

واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية –دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية سكيكدة-

The reality of applying the functions of electronic management in economic institutions –A field study at the port institution in skikda-

طالبة دكتوراه: إلهام شيلي¹

¹ مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورو مغربي - جامعة فرحات عباس سطيف 1، ilhem_25@yahoo.com

تاريخ النشر: 2019/06/14

تاريخ القبول: 2019/05/26

تاريخ الاستلام: 2019/03/11

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز مستوى تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية كونها من الاتجاهات الحديثة لوقتنا الحالي بشكل عام والمؤسسة المينائية بسكيكدة بشكل خاص، من خلال توزيع استمارات لعينة بالمؤسسة المبحوثة، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي *spss*، لتحليل البيانات والتوصل للنتائج المطلوبة من خلال مقاييس النزعة المركزية. توصلنا إلى أن هناك مستوى متوسط لتطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، كونه مفهوم حديث وتوسع المؤسسة لمواكبته والاعتماد أكثر على التكنولوجيا والرقمنة.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية.

تصنيف JEL : M10, L86, D80

Abstract:

The study aims to highlight the level of application of the functions of electronic management in economic institutions as they are the current trends of our current time in general and the Port in Skikda in particular, through the distribution of sample forms of the institution in question, and the use of statistical analysis program *spss*, to analyze the data and reach the results required through the measures of tendency Central.

We have found that there is an average level of application of e-management functions at the port in Skikda, as it is a modern concept and the institution seeks to keep pace with it and rely more on technology and digitization.

Keywords: Electronic management; E-planning; E-regulation; E-leadership; E-control.

Jel Classification Codes : D80, L86, M10

Résumé :

L'étude vise à mettre en évidence le niveau d'application des fonctions de gestion électronique dans les institutions économiques, telles qu'elles sont les tendances actuelles de notre époque et de l'autorité portuaire de Skikda en particulier, grâce à la distribution d'échantillons de l'institution en question et à l'utilisation du programme d'analyse statistique, afin d'analyser les données et d'atteindre les résultats souhaités.

Nous avons constaté qu'il existe un niveau moyen d'application des fonctions de gestion électronique dans le port de Skikda, car il s'agit d'un concept moderne et que l'institution cherche à suivre le rythme et à s'appuyer davantage sur la technologie.

Mots-clés : l'administration électronique; Planification électronique; Organisation électronique; Leadership électronique; Contrôle électronique.

Codes de classification de Jel: D80, L86, M10.

1. مقدمة:

يعيش العالم حالياً مرحلة متقدمة من مراحل التقدم العلمي السريع، وثورة هائلة من التقدم التكنولوجي والمعلومات. وفي ظل هذا التقدم، لا بد من كافة المجتمعات والمؤسسات الاستفادة منه، لما لها أثر في التقريب بين أقطار العالم، حيث أصبح العالم أشبه بقية صغيرة. كما نلمس استخدام التقدم التكنولوجي والأساليب الحديثة في المجالات الإدارية على وجه الخصوص، فالإدارة هي أداة لتقدم الدول. كونها عملية إنسانية تستهدف التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية والموارد المالية. لذا بات أمر لا بد منه أن تتبع جل المؤسسات عملية التحول من الإدارة التقليدية ومخلفاتها إلى الإدارة الإلكترونية الرقمية القائمة على التكنولوجيا الحديثة والمعلوماتية والاتصالات. حيث تعد الإدارة الإلكترونية فلسفة جديدة في تغيير أسلوب ونمط التعامل بين العاملين والزبائن في المؤسسات الاقتصادية باختلاف أحجامها وأنواعها، قائمة على استخدام الحاسوب الآلي وشبكات الانترنت في إتمام الأعمال، وتقديم الخدمات والمنتجات للزبائن الكترونياً كما التعامل مع الموردين والعملاء عبر الواب.

- إشكالية الدراسة:

استمدت اشكالية الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، والأدبيات التي تشترك مع هذا الموضوع، خاصة المشكل المفاهيمي للإدارة الإلكترونية. فهذه الأخيرة تعد من أكثر المفاهيم تطوراً لمفهوم الإدارة، وسلاح فعال في مواجهة مختلف التغيرات البيئية وخلق ميزة تنافسية للمؤسسة في السوق الذي تنشط فيه. كما ظهر أن مشكلة البحث تتأني من بعدين، البعد المعرفي المتمثل في عدة جوانب منها المشكل المفاهيمي لوظائف الإدارة الإلكترونية والبعد التطبيقي كون الدراسة تركز على مدى تطبيق المؤسسة المينائية بسكيكدة وظائف الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الاقتصادية. من هنا تم صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة وعلى مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة بصفة خاصة؟

يتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق التخطيط الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؟
 - ما مستوى تطبيق التنظيم الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؟
 - ما مستوى تطبيق القيادة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؟
 - ما مستوى تطبيق الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.
- فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي المطروح نقوم بوضع الفرضية الرئيسية التالية: يتم تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية لتسيير الأعمال الإدارية للمؤسسات الاقتصادية بشكل عام، وعلى مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة بشكل خاص.

يتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد مستوى قوي لتطبيق التخطيط الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛
 - يوجد مستوى قوي لتطبيق التنظيم الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛
 - يوجد مستوى قوي لتطبيق القيادة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛
 - يوجد مستوى قوي لتطبيق الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.
- أهداف الدراسة: تهدف الراسة إلى تحقيق التعرف على كلاً من:
- التعرف على مستوى تطبيق التخطيط الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛
 - التعرف على مستوى تطبيق التنظيم الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛
 - التعرف على مستوى تطبيق القيادة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؛
 - التعرف على مستوى تطبيق الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة.

- منهجية الدراسة: في إطار القيام بتحليل ومعالجة إشكالية الدراسة ويهدف اختبار مدى صحة الفرضيات المقترحة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، بغرض تحليل واستنباط المفاهيم، ومن أجل الوقوف الميداني سوف نعتمد على مختلف الأدوات كالملاحظة، الاستمارة، وجمع المعلومات، ثم تفرغ الإجابات ومعالجتها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا الإطار النظري التعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وإبراز مختلف الوظائف الإدارية التي تستحوذ عليها من أجل تطوير المؤسسات والانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي. وأيضا التطرق للدراسات السابقة.

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

ترجع فكرة الإدارة الإلكترونية إلى عقد السبعينات من القرن المنصرم وقد تزامن ظهور وتداول مفهوم الإدارة الإلكترونية مع التوسع باستخدام الشبكة العالمية (الانترنت)، التي سمحت للمهتمين بإدارة بعض الأنشطة وأداء بعض الممارسات عبر ومن خلال الشبكة العالمية، وأفضل التجارب في الإدارة الإلكترونية بدأت في الولايات الإلكترونية، ومن ثم في الدول الأوروبية (جواد، 2014، صفحة 34). ومن أجل إزاحة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وتوضيحه أكثر نعرض التعاريف التالية:

- عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني الواعي لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا" (السليطي، 2008، صفحة 32). من خلال التعريف نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تستبعد استخدام الأوراق لتحل محلها الرقمنة في المكاتب.

- عرفت أيضا على أنها: "الإدارة التي تشمل تحديث آليات اتخاذ القرار وإنجاز المعاملات بشكل سريع وإلكتروني بحيث لا تحتاج المعاملة إلى مستندات أو أوراق وبالتالي تسير المعاملة إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني والموظف المختص" (عامر، 2007، صفحة 27). يتفق هذا التعريف مع التعريف السابق في أن الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق.

- كما عرفت أيضا أنها: "عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت، إن الصفة الديناميكية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة" (ياسين، 2010، صفحة 27). من خلال التعريف نستنتج أن الإدارة الإلكترونية عملية لتحسين واستخدام الانترنت والتكنولوجيا في إتمام العمال.

نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تعني: مجموعة المميزات والخصائص الإلكترونية التي تجعلها مختلفة عن الإدارة التقليدية، بحيث تعتمد بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت، والنظم الإلكترونية لإنجاز الوظائف الإدارية (التخطيط-التنظيم-القيادة-التوجيه-الرقابة) في المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها، كما تسعى إلى تسهيل كافة العلاقات بين الإدارة العليا والعمال من جهة وبين المؤسسة والمحيط الذي تنشط فيه من جهة أخرى وبالتالي تحقيق التميز والريادة.

2.2. وظائف الإدارة الإلكترونية:

تندرج ضمن الإدارة الإلكترونية أربع وظائف إدارية أساسية (التخطيط الإلكتروني- التنظيم الإلكتروني- القيادة الإلكترونية الرقابة الإلكترونية) وهي كالتالي:

- التخطيط الإلكتروني:

يعتبر التخطيط الوظيفية الإدارية الأولى والأساسية بالمقارنة مع بقية الوظائف الإدارية (التنظيم- صنع واتخاذ القرارات- القيادة- الرقابة)، ومن البديهي التأكيد على أن لا عملية إدارية ولا إدارة أصلا بدون التخطيط، إنه العمل الرئيسي الملزم للمنظمة ويعرف التخطيط (Planning) بأنه عملية وضع الأهداف وتحديد ما يجب القيام به لإنجازها خلال فترة زمنية محددة وضمن

ظروف ومعطيات محددة، ويتصف التخطيط بثلاث خصائص تعد بمثابة ثلاث تحديات للإدارة وهي: توقعي ومستقبلي في طبيعته- يترجم بجملة من القرارات والإجراءات- يركز على الأهداف المستقبلية المرغوبة (مرسي، 2006، صفحة 113). في هذا السياق قدم هنري فايول تعريف وتوضيح أكثر دقة لمصطلح التخطيط: "عبارة عن مجموعة من خطط العمل، الواجب اتباعها، مع الالتزام بالمراحل الخاصة بذلك واستخدام مختلف الطرق والمناهج لتنفيذ الخطط". (Gandhi, 2018, p. 122)

بينما التخطيط الإلكتروني (E-Planning) يركز بصفة أساسية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية من حيث تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة تعتمد بالدرجة الأولى على شبكات الاتصالات الإلكترونية، وبذلك نجد أن التخطيط الإلكتروني يختلف تماما عن التخطيط التقليدي (سمير، 2016/2017، صفحة 27). كما تظهر أشكال التغيير في وظيفة التخطيط الإلكتروني في النقاط التالية: (أمونه، 2009، صفحة 55)

- أولا. الحاجة إلى التخطيط: في زمن وبيئة الانترنت يمكن أن يثار التساؤل إن كان هناك حاجة فعلية للتخطيط وحيث الشركات تعمل في الزمن الحقيقي وبالسريعة الفائقة، وضمن بيئة سريعة التغيير بشكل لم يسبق له مثيل. في مثل هذه الظروف التي تتغير في كل فصل أو شهر إن لم يتم التغيير بالأسبوع واليوم، على الأرجح ستكون الخطة التقليدية بلا جدوى أو سيكون من الضروري إعادة كتابتها مرة تلو المرة مما يجعل الخطة الجديدة في كل مرة أبعد من سابقتها عن الخطة الأصلية.

- ثانيا. أفق التخطيط: إن الخطة طويلة ومتوسطة الأمد قد تكون في الشركات التي تعمل في زمن الانترنت وبيئتها هي الأقرب إلى التراث الإداري ومن تقاليد الإدارة القديمة، أو هي أحسن الأحوال لا تزيد عن عبارة أو مبدأ تأشير أو توجيهي عام قليل الكلمات هام المقاصد يتسم بالمرونة العالية التي تغطي نطاقا واسعا من الخيارات والسيناريوهات المحتملة وغير المحتملة.

- ثالثا. قيود التخطيط في الممارسة: مع أن التخطيط في الشركات المادية التقليدية له مزايا كثيرة في الهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركة من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق والتخصيص المدروس للموارد، وفي المقابل كان للتخطيط أوجه نقد عديدة في الممارسة منها أن التخطيط يسبب التقيد وعدم الاستجابة للتغيرات في البيئة، وتركيزه على منافسة اليوم وليس البقاء في الغد. بينما التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، بالإضافة إلى مشاركة الزبائن في التخطيط ووضع الأهداف في ظل منافسة مواقع الواب.

- التنظيم الإلكتروني:

لقد انصب جوهر التطور الحقيقي في مجال الإدارة في وظيفة التنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي من أي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة، والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة. وهو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تشمل بالهيكل التنظيمي باعتباره الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات المؤسسة، والتنسيق بينها لتحقيق أهدافها إضافة إلى التقسيم الإداري وهو قاعدة تجميع المراكز للمؤسسة وعلى الإدارة وجميع العاملين بها الالتزام به في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب المتطلبات الوظيفية لذلك، وسلسلة الأوامر والرسمية وأخيرا المركزية واللامركزية. (النمري، 2013، صفحة 200).

يعرف التنظيم على انه "عملية تنسيق الجهود البشرية في أية منظمة لإمكان تنفيذ السياسات المرسومة بأقل تكلفة ممكنة" (شواي، 2016، صفحة 3397). ونتيجة للتغيرات الحاصلة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت وظيفة التنظيم تعرف بـ "التنظيم الإلكتروني E-Organizing" وهو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، إنه يتعامل مع مديريين وعاملين (إلكترونيين) في داخل المنظمة وزبائن وموردين (إلكترونيين) خارج المنظمة، فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة

علاقات العاملين على أساس شبكي داخل الشركة وإدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الإلكترونيين (نجم، 2009، صفحة 237). كما يستخدم مصطلح التنظيم الإلكتروني لوصف التحول الإلكتروني للمنظمات في عصر الانترنت اليوم، بحيث تقديم تجارب افتراضية لمختلف الأنشطة التنظيمية بدلا من اللقاء الفعلي للقيام بذلك. (Var, 2008)

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية: (القرشي، 2011، صفحة 94)

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛

- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية « Intranet » وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة؛

- اعتمادا على شبكات الأعمال والانترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن؛

- تحقيق تغييرات مهمة في قوى العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة؛

- تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعالين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليقاتها التي يحدونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها.

- القيادة الإلكترونية:

لا يمكن تصور نجاح خطة معينة من دون أن تتناولها العقول والأيدي والآلات لتنفيذها على وفق مراحلها المحددة وصولا إلى أهدافها المقررة، وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها ويشجعها على التعاون والتنافس لكي يرتقي بتلك الأعمال إلى تحقيق أهداف المنظمة (شواي، 2016، صفحة 3399). والقيادة هي جوهر التوجيه ويمكن تعريفها على أنها: "عملية التأثير على الأفراد باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة، والنقطة الأساسية التي يجب التركيز عليها، هي أن المؤسسات بحاجة للقيادة القوية والنظام الإداري القوي وهذا لتحقيق الفعالية ومواجهة كافة التحديات الراهنة، وإيجاد رؤى مستقبلية، وخلق التركيب التنظيمي الكفاء، والإشراف على العمليات اليومية (القرشي، 2011، صفحة 93). فالقيادة الإلكترونية هي عملية تأثير اجتماعي، تتخللها علاقة تعاونية بين التقنيات والتكنولوجيا لإحداث تغيير على مستوى كل من: المواقف، المشاعر، التفكير، السلوك، أداء الفرد أو الجماعة، وحتى على مستوى المنظمة ككل. (Others, 2014, p. 265) فالقيادة الإلكترونية تشير إلى تحدي المعوقات التقليدية وخلق طرق جديدة وتحفيز الموظفين. (Arias-Oliva, 2009, p. 719)

- الرقابة الإلكترونية:

الرقابة بشكل عام تعبير عن عملية عقلانية مدروسة أو عفوية ترتبط بكل مسعى إنساني ينشد تحقيق هدف أو أهداف معينة فعندما يضع المرء لنفسه هدفا محددا ويسعى لتحقيقه فلا بد أن يقوم بصفة دورية بمراجعة تقدمه نحو هذا الهدف وإذا وجد انحراف عن الهدف أو عثر على عقبات في طريق الوصول إليه فإنه يحاول تصحيح اتجاهه وإزالة العقبات المختلفة ليتمكن من متابعة السير في اتجاه الهدف المنشود (دلال، 2015/2014، صفحة 57). وفي إطار التغيير في النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني في المؤسسات تعرضت وظيفة الرقابة إلى تغيير وأصبحت تعرف بـ الرقابة الإلكترونية، التي تعد بأنها: "إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات"، وتستخدم الرقابة الإلكترونية الوسائل الإلكترونية لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر (الكساسبة أ.، 2013، صفحة 13). يفترض

أن الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول، من خلال رصد الانحرافات، خلال التنفيذ، وإطلاع الإدارة عليها، ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، إذ تسهم الشبكة الداخلية التي تعمل كوسيلة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري، على تجاوز فجوة الأداء المتوقعة، مما يمكن من معرفة التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاه النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح في نفس الوقت (الكساسبة ع.، 2011، صفحة 18).

3.2. الدراسات السابقة:

لقد نال موضوع الإدارة الإلكترونية اهتمام كبير من الباحثين والمفكرين كونه يرتبط بالمواضيع الحديثة، خاصة في الجانب التطبيقي له، لذا سنستعرض أهم الدراسات التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة مع موضوع الدراسة، وهي كالآتي:

أولاً. دراسة Mairaj Salim تحت عنوان: " **The impact of e-commerce on business value in service organisations** ". أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، **Aligarh muslim university**، الهند، 2002. يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى الإشارة أن التجارة الإلكترونية تعتمد على جميع المعاملات التي تنطوي على نقل المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا بهدف تطوير المنتجات والخدمات المقدمة، وإبراز طريقة دفع هته المنتجات أو الخدمات عن طريق الشبكات الإلكترونية. وأعتبر الباحث أن أهم عامل مساعد للنهوض بالتجارة الإلكترونية هو الشبكة العنكبوتية التي تسهل كافة المعاملات المالية وغير مالية. خلصت الدراسة أن العملاء لديهم تأثير كبير على البرامج التي تعتمد عليها التجارة الإلكترونية والمنافع التي تقدمها لهم، كما أن جميع المنتجات التي تقدمها المنظمات تعزز باستخدام التجارة الإلكترونية، وأيضاً تأثيرها على قيمة الأعمال من خلال نسبة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات سنوياً ونسبة الإنفاق التجارة الإلكترونية.

ثانياً. دراسة Hélele Marion Michel تحت عنوان: " **Le E-management public : vers de nouveaux modes de gestion de la relation au citoyen ?** ". أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة **Chambery** الفرنسية، 2004. تهدف الدراسة إلى إبراز الديمقراطية وتوضيح العلاقة بين المسؤولين والمنتخبين والمواطنين، حيث ركزت الباحثة على مجال السياسة وربطه بالتطور التكنولوجي والمعلومات، مع التركيز بشكل وثيق على إرساء الديمقراطية. أكدت لباحثة أن مسألة إدارة العلاقة بين المواطنين من خلال تكنولوجيا الاتصالات هي بداية لترسيخ مفهوم الحكومة الإلكترونية، كما قامت بوضع نموذج يبرز علاقة مع المواطنين إلكترونياً، وتضم هذه العلاقة كلا من: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني. توصلت الدراسة إلى أن إرساء الجانب الإلكتروني يضيف على تسيير المعاملات وبالأخص أثناء الانتخابات والتصويت الإلكتروني، بحيث يعكس نظرة جيدة عن الوضع السياسي في البلاد. تشترك دراستنا مع هذه الدراسة في إرساء الجوانب الإلكترونية والرقمنة ومواكبة العولمة في المؤسسات بصفة عامة بغض النظر عن نوع المؤسسة أو المجال الذي تنشط فيه.

ثالثاً. دراسة عبد العزيز فهد المغيرة، تحت عنوان: " **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية** ". رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010. تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على المعوقات التنظيمية التي تواجه الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في إجراءات العمل الإداري في ديوان وزارة الداخلية، كما تعمل على كلا من المعوقات التقنية والبشرية والمالية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية. توصلت الدراسة إلى أن أفراد الدراسة موافقون على جميع المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري، ومن أهمها: الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل، وتداخل الاختصاصات بين الإدارات المعنية، مع عدم تهيئة الرؤساء لموظفيهم نفسياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وعدم وجود خطط مرنة لاستيعاب التغيرات التي يتطلبها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. الإطار التطبيقي للدراسة

1.3 لمحة عن المؤسسة المينائية بسكيكدة:

يحتل ميناء سكيكدة المرتبة الثانية محليا من حيث النشاط التجاري، بعد ميناء الجزائر العاصمة، ويضم ميناءين تجاريين أحدهما يختص بنقل المحروقات أما الثاني فيختص بنقل البضائع ويتكون من: (معلومات مقدمة من طرف المؤسسة المبحوثة)

- التسمية: المؤسسة المينائية سكيكدة EPS SKIKDA؛

- الشكل القانوني: مؤسسة عمومية اقتصادية، باستقلالية شركة ذات أسهم، تسيير عن طريق القوانين والأنظمة الخاصة بالاستقلالية بالمؤسسات؛

- رأس المال الاجتماعي: حولت إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدر ب: 800.000.000 دج؛

- النشاط: مكلّفة في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية باستيراد وتصدير البضائع، حيث تقوم بتوزيع المواد والبضائع إلى كل الجهات الشرقية للبلاد وهذا بالتعاون مع الهيئات الأخرى كالجمارك والشرطة.

2.3 أداة الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستمارة (للاطلاع على الاستمارة أنظر الملاحق)، تم تصميمها من خلال الاستعانة بمجموعة من الدراسات والكتب العلمية اللازمة لذلك. ضمت جزئيين الأول: البيانات الشخصية للموظفين وعينة لدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة)، أما الجزء الثاني عبارات لوظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني التنظيم الإلكتروني القيادة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية). كما قابل عبارات الجزء الثاني مجموع الدرجات المرتبة وفقا لمقياس ليكرت لخماسي، والموزعة حسب الجدول كمايلي:

الجدول 1: مقياس ليكرت الخماسي

مقياس ليكرت	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرقم	5	4	3	2	1

Source : Ulrike Mayrhofer, Marketing, 2eme édition, (Paris : édition Béal, 2006), p46.

يعتبر هذا المقياس الأكثر تعبيرا عن آراء المبحوثين، وقدر المتوسط الفردي ب: 3.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تضم عينة الدراسة الإطارات الموجودة بالمؤسسة وهذا بعد استشارة بعض المتخصصين في حصر العينة في شريحة محددة، حيث تمتلك المؤسسة المينائية بسكيكدة أكثر من 300 إطار إداري، حيث تم أخذ ما نسبته 20% من العدد الإجمالي للإطارات بالمؤسسة، قدرت العينة ب 72 إطار، وزعت عليهم استمارات. تم استرداد 50 فقط. تم استبعاد 6 استمارات لكونها غير صالحة، وتبقى 44 استمارة تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة.

4.3. صدق أداة الدراسة:

للقوف على مدى صدق أداة الدراسة تم استخدام ألفا كرونباخ، حيث يعد هذا المقياس جيدا وملائما إذا زادت قيمة ألفا كرونباخ عن 60% وبالتالي فإنها مقبولة.

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعينة استطلاعية مقدرة ب 30 استمارة لمعرفة مدى امكانية ثبات وقياس متغير الدراسة، فقدر ب: 0,940 (محاو الاستبيان 22) (للاطلاع أكثر على النتائج أنظر الملاحق).

أما معامل ألفا كرونباخ لمتغير الدراسة قدر ب: 0,961 (محاو الاستبيان 22) ل 44 إطار (أي عينة الدراسة). وهي نسبة ثبات أكبر من 0,60 وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة كون المعامل مقبول.

5.3. عرض وتحليل نتائج الاستمارة:

- تحليل البيانات الشخصية لعينة لدراسة:

كانت النتائج كالآتي:

- الجنس: أبرزت النتائج أن نسبة الذكور قدرت بـ 61,4% أي 27 ذكر، أما الإناث كانت النسبة مقدرة بـ 38,6% أي 17 أنثى؛
- السن: أكبر نسبة للفئة الرابعة (أكثر من 35 سنة) قدرت بـ 54,4% أي ما يعادل 24 شخص دليل على أن أغلبهم ذو خبرة وأقدمية في العمل، في حين تليها الفئة الثالثة (من 30 إلى 35 سنة) قدرت النسبة بـ 45,5% أي م يعادل 20 شخص، في حين الفئة الأولى (من 20 إلى 25 سنة) والفئة الثانية (من 25 إلى 30 سنة) مساوية للصفر كون مناصب الإدارة العليا تتطلب خبرة أكثر؛

- المستوى التعليمي: أكبر فئة فيما يخص المستوى التعليمي تمثلت في حاملي شهادة ليسانس بنسبة 90,9% أي ما يعادل 40 شخص، أما ثاني نسبة فهي لفئة حاملي شهادة الماستر بنسبة 9,1% أي ما يعادل 4 أربع أشخاص، في حين فئة ثانوي فأقل وأعلى من ماستر كانت النسبة صفر؛

- المستوى الوظيفي: أعلى نسبة كانت لفئة الإطارات قدرت بـ 52,3% أي ما يعادل 23 شخص، أما أقل نسبة كانت لفئة لرئيس قدرت النسبة بـ 4,5% أي شخصين فقط، أما نسبة الفئة الأولى للأعوان فكانت صفر، وهذا توزيع يتماشى مع احتياجات العمل الإداري؛

- الخبرة: قدرت أعلى نسبة للفئة الثالثة (من 10 إلى 15 سنة) بـ 50,0% أي ما يقارب 22 شخص، أما أقل نسبة كانت للفئة الرابعة (أكثر من 15 سنة) بـ 4,5% أي شخصين فقط، هذا دليل على أن المؤسسة تتيح العمل أيضا لأصحاب الفئة الأقل خبرة.

- تحليل الجزء الثاني من الاستمارة (وظائف الإدارة الإلكترونية):

بعد استرجاع الاستمارات من طرف المبحوثين تم تحليل البيانات، ذلك للتعرف على مستوى كلا من التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية، عن طريق استخدام مقاييس النزعة المركزية.

- مستوى تطبيق التخطيط الإلكتروني في المؤسسة المبحوثة:

سنستعرض ما يلي:

الجدول 2: بيانات مستوى تطبيق التخطيط الإلكتروني

القرار	الأهمية النسبية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	3	0.423	3.772	استخدام أجهزة الحاسوب في إجراءات التخطيط الإداري
متوسط	4	0.4997	3.727	الاعتماد على البرمجيات لتوفير الخطط البديلة عند الحاجة
متوسط	2	0.667	3.795	اشرك العاملين في وضع الخطط من خلال شبكات الاتصال
قوي	1	0.784	4.000	العمل على توفير شبكات الاتصال لمواكبة التغيرات والمستجدات
قوي	1	0.982	4.000	توفير الجانب التقني لتقليص مشاكل عملية التخطيط
متوسط	5	0.607	3.718	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح من الجدول أعلاه، أن هناك مستوى متوسط عام بلغ 3.718، مع تسجيل أغلب العبارات بمستوى متوسط أي كل العبارات تدل على أن المؤسسة تعمل على تحسين وظيفة التخطيط ومواكبة الإدارة الإلكترونية والتطور التكنولوجي. جاءت في المرتبة الأولى كل من العبارتين (4)، (5) بمستوى قوي قدر بـ 4.000 وذلك راجع لاعتماد المؤسسة على شبكات الاتصال بدرجة كبيرة سواء مع الموظفين أو إنجاز العمليات الإدارية وتخليصها من المشاكل التقنية وتسريع تنفيذ الخطط القصيرة أو الطويلة الأجل. كما أن أقل قيمة بلغت 3.727 الخاصة بالاعتماد على البرمجيات لتوفير الخطط البديلة عند الحاجة.

- مستوى تطبيق التنظيم الإلكتروني في المؤسسة المبحوثة: يبرز الجدول مايلي:

الجدول 3: بيانات مستوى تطبيق التنظيم الإلكتروني

القرار	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
قوي	1	0.724	4.181	يساهم التنظيم الإلكتروني في إيجاد بيئة تتسم بالمرونة
متوسط	5	0.924	3.727	يعمل التنظيم الإلكتروني على تسهيل عملية التواصل بين مختلف العمليات الإدارية
متوسط	4	0.819	3.545	الاعتماد على أجهزة الحاسوب لإنجاز مختلف المهام التنظيمية
متوسط	5	0.924	3.727	يعمل لتنظيم الإلكترونية على تقليل الجهد
متوسط	6	0.518	3.681	يعتمد التنظيم الإلكتروني على نظام الأرشيف الإلكتروني
متوسط	2	1.024	3.795	استخدام الحاسوب لتحسين الجانب التنظيمي
متوسط	3	0.644	3.776	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال إجابات المستجوبين حول العبارات المتعلقة بمدى تطبيق التنظيم الإلكتروني في المؤسسة المينائية بسكيكدة، يظهر أن هنالك مستوى متوسط للتنظيم الإلكتروني حيث كانت أعلى متوسط للعبارة 1 لتي تنص على: يساهم التنظيم الإلكتروني في إيجاد بيئة تتسم بالمرونة وذلك لمواجهة كافة التغيرات التي تطرأ، أما أقل متوسط كان للعبارة 3 الخاصة ب: الاعتماد على أجهزة الحاسوب لإنجاز مختلف المهام التنظيمية. أما المتوسط العام للتنظيم الإلكتروني بلغ: 3.776 أي متوسط، دلالة على أن المؤسسة تحاول التقليل من الطرق التنظيمية التقليدية والاعتماد أكثر على مواكبة الطرق الحديثة الإلكترونية.

- مستوى تطبيق القيادة الإلكترونية في المؤسسة المبحوثة: أظهرت النتائج ما يلي:

الجدول 4: بيانات مستوى تطبيق القيادة الإلكترونية

القرار	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
متوسط	3	0.461	3.704	اعتماد على لحاسوب في عمليات اتخاذ لقرار
متوسط	2	1.061	3.886	تساهم شبكات الاتصال في التواصل المستمر بين متخذي القرار
متوسط	6	0.800	3.318	تهدف القيادة الإلكترونية في التخلص من النظام البيروقراطي في إتمام المعاملات
متوسط	7	0.628	3.022	تساعد القيادة الإلكترونية على الاستغلال الأمثل للمعلومات
متوسط	5	0.873	3.568	تدعم القيادة الإلكترونية تنفيذ القرارات الإدارية بسرعة
متوسط	1	1.045	3.977	تساعد القيادة الإلكترونية في تحسين لأداء الإلكتروني
متوسط	4	0.686	3.579	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج نجد أن المتوسطات الحسابية للعبارات تتراوح ما بين 3.022 و3.977، وأغلب العبارات تدل على مساهمة الإدارة الإلكترونية في توجيه القيادة من الجانب التقليدي إلى الجانب الرقمي بدرجة متوسطة. حيث قدر لمتوسط العام للعبارات ب: 3.579، كما أن أعلى متوسط قدر ب: 3.977 للعبارة رقم (6): "تساعد القيادة الإلكترونية في تحسين الأداء الإلكتروني"، أي أنها تمكن المؤسسة تحفيز أداء العاملين.

- مستوى تطبيق الرقابة الإلكترونية في المؤسسة المبحوثة: يمثل الجدول التالي البيانات المتحصل عليها كمايلي:

الجدول 5: بيانات مستوى تطبيق الرقابة الإلكترونية

القرار	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات
متوسط	4	1.033	3.954	تساهم الرقابة الإلكترونية في تزويد الإداريين بالتغذية العكسية
متوسط	5	0.856	3.681	تساعد شبكات الاتصال في المتابعة اليومية لإنجاز الأعمال
قوي	2	0.301	4.045	تعمل الرقابة الإلكترونية على كشف الأخطاء والانحرافات
قوي	1	0.254	4.068	تساهم لرقابة الإلكترونية في إيجاد وسائل متنوعة لتقييم العمل الإداري
قوي	2	0.301	4.045	تساهم الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء الفرد من خلال مراقبته
متوسط	3	0.445	3.959	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت بيانات هذا المحور أن هناك مستويات متوسطة في أغلب العبارات، وانعكس هذا على المتوسط العام الذي بلغ: 3.959 وانحراف معياري: 0.445، بقيمة تفوق على المتوسط الحسابي الفرضي (3)، أي تدل على كون الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الرقابة بدرجة متوسطة والتحول من الرقابة التقليدية إلى الرقابة التكنولوجية الرقمية. كما قدر أعلى قيمة للمتوسط بـ 4.068 للعبارة: "تساهم الرقابة الإلكترونية في إنجاز وسائل متنوعة لتقييم العمل الإداري"، وذلك راجع للاعتماد على البرمجيات الحديثة والتي تخفف من الجهد المبذول من طرف الأفراد أثناء عملية التقييم مع تقديم نتائج دقيقة ومدروسة في أقل وقت ممكن. في حين قدر أقل متوسط بـ 3.681 للعبارة رقم (2) "تساعد شبكات الاتصال في المتابعة اليومية لإنجاز الأعمال".

بعد ما تم عرض كل نتائج المحاور المكونة للاستبيان سابقا، أقرت النتائج أن المستوى الكلي لتطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المينائية بسكيكدة بمستوى عام متوسط بـ 3.751 للمتوسط الحسابي، وانحراف معياري: 0.569. وهذا راجع لاهتمام المؤسسة إلى الانتقال من وظائف التسيير التقليدية إلى الوظائف الحديثة الرقمية المواكبة للعولمة والتطور التكنولوجي، ومدى تحسين هذه الأخيرة من الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيقها للتميز.

4. تحليل النتائج:

بعد تحليلنا لبيانات الدراسة باستخدام مختلف الأدوات، نقوم باختبار الدراسة على ضوء الفرضيات التي تم طرحها في الجزء المنهجي للدراسة:

- تنص الفرضية الفرعية الأولى على: "أن هناك مستوى قوي لتطبيق التخطيط الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة"، من خلال نتائج الدراسة المتعلقة بفرع التخطيط الإلكتروني من الاستمارة نجد أن المتوسط الحسابي العام لهذا المحور في مجمله أكبر من المتوسط الفرضي (3) أي مستوى متوسط، وعليه نرفض الفرضية لفرعية الأولى ونستبدلها بما يلي: "هناك مستوى متوسط لتطبيق التخطيط الإلكتروني في المؤسسة المينائية بسكيكدة";

- تنص الفرضية الفرعية الثانية على أن: "هناك مستوى قوي لتطبيق التنظيم الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة"، من خلال نتائج هذا المحور نجد أن المتوسط العام أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وقدر مستوى أغلب عبارات هذا المحور بالمتوسط، وبالتالي نرفض الفرضية الثانية ونستبدلها بالفرضية التالية: "هناك مستوى متوسط لتطبيق التنظيم الإلكتروني بالمؤسسة المينائية بسكيكدة";

- تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أن: "هناك مستوى قوي لتطبيق القيادة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة"، أكدت نتائج المحور الثالث من الاستمارة أن هناك مستوى متوسط لتطبيق القيادة الإلكترونية بالمؤسسة المبحوثة أي متوسط أكبر من المتوسط الفرضي، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونستبدلها بالفرضية الفرعية التالية: "هناك مستوى متوسط لتطبيق القيادة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة";

- تنص الفرضية الفرعية الرابعة على: "هناك مستوى قوي لتطبيق الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية سكيكدة"، أظهرت النتائج أن هناك مستوى عام متوسط وأكبر من المتوسط الفرضي، وفي مجمل العبارات، لذا نرفض الفرضية السابقة ونستبدلها بالفرضية التالية: "هناك مستوى متوسط لتطبيق الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة".
وعليه، ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية السالفة الذكر فإننا نقبل الفرضية الرئيسية الموضوعية والتي تجيب عن التساؤل الرئيسي لإشكالية الدراسة والتي تنص على: "يتم تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية لتسيير الأعمال الإدارية للمؤسسات الاقتصادية بشكل عام، وعلى مستوى المؤسسة المينائية بسكيكدة بشكل خاص".

5. خاتمة:

بعد تناولنا لموضوع مدة تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية بشكل عام، وبالمؤسسة المينائية بسكيكدة بشكل خاص، تبين لنا أن هذه الأخيرة تعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية والتطوير من الطرق الحديثة وتحسين وظائف التسيير لمواكبة تطبيق الإدارة الإلكترونية. ويمكن تلخيص النتائج في النقاط التالية:

- بينت الدراسة أن هناك مستوى متوسط لتطبيق التخطيط الإلكتروني في المؤسسة المبحوثة وذلك راجع لمساهمة الجانب التقني في التقليل من مشاكل عملية التخطيط التقليدية، وتحديد الأهداف المطلوبة بدقة، مع التقليل من التكاليف؛
- توصلت الدراسة أيضا أن هناك تطبيق متوسط لوظيفة التنظيم الإلكتروني في المؤسسة المينائية سكيكدة، كون الجانب التقني والرقي يساهم في تنظيم المهام الإدارية والتنظيمية، وتقديم جملة من المزايا التي تساعد على وضع كل عنصر في مكانه، وبالتالي التخلي عن الجانب التقليدي والاعتماد أكثر على البرمجيات وأجهزة الاتصال الشبكي؛
- بينت الدراسة أن مستوى تبني كلا من القيادة الإلكترونية والرقابة الإلكترونية متوسط، أي أي العمل على تخفيض البيروقراطية وتوفير الوقت والجهد لكل من القادة ومتخذي القرار من خلال إدخال الأساليب التقنية والتكنولوجيا الحديثة على مستوى وظيفة القيادة. كما تتيح مراقبة الأداء الكلي للمؤسسة بشكل دقيق وجيد، وتقديم مختلف التقارير المهمة بطريقة حديثة؛

- تسعى المؤسسة المينائية بسكيكدة إلى تطوير الوظائف الإدارية (التخطيط- التنظيم- القيادة- الرقابة) وإدخال الجانب التقني والتكنولوجي بدلا من الجوانب التقليدية تتماشى مع التطورات العالمية. حيث تعتمد على البرامج المعلوماتية من أجل التنبؤ والتقدير، والتخفيف من أعباء العمل الورقي، وبالتالي تحسين الأداء ككل.

بناء على ما سبق يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:

- على المؤسسة المينائية إعادة النظر في مختلف الطرق والأساليب المعتمدة لإنجاز المهام الإدارية المختلفة، ومواكبة التطور التكنولوجي، والتركيز على شبكات الاتصال وتوفير عناصر الإدارة الإلكترونية من عتاد؛
- ضرورة التدريب الإلكتروني للموارد البشرية المتواجدة بالمؤسسة المينائية بسكيكدة بهدف فهم الوظائف الإلكترونية الإدارية وتحسين الأداء الكلي للمؤسسة؛

- على المؤسسة التركيز على أنظمة الحماية بدرجة كبيرة، وذلك لحماية البيانات والتقليل من مخاطر الأمن المعلوماتي، مع تدريب المورد البشري على ذلك.

6. قائمة المراجع:

- أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد: 24، العدد: 04، 2016.
- أحمد فتحي الحيت ومحمد مفضي الكساسبة، تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، العدد: 04، 2013.
- خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد: 09، العدد: 02، 2013.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر، (الأردن: دار اليازوري للنشر، 2010).
- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية - نماذج معاصرة-، دار السحاب للنشر، (مصر: دار السحاب للنشر، 2007).
- علاء عبد الرزاق السالحي وخالد ابراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، (الأردن: دار وائل للنشر، 2008).
- عماد علي سلامة الكساسبة، أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2011.
- عماري سمير، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزلئية-، أطروحة دكتوراه علوم، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017.
- غلوسي دلال، الرقابة الإدارية والتسيير الإداري في المؤسسة -دراسة ميدانية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بتبسة-، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015.
- مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر، (عمان: دار الثقافة للنشر، 2014).
- موسى عبد الناصر ومحمد القريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة-، مجلة الباحث، العدد: 09، 2011.
- نبيل محمد مرسي، المهارات والوظائف الإدارية -كيف تنمي مهاراتك الإدارية؟-، المكتب الجامعي الحديث للنشر، (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث للنشر، 2006).
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية -الاستراتيجية، الوظائف، المجالات-، دار اليازوري، (عمان: دار اليازوري، 2009).
- يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا E-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- Arias-Oliva, T. T.-C, Encyclopedia of Human resources onformation systems: challenges in E-HRM, (G) Global Publisher, (United States of America: (G) Global Publisher, 2009).
- Gandhi, P, Business Studies, Published V.K Global publications PVt.Ltd, (Delhi: Published V.K Global publications PVt.Ltd, 2018).
- Others, D. B, Information Systems management organisation and control -smart practice and effects-, Springer International Publishing, (Switzerland: Springer International Publishing, 2014).
- Vat, K. H, E-Portfolio and Pedagogical Change for Virtual Universities, <https://www.igi-global.com/chapter/portfolio-pedagogical-change-virtual-universities/17653>, (Consulté le 18/Janvier/2019).

7. ملاحق:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,940	22

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,940	22

- ألفا كرونباخ لمتغير الدراسة ككل:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	44	100,0
	Exclus ^a	0	,0
	Total	44	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,961	22

Sex

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide homme	27	61,4	61,4	61,4
femme	17	38,6	38,6	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Age

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 30- 35 ans	20	45,5	45,5	45,5
plus 35 ans	24	54,5	54,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Etude

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide licence	40	90,9	90,9	90,9
master	4	9,1	9,1	100,0
Total	44	100,0	100,0	

fonction

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Agissant	19	43,2	43,2	43,2
cadre	23	52,3	52,3	95,5
directeur	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

experience

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide moins que 5 ans	3	6,8	6,8	6,8
5-10 ans	17	38,6	38,6	45,5
10-15 ans	22	50,0	50,0	95,5
plus de 15 ans	2	4,5	4,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Statistiques

	q1	q2	q3	q4	q5
N Valide	44	44	44	44	44
Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	3,7727	3,7273	3,7955	3,6136	3,6818
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Ecart-type	,42392	,49947	,66750	,78402	,98294
Somme	166,00	164,00	167,00	159,00	162,00

Statistiques

	q6	q7	q8	q9	q10	q11
N Valide	44	44	44	44	44	44
Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,1818	3,7273	3,5455	3,7273	3,6818	3,7955
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Ecart-type	,72409	,92419	,81994	,92419	,51817	1,02480
Somme	184,00	164,00	156,00	164,00	162,00	167,00

Statistiques

	q12	q13	q14	q15	q16	q17
N Valide	44	44	44	44	44	44
Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,7045	3,8864	3,3182	3,0227	3,5682	3,9773
Médiane	4,0000	4,0000	3,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Ecart-type	,46152	1,06128	,80037	,62835	,87332	1,04522
Somme	163,00	171,00	146,00	133,00	157,00	175,00

Statistiques

	q6	q7	q8	q9	q10	q11
N Valide	44	44	44	44	44	44
Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,1818	3,7273	3,5455	3,7273	3,6818	3,7955
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Ecart-type	,72409	,92419	,81994	,92419	,51817	1,02480

Statistiques

	q18	q19	q20	q21	q22
N Valide	44	44	44	44	44
Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	3,9545	3,6818	4,0455	4,0682	4,0455
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Ecart-type	1,03327	,85651	,30151	,25497	,30151
Somme	174,00	162,00	178,00	179,00	178,00

Statistiques

detertotal

N Valide	44
Manquante	0
Moyenne	3,7510
Médiane	3,9773
Ecart-type	,56988
Somme	165,05