

# فعالية الإدارة الإلكترونية في رقمنة وتطوير العمل الإداري بالمؤسسات

## دراسة استقصائية لجامعة طاهري محمد بشار

The effectiveness of electronic management in digitizing and developing administrative work in institutions

Statistical study of Tahri Mohamed Bechar University

بحوصي مجدوب

جامعة طاهري محمد، بشار - الجزائر

[bahoussi8191@gmail.com](mailto:bahoussi8191@gmail.com)

تاريخ النشر: 2022/05/10

بن زاير مبارك\*

جامعة طاهري محمد، بشار - الجزائر

[benzairmebarek@yahoo.fr](mailto:benzairmebarek@yahoo.fr)

تاريخ القبول للنشر: 2022/04/21

تاريخ الاستلام: 2022/04/18

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر تطوير العمل في إدارة المؤسسات، من خلال رقمنته واستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في ذلك، ومدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في الرفع من جودة وأداء العمل الإداري المقدم من طرف المصالح الإدارية بالمؤسسات بصفة عامة، وبإدارة جامعة طاهري محمد بشار بصفة خاصة. وقد توصلت هذه الدراسة من خلال الاستبيان الذي تم توجيهه لعمال المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار، إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل الإداري المنجز وبين الوسائل التقنية والتكنولوجية المستخدمة في إنجازه، وكذا بين العنصر البشري المؤهل لاستخدام تلك الوسائل والتقنيات. الكلمات المفتاحية: وسائل تقنية، عنصر بشري مؤهل، رقمنة، عمل إداري، إدارة إلكترونية. تصنيف O32 ، H83:JEL.

### Abstract:

This study aims to clarify the impact of electronic management through the use of modern technology and advanced techniques in raising the quality and performance of work in administrative interests.

And this study, in the theoretical and practical aspect, which was carried out through a questionnaire for the workers of administrative departments at the University of Tahri Mohamed Bechar, has found a statistically significant relationship between administrative work and the technical and technological means used, and between the human element qualified to use those means and techniques.

**Keywords** technical means; qualified human element digitization; Administrative work Electronic management.

**Jel Classification Codes:** H83 ، O32.

\* المؤلف المراسل.

## 1. مقدمة:

شهد العمل الإداري بمختلف المصالح الإدارية تطورات وتحديثات سعت في مجملها إلى إيجاد بدائل أكثر مرونة في الاستخدام وأكثر سرعة في التنفيذ وبفعالية مقارنة بما هوسائد، حيث نجد أن الإدارات عملت على اعتماد التكنولوجيا الحديثة والوسائل التقنية في عملها مما مكّنها من التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

هذا التحول في العمل الإداري صاحبه تطور تقني كبير في المجال التكنولوجي ساهم في تفعيل المعاملات الإلكترونية وشيوع استخدامها على نطاق واسع، الأمر الذي أدى إلى تخفيض تكاليف تقديم الخدمات الإدارية بالنسبة للمصالح الإدارية المختلفة وبسط إمكانية الحصول عليها من طرف الأفراد.

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول معالجة إشكالية تطوير العمل الإداري من خلال استخدام التكنولوجيا التقنية وانعكاس ذلك على المصالح الإدارية.

وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم النظرية الخاصة بالإدارة الإلكترونية من تعاريف وخصائص ومتطلبات، كما تهدف إلى توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير المصالح الإدارية لجامعة طاهري محمد بشار من خلال إجراء دراسة ميدانية إحصائية باستخدام استبيان موجه لعمال وموظفي هذه المصالح.

ولمعالجة هذه الإشكالية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

❖ تعمل الوسائل التقنية والتكنولوجية على تطوير العمل الإداري ورقمته.

❖ يساهم العنصر البشري المؤهل في تطوير المعاملات الإدارية المقدمة من طرف المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار.

حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري الخاص بالمقال والمنهج الإحصائي والتحليلي في الجانب التطبيقي من خلال استخدام استبيان ومعالجته عن طريق برنامج SPSS.

## 2. ماهية الإدارة الإلكترونية:

### 1.2. تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية واختلفت حسب وجهات نظر المفكرين والمنظرين، غير أنها في مجملها تعني مدى استخدام وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل الإداري، وبذلك يمكن تعريفها كما يلي:

الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ الأعمال والمعلومات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية. (أحمد، 2009، صفحة 43)

كما تعرف على أنها أداء العمليات بين مجموعة من الشركات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء. (غيم، 2004، صفحة 30)

وبذلك نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تركز حول موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال وتميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها. (نجم، 2004، صفحة 126)

## 2.2 أهمية الإدارة الإلكترونية:

إن اهتمام العالم المتزايد بتقنيات المعلومات الإدارية لم يأتي من فراغ بل سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول والمؤسسات تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للفوائد التي تحققها وفيما يلي أهم هذه الفوائد: (السالمي، 2006، صفحة 36)

- ❖ تسهيل إجراءات الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع محيطها الخارجي.
- ❖ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- ❖ الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- ❖ تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين.
- ❖ تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية.
- ❖ المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الولوج إلى الشبكة الداخلية في أي مكان وفي أي وقت للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه. حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
- ❖ الفرص والمزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية لهذه المؤسسات وهذا من خلال: (عبد الرؤوف، 2007، صفحة 37)
  - تخفيض التكاليف وزيادة الربحية.
  - اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة.
  - توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين.
  - تلافي مخاطر التعامل الورقي.

## 3.2. وظائف الإدارة الإلكترونية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية التي تشكل ركائز هامة في إصلاح وتطوير العمل الإداري، وتهدف إلى إجراء تغيير جذري في أساليب الإدارة التقليدية، وتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

## 1- التخطيط الإلكتروني:

- وهو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد، وقابلة للتمديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في الدورة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط. ويمكن أن نميز بينهما في ثلاثة نقاط هي: (الصيرفي، 2006، صفحة 200)
- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية، وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

## 2- التنظيم الإلكتروني:

يعتبر التنظيم من العناصر الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي وسلسلة الأوامر التي تمر عبر المستويات التنظيمية والرسمية والتي يمكن أن تكون أكثر كثافة وعملية في المؤسسة وأقلها خارج المؤسسة، وبذلك يعرف التنظيم بالمفهوم الإلكتروني على أنه الإطار العام والشامل لتوزيع السلطات والمهام وبشكل موسع والعلاقات الشبكية على المستوى الأفقي والتي تحقق التنسيق الآني لانجاز الأهداف المشتركة بين كل الأطراف التنظيمية، وعليه يصبح التنظيم الإداري قائم على أساس الفرق والمجموعات، بدلا من التنظيم الإداري القائم على أساس الوحدات والأقسام، كما أن الانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطات الاستشارية، مما يؤدي إلى عدم بروز دور الرئيس المباشر وإنما الاعتماد على تنظيم متعدد الرؤساء المباشرين. (Gadiesh, 2001, p. 74)

## 3- القيادة الإلكترونية:

القيادة بمفهومها التقليدي هي القدرة على إقناع الآخرين في التوجه نحو تحقيق الأهداف وهي التي تجمع المجموعات البشرية وتحفزها للعمل، وفي عصر الانترنت والتكنولوجيا المعلومات، فلا بد أن يؤثر ذلك على إدارة المؤسسة وطبيعة علاقتها مع البيئة الداخلية والخارجية. ووجود قائد قادر على تحسين أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزءا من الميزة التنافسية للمؤسسة. إن القيادة الإلكترونية القائمة على البعد البشري تتسم بالتالي: (نجم، 2004، الصفحات 264-267)

- القائد الزبوني: الزبون الذي أصبح يستخدم تسهيلات الانترنت من أجل البحث على السعر الأقل، المعلومة الأكثر، الجودة الأفضل، الخصوصية، الأكثر أمانا والاستجابة الأسرع جعل الزبون هو الرقم الأصعب في الأعمال الإلكترونية في ظل المنافسة الشديدة.

- ❖ قائد عمال ومهني المعرفة: هو الذي يوجد علاقة متميزة مع العاملين سواء كانوا يعملون للمؤسسة عن قرب أو عن بعد، فهؤلاء العاملون أصبحوا شأنهم شأن الزبائن يمكن أن ينتقلوا بسهولة بقدراتهم ومعارفهم إلى خارج المؤسسة.
- ❖ القائد التنافسي: إن بيئة الأعمال اليوم هي بيئة المنافسة الفائقة وذلك بسبب زيادة عدد المنافسين ولأن العمل على الانترنت وخدماته الإلكترونية المتاحة للجميع وأعماله لا تتطلب استثمارات كبيرة حيث تتساوى قوة المنافسة بين المؤسسات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة.
- ❖ القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة: إن اللذين يقودون المؤسسات الجديدة أصبحوا يظهرون خصائص ملائمة تنسجم مع بيئة أعمالهم الإلكترونية.
- ❖ القيادة الذاتية: إن قيادات الذات هي الأكثر بروزا في إدارة الأعمال عبر الانترنت، لأن القائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية لما هو مطلوب الآن وفي كل مكان، ومثل هذه الفورية لا يخضع لها القائد التقليدي الذي اعتاد أن يجد فسحة زمنية كافية لهيئة وجمع معلومات.

## 4- الرقابة والتقييم الإلكتروني:

وتتمثل في الرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والزبائن. وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسة. (النسور، 2009، صفحة 446)

## 4.2. دواعي اعتماد الإدارة الإلكترونية:

- هناك عدة مبررات ودواعي تدفع بالحكومات والمؤسسات إلى السعي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (زيتون، 2004، صفحة 78)
- ❖ تطور المؤسسات خلال القرن العشرين بشكل متجدد: فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري عبر مراحل التنظيم بدءاً من الوظائف البيروقراطية، المصفوفات والمنظومية نحو الإدارة الإلكترونية.
  - ❖ دافع الزمن: يمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات. فلم يعد من المقبول التأخر في تنفيذ العمليات بدعوة التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت.
  - ❖ تطور الحاسوب وتطبيقاته: شهدت الحواسيب وتطبيقاتها تطورات سريعة في العصر الحالي مما انعكس على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير وتخرج من وضعها القديم، فأصبحت الأدوات تتخذ كثيراً من القرارات بناءً على برامج إلكترونية وبدأت تنوب عن الإنسان في الكثير من مواقع العمل. ومن هنا فقد كان الحاسوب وتطبيقاته والقفزات التطورية والفوائد المحسوسة التي حققها على مختلف الأصعدة، دافعا مهما للتحويل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.
  - ❖ تطور الاتصالات: مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاجه الإدارة سواء الحكومية أو المؤسسات في متناول اليد بأقل التكاليف وأقل جهد عبر دول العالم. هذا الانفتاح والتكامل بين المجتمعات أوجدته عولمة الإعلام والاتصال من خلال الثورة التكنولوجية ومحاولة الربط بين أفراد المجتمع من خلال شبكة الانترنت والفضاء الإلكتروني وما إلى ذلك من أدوات رقمية.
  - ❖ أزمات القطاع العام: تعرض الحكومات لضغوط مستمرة من الموظفين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات المختلفة وذلك بسبب تزايد عدد السكان والرغبة في تحسين نوعية الخدمة وللإسراع في إنجاز الخدمات الإدارية المتعلقة بالمؤسسات والأفراد والتخلص من الروتين والبيروقراطية.
  - ❖ الإجماع على التقنية: أصبح العالم الحديث يتعامل في مختلف الاتصالات وانتقال المعلومات باستعمال الوسائل والبرامج الإلكترونية الحديثة لمواكبة الأحداث والقرارات الأمر الذي سينعكس على أدائهم الوظيفي.

## 3. الدراسة الإحصائية:

سنحاول من خلال هذه الدراسة الإحصائية توضيح آلية ودور رقمنة العمل الإدارية في تطوير وتحسين جودة العمل الإداري في الإدارات الجزائرية، وذلك من خلال الاعتماد على استبيان يشتمل على ثلاث من محاور رئيسية وكل محور يضم مجموعة من الأسئلة الخاصة به والتي يمكن من خلالها الحصول على معلومات هامة تفيد من خلال تحليلها للوصول إلى نتائج متعلقة بموضوع هذه الدراسة.

حيث وجه هذا الاستبيان للعمال الإداريين بجامعة طاهري محمد كمثل عن إدارة جزائرية تسعى لتطوير معاملاتها الإدارية من خلال رقمنتها واعتمادها على وسائل وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

## 1.3. محاور الاستبيان:

المحور الأول: ويضم أسئلة متعلقة بالخصائص الوصفية لعينة الدراسة مثل، الجنس، العمر، المستوى الأكاديمي، المنصب، الأقدمية في العمل،... إلخ.

المحور الثاني: ويضم أسئلة متعلقة بالإمكانيات البشرية والتقنية لجامعة طاهري محمد بشار فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية.

المحور الثالث: ويضم أسئلة متعلقة بمدى رقمنة الأعمال الإدارية ودور ذلك في تطوير العمل الإداري في جامعة طاهري محمد بشار.

2.3. متغيرات الدراسة: في هذه الدراسة سننعمد على متغير تابع، بدلالة متغيرات مستقلة كما هو موضح:

المتغير التابع: ويتمثل في العمل الإداري المنجز من طرف إدارة جامعة طاهري محمد بشار

المتغيرات المستقلة: وتتمثل في الإمكانيات التقنية، والوسائل المستخدمة في رقمنة العمل الإداري، الإمكانيات البشرية والمتمثلة في العمال الإداريين بجامعة طاهري محمد بشار.

3.3. مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل جامعة طاهري محمد بشار ممثلة في طاقمها الإداري مجتمع الدراسة الإحصائية لهذا المقال، أما عينة الدراسة فقد قدرت بـ 55 استمارة موزعة.

4.3. المعالجة الإحصائية لنتائج الاستبيان:

سننعمد في ذلك على برنامج SPSS لتفريغ محتوى الاستمارات ومعالجتها إحصائياً للوصول إلى نتائج تمكننا من اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عنها.

ولمعالجة نتائج الاستبيان سننعمد على سلم ليكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول (1)

الجدول (1): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجات	5	4	3	2	1

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

بحيث نلاحظ من الجدول رقم (1) أن مقياس ليكرت المستخدم يتكون من خمس درجات تتراوح بين (1 و5)، بحيث تشير الدرجة (1) إلى غير موافق بشدة، أما الدرجة (2) غير موافق، في حين الدرجة (3) محايد، والدرجة (4) موافق، أما الدرجة (5) فتشير إلى موافق بشدة.

وللحصول على طول الخلية سنقسم المدى العام على خمسة أي:

$$4 \div 5 = 0.8$$

حيث سيتم إضافة القيمة (0.8) إلى قيمة كل من الحد الأدنى لدرجة الموافقة لنحصل على الحد الأعلى للمجال الذي يمثل الموقف المشترك لأفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول رقم (2).

الجدول (2): مقياس ليكرت الخماسي

الأوزان	المستوى	المتوسط المرجح
1	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
2	غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
3	محايد	من 2.60 إلى 3.39
4	موافق	من 3.40 إلى 4.19
5	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.

## 5.3. ثبات صدق الاستبيان:

لقياس مدى ثبات المقاييس المستخدمة تم استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ cronbach alpha) للتأكد من مدى التناسق الداخلي لعبارة الاستبيان.

الجدول رقم (3): معامل ثبات وصدق الإستبيان

عدد	Cronbach' Alpha	المحور
30	0.883	درجة صدق الاستبيان

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن الاستبيان المستخدم في الدراسة الإحصائية، يتمتع بمصداقية تقدر بـ 88%، مما يدل على تناسق عباراته، وصلاحيته للدراسة.

## 6.3. فرضيات الدراسة:

لمعالجة إشكالية موضوع هذا المقال قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1- الفرضية الأولى: وتخص العلاقة بين الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة، وأثرها على العمل الإداري المقدم من طرف المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار.

$H_0$ : لا يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة في تطوير ورقمنة العمل الإداري بجامعة طاهري محمد بشار.

$H_1$ : يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة في تطوير ورقمنة العمل الإداري بجامعة طاهري محمد بشار.

2- الفرضية الثانية: وتخص العلاقة بين الإمكانيات البشرية المؤهلة، وأثرها على العمل الإداري المقدم من طرف المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار.

$H_0$ : لا يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للإمكانيات البشرية المؤهلة في تطوير ورقمنة العمل الإداري بجامعة طاهري محمد بشار.

$H_1$ : يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للإمكانيات البشرية المؤهلة في تطوير ورقمنة العمل الإداري بجامعة طاهري محمد بشار.

3- الفرضية الرئيسية: وتخص العلاقة بين الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة، والإمكانيات البشرية المؤهلة، وأثرها على العمل الإداري المقدم من طرف المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار.

$H_0$ : لا يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة، والإمكانيات البشرية المؤهلة، في تطوير ورقمنة العمل الإداري بجامعة طاهري محمد بشار.

$H_1$ : يوجد تأثير ذودلالة إحصائية للإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة، والإمكانيات البشرية المؤهلة، في تطوير ورقمنة العمل الإداري بجامعة طاهري محمد بشار.

## 4. تحليل نتائج الاختبار الإحصائي لفرضيات الدراسة:

1- نتائج اختبار الفرضية الأولى: العلاقة بين الإمكانيات التقنية، والوسائل المستخدمة، والعمل الإداري المنجز.

تظهر نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (4)، كما يلي:

الجدول 4: اختبار فرضية العلاقة بين الإمكانيات التقنية، والوسائل المستخدمة مع العمل الإداري المنجز.

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط r	الثابت a	معامل الانحدار b
قبول الفرضية $H_1$	0.001	0.60	0.78	0.31	2.48

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج اختبار الفرضية الأولى نستنتج أن: معامل الارتباط يقدر بـ 0.78، ما يعني أن الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة في المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار ترتبط ارتباطاً قوياً وطردياً مع العمل المنجز، وهذا ما يؤكد معامل التحديد حيث قدرت قيمته بـ 0.60، أي أن، 60% من التغيرات التي تحدث في العمل المقدم من طرف المصالح الإدارية سببها التغيرات في الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة، أما بالنسبة لمعامل انحدار الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة على العمل المنجز فقد بلغ قيمة 2.48، ما يعني أن العمل المنجز من طرف المصالح الإدارية يتغير بقيمة 2.48 عند تغير الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة بوحدة واحدة، أما عند انعدام الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة فإن العمل الإداري يقدر بقيمة 0.31، كما أنه توجد عوامل أخرى مؤثرة على العمل الإداري المنجز من طرف المصالح الإدارية غير الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة وهي غير مأخوذة بعين الاعتبار في هذا النموذج وهو ما توضحه سلسلة البواقي  $\varepsilon_i$ ، وبذلك يمكن صياغة معادلة الانحدار بين المتغيرين (الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة كمتغير مستقل، والعمل الإداري المنجز كمتغير تابع) كما يلي:

$$y = 0.31 + 2.48x + \varepsilon_i$$

2- نتائج اختبار الفرضية الثانية: العلاقة بين الإمكانيات البشرية المؤهلة، والعمل الإداري المنجز. تظهر نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (5)، كما يلي:

الجدول 5: اختبار فرضية العلاقة بين الإمكانيات البشرية مع العمل الإداري المنجز.

معامل الانحدار	الثابت	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
b	a	r	R <sup>2</sup>	sig	
1.98	0.56	0.75	0.56	0.003	قبول الفرضية H <sub>1</sub>

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج اختبار الفرضية الثانية نستنتج أن: معامل الارتباط يقدر بـ 0.75، ما يعني أن الإمكانيات البشرية المؤهلة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والوسائل الخاصة برقمنة العمل الإداري في المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار ترتبط ارتباطاً قوياً وطردياً مع العمل المنجز، وهذا ما يؤكد معامل التحديد حيث قدرت قيمته بـ 0.56، أي أن، 56% من التغيرات التي تحدث في العمل المقدم من طرف المصالح الإدارية سببها التغيرات في الإمكانيات البشرية المؤهلة، أما بالنسبة لمعامل انحدار الإمكانيات البشرية المؤهلة على العمل المنجز فقد بلغ قيمة 1.98، ما يعني أن العمل المنجز من طرف المصالح الإدارية يتغير بقيمة 1.98 عند تغير الإمكانيات البشرية بوحدة واحدة، أما عند انعدام الإمكانيات البشرية المؤهلة فإن العمل الإداري يقدر بقيمة 0.56، كما أنه توجد عوامل أخرى مؤثرة على العمل الإداري المنجز من طرف المصالح الإدارية غير الإمكانيات البشرية المؤهلة وهي غير مأخوذة بعين الاعتبار في هذا النموذج وهو ما توضحه سلسلة البواقي  $\varepsilon_i$ ، وبذلك يمكن صياغة معادلة الانحدار بين المتغيرين (الإمكانيات البشرية المؤهلة كمتغير مستقل، والعمل الإداري المنجز كمتغير تابع) كما يلي:

$$y = 0.56 + 1.98x + \varepsilon_i$$

3- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية: العلاقة بين الإمكانيات التقنية، والوسائل المستخدمة، الإمكانيات البشرية المؤهلة، والعمل الإداري المنجز.

تظهر نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول رقم (6)، كما يلي:



الجدول 6: اختبار فرضية العلاقة بين الإمكانيات التقنية، الوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة مع العمل الإداري المنجز.

معامل الانحدار	الثابت	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	نتيجة الاختبار
b	a	r	R <sup>2</sup>	sig	
1.85	0.52	0.86	0.73	0.000	قبول الفرضية H <sub>1</sub>

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج اختبار الفرضية الرئيسية نستنتج أن: معامل الارتباط يقدر بـ 0.86، ما يعني أن الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة في المصالح الإدارية بجامعة طاهري محمد بشار ترتبط ارتباطاً قوياً وطردياً مع العمل المنجز، وهذا ما يؤكد معامل التحديد حيث قدرت قيمته بـ 0.73، أي أن، 73% من التغيرات التي تحدث في العمل المقدم من طرف المصالح الإدارية سببها التغيرات في الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة، أما بالنسبة لمعامل انحدار الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة على العمل المنجز فقد بلغ قيمة 1.85، ما يعني أن العمل المنجز من طرف المصالح الإدارية يتغير بقيمة 1.85 عند تغير الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة بوحدة واحدة، أما عند انعدام الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة فإن العمل الإداري يقدر بقيمة 0.52، كما أنه توجد عوامل أخرى مؤثرة على العمل الإداري المنجز من طرف المصالح الإدارية غير الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة وهي غير مأخوذة بعين الاعتبار في هذا النموذج وهو ما توضحه سلسلة البواقي  $\varepsilon_i$ ، وبذلك يمكن صياغة معادلة الانحدار بين المتغيرين (الإمكانيات التقنية والوسائل المستخدمة والإمكانيات البشرية المؤهلة كمتغير مستقل، والعمل الإداري المنجز كمتغير تابع) كما يلي:  $y = 0.52 + 1.85x + \varepsilon_i$

##### 5. الخاتمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية شكلاً من أشكال التطور في مجال العمل الإداري من خلال استغلال وسائل وتقنيات تكنولوجياية تسمح بتطوير الخدمات المقدمة وتسهيل الحصول عليها من طرف المتعاملين، حيث عملت مختلف الدول على تطوير معاملاتها الإدارية بما يتماشى والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما انعكس إيجاباً على مسار تقدمها وتطورها في ما يتعلق بمعاملاتها المختلفة والتي من بينها ما تقدمه الإدارات من معاملات إدارية للمتعاملين معها. هذا التطور في المجال التكنولوجي المستخدم في المعاملات الإدارية أدى إلى سهولة الحصول على تلك المعاملات وتخفيض تكاليفها سواء بالنسبة للإدارات المنتجة لهذا العمل أو بالنسبة للأفراد طالبي تلك المعاملات، حيث من أصبح من السهل على الفرد الحصول على الخدمة من أي إدارة دون الحاجة إلى التنقل إليها، وإنما فقط من خلال موقعها الإلكتروني يمكنه الولوج إلى المصالح المعنية والحصول على ما يحتاجه من معاملات إدارية مختلفة.

ومن خلال هذه الدراسة التي عالجت موضوع تطوير العمل الإداري من خلال استغلال وسائل التكنولوجيا الحديثة، مع إجراء دراسة ميدانية على المصالح الإدارية لجامعة طاهري محمد بشار، تمكنا من استخلاص النتائج التالية:

- ✓ تعتبر الإدارة الإلكترونية مظهراً من مظاهر التقدم والتطور التكنولوجي الحديث؛
- ✓ إن استغلال التقنيات الحديثة في مجال الإدارة والعمل الإداري يمكن من تطوير الخدمات المقدمة وسهولة الحصول عليها؛
- ✓ تتميز الإدارات التي تعتمد على التقنيات التكنولوجية الحديثة بالتطور والحدثة في ما تقدمه من معاملات إدارية مختلفة، كما أنها تؤدي إلى تخفيض تكاليف تلك المعاملات؛

- ✓ تعتبر جامعة طاهري محمد بشار من الجامعات التي عملت على اعتماد التكنولوجيا الحديثة في معاملاتها الإدارية بغيت تطويرها وتحديثها؛
- ✓ تمكنت جامعة طاهري محمد بشار من تطوير عملها الإداري من خلال رقمنت مصالحتها الإدارية لتسهيل الحصول على الخدمات المقدمة، حيث عملت على إنشاء حسابات خاصة بالموظفين والعمال والأساتذة تمكنهم من الحصول على وثائقهم الخاصة مثل شهادة العمل، كشف الراتب، مقررات الترقية...إلخ، دون الحاجة إلى التنقل إلى المصالح المعنية؛
- ✓ كما عملت جامعة طاهري محمد بشار على رقمنة مصالحي التسجيلات من خلال أرشفت جميع ملفات الطلبة في منصة خاصة ما يمكنهم من الحصول على وثائقهم مثل كشوف النقاط، شهادات التخرج، شهادات التسجيل، دون الحاجة إلى التنقل للمصالح؛
- ✓ تحتاج عملية رقمنة العمل الإداري إلى موارد تقنية ووسائل متطورة تتماشى والتطورات التكنولوجية في هذا المجال؛
- ✓ لا بد من تأهيل المورد البشري ليتمكن من استخدام الوسائل التقنية المتطورة وذلك من خلال إجراء دورات تدريبية و الاهتمام بعملية التكوين في الأمور التقنية والتكنولوجية.

## 6. قائمة المراجع:

- 1- أحمد محمد غيم. (2004). الإدارة الإلكترونية ( أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل). المكتبة العصرية.
- 2- إسماعيل عدنان. (2019). دار الخيمة.
- 3- عامر طارق عبد الرؤوف. (2007). الإدارة الإلكترونية نماذج المعاصرة (المجلد الطبعة الأولى). القاهرة مصر: دار السحاب للنشر.
- 4- عبد الحميد زيتون. (2004). تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات. القاهرة: عالم الكتب.
- 5- علاء عبد الرزاق السالحي. (2006). الإدارة الإلكترونية (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 6- محمد الصيرفي. (2006). الإدارة الإلكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- 7- محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الإلكترونية (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار المسيرة.
- 8- نجم. (2004).
- 9- نجم عبود نجم. (2004). الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات). المملكة العربية السعودية: دار المريخ.
- 10- هيثم حمود الشلبي، مروان محمد النسور. (2009). إدارة المنشآت المعاصرة (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 11- Gadish, J. (2001). Liglbeert : Transforming Corne- office Stratgy in to Frontline Action. Harvard Bussiness Review , vol. (79) (No.1).