

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المدرسة الوطنية العليا للمناجنت
القطب الجامعي القليعة - تيبازة -



مذكرة تخرج

تأثير الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية "شركة كهركيب" بالجزائر العاصمة

ماستر حوكمة الكترونية

لجنة المناقشة

الصفة	اسم ولقب الاستاذ
رئيسة	د.عبيد نبيلة
مشرفة ومقررة	د.موساوي سامية
مناقش	د.بن موسي عمر
مناقشة	د.امغار مريم

تحت إشراف:

من إعداد:

د. موساوي سامية

جعيجع أمجد

السنة الجامعية: 2022/2021

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من خلال دراسة ميدانية لشركة الأشغال وتركيب الكهرباء "كهركيب"، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على المعلومات، إذ تم توزيعه على عينة هدفية شملت 168 موظف، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واختبار مدى صحة فرضيات الدراسة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفي شركة الأشغال وتركيب الكهرباء .

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، أداء وظيفي، نظام إلكتروني

Abstract :

This study aimed to know the impact of electronic management on job performance through a case study of the Works and Electricity Installation Company "KAHRAKIB". The questionnaire was relied on as a basic tool for obtaining information. It was distributed to a target sample of 168 employees. The SPSS statistical analysis program was used to analyze the data. And to test the validity of the study's hypotheses, the study reached several results, the most important of which are: There is a strong positive impact of the application of electronic management systems on the development of administrative work and on the performance of the employees of the Works and Electricity Installation Company.

Keywords: Electronic management, job performance, information system

Résumé

Cette étude visait à connaître l'impact de la gestion électronique sur la performance au travail à travers une étude de cas de la société de travaux et d'installation d'électricité "KAHRAKIB". Le questionnaire a été utilisé comme outil de base pour obtenir des informations. Il a été distribué à un échantillon cible de 168 Le programme d'analyse statistique SPSS a été utilisé pour analyser les données Et pour tester la validité des hypothèses de l'étude, l'étude a abouti à plusieurs résultats dont les plus importants sont : Il y a un fort impact positif de l'application des systèmes de gestion électronique sur l'évolution du travail administratif et sur le rendement des employés de la Société de travaux et d'installation électrique.

Mots-clés : Gestion électronique, performance au travail, système d'information

شكر وعرفان

أول من يشكر ويحمد آناء الليل وأطراف النهار هو العلي القهار، الأول والآخر والظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى، وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى وأنار دروبنا، فله جزيل الحمد والثناء العظيم، هو الذي أنعم علينا إذ أرسل فينا عبده ورسوله "محمد بن عبد الله" عليه أركى الصلوات وأطهر التسليم، أرسله بقرآنه المبين فعلمنا ما لم نعلم وحثنا على طلب العلم أينما وجد.

لله الحمد كله والشكر كله أن وفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لإنجاز هذا

العمل المتواضع

تعجز كل كلمات الشكر أمام عظمة الوالدين الذين دفعوا سنين عمرهم ليقطفوا ثمار نجاحنا... فلکم ألف شكر على كل الدعم المادي والمعنوي والشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه من أولى المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة. كما نرفع كلمة شكر إلى الدكتورة المشرفة "موساوي سمیة" التي ساعدتنا على إنجاز

بحثنا

ونشكر أستاذة التربص الميداني "يوسفی نسرین" التي لم تبخل علينا بنصائحها وإرشادها كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد، ونشكر كل أساتذة وعمال المدرسة

العليا للمناجمنت

وفي الأخير لا يسعني إلا أن أدعو الله عزوجل أن يرزقني السداد والرشاد والعفاف والغنى وأن يجعلنا هداة مهتدين.

أمجد

فهرس المحتويات

I.....	الملخص
II.....	شكر وعرفان
III.....	فهرس المحتويات
V.....	فهرس الجداول
VI.....	فهرس الأشكال
VII.....	مقدمة
12.....	الفصل الأول:
13.....	1. الدراسات السابقة
12.....	2. الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي
21.....	تمهيد
21.....	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية
21.....	1.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية :
21.....	1.1.1 تعريف الإدارة:
22.....	2.1 الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية :
24.....	3.1 أهداف الإدارة الإلكترونية:
24.....	4.1 عناصر الإدارة الكترونية
26.....	5.1 وظائف الإدارة الكترونية
28.....	6.1 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:
30.....	7.1 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:
33.....	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
33.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي (تعريف، خصائص، العناصر)
33.....	1.2 تعريف الأداء الوظيفي
34.....	2.2 عناصر الأداء الوظيفي
34.....	3.2 العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي
35.....	4.2 العوامل المحددة للأداء الوظيفي
36.....	5.2 معايير و متطلبات قياس الأداء الوظيفي
38.....	الفصل الثاني:
38.....	دراسة ميدانية في شركة "كهركيب"
39.....	تمهيد
40.....	المبحث الأول: منهجية الدراسة
40.....	1.1 منهج الدراسة

40	2.1 مجتمع الدراسة.....
41	3.1 أداة الدراسة.....
41	4.1 ثبات أداة الدراسة.....
42	5.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
42	6.1 حدود الدراسة.....
43	المبحث الثاني: عرض شامل لشركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهركيب ":
43	1.1.1 التعريف بمؤسسة " كهركيب ":
43	2.1 نبذة تاريخية عن نشأتها:
44	3.1 مهام وأهداف مؤسسة " كهركيب ":
45	4.1 التنظيم وأقسام مؤسسة " كهركيب " :
48	ثانيا: أقسام مؤسسة " كهركيب ":
53	الفصل الثالث:
53	نتائج الدراسة وتحليلها.....
54	1. الدراسة الميدانية.....
54	1.1 عرض نتائج البيانات الشخصية.....
68	خاتمة.....
69	قائمة المراجع والمصادر.....
73	الملاحق.....

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	يوضح حجم مجتمع وعينة الدراسة	2-1
40	يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة طبقاً لمحاورها المختلفة	2-2
41	لتحديد الاتجاه للمقياس	2-3
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	3-1
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	3-2
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في الوظيفة	3-3
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني	3-4
56	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المديریات التابعین لهم	3-5
58	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأنظمة الإلكترونية التي يتم التعامل معها	3-6
59	يوضح آراء مفردات عينة الدراسة نحو مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب	3-7
60	يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب	3-8
61	يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهركيب	3-9
63	يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية	3-10
64	يوضح آراء مفردات العينة نحو التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب	3-11
64	يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب	3-12

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	يوضح الإدارة الالكترونية وموقعها بين المفاهيم المشابهة	1-1
30	: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	1-2
46	الهيكل التنظيمي لمؤسسة " كهركيب " 2022	2-1

مقدمة

مقدمة

أدى التطور السريع للمعرفة و تقنيات المعلومات والاتصالات وانتشار الأنترنت إلى تغيير كبير في المهام الإدارية والتنظيمية للمؤسسات المختلفة، يتطلب هذا التطور إيجاد حلول تنظيمية وتشريعية تتوافق مع الثورة الإلكترونية الحالية، أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية للتخلص من الإدارة التقليدية والتحول من العمل التقليدي إلى تطبيقات المعلوماتية لتسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة والاستفادة بكفاءة عالية وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن وهذا ما يشجع على تبني نظام الادارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية ثورة في مجال الإدارة الحديثة لما لها من أثر إيجابي في تسهيل العمليات الإدارية وتقليل الوقت والتكلفة لإنجاز المهام وإتاحة المعلومات دائماً وتطوير الأداء الوظيفي وتحسين أداء وكفاءة وإنتاجية المنظمة من خلال استخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات لدعم عمليات الإدارة، لا تقتصر فوائد الإدارة الإلكترونية على الجوانب الإدارية، بل تمتد إلى الجوانب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة.

ومن خلال ما تقدم فهذه الدراسة تشكلت من ثلاث فصول حيث تم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين حيث خصص المبحث الأول للحديث عن الإدارة الإلكترونية من خلال تعريفها، أهميتها، ومزاياها، ومعوقاتها.

أما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه إلى الأداء الوظيفي والذي تضمن مفهومه، عناصره، ومحدداتها، وصولاً إلى معايير ومتطلبات قياس الأداء الوظيفي.

أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة الميدانية فقد قسم إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول منهجية الدراسة و المبحث الثاني التعريف بالشركة أما المبحث الثالث فقد تم التعرف على الانظمة المعلوماتية المستخدمة.

والفصل الأخير لتحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها ومعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

1. الإشكالية

يتطلب التطبيق الناجح لأنظمة الإدارة الإلكترونية عملية تقييم مستمرة لقياس فعاليتها ومقارنة النتائج المحققة بالأهداف المتوقعة، تليها جهود تطويرية لتضييق أي فجوات بين ما تحققه هذه الأنظمة وما هو مطلوب. ولعل من أبرز الجوانب الإدارية التي تأثرت بتطبيق الإدارة الإلكترونية هو الأداء الوظيفي، حيث يعتبر من أهم المقاييس في تحديد نجاح الإدارة الإلكترونية، ومن هذا المنظور يمكننا أن نحدد التساؤل العام للدراسة على النحو التالي:

ما هو تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي شركة كهركيب؟

وينقسم هذا التساؤل إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب؟
2. هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب؟
3. هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهركيب؟
4. ما مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية؟
5. ما هي التحديات التي واجهت تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب فيما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي؟
6. ما مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب؟

2. الفرضيات:

- وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفي شركة الأشغال وتركيب الكهرياء "كهركيب".
- الفرضية الأولى: وجود معرفة عالية بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة.
- الفرضية الثانية: درجة مساهمة عالية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب.
- الفرضية الثالثة: درجة مساهمة عالية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهركيب.

- **الفرضية الرابعة:** توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة.

- **الفرضية الخامسة:** وجود تحديات بدرجة متوسطة تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب.

- **الفرضية السادسة:** فعالية مرتفعة لأنظمة الإدارة الإلكترونية في الشركة.

3. أهمية الدراسة :

- يستمد هذا البحث أهميته من أهمية الإدارة الإلكترونية لما لها من الأهمية البالغة للعامل والمواطن على حد سواء فالإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعتبر من أهم التطورات التي حصلت على مستوى المؤسسات من خلال تطبيق أنظمة مختلفة كان من الضروري متابعتها ودراستها ومعرفة مدى التغيير الذي حققته من خلال تطبيقها.

- يستمد هذا البحث أهميته من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في الشركة، من جهة وكذا دور الإدارة الإلكترونية من جهة ثانية، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل الشركة ولسيما في ظل العولمة.

4. أسباب اختيار الموضوع

أ. الأسباب الموضوعية:

- حداثة وحيوية موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسة لأهميته في مساعدة المؤسسات في تحقيق أهدافها.

- السعي إلى معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين داخل الشركة.

ب. الأسباب الذاتية:

- موضوع الدراسة يتوافق مع طبيعة التخصص المنتهج مناجمت حوكمة الكترونية.

- الرغبة الشخصية في معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية .

5. أهداف البحث

- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي.

- إبراز تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية، وبيان العلاقة الحاصلة بين الإدارة الإلكترونية والأداء.

- معرفة مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة كهركيب.
- تسليط الضوء على أهمية الأداء الوظيفي وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

6. صعوبات الدراسة:

وجود مديرتين لشركة كهركيب خارج مقر الشركة بالجزائر العاصمة (مديرية اللوحات الكهربائية) والكائن مقرها بولاية وهران ويبلغ عدد موظفيها 138 موظف، وكذلك (مديرية أشغال الخطوط والكوابل) والكائن مقرها بولاية قسنطينة ويبلغ عدد موظفيها 1100 موظف، بحيث تم اسقاط دراستنا على ستة (6) مديريات فقط الموجودة بمقر الشركة بالجزائر العاصمة،

الفصل الأول:

• الدراسات السابقة

• الإطار النظري للإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي

1. الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء مراجعة الأدبيات ذات صلة بموضوع البحث، حيث تم الاطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تعرض أثر الادارة الالكترونية على أداء العاملين ذات علاقة بأهداف الدراسة الحالية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

الدراسة الأولى :

دراسة رابح الوافي بعنوان أثر استخدام الادارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية أطروحة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص: علوم تسيير سنة 2019/2018 جامعة المسيلة حيث تمحورت هذه الدراسة على تساؤل رئيسي تمثل في : ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية بقطاع العدالة من منظور عينة من متعاملي القطاع بولاية المسيلة؟ يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة حالة قطاع العدالة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على المعلومات واللجوء إلى العديد من الأساليب الإحصائية لتحديد طبيعة البيانات والاختبارات المناسبة لكل فرضية، وتم التوصل إلى أن قطاع العدالة يستخدم الإدارة الإلكترونية بفعالية، بالإضافة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمختلف أبعاد(متغيرات) الإدارة الالكترونية على عناصر جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة قطاع العدالة باعتباره جزءا من هذه المؤسسات.

الدراسة الثانية:

دراسة فرخة ليندة بعنوان دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج - جيجل - رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص: تسيير الموارد البشرية، سنة 2018 هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، استهدفت هذه الدراسة الشركة الإفريقية للزجاج بجيجل، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات عن متغيراتها، إذ تم توزيعه على عينة هدفية شملت 122 وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واختبار مدى

صحة فرضيات الدراسة. فتمثلت إشكالية الدراسة من خلال السؤال الرئيس الآتي: **ما دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات؟**

- ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر ما يلي:
- تمثل الموارد البشرية عصب المؤسسات وعمودها الفقري الذي بدونه لا يكون لها أي وجود، لان أدائها هو المحدد الرئيسي لأداء المنظمة ككل، وهي بذلك ميزة تنافسية للمؤسسات.
 - تحتل إدارة الوارد البشرية مكانة خاصة في دراسات الإدارة المعاصرة لأنها المحرك للعملية الإدارية الناجحة، كونها تؤثر في كافة عناصر المنظمة.
 - معظم وظائف إدارة الموارد البشرية يمكن تحويلها إلى وظائف إلكترونية، لذلك تواجه إدارة الموارد البشرية تحديات هامة مع الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.
 - أن مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مفهوم واسع يشمل عدة أنظمة إلكترونية مختلفة، والتحول إليها يستلزم تغييرات واسعة بدء من هيكل المؤسسة إلى إجراءات العمل.

الدراسة الثالثة:

دراسة سمير عماري بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص: علوم تسيير سنة 2018/2017 حيث تمحورت هذه الدراسة على تساؤل رئيسي تمثل في : **ما مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، حيث إتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم جمع البيانات بالإعتماد على المقابلة مع بعض أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى الإستبيان الذي إستهدف عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية ومساعدتهم بالجامعات الجزائرية محل الدراسة والبالغ عددهم (867) فردا، ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، إذ وجد أنه مستوى متوسط، والشيء نفسه بالنسبة لمستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة إذ وجد أنه مستوى متوسط، بالإضافة إلى

ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة (الإدارية، التعليمية، المكتبية) في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.

الدراسة الرابعة:

دراسة **عبان عبد القادر** بعنوان **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر** دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع تخصص: إدارة وعمل، سنة 2016/2015 هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ومعرفة مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتنقيب عن الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية، أما عن المنهج المستخدم فقد استخدم منهجين وهما المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي لأجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة حيث تم اختيار عينتين تمثلان جزءا من المجتمع الإحصائي، العينة الأولى عشوائية تمثل الموظفين الإداريين في البلدية متكونة من 189 فرد والعينة الثانية هي عينة قصدية تم فيها أخذ 99 فرد من الأشخاص الذين يأتون للبلدية مستخدما في بحثه الملاحظة والمقابلة والاستبيان لجمع البيانات اللازمة للدراسة، حيث تمحورت هذه الدراسة على تساؤل رئيس تمثل في: **ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟**

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تمثلت في:

- عدم وجود إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهذا راجع لنقص الإمكانيات البشرية والمادية والمالية التي من شأنها أن تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- للعمال في الإدارات الجزائرية دافعية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من أجل تحسين أدائهم وتطوير البلديات وخدماتها.
- المعوقات البشرية والمادية والتقنية تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تطوير الوظائف الإدارية التقليدية من خلال ادخال التكنولوجيا الحديثة على الوظائف التقليدية.
- الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في ترقية أداء العاملين في البلديات الجزائرية.

- توجد العديد من التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا، والتحديات التنظيمية والاجتماعية والتقنية.

الدراسة الخامسة:

السبعي (2015) " إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للمرور بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها" هدفت هذه الدراسة الي تعريف علي مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للمرور من خلال معرفة توافر الامكانات المادية والبشرية والمستلزمات الادارية ومعرفة وجهة نظر العاملين في الادارة العامة للمرور لإمكانية تطبيق الادارة الالكترونية وما هي المعوقات التي تحول دون تطبيقها واستخدام الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق مدخل المسح الاجتماعي باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة لنتائج من أهمها:

- تتوافر الامكانيات المادية والمتطلبات الادارية والفنية في الادارة العامة للمرور بنسبة متوسطة.
- تتوافر الامكانية البشرية في الادارة العامة للمرور بنسبة قليلة.
- هنالك معوقات تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للمرور من اهمها :اختلاف الاجراءات الادارية داخل أقسام الادارة العامة للمرور, غياب الحوافز المادية وعدم وجود بنية تحتية متكاملة.

الدراسة السادسة:

رسالة دكتوراه من إعداد بوزكري جيلالي, تحت عنوان " الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية" واقع والأفاق , جامعة الجزائر3 , سنة 2014 حيث تناول الباحث موضوع هذه الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي على حد سواء, وعالج إشكالية مدي استجابة المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية, وما هي تطلعات التي تسعى إلى تحقيقها, توصل فيها الباحث إلى أن الإدارة الإلكترونية تصلح أن تكون استراتيجية متكاملة للتغيير, إذا ما توافرت متطلبات ضرورية لتطبيقها, هو ما جعل المؤسسات الجزائرية تسعى للإحداث تطبيق الإدارة الإلكترونية محل التطبيقات التقليدية للإدارة الإلكترونية ضعيفة ولا تحفز على تطبيق الإدارة الإلكترونية, وذلك رغم جهود المبذولة

لتطويرها, وهو ما يجعل المؤسسات الجزائرية متأخرة في التحول نحو هذا نمط الإلكتروني وذلك بفعل جملة من المعوقات.

الدراسة السابعة:

دراسة عائشة بنت أحمد حسني وشذا بنت عبد المحسن الخيال بعنوان " أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة" السعودية المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة - جامعة الأزهر 2013، هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز، وتحديد ما يواجهها من معوقات وتقديم بعض التوصيات لمواجهة هذه المعوقات، بالإضافة إلى تقييم مدى فعالية أنظمتها الحالية، وتقوم الدراسة على تساؤل أساسي ونصه: ما هو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة؟

ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية بالاعتماد على أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية من الموظفات تتألف من (248) موظفة ولقد بلغ العائد من الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (240) مفردة أي ما يعادل 97% من عينة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

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

الدراسة الثامنة

دراسة بكري (2012) بعنوان: " دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة. هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية وجود إدارات إلكترونية بالمنظمات، وعلى مدى تأثيرها على أداء الموظفين، وعلى التعرف على مدى وعي الموظفين بفوائدها ومميزاتها. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- وجود كوادر بشرية جيدة في مجتمع الدراسة تجيد استخدام التقنية الحديثة المتطورة.
- مساهمة الإدارة الالكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال.
- وجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين، حيث أنه كلما اتجه الموظفين إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كلما تطورت مهاراتهم، وهذا بدوره ساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.
- تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفر وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف.

الدراسة التاسعة:

دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي 2011 بعنوان: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي سنة دراسة منشورة في مجلة البحث، جامعة ورقلة العدد 09. تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فاعلية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتسليط الضوء على الواقع الإداري الإلكتروني في مؤسسة التعليم العالي. تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج هي:

- الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر، الأجهزة، المعدات، البرمجيات، والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء مهامها.

- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات.

الدراسة العاشرة:

دراسة عبد الجبار (2010) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة". هدفت الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأعمال الإدارية، ومعرفة مدى جدوى استخدامها لتحسين أداء الموظفين، إضافة إلى تقديم مقترحات لتلافي الصعوبات ومحاولة التغلب عليها بأفضل طريقة ممكنة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لمعرفة وجهات نظر منسوبي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز حيال أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائهم من خلال توزيع استبانات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين بشكل فعال.
- محدودية إمام الموظفين بمفاهيم الإدارة الإلكترونية، وحاجتهم إلى توسيع مداركهم نحو أهميتها وفعاليتها في تطوير العمل الإداري.

إن ظهور بعض الصعوبات عند عملية التغيير يعتبر أمراً حتمياً لا بد من مواجهته لتحقيق الأهداف من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2.1 التعقيب عن الدراسات السابقة:

استعرضت الطالب (10) دراسات سابقة، وقد تطرقت هذه الدراسات إلى جوانب مختلفة من موضوع الدراسة من أبرزها الواقع التطبيقي للإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية في مجتمعات مختلفة، وما خلفه تطبيقها من آثار إيجابية وتحديات، مثل دراسة (رابح الوافي 2019) و دراسة (فرخة ليندة 2018)، دراسة عبان رمضان (2016) وأيضاً ركزت بعض الدراسات على مفهوم الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث وخصائصها ومتطلباتها ومبررات التحول لها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، مثل (دراسة سمير عماري 2018) ودراسة موسى عبد الناصر (2011).

استخدمت الدراسات السابقة مناهج مختلفة في البحث، فبعضها يتفق مع الدراسة الحالية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبعضها المنهج التجريبي، وبعضها المنهج النظري التحليلي.

اتفقت جميع الدراسات على وجود آثار إيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة في مجال الأداء والعمل الإداري. تعتبر الدراسة الحالية امتداداً للدراسات السابقة، حيث تتفق مع الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في الكشف عن مفومها وأهدافها وعناصرها وخصائصها ووظائفها وأهميتها ومتطلباتها ومعوقاتنا، وتتفق مع الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكشف عن الآثار الإيجابية الناتجة عن توظيفها في المنظمات.

تمهيد

ازدادت أهمية الإدارة في العقود الأخيرة، ومع انتشار المؤسسات وكبر حجمها وزيادة معاملاتها، والتوسع بأعمالها وارتقاء المنافسة فيما بينها من جهة، واستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة من جهة أخرى، الأمر الذي أدى إلى بروز الحاجة المتزايدة والملحة أمام هذه الإدارات للبحث عن طريقة لمواكبة هذه التطورات، هذه الطريقة تمكنها من تقديم نتائج أفضل ووضع خطط مستقبلية ونوع من السيطرة على كافة الأنشطة فكانت الإدارة الإلكترونية محاولة للوفاء بالأهداف المسطرة وتحقيقاً لأهداف المؤسسة.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

1.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية :

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة، لذلك وحتى الآن لم يتم التوصل إلى تعريف دقيق لها، وعليه سيتم ذكر بعض هذه التعاريف:

تعريف الإدارة:

حيث عرفها السالمي والسليطي: " بأنها فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات".

كما عرفها (أبو خشبة، 2012، ص.15): بأنها عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة معينة.

أ. تعريف الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح:

- الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف (أحمد فتحي الحيث، 2015، ص.22-23) .

• كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع الإستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيق للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة (يوسف سعداوي، 2011، ص.11) .

• هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (علاء عبد الرزاق السالمي، 2008، ص.3).

• وعرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCDE) " بأنها "استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا سيما شبكة الإنترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل".

من خلال التعاريف السابقة وأخرى، يمكننا استخلاص التعريف التالي: الإدارة الإلكترونية هي القدرة على الإستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا لمعلومات والاتصالات في وظائف الإدارة (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة) قصد تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، لتكون إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.

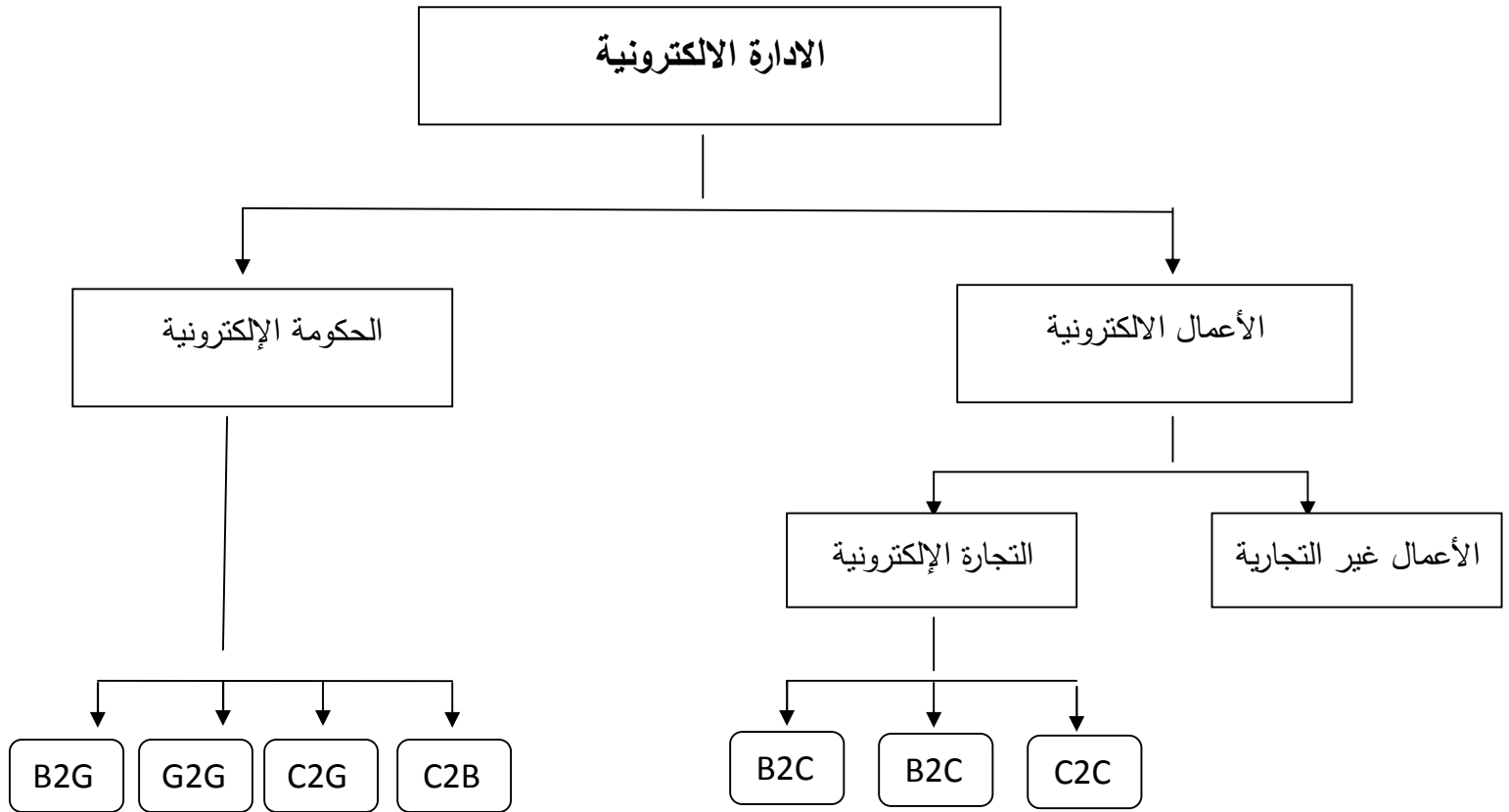
2.1 الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية :

تري (نادية ابراهيم، 2017، ص121) أن الإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية، وأن التطبيقات التكنولوجية في الإدارة التي تعمل على تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات الإلكترونية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، تبقى تلك الممارسات والتطبيقات في دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية، وحين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو إدارتها الصغيرة بشبكة كبرى تنتظم داخلها جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفها، نصل إلى صيغة الحكومة الإلكترونية.

تعني الحكومة الإلكترونية أن جميع الدوائر الحكومية تتكامل مع بعضها وتقدم خدمات بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر و إلكتروني، وبالتالي فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية أكثر شمولاً من مفهوم الإدارة الإلكترونية (السالمي والسليطي، 2008، ص 33)، وعزز هذا الرأي

(الحسن 2011، ص52-60) حيث أشار إلى أن الحكومة الإلكترونية هي الإطار الكامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري على مستوى جميع أطراف العملية الإدارية. وهذا يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية.

الشكل (01): يوضح الإدارة الإلكترونية وموقعها بين المفاهيم المشابهة



- B2C : Business-to-Consumer
- C2C : Consumer to-Consumer
- B2G : Business-to Government
- G2G : Governmen to Government
- C2B : Consumer to- Business
- C2G : Consumer to-gonsumer

المصدر: الصيرفي، محمد (2002) الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ص.14 بتصرف من

الطالب

3.1 أهداف الإدارة الإلكترونية:

تتمثل الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية في رؤيتها للإدارة كمصدر للخدمات، ويريد المواطن والشركات أو العملاء الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية العديد من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل ذكر (الوادي، 2011، ص.291) عدد من الأهداف للإدارة الإلكترونية، أهمها:

- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات؛
 - تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية؛
 - تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات؛
 - ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة؛
 - تجميع البيانات من مصادرها الاصلية بصورة موحدة؛
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين؛
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد؛
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛
- وأضاف (كتوعة، 2004، ص 491) الأهداف التالية:
- رفع مستوى الأداء، والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية؛
 - تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنتقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً؛
 - زيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات، وتقليل نسبة الأخطاء البشرية؛

4.1 عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من سبعة عناصر مهمة (محمد حسن، 2011، ص.73-74) :

- **الحواسيب وملحقاتها:** ينبغي على الإدارة قبل بدء تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها.
- **البرامج:** تختار كل إدارة إلى قائمة من البرامج الحاسوبية، وربما تعتمد بعض الجهات إلى تكليف مبرمجها أو بعض الجهات المختصة بتصميم برنامج خاص تحتاج إليه بحكم طبيعة عملها.
- **الشبكة الالكترونية:** وهي تلك الحزم من الموصولات الالكترونية الممتدة عبر نسيج لشبكات الانترنت وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي تقوم عليها عمل الإدارة من قوانين وقرارات وبيانات أفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفي الإدارة.
- **القوى البشرية:** يشكل العنصر البشري المؤهل والمتخصص في مجالات تكنولوجيا المعلومات العمود الفقري في عمل الحكومة الالكترونية، مما يضيف تحديات تنافسية جديدة للقطاع العام مع القطاع الخاص في الحصول على تلك الأفراد.
- **المجتمع:** وهناك ما ينبغي أن تراعيه الإدارة، حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة مما يضمن لها الاستمرارية والتطور، ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع، فلا يمكن للأدي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي تطبق فيه برامجها وممارساتها الإدارية، لأن ذلك سيدفع قيم المجتمع إلى أن يرفض وجود تلك الإدارة وربما يحاربها الثوابت، والقيم الاجتماعية لا ينبغي المساس بها ومن بين تلك الثوابت الاجتماعية التي يجب على الإدارة مراعاتها الدين، القانون، ثقافة المجتمع وتقاليد.
- **الأنظمة والتشريعات:** تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحا والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارساتها الإدارية وكذلك تضمن أنظمة الإدارة تشريعاتها التي ترسيها الإدارة والحرص من وقوع التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها.
- **المنظمة الداعمة:** يقصد بها العوامل و الأسس التي يقوم مشروع الإدارة الالكترونية نفسه والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها صلاحيته واستمراريته.
- **الأمن السيبراني**

5.1 وظائف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات، وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات من عتاد حاسوب، وبرمجيات، وشبكات اتصال، وإدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات والمعلومات والمعرفة. لذلك من غير الممكن وضع الوظائف التقليدية للإدارة في إطار الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية لأن هذه الأخيرة قد أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية نفسها وفي شكلها وطبيعتها (الدعليج، 2011، ص.181)، سيتم استعراض أهم وظائف الإدارة الإلكترونية:

❖ **التخطيط الإلكتروني (E-Planing):** يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة، المرنة والآنية والقصيرة المدى القابلة لتجديد والتطوير المستمر وذلك بفصل المعلومات الرقمية الدائمة التدفق كما أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ (قوراح، 2018، ص.165-166).

❖ **التنظيم الإلكتروني (E- Organizing):** هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطات والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم (نجم، 2004، ص.25).

إن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وأشكال الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل الرأسي إلى الشكل الأفقي، كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها؛ لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف، أو إعادة توزيع الاختصاصات، أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة، كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمة المعاصرة أن يتضمن العديد من الوحدات الإدارية الجديدة، والتي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات التالية (غنيم، 2004، ص.58):

- إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونياً.

- إدارة الدعم التقني للمستفيد.

- إدارة علاقات العملاء إلكترونياً.

❖ **الرقابة الإلكترونية (E- controlling):** يتم تمييز الرقابة التقليدية عن طريق الرقابة الإلكترونية بحيث يكون الأول مبنياً على الماضي لأنه يأتي بعد التخطيط، والثاني يسمح بالمراقبة من خلال شبكة المؤسسات مما يقلل الفجوة الزمنية بين اكتشاف الخطأ وتصحيحه. وهي عملية مستمرة ومتجددة تكشف الخطأ أولاً بأول، من خلال التدقيق السريع للمعلومات والربط بين المديرين والعاملين والإدارة فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهذا يعني ان الرقابة الإلكترونية أكثر نجاعة في الرقابة القائمة على اساس الثقة (خرفي، 2017، ص.22).

ومن مزايا الرقابة الإلكترونية (عبد الدايم و بين بيه، 2018، ص.52) :

- تحتضن الرقابة الإلكترونية العلاقات القائمة على الثقة وهذا يقلل الجاد المطلوب في الرقابة العادية.

- تساعد الرقابة الإلكترونية على الانخراط الجميع في معرفة ما يحدث في المنظمة وذلك للحد من الأزمات الداخلية.

- تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية.

- تقلص الرقابة الإلكترونية الكثير في الوقت.

● القيادة الإلكترونية:

تركز في أنشطتها على استخدام تقنية الإنترنت وتتميز بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وسرعة الحصول عليها، بالإضافة إلى كونها تتميز بقيادة الإحسان بالوقت، لأنها تجعل القائد الإلكتروني يتميز بمواصفات جديدة في سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة في تسيير الأعمال واتخاذ القرارات. تضمنت القيادة الإلكترونية العناصر الثلاثة التالية:

- **القيادة التقنية العملية:** والتي تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لزيادة تدفق المعلومات، مع سرعة توفيرها وتحسين جودتها.

- **القيادة البشرية:** تتميز بوجود قائد يمتاز بالحرفية والمعرفة وحسن التعامل مع الآخر.

- **القيادة الذاتية:** تعتمد على تحفيز النفس، التركيز على المهام ومرونة التكيف.

6.1 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبشرية وغيرها من الأطراف المتداخلة، وتطبيقها يستلزم دراسة متطلباتها وأخذها في الحسبان قبل خوض التجربة، حتى تؤتي ثمارها على الوجه المرجو منها، ويمكن تلخيص أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في الآتي (القوارح، 2018، ص. 167-169) :

● **متطلبات البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** تعتبر البنية التحتية المكون الطبيعي و الملموس لمشروع الإدارة، الذي لا يمكن القيام بدونها، و تتمثل في مجموعة من المكونات المادية و البشرية و المنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية.

● المتطلبات الإدارية:

حتى يتسنى للمنظمات تحقيق الأهداف المبتغاة من تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى (بدوي، 2013، ص. 13):

- إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتأخذ بكل جديد في الأساليب الإدارية؛
- قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- القدرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية.
وتتمثل العوامل الإدارية في:
- وضع استراتيجيات وخطط تأسيس الإدارة الإلكترونية؛
- القوانين والتشريعات التي تضمن حقوق الملكية الفكرية، سرية وخصوصية البيانات المتداولة؛
- الهيكل الإداري الإلكتروني حيث أن الهيكل التنظيمي الهرمي لم يعد ملائماً لعصر التكنولوجيا؛

• المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية.

• المتطلبات الاقتصادية و الاجتماعية:

وتشمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية، وعلى دراية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الأعلام و جمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة ينشر فوائد تطبيق الالكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

• المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع في أي منظمة فالعنصر البشري أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الالكترونية من وإلى العنصر البشري وتتمثل في البنية التحتية البشرية للأعمال الالكترونية في مجموعة الملكات العلمية والفنية لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الالكترونية.

• التدريب والتثقيف :

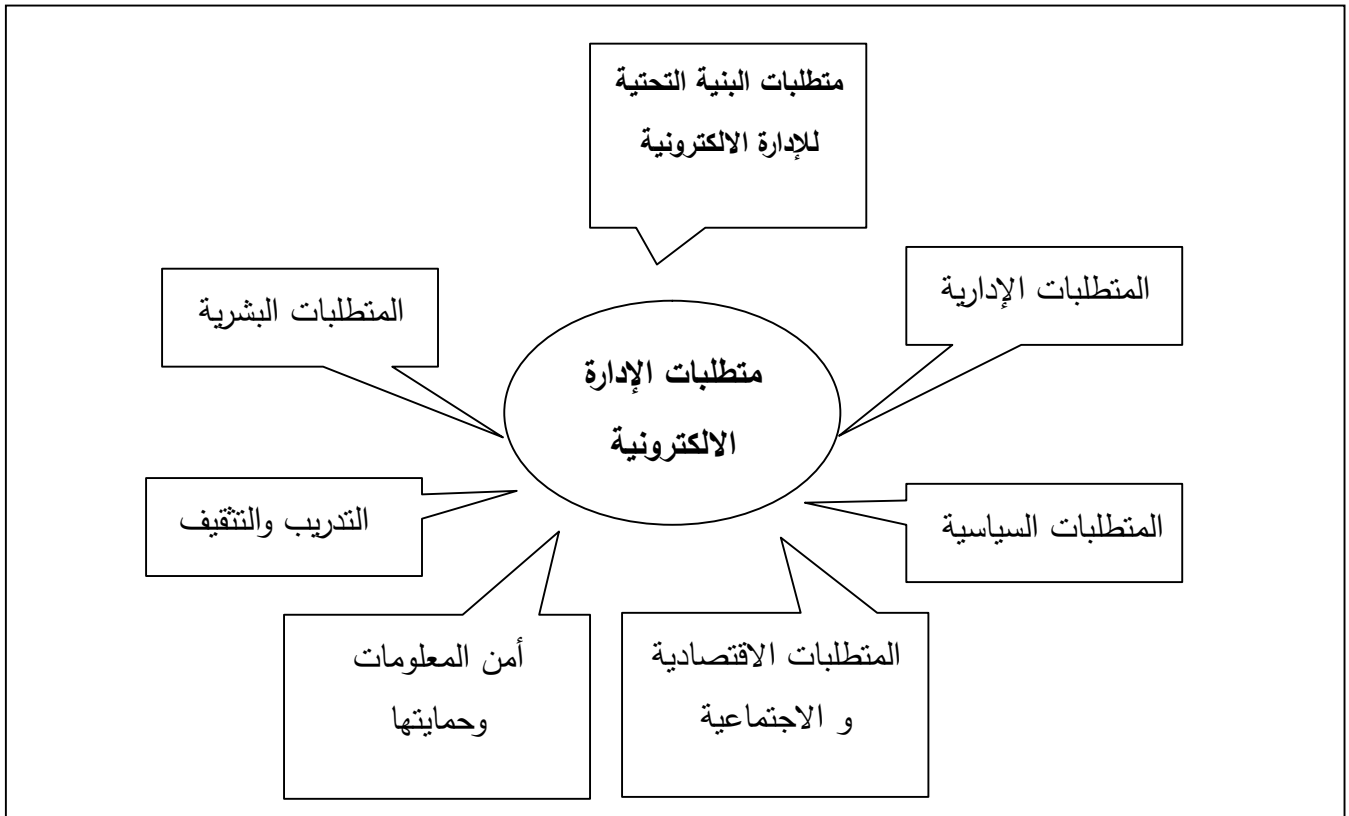
حتى تضمن الإدارة الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها، يجب تهيئة الموارد البشرية من خلال نشر الوعي والثقافة التقنية بينهم، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة الإدارة الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها (غنيم،2004،ص.345) .

• أمن المعلومات وحمايتها:

يقصد بأمن المعلومات ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالمنظمة التي تدار إلكترونياً في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، ويعتبر ذلك من أكبر التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية، وينبغي الاستعداد له بتطبيق الآتي (عمري، 2006، ص.77):

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- تطوير أدوات في البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملات عبر الشبكة.

شكل رقم(02): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالب

على الرغم من الحاجة الملحة في المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها الإدارية إلى حوض هذه التجربة، إلا أن هذا المشروع الحضاري قد يعترضه عدد من المعوقات، وعلى مختلف الأصعدة: الإدارية، البشرية، المالية، الفنية، التشريعية، تنظيمية وأمنية. تحد هذه المعوقات من فرص التطبيق، أو تعطل تطبيق المشروع، ومن أهم هذه المعوقات مايلي (الحسن، 2011، ص.180):

1. المعوقات الإدارية والتنظيمية:

تواجه الإدارة في تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الإلكتروني عددا من المعوقات الإدارية والتنظيمية والتي يمكن عرضها فيما يلي (الطائي، 2011، ص.107):

- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- ✓ ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعتها.
- ✓ عدم التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ✓ غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة.
- ✓ عدم توافر تدريب للمتخصصين بشكل واسع في المواقع المرغوب فيها.
- ✓ قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل مؤسساتهم.
- ✓ ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.
- ✓ الافتقار إلى وجود جهة لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.

2. المعوقات البشرية: وتتمثل في ما يلي (عشور، 2011، ص.39):

- ✓ غياب الدورات التكوينية، رسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- ✓ تصحيح الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفنقدها)، أدى إلى ازدياد حدة التفوق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.

✓ مقاومة العاملين للتغيير وشعورهم أنه لن يكون لهم مقاعد في الإدارات الجديدة، أو أن حضورهم على الأقل سيكون هامشياً.

✓ تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن هذا التغيير يشكل تهديداً.

✓ خوف بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد، كذلك ضعف مهاراتهم اللغوية، مما يؤخر مشروع الإدارة الالكترونية حتى تتمكن المؤسسات من إعادة تأهيل هؤلاء الأفراد أو استبدالهم(الحسن،2011،ص.192).

3. المعوقات المالية: تتمثل في ما يلي(سعدي،2013،ص.93):

✓ قلة الموارد المالية للمؤسسات المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.

✓ قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية.

✓ التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية.

✓ كلفة استخدام شبكة الانترنت.

4. المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي (آل فطیح،2008،ص.42-

: (44)

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.

- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيه.

بناء على ما تقدم، يري الطالب أن المنظمات التي تنتقل إلى الإدارة الإلكترونية يجب أن تأخذ في الاعتبار هذه العقبات والتحديات من مرحلة التخطيط للانتقال وإعداد الحلول المناسبة لها للحد من آثارها السلبية. والحصول على الدعم المادي والمعنوي من الجهات الحكومية ذات الصلة، وإلهام وإدراك القادة والموظفين أهمية التغيير وفوائده وأثره الإيجابي على طبيعة عملهم وإنتاجيتهم الإجمالية، ويشاركوا في ذلك. عملية التغيير وتطوير الحلول المناسبة للتحديات المستقبلية .

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

لقد حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ، ويشهد بحوثا مستمرة عن حلول المشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، وقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن قيادات جديدة وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية ومحاولات إشراك العاملين فيها في وضع السياسات بصورة أكبر.

يسلط هذا المبحث الضوء على الجانب النظري الذي له علاقة بموضوع الدراسة والتركيز على موضوع الأداء الوظيفي من خلال توضيح الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي والذي يعتبر كأحد المواضيع الهامة على العمليات الإدارية حيث يشمل هذا المبحث ما يلي:

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي (تعريف، خصائص، العناصر)

1.2 تعريف الأداء الوظيفي

هناك العديد من التعريفات المتعلقة بالأداء بسبب تنوع الاختصاصات ومجال العمل ، لذلك سوف نقدم عدة تعريفات لتوضيح هذا المفهوم.

الأداء لغة: يقابل كلمة الأداء اللفظة اللاتينية "Performare" التي تعني إعطاء كلية الشكل، ومنه اشتقت كلمة "Performance" التي تعني انجاز العمل، ومن معاجم اللغة، يتضح أن الأداء مصدر للفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله والاسم هو الأداء:أدى الأمانة، أدى الشيء: قام به (قرماش،2015،ص.58).

اصطلاحا: الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذولة، ونوعية الجهد ونمط الأداء(عاشور،2005،ص25-26).

ويرى **علي السلمي** ان الأداء الوظيفي: " هو الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء".

بناءً على التعريفات أعلاه، نعرف الأداء الوظيفي على النحو التالي: يؤدي الأفراد واجباتهم وهم على دراية بمستوى كفاءتهم والدور الذي يجب أن يلعبوه من خلال تفاعل السلوك والإنجاز لتحقيق الأهداف التي حددتها المنظمة.

2.2 عناصر الأداء الوظيفي: هناك عدة عناصر اساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي (سامي، 2010، ص.65):

- **المعرفة بمتطلبات العمل:** وهذا يشمل المهارات الفنية والمهنية والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الخطأ.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الانجاز.
- **المثابرة والثوق:** تشمل مدى التفاني في العمل والجدية وقدرة الموظفين على تحمل المسؤولية وانجاز الاعمال في اوقاها المحددة.

3.2 العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي:

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

1.3.2 عوامل إدارية: أهم العوامل الادارية (أشتون، 2001، ص.39):

- غياب الأهداف المحددة.
- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين.
- اختلاف مستويات الأداء وعدم نجاح الأساليب الإدارية في الربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصل عليه الموظف.

- مشكلات الرضا الوظيفي، فانخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والعكس صحيح، ويتأثر الرضا الوظيفي بعدد من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والوجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة
- التسبب الإداري والذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد يعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

2.3.2 عوامل اجتماعية

حيث أن النظم الثقافي التي يؤمن لها الفرد تؤثر مباشرة على سلوكه داخل المنظمة من خلال انجازها للأعمال الموكلة إليه، إذ تعتبر الثقافة نتائج تكوين الثقافي الذي تلقاه في مجتمعه. وكذلك تغير سلوك المستهلكين دون ان ننسى علاقة المنظمة مع مجموعة شرائح المجتمع والنمو الديمقراطي وحسب الفئة المستهدفة....الخ وهي كلها توفر بالمؤسسة معلومات مهمة من أجل بعث منتج جديد او استهداف حصة السوق (أوسن، 2014، ص.108) .

3.3.2 عوامل تكنولوجية:

وهي مجموعة من المتغيرات التي تحدثها التكنولوجيا والتي هي سريعة التغيير اليوم منها اختراع الجديدة ومتطورة تعمل عن تخفيض التكاليف ورفع مستوى الانتاج أو الخدمات وريح الوقت والجاد.

4.2 العوامل المحددة للأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد الموظف والتي تبدأ بالدفاعية والقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

- الدافعية

إن تحقيق الدافعية لدى الأفراد من أهم أهداف الإدارة وذلك من خلال تفعيلها وتحويلها من طاقة كامنة غير فعالة إلى قوة محرّكة تدفع سلوك العاملين في الاتجاهات المتوافقة مع أهداف المنظمة. وتعريف الدافعية على أنها منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام

بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام، كما تعرف على أنها مجموع العمليات التي تؤثر على مستوى الإثارة والاتجاه والحفاظ على السلوكيات ذات العلاقة بأماكن العمل.

- القدرة

يعتمد تحقيق مستويات عالية من الأداء على مدى التفاعل والاتساق ما بين الدافعية في العمل والقدرة على أدائه، بمعنى أن جهود دفع وتحفيز الأفراد نحو الأداء المتميز تكون غير مجدية ما لم تتوفر لديهم القدرات والمهارات والمعارف اللازمة لأداء مهام الوظيفة، والعكس صحيح. وتشير القدرة إلى كل ما يستطيع الفرد أدائه من أنشطة ذهنية أو حركية أو سلوكية، سواء كان ذلك نتيجة تدريب أو دون تدريب.

- الإدراك

يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه الجهود في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك المهمة في الأداء بتعريف مدى إدراكه لدوره (صقر، 2005، ص.39) .

5.2 معايير و متطلبات قياس الأداء الوظيفي:

أولاً: معايير الأداء الوظيفي :

رغم وجود العديد من المعايير التي يتم على أساسها تقييم أداء العاملين إلا أنه يمكن تصنيفها إلى معيارين أساسيين (صابر، تعليب، 2010، ص.206) :

• **معايير سلوكية:** وهي التي تعكس عكس الصفات الشخصية للعامل و منها التعاون مع الزملاء المعرفة بالعمل و الحرص على الأدوات المستخدمة في العمل و المحافظة على مواعيد العمل، عدد الساعات الفعلية المبذولة في الأداء من ساعات العمل الرسمية، السلوك الشخصي للعامل داخل المؤسسة و معاملته مع الزملاء.

• **معايير موضوعية أو كمية:** وتشمل حجم الإنتاج الذي قام بإنتاجه خلال فترة معينة وجودة ودرجة معرفته بتفاصيل العمل و إجراءاته...الخ.

ثانياً: متطلبات القياس

يشترط في المعيار مهما كانت نوعيته أن يكون دقيقاً في التعبير عن الأداء المراد قياسه ويكون المعيار هكذا إذا تميز بالخصائص التالية (معيوف، 2017، ص.22):

1. صدق المقياس: وحتى يتحقق ذلك لابد من مراعات ما يلي:
 - ضرورة احتواء المقياس على عوامل الأداء الأساسية.
 - ضرورة خلو المقياس من أي مؤثرات خارجية عن إدارة الفرد.
2. ثبات المقياس: بمعنى أن تكون أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتا.
3. التميز: ويعني بها درجة حساسية المقياس لأي اختلافات في مستويات الأفراد.
4. سهولة استخدام المقياس: بمعنى أن يكون المقياس سهل الاستخدام من قبل الرؤساء في العمل.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية في شركة "كهركيب"

تمهيد

كل إنسان واقعي ومنطقي يعلم بأن كل عمل نظري يجب أن يتبع بعمل تطبيقي، حتى يتسنى له إكتساب معارف جديدة، فيدخل حيز التطبيق، وتصبح له القدرة على إتخاذ القرارات الرشيدة إعتامدا على هذه المعطيات الواقعية.

وتجسيدا للمفاهيم النظرية التي تطرقنا إليها في الفصل السابق إختارنا القيام بتريص ودراسة ميدانية شركة الأشغال وتوزيع الكهرباء " كهركيب " .

وذلك حتى يتسنى لنا معرفة مدى تأثير أنظمة الادارة الالكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي الشركة وهذا لغرض إسقاط ما تطرقنا إليه في القسم النظري.

ومن أجل ذلك سنسلط الضوء في هذا الفصل على:

- **المبحث الأول:منهجية الدراسة**
- **المبحث الثاني: عرض شامل لشركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهركيب " .**
- **المبحث الثالث: عرض الأنظمة الالكترونية التي يتعامل معها موظفي شركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهركيب " .**

المبحث الأول: منهجية الدراسة

1.1 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي حيث يعتبر أكثر المناهج انسجاما مع طبيعة وأهداف الدراسة الحالية، ويبنى هذا المنهج على: دراسة نظرية لبناء الإطار المعرفي من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر المتنوعة واعتمدت الدراسة في شقها الآخر على الدراسة الميدانية من خلال استخدام أسلوب الاستبيان للحصول على البيانات الأولية المطلوبة.

2.1 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي شركة كهركيب بالجزائر العاصمة والبالغ عددهم 168 موظف، وتم توزيع قوائم الاستبيانية على جميع الموظفين العاملين بمقر الشركة، ثم تجميعها ومراجعتها وتفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وكانت نسبة الاستجابة (100%)، توجد ثمانية (08) مديريات بالشركة منها اثنين خارج مقر الشركة بالجزائر، مديرية اللوحات الكهربائية والكائن مقرها بولاية وهران ويبلغ عدد موظفيها 138 موظف وكذلك مديرية أشغال الخطوط والكوابل والكائن مقرها بولاية قسنطينة يبلغ عدد موظفيها 1100 موظف، بحيث تم إسقاط دراستنا على ستة (6) مديريات الموجودة بمقر الشركة بالجزائر العاصمة، كما يوضح الجدول التالي عدد الموظفين في كل مديرية:

جدول رقم 01: يوضح حجم مجتمع وعينة الدراسة

حجم العينة	عدد الموظفين	المديرية
40	40	المديرية العامة DG
21	21	مديرية الموارد البشرية DRH
22	22	مديرية المالية والميزانية DFB
21	21	المديرية التقنية التجارية DTC
45	45	مديرية أشغال المراكز الصناعية DTPI
19	19	مديرية الإمداد والصيانة DLM
168	168	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

3.1 أداة الدراسة

تم اعتماد في بناء الاستبانة على الإطار النظري للدراسة والبحوث والدراسات السابقة والاسترشاد ببعض الأدوات الموجودة في المجال. وقد تم تصميم الاستبانة بحيث تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تدعم موضوع الدراسة من خلال علاقتها المباشرة بأهداف الدراسة وتساؤلاتها أداة الدراسة موجودة في الملاحق، وقد تم استخدام أسلوب ليكرت (Likert) خماسي التدرجات (لا أوافق على الإطلاق، لا أوافق، أوافق إلى حد ما، أوافق، أوافق بشدة) وذلك لقياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي.

4.1 ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة.

جدول رقم 2: يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة طبقاً لمحاورها المختلفة

معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور
0.903	6	مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب
0.778	7	مدى ساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب
0.914	9	مدى ساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهركيب
0.896	9	مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية
0.890	8	التحديات التي واجهت تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب فيما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي
0.735	9	مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب
0.936	48	الاستبيان ككل

يتضح من الجدول السابق إن قيم معاملات الثبات جميعها قيم عالية حيث تراوحت قيم معاملات الثبات في الاستبانة بين (0.735- 0.914) وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبان (0.936) وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبان للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

5.1. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

• الإحصاء الوصفي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع الدراسة بالنسبة للمعلومات الأولية.
 - المتوسط الحسابي وذلك لحساب القيمة التي يعطيها أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات المحور.
 - الانحرافات المعيارية للتعرف على التباين في آراء أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبانة.
- وقد تم تحديد الاتجاه للمقياس درجة الموافقة من حيث قوتها أو ضعفها كما هو موضح في الجدول التالي رقم 3

جدول رقم 3 لتحديد الاتجاه للمقياس (مقياس ليكارت)

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.79	لا أوافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	لا أوافق
من 2.60 إلى 3.39	أوافق إلى حد ما
من 3.40 إلى 4.19	أوافق
من 4.20 إلى 5.00	أوافق بشدة

6.1 حدود الدراسة

الحدود الزمنية : تمت خلال أربعة (04) أيام من 11 ماي 2022 إلى 15 ماي 2022 من

الفصل الدراسي الثاني .

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على موظفي لشركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهركيب "

بالجزائر العاصمة شارع كريم بلقاسم .

المبحث الثاني: عرض شامل لشركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهركيب ":

لإستكمال الدراسة النظرية تم إختيار مؤسسة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهركيب "، والذي تم فيه الجزء العملي من الدراسة وسنحاول التعرف عليه من خلال هذا المبحث الذي تطرقنا فيه إلى بعض المعلومات حول " كهركيب " والتي نلخصها في كل من ماهية عن مؤسسة " كهركيب " وهيكلها التنظيمي.

1.1.التعريف بمؤسسة " كهركيب ":

هي الشركة الوطنية للأشغال والتركيب الكهربائي، وفروع لمجمع " سونلغاز "، تقوم بتركيب الشبكات الكهربائية ولهذا فإنها تتميز بطابع ميكانيكي، تتمتع الشركة بالذمة المالية المستقلة إذ يبلغ رأس مالها واحد ملايين دينار جزائري (1.000.000.000.00 دج)، أما مقرها الإجتماعي فهو يقع في 127 شارع العقيد كريم بلقاسم- الجزائر العاصمة-.
تحصلت الشركة على شهادة " إيزو 9001:2000 منذ 29 مارس 2002، وانتقلت منذ ديسمبر 2009 إلى معايير 9001:2008 ".

تعريف الشركة كالتالي:

- التسمية كهركيب فرع من مجمع " سونلغاز "، وتدل كلمة الكهركيب على كلمتين مركبتين: " كهر" وتعني كهرباء، " كيب " تعني تركيب، أي إختصار لكلمة تركيب الكهرباء.
- الهدف الخدماتي: شركة الأشغال والتركيب الكهربائي.
- الشكل القانوني: شركة ذات أسهم.
- المقر: 127 شارع العقيد كريم بلقاسم- الجزائر-.
- تاريخ التأسيس: 16 أكتوبر 1982.
- رأس المال الإجمالي: 1.000.000.000.00 دج.
- عدد العمال: 2286.

2.1 نبذة تاريخية عن نشأتها:

أنشأت مؤسسة " كهركيب " بموجب تطبيق المرسوم التنفيذي رقم 82-306 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982م، وهذا في إطار التنظيم الشامل عن إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز " سونلغاز " تبعا للتقسيم الذي عرفته عدد كبير من شركات الدولة في مرحلة ما بعد الثمانينات، والذي نص على

تقسيم مؤسسات متوسطة وصغيرة الحجم، والذي يركز على مبدأ التخصص والنشاطات، وهذا التقسيم يتضمن إنشاء الشركة الوطنية للأشغال والتركيب الكهربائي " كهركيب " .

✓ في 29 جانفي 1989م:

قد تحصلت شركة " كهركيب " بتغيير صورتها القانونية لتصبح شركة ذات أسهم برأس مال 1 مليار دينار ذلك تطبيقا لقوانين 1988م الموجهة إلى إستقلالية المؤسسات الاقتصادية العمومية.

✓ في 29 مارس 2005م:

قد تحصلت شركة " كهركيب " على كفاءة الايزو 9001-2000 دليل على جهودها وكفاءتها لجميع مقاييس المطلوبة لنظام إدارة الأعمال من أجل دراسات التموين وتركيب مراكز التحويل الكهربائي ذات العالي والمتوسط (HT/MT) وأيضا صناعة اللوحات الكهربائية ذات التوتر المنخفض (BT).

✓ وفي مارس 2005م:

أعادت " كهركيب " تجديد حصولها على نظام النوعية الذي يتلاءم مع مقياس الأيزو 9001-2000.

✓ وفي عام 2006م:

أعيد ضم شركة " كهركيب " إلى مجمع " سونلغاز " كفرع من فروعها وذلك وجوبا للمرسوم التنفيذي رقم 06-17 المؤرخ في جانفي 2006 وسارت تابعة لها وهذا نتيجة إعادة شركة " سونلغاز " بعد صدور مرسوم رقم 82-242 المؤرخ في 04 أكتوبر 1980 إلى عدة مؤسسات أشغال هي:

IN EGRA- KAHRKIB- ETTTKIB- KANAGAZ- KAHRIF

✓ وفي عام 2009م:

نظرا لمطابقته للمقاييس الدولية وانتقلت في ديسمبر 2009 إلى معايير إيزو 9001 الصادرة سنة 2008م سعيا منها لتحقيق رضى زبائننا، وذلك حتى تزيد ثقتهم بمنتجاتها، وقد بلغت المؤسسة هذا الغرض من خلال مرورها بعدة مراحل للحصول على هذه الشهادة (إيزو 9001).

3.1 مهام وأهداف مؤسسة " كهركيب " :

تعمل شركة " الكهركيب " على تنفيذ المهام المطلوبة منها من خلال الوسائل التي تتوفر لها لتقوم بإنجاز مشاريعها.

أولاً: مهام المؤسسة:

- من مهام شركة " كهركيب " الأساسية هي دراسة وإنجاز الهياكل الطاقوية المتعلقة بشبكة التحويل ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية وتتدخل خاصة في مادين النشاطات الاستراتيجية التالية:
- دراسة وإنجاز مراكز التحويل الكهربائي بالنسبة للضغط العالي والضغط الجذ عالي.
- دراسة وإنجاز خطوط نقل الطاقة الكهربائية للضغط المنخفض والعالي.
- تصنيع وتركيب اللوحات الكهربائية ذات الضغط المنخفض، ثم تدخلها في سوق الكهرباء.
- البيع بالتجزئة للقطع أو الموارد المادية والكهربائية المتعلقة بميدان عملها.

ثانياً: أهداف المؤسسة:

تتمثل أهداف الشركة فيما يلي:

- دعم الوسائل الوطنية لدراسة وإنجازات منشآت الهياكل الأساسية الكهربائية والخطوط الجوية والجوفية ومراكز الضغط العالي وإنجازها.
- دراسة جميع المنشآت الكهربائية الصناعية وإنجازها.
- تنمية وسائلها في التصميم والدراسات قصد التحكم في التكنولوجيا المرتبطة بهدفها.
- تطوير ميادين التركيب ووضع اللوحات الكهربائية وجميع التوابع الأخرى والهندسة المدنية الصناعية.
- تنمية وإيجاد جميع الوسائل التي تساعد على تحقيق أهدافها، وخاصة حظائر التخزين والمنشآت التقنية الخاصة بالصيانة وغير ذلك من الورشات الأخرى.
- تطوير الدراسات الخاصة بالتنظيم والتسيير لضمان مردودية الاقتصاد وتسيير ورشاتها.
- تصميم جميع نماذج أو أساليب التركيب أو الصنع المرتبطة بأهدافها وإستغلالها وإبداعها.

4.1 التنظيمي وأقسام مؤسسة " كهركيب " :

أولاً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة " كهركيب " :

يبين الهيكل التنظيمي تقسيم شركة " كهركيب " إلى عدة فروع وكل فرع ينقسم إلى عدة مديريات وبدورها كل مديرية تنقسم إلى عدة أقسام ودوائر، وهذه الأخيرة تخضع لسلطة أعلى منها إلى

أن تخضع في الأخير إلى الرئيس المدير العام، وهذا طبقا للمرسوم رقم 82-306 المؤرخ في 16 أكتوبر 1982 والمتضمن المواد التالية:

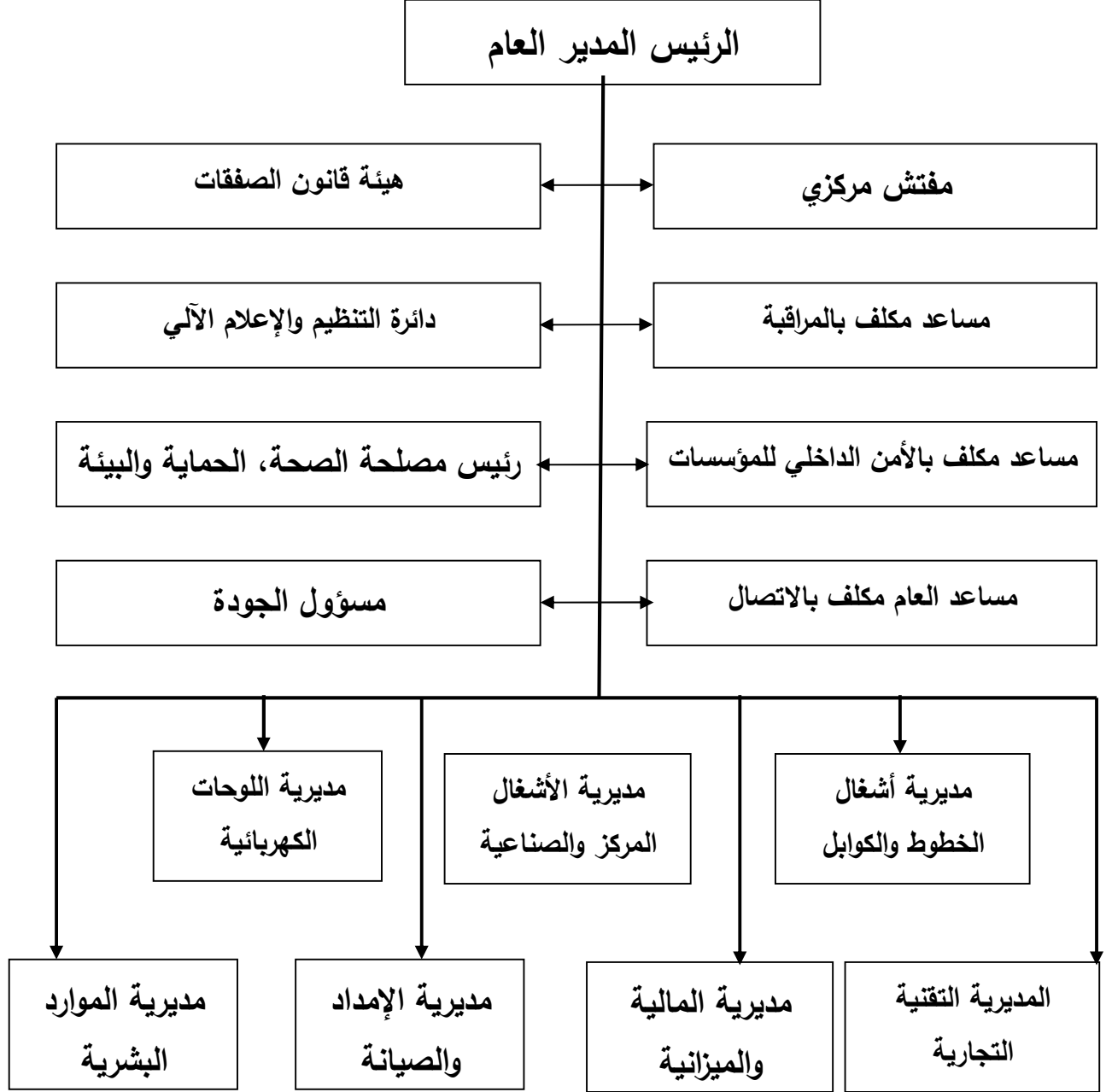
المادة 5: " يخضع هيكل الشركة ووحداتها وتسييرها وعملها للمبادئ الواردة فميثاق التنظيم الاشتراكي للمؤسسة وللأحكام.

المادة 6: " تتمتع الشركة بالشخصية المدنية والاستقلال المالي.

المادة 7: " هيئات الشركة ووحداتها هي: مجلس العمال، مجلس الإدارة، المدير العام للمؤسسة أو مدير الوحدة، اللجان الدائمة.

المادة 8: " تتولى هيئات الشركة تنسيق جميع أعمال الوحدات التي تتكون الشركة منها، وتساعد هذه الوحدات على تحقيق أهدافها، وتتكون وحدة الشركة ويحدد عددها وفقا لأحكام المرسوم رقم 73-177 المؤرخ في أكتوبر 1973 المتعلق بالوحدة الاقتصادية اللاحقة. فإن الهيكل التنظيمي يتطور ويتغير بتوسع نشاط المؤسسة إذ لابد من وجود هيكل يتلاءم مع هذا التوسع، وهذا ما لاحظناه في هذه المؤسسة بحيث يتمشى الهيكل التنظيمي، مع توسع نشاطه، وسنحاول عرض الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة "كهركيب" وفقا للشكل التالي:

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة " كهركيب " 2022



المصدر: وثيقة داخلية لمؤسسة " كهركيب "

ثانياً: أقسام مؤسسة " كهركيب " :

تخضع شركة " كهركيب " لتعليمات الرئيس المدير العام والتي تتمثل مهامه في:
وبساعده في كل مهامه ستة جهات هي:

❖ على مستوى القيادة:

- دائرة التنظيم والإعلام الآلي،
- مساعدة الرئيس المدير العام المكلف بالرقابة (Audit)،
- مساعد الرئيس المدير العام المكلف بالصحة، الوقاية والمحيط (HSE)،
- مساعد الرئيس المدير العام المكلف بالإتصال،
- مساعد الرئيس المدير العام المكلف بالأمن الداخلي للمؤسسة (SIE)،
- مسؤول الجودة (Qualité).

❖ على مستوى الإنتاج:

- مديرية أشغال الخطوط والكوابل DTLC
- مديرية أشغال المراكز الصناعية DTPI:
- مديرية اللوحات الكهربائية DTE

❖ على مستوى الخدمات:

- المديرية التقنية التجارية DTC
- مديرية المالية والميزانية DFB
- مديرية الإمداد والصيانة DLM
- مديرية الموارد البشرية DRH

المبحث الثالث: أنواع نظم المعلومات في شركة الأشغال وتركيب الكهرباء "كهركيب".

1.2 نظم المعلومات المستخدمة

❖ نظام إدارة المعاهدات إلتزام

Le système automatisé de gestion des engagements

إدارة المعاهدات هي عملية إدارية منظمة وفعالة تهدف إلى تنسيق وتوحيد طريقة إنشاء وإدارة العقود .

وجاء هذا النظام للتخفيف من حدة المشاكل الناجمة عن نشاط إدارة الأسواق، وتوفير المعلومات اللازمة التي تسمح بالتسيير السهل والصارم لإدارة الأعمال، وتسيير آلية عملية الشراء ... الخ
وبسمح هذا النظام بـ :

- إدارة المناقصات، كالتأهيل الأولي والمشاورات الإنتقائية؛
- إدارة العقود تشمل الإدارة الفيزيائية والإدارة المالية للعقد؛
- إدارة الضمانات المصرفية التي تشمل تجهيز كفالة التعهد، سندات الأداء وضمانات الدفع مقدما،
جدولة الفواتير وتحديث وضعيتها؛
- التنبيهات التي تخص مواعيت المواعيد؛
- إدارة الملفات الشخصية والإمتيازات والجداول المرجعية.

❖ نظام المحاسبة والمالية Hissab

Hissab : le système comptable et financier

نظرا لتقادم نظام المعلومات المالية والمحاسبية لشركات مجمع سونلغاز، فقد تقرر إعادة تصميم وبناء نظام معلومات جديد بوسائلها الخاصة، لغرض التطوير والإمتثال للمتطلبات التنظيمية والتسييرية.

هذا القرار تحقق عن طريق تطوير وإنتاج نظام المالية والمحاسبة والمسمى 'Hissab' لفائدة جميع شركات مجمع سونلغاز.

ويقوم نظام Hissab بـ:

- المحاسبة المالية: فهو النظام الذي يجمع الوظائف اللازمة للمحاسبة؛
- محاسبة التكاليف: فهو النظام الذي يضمن إجراء المحاسبة التحليلية (إقتراضات، موازنة التكاليف...) ؛
- إدارة الإستثمار: فهو النظام الذي يتابع مشاريع الشركة (تتبع المشاريع ورصد البرامج وقرارات التمويل «AP» ...) ؛
- دفع الموردين: فهو النظام الذي يعالج إدارة مدفوعات الموردين (طبع أوامر الدفع، وتتبع الفاتورة...) ؛
- إدارة رأس المال: فهو النظام الذي يسير الأصول ذات الصلة مع قاعدة البيانات المركزية (إدخال الأصول، وحساب الإهلاك، وتحرير التقارير...) .

• نظام إدارة الخزينة Maliya

MALIYA: le Système automatisé de la gestion de Trésorerie

يعتبر كجزء من تطوير وتنفيذ نظم المعلومات المالية والمحاسبية والميزانية وتوحيده لجميع شركات مجمع سونلغاز، وهو مشروع تطوير نظام إدارة النقد، أطلق لتلبية متطلبات الوظيفة، مما يتيح الحصول على التنبؤات الموثوقة والتدفقات النقدية المخصصة وإدارة التدفقات المالية في الوقت الحقيقي.

ويسمح نظام Maliya ب:

- تنفيذ تجميع Cash pooling؛
- تحديد إحتياجات التمويل والفرص الإستثمارية؛
- تحسين المواقف المصرفية؛
- إدارة المخاطر المالية (السيولة، والعملية، وما إلى ذلك)؛
- توحيد وتنسيق عملية إدارة الخزينة.

❖ نظام إدارة الموارد البشرية NOVA

NOVA : le système de gestion de ressources humaines

NOVA هو نظام منطور ومتكيف وفقا لتكوين شركات مجمع سونلغاز، مما يتيح زيادة الإنتاجية من خلال تجميع عمليات الموارد البشرية، مع ضمان الموثوقية، وتوافر وأمن البيانات والمعلومات إلى الموارد البشرية.

وهو برنامج لإدارة الموارد البشرية، مثل: إدارة الملفات الإدارية للموظفين، وتسيير الحياة الوظيفية والرواتب... الخ.

يسمح NOVA ب:

- تسيير ملفات الموظفين، عبر جميع مختلف مراحل التوظيف؛
- تسيير الأجور والمنح والعلاوات؛
- تسيير التكوين؛
- مراقبة العاملين، وذلك بتسجيل الحضور والغياب؛
- إعداد التقارير المتعلقة بالموارد البشرية؛
- كما يحتوى على واجهة مع Hissab.

التفاصيل المتعلقة بهذا النظام سنتناولها بالتفصيل في المبحث الرابع، إذ أننا سنتخذ نظام إدارة الموارد البشرية NOVA أنموذجاً لدراسة دوره في اتخاذ القرار على مستوى الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز.

• نظام إدارة المخزون والمشتريات ATTAD

ATTAD : le système de gestion des stocks et d'approvisionnements

تم إطلاق مشروع تطوير ATTAD في 2011، وبدأ استخدامه عام 2013.

ويسمح نظام ATTAD ب:

- إدارة الإمدادات من أجل تقييم المخزونات من خلال التكلفة؛
- دعم التكاليف لكل سلسلة عملية الشراء (عقود الشراء، والشحنات والتسليم... الخ) • حساب تكلفة الشراء عن طريق تقدير التكاليف والتنظيم؛
- إدارة المخزونات؛
- المحاسبة القبلية للإجراءات إدارة المخزون وإدماجه مع نظام "Hissab"؛ : التقارير وغيرها من الميزات (التنبيهات... الخ).

❖ نظام إدارة البريد BARIDI

Système de gestion des courriers

BARIDI هو حل لإدارة البريد (الوصول / المغادرة) لجميع هياكل شركة أو منظمة أخرى لتحسين إدارة التدفقات وتقليل التأخير وإزالة الطابع المادي للبريد. وبدأ استخدامه عام 2019

يسمح BARIDI ب:

- تسجيل البريد الوارد / الصادر؛
- إرسال البريد الداخلي حسب النظام؛
- البحث عن الرسائل الواردة / الصادرة وفقاً لعدة معايير؛
- إدارة المواعيد النهائية وإغلاق معالجة البريد الوارد؛
- تخزين البريد المحسوح في النظام؛
- عرض تتبع البريد.

❖ نظام إدارة الوثائق (GED)

Gestion de documents

نظام يقوم بتنفيذ برامج و / أو أجهزة لفحص المستندات وفهرستها وحفظها وتخزينها والوصول إليها والبحث فيها وتوزيعها وأرشفتها.

GED هي أداة عمل تعاونية تسمح بتبادل البيانات بمزيد من السيولة والأمان ، مما يوفر توفيراً كبيراً للوقت وخفضاً كبيراً في استهلاك الورق.

يسمح GED ب:

- إنشاء وتصنيف وحذف الملفات والوثائق؛
- إدارة حقوق الوصول؛
- تحرير المستندات عبر الإنترنت وغير متصل؛
- استيراد / تصدير الوثائق؛
- سير العمل؛
- إشعارات.

❖ إدارة الأصول (GIMMO)

Gestion des Immobilisation

- إدارة الأصول الثابتة أثناء الاستحواذ عليها؛
- إدارة الحركات (تحويلات ، تحويلات ، استبدال ، خروج الأصول) ؛
- الإطفاء؛
- المخزون؛
- ❖ تنسيق:

Tansik

هو خدمة البريد الإلكتروني ، تُستخدم في التواصل بين موظفي الشركة.

الفصل الثالث:

نتائج الدراسة وتحليلها

1. الدراسة الميدانية

1.1 عرض نتائج البيانات الشخصية

1.1.1 العمر: أعمار لعينة الدراسة المتمثلة في موظفي شركة كهركيب والتي تتراوح ما بين 25 إلى 50 سنة فأكثر .

الجدول(04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 25 سنة	5	3.0
من 25 أقل من 35 سنة	54	32.0
من 35 أقل من 45 سنة	68	40.5
من 45 أقل من 55 سنة	31	18.5
55 سنة فأكثر	10	6.0
المجموع	168	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (01) أن معظم مفردات العينة ينتمين للفئة العمرية من (35 إلى 45) سنة، حيث بلغت نسبتهم 40.5%، وبلغت نسبة من ينتمون للفئة العمرية من (25 إلى 35) 32%، ونسبة من ينتمين للفئة العمرية (من 45 إلى 55 سنة) (18.5%)، ونسبة من ينتمين للفئة العمرية (أكثر من 55 سنة) 6% في حين بلغت نسبة من ينتمين للفئة العمرية (أقل من 25 سنة) 3%.

2.1.1 المستوى التعليمي: المستوى التعليمي لعينة الدراسة المتمثلة في موظفي شركة كهركيب

من مستوى متوسط إلى جامعي فأكثر.

الجدول رقم(05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
متوسط	04	2.4
ثانوي	34	20.2
جامعي فأكثر	130	77.4
المجموع	168	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (02) أن معظم مفردات العينة من لديهم مستوى جامعي فأكثر حيث بلغت نسبتهم 77.4 %، وبلغت نسبة من لديهم مستوى ثانوي 20.2% ونسبة من لديهم مستوى متوسط 2.4% .

3.1.1 سنوات الخبرة في الوظيفة: خبرة العمل بالنسبة للموظفي لشركة كهركيب والمحصورة من 5 سنوات إلى 10 سنوات فأكثر

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في الوظيفة

عدد سنوات الخبرة في الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	14	8.3
5-10 سنوات	45	26.8
10 سنوات فأكثر	109	64.9
المجموع	168	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (03) أن معظم أفراد العينة من موظفي شركة كهركيب سنوات خبرتهم في الوظيفة تنتمي للفئة أكثر من 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم 64.9% ، وبلغت نسبة من سنوات خبرتهم في الوظيفة تنتمي للفئة من 5 إلى 10 سنوات 26.8% في حين بلغت نسبة من سنوات خبرتهم في الوظيفة تنتمي للفئة أقل من 5 سنوات 8.3% .

1.1.4 سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني: خبرة العمل الإلكتروني بالنسبة للموظفي شركة كهركيب والمحصورة من سنة إلى 5 سنوات فأكثر .

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني

عدد سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من سنة	02	1.2
1-3 سنوات	18	9.5
3-5 سنوات	16	10.7
5 سنوات فأكثر	132	78.6
المجموع	168	100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (04) أن معظم أفراد العينة من موظفي شركة كهركيب سنوات خبرتهم في العمل الالكتروني تنتمي لفئة 5 سنوات فأكثر حيث بلغت نسبتهم 78.6% وبلغت نسبة من سنوات خبرتهم في العمل الالكتروني تنتمي للفئة من ثلاث سنوات (03) إلى خمس سنوات (05) 10.7% ونسبة من سنوات خبرتهم في العمل الالكتروني تنتمي للفئة من سنة إلى 3 سنوات 9.5%، في حين بلغت نسبة من سنوات خبرتهم في العمل الالكتروني تنتمي للفئة أقل من سنة 1.2% .

4.1.1 المديریات: مديريات شركة كهركيب وعددهم 6 مديريات الموجودة بمقر الشركة

بالجزائر العاصمة شارع كريم بلقاسم

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المديريات التابعين لهم

النسبة المئوية %	التكرار	مديريات كهركيب
23.8	40	المديرية العامة DG
12.5	21	مديرية الموارد البشرية DRH
13.1	22	مديرية المالية والميزانية DFB
26.8	45	مديرية أشغال المراكز الصناعية DTPI
11.3	19	مديرية الإمداد والصناعة DLM
12.5	21	المديرية التقنية التجارية DTC
100	168	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن معظم مفردات العينة من موظفي شركة كهركيب تابعين لمديرية أشغال المراكز الصناعية DTPI حيث بلغت نسبتهم 26.8% وبلغت نسبة موظفي المديرية العامة DG 23.8%، ونسبة موظفي مديرية المالية والميزانية 13.1% ونسبة موظفي مديرية الموارد البشرية DRH ومديرية التقنية التجارية DTC 12.5%، ونسبة موظفي مديرية الإمداد والصيانة DLM 11.3%.

6.1.1 الأنظمة الالكترونية التي يتم التعامل معها: الأنظمة الالكترونية التي يتم التعامل

معها من قبل الموظفين لانجاز العمليات الادارية والمنتلة فيعشرة (10) أنظمة

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأنظمة الإلكترونية التي يتم التعامل معها

النسبة المئوية	التكرار	الأنظمة الإلكترونية التي يتم التعامل معها
23.6	106	البريد الإلكتروني Gmail
34.2	154	تنسيق Tansike
6.2	28	نوبا NOVA
6.7	30	حساب HISSAB
2.4	11	مالية MALIYA
7.6	34	إلتزام Engagement
5.3	24	عتاد ATTAD
5.3	24	بريدي Baridi
3.1	14	جيمو GIMMO
5.6	25	نظام تسيير الملفات الكترونيا GED
100	450	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (06) أن معظم أفراد العينة من موظفي شركة كهركيب يتعاملن مع النظام الإلكتروني تنسيق (Tansike) حيث بلغت نسبتهم 91.7 %، وبلغت نسبة من يتعاملن مع البريد الإلكتروني (Gmail) 63.1 %، ونسبة من يتعاملن مع نظام إلتزام (Engagement) 20.2 % ونسبة من يتعاملن مع نظام حساب (HISSAB) 17.9 %، ونسبة من يتعاملن مع نظام نوبا (NOVA) 16.7 %، ونسبة من يتعاملن مع نظام عتاد (ATTAD) ونظام بريدي (Baridi) 14.3 % لكل منهما، ونسبة من يتعاملن مع نظام مالية (MALIYA) 6.5 %، ونسبة من يتعاملن مع نظام تسيير الملفات إلكترونيا (GED) 5.6 %، ونسبة من يتعاملن مع نظام جيمو (GIMMO) 3.1 %.

مما سبق يتبين أن معظم مفردات العينة من موظفي شركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهركيب " يتميزن بالآتي:

1- أعمارهن تنتمي للفئة من (35 إلى 45 سنة) حيث بلغت نسبتهم 40.5 % وهذا يشير إلى أن الشركة تعتمد في سياستها التوظيفية على الكفاءات الشبانية.

- 2- المستوى التعليمي الغالب على هذه العينة هو المستوى الجامعي بنسبة تقدر ب: 77.4 %، ويمكن تفسير ذلك من خلال أن شركة كهركيب تعتمد في توظيفها على أساس المؤهلات العلمية خصوصا الجامعيين، من أجل رفع كفاءاتهم ولأنها تعتمد على التكنولوجيات الحديثة هذا ما ألزمها استقطاب فئات ذوي مستوى عال.
- 3- سنوات خبرتهم في الوظيفة تنتمي للفئة أكثر من 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم 64.9 %.
- 4- سنوات خبرهم في العمل الإلكتروني تنتمي لفئة 5 سنوات فأكثر بنسبة 78.6 % وهذا يدل على قدرتهم على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية التي تعتمد عليها الشركة .
- 5- معظم موظفي الشركة ينتمون لمديرية لمديرية أشغال المراكز الصناعية DTPI حيث بلغت نسبتهم 26.8 % .
- 6- يتعاملن مع نظام الإدارة الإلكترونية تنسيق (Tansik) حيث بلغت نسبتهم 91.7 % لأنه النظام الوحيد المشترك بين جميع مديريات الشركة .

2.1 تحليل نتائج الفرضيات وصفا :

التساؤل الأول:

للإجابة على التساؤل الأول من تساؤلات الدراسة والقائل: **ما مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب؟** قام الباحث بتخصيص (06) عبارات لقياس آراء مفردات العينة حول ذلك، وكانت نتائج تحليل البيانات الخاصة بمدى الموافقة على هذه العبارات على النحو التالي، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (07) :

جدول رقم (10) يوضح آراء مفردات عينة الدراسة نحو مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة

الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
لدى معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة.	3.51	0.841	4	موافق
لدى معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها الشركة والتي أحتاج إليها في عملي.	3.81	0.742	1	موافق
أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.	3.61	1.003	2	موافق
لدى خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.	3.40	0.828	5	موافق
لدى خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية.	3.30	0.907	6	موافق
لدى خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.	3.60	0.897	3	موافق
مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب	3.53	0.664		موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (07) أن مفردات عينة الدراسة لديهم معرفة جيدة (أوافق) بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الدال على ذلك (3.53) وقد تراوحت قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور ما بين (3.30-3.81) وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة (لدى معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها العمادة والتي أحتاج إليها في عملي)، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي (م=3.81)، تليها العبارات التي حصلت على متوسطات حسابية أقل في درجات الموافقة وهي: "أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة" (م=3.61)، "لدى خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية" (م=3.60)، لدى معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة" (م=3.51)، لدى معرفة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية (م=3.40) وكانت أقل درجة موافقة للعبارة (لدى خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية)، وكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.30 .

التساؤل الثاني:

للإجابة على التساؤل الثاني والقائل: ما مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب؟ تم تخصيص عدد (07) عبارة لقياس آراء مفردات العينة نحو ذلك، وكانت النتائج على النحو التالي، وكما هو موضح في الجدول رقم (07):

جدول رقم (11) يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تغيير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.	3.76	0.917	7	موافق
تبسيط الإجراءات الإدارية.	4.12	0.724	4	موافق
تخفيض عدد المعاملات الورقية.	4.20	0.926	1	موافق
تسهيل عملية الاتصال بين المديرية المختلفة.	4.15	0.824	2	موافق
تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل الشركة	4.14	0.907	3	موافق
توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	4.01	0.728	5	موافق
توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف	3.99	0.766	6	موافق
مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب	4.05	0.597		موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تبين من الجدول رقم (07) أن المتوسط الحسابي لآراء مفردات عينة الدراسة قد بلغ (4.05) مما يشير إلى أن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة (أوافق) في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب. كما تشير بيانات الجدول إلى أن عبارات هذا المحور قد حازت على متوسطات حسابية تقع ما بين (3.76 - 4.20) وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة (تخفيض المعاملات الورقية) وحازت على متوسط حسابي قدره (4.20) أما العبارات التي حصلت على متوسطات ودرجات موافقة أقل، هي: "تسهيل عملية الاتصال بين المديرية المختلفة" (م=4.15)، "تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل الشركة" (م=4.14) و"تبسيط الإجراءات الإدارية" (م=4.12)، "توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب" (4.01)، توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف" (3.99) ،

وكانت أقل درجة موافقة للعبارة (تغيير الهيكل التنظيمي) (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم)، وحازت على متوسط حسابي قيمته (3.76).

التساؤل الثالث:

بالنسبة للتساؤل الثالث والقائل: ما مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهركيب؟ تم تخصيص (09) عبارات لقياس آراء مفردات العينة نحو ذلك، وفيما يلي عرض لنتائج تحليل الإجابات الخاصة بهذه العبارات، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (09):

جدول رقم (12) يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في

تحسين أداء موظفي شركة كهركيب

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
زيادة معرفة الموظف بمهام العمل.	3.85	0.833	6	موافق
سرعة إنجاز العمل.	4.15	0.701	1	موافق
انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.	4.13	3.204	2	موافق
زيادة إنتاجية الموظف.	3.99	0.692	3	موافق
تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.	3.96	0.825	5	موافق
تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.	3.98	0.746	4	موافق
تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.	3.71	0.974	8	موافق
تدريب الموظفين على مهام جديدة.	3.76	1.034	7	موافق
مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.	3.68	1.034	9	موافق
مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهركيب	3.91	0.774		موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (09) أن المتوسط الحسابي لآراء مفردات عينة الدراسة كانت قيمته (3.91) مما يشير إلى وجود درجة كبيرة (أوافق) من المساهمة لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين شركة كهركيب. كما تشير بيانات الجدول إلى أن عبارات هذا المحور قد حازت على متوسطات حسابية

تتراوح ما بين (4.15 - 3.68) وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة (سرعة إنجاز العمل)، بمتوسط حسابي قيمته (4.15) أما العبارات التي حصلت على متوسطات أقل في درجات الموافقة، هي: " انخفاض نسبة الأخطاء (م=4.13) و "زيادة انتاجية الموظف"(م=3.99)، "تسهيل عملية الرقابة والمتابعة"(م=3.98)، "تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومة" (م=3.96)، "زيادة معرفة الموظف بمهام العمل" (م=3.85)، تدريب الموظفين على مهام جديدة (م=3.76)، تحفيي روح الابداع والتطوير الذاتي بين الموظفين (م=3.71) ، وكانت أقل درجة موافقة للعبارة(مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات (م=3.68) .

التساؤل الرابع:

لبحث التساؤل الرابع من الدراسة، والقائل: ما مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية؟ قامت الباحثة بتخصيص (9) عبارات لقياس الآراء نحو ذلك، وفيما يلي عرض لنتائج تحليل البيانات كما هو موضح في الجدول رقم (10):

جدول رقم (13) يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة

لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
توفر الشركة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من الدخول إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية.	3.63	0.919	2	أوافق إلى حد ما
توفر الشركة شبكات اتصال سريعة وآمنة.	3.65	0.889	1	أوافق إلى حد ما
توفر الشركة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفون لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها.	3.46	1.043	5	أوافق إلى حد ما
توفر الشركة كافة ملحقات الحاسوب (طابعة، وحدات تخزين... إلخ) التي يحتاجها الموظفون في مجال عملهم.	3.56	0.933	3	أوافق إلى حد ما
توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.	3.55	0.839	4	أوافق إلى حد ما
تستجيب الشركة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.	3.21	0.949	7	أوافق إلى حد ما

أوافق إلى حد ما	9	1.180	2.96	توفر الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.
أوافق إلى حد ما	8	0.935	3.14	تهتم الشركة بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة.
أوافق إلى حد ما	6	0.966	3.23	تهتم الشركة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.
أوافق إلى حد ما		0.736	3.37	مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي لآراء مفردات عينة الدراسة قد بلغ (3.37) وبما يعكس توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة (أوافق إلى حد ما). كما تشير بيانات الجدول إلى أن عبارات هذا المحور تقع فيما بين (2.96 - 3.65) وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة (توفر الشركة شبكات اتصال سريعة وآمنة) وحازت على متوسط حسابي قدره (3.65) أما العبارات التي حصلت على متوسطات أقل في درجات الموافقة، تشمل: "توفر الشركة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من الدخول على أنظمة الإدارة الإلكترونية" (م=3.63)، "توفر الشركة كافة ملحقات الحاسوب (طابعة، وحدات تخزين.... إلخ) التي يحتاجها الموظفون في مجال عملهم" (م=3.56)، "توجد قواعد بيانية كافية لحفظ البيانات والمعلومات" (م=3.55)، "توفر الشركة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفون لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملهم" (م=3.46)، "تهتم الشركة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر" (م=3.23)، "تستجيب الشركة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل" (م=3.21)، "تهتم الجامعة بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة" (م=3.14)، وكانت أقل درجة موافقة للعبارة (توفر الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية وحازت على متوسط حسابي قدره (2.96).

التساؤل الخامس:

للإجابة على التساؤل الخامس من الدراسة والفاعل: **ما التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب؟** تم تخصيص (08) عبارات لقياس آراء مفردات العينة حول التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الشركة، وقد أوضحت النتائج الآتي، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (11):

جدول رقم (14) يوضح آراء مفردات العينة نحو التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسوب لأداء الأعمال المطلوبة.	2.47	0.861	8	أوافق إلى حد ما
تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.	2.49	0.869	7	أوافق إلى حد ما
توجد مقاومة ورفض من قبل بعض الموظفين لأنظمة الإدارة الإلكترونية.	2.59	0.956	6	أوافق إلى حد ما
هناك صعوبة في مواكبة التقنيات الحديثة	2.83	0.902	5	أوافق إلى حد ما
تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية للشركة (أجهزة الحاسوب، برامج التشغيل وشبكات الاتصال).	3.37	1.000	3	أوافق إلى حد ما
إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية عالية.	3.55	1.008	2	أوافق إلى حد ما
إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.	3.62	1.002	1	أوافق إلى حد ما
برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها الشركة تعتبر كافية.	3.25	0.952	4	أوافق إلى حد ما
تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسوب لأداء الأعمال المطلوبة.	3.37	0.550		أوافق إلى حد ما

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (11) وجود تحديات تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب بدرجة متوسطة (أوافق إلى حد ما)، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي الدال على ذلك (3.02) كما تشير بيانات الجدول إلى أن العبارات التي تعكس هذا المحور قد حصلت على متوسطات حسابية تتراوح ما بين (2.47-3.62) وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة (إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة) بمتوسط حسابي (3.62) أما

العبارات التي حصلت على متوسطات أقل في درجات الموافقة فتشمل: "إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية عالية" (م=3.55)، "تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية للجامعة (أجهزة الحاسب، وبرامج التشغيل، وشبكات الاتصال) " (م=3.37) "برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها الشركة تعتبر كافية" (م=3.25)، "هناك صعوبة في مواكبة التقنيات الحديثة" (م=2.83)، "توجد مقاومة ورفض من قبل بعض الموظفين للأنظمة الإدارية الإلكترونية" (م=2.59)، "تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية" (م=2.49) وكانت أقل درجة موافقة للعبارة (تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة)، وحازت على متوسط حسابي (2.47)، وهذا يعنى أن موظفي الشركة محل الدراسة يواجهون درجات منخفضة من الصعوبة في تعاملهم مع الحاسب الآلي عند أداء الأعمال المطلوبة منهم.

التساؤل السادس:

لبحث التساؤل السادس والقائل: ما مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب؟ قامت الباحثة بتخصيص (09) عبارة لقياس آراء مفردات عينة الدراسة حول مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب، وفيما يلي عرض نتائج إجابات العينة حول درجة الموافقة على هذه العبارات، وكما يوضحه الجدول رقم (12):

جدول رقم (15) يوضح آراء مفردات العينة نحو مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة

كهركيب

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسة.	3.60	0.710	4	موافق
تتنصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها.	3.58	0.705	5	موافق
مازالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في الأنظمة الإلكترونية.	3.55	0.881	7	موافق
تتنصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام.	3.63	0.899	3	موافق
تتنصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة.	3.57	0.830	6	موافق
يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة:	3.54	0.921	8	موافق
توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.	3.50	0.889	9	موافق

موافق	2	0.803	3.96	تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً إلى التطوير والتحسين لتتلاءم مع احتياجات العمل.
موافق	1	0.843	4.32	أؤيد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً إلى الأنظمة الإلكترونية حديثة.
موافق		0.525	3.69	مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهريب

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (12) أن أنظمة الإدارة الإلكترونية في الشركة فعالة بدرجة كبيرة (أوافق)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكافة آراء مفردات العينة (3.69) كما أشارت بيانات الجدول إلى أن العبارات الخاصة بهذا المحور قد حازت على متوسطات حسابية تقع ما بين (3.50 - 4.32) وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة (أؤيد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً إلى إلكترونية)، وحازت على متوسط حسابي (4.32) أما العبارات التي حصلت على متوسطات أقل في درجات الموافقة فتشمل: " تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً إلى التطوير والتحسين لتتلاءم مع احتياجات العمل" (م=3.96)، "تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام" (م=3.63)، "عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسلة" (م=3.60)، "تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها" (م=3.58)، "مازالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقياً لقصور في الأنظمة الإلكترونية" (م=3.55)، "يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة" (م=3.54)، وكانت أقل درجة موافقة للعبارة (توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها)، وحازت على متوسط حسابي (3.50).

بناء على النتائج السابقة، يمكن الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة، والقائل: ما هو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي شركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهريب " ؟ بأن هناك أثر إيجابي قوى لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي شركة الأشغال وتركيب الكهرباء " كهريب ". حيث تبين الآتي:

- **معرفة عالية بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة،** أظهرت النتائج أن الموظف لديه فهم شامل للأنظمة المطلوبة في الوظيفة والمستخدم في مكان العمل، وأن عينة الدراسة لديها خلفية عن

مفاهيم الإدارة الإلكترونية، ولكن يحتاج الموظفون إلى تتقيفهم حول الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة والأنظمة الجديدة المفعلة.

- **درجة مساهمة عالية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب،**
وأظهرت النتائج أن نظام الإدارة الإلكترونية يسهل بشكل كبير عملية الاتصال بين مختلف مديريات الشركة، ويحسن مستوى الخدمات التي تقدمها كل مديرية، ويبسط الإجراءات الإدارية ، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار أن تعمل على دعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتغيير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.
- **درجة مساهمة عالية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهركيب،** وأظهرت النتائج أن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تسريع إنجاز العمل وتسهيل عمليات المراقبة والتتبع وزيادة إنتاجية الموظفين. ومع ذلك ينبغي الأخذ بعين الاعتبار أن تتضمن هذه الأنظمة الخصائص التي تمكن الموظفين من المشاركة في اتخاذ القرارات، وتحفز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهم، وتقلل نسبة الأخطاء في العمل.
- **توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة** أظهرت النتائج أن الشركة توفر جميع البرامج التي يحتاجها الموظفون لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملهم ، وشبكة اتصال سريعة وآمنة ، وأجهزة كمبيوتر بمواصفات مناسبة ، ولكن يجب مراعاة المتطلبات التقنية لخدمة مصلحة العمل. تقدم النظام الجديد و التوعية ببدء استعمالها، وكذلك توفير دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.
- **وجود تحديات بدرجة متوسطة تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهركيب** أظهرت النتائج أن أفراد العينة لم يجدوا صعوبة في استخدام أجهزة الكمبيوتر أو التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية، ولكن التحدي كان ارتفاع التكاليف والموارد البشرية المتخصصة المطلوبة لعملية تطوير النظم، وكذلك الحاجة إلى تطوير البنية التحتية للشركة
- **فعالية مرتفعة لأنظمة الإدارة الإلكترونية في الشركة،** وأظهرت النتائج رغبة كبيرة لدى الموظفين لتحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا إلى إلكترونية ، ولكن يجب مراعاة توافق النظام الإلكتروني مع احتياجات العمل الفعلية، كما يجب الاهتمام بشبكة الاتصالات لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة ، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات، والتخلص من المعاملات الورقية، ، والاهتمام بزيادة ميزات الأمن والحماية للأنظمة.

خاتمة

لقد تطرقنا في هذا الدراسة إلى تعريف الادارة الالكترونية ودورها في تطوير العملية الادارية وقياس أثر تطبيق انظمتها على تطوير العمل الاداري وعلى أداء موظفي شركة الأشغال وتركيب الكهرباء "كهركيب"، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول استهلكت فصلها الأول بتعريف الادارة الالكترونية على أنها استراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات افضل للمؤسسة وزبائنها من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوظائف الادارية، وحاولنا التوسع في هذا المفهوم من خلال ابراز مدى اهمية الادارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي وتحديد ما يواجهها من معوقات بالاضافة إلى تقييم مدى فعالية أنظمتها الحالية وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر ايجابي قوي لتطبيق انظمة الإدارة الالكترونية على تطوير العمل الاداري على أداء موظفي شركة كهركيب، ووجود معرفة عالية لدى الموظفين بالانظمة التي يستخدمونها في عملهم فقط، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الشركة بشكل كبير، وأن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفين كانت بدرجة متوسطة وأخيرا حصلت انظمة الادارة الالكترونية على درجة عالية من خلال فعاليتها .

وكان من اهم توصيات الدراسة تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا إلى الكترونية بما يتوافق مع احتياجات العمل الفعلية وأهداف الشركة، كما يجب الاهتمام بشبكة الاتصالات لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وكذلك توفير دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الادارة الالكترونية، والاهتمام بتطوير المستمر البنية التحتية بما يتلائم مع التطور التكنولوجي .

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

الكتب :

- 1- أحمد فتحي الحيث.(2015). مبادئ الإدارة الإلكترونية. دار الحامد للنشر و التوزيع.عمان.الأردن.
- 2-الحسن، حسين محمد (2011).الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات.مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان.
- 3- السالمي، علاء عبدالرازق والسليطي.(2008). الإدارة الإلكترونية. دار وائل. عمان.
- 4-الصيرفي، محمد (2002). الإدارة الإلكترونية. دار الفكر الجامعي.مصر
- 5- حسين محمد حسين.(2011) الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات). الوراق للنشر والتوزيع. عمان .
- 6- خالد عبد المجيد تغليب.(2010). إدارة الموارد البشرية مدخل معاصر، دار الفكر الجامعي.مصر.
- 7-عبد الحميد أوسين.(2015). مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي. دار اليازوري.
- 8-عاشور أبضد صقر.(2005).السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية.مصر
- 9- علاء عبد الرزاق السالمي.(2008) الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان.
- 10- غنيم، أحمد محمد.(2004) الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المكتبة العصرية.مصر
- 11- لعمرى عبد الفتاح.(2006). الادارة العلمية و التوجيهات المستقبلية لمدير القرن الحادي و العشرون، المكتبة العصرية. مصر.

المقالات العلمية:

- 1- أم الخير قوارح.(2018). مقارنة نظرية حول الإدارة الالكترونية. مجلة المجتمع و الرياض
- 2- أشتون، كريس(2001). تقييم الأداء الإستراتيجي: أداء العاملين وإرضاء العملاء، ترجمة: علا أحمد صلاح، القاهرة.
- 3- سعيدي سليمة.(2013). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، المجلة الأردنية للمكتبات. الأردن .
- 4- كتوعة، هشام صالح (2004)، نظم المعلومات الإدارية

الأطروحات والمذكرات:

- 1- الدعيلج، فوزية عبدالعزيز (2011). الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية
- 2- حمد قبلان آل فطيح.(2008). دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية. المملكة العربية السعودية.
- 3- خرفي فواد.(2017). الادارة الالكترونية واثر تطبيقها على التطوير التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية الموارد البشرية.
- 4- خالد رفعت شاكر بدوي.(2013). أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري
- 5- سامي صليحة.(2002). المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين .
- 6- عشور عبد الكريم.(2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.
- 7- معيوف ابتسام.(2017). أثر الالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الحفاظ العقاري بالمسيلة.
- 8- نادية إبراهيم السيد هندي.(2017). الادارة الالكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الالكترونية.
- 9- نبأ مؤيد عبد المحسن الطائي.(2011). إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية، دار الكتب القانونية ، مصر .

10- وهيبة قرماش.(2015). علاقة الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية الجزائرية.

يوسف سعداوي.(2011) أساسيات في إدارة المؤسسات، دار بومة.الجزائر

مواقع الالكترونية:

<https://www.kahrakib.dz/> (24/06/2022 . 09 :45)

<https://www.starshams.com/2021/06/electronic-management.html> (25/02/2022 . 14:54)

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجنت

القطب الجامعي القليعة - تيبازة -



ماستر حوكة الكترونية

استمارة استبيان حول مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر

تأثير الادارة الالكترونية على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية

عزيزي الموظف عزيزتي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا الاستبيان لمعرفة آرائكم حول أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي شركة كهربيك، فنرجو منك ال تكرم بدقائق بسيطة من وقتك الثمين في تعبئة هذا الاستبيان، مع العلم بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة ولخدمة أغراض البحث العلمي فقط، شاكرين و مقدرين حسن تعاونكم.

تحت إشراف:

د. موساوي سامية

من إعداد:

- جعيج أمجد

السنة الجامعية: 2022/2021

الجزء الأول: البيانات الأولية

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب لك في الفقرات التالية:

1- العمر:

- أقل من 25 سنة
- من 25- أقل من 35 سنة
- من 35- أقل من 45 سنة
- من 45- أقل من 55 سنة
- 55 سنة فأكثر

2- المستوى التعليمي :

- متوسط
- ثانوي
- جامعي فأكثر

3- عدد سنوات الخبرة في الوظيفة:

- أقل من 5 سنوات
- 5- 10 سنوات
- 10 سنوات فأكثر

4- عدد سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني:

- أقل من سنة
- سنة- 3 سنوات
- من 3- 5 سنوات
- 5 سنوات فأكثر

5- مديريات كهركيب:

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> مديرية أشغال الخطوط والكوابل DTLC | <input type="radio"/> مديرية العامة DG |
| <input type="radio"/> مديرية أشغال المراكز الصناعية DTPI | <input type="radio"/> مديرية الموارد البشرية DRH |
| <input type="radio"/> مديرية الإمداد والصيانة DLM | <input type="radio"/> مديرية المالية والميزانية DFB |
| <input type="radio"/> مديرية اللوحات الكهربائية DTE | <input type="radio"/> المديرية التقنية التجارية DTC |

6- الأنظمة الإلكترونية التي يتم التعامل معها

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> البريد الإلكتروني (Gmail) | <input type="radio"/> التزم (Engagement) |
| <input type="radio"/> تنسيق (Tansik) | <input type="radio"/> عتاد (Attad) |
| <input type="radio"/> نوبا (Nova) | <input type="radio"/> بريدي (Baridi) |
| <input type="radio"/> حساب (Hissab) | <input type="radio"/> جيمو (GIMMO) |
| <input type="radio"/> مالية (Malia) | <input type="radio"/> نظام تسيير الملفات الكترونيا |

(GED)

الجزء الثاني: الرجاء التكرم بوضع علامة (√) أمام درجة موافقتك على كلا من العبارات التالية:

المحور الأول: مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في شركة كهركيب					
العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01					لدى معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة.
02					لدى معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها الشركة والتي أحتاج إليها في عملي.
03					أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.
04					لدى خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.
05					لدى خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية.
06					لدى خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في شركة كهركيب					
العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:					
01					تغيير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.
02					تبسيط الإجراءات الإدارية.
03					تخفيض عدد المعاملات الورقية.
04					تسهيل عملية الاتصال بين المديرين المختلفة.
05					تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل الشركة
06					توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
07					توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف

المحور الثالث: مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي شركة كهرباء

العبارة					سأهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:
أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
					01 زيادة معرفة الموظف بمهام العمل.
					02 سرعة إنجاز العمل.
					03 انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.
					04 زيادة انتاجية الموظف.
					05 تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.
					06 تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.
					07 تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.
					08 تدريب الموظفين على مهام جديدة.
					09 مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.

المحور الرابع: مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الشركة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية

العبارة					سأهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:
أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
					01 توفر الشركة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من الدخول إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية.
					02 توفر الشركة شبكات اتصال سريعة وآمنة.
					03 توفر الشركة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفون لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها.
					04 توفر الشركة كافة ملحقات الحاسوب (طابعة، وحدات تخزين... إلخ) التي يحتاجها الموظفون في مجال عملهم.
					05 توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.
					06 تستجيب الشركة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.
					07 توفر الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.
					08 تهتم الشركة بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة.

09 تهتم الشركة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.

المحور الخامس: التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهريب

لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
					01 تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسوب لأداء الأعمال المطلوبة.
					02 تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.
					03 توجد مقاومة ورفض من قبل بعض الموظفين لأنظمة الإدارة الإلكترونية.
					04 هناك صعوبة في مواكبة التقنيات الحديثة
					05 تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية للشركة (أجهزة الحاسوب، برامج التشغيل وشبكات الاتصال).
					06 إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية عالية.
					07 إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.
					08 برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها الشركة تعتبر كافية.

المحور السادس: مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركة كهريب

لا أوافق بشدة	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
					01 عملية التحول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسة.
					02 تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها.
					03 مازالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في الأنظمة الإلكترونية.

					04	تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام.
					05	تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة.
					06	يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة: الأنظمة حديثة 1, الأنظمة دقيقة وموثوقة 2, الأنظمة ملائمة لاحتياجات العمل 3.
					07	توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.
					08	تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حاليا إلى التطوير والتحسين لتتلاءم مع احتياجات العمل.
					09	أُريد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا إلى الأنظمة إلكترونية حديثة.

مخرجات نظام spss

Statistiques descriptives

	N	Minimu m	Maxim um	Moyen ne	Ecart type	Varianc e	Skewness		Kurtosis	
	Statisti ques	Statisti ques	Statisti ques	Statisti ques	Statisti ques	Statisti ques	Statisti ques	Erreur std.	Statisti ques	Erreur std.
لدى معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة	168	1	5	3,51	,841	,707	-,325	,187	-,254	,373
لدى معرفة شاملة عن الانظمة التي تستخدمها الشركة والتي أحتاج إليها في عملي	168	2	5	3,81	,742	,550	-,569	,187	,400	,373
أتابع باستمرار ما يتم تفعله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.	168	1	5	3,61	1,003	1,006	-,551	,187	-,124	,373
لدى خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.	168	2	5	3,40	,828	,685	,084	,187	-,515	,373

لدى خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية.	168	1	5	3,30	,907	,823	-,154	,187	-,395	,373
لدى خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.	168	1	5	3,60	,897	,804	-,434	,187	,115	,373
تغيير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.	168	1	5	3,76	,917	,841	-,875	,187	,802	,373
تبسيط الإجراءات الإدارية.	168	2	5	4,12	,724	,525	-,567	,187	,270	,373
تخفيض عدد المعاملات الورقية.	168	1	5	4,20	,926	,857	-1,240	,187	1,458	,373
تسهيل عملية الاتصال بين المديرات المختلفة.	168	2	5	4,15	,824	,678	-,739	,187	,000	,373
تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل الشركة	168	2	5	4,14	,728	,530	-,697	,187	,619	,373
توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	168	2	5	4,01	,766	,587	-,263	,187	-,623	,373
توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف	168	2	5	3,99	,954	,910	-,646	,187	-,510	,373
زيادة معرفة الموظف بمهام العمل.	168	2	5	3,85	,833	,694	-,519	,187	-,113	,373
سرعة إنجاز العمل.	168	2	5	4,15	,701	,491	-,752	,187	1,081	,373
انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.	168	2	44	4,13	3,204	10,266	11,660	,187	145,86 7	,373
زيادة انتاجية الموظف.	168	2	5	3,99	,692	,479	-,313	,187	,061	,373
تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.	168	1	5	3,96	,825	,681	-,580	,187	,281	,373

تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.	168	1	5	3,98	,746	,557	-,497	,187	,680	,373
تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.	168	1	5	3,71	,974	,948	-,699	,187	,150	,373
تدريب الموظفين على مهام جديدة.	168	1	5	3,76	1,034	1,069	-,692	,187	-,280	,373
مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.	168	1	5	3,68	1,027	1,056	-,676	,187	,051	,373
توفر الشركة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من الدخول إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية.	168	1	5	3,63	,919	,845	-,229	,187	-,323	,373
توفر الشركة شبكات اتصال سريعة وأمنة.	168	2	5	3,65	,889	,790	-,245	,187	-,629	,373
توفر الشركة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفون لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها.	168	1	5	3,46	1,043	1,089	-,288	,187	-,334	,373
توفر الشركة كافة ملحقات الحاسوب (طابعة، وحدات تخزين...الخ) التي يحتاجها الموظفون في مجال عملهم.	168	1	5	3,56	,933	,871	-,354	,187	-,183	,373
توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.	168	1	5	3,55	,839	,704	-,275	,187	,099	,373
تستجيب الشركة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.	168	1	5	3,21	,949	,900	-,059	,187	-,546	,373

توفر الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.	168	1	5	2,96	1,180	1,393	-,184	,187	-,733	,373
تهتم الشركة بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة.	168	1	5	3,14	,935	,873	-,099	,187	-,159	,373
تهتم الشركة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.	168	1	5	3,23	,966	,934	,042	,187	-,661	,373
تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسوب لأداء الأعمال المطلوبة.	168	1	5	2,47	,861	,742	,805	,187	,296	,373
تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.	168	1	5	2,49	,869	,754	,795	,187	,157	,373
توجد مقاومة ورفض من قبل بعض الموظفين لأنظمة الإدارة الإلكترونية.	168	1	5	2,59	,956	,914	,407	,187	-,572	,373
هناك صعوبة في مواكبة التقنيات الحديثة	168	1	5	2,83	,902	,814	,299	,187	-,494	,373
تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية للشركة (أجهزة الحاسوب، برامج التشغيل وشبكات الاتصال).	168	1	5	3,37	1,000	1,001	-,106	,187	-,723	,373
إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية عالية.	168	1	5	3,55	1,008	1,016	-,558	,187	-,250	,373

إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.	168	1	5	3,62	1,002	1,004	-,369	,187	-,631	,373
برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها الشركة تعتبر كافية.	168	1	5	3,25	,952	,907	,026	,187	-,575	,373
عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسة.	168	2	5	3,60	,710	,505	-,364	,187	-,032	,373
تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها.	168	2	5	3,58	,705	,497	-,538	,187	,015	,373
ما زالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في الأنظمة الإلكترونية.	168	1	5	3,55	,881	,776	-,218	,187	-,397	,373
تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام.	168	1	5	3,63	,899	,809	-,799	,187	,575	,373
تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة.	168	2	5	3,57	,830	,689	-,262	,187	-,456	,373
يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة	168	2	5	3,54	,921	,849	-,106	,187	-,804	,373
توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.	168	2	5	3,50	,889	,790	-,336	,187	-,715	,373
تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حاليا إلى التطوير والتحسين لتتلاءم مع احتياجات العمل.	168	2	5	3,96	,803	,645	-,496	,187	-,118	,373

أويد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا إلى الأنظمة الإلكترونية حديثة.	168	1	5	4,32	,843	,710	-1,154	,187	,969	,373
N valide (liste)	168									

Statistiques descriptives

	Variance	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur std.	Statistiques	Erreur std.
المحور 1	,442	-,100	,187	,056	,373
المحور 2	,357	-,411	,187	,067	,373
المحور 3	,599	,765	,187	6,378	,373
المحور 4	,543	,149	,187	,061	,373
المحور 5	,303	,165	,187	,084	,373
المحور 6	,276	-,111	,187	,527	,373
N valide (liste)					

Table de fréquences

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 25 سنة	5	3,0	3,0	3,0
من 25-أقل من 35 سنة	54	32,1	32,1	35,1
من 35-أقل 45 سنة	68	40,5	40,5	75,6
من 45-أقل من 55 سنة	31	18,5	18,5	94,0
55 سنة فأكثر	10	6,0	6,0	100,0

Total	168	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

المستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط	4	2,4	2,4	2,4
ثانوي	34	20,2	20,2	22,6
جامعي فأكثر	130	77,4	77,4	100,0
Total	168	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة في الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	14	8,3	8,3	8,3
5-10 سنوات	45	26,8	26,8	35,1
10 سنوات فأكثر	109	64,9	64,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة في العمل الإلكتروني

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من سنة	2	1,2	1,2	1,2
سنة-3 سنوات	16	9,5	9,5	10,7
من 3-5 سنوات	18	10,7	10,7	21,4

5 سنوات فاكثر	132	78,6	78,6	100,0
Total	168	100,0	100,0	

مديريات كهركيب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المديرية العامة DG	40	23,8	23,8	23,8
	مديرية الموارد البشرية DRH	21	12,5	12,5	36,3
	مديرية المالية والميزانية DFB	22	13,1	13,1	49,4
	مديرية أشغال المراكز الصناعية DTPI	45	26,8	26,8	76,2
	مديرية الإمداد والصيانة DLM	19	11,3	11,3	87,5
	المديرية التقنية التجارية DTC	21	12,5	12,5	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع نظام البريد الالكتروني gmail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	106	63,1	63,1	63,1
	لا	62	36,9	36,9	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الالكتروني التنسيق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	154	91,7	91,7	91,7
	لا	14	8,3	8,3	100,0

Total	168	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

هل تتعامل مع النظام الالكتروني نوفا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	28	16,7	16,7	16,7
	لا	140	83,3	83,3	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الالكتروني حساب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	30	17,9	17,9	17,9
	لا	138	82,1	82,1	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الالكتروني مالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	11	6,5	6,5	6,5
	لا	157	93,5	93,5	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الالكتروني التزام

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	نعم	34	20,2	20,2	20,2
	لا	133	79,2	79,2	99,4
	22	1	,6	,6	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الالكتروني عتاد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	24	14,3	14,3	14,3
	لا	144	85,7	85,7	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الالكتروني بريدي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	24	14,3	14,3	14,3
	لا	144	85,7	85,7	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الالكتروني جيمو

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	14	8,3	8,3	8,3
	لا	154	91,7	91,7	100,0
Total		168	100,0	100,0	

هل تتعامل مع النظام الإلكتروني نظام تسيير الملفات إلكترونيا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	25	14,9	14,9	14,9
لا	143	85,1	85,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	

لدى معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في الشركة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	1	,6	,6	,6
لا أوافق	20	11,9	11,9	12,5
أوافق إلى حد ما	55	32,7	32,7	45,2
أوافق	77	45,8	45,8	91,1
أوافق بشدة	15	8,9	8,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

لدى معرفة شاملة عن الانظمة التي تستخدمها الشركة والتي أحتاج إليها في عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	10	6,0	6,0	6,0
أوافق إلى حد ما	35	20,8	20,8	26,8
أوافق	100	59,5	59,5	86,3
أوافق بشدة	23	13,7	13,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	

أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	5	3,0	3,0	3,0
لا أوافق	19	11,3	11,3	14,3
أوافق إلى حد ما	43	25,6	25,6	39,9
أوافق	71	42,3	42,3	82,1
أوافق بشدة	30	17,9	17,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

لدى خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	22	13,1	13,1	13,1
أوافق إلى حد ما	71	42,3	42,3	55,4
أوافق	60	35,7	35,7	91,1
أوافق بشدة	15	8,9	8,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

لدى خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	29	17,3	17,3	19,0

أوافق إلى حد ما	63	37,5	37,5	56,5
أوافق	60	35,7	35,7	92,3
أوافق بشدة	13	7,7	7,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	

لدى خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	14	8,3	8,3	10,1
أوافق إلى حد ما	54	32,1	32,1	42,3
أوافق	73	43,5	43,5	85,7
أوافق بشدة	24	14,3	14,3	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تغيير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2,4	2,4	2,4
لا أوافق	13	7,7	7,7	10,1
أوافق إلى حد ما	32	19,0	19,0	29,2
أوافق	89	53,0	53,0	82,1
أوافق بشدة	30	17,9	17,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تبسيط الإجراءات الإدارية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	4	2,4	2,4	2,4
أوافق إلى حد ما	23	13,7	13,7	16,1
أوافق	90	53,6	53,6	69,6
أوافق بشدة	51	30,4	30,4	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تخفيض عدد المعاملات الورقية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	6	3,6	3,6	5,4
أوافق إلى حد ما	22	13,1	13,1	18,5
أوافق	60	35,7	35,7	54,2
أوافق بشدة	77	45,8	45,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تسهيل عملية الاتصال بين المديرية المختلفة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	7	4,2	4,2	4,2
أوافق إلى حد ما	25	14,9	14,9	19,0
أوافق	72	42,9	42,9	61,9
أوافق بشدة	64	38,1	38,1	100,0

Total	168	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل الشركة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق	5	3,0	3,0	3,0
	أوافق إلى حد ما	19	11,3	11,3	14,3
	أوافق	91	54,2	54,2	68,5
	أوافق بشدة	53	31,5	31,5	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق	3	1,8	1,8	1,8
	أوافق إلى حد ما	39	23,2	23,2	25,0
	أوافق	79	47,0	47,0	72,0
	أوافق بشدة	47	28,0	28,0	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق	16	9,5	9,5	9,5
	أوافق إلى حد ما	29	17,3	17,3	26,8
	أوافق	64	38,1	38,1	64,9

أوافق بشدة	59	35,1	35,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	

زيادة معرفة الموظف بمهام العمل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	13	7,7	7,7	7,7
أوافق إلى حد ما	34	20,2	20,2	28,0
أوافق	87	51,8	51,8	79,8
أوافق بشدة	34	20,2	20,2	100,0
Total	168	100,0	100,0	

سرعة إنجاز العمل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	5	3,0	3,0	3,0
أوافق إلى حد ما	15	8,9	8,9	11,9
أوافق	97	57,7	57,7	69,6
أوافق بشدة	51	30,4	30,4	100,0
Total	168	100,0	100,0	

انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	9	5,4	5,4	5,4
أوافق إلى حد ما	41	24,4	24,4	29,8

أوافق	77	45,8	45,8	75,6
أوافق بشدة	40	23,8	23,8	99,4
44	1	,6	,6	100,0
Total	168	100,0	100,0	

زيادة انتاجية الموظف.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	3	1,8	1,8	1,8
أوافق إلى حد ما	32	19,0	19,0	20,8
أوافق	97	57,7	57,7	78,6
أوافق بشدة	36	21,4	21,4	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	1	,6	,6	,6
لا أوافق	6	3,6	3,6	4,2
أوافق إلى حد ما	36	21,4	21,4	25,6
أوافق	80	47,6	47,6	73,2
أوافق بشدة	45	26,8	26,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	1	,6	,6	,6
لا أوافق	2	1,2	1,2	1,8
أوافق إلى حد ما	36	21,4	21,4	23,2
أوافق	89	53,0	53,0	76,2
أوافق بشدة	40	23,8	23,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2,4	2,4	2,4
لا أوافق	17	10,1	10,1	12,5
أوافق إلى حد ما	35	20,8	20,8	33,3
أوافق	79	47,0	47,0	80,4
أوافق بشدة	33	19,6	19,6	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تدريب الموظفين على مهام جديدة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	24	14,3	14,3	16,1
أوافق إلى حد ما	24	14,3	14,3	30,4

أوافق	76	45,2	45,2	75,6
أوافق بشدة	41	24,4	24,4	100,0
Total	168	100,0	100,0	

مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	6	3,6	3,6	3,6
لا أوافق	16	9,5	9,5	13,1
أوافق إلى حد ما	39	23,2	23,2	36,3
أوافق	71	42,3	42,3	78,6
أوافق بشدة	36	21,4	21,4	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توفر الشركة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من الدخول إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	2	1,2	1,2	1,2
لا أوافق	14	8,3	8,3	9,5
أوافق إلى حد ما	59	35,1	35,1	44,6
أوافق	62	36,9	36,9	81,5
أوافق بشدة	31	18,5	18,5	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توفر الشركة شبكات اتصال سريعة وآمنة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	19	11,3	11,3	11,3
أوافق إلى حد ما	48	28,6	28,6	39,9
أوافق	73	43,5	43,5	83,3
أوافق بشدة	28	16,7	16,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توفر الشركة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفون لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	7	4,2	4,2	4,2
لا أوافق	19	11,3	11,3	15,5
أوافق إلى حد ما	61	36,3	36,3	51,8
أوافق	51	30,4	30,4	82,1
أوافق بشدة	30	17,9	17,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توفر الشركة كافة ملحقات الحاسوب (طابعة، وحدات تخزين... إلخ) التي يحتاجها الموظفون في مجال عملهم.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	18	10,7	10,7	12,5
أوافق إلى حد ما	54	32,1	32,1	44,6
أوافق	68	40,5	40,5	85,1

أوافق بشدة	25	14,9	14,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	2	1,2	1,2	1,2
لا أوافق	13	7,7	7,7	8,9
أوافق إلى حد ما	63	37,5	37,5	46,4
أوافق	71	42,3	42,3	88,7
أوافق بشدة	19	11,3	11,3	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تستجيب الشركة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2,4	2,4	2,4
لا أوافق	36	21,4	21,4	23,8
أوافق إلى حد ما	61	36,3	36,3	60,1
أوافق	54	32,1	32,1	92,3
أوافق بشدة	13	7,7	7,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توفر الشركة دورات تدريبية وورش عمل لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	27	16,1	16,1	16,1
لا أوافق	24	14,3	14,3	30,4
أوافق إلى حد ما	61	36,3	36,3	66,7
أوافق	41	24,4	24,4	91,1
أوافق بشدة	15	8,9	8,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تهتم الشركة بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	7	4,2	4,2	4,2
لا أوافق	31	18,5	18,5	22,6
أوافق إلى حد ما	73	43,5	43,5	66,1
أوافق	46	27,4	27,4	93,5
أوافق بشدة	11	6,5	6,5	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تهتم الشركة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	38	22,6	22,6	24,4
أوافق إلى حد ما	60	35,7	35,7	60,1

أوافق	51	30,4	30,4	90,5
أوافق بشدة	16	9,5	9,5	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تواجهك صعوبات في التعامل مع الحاسوب لأداء الأعمال المطلوبة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	11	6,5	6,5	6,5
لا أوافق	94	56,0	56,0	62,5
أوافق إلى حد ما	39	23,2	23,2	85,7
أوافق	21	12,5	12,5	98,2
أوافق بشدة	3	1,8	1,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تواجهك صعوبات في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	10	6,0	6,0	6,0
لا أوافق	94	56,0	56,0	61,9
أوافق إلى حد ما	38	22,6	22,6	84,5
أوافق	23	13,7	13,7	98,2
أوافق بشدة	3	1,8	1,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توجد مقاومة ورفض من قبل بعض الموظفين لأنظمة الإدارة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	15	8,9	8,9	8,9
لا أوافق	77	45,8	45,8	54,8
أوافق إلى حد ما	41	24,4	24,4	79,2
أوافق	32	19,0	19,0	98,2
أوافق بشدة	3	1,8	1,8	100,0
Total	168	100,0	100,0	

هناك صعوبة في مواكبة التقنيات الحديثة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	6	3,6	3,6	3,6
لا أوافق	62	36,9	36,9	40,5
أوافق إلى حد ما	60	35,7	35,7	76,2
أوافق	35	20,8	20,8	97,0
أوافق بشدة	5	3,0	3,0	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير البنية التحتية للشركة (أجهزة الحاسوب، برامج التشغيل وشبكات الاتصال).

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	33	19,6	19,6	21,4
أوافق إلى حد ما	53	31,5	31,5	53,0

أوافق	57	33,9	33,9	86,9
أوافق بشدة	22	13,1	13,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	

إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تكاليف مادية عالية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	5	3,0	3,0	3,0
لا أوافق	24	14,3	14,3	17,3
أوافق إلى حد ما	38	22,6	22,6	39,9
أوافق	76	45,2	45,2	85,1
أوافق بشدة	25	14,9	14,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

إن التطوير المستمر لأنظمة الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى موارد بشرية متخصصة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	2	1,2	1,2	1,2
لا أوافق	25	14,9	14,9	16,1
أوافق إلى حد ما	41	24,4	24,4	40,5
أوافق	67	39,9	39,9	80,4
أوافق بشدة	33	19,6	19,6	100,0
Total	168	100,0	100,0	

برامج الأمان وحماية المعلومات التي تستخدمها الشركة تعتبر كافية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
	لا أوافق	35	20,8	20,8	22,6
	أوافق إلى حد ما	63	37,5	37,5	60,1
	أوافق	51	30,4	30,4	90,5
	أوافق بشدة	16	9,5	9,5	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسلسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق	11	6,5	6,5	6,5
	أوافق إلى حد ما	56	33,3	33,3	39,9
	أوافق	90	53,6	53,6	93,5
	أوافق بشدة	11	6,5	6,5	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق	13	7,7	7,7	7,7
	أوافق إلى حد ما	53	31,5	31,5	39,3
	أوافق	94	56,0	56,0	95,2
	أوافق بشدة	8	4,8	4,8	100,0

Total	168	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

ما زالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في الأنظمة الإلكترونية.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	1	,6	,6	,6
لا أوافق	19	11,3	11,3	11,9
أوافق إلى حد ما	56	33,3	33,3	45,2
أوافق	70	41,7	41,7	86,9
أوافق بشدة	22	13,1	13,1	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق بشدة	4	2,4	2,4	2,4
لا أوافق	16	9,5	9,5	11,9
أوافق إلى حد ما	38	22,6	22,6	34,5
أوافق	90	53,6	53,6	88,1
أوافق بشدة	20	11,9	11,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	19	11,3	11,3	11,3

أوافق إلى حد ما	52	31,0	31,0	42,3
أوافق	79	47,0	47,0	89,3
أوافق بشدة	18	10,7	10,7	100,0
Total	168	100,0	100,0	

يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	25	14,9	14,9	14,9
أوافق إلى حد ما	53	31,5	31,5	46,4
أوافق	65	38,7	38,7	85,1
أوافق بشدة	25	14,9	14,9	100,0
Total	168	100,0	100,0	

توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide لا أوافق	29	17,3	17,3	17,3
أوافق إلى حد ما	42	25,0	25,0	42,3
أوافق	81	48,2	48,2	90,5
أوافق بشدة	16	9,5	9,5	100,0
Total	168	100,0	100,0	

تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حاليا إلى التطوير والتحسين لتتلاءم مع احتياجات العمل.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	لا أوافق	8	4,8	4,8	4,8
	أوافق إلى حد ما	33	19,6	19,6	24,4
	أوافق	84	50,0	50,0	74,4
	أوافق بشدة	43	25,6	25,6	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

أؤيد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا إلى الأنظمة الإلكترونية حديثة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	1	,6	,6	,6
	لا أوافق	4	2,4	2,4	3,0
	أوافق إلى حد ما	23	13,7	13,7	16,7
	أوافق	52	31,0	31,0	47,6
	أوافق بشدة	88	52,4	52,4	100,0
	Total	168	100,0	100,0	