دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل عملية التخطيط

دراسة ميدانية لمؤسسة كوندور برج بوعريريج

الأستاذة: رحماني سناء

استاذ مساعد بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة المسيلة، الجزائر

الأستاذ الدكتور: رحماني موسى

أستاذ التعليم العالي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة بسكرة، الجزائر

ملخص :

هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تفعيل عملية التخطيط، ومدى تطبيق مؤسسة كوندور للإدارة الإلكترونية، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من 152 إداري، وبلغت العينة 79 إداري أخذت بطريقة عشوائية.

وأظهرت نتائج الدراسة أنّ تطبيق مؤسسة كوندور للإدارة الإلكترونية يرقى إلى المستوى المطلوب، فهي تتوفر على عناصر الإدارة الإلكترونية، وفي مقدمتها العنصر البشري، تليه أجهزة الحاسوب وملحقاته، ثم قواعد البيانات والبرمجيات، وفي الأخير شبكات الاتصال، كما أن الإدارة الإلكترونية بكل عناصرها ساهمت في تفعيل عملية التخطيط بمؤسسة كوندور.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية – التخطيط– مؤسسة كوندور.

Abstract :

The conducted study aims primarily to highlight the significant role carried by an *electronic management,* in planning effectively, as well as to measure the extent to which this method is being applied by Condor Electronics. The aforementioned study included a population of 152 administrators, out of which a sample of 79 was taken at random.

Eventually, the findings of this study has demonstrated that Condor Electronics has indeed succeeded in implementing *e-management* commendably by adequately providing all necessary *e-management* elements, ranging from personnel, to equipment such as computers, to programs and databases, to communication networks. To conclude, the attained data evidently shows how crucial *e-management* is in ensuring an effective *planning* process for Condor Electronics

Keywords: **E-management (i.e. Electronic management) – Planning**

أولا: الجانب المنهجي

تمهيد

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية e-management من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية، فقد كان استخدام مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة في إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي، وفي عام 1974 أخذت مؤسسة "زيروكس" تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل، أما في سنة 1996 فكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا، وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية، واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.

وتعدّ الإدارة الإلكترونية جزءا أساسيا من واقع معاملات الحياة المعاصرة، وامتد تأثيرها ليغطي كافة المجالات بما فيها الاقتصادية، فالكثير من المؤسسات اليوم ومن بينها الجزائرية تحاول تبني منهج الإدارة الإلكترونية، وبما أن للإدارة بعدين تكنولوجي وآخر إداري، فهي تؤثر على وظائف العملية التسييرية، بما فيها وظيفة التخطيط، ومن هنا جاء التساؤل التالي:

إشكالية الدراسة: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل عملية التخطيط في مؤسسة كوندور؟

أهمية الدراسة:

1- إيضاح مفهوم الإدارة الإلكترونية من الناحية النظرية ومزاياها، وأهم مكوناتها.
2- إلقاء الضوء على أهمية الإدارة الإلكترونية وقدرتها على تفعيل وظيفة التخطيط في المؤسسة.

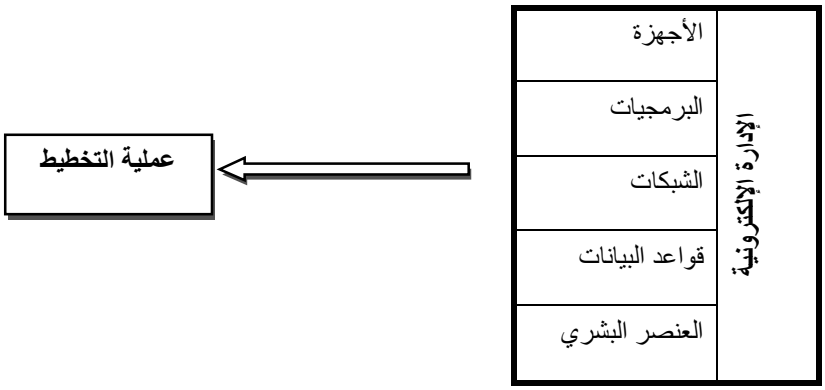
أهداف الدراسة:

1- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور.
2- التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بعناصرها (الحاسوب ولواحقه، شبكات الاتصال، البرمجيات، قواعد البيانات) في تفعيل عملية التخطيط في مؤسسة كوندور.

فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية تم صياغة الفرضيات التالية:

1- يرقى تطبيق مؤسسة كوندور للإدارة الإلكترونية إلى المستوى المقبول.
2- يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل عملية التخطيط في مؤسسة كوندور.

أنموذج الدراسة:



التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1– الإدارة الإلكترونية هي:"عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، والعنصر البشري)، وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها وتحسينها، وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة الانجاز بأقل تكلفة وفي اقصر وقت وبدقة عالية"

2– التخطيط هو :"عملية تحديد أهداف المؤسسة، ورسم الاستراتيجيات والطرق والعمليات لإنجازها".

ثانيا: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

ا- الدراسات السابقة:

1- دراسة (Hassan. N. Rawash :2014) بعنوان **« Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions »**، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الوظائف الإدارية وزيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة "جدارا"، ومساهمتها في تطوير الوظائف الإدارية، ووصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين الاعتماد على الأجهزة والبرامج وصناع المعرفة وبين الوظائف الإدارية للجامعة؛ وكانت المعاملات على الترتيب (0.96)، (0.92) و(0.94)، مما يدل على أن استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية من شأنه أن يسهم في تطوير الوظائف الإدارية ويزيد من فعاليتها.

2- دراسة (خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري:2013)، بعنوان **"مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين"**، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة

اليرموك في الأردن، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة، بينما كان بدرجة متوسطة من وجهة نظر الإداريين.

3- دراسة (موسي عبد الناصر، ومحمد قريشي:2011) بعنوان **"مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة – الجزائر)"**، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين عناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة، شبكات الاتصال، البرمجيات، صناع المعرفة) وأبعاد العمل الإداري في الكلية محل الدراسة، أي أن استخدام الكلية محل الدراسة للعناصر الإدارة الإلكترونية من شأنه أن يساهم في تطوير العمل الإداري ويزيد من فعاليته.

4- دراسة (محمد مسلم حسن علي ومحمد عباس عبد الرحيم: 2009)، بعنوان: **"الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير بعض وظائف الإدارة بجامعة تبوك"**، هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على درجة وجود بعض وظائف الإدارة الإلكترونية بجامعة تبوك، مع تقديم تصور مقترح لتطوير بعض وظائف الإدارة بجامعة تبوك في ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة وجود بعض وظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط، التنظيم، وصنع القرار، والرقابة) بجامعة تبوك من وجهة نظر أفراد العينة ككل جاء متوسطا، أي غير مرض، مما يستلزم بذل مزيد من الجهد لكي تصبح درجة وجودها كبيرة.

نلاحظ من خلال الدراسات السابقة أنّها تناولت علاقة الإدارة الإلكترونية بوظائف التسيير، و لم تفصل كلّ وظيفة على حدى، وكلها كانت دراسات على مستوى الجامعات، أما في دراستنا هذه فتناولنا مؤسسة إنتاجية وهي مؤسسة كوندور لصناعة الأجهزة الكهرومنزلية والإلكترونية، للتعرف على مدى تطبيق مثل هذه المؤسسات للإدارة الإلكترونية، ودورها في تفعيل عملية التخطيط، وتأثير كل عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية على هذه الوظيفة، فمن المعروف أن عملية التخطيط تكتسي أهمية بالغة في المؤسسات الصناعية، لأنّ من شأنها أن تقلل من تكاليف المؤسسة وتزيد من الأرباح.

II– الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

1–مفهوم الإدارة الإلكترونية

فيما يلي استعراض لبعض التعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية:

- يعرف عبود نجم الإدارة الإلكترونية بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".[1]
- بينما بن معلا العمري يعرفها بأنّها: " هي قدرة المؤسسة (عامة أو خاصة)، على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية – كشبكة الانترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني– فيما بينها وبين المواطنين ومؤسسات

الأعمال المتعاملة معها، بيسر ودقة عالية، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان".[2]

- أما Kalika فيعرفها بأنها: "دمج آثار وفرص تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمليات الإدارية".[3]

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي:"عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها وتحسينها، وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة الانجاز بأقل تكلفة وفي اقصر وقت وبدقة عالية".

2–مزايا الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من المزايا سواء للقطاع الخاص أو العام.

أ– مزايا الإدارة الإلكترونية بالنسبة للقطاع الخاص: توفر الإدارة الإلكترونية العديد من الفرص والمزايا للمؤسسات، والتي تتمثل بصفة أساسية فيما يلي:[4]

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة.
- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة.
- توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبائن والمستهلكين.
- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المؤسسة.
- تلافي مخاطر التعامل الورقي.
- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة أساسية في تنفيذ هذه الإدارة.

ب– مزايا الإدارة الإلكترونية على المستوى القطاع العام: وتتمثل في التالي:

- القضاء على البيروقراطية.
- الحد من الفساد الإداري.[5]
- دعم الاقتصاد الوطني.
- زيادة قدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية.
- تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة.[6]

3– عناصر الإدارة الإلكترونية

يمكن تقسيم عناصر الإدارة الإلكترونية كالتالي:

أ- المكونات المادية (الأجهزة) Hardware: وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات.[7]

ب- البرمجيات Software: تتوزع إلى فئتين هما:[8]

- برامج إدارة النظام: وهي نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.
- برامج التطبيقات: تشمل برامج التطبيقات العامة.

ج- شبكات الاتصال Networks: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والانترانت والاكسترانت، والشبكات المحلية LAN والشبكات المحلية الموسعة WAN.[9]

د- قواعد البيانات Data Bases: لا بد أن يكون لكل مؤسسة قاعدة بياناتها الخاصة بها عن كافة العوامل البيئية الخارجية والداخلية، وإدامة وتحديث هذه القاعدة من حيث إضافة كل ما يطرأ من تغييرات على العوامل البيئية، وذلك حتى تستطيع تزويد مختلف مستويات الإدارة بالمعلومات الصحيحة والحديثة لاستخدامها في اتخاذ القرارات التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

ه- العنصر البشري: يجب أن يكون الكادر البشري:[10]

1- مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى إطلاع دائم على كل جديد، حتى يصبح قادرا على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها، واستغلال إمكاناتها وقدراتها لمصلحة مؤسسته وبيئة عمله.

2- محفّز على الابتكار والمبادرة بالأفكار، ومعوّد على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.

3- قادر على التعامل مع الزبائن، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.

III- عملية التخطيط

يعتبر التخطيط الوظيفة الأولى والأساسية بالمقارنة مع الوظائف الأخرى (التنظيم، التوجيه والرقابة)، والتي تلازم المؤسسة وذلك مهما تكن طبيعتها، يتم ذلك من خلال وجود خطة معينة تقرر الإجراء المناسب لتحقيق هدف من أهداف المؤسسة، وقد وضع فايول التخطيط على رأس مهام الوظائف التسييرية.

1- مفهوم التخطيط:

حسب هنري فايول H.Fayol فإن التخطيط يمثل: "التنبؤ أو الاستشراف للمستقبل مع الاستعداد والتحضير لهذا المستقبل".[11]

أما هولت Holt فيعرفه بأنه: "أحد وظائف الإدارة الرئيسية الأربعة، وأنه عملية تحديد أهداف المؤسسة، ورسم الاستراتيجيات والطرق والعمليات لإنجازها". [12]

أما بيتر دراكر P.Drucker فيعرف التخطيط بأنه " عملية مستمرة لجعل قرارات المؤسسة منتظمة، مع أفضل معرفة ممكنة بالمستقبل، وتنظيم منتظم للجهود المطلوبة لتحمل مسؤولية هذه القرارات، وقياس نتائجها، بالمقارنة بالتوقعات وذلك من خلال تغذية عكسية (مرتدة) منتظمة ومنظمة".[13]

أي أنّ التخطيط بشكل عام هو التفكير المنظم الذي يسبق عملية التنفيذ من خلال استقراء الماضي ودراسة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل، لإعداد القرارات المطلوبة لتحقيق الهدف بالوسائل الفعالة.

التخطيط بشكل عام هو التفكير المنظم الذي يسبق عملية التنفيذ من خلال استقراء الماضي ودراسة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل، لإعداد القرارات المطلوبة لتحقيق الهدف بالوسائل الفعالة.

وتضم عملية التخطيط مجموعة من المراحل المتداخلة والمترابطة، وهي تتمثل في المراحل التالية:[14]

1- تحديد الأهداف؛
2- دراسة البيئة والتنبؤ بالتغيرات؛
3- وضع الخطط للتأكد من تحقيق الأهداف؛
4- التغذية العكسية (المعلومات المرتدة).

2- خصائص التخطيط الفعال: ليكون التخطيط فعال يجب توافر العناصر التالية:[15]

1- التوجه نحو الهدف.
2- البساطة والوضوح.
3- المرونة.
4- مراعاة مبدأ (التكلفة/ المنفعة).

ثالثا: الدراسة التطبيقية.

لإسقاط الدراسة على الجانب التطبيقي، تم إجراء دراسة ميدانية في مؤسسة كوندور للاجهزة الكهرومترلية والإلكترونية، بحيث يتكون مجتمع الدراسة من 152 موظف إداري، وتم أخذ عينة منه وبلغ عدد أفرادها 79 موظفا، موزعين بين أعمال سيكريتارية، أعمال إدارية غير إشرافية، إدارية إشرافية.

وتم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام حيث تضمن القسم الأول المعلومات الشخصية الخاصة بأفراد العينة، أما القسم الثاني فيتعلق بالإدارة الإلكترونية، في حين القسم الثالث تضمن عملية التخطيط.

1- ثبات الاستبيان

لمعرفة مدى ثبات الاستبيان، وإمكانية استخدامه لأغراض البحث، قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (2): قيم معامل ألفا كرونباخ حسب كل محور

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,619	11

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,846	28

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,851	39

المصدر: مخرجات برنامج Spss v 22

من خلال النتائج نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ للفقرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية (28 عبارة) هو 0.846، أما الفقرات المتعلقة بعملية التخطيط (11عبارة) فهو0.61، بينما فقرات الاستبيان ككل كان معاملها هو 0.851، وكلها أكبر من 0.6 وهو الحد الأدنى لقبول الاستبيان كأداة للقياس، وبالتالي فإن الاستبيان مناسب لأغراض البحث.

2- وصف خصائص العينة حسب البيانات الشخصية

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد العينة من حيث العمر، والمستوى التعليمي، والمنصب الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.

الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	6	7,6	7,6	7,6
	من 30 إلى 39 سنة	25	31,6	31,6	39,2
	من 40 إلى 49 سنة	39	49,4	49,4	88,6
	أكثر من 50 سنة	9	11,4	11,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	61	77,2	77,2	77,2
	جامعي	18	22,8	22,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

المنصب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	سكريتارية	9	11,4	11,4	11,4
	اداري غير اشرافي	58	73,4	73,4	84,8
	اداري اشرافي	12	15,2	15,2	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	45	57,0	57,0	57,0
	من 5 إلى 10 سنوات	33	41,8	41,8	98,7
	أكثر من 10 سنوات	1	1,3	1,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج Spss v 22

نلاحظ من النتائج أن أغلبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية بين 40 و49 سنة حيث بلغت نسبتهم 49.4%، في حين أنّ أقل نسبة هي 7.6% للأفراد الأقل من 30 سنة.

أما بالنسبة للمستوى فهم موزعين بين المستوى الثانوي والجامعي فقط وغياب المستوى الابتدائي والمتوسط، وذلك لطبيعة متطلبات العمل الإداري، وتمثل فئة المستوى الثانوي الأغلبية بنسبة 77.2%، أما المستوى الجامعي فبنسبة 22.8%.

كما أنّ أغلبية أفراد العينة يشغلون مناصب إدارية غير إشرافية بنسبة 73.4%، تليها 12% شاغلي المناصب الإدارية الإشرافية، في حين الأعمال السكريتارية تمثل 11.4%.

أما فيما يخص الخبرة، فإن 57% من هم يمتلكون خبرة تقل عن 5 سنوات، في حين أن نسبة 1.3% فقط للأفراد الذين تزيد خبرتهم عن 10 سنوات.

3- اختبار الفرضيات

أ- اختبار الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على أنّ: "**تطبيق مؤسسة كوندور للإدارة الإلكترونية يرقى إلى المستوى المطلوب.**"

بالاعتماد على اختبار العينة الأحادية ظهرت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لهذا المحور من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (4): اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الأولى

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الادارةالالكترونية	,084	79	,200*	,988	79	,663

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: مخرجات برنامج Spss v 22

بما أنّ حجم العينة أكبر من 50 يتم الاعتماد على اختبار كولموغوروف سميرنوف، ونلاحظ أن مستوى الدلالة وفق هذا الاختبار يساوي 0.2، وهو أكبر من 0.05، أي أنّ البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سنعتمد على اختبار ستيودنت لاختبار هذه الفرضية.

الجدول رقم (5): نتائج اختبار ستيودنت للفرضية الأولى

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الإدارة الالكترونية	79	3,9354	,22725	,02557

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الإدارة الالكترونية	36,583	78	,000	,93535	,8845	,9863

المصدر: مخرجات برنامج Spss v 22

نلاحظ من النتائج أعلاه أن متوسط العينة يساوي 3,9354 وبانحراف معياري 0,22725 وقيمة t تساوي 36.583، ودرجة الحرية 78 ، ومستوى الدلالة 0,000، وهي أقل من 0.05، لذلك تقبل الفرضية البديلة على أساس أن تطبيق مؤسسة كوندور للإدارة الالكترونية يرقى إلى المستوى المقبول.

ب– اختبار الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على ما يلي: "**يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تفعيل عملية التخطيط في مؤسسة كوندور.**"

الجدول رقم (6): اختبار التوزيع الطبيعي للفرضية الثانية

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
التخطيط	,102	79	,040	,921	79	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: مخرجات برنامج Spss v 22

نلاحظ أن مستوى الدلالة وفق اختبار كولموغوروف سميرنوف يساوي **0.040** وهو أقل من 0.05 لذا نستنتج أنّ بيانات هذا المحور لا تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك سنعتمد على اختبار ويلكوكسن، والجدول الموالي يظهر نتائج هذا الاختبار.

الجدول رقم (7): نتائج اختبار ويلكوكسن للفرضية الثانية

Tests statistiques[a]

	mean - التخطيط
Z	-7,736[b]
Sig. asymptotique (bilatérale)	,000

a. Test de classement de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

	N	Moyenne	Ecart type
التخطيط	79	3,8562	,24944
N valide (liste)	79		

المصدر: مخرجات برنامج Spss v 22

من النتائج أعلاه يتضح أن قيمة Z تساوي 7,736-، ومستوى الدلالة معدوم، أي أقل من 0.05، وهذا يعني قبول الفرضية البديلة على أساس أنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور يساهم في تفعيل عملية التخطيط.

4– تحليل نتائج اختبار الفرضيات

أ– تحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى:

يتضمن الجدول عناصر الإدارة الإلكترونية ومدى توافرها واستخدامها في مؤسسة كوندور

الجدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لعبارات محور الإدارة الإلكترونية

	عناصر الإدارة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
	1- الحاسوب وملحقاته: Hardware	4,01	0,28	**7,21**	**الثاني**
1	توفر مؤسستكم العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب	4,10	,3790	9,24	2
2	توفر مؤسستكم العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب (الطابعات، الماسح الضوئي Scanner...).	3,97	,2760	6,95	1
3	يتم تحديث أجهزة الحاسوب في مؤسستكم بشكل منتظم.	3,96	,6090	15.37	3
4	يتم تحديث ملحقات الحاسوب في مؤسستكم بشكل منتظم.	4,03	,5540	13.74	4

	2- البرمجيات Software	3,97	,320	**8.09**	**الرابع**
5	توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة، المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج....الخ)	4,04	,4920	12,17	**2**
6	تستخدم مؤسستكم نظم المعلومات الإدارية MIS.	3,86	,5490	14.22	**7**
7	تستخدم مؤسستكم نظم دعم القرارات DSS .	3,92	,5010	12,78	**4**
8	تستخدم مؤسستكم الأنظمة الخبيرة Expert Systems.	4,05	,4780	11,80	**1**
9	تستخدم مؤسستكم الشبكات العصبية Neural Networks.	3,97	,6400	16,12	**6**
10	تستخدم مؤسستكم نظام إدارة سلاسل التوريد SCM.	3,97	,5060	12,74	**3**
11	تستخدم مؤسستكم نظام إدارة علاقات الزبائن CRM.	4,01	,6100	15.21	**8**
12	تستخدم مؤسستكم نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP.	3,96	,5420	13,68	**5**
13	تحرص مؤسستكم على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.	3,94	,6470	16.42	**9**
	3- شبكات الاتصال Networks	3,91	,350	**8.98**	**الخامس**
14	ترتبط المكاتب في مؤسستكم بخدمة الهاتف.	4,14	,4160	10,04	**1**
15	توفر مؤسستكم الربط بشبكة الإنترنت.	3,78	,5230	13,83	**2**
16	يوجد تواصل بين العاملين في مؤسستكم من خلال الشبكة الداخلية (Intranet).	3,82	,5940	15.54	**3**
17	يوجد تواصل إلكتروني بين مؤسستكم وشركاء العمل (شركاء، زبائن، موردين...) من خلال Extranet (الشبكة الخارجية).	3,90	,5680	14.56	**4**
	4- قواعد البيانات Data Bases	3,85	,290	**7,60**	**الثالث**
18	تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعمالها.	4,00	,4530	11,325	**1**

19	تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات توفر معلومات مهمة.	3,76	,4860	12,92	3
20	تمتلك مؤسستكم قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة.	3,86	,5490	14,22	5
21	يتم تعديل قاعدة بيانات مؤسستكم من قبل المختصين.	3,84	,5170	13,46	4
22	يتم تعديل قاعدة بيانات مؤسستكم من قبل المديرين.	3,81	,4820	12,65	2
	5- العنصر البشري	3,91	,260	**6,88**	**الأول**
23	تقدم مؤسستكم لكوادرها البشرية دورات تدريبية في مجال الحاسوب.	3,97	,4230	10,65	2
24	يوجد لدى الكوادر البشرية في مؤسستكم اهتمام بتطبيقات الحاسوب.	3,76	,4860	12,92	5
25	تعمل مؤسستكم على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني.	3,95	,5040	12,75	4
26	يتوفر في مؤسستكم كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب.	4,01	,2990	7,45	1
27	يوجد في مؤسستكم كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الالكتروني للمؤسسة بكفاءة.	3,85	,4550	11,81	3
28	لدى مؤسستكم مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بكل سهولة.	3,94	,6670	16,92	6
	المتوسط العام للإدارة الالكترونية	3,93	0,22		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v 22 (انظر الملحق 1 و2)

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي العام للإدارة الإلكترونية هو (3.93)، وهو أعلى من المتوسط المفروض (3)، كما أن المتوسط الحسابي لعناصر الإدارة الإلكترونية تراوح بين (3,85 –4,01)، أي أن كل عناصر الإدارة الإلكترونية تتوفر في المؤسسة بمستوى مرتفع، بحيث وحسب الترتيب الوارد في الجدول احتل العنصر البشري والحاسوب وملحقاته المرتبة الأولى والثانية على الترتيب، وهذا نظرا لكونهما عنصرين أساسيين في الإدارة الإلكترونية، فالمؤسسة لا

يمكن أن تطبق الإدارة الإلكترونية بدونهما، ثم تلاهما عنصر قواعد البيانات بحيث تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعمالها وتوفر معلومات مهمة وحديثة، وذلك لأنها تعدّل من قبل المديرين والمختصين.

أما البرمجيات فحلت في المرتبة الرابعة، بحيث أن المؤسسة تستخدم الأنظمة الخبيرة، وتوفر مختلف برمجيات التسيير، والتي تأتي جاهزة مع الشبكة الداخلية، كما أنها تستخدم نظم الأعمال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بنظم إدارة العلاقات مع الزبون (CRM)، أو إدارة سلاسل التوريد (SCM)، أو تخطيط موارد المؤسسة (ERP).

وجاءت شبكات الاتصال في المرتبة الأخيرة، وذلك لأن المؤسسة لا تزود كل الموظفين بخدمة بالإنترنت، إلا من يحتاج إليها في أداء عمله فيزود بكلمة المرور، أما الشبكة الداخلية فتعتبر حديثة نسبيا فهي لم تدخل حيز التطبيق إلا خلال 2011-2012، أي أنها في المراحل الأولى و لم تنضج بعد، كما أنها في مرحلة اكتشاف نقاط القوة والضعف، أما بالنسبة للتعامل الإلكتروني بين المؤسسة وشركاء فيقتصر على البريد الإلكتروني في التعامل مع مورديها، أما الزبائن فهي تتعامل معهم عن طريق وكلائها، أي الربط الإلكتروني المباشر يكون مع الوكلاء وليس مع الزبائن، بمعنى غياب لشبكة خارجية، وذلك لحداثة إنشاء الشبكة الداخلية، والتي يعد تطورها طريقا لإنشاء الشبكة الخارجية.

ب- تحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية:

	عملية التخطيط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته في مؤسستكم أدى إلى التخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة.	4,04	,4650	11,50	**1**
2	استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته في مؤسستكم أدى إلى تخفيض تكلفة إجراءات التخطيط الإداري.	3,76	,5820	15,47	**9**
3	ساعد استخدام البرمجيات في عملية التخطيط على السرعة في اتخاذ القرار.	3,94	,5150	13.07	**10**
4	حسّنت البرمجيات في عمليات التنبؤ في مؤسستكم.	3,82	,5720	14,97	**7**
5	ساهمت البرمجيات في توفير الخطط البديلة عند الحاجة.	3,85	,5330	13,84	**2**

6	تمكّنت مؤسستكم من مواكبة التغيرات والمستجدات من خلال شبكات الاتصال.	3,77	,5300	14,05	**4**
7	ساعدت شبكات الاتصال، مؤسستكم على إشراك العاملين في وضع الخطط.	3,82	,5490	14,37	**5**
8	عززت قواعد البيانات قدرة مؤسستكم على وضع خطط مرحلية.	3,85	,5330	13,85	**3**
9	ساعدت قواعد البيانات على تحديد الإمكانات المادية اللازمة لتنفيذ الأهداف في مؤسستكم.	3,75	,5420	14,45	**6**
10	تمكنت مؤسستكم من تحديد الأهداف بدقة من خلال إشراك العنصر البشري المؤهل في عملية التخطيط.	3,89	,5770	14.83	**11**
11	ساعد العنصر البشري المؤهل في تقليص مشاكل عملية التخطيط.	3,94	,6060	15,38	**8**
	المتوسط العام للتخطيط	**3,85**	**,240**		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v 22 (انظر الملحق 3)

نلاحظ أنّ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد على عبارات محور التخطيط بلغ (3.85) وبانحراف معياري (0.24)، وهي نسبة مرتفعة تفوق المتوسط الحسابي المفروض (3)، كما أنّ المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور كان مرتفعا وتراوح بين (3.75 – 4.04).

ويظهر من الترتيب أنّ العبارة التي احتلت المرتبة الأولى تؤكد أنّ استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته في المؤسسة محل الدراسة أدى إلى التخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة، تليها العبارة رقم (5) ورقم (8)، واللتين تبينان أنّ البرمجيات وقواعد البيانات التي توفرهما الإدارة الإلكترونية ساهمتا في توفير الخطط البديلة عند الحاجة، والخطط المرحلية التي تتيح الوصول الدقيق للنتائج.

وتشير نتائج باقي العبارات إلى أنّ الإدارة الإلكترونية بعناصرها ساهمت في تفعيل عملية التخطيط، من خلال تمكنها من مواكبة التغيرات والمستجدات، وإشراك العاملين في وضع الخطط، وتحديد الإمكانات المادية اللازمة لتنفيذ الأهداف.

كما حسنت من عمليات التنبؤ، وقلصت من مشاكل عملية التخطيط، وخفضت من تكلفة إجراءات التخطيط الإداري، وساعدت على السرعة اتخاذ القرار.

في حين أن العبارة التي احتلت المرتبة الأخيرة تعكس نقص في إشراك العنصر البشري المؤهل في عملية التخطيط لتحديد الأهداف بدقة.

النتائج والتوصيات

من خلال بحثنا هذا توصلنا إلى النتائج التالية:

– تطبيق مؤسسة كوندور للإدارة الإلكترونية يرقى إلى المستوى المطلوب، فهي تتوفر على عناصر الإدارة الإلكترونية، وفي مقدمتها العنصر البشري، تليه أجهزة الحاسوب وملحقاته، ثم قواعد البيانات والبرمجيات، وفي الأخير شبكات الاتصال.

– ساهمت الإدارة الإلكترونية في تفعيل عملية التخطيط بمؤسسة كوندور بحيث:

✓ استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته أدى إلى التخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة، وتخفيض تكلفة إجراءات التخطيط الإداري.

✓ ساعد استخدام البرمجيات على السرعة في اتخاذ القرار، حسّن من عمليات التنبؤ، ووفر الخطط البديلة عند الحاجة.

✓ مكّنت شبكات الاتصال المؤسسة من مواكبة التغيرات والمستجدات وأتاحت للعاملين إمكانية المشاركة في وضع الخطط.

✓ عززت قواعد البيانات قدرة مؤسستكم على وضع خطط مرحلية، وتحديد الإمكانات المادية اللازمة لتنفيذ الأهداف.

✓ مكّن إشراك العنصر البشري المؤهل في عملية التخطيط من تحديد الأهداف بدقة، وساعد في تقليص مشاكل عملية التخطيط.

لكن بالمقابل هناك بعض الاقتراحات التي نقدمها للمؤسسة وتتمثل في التالي:

– ضرورة تطوير شبكات الاتصال لأنها جاءت في المرتبة الأخيرة وذلك من خلال:

- ❖ تطوير الشبكة الداخلية الحالية لتتماشى مع تطور حجم ومتطلبات المؤسسة.
- ❖ توسيع دائرة استخدام الإنترنت، لما توفره من مزايا ترفع من أداء العمل في المؤسسة.
- ❖ إنشاء شبكة خارجية تربطها بشركائها من موردين وزبائن غيرهم، للاستفادة من مزاياها، خصوصا أنّ معظم مورديها من خارج الوطن وأغلبيتهم يمتلكون شبكات خارجية مما يسهل عليها التواصل معهم أكثر، كما أنّ الشبكة الخارجية تتيح للزبائن إمكانية التعرف على مدى توافر المنتجات، واحتساب تكاليف المنتج، وتحديد كم يأخذ التوريد من الوقت، مما يزيد من رضاهم وولائهم ويكسبها زبائن جدد.

– تفعيل الأداء الإلكتروني، بحيث تصبح صفقات الزبائن تنجز باستخدام الإنترنت،بحيث يمكن أن يحصلوا على كل ما هو ضروري عن المنتج، والأسعار والشحن ...الخ، كما تتاح لهم فرصة الطلب حسب الحاجة، وتعقب الشحنة حتى يستلمها.

– تفعيل دور العنصر البشري في عملية التخطيط لأنّ من شأن ذلك أن يقلص من مشاكل عملية التخطيط، ويساهم في تحديد الأهداف بدقة.

الهوامش والمراجع:

1– نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، دار المريخ، الرياض، 2004، ص126.

2– سعيد بن معلا العمري، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الأمنية**، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية والأمنية، السعودية، 2003، ص16.

3– Jean-Jacques Pluchart**, Le changement organisationnel des entreprises de la net-économie,** La Revue des Sciences de Gestion (n° 234), 2008/6, p 17.

4– أحمد محمد غنيم، **الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)**، المكتبة العصرية، مصر، 2004/2003، ص45- 49.

5– حنان محمد القيسي، **الإدارة الالكترونية وتقديم الخدمات العامة**، مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، المجلد: 4 الاصدار: 16,17، العراق، 2012، ص 26- 29.

6– العوض احمد محمد الحسن، **الادارة الالكترونية : المفاهيم– السمات– العناصر(دراسة وثائقية)**، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية: **تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر**، ليبيا، من 1-4 جوان 2010، ص 9، 10.

7– سناء عبد الكريم الخناق، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة**، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: "المعرفة: الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات"، جامعة بسكرة، 13/12/ نوفمبر 2005، ص 240.

8– سعد غالب ياسين– **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**– الرياض: مركز البحوث، 2005، ص 24.

9- نفس المرجع، ص 25.

10– محمد الغساني، **الإدارة الإلكترونية ومكننة العمل الإداري**، مجلة ديجيتال عمان، العدد الثالث (http://www.digitaloman.com/indexdf2f.html?issue=3&lang=ar&id=45_1).

[11]-Daniel A.Wren & Arthur G. Bedeian, **The evolution of Management Though,** John Wiley & Sons, INC, USA, 6th Edition, 2009, p 221.

[12]- موفق حديد محمد، **وظائف المدير- المبادئ والممارسات في إدارة الأعمال**، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 131

[13]- مدحت محمد أبو النصر، **مقومات التخطيط والتفكير الاستراتيجي المتميز**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009 ص 29.

[14]- محمد سلطان وآخرون، **مبادئ الإدارة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999- 2000، ص 130.

[15]- صلاح عبد القادر النعيمي، **الإدارة**، دار اليازوري، الأردن، 2008، ص ص 101، 102.