



جامعة أحمد دراية أدرار  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي  
تخصص: إدارة أعمال

### بغنوان

## مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي

### دراسة حالة بريد الجزائر-وكالة أدرار"

إشراف الدكتور:

\* هدا جي عبد الجليل

إعداد الطالبتين:

\* الطيبي نبيلة

\* لبعيري مريم

تاريخ المناقشة: 2021/06/14

### لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضراً	بن عبيد عبد الباسط
مقررا ومشرفا	أستاذ محاضراً	هدا جي عبد الجليل
مناقشا	أستاذ مساعد أ	خدير أحمد

### الموسم الجامعي

2021-2020





## إهداء

الحمد لله الذي علم القرءان خلق الإنسان وعلمه البيان

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل

إلى المعلم الأول خير البرية محمد بن عبد الله عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم

إلى من قال فيهما الحق تبارك وتعالى:

وَأَحْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴿٢٤﴾

الآية 24 سورة الإسراء

من أنارا دربي ودفعنا بي إلى معارج العلم وكانا خير عون لي عند المحن

\*والدايا حفظهما الله وبارك في عمرهما\*

إلى من يشتد عضدي بهم من هم دعمي و سندي في الحياة

\*إخواني وأخواتي حفظهم الله وسدد خطاهم\*

إلى زوجتا أخوي حفظهما الله

إلى من تتلمذت على يدهم طيلة مشواري العلي أساتذتي جزاهم الله عنا خير الجزاء

إلى من شاركتني عناء هذا العمل أختي في الله \*مريم\* ولعائلتها الكريمة

إلى مهجة قلبي ومصدر سعادتي البراعم

\*إسراء نور الإيمان، منى، طه شمس الدين، رجاء، هارون أحمد جواد، إشراق نور، أبرار، ريتاج\*

أنبتهم الله نباتا حسنا

إلى كافة الأهل والأقارب والأصدقاء

إلى كل من له صلة بعائلي\*\*الطبيي وجحا\*\*

إلهم جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع

نبيلة

## إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

أهدي ثمرة جهدي ونتائج بحثي المتواضع مع خالص تقديري وامتناني

إلى من تعهداني بالتربية في الصغر وكان لي نبراسا يضيء فكري بالنصح والتوجيه في الكبر رغم الصعاب \*\*أمي\*\* و\*\*أبي\*\*

أطال الله في عمرهما

\*كفاني فخرا وشرفا إنني ابنتكما\*

إلى \*جدتي\* الغالية أطال الله في عمرك

إلى من شجعوني على التقدم في مواصلة دراستي \*إخواني\* و\*أخواتي\* وزوجة أخي \*كريمة\* حفظهم الله ورعاهم

إلى رفيقة دربي في هذا العمل \*نبيلة\* ولعائلتها الكريمة

إلى مدللة البيت أختي الصغيرة \*مليكة\*

إلى منارة البيت وبهجته أبناء أخي وإخوتي الكتاكيت

(فاطمة، إيناس، سماح، فدوى، تقوى، غفران، نورهان)

إلى كل الأقارب و الأصدقاء والأحباب دون استثناء من قريب ومن بعيد

إلى كل من كان لي شرف ملاقاتهم طيلة مشواري الدراسي

إلى كل من يحمل لقب \*\*لبعيري\*\*

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع راجية من الله التوفيق والنجاح .

مريم

## شكر و عرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا

تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿١٩﴾

الآية 19 سورة النمل

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه أن وفقنا لإتمام هذا العمل نتقدم بالشكر الجزيل إلى أوليائنا الذين كان لهم الفضل الكبير بأن أعانونا وشجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح وإكمال الدراسة إلى الطور الجامعي طور البحث والتدوين

كما نتوجه بجزيل الشكر وخالص التقدير الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على هذا العمل الأستاذ هداجي عبد الجليل وما أسدى به من توجيهات ونصائح طيلة فترة اعداد المذكرة متمنين له التوفيق في مسيرته العلمية والعملية

كما نتقدم بالشكر للسادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تحملهم عناء قراءة وتمحيص هذه المذكرة

والى كل الأساتذة الذين أضافوا بصمتهم في هذه المذكرة لتحكيمهم استبانتهما كما نتوجه بالشكر إلى طاقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عموما وطاقم قسم علوم التسيير على وجه الخصوص . والشكر موصول أيضا إلى طالب الدكتوراه عثمانى زين العابدين نسأل الله له التوفيق .

كما نشكر جميع المسؤولين وموظفي مكاتب البريد

على حسن تعاملهم ومد يد العون

والى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع راجين من المولى أن يجزي كلا حسب قدره وجهده أضعافا كثيرة إن شاء الله .

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	صفحة بيضاء
-	الإهداء
-	شكر وعرfan
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية لعلاقة الإدارة الإلكترونية في التميز التنظيمي</b>	
2	<b>تمهيد</b>
3	<b>المبحث الأول: المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي</b>
3	<b>المطلب الأول: قراءة مفاهيمية في الإدارة الإلكترونية</b>
3	أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها
4	ثانياً: أبعاد الإدارة الإلكترونية
5	ثالثاً: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأهدافها
6	<b>المطلب الثاني: قراءة مفاهيمية في التميز التنظيمي</b>
6	أولاً: تعريف التميز التنظيمي
7	ثانياً: متطلبات التميز التنظيمي و أبعاده
8	ثالثاً: أهمية التميز التنظيمي
9	<b>المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالتميز التنظيمي</b>
10	<b>المبحث الثاني: الدراسات السابقة</b>
10	المطلب الأول: عرض الدراسات العربية
13	المطلب الثاني: عرض الدراسات الأجنبية
14	المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة
16	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
18	<b>تمهيد</b>
19	<b>المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة</b>



## فهرس المحتويات

19	المطلب الأول: طريقة اختيار مجتمع وعينة الدراسة
19	أولاً: اختيار مجتمع وعينة الدراسة
21	ثانياً: تحديد متغيرات الدراسة
22	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
22	أولاً: أدوات الدراسة.
24	ثانياً: مقياس الدراسة
25	ثالثاً : اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
29	رابعاً: اختبار إعتدالية التوزيع Tests of Nomality
30	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
30	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
30	أولاً: التحليل الوصفي لعينة الدراسة
35	ثانياً: تحليل نتائج إجابات أفراد العينة المتعلقة بمتغيري الدراسة
41	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.
41	أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية.
43	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
44	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
45	رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
46	خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
48	خلاصة الفصل
50	خاتمة
53	قائمة المصادر والمراجع
56	الملاحق
	ملخص

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مميزات الدراسة الحالية عن السابقة	14
(1-2)	الإستبانات الموزعة والمسترجعة	21
(2-2)	توزيع درجات سلم ليكارت الخماسي	24
(3-2)	مجال المتوسط المرجح حسب مقياس سلم ليكارت الخماسي	24
(4-2)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد عتاد الحاسوب بالدرجة الكلية للبعد	25
(2-5)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد شبكة الاتصال بالدرجة الكلية للبعد	25
(6-2)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد البرمجيات بالدرجة الكلية للبعد	26
(7-2)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد المورد البشري بالدرجة الكلية للبعد	26
(8-2)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد تميز القيادة بالدرجة الكلية للبعد	26
(9-2)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد تميز الإستراتيجية بالدرجة الكلية للبعد	27
(10-2)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد تميز الموارد البشرية بالدرجة الكلية للبعد	27
(11-2)	معاملات الارتباط سيبرمان لفقرات بعد تميز العمليات بالدرجة الكلية للبعد	27
(12-2)	معامل الثبات لأداة الدراسة	28
(13-2)	معامل الصدق لأجزاء الاستبيان	29
(14-2)	اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov	29
(15-2)	توزيع عينة الدراسة حسب النوع	30
(16-2)	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	31
(17-2)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	32
(18-2)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	33
(19-2)	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	34
(20-2)	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد عتاد الحاسوب	35
(21-2)	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد شبكة الاتصال	36
(22-2)	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد البرمجيات	36
(23-2)	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد المورد البشري	37
(24-2)	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد تميز القيادة	38
(25-2)	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد تميز الإستراتيجية	39
(26-2)	تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد تميز الموارد البشرية	40
(27-2)	تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد تميز العمليات	41

## قائمة الجداول

42	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	(28-2)
43	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	(29-2)
44	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	(30-2)
45	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	(31-2)
46	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	(32-2)

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
4	أبعاد الإدارة الإلكترونية	(1-1)
6	أهداف الإدارة الإلكترونية	(2-1)
20	الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية الولائية بأدرار	(1-2)
22	نموذج الدراسة	(2-2)
30	توزيع عينة الدراسة حسب النوع	(3-2)
31	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(4-2)
32	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(5-2)
33	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	(6-2)
34	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(7-2)

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
56	استمارة الاستبيان	01
61	معاملات الارتباط سيبرمان	02
68	معامل الثبات	03
68	اختبار إعتدالية التوزيع	04
69	خصائص عينة الدراسة	05
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحورين	06
72	نتائج اختبار فرضيات الدراسة	07
76	مكاتب الدراسة	08

مقدمة

## تمهيد:

يتميز العصر الحالي بالتطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة في المجالات المختلفة نتيجة التقدم التكنولوجي خاصة في مجال الأعمال الإدارية تمثلت في ابتكار أساليب وتقنيات حديثة تدريجيا إلى غاية ظهور شبكات الأنترنت وتعاضم دورها في شتى المعاملات، حيث مثلت تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أحد أسباب التغيرات الجوهرية في بيئة الأعمال التي تتسم بالديناميكية وحدة المنافسة على المستويين المحلي والعالمي، الأمر الذي وضع المنظمات أمام مجموعة من التحديات والعوائق في كيفية مسيرتها والتلاؤم معها، وهذا ما يلزمها البحث عن حلول للمشاكل التي قد تواجهها مع الأخذ بعين الاعتبار تحقيق أهدافها، ولن يتم ذلك ما لم تمتلك المنظمة القدرة على التميز والانفراد عن مثيلاتها في الأداء.

إن مواجهة التحديات والقيود المفروضة على المنظمات يتطلب منها اعتماد الأساليب المعاصرة في معاملاتها الإدارية والاستجابة لمتطلبات التغيير بما يضمن لها التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية للأنشطة الإلكترونية بغرض تقليل الجهد والوقت مع اكتساب الدقة والسرعة في الإنجاز.

كما أن ظهور الأنترنت كان له أثرا بالغا في تبسيط الإجراءات، تيسير التعاملات والمبادلات المختلفة بين المنظمات، حيث أصبحت الأعمال الإلكترونية أهم مميزات عصرنا الحالي، وأن اكتساب التقنيات الحديثة أولوية المنظمات المعاصرة الساعية لتحقيق التميز الذي أصبح أسلوبا مفروضا في بيئة اتسمت بالتغير السريع، مما أدى بها إلى البحث عن سبل النمو والاستمرار وتطوير كفاءاتها بغية تحقيق أهدافها من خلال اكتشاف نقاط القوة والعمل على تطويرها ونقاط الضعف والعمل على معالجتها.

**الإشكالية الرئيسية:** من خلال ما سبق يمكننا طرح الإشكالية الآتية:

\* ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار؟

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية يمكننا طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

\* هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد عتاد الحاسوب والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار؟

\* هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد شبكة الاتصال والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار؟

\* هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد البرمجيات والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار؟

## مقدمة

\* هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد المورد البشري والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار؟

يتطلب تحليل الإشكالية المطروحة صياغة جملة من الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

**الفرضية الرئيسية:** تمت صياغتها كما يلي :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي تبرز مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

و لإثراء هذه الفرضية تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية :

**الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد عتاد الحاسوب والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

**الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد شبكة الاتصال والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد البرمجيات والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد المورد البشري والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

**أهمية البحث:** تكمن أهمية البحث في الجوانب التالية:

- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.
- معرفة مدى استيعاب العاملين لمفهوم المنافسة والسبق نحو الأداء التنظيمي المتميز.

**أهداف البحث:** تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- كشف طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي.
- إبراز أهمية تبني أساليب الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسة محل الدراسة.



**دوافع إختيار الموضوع:** إن من بين الدوافع التي جعلتنا نختار هذا الموضوع هي:

**دوافع موضوعية:** تمثلت فيما يلي :

- وجود علاقة بين الموضوع محل الدراسة والتخصص.
- الأهمية الكبيرة للموضوع خصوصا في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده مجال الأعمال الإدارية.
- حداثة الموضوع.

**دوافع ذاتية:**تمثلت فيما يلي :

- الرغبة الشخصية في اكتشاف الموضوع.
- الرغبة في التعمق أكثر في هذا المجال.

**حدود البحث:** يمكن تحديدها كما يلي :

- الحدود الزمنية: امتدت الحدود الزمنية لدراسة هذا الموضوع خلال الفترة الممتدة من 27أفريل إلى 02 ماي 2021 حيث قمنا فيها بتوزيع الإستبانات على مجموعة من مكاتب البريد وإعادة جمعها، وكذلك إجراء بعض المقابلات الشخصية بغرض توضيح محتوى الاستبيان.
- الحدود المكانية: تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من مكاتب البريد بولاية أدرار.
- الحدود البشرية: تمثلت في الموظفين في المكاتب محل الدراسة.

**المنهج المتبع:**

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي كونه يتوافق مع طبيعة العمل المنجز، حيث استخدمنا المنهج الوصفي في الشق النظري من دراستنا والمتعلق بالفصل الأول، أما المنهج التحليلي فقد تم الاعتماد عليه في الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية من خلال تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss.

**صعوبات البحث:**

صادفتنا في بحثنا هذا بعض الصعوبات- وان كنا لا نعتبرها كذلك إنما هي جزء أساسي في البحث العلمي بحيث تعطيه طعم خاص من المشقة والمعاناة- تتمثل فيما يلي:

\*قلة المراجع خاصة ما تعلق بالتميز التنظيمي.

\*قلة الدراسات الأجنبية التي تناولت الموضوع.

\*صعوبة تجاوب الموظفين مع الاستبيان وكذا استرجاعها.

### تقسيم البحث:

من أجل الإلمام بمختلف جوانب الموضوع وللإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى فصلين.

الفصل الأول موسوم بعنوان الأدبيات النظرية لعلاقة الإدارة الإلكترونية بالتميز التنظيمي، حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، تناول المبحث الأول المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية و التميز التنظيمي، ضم في مطلبه الأول قراءة مفاهيمية في الإدارة الإلكترونية، أما المطلب الثاني فقد تناول في طياته قراءة مفاهيمية في التميز التنظيمي، في حين تمحور المطلب الثالث حول علاقة الإدارة الإلكترونية بالتميز التنظيمي، أما المبحث الثاني معنون بالدراسات السابقة حيث قمنا فيه بمعالجة الدراسات السابقة في الموضوع من خلال عرض الدراسات العربية في مطلبه الأول، و الدراسات الأجنبية في مطلبه الثاني، أما في مطلبه الأخير فتم مناقشة الدراسات السابقة.

الفصل الثاني معنون بالدراسة الميدانية ويندرج تحته مبحثين، حيث عالج المبحث الأول الطريقة والأدوات ضم في مطلبه الأول طريقة اختيار مجتمع وعينة الدراسة، وفي مطلبه الثاني تطرقنا إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني تم فيه عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، حيث تم التطرق في المطلب الأول عرض نتائج الدراسة، أما المطلب الثاني فتمثل في اختبار الفرضيات.

# الفصل الأول

### تمهيد:

لقد شهد مجال إدارة الأعمال أحداثًا متسارعة نتيجة التقدم التكنولوجي تمثل آخرها في رقمنة العمليات الإدارية التي مكنت من إنجاز الأعمال بكل دقة وموضوعية، حيث غيرت من نمط أداء الوظائف الإدارية لتنتقل بها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي أصبح تبنيها أمرًا حتميًا بالنسبة للمنظمات.

إن ظهور النمط الإلكتروني في الإدارة أدى بالمنظمات لتغيير طريقة أداء أعمالها و تكييفها لتتلاءم مع هذه التغيرات سعيا منها لتحقيق التميز التنظيمي الذي حظي باهتمام المفكرين والباحثين في هذا المجال باعتباره معيارا لنجاح المنظمة وتفردا في الأداء عن منافسيها، و أن مؤشر بقاء المنظمات هو قدرتها على التميز.

لذلك سنحاول في هذا الفصل الإلمام بالمفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة والإلكترونية والتميز التنظيمي وإبراز العلاقة بينهما، ولهذا الغرض قسمنا هذا الفصل إلى بحثين هما:

المبحث الأول: المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي.

تعتبر الإدارة الإلكترونية امتدادا لسابقتها من المدارس وهي آخر ما شهده العالم في المجال الإداري نتيجة التقدم التكنولوجي، فهي جزء لا يتجزأ من المجتمعات الحديثة حيث يسرت الإنتفاع بالمعلومات وأصبحت معيارا لتطور الأمم وازدهارها، كما أن التميز التنظيمي غاية تسعى المنظمات لتحقيقها واكتسابها من خلال أداء أعمالها بصورة تضمن لها الاختلاف عن نظيراتها من المنظمات وهو أحد مؤشرات نجاح المنظمة وتفوقها على منافسيها وهو سبيل لريادتها ووصولها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

## المطلب الأول: قراءة مفاهيمية في الإدارة الإلكترونية.

## أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها.

## 1. تعريف الإدارة الإلكترونية.

هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وخاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنشأة. (أحمد، 1430هـ-2009م)

الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة. (الباسط، 2018-2019)

هي استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات. (حامد، 1436هـ، 2015م)

من خلال هذه التعاريف يمكننا استنتاج تعريفاً شاملاً للإدارة الإلكترونية كما يلي:

الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ العمليات الإدارية بصفة إلكترونية من خلال تقنيات وأساليب رقمية بما يضمن للعميل الحصول على المعلومات بأقل جهد ووقت من جهة، وتحقيق أهداف المنظمة من جهة أخرى.

## 2. خصائص الإدارة الإلكترونية.

تتميز الإدارة الإلكترونية بالعديد من الخصائص نذكر منها: (دروري، 2020)

➤ زيادة الإنتاج: الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- تبسيط الإجراءات: عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها استخداماً أمثلاً، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.
- تحقيق الشفافية: هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات. (دردوري، 2020)

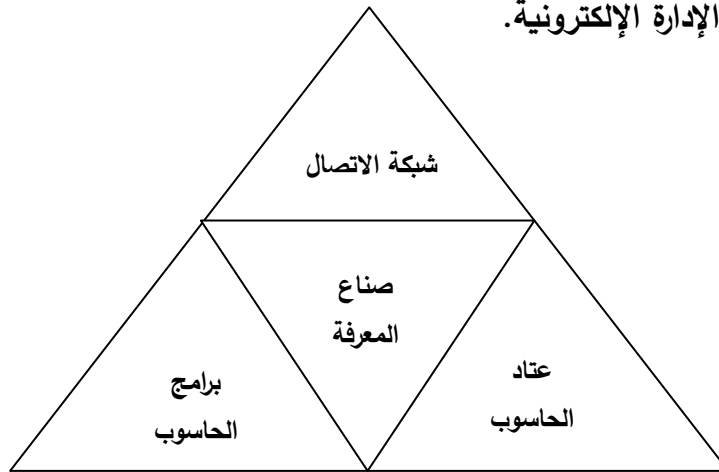
ثانياً: أبعاد الإدارة الإلكترونية.

تتمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (كافي، 2011)

- عتاد الحاسوب Hardware
- البرمجيات Software
- شبكات الاتصالات Communication Network

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، والموضحة في الشكل التالي:

الشكل (1-1): أبعاد الإدارة الإلكترونية.



المصدر: وهيبة خنيري وآخرون، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد 04 العدد 02 (2020) ص 83/69 عن سعد غالب ياسين

- يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاتة وملحقاته. (كافي، 2011)

- أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما: برامج النظام وبرامج التطبيقات.
- تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج تخطيط موارد المنشأة، برامج إدارة المشروعات وغيرها.(وآخرون و.، 2020)
- شبكات الإتصال: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج لشبكات الانترنت أو الاكسترانت، وتكون عبارة عن مجموعة من الحاسبات تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها مشاركة الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات.(عاصي(2019) ،

العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة Knowledge Workers من القيادات الرقمية Digital Leaderships، والمديرين والمحليين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.(كافي، 2011)

### ثالثا: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية و أهدافها:

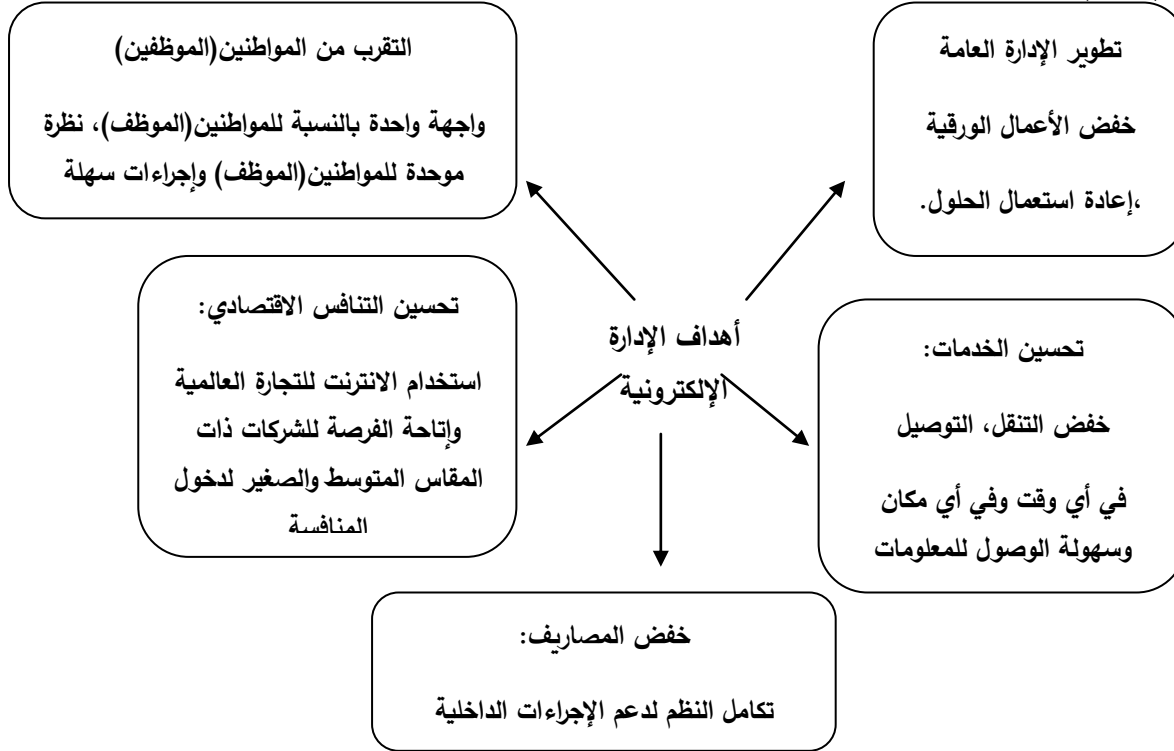
#### 1. أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- إن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات بصفة عامة تبدو في مجموعة الجوانب والأبعاد التالية:(وآخرون ح.، 2010)
- تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف الانتاج للسلع والخدمات وهذه التخفيضات سوف يترتب عليها زيادة ربحية المنظمة ، وزيادة كفاءة تشغيلها.
  - تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمات من اقتحام أسواق جديدة على المستويين المحلي والعالمي.
  - تسهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي وما يترتب عليه من بذل الجهد وضياح الوقت وزيادة التكاليف ، والتعرض للتلف والضياع .
  - تحقق الإدارة الإلكترونية أهداف نماذج التميز التنظيمي -بل هو شرط لتحقيقها- حيث تتمكن المنظمات باستخدامها من تحقيق مستويات الأداء المتميز وتحقيق النتائج المتميزة وخلق القيمة المضافة العليا.

2. أهداف الإدارة الإلكترونية:

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منظمة يتم في بداية المشروع فإن الأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في نهاية المشروع ويمكن تلخيصها في الشكل الآتي:

الشكل (1-2): أهداف الإدارة الإلكترونية.



المصدر: مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دط، دمشق، سوريا، 2011

المطلب الثاني: قراءة مفاهيمية في التميز التنظيمي.

أولاً: تعريف التميز التنظيمي:

قبل التطرق إلى تعريف التميز التنظيمي لابد من الإشارة إلى مفهوم التميز.

يعرف التميز في المعجم الوسيط بأنه من ماز وتعني العزل والفرز وامتاز الشيء أي بدا فضله على مثله، وتميز الشيء امتاز عن غيره، أي أن التميز هو أن تكون أفضل من الأفضل « To be the best from the best » (جمال، 2017)

أما اصطلاحاً فيعتبر التميز حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي، تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على المستويات السابقة من الانجاز والأداء. (جمال، 2017)



وقد عرفه علي السلمي على أنه: "إطار فكري يتضمن العناصر الأساسية في توجيه الإدارة في المنظمات المعاصرة لتحقيق التفوق وخلق القيم لكل أصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمات، وتنمية القدرات على التنافس والتطوير والإبداع وتحقيق النتائج والإنجازات الباهرة. (زنيته، 2017)

أما التميز التنظيمي فهو استثمار المنظمات للفرص الحاسمة والحرية التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بادراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء والالتزام بالرؤية الإستراتيجية من خلال استشراف خطوات المنظمة المستقبلية في بيئة الأعمال. (وآخرون ا.، 2020)

كما عرفه الصيرفي (2009) بأنه: الخبرة المقدره من المعرفة الصحيحة والإجرائية لمنظمة معينة والتي تعكس الأداء المنفرد الناجح و الكفاء الموجه لأداء أية مهمة بطريقة مميزة. (قنديل، 2020)

التميز التنظيمي هو أداء الموظف المتميز ويشمل عناصر الإبداع وممارسات المديرين في إدارة مؤسساتهم والابتكار والإنتاجية والقدرة التنافسية والربحية وتقديم القيمة لأصحاب المصلحة. (وآخرون ا.، 2020)

مما سبق يمكننا صياغة تعريفا شاملا للتميز التنظيمي كالآتي:

التميز التنظيمي هو قدرة المنظمة على تحقيق أعلى مستوى من مستويات الأداء من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بغية الوصول إلى أهدافها الإستراتيجية وضمان التفوق والريادة على منافسيها .

ثانيا: متطلبات التميز التنظيمي و أبعاده.

#### 1. متطلبات التميز التنظيمي.

يحتاج تحقيق التميز التنظيمي إلى عدة عناصر، يتطلب توفرها في المنظمات والمتمثلة فيما يلي: (قنديل، 2020)

- التوجه الإستراتيجي وتبني التطوير الإستراتيجي للمنظمة، وتحقيق التنسيق والتكامل الإستراتيجي في أجزاء المنظمة.
- المسؤولية الإجتماعية تجاه المجتمع، كالمواطنة الصالحة، والسلوك الأخلاقي فلهما أهمية على المدى الطويل لمصلحة المنظمة.
- هياكل تنظيمية مرنة تتناسب مع المتغيرات المحيطة .
- نظام متطور لإدارة الموارد البشرية، يتضمن استقطابهم، توظيفهم، تحفيزهم، تمكينهم، وإنجاح مساهمهم الوظيفي.

➤ القيادة الداعمة للتميز، حيث يكون سلوك القادة هو الداعم لمنهجيات التميز وذلك قيم وغايات وأهداف المنظمة.

## 2. أبعاد التميز التنظيمي:

تتمثل أبعاد التميز التنظيمي فيما يلي: (وآخرون ع.، 2019)

➤ التميز القيادي: إن القيادة لا تتساوى مع المفهوم التقليدي للسلطة، كونها تتمحور حول القدرة على إحداث التأثير على الآخرين (العاملين) باستخدام وامتلاك بعض القدرات والسمات، إذ تم وصف القيادة بأنها "كيفية العمل في الفريق والمشاركة في اتخاذ القرار لتحقيق أهداف المجموعة والأفراد في آن واحد من خلال استراتيجية وقيادة لها قوة فاعلة".

➤ التميز الاستراتيجي: التميز الاستراتيجي الذي تطبقه عامة المنظمات مختلف لديها، إذ تعمل على تنفيذ رؤيتها من خلال وضع استراتيجية تركز على كافة العاملين، وتأخذ بعين الاعتبار الخدمات التي تقدمها للمنظمة، ومن ثم تطوير السياسات والخطط و الأهداف والعمليات في ضوء ذلك.

➤ تميز الموارد البشرية: تواجه المنظمات تحديات متجددة ومتغيرة، تتطلب من الإدارات العليا تبني سياسات واستراتيجيات تكيف مع التحديات لتحقيق أهداف المنظمة بأسلوب ناجح ونظرا للتغيير السريع والمتجدد في بيئة العمل توجب اللجوء إلى أسلوب التفويض، وفسح الحرية للموظفين في مختلف المستويات الإدارية، لاتخاذ القرارات اللامركزية والمشاركة الجماعية والتخلي عن الروتين والمركزية في التعامل ليحقق التميز التنظيمي للمنظمة.

➤ تميز العمليات: تسعى المنظمات بمختلف أنواعها إنتاجية كانت أم خدمية لتحقيق التفوق في منتجاتها للتنافس في كسب رضا المستفيدين ولا يتم ذلك إلا من خلال اعتمادها أسلوبا يوضح الكيفية التي تحول مدخلاتها إلى سلع أو خدمات تحقق المنافع المطلوبة من قبل الزبائن المستفيدين وتستخدم الفاعلية إلى درجة تحقيق الأهداف المعبرة عن رسالة المنظمة التي توضح سبب وجودها والأعمال الواجب تنفيذها. (وآخرون ا.، 2020)

## ثالثا: أهمية التميز التنظيمي:

تكمن أهمية التميز التنظيمي في: (جمال، 2017)

- المنظمات بحاجة إلى وسائل وطرق للتعرف على العقبات التي تواجهها حال ظهورها.
- المنظمات بحاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات، حتى تتمكن من اتخاذ القرارات المهمة بخصوص الموارد البشرية مثل من الذي يجب ترقيته؟ ومن الموظف الذي يتسم بروح الإيثار والمبادرة والتميز في الأداء؟.
- المنظمة بحاجة إلى تطوير أعضائها بصفة مستمرة سواء المديرين أو الموظفين، حتى يتمكنوا من المساعدة في جعل المنظمة أكثر تميزا في الأداء قياسا مع المنظمات المنافسة.

- المنظمة بحاجة إلى توفر المهارات اللازمة لصانع القرار سواء أكان فردا أم جماعة؟ والتمتع في حساسية الدور الذي يقوم به وأهميته في تحقيق الإبداع والتميز في المنظمات.

### المطلب الثالث: علاقة الإدارة الإلكترونية بالتميز التنظيمي.

إن الاعتماد المتزايد على أساليب الإدارة الإلكترونية، كان له الأثر الكبير في المؤسسة حيث أحدث تغييرات عميقة في مختلف المستويات خاصة تلك المتعلقة بالإنتاج، التسويق والموارد البشرية، فلقد أسهمت الإدارة الرقمية في تحقيق منطق نماذج إدارة التميز و الإبداع من خلال تسييرها لتحولات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة ونذكر منها مايلي: (جمال، 2017)


1. تطوير جذري في نظم و آليات الإتصال تسمح بتطبيق نظم الهندسة الموازية حيث يعمل أفراد متعددون في مشروع واحد من مواقع متباعدة ولكنهم على اتصال دائم وأي Instant.
2. إحداث تغييرات تتوافق مع متطلبات إدارة التميز وهذا من خلال:
  - إعادة تصميم نظم التخطيط بإضفاء عناصر المرونة واستشعار التغييرات من خلال الربط الآني بنظم رقابة وقياس الأداء.
  - إعادة تصميم الأعمال باستبعاد الأنشطة والمهام التي تم تعويضها آليا (أوتوماتيكيا).
  - التوسع في الاستخدام الآلي يؤدي إلى تخفيض أعداد العاملين حتى في المستويات الإدارية خاصة الإدارة الوسطى والوظائف الإشرافية.
3. تبسيط الهيكل التنظيمي بتقسيم المنظمة إلى مجموعة من الوحدات الإستراتيجية، وفي نفس الوقت تنمية الفاعلية وسرعة الأداء واتخاذ القرارات عند نقاط التنفيذ مما يجعلها أكثر تطورا واستجابة للتغيرات المحيطة بها.
4. استثمار فرق العمل الطارئة بدلا من التكوينات والتقسيمات التنظيمية الدائمة، ومن ثم يتم التحول إلى التنظيم الشبكي حيث يكون الربط أنيا بين الوحدات الإستراتيجية وفرق العمل المختلفة بوسائط الكترونية تسمح بالتواصل والتفاعل والتنسيق المستمر والعمل المشترك وتبادل المعلومات بينها جميعا.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

لقد تطرقنا في المبحث الأول لأهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي وكذا إبراز العلاقة بينهما، وللتعمق أكثر في الموضوع ارتأينا الإطلاع على بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة، والتي تم اعتمادها في إطار إعداد رسائل ماجستير، أطروحات دكتوراه ومقالات ففي هذا المبحث سنتناول بعض هذه الدراسات.

## المطلب الأول: عرض الدراسات العربية.

يمكن عرض الدراسات العربية التي تناولت متغيري الموضوع على النحو الآتي:

 دراسة رحمانى سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة- دراسة حالة مؤسسة كوندور برج بوعريريج، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، 17 ماي 2017.

سعت الباحثة من خلالها إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، حيث اعتمدت في شق الدراسة النظري على المنهج الوصفي لضبط مختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيراتها، وكذا منهج دراسة الحالة بأخذ حالة مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعريريج، كما تم اعتمادها في جمع البيانات على كل من الملاحظة والمقابلة وتوزيع الاستبيان لتحديد مستوى توفر الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة .

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

\*أن توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور يرقى إلى المستوى المقبول.

\*مستوى توفر العنصر التقني أعلى من العنصر البشري، إلا أن شبكات الإتصال في المؤسسة تحتاج إلى المزيد من التطوير.

\*الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور، بحيث أن الرقابة كانت أكثر وظيفة ساهمت الإدارة في تحسينها تلاها كل من التنظيم والقيادة على التوالي في حين أن التخطيط حل في المرتبة الرابعة، وكانت درجة مساهمة العنصر البشري في تحسين تسيير المؤسسة أكبر من مساهمة العنصر التقني.

✚ دراسة سلمى عشة عبد العزيز، الإدارة الإلكترونية: مدخل متكامل لتميز أداء الإدارة العامة، مخبر الأمن الإنساني، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد الثالث عشر، جامعة باتنة، جويلية 2018

تمحورت إشكالية الدراسة حول تبيين إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز على مستوى أداء المنظمات الإدارية العامة، انتهجت الباحثة في هاته الدراسة المنهج الوصفي في مختلف محاورها وقد تمثلت أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية كمحدد أساسي في تحقيق تميز أداء المنظمات الإدارية العامة من خلال تحديد المؤشرات الكمية التي يتم بموجبها تحديد وقياس مستويات التأثير ومنه مستوى نجاحها للوصول إلى هدفها.

كما خلصت الباحثة إلى أن التميز الإداري للمنظمات العامة لا يتحقق إلا بالاعتماد على استراتيجيات ناجحة، الأمر الذي يجعلها بحاجة إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتولي مهام تسيير مختلف وظائفها وأنشطتها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأكبر كفاءة وفعالية.

✚ دراسة يوسف زدام و أسماء زنيطة، متطلبات الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة باتنة 1، العدد العاشر (10) جانفي 2017

تمحورت إشكالية الدراسة حول معرفة إلى أي مدى تستجيب المؤسسة الجزائرية لتحديات الاستمرارية بتبني متطلبات الأداء المتميز، حيث هدفت إلى إظهار المتطلبات الحديثة والمناسبة لتحقيق الأداء المتميز من خلال تبني بعض الاستراتيجيات المتمثلة في الجودة الشاملة، تنمية الموارد البشرية مع الاعتماد على الإدارة الإلكترونية، ومدى انعكاس تطبيق هذه الاستراتيجيات في تحسين وتطوير أداء المؤسسات الجزائرية وصولاً لتقديم بعض الاستنتاجات والمقترحات بهذا الشأن، وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بغية تقديم ركائز متطلبات الأداء المتميز باعتبارها أساليب حديثة تهدف إلى تطوير وتحسين الخدمات ونجاح وتميز المنظمة.

وقد خلصت الدراسة إلى أن :

\* تحقيق المنظمة التميز في أدائها يتطلب توفير نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال قادرة على مواجهة التعقيدات الموجودة في البيئة وتسيير جيد للعنصر البشري وغرس ثقافة الجودة داخل المؤسسة .

دراسة رسول روضان عاصي وآخرون، الإدارة الالكترونية ودورها في تحقيق النجاح التنظيمي-  
 بحث تحليلي تطبيقي في المديرية العامة للتنمية الصناعية، العراق، Journal of University of Babylon  
 for Pure and Applied Sciences, vol 27No2,2019.

هدفت الدراسة إلى تبين الدور الذي تؤديه الإدارة الإلكترونية في تحقيق النجاح التنظيمي مع تسليط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة، حيث اتبع الباحثون المنهج الوصفي في الجانب النظري والتحليلي الإحصائي في الجانب التطبيقي الذي اعتمد على استبانة تم معالجتها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

\* وجود علاقة ارتباط طردية وتأثير ذو دلالة معنوية بين الإدارة الالكترونية والنجاح التنظيمي.  
 \* تعد الإدارة الالكترونية بعناصرها المختلفة مدخلا ملائما لتحسين أنظمة العمل بما ينعكس على أداء المنظمة بشكل عام.

المطلب الثاني : عرض الدراسات الأجنبية.

يمكن عرض الدراسات الأجنبية في الموضوع على النحو الآتي:

✚ **Study of Hassan.N. Rawash, Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Fonctions, Jadarauniversity, Jordan, Academic Research International, Vol 5 September 2014, www.journals.savap.org.pk**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية من خلال إبراز أهمية الوظائف الإدارية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديد درجة تنفيذ الإدارة الإلكترونية بجامعة جدارا ومساهمتهم في تطوير الوظائف الإدارية، حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في شقها النظري وعلى الإستبانة في الجانب العملي والتي تم جمع بياناتها بواسطة عينة تكونت من 142 مفردة.

توصل الباحث إلى جملة من النتائج تمثلت في:

\* وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة وتطوير الوظائف الإدارية.

\* وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وتطوير البرمجيات والوظائف الإدارية.

\* وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صناع المعرفة وتطوير الوظائف الإدارية.

\* تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوباً جديداً يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

\* استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعرقل سير العمل.

✚ **Study of Aysar Mohammad Khashman and Haroun Abdallah Al-Ryalat, The Impact of Electronic Human Resource Management Practices on Business Performance in Jordanian Telecommunications Sector: The Employees Perspective, Journal of Management Research, Vol 7, No 3, 2015, pp115-129.**

هدف الباحثان من خلال بحثهما إلى تحديد تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية من خلال أبعادها الرئيسية المتمثلة في (التوظيف الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، الاتصالات الإلكترونية، التعويض الإلكتروني) على أداء الأعمال في قطاع الاتصالات الأردنية من منظور الموظفين بشركات الاتصالات الخلوية (زين واورنج وأمنية) حيث انتهج الباحثان المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت الدراسة عينة من الموظفين تكونت من 178 مفردة تم جمع بياناتها من خلال الإستبانة تمت معالجتها باستخدام برنامج spss، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد الأداء التشغيلي .

المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة.

تشابهت دراستنا مع سابقتها في بعض المواطن كما أنها تباينت في البعض الآخر، يمكن إيجازها في الجدول الآتي:

الجدول (1-1): مميزات الدراسة الحالية عن السابقة.

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
المنهج	الوصفي التحليلي	الوصفي التحليلي
مجتمع الدراسة	مست الدراسة مؤسسات صناعية وإدارية و كذا قطاع التعليم العالي	مست مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري
متغيرات الدراسة الحالية	جل الدراسات تناولت أحد المتغيرين فقط	الإدارة الالكترونية التميز التنظيمي
المؤشر	اشتملت على مؤشرات مختلفة ومتنوعة منها الجودة الشاملة، الاختيار الالكتروني تقييم الأداء الإلكتروني.	تم الاعتماد على مؤشرين: أبعاد الإدارة الالكترونية وأبعاد التميز التنظيمي
البيئة	شملت مؤسسات في أنحاء جزائرية و أخرى عربية وعالمية	شملت مؤسسة بريد الجزائر بولاية أدرار
حدود الدراسة الزمانية	امتدت ما بين 2014 و 2019	2021

المصدر: من اعداد الطالبتين

في حدود ما اطلعنا عليه من دراسات سابقة متعلقة بالإدارة الالكترونية والتميز التنظيمي لم نجد منها ما تطرق منها بصورة مباشرة إلى توضيح العلاقة بينهما، بل تمحورت في مجملها إلى ضبط المفاهيم المتعلقة بهما وإبراز أثرهما وآلية تطبيقهما في المؤسسات العامة والخاصة وكذا المساهمة في تطوير العمل الإداري، في حين أن دراستنا جاءت لإبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي رامية بذلك إلى التعرف على مدى توفر المؤسسة محل الدراسة على عناصر الإدارة الإلكترونية ومدى تأثير كل عنصر على تحسين أدائها نحو تحقيق التميز التنظيمي.



وقد استفادت دراستنا من سابقاتها من خلال مايلي:

- ✚ التزويد بمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي.
- ✚ تسهيل صياغة عبارات الاستبيان وضبط محاوره.
- ✚ إثراء الرصيد المعرفي في كلا الجانبين النظري والميداني.
- ✚ التعرف على المصطلحات المشابهة للتميز التنظيمي وما يندرج تحت مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- ✚ التعرف على مختلف الأساليب الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة.
- ✚ التزويد بمختلف المصادر و المراجع التي تناولت متغيرات الدراسة.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا النظرية للإدارة الإلكترونية تبين لنا أنها فلسفة إدارية تستند على تبني أساليب الإبداع والابتكار التي يقاس بها قدرة المنظمة على البقاء واعتماد أنماط افتراضية في إدارة أعمال المنظمات ونشاطاتها وهي نموذج إداري يهدف إلى تبسيط الإجراءات والدقة والسرعة في إنجازها.

من جانب آخر اتضح لنا أن التميز التنظيمي بأبعاده المتمثلة في " القيادة، الإستراتيجية، الموارد البشرية والعمليات" قوة دافعة و حصن منيع للمنظمة لاقتناص الفرص من جهة ومجابهة العقبات والتحديات المحتملة من جهة أخرى، من خلال الإستخدام الأمثل والمميز لمواردها المتاحة وهو مؤشر لأدائها المتميز وتفوقها على منافسيها الذي يكسبها رضا العملاء وضمان ولائهم.

# الفصل الثاني

**تمهيد:**

بعد التطرق إلى الأدبيات النظرية لعلاقة الإدارة الالكترونية بالتميز التنظيمي في الفصل الأول، يأتي هذا الفصل كإسقاط لما تم دراسته سابقا محاولين منه توضيح العلاقة بين متغيري الدراسة في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار، فمن خلاله سيتم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ووصف أفراد مجتمع و عينة الدراسة بالإضافة إلى نموذج الدراسة من خلال استمارة الاستبيان التي قمنا بإعدادها، بالاعتماد على مجموعة من الاختبارات انطلاقا تحليل معامل الارتباط بين عبارات كل محور مع البعد الذي تنتمي إليه، ثبات الأداة وصدقها وصولا إلى اختبار صحة الفرضيات من عدمها، حيث اشتمل الفصل على مبحثين هما:

**المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة .**

المطلب الأول: طريقة اختيار مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

**المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.**

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة .

نتطرق في هذا المبحث إلى أهم الطرق والأدوات التي تم الاعتماد عليها في إجراء الدراسة الميدانية والمتمثلة في: (مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة، نموذج الدراسة، أداة جمع البيانات، صدق وثبات الأداة).

### المطلب الأول: طريقة اختيار مجتمع وعينة الدراسة.

نحاول في هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة وكذا تحديد متغيراتها.

#### أولاً: اختيار مجتمع وعينة الدراسة

##### 1. مجتمع الدراسة.

شمل مجتمع الدراسة موظفي بريد الجزائر وكالة أدرار.

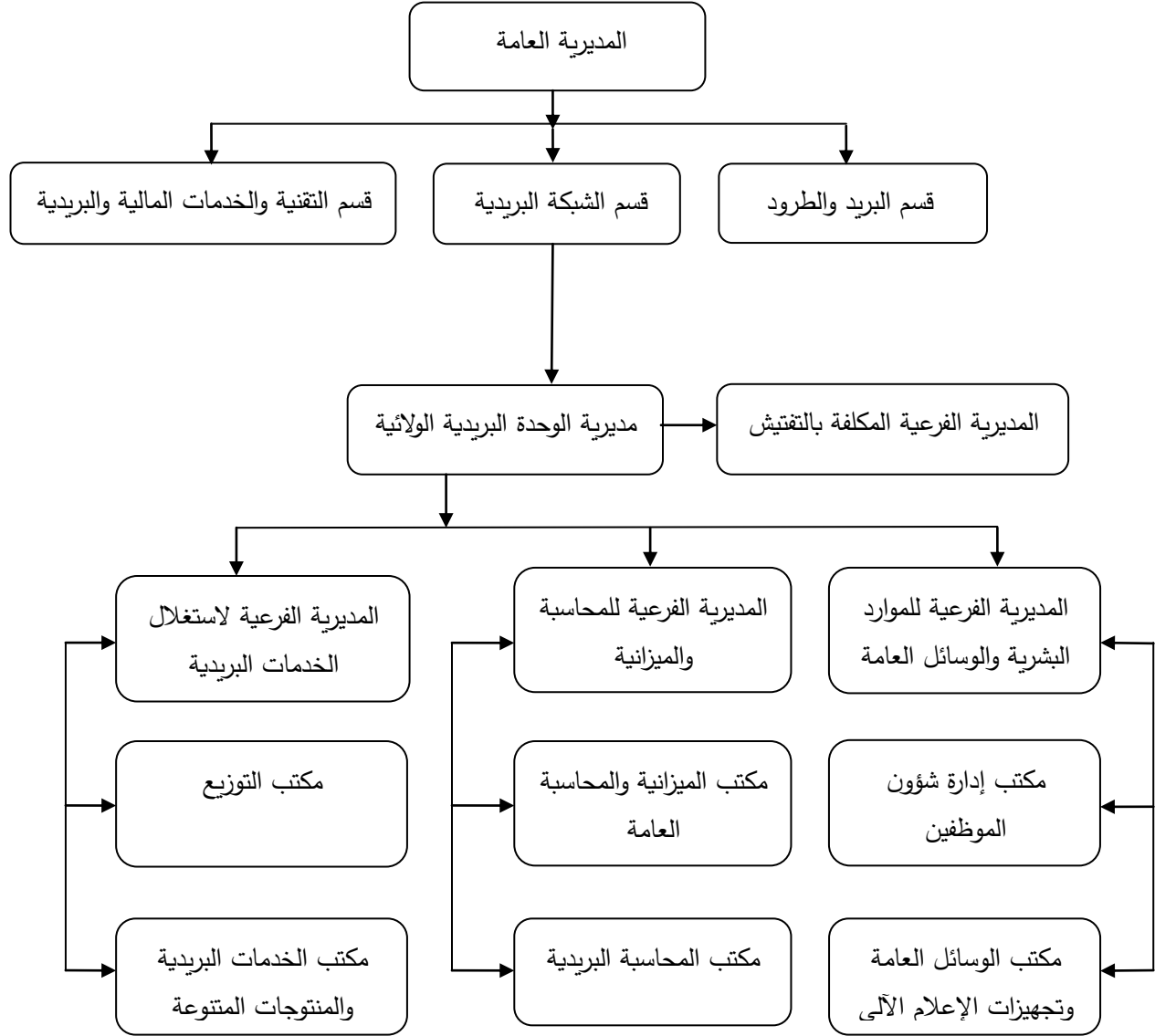
مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري، كانت تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات ، الذي يجعل من قطاع البريد و المواصلات مؤسسة واحدة تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث باشرت المؤسسة عملها بموجب القانون رقم 2000/03 المؤرخ في 2000/08/05 والذي نص على فتح قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية للمنافسة، والتي تقع مديريتها العامة في باب الزوار.

تم إنشاء مؤسسة بريد الجزائر بأدرار بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 والمتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والذي تم تجسيده في الفاتح جانفي 2003، حيث تقع مديرية الوحدة الولائية للبريد بأدرار بالحي الإداري بتليلان، وحسب المرسوم رقم MPTIC/SP/002 الذي يثبت إعادة هيكلة المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري لبريد الجزائر ، فإن مديرية الوحدة الولائية للبريد تقوم بما يلي:

- ✓ تأمين تسيير الحسابات المالية للمديرية.
- ✓ السهر على احترام تنفيذ مخططات العمل المرسومة من طرف مديريات الشبكات والمديريات المركزية.
- ✓ السهر على المراقبة العادية وتفقيش المكاتب البريدية والمراكز.
- ✓ اقتراح الميزانية ومخطط الاستثمار لمديرية الوحدة البريدية.
- ✓ تنظيم تأمين وتنسيق استغلال المكاتب البريدية تحت الوصاية.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة: تتكون المديرية الولائية للبريد من عدة مديريات والموضحة في الشكل الموالي:

الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية بأدرار.



المصدر: مستخرج من وثائق المؤسسة

من خلال الشكل (1-2) والذي يمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة نلاحظ أن المديرية الولائية تحتوي على مكتب خاص بالوسائل العامة وتجهيزات الإعلام الآلي مما يدل على أن المؤسسة تتوفر الأجهزة وملحقاتها لضمان أداء مهامها بالصورة المناسبة وتقديم أفضل الخدمات لزيائنها.

2. عينة الدراسة.

قصد حصر نتائج الدراسة وتعميمها ونظرا للصعوبات الميدانية، تم تصميم استبانة استهدفت عينة عشوائية تكونت من موظفي مكاتب البريد (الملحق رقم 08)، حيث تم توزيعها على 50 مفردة من مجتمع الدراسة. والجدول الآتي يوضح الاستبانات الموزعة والمستردة من أفراد العينة المذكورة.

الجدول (1-2): الإستبانات الموزعة والمسترجعة:

البيان	العدد	النسبة %
الإستبانات الموزعة	50	100
الإستبانات المسترجعة	44	88
الإستبانات المفقودة	06	12
الإستبانات الملغاة	04	8
الإستبانات الصالحة للدراسة	40	80

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على النتائج المستخلصة من توزيع الإستبيان

من خلال معطيات الجدول (1-2) تم توزيع 50 إستبانة على عينة الدراسة، أسترجع منها 44 استبانة، فيما بقيت 06 إستبانات لم تسترد وتم إلغاء 4 إستبانات نظرا لتضارب الإجابات فيها وعدم إتمام المستجوب للعبارات، وقد حصلنا على 40 استبانة مباشرة قابلة للتحليل.

ثانيا: تحديد متغيرات الدراسة.

من أجل تحقيق هدف الدراسة وللوصول إلى النتائج المرجوة تم اختيار أبعاد الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل ودراسة أثرها على التميز التنظيمي كمتغير تابع، ويمكن توضيحها فيما يلي:

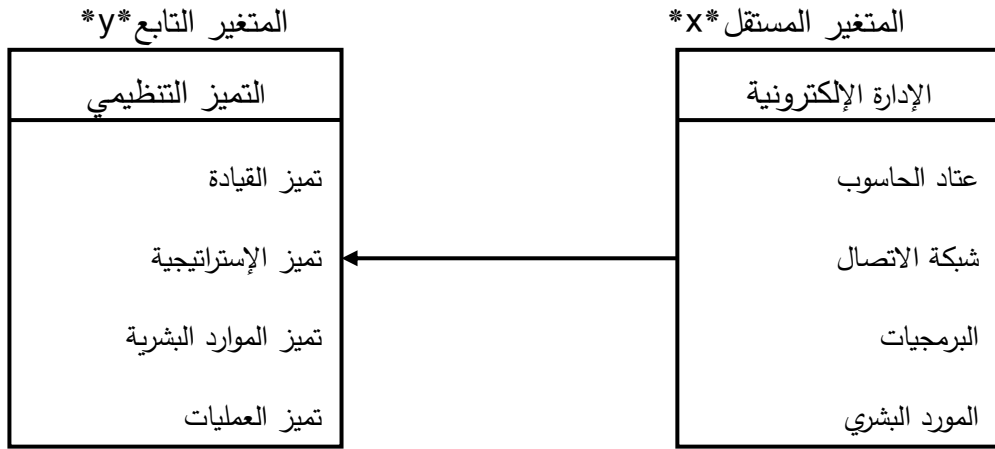
المتغير المستقل:

يتمثل المتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية" بأبعادها (العتاد، شبكات الاتصال، البرمجيات وصناع المعرفة) ومدى توفرها في المؤسسة محل الدراسة ونرمز له بالرمز X.

المتغير التابع

يتمثل في المتغير التابع "التميز التنظيمي" بأبعاده (تميز القيادة، تميز الإستراتيجية، تميز الموارد البشرية وتميز العمليات) ونرمز له بالرمز Y، وهذا وفقا للنموذج الآتي:

الشكل (2-2): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث يهدف الشكل (2-2) والذي يمثل النموذج المتبع إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

نرجح في هذا المطلب على الأدوات المستخدمة في الدراسة، مقياس الدراسة، اختبار صدق وثبات الأداة واختبار إعتدالية التوزيع.

أولاً: أدوات الدراسة.

### 1. أداة جمع البيانات "الإستبانة".

بغرض جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع تم الاعتماد على الإستبانة كونها وسيلة الأكثر استخداماً لجمع البيانات، حيث خصص لمعرفة مدى استخدام الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على أداء الأعمال في المؤسسات محل الدراسة، وقد اشتمل الاستبيان على جزئين .

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية لعينة من موظفي بريد الجزائر مثل: "الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة... الخ".

الجزء الثاني: يتعلق بمتغيرات الدراسة ويتضمن محورين.

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية" بأبعادها ( عتاد الحاسوب، شبكة الاتصال، البرمجيات والمورد البشري)، ويحتوي على 17 عبارة موزعة كالاتي:



الفقرة الأولى: متعلقة ببعء عتاد الحاسوب وتضم 04 عبارات.

الفقرة الثانية: متعلقة ببعء شبكة الاتصال وتضم 04 عبارات.

الفقرة الثالثة: متعلقة ببعء البرمجيات وتضم 05 عبارات.

الفقرة الرابعة: متعلقة ببعء المورد البشري وتضم 04 عبارات.

المحور الثاني:يتعلق بالمتغير التابع "التميز التنظيمي" بأبعاد ( تميز القيادة، تميز الإستراتيجية، تميز الموارد البشرية و تميز العمليات) ويحتوي على 15 عبارة موزعة كالاتي:

الفقرة الأولى: متعلقة ببعء تميز القيادة وتضم 04 عبارات.

الفقرة الثانية: متعلقة ببعء تميز الإستراتيجية وتضم 03 عبارات.

الفقرة الثالثة: متعلقة ببعء تميز الموارد البشرية وتضم 03 عبارات.

الفقرة الرابعة: متعلقة ببعء تميز العمليات وتضم 05 عبارات.

## 2. الأداة الإحصائية.

بغرض تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبيان ، تم تفريغ البيانات استنادا لبرنامج الحزمة الإحصائي للعلوم الإجتماعية spss حيث تم استخدام SPSS Version 23 في الدراسة وهذا بهدف قياس تحليل الاختبارات الإحصائية لأراء ومقترحات أفراد العينة على أجزاء الاستبيان، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية على النحو التالي:

- ✓ استخدام المدى لتحديد طول المجال لمقياس ليكارت الخماسي.
- ✓ استخدام معامل الارتباط سييرمان لقياس صدق أداة الدراسة.
- ✓ استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة.
- ✓ استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov لاختبار التوزيع الطبيعي.
- ✓ استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة البحث.
- ✓ استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعينة الدراسة.
- ✓ تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين الإدارة الالكترونية والتميز التنظيمي.

ثانيا: مقياس الدراسة.

وفقا للدراسات السابقة فقد ارتبطت عبارات الاستبيان بسلم ليكارت الخماسي لقياس رأي أفراد عينة الدراسة للإجابة على العبارات المتعلقة بمحوري الجزء الثاني، حيث تعطى لكل عبارة خمس بدائل للإجابة عنها: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) تمثل وفق درجات على التوالي (1،2،3،4،5).

وقد تم تحديد مجالات الإجابة على العبارات حسب درجات سلم ليكارت الخماسي على النحو التالي:

الجدول(2-2): توزيع درجات سلم ليكارت الخماسي.

بدائل الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة الموافقة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا للدراسات السابقة.

ولتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان تم الاعتماد على المدى العام، لتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في أبعاد الدراسة الخمس تم حساب المدى (5-1=4) وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على درجات الموافقة وذلك على النحو التالي:  $0.8=5/4$  وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة (ميلود، 2014/2013)، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول(3-2): مجال المتوسط المرجح حسب مقياس سلم ليكارت الخماسي.

المتوسط الحسابي المرجح	[1.8-1]	[2.6-1.8]	[3.4-2.6]	[4.2-3.4]	[5-4.2]
الإتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة التقييم "التوفر"	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع السابق.

ثالثا : اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

اعتمدنا في هذا الإختبار على كشف مدى الارتباط بين عبارات كل محور مع البعد المنتمية له من خلال استخدام معامل الارتباط سييرمان لاختبار الصدق، كما استخدمنا معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الأداة.

### 1. صدق أداة الدراسة.

#### 1.1. الصدق الظاهري :

لغرض معرفة مدى وضوح عبارات الاستبيان وابتعادها عن الغموض خضع هذا الاستبيان لعملية التحكيم، حيث تم عرضه على الأستاذ المشرف والعمل بتوجيهاته ليتم عرضه بعدها على أساتذة متخصصين في المجال، لتتم بعدها صياغته بشكل ملائم و أكثر وضوحا والمتضمن 32 عبارة كما هو موضح في الملحق رقم(01).

#### 2.1. صدق الاتساق الداخلي:

من اجل التعرف على مدى صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة تم حساب معامل الارتباط سييرمان بين كل فقرة مع المحور الذي تنتمي إليه ضمن محاور الإستبانة(ملحق رقم02)، والجداول الآتية توضح ذلك.

#### جدول(2-4) معاملات ارتباط سييرمان ل فقرات بعد عتاد الحاسوب بالدرجة الكلية للبعد

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.647**
02	0.709**
03	0.710**
04	0.611**

\*\* دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

#### جدول(2-5) معاملات ارتباط سييرمان ل فقرات بعد شبكة الاتصال بالدرجة الكلية للبعد

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.730**
02	0.794**
03	0.675**

0.680**	04
---------	----

\*\* دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

جدول ( 2-6 ) معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات بعد البرمجيات بالدرجة الكلية للبعد

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.610**
02	0.652**
03	0.677**
04	0.631**
05	0.595**

\*\* دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول ( 2-7 ): معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات بعد المورد البشري الدرجة الكلية للبعد.

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.725**
02	0.764**
03	0.679**
04	0.659**

\*\* دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

جدول ( 2-8 ): معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات بعد تميز القيادة بالدرجة الكلية للبعد.

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.639**
02	0.719**
03	0.464**
04	0.589**

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

جدول(2-9): معاملات ارتباط سيبرمان لفقرات بعد تميز الإستراتيجية بالدرجة الكلية للبعد

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.425**
02	0.606**
03	0.612**

\*\*دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

جدول(2-10): معاملات ارتباط سيبرمان لفقرات بعد تميز الموارد البشرية بالدرجة الكلية للبعد.

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.610**
02	0.595**
03	0.576**

\*\*دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

جدول(2-11): معاملات ارتباط سيبرمان لفقرات بعد تميزالعمليات بالدرجة الكلية للبعد.

الفقرة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.436**
02	0.421**
03	0.730**
04	0.696**
05	0.361*

\*دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.05

\*\*دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجداول (2-4) إلى (2-11) نجد أن معاملات ارتباط كل فقرة بالبعد الذي ينتمي إليه موجبة عند مستوى دلالة إحصائية 0.01، ما عدا الفقرة الأخيرة من بعد تميز العمليات أي وجود ارتباط بين المحور وإجمالي عبارات الاستبيان وهذا ما يدل على صدق اتساقها مع محاور الدراسة.

## 2. ثبات أداة الدراسة.

تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات عباراته وهو مقياس يقيس درجة ثبات وصدق عبارات الاستبيان، حيث تتراوح قيمته بين 0 و 1 بحيث يجب أن تساوي قيمته 60% للحكم على ثبات الإستبانة، كما أن زيادته تعني زيادة مصداقية العبارات وثباتها. وهو تعبير عن استقرار المقياس وعدم تناقصه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

أما معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه وهو عبارة عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، وقد كانت النتائج موضحة في الجدول الآتي:

## جدول (2-12): معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.

البيان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول الإدارة الإلكترونية	04	0.611
	04	0.797
	05	0.699
	04	0.698
الثبات الكلي للمحور الأول		
المحور الثاني التميز التنظيمي	04	0.481
	03	0.312
	03	0.072
	05	0.537
الثبات الكلي للمحور الثاني		
الثبات الكلي للإستبانة		
	32	0.868
	15	0.691
	17	0.864
	04	0.699
	04	0.797
	04	0.611

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-12) نلاحظ أن قيمة الثبات للمحور الأول والثاني بلغت 0.864 و 0.691 على التوالي، حيث نجد أن معامل الثبات لأبعاد المحور الأول مرتفعة مما يدل على ثبات المحور الأول، بينما تفاوتت في أبعاد المحور الثاني بنسب ضئيلة خاصة ما تعلق ببعد تميز الموارد البشرية إلا أنها لم تؤثر على

قيمة الثبات الكلي للاستبانة والتي بلغت 0.868 وقد اقتربت من 1 وهي قيمة مرتفعة تجاوزت النسبة المقبولة إحصائياً والمقدرة بـ0.6 وهذا ما يدل على ثبات الإستبانة.

جدول(2-13): معامل الصدق لأجزاء الاستبيان.

الجزء	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
01 عناصر الإدارة الإلكترونية	17	0.864	0.929
02 أبعاد التميز التنظيمي	15	0.691	0.831
عبارات الاستبيان	32	0.868	0.931

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

رابعاً: اختبار إعتدالية التوزيع Tests of Nomality موضحة من خلال الجدول الآتي:

جدول(2-14): اختبار التوزيع الطبيعيKolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الإدارة الإلكترونية	0.127	40	0.105	0.958	40	0.148
التميز التنظيمي	0.135	40	0.063	0.907	40	0.003

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

قاعدة: إذا كانت قيمة مستوى الدلالة "sig" أكبر من 0.05، فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة مكونة من 40 مفردة، وعليه نستدل بنتائج اختبار «Kolmogorov-Smirnov»، ويظهر أن مستوى الدلالة لمحوري الدراسة (الإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي) قد بلغا 0.105 و 0.063 على التوالي وهما أكبر من 0.05، وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

**المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها.**

بعد التعرف على الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة سيتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، وكذا مناقشة وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

**المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.**

سنحاول في هذا المطلب عرض وتحليل مختلف الجداول التكرارية لمتغيرات الدراسة بناء على المعلومات التي تم جمعها ومعالجتها.

**أولاً: التحليل الوصفي لعينة الدراسة.**

من خلال العبارات التي تم تصميمها والمتعلقة بالمتغيرات الوسيطة، يمكننا عرض خصائص العينة كالاتي:

**1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع:** تظهر نتائج الدراسة المتعلقة بمتغير النوع في الجدول الآتي:

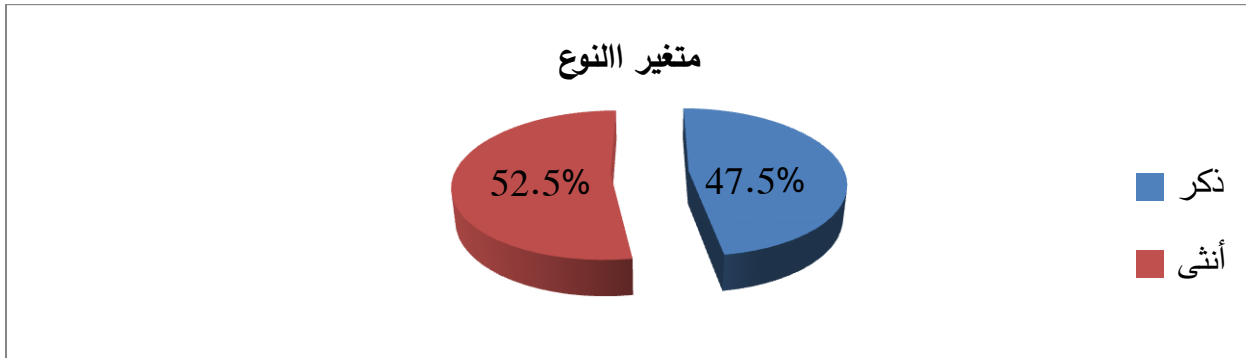
**جدول (2-15): توزيع عينة الدراسة حسب النوع.**

النوع	التكرار	النسبة(%)
ذكر	19	47.5
أنثى	21	52.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول أعلاه من خلال الشكل التالي.

**الشكل (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب النوع.**



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج Excel



من خلال الجدول رقم(2-15) والشكل(2-3) نلاحظ أن توزيع الذكور في العينة حسب النوع بلغ 47.5% من المجموع الكلي للعينة بمعدل 19 فردا ، و قد بلغ توزيع الإناث 21 فردا أي نسبته 52.5% من المجموع الكلي للعينة.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر: تظهر نتائج الدراسة المتعلقة بمتغير العمر من خلال الجدول الآتي:

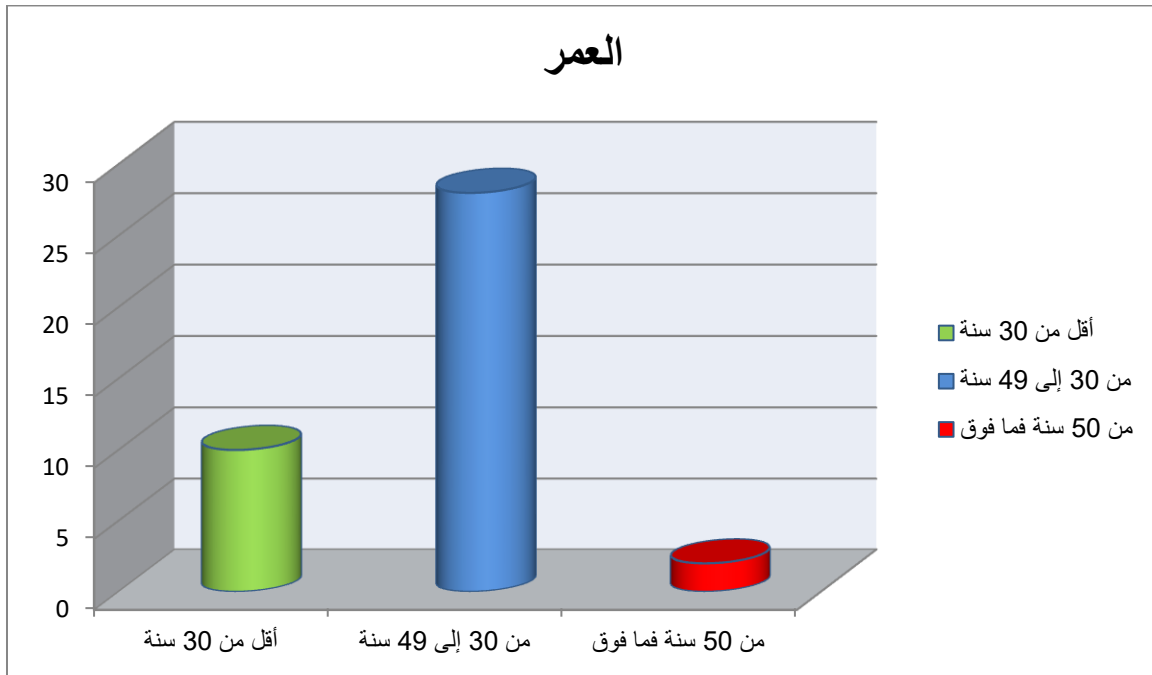
جدول(2-16): توزيع عينة الدراسة حسب العمر.

العمر	التكرار	النسبة(%)
أقل من 30 سنة	10	25
من 30 إلى 49	28	70
من 50 فما فوق	2	5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الآتي:

شكل(2-4): توزيع عينة الدراسة حسب العمر.



المصدر : من اعداد الطالبتين باستخدام برنامج Excel

من خلال الجدول رقم(2-16) والشكل(2-4) يتبين لنا من خلال الجدول أن أغلب أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين [30 إلى 49] سنة بنسبة 70%، تليها فئة الأقل من 30 سنة بنسبة 25% ، لتأتي في الأخير فئة 50 سنة فما فوق بنسبة 5%، ومن خلال هذا التحليل فإن الفئة الغالبة في المؤسسة محل الدراسة هي المحصورة بين 30 و 49 سنة.

3. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي: تظهر نتائج الدراسة المتعلقة المستوى التعليمي من خلال الجدول الآتي:

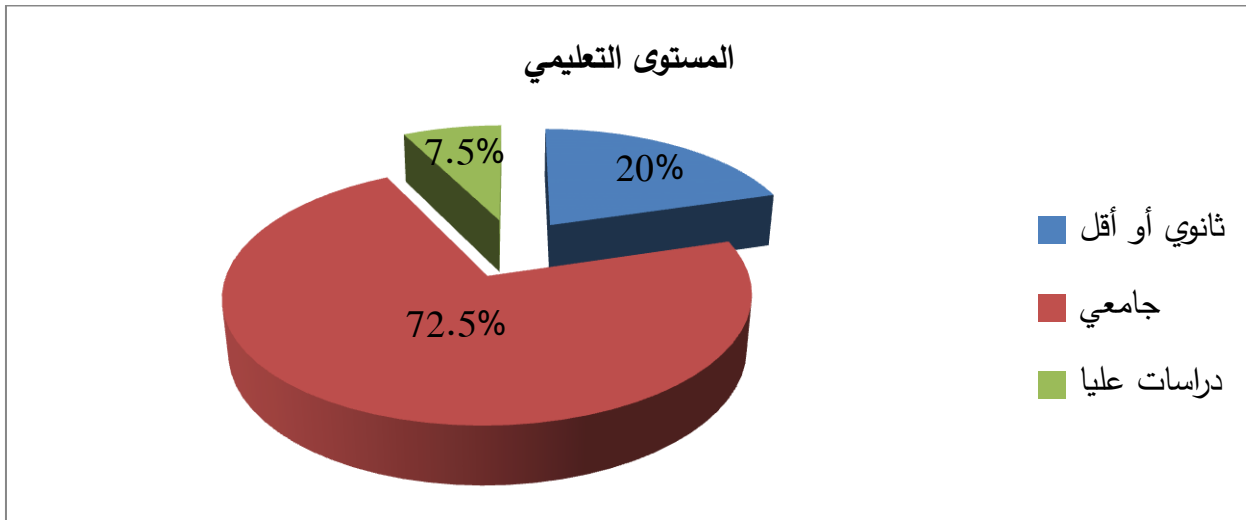
جدول(2-17):توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

النسبة(%)	التكرار	المستوى التعليمي
20	8	ثانوي أو أقل
72.5	29	جامعي
7.5	3	دراسات عليا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الآتي:

الشكل(2-5):توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر : من اعداد الطالبتين باستخدام برنامج Excel

من خلال الجدول رقم(2-17) و الشكل رقم(2-5) يتضح لنا أن توزيع النسب حسب المستوى التعليمي نلاحظ أن مؤهل جامعي هو الأعلى درجة في فئات الموظفين بنسبة 72.5%، يليه مستوى الثانوي أو

أقل 20% بنسبة، فيما يحل دراسات العليا في الدرجة 7.5%، وهذا ما يعني أن غالبية الموظفين متحصلين على دبلوم جامعي.

4. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي: تظهر نتائج الدراسة المتعلقة بالمستوى الوظيفي من خلال الجدول الآتي:

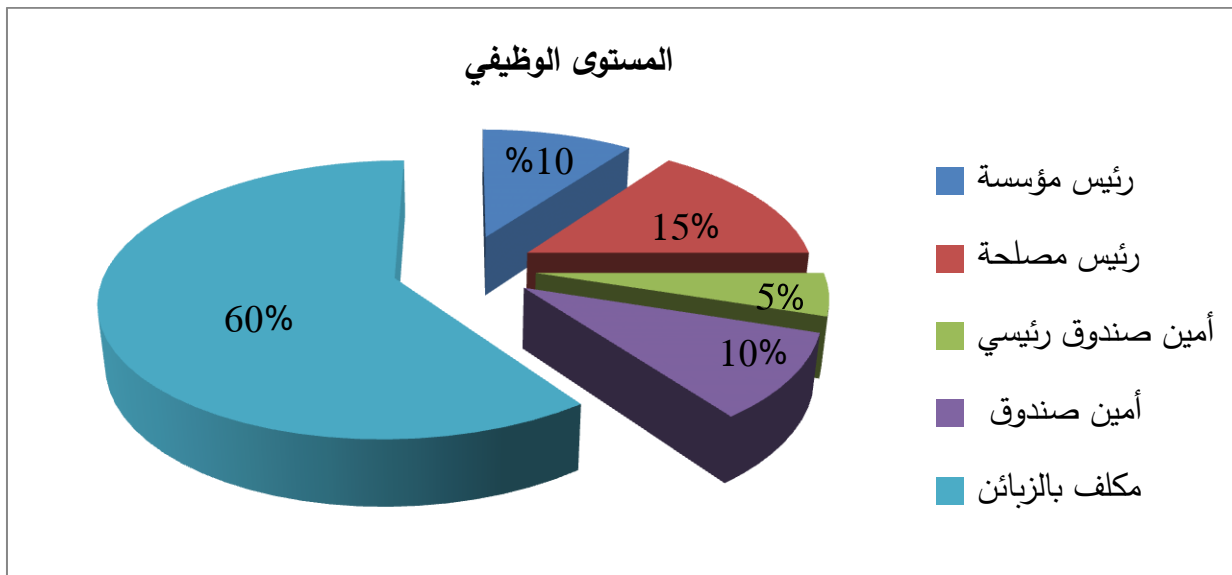
جدول (2-18): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.

النسبة (%)	التكرار	المستوى الوظيفي
10	4	رئيس مؤسسة
15	6	رئيس مصلحة
5	2	أمين صندوق رئيسي
10	4	أمين صندوق
60	24	مكلف بالزبائن
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الآتي:

شكل (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(2-18) والشكل رقم(2-6) والمتعلقين بالمستوى الوظيفي لعينة الدراسة أن مستوى المكلف بالزبائن أعلى درجة بما يعادل نسبة 60% وبتكرار 24 مرة وهي نسبة مرتفعة مقارنة بالرتب الأخرى، تليها رتبة رئيس مصلحة بنسبة 15% بتكرار 6 مرات، ثم رتبي رئيس مؤسسة وأمين صندوق بنسبة 10 % وبتكرار 4 مرات لكل منهما، أما رتبة أمين صندوق فكانت ضئيلة بنسبة 5 % وبمعدل تكرارين.

5. توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة: تظهر نتائج الدراسة المتعلقة بسنوات الخبرة من

خلال الجدول الآتي:

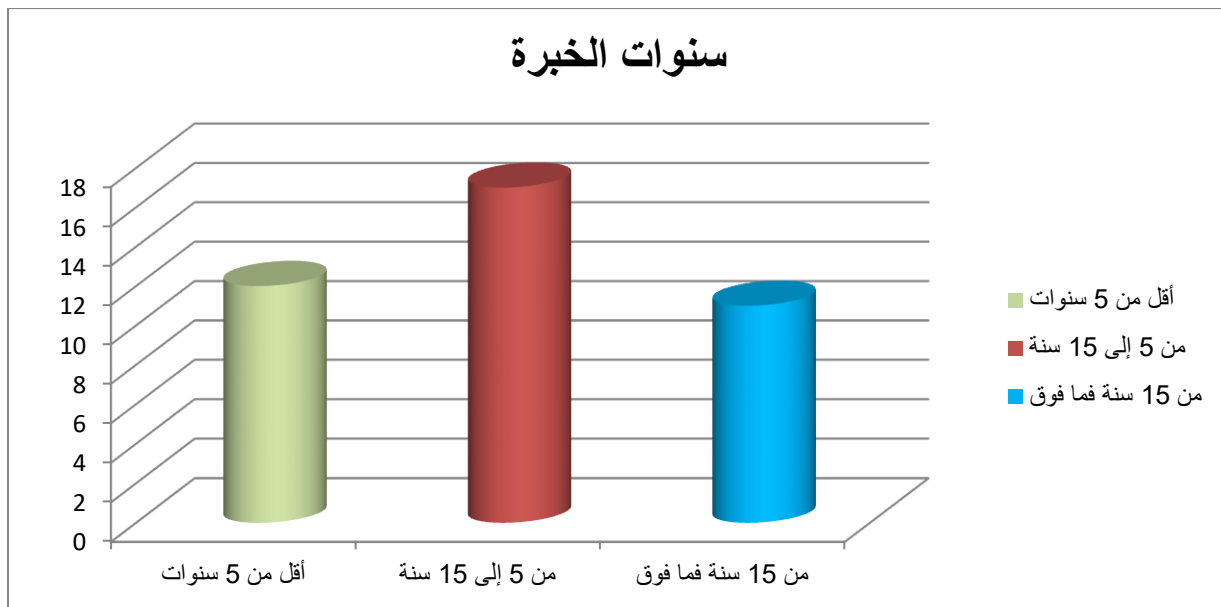
جدول(2-19) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة(%)
أقل من 5 سنوات	12	30
من 5 إلى 15 سنة	17	42.5
من 15 سنة فما فوق	11	27.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل البيانات الواردة في الجدول أعلاه من خلال الشكل الآتي:

شكل(2-7): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول رقم(2-19) والشكل رقم(2-7) والمتعلقين بتوزيع العينة حسب سنوات الخبرة أن فئة [ 5-15 ] سنة ذات الأعلى تكرر بقيمة 17، تليها فئة أقل من 5 سنوات بتكرار قدره 12، لتأتي في الأخير فئة من 15 سنة بتكرار 11.

ثانيا: تحليل نتائج إجابات أفراد العينة المتعلقة بمتغيري الدراسة.

1. تحليل نتائج إجابات أفراد العينة المتعلقة بأبعاد الإدارة الالكترونية.

1.1. جدول(2-20): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد عتاد الحاسوب.

الرقم	العبرة	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
01	تتوفر المؤسسة على أجهزة كمبيوتر لتنفيذ بعض المهام الكترونيا.	01	4.2750	0.84694	مرتفعة جدا
02	يوجد عدد كافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها في المؤسسة	02	3.7750	1.02501	مرتفعة
03	يتم صيانة و تحديث الأجهزة وملحقاتها بصفة منتظمة.	04	3.0250	1.09749	متوسطة
04	تستخدم المؤسسة احدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن.	03	3.5750	1.17424	مرتفعة
	بعد عتاد الحاسوب		3.6625	0.70835	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم(2-20) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد عتاد الحاسوب، حيث اشتمل هذا البعد على (04) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم 01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.6625)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة (01) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(4.2750) وانحراف معياري (0.84694)، تليها العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي(3.7750) وانحراف معياري (1.02501)، ثم العبارة قم (04) بمتوسط حسابي (3.5750) وانحراف معياري (1.17424)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (03) بمتوسط حسابي (3.0250) وانحراف معياري (1.09749).

وهذا ما يعني أن العمال راضون على العتاد الموجود في المؤسسة أي أن الأجهزة وملحقاتها تتوفر بشكل ملائم لتنفيذ مختلف الأعمال داخل المؤسسة.

2.1. جدول (2-21): تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد شبكة الاتصال.

الرقم	العبرة	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
01	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية خاصة بها تساهم في التنسيق بين مختلف الأقسام إلكترونياً.	04	3.4500	1.10824	مرتفعة
02	تنفيذ بعض المهام إلكترونياً يوفر معلومات دقيقة وبأقل تكلفة.	02	3.9250	0.91672	مرتفعة
03	تنفيذ بعض المهام إلكترونياً يساهم في تقليل الجهد والوقت.	01	4.2250	0.99968	مرتفعة جداً
04	يحصل الزبون على الخدمة الإلكترونية بطريقة سهلة وسريعة.	03	3.7750	1.02501	مرتفعة
	بعد شبكة الاتصال		3.8438	0.80002	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (2-21) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد شبكة الاتصال، حيث اشتمل هذا البعد على (04) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم 01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.8438)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة (03) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.2250) وانحراف معياري (0.99968)، تليها العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي (3.9250) وانحراف معياري (0.91672)، ثم العبارة رقم (04) بمتوسط حسابي (3.7750) وانحراف معياري (1.02501)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي (3.4500) وانحراف معياري (1.10824)، وهذا دلالة على أن المؤسسة تتوفر على شبكة تبسط إجراءات التواصل داخلياً.

3.1. جدول (2-22): تحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول بعد البرمجيات.

الرقم	العبرة	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
01	تستخدم المؤسسة برامج ملائمة لطبيعة العمل.	01	3.9750	0.83166	مرتفعة
02	تمتلك المؤسسة أحدث البرامج	05	3.5250	1.03744	مرتفعة

الرقم	التقنية.			
03	تتوفر المؤسسة على أنظمة حماية حديثة لحماية بياناتها المختلفة والحفاظ على سريتها.	04	3.6750	1.07148
04	تستخدم المؤسسة برامج تتميز بالسهولة في الاستخدام.	02	3.9750	0.80024
05	تقدم البرامج المستخدمة في المؤسسة معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل.	03	3.7000	0.96609
البرمجيات			3.7700	0.63819

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (2-22) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد البرمجيات، حيث اشتمل هذا البعد على (05) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم 01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.7700)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة (01) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.9750) وانحراف معياري (0.83166)، تليها العبارة رقم (04) بمتوسط حسابي (3.9750) وانحراف معياري (0.80024)، ثم العبارة رقم (05) بمتوسط حسابي (3.7000) وانحراف معياري (0.96609)، ثم العبارة رقم (03) بمتوسط حسابي (3.6750) وانحراف معياري (1.07148)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي (3.5250) وانحراف معياري (1.03744). وهو ما يدل على أن الموظفين يشعرون برضا حول ملاءمة البرامج المستخدمة.

#### 4.1. جدول (2-23): تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد المورد البشري.

الرقم	العبارات	الأهمية النسبية	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
01	تمنح إدارة المؤسسة الأولوية للكفاءة المهنية في عملية التوظيف.	04	3.2250	1.09749	متوسطة
02	تمتلك المؤسسة عمالا لديهم خبرة في تنفيذ الأعمال إلكترونياً.	01	3.6750	1.14102	مرتفعة
03	تنظم المؤسسة دورات تكوينية في	03	3.2250	1.18727	متوسطة

				مجال الإعلام الآلي للموظفين.	
مرتفعة	1.05945	3.5750	02	تمتلك المؤسسة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب.	04
مرتفعة	0.81296	3.4250	المورد البشري		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (2-23) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد المورد البشري، حيث اشتمل هذا البعد على (04) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم 01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.4250)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة (02) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.6750) وانحراف معياري (1.14102)، تليها العبارة رقم (04) بمتوسط حسابي (3.5750) وانحراف معياري (1.05945)، ثم العبارة رقم (03) بمتوسط حسابي (3.2250) وانحراف معياري (1.18727)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي (3.2250) وانحراف معياري (1.09749).

وهذا يدل على توفر عنصر بشري ذو مهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

2. تحليل نتائج إجابات أفراد العينة المتعلقة بأبعاد التميز التنظيمي.

1.2. جدول (2-24): تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد تميز القيادة.

الرقم	العبارات	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
01	تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في مشاركة جميع أفراد المؤسسة في اتخاذ القرار.	04	2.9250	0.88831	منخفضة
02	تساعد التقنيات الحديثة المعتمدة في المؤسسة على تنمية الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية لدى الموظفين.	03	3.3500	1.00128	متوسطة
03	تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في تبليغ توجيهات الرؤساء بطريقة مباشرة.	01	3.7500	0.66986	مرتفعة
	تعمل الإدارة العليا على تطوير		3.6500	0.76962	



مرتفعة			02	جهود الأفراد من خلال تبني أساليب حديثة لأداء المهام.	04
مرتفعة	0.52620	3.4188	تميز القيادة		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم(2-24) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد تميز القيادة، حيث اشتمل هذا البعد على(04) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.4188)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة (03) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.7500) وانحراف معياري (0.66986)، تليها العبارة رقم (04) بمتوسط حسابي(3.6500) وانحراف معياري (0.76962)، ثم العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي (3.3500) وانحراف معياري (1.00128)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي (2.9250) وانحراف معياري (0.88831).

## 2.2. جدول(2-25): تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد تميز الإستراتيجية.

الرقم	العبارات	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
05	تساهم شبكة الاتصال الداخلية في تبسيط عملية التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة.	01	4.0500	0.67748	مرتفعة
06	يحدد الهيكل التنظيمي أدوار الأفراد وطريقة القيام بها داخل المؤسسة.	02	3.9500	0.74936	مرتفعة
07	تتبنى المؤسسة إستراتيجية تتلاءم مع احتياجاتها المادية والبشرية.	03	3.9000	0.87119	مرتفعة
	تميز الإستراتيجية		3.9667	0.49957	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم(2-25)نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد تميز الإستراتيجية، حيث اشتمل هذا البعد على(03) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.9667)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة (05) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(4.0500) وانحراف معياري (0.67748)، تليها العبارة رقم (06)

بمتوسط حسابي (3.9500) وانحراف معياري (0.74936)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (07) بمتوسط حسابي (3.9000) وانحراف معياري (0.87119).

3.2. جدول (2-26): تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد تميز الموارد البشرية.

الرقم	العبارات	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
08	تبني بعض الأنظمة الالكترونية يساعد على اعتماد أسلوب التفويض في أداء المهام.	01	3.5750	1.00989	مرتفعة
09	يملك العاملون القدرة على تطوير مهاراتهم باستمرار.	02	3.4750	1.06187	مرتفعة
10	تشجع وتكافئ المؤسسة الأفراد المبدعين والمساهمين في تحقيق أهدافها.	03	3.4250	1.05945	مرتفعة
	تميز الموارد البشرية		3.9000	0.4542	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (2-26) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد تميز الموارد البشرية، حيث اشتمل هذا البعد على (03) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم 01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.9000)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة جداً، حيث جاءت العبارة (08) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.5750) وانحراف معياري (1.00989)، تليها العبارة رقم (09) بمتوسط حسابي (3.4750) وانحراف معياري (1.06187)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي (3.4250) وانحراف معياري (1.05945).

4.2. جدول (2-27): تحليل إجابات أفراد العينة حول بعد تميز العمليات.

الرقم	العبارات	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
11	تسعى المؤسسة إلى إدخال أحدث التقنيات لإنجاز الأعمال.	02	4.0250	0.73336	مرتفعة

مرتفعة	0.78283	3.9500	03	تحرص المؤسسة بصفة دائمة على منح قيمة للزبون من خلال خدماتها المتجددة باستمرار.	12
مرتفعة	0.90582	3.5000	05	تسعى المؤسسة بشكل مستمر لتوفير المناخ الذي يساعد على التميز في تنفيذ المهام.	13
مرتفعة	0.83972	3.7500	04	تصمم المؤسسة عملياتها وتنفذها بطريقة سهلة وبسيطة.	14
مرتفعة جدا	0.55412	4.2750	01	تكسب تكنولوجيا المعلومات المؤسسة الدقة في انجاز الأعمال.	15
مرتفعة	0.45742	3.9000	تميز العمليات		

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (2-27) نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على بعد تميز العمليات، حيث اشتمل هذا البعد على (05) فقرات كما هو موضح في استبانة الدراسة " ملحق رقم 01"، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.9000)، حيث أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث جاءت العبارة (15) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.27500) وانحراف معياري (0.90582)، تليها العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي (4.0250) وانحراف معياري (0.73336)، تليها العبارة رقم (12) بمتوسط حسابي (3.9500) وانحراف معياري (0.78283)، ثم العبارة (14) بمتوسط حسابي (3.7500) وانحراف معياري (0.83972)، لتأتي في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي (3.5000) وانحراف معياري (0.90582).

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

لأجل كشف اتجاه العلاقة بين متغيري الدراسة ومدى تأثير و مساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع سيتم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون، وكذا تحليل الانحدار الخطي البسيط.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية.

تركز الفرضية الرئيسية على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) يبرز مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

أي:الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) يبرز مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار .

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) يبرز مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار .

نتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول(2-28): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة sig	T	B	معامل التحديد $R^2$	الارتباط R	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة
0.000	7.675	2.522	0.253	0.503 <sup>a</sup>	0.001	12.893
0.001	3.591	0.321				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال نتائج الجدول رقم (2-28) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية و التميز التنظيمي قد بلغت (0.503) وهو دال إحصائيا على وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغيرين المذكورين، أما بالنسبة لقيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.253) وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية تساهم ب 25.3% من التغيرات التي تحدث في مستوى التميز التنظيمي والباقي (74.7%) يرجع إلى عوامل أخرى، كما أن قيمة معامل الانحدار للإدارة الإلكترونية بلغت (0.321) وهذا معناه انه بزيادة وحدة واحدة من الادارة الإلكترونية يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع بقيمة (0.321)، أما قيمة الحد الثابت فقد بلغت (2.522) وهذا يعني انه إذا انعدمت الإدارة الإلكترونية تكون قيمة المتغير التابع 2.522.

أما قيمة F المحسوبة بلغت 12.893 وهي دالة إحصائيا لان قيمة Sig المصاحبة لها بلغت "0.001" وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده أن النموذج مناسب لتمثيل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي.

من خلال نتائج التحليل السابق نستنتج أنه توجد علاقة دالة إحصائيا ذات تأثير معنوي بين متغيرات الدراسة، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي مفادها انه :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

ومنه نستنتج معادلة الانحدار الخطي كالاتي:

$$Y = 2.522 + 0.321X$$

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تم صياغة فرضيتي الاختبار كما يلي:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد عتاد الحاسوب والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد عتاد الحاسوب والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

نتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول (2-29): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة sig	T	B	الثابت	معامل التحديد $R^2$	الارتباط R	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة
0.000	10.187	2.931	الثابت	0.164	0.405 <sup>a</sup>	0.009	7.477
0.009	2.734	0.211	عتاد الحاسوب				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-29) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين عتاد الحاسوب والتميز التنظيمي قد بلغت (0.405) وهو ارتباط طردي متوسط، أما بالنسبة لقيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.164) وهذا يعني أن عتاد الحاسوب يساهم بـ 16.4% من التغيرات التي تحدث في مستوى التميز التنظيمي والباقي (83.6%) يرجع إلى عوامل أخرى، كما أن قيمة معامل الانحدار لعتاد الحاسوب بلغت (0.211) وهذا معناه أنه بزيادة وحدة واحدة من الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع بقيمة 0.211،

أما قيمة الحد الثابت فقد بلغت (2.931) وهذا يعني انه إذا انعدم بعد عتاد الحاسوب تكون قيمة المتغير التابع 2.931.

أما قيمة F المحسوبة بلغت 7.477 وهي دالة إحصائياً لأن قيمة sig المصاحبة لها بلغت "0.009" وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده أنه توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد عتاد الحاسوب والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

تم صياغة فرضيتي الاختبار كما يلي:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد شبكة الاتصال والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد شبكة الاتصال والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

نتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

جدول (2-30): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة sig	T	B	الثابت	معامل الارتباط R	الارتباط R	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة
0.000	11.182	3.042	الثابت				6.164
0.018	2.483	0.172	شبكة الاتصال	0.140	0.374 <sup>a</sup>	0.018	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-30) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين شبكة الاتصال والتميز التنظيمي قد بلغت (0.374) وهو ارتباط طردي متوسط ، أما بالنسبة لقيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.140) وهذا يعني أن شبكة الاتصال تساهم ب 14% من التغيرات التي تحدث في مستوى التميز التنظيمي والباقي (86%) يرجع إلى عوامل أخرى ، كما أن قيمة معامل الانحدار لشبكة الاتصال بلغت (0.172) وهذا معناه انه

بزيادة وحدة واحدة من شبكات الاتصال يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع بقيمة 0.172 ، أما قيمة الحد الثابت فقد بلغت (3.042) وهذا يعني انه إذا انعدم بعد شبكة الاتصال تكون قيمة المتغير التابع 3.042.

أما قيمة F المحسوبة بلغت 6.164 وهي دالة إحصائياً لان قيمة sig المصاحبة لها بلغت "0.018" وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده أنه توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد شبكة الاتصال والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

#### رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

تم صياغة فرضيتي الاختبار كما يلي:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد البرمجيات والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد البرمجيات والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار. نتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

نتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

#### جدول (2-31): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى الدلالة sig	T	B	الثابت	معامل التحديد $R^2$	الارتباط R	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة
0.000	8.700	2.889	الثابت	0.140	0.374 <sup>a</sup>	0.017	6.180
0.017	2.486	0.216	البرمجيات				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-31) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين البرمجيات والتميز التنظيمي قد بلغت (0.374) وهو ارتباط طردي متوسط ، أما بالنسبة لقيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.140) وهذا يعني أن البرمجيات تساهم ب 14% من التغيرات التي تحدث في مستوى التميز التنظيمي والباقي (86%) يرجع إلى عوامل أخرى، كما أن قيمة معامل الانحدار للبرمجيات بلغت (0.216) وهذا معناه انه بزيادة وحدة واحدة من البرمجيات يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع بقيمة 0.216 ، أما قيمة الحد الثابت فقد بلغت (2.889) وهذا يعني انه إذا انعدم بعد البرمجيات تكون قيمة المتغير التابع 2.889.

أما قيمة F المحسوبة بلغت 6.180 وهي دالة إحصائياً لان قيمة sig المصاحبة لها بلغت "0.017" وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده أنه توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد البرمجيات والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

**خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.**

تم صياغة فرضيتي الاختبار كما يلي:

الفرضية الصفرية ( $H_0$ ): لا توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد المورد البشري والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

الفرضية البديلة ( $H_1$ ): توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد المورد البشري والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

نتائج الاختبار موضحة في الجدول الآتي:

**جدول (2-32): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.**

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		المعنوية الكلية لنموذج الانحدار	
مستوى دلالة sig	T	B	الثابت	معامل الارتباط R	الارتباط R	مستوى دلالة sig	قيمة F المحسوبة
0.000	12.998	3.031	الثابت				
0.005	2.961	0.196	المورد البشري	0.188	0.433 <sup>a</sup>	0.005	8.770

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-31) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين البرمجيات والتميز التنظيمي قد بلغت (0.433) وهو ارتباط طردي متوسط ، أما بالنسبة لقيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.188) وهذا يعني أن المورد البشري يساهم ب 18.8% من التغيرات التي تحدث في مستوى التميز التنظيمي والباقي (81.2%) يرجع إلى عوامل أخرى ، كما أن قيمة معامل الانحدار للمورد البشري بلغت (0.196) وهذا معناه انه بزيادة وحدة واحدة من الموارد البشرية يؤدي إلى الزيادة في المتغير التابع بقيمة 0.196 ، أما قيمة الحد الثابت فقد بلغت (3.031) وهذا يعني انه إذا انعدم بعد المورد البشري تكون قيمة المتغير التابع 3.031.



أما قيمة F المحسوبة بلغت 8.770 وهي دالة إحصائية لان قيمة sig المصاحبة لها بلغت "0.005" وهي أقل من 0.05، وعليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده أنه توجد علاقة تأثير عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد المورد البشري والتميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

من خلال الجداول (29-2)، (30-2)، (31-2)، (32-2) يتضح لنا أن أغلب الارتباطات جيدة لها دلالة إحصائية ايجابية بين أبعاد الإدارة الالكترونية والتميز التنظيمي ، وبالتالي يجب على المؤسسة الاستغلال الأمثل لأبعاد الإدارة الالكترونية خاصة ما تعلق بالبعد البشري و العمل على تنميته وتطويره من خلال التدريب والتحفيز.

### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية لمؤسسة بريد الجزائر بأدرار حول مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، حيث تم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ليتم بعدها عرض النتائج المحصل عليها من أفراد العينة المذكورة حيث استندنا في تحليلها على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وكذا برنامج Excel لعرض بعدها مناقشة وتفسير الفرضيات التي أكدت في مجملها عن وجود تأثير لأبعاد الإدارة الالكترونية في التميز التنظيمي.



خاتمة

من خلال ما تم التطرق إليه من مفاهيم ودراسات سابقة حول مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، يمكننا استنتاج أن الإدارة الالكترونية تعتبر من احدث التقنيات التي تم التوصل إليها مؤخرا في إدارة الأعمال وهو تحدي مفروض على المنظمات أقرته التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي، حيث دفعت بالمنظمات إلى التغيير في أسلوب تسيير أنشطتها المختلفة سعيا منها لتحقيق أهدافها المسطرة. فمن أجل ضمان المنظمة مكانتها التنافسية لا بد لها من امتلاك مختلف المهارات والتقنيات التي بدورها تحقق لها تميزا تنظيميا وهو الهدف الذي تسعى له جميع المنظمات، فلا بقاء لمنظمة من غير تميز.

وقد جاءت دراستنا هذه للإجابة عن الإشكالية المتمثلة في ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، وهذا من خلال الاعتماد على الفرضية الرئيسية لمعرفة العلاقة بين متغيري الدراسة ومستوى تحقيق هذه العلاقة، وقد تم التحقق منها حيث تم نفي الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) للفرضية الرئيسية لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة كما تم تحقيق مستوى متوسط لهذه العلاقة من خلال قبول الفرضية البديلة ( $H_1$ ) للفرضية الرئيسية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لأبعاد الإدارة الالكترونية في زيادة التميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

وبهذا نكون بصدد الإجابة على إشكالية الدراسة واثبات صحة الفرضية الرئيسية وسنقوم باستنتاج بعض النتائج المتوصل إليها.

#### نتائج الدراسة:

توصلنا في دراستنا هذه إلى مجموعة من النتائج نجملها في الآتي:

- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند 0.05 يبرز مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند 0.05 لبعدها عتاد الحاسوب على التميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند 0.05 لبعدها شبكة الاتصال على التميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند 0.05 لبعدها البرمجيات على التميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند 0.05 لبعدها المورد البشري على التميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ تؤثر الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر بأدرار.

✓ التحول إلى الإدارة الإلكترونية أمر حتمي وليس خيار أمام المنظمة.

### توصيات الدراسة:

من خلال ماسبق توصلنا لبعض التوصيات نجملها في الآتي:

✓ تحفيز العاملين على ضرورة مواكبة الإدارة الإلكترونية.

✓ تشجيع العاملين على التحسين والتطوير من مهاراتهم.

✓ العمل على تنظيم دورات تكوينية في مجال الإدارة الإلكترونية.

✓ الحرص على تزويد المنظمات بأحدث التقنيات التكنولوجية لتحقيق التميز المطلوب.

✓ دعم وتوعية المورد البشري نحو تحقيق التميز من خلال نشر الثقافة التنظيمية لدى الموظفين.

### آفاق الدراسة:

وفي الأخير نأمل أن تكون هذه الدراسة منطلقا لدراسات أخرى، وفي هذا الصدد نقترح بعض المواضيع لتكون محل دراسة وإثراء في نفس السياق :

✓ الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق أهداف المنظمة.

✓ أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء المنظمة.

✓ الثقافة التنظيمية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في منظمات الأعمال.

✓ أثر التدريب الإلكتروني على الأداء الكفاء للمنظمة.

# قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية.

الكتب:

1. أحمد م. س. (1430 هـ). 2009م. (الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
2. جمال ب. (2017). إدارة التميز والإبداع الإداري. عمان، الأردن: دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، دار من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع
3. حامد ف. (1436 هـ). 2015م. (الإدارة الإلكترونية "الأسس النظرية والتطبيقية". عمان، الأردن: دار الكندي للنشر والتوزيع.
4. كافي م. ي. (2011). الإدارة الإلكترونية. دمشق، سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
5. ميلود ط. م. (2013/2014). اساليب تصميم واعداد الدراسات الميدانية-منظور احصائي.-البويرة-الجزائر: جامعة اكلي محند اولحاج.
6. وآخرون ح. م. (2010). الادارة الالكترونية. القاهرة ، مصر: دار السحاب للنشر والتوزيع.

الأطروحات والرسائل:

1. الباسط ب. ع. (2018-2019). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم. بسكرة، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
2. سناء ر. (2017, 05 17). دور الادارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة -دراسة حالة مؤسسة كوندور -برج بوعرييج. -بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر-بسكرة.-
3. قنديل م. س. (2020, خ). تموز. (07) أثر الرقابة التنظيمية على التميز المنظمي: الدور الوسيط لسلوك المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية في شركات الاتصال العاملة في الأردن. -قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.



المقالات

1. العزيز, س. ع. (2018). جويلية العدد الثالث عشر(13)الإدارة الإلكترونية :مدخل متكامل لتمييز أداء الإدارة العامة .المجلة الجزائرية للأمن والتنمية. pp. 17-85
2. دردوري, ن. س. (2020, 05 29). الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر في ظل تجارب عالمية .مجلة الإقتصاد الصناعي، المجلد 10/العدد. pp. 266-284 , 02
3. زنيطة, بي. ز. (2017). جانفي العدد العاشر .(10)متطلبات الأداء المتميز في المؤسسات الجزائرية . المجلة الجزائرية للأمن والتنمية . pp. 253-268.ص.
4. عاصي, ر. ر. (2019). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق النجاح التنظيمي -بحث تحليلي تطبيقي في المديرية العامة للتنمية الصناعية -العراق Journal of University of Babylon for Pure and Applied Sciences, vol 27, No2 , 114-95.
5. وآخرون, ا. ا. (2020). جانفي .(1)اثر استراتيجيات الموارد البشرية على تحقيق التميز التنظيمي دراسة تطبيقية على قطاع شركات الادوية الاردنية .المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية ، مجلد , 12 p. 1058.
6. وآخرون, ع. ا. (2019). دور استراتيجية التكامل و أثرها في تحقيق التميز التنظيمي دراسة تطبيقية في دائرة البحث والتطوير .مجلة الدنانير العدد السادس عشر . pp. 198-226 ,
7. وآخرون, و. خ. (2020, 10 28). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري .مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي جامعة المسيلة، المجلد /04العدد . pp. 69-83.ص

المراجع باللغة الأجنبية :

1. Al-Ryalat, A. M. (2015). The Impact of Electronic Human Resource Management Practices on Business Performance in Jordanian Telecommunications Sector: The Employees Perspective. Journal of Management Research, Vol, No3 , 115-129.
2. N.Rawash, H. (2014). Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Fonctions, Jadara university. Academic Research International, Vol 5 September, www. journal.savap.org.pk .

الملاحق



جامعة العقيد احمد دراية- أدرار  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

سيدي المحترم/ سيدتي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،تحية طيبة وبعد:

نرجو التفضل بإعطائنا جزءا من وقتكم الثمين للإجابة على أسئلة هذه الإستبانة التي تم إعدادها للتعرف على "مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-وكالة أدرار"، وهو عنوان لمذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الأعمال.

إن تعاونكم سيكون سببا في نجاح هذه الدراسة و الوصول إلى نتائج مفيدة، كما نحيطكم علما أن المعلومات الواردة في هذه الاستبيان ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط. شاكرين لكم حسن تعاونكم، وتفضلوا بقبول فائق التحية والاحترام والتقدير .

#### الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	<b>1/النوع:</b>
<input type="checkbox"/>	من 50 فما فوق	<input type="checkbox"/>	من 30 الى 49	<b>2/ العمر:</b> أقل من 30
<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	<input type="checkbox"/>	جامعي	<b>3/ المستوى التعليمي:</b> ثانوي أو اقل
<input type="checkbox"/>	أمين صندوق رئيسي	<input type="checkbox"/>	رئيس مصلحة	<b>4/ المستوى الوظيفي:</b> رئيس مؤسسة
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	مكلف بالزبائن	أمين صندوق
<input type="checkbox"/>	من 15 سنة فما فوق	<input type="checkbox"/>	من 5 الى 15 سنة	<b>5/ سنوات الخبرة:</b> أقل من 5 سنوات

المحور الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية						
بدائل الإجابة					الفقرات	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					عتاد الحاسوب	
					01	تتوفر المؤسسة على أجهزة كمبيوتر لتنفيذ بعض المهام الكترونياً.
					02	يوجد عدد كافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها في المؤسسة.
					03	يتم صيانة و تحديث الأجهزة وملحقاتها بصفة منتظمة.
					04	تستخدم المؤسسة احدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن.
					شبكة الإتصال	
					05	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية خاصة بها تساهم في التنسيق بين مختلف الأقسام إلكترونياً.
					06	تنفيذ بعض المهام الكترونياً يوفر معلومات دقيقة وبأقل تكلفة.
					07	تنفيذ بعض المهام الكترونياً يساهم في تقليل الجهد والوقت.
					08	يحصل الزبون على الخدمة الالكترونية بطريقة سهلة وسريعة.

					البرمجيات 	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					تستخدم المؤسسة برامج ملائمة لطبيعة العمل.	09
					تمتلك المؤسسة أحدث البرامج التقنية.	10
					تتوفر المؤسسة على أنظمة حماية حديثة لحماية بياناتها المختلفة والحفاظ على سريتها.	11
					تستخدم المؤسسة برامج تتميز بالسهولة في الاستخدام.	12
					تقدم البرامج المستخدمة في المؤسسة معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل.	13
					المورد البشري 	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					تمنح إدارة المؤسسة الأولوية للكفاءة المهنية في عملية التوظيف.	14
					تمتلك المؤسسة عمالا لديهم خبرة في تنفيذ الأعمال إلكترونيا.	15
					تنظم المؤسسة دورات تكوينية في مجال الإعلام الآلي للموظفين.	16
					تمتلك المؤسسة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب.	17

المحور الثاني: أبعاد التميز التنظيمي.						
بدائل الإجابة					الرقم	الفقرات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		 <u>تميز القيادة</u>
					01	تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في مشاركة جميع أفراد المؤسسة في اتخاذ القرار.
					02	تساعد التقنيات الحديثة المعتمدة في المؤسسة على تنمية الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية لدى الموظفين.
					03	تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في تبليغ توجيهات الرؤساء بطريقة مباشرة.
					04	تعمل الإدارة العليا على تطوير جهود الأفراد من خلال تبني أساليب حديثة لأداء المهام.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		 <u>تميز الإستراتيجية</u>
					05	تساهم شبكة الاتصال الداخلية في تبسيط عملية التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة.
					06	يحدد الهيكل التنظيمي أدوار الأفراد وطريقة القيام بها داخل المؤسسة.
					07	تتبنى المؤسسة إستراتيجية تتلاءم مع احتياجاتها المادية والبشرية.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		 <u>تميز الموارد البشرية</u>
					08	تبنى بعض الأنظمة الالكترونية يساعد على اعتماد أسلوب التفويض في أداء المهام.

					09	يملك العاملون القدرة على تطوير مهاراتهم باستمرار.
					10	تشجع وتكافئ المؤسسة الأفراد المبدعين والمساهمين في تحقيق أهدافها.
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		 <u>تميز العمليات</u>
					11	تسعى المؤسسة إلى إدخال أحدث التقنيات لإنجاز الأعمال.
					12	تحرص المؤسسة بصفة دائمة على منح قيمة للزبون من خلال خدماتها المتجددة باستمرار.
					13	تسعى المؤسسة بشكل مستمر لتوفير المناخ الذي يساعد على التميز في تنفيذ المهام.
					14	تصمم المؤسسة عملياتها وتنفذها بطريقة سهلة وبسيطة.
					15	تكسب تكنولوجيا المعلومات المؤسسة الدقة في انجاز الأعمال.

شكرا على حسن تعاونكم

## الملاحق رقم (02): معاملات الارتباط سيبرمان

## Correlations

		يوجد عدد كافي من	يتم صيانة الأجهزة	تستخدم المؤسسة	تستخد المؤسسة	بعد عتاد الحاسوب
	تتوفر المؤسسة على أجهزة كمبيوتر لتنفيذ بعض المهام الالكترونيا	أجهزة الحاسوب وملحقاتها في المؤسسة	وتحديث الأجهزة وملحقاتها بصفة منتظمة	أحدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن	أحدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن	بعد عتاد الحاسوب
Spearman's rho	Correlation	1.000	.559**	.238	.191	.647**
	Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.139	.237	.000
	N	40	40	40	40	40
يوجد عدد كافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها في المؤسسة	Correlation	.559**	1.000	.334*	.202	.709**
	Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.035	.211	.000
	N	40	40	40	40	40
يتم صيانة وتحديث الأجهزة وملحقاتها بصفة منتظمة	Correlation	.238	.334*	1.000	.206	.710**
	Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.139	.035	.	.201	.000
	N	40	40	40	40	40
تستخدم المؤسسة أحدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن	Correlation	.191	.202	.206	1.000	.611**
	Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.237	.211	.201	.	.000
	N	40	40	40	40	40
بعد عتاد الحاسوب	Correlation	.647**	.709**	.710**	.611**	1.000
	Coefficient					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	40	40	40	40	40

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Correlations

	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية خاصة بها تساهم في التنسيق بين مختلف الأقسام إلكترونياً	تنفيذ بعض المهام إلكترونياً يوفر معلومات دقيقة وبأقل تكلفة	تنفيذ بعض المهام إلكترونياً يساهم في تقليل الجهد والوقت	يحصل الزبون على الخدمة الإلكترونية بطريقة سهلة وسريعة	بعد شبكة الاتصال
Spearman's rho	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1.000 .340* .032 40	.346* .346* .029 40	.488** .488** .001 40	.730** .730** .000 40
	تنفيذ بعض المهام إلكترونياً يوفر معلومات دقيقة و بأقل تكلفة	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.340* .340* .032 40	1.000 .601** .000 40	.794** .794** .000 40
	تنفيذ بعض المهام إلكترونياً يساهم في تقليل الجهد و الوقت	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.346* .346* .029 40	.601** .601** .000 40	1.000 .265 .099 40
	يحصل الزبون على الخدمة الإلكترونية بطريقة سهلة وسريعة	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.488** .488** .001 40	.545** .545** .000 40	.265 1.000 .099 40
	بعد شبكة الاتصال	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.730** .730** .000 40	.794** .794** .000 40	.675** .675** .000 40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

	تستخدم المؤسسة برامج ملائمة لطبيعة العمل	تمتلك المؤسسة أحدث البرامج التقنية	تتوفر المؤسسة على أنظمة حماية حديثة لحماية بياناتها المختلفة والحفاظ على سريتها	تستخدم المؤسسة برامج تتميز بالسهولة في الاستخدام	تقدم البرامج المستخدمة في المؤسسة معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل	بعد البرمجيات
Spearman's rho	تستخدم المؤسسة برامج ملائمة لطبيعة العمل	تمتلك المؤسسة أحدث البرامج التقنية	تتوفر المؤسسة على أنظمة حماية حديثة لحماية بياناتها المختلفة والحفاظ على سريتها	تستخدم المؤسسة برامج تتميز بالسهولة في الاستخدام	تقدم البرامج المستخدمة في المؤسسة معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل	بعد البرمجيات
	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient
	1.000	.402*	.298	.344*	.101	.610**
	Sig. (2-tailed)	.010	.062	.030	.536	.000
	N	40	40	40	40	40
	تمتلك المؤسسة أحدث البرامج التقنية	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient
	.402*	1.000	.224	.193	.136	.652**
	Sig. (2-tailed)	.010	.165	.232	.403	.000
	N	40	40	40	40	40
	تتوفر المؤسسة على أنظمة حماية حديثة لحماية بياناتها المختلفة والحفاظ على سريتها	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient
	.298	.224	1.000	.463**	.296	.677**
	Sig. (2-tailed)	.062	.165	.003	.064	.000
	N	40	40	40	40	40
	تستخدم المؤسسة برامج تتميز بالسهولة في الاستخدام	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient
	.344*	.193	.463**	1.000	.316*	.631**
	Sig. (2-tailed)	.030	.232	.003	.047	.000
	N	40	40	40	40	40
	تقدم البرامج المستخدمة في المؤسسة معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient
	.101	.136	.296	.316*	1.000	.595**
	Sig. (2-tailed)	.536	.403	.064	.047	.000
	N	40	40	40	40	40
	بعد البرمجيات	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient	Correlation Coefficient
	.610**	.652**	.677**	.631**	.595**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

	تمنح إدارة المؤسسة الأولوية للكفاءة المهنية في عملية التوظيف	تمتلك المؤسسة عمالا لديهم خبرة في تنفيذ الأعمال إلكترونيا	تنظم المؤسسة دورات تكوينية في مجال الإعلام الآلي للموظفين	تمتلك المؤسسة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	بعد المورد البشري
Spearman's rho	تمنح إدارة المؤسسة الأولوية للكفاءة المهنية في عملية التوظيف	تمتلك المؤسسة عمالا لديهم خبرة في تنفيذ الأعمال إلكترونيا	تنظم المؤسسة دورات تكوينية في مجال الإعلام الآلي للموظفين	تمتلك المؤسسة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	بعد المورد البشري
Correlation Coefficient	1.000	.459**	.490**	.263	.725**
Sig. (2-tailed)	.	.003	.001	.102	.000
N	40	40	40	40	40
Correlation Coefficient	.459**	1.000	.297	.509**	.764**
Sig. (2-tailed)	.003	.	.063	.001	.000
N	40	40	40	40	40
Correlation Coefficient	.490**	.297	1.000	.193	.679**
Sig. (2-tailed)	.001	.063	.	.233	.000
N	40	40	40	40	40
Correlation Coefficient	.263	.509**	.193	1.000	.659**
Sig. (2-tailed)	.102	.001	.233	.	.000
N	40	40	40	40	40
Correlation Coefficient	.725**	.764**	.679**	.659**	1.000
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
N	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

	تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في مشاركة جميع أفراد المؤسسة في اتخاذ القرار	تساعد التقنيات الحديثة المعتمدة في المؤسسة على تنمية الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية لدى الموظفين	تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في تبليغ توجيهات الرؤساء بطريقة مباشرة	تعمل الإدارة على تطوير جهود الأفراد من تبنى أساليب حديثة لأداء المهام	تعمل الإدارة على تطوير جهود الأفراد من تبنى أساليب حديثة لأداء المهام	بعد تميز القيادة
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.381*	.073	.029	.639**
	Sig. (2-tailed)	.	.015	.655	.859	.000
	N	40	40	40	40	40
	Correlation Coefficient	.381*	1.000	.026	.201	.719**
	Sig. (2-tailed)	.015	.	.873	.215	.000
	N	40	40	40	40	40
	Correlation Coefficient	.073	.026	1.000	.392*	.464**
	Sig. (2-tailed)	.655	.873	.	.012	.003
	N	40	40	40	40	40
	Correlation Coefficient	.029	.201	.392*	1.000	.589**
	Sig. (2-tailed)	.859	.215	.012	.	.000
	N	40	40	40	40	40
	Correlation Coefficient	.639**	.719**	.464**	.589**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.
	N	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		يساهم شبكة الاتصال الداخلية في تبسيط عملية التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة	يحدد الهيكل التنظيمي أدوار الأفراد وطريقة القيام بها داخل المؤسسة	تتبنى المؤسسة إستراتيجية تتلاءم مع احتياجاتها المادية والبشرية	بعد تميز الإستراتيجية
Spearman's rho	Correlation	1.000	.429**	-.216-	.425**
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.	.006	.181	.006
	N	40	40	40	40
يحدد الهيكل التنظيمي أدوار الأفراد وطريقة القيام بها داخل المؤسسة	Correlation	.429**	1.000	.007	.606**
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.006	.	.967	.000
	N	40	40	40	40
تتبنى المؤسسة إستراتيجية تتلاءم مع احتياجاتها المادية و البشرية	Correlation	-.216-	.007	1.000	.612**
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.181	.967	.	.000
	N	40	40	40	40
بعد تميز الإستراتيجية	Correlation	.425**	.606**	.612**	1.000
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.
	N	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

		تبنى بعض الأنظمة الإلكترونية يساعد على اعتماد أسلوب التفويض في أداء المهام	يملك العاملون القدرة على تطوير مهاراتهم باستمرار	تشجع وتكافئ المؤسسة الأفراد المبدعين والمساهمين تحقيق أهدافها	بعد تميز الموارد البشرية
Spearman's rho	Correlation	1.000	.101	.047	.610**
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.	.536	.772	.000
	N	40	40	40	40
يملك العاملون القدرة على تطوير مهاراتهم باستمرار	Correlation	.101	1.000	.002	.595**
	Coefficient				
	Sig. (2-tailed)	.536	.	.990	.000
	N	40	40	40	40

Correlation	.047	.002	1.000	.576**
Coefficient				
Sig. (2-tailed)	.772	.990	.	.000
N	40	40	40	40
Correlation	.610**	.595**	.576**	1.000
Coefficient				
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
N	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

	تسعى المؤسسة بشكل مستمر لتوفير المناخ الذي يساعد على التميز في تنفيذ المهام	تحرص المؤسسة بصفة دائمة على منح قيمة للزبون من خلال خدماتها المتجددة باستمرار الأعمال	تسعى المؤسسة بشكل مستمر لتوفير المناخ الذي يساعد على التميز في تنفيذ المهام	تصمم المؤسسة عملياتها وتنفيذها بطريقة سهلة وبسيطة	تكتسب تكنولوجيا المعلومات المؤسسة الدقيقة في إنجاز الأعمال	بعد تميز العمليات	
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	-.004-	.292	.088	.315*	.436**
	Sig. (2-tailed)	.	.982	.068	.588	.047	.005
	N	40	40	40	40	40	40
	Correlation Coefficient	-.004-	1.000	-.012-	.063	.066	.421**
	Sig. (2-tailed)	.982	.	.942	.702	.684	.007
	N	40	40	40	40	40	40
	Correlation Coefficient	.292	-.012-	1.000	.640**	.128	.730**
	Sig. (2-tailed)	.068	.942	.	.000	.431	.000
	N	40	40	40	40	40	40
	Correlation Coefficient	.088	.063	.640**	1.000	-.018-	.696**
	Sig. (2-tailed)	.588	.702	.000	.	.911	.000
	N	40	40	40	40	40	40

تكتسب تكنولوجيا المعلومات المؤسسة الدقة في انجاز الأعمال	Correlation Coefficient	.315*	.066	.128	-.018-	1.000	.361*
	Sig. (2-tailed)	.047	.684	.431	.911	.	.022
	N	40	40	40	40	40	40
	بعد تميز العمليات	Correlation Coefficient	.436**	.421**	.730**	.696**	.361*
	Sig. (2-tailed)	.005	.007	.000	.000	.022	.
	N	40	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (03): معامل الثبات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	15

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	17

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	32

الملحق رقم (04): اختبار إعتدالية التوزيع

Descriptives

	Statistic	Std. Error
الإدارة الالكترونية Mean	3.6809	.09139
95% Confidence Interval for LowerBound	3.4960	
Mean UpperBound	3.8657	
5% TrimmedMean	3.7059	
Median	3.7059	
Variance	.334	
Std. Deviation	.57802	
Minimum	2.00	
Maximum	4.76	
Range	2.76	
Interquartile Range	.63	
Skewness	-.781-	.374
Kurtosis	.833	.733
التميز التنظيمي Mean	3.7033	.05827
95% Confidence Interval for LowerBound	3.5855	

Mean	UpperBound	3.8212	
5% TrimmedMean		3.7296	
Median		3.7333	
Variance		.136	
Std. Deviation		.36855	
Minimum		2.33	
Maximum		4.40	
Range		2.07	
Interquartile Range		.45	
Skewness		-1.394-	.374
Kurtosis		3.986	.733

## Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الإدارة الالكترونية	.127	40	.105	.958	40	.148
التميز التنظيمي	.135	40	.063	.907	40	.003

a. Lilliefors Significance Correction

## الملحق رقم (05): خصائص عينة الدراسة

النوع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	19	47.5	47.5	47.5
أنثى	21	52.5	52.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 30 أقل من	10	25.0	25.0	25.0
49 إلى 30 من	28	70.0	70.0	95.0
فما فوق 50 من	2	5.0	5.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي أو أقل	8	20.0	20.0	20.0
جامعي	29	72.5	72.5	92.5
دراسات عليا	3	7.5	7.5	100.0



Total	40	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

## المستوى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
رئيس مؤسسة	4	10.0	10.0	10.0
رئيس مصلحة	6	15.0	15.0	25.0
أمين صندوق رئيسي	2	5.0	5.0	30.0
أمين صندوق	4	10.0	10.0	40.0
مكلف بالزبائن	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

## سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
أقل من 5 سنوات	12	30.0	30.0	30.0
من 5 إلى 15 سنة	17	42.5	42.5	72.5
من 15 سنة فما فوق	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

## الملحق رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحورين

## Statistics

	تتوفر المؤسسة على أجهزة كمبيوتر لتنفيذ بعض المهام إلكترونياً	يوجد عدد كافي من أجهزة الحاسوب وملحقاتها في المؤسسة	يتم صيانة وتحديثها وملحقاتها بأجهزة وملحقاتها بصفة منتظمة	تستخدم المؤسسة أحدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن	بعد عناد الحاسوب
N Valid	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.2750	3.7750	3.0250	3.5750	3.6625
Std. Deviation	.84694	1.02501	1.09749	1.17424	.70835

## Statistics

	تتوفر المؤسسة على شبكة داخلية خاصة بها تساهم في التنسيق بين مختلف الأقسام إلكترونياً	تنفيذ بعض المهام إلكترونياً يوفر معلومات دقيقة ويقلل تكلفة	يتم صيانة وتحديثها وملحقاتها بأجهزة وملحقاتها بصفة منتظمة	يتم تقديم الخدمة للزبائن بأحدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن	يتم تقديم الخدمة للزبائن بأحدث التقنيات في تقديم الخدمة للزبائن
N Valid	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.2750	3.7750	3.0250	3.5750	3.6625
Std. Deviation	.84694	1.02501	1.09749	1.17424	.70835

N Valid	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.4500	3.9250	4.2250	3.7750	3.8438
Std. Deviation	1.10824	.91672	.99968	1.02501	.80002

## Statistics

		تستخدم المؤسسة برامج ملائمة لطبيعة العمل	تمتلك المؤسسة أحدث البرامج التقنية	تتوفر المؤسسة على أنظمة حماية حديثة لحماية بياناتها المختلفة والحفاظ على سربيتها	تستخدم المؤسسة برامج تتميز بالسهولة في الإستخدام	تقدم البرامج لمستخدمي المؤسسة معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل	بعد البرمجيات
N Valid	40	40	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.9750	3.5250	3.6750	3.9750	3.7000	3.7700	3.7700
Std. Deviation	.83166	1.03744	1.07148	.80024	.96609	.63819	.63819

## Statistics

		تمنح إدارة المؤسسة الأولوية للكفاءة المهنية في عملية التوظيف	تمتلك المؤسسة عمالاً لديهم خبرة في تنفيذ الأعمال إلكترونياً	تنظم المؤسسة دورات تكوينية في مجال الإعلام الآلي للموظفين	تمتلك المؤسسة كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	بعد المورد البشري
N Valid	40	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.2250	3.6750	3.2250	3.5750	3.4250	3.4250
Std. Deviation	1.09749	1.14102	1.18727	1.05945	.81296	.81296

## Statistics

		تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في مشاركة جميع أفراد المؤسسة في اتخاذ القرار	تساعد التقنيات الحديثة المعتمدة في المؤسسة على تنمية الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية لدى الموظفين	تساهم شبكة الاتصال الداخلية للمؤسسة في تبليغ توجيهات الرؤساء بطريقة مباشرة	تعمل الإدارة العليا على تطوير جهود الأفراد من خلال تبني أساليب حديثة لأداء المهام	بعد تميز القيادة
N Valid	40	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2.9250	3.3500	3.7500	3.6500	3.4188	3.4188
Std. Deviation	.88831	1.00128	.66986	.76962	.52620	.52620

## Statistics

		تساهم شبكة الاتصال الداخلية في تبسيط عملية التواصل بين مختلف المصالح داخل المؤسسة	يحدد الهيكل التنظيمي أدوار الأفراد وطريقة القيام بها داخل المؤسسة	تتبنى المؤسسة إستراتيجية تتلاءم مع احتياجاتها المادية والبشرية	بعد تميز الإستراتيجية
--	--	---	---	--	-----------------------

N Valid	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0
Mean	4.0500	3.9500	3.9000	3.9667
Std. Deviation	.67748	.74936	.87119	.49957

## Statistics

	تبني بعض الأنظمة الإلكترونية يساعد على اعتماد أسلوب التفويض في أداء المهام	يمتلك العاملون القدرة على تطوير مهاراتهم باستمرار	تشجع وتكافئ المؤسسة الأفراد المبدعين والمساهمين في تحقيق أهدافها	بعد تميز الموارد البشرية
N Valid	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0
Mean	3.5750	3.4750	3.4250	3.4917
Std. Deviation	1.00989	1.06187	1.05945	.61781

## Statistics

	تحرص المؤسسة بصفة دائمة على منح قيمة تسعى المؤسسة إلى إدخال أحدث التقنيات لإنجاز الأعمال	تسعى المؤسسة بشكل مستمر لتوفير المناخ الذي يساعد على التميز في تنفيذ المهام	تصمم المؤسسة عملياتها وتنفذها بطريقة سهلة وبسيطة	تكتسب تكنولوجيا المعلومات المؤسسة الدقة في إنجاز الأعمال	بعد تميز العمليات
N Valid	40	40	40	40	40
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.0250	3.9500	3.5000	4.2750	3.9000
Std. Deviation	.73336	.78283	.90582	.83972	.55412

## الملحق رقم (07): اختبار فرضيات الدراسة

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.503 <sup>a</sup>	.253	.234	.32263	.253	12.893	1	38	.001

a. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.342	1	1.342	12.893	.001 <sup>b</sup>
	Residual	3.955	38	.104		
	Total	5.297	39			

a. Dependent Variable: التميز التنظيمي

b. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.522	.333		7.576	.000
	الإدارة الإلكترونية	.321	.089	.503	3.591	.001

a. Dependent Variable: التميز التنظيمي

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.405 <sup>a</sup>	.164	.142	.34130	.164	7.477	1	38	.009

a. Predictors: (Constant), بعد عناد الحاسوب

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.871	1	.871	7.477	.009 <sup>b</sup>
	Residual	4.426	38	.116		
	Total	5.297	39			

a. Dependent Variable: التميز التنظيمي

b. Predictors: (Constant), بعد عناد الحاسوب

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.931	.288		10.187	.000
	بعد عناد الحاسوب	.211	.077	.405	2.734	.009

a. Dependent Variable: التميز التنظيمي

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.374 <sup>a</sup>	.140	.117	.34633	.140	6.164	1	38	.018

a. Predictors: (Constant), بعد شبكة الاتصال

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.739	1	.739	6.164	.018 <sup>b</sup>
	Residual	4.558	38	.120		
	Total	5.297	39			

a. Dependent Variable: لتمييز التنظيمي ا

b. Predictors: (Constant), بعد شبكة الاتصال

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.042	.272		11.182	.000
	بعد شبكة الاتصال	.172	.069	.374	2.483	.018

a. Dependent Variable: التمييز التنظيمي

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.374 <sup>a</sup>	.140	.117	.34627	.140	6.180	1	38	.017

a. Predictors: (Constant), بعد البرمجيات

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.741	1	.741	6.180	.017 <sup>b</sup>
	Residual	4.556	38	.120		
	Total	5.297	39			

a. Dependent Variable: التمييز التنظيمي

b. Predictors: (Constant), بعد البرمجيات

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.889	.332		8.700	.000
	بعد البرمجيات	.216	.087	.374	2.486	.017

a. Dependent Variable: التمييز التنظيمي

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.433 <sup>a</sup>	.188	.166	.33655	.188	8.770	1	38	.005

a. Predictors: (Constant), بعد المورد البشري

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.993	1	.993	8.770	.005 <sup>b</sup>
	Residual	4.304	38	.113		
	Total	5.297	39			

a. Dependent Variable: التميز التنظيمي

b. Predictors: (Constant), بعد المورد البشري

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.031	.233		12.998	.000
	بعد المورد البشري	.196	.066	.433	2.961	.005

a. Dependent Variable: التميز التنظيمي

## الملحق رقم (08): مكاتب الدراسة

عدد الإستبانات الموزعة	المؤسسة
16	مكتب بريد الجزائر القباضة الرئيسية
08	مكتب بريد أدرار أول نوفمبر 1954
08	مكتب بريد الحي الإداري
14	مكتب بريد أدرار سيدي محمد بلكبير
04	مكتب بريد أدرار توات

## ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر-وكالة أدرار- ، على اعتبار أن التطور الحاصل في مجال الأعمال الإدارية أدى إلى إحداث تغييرات على مستوى المنظمات من خلال التخلي عن الإدارة التقليدية و انتهاج أسلوب الإدارة الإلكترونية التي أصبح تبنيها أمرا حتميا وضروريا من اجل ضمان الاستمرار والاستقرار في ظل بيئة تنافسية شرسة، وللتعرف على ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة بريد الجزائر-وكالة أدرار-اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل بيانات الإستبانة التي تم تصميمها للإجابة على التساؤلات المطروحة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، التميز التنظيمي.

### Summary:

The study aimed to **clarify the extent of the contribution of electronic management to achieving organizational excellence in Algiers Post ; "Adrar agency"** considering that the development in the field of business administration led to some changes in the level of organizations by abandoning the traditional management and adopting the electronic management method whose adoption became inevitable and necessary for the continuity and stability in light of a fierce and competitive environment and to identify the contribution of electronic management in achieving organizational excellence in Algiers Post "Adrar Agency".

We adopted the descriptive analytical method in describing and analyzing the questionnaire data that was designed to answer the questions posed .

The study concluded that there is a statistically significant effect between electronic management and organizational excellence in the workplace institution .

**Key Words:** electronic management, organizational excellence.