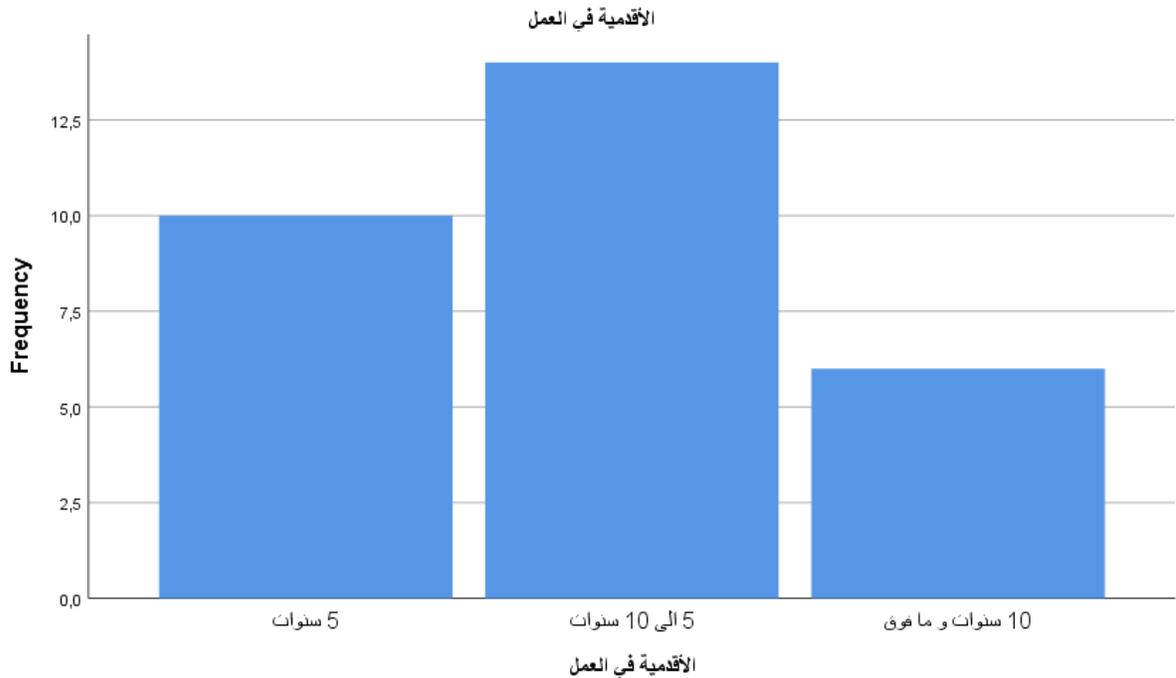
الأقدمية في العمل:

الجدول رقم 04 : توزيع العينة حسب متغير الأقدمية

النسبة المئوية	التكرارات	
33.3	10	5 سنوات
46.7	14	5 الى 10 سنوات
20	6	10 سنوات وما فوق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

الشكل رقم 04: أعمدة بيانية ممثلة لمتغير الأقدمية



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن أغلبية عمال بريد الجزائر بالنعامة لهم أقدمية في العمل من 5 الى 10 سنوات بنسبة 46.7 بالمائة , فيما كان ما نسبتهم 33.3 بالمائة من العمال لهم أقدمية 5 سنوات , وأخيرا 20 بالمائة من العمال لهم أكثر من 10 سنوات أقدمية بالعمل.

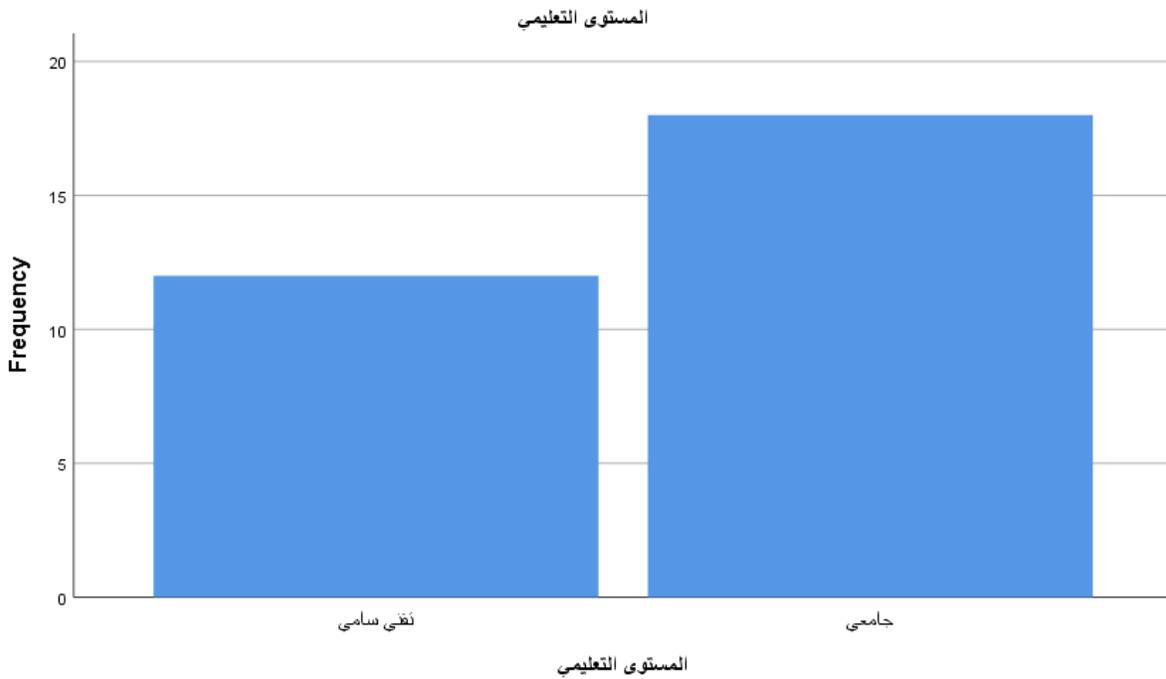
المستوى التعليمي:

الجدول رقم 05 : توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	
40	12	تقني سامي
60	18	جامعي

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

الشكل رقم 05: أعمدة بيانية ممثلة لمتغير المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول والأعمدة البيانية بأن 60 بالمائة من عمال بريد الجزائر بالنعامة جامعيين, فيما كان مستوى 40 بالمائة من العمال تقني سامي مما يدل على أولوية التوظيف ببريد الجزائر لحاملي الشهادات العليا.

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

أولا أجهزة الحاسوب ولواحقه:

1- توفر المؤسسة أجهزة حواسيب آلية حديثة لمختلف الإدارات والمكاتب:

الجدول رقم 06: يوضح هل توفر المؤسسة أجهزة حواسيب حديثة

النسبة المئوية	التكرارات

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

40	12	موافق بشدة
60	18	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول بأن 60 بالمائة من العمال موافقون على أن مؤسستهم توفر أجهزة حواسيب آلية حديثة لمختلف الإدارات والمكاتب، فيما كان 40 بالمائة من عمال بريد الجزائر بالنعامة موافقون بشدة.

2-توفر المؤسسة العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والمكاتب:

الجدول رقم 07:يوضح هل توفر المؤسسة العدد الكافي من الطابعات

النسبة المئوية	التكرارات	
83.4	25	موافق
16.6	5	محايد

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول بأن 83.4 بالمائة من العمال موافقون على أن مؤسستهم توفر العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والمكاتب، فيما كان 16.6 بالمائة من العمال محايدين عن هذا الطرح. 3-توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني في المؤسسة:

الجدول رقم 08:يوضح هل توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني

النسبة المئوية	التكرارات	
66.6	20	موافق بشدة
33.4	10	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول بأن 66.6 بالمائة من العمال يوافقون بشدة على أن مؤسستهم توفر أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني في المؤسسة، فيما كان 33.4 بالمائة من العمال موافقون على هذا الطرح.

4-توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني والشاشات الذكية للعروض والتقديمات:

الجدول رقم 08 : يوضح هل توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

النسبة المئوية	التكرارات	
20	6	موافق
80	24	محايد

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 80 بالمائة من العمال محايدين على أن مؤسستهم توفر أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني والشاشات الذكية للعروض والتقديمات , فيما كان 20 بالمائة من العمال موافقون.

5-تستخدم المؤسسة أليات ومعدات تساعد على التقليل من الوقت والجهد:

الجدول رقم 09:يوضح هل تستخدم المؤسسة أليات ومعدات تساعد على تقليل الوقت والجهد

النسبة المئوية	التكرارات	
33.4	10	محايد
66.6	20	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 66.6 بالمائة من العمال غير موافقون على أن مؤسستهم تستخدم أليات ومعدات تساعد على التقليل من الوقت والجهد, فيما كان 33.4 بالمائة من العمال محايدين عن هذا الطرح.

ثانيا الشبكات:

1-يعتبر الربط بالشبكات كافيا لتسهيل الخدمات:

الجدول رقم 10:يوضح هل يعتبر الربط بالشبكات كافيا لتسهيل الخدمات

النسبة المئوية	التكرارات	
50	15	موافق بشدة
50	15	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 50 بالمائة من العمال موافقون بشدة على أنه يعتبر الربط بالشبكات كافيا لتسهيل الخدمات,فيما كان 50 بالمائة من العمال محايدين عن هذا الطرح.

2-يوجد في المؤسسة شبكة لتبادل المعلومات الداخلية:

الجدول رقم 11:يوضح هل يوجد في المؤسسة شبكة لتبادل المعلومات الداخلية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال موافقون بشدة على أنه توجد في المؤسسة شبكة لتبادل المعلومات الداخلية.

3- هناك ربط إلكتروني بين المؤسسة ومختلف المؤسسات الأخرى:

الجدول رقم 12: يوضح هل هناك ربط إلكتروني بين المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال موافقون بشدة على أنه يوجد ربط إلكتروني بين المؤسسة ومختلف المؤسسات الأخرى (في المقابلة أكدوا لنا على أنه يوجد ربط مع مكاتب البريد الأخرى ومؤسسات مالية عالمية مثل واسترن يونيون).

4- تساعد الشبكات الإلكترونية على اختصار الوقت والمسافة:

الجدول رقم 13: يوضح هل تساعد الشبكات الإلكترونية على اختصار الوقت والمسافة

النسبة المئوية	التكرارات	
50	15	موافق
50	15	محايد

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 50 بالمائة من العمال موافقون على أن الشبكات الإلكترونية تساعد على اختصار الوقت والمسافة، فيما كان نصف العمال الأخر ضد هذا الطرح.

5- هل توفر المؤسسة أنظمة لمراقبة وتحليل أداء الشبكة لضمان الكفاءة والفعالية:

الجدول رقم 14: يوضح هل توفر المؤسسة أنظمة لمراقبة وتحليل أداء الشبكة

النسبة المئوية	التكرارات	
----------------	-----------	--

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

36.6	11	محايد
63.4	19	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 63.4 بالمائة من العمال غير موافقون على أن مؤسستهم توفر أنظمة لمراقبة وتحليل أداء الشبكات لضمان الكفاءة والفعالية، فيما كان 36.6 بالمائة من العمال محايدين عن هذا الطرح.

ثالثاً البرمجيات وقواعد البيانات:

1- لدى المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال:

الجدول رقم 15: يوضح هل لدى المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال موافقون على أن مؤسستهم توفر البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال.

2- لدى المؤسسة أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها:

الجدول رقم 16: يوضح هل لدى المؤسسة أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها

النسبة المئوية	التكرارات	
36.6	11	محايد
63.4	19	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 63.4 بالمائة من العمال غير موافقون على أن مؤسستهم لديها أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها، فيما كان 36.6 بالمائة من العمال محايدين عن هذا الطرح.

3- لدى المؤسسة أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الإلكترونية:

الجدول رقم 17 : يوضح هل لدى المؤسسة أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	
46.6	14	موافق

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

53.4	16	غير موافق
------	----	-----------

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 53.4 بالمائة من العمال غير موافقون على أن المؤسسة لديها أنظمة البرامج الخاصة بالإتصالات الإدارية الإلكترونية، فيما كان 46.6 بالمائة من العمال موافقون.

4-تساهم المؤسسة في تدريب العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية:

الجدول رقم 18:يوضح هل تساهم المؤسسة في تدريب العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	
50	15	محايد
50	15	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 50 بالمائة من العمال غير موافقون على أنه تساهم المؤسسة في تدريب العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية، فيما كان نصف العمال الآخر محايد عن هذا الطرح.

4-تتشارك المؤسسة في خدمة الرسائل القصيرة وتمتلك موقعا إلكترونيا:

الجدول رقم 19:يوضح هل تتشارك المؤسسة في خدمة الرسائل القصيرة وتمتلك موقعا إلكتروني

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال موافقون بشدة على أن مؤسستهم تتشارك في خدمة الرسائل القصيرة وتمتلك موقعا إلكترونيا.

رابعا الكوادر البشرية:

1-يتم تعيين الموظفين من خلال اتباع إجراءات محددة ودقيقة لإختيار الموظف المناسب للوظيفة:

الجدول رقم 20:يوضح هل يتم تعيين الموظفين من خلال اتباع إجراءات لإختيار الموظف المناسب

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	محايدين

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال محايدین على أنه يتم تعيين الموظفين من خلال اتباع إجراءات محددة ودقيقة لإختيار الموظف المناسب للوظيفة.

2- تسعى المؤسسة باستمرار لإستقطاب أفراد ذوي كفاءة ومؤهلات علمية:

الجدول رقم 21: يوضح هل تسعى المؤسسة بإستمرار لإستقطاب أفراد ذوي كفاءة

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال موافقون على أن مؤسستهم تسعى بإستمرار لإستقطاب أفراد ذوي كفاءة ومؤهلات علمية.

3- يتم تدريب الموظفين باستمرار من خلال عقد الندوات والدورات والورش المتخصصة:

الجدول رقم 22 : يوضح يتم تدريب الموظفين باستمرار من خلال عقد الندوات

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال غير موافقون على أن مؤسستهم تدرب الموظفين بإستمرار من خلال عقد الندوات والدورات والورش المتخصصة.

4- تتفق وظائف الموظفين مع مؤهلاتهم وتستوعب طاقاتهم ومهاراتهم:

الجدول رقم 23 : يوضح هل تتفق وظائف الموظفين مع مؤهلاتهم وتستوعب طاقاتهم ومهاراتهم

النسبة المئوية	التكرارات	
50	15	محايد
50	15	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 50 بالمائة من العمال غير موافقون على أن وظائفهم تتفق مع مؤهلاتهم وتستوعب طاقاتهم ومهاراتهم، فيما كان نصف العمال محايدين عن هذا الطرح.

5- يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبراتهم ومهاراتهم:

الجدول رقم 24: يوضح هل يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبرتهم

النسبة المئوية	التكرارات	
66.6	20	موافق
33.4	10	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 66.6 بالمائة من العمال موافقون على أنهم يكلفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبراتهم ومهاراتهم، فيما كان 33.4 بالمائة من العمال غير موافقون على هذا الطرح.

المحور الثاني: الأداء في المؤسسة

1- تعمل إدارة المؤسسة على تحقيق درجة رضا الزبائن:

الجدول رقم 25: يوضح هل تعمل إدارة المؤسسة على تحقيق درجة رضا الزبائن

النسبة المئوية	التكرارات	
83.4	25	موافق بشدة
16.6	5	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 83.4 بالمائة من العمال موافقون بشدة على أن إدارة المؤسسة تعمل على تحقيق درجة رضا الزبائن، فيما كان 16.6 بالمائة من العمال موافقون على هذا الطرح.

2- تعمل المؤسسة على تطوير التقنيات الحديثة وفقا لعصر التكنولوجيا المعلوماتية:

الجدول رقم 26: يوضح هل تعمل المؤسسة على تطوير التقنيات الحديثة وفقا لعصر التكنولوجيا

النسبة المئوية	التكرارات	

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

83.4	25	موافق
16.6	5	محايد

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 83.4 بالمائة من العمال موافقون على أن مؤسستهم تعمل على تطوير التقنيات الحديثة وفقا لعصر التكنولوجيا المعلوماتية، فيما كان 16.6 بالمائة من العمال محايدين عن هذا الطرح.

3- تقدم المؤسسة برامج تدريبية كافية للموظفين:

الجدول رقم 27: يوضح هل تقدم المؤسسة برامج تدريبية كافية

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	محايد

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال محايدين على أن مؤسستهم تقدم برامج تدريبية كافية للموظفين.

4- تعمل إدارة المؤسسة على تطوير أسلوب ونوعية الخدمات المقدمة:

الجدول رقم 28: يوضح هل تعمل المؤسسة على تطوير أسلوب الخدمات

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال موافقون على أن إدارة مؤسستهم تعمل على تطوير أسلوب ونوعية الخدمات المقدمة.

5- تهتم المؤسسة بتقديم امتيازات للموظفين (المكافآت والحوافز):

الجدول رقم 29: يوضح هل تهتم المؤسسة بتقديم امتيازات للموظفين

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

النسبة المئوية	التكرارات	
83.4	25	موافق
16.6	5	محايد

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 83.4 بالمائة من العمال موافقون على أن مؤسستهم تهتم بتقديم امتيازات للموظفين (المكافآت والحوافز)، فيما كان 16.6 بالمائة من العمال محايدين عن هذا الطرح.

6- تقدم المؤسسة خدمات إلكترونية مبتكرة لتسهيل عمليات البريد والتتبع:

الجدول رقم 30 : يوضح هل تقدم المؤسسة خدمات إلكترونية مبتكرة

النسبة المئوية	التكرارات	
60	18	موافق بشدة
40	12	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 60 بالمائة من عمال موافقون بشدة على أن مؤسستهم تقدم خدمات إلكترونية مبتكرة لتسهيل عمليات البريد والتتبع، فيما كان 40 بالمائة من العمال موافقون على هذا الطرح

7- يتم استغلال الموارد المالية والإمكانات المتاحة بشكل يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة:

الجدول رقم 31: يوضح هل يتم استغلال الموارد المالية والإمكانات المتاحة لتحقيق أهداف المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	
83.4	25	موافق بشدة
16.6	5	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 83.4 بالمائة من العمال موافقون بشدة على أنه يتم استغلال الموارد المالية والإمكانات المتاحة بشكل يؤدي الى تحقيق أهداف المؤسسة، فيما كان 16.6 بالمائة من العمال موافقون على هذا الطرح.

8- تقوم المؤسسة بدراسة شكاوي الزبائن من أجل العمل على إرضائهم:

الجدول رقم 32: يوضح هل تقوم المؤسسة بدراسة شكاوي الزبائن من أجل العمل على إرضائهم

النسبة المئوية	التكرارات	
83.4	25	موافق بشدة
16.6	5	موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول بأن 83.4 بالمائة من العمال موافقون بشدة على أن مؤسستهم تقوم بدراسة شكاوي الزبائن من أجل العمل على إرضائهم، فيما كان 16.6 بالمائة من العمال موافقون على هذا الطرح.

9- يتم إنزال الموظفين في عملية صنع القرار داخل المؤسسة:

الجدول رقم 33: يوضح هل يتم إنزال الموظفين في عملية صنع القرار داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرارات	
100	30	غير موافق

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول بأن 100 بالمائة من العمال غير موافقون على أنه يتم إنزال الموظفين في عملية صنع القرار داخل المؤسسة.

10- تحقق المؤسسة الأهداف الإستراتيجية من خلال الموارد المتاحة:

الجدول رقم 34: يوضح هل تحقق المؤسسة الأهداف من خلال مواردها

النسبة المئوية	التكرارات	
36.6	11	موافق

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

63.4	19	محايد
------	----	-------

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول بأن 36.6 بالمائة من العمال موافقون على أن مؤسستهم تحقق الأهداف الإستراتيجية من خلال الموارد المتاحة، فيما فضل 63.4 بالمائة من العمال الحياد عن هذا الطرح.

دراسة الارتباط بين المحاور

Corrélations

		أجهزة الحاسوب ولواحقه	الشبكات	البرمجيات وقواعد البيانات	الكوادر البشرية	تحسين_الاداء
أجهزة الحاسوب ولواحقه	Corrélation de Pearson	1	,650**	,441**	,637**	,393*
	Sig. (bilatérale)		,000	,007	,000	,018
	N	36	36	36	36	36
الشبكات	Corrélation de Pearson	,650**	1	,432**	,448**	,508**
	Sig. (bilatérale)	,000		,009	,006	,002
	N	36	36	36	36	36
البرمجيات وقواعد البيانات	Corrélation de Pearson	,441**	,432**	1	,381*	,485**
	Sig. (bilatérale)	,007	,009		,022	,003
	N	36	36	36	36	36
الكوادر البشرية	Corrélation de Pearson	,637**	,448**	,381*	1	,315
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,022		,062
	N	36	36	36	36	36
تحسين_الاداء	Corrélation de Pearson	,393*	,508**	,485**	,315	1
	Sig. (bilatérale)	,018	,002	,003	,062	
	N	30	30	30	30	30

الارتباط كما هو موضح ذو اهمية بالغة فهو يقرر لنا ان هناك علاقة قوية وطردية بين محور الإدارة الإلكترونية وتحسين الاداء في المؤسسة محل الدراسة فهناك اكبر قيمة للارتباط كانت من نصيب محور الشبكات بقيمة 50.8 % وتعتبر قيمة متوسطة ولكن تاخذ بعين الاعتبار وبين البرمجيات وقواعد البيانات والاداء 48.5 % وكلها قيم متوسطة ولكنها مقبولة ومعنوية مما يجعل محاور الدراسة للعينة محل البحث لها ارتباطات قيما بينها.

اختبار الفرضيات

❖ الفرضية الرئيسية 01

H0 : لا يوجد تحسين الاداء في المؤسسة محل الدراسة

H1: يوجد تحسين الاداء في المؤسسة محل الدراسة

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
تحسين_الاداء	30	3,9514	,27755	,04626

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 3					
	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
تحسين_الاداء	20,567	35	,000	,95139	,8575	1,0453

تقوم هذه الفرضية على مقارنة الوسط الحسابي للاجابات على مدى ان الإدارة الإلكترونية تؤثر على تحسين الاداء.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

وبما ان مستوى الدلالة المحسوب هو 0.000 وهو اقل من 0.005 وهو المستوى المعتمد للدراسات فاننا نستنتج رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد تحسين الاداء في المؤسسة محل الدراسة

الفرضية الرئيسية 02 (الصف)

H0 : لا يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير الصف

H1: يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير الصف

Statistiques de groupe

	Sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
تحسين_الاداء	Male	20	3,9850	,27438	,05488
	Female	10	3,8750	,28229	,08511

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
نفس_الاداء	Hypothèse de variances égales	,272	,605	1,099	34	,280	,11000	,10013	-,09348	,31348
	Hypothèse de variances inégales			1,086	18,696	,291	,11000	,10127	-,10220	,32220

بالنظر الى اختبار ليفن في الجدول الثاني نستنتج ان المجتمعين متجانسين حيث ان مستوى الدلالة 0.272 اعلى من مستوى الدلالة المعتمد للدراسة 5 بالمائة وبناء عليه نستخدم الاحصاءات t والتي تبلغ 1.099 وان مستوى الدلالة المحسوب 0.280 وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد وعليه نقبل الفرضية الصفرية القائلة H0 : لا يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير الصف

❖ الفرضية الرئيسية 03 (المستوى العلمي)

H0 : لا يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير المستوى العلمي

H1: يوجد فرق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير المستوى العلمي

Descriptives

تحسين_الاداء	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
تقني سامي	12	3,9938	,32603	,10310	3,7605	4,2270	3,56	4,44
جامعي	18	3,9132	,27043	,06374	3,7787	4,0477	3,50	4,50
Total	30	3,9514	,27755	,04626	3,8575	4,0453	3,50	4,50

ANOVA à 1 facteur

تحسين_الاداء	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,123	3	,041	,511	,678
Intra-groupes	2,573	32	,080		
Total	2,696	35			

المخرجات اعلاه تشير الى المتوسط الحسابي لاجابات كل فئة من فئات المستوى التعليمي وبما ان قيمة الدلالة قد بلغت 0.678 وهي اكبر من المستوى الدلالة المعتمد 0.05 فاننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة H0 : لا يوجد فرق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير المستوى العلمي

❖ الفرضية الرئيسية 04 (الخبرة المهنية)

H0 : لا يوجد فرق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير الخبرة المهنية
H1: يوجد فرق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير الخبرة المهنية

Descriptives

تحسين_الاداء	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
اقل من 5 سنوات	10	3,8482	,29943	,11317	3,5713	4,1251	3,56	4,44
من 5 الى 10 سنوات	14	4,0469	,30517	,08809	3,8530	4,2408	3,69	4,50
اكثر من 10 سنوات	6	3,9265	,24230	,05877	3,8019	4,0510	3,50	4,44
Total	30	3,9514	,27755	,04626	3,8575	4,0453	3,50	4,50

ANOVA à 1 facteur

تحسين_الاداء	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,194	2	,097	1,283	,291
Intra-groupes	2,502	33	,076		
Total	2,696	35			

المخرجات اعلاه تشير الى المتوسط الحسابي لاجابات كل فئة من فئات الخبرة المهنية وبما ان قيمة الدلالة قد بلغت 0.291 وهي اكبر من المستوى الدلالة المعتمد 0.05 فاننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة H_0 : لا يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير الخبرة المهنية

❖ الفرضية الرئيسية 05 (العمر)

H_0 : لا يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير العمر
 H_1 : يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير العمر

Descriptives

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تحسين_الاداء	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
من 25 سنة الى 30 سنة	17	3,9375	,27243	,15729	3,2607	4,6143	3,75	4,25
من 30 الى 35 سنة	9	3,9922	,32103	,08026	3,8211	4,1633	3,50	4,50
أكثر من 35 سنة	4	3,9154	,24401	,05918	3,7900	4,0409	3,63	4,44
Total	30	3,9514	,27755	,04626	3,8575	4,0453	3,50	4,50

ANOVA à 1 facteur

الاداء_تحسين

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,049	2	,025	,307	,738
Intra-groupes	2,647	33	,080		
Total	2,696	35			

المخرجات اعلاه تشير الى المتوسط الحسابي لاجابات كل فئة من فئات العمر وبما ان قيمة الدلالة قد بلغت 0.738 وهي اكبر من المستوى الدلالة المعتمد 0.05 فاننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة H_0 : لا يوجد فروق دالة احصائيا لتحسين الاداء تعود الى متغير العمر

❖ الفرضية الرئيسية 06 (البرمجيات وقواعد البيانات)

H_0 : لا يوجد تأثير دال احصائيا لبرمجيات وقواعد البيانات على تحسين الاداء

H_1 : يوجد تأثير دال احصائيا لبرمجيات وقواعد البيانات على تحسين الاداء

Récapitulatif des modèles

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,485 ^a	,235	,213	,24627

a. Valeurs prédites : البرمجيات وقواعد البيانات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,634	1	,634	10,455	,003 ^b
1 Résidu	2,062	34	,061		
Total	2,696	35			

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

b. Valeurs prédites : البرمجيات وقواعد البيانات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,611	,417		6,267	,000
1 البرمجيات وقواعد البيانات	,329	,102	,485	3,233	,003

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

معامل الارتباط 0.485

معامل التحديد 0.235

بمعنى ان 23% من التغير في تحسين الاداء يعود الى البرمجيات وقواعد البيانات وبما ان مستوى الدلالة 0.003 وهو اقل من 5% فاننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة

القائلة H1: يوجد تاثير دال احصائيا للمعرفة على تحسين الاداء

$$Y = 2.116 + 0.329 (\text{البرمجيات وقواعد البيانات})$$

❖ الفرضية الرئيسية 06 (الكوادر البشرية)

H0 : لا يوجد تأثير دال احصائيا للكوادر البشرية على تحسين الاداء

H1 : يوجد تأثير دال احصائيا للكوادر البشرية على تحسين الاداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,315 ^a	,099	,072	,26731

a. Valeurs prédites : (constantes), الكوادر البشرية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,267	1	,267	3,733	,062 ^b
1 Résidu	2,429	34	,071		
Total	2,696	35			

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

b. Valeurs prédites : (constantes), الكوادر البشرية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,934	,529		5,550	,000
1 الكوادر البشرية	,246	,127	,315	1,932	,062

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

معامل الارتباط 0.315

معامل التحديد 0.099

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

بمعنى ان 10 % تقريبا من التغير في الاداء يعود الى المهارات وبما ان مستوى الدلالة 0.062 وهو اكبر من 5% فاننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة H_0 : لا يوجد تأثير دال احصائيا للكوادر البشرية على تحسين الاداء

❖ الفرضية الرئيسية 06 (أجهزة الحاسوب ولواحقه)

H_0 : لا يوجد تأثير دال احصائيا أجهزة الحاسوب ولواحقه على تحسين الاداء
 H_1 : يوجد تأثير دال احصائيا أجهزة الحاسوب ولواحقه على تحسين الاداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,393 ^a	,154	,130	,25895

a. Valeurs prédites : (constantes), أجهزة الحاسوب ولواحقه

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,416	1	,416	6,208	,018 ^b
1 Résidu	2,280	34	,067		
Total	2,696	35			

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

b. Valeurs prédites : (constantes) أجهزة الحاسوب ولواحقه

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,825	,454		6,218	,000
1 أجهزة الحاسوب ولواحقه	,281	,113	,393	2,492	,018

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

معامل الارتباط 0.393

معامل التحديد 0.154

بمعنى ان 15.4 % من التغير في الاداء يعود الى متغير الكوادر البشرية وبما ان مستوى الدلالة 0.018 وهو اقل من 5% فاننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة H1: يوجد تأثير دال احصائيا للكوادر البشرية على تحسين الاداء

$$Y = 2.825 + 0.281 (\text{الكوادر البشرية})$$

❖ الفرضية الرئيسية 06 (الشبكات)

H0 : لا يوجد تأثير دال احصائيا للشبكات على تحسين الاداء

H1: يوجد تأثير دال احصائيا للشبكات على تحسين الاداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,508 ^a	,258	,237	,24249

a. Valeurs prédites : (constantes), الشبكات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,697	1	,697	11,851	,002 ^b
1 Résidu	1,999	34	,059		
Total	2,696	35			

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

b. Valeurs prédites : (constantes), الشبكات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,537	,413		6,144	,000
الشبكات	,357	,104	,508	3,442	,002

a. Variable dépendante : الاداء_تحسين

معامل الارتباط 0.508

معامل التحديد 0.258

بمعنى ان 25.8 % من التغير في الاداء يعود الى متغير الشبكات وبما ان مستوى الدلالة 0.002 وهو اقل من 5% فاننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة H1: يوجد تاثير دال احصائيا للشبكات على تحسين الاداء

$$Y = 2.537 + 0.357 (\text{الشبكات})$$

الخلاصة:

في هذا الفصل، تم تقديم تحليل شامل لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر بولاية النعامة من خلال دراسة ميدانية دقيقة. اعتمدت الدراسة على جمع البيانات باستخدام استبيان موجه إلى الموظفين والإدارة، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS. أظهرت نتائج الدراسة أن تبني الإدارة الإلكترونية في بريد الجزائر ساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمليات، تعزيز التواصل الداخلي، وتقليل الفاقد الزمني. كما لاحظنا تحسناً ملحوظاً في جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء، مما يعكس الأثر الإيجابي لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأداء العام للمؤسسة.

من خلال تحليل البيانات، تم تحديد مجموعة من العوامل التي أسهمت في تحقيق هذه التحسينات، مثل التدريب المستمر للموظفين على استخدام التقنيات الحديثة، وتوفير البنية التحتية التقنية اللازمة، بالإضافة إلى الدعم المستمر من قبل الإدارة العليا.

وفي ضوء هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن الإدارة الإلكترونية تعد أداة استراتيجية فعالة لتحسين الأداء المؤسسي. تقدم هذه الدراسة الميدانية دليلاً عملياً على أهمية الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية وتبنيها بشكل كامل لتحقيق الأهداف المؤسسية.

الخاتمة

تلعب الإدارة الإلكترونية دورًا حاسمًا في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية من خلال تقديم حلول مبتكرة تعزز الكفاءة والفعالية في العمليات اليومية، يساهم التحول الرقمي في تحقيق مزايا متعددة تشمل تحسين الجودة وتخفيض التكاليف وتعزيز القدرة التنافسية.

من خلال اعتماد تقنيات الإدارة الإلكترونية، تتمكن المؤسسات من تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت والموارد، مما يعزز الإنتاجية والقدرة على الاستجابة بسرعة للتغيرات في السوق، تساهم الأنظمة الإلكترونية في تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء، مما يزيد من رضاهم ويبني ولاءً مستدامًا.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الإدارة الإلكترونية بيانات دقيقة وموثوقة تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس علمية، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف والنمو في بيئة اقتصادية ديناميكية.

تناولت هذه المذكرة دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مع التركيز على حالة مؤسسة بريد الجزائر بولاية النعامة. من خلال التحليل النظري والميداني، تم استعراض كيفية تبني الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على مختلف جوانب الأداء المؤسسي.

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت باستخدام استبيان موجه إلى موظفي وإدارة بريد الجزائر وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، تبين أن الإدارة الإلكترونية قد أسهمت بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز الاتصال الداخلي، تقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء. أظهرت النتائج أن تقنيات الإدارة الإلكترونية قد أدت إلى تسهيل العمليات الإدارية، توفير الوقت، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما تم تحديد العوامل التي أسهمت في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تشمل التدريب المستمر للموظفين، الدعم التقني، والبنية التحتية المتطورة، إضافة إلى التزام الإدارة العليا بدعم التحول الرقمي.

بناءً على النتائج المستخلصة، يمكن التأكيد على أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل خطوة استراتيجية ضرورية لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية. تبرز هذه الدراسة أهمية الاستثمار في التقنيات الحديثة واعتمادها كجزء أساسي من الاستراتيجيات الإدارية لتحقيق الكفاءة والفعالية. وفي الختام، تقدم هذه المذكرة مجموعة من التوصيات لتعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر وغيرها من المؤسسات المشابهة، بهدف تحقيق استدامة التحسينات في الأداء وتعزيز القدرة التنافسية في السوق. نأمل أن تسهم هذه النتائج والتوصيات في دعم المؤسسات الاقتصادية في تبني أفضل الممارسات الإدارية وتحقيق التطور والنمو المستدام.

باختصار، تعتبر الإدارة الإلكترونية أداة استراتيجية أساسية لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، حيث تساهم في تعزيز الكفاءة، الجودة، التكيف، والتنافسية، مما يمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها بفعالية أكبر وضمان استدامتها في المستقبل.

و هكذا يمكننا القول أننا توصلت من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج، وفي إطارها ارتأينا تقديم بعض المقترحات نوردها على النحو التالي:

النتائج

من خلال الدراسة توصلنا الى :

- تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تطوير امكانياتها المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث توفير الأجهزة الإلكترونية المتطورة والحواسيب للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الخاتمة العامة:

- تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة المقدمة ودعم مجتمع المعلومات من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف الخدمات التقنية والتكنولوجية.
- تعتبر الإدارة الالكترونية في مؤسسة البريد بديلا، يساهم في علاقة الفرد بالمؤسسة الحكومية ويسترجع ثقة المتعامل من خلال الخدمات ذات المستوى والبعد التكنولوجي والمادي والشبكي ومن حيث جودة الخدمة والأداء المتميز.
- تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتفعيل الرابط بين مختلف الشبكات وذلك لأجل تسهيل تقديم الخدمات للعملاء وزيادة القدرة على تبادل المعلومات الداخلية بوقت قصير وتكاليف أقل.
- تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى توفير أفضل البرامج وأنظمة البيانات اللازمة لتطبيق الإلكترونيات وتدريب موظفيها على كيفية الاستخدام الأفضل لهذه البرامج إضافة الى توفر أنظمة متطورة الحماية للبيانات.
- وجود علاقة طردية بين الإدارة الالكترونية و المؤسسة الاقتصادية.

الإجابة على الفرضيات:

- وجود علاقة إرتباطية إيجابية بين الإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة الاقتصادية.
- وجود علاقة إرتباطية طردية بين شبكات الإتصال الداخلية و أداء المؤسسة الاقتصادية،حيث تسهم في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية.
- الإستخدام الأمثل لوسائل الإدارة الالكترونية يسهم في الوصول لأحسن أداء.

التوصيات

- تحديث الأنظمة الحاسوبية والشبكات لتكون أكثر كفاءة وموثوقية.
- تعزيز الأمان السيبراني لحماية البيانات والمعلومات الحساسة.
- تنظيم دورات تدريبية مستمرة للموظفين لتعلم استخدام التقنيات الحديثة.
- تعزيز مهارات الإدارة الإلكترونية والتعامل مع الأنظمة الرقمية.

أولاً: الكتب

- سعد غالب التكريتي وبشير عباس العلاق الأعمال الإلكترونية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص: 386.
- نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الالكترونية الإستراتيجية الوظائف - المجالات، دار اليازوري، عمان الأردن، 2009، ص 157 - 158.
- عبد الرحمن النجدي، مقدمة في الإدارة الاقتصادية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص142.
- حسين محمد حسين الإدارة الإلكترونية المفاهيم، الخصائص المتطلبات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2011 ص ص 190-192.
- نبأ مؤيد عبد الحسين الطائي، امكانية تطبيق الادارة الرقمية ووظائفها في المنظمات التعليمية دراسة استطلاعية، دار الكتب المصرية، دار شتات للنشر والبرمجيات مصر 2011، ص 107.
- البحيري سامي، مبادئ الإدارة الاقتصادية، دار الفكر العربي، 2012، صفحة 112
كتانة محمد أحمد، إدارة الأداء: مفاهيم وتطبيقات. نشر جامعة اليرموك، الطبعة الثانية، 2012، ص 42
- رفيقة حروش كتاب اقتصاد و تسيير المؤسسة دار النشر شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر سنة 2013 ص ص 35-36

ثانيا: أطروحات الدكتوراه والرسائل

1-أطروحات الدكتوراه:

➤ جمال درير، الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في ميدان العلوم الإنسانية تخصص اتصال مؤسساتي، جامعة الجزائر 3، 2017/2016.

➤ بهجة العمالي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم الاتصال تخصص اتصال تنظيمي جامعة الجزائر 03، 2020 - 2021، ص104

2-رسائل الماجستير:

➤ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، دراسة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة جامعة منتوري - قسنطينة- 2010/2009، ص13

ثالثا: المجالات

➤ نور الدين بومهرة وماجدة حجار، الأنترنت: مفهومها وتجلياته والآثار المترتبة عن إستخدامه،مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد12، 01-06-2005، ص216

➤ الدوسري أمينة عبد الله، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الحكومية السعودية، مجلة الشرق الأوسط للإدارة، 2009 ص 10

- حريزي فاروق، أثر استخدام الإنترنت على الاتصال الداخلي بين الموارد البشرية في المؤسسة : دراسة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة ، مجلة كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، العدد 16 ، 2016 ، ص 142
- الهواري سويسي، حميدة رمضان، قياس أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من منظور خلق القيمة باستخدام مؤشرات الأداء الحديثة، دراسة حالة مجمع صيدال ،الصفحة 61 ، 2016.
- حنان أحمد فرج، الشبكة الداخلية " intranet " و أثرها على إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية، العدد 44، أبريل 2016، ص 20
- بعلي حمزة، دور تكنولوجيا المعرفة في دعم الإبداع التنظيمي في المؤسسة دراسة حالة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول - موبيليس، مجلة دراسات وأبحاث - ISSN: 1112-9751 ، العدد 27، جوان 2017، ص 6
- علي ربيع، استخدام الشبكات الخارجية في تحسين أداء الإدارة الإلكترونية : دراسة ميدانية في الشركات الناشئة، مجلة جامعة القاهرة للبحوث الاقتصادية، السنة 2018، ص ص 112-125.
- بهلول فهيمة ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الأداء الضريبي (جبايتك و مساهمتك تمودجا) ، مجلة المستقبل الإقتصادي، 2018، ص 22
- قوراح أم الخير ، مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، العدد 1 أكتوبر 2018 ، ص 118

قائمة المراجع:

- قصير بن عودة ومختار يوب، نظام تقييم الأداء و علاقته بالتحسين المستمر في ظل معايير
موصفات الأيزو 9000 - دراسة ميدانية بمؤسسة (ORSIM) للصناعات الميكانيكية ،
غليزان -،مجلة التنمية البشرية،العدد 11،نوفمبر 2018، 105
- عمر فهمي،تأثير الأنترنت على الإدارة الإلكترونية، مجلة العلوم الإدارية ،السنة 2020 ،
ص 120الى 142
- بوبكر عبد القادر، قديد فوزية، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة حالة: مصلحة الحالة المدنية، المجلد السابع، العدد 01 ،أفريل (2021)،ص375
- شرف مريم،بلقاسمي رابح، شبكة الإنترنت و دورها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات
الجزائرية - دراسة مسحية للموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة و أنظمة المعلومات الشركة
سوناطراك - حيدرة - الجزائر (من أكتوبر 2020 الى ماي 2021)، مجلة البحوث
والدراسات العلمية، العدد16، 2022، ص7

رابعاً: الكتب الاجنبية

- Gode Fray darg Nguyen, L'entreprise numérique, Paris, France, 2001,
p:209.
- Efraim, Truban and others, Introduction to Information Technology,
2nd edition, John Wiley & Sons, Singapore, 2003, p.222.

خامسا: المجلات الأجنبية

- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The balanced scorecard: translating strategy into action. Harvard Business Press page 16.
- Soliman, K. S., & Spooner, K. (2000). Strategies for implementing knowledge management: Role of human resources management. Journal of Knowledge Management, 4(4), pp 337–345
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. Journal of Electronic Commerce Research, 3(3),pp 114–127.
- Chesbrough, H. W., & Spohrer, J. (2006). A research manifesto for services science. Communications of the ACM, 49(7),pp 35–40.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2008). Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy. John Wiley & Sons page 201 to 215.
- Bevan, S. (2010) The rise of the e-manager: how ICT tools shape management. International Journal of Human Resource Management, 21(6) pp,868–880.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة سعيدة الدكتور مولا الطاهر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استمارة استبيان

تحت إشراف:
• أ.د. العكلي الجبلاي

إعداد الطالبين:
• بن جديد عبد المجيد
• صديق ياسين

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان حول:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية
دراسة حالة البريد المركزي ولاية النعامة

وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر، يرجى منكم بتعبئة الإستبانة المرفقة، بعد قراءة كل العبارات الإستبانة قراءة متأنية ثم وضع (X) في الخانة المناسبة.
علما بأن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لغرض البحث العملي فقط، وتتوقف دقتها في صحة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة.
شكرا لتعاونكم تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير

السنة الجامعية 2024/2023

البيانات الشخصية

		الـصنـف:	ذكر	<input type="checkbox"/>
		العمر:	أقل من 25 سنة	<input type="checkbox"/>
			من 25 إلى 30 سنة	<input type="checkbox"/>
			من 30 إلى 35 سنة	<input type="checkbox"/>
الأقدمية في العمل أو المهنة:				
	05 سنوات	<input type="checkbox"/>	10-5 سنوات	<input type="checkbox"/>
	10 وما فوق	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
المستوى التعليمي:				
	ثانوي	<input type="checkbox"/>	تقني سامي	<input type="checkbox"/>
	جامعي	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

أولاً: أجهزة الحاسوب ولواحقه

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- توفر المؤسسة أجهزة حواسيب آلية حديثة لمختلف الإدارات والمكاتب					
2- توفر المؤسسة العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والمكاتب					
3- توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني في المؤسسة					
4- توفر المؤسسة أجهزة للمراقبة والأمن الإلكتروني والشاشات الذكية للعروض والتقديمات					
5- تستخدم المؤسسة آليات ومعدات تساعد على التقليل من الوقت والجهد					

ثانياً: الشبكات

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- يعتبر الربط بالشبكات كافياً لتسهيل الخدمات					
2- يوجد في المؤسسة شبكة لتبادل المعلومات الداخلية					
3- هناك ربط إلكتروني بين المؤسسة ومختلف المؤسسات الأخرى					
4- تساعد الشبكات الإلكترونية على اختصار الوقت والمسافة					
5- هل توفر المؤسسة أنظمة لمراقبة وتحليل أداء الشبكة لضمان الكفاءة والفعالية					

ثالثاً: البرمجيات وقواعد البيانات

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- لدى المؤسسة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال					
2- لدى المؤسسة أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها					

الملاحق

					3- لدى المؤسسة أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الإلكترونية
					4- تساهم المؤسسة في تدريب العاملين على استخدام البرامج الإلكترونية
					5- تشترك المؤسسة في خدمة الرسائل القصيرة وتمتلك موقعا إلكترونيا

رابعاً: الكوادر البشرية

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- يتم تعيين الموظفين من خلال اتباع إجراءات محددة ودقيقة لإختيار الموظف المناسب للوظيفة					
2- تسعى المؤسسة باستمرار لإستقطاب أفراد ذوي كفاءة ومؤهلات علمية					
3- يتم تدريب الموظفين باستمرار من خلال عقد الندوات والدورات والورش المتخصصة					
4- تتفق وظائف الموظفين مع مؤهلاتهم وتستوعب طاقاتهم ومهارتهم					
5- يكلف الموظفون بممارسة عدد متنوع من الوظائف لزيادة خبراتهم ومهارتهم					

المحور الثاني: الأداء في المؤسسة

السؤال	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- تعمل إدارة المؤسسة على تحقيق درجة رضا الزبائن					
2- تعمل المؤسسة على تطوير التقنيات الحديثة وفقا لعصر التكنولوجيا المعلوماتية					
3- تقدم المؤسسة برامج تدريبية كافية للموظفين					
4- تعمل إدارة المؤسسة على تطوير أسلوب ونوعية الخدمات المقدمة					
5- تهتم المؤسسة بتقديم امتيازات للموظفين (المكافآت والحوافز)					
6- تقدم المؤسسة خدمات إلكترونية مبتكرة لتسهيل عمليات البريد والتتبع					
7- يتم استغلال الموارد المالية والإمكانات المتاحة بشكل يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة					

الملاحق

					8- تقوم المؤسسة بدراسة شكاوي الزبائن من أجل العمل على إرضائهم
					9- يتم إشراك الموظفين في عملية صنع القرار داخل المؤسسة
					10- تحقق المؤسسة الأهداف الإستراتيجية من خلال الموارد المتاحة

