



African Journal of Advanced Pure and Applied Sciences (AJAPAS)

Online ISSN: 2957-644X

Volume 3, Issue 3, 2024, Page No: 89-98

Website: <https://aaasjournals.com/index.php/ajapas/index>

(1.55): 2023 معامل التأثير العربي SJIFactor 2023: 5.689 ISI 2022-2023: 0.557
Special issue: First Libyan Conference on Technology and Innovation (LCTI-2024), Benghazi, Libya

آلية عمل الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الليبية من وجهة نظر الموظفين دراسة ميدانية (على شركة المدار الجديد بنغازي)

د. عائشة الهادي محمد أبو عبدالله^{1*}، أ. نسرين فرج الجهمي²

¹ قسم التسويق، كلية الاقتصاد العجالات، الزاوية، طرابلس، ليبيا

² قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، بنغازي، ليبيا

The Mechanism of Electronic Management in Libyan Telecommunications Companies From the Employees' Point of View Field Study (on Al-Madar Al-Jadeed Company, Benghazi)

Dr.Aisha Al-Hadi Abu Abdullah^{1*}, Nasrin Faraj Al-jahmi²

¹ Department of marketing, Faculty of Economy calamities, University of Zawia, Tripoli, Libya

² Department of management, Faculty of Economy, University of Benghazi, Benghazi, Libya

*Corresponding author: aishahadei6@gmail.com

Received: March 10, 2024

Accepted: May 05, 2024

Published: May 10, 2024

المخلص

جاءت هذه الدراسة لدراسة آلية عمل الإدارة الإلكترونية من أجل التعرف على المعوقات التي تحد من عملها المتمثلة في (المعوقات بشرية، المعوقات تنظيمية، المعوقات التقنية، المعوقات المالية) بشركة المدار الجديد بنغازي، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه المنهج الملائم لطبيعة هذه الدراسة وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة والكتب والدوريات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، تم تصميم أداة البحث عبارة عن استبانة لمعرفة وجهات نظر الموظفين، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين بشركة المدار بنغازي من وجهة نظر الموظفين، والبالغ عددهم (100) موظف، فقد تمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) باستخدام بعض الاساليب الاحصائية المناسبة. اوضحت نتائج الدراسة من خلال التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة ان الية عمل الادارة الإلكترونية داخل الشركة محل الدراسة تحدها عدد من المعوقات، وقد كان اكثر المعوقات التي تحد من عمل الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة المدار الجديد كانت المعوقات المالية، حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 3.93 بينما جاءت المعوقات البشرية في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي 2.96. ولقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: تكثيف الدورات التدريبية لموظفين الشركة على تطبيق الإدارة الإلكترونية. زيادة عدد المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسب الآلي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، المعوقات الإدارية، المعوقات البشرية.

Abstract

This study examined the working mechanism of e-administration in order to identify the constraints that limit its work: (human, regulatory, technical, and financial) impediments to New Orbit Benghazi, For the purpose of achieving this objective, the analytical descriptive curriculum has been used as the appropriate curriculum for the nature of this study by accessing previous studies, books and periodicals relevant to the study's subject matter, The search tool is designed as a questionnaire for knowing employees' views and the study community is an employee of orbit company Benghazi from the employee's point of view. Of the 100 staff members, statistical processing will be done using the Statistical Analysis Programme (SPSS) using some appropriate statistical methods. The results of the study showed through statistical analysis of the study axes that the mechanism of electronic management work within the company in question is limited by a number of constraints The most

restrictive constraint on the work of e-management from the point of view of the New Orbit Company's employees was financial constraints, coming in the first order with an average account of 3.93, while human constraints were last with an average account of 2.96. The study came up with a series of recommendations, the most important of which were: to intensify training courses for the company's employees on the application of electronic management. Increased number of computer maintenance specialists.

Keywords: Management, Electronic, Administrative handicaps, Human handicaps.

مقدمة

تعتبر الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث وهي إحدى مفاهيم الثورة الرقمية في عصر المعلومات وتطبيق الإدارة الإلكترونية يشير إلى الاستغلال الأمثل والأفضل لتقنية المعلومات من حيث تحسين مستويات الأداء ورفع الكفاءة وتحقيق الفعالية في الوصول إلى المستهدف، والتحول من الإدارة التقليدية في إدارة الأعمال والأنشطة إلى الإدارة الإلكترونية يكاد يصبح مطلب ملح من الانتشار الواسع لتقنية المعلومات والاتصالات في النظم الاقتصادية والاجتماعية والإدارية إذا ما أرادت المنظمات الاستمرار ومواكبة العصر والاستفادة من الفرص التي تطرحها تقنية المعلومات؛ فإنه يجب على الإدارة أن تكون قادرة على التكيف والتأقلم السريع مع التغييرات التقنية ومجاراتها، ومع النمو المتسارع في المعطيات المعرفية والتقنية والمعلوماتية وانتشار الشبكة العنكبوتية للمعلومات ومواقع الويب التجارية وغيرها في هذا المجال. أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سوى على مستوى القطاع الخاص أو الحكومي أو المخطط، كما أدى هذا التحول إلى ضرورة إيجاد طرق تنظيمية وتشريعية تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الإلكترونية وواقعها، وأهميتها ومشاكلها وإعادة تقويم نظريات الإدارة ونماذجها سواء على المستوى إدارة القطاع الخاص أو أم وبما يتماشى مع حجم التدابير اللازمة لمواجهة متطلبات العصر الإلكتروني، ولكي تتمكن من إجراء عمليات التحول السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يجب أن نتعرف على أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية وعلى أيضاً على المعوقات والعراقيل التي قد تحول دون التطبيق السليم لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية. (ياسين، 2007)

مشكلة الدراسة

تعد الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت في الوقت الحالي، وهي مرتبطة بثورة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة، وخصوصاً في ظل عصر العولمة وتدفع المعرفة المتسارع الذي شكل عبئاً على مؤسسات الخدمية في عملية التحكم في التقنية والتكنولوجيا، الأمر الذي دعا إلى الحاجة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تيسر عملية تحقيق الأهداف بأقل جهد وتكلفة، وبرزت الحاجة إليها أيضاً بعد مرور بلانا بأزمات متلاحقة من حروب وأوبئة مثل جائحة كورونا، فهنا تستدعي الحاجة إلى تطبيق إدارة إلكترونية فاعلة تسمح بتطوير أداء هذه المؤسسات. ولتحقيق تطبيق إدارة إلكترونية لا بد أن يكون هناك فهم أفضل للعوائق التي تعترض نجاح تطبيقها، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات، التي من أهمها التزامم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية.

وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على التساؤل الرئيس:

ماهي آلية عمل الإدارة الإلكترونية بشركة المدار بمدينة بنغازي؟

يتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وما أهم خصائصها وأهميتها؟
2. ما أهم المعوقات التي تحد من آلية عمل الإدارة الإلكترونية في شركة المدار بمدينة بنغازي من وجهة نظر الموظفين؟

الدراسات السابقة:

- دراسة (سالم، 2021)، بعنوان: " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي - (كلية العلوم الزنتان، ليبيا): دراسة وصفية. " هدفت الدراسة إلى التعرف والكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي (كلية العلوم بالزنتان)، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالجامعة، واستخدم الباحثان أسلوب أخذ آراء وأجوبة الأساتذة والموظفين في الجامعة، وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن هناك ضعفاً في البنية التحتية والإمكانيات المادية التي تساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية في الجامعة، بالإضافة إلى قلة الكوادر المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات للعمل داخل الجامعة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وزيادة المخصصات المالية في مجال تقنية المعلومات، بالإضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية لموظفي الجامعة في مجال الإدارة الإلكترونية.

- دراسة (رجاء المنقوش، 2018)، بعنوان واقع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالاتصال الإداري كما يدركها العاملون بأقسام التسجيل بجامعة مصراتة، تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالاتصال الإداري، كما يدركها العاملون بأقسام التسجيل بجامعة مصراتة، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة، وتم التأكد من صدقها وثباتها، طبقت الاستبانة على جميع العاملين بأقسام التسجيل البالغ عددهم (95). توصلت الدراسة إلى النتائج أهمها: إن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة مصراتة من وجهة نظر مجتمع الدراسة غير مرضية، وإن واقع تطبيق الاتصال الإداري بجامعة مصراتة من وجهة نظر مجتمع البحث تتميز بالتقبل والإيجابية. وتوجد علاقة إيجابية دالة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وأبعاد الاتصال

الإداري المتمثلة في اتخاذ القرارات وسرعة الأداة، بينما لا توجد علاقة في أبعاد الاتصال الإداري المتمثلة في توفير المعلومات وتحقيق الأهداف.

- دراسة (صلاح شيخ، 2015): بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، هدف هذه الدراسة إلى دراسة تحديد المعوقات والمشكلات التي تواجه شركات الاتصالات في اللاذقية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومحاولة التوصل إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من المتوقع أن تساعد الشركات محل الدراسة على تذليل تلك المعوقات، ولتحقيق ذلك قام الباحث بدراسة العلاقة بين وجود كل من المعوقات (الإدارية، المالية، التشريعية، التقنية، البشرية، الأمنية)، وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة تشير إلى درجة موافقة بين ضعيفة إلى متوسطة حول وجود المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإلى درجة موافقة متوسطة حول وجود كل من (المعوقات المالية، والمعوقات التشريعية، والمعوقات التقنية، والمعوقات البشرية، والمعوقات الأمنية) التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما أشارت إلى درجة موافقة متوسطة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات محل الدراسة.

- دراسة (عبدالسلام معيوف المسماري، 2007)، بعنوان إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية الليبية، هدفت الدراسة للكشف عن مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية العامة بمدينة بنغازي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات بهذه المنظمات والبالغ عددهم (276) مدير وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية تكونت من (166) مديراً واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات، التي تم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: بينت الدراسة أن هناك وضوحاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى المديرين. أن هناك إدراك ودعم من قبل المديرين، وأن للإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية العامة بمدينة بنغازي. كشفت الدراسة أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية أهمها قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.

- دراسة (الكسار، 2004)، بعنوان نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية في شركات الاتصالات السعودية: ركزت هذه الدراسة على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات السعودية، وأكدت أسبقية هذه الشركة في تطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وعلى مستوى العالم العربي. توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: تأكيد نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية في شركات الاتصالات السعودية، كما بينت توفر رضا عالي جداً عن تطبيق التعاملات الإلكترونية في الشركة، بالإضافة إلى عدم وجود معوقات تواجه التطبيق. ومن أهم توصياتها: ضرورة قيام تقنية المعلومات بوضع خطة طوارئ بديلة للعمل الإلكتروني في الشركة.

التعقيب عن الدراسات السابقة:

على الرغم من تباين الدراسات السابقة وما أثمرها من مواضيع ذات أهمية بحث كبيرة ضمن الإطار النظري للدراسة الحالية إلا أنه هناك اتفاق واختلاف مع الدراسات الحالية يستخلصه الباحثان في النقاط التالي:

تشابه الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في طبيعة المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة لجمع البيانات، بينما تختلف الدراسات السابقة عن هذه الدراسة الحالية في كونها طبقت في بيئات مختلفة عن بيئة هذه الدراسة، كشف بعض الدراسات المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية في شركة المدار بمدينة بنغازي.
2. التعرف على آلية الإدارة الإلكترونية في شركة المدار بمدينة بنغازي.
3. توضيح أهم المعوقات التي تحد من آلية عمل الإدارة الإلكترونية في الشركة محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الآتي:

أهمية الموضوع في حد ذاته وهو تطبيق الإدارة الإلكترونية شركة المدار بمدينة بنغازي بالإضافة إلى التعرف على آلية الإدارة الإلكترونية في شركة المدار بمدينة بنغازي، أيضاً التعرف على طبيعة هذه المعوقات سواء أكانت معوقات بشرية، مالية، تنظيمية، فنية، تقنية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على آلية الإدارة الإلكترونية بشركة المدار بمدينة بنغازي.

الحدود المكانية والزمنية: اقتصرت هذه الدراسة على شركة المدار بمدينة بنغازي، 2023 – 2024

التعريفات الإجرائية:

1. المعوقات: تعرف بأنها " جميع العوائق المالية والإدارية والفنية والاجتماعية والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق أهداف برامجه الإدارية. (الحسن، المغيدي، 1997)

2. الإدارة الإلكترونية: بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات، خاصة تطبيقات الأنترنت المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية، لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الحكومة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عاليتين، بما يحقق العدالة والمساواة (بدر السيد، 2015: 23).

2. الإدارة: بأنها: "النشاط الموجه نحو التعاون المثمر والتنسيق الفعال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة من أجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة (النمر وآخرون، 2006)"

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من الموظفين، وقد بلغ عددهم (100) موظف. وتم سحب عينة عشوائية حجمها (50) مفردة. تم إعداد استبانة خاصة بالدراسة وتوزيع (50) منها تم تحليل (49) واحدة فقط غير صالحة للتحليل، وبالتالي حجم العينة الخاضعة للدراسة 49 موظف.

منهجية الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية (معوقات بشرية، معوقات تنظيمية، معوقات تقنية، معوقات مالية) بشركة المدار بمدينة بنغازي، قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، من خلال الاستعانة بمصادر بحثية تمثلت في قراءات واسعة في مراجع الأدب الإداري وذلك بالاطلاع على المجالات والمؤتمرات العلمية والتقارير الصادرة عن هيئات المنظمات المحلية والدولية.

الإطار النظري:

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث وهي إحدى مفاهيم الثورة الرقمية في عصر المعلومات وتطبيق الإدارة الإلكترونية يشير إلى الاستغلال الأمثل لتقنية المعلومات من حيث تحسين مستويات الأداء ورفع الكفاءة وتحقيق الفعالية في الوصول إلى المستهدف والتحول من الإدارة التقليدية في إدارة الأعمال والأنشطة إلى الإدارة الإلكترونية يكاد يصبح مطلب ملح مع الانتشار الواسع لتقنية المعلومات والاتصالات في النظم الاقتصادية والاجتماعية والإدارية إذا أردت المنظمات الاستمرار ومواكبة العصر والاستفادة من الفرص التي تطرحها تقنية المعلومات فإنه يجب على الإدارة أن تكون قادرة على التكيف والتناغم السريع من التغيرات التقنية ومجاراتها . (ياسين، 2007: 10)

ويعرفه (السالمي، 2016: 135)، هي عملية ميكنة مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين وتحسين الخدمات والمعاملات لربطها لاحقاً مع الحكومة الإلكترونية.

أيضاً يري (القحطاني، 2018: 10)، القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات ألياً للمستفيدين في أي زمان ومكان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء.

تعريف الإدارة الإلكترونية:

رغم أن التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية. نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية، بأنها "إنجاز المعاملات الإدارية، أو تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجازها مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات. (محمد ياسين ، 2017) ، كما عرفت بأنها الاستغناء عن المعلومات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً، (فاطمة بلقرع ، 2021) كما عرفت الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل الفاعل داخل الدولة الوطنية، وكيف أثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها، حيث عرفت من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة، للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار،

في حين ركز تعريف نجم للإدارة الإلكترونية، على الإمكانيات، وعرفها بأنها: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت، وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية، للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة (نجم، 2019: 20).

أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل، نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولية:

1. تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية، وفي خلال 24 ساعة يومياً وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
2. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء، تبقى محدودة وتلزمهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

4. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة، أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما ينهي أثار العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

5. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات (إبراهيم، 2010: 50).

أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها وسيلة بناء اقتصاد قوي وتسهم في حل المشاكل الاقتصادية، وتكون وسيلة خدمة اجتماعية، تسهم في بناء مجتمع واعد، ووسيلة أداء، باجتيار كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الإداري، كما أنها وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التكنولوجية من إمكانيات التحليل، والمراجعة بشكل دقيق للأنشطة التي تتم على المواقع، فهي تستغني عن المستندات الورقية وما تستلزم من نفقات، كما تساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات، وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء على التأخير في إصدار القرارات الإدارية، وتكمن أهميتها في النقاط الآتية:

1. تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب رقمية جديدة، تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.
2. تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المنظمة المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاثة مزايا أساسية لها، تتمثل في:

أ - تحسين الخدمات المقدمة.

ب - تحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل.

ج - زياد العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والعملاء (المكاوي، 2016: 73).

3. انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

4. تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية (غنيم، 2014: 43).

5. إن نظم المعلومات الرقمية، تكمن من إحداث طفرة في العمليات يستحيل أن تقع في ظل النظم الورقية (توفيق، 2015: 122).

خصائص الإدارة الإلكترونية:

يمكن تلخيص خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل.

- القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم.

- استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.

- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي.

- تتجاوز الحدود الزمانية والمكانية التي تفيد حركة التعاملات.

- الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن ومنظمات الأعمال من خلال التفاعل فيما بينهم وانخفاض أوقات إنجاز الأعمال (عادل حروشالمفرحي وآخرون، 2007: 13).

- اعتماد مبدأ التكامل لاستثمار الجهد والوقت والحيز المكاني.

- الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع وتحسين أداء الحكومة.

- توفير المتابعة والمراقبة الإلكترونية لسير الأعمال واستبدال البريد الصادر والوارد بالبريد الإلكتروني الذي يوفر المزيد من الوقت والجهد والتكلفة.

- تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها تنظيم غير جامد، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة (سليمة بن حسين، 2014: 216).

إجراءات الدراسة الميدانية:

توزيع بيانات الدراسة حسب البيانات الشخصية

جدول 1: يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير النوع

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة % |
|---------|---------|---------|----------|
| النوع | ذكر | 44 | 89.8 |
| | أنثى | 5 | 10.2 |
| | المجموع | 49 | 100.0 |

يتضح من الجدول (1) أن معظم عينة الدراسة كانت من الذكور حيث بلغت نسبة الذكور 89.8 %.

جدول 2: يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير العمر

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة % |
|---------|------------------|---------|----------|
| العمر | أقل من 30 سنة | 7 | 14.3 |
| | من 30 إلى 40 سنة | 24 | 49.0 |
| | من 41 إلى 50 سنة | 15 | 30.6 |
| | أكثر من 50 سنة | 3 | 6.1 |
| | المجموع | 49 | 100.0 |

يوضح الجدول 2 ان الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة حصلت على أكبر تكرار بنسبة 49.0% بينما حصلت الفئة العمرية أكثر من 50 سنة على أكبر نسبة 6.1% .

جدول 3: يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة % |
|-----------------|-------------|---------|----------|
| المؤهل التعليمي | دبلوم متوسط | 10 | 20.4 |
| | دبلوم عالي | 20 | 40.8 |
| | مؤهل جامعي | 12 | 24.5 |
| | ماجستير | 7 | 14.3 |
| | دكتوراه | 0 | 0 |
| | المجموع | 49 | 100.0 |

من جدول 3 يتضح ان المستوى التعليمي (دبلوم عالي) حاز على أعلى نسبة 40.8% بينما تحصل المستوى التعليمي ماجستير على أقل نسبة 14.3% بينما انعدم المؤهل التعليمي دكتوراه.

جدول 4: يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة (مدة الخدمة في الوظيفة)

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة % |
|------------------|--------------------------|---------|----------|
| عدد سنوات الخبرة | أقل من 5 سنوات | 6 | 12.2 |
| | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 21 | 42.9 |
| | من 10 إلى أقل من 15 سنة | 11 | 22.4 |
| | من 15 سنة فأكثر | 11 | 22.4 |
| | المجموع | 49 | 100.0 |

من خلال الجدول 4 يتضح ان عدد سنوات الخبرة الأكثر نسبة كانت من 5 إلى أقل من 10 سنوات (42.9%) بينما كانت النسبة الأقل من نصيب الفئة أقل من 5 سنوات (12.2%)

جدول 5: يوضح توزيع بيانات الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي الحالي

| المتغير | التصنيف | التكرار | النسبة % |
|----------------|------------------|---------|----------|
| المسمى الوظيفي | موظف | 22 | 44.9 |
| | مشرف مركز | 6 | 12.2 |
| | مشرف وحدة | 11 | 22.4 |
| | رئيس قسم | 9 | 18.4 |
| | مساعد مدير دائرة | 1 | 2.0 |
| | مدير إدارة | 0 | 0 |
| | المجموع | 49 | 100.0 |

من خلال الجدول 5 يتضح ان المسمى الوظيفي الأكثر نسبة في عينة الدراسة كان موظف (44.9%) بينما كانت النسبة الأقل من نصيب المركز مساعد مدير دائرة 2% .

ثبات أداة الدراسة وصدقها:

الصدق:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تكونت من أساتذة الجامعات المتخصصين من الأساتذة المحكمين حيث قاموا بإبداء آرائهم حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل مجال من مجالات الاستبانة وكذلك مدى وضوح صياغتها اللغوية، ويُشير مفهوم الصدق إلى مدى مناسبة الاستبانة للغرض الذي صممت من أجله، وللتأكد من صدق الاستبانة تم استخدام طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي، ويُقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، فقد بلغ معامل الصدق (0.97). كما يوضح الجدول (6)، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وتم تصميمها فعلاً لما يجب قياسه.

ثبات مقياس الدراسة

يقصد بثبات الاستبانة هو الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تحقق الباحثان من ثبات الاستبانة من خلال معامل الثبات (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha) حيث تم حساب معامل الثبات لأسئلة الاستبانة وكانت قيمة المقياس للاستبيان ككل (20 فقرة) 0.94، حيث أعطت درجة ثبات كافية تدعو إلى الثقة في كل مجالات الدراسة وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول 6: ثبات وصدق مقياس الدراسة

| معامل الصدق | معامل الثبات ألفا كرونباخ | عدد العبارات | محاور الدراسة |
|-------------|---------------------------|--------------|--------------------|
| 0.94 | 0.88 | 5 | المعوقات التنظيمية |
| 0.94 | 0.88 | 5 | المعوقات التقنية |
| 0.89 | 0.80 | 5 | المعوقات البشرية |
| 0.95 | 0.90 | 5 | المعوقات المالية |
| 0.98 | 0.94 | 20 | الاستبانة ككل |

جدول 7 وضح مستويات ليكرت الخماسي حسب قيمة الوسط الحسابي المرجح من أجل تفسير النتائج اعتماداً على هذا الجدول.

جدول 7: ميزان درجات مقياس ليكرت الخماسي

| الوسط الحسابي المرجح | مستوى اتجاه الإجابة |
|----------------------|---------------------|
| 1.79 | منخفض جداً |
| 2.59-1.80 | منخفض |
| 3.39-2.60 | متوسط |
| 4.19-3.40 | مرتفع |
| 5-4.20 | مرتفع جداً |

عرض وتحليل البيانات المتعلقة بمحاور الدراسة

لإجابة التساؤل الرئيس ما أهم المعوقات التي تحد من الية عمل الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة المدار تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الأهمية لفقرات محاور الدراسة كما موضح في الجداول الآتية.

محور المعوقات التنظيمية:

جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية لمحور المعوقات التنظيمية

| ت | فقرات المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الأهمية |
|---|--|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 1 | تفتقر الشركة إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية. | 3.57 | 1.258 | 2 | مرتفع |
| 2 | تفتقر الشركة إلى قسم خاص بالإدارة الإلكترونية فيها. | 3.63 | 1.093 | 1 | مرتفع |
| 3 | ضعف دعم القيادات الشركة لمشروع الإدارة الإلكترونية. | 3.12 | 1.166 | 4 | مرتفع |
| 4 | تستجيب إدارة الشركة ببطء لمطالب التغيير. | 2.98 | 1.181 | 5 | متوسط |
| 5 | يعيق الهيكل التنظيمي الحالي تطبيق الإدارة الإلكترونية. | 3.16 | 1.106 | 3 | مرتفع |

| | | | |
|-------|------|------|--|
| متوسط | 0.96 | 3.29 | المتوسط العام والانحراف المعياري العام |
|-------|------|------|--|

يوضح الجدول (9) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمحور **المعوقات التنظيمية** الوظيفي لموظفي شركة المدار حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.98- 3.63) حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على تفتقر الشركة إلى قسم خاص بالإدارة الالكترونية فيها بمتوسط حسابي 3.63 بانحراف معياري 1.093 بينما تحصلت الفقرة التي تنص على تستجيب إدارة الشركة ببطء لمطالب التغيير على المرتبة الاخيرة بمتوسط 2.98 بانحراف معياري 1.181. يتضح من الجدول ايضا ان المتوسط العام لفقرات محور **المعوقات التنظيمية** الوظيفي لموظفي شركة المدار بلغ قيمة (3.29) وهذا يدل على مستوى متوسط من وجود **المعوقات التنظيمية** من وجهة نظر افراد عينة الدراسة.

محور المعوقات التقنية

جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاهمية لمحور المعوقات التقنية

| ت | فقرات المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاهمية |
|---|---|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 1 | ضعف مستوى البيئة التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية. | 3.57 | 1.27 | 3 | مرتفع |
| 2 | تدني تكامل الغرف الإدارية بما يتناسب مع تقنيات الإدارة الالكترونية. | 3.55 | 1.31 | 4 | مرتفع |
| 3 | قلة كفاية أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة في الشركة | 4.16 | 0.94 | 1 | مرتفع |
| 4 | نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الالكترونية | 3.37 | 1.22 | 5 | مرتفع |
| 5 | ضعف خدمة الاتصالات في الشركة. | 3.96 | 1.12 | 2 | مرتفع |
| | المتوسط العام والانحراف المعياري العام | 3.72 | 0.98 | | مرتفع |

يوضح الجدول (10) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمحور **المعوقات التقنية** حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.37- 4.16) حيث جاءت في المرتبة الاولى الفقرة التي تنص على قلة كفاية أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة في الشركة بمتوسط حسابي 4.16 بانحراف معياري 0.94 بينما تحصلت الفقرة التي تنص على نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الالكترونية على المرتبة الاخيرة بمتوسط 3.37 بانحراف معياري 1.22. يتضح من الجدول ايضا ان المتوسط العام لفقرات محور **المعوقات التقنية** بلغ قيمة (3.72) وهذا يدل على مستوى عالي من وجود محور **المعوقات التقنية** من وجهة نظر افراد عينة الدراسة.

محور المعوقات البشرية

جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاهمية لمحور المعوقات البشرية

| ت | فقرات المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الاهمية |
|---|--|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 1 | ضعف انتشار ثقافة التغيير بين الأقسام الشركة. | 52.4 | 1.17 | 5 | متوسط |
| 2 | النقص في عدد الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسب الآلي. | 3.45 | 1.14 | 1 | مرتفع |
| 3 | ضعف تدريب الموظفين لاستخدام التقنيات الالكترونية. | 2.63 | 1.36 | 4 | متوسط |
| 4 | مقاومة إدارة الشركة للتغيير. | 3.02 | 1.05 | 3 | متوسط |
| 5 | ضعف اقتناع إدارة الشركة بجدوى تطبيق الإدارة الالكترونية. | 3.25 | 1.09 | 2 | متوسط |
| | المتوسط العام والانحراف المعياري العام | 2.96 | 0.83 | | متوسط |

يوضح الجدول (11) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمحور المعوقات البشرية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (2.45-3.45) حيث كانت اول المعوقات اهمية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة النقص في عدد الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسب الآلي بمتوسط حسابي 3.45 بانحراف معياري 1.14 بينما كانت اقل المعوقات من وجهة نظر افراد عينة الدراسة ضعف انتشار ثقافة التغيير بين الأقسام الشركة حيث تحصلت على المرتبة الاخيرة بمتوسط 2.45 بانحراف معياري 1.17. يتضح من الجدول ايضا ان المتوسط العام لفقرات بعد المعوقات البشرية. بلغ قيمة (2.96) وهذا يدل على مستوى متوسط من اهمية الاهتمام بمحور المعوقات البشرية.

المعوقات المالية

جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاهمية لمحور المعوقات المالية.

| ت | فقرات المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة الأهمية |
|---|--|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 1 | نقص الإمكانيات المادية في مجال التعاون مع المؤسسات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية | 63.8 | 1.19 | 4 | مرتفع |
| 2 | قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الحاسوب. | 4.27 | 0.76 | 1 | مرتفع جدا |
| 3 | قلة توفير الدعم المالي اللازم للاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الالكترونية. | 4.10 | 0.87 | 2 | مرتفع |
| 4 | نقص الإمكانيات المادية في مجال التعاون مع المؤسسات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية | 3.96 | 1.04 | 3 | مرتفع |
| 5 | قلة المخصصات المالية لبرامج تدريب الموظفين في مجال الإدارة الالكترونية. | 3.49 | 1.47 | 5 | مرتفع جدا |
| | المتوسط العام والانحراف المعياري العام | 3.93 | 0.93 | | مرتفع |

يوضح الجدول (12) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المتعلقة بمحور المعوقات المالية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (3.5833-4.27) حيث جاءت في المرتبة الاولى الفقرة التي تنص على قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الحاسوب بمتوسط حسابي 4.27 بانحراف معياري 0.76 بينما تحصلت الفقرة التي تنص على قلة المخصصات المالية لبرامج تدريب الموظفين في مجال الإدارة الالكترونية على المرتبة الاخيرة بمتوسط 3.49 بانحراف معياري 1.47. يتضح من الجدول ايضا ان المتوسط العام لفقرات محور المعوقات المالية بلغ قيمة (3.93) وهذا يدل على مستوى مرتفع من اهمية محور المعوقات المالية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة.

نتائج الدراسة:

1. اوضحت نتائج الدراسة من خلال التحليل الاحصائي لمحاور الدراسة ان اكثر المعوقات التي تحدمن الية عمل الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة المدار كانت المعوقات المالية حيث جاءت في الترتيب الاول بمتوسط حسابي 3.93 بينما جاءت المعوقات البشرية في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي 2.96.
2. اتضح من نتائج التحليل الاحصائي ان الفقرة تفقر الشركة إلى قسم خاص بالإدارة الإلكترونية فيها كانت من اول المعوقات التنظيمية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة المدار.
3. قلة كفاية أجهزة الحاسب الآلي المتوفرة في الشركة كانت من اول المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة المدار.
4. النقص في عدد الموظفين المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسب الآلي كانت من اول المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة المدار.
5. قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الحاسوب كانت من اول المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركة المدار.

توصيات الدراسة:

1. العمل على تعليم وتدريب وإعادة هندسة مهارات العاملين بما يتناسب مع تقنيات الإدارة الإلكترونية الشركة محل الدراسة.
2. زيادة عدد المتخصصين في صيانة أجهزة الحاسب الآلي.
3. العمل على توفير الأجهزة الحديثة لتواكب التطورات والتحديثات في عصرنا الحالي.
4. توفير الموارد المالية لصيانة الحاسوب داخل الشركة.

المراجع

- [1] ياسين، سعد غالب، (2005). الإدارة الإلكترونية، وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة .
[2] السالمي، علاء عبد الرزاق، (2016) " الإدارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.

- [3] القحطاني، شائع بن سعد، (2018): مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- [4] إبراهيم، خالد ممدوح، (2010)، الإدارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، ط 1 .
- [5] السيد اسماعيل القزاز، ب. م (2015)، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- [6] مكاوي، محمد محمود، (2016): الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون، المنصورة.
- [7] احمد محمد غنيم، (2014) الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل / المكتبة العصرية/ المنصورة/ مصر.
- [8] توفيق، عبد الرحمن، (2015)، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة مصر.
- [9] حروش المفرحي، ع. وآخرون، (2007)، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- [10] نجم عبود نجم، (2019)، الإدارة الإلكترونية"، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض.
- [11] محمد ياسين مختار ومريم لعشاب، (2017) اسهامات الادارة الالكترونية في التطوير الاداري، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 05.
- [12] فاطنة بلقرع، دلال العمري وهاجر قريشي، (2017)، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع.
- [13] سليمة بن حسين، س (2014)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية (07).
- [14] صلاح محمد شيخ ديب، (2015)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على شركات الاتصالات في اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (2).
- [15] الحسن محمد المغيدي، (1997)، معوقات الاشراف التربوي كما يراه المشرفون والمشرفات في محافظة الاحساء، رسالة ماجستير، مجلة البحوث التربوية، جامعة قطر.
- [16] عبد السلام معيوف المسماري، (2017)، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.
- [17] الكسار، محمد هلال، (2004)، نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية في شركات الاتصالات السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- [18] سالم، احمد سالم، (2021)"معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة الجبل الغربي – كلية العلوم بالزنتان ليبيا ، رسالة ماجستير، جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية ، جاوه الشرقية ، اندونيسيا.
- [19] المنقوش، رجا علي يوسف (2018)، واقع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالاتصال الإداري كما يدركها العاملون بأقسام التسجيل بجامعة مصراتة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية.
- [20] النمر، سعود محمد، خاشقجي، هاني يوسف، (2006)، الإدارة العامة، الأسس والوظائف، الرياض، مكتبة الشقيري.