

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية_قطب شتمة_

شعبة علم اجتماع

عنوان المذكرة

دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية_بسكرة_

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ل. م. د علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:

أ. د. أسماء بن تركي

من إعداد الطالبتين:

فزاعي يسرى

روبي ليديا

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ	
مشرفا ومقررا	أستاذ	أسماء بن تركي
ممتحنا	أستاذ	

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

شكر وتقدير

يقول تعالى في ذكره: "وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنِ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ

غَنِيٌّ حَمِيدٌ" سورة لقمان_ الآية 12.

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلله، وما تخيطينا هذه العقبات والصعوبات إلا بتوفيقه

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذة الدكتورة المشرفة "أسماء بن تركي" على ما قدمته لنا

من توجيهات ومعلومات التي ساهمت في إثراء الموضوع في جوانبه المختلفة

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من كان له بصمة في تعليمنا بداية من مرحلة الابتدائي

إلى أساتذتنا في المرحلة الجامعية

والشكر موصول إلى كل من ودنا بكلمة طيبة من بعيد و قريب وفقكم الله لخير الأعمال

إهداء

عظم المراد.. فهان الطريق.. فجاءت لذة الوصول.. لتهون مشقة الطريق

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

إلى من مهد طريق العلم لي إلى من أثار دروب علمي بنور لا ينطفي

العزيز الذي سار في كل الدروب حتى وصولي إلى هنا

إلى ملهمي وأستاذي الأول

أبي الغالي " رابح فزاعي "

إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب ومعنى الحنان والتفاني... إلى بسمة

الحياة وسر الوجود

أمي الحبيبة " وحيدة قلبي "

إلى من قيل فيهم "سنشدد عضدك بأخيك" إخواني و أخواتي كل باسمه

إلى من حلت بركة وجودهم في حياتي ومن ملأت ضحكاتهم الجميلة عمري

أهدي هذه الثمرة لأولاد أخي ولأول فرحة منهم " أصيل "

إلى كل أصدقائي الأعزاء كل باسمه و مقامه

الحمد لله على البدء والختام

يسرى

الإهداء

بسم خالقي وميسر أموري، وعصمة أمري لك كل الشكر والامتنان

إلى من واريناها الثرى ولم نشبع من أنفاسها

إلى التي ليست حاضرة ولو كانت حاضرة لكانت أسعد مني

إلى السماء حيث أنت، أوجه كلماتي

إلى فقيده قلبي لقد حققنا الوعد، وكسبنا الرهان وكان الوعد بيننا النجاح، وها قد وفيت بالوعد

لروح أمي الطاهرة، إلى الغالية التي أنجبتني و تعبت لأجلي وكافحت لوصولي لهذا اليوم

إلى من كانت قدوتي في الحياة، وبسمتي وسندي في الوجود

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي، وحنانها بلسم لجراحي

إلى من سهلت علي الشداد، إلى ملاكي و قوتي بعد الله، داعمتي الأولى والأبدية "أمي"

وإن كنتي غائبة بجسدك أماه فروحك دائما معي يا خير سند

أقولها و بكل فخر كل هذا بفضلك غاليتي

ابنتك التي لا تنسى جميل ما قدمت، وعظيم ما صنعت

الحمد لله على البدء، والختام

ليديا

فهرس المحتويات

البسملة

شكر و تقدير

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة.....أ

الصفحة

الفصل الأول: مشكلة البحث

تمهيد.....05

1 . الإشكالية.....06

2 . مبررات اختيار الموضوع07

3 . أهمية الدراسة.....08

4 . هدف الدراسة.....08

5 . تحديد مفاهيم الدراسة و تعريفها إجرائيا.....09

6 . الدراسات السابقة.....؟.....12

خلاصة.....19

الفصل الثاني: القيم التنظيمية

- 21.....تمهيد
- 22..... 1 . خصائص القيم التنظيمية.
- 24..... 2 . أهمية القيم التنظيمية.
- 26 3 . أنواع القيم التنظيمية.
- 27..... 4 . تطور القيم التنظيمية.
- 30 5 . مساهمة القيم في بناء المنظمات.
- 31.....خلاصة.

الفصل الثالث: الإدارة الالكترونية

- 33.....تمهيد
- 34..... 1 . نشأة الإدارة الالكترونية.
- 36 2 . خصائص الإدارة الالكترونية.
- 37..... 3 . أهداف الإدارة الالكترونية.
- 39..... 4 . مبادئ الإدارة الالكترونية.
- 40..... 5 . وظائف الإدارة الالكترونية.
- 42..... 6 . مهارات و قدرات نجاح أنظمة الإدارة الإلكترونية.
- 43..... 7 . معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.
- 44.....خلاصة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- 46.....تمهيد
- 47..... 1 . مجالات الدراسة:
- أ: المجال المكاني.
- ب: المجال الزمني.
- ب: المجال البشري.
- 49..... 3 . منهج الدراسة.
- 50..... 4 . أداة جمع البيانات و أساليب المعالجة الإحصائية.
- 53..... خلاصة.

الفصل الخامس: عرض و تحليل البيانات الميدانية وتحليلها و مناقشة النتائج

- 55.....تمهيد
- 56..... 1. عرض وتحليل البيانات الشخصية.
- 61..... 2 . عرض نتائج تساؤلات الدراسة.
- 74..... 3 . مناقشة النتائج العامة للدراسة.
- 75..... خلاصة.
- 78..... خاتمة
- 79..... توصيات
- 81..... قائمة المراجع
- 85..... ملخص الدراسة

الملاحق

..... قائمة الأساتذة المحكمين

..... الهيكل التنظيمي

..... استمارة الاستبيان

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
51	جدول يوضح مقياس ليكرت	01
51	جدول يوضح اتجاه الرأي وفقا لسلم ليكرت الثلاثي	02
56	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	03
57	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	04
58	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	05
59	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	06
61	جدول يوضح الالتزام بقوانين الإدارة الإلكترونية يحسن من مستوى خدماتها	07
62	جدول يوضح تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومتطورة بهدف تحسين مستوى الخدمة الإلكترونية	08
63	جدول يوضح الزيادة في قدرات الموظفين على الاستفادة من تقنية المعلومات في الإدارة الإلكترونية	09
63	جدول يوضح التطبيق الصارم لمبادئ الإدارة الإلكترونية يرفع من مستوى الخدمة	10
64	جدول يوضح الالتزام بتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت يساهم في تحقيق فعالية الإدارة	11
65	جدول يمثل إتباع سياسة الإدارة الإلكترونية ساعد في تحسين معايير الخدمة	12
65	جدول يوضح يتبادل الموظفون المعلومات في التعامل الإلكتروني مع زملائهم لتحسين مستوى الخدمة	13
66	جدول يوضح التزام الموظفين بمواكبة تطور وسائل الإدارة يحسن من مستوى الخدمة	14
66	جدول يوضح الملتمزم الموظفين بتعزيز قدراتهم العلمية والعملية للاستفادة من تقنية المعلومات بهدف تحسين معايير الخدمة	15
67	جدول يوضح الالتزام بالاستمرارية داخل العمل يعزز من تحقيق الفعالية	16
68	جدول يوضح إتقان الموظفين إجراءات العمل الإداري بشكل يساعد على تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية	17

68	جدول يوضح تنظيم الملفات و المستندات بشكل منهجي يسهل الوصول إليها و العمل بها بفعالية	18
69	جدول يوضح تقوم الإدارة بتزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة(التدريب / التكوين) لتطوير استخدامهم لتطبيقات الإدارة الالكترونية	19
70	جدول يوضح إنجاز الأعمال إلكترونيا يساعد في التقليل من مشكلة الازدحام و أعباء التعاملات الإدارية	20
70	جدول يوضح تساهم تقديم الخدمة الإلكترونية في تخفيض التكاليف المرتبطة بالعمل الورقي و التقليل من التعقيدات الإدارية	21
71	جدول يوضح تهدف السياسة الإلكترونية إلى تسهيل العمليات الإدارية داخل المؤسسة	22
72	جدول يوضح هدف إجراءات الإدارة الإلكترونية إلى التقليل من التعقيدات الإدارية واختصار مراحل إنجاز المعاملات	23
72	جدول يوضح الأعمال الإلكترونية تمكن الموظفين من استكمال عملهم خارج وقت العمل	24
73	جدول يوضح توزيع فرق العمل بشكل متوازن يساهم في التقليل التعقيدات الإدارية	25
73	جدول يوضح يتقن الموظفون عملهم الإلكتروني من خلال بذل مجهودات أكثر لتحقيق فعالية الإدارة	26

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
56	شكل يمثل توزيع أفراد العينة لمتغير الجنس	1
57	شكل يمثل أفراد العينة لمتغير السن	2
58	شكل يمثل أفراد العينة حسب الدرجة العلمية	3
59	شكل يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	4

مقدمة

مقدمة

يشهد العصر الرقمي تطور متسارع وتقدم تكنولوجي في معالم الحياة الاجتماعية ومس كفاءة التنظيمات و جميع مجالات الحياة وبين ثنايا هذا التقدم يسعى كل منهم لمعرفة السبيل الأمثل للاستفادة من هذه التكنولوجيا دون التعرض للآثار الغير مرغوب فيها؛ ذلك لأنه أصبح من الضروري مسايرة البيئة العالمية وتوظيف التكنولوجيا باعتبارها مقياس التطور في المجتمعات.

بفعل هذه التغيرات و التحديات تأثرت المنظمات المعاصرة و تغيرت هياكلها و معاملاتها ومعايير أدائها لاهتمامها بإتباع سياسات تتماشى و الحفاظ على وجودها وضمن تحقيق فعاليتها، خاصة مع انتشار شبكة الانترنت وتأثيرها على طبيعة وشكل النظم الإدارية التي تغيرت بالانتقال من الشكل التقليدي للإدارة إلى ما يصطلح على تسميته بالإدارة الالكترونية كنموذج حديث لها؛ وهي عصره الإدارة العمومية عن طريق التكنولوجيا و الوسائل الالكترونية في تسيير العمليات الإدارية وتحقيق أهدافها.

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية حيث تعتمد على الإمكانيات المتميزة للانترنت و القدرات الجوهرية للمؤسسة دون أي حدود لتحقيق أهدافها كما جاءت كنتيجة للاعتماد المتزايد على استخدام الحاسب الآلي لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة و فعالية من ناحية ولتوفير الجهد والوقت من ناحية أخرى وذلك لتجاوز التعقيدات الإدارية في إطار عمليات التطوير التنظيمي من اجل التكيف مع تغيرات البيئة العالمية التي أصبحت أكثر تداخلا وارتباطا فيما بينها فلا يمكن للمؤسسة أن تعزل عن بيئتها الخارجية.

التطورات والأحداث الخارجية والتقنيات الحديثة التي تتغير بمرور الوقت تغير بالضرورة أسلوب إدارة المنظمة وثقافتها وقيمتها والسائد أنه عند وجود قيم وقناعات داخل المنظمة مخالفة لأهدافها يشكل عقبة في تحقيق الفعالية.

نالت القيم بشكل عام و القيم التنظيمية بشكل خاص اهتمام العديد من المتخصصين لان مجموعة القيم التنظيمية التي يعتنقها أفراد المنظمة لها تأثير قوي و مباشر في سلوكهم وأدائهم كقيمة الالتزام التنظيمي التي تشير إلى مدى تمسك الأفراد العاملين بأهداف المنظمة وقيمتها والعمل بجهد لتحقيق تلك الأهداف، أو كقيمة الإلتقان التنظيمي التي تعبر عن رغبة العاملين في تحقيق التميز في العمل والتقليل من التعقيدات الإدارية... وغيرها من القيم التي تعكس درجة التماسك بين أعضاء التنظيم ما يزيد من قدرة هذا

الأخير على مواكبة التطورات والتكيف مع تغيرات البيئة السريعة أي إن للقيم التنظيمية تلعب دورا حيويا في عملية السير نحو تطبيق الإدارة الالكترونية و تحقيق فعاليتها وأهدافها كأمر لازم وملح لتحقيق مطالب الرقي.

ومن خلال هذا السياق حاولنا في هذه الدراسة التعرف على الدور الذي تؤديه القيم التنظيمية في الإدارة الالكترونية لتحقيق أهدافها و بهذا قد اشتمل بحثنا على خمس فصول قسمت كالتالي:

الفصل الأول: تضمن الإطار المنهجي للدراسة انطلاقا من الإشكالية الدراسة وتساؤلات بالإضافة إلى مبررات اختيار الموضوع وأهمية الدراسة وأهدافها والتطرق إلى مفاهيم الدراسة وتعريفها إجرائيا والدراسات السابقة حول الموضوع.

الفصل الثاني: بعنوان القيم التنظيمية تم التطرق فيه إلى خمسة عناصر بداية بخصائص القيم التنظيمية ثم أهمية القيم التنظيمية يليه تصنيف القيم التنظيمية وتطور القيم التنظيمية وفي الأخير مساهمة القيم في بناء المنظمات.

الفصل الثالث: معنون بالإدارة الإلكترونية احتوى على عناصر بداية بخصائص القيم التنظيمية ثم عرض أهمية القيم التنظيمية يليها تصنيف القيم التنظيمية ثم تطور القيم التنظيمية وفي الأخير مساهمة القيم في بناء المنظمات.

الفصل الرابع: بداية عرض الدراسة الميدانية بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والتي أجريناها في _كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية_ بسكرة_ وتضمن هذا الفصل خمس عناصر بداية بعرض مجالات الدراسة ثم منهج الدراسة يليها أدوات جمع البيانات.

الفصل الخامس بعنوان عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة النتائج وفيه عنصر عرض وتحليل البيانات ثم نتائج التحليل يليها نتائج العامة وتوصيات.

A decorative border with floral and ribbon motifs in the corners, surrounding the central text.

الفصل الأول

مشكلة البحث

تمهيد

نتعرض في هذا الفصل الأول من الجانب النظري إلى إشكالية الدراسة وما يرتبط بها من مبررات اختيار للموضوع، أهمية وأهداف، وصولاً إلى محاولة إلى عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بالموضوع.

الإشكالية:

إن التطورات و التغيرات الحاصلة في المجتمعات الحديثة و التي طالت مختلف مجالات الحياة وكافة التنظيمات وبفعل ذلك فقد تأثرت المنظمات المعاصرة وتغيرت هيكلها ومعاملاتها كما أدت لتغيير ثقافتها أيضا وقيمها التنظيمية بشكل خاص

والقيم التنظيمية هي الأساس الأعلى لبناء أي مؤسسة من اجل السير وفقها سواء كانت مبادئ أو معارف حيث يكون العمل بجميع الأحكام والمعايير المتفق عليها و السعي لتحقيق مستوى أفضل من خلال البحث عن السبل المثلى للاستفادة من التطورات التكنولوجية ومواكبة الأسلوب الإداري الحديث الناتج عن ذلك وهو ما عرف بالإدارة الالكترونية حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تتطرق منها الإدارة الحديثة .

والتحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث للإدارة التي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا والوسائل الالكترونية في تسيير العمليات الإدارية وتحقيق أهدافها في مقابل الاهتمام بالعوامل القيمة التي تؤثر على الإدارة _ الإدارة الالكترونية_ حيث تعد القيم التنظيمية أحد هذه العوامل التي تلعب دورا بارزا في سير العملية التنظيمية وتحقيق فعاليتها وأهدافها.

وبما أن تحقيق الأهداف أرقى ما تصبو إليه المنظمات لا يمكن إغفال مساهمة القيم التنظيمية في الالتزام بذلك للوصول إلى أعلى مستويات الفعالية من خلال تطبيق الطرق العلمية الحديثة؛ أي استخدام تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإلكترونية في سير العملية الإدارية وهذا ما دفعنا لطرح التساؤل الآتي: **ما دور**

القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية؟

وتفرع عن هذا التساؤل الرئيس أسئلة فرعية مفادها:

- ما دور قيمة الالتزام التنظيمي في تحسين مستوى الخدمات كهدف من أهداف الإدارة الإلكترونية ؟
- ما دور قيمة الإتقان التنظيمي في التقليل من التعقيدات الإدارية كهدف من أهداف الإدارة الإلكترونية؟

مبررات اختيار الموضوع:

إن اختيار أي موضوع لا يأتي من الفراغ بل يأتي العديد من المبررات التي تدفع الباحث لاختيار بحث عن آخر كمبررات ودوافع اختيارنا لهذا الموضوع هي أسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

المبررات الموضوعية:

- اهتمامنا بموضوع القيم التنظيمية وارتباطها بالإدارة الالكترونية .
- اعتبار القيم التنظيمية كمحرك أساسي في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية .
- كون الموضوع له أهمية في إدارة المؤسسة .
- انشغال الإداريين والعديد من الباحثين المتخصصين في المؤسسات بهذا المجال لما له من تأثير واضح على فاعلية المنظمة وتحقيق أهدافها.

المبررات الذاتية:

- الرغبة في دراسة الموضوع من زاوية مختلفة.
- الرغبة في التعرف على دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية .

أهمية الموضوع:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الموضوع في حد ذاته حيث أن للقيم دورا رئيسيا في تطور عمل المنظمات وتقدم المجتمع وتماسكه، وتكمن أهميتها في:

- استيعاب القيم السائدة لدى العاملين ب المؤسسة يساهم في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية على مستواها.
- إن لدراسة وتحليل القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة دورا في فعالية الأفراد العاملين في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية.

هدف الدراسة:

ممكن تحديد الهدف الرئيسي للدراسة ب معرفة دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية في المؤسسة ومن هذا الهدف الرئيسي تتفرع الأهداف الفرعية:

- الوقوف على الدور الذي تؤديه قيمة الالتزام التنظيمي في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.
- معرفة الدور الذي تقوم به قيمة الإتقان التنظيمي في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.

تحديد مفاهيم الدراسة وتعريفها إجرائيا:

(1) القيم values:

لغة: القيم من الناحية اللغوية جمع مفردة قيمة، وهي الشيء و المقدار، أو الثمن¹

اصطلاحا: هي مجموعة الصفات الأخلاقية التي يتميز بها البشر، وتقوم الحياة الاجتماعية عليها ويتم التعبير عنها باستخدام الأقوال والأفعال، كما أنه مجموعة من الأخلاق الفاضلة التي اعتمدت على التربية الإسلامية في توجيه السلوك البشري للقيام بكل عمل، أو قول يدل على الخير.²

ويعرف **ظهاوي** القيم بأنها: " مجموعة المبادئ والقواعد والمثل العليا، التي يؤمن بها الناس ويتقنون عليها فيما

بينهم ويحكمون بها على تصرفاتها المادية والمعنوية".³

التعريف الإجرائي للقيم:

هي جملة التفصيلات التي يعليها الأفراد ويرجعون إليها في ممارستهم الاجتماعية لتوجههم إلى ما هو مرغوب وما هو منبوذ، وهي ليست بالضرورة متشابهة لدى الكل وتظهر على الفرد من خلال سلوكه.

(2) القيم التنظيمية:

القيم التنظيمية هي: "القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توحيد سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ومن هذه القيم: المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت والاهتمام بالأداء

واحترام الآخرين... الخ"¹

¹جبران مسعود الرائد: معجم ألفبائي في اللغة و الإعلام، دار العلم للملايين، ط 2، لبنان، 2005 ، ص 175

²الربيع ميمون: نظرية القيم في الفكر المعاصر، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، 1980، ص، 241

ظهاوي سيد أحمد: القيم التربوية في القصص القرآني، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر 1996، ص 42³

التعريف الإجرائي للقيم التنظيمية:

هي جملة من القيم التي تعمل على توجيه سلوك العاملين داخل المؤسسة، وتعمل على تنظيم العلاقات في

بيئة العمل وتساهم في زيادة فعاليتها وتحقيق أهدافها، والقيم التنظيمية المعنية في هذه الدراسة:

قيمة الإتقان التنظيمي: تتعلق بالسعي لتحقيق أهداف المؤسسة بالدقة في العمل من إكمال العمل في الوقت

المحدد و التأكد من عدم وجود أخطاء.

قيمة الالتزام التنظيمي: تتعلق باستعداد ورغبة العاملين في العمل بجد والالتزام بالسياسات والإجراءات

المحددة؛ أي التزام العاملين بقواعد ومعايير المؤسسة.

(3) الإدارة:

الإدارة هي تنفيذ الأنشطة مع الأفراد بكفاءة وتشير هذه العملية إلى أنشطة التخطيط والتنظيم والقيادة التقييم

التي يجب القيام بها لتحقيق الأهداف²

وتعرف الإدارة أيضا بأنها: مجموعة الأنشطة التي تمكن من إنجاز الأعمال من خلال الآخرين وتحقيق

أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.³

(4) الإدارة الإلكترونية بصفة عامة هي: استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتطوير

وتحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات.

ويعرفها السالمي بأنها⁴: عملية ميكنة جميع مهام و أنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات

المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات

¹العميان محمود سلمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر و الطباعة، عمان، 2005 ص 312

محمد سعيد أنور سلطان: إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، ط1، الإسكندرية، 2003 ص 32²

أحمد ماهر: إدارة المبادئ و المهارات، الدار الجامعية، ط1، تونس، 2003_2004³

علاء عبد الرزاق السالمي: نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003 ص 345⁴

والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومات الالكترونية لاحقا.

التعريف الإجرائي للإدارة الالكترونية:

هي إنجاز الوظائف الإدارية من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لتسهيل العمليات الإدارية في المؤسسة بهدف انجاز وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وقيادة

(5) الفعالية التنظيمية (تحقيق الأهداف):

يعرفها اتزيوني بأنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات وغالبا ما يستخدم هذا المتغير بوصفها متغير تابعا لمتغيرات مستقلة أخرى مثل بناء السلطة و أنماط الاتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية.¹

عرفها ألفار على أنها: قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها.²

التعريف الإجرائي لفعالية الإدارة الالكترونية(تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية):

هي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة وتنفيذ المهام بشكل فعال باستخدام التكنولوجيا والأدوات والإلكترونية تبعا للقيم التنظيمية السائدة في المؤسسة، و الاستجابة السريعة في بيئة العمل الإلكتروني.

¹ محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم، الطبعة الثالثة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1986، ص30.

² حسن خليل الشماع: نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص.327.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

للباحث إيهاب فاروق مصباح العاجز بعنوان: "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية" دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظات غزة قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال 1432 هـ - 2011 م

انطلقت هذه الدراسة من طرح الإشكالية تقول ب: ما هو دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية؟

وكان الهدف من هذه الدراسة هو:

- التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في وزارة التربية و التعليم _محافظات غزة_
- التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة التربية و التعليم _محافظات غزة_
- التعريف بدور الثقافة التنظيمية و أهميتها في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية
- تعزيز الثقافة التنظيمية التي تسهم في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة التربية و التعليم العالي _محافظات غزة_

ولتحقيق الهدف من هذه الدراسة انطلق الباحث من الفرضيتين الأساسيتين التاليتين:

الفرض الأول

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الثقافة التنظيمية و تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفرض الثاني

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزي للعوامل الشخصية (الجنس,العمر, الحالة الاجتماعية المؤهل العلمي , المستوى الوظيفي , سنوات الخدمة , مكان العمل) ، و لإثبات أو نفي هذه الفرضيتين اتبع الباحث المنهج الوصفي و الاستبانة كأداة رئيسية للبحث

بناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث حول دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى موظفي وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة تم التوصل في الأخير إلى نتائج التالية:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وكانت هذه العلاقة طردية، وبناء على ما ذكر يمكن الاستنتاج بأن هذه العلاقة ترجع إلى أن القيم التنظيمية السائدة في الوزارة:

1. تعمل على توجيه سلوك الموظفين للتفاعل مع أنظمة العمل الإلكتروني.
2. تشجع الموظفين على تنمية أفكار جديدة تناسب بيئة العمل الإلكتروني.
3. تحدد للموظفين الخطوط العريضة لأنشطتهم وممارساتهم اليومية.
4. توسع مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بأعمالهم.
5. توفر بيئة يتشارك فيها الموظفين المعلومات وال معارف التكنولوجية اللازمة لزيادة مهاراتهم التقنية ضمن بيئة العمل الإلكترونية.
6. تعكس شعورهم واتجاهاتهم نحو بيئة العمل الإلكترونية من حيث استمتاعهم بالعمل على برنامج العمل الإلكتروني وشعورهم بأن عملهم له قيمة ومعنى.
7. تعمل على إعطائهم الفرصة لشرح وتوضيح أساليب خلاقة ابتدعوها لتطوير برنامج العمل الإلكتروني مستنبطين تلك الأساليب من تجربتهم الشخصية نتيجة لتفاعلهم اليومي مع برنامج العمل الإلكتروني .

الدراسة الثانية :

وهي دراسة من إعداد " زينب قريوة " تحت عنوان : " الإدارة الالكترونية والفعالية التنظيمية " دراسة ميدانية بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة , قدمت مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل , جامعة _ محمد الصديق بن يحي_ جيجل , للسنة الجامعية 2016/2015 حيث انطلقت هذه الدراسة من طرح الإشكال التالي : هل توجد علاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية و تحقيق الفعالية التنظيمية في مديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة ؟

وفي ظل هذه الإشكالية أدرجت الباحثة مجموعة من التساؤلات و المتمثلة في :

- هل يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى تطوير أداء الموظفين ؟
- هل تساعد الوظائف الالكترونية على تقديم تغذية راجعة مناسبة للتنظيم ؟
- هل يساهم العمل الإداري الالكتروني في تحقيق جودة الخدمات ؟

واعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأكثر ملائمة لأنه يساعد في بناء الإطار النظري وتحديد متغيرات الدراسة بدقة وكذا اشتقاق مؤشرات كل فرضية ثم إخضاعها للدراسة . كما استخدمت الباحثة

في اختيارها للعينة أسلوب المسح الشامل بناء على مشكلة البحث وكذا لقلة عدد الموظفين بالمديرية اللائي

تتوفر فئتهم في الموظفين العاملين على أجهزة الإعلام الآلي بالمديرية و قدر عددهم ب 62 موظف.

وتوصلت الباحثة في الأخير إلى نتائج عدة و وأهمهم النتيجة العامة التي جاءت بناء على نظريات الإدارة

و الدراسات السابقة والتي تقول:

توصلت دراستنا هذه إلى وجود علاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة الخدماتية على اعتبار أن العمل الالكتروني يسعى إلى عصرنة قطاع الخدمات من خلال اختصار الوقت والجهد وتقليل التكلفة والإجراءات بمعنى القضاء على البيروقراطية وتحديث الخدمات وجعلها أكثر جودة وأكثر استجابة لمتطلبات المتعاملين في إطار ترقية الإدارة العامة مما يجعلهم أكثر رضا و ذلك كمرحلة أولية بصدد تعميم العمل عبر شبكة الانترنت و تطبيق سياسة الحكومة الالكترونية, كما لا يمكن تحقيق الجودة بدون تقييم وإعادة

تكييف لمتطلبات كل فكر تنظيمي جديد وهو ما اتفقت عليه الدراسات السابقة والنظريات المتعلقة بالموضوع لكن لضمان نجاح سياسة الإدارة الرقمية لا بد أولاً من توفر الرأس مال البشري المؤهل والكفاء القادر على صياغة إستراتيجية بعيدة المدى من شأنها أن تحقق التنمية الإدارية المستدامة والسهر على التنفيذ الفعال لأساليب العصرنة والتحديث والتطورات حيث تم تأكيد كما سبق وأن رأينا أنه أهم متطلب لتفعيل إستراتيجية الإدارة الالكترونية وتحقيق الفعالية أيضا إلى جانب توفر البنية التحتية اللازمة للارتقاء بمستوى الأداء الخدماتي إلى درجة الفعالية و الجودة الشاملة وكل ذلك في إطار مفاهيم الانسنة و أخلقة الإدارة.

الدراسة الثالثة:

لمنى عبد العزيز زكرياء، تحت عنوان " أثر القيم التنظيمية على التوجه الإداري لتبنى تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات"دراسة ميدانية على العاملين بجامعة الأزهر _جمهورية مصر العربية _المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر، العدد 21 يناير 2019، حيث تمثل الإشكال لدى الباحثة في هذه الدراسة بحكم انتسابها للعمل في جامعة الأزهر إجراء دراسة تقف من خلالها على واقع الثقافة التنظيمية في الجامعة وتحديد مدى قوة وطبيعة العلاقة بين قيم الثقافة التنظيمية والتوجه الإداري نحو تطبيقات الإدارة الالكترونية لعاملها مما قد يساهم أكثر في تقدم الجامعة ورفقها لتحقيق أهدافها لانجاز المهام المنوط بها، كما عبرت الباحثة عن مشكلة بحثها أكثر بمجموعة من التساؤلات كالآتي:

1. هل هناك تصور واضح لدى العاملين بجامعة الأزهر جمهورية مصر العربية عن مفهوم القيم التنظيمية باختلاف كل الخصائص الشخصية (النوع، العمر، مستوى التعليم) والمهنية (الدرجة الوظيفية، مدة الوظيفة، مدة الخدمة عدد دورات، الإدارة الالكترونية)؟
2. هل هناك تصور واضح لدى العاملين بجامعة الأزهر _ جمهورية مصر العربية _ عن مفهوم التوجه الإداري للإدارة الالكترونية باختلاف كل من الخصائص الشخصية (النوع، العمر، مستوى التعليم) والوظيفية
3. (الدرجة الوظيفية، مدة الخدمة، عدد الدورات الالكترونية)؟
4. ما طبيعة العلاقة(علاقة ارتباط أو تأثير)بين أنواع القيم المكونة للثقافة التنظيمية وأبعاد التوجه الإداري
5. للإدارة الالكترونية في جامعة الأزهر؟

كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي للبحث،وذلك لملائمته لطبيعة الموضوع.

أيضا كان من بين نتائج الدراسة الخاصة بأثر أبعاد مقياس قيم الثقافة التنظيمية على التوجه نحو الإدارة الالكترونية:

1. ثبت من خلال قياس أبعاد مقياس قيم الثقافة التنظيمية أن: كل زيادة في أبعاد متغير المستقل(مقياس قيم الثقافة التنظيمية)الخمسة الأكثر تأثير(القوة، النخبة، المكافأة، العمل الجماعي، القانون والنظام) لها تأثير دال وفعال على المتغير التابع (التوجه للإدارة الالكترونية) بينما باقي الأبعاد(الكفاءة والفعالية والإنصاف) يمكن القول بأن تأثيرهم ضعيف أو متوسط.

2. توصلت الدراسة من خلال استخدام تحليل الانحدار المتدرج لمعرفة أثر قيم الثقافة التنظيمية نحو توجه للإدارة الإلكترونية إلى أن هناك خمس قيم من قيم الثقافة التنظيمية هي الأكثر تأثير على التوجه الإدارة الإلكترونية هن (القوة، النخبة، المكافأة، العمل الجماعي، القانون والنظام) وهذا يعني أنه كلما زاد الاهتمام بتلك القيم كلما ارتفع مستوى التوجه للإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة بالجامعة.

أما باقي قيم الثقافة التنظيمية التي تمت دراستها (الإنصاف، الكفاءة، الفعالية) فهي لا تؤثر على التوجه للإدارة الإلكترونية؛ مما يعني أنه يمكننا التنبؤ بقيمة المتغير التابع التوجه للإدارة الإلكترونية عند معرفة قيم (الإنصاف، الكفاءة، الفعالية).

وقد يرجع عدم أو قلة تأثير قيمة الإنصاف لعدم الإحساس بالمساواة في الأجور مع بقية الجامعات والهيئات الحكومية الأخرى، أو لعدم معاملة جميع العاملين بالمساواة في كافة المعاملات المادية والمعنوية، كما أظهرت نتيجة تحليل الانحدار المتدرج عدم أو قلة تأثير قيمة الكفاءة على مستوى التوجه للإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة، وقد يرجع ذلك لقلة الاستعانة بالأساليب الإدارية الحديثة، كما أظهرت نتيجة تحليل الانحدار المتدرج عدم أو قلة تأثير قيمة الفعالية على مستوى التوجه للإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة، وقد يرجع ذلك نتيجة اختيار البعض بصورة غير مناسبة أولاً تتلاءم مع مهام ومسئوليات الوظيفة ومما يعنى ثبوت صحة الفرض الثالث جزئياً القائل: "من المتوقع وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لقيم الثقافة التنظيمية على التوجه للإدارة الإلكترونية لدى العاملين في كليات جامعة الأزهر"

1.5 . مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تكوين رصيد معرفي حول متغيري الدراسة وفهم أهم جوانبها
- تحليل نتائج الدراسة الحالية بناء على نتائج الدراسات السابقة
- تصميم الاستمارة و كيفية التعامل مع المعلومات و ترتيبها
- لعبت الدراسة الثالثة دور كبير في تحقيق الاستفادة منها حيث أنها ركزت على متغير القيم التنظيمية وكذا متغير الإدارة الإلكترونية معا

2.5 . علاقة الدراسة بالدراسات السابقة:

نلاحظ اختلاف الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث الهدف فجاءت للدراسة للكشف عن دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية. كما اختلفت الدراسة مع الدراسات السابقة من حيث مجالات الدراسة، بينما كانت نقاط الاتفاق كالآتي:

بينما تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الأولى في دراسة متغير الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى الاستفادة منها في إثراء الرصيد في متغير القيم التنظيمية باعتباره بعد من أبعاد دراستها.

- كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة الثانية في متغير الإدارة الإلكترونية.
- بينما تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسة الثالثة في المتغيرين معا.
- تتفق الدراسة مع الدراسات 1، 2، 3 في تبنيها للمنهج الوصفي التحليلي.

خلاصة

عالج هذا الفصل مشكلة الدراسة بشكل عام من حيث الإشكالية التي تدور حول القيم التنظيمية و دورها في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية , وعرجنا إلى أهمية الموضوع , مبررات اختيار وهدف البحث , وانتهى الفصل بعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي استطعنا جمعها والتي تبدو متشابهة من حيث المتغيرين في دراستنا.



الفصل الثاني

القيم التنظيمية

تمهيد

للقيم التنظيمية الممارسة في أي تنظيم دور مهم في الحفاظ عليه فهي الموجه الأساسي لأعضائه في أدائهم لوظائفهم سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، وكونها تسهم في تكوين اتجاهات الأفراد، فمعرفة القيم التنظيمية أصبحت من متطلبات التنظيم الناجح وقبل الخوض في الموضوع يجب أن نعرض إلى التعرف على خصائصه القيم التنظيمية وأهميتها، بالإضافة إلى تصنيفها ومراحل تطورها، كما سنتطرق إلى عنصر مساهمة القيم التنظيمية في بناء المنظمات.

1. خصائص القيم التنظيمية:

ومن أهم الخصائص نذكر:

1. الانتظام في السلوك والتقييد به: نتيجة التفاعل بين أفراد المنظمة فإنهم يستخدمون لغة ومصطلحات وعبارات وطقوس مشتركة ذات علاقة بالسلوك من حيث الاحترام والتصرف.
2. المعايير: هناك معايير سلوكية فيما يتعلق بحجم العمل الواجب إنجازه (لا تعمل كثيرا جدا، ولا قليلا جدا).
3. القيم المتكئة: يوجد قيم أساسية تتبناها المنظمة ويتوقع من كل عضو فيها الالتزام بها مثل: جودة عالية، نسبة متدنية من الغياب، والانصياع للأنظمة والتعليمات.
4. الفلسفة: لكل منظمة سياستها الخاصة في معاملة العاملين والعلاء.
5. القواعد: عبارة عن تعليمات تصدر عن المنظمة وتختلف في شدتها من منظمة إلى أخرى، والفرد يعمل في المنظمة وفقاً للقواعد المرسومة له.
6. المناخ التنظيمي: عبارة عن مجموعة الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة التي يعمل الأفراد ضمنها فتؤثر على قيمهم واتجاهاتهم وإدراكاتهم، وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي، وتتضمن مجموعة الخصائص: هذه الهيكل التنظيمي، النمط القيادي، السياسات والإجراءات والقوانين وأنماط الاتصال... الخ.¹

وفي رأي آخر يوجد سبع خصائص أساسية تعبر عن جوهر ثقافة المنظمة، وهي:

1. الإبداع والمخاطرة: درجة تشجيع العاملين على الإبداع و المخاطرة.
2. الانتباه للتفاصيل:الدرجة التي يتوقع فيها العاملين أن يكونوا دقيقين منتبهين للتفاصيل
3. التوجه نحو الناس: درجة اهتمام الإدارة بتأثيرها على الأفراد داخل المنظمة.

¹العميان محمود سلمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان ، 2005 ص ص (216-315).

- 4 . التوجه نحو الفريق: درجة تنظيم فعاليات العمل حول الفرق لا الأفراد.
- 5 . العدوانية: درجة عدوانية الأفراد وتنافسهم، لا سهولة التعامل معهم.
- 6 . الثبات: درجة تأكيد فعاليات المنظمة المحافظة على الحالة الراهنة بدلاً من النمو.
- 7 . الانتباه نحو النتائج: درجة تركيز الإدارة على النتائج أو المخرجات وليس التقنيات المستخدمة لتحقيق النتائج¹

¹العطية ماجدة: سلوك المنظمة _ سلوك الفرد و الجماعة _ , دار الشروق للنشر , عمان 2003 ص 326

2. أهمية القيم التنظيمية:

القيم التنظيمية تتمتع بأهمية كبيرة في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات، ويمكن توضيح هذه الأهمية فيما يلي:

- 1 . تعتبر القيم قوة محرّكة ومنظمة للسلوك.
- 2 . تعتبر كمحدد للأهداف والسياسات، حيث يجب أن تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم.
- 3 . تبرز القيم الاختلافات الحضارية بين المجتمعات مما يؤثر بشكل واضح على السلوك التنظيمي المتوقع من الأفراد.¹
- 4 . اعتبار القيم بمثابة المعيار الثقافي الذي يمكن من عقد مقارنات بين الممارسات السلوكية، كما يمكن من لمفاضلة بين الأشياء والمواقف المختلفة.
- 5 . إيجاد نوع من التقارب والتفاعل بين المراكز والأدوار وبين الرؤساء والمرؤوسين مما يزيد فرص الثقة والمشاركة.
- 6 . تنمية وعي الموظفين والتزامهم وتعزيز انتماءهم مما يؤثر ايجابا على أدائهم.
- 7 . تعتبر القيم العامل الأساسي لتوحد وتماسك الثقافة العامة (الرئيسية) داخل التنظيم.²
- 8 . تكوين إطار مرجعي للاستعانة به واستخدامه عند ممارسة نشاطات المنظمة.
- 9 . تسهم القيم في استقرار المنظمة.

ومن المفيد في هذا المجال أن نورد مثلا عمليا لأحد أشهر الشركات وأنجحها في و.م.أ وهي شركة

¹ محمود سلمان العميان: مرجع سابق، ص. 109

² عبد المعطي محمد عساف: السلوك الإداري التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار زهران ، عمان ، 1999 ص 144.

"Hewlett-Packard" للمعدات الالكترونية عالية التقنية، وقد جاء في كتيب صادر عنها يحدد القيم في الشركة بأنها مجموعة من المعتقدات الراسخة والتي تحكم وتوجه السلوك لتحقيق الأهداف المرغوب بها، وهذه القيم هي:

- التأكيد على الإنجاز والعطاء.
- الثقة بالعاملين واحترامهم.
- النزاهة في تقديم الخدمة.
- التأكيد على تحقيق الأهداف من خلال عمل الفريق.
- تشجيع المرونة والإبداع.

كما تتمثل الأهداف الرئيسية التي تدير عمل الشركة فيما يلي:

- ◆ تحقيق الأرباح.
- ◆ الاهتمام بالعملاء.
- ◆ الاهتمام الموظفين.
- ◆ الاهتمام بنمو الشركة.
- ◆ الاهتمام بالإدارة.
- ◆ تنمية الشعور بالمواطنة.
- ◆ الاهتمام بالموظفين واعتبارهم استثمارا رئيسيا.¹

يتضح مما سبق أن القيم التي يؤمن بها أفراد التنظيم تؤثر في سلوكهم تأثيرا ايجابيا أو سلبيا، مما يوجه سلوكهم نحو أو ضد تحقيق أهداف التنظيم، ولكي تحقق المنظمة النتائج المطلوبة يجب أن تعمل على تلقين أفرادها قيما ايجابية تسهم في تحقيق أهدافها مثل: قيمة الالتزام، قيمة الإلتقان، قيمة التعاون... الخ

¹ محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، ط4 ، دار الشروق، عمان ،2000، ص ص162161.

3. أنواع القيم التنظيمية:

- من تقسيمات التي اشتهرت القيم التنظيمية تقسيم فرانسيس وودوك (1995) فقد قسما القيم التنظيمية إلى اثنا عشر قيمة تنظيمية، صنفت تحت قضايا رئيسية هي:
- قيم إدارة الإدارة:** وهي القيم التي يجب على المنظمة أن تتعامل بها من خلال النفوذ(القوة) والقيم التي تتبع هذه الإدارة هي(القوة، الصفة، المكافأة)
- قيم إدارة المهمة:** ويقصد بها اهتمام المنظمة بالقضايا ذات الصلة بأداء العمل وتحقيق الأهداف، والقيم التي تتبع إدارة المهمة هي(الفعالية، الكفاية، الاقتصاد)
- قيم إدارة العلاقات:**بموجبها تتعامل المنظمة مع قضايا ذات صلة بهدف الحصول على أفضل إسهام مع موظفيها حيث أن العمل لا يمكن أداءه دون التزام هؤلاء الموظفين.
- القيم التي تتبع إدارة العلاقات هي(العدل، فرق العمل، القانون، النظام)
- قيم إدارة البيئة:** تعني أنه يجب على المنظمة أن تعرف البيئة التي تعمل بها وكيفية التأثير على هذه البيئة وهي: الدفاع عن النفس، استغلال الفرص.¹

¹شطي أمينة: القيم التنظيمية: مقارنة نظرية, مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد02, جامعة محمد خيضر بسكر،

4. تطور القيم التنظيمية:

إن دراسة القيم التنظيمية تتطلب تتبع مراحل تطورها وفقا لمراحل تطور الفكر الإداري والذي مر بسبع مراحل رئيسية هي:

4 . 1 المرحلة العقلانية: من القيم التي سادت التفكير الإداري في هذه المرحلة هي أن الإنسان ينبغي أن يعامل على أنه شبيه بالآلة، ويمكن تحفيزه بواسطة المكاسب المادية¹، ومن رواد هذه المرحلة "ماكس فيبر و فريدريك تايلور" اللذان وجدا أن كفاءة العمال تزداد عندما يكون عملهم منظما ومخططا بعناية، كما أدى أسلوب التدريب والمراقبة إلى تحسين الأداء ورفع الإنتاج، إلا أن القيم المادية التي أفرزتها هذه المرحلة قد تغيرت إلى قيم معنوية، وهذا ما ستبينه المرحلة التالية:

4 . 2 المرحلة العاطفية: لقد تبنى المديرون في هذه المرحلة وجهة نظر أكثر تعقيدا بشأن الكائن البشري، مدركين أن الأحاسيس وقوة الإرادة تلعب دورا مهما في التأثير على الإنتاجية²، كما أن زيادة الروابط والعلاقات الاجتماعية بين الأفراد له نتائج ايجابية في بيئة العمل، و بالتالي فقد أفرزت هذه المرحلة قيم جديدة تهتم بالموارد البشري وتركز على مبدأ العلاقات الإنسانية، ولقد ظهرت هذه القيم اثر تجارب هاوثورن الشهيرة التي قام بها التون مايو وزملائه، وبهذا فقد رفضت مدرسة العلاقات الإنسانية قبول افتراضات مدرسة الإدارة الميكانيكية.³

4 . 3 مرحلة المواجهة: إن هذه المرحلة من تطور القيم التنظيمية لم تبتكر من طرف الإدارة بل ظهرت كاستجابة لقوة الاتحادات المهنية⁴، ففي الخمسينيات كان هناك نقص كبير في المنتجات والأيدي العاملة، واكتسبت الاتحادات المهنية القوة، ذلك أن المنظمات الكبيرة كان من الممكن أن تتوقف بسبب الخسارة الناجمة عن الفوضى والتعطيل الذي يحدثه عدد قليل من العمال المهمين، فالقيم المتأصلة في الحياة الزراعية قبل عصر الصناعة مثل: الاجتهاد في العمل، استغلال الفرص، الأجر المنصف مقابل العمل،

¹موسى اللوزي: مرجع سابق ، ص.232.

²ديف فرانسيسو مايك و وود كوك: القيم التنظيمية، تحرير: عبد الرحمان أحمد هيجان، مراجعة وحيد احمد الهندي وعامر عبد الله الصعيري، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1995م ص.20.

³ نفس المرجع السابق: ص.21.

⁴ مرجع سابق، ص.233.

أصبحت موضع سخرية، وكثيرا ما توصلت الإدارة إلى أن المواجهة وجها لوجه هو أسوأ خيار موجود، ولهذا السبب بحثت عن طرق جديدة لحل مشكلات القوة والهيمنة، وببطء ظهر الحل لهذه المشكلة و هو الحرية في بيئة العمل.

4.4 مرحلة الإجماع في الرأي: ظهرت مرحلة جديدة من تطور القيم التنظيمية قائمة على أساس الحرية في العمل ففي عام 1960 نشر "دوقلاس ماكجريجور" كتابه "Douglas the human side of enterprise" الجانب الإنساني للمؤسسة"، وكان لهذا الكتاب تأثيرا كبيرا على الفكر الإداري، فقد أوضح ماكجريجور أهمية أنظمة القيم التنظيمية، وذلك من خلال تقسيمه لها إلى مجموعتين متضادتين هما: نظرية X و نظرية Y: فالمديرون المصنفون وفق نظرية X يحكمون على العمال بأنهم مخادعون وكسالى ولا يحبون العمل، أما المديرون المصنفون وفق نظرية Y يحكمون على العمال بأنهم ايجابيون وجديرون بالثقة ومحبون للعمل، وحاول الكثير من المديرين تطوير أسلوب نظرية Y لكنهم لم ينجحوا، فقد عبر أحد مديري المراتب العليا عن هذا الموقف بقوله: "لقد حاولنا أن نتق بالناس غير أننا لم نأخذ الأمر بجدية إطلاقا، لذلك فإننا قللنا من تصرفاتنا المبنية على فرضيات نظرية X، وأحللنا بذلك أسلوب مشاركة ضعيف، وهو الذي اثبت بأنه كارثة بكل الاعتبارات".¹

4 . 5 مرحلة الإدارة بالأهداف: كانت الاستجابة للوضع السابق تمثل ظهور عصر جديد من القيم التنظيمية وهو ما يسمى بـ: "الإدارة بالأهداف"²،

فقد تميزت هذه المرحلة بقيم تركز على المشاركة بين الإدارة والعاملين في ما يتعلق بالعمليات التنظيمية من: اتخاذ قرار، وتخطيط واتصال وإشراف .. الخ³

وكان الهدف هو التوفيق بين حاجات المنظمة وحاجات الفرد، وعلى الرغم من أن المبدأ كان سليما، فقد وجد المديرون أن الإدارة بالأهداف ملائمة فقط للبيئات الثابتة نسبيا مع أنها أدت بعد ذلك إلى ظهور البيروقراطية بمعناها السيئ المتمثل في الإجراءات الطويلة و المعقدة⁴

¹ مهدي حسن زوليف و علي محمد عمر العضالية: إدارة المنظمة نظريات وسلوك، عمان: دار مجدلاوي 1996، ص ص

70.71

² المرجع سابق، ص ص 23.22

³ مرجع سابق، ص 233.

⁴ مرجع سابق، ص 23

4 . 6مرحلة التطوير التنظيمي: برزت في هذه المرحلة مجموعة جديدة من القيم التنظيمية تتمثل في تحليل الأفكار والمعلومات الإدارية، واستخدام منهجية البحث العلمي في وضع الخطط المستقبلية، وبالتالي ظهرت قيم جديدة مثل: الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والجوانب النفسية، دراسة ضغوط العمل والإجهاد..الخ.¹

4 . 7 المرحلة الواقعية: تمثل هذه المرحلة من تطور القيم التنظيمية مزيجا مؤلفا من المراحل السابقة، إذ ظهرت مجموعة من الأفكار والتي كانت سائدة من قبل مثل: لاشيء مجانا، العمل الجاد يقود إلى النجاح و استغلال الفرص، المسؤولية الذاتية.

¹موسى اللوزي : مرجع سابق، ص234

5. مساهمة القيم في بناء المنظمات:

كل منظمة تحرص أن تكون لها رؤية واضحة تسعى إلى تحقيقها في إطار من القيم التنظيمية، وتعتبر القيم معياراً أساسياً للحكم على صحة واعتلال السلوك، وبالتالي فإنها سبب نجاح الأفراد والمنظمات في تحقيق أهدافها، ومفهوم القيم في منظمات الأعمال هي عبارة عن معايير تعمل على توجيه سلوك الأفراد اتجاه المواقف والمواضيع في حدود المنظمة وتعتبر القيم من مفاهيم الإدارة الحديثة، وتختلف مدى قوة تأثير القيم على الأفراد ويجب على المنظمة تطبيق القيم الإيجابية وتعزيزها بين أفرادها وللقيم الشخصية أهمية لا تقل أهمية عن القيم التنظيمية في منظمات الأعمال، ويجب أن يسعى المديرون إلى حد كبير للتوافق بين القيم الشخصية للأفراد والقيم التنظيمية داخل المنظمات، لأن كل شخص داخل المنظمة يحمل قيماً قد تتوافق مع قيم المنظمة وقد لا تتوافق، لذلك تأثير سلبي على مستوى الأداء إذ تعارضت القيم التي يؤمن بها الأفراد مع قيم المنظمة، ويعد ذلك مطلباً لتحقيق نجاح العمل الإداري وأحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتوافق منظمات الأعمال، والقيم التنظيمية تلعب دوراً كبيراً في عملية بناء المنظمات من خلال وضع الاستراتيجيات واتخاذ القرارات و حل المشكلات والأداء الجيد والكفاءة، وأيضاً تلعب دوراً في تحديد مستوى الانجاز في المنظمة، وأما القيم الشخصية فلها أهمية في تحديد العلاقات الشخصية بين المديرين والعاملين وتحديد أخلاقيات العمل، والمدير الناجح هو الذي يستطيع تحقيق التوافق والترابط بين كل من القيم التنظيمية والقيم الشخصية في إطار موحد، فكلما ازدادت درجة التوافق والانسجام بين قيم المنظمة وقيم الأفراد ينعكس ذلك على نجاح العمل وتحقيق الأهداف، ولها علاقة وثيقة في اتجاهات بعض الأفراد كالرضا الوظيفي والالتزام.¹

¹حسين سيد طه وآخرون: التوافق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية في بيئة الأعمال الكويتية (دراسة تطبيقية)، الكويت،

خلاصة

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل، ومما سبق نستنتج أن القيم التنظيمية تعد من أهم عوامل نجاح المؤسسة وتعد الركيزة الأساسية لها؛ إذ أنها توجه السلوك وتحدد الأهداف، فهي تمثل هوية المنظمة التي تميزها عن غيرها من المنظمات



الفصل الثالث

الإدارة الإلكترونية

تمهيد

في ظل التطورات السريعة التي شهدتها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية مع بداية القرن العشرين الكثير من التحديات أمام المجتمعات، التي ألقت على الإدارة عبء الإعداد لتغيير أساليب العمل من خلال تطوير التنظيمات الإدارية داخليا لكي تتلاءم مع التغييرات البيئية الخارجية لتهيئة الظروف المواتية للنجاح بما ينعكس بشكل مباشر على الأداء عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب بين المتغيرات وسلوك الأفراد والعلاقات بين الجماعات العمل وبين أساليب ونظم الأداء.

وهذه التطورات التكنولوجية الحديثة، أدت إلى ظهور الإدارة الإلكترونية كمفهوم جديد أخذ أبعاد جديدة و شاملة مع تزايد استخدام تكنولوجيا العمل بالانترنت، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات العمومية لما حققته من نتائج ايجابية في تسريع العمل، وهذا ما جعلنا نبرز في هذا الفصل كل من تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها وكذا أهدافها ومبادئها وأخيرا وظائف الإدارة الإلكترونية.

1 . نشأة الإدارة الإلكترونية:

يرجع ظهور تطبيقات الدوائر الإلكترونية لحد كبير إلى الإنجازات الهائلة للتصنيع وظهور أدوات لتطوير أنظمة معلومات الكمبيوتر وبرامجها المختلفة وثورة الاتصالات والإنترنت وأنظمة إدارة قاعدة البيانات والعدد الكبير من الشركات والمؤسسات التي تم اتخاذها لتطوير برامج جاهزة للاستخدام لها علاقة مع الإدارة الكهربائية.

إضافة إلى ذلك أدى التطور السريع لتقنيات المعلومات والاتصالات إلى ظهور نموذج جديد للإدارة في ضوء المنافسة المتزايدة والتحدي للإدارات البيروقراطية من أجل تحسين مستوى الأنشطة وجودة الخدمات، والتي كانت تسمى الإدارة الرقمية، وإدارة الحكم e أو الإدارة الإلكترونية، وبالتالي جاء ظهور الإدارة الإلكترونية بعد التطور النوعي للتجارة الإلكترونية عندما ترى بعض الدراسات هذا الاهتمام بالأنشطة الإدارية والأنشطة الإلكترونية، وانتشار الإنترنت الذي ظهر في بداية الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية استخدام التكنولوجيا الرقمية، لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

وتشير بعض الأدب من الفكر الإداري إلى أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر بعد نهاية توافق الأجهزة والبرامج التي تعاني من مشكلة عامة، لأن معظم الدول العربية والأجنبية قد تم تمثيلها في الحكومات نحو الاستخدام الأمثل لتكنولوجيات الاتصالات، يعتقد بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية أكثر تقنية من التكنولوجيا.¹

وتوالى من بعد هذا ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء وقد حصرت كالتالي:²

- استخدم مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي.
- في عام 1974 أخذت مؤسسة (زيروكس) لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل.
- في سنة 1996 كانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان من خلال استخدام الربط الشبكيين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جداً.
- في بداية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية، وأُعدت كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.

¹ سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية أفاق و تطبيقات العربية، معهد الإدارة العامة، المملك العربية السعودية، 2005، ص3.

² علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص32.

فإن الإدارة الإلكترونية تعد من منجزات العصر الحديث حيث أدت إلى التقدم في مجال الاتصالات أي يمكن القول أنها حوصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارة الحكومية وصناع القرار تعتمد على وسائل تقنية منظورة تساعدهم على إنجاز المهام المناط بها وتقديم الخدمات للمواطنين باستخدام الوسائل الإلكترونية.

هذا ويشير البعض من المفكرين والكتاب إلى انه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن:¹

- امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصون في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية.

- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال.

- إن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ بداية عقد الخمسينات والستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد.

¹ عبد الناصر علك حافظ وحسين وليد حسين عباس: نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2014، ص240.

2. خصائص الإدارة الإلكترونية:

ومن خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي:¹

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعما كبير في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الأفراد.
- إدارة بلا الأوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: تعتمد أساسا على الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد.
- إدارة بلا زمان: تستمر ل 24 ساعة 24 مكان في العالم الجديد.
- إدارة بلا تنظيمات: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات التي تعتمد على صناع المعرفة زيادة الإتقان أي الدقة والوضوح في انجاز المعاملات.
- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحويل، فان انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- تبسيط الإجراءات: أما الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية، عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع
- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل من يقدم خدمات.

¹ اعد القادر بوبكر و فوزية قديد: مرجع سبق ذكره ، ص14.

3 . أهداف الإدارة الإلكترونية:

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق فعالية المؤسسة فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية وتتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- تحسين مستوى الخدمات.
 - التقليل من التعقيدات الإدارية.
 - تخفيض التكاليف.
 - القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل.¹
 - سهولة وسرعة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة والترابط بين العاملين والإدارة.
 - تركيز نقطة اتخاذ القرارات في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.²
 - خلق الفعالية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال تقنيات حديثة.
 - إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة.
 - ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.
- كما يمكن أن نجمل الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية من خلال المميزات التي تتيحها كالآتي:

3 . 1 تحسين مستوى الخدمات: ومن ذلك محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، والسهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالمستفيدين من خدمات الإدارة وتحقيق عنصر الشفافية وتوفير المعلومات للمستفيد بيسر وسهولة.

1. التقليل من التعقيدات الإدارية: وذلك من خلال تقليل البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور .

2. تخفيض التكاليف: ومن ذلك إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي تلزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الانترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة الإدارة ذات العلاقة بتقديم تلك الخدمة، كما أن الأرشفة الإلكترونية توفر على الدولة جهود وتكاليف الحفظ والتخزين للسجلات وما قد تتعرض له من تلف أو غيره

3. تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الإدارة:

¹ حجازي عبد الفتاح بيومي: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007

² رأفت عبد الباقي رضوان: الإدارة الإلكترونية ، مركز المعلومات و دعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004، ص5

ومن ذلك إتباع أسلوب موحد للتعامل مع جميع شرائح الجمهور بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة، وكذا قيام نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل على مدار الساعة، مما يوفر على المستفيد الوقت والجهد والمال.¹ ويتضح من خلال هذا أن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق أرقى الخدمات، وكذا خلق قاعدة أساسية لجهاز الكتروني يسعى للالتزام بتحقيق فعالية الأداء والإلتقان التنظيمي وهذا ما يعني سهولة تحقيق الأهداف والمشاريع الإستراتيجية للمؤسسة انطلاقاً من هيكل تنظيمي فعال مواكب لأهم التطورات الجديدة التي تطرأ على المؤسسة.

كما حددت الباحثة "عائشة" أهداف الإدارة الإلكترونية كالتالي:

1. تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
2. تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
3. تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
4. ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم و جاهزية مستمرة.
5. تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
6. إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل²

¹ رأفت رضوان: مرجع سبق ذكره، ص 03

² عائشة بنت احمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال: اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، يناير 2013 ص 55.

4 . مبادئ الإدارة الإلكترونية:

وتتمثل مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي¹:

- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.
- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف.
- إحلال الآلة محل العامل، واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات، وإنجاز الأعمال والصفقات الرقمية عن بعد.
- تبادل البيانات الكترونياً لتغطي جميع العاملين في المؤسسة، وعلاقات المؤسسة مع الموردين و العملاء والمجموعة المشتركة في المؤسسات.
- التفاعل الآلي.

¹مصطفى يوسف كافي: الإدارة الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2012، ص 47

5 . وظائف الإدارة الإلكترونية:

تتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية في:

5 . 1 التخطيط الإلكتروني:

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات¹:

- إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف المؤسسة القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.
- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

وتعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية العالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والأسواق، والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي للتخطيط.

5 . 2 التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني يرى الدكتور "نجم عبود" أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد حيث أن التنظيم التقليدي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيمي عرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم في ظل الإدارة الإلكترونية حيث تقوم بأعمالها بطريقة ديناميكية، من خلال مراكز قرار متعددة فتعتمد على استخدام التنظيم الشبكي لأنه تنظيم مرن للاتصال والتعاون بين الأفراد.²

¹ عبد الكريم عاشو: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010، ص32.

² موفق حديد محمد: الإدارة المبادئ_النظريات والوظائف، ط1، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص140

5 . 3 الرقابة الإلكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، العاملين، الموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أنا لرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة.¹

5 . 4 القيادة الإلكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم للأشكال الثلاثة التالية²:

- **القيادة العلمية:** حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودها، إضافة إلى أنها تمكن القائد الإلكتروني من سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة وامتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، البرمجيات، الشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، الاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.

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

- **القيادة الذاتية:** تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة .

¹ المرجع نفسه: ص140

² عبد الكريم عاشور: المرجع السابق، ص32.

6. مهارات وقدرات نجاح أنظمة الإدارة الإلكترونية:

1. سد الفجوة بين ما هو متاح وما هو مطلوب من مهارات قد تتطلب مهارات فنية وتقنية متنوعة والقدرة على التعامل مع كافة وسائل وأنظمة الإدارة الإلكترونية
2. سد الفجوة بين المستفيدين المتوقعين والفعليين، وتحديد الجمهور المتوقع من المستفيدين واختلافه عن الحقيقي.
3. الوصول إلى المستفيدين تقديم خدمات المؤسسات على اختلاف مستوياتهم من خلال منافذ وصول متعددة سهلة الاستخدام وفي متناول الجميع.
4. التحول في الخدمات تحويل الصيحات الموجهة من الوضع الفردي للبرامج إلى الوضع المتكامل في الوقت الحقيقي ويشمل الأنشطة والعمليات المختلفة.
5. ديناميكية وتفاعل الأداء من خلال التفاعل بين خدمات المؤسسة، والمستفيدين من خلال السماح للمستخدمين باستخدام النماذج الكترونيا ودفع الرسوم عبر الويب أي التحول إلى الويب التفاعلي.
6. إتاحة الخدمات على البوابات الإلكترونية يتم إتاحة جميع أنواع الخدمات بشكل تفاعلي على البوابات الإلكترونية للمؤسسات المعروضة على شبكة الإنترنت وشبكات أخرى.
7. إنشاء خريطة عمل تطبيقية بسيطة وواضحة يمكن من خلالها، الوصول إلى واقع المؤسسة الحالي والواقع المنشود وإشراك الجميع أنواع المستفيدين منه.
8. تقديم الدعم والمساعدة من خلال توفير كافة وسائل التوجيه والإرشاد وأدلة العمل بالإضافة إلى البرامج التعليمية والدورات التدريبية والشروحات الشاملة¹.

¹Fadil ali kharmit,electronique management systems and their impact on the performance of information institution , article publication ,august 2023, p;8-9

7. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

المعوقات الإدارية: تتضمن المعوقات الإدارية في ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية إلى جانب عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة، لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها، وغياب الرؤية الإستراتيجية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية، ومحاولة تمسك المستويات الإدارية والتنظيمية بالأساليب التقليدية، واعتمادها، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية، فمقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تظهر ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

المعوقات المالية والتقنية: تعتبر المعوقات المالية من أكثر المعوقات التي تؤثر على عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية فارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وهذا ما يحد من تقدم مشاريع التحول وقلّة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان التكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية إلى جانب ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية ولا يمكن إغفال صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد، كمعوق من المعوقات التقنية بالإضافة إلى وجود معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

المعوقات البشرية: تتمثل المعوقات البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس في الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة، إلى جانب غياب الدورات التكوينية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية، والفقر، وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإلكترونية، وتزايد الفروق الاجتماعية بين فئات المجتمع، وانقسامه أدى إلى ازدياد حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية، وتعد مشاكل البطالة التي تتجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان إلى الرفض ومقاومة التحول الإلكتروني خوفاً على امتيازاته، ومنصبه، وقلّة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية الاستخدام الحاسب الآلي، وشبكة الإنترنت.¹

¹الاء راضي ناصر، حسام حسني القاسم: "درجة توظيف مهارات الادارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الحكومية بالضفة الغربية من وجهة نظرهم"، مجلة العلوم التربوية و النفسية، جامعة القدس، 30/09/2022، ص 65_66

خلاصة

في هذا الفصل تم تقديم الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية وتطرقنا في هذا الفصل إلى ماهية الإدارة الإلكترونية من خلال نشأتها و خصائصها وتطرقنا كذلك إلى مراحل الإدارة الإلكترونية وأخيرا نكرنا أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.



الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية

تمهيد

تعتبر مرحلة تحديد وضبط الإجراءات المنهجية للدراسة خطوة لا غنى عنها في الدراسة العملية الصحيحة وذلك من خلال الإلمام بالتقنيات والأدوات المنهجية وحسن استخدامها من أجل أن يتمكن الباحث من الوقوف على حقائق على درجة عالية من الكفاءة والدقة

وسنحاول في هذا الفصل من الدراسة إتباع الإجراءات المنهجية اللازمة بطريقة منتظمة، والذي سيتم فيه التعرض إلى تحديد المنهج الملائم لموضوع الدراسة والأدوات المناسبة من خلال مجالات الدراسة المكانية والزمنية والبشرية، واختيار العينة الملائمة لموضوع الدراسة.

1 . مجالات الدراسة:

1. 1 : المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر _بسكرة _ والتي أنشأت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 219-89 المؤرخ في 7 جويلية 1998 المتضمن إنشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة, وتحتوي إدارة هذه الكلية على عمادة , مكتبين, المصلحة الإدارية , وثلاث أقسام , وذلك كما هو موضح في الهيكل التنظيمي للكلية بالملحق رقم (3).

2. 1 : المجال البشري: انطلاقا من المجال المكاني الذي تمثل في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بسكرة و بما إن موضوع دراستنا يتناول دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة لالكترونية فتمثل مجتمع دراستنا في الإدارات المتواجدة في الكلية التي تستخدم الإدارة الالكترونية بشكل دائم في أعمالها . بعد تواصلنا مع رئيس مصلحة المستخدمين للكلية وضح لنا العدد الإجمالي لموظفي إدارات أقسامها الذي يتمثل في 61 موظف، و بما أننا سنختص في الدراسة دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية تم التوجه لاختيار العينة القصدية من الموظفين الذين يتعاملون بالإدارة الالكترونية والمقدر عددهم ب 40 مفردة.

حيث تعرف العينة على أنها:"هي جزء من المجتمع ونقوم بدراستها للتعرف على المجتمع الذي سحبت منه هذه العينة ولكي تصلح النتائج التي نحصل عليها للتعبير عن المجتمع لا بد وان تكون العينة ممثلة للمجتمع تمثيلا صحيحا.¹
والعينة القصدية: يكون الاختيار في هذا النوع على أساس حر من قبل الباحث حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة.²

وبناء على ذلك تم استخدام العينة القصدية على المفردات الذين تتوفر فيهم شروط البحث و الهدف من الدراسة, والمتمثلة في الموظفين المتعاملين بالإدارة الإلكترونية بشكل دائم, وقدرت ب40 مفردة بنسبة 67%.

¹مهدي محمد القصاص: مبادئ الإحصاء و القياس الاجتماعي، كلية الآداب جامعة المنصورة، سنة 2007، ص78.

²عامر قنديلجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية، 1999، ص149.

1 . 3 : المجال الزمني:

تم النزول للميدان مرفقين باستمارات البحث الموجهة للموظفين المتعاملين بأسلوب الإدارة الإلكترونية و ذلك في جولة ميدانية دامت 5 أيام في الفترة الممتدة (من 7 إلى 11 أبريل 2024) تم فيها توزيع الاستمارات على كافة أفراد العينة، وفي الأخير تم جمع واسترجاع استمارات. وبعد جمع الاستمارات تم الشروع في تحليل ومناقشة البيانات المعلومات والذي دام (من 13 إلى 30 أبريل 2024) ثم إخراج المذكرة في شكلها النهائي وتسليمها في تاريخ (03 جوان 2024).

2 . منهج الدراسة:

إن أي دراسة لا ترقى إلى مستوى الدقة ما لم تستند لمنهج علمي، فلا يمكن تصور أو بناء دراسة علمية دون منهج تقوم عليه نظرا لأهميته العلمية في الدراسة للوصول إلى الهدف المرجو منها.

ووفقا لدراستنا الميدانية حول دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم إنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة فإن البحث يقتضي منا اعتماد المنهج الوصفي لدراسة القيم التنظيمية ودورها في تحقيق فعالية الإدارة الإلكترونية، وكذلك باعتباره المنهج الأكثر ملائمة لأنه يساعدنا في بناء الإطار النظري و تحديد متغيرات الدراسة بدقة.

- ويعرف المنهج الوصفي على أنه: مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة.¹

¹ أحمد عياد : مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 62

3 . أدوات جمع البيانات و أساليب المعالجة الإحصائية:

تعرف "مادلين غراونز" أدوات جمع البيانات بأنها مجمل التقنيات التي يتخذها الباحث أو الدار لتجميع وتحصيل المعلومات اللازمة المتعلقة بموضوع الدراسة، و تتميز هذه الأدوات والتقنيات بأنها مكتملة لبعضها البعض كما تعد ضرورة عملية لا غنى عنها لأي بحث اجتماعي.¹

3 . 1 استمارة الاستبيان:

- مجموعة من الأسئلة التي يتم الإجابة عليها من قبل المفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه.

- وسيلة للحصول على إجابات لعدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض و يقوم المفحوص بملئه بنفسه.

- عبارة عن أداة جمع بيانات ميدانية تتضمن مثيرات حسية ولفظية واستجاباتها الموصولة بواقع العمل وبمواقعه نحو الذات أو نحو الغير.²

ولقد وضعنا الصياغة لمؤشرات تساؤلات متغيري الدراسة بناء على المادة النظرية التي أجريناها وإطلاعنا على العديد من الدراسات السابقة والمشابهة بالإضافة إلى ما استقيناه عند نزولنا لميدان الدراسة، ومنه تم إعداد الاستبانة حول دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بسكرة.

حيث احتوت استمارة البحث على قسمين أساسيين :

القسم الأول: مخصص للبيانات الشخصية وشمل أربع 4 أسئلة (الجنس، السن، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة)

والقسم الثاني اشتمل محورين : محور خصص ل"دور قيمة الالتزام التنظيمي في تحسين مستوى خدمات الإدارة الالكترونية" وشمل من 1 إلى 10 عبارات.

¹ :Madline grouitz les ciques des sciences sociales , 2eme édition , dulloz , paris 1983 p 241.

² زياد بن علي بن محمود الجرجاوي: قواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2011، ص17

ومحور أخير خصص "الدور قيمة الإتقان التنظيمي في التقليل من التعقيدات بالإدارة الالكترونية " وشمل من 11 إلى 20 عبارة.

وقد تم توزيع الاستبيانات على جميع أفراد عينة الدراسة (40) و قد تم استرداد (39) استبانته، و بعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد (1) استبانته نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان نو بذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة (38) استبانته والتي تمثل 95% من الإستبيانات المسترجعة.

كما تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات القسم الثاني للاستبانة، حيث تم اختيار الدرجة (1) لأبدا و الدرجة (2) لأحيانا و الدرجة (3) ل دائما . كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح مقياس ليكرت:¹

التصنيف	دائما	أحيانا	أبدا
الدرجة	3	2	1

من إعداد الطالبتين

جدول رقم (2) يوضح: اتجاه الرأي وفقا لسلم ليكرت الثلاثي²

المجالات	اتجاه الرأي	درجات النموذج	مستوى اتجاه المبحوثين
[1.66_1]	أبدا	3	ضعيف
[2,33 _1,67]	أحيانا	2	متوسط
[3 _ 2,347]	دائما	1	قوي

من إعداد الطالبتين

تم حساب الاتجاه كالأتي: أكبر درجة - أقل درجة ÷ العدد الكلي للدرجات.

$$\text{ومنه المعادلة: } 0,66 = 2 \div 1 - 3$$

ولتحديد اتجاه العينة كل مرة نقوم بإضافة 0,66 لنحصل على مستوى اتجاه العبارات .

¹ Statistic-think. Blogspot. Com/2019/02/blog-spot.html

²المرجع السابق

3 . 2 مرحلة تحكيم الاستمارة:

لقد تم تحكيم الاستمارة من قبل مجموعة الأساتذة المشار إليهم في الملحق رقم (1) ، ولقد تم التأكد من ملائمة البيانات ومدى قدرة الأسئلة الاستبيان على حل مشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها وقد تمحورت ملاحظات الأساتذة حول النقاط التالية:

- إعادة ترتيب بعض الأسئلة بما يتناسب وتساؤلات الدراسة
 - تبسيط الصياغة للبعض الآخر منها.
- بعدها تم إعادة صياغة الاستمارة بشكلها الجديد و المباشرة في توزيعها على المبحوثين.

3 . 3 مرحلة توزيع الاستبيان:

بعد تحكيم الاستبيانات تم النزول إلى المجال المكاني للدراسة والمتمثل في إدارات المختارة بشكل قصدي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والمتمثل عدد مفرداتها في (40) مفردة بنسبة 67% من المجمع الكلي للدراسة والتي تم توزيعها كلها واستلمنا منها (38) استمارة حيث مثلت نسبة 95% من الاستبيانات الموزعة.

خلاصة:

بهذا نكون قد حاولنا الإلمام بالإجراءات المنهجية للدراسة، وكذا معالجة بياناتها من خلال هذا الفصل حيث تمثلت الإجراءات المنهجية في تقديم ميدان الدراسة بجميع جوانبه المكاني والزمني والبشري، ثم العينة وكيفية اختيارها، ثم عرجنا على المنهج المعتمد والمتمثل في المنهج الوصفي.

تعرضنا بعدها لأدوات جمع البيانات والمتمثلة في استمارة الاستبيان، حيث كانت الاستمارة هي الأداة التي تم من خلالها الإلمام بالبيانات والمعلومات الكيفية للدراسة .



الفصل الخامس

عرض وتحليل البيانات الميدانية

تمهيد

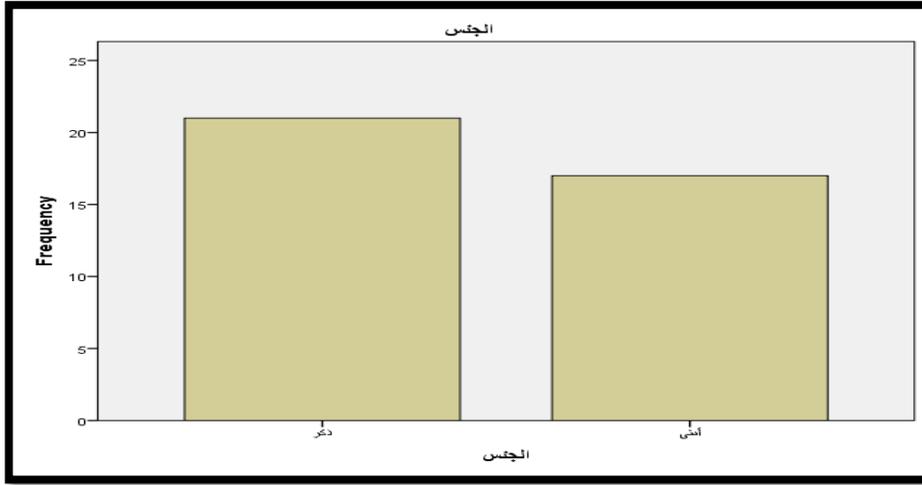
بعد جمع المعلومات والبيانات وتفريغها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS في نسخته 21 حيث قمنا بتحويل الإجابات الكيفية إلى كمية، واختبار التساؤلات المتعلقة بموضوع الدراسة اعتمدنا أسلوب التكرارات، النسب المئوية وكل هذا باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

عرض وتحليل البيانات الشخصية:

جدول رقم (3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	55,3
أنثى	17	44,7
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21



من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

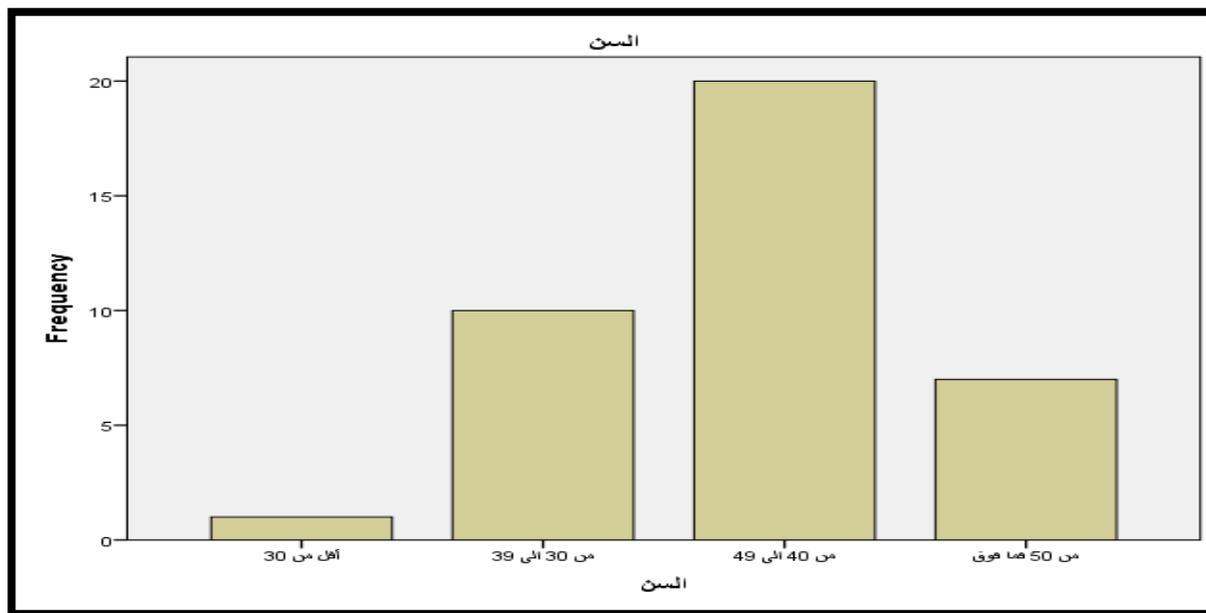
الشكل رقم (1): يمثل توزيع أفراد العينة لمتغير الجنس

من خلال الشواهد الكمية المتعلقة بمتغير الجنس في الجدول أعلاه يتضح أن عدد الذكور 21 فرد بنسبة 55,3 من العدد الإجمالي لأفراد البحث في حين انه بلغ عدد الإناث بقيمة اقل قدرت ب 17 فرد بنسبة 44,7 من أصل المجتمع الكلي.

جدول رقم (4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
اقل من 30	1	2,6
من 30 إلى 39	10	26,3
من 40 إلى 49	20	52,6
من 50 فما فوق	7	18,4
المجموع	38	% 100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21



من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

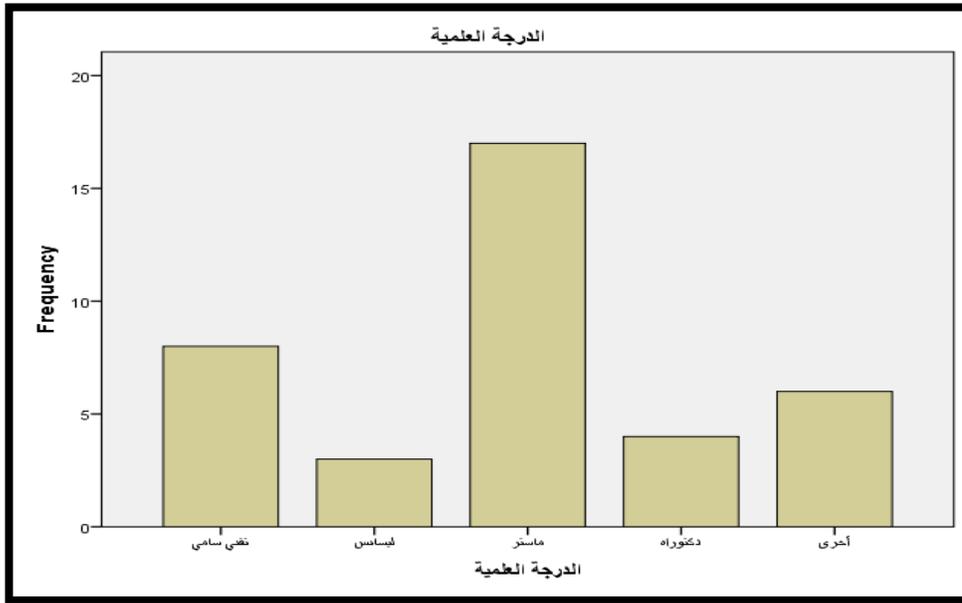
شكل رقم (2): يمثل أفراد العينة لمتغير السن

يوضح الجدول رقم (2) أن معظم أفراد العينة ينحصر عمرهم في الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة بنسبة 52,6 من العدد الإجمالي لأفراد البحث، ثم تليها في الفئة ذات العمر من 30 إلى 39 سنة وذلك بنسبة 26,3، ثم تليها الفئة العمرية من 50 فما فوق بنسبة 18,4 وفي الأخير فئة الأقل من 30 سنة مثلت بنسبة 2,6 كأقل قيمة.

جدول رقم (5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

النسبة	التكرار	الدرجة العلمية
21,1	8	تقني سامي
7,9	3	ليسانس
44,7	17	ماستر
10,5	4	دكتوراه
15,8	6	أخرى
%100	38	المجموع

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21



من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

شكل رقم (3): يمثل أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

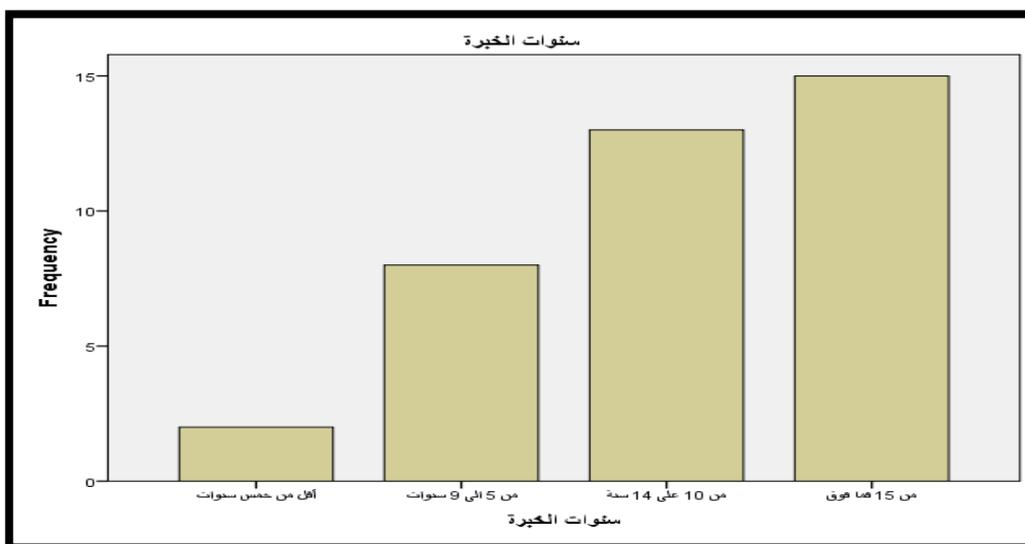
يتبين لنا من الجدول رقم (3) أن حاملي شهادة الماستر يمثلون أغلبية العينة المبحوثة بنسبة 44,7، يليهم حاملي شهادات تقني سامي بنسبة 21,1، ثم يليها مبحوثين حاملين لدرجات علمية أخرى بنسبة

15,8، بعدها حاملي شهادة الدكتوراه بنسبة 10,5 بينما اقل نسبة كانت لحاملي درجة ليسانس بنسبة 7,9 من أصل المجتمع الكلي للدراسة.

جدول رقم (6): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير "سنوات الخبرة"

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	5,3
من 5 إلى 9 سنوات	8	21,1
من 10 إلى 14 سنة	13	34,2
من 15 فما فوق	15	39,5
المجموع	38	% 100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21



من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

شكل رقم(4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

تعتبر الأقدمية في العمل من أهم المؤشرات على وجود ارتباط وثيق بين الفرد والمؤسسة، كما تدل الأقدمية كذلك على مدى تفاعل الفرد مع زملائه، فكلما زادت الأقدمية زاد اندماج الفرد واعتياده على متغيرات العمل، فيوضح الجدول أن أغلب أفراد العينة تتراوح سنوات خبرتهم في الفئة من 15 سنة فما فوق وذلك بنسبة

39,5 من العدد الإجمالي لمفردات العينة، يليها فئة من 10 إلى 14 بنسبة 34,2، ثم بعدها فئة من 15 إلى 19 سنة من الخبرة المهنية، وفي الأخير تأتي فئة الأقل من 5 سنوات بأقل نسبة من العدد الإجمالي لعينة الدراسة و قدرت ب5,3.

2 : عرض وتحليل نتائج تساؤلات الدراسة

1.2 عرض وتحليل نتائج التساؤل الفرعي الأول:

جدول رقم (7) للعبارة 1: الالتزام بقوانين الإدارة الإلكترونية يحسن من مستوى خدماتها

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	24	63,2
أحيانا	14	36,8
أبدا	0	0
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

تشير البيانات المدونة في الجدول رقم (5) أن أعلى نسبة في إجابات المبحوثين كانت ب"دائما" وقدرت ب63,2%، تليها بنسبة أقل 36,8% تقول بأنه أحيانا ما يكون الالتزام بقوانين الإدارة الإلكترونية يعمل على تحسين أدائها، ومن خلال نتائج هذه العبارة نستنتج؛ أن أغلبية أعضاء المؤسسة تلتزم بقوانين الإدارة الإلكترونية رغبة في تحسين أدائها.

اتفقت هذه مع دراسة (زينب قريوة) حيث أن قوانين الإدارة الإلكترونية نجدها في ما مدى تحقيق القيم التنظيمية والالتزام بقوانين العمل الإلكتروني.¹

¹ - زينب قريوة، مرجع سابق ذكره، ص7

جدول رقم (8) للعبارة 2: يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومتطورة بهدف تحسين مستوى الخدمة الإلكترونية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	9	23,7
أحيانا	23	60,5
أبدا	6	15,8
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

يوضح هذا الجدول نسب وتكرار العبارة "يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومتطورة بهدف تحسين مستوى الخدمة الإلكترونية"، حسب الجدول فإن أغلبية أفراد العينة أجابوا بـ "أحيانا" حيث بلغت نسبتهم 60,5%، تليها بنسبة أقل للذين كانت إجاباتهم بدائما قدرت بـ 23,7% بينما نسبة 15,8% كأقل نسبة يحملون رأي مخالف وذلك لأنه لا يتم تشجيعهم على تقديم أفكار جديدة ومتطورة بهدف تحسين مستوى الخدمة الإلكترونية.

من خلال الجدول أعلاه نجد أنه في العمل الإلكتروني من المهم جدا اكتشاف أفكار جديدة و ذلك من خلال تشجيع الموظفين على طرح أفكارهم و البناء عليها.

ويتفق ذلك مع ما هدفت إليه الدراسة "منى عبد العزيز زكريا" حيث قدمت نموًا متزايدًا نحو التوجه في تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات علمية و مجتمعية، وذلك واضح في خدمات الجامعة.¹

¹منى عبد العزيز زكريا، مرجع سابق، ص 229

جدول رقم (9) للعبارة 3: تساهم الزيادة في قدرات الموظفين على الاستفادة من تقنية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	25	65,8
أحيانا	13	34,2
أبدا	0	0
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

جدول رقم (9) يوضح العبارة " تساهم الزيادة في قدرات الموظفين على الاستفادة من تقنية المعلومات في الإدارة الإلكترونية " و من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن المجموعة الأكثر من المبحوثين أقروا بأنه دائما ما تساهم الزيادة في قدرات الموظفين على الاستفادة من تقنية المعلومات في الإدارة الإلكترونية و ذلك بنسبة 65,8% ثم تليها المجموعة الأخرى بأقل قيمة قدرت ب34,2% على أنه أحيانا ما يتم ذلك.

يتفق هذا الطرح مع دراسة "زينب قريوة " من خلال تدريب الموظفين والزيادة في قدراتهم العلمية والعملية وتكوينهم لاستخدام أحدث التطورات ومواكبة التقدم في العالم يساعد في تقديم مستوى أفضل للخدمات الإدارية.¹

جدول رقم (10) للعبارة 4: التطبيق الصارم لمبادئ الإدارة الإلكترونية يرفع من مستوى الخدمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	18	47,4
أحيانا	16	42,1
أبدا	4	10,5
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

¹ زينب قريوة، مرجع سابق، ص 7

انطلاقاً من المعطيات الكمية المبنية في الجدول أعلاه يتضح تقارب النسب بين من يقر بأنه دائماً ما يكون التطبيق الصارم لمبادئ الإدارة يرفع من مستوى الخدمة وقدرت نسبتها ب47,4 %، وبين الأخرى التي أقرت بأنه أحياناً ما يتم ذلك بنسبة قدرت ب 42,1 %، وجاءت في الأخير مجموعة بأقل نسبة منهم قدرت ب10,5% يقرون بغياب التطبيق الصارم لمبادئ الإدارة الإلكترونية.

ونستج اتفاق الفكرة مع دراسة " زينب قريوة " من خلال تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية وتحقيق الفعالية يمكننا من التعرف على متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية.¹

جدول رقم(11) للعبارة 5: الالتزام بتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت يساهم في تحقيق فعالية الإدارة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	28	60,5
أحياناً	8	39,5
أبداً	2	5,5
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتماداً على برنامج spss V21

الجدول رقم (9) يوضح العبارة "الالتزام بتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت يساهم في تحقيق فعالية الإدارة" ويتبين لنا من خلال الجدول الأغلبية من أفراد العينة أقروا بنسبة 60,5 % بأنه دائماً ما الالتزام بتقديم خدمات عبر شبكة الانترنت يساهم في تحقيق فعالية الإدارة الإلكترونية، في حين تليها نسبة 39,5 أقروا بأنه أحياناً ما يتم ذلك، وأخيراً بأقل بنسبة قدرت ب 5,3 للخيار أبداً.

تتفق مع ذلك دراسة " زينب قريوة " حيث تظهر أهداف الإدارة الإلكترونية و علاقتها بالتطوير الإداري و الفعالية و هذا من خلال الالتزام بتقديم خدمات أفضل عبر شبكة الانترنت.²

¹ زينب قريوة، ص8

² زينب قريوة، ص8

جدول رقم (12) للعبارة 6: إتباع سياسة الإدارة الإلكترونية ساعد في تحسين معايير الخدمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	29	76,3
أحيانا	7	18,4
أبدا	2	5,3
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

تشير البيانات المدونة في جدول رقم (10) أن النسب كانت اغلبهم بدائما بنسبة 76,3% في حين نجد نسبة 18,4% أحيانا و كأقل نسبة كانت إجاباتهم بأبدا وذلك بنسبة 5,3%. فمن خلال النسب نلاحظ أن في الغالب دائما ما إتباع سياسة الإدارة الإلكترونية يساعد في تحسين معايير الخدمة، ونلاحظ اختلاف الفكرة مع دراسة "منى عبد العزيز زكريا" من حيث أن إتباع سياسة الإدارة الإلكترونية المتطورة شبه منعدم في مجتمعاتنا العربية وقلة الدراسات نحو اتجاهات الإدارة الإلكترونية و ذلك راجع لحدثة الموضوع على الساحة الميدانية.¹

جدول رقم (13) للعبارة 7: يتبادل الموظفون المعلومات في التعامل الإلكتروني مع زملائهم لتحسين مستوى الخدمة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	15	39,5
أحيانا	23	60,5
أبدا	0	0
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

اعتمادا على ما وردنا في الجدول أعلاه نخلص إلى أنه يتبادل الموظفون المعلومات في التعامل الإلكتروني مع زملائهم لتحسين مستوى الخدمة كانت أعلى نسبة أجابوا ب أحيانا قدرت 60,5 %، في حين نجد

¹منى عبد العزيز زكريا، ص229

نسبة 39,5 % دائما ما يتبادلون المعلومات في التعامل الإلكتروني مع زملائهم لتحسين مستوى الخدمة. تتفق فكرة العبارة مع دراسة "زينب قريوة" حيث أن توظيف أحر الابتكارات التكنولوجية من أجل تقديم أسرع خدمة وهذا يكمن في تبادل المعلومات و الخبرات بين الموظفين.¹

جدول رقم (14) للعبارة 8: التزام الموظفين بمواكبة تطور وسائل الإدارة يحسن من مستوى الخدمة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	26	68,4
أحيانا	12	31,6
أبدا	0	0
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

حسب الجدول رقم (14) فإن أكبر نسبة 68,4 أجابوا ب دائما في حين نجد 31,6 أجابوا ب أحيانا. فمن خلال القراءة الجدولية نجد أن أغلب المبحوثين يقرون بأن التزامهم بمواكبة التطور لوسائل الإدارة يحسن من مستور الخدمة و ذلك نظرا لما لها من أهمية في تسيير شؤون المؤسسة وخاصة حل المشكلات التي تواجه السير الحسن للعمل، اتفقت فكرة العبارة مع دراسة "إيهاب فاروق مصباح العاجز" في تعزيز مستوى الخدمة وتحسين وتطوير الأداء بشكل يواكب التطورات المستمرة.²

جدول رقم (15) للعبارة 9: يلتزم الموظفين بتعزيز قدراتهم العلمية والعملية للاستفادة من تقنية المعلومات بهدف تحسين معايير الخدمة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	12	31,6
أحيانا	26	28,4
أبدا	0	0
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

¹ زينب قريوة، مرجع سبق ذكره، ص7

² إيهاب فاروق مصباح العاجز، ص4

تشير البيانات المدونة في الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة أجابوا ب31,6 في حين نجد نسبة 28,4 ل أحيانا، فمن خلال النسب نلاحظ تدرج آراء المبحوثين بين دائما و أحيانا ما يعزز الموظفين من قدراتهم العلمية و العملية للاستفادة من تقنية المعلومات بهدف تحسين معايير الخدمة.

نلاحظ أن دراسة "منى عبد العزيز زكريا" تركز على مدى تعزيز القدرات العلمية و العملية و تطويرها بالتقدم و الازدهار و تحسين الخدمات المجتمعية و التعليمية الإلكترونية التي تقوم بإدارتها إلكترونيا.¹

جدول رقم (16) للعبارة 10: الالتزام بالاستمرارية داخل العمل يعزز من تحقيق الفعالية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	25	65,8
أحيانا	11	28,9
أبدا	2	5,3
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

حسب معطيات الجدول أعلاه يتضح أنه كانت أغلب إجابات المبحوثين ب"دائما" و ذلك بنسبة 65,8 %تليها من أقروا بأنه أحيانا ما يكون الالتزام بالاستمرارية داخل العمل يعزز من تحقيق الفعالية قدرت نسبته ب28,9ن وفي الأخير من أجابوا ب أبدا قدرت نسبتهم ب5,3.

تتفق فكرة العبارة دراسة " زينب قريوة " حيث وجدت أن القيم السائدة داخل الإدارة الحديثة و الاستمرارية في العمل يعزز من قدرات تحقيق الفعالية وتحسين الخدمات الإلكترونية.²

¹منى عبد العزيز زكريا، مرجع سابق، ص229

²زينب قريوة، مرجع سابق ص 3

2. 2 : عرض و تحليل نتائج التساؤل الفرعي الثاني:

جول رقم (17) للعبارة 11: يتقن الموظفون إجراءات العمل الإداري بشكل يساعد على تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	12	31,6
أحيانا	25	35,8
أبدا	1	2,6
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

يتضح من الجدول أعلاه تقارب نسب إجابات المبحوثين بين أحيانا ما يتقن الموظفون إجراءات العمل الإداري بشكل يساعد على تحقيق أهداف الإدارة وقدرت نسبتها ب 35,8، وبين من أقروا بأنه دائما يا يتم ذلك بنسبة 31,6، ونلاحظ من أجابوا بأبدا كأقل نسبة قدرت ب2,6.

نلاحظ اتفاق فكرة العبارة مع دراسة " منى عبد العزيز زكريا " فالإدارة الإلكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي وهذا ما يجعلهم أكثر فعالية.¹

جدول رقم(18) للعبارة 12: تنظيم الملفات والمستندات بشكل منهجي يسهل الوصول إليها والعمل بها بفعالية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	34	89,5
أحيانا	4	10,5
أبدا	0	0
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

¹منى عبد العزيز زكريا، مرجع سابق، ص226

تشير البيانات المدونة في الجدول أعلاه أن أكبر عدد من أفراد العينة أجابوا ب دائما حيث كانت أعلى نسبة وقدرت ب 89,5، وتليها إجابات أحيانا بنسبة أقل قدرت ب 10,5، ومن خلال هذا نجد أن أغلبية المبحوثين يقرون بأن تنظيم الملفات والمستندات بشكل منهجي يسهل الوصول إليها و العمل بها بفعالية.

اتفقت مع دراسة "منى عبد العزيز زكريا" حيث تنشأ الإدارة الإلكترونية من خلال عدة مراحل تبدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني ثم تسيير الاتصالات المتبادلة بين الجهات ثم الاتصال المباشر بالعملاء ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة و التبادل.¹

جدول رقم (19) للعبارة 13: تقوم الإدارة بتزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة (التدريب / التكوين) لتطوير استخدامهم لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	13	34,2
أحيانا	21	55,3
أبدا	4	10,5
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

حسب الجدول رقم (19) نجد أن أكبر نسبة 55,3 أجابوا ب أنه أحيانا ما تقوم الإدارة بتزويدهم بالمعلومات اللازمة لتطوير استخدامهم لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، تليها نسبة 43,2 للإجابة ب دائما وفي الأخير كأقل نسبة قدرت ب 10,5 للإجابة أبدا.

تتفق مع دراسة "منى عبد العزيز زكريا" حيث نجد الاهتمام الكافي بالثقافة التنظيمية في المنظمات أصبح من أهم المكونات الأساسية لنجاح المؤسسة والمضي قدما، حيث وجدت الباحثة بعض المؤسسات تتطلب أفكار متجددة و مهارات العاملين والقادة خاصة في عصر العولمة مما يسهل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.²

¹منى عبد العزيز زكريا، مرجع سابق، ص 226

²منى عبد العزيز زكريا، مرجع سابق، ص 225

جدول رقم (20) للعبارة 14: إنجاز الأعمال إلكترونياً يساعد في التقليل من مشكلة الازدحام وأعباء التعاملات الإدارية.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
76,3	29	دائماً
21,1%	8	أحياناً
2,6	1	أبداً
%100	38	المجموع

من إعداد الطالبتين اعتماداً على برنامج spss V21

كما ملاحظ في الجدول رقم (20) ان النسبة الأكبر 76,3 أجابوا دائماً تليها نسبة 21,6 للإجابة أحياناً في حين قدرت أقل نسبة للإجابة أبداً ب 2,6.

تتفق ودراسة " زينب قريوة " في أن إنجاز الأعمال إلكترونياً يساعد في التقليل من أعباء التعاملات الإدارية يؤدي إلى انخفاض معدلات الهدر الوظيفي واستقرار الموظفين والمؤسسة وبالتالي رفع الأداء وسرعة الخدمات وجودتها.¹

جدول رقم (21) للعبارة 15: يسهم تقديم الخدمة الإلكترونية في تخفيض التكاليف المرتبطة بالعمل الورقي والتقليل من التعقيدات الإدارية.

النسبة	التكرار	الاحتمالات
71,1	27	دائماً
21,1	8	أحياناً
7,9	3	أبداً
%100	38	المجموع

من إعداد الطالبتين اعتماداً على برنامج spss V21

¹ زينب قريوة، مرجع سابق، ص 7

حسب المعطيات الواردة في الجدول رقم (21) أن النسبة الأكبر من إجمالي أفراد العينة أقرروا بالإجابة دائما وقدرت بـ71,1، تليها نسبة 21,1 للإجابة أحيانا، أخيرا و بأقل نسبة للإجابة أبدا التي تساوي 9,7.

يتفق مع دراسة " زينب قريوة " في كون الإدارة الإلكترونية تقلل من التعقيدات الإدارية و التكاليف و هذا يكمن في أنها تحولت إلى مؤسسة شبكية تقوم على سيرورات رقمية إلكترونية.¹

جدول رقم (22) للعبارة 16: تهدف السياسة الإلكترونية إلى تسهيل العمليات الإدارية داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	31	81,6
أحيانا	6	15,8
أبدا	1	2,6
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

حسب المعطيات الواردة في الجدول رقم (22) أن النسبة الأكبر من إجمالي أفراد العينة أقرروا بالإجابة دائما وقدرت بـ81,6، تليها نسبة 15,8 للإجابة أحيانا، أخيرا و بأقل نسبة للإجابة أبدا التي تساوي 2,6.

اتفقت مع دراسة " زينب قريوة " حيث أن العمليات الإدارية نجدها أصبحت أكثر تطورا مع وجود الإدارة الالكترونية التي تتماشى وتحديات القرن لتحقيق التطور والتقدم والتكيف التنظيمي.²

¹ زينب قريوة، مرجع سابق، ص7

² زينب قريوة، ص7

جدول رقم (23) للعبارة 17: تهدف إجراءات الإدارة الإلكترونية إلى التقليل من التعقيدات الإدارية واختصار مراحل إنجاز المعاملات.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	26	68,4
أحيانا	10	26,3
أبدا	2	5,3
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

كما ملاحظ في الجدول رقم (23) أن النسبة الأكبر 68,4 أجابوا دائما ما تهدف السياسة الإلكترونية إلى تسهيل العمليات الإدارية داخل المؤسسة، تليها نسبة 26,3 للإجابة أحيانا في حين قدرت أقل نسبة للإجابة أبدا ب 5,3.

حيث اتفقت مع دراسة " زينب قريوة " من خلال أن الإدارة الالكترونية قللت من أعباء ومراحل الانجاز التي كانت في الإدارة التقليدية حيث ساهمت تقنيات الإدارة الالكترونية في الرفع من فعالية المؤسسات وتحقيق الرضا الداخلي والخارجي وسهلت عمليات التخطيط الاستراتيجي والإدارة الإستراتيجية¹.

جدول رقم (24) للعبارة 18: الأعمال الإلكترونية تمكن الموظفين من استكمال عملهم خارج وقت العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	23	60,5
أحيانا	13	34,2
أبدا	2	5,3
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة أجابوا ب دائما حيث قدرت ب 60,5، تليها نسبة 34,2 للإجابة أحيانا، ومثلت الإجابة أبدا أقل نسبة لإجابات المبحوثين قدرت نسبتها ب 5,3.

¹ زينب قريوة، ص7

جدول رقم (25) للعبارة 19: توزيع فرق العمل بشكل متوازن يساهم في التقليل التعقيدات الإدارية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	18	47,4
أحيانا	17	44,7
أبدا	3	7,9
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

كما ملاحظ في الجدول رقم (25) إن النسبة الأكبر 47,4 أجابوا دائما ما تمكن الأعمال الإلكترونية الموظفين من استكمال عملهم خارج وقت العمل، تليها نسبة 44,7 للإجابة أحيانا في حين قدرت أقل نسبة للإجابة أبدا ب 7,9.

جدول رقم (26) للعبارة 20: يتقن الموظفون عملهم الإلكتروني من خلال بذل مجهودات أكثر لتحقيق فعالية الإدارة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	19	50
أحيانا	18	47,4
أبدا	1	2,6
المجموع	38	%100

من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج spss V21

كما ملاحظ في الجدول رقم (26) إن النسبة الأكبر 50 أجابوا دائما ما تمكن الأعمال الإلكترونية الموظفين من استكمال عملهم خارج وقت العمل، تليها نسبة 47,7 للإجابة أحيانا في حين قدرت أقل نسبة للإجابة أبدا ب 2,6. اتفقت مع دراسة " زينب قريوة "في انه تظهر قيمة إتقان الموظفين لعملهم الإلكتروني من خلال بذل المجهودات وهذا يحصل عند مواكبة التكنولوجيا الرقمية التي هي آخر الابتكارات العلمية السائدة في المجتمع أو ما يسمى بالثورة المعلوماتية ومجتمع المعلومات والإدارة الرقمية.

3: مناقشة النتائج العامة للدراسة

ومن النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا:

_ تؤدي القيم التنظيمية دورا مهما في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية، وهذا من خلال عملية التخلص من التعقيدات والعراقيل التي تواجه الإدارة و تحقيق الإفادة القصوى.

_ يؤدي الالتزام بالقيم التنظيمية للإدارة الالكترونية إلى إعادة هيكلة الأعمال والمهام بحيث يتم تقديمها بشكل الكتروني مع تقديم الدعم والتشجيع للعاملين مما يحفزهم على تبنيها.

_ تعد القيم التنظيمية من بين العوامل الأساسية في تهيئة المناخ المناسب للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية.

_ المتوسط الحسابي للمحور الثاني: دور قيمة الالتزام التنظيمي في تحسين مستوى خدمات الإدارة الالكترونية قدر ب 2,55 في مجال قوي، ومنه فان لقيمة الالتزام التنظيمي دور فعال وقوي في تحقيقها لهدف تحسين مستوى الخدمة للإدارة الالكترونية ما يشير إلى مدى تمسك الأفراد بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بجهد لتحقيق تلك الأهداف.

_ المتوسط الحسابي للمحور الثاني: دور قيمة الإتقان التنظيمي في التقليل من التعقيدات الإدارية قدر ب 2,5 في مجال قوي، ومنه فان لقيمة الإتقان التنظيمي دور قوي في التقليل من التعقيدات التي تواجه الإدارة الالكتروني

خلاصة

كخطوة أخيرة للدراسة قامت الباحثتان باستخلاص نتائج الدراسة ومناقشتها مناقشة علمية قائمة على التحليل السوسيولوجي وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي بغرض الإجابة عن التساؤلات المطروحة في إشكالية البحث ومناقشة نتائج الدراسة وذلك في ضوء الدراسات السابقة , وذلك يتم بالتحليل الإحصائي ودمج نوعين من المناهج كمية وكيفية معا

خاتمة

خاتمة

في ختام هذه الدراسة، يمكن لنا القول أن؛ القيم التنظيمية تلعب دور أساسي في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية، وتبين من خلال البحث أن القيم التنظيمية ليست مجرد مفاهيم بل هي عوامل جوهرية تتغلغل في صلب الإدارة الإلكترونية وتمنحها القوة والفعالية. كما أنه عبر تطبيق القيم التنظيمية كالالتزام، أثبت الموظفون قدرتهم على تعزيز الكفاءة وتحقيق مستويات عالية من الفعالية في العمليات الإدارية الإلكترونية.

وهذا يعزز سهولة تبني الإدارة الحديثة واستدامة التطورات التكنولوجية، إضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أهمية إشراك جميع الموظفين في صياغة وتعزيز القيم التنظيمية لتحقيق التطور و متطلبات الإدارة الإلكترونية.

ولا يقتصر الأمر على التنفيذ التقني فحسب، بل يبرز أيضاً كيف يمكن للعوامل البشرية وبالأخص القيم التنظيمية أن ترسم مساراً للنجاح أو الفشل في الإدارة الإلكترونية

*كما أن الالتزام لا يحث الموظفين على مجرد الامتثال للإجراءات فقط، بل يغرس فيهم شعوراً بالمسؤولية تجاه هدف المؤسسة، مما يؤدي إلى مشاركة فعالة في عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

*نقل المؤسسات من طرق الإدارة التقليدية إلى الأساليب الإدارية الحديثة، ساعد في تخطي الحواجز الجغرافية والزمنية بفضل التقنيات الإلكترونية. هذا التحول يهدف إلى تحقيق فعالية وضممان الاستمرارية داخل الإدارة.

*كما تأكد لنا من خلال هذه الدراسة ضرورة الاقتناع بأن فهم وتطبيق القيم التنظيمية في جميع جوانب الإدارة الإلكترونية يمثل العمود الفقري لتحقيق تميز المؤسسات وتطويرها، ويعد هذا البحث خطوة تمهيدية لمزيد من الاستكشافات والدراسات التي يمكن أن تبني عليها لتوسيع الفهم وتحقيق تطوير شامل في مجال الإدارة الإلكترونية.

التوصيات

من خلال دراستنا نخلص إلى جملة من التوصيات مفادها:

- تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة و متطورة وهذا بهدف تسهيل وتحسين الخدمة الإلكترونية.
- نشر الوعي بأهمية إتقان أساليب الإدارة الإلكترونية وهذا من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في العالم وتسهيل تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.
- تكوين كوادر قيادية فعالة في العمل الإداري، وموظفين ذو خبرة وذلك لتحسين وتطوير من قدرات الموظفين للاستفادة من تقنية المعلومات واستخدام أساليب حديثة الاتصال.
- إقامة علاقات إنسانية تشجع على العمل وفتح آفاق جديدة أمام الموظفين من خلال عقد الندوات واللقاءات حول أهمية الإدارة الإلكترونية، لتحقيق الفعالية داخل المؤسسات.
- توفير الإمكانيات اللازمة المادية والبشرية والفنية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والخدمات المعلوماتية

المراجع

المراجع

الكتب

1. أحمد عياد: **مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
2. أحمد محسن لطفي: **مقدمة في الإحصاء الاجتماعي**، جامعة الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، 2011.
3. خالد رفعت شاك: **أثر الإدارة الالكترونية على أداء العنصر البشري**، دار النشر، مصر، 2013.
4. ديف فرانسيسو مايك وودكوك: **القيم التنظيمية**، تحرير: عبد الرحمان أحمد هيجان، مراجعة وحيد أحمد الهندي وعامر عبد الله الصعيري، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1995م.
5. رجب إبراهيم عبد الرحمن : **مناهج البحث في العلوم في العلوم الاجتماعية**، دار عالم للكتب، 2003.
6. زياد بن علي بن محمود الجرجاوي: **قواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان**، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2011.
7. سعد غالب ياسين: **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005.
8. سعيد سبعون و حفصة جراي: **الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع**، دار القصة للنشر، الجزائر، ط1، 2012.
9. عائشة بنت احمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال: **اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي**، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، 2013.
10. عبد الرحمان بدوي: **مناهج البحث العلمي**، وكالة المطبوعات الجامعية، الكويت، 1977 .
11. عبد المعطي محمد عساف: **السلوك الإداري "التنظيمي" في منظمات الأعمال**، دار زهران، عمان، 1999.
12. عبد الناصر علك حافظ وحسين وليد حسين عباس: **نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
13. العطية ماجدة: **سلوك المنظمة _ سلوك الفرد والجماعة**، دار الشروق للنشر، عمان، 2003.
14. علاء عبد الرزاق السالمي: **نظم إدارة المعلومات**، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003.

15. علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
16. عمار بوحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، لبنان، بيروت، 2006.
17. العميان محمود سلمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
18. فايز أبو شكري: القيم الأخلاقية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2009.
19. محمد قاسم القريوتي: السلوك التنظيمي، ط4، دار الشروق، عمان، 2000.
20. مهدي حسن زوليف و علي محمد عمر العضيلة: إدارة المنظمة نظريات وسلوك، دار مجدلاوي، عمان، 1996.
21. مهدي محمد القصاص: مبادئ الإحصاء و القياس الاجتماعي، كلية الآداب جامعة المنصورة، 2007.
22. موفق حديد محمد: الإدارة المبادئ النظريات و الوظائف، ط1، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2011.
23. نجم عبود نجم: الإدارة و المعرفة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف المجالات، دار البازوري، عمان، 2009.

مجالات

24. ألاء راضي ناصر، حسام حسني القاسم: درجة توظيف مهارات الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الحكومية بالضفة الغربية من وجهة نظرهم، مجلة العلوم التربوية و النفسية، جامعة القدس، 30/09/2023.
25. موسي عبد الناصر و محمد قريشي: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، جامعة بسكرة، 2011.
- رسائل علمية :
26. حسن حمادة الفرا: تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير الجامعة غزة، فلسطين، 2008.
27. عبد القادر بويكر، فوزية قديد: اثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين_ دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس_، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2021.

28. عبد القادر عبا ف: **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر**، أطروحة الدكتوراه، جامعة بسكرة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2014-2015.
29. عبد الكريم عاشور: **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر** ، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010.
30. عزلاء بنت محمد مطلق الغامدي: **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية و درجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري**، رسالة ماجستير، جامعة السعودية، 2009.
31. كلثوم الكبيسي: **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، رسالة ماجستير، قطر، 2008.
32. يوسف محمد يوسف أبو امونة: **واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2009.

مراجع أجنبية

33. Madeline grouitz les ciques des sciences sociales , 2eme édition , dulloz , paris 1983
34. Fadil ali kharmit,electronique management systems and their impact on the performance of information institution , article publication ,august 2023.

المخلص

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة على معرفة دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية. حيث يتناول البحث بشكل رئيسي الإطار النظري: الفصل الثاني القيم التنظيمية الذي تناول خصائص وأهمية القيم التنظيمية ثم تصنيفها وتطورها وكذا مساهمتها في بناء المنظمات، كما تطرقت الدراسة في فصل ثالث لتحديد نشأة الإدارة الإلكترونية وخصائصها وأهدافها وكذا مبادئ ووظائف الإدارة الإلكترونية وصولاً لمعوقات تطبيقها.

أجريت الدراسة الميدانية في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر _بسكرة_، واتبع الباحثان المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات والمعلومات من خلال استمارة الاستبيان حيث وزعت الاستمارة على عينة من موظفين إدارة الكلية الذين يتعاملون بالإدارة الإلكترونية وقدر عددهم ب 40موظف من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة.

ومن النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا:

- تؤدي القيم التنظيمية دوراً مهماً في تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية، وهذا من خلال عملية التخلص من التعقيدات والعراقيل التي تواجه الإدارة و تحقيق الإفادة القصوى.
- يؤدي الالتزام بالقيم التنظيمية للإدارة الإلكترونية إلى إعادة هيكلة الأعمال والمهام بحيث يتم تقديمها بشكل إلكتروني مع تقديم الدعم والتشجيع للعاملين مما يحفزهم على تبنيها.
- تعد القيم التنظيمية من بين العوامل الأساسية في تهيئة المناخ المناسب للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية.

Abstract:

The aim of this study was to understand the role of organizational values in achieving the objectives of electronic management. The research primarily addresses the theoretical framework: the second chapter on organizational values, which discusses the characteristics and importance of organizational values, their classification, evolution, and their contribution to building organizations. The study also delved into the third chapter to identify the emergence of electronic management, its characteristics, objectives, as well as the principles and functions of electronic management, culminating in the obstacles to its implementation.

The field study was conducted at the administration of the College of Humanities and Social Sciences at Mohamed Khider University - Biskra. The researchers followed the descriptive method, and data and information were collected through a questionnaire distributed to a sample of employees of the college administration who deal with electronic management, totaling 40 employees, representing 66% of the total study population.

Among the results obtained from our study:

- Organizational values play a significant role in achieving the objectives of electronic management, by simplifying complexities and overcoming obstacles faced by management to maximize benefits.
- Commitment to organizational values in electronic management leads to restructuring of tasks and operations, offering them electronically with support and encouragement to employees, thus motivating them to adopt them.
- Organizational values are among the fundamental factors in creating an appropriate climate to achieve sound implementation of electronic management strategy.

الملاحق

ملحق رقم (1) يوضح قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة

الاسم و اللقب	التخصص	الرتبة
عزيز سامية	ع إ تنظيم وعمل	أستاذ تعليم عالي
العبيدي صونيا	ع إ سياسي	أستاذ تعليم عالي
بشقة سميرة	ع إ تنمية موارد بشرية	أستاذ محاضر_أ_

ملحق رقم (2) يوضح إستمارة الإستبيان بعد التعديل

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

استمارة استبيان في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص: تنظيم وعمل

دور القيم التنظيمية في تحقيق أهداف الإدارة الالكترونية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية_بسكرة_

تحت إشراف :

أ. د أسماء بن تركي

من إعداد الطالبتين:

فزاعي يسرى

روبي ليديا

بعد التحية والتقدير , إلى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية _بسكرة_ يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المعدة في إطار بحث تكميلي لنيل شهادة الماستر، فنرجو من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة من خلال وضع علامة (x) أمام الإجابة المختارة علما أن جميع إجاباتكم تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

شكرا لتعاونكم....

السنة الدراسية 2023/2024

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى 1

2. السن .

أقل من 30

من 30 إلى 39

من 40 إلى 49

من 50 فما فوق

3 . الدرجة العلمية:

تقني سامي ليسانس ماستر دكتوراه

4 . سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 9 سنوات

من 10 إلى 14 سنة

من 15 فما فوق سنوات

القسم الثاني

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
1	الالتزام بقوانين الإدارة الإلكترونية يحسن من مستوى خدماتها			
2	يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومتطورة بهدف تحسين مستوى الخدمة الإلكترونية			
3	تساهم الزيادة في قدرات الموظفين على الاستفادة من تقنية المعلومات في الإدارة الإلكترونية			
4	التطبيق الصارم لمبادئ الإدارة الإلكترونية يرفع من مستوى الخدمة			
5	الالتزام بتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت يساهم في تحقيق فعالية الإدارة			
6	إتباع سياسة الإدارة الإلكترونية ساعد في تحسين معايير الخدمة			
7	يتبادل الموظفون المعلومات في التعامل الإلكتروني مع زملائهم لتحسين مستوى الخدمة			
8	التزام الموظفين بمواكبة تطور وسائل الإدارة يحسن من مستوى الخدمة			
9	يلتزم الموظفون بتعزيز قدراتهم العلمية والعملية للاستفادة من تقنية المعلومات بهدف تحسين معايير الخدمة			
10	الالتزام بالاستمرارية داخل العمل يعزز من تحقيق الفعالية			

			يتقن الموظفون إجراءات العمل الإداري بشكل يساعد على تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية	11
			تنظيم الملفات و المستندات بشكل منهجي يسهل الوصول إليها و العمل بها بفعالية	12
			تقوم الإدارة بتزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة (التريب / التكوين) لتطوير استخدامهم لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	31
			إنجاز الأعمال إلكترونياً يساعد في التقليل من مشكلة الازدحام و أعباء التعاملات الإدارية	41
			يسهم تقديم الخدمة الإلكترونية في تخفيض التكاليف المرتبطة بالعمل الورقي و التقليل من التعقيدات الإدارية	51
			تهدف السياسة الإلكترونية إلى تسهيل العمليات الإدارية داخل المؤسسة	61
			تهدف إجراءات الإدارة الإلكترونية إلى التقليل من التعقيدات الإدارية و اختصار مراحل إنجاز المعاملات	17
			الأعمال الإلكترونية تمكن الموظفين من استكمال عملهم خارج وقت العمل	18
			توزيع فرق العمل بشكل متوازن يساهم في التقليل التعقيدات الإدارية	19
			يتقن الموظفون عملهم الإلكتروني من خلال بذل مجهودات أكثر لتحقيق فعالية الإدارة	20

ملحق رقم (3) يوضح الهيكل التنظيمي للكلية

