ISSN: 2437-0525 / EISSN: 2602-5078

JBAES: مجلد (07)، عدد (02)، 2021، ص: 709-726

مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية

موقع المجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

الادارة الالكترونية ودورها في عملية اتخاذ القرار
دراسة تحليلية لآراء الموظفين بمؤسسات التأمين بالجلفة

of E-management and its role in the decision-making process
An analytical study of the opinions of employees in insurance institutions in Djelfa

كيبيش عبدالله، Kaibiche Abdallah[1*] abdallah.kaibich@gmail.com

القينعي عبدالحق، Elkinai Abelhak[2] aelkinai@yahoo.fr

[1] طالب دكتوراه، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة أحمد بن يحي الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)

[2] أستاذ محاضر أ، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة ، جامعة البليدة 2 لونيسي علي (الجزائر

تاريخ الإرسال: 2021/09/30 **تاريخ القبول:** 2021/12/30 **تاريخ النشر:** 2021/12/31

ملخص

هدفت الدراسة إلى معالجة إشكالية مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة، ولمعالجة هذه الإشكالية تم استخدام المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد صممت استمارة استبانة ووزعت على عينة حجمها 77 موظفاً من مجتمع الدراسة المكون من 200 موظفاً، وبعد جمع البيانات وتحليلها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ارتفاع مستوى إدراك جميع أبعاد الادارة الالكترونية، إذ سجلت تحققهم بمستويات مرتفعة، وكذا ارتفاع مستوى إدراك عملية اتخاذ القرار لدى الموظفين بقطاع التأمينات بولاية الجلفة. إضافة إلى ذلك تبين من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين (الأجهزة والمعدات، شبكات الاتصال)، وعملية اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية

الادارة الالكترونية ؛ القرارات ؛ عملية اتخاذ القرار ؛ مؤسسات التأمين ؛

تصنيف JEL: D81; L86 ; M1 ; M15

Abstract

This study dealt with the issue of E-management and its role in the decision-making process, where the study was applied to a sample of (77) employees, out of a population consisted of (200) employees. in the insurance sector in the province of Djelfa. The study used the questionnaire as a main tool for collecting information and data. The study concluded a set of results, the most important of which are the high level of awareness of all dimensions of E-management, as it recorded at high levels. as well as, the high level of awareness of the decision-making process among employees in the insurance sector in the province of Djelfa. In addition, It was found through the results of multiple linear regression that there is a positive statistically significant effect relationship at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$), between (hardware and equipment, communication networks), and the decision-making process.

Keywords

E-management; decisions; decision-making process; insurance Institutions;

JEL Classification Codes : D81; L86 ; M1 ; M15

* البريد الالكتروني للباحث المرسل: abdallah.kaibich@gmail.com

I. مقدمة:

إن الزيادة الكبيرة والمعتبرة في حجم المعلومات وتدفقها أدى إلى تزايد الحاجة في التفكير في الجانب التكنولوجي وإدخاله في مختلف أنشطة المنظمات، فلقد ظهرت فرص عظيمة أمام المؤسسات لتعمل وتتكامل مع الأعمال المادية وكانت الانطلاقة في ظهور نماذج أعمال جديدة، خدمات جديدة وكذا أسواق جديدة، مما أسفر عن ظهور مصطلح الادارة الالكترونية.

تعد الادارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي من قبل المؤسسات لتقديم الخدمات وإنجاز الأعمال بطريقة الكترونية تسهم بفاعلية في سهولة توفير المعلومات وحل العديد من المشكلات بالإضافة إلى ما تتميز به الادارة الالكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

من جانب آخر تعد عملية اتخاذ القرار إحدى المهام الصعبة والمعقدة التي يجب على الإدارة ممارستها إذ تزداد صعوبة اتخاذ القرار بزيادة البدائل المتاحة فهنا تزداد الحاجة إلى إنتاج معلومات باعتبارها وسيلة يستمد منها متخذ القرار الحلول الممكنة، فتستعين المؤسسة الاقتصادية بأنظمة معلومات كإفرازات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مستوياتها تسهم في ترشيد ومساندة القرارات المتخذة من طرف المؤسسة الاقتصادية. من هنا برزت الادارة الالكترونية كأداة فعالة ومنهج مهم للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت من أهم وأقوى العناصر في الوقت الحالي، والتي أدت إلى زيادة كفاءة وفعالية عملية اتخاذ القرار بالمؤسسات مما يحقق لها مركز تنافسي هام.

1. إشكالية الدراسة:

وما هذه الدراسة إلا محاولة لمعرفة مستوى إدراك كل من الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار، وكذا معرفة طبيعة العلاقة من حيث الارتباط والتأثير بين استخدام الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار. ولهذا فإن إشكالية دراستنا يمكن صياغتها على النحو التالي :

ما دور استخدام الادارة الالكترونية في عملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى إدراك استخدام الادارة الالكترونية بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما مستوى إدراك عملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة من وجهة نظر العاملين فيها؟
- هل ثمة علاقة تأثير دالة إحصائياً بين استخدام الادارة الالكترونية كمتغير مستقل، وبين عملية اتخاذ القرار كمتغير تابع بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة من وجهة نظر العاملين فيها؟

2. فرضيات الدراسة:

وانطلاقا هذه من الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية السابقة، قمنا بتبني يتضمن فرضية رئيسية يتفرع منها فرضيتين اثنين، حيث سنحاول اختبار مدى صحتها إحصائياً، وهي :

- الفرضية الرئيسية: يلعب استخدام الادارة الالكترونية دورا هاما في عملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة.
- الفرضية الفرعية الأولى: «يوجد مستوى إدراك مرتفع لمتغيرات الدراسة (استخدام الادارة الالكترونية، عملية اتخاذ القرار)، لدى العاملين بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة».

- الفرضية الفرعية الثانية: «هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد استخدام الادارة الالكترونية (الأجهزة والمعدات، البرامج والتطبيقات، شبكات الاتصال)، وعملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة».

3. أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين استخدام الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة. ويتضمن هذا المسعى تحقيق الأهداف الآتية:

- توضيح الخلفية النظرية للمتغيرات الأساسية المتعلقة بمفهوم الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار، ودور كل منهما بالنسبة للمؤسسات في نجاعة وفعالية القرارات المتخذة من طرفها؛
- التعرف التحليلي الميداني على واقع إدراك كل من الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار، طبقاً لآراء عينة الدراسة، ودعم النتائج الواردة بالتفسيرات المناسبة؛
- اختبار طبيعة التأثير بين الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار، على صعيد المتغيرات والأبعاد وبيان نتائج الاختبار وتفسيرها؛
- الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للممارسين من المديرين والمسؤولين عن إدارة مختلف المؤسسات مهما كانت طبيعتها بالجزائر.

4. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذا البحث من الإضافات التي يتوقع أن يقدمها على المستويين العلمي والتطبيقي، فعلى المستوى العلمي يستمد البحث أهميته مما يلي:

- أنه يعد مكملاً لما سبق من دراسات في هذا المجال الحيوي والحديث نسبياً في إدارة الاعمال، خاصة وأن هناك حاجة ماسة لإجراء المزيد من البحوث الميدانية المرتبطة بالإدارة الالكترونية وبصفة خاصة في مؤسسات التأمين بالجزائر.
- مركز البحث على تفعيل المفاهيم والمبادئ النظرية المندرجة ضمن الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار.

أما على المستوى التطبيقي فيستمد البحث أهميته مما يلي:

- تكوين تصور واضح لمستوى الادارة الالكترونية المطبقة لدى مؤسسات التأمين بولاية الجلفة .
- تنمية الوعي لدى المنظمات بضرورة التوصل إلى تحقيق قرارات تتسم بالنجاعة والدقة والفعالية.

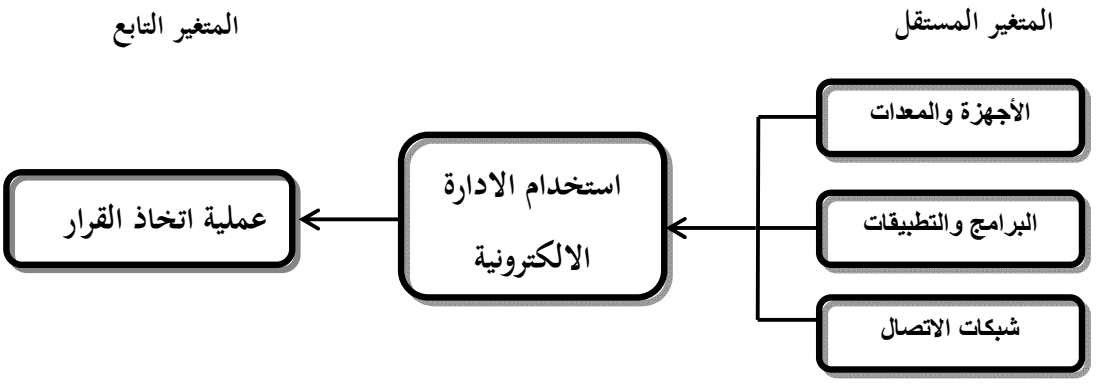
5. أسلوب ومنهج الدراسة:

من أجل تأكيد أو نفي الفرضيات السابقة التي تسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي ينسجم مع طبيعة وأغراض هذه الدراسة، لأنه يعكس الممارسات والظواهر الموجودة، ويرصد مدى توافر أبعاد الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة واتجاه العلاقة بينهما .

6. أنموذج الدراسة:

من أجل توضيح متغيرات البحث، وتحديد مجموعة العلاقات والتأثيرات المنطقية التي توضح طبيعة البحث فقد تم تصميم أنموذج بين المتغير المستقل (استخدام الادارة الالكترونية)، والمتغير التابع (عملية اتخاذ القرار).

الشكل رقم (01): أنموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثان بناءا على الدراسات السابقة

II.الإطار النظري والدراسات السابقة:

1. أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

من أهم إفرازات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التغيير الجذري والتطوير الذي حدث في الجانب الإداري، فأصبحت في الوقت الحالي تسمى الإدارة الإلكترونية، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الجزء من خلال التعرض إلى ماهية الإدارة الإلكترونية أولا ثم مجالات تطبيقها ثانيا.

أ. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الحديثة في مجال العلوم الإدارية، وهو نتاج للثورة التكنولوجية الحالية، والتي ظهرت آثارها في جل المجالات، سنتناول فيما يلي أهم التعريفات للإدارة الالكترونية كما يلي:
عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الانترنيت وشبكات الأعمال في العمليات الإدارية بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة فعالية أداء الإدارة. (أحمد، 2008، ص42)
كما تعرف على أنها: " القدرة على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا عبر الانترنت وشبكات الحواسيب الآلية، تقديم الخدمات الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض الكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية". (حسن و علي،2011 ، ص 215)
كذلك عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدمات العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة. (الفيلكاوي، 2002، ص50)

من خلال التعاريف السابقة نستطيع استخلاص التعريف التالي: العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

ب. أهداف الإدارة الالكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف وكلها تنصب في تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة، والاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى الأداء عن طريق انجاز المعاملات الكترونيا وتوفير الوقت والجهد والمال، وسنستعرض الأهداف بشكل مجمل فيما يلي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية وتنمية وتحسين أداء وقدرات الإدارة بالحصول على المعلومات وإيصالها خلال ثوان معدودة عن طريق شبكات الإدارة الالكترونية التي بفضلها تم القضاء على مشكل إهدار الوقت والجهد، والتخلص من المعاملات الورقية التقليدية. (حجازي ع.، 2003 ، ص 100)
- ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها وبالجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى. (الحسن، 2009، ص05)
- الحد من الأعباء الإدارية في الاعتماد على الورق، وما يتبعه من عيوب في الحفظ والتوثيق
- تعميق مفهوم الشفافية الوضوح والقضاء على المحسوبية والبيروقراطية (الحكم المكتبي)، حيث أن المتعامل مع الإدارة الالكترونية يعلم أن كل المراحل المتعلقة بتعاملاته تتم بوضوح وشفافية تنتفي معها أي تضارب أو تناقض . (حجازي ع.، 2003 ، ص 169)

ت. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

إنَّ تطبيق الإدارة الالكترونية يستلزم توافر العديد من النقاط التي نحصرها فيما يلي:

- توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية بحيث تنحصر هذه الوسائل في (الكومبيوتر الانترنت والهاتف الشبكي (الخلوي) وغيرها من الأجهزة وبأسعار معقولة. فهي تعتمد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسب: الانترنت، الانترانت، الاكسترانت؛ (الكبيسي، 2008 ، ص 36)
- البنية التحتية المؤسسية: تتطلب الإدارة الالكترونية بنية تحية تضم شبكة حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية والبيانات. كما تضمن تأمين التواصل ونقل المعلومات ما بين الإدارات من جهة والمواطن ومختلف الإدارات من جهة أخرى؛
- توافر التشريعات القانونية: العمل وفق الإدارة الالكترونية يستلزم وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عملها وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها؛
- يد عاملة مؤهلة وذات كفاءة في تكنولوجيا المعلوماتية: تتطلب الإدارة الالكترونية يد عاملة مدربة على التكنولوجيات الحديثة وذلك بواسطة المعاهد والجامعات أو مراكز تدريب متخصصة. (مجدوب، 2005 ، ص92).

ث. أبعاد الادارة الالكترونية:

بناءا على الدراسات السابقة تم أخذ الأبعاد الأكثر تداولا في الدراسات السابقة وهي كالتالية:

❖ **الأجهزة والمعدات:**

وتتمثل أساسا في جهاز الحاسوب وملحقاته، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات، فمن الأفضل للمؤسسة السعي إلى امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين :

– توفير تكاليف التطوير المستمرة وتكاليف الصيانة؛

– ملاءمة العتاد للتطورات البرمجية.

وعموما تتمثل الأجهزة الملحقة في: وسائط التخزين، الطابعات، عارض المعلومات، أجهزة البصمة الإلكترونية، أجهزة التصوير الرقمية، إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها، وما يلزم لذلك العمل. (أبو أمونة، 2009 ، ص37)

❖ **البرامج والتطبيقات:**

وهي البرامج التي يتم تحميلها على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها من أجل إدارتها، حيث أن أغلب المنظمات المحلية تستخدم برنامج تشغيل ويندوز لتشغيل هاتة البرمجيات وتنقسم إلى:

– **برمجيات عامة:** وهي البرامج التي يتم تحميلها على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها كـ (word, Excel, PowerPointوالبريد الإلكتروني وغيرها .

– **برمجيات خاصة:** وهي مجموعة البرامج التي تعمل على أداء مهام وواجبات معينة وتصمم من قبل مبرمجي الحاسوب بإحدى لغات البرمجة وذلك حسب الحاجات الخاصة للمؤسسة.

❖ **شبكات الاتصال:**

يقدم البناء الشبكي للإدارة الالكترونية تنوعا من الشبكات الالكترونية تأخذ أشكالا مختلفة، تبعا لطبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، والتي تشمل غالبا الشبكات التالية:

– **شبكة الانترنت:** وهي شبكة معلوماتية عالمية، تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية، مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة، تم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة، بحيث تبدوا وكأنها قطعة واحدة، أو نظام واحد . (حجازي ع.، 2003 ، ص124)

– **الشبكة الداخلية للمنظمة** :Intranet هي شبكة الشركة الخاصة، وتعتمد على تقنية الانترانت، وتقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين داخل المنظمة، من معلومات داخلية، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة ولا يمكن لغيرهم الدخول إلى مواقع الشبكة، وتقدم لشبكة الانترانت حماية وسيطرة ورقابة عالية على مواردها من المعلومات، بواسطة ما يطلق عليه جدران النار. (firewall)

– **الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الاكسترانت Extranet)** :هي عبارة عن شبكات انترانت داخلية، توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين، مخولين من داخل المنظمة الداخلية، والإكسترانت تمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة، أو الشركة، أو المجهزين، أو الشركات.

وبالتالي تظهر أهمية البناء الشبكي للإدارة الالكترونية من حيث ما يوفره من غطاء، يمثل روابط اتصال متناسقة، تتحد في إقامة نظام المعالجة المعلوماتية، والتي تتيح سرعة وسهولة الحصول على المعلومة مما يساهم في فعالية عملية اتخاذ القرار بالنسبة للمنظمة .(العلي و آخرون، 2006 ، ص240)

2. أساسيات حول عملية اتخاذ القرار:

تعتبر عملية اتخاذ القرار إحدى الركائز الأساسية في العمليات والبحوث الادارية المعاصرة، وتزداد أهمية اتخاذ القرار مع زيادة تعقد أعمال المؤسسات وتوسعها وتنوعها، وتزايد التحديات التي تواجهها من التغيرات المتسارعة والمنافسة الحادة، لذلك فإن أساس الحكم على الاداري بالنجاح هو كفاءته ومقدرته في اتخاذ القرارات الصائبة والسليمة، والاخفاق في ذلك معناه شلل النشاط وتوقفه، وهكذا ترتبط كفاءة المؤسسة وفاعليتها بكفاءة وسلامة القرارات التي تتخذ في مستوياتها المختلفة .

أ. مفهوم عملية اتخاذ القرار:

❖ **تعريف القرار:** هناك عدة تعاريف من بينها:

- القرار هو عملية اختيار بديل واحد من بين بديلين أو أكثر للتعامل مع مشكلة معينة أو موضوع معين. (حجازي م.، 2006، ص16)

- عرف بارنرد Barnard)) القرار على أنه: تكثيف العديد من البدائل، أي أنه عبارة عن اختيار بديل من بين بديلين أو أكثر من البدائل المتاحة، وأن يؤشر باستمرار قدرات المدير الناجح في مجال اتخاذ القرار. (الشماع و حمود، 2014 ، ص227)

- الاختيار الحذر والدقيق لأحد البدائل من بين اثنين أو أكثر من مجموعات البدائل السلوكية. (كنعان، 2011، ص83)

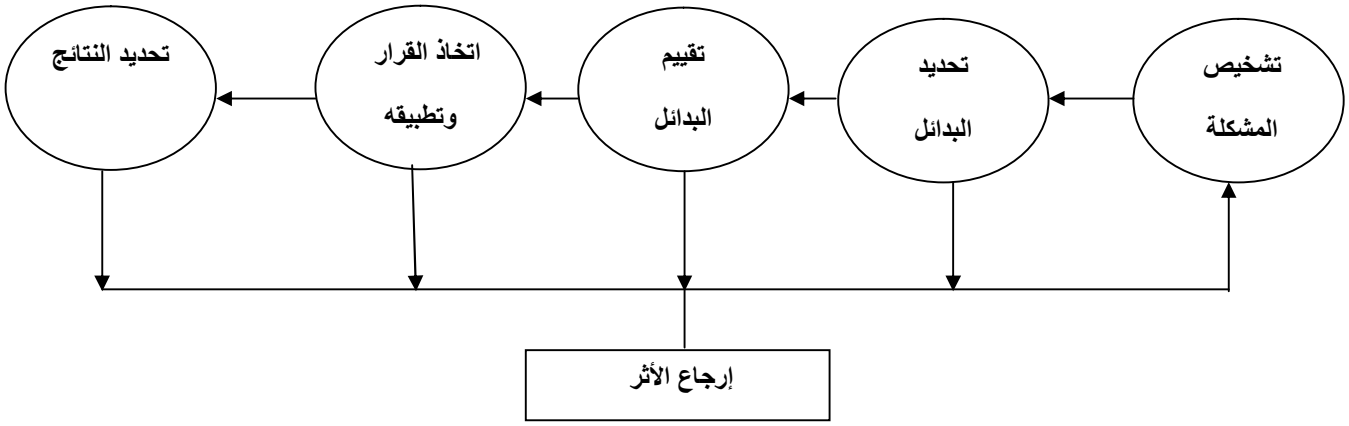
❖ **عملية اتخاذ القرار:**

- أما عملية اتخاذ القرار Decision Making فتشير إلى العملية التي تبنى على الدراسة والتفكير الموضوعي للوصول إلى قرار معين، أي الاختيار والتفضيل للبدائل أو الإمكانيات المتاحة، حيث أن أساس اتخاذ القرار وجود البدائل التي تؤدي بدورها إلى إيجاد مشكلة تتمثل في الاختيار بين تلك البدائل . (فتيحة، 2016، ص270)

- كما يعرف (محمد عبد الفتاح ياغي) اتخاذ القرارات بأنها هي التي تنقل وظيفة التخطيط إلى الواقع العملي في المؤسسة، واتخاذ القرارات ليس فقط عنصرا مهما لوظيفة التخطيط فقط، بل هو التحريك الفعلي لوظائف المدير الأخرى من تنظيم وتوجيه ورقابة... وغيرها . (ياغي، 2010 ، ص17)

❖ **مراحل عملية اتخاذ القرار:** يمكن أن نبينها من خلال الشكل التالي :

الشكل (2): مراحل اتخاذ القرار.



المصدر: جمال الدين لعويسات " الإدارة وعملية اتخاذ القرار دار هومه " الإمارات العربية المتحدة، ص 26.

نظرا لأن الشكل الموضح أعلاه يتضمن المراحل الكبرى لاتخاذ القرار يمكن تحديده بدقة المراحل كما يلي :

- **مرحلة إدراك المشكلة:** أي وعي متخذ القرار بوجود مشكلة معينة ولا بد من اتخاذ قرار لحلها.

- **تحديد معايير القرار:** أي المعايير التي يمكن أن نحكم من خلالها بجدوى أو عدم جدوى القرار المتخذ، فعلى سبيل المثال: قد يكون المعيار هو اختيار ذلك الفعل الذي يحقق اكبر صافي قيمة حالية في حالة القرارات الاستثمارية التي تتضمن عدد من الآلات المحتملة للشراء .(الحناوي و ماضي، 2006، ص71)

- تحديد أوزان المعايير اللازمة لاتخاذ القرارات.

- تحديد البدائل المتوفرة واستبعاد الرديء منها.

- **اختيار وتقييم كل بديل:** بواسطة تحديد المتغيرات التي يمكن قياسها بسهولة (إيرادات، تكاليف، زمن.....)

- **اختيار البديل الأمثل من البدائل وإصدار القرار:** يتم ذلك من خلال 3 منطلقات وهي: الخبرة، التجربة، البحث والتحليل، والمنطلق الأخير هو الأسلوب الأكثر استخداما وتأثيرا لتحديد المشكلة.

- **اتخاذ القرار وتنفيذه مع متابعته وتقيمه:** حيث أنه لا تنتهي مهمة متخذ القرار عند تنفيذه فحسب بل تتعدى إلى متابعة نتائج التنفيذ وذلك للتعرف على مبدأ نجاح البديل المختار أو الأمثل في علاج المشكلة أو تحقيق الهدف المرغوب .(رحيم، 2006، ص94)

ب. نظريات اتخاذ القرار:

- **النظرية التقليدية(الكلاسيكية):** اعتمد الفكر التقليدي في عملية اتخاذ القرار على منطلقات تنبع من (نموذج الرجل الاقتصادي) الذي يستند في اتخاذ القرارات إلى العقلانية أو الرشد، وتقوم على فكرة أساسية مفادها أن الفرد يستهدف في اتخاذه للقرار تحقيق الربح مما يعني ضرورة اختيار البديل الأفضل لمعالجة المشكل، وتعتمد هذه النظرية على قابلية الفرد على تحديد المشكلة بشكل دقيق وحصر جميع البدائل الممكنة للمعالجة بشكل عقلاني ورشيد.

وينظر هذا الاتجاه إلى متخذ القرار على أنه إنسان رشيد يتمتع بالقدرة على وضع الرأي السديد والمبني على معرفة تامة للمشكلة والبدائل والمقاييس والتقويم والاحتساب والاختيار .(موسى، 2010، ص38)

– **نظرية العلاقات الإنسانية:** هدفت هذه النظرية إلى الدور الذي تلعبه العلاقات الانسانية في السلوك التنظيمي للمؤسسة. وقد اكتشفت هذه النظرية أهمية العوامل الاجتماعية في الإنتاج، حيث أن تماسك الجماعة له تأثير على إنتاجية العمال وسلوكهم، ومن ثم استنتجت بأن التغيرات التي تؤثر في السلوك التنظيمي تتمثل في:

- القيادة ونمط الإشراف داخل المؤسسة.
- الاتصالات ودور التنظيمات غير الرسمية في فعالية التنظيم.
- المشاركة من خلال إدماج العمال في عملية التسيير واتخاذ القرارات .(بوشارب، 2014، ص32)

– **النظرية السلوكية:** اعتمدت هذه النظرية في دراسة سلوك الفرد أثناء العمل، إذ تؤكد على أن متخذ القرار كفرد له أفضلياته الخاصة به، وهو يتأثر بالقيم والعادات والتقاليد، إلى جانب ما يتسم به من دوافع لا شعورية ومهارات ومشاعر. وكل هذه تؤثر في عملية اتخاذ القرار. إضافة إلى ذلك، أن متخذ القرار يواجه معلومات غير كاملة عن الموقف، وعن البدائل الممكنة، وعن نتائج كل بديل. وقد برز هنا مفهوم "الرشد المحدود ." (بن حمود، 2012، ص191)

– **النظرية الحديثة:** من رواد هذا الفكر "هيربرت سايمون" حيث يرى "سايمون" أن السلوك الإداري هو نتيجة لعمليات اتخاذ القرارات التي تجري في التنظيم، وبالتالي فإن فهم ذلك السلوك والتنبؤ به يقتضيان دراسة كيف تتخذ القرارات ومعرفة المؤثرات التي تحددها . (العزاوي، 2006،ص104)

3. الدراسات السابقة:

أ. دراسة لطرش فيروز بعنوان: الإدارة الالكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار، مجلة دراسات وأبحاث، العدد20، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الادارة الالكترونية في عملية اتخاذ القرار، والتطرق إلى الدور الفعال الذي تلعبه في تحسين أداء المؤسسات وتحسين علاقاتها مع زبائنها ومختلف شركائها، وكذا معرفة مراحل اتخاذ القرار، ومختلف التحديات التي ترافقه في ظل التغيرات المصاحبة له، والتعرف على أثر استخدام نظم دعم القرار على كفاءة اتخاذ القرار.

وبينت نتائج الدراسة ضرورة انتقال المؤسسات إلى الأعمال الالكترونية، وربط فروعها بشبكة اتصالية تضمن الانسياب السريع للمعلومات فيما بينها، كما أكدت على ضرورة تأهيل العنصر البشري لكي يتمكن من اعتماد مختلف تقنيات المعلومات في تسيير مختلف العمليات الادارية، كما توصلت هذه الدراسة إلى أن نظم دعم القرار تعتمد على أدوات الذكاء الاصطناعي في تحديد المشاكل وتشخيصها والوصول إلى المعلومة التي تستخدم في ايجاد حلول لها من خلال ماهو متاح في قواعدها المعرفية، وأن الادارة الالكترونية تقوم على مزيج متكامل من الكفاءات البشرية واعتماد المعلومة في الوقت والمكان المناسبين مع وجود بنية تحتية متنوعة، مناسة ومرنة، تحمل في طياتها توجها نحو العالم الرقمي والعمليات الساعية إلى تسهيل انجاز الأعمال الكترونيا.

ب. دراسة طارق بن قسمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، جامعة بسكرة الجزائر، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد الثاني، العدد الثاني، ديسمبر 2017، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى اسهام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما هدفت إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام أدوات الإدارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية بمستشفى سليمان عميرات بمدينة بريكة، ولتحقيق

ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وجهة نظر موظفي قطاع الصحة من أطباء ومساعدين طبيين وإداريين حيال أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في المستشفيات على جودة الخدمة من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات، وللتعرف على أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية تم استخدام تحليل الانحدار الذي أظهرت نتائجه وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى. حيث أن الإدارة الالكترونية تؤثر معنويا على جودة الخدمة الصحية وتحسن من أدائها، وبناءا على نتائج الدراسة قام الباحث بتقديم العديد من التوصيات التي كان من أهمها تعزيز استخدام الإدارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الإدارة الاكلترونية.

ت. دراسة بصاشي هدى، د سلام عبد الرزاق، الادارة الالكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الاداري "دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 15، العدد رقم 02، 2019.

هدفت الدراسة الى معرفة الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري، وذلك من خلال دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط، بحيث توصلت الدراسة الى أن تطبيق الادارة الالكترونية يختلف من جامعة للأخرى فبعض الجامعات لا زالت تعتمد على الأوراق في بعض مجالات العمل الاداري رغم توفر الامكانيات اللازمة لتطبيقها الكترونيا، كما اظهرت النتائج التي تم التوصل اليها انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لمتغير الادارة الالكترونية على تطوير العمل الاداري اذ بلغت قيمة (31.489) t والاحتمالية المصاحبة لها 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)

ج. دراسة أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية– المجلد 25 – العدد الأول– 2009.

أجرى الباحث دراسة ميدانية استطلاعية لاختبار تأثير المعلومات في اتخاذ القرارات ولاسيما في المؤسسات الحكومية، حيث خلص لجملة من الاستنتاجات منها أن لنظم المعلومات وتقنياتها دوراً فاعلاً في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية لمحافظة اربد، كما أن لهذه التقنيات ولاسيما الحديثة منها والمحوسبة دوراً مهماً في سرعة الحصول على المعلومات ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات، وهذا من شأنه أن يرفع من فاعلية القرارات الإدارية وزيادة قيمتها.

وقد خرج الباحث في النهاية بمجموعة من التوصيات من شأنها الاهتمام بتصميم نظم المعلومات لكل دائرة أو مؤسسة في المحافظة والإسراع بمشروع الحكومة الإلكترونية مع الاستفادة من التجارب العربية والعالمية في هذا المجال.

فضلاً عن الاهتمام بقضايا سرية المعلومات والحماية من العبث والتخريب والسرقة والتزوير وغيرها من مسائل الأمن والحماية في نظم المعلومات الآلية.

III.الطريقة والإجراءات:

إن إسقاط الإطار النظري لموضوع الدراسة على أرض الواقع من خلال دراسة أثر استخدام الادارة الالكترونية في عملية اتخاذ القرار يتطلب كخطوة أولى توفير إطار منهجي واضح يحدد الملامح والقواعد الأساسية التي تجرى من خلالها الدراسة الميدانية، وذلك من خلال :

1. عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم التنظيمية، والبالغ عددهم (77) موظفاً، من أصل مجتمع الدراسة المكون من200 موظف، أي ما يمثل ما نسبته (38.5%)، من مجتمع الدراسة.

2. طرق وأدوات الدراسة :

استخدمنا في تحليل بيانات الدراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي :

- مقاييس الإحصاء الوصفيdescriptive Statistic Measures ، وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة؛
- معامل كرونباخ ألفا (α) Cronbach's Alpha وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة؛
- معامل الانحدار الخطي المتعدد التدريجيstepwise multiple linear regression ، وذلك لتحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيرا على المتغير التابع.

3. تصميم أداة الدراسة :

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية للدراسة. وللتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين أساساً في مجالات إدارة الأعمال والإحصاء ومنهجية البحث العلمي، وقد استجبنا لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم وتوصياتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية مشتملاً على أربعة أجزاء، وهي:

الجزء الأول: خصص للرسالة التعريفية والتحفيزية، حيث حرصنا من خلالها على تعريف المستجوبين بطبيعة الدراسة وأهدافها، كما أكدنا من خلالها على سرية تداول المعلومات وارتباطها بمتطلبات البحث العلمي، ومن أجل ذلك اقترحنا عدم كتابة الاسم واللقب.

الجزء الثاني: خصص للمعلومات الشخصية والوظيفية ممثلة في (النوع الاجتماعي، ديمومة الوظيفة، عمر الموظف، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).

الجزء الثالث: خصص لقياس استخدام الادارة الالكترونية، وتكون من (13) فقرة وزعت على ثلاثة أبعاد، البعد الأول الأجهزة والمعدات وتقيسه الفقرات: (4-1) والبعد الثاني البرامج والتطبيقات وتقيسه الفقرات: (8-5)، والبعد الثالث شبكات الاتصال وتقيسه الفقرات: (9-13).

الجزء الرابع: خصص لقياس عملية اتخاذ القرار، وتكون من (07) فقرات.

IV.نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

1. اختبار ثبات أداة الدراسة :

أما في تقدير ثبات الدراسة اعتمدنا على معامل كرونباخ ألفا(Cronbachs' Alpha) ، لبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدتها الدراسة حيث تشير النتائج الواردة في الجدول رقم(1)، أن معامل الثبات للمحور الأول الخاص ب استخدام الإدارة الالكترونية كانت قيمته (0.745)، وهي قيمة جيدة، أما معامل الثبات للمحور الثاني الخاص عملية اتخاذ القرار فقد كانت قيمته (0.910)، وهي قيمة ممتازة، أما معامل الثبات للدراسة ككل فقد كانت قيمته (0.883)، وهي قيمة تدل على ثبات جد عالية تتمتع به الدراسة ككل، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

الجدول رقم (1): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

محاور الدراسة	عدد	معامل
استخدام الادارة الالكترونية	13	0.745
عملية اتخاذ القرار	07	0.910
الاتجاه العام	**20**	**0.883**

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات.(spss)

2. تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى العاملين بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة :

نهدف من خلال هذا المحور إلى إعطاء تصور عام حول استخدام الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين الناشطة بولاية الجلفة.

أ. تشخيص وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

يتضح من خلال الجدول (2)، بأن أفراد عينة الدراسة تشكل ما نسبته 64.9% ذكور و35.1% إناث، كما لاحظنا أن ما نسبته (70.1%) من مفردات عينة الدراسة أعمارهم تقل عن 40 سنة وهو مؤشر جيد)، كما لاحظنا أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى (جامعي فما أكثر)، بنسبة تقدر بـ (85.7%)، وهذا مؤشر يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة مؤهلين وبمستوى عالي، وهو ما يمكنهم من تقديم إجابات منطقية وبالشفافية المطلوبة عن واقع الموضوع المدروس داخل مؤسسات التأمين محل الدراسة.

الجدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية لعينة الدراسة

البيانات الشخصية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	50	%64.9
	انثى	27	%35.1
	المجموع	**77**	**%100**
عمر الموظف	أقل من 30 سنة	13	%16.9
	بين 31 و40 سنة	41	%53.2
	بين 41 و 50 سنة	18	%23.4
	أكثر من 50 سنة	5	%6.5
	المجموع	**77**	**%100**
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	**11**	**14.3%**
	جامعي	**55**	**71.4%**
	دراسات عليا	**11**	**14.3%**
	المجموع	**77**	**100%**

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات .(spss)

ب. تشخيص وتحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة:

يتضح من خلال الجدول (3)، أن ما نسبته (77.9%) في الخبرة المهنية تمثل فئة (بين 5 سنوات الى اكثر من 20 سنة والباقي أي 22.1 % تمثل فئة اقل من 5 سنوات، كما لاحظنا أن الوظيفة الحالية بالنسبة لمستويات الادارة

61% موظفين و39% مستويات أعلى وهذا راجع لصغر مؤسسات التأمين موضوع الدراسة إذ أن هناك مؤسسات تقتصر على مدير مركز وموظفين اثنين لا أكثر، كما أن الملفت للانتباه أن ما نسبته (84.6%)، من أفراد عينة الدراسة يشغلون وظائف دائمة، رغم أن القطاع تحكمه الخوصصة وهذا مؤشر جيد نسبيا يدل على استقرار وازدهار القطاع بشكل عام.

الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

البيانات الوظيفية	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	17	%22.1
	بين 5 و10 سنوات	22	%28.5
	بين 11 و 20 سنة	25	%32.5
	أكثر من 20 سنة	13	%16.9
	المجموع	77	%100
الوظيفة الحالية	مدير	12	%15.6
	نائب مدير	2	%2.6
	رئيس مصلحة	16	%20.8
	موظف	47	%61.0
	المجموع	77	%100
ديمومة الوظيفة	موظف دائم	65	%84.6
	موظف متعاقد	12	%15.4
	المجموع	77	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات.(spss)

ت. مستوى إدراك أبعاد الإدارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار لدى العاملين بمؤسسات التأمين بالجلفة:

يتضح من خلال الجدول رقم (4)، أن مستوى الإدارة الالكترونية بأبعادها كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (4.003)، بانحراف معياري قدره (0.582)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور.

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لأبعاد الإدارة الالكترونية لدى العاملين بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة

أبعاد الإدارة الالكترونية	المتوسط	الانحراف	الترتيب	المستوى
الأجهزة والمعدات	3.902	0.5367	**2**	**مرتفع**
البرامج والتطبيقات	3.886	0.7952	**3**	**مرتفع**
شبكات الاتصال	4.215	0.6615	**1**	**مرتفع**
المجموع بشكل عام	**4.003**	**0.5824**	//	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات.(spss)

ومن حيث ترتيب أبعاد الإدارة الالكترونية فقد جاء بعد شبكات الاتصال في المرتبة الأولى، يليه بعد الأجهزة والمعدات في المرتبة الثانية، بينما جاء بعد البرامج والتطبيقات إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الأبعاد كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهمية .

3. مستوى إدراك عملية اتخاذ القرار لدى العاملين بمؤسسات التأمين بالجلفة:

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة لعملية اتخاذ القرار.

عملية اتخاذ القرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى العام
المجموع بشكل عام	**3.9777**	**0.8167**	//	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات.(spss)

يتضح من خلال الجدول رقم (5)، أن مستوى إدراك عملية اتخاذ القرار كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ (3.9777)، بانحراف معياري قدره (0.8167)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور. مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً.

وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر قوي بقبول الفرضية الأولى، والتي تنص على أنه:» يوجد مستوى إدراك مرتفع لمتغيرات الدراسة (استخدام الإدارة الالكترونية، عملية اتخاذ القرار)، لدى العاملين بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة»

4. اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة:

يسعى هذا المحور إلى اختبار الفرضية الثانية والتي نصت على أنه:» هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد استخدام الإدارة الالكترونية (الأجهزة والمعدات، البرامج والتطبيقات، شبكات الاتصال)، وعملية اتخاذ القرار لدى العاملين بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة.«

ومن أجل اختبار هذه الفرضية لا بد أولا التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل التباين لانحدار .(Analysis of variance)

الجدول رقم (6): نتائج تحليل التباين لانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر شبكات الاتصال وعملية اتخاذ القرار

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,246	1	24,246	68,749	,000[b]
	Residual	26,450	75	,353		
	Total	50,697	76			
2	Regression	26,288	2	13,144	39,850	,000[c]
	Residual	24,408	74	,330		
	Total	50,697	76			

a. Dependent Variable: االتابع_المتغير
b. Predictors: (Constant), الشبكات
c. Predictors: (Constant), الأجهزة, الشبكات

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات.(spss)

ومن خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (6)، نجد أن بعدي الشبكات والأجهزة هما الأكثر تأثيرا على المتغير التابع، كما يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة(F) ، والبالغ (0.00) لكلا البعدين هو أقل من مستوى الدلالة المفروض والذي يبلغ(α =0.05) ، وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية. ويتضح كذلك من خلال الجدول أن بعد الشبكات يفسر ما مقداره (47.8%) وبعد الأجهزة والمعدات يفسر ما مقداره (51.9%)، من التباين في المتغير التابع (عملية اتخاذ القرار). وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل أن هناك أثراً مهماً بدلالة إحصائية في المتغير التابع

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر أبعاد استخدام الإدارة الالكترونية منفردة في عملية اتخاذ القرار

المتغير المستقل	(ß)	قيمة(T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة(T)	وجود الأثر
الثابت	0.37	0.862	/	/	0.39	/
شبكات الاتصال	0.85	8.292	0.6	0.478	0.00	يوجد
الأجهزة والمعدات	0.30	2.488	0.7	0.519	0.01	يوجد
المعادلة	$Y= -0.379 + 0.8309X_1+ \varepsilon 54X_3$					
(ε)الخطأ المعياري	(*)ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05)					

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول رقم (7)، أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدي استخدام الإدارة الالكترونية (الأجهزة والمعدات، شبكات الاتصال)، على عملية اتخاذ القرار لدى العاملين بمؤسسات التأمين بولاية الجلفة ، وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لبعد الأجهزة والمعدات، والبالغة (2.488)، أقل من قيمتها المجدولة والبالغة (6.31375)، كما أن قيمة (T) المحسوبة لبعد شبكات الاتصال، والبالغة (8.292)، أقل من قيمتها المجدولة والبالغة (2.919)، بالإضافة إلى أن مستوى المعنوية لبعد الأجهزة والمعدات، بلغ (0.015)، وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض والبالغ (α =0.05)، كما أن مستوى المعنوية لبعد شبكات الاتصال بلغ (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض

والبالغ(α =0.05) ، كما تشير قيمة (R) لبعد شبكات الاتصال إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.692) أي أن هناك علاقة طردية قوية بين المتغيرين، بينما تشير قيمة (R) لبعد الأجهزة والمعدات إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.720) أي أن هناك علاقة طردية قوية بين المتغيرين. فيما فسر بعد شبكات الاتصال ما مقداره (47.8%)، من التباين في المتغير التابع (عملية اتخاذ القرار)، وبعد الأجهزة والمعدات ما مقداره (51.9%)، من التباين في المتغير التابع (عملية اتخاذ القرار)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها، أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي، وبالتالي فهي قوة تفسيرية جيدة.

وطبقاً لهذه النتائج فهناك مبرر بقبول الفرضية الثانية والتي مفادها هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين أبعاد استخدام الإدارة الالكترونية (الأجهزة والمعدات، شبكات الاتصال)، وعملية اتخاذ القرار، بينما بعد البرامج والتطبيقات لم يؤثر في عملية اتخاذ القرار لدى العاملين بمؤسسات التأمين بالجلفة.

V.الخلاصة:

استناداً إلى ما تم عرضه من مفاهيم عن الادارة الالكترونية وعملية اتخاذ القرار في الإطار النظري للبحث والنتائج التي توصل إليها البحث في إطاره العملي، فقد توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والمقترحات الآتية :

أولا: الاستنتاجات

- حظي مفهوم الادارة الالكترونية بمفاهيم عديدة تعكس وجهات نظر وآراء عدد من علماء ومفكري الفكر الإداري حول تشخيص أهميتها بالنسبة لمنظمات الأعمال وكذا المنظمات الحكومية وكذا دورها في عملية اتخاذ القرار.
- نظرا لأن عملية اخاذ القرار أصبحت عملية معقدة، تحتاج لطرق علمية ودقيقة من خلال الاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تحتم على المؤسسات تعميم استخدام الادارة الالكترونية لما توفره من تسهيلات وبدائل سواء من حيث الدقة أو السرعة في التنفيذ.
- توجد قناعة لدى العاملين بالمؤسسات محل الدراسة بأن الادارة الالكترونية تساهم في توفير معلومات تجعل القرارات الادارية أكثر سرعة ونجاعة وفعالية.
- خلصت الدراسة إلى أن إدراك أن مستوى الادارة الالكترونية بأبعادهاكان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المرتفع لكل أبعادها.
- خلصت الدراسة إلى أن إدراك مستوى عملية اتخاذ القرار كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المستوى المرتفع لأغلب فقراتها، إذ سجلنا تحققهم جميعاً بمستويات مرتفعة مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذه الفقرات كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً وملائمة وأهميةً لمحور الميزة التنافسية.
- تبين من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) ، بين بعدي الادارة الالكترونية (البرامج والمعدات، شبكات الاتصال) وعملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين الناشطة بولاية الجلفة .

- تبين كذلك من خلال نتائج الانحدار الخطي المتعدد أنه لا توجد علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$) ، بين شبكات الاتصال وعملية اتخاذ القرار بمؤسسات التأمين الناشطة بولاية الجلفة.

ثانيا: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة توعية إدارات الشركات بأهمية حوسبة نظم الادارة والتوجه لتعميم الادارة الالكترونية في كافة مجالاتها، لما سيكون له من انعكاس إيجابي على متخذي القرارات من تسهيل وتسريع الحصول على المعلومات واستخدامها في عملية اتخاذ القرار .
- توعية إدارات الشركات على ضرورة استخدام البرمجيات المرنة أي القابلة للتطوير والتأقلم مع التغييرات التي تطرأ على البيئة المحيطة بالشركة .
- ضرورة تهيئة البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في كافة المؤسسات ورصد الميزانيات اللازمة لهذا الغرض.
- ضرورة استقطاب وتدريب الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في تقنيات وبرامج الاعلام والاتصال وذلك من أجل مواكبة التطورات المستمرة في مجال الادارة الالكترونية.

VI.الهوامش والإحالات:

1. الحناوي ,محمد صالح، و ماضي ,محمد توفيق .(2006) .بحوث العمليات في تخطيط و مراقبة الانتاج . الاسكندرية ,مصر :الدار الجامعية.
2. السالمي علاء عبدالرزاق. (2008). الادارة الالكترونية. عمان، الأردن: دار وائل.
3. بلحاج فتيحة. (2016). الأسس النظرية والعملية في اتخاذ القرار. المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، العدد 07.
4. حسين بن محمد الحسن. (2009). الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. المؤتمر الدولي للتنمية الادارية.
5. خالد بوشارب. (2014). دور نموذج البرمجة الخطية متعددة الأهداف في اتخاذ القرار الانتاجي. بسكرة، الجزائر: جامعة بسكرة.
6. خليل محمد العزاوي. (2006). ادارة اتخاذ القرار الاداري. الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
7. خليل محمد حسن الشماع، و خضير كاظم حمود. (2014). نظرية المنظمة. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
8. رحيم ,ح .(2006) .مبادئ الادارة الحديثة .عمان ,الأردن :دار الحامد للنشر.

9. سكينة بن حمود. (2012). مدخل للتسيير والعمليات الادارية. دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع.

10. شهرزاد محمد شهاب موسى. (2010). القدرة على اتخاذ القرار. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

11. طارق مجدوب. (2005). الادارة العامة والوظيفة العامة والاصلاح الاداري. بيروت، لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.

12. عبد الستار العلي، و آخرون. (2006). المدخل الى ادارة المعرفة. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

13. عبد الفتاح بيومي حجازي. (2003). النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

14. عبد الفتاح بيومي حجازي. (2009). الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح. الاسكندرية: المركز القومي للإصدارات القانونية.

15. علاء أحمد حسن، و صدام حسين علي. (2011). مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الادارة الالكترونية. تنمية الرافدين.

16. كلثم محمد الكبيسي. (2008). متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر. الجامعة الافتراضية الدولية.

17. محمد حافظ حجازي. (2006). دعم القرارات في المنظمات. الاسكندرية: دار الوفاء للنشر والطباعة.

18. محمد سمير أحمد. (2008). الادارة الالكترونية. عمان، الاردن: دار الميسرة.

19. محمد عبد الفتاح ياغي. (2010). اتخاذ القرارت التنظيمية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

20. نواف كنعان. (2011). اتخاذ القرارت الادارية بين النظرية والتطبيق. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

21. هيثم الفيلكاوي. (2002). الحكومة الالكترونية. مجلة الحرس الوطني الكويتي.

يوسف محمد يوسف أبو أمونة. (2009). واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا. غزة، فلسطين: الجامعة الاسلامية غزة