



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

الشعبة علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين: بورقعة كوثر - قرادي هناء

بعنوان

دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري

للجامعة الجزائرية

- دراسة حالة جامعة غرداية -

أمام اللجنة المكونة من السادة:

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ

رئيسا	أستاذ محاضر ب	بن ودينة بوحفص
مشرفا ومقررا	أستاذ	أ.د. شرقي مهدي
ممتحنا	أستاذ مساعد ب	بن علي ميلود

الموسم الجامعي: 2023-2024



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

الشعبة علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين: بورقعة كوثر - قرادي هناء

بعنوان

دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري للجامعة الجزائرية

- دراسة حالة جامعة غرداية -

أمام اللجنة المكونة من السادة:

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ

رئيسا	أستاذ محاضر ب	بن ودينة بوحفص
مشرفا ومقررا	أستاذ	أ.د. شرقي مهدي
ممتحنا	أستاذ مساعد ب	بن علي ميلود

الموسم الجامعي: 2023-2024

شكر وعرهان

الحمد لله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته،

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد

وعلى أله وصحبه أجمعين

.بعد الانتهاء من هذا العمل

أود أن أشكر الأستاذ الفاضل " شرقي مهدي "

إلى إشرافه على هذه المذكرة

وعلى نصائحه وتوجيهاته طيلة مشوار

وكما أشكر كل الطاقم الإداري

وأساتذة قسم علوم التسيير





إهداء

ها أنا اليوم أقف شاكرة الله عز وجل الذي ما تم سعي وما ختم الا بفضلته أشكره على منحي الصبر والقوة الكافيين لإكمال المشوار ومن بعده

إلى من شقت روحها من أجل راحتي وسعادتي الى سندي، قدوتي، مسكني وسكينتي في هاته الحياة، والدتي العزيزة،

إلى من تعب وجاهد من أجل نجاحي وكافح من اجل راحتي إلى سندي وقدوتي

"أبي الغالي "

شكرا لأختي الوحيدة "اية" وأخوأي "عبد القادر وسند الاسلام " على ايمانهم بقدراتي،

شكر لجدي وجدتي على حبهم وتشجيعاتهم

ومن ثم كل الشكر والامتنان الى خطيبي ورفيق دربي على دعمه ومساندته الدائمة طيلة المشوار، وفي الختام أود أن اقول لكل من ذكرتهم سابقا أدامكم الله لي وأطال لكم في اعماركم.

بورقة كوثر





إهداء



قال الله تعالى قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون

إلى أصحاب السيرة العطرة والعقل المستنير

إلى كل من علمني حرف من حروف الحياة

إلى كل من أنمي في روح الوقار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والذي العزيز أمة الغالية يسر

وجودي

إلى كل من هدايني إلى طلب العلم وطريق المعرفة اساتذتنا الافاضل الى كل من ساندني في مسيرة

التعليمية بصغيرة كانت أو كبيرة إلى من كانوا لي أوفياء إخواني أخواتي أصدقائي إلى من شجعوني

لإكمال هذا العمل المتواضع

قراي هناء



ملخص:

تمت هذه الدراسة لمعرفة دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية، وتهدف هذه الدراسة إلى فهم كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية أن تساهم في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وتمثلت عينة البحث في 60 فرداً من العاملين بجامعة غرداية إدارياً وأستاذاً بكلية العلوم الإقتصادية، حيث تم توزيع الإستبيان لجمع المعلومات، وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية تم التوصل إلى أن الجامعة تعتمد على التطبيقات الإلكترونية في إدارتها، وأن هذه التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري بالجامعة وتسهل التواصل بين الجميع وذلك بوجود التقنيات المناسبة، كما أوصت الدراسة في الأخير على أنه يجب على الجامعة الاهتمام أكثر بالتقنيات والتحديثات الجديدة التي تخص التطبيقات الإلكترونية، وأن تعمل على تدريب العاملين بالإدارة على استخدام هذه التطبيقات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: التطبيقات الإلكترونية – تحسين الأداء الإداري – الإدارة – العاملين – جامعة غرداية

Abstract:

This study was conducted to find out the role of electronic applications in improving administrative performance at the University of Ghardaia, and this study aims to understand how electronic applications can contribute to improving administrative performance at the University. The research sample was represented by 60 employees of the University of Ghardaia, administrative and professor, the questionnaire was distributed to collect information, and based on statistical methods, it was concluded that the university relies on electronic applications in its management, and that these electronic applications contribute to improving the administrative performance of the University and facilitate communication between everyone by the presence of appropriate technologies. Finally, the study recommended that the university should pay more attention to new technologies and updates related to electronic applications, and work on training administration staff to use these electronic applications.

Keywords: electronic applications-improving administrative performance-management-employees-University of Ghardaia

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وعرهان
-	إهداء
-	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
مقدمة	
أ	إشكالية الدراسة
ب	فرضيات الدراسة
ب	مبررات اختيار الموضوع
ت	أهداف الدراسة
ت	أهمية الدراسة
ث	حدود الدراسة
ث	منهج الدراسة والأدوات المستخدمة
ث	مرجعية الدراسة
ث	هيكل الدراسة
ج	صعوبات الدراسة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتطبيقات الإلكترونية
35	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للأداء الإداري
44	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
53	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية	
55	تمهيد
56	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
69	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
86	خلاصة الفصل
88	خاتمة
93	قائمة المراجع
98	فهرس الموضوعات
106	ملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
51	يمثل أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة	الجدول (1)
57	يمثل أقسام وكليات جامعة غرداية	الجدول (2)
64	درجات مقياس ليكرت الخماسي	الجدول (3)
64	تقسيم درجات مقياس ليكرت الخماسي	الجدول (4)
65	اختبار الصدق ألفا كرونباخ	الجدول (5)
66	اختبار صدق أدوات قياس بعد التسهيلات المتاحة	الجدول (6)
66	اختبار صدق أدوات قياس بعد السرعة والمرونة	الجدول (7)
67	اختبار صدق أدوات قياس بعد العوامل الاجتماعية	الجدول (8)
67	اختبار صدق أدوات قياس محور الأداء الإداري	الجدول (9)
69	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الجدول (10)
70	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	الجدول (11)
71	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	الجدول (12)
72	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	الجدول (13)
73	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	الجدول (14)
74	توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	الجدول (15)
75	يمثل تحليل فقرات محور التطبيقات الإلكترونية حسب التسهيلات المتاحة	الجدول (16)
76	يمثل تحليل فقرات محور التطبيقات الإلكترونية حسب سرعة ومرونة التطبيقات	الجدول (17)
77	يمثل تحليل فقرات محور التطبيقات الإلكترونية حسب العوامل الاجتماعية المؤثرة	الجدول (18)

78	يمثل تحليل فقرات محور الأداء الإداري	الجدول (19)
80	يمثل اختبار الفرضية الرئيسية	جدول (20)
81	يمثل معامل اختبار الفرضية الفرعية الأولى	جدول (21)
82	يمثل معامل اختبار الفرضية الفرعية الثانية	جدول (22)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
32	يمثل مخطط النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا	الشكل (1)
69	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل (2)
70	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	الشكل (3)
71	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	الشكل (4)
72	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	الشكل (5)
73	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	الشكل (6)
74	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	الشكل (7)

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق (1)	قائمة المحكمين
الملحق (2)	الإستبيان
الملحق (3)	مخرجات برنامج spss

مقدمة

أ. توطئة:

في ظل التطورات السريعة في مجال التعليم العالي، أصبح تطوير الأداء الإداري في الجامعات أمراً حيوياً وضرورياً للتميز والنجاح المؤسسي. يعكس هذا التطور استجابة مستمرة للتحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات التعليمية في القرن الحادي والعشرين، مثل التغيرات التكنولوجية والتحول الاقتصادي والمتطلبات المتزايدة للجودة والتميز. يشمل تطوير الأداء الإداري في الجامعات عدة جوانب، منها التحسين المستمر لعمليات الإدارة الأكاديمية والإدارية، وتبني الممارسات الأفضل والمعايير الدولية في الإدارة، وتطوير سياسات وإجراءات تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية والحوكمة في العمليات الإدارية.

وفيما يتعلق بالجامعات الجزائرية، فإن تطوير الأداء الإداري يعتبر جزءاً هاماً من جهود الحكومة الجزائرية لتحسين نوعية التعليم العالي ورفع مستوى التنافسية والتميز. وعلى الرغم من الجهود المبذولة في تحديث البنية التحتية التكنولوجية وتطوير البرامج التدريبية للموظفين الإداريين، إلا أنه ما زالت هناك تحديات تواجه جامعات الجزائر في تطوير الأداء الإداري، مثل ضرورة تعزيز الكفاءات وتطوير مهارات الموظفين الإداريين، وتبني ثقافة الابتكار والتغيير المستدام، وتعزيز التواصل والتعاون بين الأقسام الإدارية المختلفة.

وقد تطورت التكنولوجيا الرقمية بشكل ملحوظ وأصبح لها دور كبير في تحسين الأداء الإداري في الجامعات، حيث أصبحت التطبيقات الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في تسهيل وتحسين العمليات الإدارية داخل الجامعات. حيث يمكن استخدامها في إدارة الموارد البشرية لتسهيل عمليات التوظيف والتدريب وإدارة الأداء، وفي إدارة الطلاب لتسجيلهم وتتبع أدائهم الأكاديمي وتقديم الدعم لهم، بالإضافة إلى دورها في تحسين التفاعل بين الطلاب والمحاضرين والإداريين وتوفير المعلومات بشكل فعال وتفاعلي للطلاب والأهالي والمجتمع المحلي.

ب. طرح الإشكالية:

نظراً كون التطبيقات الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في تعزيز الأداء الإداري للجامعات، حيث تساهم في تبسيط العمليات الإدارية، وتعزيز التواصل، وتحسين تجربة الطلاب والعاملين في الجامعة، لتسهم في رفع مستوى الجودة والكفاءة وتحقيق أهداف التنمية الشاملة. فقد ارتأينا إلى تسليط الضوء على دراسة هذا الموضوع لمعالجته وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

– ما هو الدور الذي تلعبه التطبيقات الإلكترونية لتحسين الأداء الإداري للجامعات؟

لتنفرد مجموعة من التساؤلات الفرعية وجاءت كما يلي:

- هل استخدام التطبيقات الإلكترونية يساهم في تحسين الأداء الإداري في جامعة غرداية؟
 - هل التسهيلات المتاحة في استخدام التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري في جامعة غرداية؟
 - هل سرعة ومرونة التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية؟
- وانطلاقاً من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية المطروحة وضعنا جملة من الفرضيات التي ستكون كإجابة أولية لهذه الأسئلة وهي كالتالي:

ت. فرضيات البحث

وللإجابة على إشكالية المطروحة تم تحديد فروض للدراسة والمتمثلة في فرضية رئيسية وفرضيتان فرعيتان والتي صيغت كما يلي:

الفرضية الرئيسية:

- استخدام التطبيقات الإلكترونية يساهم في تحسين الأداء الإداري في جامعة غرداية.

- الفرضيات الفرعية:

- التسهيلات المتاحة في استخدام التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية.
- سرعة ومرونة التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية.

ث. مبررات إختيار الموضوع:

تتنوع الأسباب الموضوعية التي دفعت بنا لاختيار "دراسة دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري للجامعة" وهي:

1. الحاجة الملحة لتحسين أداء الجامعات وتطوير العمليات الإدارية بها.
2. التوجه العالمي نحو استخدام التكنولوجيا في مختلف المجالات بما في ذلك التعليم والإدارة.
3. الرغبة في تعزيز فعالية الإدارة الجامعية من خلال تبني التطبيقات الإلكترونية والتحول الرقمي.
4. الحاجة إلى تحقيق تواصل فعال بين الجامعات ومجتمعاتها ومع الطلاب والعاملين بها من خلال الوسائل الإلكترونية.

5. إثناء الدراسات المتعلقة بموضوع التطبيقات الإلكترونية.

ج. أهداف الدراسة:

لدينا جملة من الأهداف التي تدفعنا إلى دراسة التطبيقات الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري للجامعة والمتمثلة في:

1. تهدف الدراسة إلى فهم كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية أن تسهم في تحسين الأداء الإداري للجامعة.
2. تهدف الدراسة أيضًا إلى تحليل التحديات التي قد تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعات.
3. تسعى الدراسة إلى توفير مقترحات وتوجيهات عملية للجامعات حول كيفية تطوير وتحسين استخدام التطبيقات الإلكترونية لتعزيز الأداء الإداري.
4. يهدف البحث إلى تحقيق رفع مستوى الجودة والكفاءة في إدارة الجامعات من خلال استخدام التطبيقات الإلكترونية بشكل فعال، مما يساعد في تحقيق أهداف الجامعة والارتقاء بمستوى التعليم والخدمات التي تقدمها.

ح. أهمية الدراسة:

تم تحديد أهمية الدراسة في مجموعة نقاط علمية وعملية والمتمثلة في:

1. الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة في معالجتها لأحد أهم المواضيع التي ظهرت إثر تطور التكنولوجيا في العالم، وهي التطبيقات الإلكترونية ومدى ارتباطها بالأداء الإداري في المؤسسات، ولهذا يهدف البحث إلى سد الفجوة المعرفية المرتبطة بمفهوم التطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري، ومحاولة إثراء المكتبة العربية فيما يخص المراجع المرتبطة بها.

2. الأهمية العملية

تنعكس أهمية هذا البحث في إبراز دور التطبيقات الإلكترونية في تبسيط العمليات الإدارية، وزيادة كفاءتها، مما يساعد على تحسين أدائها الإداري بشكل عام. وتحسين التواصل والتفاعل بين الطلاب والمحاضرين والإداريين، مما يعزز بيئة التعلم والعمل داخل جامعة غرداية.

خ. حدود الدراسة:

تم رسم حدود الدراسة في:

1. الحدود الموضوعية: والتي تمثلت في تسليط الضوء على مفهومي التطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري.
2. الحدود المكانية: كلية الاقتصاد بجامعة غرداية
3. الحدود الزمانية: من 2024/3/15 إلى 2024/5/11
4. الحدود البشرية: تمثلت الفئة المستهدفة من هذه الدراسة في الإداريين والأساتذة المنتمين إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

د. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

اعتمادًا على طبيعة الموضوع والأهداف المحددة للدراسة، يمكن أن يكون المنهج الوصفي التحليلي مناسبًا لدراسة دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري للجامعة. حيث يسمح المنهج الوصفي التحليلي بفهم الظواهر والعلاقات النظرية المرتبطة بين استخدام التطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري في الجامعة بشكل شامل وتفصيلي، والإعتماد عليه في الجانب التطبيقي لتحليل وتفسير البيانات والمعلومات التي جمعت من أجل الوصول إلى النتائج.

القيام بدراسة ميدانية على مستوى كلية الاقتصاد بجامعة غرداية اعتمادًا على تصميم استبيان وتحكيمة وتوزيعه على عمال إدارة كلية الإقتصاد وأساتذتها بجامعة غرداية

ذ. مرجعية الدراسة:

اعتمدنا في هذا البحث على عدة مراجع مختلفة منها الكتب والأطروحات والرسائل العلمية والمقالات العلمية المحكمة أما بالنسبة للدراسات التطبيقية فقد اعتمدنا على مختلف وثائق المؤسسة وخاصة على المعلومات المشتقة من توزيع الاستبيان.

ر. هيكل الدراسة:

لقد تضمن هيكل الدراسة فصلين. الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري، متكون من ثلاث مباحث: مبحث الأول: (تطبيقات الإلكترونية)، المبحث الثاني: (الأداء الإداري)، أما المبحث الثالث: فقد تطرقنا فيه إلى دراسات سابقة حول الموضوع.

أما الفصل الثاني فهو الدراسة الميدانية لدور التطبيقات الإلكترونية في الأداء الإداري (دراسة حالة-جامعة غرداية)، وقد تضمن ثلاث مباحث كذلك: المبحث الأول: تم فيه تقديم الجامعة ومجتمع وعينة الدراسة، المبحث الثاني: وقمنا باختبار الفرضيات المطروحة، أما المبحث الثالث: فيه عرضنا نتائج الدراسة ومناقشتها.

مقدمة

وقد اختمنا دراستنا بخاتمة تعرض فيها أهم النتائج المتوصل إليها وتقديم مجموعة من التوصيات والآفاق.

ز. صعوبات البحث:

من الصعوبات التي واجهتنا لإتمام هذه الدراسة هو الوقت الذي تم فيه الموافقة على عنوان الدراسة من طرف الإدارة حيث كان متأخرا والذي كان في شهر مارس أي كان وقت انجاز الدراسة ضيقا.
بالإضافة إلى قلة المراجع والأدبيات في مجال التطبيقات الإلكترونية.

الفصل الأول
الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات
الإلكترونية والأداء الإداري

تمهيد:

في عصرنا الحالي، أصبحت التطبيقات الإلكترونية تلعب دوراً أساسياً في تحسين وتعزيز الأداء الإداري في المؤسسات والشركات. حيث تعتبر هذه التطبيقات جزءاً حيوياً من التحول الرقمي الذي يمر به العالم اليوم، حيث تقدم حلولاً فعالة ومبتكرة لتحسين عمليات الإدارة وتعزيز الإنتاجية والكفاءة. تمثل التطبيقات الإلكترونية مجموعة متنوعة من الأدوات والبرمجيات التي تهدف إلى تسهيل وتنظيم مختلف جوانب العمل الإداري، ويعمل استخدامها على تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية من خلال تقديم الأدوات الضرورية للتنظيم الفعال للموارد المهام. كما تساهم هذه التطبيقات في تقليل التكاليف والوقت المستغرق في العمليات الإدارية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا العملاء.

تعتبر التطبيقات الإلكترونية أيضاً وسيلة فعالة لتحسين التواصل وتعزيز التعاون بين أفراد الفريق والأقسام المختلفة داخل المؤسسة، مما يساعد على تعزيز الروح الفريقية وتحقيق الأهداف المشتركة بشكل أكثر فعالية. وبفضل التطورات التكنولوجية السريعة، تتوفر اليوم تطبيقات إلكترونية متنوعة ومتطورة تلي متطلبات مختلفة لإدارة الأعمال وتحسين الأداء الإداري. وفي هذا الفصل، سنتناول أهم المفاهيم حول هذه التطبيقات وكيفية تأثيرها على الأداء الإداري في السياق الحديث.

المبحث الأول: النظريات الأدبية حول التطبيقات الإلكترونية

التطبيقات الإلكترونية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، حيث تعتبر الواجهة التقنية التي نتفاعل من خلالها مع العالم الرقمي. تتنوع هذه التطبيقات بين تلك التي تهدف إلى توفير الخدمات والتسهيلات للمستخدمين، وتلك التي تهدف إلى توفير الترفيه والتسلية، وأخرى تهدف إلى تحسين الإنتاجية في العمل والأعمال التجارية. حيث تسهم التطبيقات الإلكترونية في توفير الراحة والتسهيل للمستخدمين، وتوفير الوقت والجهد، وتمكين الوصول السريع إلى المعلومات والخدمات في أي وقت ومن أي مكان. كما أنها تشكل فرصة للشركات والمؤسسات للتواصل مع جمهورها بشكل أفضل وتقديم خدماتها بطرق أكثر فاعلية وفعالية. ومن هذا المنطلق سنتطرق إلى تحديد مفهوم التطبيقات الإلكترونية وأنواعها من خلال المبحث هذا.

المطلب الأول: مفهوم التطبيقات الإلكترونية وأهدافها

في هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم التطبيقات الإلكترونية وأهدافها

الفرع الأول: تعريف التطبيقات الإلكترونية:

التطبيقات الإلكترونية هي مجموعة من البرامج مثل Zoom و Google Meet وحزمة Office 360 أو أدوات الويب 2 أو خدمات Google Drive، وهي تصمم بغرض تلبية احتياجات المستخدم. تتنوع مهامها وتشمل إجراءات متعددة يمكن استخدامها حسب الحاجة، مع القدرة على التفاعل معها. قد تكون التطبيقات مستقلة ذاتياً مثل مشغل الوسائط أو معالج النصوص، أو قد تكون متكاملة مع بعضها البعض¹.

أما في قاموس مصطلحات الإنترنت الفرنسي، يتم تعريف التطبيقات الإلكترونية على أنها برامج مستقلة مصممة للعمل على أجهزة الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وذلك وفقاً لشبكة الويب².

التطبيقات الإلكترونية تُعرف عادةً على أنها منصات تقديم خدمات متنوعة للمستخدمين في مجالات محددة، حيث تعمل على تعزيز الاتصالات بين الشبكات والمستخدمين، وتسهيل الوصول إلى الإنترنت بشكل أسهل، بالإضافة

¹ عبد السلام الحوراني، دور التطبيقات الإلكترونية في التعلم عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر معلمي المدارس الحكومية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 21، الأردن، 2021، ص 100.

² المبارك رعاش، دور التطبيقات الإلكترونية في تعليم وتعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم "عسر القراءة أموذجا"، مجلة بحث وتربية، المجلد 12، العدد 1، الجزائر، 2022، ص 38.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

إلى ربط تقنيات الإنترنت بتقنيات ذكية. وتعرف هذه التطبيقات بكونها برامج مستقلة مصممة للعمل على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية وأجهزة اللوحات اللمسية¹.

تقوم التطبيقات الإلكترونية بإحداث تحولات جوهرية في عمل المؤسسات من خلال فتح أبواب لنماذج أعمال غير مسبوقة، مرتبطة بشبكات متصلة عبر الإنترنت. ولهذا يُمكن تعريف هذه التطبيقات على أنها تكامل عبر الإنترنت للعمليات والتطبيقات وأنظمة المعلومات، التي بدورها تسهم في تيسير أعمال المؤسسات المختلفة².

ومما سبق يمكننا أن نعرف التطبيقات الإلكترونية على أنها برامج أو أدوات تقنية تصمم للعمل على الأجهزة الإلكترونية مثل الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية، وتهدف إلى تلبية احتياجات المستخدمين في مجالات مختلفة، سواء كان ذلك من خلال توفير الخدمات، أو تسهيل الاتصالات، أو تحسين أداء الأعمال، أو غيرها من الوظائف المتعددة التي تسهم في تحسين تجربة المستخدم الإلكترونية.

الفرع الثاني: أهمية التطبيقات الإلكترونية

أهمية التطبيقات الإلكترونية تتجلى في عدة نقاط مهمة، منها³:

1. تمكين الوصول إلى جمهور أوسع من العملاء.
2. فتح أبواب الوصول إلى أسواق جديدة.
3. توفير إمكانية تطوير التطبيق وفقاً لميزانية العميل.
4. خفض تكاليف التسويق والدعاية والإعلان للمنتجات.
5. زيادة الربحية والعوائد.
6. سهولة عرض المنتجات واستقبال التعليقات.
7. إمكانيات تسويقية وإعلانية غير محدودة.
8. زيادة التفاعل مع العلامات التجارية.

¹ عقوبي لخضر، بلخيري فاطمة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2021، ص154.

² الأخضر عياشي، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تنظيم المعاملات المالية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2022، ص484.

³ انظر: المبارك رعاش، دور التطبيقات الإلكترونية في تعليم وتعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم "عسر القراءة أمودجا"، مجلة بحث وتربية، مرجع سابق، ص39-40.

9. تعزيز الموثوقية في العلامات التجارية.
10. إمكانية متابعة ردود الفعل وتقييمات العملاء لتحسين الأداء.
11. توفير إمكانية الوصول للعلامة التجارية على مدار الساعة ومن أي مكان.
12. دفع الكفاءة وتحسين تقديم الخدمات العامة إلى المنظمات والأفراد.¹
13. تساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلدان من خلال تحسين الوصول إلى الخدمات العامة.

الفرع الثالث: أهداف التطبيقات الإلكترونية

تهدف التطبيقات الإلكترونية في الأجهزة المحمولة والحواسيب إلى تيسير الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة، ومن بين أهدافها²:

1. زيادة الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين.
2. تسهيل الوصول إلى المعلومات والمصادر الأولية بسرعة وفي أي وقت ومن أي مكان.
3. التعرف على أشخاص جدد على الرغم من البعد الجغرافي.
4. تحقيق تأثير قوي على المستخدم حتى يتعلق بالتطبيق ويصبح جزءًا لا يمكن الاستغناء عنه.
5. نقل رسائل إلى العالم بأسره في نفس الوقت.
6. تسهيل وتنسيق أنشطة وخدمات الشركات وتطوير العمل الداخلي للمنظمة.³
7. تحقيق التكامل والحفاظ على الوحدة الشاملة للمنظمة.

¹ Commission économique pour l'Afrique, L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique clef pour le développement de la société de l'information, 2014, p2.

² دلول بشرى، الإشبياعات المحققة من استخدام التطبيقات الإلكترونية لدى الشباب الجامعي "تطبيق تيك توك نموذجًا"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2023، ص38.

³ Yann Rival, L'évaluation de l'activité Internet de l'entreprise : une application au secteur du tourisme français, Université Paris Dauphine – Paris, 2005, p34.

المطلب الثاني: أنواع التطبيقات الإلكترونية وتصنيفها وعيوبها

في هذا المطلب سنتطرق إلى أنواع التطبيقات الإلكترونية، تصنيفها، النظرية الموحدة لاستخدام التكنولوجيا وعيوبها.

الفرع الأول: أنواع التطبيقات الإلكترونية

يوجد نوعين من التطبيقات الإلكترونية والمتمثلة في:

1. تطبيقات الهاتف الذكي:

تشير إلى التقنيات المدعومة للهواتف النقالة، مثل المعايير وأنظمة التشغيل ومنصات العمل وبرمجيات الملفات المصممة خصيصاً للعرض على الهواتف الذكية. تعمل هذه التطبيقات سواء كانت متصلة بالإنترنت أو غير متصلة به، بهدف تيسير التواصل والتفاعل بين المستخدمين، وتتميز بسهولة الاستخدام والواجهات البسيطة¹.

وتطبيق الهاتف المحمول هو برنامج كمبيوتر. تم تطويره خصيصاً للهواتف الذكية². تعمل بمجرد تثبيتها على الجهاز المحمول مع نظام التشغيل الخاص به، مما يسمح لها بالوصول إلى بعض خصائص وإمكانيات الجهاز. أي يُعرف التطبيقات للهواتف الذكية عمومًا بأنها جزء من البرنامج الذي يقدم للجهاز المحمول نفس الوظائف التي يقدمها البرنامج الأصلي لجهاز الكمبيوتر. تشمل التطبيقات الهواتف الذكية الخدمية والترفيهية والتجارية، ويستخدم العملاء عمومًا هذه التطبيقات للوصول بسرعة إلى خدمات الشركات والمؤسسات التي يتعاملون معها³.

2. تطبيقات الويب:

تُعرف تطبيقات الويب 2.0 بأنها المواقع التي تقدم خدمات محددة للمستخدمين، حيث تتيح لهم إمكانية الوصول إلى قواعد بيانات شخصية وتعديلها وإضافة محتوى جديد. بالإضافة إلى ذلك، فهي توفر بيئة تفاعلية تشجع المستخدمين على المشاركة في بناء المحتوى وتحسين تجربتهم على الموقع⁴. يعني مصطلح "الويب 2.0" جميع التقنيات

¹ دعاء أبو المجد أحمد علي، فاعلية استخدام بعض تطبيقات الهاتف النقالة في تنمية المفاهيم المرتبطة بتصميم وإنتاج صفحات الويب لدى تلاميذ الصف الثاني الإعدادي، مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية، العدد 6، مصر، 2021، ص408.

² Varsha Jain, Vijay Viswanathan, The Usage and Applications of Mobile Apps, University at Albany, State University of New York, USA, 2015, p1242.

³ نور محمد الطباخي، درجة توظيف تطبيقات الهواتف الذكية في إدارة العملية التعليمية في المدارس الأردنية، رسالة ماجستير في التربية تخصص الإدارة والقيادة التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020، ص14.

⁴ سميرة يونس الخفاف، رندة ميسر الرفاعي، توظيف تطبيقات الويب 2 في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية مع تقديم مشروع توظيفه في مكتبة كلية الآداب في جامعة الموصل، مجلة آداب الوافدين، العدد 79، العراق، 2019، ص618.

والميزات والاستخدامات الخاصة بشبكة الويب العالمية التي تتبع الشكل الأصلي للويب¹. وتطبيق الويب هو تطبيق يتم تصميمه وتطويره للعمل عبر المتصفحات والوصول إليه عبر الإنترنت، حيث يستخدم المستخدم المتصفح كوسيط للوصول إليه. يتم كتابة تطبيقات الويب باستخدام عدة لغات برمجة مثل Python، Perl، Ruby، وغيرها، ويتم تطويرها باستخدام إطارات تطوير تطبيقات الويب. يمكن استخدام تطبيقات الويب في مختلف المؤسسات لتلبية الاحتياجات المختلفة².

الفرع الثاني: تصنيفات التطبيقات الإلكترونية

في عصر التكنولوجيا الحديثة، أصبح من التحدي الكبير الوصول إلى التطبيقات الإلكترونية وفهمها بشكل كامل، حيث ازدادت أعداد هذه التطبيقات بشكل لا يُحصى. فهناك تنوع كبير في تصنيفات التطبيقات الإلكترونية التي يمكن تنزيلها إلى الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية عبر المتجر، وتستخدم بواسطة ملايين المستخدمين حول العالم. ومن بين أهم تلك التطبيقات نجد³:

1. التطبيقات الاجتماعية: تعتمد هذه التطبيقات على تمكين التواصل بين الأفراد في أي وقت ومكان، وتشكل ثورة في عالم التواصل الاجتماعي. من أبرز هذه التطبيقات Facebook، WhatsApp، Instagram، Snapchat، و Telegram.
2. التطبيقات التجارية الإلكترونية: تشبه هذه التطبيقات الأسواق التجارية التقليدية، حيث يمكن عرض وشراء مختلف أنواع المنتجات والسلع عبرها. من أمثلة هذه التطبيقات AliExpress، eBay، و Amazon. ومن خلالها يمكن للمستخدمين استعراض المنتجات الحديثة وطلبها دون الحاجة للانتقال إلى الأسواق الفعلية، مما يوفر الوقت والجهد.
3. تطبيقات الأخبار الإلكترونية: شهدت شركات تصميم المواقع الإلكترونية جهوداً كبيرة من قِبَل المبرمجين لتطوير مجموعة متنوعة من تطبيقات الأخبار الإلكترونية. تُستخدم هذه التطبيقات للحصول على آخر أخبار العالم في المجالات الرياضية والاقتصادية والسياسية، وللتعرف على أحداث العالم بأسره. أصبحت هذه التطبيقات بديلاً مهماً عن شاشات التلفاز التي كانت تُستخدم لمتابعة الأخبار في الماضي.

¹ Nicolae Sfetcu, Web 2.0 Definition, Romanian Academy, 2020, p2.

² سهام بنت سلمان محمد الجريوي، أثر استخدام تطبيقات الويب داخل القاعات الدراسية على تعليم وتعلم وأداء طالبات كلية التربية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المجلد 16، العدد 1، المملكة العربية السعودية، د.س، ص355.

³ حديد عبد الناصر، مسممة سفيان، دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمة النقل "دراسة حالة تطبيق YASSIR"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات، جامعة محمد بن الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر، 2023، ص51-52.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

4. تطبيقات الألعاب والترفيه: تتميز التطبيقات الترفيهية الإلكترونية بتصميماتها الجذابة التي جذبت ملايين المستخدمين. تعتبر هذه التطبيقات مرحلة هامة في تطور التطبيقات الإلكترونية، حيث تُستخدم لتحقيق الأرباح المباشرة من خلال بيعها، أو بطرق غير مباشرة من خلال التسويق لزيادة الوعي بالعلامات التجارية. من بين هذه التطبيقات: Amazon Prime Video، Spotify، و YouTube.

5. التطبيقات الخدمية: تهدف إلى تلبية احتياجات الشركات والمؤسسات، حيث تصمم لتحقيق فوائد عملية محددة. تشمل هذه التطبيقات تطبيقات البنوك والمؤسسات المالية مثل "Baridimob" و "PayPal"، التي تتيح للمستخدمين إجراء العمليات المالية والتعرف على أرصدهم المالية بسهولة. كما تشمل التطبيقات الخدمية تطبيقات الشركات السياحية مثل "Booking" و "Airbnb" و "Tripadvisor"، التي تسهل عملية الحجز والدفع الإلكتروني مباشرة، مما يساهم في توفير الوقت والجهد للمستخدمين.¹

الفرع الثالث: النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا

إحدى النظريات في علم النفس الاجتماعي التي تهدف إلى شرح النوايا والسلوكيات للأفراد فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا². حيث تعتبر النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا من النماذج المطروحة لدراسة العوامل التي تؤثر في سلوك المستخدمين نحو قبول التكنولوجيا. تستند هذه النظرية إلى النية السلوكية كمؤشر لاستخدام التكنولوجيا، وتجمع بين مفاهيم نظرية الفعل المبرر ونظرية السلوك المخطط وتحليل نظرية السلوك الموجه. قام الباحث (Venkatesh) بتطوير نموذج لهذه النظرية لقياس وتوقع قبول واستخدام التكنولوجيا في السياق التنظيمي، حيث يتكون النموذج من أربعة عوامل رئيسية: الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثيرات الاجتماعية، والتسهيلات المتاحة. ويعتمد النموذج على أربع متغيرات رئيسية هي النوع، والعمر، والخبرة، وطواعية الاستخدام، حيث يُفحص كيفية تأثير هذه الاختلافات الفردية على قبول واستخدام التكنولوجيا³.

1. **الأداء المتوقع:** يُعرف عادة بالدرجة التي يعتقد فيها المستخدم أن التقنية ستُساعد على تحقيق مكاسب في أداء الأعمال، حيث يُمكن للمستخدم إتمام الأنشطة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر مرونة. عند استخدامه للخدمة الإلكترونية، يمكن للمستخدم توقع ما يلي:

¹ ماهي أنواع التطبيقات الإلكترونية في 2022، على الموقع: <https://safwa-tech.com> تم الولوج بتاريخ: 28.3.2024 على الساعة: 20:00.

² عليا هاني حسن الحويطي، درجة تقبل أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2022، ص5.

³ انظر: عقوبي لخضر، بلخيري فاطمة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، مرجع سابق، ص626.

• سرعة إتمام الخدمة.

• الاستفادة القصوى من الوقت.

• تحسين جودة الخدمة.

2. الجهد المتوقع: يُمثل توقعات المستخدم بشأن سهولة استخدام التكنولوجيا. عند استخدام الخدمة الإلكترونية، يتوقع العميل الأمور التالية:

• سهولة تعلم استخدام التطبيقات الإلكترونية عبر الإنترنت.

• سهولة الوصول والتواصل مع خدمات التطبيقات الإلكترونية.

• توافر الخدمة في أي وقت ومكان عبر الإنترنت بفضل امتلاك العميل للأجهزة الذكية.

• اتجاه العميل نحو استيعاب فكرة الإنترنت الأشياء.

• توجه الجيل الجديد نحو احتراف التكنولوجيا.

• قناعة الأفراد بأهمية التواصل مع التكنولوجيا وتبني الذكاء الاصطناعي في حياتهم اليومية¹.

3. التأثير الاجتماعي: يشير إلى التأثير المتوقع الذي يمارسه الآخرون على المستخدم للبدء في استخدام التكنولوجيا والاستمرار فيها. يأتي التأثير الاجتماعي من خلال:

• الضغط الذي يمارسه الأشخاص المؤثرون في سلوك المستخدم لاعتبارهم أنه يجب عليه استخدام التقنية.

• الإدراك لأهمية الأشخاص المهمين بالنسبة للمستخدم ورأيهم بأنه يجب عليه استخدام التكنولوجيا.

• دعم المنظمة لاستخدام التقنية بشكل عام.

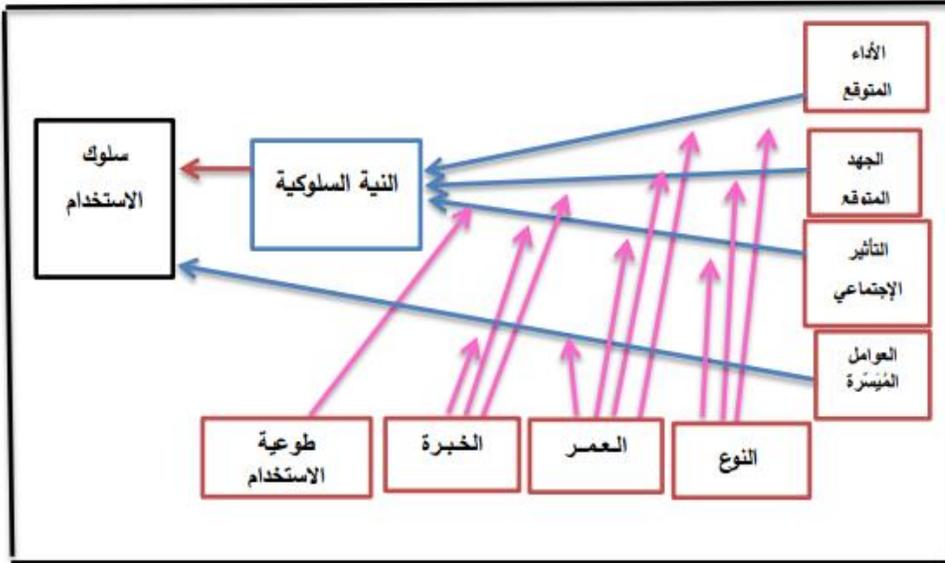
4. التسهيلات المتاحة: تُعرَّف اصطلاحًا بأنها: "الدرجة التي يعتقد عندها الفرد أنّ هناك بنية تحتية تنظيمية موجودة لدعم استخدام نظام معين. وهي العامل الرابع من عوامل النظرية، وتُعدُّ إحدى ركائز النظرية، ويتعلق هذا العامل بالإمكانات المتوافرة، واعتقاد الفرد بوجود بنية تحتية تنظيمية لبيئة العمل.

5. العوامل المساعدة: تمثل البنية التحتية التنظيمية والتقنية التي تدعم استخدام النظام، وتشمل:

¹ انظر: عقوبي لخضر، بلخيري فاطمة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، مرجع سابق، ص 626-627.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

- توفر الخبرة التقنية للمستخدم.
 - التواصل المستمر لأجيال الأجهزة الذكية والابتكار التقني، مما يعزز من قبول التكنولوجيا والخدمات الإلكترونية¹.
6. **الجنس**: يشير إلى النوع الاجتماعي، ويُعتبر من العوامل المهمة التي تؤثر دائمًا في نية الأفراد لاعتماد التكنولوجيا الحديثة.
7. **العمر**: يُعتبر واحدًا من أهم المتغيرات التي تؤثر على قبول التكنولوجيا، حيث أظهرت الدراسات أن توجهات الأفراد في مراحل العمر المختلفة تختلف بشكل كبير فيما يتعلق بتبني التكنولوجيا الحديثة.
8. **الخبرة**: تعتبر مستوى الخبرة أحد السمات الشخصية التي تلعب دورًا هامًا في تبني التكنولوجيا، حيث يزداد تبني التقنية مع زيادة مستوى الخبرة للفرد.²



الشكل (1): يمثل مخطط النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا

المصدر: سما مثنى محمد ثابت، نائر أحمد سعدون السمان، توظيف النظرية الموحدة لقبول استخدام التكنولوجيا في إطار التعليم الإلكتروني، مجلة تنمية الراءدين، المجلد 42، العدد 138، العراق، 2023، ص 12.

¹ انظر: عقوبي لخضر، بلخيري فاطمة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، مرجع سابق، ص 627.

² سما مثنى محمد ثابت، نائر أحمد سعدون السمان، توظيف النظرية الموحدة لقبول استخدام التكنولوجيا في إطار التعليم الإلكتروني، مجلة تنمية الراءدين، المجلد 42، العدد 138، العراق، 2023، ص 12.

الفرع الرابع: عيوب التطبيقات الإلكترونية:

توجد العديد من العيوب والمعوقات التي تؤثر على نجاح استخدام التطبيقات الإلكترونية والمتمثلة في النقاط

التالية:¹

1. العيوب الأمنية:

- ضعف مستوى الخصوصية والأمان الإلكتروني.
- انخفاض مستوى الموثوقية في تطبيقات الويب.
- استخدام لغات برمجة ضعيفة من الناحية الأمنية.
- نقص في الفريق التقني المسؤول عن إدارة سياسات الأمان للتطبيقات.
- عدم تحديث الحسابات بانتظام.
- صعوبة تغيير كلمات المرور.
- تعرض التطبيقات للاختراقات والاعتداءات الأمنية بشكل متكرر، مما يؤدي إلى زيادة الثغرات وانتشار الفيروسات.

2. العيوب البرمجية:

- اعتماد لغات برمجة تُعتبر تقليدية نوعًا ما وغير فعّالة.
- عدم توافق اللغة البرمجية في الواجهة الخلفية مع اللغة المستخدمة في الواجهة الأمامية.
- الاعتماد على برمجة قصيرة المدى، مما يجعل التطبيق عرضة للأعطاب والمشاكل التقنية والفنية في المستقبل.
- عدم توفر برمجية قابلة للصيانة والتعديل والتطوير في المستقبل داخل التطبيق.
- نقص التنسيق البرمجي الذي يسمح بتشغيل التطبيقات على مختلف أنظمة التشغيل المتاحة.

3. العيوب فنية وتقنية:

- نقص الفنيين والفريق التقني المختص.

¹ مدور حامد، بملول بدر الدين، خطاطبة أمين، دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة "دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1954 قالمة، الجزائر، 2021، ص47.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

- اعتماد تصميمات تقليدية وغير متطورة، مثل استخدام أيقونات وعناصر غير متناسقة وغير مترابطة لا تخدم المستخدم.
- حدوث الأعطال المفاجئة وعدم تحمّل ضغط الاستخدام.
- قلة التحديثات والصيانة الدورية.
- نقص مستقبلات شبكة الإنترنت لدى التطبيق.
- كثرة الإعلانات والإشهارات غير المرغوب فيها.
- كثرة البيانات المهملة وغير الضرورية في مساحة تخزين التطبيق.
- عدم توفر اللغات الضرورية الكافية التي يحتاجها المستخدم¹.

¹ انظر: مدور حامد، مجلول بدر الدين، خطاطبة أمّين، دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة "دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب"، مرجع سابق، ص48.

المبحث الثاني: الأداء الإداري في المؤسسات

إن موضوع الأداء الإداري يشكل جوهرًا أساسيًا في مجال إدارة الأعمال وتطوير المؤسسات، حيث يركز على كيفية تحقيق الأهداف والمعايير المحددة بكفاءة وفعالية. ويتعلق الأداء الإداري بقياس أداء الأفراد والفرق والمنظمات في تحقيق الأهداف المنشودة وتقديم النتائج المرجوة. حيث تشمل مفاهيم الأداء الإداري عدة جوانب، مثل تقييم الأداء الفردي، وتحليل الأداء التنظيمي، وتطوير نظريات لتحسين الأداء. فموضوع الأداء الإداري يعكس التحديات والفرص التي تواجه المؤسسات في بيئة العمل المتغيرة باستمرار، ويبرز دور القيادة الفعالة وتحفيز الفرق لتحقيق الأهداف المشتركة. كما يتطلب فهمًا عميقًا لعوامل النجاح والفشل في تحقيق الأهداف وتطوير استراتيجيات ملائمة لتحسين الأداء وتعزيز التنافسية.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الإداري وأهداف وأهمية تطويره

في هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم الأداء الإداري ثم إلى أهمية وأهداف تطويره بالنسبة للمنظمات.

الفرع الأول: مفهوم الأداء الإداري

يمكن تعريف الأداء بأنه "السلوك الذي ينتج عنه نتائج"، أو بصورة أخرى، هو ما يقوم به الفرد استجابة لمهمة محددة، سواء فرضت عليه من الآخرين أو اتخذها بمبادرته الخاصة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن اعتبار الأداء كقدرة على تحويل المدخلات المنظمة إلى مخرجات تتمتع بمواصفات فنية محددة¹.

والأداء وفقًا لـ (A.Kherakhem) يشير إلى أداء العمل أو إنجاز النشاط أو تنفيذ المهمة، بمعنى قيام الفرد بالأفعال التي تساعد على تحقيق الأهداف المحددة. يتضح من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في تنفيذ الأعمال والنشاطات والمهام بطريقة تساهم في تحقيق الأهداف والغايات المرسومة من قبل إدارة المؤسسة.

أما الأداء حسب (D. Kaisergruber et J. handrieu) يعبر عن الحكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين. يظهر من هذا التعريف أن الأداء يرتبط بالفعل والمعرفة الاجتماعية، مما يؤدي إلى اكتساب القبول الاجتماعي للأنشطة التي يقوم بها المؤسسة بالإضافة إلى الشرعية الاقتصادية².

¹ خليل سعيد الوجيه، عبد الجبار سالم علي هبة، نجيب محمد إسكندر، دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات جامعة الرازي، مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية، المجلد 4، العدد 7، السودان، 2022، ص13.

² الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد7، الجزائر، 2010، ص218.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

ويجددان (Mahoney et Weitzel) أن أداء العمل الفعال والمثمر بوضع هذه المعايير لتقييم الأداء: الإنتاجية، والتخطيط، والثقة، والمبادرة، والتطوير، والتعاون، وجودة الموظفين.¹

ويمكن تعريف الأداء بالنسبة للشركة بأنه مستوى تحقيق النتائج فيما يتعلق بالجهود المبذولة والموارد المستهلكة. ويعتمد إلى حد كبير على مفاهيم الفعالية والكفاءة.²

أما بالنسبة لمصطلح الأداء الإداري، فهو يشير إلى السلوك الذي يتبعه العاملون في المنظمة وفقاً لمبادئ الإدارة، بهدف تحقيق وظائف الإدارة مثل صنع القرارات، والتخطيط، والتنظيم، والإشراف، والتوجيه، والقيادة، والرقابة بأقل جهد ووقت وتكاليف ممكنة.³

وقد حاول العديد من الباحثين فهم مفهوم الأداء الإداري الذي لا يزال محط جدل حتى الآن، نظراً لصعوبة تحديده وتشعبه بعلاقات مع مفاهيم عديدة. يُعتبر الأداء الإداري مفهوماً شاملاً ومتطوراً، حيث تتميز محتوياته بالديناميكية نتيجة لتطور وتغير مواقف وظروف المؤسسات. يُعرف الأداء الإداري بأنه يعكس مهارات وقدرات وإمكانات العاملين في المؤسسات الإدارية بشكل عام، والوزارات بشكل خاص. إذا كان الأداء يتناسب مع متطلبات العمل المطلوب، فإنه يحقق أهدافه بنجاح. وفي حال عدم وصول الأداء للمستوى المطلوب، يتطلب ذلك ابتكار وسائل وأطر جديدة، بالإضافة إلى تدريب العاملين على استخدامها لتعزيز كفاءاتهم وتحسين أدائهم.⁴

ويُشير مصطلح الأداء الإداري إلى السلوك الذي يتبعه العاملون في المنظمة وفقاً لمبادئ الإدارة، بهدف تنفيذ وظائف الإدارة مثل صنع القرارات، والتخطيط، والتنظيم، والإشراف، والتوجيه، والقيادة، والرقابة بكفاءة، وبأقل جهد ووقت وتكاليف ممكنة. يمثل الأداء الإداري الجهود الموجهة من قبل المنظمات لتخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء الفردي والجماعي، وتطبيق معايير ومقاييس واضحة وقابلة للقبول، تهدف إلى تحقيق أهداف محددة يسعى الجميع لتحقيقها.⁵

ويمكن أيضاً تعريف الأداء الإداري على أنه يعكس مدى تمتع العاملين في المؤسسات الإدارية بالمهارات والقدرات والإمكانات. فإذا كان الأداء يتناسب مع متطلبات العمل المطلوب إنجازه، فإنه يحقق أهدافه بنجاح. أما إذا

¹ Amraoui Hanane, La performance de l'entreprise : Histoire d'un concept (1950 – 2020), Revue Française d'Economie et de Gestion, Volume 3, Numéro 5, Maroc, 2022, p344.

² Zineb Issor, La performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions, Boeck Supérieur, Maroc, 2017, p96.

³ خليل سعيد الوجيه، عبد الجبار سالم علي هبة، نجيب محمد إسكندر، دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات جامعة الراجزي، مرجع سابق، ص13

⁴ خولة قشاو، نبيل بحري، حسين باشوية، العلاقة بين توفر متطلبات الجودة وتحسين الأداء الإداري لدى أعضاء الهيئة الإدارية الأكاديمية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 7، العدد2، الجزائر، 2022، ص350.

⁵ أحمد عبد القادر سعد الدين عبد الرحمان، نادية آدم إدريس جبريل، تطوير الأداء الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، المجلد 7، العدد3، المملكة العربية السعودية، 2022، ص587.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

كان الأداء لا يلي المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب ابتكار وسائل وأطر جديدة، بالإضافة إلى تدريب العاملين على استخدامها لتعزيز كفاءتهم وتحسين أدائهم¹.

ومنه نستنتج أن الأداء الإداري هو الأداء الإداري يشير إلى مدى فاعلية وكفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسة، وهو سلوك العاملين بالمؤسسات. حيث يقيس الأداء الإداري قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها والحفاظ على مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد المتاحة.

الفرع الثاني: أهمية تطوير الأداء الإداري

أهمية تطوير الأداء تتجلى في المنظمات عموماً، وفي مجال التعليم خصوصاً، نظراً لدوره الحيوي في تعزيز كفاءة أفراد العمل ومساعدتهم في التغلب على التحديات المتعددة، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية². حيث أن التطوير يزود الموظف بالمعرفة والمهارات التي ينوي استخدامها في المستقبل. ومن ثم فإن الغرض من التطوير الوظيفي هو إعداد الموظفين لتلبية احتياجات الوكالة المستقبلية، وبالتالي ضمان بقاء المنظمة³.

ويؤكد Rothwell على أهمية تطوير الأداء، حيث أظهرت تقارير الجمعية الأمريكية للتطوير والتدريب زيادة تلك الأهمية في السنوات الأخيرة، حيث تخصصت منظمات التعلم نسبة 40% من دخلها لهذا الغرض. وأشار الخزامي إلى عدة فوائد تترتب عن تطوير الأداء في المنظمات، منها:

1. تحديد الوضع الحالي للأداء وتحديد المشاكل الرئيسية، مما يساعد في ابتكار الحلول المناسبة للتغلب عليها.
2. تمكين العاملين من التكيف مع التغييرات في البيئة الداخلية والخارجية، والاستفادة القصوى من التطورات في إدارة العمل، وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.
3. تطوير مهارات الرؤساء والمشرفين والمدبرين، لتمكينهم من قيادة عملية التطوير المستمر وتوجيه العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة⁴.

¹ قشواو خولة، واقع الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي وسبل تطويره في ضوء متطلبات الجودة، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2، الجزائر، 2022، ص41.

² عبد الرحمان عطية متولي محمد، حشمت عبد الحكم محمد بن فراج، أحمد عبد الفتاح حمدي الهنداوي، متطلبات تطوير الأداء الإداري للعاملين بقطاع المعاهد الأزهرية في ضوء مدخل الإدارة الاستراتيجية، كلية التربية، العدد 190، الجزء 2، مصر، 2021، ص479.

³ Jackson E. Muhoho, The Impact Of Training And Development On The Performance Of Administrative Staff In The Public Sector Organizations: The Case of the Second Vice President's Office – Zanzibar, International Journal of Life Sciences Research, Vol. 6, Issue 3, Tanzania, 2018, p177.

⁴ انظر: عبد الرحمان عطية متولي محمد، حشمت عبد الحكم محمد بن فراج، أحمد عبد الفتاح حمدي الهنداوي، مرجع سابق، ص479.

الفرع الثالث: أهداف تطوير الأداء الإداري

عملية الأداء هي من أهم العمليات التنموية للمؤسسات، ولهذا تسعى المؤسسات إلى تحقيق العديد من الأهداف المحددة، والتي تتضمن¹:

1. زيادة مستوى الثقة والتعاون بين المشاركين في المنظمة.
2. تعزيز القدرة على التعامل بفعالية مع تحديات المنظمة وتقديم حلول مبتكرة.
3. توفير المعلومات والبيانات الضرورية لاتخاذ القرارات بشكل مستمر ومدروس.
4. تعزيز العلاقات التعاونية والتكاملية بين أفراد وجماعات العمل، وتعزيز روح المنافسة الإيجابية.
5. مساعدة المشرفين في تبني أساليب الإشراف الحديثة والديمقراطية، مثل الإدارة بالأهداف.
6. تطوير قوى العمل وتحسين أدائها، وخلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة.
7. تغيير الثقافة المؤسسية لتعزيز قيم التعاون ومشاركة السلطة بين القادة والموظفين.
8. توجيه جهود التطوير الإداري نحو تشكيل مجموعات عمل مرجعية لتعزيز قيم ومعايير التنظيم.

الفرع الرابع: الأمور الواجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء الإداري

لتحقيق فاعلية أداء مؤسستك، يجب مراعاة النقاط التالية:

1. تحديد أهداف المؤسسة: يجب أن يكون لدى المؤسسة أهداف محددة وواضحة، والعمل على تحقيقها، حيث تعتبر هذه الأهداف مؤشراً هاماً على فاعلية الأداء.
2. فهم ثقافة المؤسسة: ينبغي معرفة القيم والثقافة التي تسود في المؤسسة، وأخذها بعين الاعتبار في عمليات التخطيط والتنفيذ والتصميم، حيث تساهم هذه المعرفة في تعزيز فاعلية الأداء.

¹ سامي إبراهيم سالم، سلوى السعيد فراج، أحمد عبد الرحمن الشطوري، تطوير الأداء الإداري بالوحدات المحلية في ضوء الإدارة الذاتية، مجلة الكلية، العدد 36، مصر، 2023، ص30.

3. مراعاة التنوع في مكونات المؤسسة: يتضمن ذلك المكونات الداخلية والخارجية، مثل إدارة المؤسسة وموظفيها على مختلف المستويات، وأعضاء المجتمع المحلي، والمؤسسات الأخرى، والبيئة المحيطة بها. كما يمكن للمؤسسة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق نظام تعزيز إيجابي لزيادة دافعيتهم وتقديم برامج تدريبية وتطويرية لهم¹.

المطلب الثاني: تقييم الأداء

في هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم تقييم الأداء ومعايير وطرق تقييم الأداء والإشارة إلى أهم العوامل المؤثرة في الأداء.

الفرع الأول: عملية تقييم الأداء الإداري

نظام تقييم الأداء الوظيفي يحمل فوائد عديدة لكل من المنشأة والعمالين. يُعدُّ تقييم الأداء الوظيفي أساسًا أساسيًا لعمليات التطوير الإداري للموظفين، حيث يتم استخدام نتائج التقييم لتصميم برامج التطوير الإداري والتدريب، وتحفيز الموظفين، وتوزيع المسؤوليات، وتحديد معايير الأداء. بالإضافة إلى ذلك، يُسهم في كشف الطاقات الكامنة لدى الأفراد والتي قد لا تُستغل بشكل كامل في عملهم، ويُمكن من إعادة توزيع الأعباء والأدوار بشكل أكثر فعالية. وبالنظر إلى أن أداء العاملين يكون موضع تقييم من قِبَل الرؤساء، فإن هذا يشجعهم على بذل أقصى جهودهم لرفع مستوى التقييم. بالإضافة إلى ذلك، يضمن نظام التقييم استمرارية الرقابة والإشراف على أداء العاملين، حيث يُلزم الرؤساء بتقديم ملاحظاتهم حول أداء الموظفين. وبهذا، يُتيح لهم مراقبة أداء العاملين بشكل دائم، مما يُحفز العاملين على العمل بجدية ويُعطيهم فرصًا للإبداع والحصول على تقدير أعلى. وبالتالي، يؤدي هذا إلى رفع مستوى الأداء للمنشأة والعاملين بشكل إيجابي².

تقييم الأداء، حسب "بودر"، هو عملية دورية يقوم بها المديرون بانتظام، يقومون خلالها بجمع المعلومات حول أداء العاملين معهم خلال فترة زمنية محددة، ومقارنتها بمعايير الأداء المسبقة. يتطلب هذا التقييم استخدام مهارات متعددة من قبل المديرين لتطوير أداء الأفراد العاملين معهم.

من جهته، يعرف "همشري" تقييم الأداء بأنه وظيفة أساسية أخرى لإدارة الأفراد في المنظمة، حيث يهدف إلى قياس نقاط قوة وضعف الفرد في الوظيفة خلال فترة زمنية معينة وفقًا لمعايير محددة. وهو أيضًا عملية قياس موضوعية

¹ منتهى عبد الزهرة محسن، واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية بجامعة بغداد من وجهة نظر المدرسين، مجلة كلية التربية، العدد 4، المجلد 2، مصر، 2011، ص 692.

² ريم حسن أفيلقل، تنمية الموارد البشرية وإسهامها في تحسين الأداء الإداري في جامعات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المسؤولين الإداريين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، 2020، ص 26.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

لكفاءة العاملين ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المسندة إليهم، مع التركيز على سلوكهم وتصرفاتهم في العمل، وذلك وفقاً لمعايير الأداء المحددة¹.

تقييم أداء الفرد يُعدُّ من أكثر المهام الرقابية تعقيداً، حيث نادراً ما تكون معايير التقييم موضوعية ومباشرة. وفي الكثير من الحالات، لا تتمتع الوظائف الإدارية وغير الإدارية بمنتجات قابلة للقياس والتقييم بشكل موضوعي. لذا، هناك عدة شروط يجب مراعاتها عند وضع نظام فعال لتقييم أداء العاملين.

1. يتضمن ذلك تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها، حيث يُمكن من خلالها التعرف على الجوانب التي يجب أن يُركز عليها في عملية القياس والتقييم.

2. يشمل أيضاً تحديد أنواع الوظائف والمستويات الإدارية المختلفة، حيث يُمكن من خلال ذلك اختيار الطرق والمقاييس الأنسب لإجراء قياس دقيق للأداء.

3. يتعين تحديد عناصر الوظيفة التي يُقيَّم عليها أداء العاملين، ويتم ذلك بالنظر إلى الواجبات والمسؤوليات المطلوبة من كل وظيفة.

4. يُتبع ذلك بالتعرف على مكونات كل عنصر وظيفي، وتحديد المقاييس والمؤشرات المستخدمة في عملية قياس الأداء، مع التركيز على مجال العمل الفردي لكل شاغل للوظيفة².

الفرع الثاني: معايير تقييم الأداء الإداري

معايير الأداء تهدف إلى مراقبة الأداء بشكل دائم لتحديد أية تذبذبات في مستوى الأداء والتدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات ونقاط الضعف. تُستخدم هذه المعايير للفرقة بين فعالية الأداء وكفاءته. ففعالية الأداء تشير إلى قدرة الأفراد على تحقيق أهداف المنظمة وتنفيذ المهام المطلوبة منهم، في حين تُعبّر كفاءة الأداء عن استخدام الموارد المتاحة بشكل اقتصادي دون إسراف في تحقيق أهداف المنظمة.

تتركز أهم معايير الأداء فيما يلي:

¹ بارة خير، تقييم الأداء الإداري والأكاديمي لكليات الجامعة الجزائرية في ضوء نظام الجودة والاعتماد دراسة ميدانية بكليات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة سطيف 2، الجزائر، 2017، ص148.

² قطاي خديجة، دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء الإداري دراسة حالة اتصالات الجزائر ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، 2016، ص11.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

1. الجودة: تُقيّم جودة الأداء بناءً على مدى تطابقه مع معايير الجودة المحددة وجودة المنتجات المنتجة. يجب أن يتماشى مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، ويجب وضع معيار للجودة يُمكن الرؤساء والمرؤوسين من اللجوء إليه في حال الضرورة، مع الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل استناداً إلى التصميمات السابقة والأهداف والتوقعات.
2. الكمية: تشير إلى حجم العمل المنجز بناءً على قدرات وإمكانيات الأفراد، دون تجاوزها. فالإنسان لا يُكَلَّف إلا ما يُطيق، ولكن لا ينبغي أن يقل العمل عن قدراته وإمكانياته، لأن ذلك يُسبب بطءاً في الأداء ويُصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة. لذا، يُفضّل التوافق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في مستوى الأداء، مع مراعاة خبرات الفرد وتدريبه والتسهيلات المتاحة له.¹
3. الوقت: يُعدّ الوقت مورداً غير قابل للتجديد، وهو رأسمال وليس دخل، مما يجعل استغلاله بشكل أمثل أمراً ضرورياً في كل لحظة. فالوقت يتضاءل بلا رجعة، ولا يُقدَّر بثمن. يعتبر الوقت واحداً من خمسة موارد أساسية في إدارة الأعمال، وهي: المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية، والوقت. يُعدّ الوقت من أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم الأداء، حيث يُعدّ بياناً توقعياً لتحديد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل. لذا، يُراعى التوافق على الوقت المناسب لإنجاز العمل مع مراعاة كمية العمل المطلوب القيام به وعدد العمال اللازمين لتحقيق ذلك.
4. الإجراءات: تمثل سلسلة من الخطوات المنظمة لتطبيق المهارات المطلوبة بشكل عملي. يتعين التوافق على الأساليب والطرق المقررة لتحقيق الأهداف، على الرغم من وجود إجراءات وخطوات متوارثة في مستندات المؤسسة وفقاً للقواعد والتعليمات، إلا أن التفاهم بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل يعزز الوضوح والاستقرار. يسهم هذا في تقليل التأثيرات السلبية لغياب أحد العاملين ويعزز التفاعل الإبداعي دون التأثير على مجرى العمل المنظم. الاتفاق والتفاهم المسبق بين المرؤوس والرئيس على الإجراءات المعتمدة لتنفيذ المهام يعد أسلوباً فعالاً دون التأثير على الإبداع والتطوير في بيئة العمل.²

الفرع الثالث: طرق تقييم الأداء الإداري

تختلف طرق تقييم الأداء الإداري ومن بينها:

1. قائمة معايير التقييم: يشمل جدولاً يُصنّف فيه عدة معايير ويُحدد فيه مدى توافر هذه المعايير في أداء الفرد. يتم التقييم الشامل للفرد من خلال جمع المقاييس المعدة لكل معيار توافر في هذا الفرد.

¹ عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، البازوري للنشر والتوزيع، 2015، ص 277-278.

² محمد عبد الغني حسن، الجودة في إدارة وتقييم الأداء "معايير الجودة في تقييم الأداء"، دار الكتب المصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2016، ص 90-91.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

2. طريقة الترتيب البسيط: يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازليًا من الأفضل إلى الأقل أداءً، بغض النظر عن المعايير المحددة. تُعتبر هذه الطريقة بسيطة، ولكنها تعاني من التحديات في التطبيق.
3. المقارنة الزوجية بين العاملين: تُقارن العاملين في القسم ببعضهم البعض بشكل ثنائي، ويتم تجميع المقارنات لترتيب الأفراد تنازليًا. تواجه هذه الطريقة تحديات في الاستخدام، خاصة في الأقسام ذات العدد الكبير من الموظفين¹.
4. طريقة التوزيع الإجباري: تشمل إلزام الرئيس بتوزيع مرؤوسيه وفقاً لدرجات تحددها المنظمة، مع وضع درجة وسيطة يتم تصنيف غالبية العمال ضمنها، مع انخفاض نسبة العمال في الدرجات الأقل.
5. طريقة الإدارة بالأهداف تعتمد على تحقيق النتائج بعيداً عن السلوك والصفات الشخصية، وتتضمن الخطوات التالية:

- تحديد الأهداف المراد تحقيقها كمقياس لتقييم الأداء.
 - متابعة تحقيق الأهداف خلال فترة التنفيذ وتقييم المساعدة للتحقق من عدم وجود تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس.
 - مقارنة النتائج الفعلية مع الأهداف المخطط لها خلال مرحلة تقييم الأداء.
6. قوائم المراجعة: تهتم بالجوانب السلوكية والذاتية أكثر من الجوانب الموضوعية، حيث تحدد الإدارة تأثير كل صفة أو سلوك على أداء الوظيفة. يتولى الرئيس ملء هذه القوائم دون نسب محددة، وعندما تُعيد القوائم إلى الإدارة يتم مطابقتها مع النسب للخروج بالتقييم النهائي، وتُعرف هذه الطريقة أيضاً بالملاحظة السلوكية².

الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الإداري

بما أن الأداء الإداري يتأثر بعوامل متعددة، فإن السلوك القيادي يؤثر في توازن هذه العوامل ويحددها بشكل مباشر أو غير مباشر، ومن بين هذه العوامل:

1. البيئة التنظيمية والموارد: توفر البيئة التنظيمية والموارد المناسبة تعزز الأداء الإداري وتدعم العمل الفعال.

¹ زيد منير عبودي، إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها، دار الشروق، ط1، الأردن، 2009، ص271.

² نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2015، ص22-23.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

2. مهارات ومعرفة الموظفين: تأثير مهارات ومعرفة الموظفين واهتمامهم ودوافعهم على أداء العمل وتحقيق الأهداف.
3. تحديات الوظيفة: تأثير طبيعة وتحديات الوظيفة على مستوى الأداء والإبداع والتطوير.
4. التغذية الراجعة وتقدير الأداء: يلعب دورًا هامًا في تحفيز الموظفين وتعزيز ثقتهم في أنفسهم.
5. دور القيادة في تعزيز العمل الجماعي وحل الصراعات وتعزيز التعاون بين أفراد الفريق.
6. تشجيع الابتكار والتطوير: من خلال توفير البيئة المناسبة ودعم الخطط المبتكرة لتحفيز العمل الفردي والجماعي.
7. توزيع المسؤوليات وتقييم الأداء: توزيع المسؤوليات بشكل فعال ومراقبة وتقييم أداء الموظفين يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية¹.

وقد أشار الباحثين إلى بعض العوامل المؤثرة على الأداء الإداري:

1. عدم وضوح الأهداف: عدم توفر خطط محددة وأهداف معروفة يمكن أن يؤدي إلى عدم قدرة المؤسسة على قياس تقدمها أو تقييم أداء موظفيها بشكل فعال. في غياب معايير واضحة للأداء والإنتاج، يمكن أن يشعر الموظفون بالإحباط وتفقد الشغف بعملهم.
2. التسبب الإداري: يشير التسبب الإداري إلى إهدار الوقت والجهد في أمور غير فعّالة، وقد يكون ناتجًا عن نمط الإشراف أو ثقافة التنظيم في المؤسسة. يمكن أن يؤثر هذا على أداء الموظفين ويعيق تحقيق الأهداف المؤسسية.
3. مشاكل الرضا الوظيفي: يؤثر عدم الرضا الوظيفي على أداء الموظفين وإنتاجيتهم. يعتمد الرضا الوظيفي على عدة عوامل مثل الثقافة التنظيمية والمكافآت وفرص الترقية. إدارة هذه المشاكل يمكن أن تعزز الأداء وتحافظ على روح الفريق والإنتاجية.
4. غياب المشاركة الإدارية: يمكن أن يؤدي عدم مشاركة الموظفين في عمليات صنع القرار إلى شعورهم بالإهمال والعدم التقدير. من خلال تشجيع المشاركة الإدارية، يمكن تعزيز الشعور بالمسؤولية والتحفيز، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية².

¹ انظر: قشاو حولة، واقع الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي وسبل تطويره في ضوء متطلبات الجودة، مرجع سابق، ص 42.

² أحمد عبد القادر سعد الدين عبد الرحمان، نادية آدم إدريس جبريل، تطوير الأداء الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، مرجع سابق، ص 588-587.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنتطرق إلى التعرف على الدراسات السابقة التي مست موضوع دراستنا والتي ساهمت في الإثراء النظري والتطبيقي حول موضوع استخدام التطبيقات الإلكترونية داخل الإدارات بالمؤسسات والشركات العمومية والخاصة، وقد وقع اختيارنا على بعض من الدراسات الأجنبية والعربية والمحلية للإلمام بموضوع دراستنا من جميع النواحي.

المطلب الأول: الدراسات العربية

1. دراسة أعدت من طرف مدور حامد، بملول بدر الدين وخطاطبة أيمن، بعنوان دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب، سنة 2022 بجامعة 8 ماي 1945 قالمة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الصورة النمطية لسمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائنها وتحديد أهم دوافع وأسباب استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب وضبط أبرز عادات وأنماط استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب بالإضافة إلى الكشف عن كيفية مساهمة بريدي موب في تحسين سمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائنها من خلال طرح الإشكالية التالية: ما هو الدور الذي يلعبه التطبيق الإلكتروني بريدي موب في تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر تجاه زبائنها؟

وبالاعتماد على المنهج الوصفي وذلك لفهم ووصف العلاقة بين التطبيقات وسمعة المؤسسة وتحليل ماهو موجود في الواقع من زوايا مختلفة محققة للأهداف، وتم اختيار العينة العرضية (الصدفة) لهذه الدراسة باستعمال أسلوب الاستبيان وزرع على زبائن بريد الجزائر ب 170 عينة ومن النتائج المتواصل إليها في هذه الدراسة أن التطبيقات الإلكترونية لها دور في تحسين سمعة المؤسسة عن طريق كسب ثقة الزبون وزيادة ولائه للمؤسسة كون تطبيق بريدي موب أصبح بديل لخدمات بريد الجزائر في كثير من الحالات باعتباره تطبيق مساعد ومكمل لبعض الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر.

2. دراسة من اعداد عقوبي لخضر وبلخيري فاطنة والتي جاءت بعنوان "التطبيقات الإلكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمة دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالجللفة، سنة 2022.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن أثر التطبيقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة وقد تم طرح الاشكالية كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

إلى أي مدى يمكن للتطبيقات الإلكترونية المساهمة في تحقيق جودة الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر؟

تم اختيار عينة عشوائية من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة المشتركين في خدمات التطبيقات الإلكترونية في أوقات سحب الرواتب والمعاشات، حيث تم توزيع 100 استبيان واسترجعت جميعها. وقد تم التوصل إلى النتائج التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية، 0.05 لأبعاد التطبيقات الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية، 0.05 لبعد تصميم التطبيق الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية، 0.05 لبعد أمان وخصوصية التطبيق الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية، 0.05 لبعد موثوقية التطبيق الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة.

كما أدلت نتائج الدراسة إلى وجود اقبال فئة الشباب لمثل هذه الخدمات، كما قلصت هذه التطبيقات المسافات والوقت وبالتالي تحسين جودة الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر إلى أن وجود بعض الخلل والتوقف على مستوى وحداتها يشكل عامل سلبي بالنسبة لقناعة مستعمليها.

3. دراسة أعدت من قبل الطالبتين آسيا ميموني وكنزة عبيد سنة 2022، وجاءت هذه الدراسة تحمل عنوان " دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين أداء العمال دراسة حالة وكالة صندوق الوطني للتقاعد بورقلة.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالتطبيقات الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية وقياس أثر التطبيقات الإلكترونية على أداء عمال الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة، تحديد معوقات التطبيقات الإلكترونية في الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة وتقييم مدى فعالية التطبيقات الإلكترونية في الصندوق الوطني للتقاعد بالجلفة وقد تم طرح الاشكالية كما يلي:

ما هو تأثير التطبيقات الإلكترونية على أداء عمال الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة ؟

واعتمد على المنهج المسح الشامل بشقيه الوصفي والتحليل لوصف الظاهرة المدروسة وتحديد المشكلة والتقييم والمقارنة، جمع المعطيات المتعلقة بالظاهرة وتحليلها وتفسيرها. وباستعمال أداة الاستبيان والملاحظة على عينة عشوائية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

بسيطة متكونة من 60 عامل بوكالة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة واسترجاع 50 منها وتحليلها باستخدام برنامج spss وتوصلت النتائج إلى:

التطبيقات الإلكترونية ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية الرقابة وتحسين مستوى الخدمات وتقليل من ظاهرة الفساد الإداري.

وجود أثر إيجابي للتطبيقات الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في وكالة الصندوق الوطني للتقاعد بورقلة لدى الموظفين معرفة شاملة نوعا ما عن الخدمات التي تقدمها التطبيقات الإلكترونية المطبقة بالمؤسسة محل الدراسة.

توفر الوكالة كل احتياجات وملحقات التي يحتاجها الموظفين في مجالهم.

أي أن دور التطبيقات الإلكترونية لها فعالية إلى حد مقبول وتكون لها آفاق في تحسين إنتاجية العمل والأداء.

4. دراسة قدمت من طرف الباحثة صفاء محمد محمد حسين تحت عنوان "استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي بالمؤسسات وانعكاساته على تحقيق الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية" بجامعة أسوان القاهرة سنة 2020.

وتكمن أهداف الدراسة في معرفة دور التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي وتأثيرها في إدارة المؤسسات حديثا، والتعرف على معوقات الاتصال التنظيمي واستخدام التطبيقات الإلكترونية في المؤسسات، وتهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين استخدام التطبيقات الإلكترونية والرضا الوظيفي داخل المؤسسة، والوقوف على حقيقة استخدام التطبيقات الإلكترونية في الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات عينة الدراسة فتم طرح الإشكالية كالتالي:

ما تأثير استخدام التطبيقات الإلكترونية في تطوير الاتصال التنظيمي وما مدى تأثير ذلك على تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة؟

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري للبحث من أجل الإثراء في الجوانب المختلفة للبحث، والمنهج الإحصائي الاستدلالي باستعمال spss في تحليل نتائج الجانب التطبيقي، وشملت عينة الدراسة العاملين بالأجهزة الحيوية للهيئة العامة للاستعلامات ومصنع سكر أرمنت والديوان العام لمحافظة الأقصر وكذلك شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالأقصر. وتمثلت عينة الدراسة في 360 فردا من العاملين بالمؤسسات التي تم اختيارها محل الدراسة، واعتمدها على استمارة الاستبيان والمقابلة المقننة تم التوصل إلى النتائج التالية:

إن استخدام التطبيقات الإلكترونية داخل المؤسسات عينة الدراسة يعمل على سهولة الاتصال وسرعته وتوفير الوقت والجهد وكذلك مواكبة التطور التكنولوجي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

أشارت الدراسة إلى أن المخصصات المالية التي تحددها الشركات لتطبيق التكنولوجيا الحديثة غير كافية بالقدر الذي يتطلع إليه العاملون بالمؤسسات عينة الدراسة، بالإضافة إلى الدورات التدريبية وعدم كفايتها للعاملين.

أوضحت الدراسة أن أهم المجالات التي يتدرب عليها العاملون بالمؤسسات عينة الدراسة هو استخدام التطبيقات الإلكترونية في التواصل داخل الهيكل التنظيمي.

وأخيراً أظهرت نتائج الدراسة إلى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يرفع من حالة الرضا الوظيفي للعاملين داخل المؤسسات عينة الدراسة والمساهمة في سهولة التواصل وزيادة الإنتاجية وخلق وعي تكنولوجي جماعي ومن ثم تعزيز سمعة المؤسسة. كما أوصت إلى ضرورة اعتماد التطبيقات الإلكترونية في مختلف المؤسسات وتطوير الكفاءات الإدارية فيما يخص استخدام التطبيقات الإلكترونية.

5. دراسة مقدمة من طرف السيد صالح الصاوي سنة 2019 بعنوان "تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والأرشيف: دراسة تحليلية" بالمملكة العربية المتحدة.

وتهدف الدراسة إلى الوصول على الإجابة على الأسئلة التالية:

هل أنشأت مراكز الوثائق والأرشيف تطبيقات للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة لمساعدتها في أداء أنشطتها وتحديث الخدمات المقدمة للمستخدمين؟

الدوافع في إنشاء مراكز الوثائق والأرشيف لتطبيقات الهواتف الذكية.

سمات هذه التطبيقات الإلكترونية التي قدمتها هذه المراكز؟

التحديات التي واجهت مراكز الوثائق والأرشيف في إنشاء تطبيقات للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة؟

وقد تمثل مجتمع البحث في 17 تطبيق لثلاث أرشيفات وطنية (الولايات المتحدة - المملكة المتحدة - الإمارات العربية)، وقد استعانت الدراسة إلى أسلوب تحليل المحتوى بالاعتماد على مواقع ويب للأرشيفات الوطنية والبحث في تطبيقات قوقل بلاي و App Stor والتواصل بالبريد مع المسؤولين في الأرشيفات الوطنية. وقد أظهرت نتائج التحليل إلى:

وجود 17 تطبيق تم استحدثته في ثلاثة أرشيفات وطنية فقط في مجتمع البحث لتساعد في نشر الوعي بالأرشيف الوطني وخدماته والوصول إلى موقعه على الويب ومنصاته الاجتماعية.

الاعتماد على التطبيقات الإلكترونية ساهم في تعزيز الخدمات المقدمة للمستخدمين من الأرشيفات العربية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

أبحاث التطبيقات الإلكترونية للجمهور التصفح واستعراض نماذج الوثائق النادرة والمشهورة والقدرة على الوصول إلى معلومات الأرشيف وخدماته.

تطوير التطبيقات الإلكترونية أصبحت تجارة مربحة وتنوعت التغطية الموضوعية لهذه التطبيقات في الأرشيفات الوطنية.

عدم وجود الخبرة الكافية للعاملين حول كيفية استخدام هذه التطبيقات مما أدى إلى تدريبهم عليها. بالإضافة إلى عدم وجود الخبرة التقنية لتصميم هذه التطبيقات الإلكترونية.

فأوصت الدراسة إلى حرص الأرشيفات الوطنية على البحث عن رعاة ومهتمين لمواجهة التكلفة المطلوبة لتطوير هذه التطبيقات الإلكترونية، والحرص على تطور التطبيقات الإلكترونية في الأرشيفات الوطنية لتحسين أدائها مع التدريب المتواصل للموظفين على استخدام التطبيقات الإلكترونية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1. دراسة أعدت من طرف **Donavon Johnson** و **Alexander Kroll** والتي حملت عنوان **"The effect of electronic program applications amidst the politics of administrative burden"** سنة 2023 بأمريكا.

"أثر تطبيقات البرامج الإلكترونية في سياق سياسات العبء الإداري"

وهدفَت الدراسة إلى وجود علاقة بين اختلاف تأثير الحكومة الإلكترونية بناءً على وجود المتغيرات السياسية، تساعد نظريات العبء الإداري في تفسير تسييس الحكومة الإلكترونية، تبحث هذه الدراسة في بيانات اللوحة لجميع الولايات الأمريكية الخمسين في برنامج Medicaid و SNAP، باعتبار بوابات التقديم الإلكترونية أقل فعالية في ظل القيادة المحافظة. وقد تم طرح الإشكالية التالية:

ماذا يحدث إذا وجدت أداة تبدو محايدة ولكنها مرنة مثل الخدمات الإلكترونية نفسها وسط سياسات العبء الإداري؟

حيث وضع هذا السؤال في سياقه بالنظر إلى تفاعلات متلقي الرعاية الاجتماعية مع الدولة كجزء من البرامج الحكومية الشعبية. وباعتبار أن تطبيقات البرامج الإلكترونية وسيلة لاستخدام الخدمات الإلكترونية، والتي من المتوقع

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

زيادة استيعاب البرامج بمرور الوقت، بالإضافة إلى أن الأيديولوجية السياسية مهمة إلى الحد الذي سيتم فيه كبح تأثير التطبيقات الإلكترونية في ظل شرط تنفيذ البرنامج المحافظ بدلاً من الليبرالي.

وقد تم دراسة آثار استخدام التطبيقات الإلكترونية لـ Medicaid و SNAP على أعداد الاشتراك في هذه البرامج لمدة ثلاث سنوات (50 ولاية على مدار ثلاث سنوات مما أدى إلى 150 ملاحظة)، مع استخدام تأثيرات ثابتة ثنائية الاتجاه للتحكم في خصوصيات السنة والدولة. وبالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي أظهرت نتائج الدراسة إلى:

إلى وجود تأثير التطبيقات الإلكترونية على الإقبال على برامج الرعاية الاجتماعية الأمريكية يختلف بناءً على الأيديولوجية السياسية التي يشترك فيها حكام الولايات أو القادة التشريعيون. وعلى وجه التحديد، كان هذا التأثير أقل في ظل القيادة الجمهورية مقارنة بالقيادة الديمقراطية. ومن المثير للاهتمام أن التأثيرات الإيديولوجية واضحة بالنسبة لبرنامج SNAP كما هي الحال بالنسبة لبرنامج Medicaid، على الرغم من حقيقة أن الدول لديها سيطرة أقل على تنفيذ الأول مقارنة بالثانية.

أظهرت النتائج إلى وجود تأثيرات أقوى لتطبيقات البرامج الإلكترونية على الالتحاق تحت القيادة الديمقراطية وتأثيرات أضعف تحت القيادة الجمهورية، وتسري النتائج عبر كلا البرنامجين، Medicaid و SNAP.

وبالتالي فإن ابتكارات الحكومة الإلكترونية تساعد في إعادة هندسة العمليات التنظيمية وتحسينها بطرق يمكن أن تقلل العبء الإداري.

2. دراسة قدمت من طرف Seydoux Diarra سنة 2015 والتي حملت عنوان " Usage des TIC par les entreprises et l'administration cas du Mali "

"استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف المؤسسات والحكومة بمالي"

وكان الهدف من الدراسة هو تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الشركات والإدارة في مالي بهدف وضع توصيات لتحسين اعتماد وتخصيص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد العوائق والعقبات لاستخدامها، باستخدام أدوات التجميع والتي تتعلق برسم الخرائط للموارد البشرية وشبكات الكمبيوتر والاتصال والتطبيقات الإلكترونية في مدة عام، شمل مجتمع البحث على 988 شركة وإدارة باستخدام الاستبيان و برنامج AMRTP وتحويلها على Excel لتحليل المعلومات المجمعة وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، تم التوصل إلى النتائج التالية:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

وجود نقص ملحوظ لعدد الموظفين المختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم تدريبهم كفاية للتعامل مع التطور التكنولوجي.

وجود عدد قليل من الشركات التي تعتمد على التطبيقات الإلكترونية في الإدارة وأظهرت النتائج أن الشركات غير الحكومية هي الأكثر استخداما للكمبيوتر والإنترنت والتطبيقات عكس الإدارات الحكومية.

معظم الأنشطة التي تستخدمها الإدارات الحكومية أو غير الحكومية عبر الإنترنت هي للإرسال واستقبال الرسائل ونشر المعلومات أو الرسائل الفورية وأن فئة قليلة من الشركات التي تستخدم التطبيقات لتسليم المنتجات.

وفي الأخير تم التوصية على الاهتمام بتطوير المهارات التكنولوجية للموظفين وتعيين موظفين مؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة في الإدارة وتنفيذ التدريب المستمر للمديرين التنفيذيين في مجالات تكنولوجيا المعلومات، تزويد الهياكل الإدارية بالأجهزة التكنولوجية وضرورة رفع مستوى الوعي في استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تطور الأداء الإداري.

3. دراسة أجريت من طرف Yann Rival سنة 2007 والتي حملت عنوان " L'évaluation de l'activité Internet de l'entreprise : une application au secteur du tourisme Français " بجامعة Paris Dauphine .

"تطور نشاط الإنترنت في المؤسسة: تطبيق بقطاع السياحة بفرنسا"

وقد تم طرح إشكالية الدراسة كما يلي:

كيف يتم إدارة الإنترنت بشكل فعال في المؤسسة؟

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتقييم نشاط الشركة على الإنترنت وتحليل الظواهر النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة وبالاعتماد على أداء الاستبيان تم توزيعه على مجتمع البحث قدر ب 610 شركة سياحية فرنسية والذي تم إرساله عن طريق الإنترنت أو الإيميل للإجابة عنه من طرف الشركات السياحية محل الدراسة ومقابلات مع المديرين أو مديري الأعمال الإلكترونية أو الخبراء العاملين بقطاع السياحة بدعم من وزارة السياحة الفرنسية. وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

إن تقييم نشاط الإنترنت في المؤسسات محل الدراسة أخذت منحنيين فالأول يبين مدى مساهمة الإنترنت في الأداء والثاني يتعلق بمدى تلبية حاجة المهنيين الذين اعتمدوا على الإنترنت.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

أظهرت النتائج إلى وجود علاقة بين العروض المالية والتجارية للمؤسسات ومدى نشاط الإنترنت.

كما أظهرت النتائج الاحصائية.

أظهرت النتائج بوجود علاقة بين مدى نشاط الإنترنت والمعاملات التسويقية والمبيعات بالمؤسسات السياحية.

أظهرت النتائج إلى وجود مهارات منخفضة للعاملين في استخدام الإنترنت في بعض المؤسسات السياحية محل

الدراسة.

ايضا أظهرت النتائج إلى وجود علاقة بين التنظيمات الإدارية ونشاط الإنترنت بالمؤسسات في التسيير التجاري

والتنظيم مع الزبائن.

أوصت الدراسة إلى ضرورة تطوير الخدمات عبر الإنترنت في المؤسسات وإلى تنمية مهارات الموظفين للتماشي

مع التطور التكنولوجي.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية

بعدما تطرقنا إلى الدراسات السابقة الأجنبية منها والعربية وكذلك المحلية، سنتطرق إلى تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة.

الجدول (1): يمثل أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة

الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
دراسة مدور حامد، بجلول بدر الدين وخطاطبة أيمن سنة 2022	التطبيقات الإلكترونية كمتغير العينة العشوائية المنهج الوصفي	شركة بريد الجزائر 170 عينة بينما كانت دراستنا على مستوى كلية الاقتصاد بجامعة غرداية وتضمنت عينة البحث 60 فردا
دراسة عقوبي لخضر وبلخيري فاطنة سنة 2022	التطبيقات الإلكترونية كمتغير أداة الاستبيان المنهج الوصفي	100 عينة مؤسسة بريد الجزائر بينما كانت دراستنا على مستوى كلية الاقتصاد بجامعة غرداية وتضمنت عينة البحث 60 فردا

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري

وكالة الصندوق الوطني للتقاعد 50 عينة الملاحظة المنهج الوصفي التحليلي / المنهج الوصفي	التطبيقات الإلكترونية كمتغير تحسين الأداء كمتغير تابع أداة الاستبيان عينة عشوائية	دراسة آسيا ميموني وكنزة عبيد سمة سنة 2022
المنهج الإحصائي الاستدلالي 4 مؤسسات 360 عينة أداة المقابلة	التطبيقات الإلكترونية كمتغير أداة الاستبيان	دراسة صفاء محمد محمد حسين سنة 2020
17 تطبيق الكتروني على ثلاثة أرشيفات وطنية (الولايات المتحدة-المملكة المتحدة-الإمارات العربية) أداة الملاحظة	التطبيقات الإلكترونية كمتغير	دراسة السيد صالح الصاوي سنة 2019
50 ولاية وطنية بالولايات المتحدة أداة الملاحظة	التطبيقات الإلكترونية كمتغير	دراسة Donavon Johnson Kroll Alexander و سنة 2023
988 شركة غير حكومية وإدارات حكومية في حين كان مجتمع البحث كلية الاقتصاد بجامعة غرداية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة كمتغير المنهج الوصفي التحليلي للدراسة / المنهج الوصفي	استعملت الاستبيان كأداة للدراسة	دراسة Seydoux Diarra سنة 2015
610 شركة سياحية ودراستنا تخص جامعة غرداية	التطبيقات الإلكترونية كمتغير استعملت أداة الاستبيان المنهج الوصفي	دراسة Yann Rival سنة 2007

المصدر: من إعداد الباحثين (اعتمادا على الدراسات السابقة)

خلاصة الفصل:

كخلاصة لهذا الفصل، نستنتج أن التطور التكنولوجي واستخدام التطبيقات الإلكترونية أصبح يمثل تحولاً كبيراً في مجال الأداء الإداري، حيث يسهم بشكل كبير في تعزيز الكفاءة والفعالية في إدارة المؤسسات والشركات. حيث تقدم هذه التطبيقات العديد من الفوائد مثل تحسين التنظيم، وتسهيل عمليات التواصل، وتقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية. وعلى الرغم من هذه الفوائد، فإن التحدي الرئيسي يكمن في الاستفادة الكاملة من هذه التطبيقات وتطبيقها بشكل فعال. يتطلب ذلك الاستثمار في التدريب والتعليم لضمان استخدام الأدوات التكنولوجية بطريقة صحيحة وفعالة. بالإضافة إلى ذلك، يجب مراعاة الجوانب الأمنية والخصوصية لضمان سلامة البيانات والمعلومات. وفي الأخير يمكن القول إن التطبيقات الإلكترونية تشكل جزءاً أساسياً من مستقبل الأعمال والإدارة، وتحسن بشكل كبير الأداء الإداري وتعزز القدرة على المنافسة في السوق الحديثة.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية

لدور التطبيقات الإلكترونية في تحسين
الأداء الإداري بجامعة غرداية

تمهيد:

في سبيل الوصول إلى نتائج موضوع الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة، تعتمد منهجية الدراسة على مجموعة من الأساليب والإجراءات المنهجية المنظمة. فبعد تحديد المشكلة البحثية بدقة، ووضع الفرضيات المناسبة، يجب اختيار أدوات بحثية ملائمة لجمع وتحليل البيانات. من خلال استخدام المنهجيات الكمية والنوعية أو الجمع بينهما، وتشمل منهجية الدراسة أيضاً تحديد عينة الدراسة بدقة لضمان تمثيلها لكامل المجتمع المستهدف، وتطبيق أدوات البحث مثل الاستبيانات، والمقابلات، والملاحظات، والتحليل الوثائقي، بما يتيح جمع بيانات موثوقة وقابلة للتحليل. بعد ذلك، يتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية أو تفسيرية، حسب طبيعة الدراسة، للوصول إلى نتائج موضوعية يمكن تعميمها والاستفادة منها في حل المشكلة البحثية.

وبهذا، تساهم منهجية الدراسة المنظمة في ضمان دقة النتائج وموثوقيتها، مما يعزز من قيمة البحث وأهميته في تقديم إسهامات علمية مفيدة وفهم أعمق للمجال المدروس.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تعتمد منهجية الدراسة على مجموعة من الأساليب والإجراءات المنهجية المنظمة والمتمثلة في:

المطلب الأول: طريقة اختيار عينة الدراسة

ستتعرف في هذا المطلب على منهج الدراسة المستخدم ومجتمع البحث.

الفرع الأول: منهج الدراسة

لابد من الباحث العلمي قبل القيام بأي بحث علمي أن يختار المنهج الصحيح وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، فالمنهج يعد الطريق الذي يسهل على الباحث للوصول إلى نتائج صحيحة، ونظرا لطبيعة موضوعنا والمتمثل في دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية فإننا قمنا باختيار المنهج الوصفي كونه يناسب طبيعة دراستي لوجود علاقة بين استخدام التطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري لدى أفراد العينة. فالمنهج الوصفي هو المنهج الذي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، وأشكالها، وعلاقتها، والعوامل المؤثرة في ذلك.

1. البيانات الأولية

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية 29. Spss بهدف الوصول لدلالات ومؤشرات تدعم الموضوع.

2. البيانات الثانوية:

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بالتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري وذلك لإثراء الدراسة بشكل علمي.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة البحث:

1. بطاقة فنية عن جامعة غرداية

افتتحت ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005 بجامعة الجزائر، ملحقة غرداية بموجب القرار المؤرخ في 20 سبتمبر 2004.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية

أنشئ المركز الجامعي بغرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق ل 16 أوت 2005 بمعهدين، ثم حدث تعديل لمرسوم إنشاء المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-18 المؤرخ في 26 محرم 1431 الموافق ل 12-01-2010 بإضافة معهدين، حيث أصبح المركز يتكون من أربعة معاهد، ثم تمت ترقيته إلى جامعة غرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق ل 4 جوان سنة 2012، يتضمن إنشاء جامعة غرداية، وذلك بست كليات. (يُنظر تفصيل أكثر في النقطة الأولى من الدليل الموجود في هذا المشروع).

1.1. كليات وأقسام جامعة غرداية

تتكون حاليا جامعة غرداية من ستة (6) كليات وعشرون (20) قسما وهي: (حسب إحصائيات الجامعة 2022).

الجدول (2) يمثل أقسام وكليات جامعة غرداية

الأقسام	الكليات
<ul style="list-style-type: none"> ● العلوم الاقتصادية ● العلوم التجارية ● علوم التسيير ● علوم مالية ومحاسبة 	العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
<ul style="list-style-type: none"> ● البيولوجيا ● العلوم الفلاحية 	علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض
<ul style="list-style-type: none"> ● هندسة الطرائق ● الآلية والكهروميكانيك ● الري والهندسة المدنية ● الرياضيات والإعلام الآلي 	العلوم والتكنولوجيا
<ul style="list-style-type: none"> ● التاريخ ● علوم الإعلام والاتصال 	العلوم الاجتماعية والإنسانية

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية

● علم الاجتماع والديموغرافيا	
● علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا	
● العلوم الإسلامية	
● اللغة والأدب العربي	الآداب واللغات
● اللغة الفرنسية	
● اللغة الإنجليزية	
● الحقوق	الحقوق والعلوم السياسية
● العلوم السياسية	

المصدر: جامعة غرداية سنة 2021م/2022م.

2.1. ميادين التكوين

ينظم التكوين في جامعة غرداية في تسعة (09) ميادين (نظام ل.م.د):

- علوم وتكنولوجيا
- رياضيات وإعلام آلي
- علوم الطبيعة والحياة
- علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية
- حقوق وعلوم سياسية
- آداب ولغات أجنبية
- علوم إنسانية واجتماعية
- لغة وأدب عربي
- علوم المادة

3.1. أهداف ومهام جامعة غرداية كما وردت في النصوص التنظيمية

أنشئت جامعة غرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 2012/06/04. وتتمثل مهامها وفق ما جاء في المواد 4-5-6 من المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 2012/06/04 في الآتي:

✓ في مجال التكوين العالي:

- تكوين الإطارات الضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد،
- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث وفي سبيل البحث،
- المساهمة في الإنتاج والنشر المعمم للعلم والمعارف، وتحصيلها وتطويرها، المشاركة في التكوين المتواصل.

✓ في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي:

- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي،
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها،
- المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية،
- ترمين نتائج البحث ونشر الإعلام العلمي والتقني،
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

2. نبذة عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية

تعتبر الكلية من أهم الكليات في الجامعات الجزائرية لأنها تضم عدة تخصصات مهمة تمس مباشرة بمختلف القطاعات الاقتصادية و المؤسسات المالية و غيرها كالبنوك، مؤسسات التأمين الإدارات المحلية و غيرها .

بالنسبة لكلية العلوم الاقتصادية في جامعة غرداية افتتحت سنة 2008/2009 كمعهد تابع للمركز الجامعي آنذاك بغرداية، و كان في بدايته يضم حوالي 180 طالب فقط و الأساتذة كلهم مؤقتين، بعد ترقية المركز الجامعي إلى جامعة في 4 جوان 2012 على اثر صدور المرسوم التنفيذي رقم 12/248 المؤرخ في 14 رجب 1433 الذي تضمن ترقية المركز الجامعي إلى جامعة وعلى اثر ذلك ترقى المعهد الى كلية من ثلاثة أقسام قسم علوم اقتصادية، قسم علوم التسيير، قسم علوم (تجارية أنذاك)، بعد ذلك و في موسم 2015/2016 تم استكمال الهيكل بإنشاء قسم للعلوم المالية و المحاسبة و بذلك أصبحت الكلية تضم كغيرها من الكليات في الجامعات العريقة و الكبيرة كل الأقسام و الشعب اللازمة للتكوين في هذا الميدان و تسعى الكلية دائما الى التميز والريادة و التكوين العالي في مختلف التخصصات الموجودة على مستوى (ليسانس، ماستر، دكتوراه) . (المصدر: جامعة غرداية)

وتهدف الكلية الى ضمان تكوين نوعي و توسيع مدارك الطلبة ومعارفهم وايضا الى تلبية احتياجات السوق في مختلف الاطارات في مجالات العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والمحاسبة وغيرها والمساهمة في التنمية المحلية. بالإضافة الى

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية

ربط الجامعة بالمحيط الخارجي بالنسبة لتعداد الطلبة عرف تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة و أصبحت الكلية تستقطب العديد من الناجحين في البكالوريا، و بالنسبة للموسم 2020 وصل عدد الطلبة إجمالاً 2390 طالب موزعون بين الليسانس و الماجستير بالنسبة لتعداد طلبة الليسانس حوالي 1567 طالب أي بنسبة تصل الى حوالي 65.6% من إجمالي عدد الطلبة و الباقي هم في الماجستير أي 823 طالب أي 34.4% وبتوقع تخرج 722 طالب في موسم 2020 منهم 326 في الليسانس و 396 في الماجستير ما يعادل 30% من إجمالي. عدد الطلبة بالنسبة للتأطير عرفت الكلية تطور هام كما ونوعاً ووصل عدد الأساتذة في هذا الموسم إلى 77 أستاذ موزعون كما يلي:

- 9 أساتذة ذو رتبة أستاذ
- 20 أستاذ ذو رتبة أستاذ محاضر (أ)
- 19 أستاذ مساعد (أ)
- 17 أستاذ ذو رتبة أستاذ محاضر (ب)
- 12 أستاذ مساعد (ب)

وهذا بمعدل تأطير 31 طالب لكل أستاذ بالنسبة للتخصصات المتاحة في الكلية هي 4 و هذا بعد استكمال الهيكل الإداري بإضافة قسم العلوم المالية و المحاسبة، وهناك نوع من التوازن بين تخصصات الليسانس و الماجستير ..

- ففي العلوم الاقتصادية هناك تخصصين على مستوى الليسانس اقتصاد نقدي وبنكي، اقتصاد وتسيير المؤسسات فيها مواصلة على مستوى الماجستير في نفس التخصصات.
- بالنسبة للعلوم التجارية هناك تخصصين على مستوى الليسانس تسويق تجارة دولية، يمتد الى الماجستير على التوالي: تسويق صناعي، تسويق خدمات.
- بالنسبة لعلوم التسيير هناك تخصصين على مستوى الليسانس: إدارة أعمال إدارة موارد بشرية ولها امتداد على مستوى الماجستير في نفس التخصصات.
- بالنسبة لقسم العلوم المالية والمحاسبة فيضم 3 تخصصات على مستوى الليسانس محاسبة مالية محاسبة وجباية مالية المؤسسة وكذلك لها امتدادات على مستوى الماجستير: مالية المؤسسة محاسبة، تدقيق.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية

وبالتالي فالكلية تسعى الى توسيع التخصصات بما يتوافق مع امكانيات القاعات والأساتذة وغيرها حتى تكون الكلية تتوافر على أكبر عدد ممكن من التخصصات، ففي الكلية الآن على مستوى الليسانس 9 تخصصات و 9 تخصصات أيضا على مستوى الماجستير.

بالنسبة الى ما بعد التدرج عرفت الكلية تطور ملحوظ فهي تقوم بتكوين الطلبة على مستوى الدكتوراه LMD، دكتوراه علوم وهناك مناقشات للتأهيل بالنسبة لطلبة العلوم وصل عددهم هذا الموسم الى 24 طالب في الدكتوراه علوم، بالنسبة لدكتوراه العلوم وصل عدد الطلبة الى 71 طالب، وعدد طلبة دكتوراه العلوم الثالث الذين ناقشوا هذا العام أي 2020 وصل الى 39 طالب، وقد تم توظيف 10 متخرجين في الجامعة فهم مستقبل هذه الكلية.

بالنسبة للدكتوراه علوم ناقش منهم 7 أساتذة من بين 5 أساتذة من كلية العلوم الاقتصادية وهذا شيء ايجابي أن الكلية تضمن فرصة للأساتذة المساعدين مناقشة الدكتوراه.

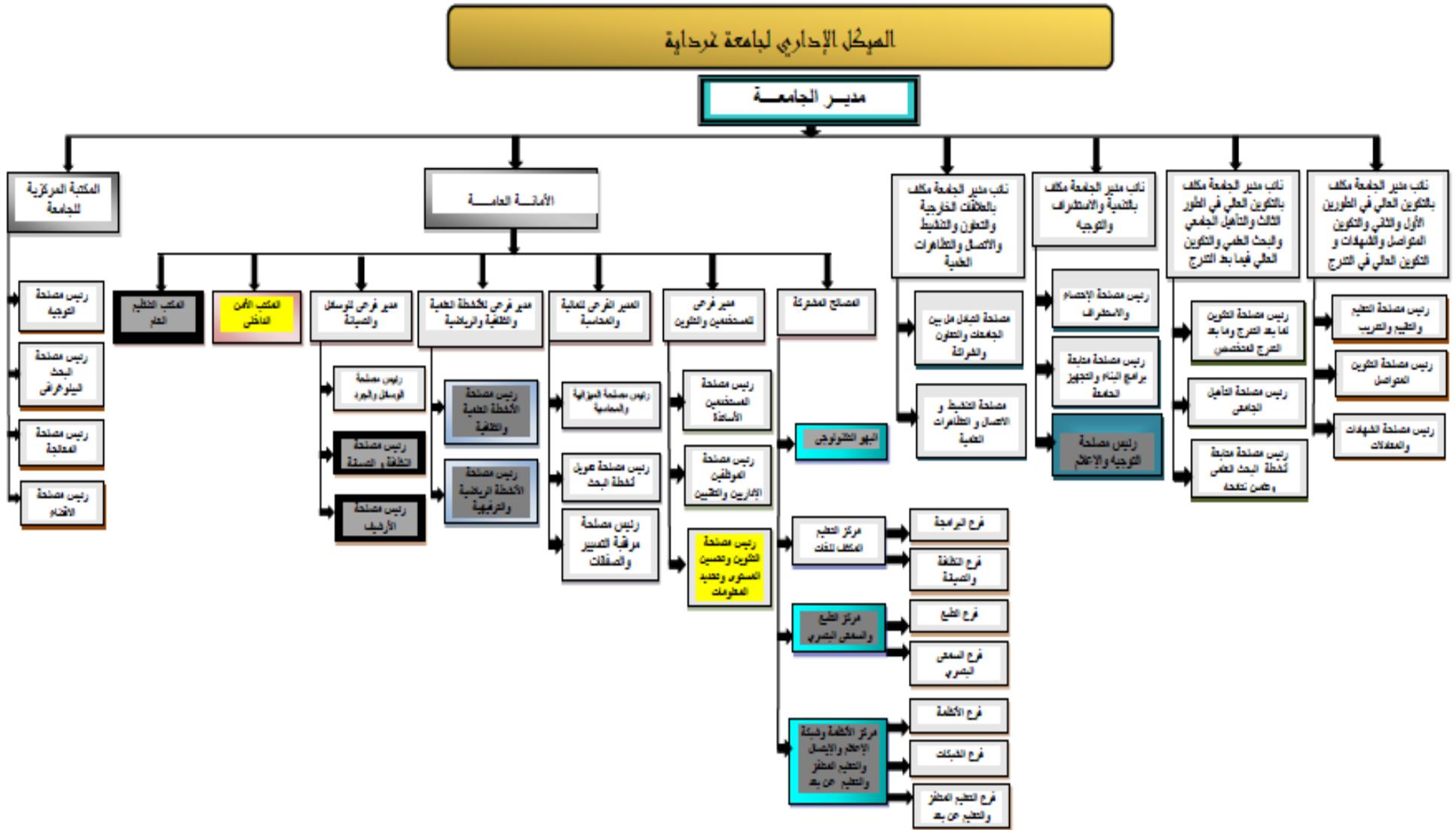
بالنسبة للتأهيل فإن للكلية التأهيل الجامعي في الشعب الأربعة وأي أستاذ تتوفر فيه الشروط سواء من داخل أو خارج الكلية مناقشة التأهيل وقد وصل عدد الأساتذة اللذين ناقشوا إجمالاً التأهيل في الكلية إلى 33 أستاذ من بينهم 17 أستاذ من داخل الكلية، وقد استطاعت الكلية أن تفتح التأهيل حتى قبل أن تفعل بعض الجامعات الكبيرة قد قامت الكلية بتأهيل أساتذة من مختلف الولايات.

وبالنسبة للمخابر تحتوي الكلية على مخبرين: مخبر التنمية الإدارية لإرتقاء المؤسسات الاقتصادية والمعتمد منذ سنة 2018، ومخبر التطبيقات الكمية والتنوعية للإرتقاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بالمؤسسات وهو معتمد منذ مارس 1.201 هناك مجلتي معتمدين في الكلية مجلة للكلية ومجلة لمخبر التطبيقات الكمية.

تنظم الكلية من خلال الأقسام والمخابر عدة تظاهرات وندوات وأيام دراسية وهي في نشاط مستمر. للكلية مشاريع تهيئة قادمة حسب المعلومات الواردة للكلية وهناك تحسين للظروف مستقبلا

بالنسبة للخريجين لهم العديد من فرص العمل في مجالات التسيير والاقتصاد والتجارة وغيرها، سواء في المؤسسات الخاصة أو العامة أو الإدارات المحلية، البنوك المشاريع الخاصة، ويجب عدم إنتظار التوظيف والتفكير في مشاريع خاصة حتى ولو كانت صغيرة. (المصدر: جامعة غرداية)

المهكل التنظيمي لجامعة غرداية



3. مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في الإداريين وأساتذة كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير. بجامعة غرداية البالغ عدد 138، من بينهم 27 إداريا و 111 أستاذا.

4. عينة الدراسة:

تم استهداف عينه قدرت ب 60 فردا تم توزيع أداة الاستبيان عليهم شملت فئة الإداريين والأساتذة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

يتطلب هذا المطلب كل من الأداة المستخدمة في الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية.

الفرع الأول: أداة الدراسة

بهدف إجراء الدراسة تحت صياغة استبيان حول دور تطبيقات الالكترونية في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية تم تقسيمه الى قسمين:

- القسم الأول ويضم البيانات الشخصية الذي شمل:
- الجنس السن الحالة الاجتماعية المستوى التعليمي وسنوات الخبرة
- القسم الثاني والذي ضم محاور الدراسة والذي ينقسم بدوره الى جزئين:
- الجزء الاول ضم التطبيقات الالكترونية والذي قسم الى ثلاث محاور
- المحور الأول: التسهيلات المتاحة وضم 8 فقرات
- المحور الثاني سرعة ومرونة التطبيقات الإللكترونية وضم 7 فقرات
- المحور الثالث: العوامل الاجتماعية وضم 5 فقرات
- الجزء الثاني وقد تطرق الى الاداء الاداري والذي احتوى على 15 فقرة

ولقد تم بناء الاستبيان باتباع الخطوات التالية:

- الاطلاع على المفاهيم النظرية للموضوع والدراسات السابقة والاستفادة من فقرات البيانات المستعملة فيها.
- بتوجيه من الأستاذ المشرف قمنا بتحديد فقرات الاستبيان ومحاوره
- تم بعدها وضع المحاور والفقرات التي تدخل تحت كل محور
- تم تنقيح الاستبيان من طرف الأستاذ المشرف

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

■ تم عرض الاستبيان للتحكيم على أساتذة الكلية.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الإستبيان حسب الجدول التالي:

الجدول (3): درجات مقياس ليكرت الخماسي

1	2	3	4	5	التصنيف
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الدرجة

المصدر: من إعداد الباحثين

ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى (5-1=4) تم تقسيمه على عدد الخلايا

(0.8=5/4)، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول (4): تقسيم درجات مقياس ليكرت الخماسي

الوزن	المتوسط الحسابي المرجح	الاتجاه
5	من 4.22 إلى 5	موافق بشدة
4	من 3.42 إلى 4.21	موافق
3	من 2.62 إلى 3.41	محايد
2	من 1.81 إلى 2.61	غير موافق
1	من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

1. قمنا بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستقصاء باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية

SPSS v29، وقد تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، وهذه الأساليب هي:

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

- اختبار ثبات أداة الدراسة (الفا كرونباخ): لمعرفة ثبات عبارات الاستبانة.

- التكرارات و النسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور.

- المتوسطات الحسابية: لمعرفة مدى انخفاض وارتفاع استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات

الدراسة

- الانحرافات المعيارية: لمعرفة وتقييم درجة تستقيم استجابة أفراد العينة عن المتوسط الحسابي.

- اختبار بيرسون لمعرفة العلاقة بين التطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري.

2. تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس درجة مصداقية إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة، ويعتمد هذا

المعامل على قياس مدى الثبات الداخلي لأسئلة الاستبيان في مقدرتها على إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاهها

أسئلة الاستبانة، ويمكن تفسير ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات ولذلك فإن قيمتها تتراوح بين (0-

1)، وأن القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا هي 60% فأكثر كي تكون مصداقية المقياس جيدة وحتى يمكن تعميم

النتائج، قمنا بقياس قيمة ألفا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (5): اختبار ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	35

المصدر: (مخرجات spss.29)

من خلال الجدول (5) الذي يمثل صدق وثبات فقرات الاستبيان، نلاحظ أن اختبار ألفا كرونباخ يساوي

0,90 وهي نسبة تدل على مستوى قوي من ثبات ومصداقية لأداة القياس.

- اختبار صدق أدوات قياس بعد التسهيلات المتاحة

الجدول (6): اختبار صدق أدوات قياس بعد التسهيلات المتاحة

العبارة	معامل ارتباط بيرسون	sig
العبارة 1	1.000	0.000
العبارة 2	1.000	0.000
العبارة 3	1.000	0.000
العبارة 4	1.000	0.000
العبارة 5	1.000	0.000
العبارة 6	1.000	0.000
العبارة 7	1.000	0.000
العبارة 8	1.000	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين (مخرجات spss.29)

يتضح من خلال الجدول (6) أن جميع معاملات ارتباط بيرسون لعبارات التسهيلات المتاحة دالة معنويًا كما أن الارتباطات قوية فهي تساوي 1 ولهذا يمكننا القول بناءً على نتائج الاختبار تم الحكم على صدق أدوات قياس عبارات التسهيلات المتاحة.

- اختبار صدق أدوات قياس بعد السرعة والمرونة:

الجدول (7): اختبار صدق أدوات قياس بعد السرعة والمرونة

العبارة	معامل ارتباط بيرسون	sig
العبارة 9	0.769	0.000
العبارة 10	0.936	0.000
العبارة 11	0.936	0.000
العبارة 12	0.986	0.000
العبارة 13	0.539	0.000
العبارة 14	0.986	0.000
العبارة 15	0.986	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين (مخرجات spss.29)

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

يتضح من خلال الجدول أن جميع معاملات ارتباط بيرسون لعبارات السرعة والمرونة دالة معنويًا وأن أغلب الارتباطات قوية تفوق 90%، وبناءً على نتائج الاختبار تم الحكم على صدق أدوات القياس لعبارات السرعة والمرونة.

- اختبار صدق وأدوات قياس بعد العوامل الاجتماعية

الجدول (8): اختبار صدق أدوات قياس بعد العوامل الاجتماعية

العبارة	معامل ارتباط بيرسون	sig
العبارة 16	0.809	0.000
العبارة 17	0.936	0.000
العبارة 18	0.916	0.000
العبارة 19	0.942	0.000
العبارة 20	0.901	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين (مخرجات spss.29)

يتضح من خلال الجدول أن جميع معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد العوامل الاجتماعية دالة معنويًا وأن أغلب الارتباطات قوية تفوق 90%، وبناءً على نتائج الاختبار تم الحكم على صدق أدوات القياس لعبارات بعد العوامل الاجتماعية.

- اختبار صدق وأدوات قياس محور الأداء الإداري

الجدول (9): اختبار صدق أدوات قياس محور الأداء الإداري

العبارة	معامل ارتباط بيرسون	sig
العبارة 21	0.769	0.000
العبارة 22	0.936	0.000
العبارة 23	0.936	0.000
العبارة 24	0.986	0.000
العبارة 25	0.539	0.000
العبارة 26	0.986	0.000
العبارة 27	0.986	0.000
العبارة 28	0.901	0.000
العبارة 29	0.922	0.000

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

0.000	0.922	العبارة 30
0.000	0.936	العبارة 31
0.000	0.701	العبارة 32
0.000	0.942	العبارة 33
0.000	0.912	العبارة 34
0.000	0.934	العبارة 35

المصدر: من إعداد الباحثين (مخرجات spss.29)

يتضح من خلال الجدول أن جميع معاملات ارتباط بيرسون لعبارات محور الأداء الإداري دالة معنويًا $\text{sig}=0.000$ وأن أغلب الارتباطات قوية تفوق 90%، وبناءً على نتائج الاختبار تم الحكم على صدق أدوات القياس محور الأداء الإداري.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

المطلب الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

الجدول (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

	Frequency	Percent
ذكر	32	53.3
Valid أنثى	28	46.7
Total	60	100.0

المصدر: (مخرجات spss.29)

يمثل الجدول (10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، ونلاحظ أن الأفراد الذكور أكثر من الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 53.3%، بينما نسبة جنس الأنثى بلغت 46.7%



الشكل (2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

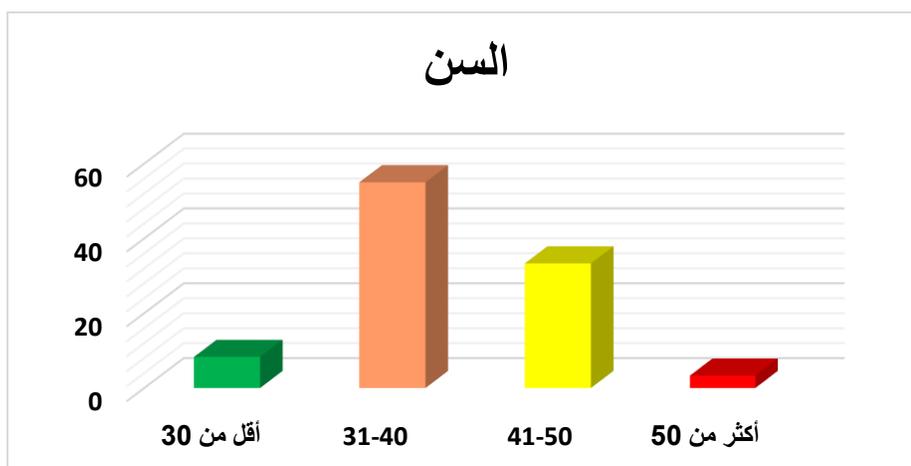
2. السن:

الجدول (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	Frequency	Percent
أقل 30	5	8.3
31-40	33	55.0
41-50	20	33.3
50 أكثر	2	3.3
Total	60	100.0

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول (11) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، منه فإن الفئة الغالبة هم أفراد العينة التي بلغت أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة بنسبة 55 %، لتأتي بعدها أفراد العينة الذين بلغت أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة بنسبة 33.3 %، لتظهر الفئة الأقل من أفراد العينة الذين تبلغ أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 8.3 % ثم الأفراد الذين يفوق سنهم 50 سنة بنسبة 3.3 %، لنقول أن أفرأ العينة تتميز بالشباب.



الشكل (3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

3. الحالة الاجتماعية:

الجدول (12): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	Frequency	Percent
أعزب	34	56.7
متزوج	26	43.3
Total	60	100.0

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول (12) توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية، فنلاحظ أن الفئة التي أخذت أكبر نسبة هي الأفراد العازبين بنسبة بلغت 56.7 %، بينما باقي أفراد العينة متزوجين بنسبة 43.3 %.



الشكل (4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

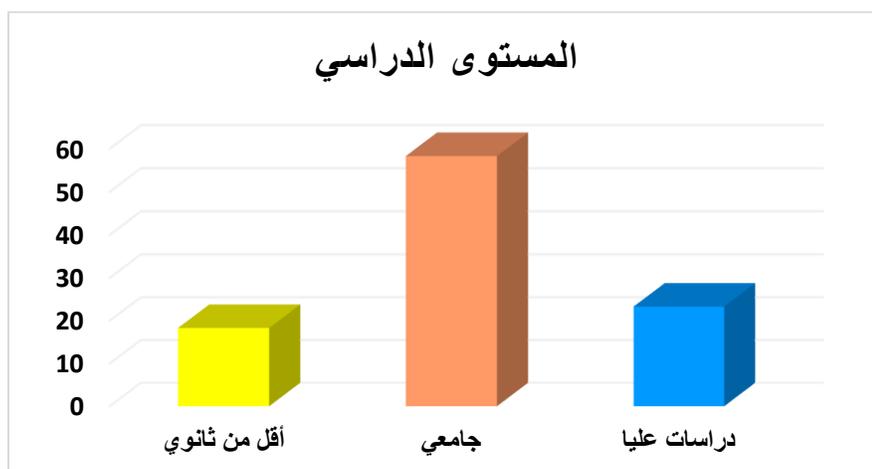
4. المستوى الدراسي:

الجدول (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

	Frequency	Percent
فأقل ثانوي	11	18.3
جامعي	35	58.3
عليا دراسات	14	23.3
Total	60	100.0

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول (13) أن أغلب أفراد العينة ذو مستوى جامعي وبلغت نسبتهم 58.3%، لتليها الأفراد الذين لهم دراسات عليا وبلغت نسبتهم 23.3%، بينما باقي أفراد العينة والبالغ عدد 11 فردا يمتلكون مستوى ثانوي وأقل بنسبة 18.3%.



الشكل (5): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

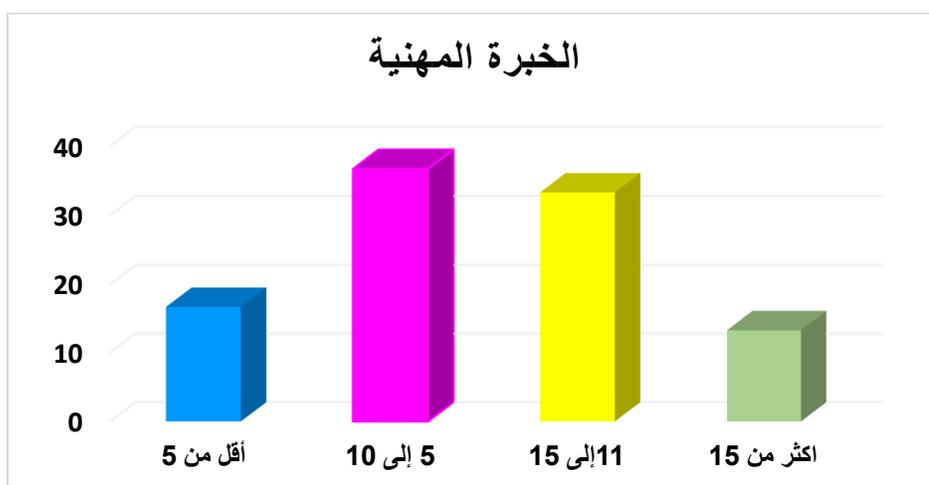
5. الخبرة المهنية:

الجدول (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

	Frequency	Percent
5 من أقل	10	16.7
سنوات 5-10	22	36.7
سنة 11-15	20	33.3
15 من أكثر	8	13.3
Total	60	100.0

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول (14) أن أكثر فئة من أفراد العينة لهم خبرة مهنية تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 36.7%، لتليها أفراد العينة الذين لهم خبرة مهنية تتراوح بين 11 إلى 15 سنة بنسبة 33.3%، ثم الأفراد الذين لهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات بنسبة بلغت 16.7%، وباقي أفراد العينة لهم خبرة مهنية أكثر من 15 سنة بنسبة 13.3%.



الشكل (6): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

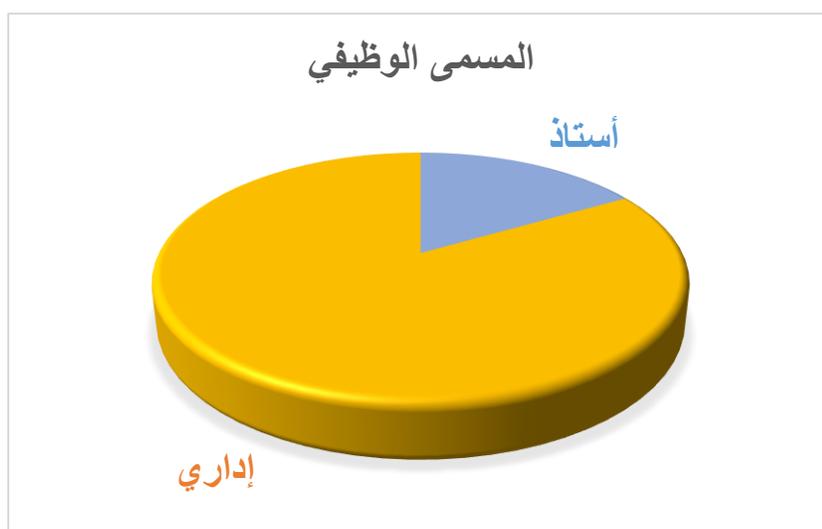
6. المسمى الوظيفي:

الجدول (15): توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

	Frequency	Percent
أستاذ	10	16.6
إداري	50	83.3
Total	60	100.0

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال (15) توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي أن أغلب أفراد العينة هم إداريين والبالغ عدد 50 فردا وتمثل نسبتهم بـ 83.3 %، أما باقي أفراد العينة فقد كانوا من الأساتذة وبلغت نسبتهم 16.6 %.



الشكل (7): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

المطلب الثاني: تحليل النتائج

في هذا الجزء سنتطرق إلى تحليل فقرات الإستبيان واختبار صحة الفرضيات المطروحة:

الفرع الأول: تحليل فقرات الإستبيان

1. محور التطبيقات الإلكترونية:

- التسهيلات المتاحة

الجدول (16): يمثل تحليل فقرات محور التطبيقات الإلكترونية حسب التسهيلات المتاحة

الإتجاه العام	اتجاه العينة	الانحراف العام	الانحراف المعياري	المتوسط العام	المتوسط الحسابي	العبارة
محايد	موافق	0.983	0.903	3.31	3.71	تستخدم الجامعة تطبيقات إلكترونية لإدارة البيانات والمعلومات الإدارية؟
	موافق		0.903		3.58	لديك الوسائل اللازمة للوصول واستخدام التطبيقات الإلكترونية في أداء مهامك الإدارية بفاعلية؟
	موافق		0.889		3.56	تهتم الجامعة بالتحديثات الجديدة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في الإدارة
	موافق		0.985		3.66	تواجه عملية تطبيق التطبيقات الإلكترونية صعوبات تقنية في الجامعة؟
	محايد		1.031		2.76	يتم تدريبك وتطوير مهاراتك باستمرار على استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
	محايد		0.986		2.90	توجد وسائل لتقييم فعالية التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري؟
	محايد		1.08		3.25	يوجد توجيهات واضحة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في المنظمة؟
	محايد		1.087		3.06	توفر المؤسسة استراتيجيات لتحسين التطبيقات الإلكترونية المتاحة لتحسين الأداء الإداري؟

المصدر: (مخرجات spss.29)

من خلال الجدول (16) الذي يوضح فقرات محور التطبيقات الإلكترونية والتي تخص التسهيلات المتاحة، نلاحظ أن 73.3% من أفراد العينة موافقين على أن الجامعة تستخدم تطبيقات إلكترونية لإدارة البيانات والمعلومات الإدارية، و66.6% من أفراد العينة موافقين على أن الجامعة توفر الوسائل اللازمة للوصول واستخدام التطبيقات الإلكترونية في أداء المهام الإدارية بفاعلية، وأن 61.7% من أفراد العينة موافقين على أن الجامعة تهتم بالتحديثات

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الجديدة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في الإدارة، لكن 60% من أفراد العينة موافقين على توجد صعوبات تقنية في عملية تطبيق التطبيقات الإلكترونية في الجامعة. بينما: 36.6% من أفراد العينة كانوا محايدين حول ما إن كانت الجامعة توفر استراتيجيات لتحسين التطبيقات الإلكترونية المتاحة لتحسين الأداء الإداري، و46.7% من أفراد العينة كانوا محايدين أيضاً حول ما إذا يوجد توجيهات واضحة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في المنظمة، إضافة إلى أن 28.4% من أفراد العينة كانوا محايدين حول ما إذا كانت هناك وسائل لتقييم فعالية التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري، و28.3% منهم كانوا محايدين حول موضوع تدريب الموظفين على استخدام التطبيقات الإلكترونية.

– المرونة والسرعة:

الجدول (17): يمثل تحليل فقرات محور التطبيقات الإلكترونية حسب سرعة ومرونة التطبيقات

الاتجاه العام	اتجاه العينة	الانحراف العام	الانحراف المعياري	المتوسط العام	المتوسط الحسابي	العبرة
موافق	موافق	0.844	1.020	3.94	3.90	يساهم استخدام التطبيقات الإلكترونية في تسهيل عمليات الإدارة اليومية في الجامعة؟
	موافق بشدة		0.761		4.21	تعتقد أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمات المقدمة للطلاب والموظفين في الجامعة؟
	موافق		0.817		3.90	لاحظت تحسناً في التواصل والتفاعل بين الأقسام الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
	موافق		0.812		4.01	يوفر استخدام التطبيقات الإلكترونية مزيداً من المرونة والسرعة في تنفيذ العمليات الإدارية؟
	موافق		0.724		3.86	لاحظت تحسناً في استخدامك للتطبيقات الإلكترونية؟
	موافق		0.879		3.85	لاحظت سرعة في تقديم الخدمات باستخدام التطبيقات الإلكترونية؟
	موافق		0.896		3.90	تتطلب العمليات الإدارية مدة قصيرة باستخدام التطبيقات الإلكترونية؟

المصدر: (مخرجات spss.29)

من خلال الجدول (17) نلاحظ أن 86.6% من أفراد العينة موافقين وبشدة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمات المقدمة للطلاب والموظفين في الجامعة، و71.7% من أفراد العينة موافقين على ان استخدام التطبيقات الإلكترونية تساهم في تسهيل عمليات الإدارة اليومية بالجامعة، وأيضاً نلاحظ أن 68.3% موافقين على أن يوجد تحسناً في التواصل والتفاعل بين الأقسام الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب وذلك بفضل استخدام

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

التطبيقات الإلكترونية، أما 78.3 % من أفراد العينة كانوا متفقين على ان استخدام التطبيقات الإلكترونية يوفر مزيداً من المرونة والسرعة في تنفيذ العمليات الإدارية، وأن 73.4 % من أفراد العينة لاحظوا تحسناً لاستخدامهم للتطبيقات الإلكترونية، وأن 73.3 % من افراد العينة موافقين على ان العمليات الإدارية تتطلب مدة قصيرة باستخدام التطبيقات الإلكترونية. 68.3 % منهم موافقين على انه توجد سرعة في تقديم الخدمات باستخدام التطبيقات الإلكترونية.

-العوامل الاجتماعية:

الجدول (18): يمثل تحليل فقرات محور التطبيقات الإلكترونية حسب العوامل الإجتماعية المؤثرة

الاتجاه العام	اتجاه العينة	الانحراف العام	الانحراف المعياري	المتوسط العام	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	موافق	0.904	0.935	3.95	3.85	يؤثر استخدام التطبيقات الإلكترونية في التواصل والتفاعل بين الطلاب والموظفين في الجامعة.
	موافق		0.843		3.96	تعتبر التطبيقات الإلكترونية وسيلة فعالة لتعزيز التفاعل الاجتماعي والتواصل الاجتماعي بين أعضاء المجتمع الجامعي.
	موافق		0.882		4	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تحسين الشفافية والمشاركة في عمليات صنع القرار في الجامعة؟
	موافق		0.946		4.05	تعتقد أن التطبيقات الإلكترونية تسهم في خلق بيئة جامعية أكثر ابتكارًا وتفاعلاً بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس؟
	موافق		0.915		3.90	هناك تحديات اجتماعية تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة؟

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول أن 73.3 % من أفراد العينة موافقين على أن التطبيقات الإلكترونية تعتبر وسيلة فعالة لتعزيز التفاعل الاجتماعي والتواصل الاجتماعي بين أعضاء المجتمع الجامعي. وأن 73.3 % من أفراد العينة موافقين على أن التطبيقات الإلكترونية تسهم في خلق بيئة جامعية أكثر ابتكارًا وتفاعلاً بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس. إضافة، 68.4 % من أفراد العينة موافقين على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يؤثر في التواصل والتفاعل بين الطلاب والموظفين في الجامعة. 63.4 % من أفراد العينة موافقين على أنه يوجد تحديات اجتماعية تواجه تطبيقات

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

الإدارة الإلكترونية في الجامعة. بينما 43% من افراد العينة موافقين على أن التطبيقات الإلكترونية تساعد في تحسين الشفافية والمشاركة في عمليات صنع القرار في الجامعة.

2. محور الأداء الإداري:

الجدول (19): يمثل تحليل فقرات محور الأداء الإداري

الاتجاه العام	اتجاه العينة	الانحراف العام	الانحراف المعياري	المتوسط العام	المتوسط الحسابي	العبارة
موافق	موافق	0.864	0.840	3.85	3.85	تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية في الجامعة قد ساهم في زيادة كفاءة الأداء الإداري؟
	موافق		0.685		4.06	يمكن لتطبيقات الحوسبة السحابية أو البرمجيات الإدارية المتقدمة تحسين إدارة الموارد في الجامعة؟
	موافق		0.869		3.70	لاحظت تحسناً في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
	موافق		0.922		3.78	تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تحسين التنظيم وإدارة الوقت في الجامعة؟
	موافق		0.908		3.76	ترى أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة الكفاءة في العمل؟
	موافق		0.915		3.90	يمكن أن تسهم التطبيقات الإلكترونية في تحسين استجابة الإدارة لاحتياجات الجامعة؟
	موافق بشدة		0.524		4.60	تعتقد أن التطبيقات الإلكترونية يمكن أن تسهم في تحسين عملية التواصل بين الإدارة والهيئة التدريسية والطلاب؟
	موافق		0.999		3.81	لاحظت تحسناً في كفاءة إدارة العمليات الإدارية بفضل التطبيقات الإلكترونية؟
	موافق		0.688		4.03	ترى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يساهم في تحسين إدارة العمليات الأكاديمية والتدريبية في الجامعة؟
	موافق		0.877		3.90	تعتقد أن توفير المعلومات بشكل أكثر دقة وفاعلية عن طريق التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية؟
	موافق		0.853		3.81	تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تعزيز التفاعل بين الموظفين في الجامعة؟
موافق	0.872	3.86	يمكن لمنصات التواصل الاجتماعي الداخلية أو التطبيقات الإلكترونية الأخرى تحسين التفاعل والتعاون بين الأقسام والهيئة التدريسية والطلاب؟			

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

	محايد		1.099		3.33	لاحظت زيادة في مشاركة المعلومات والخبرات بين الموظفين بسبب استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
	موافق		0.975		3.78	تعتقد أن توفير المنصات الرقمية للتعليم والتدريب يمكن أن يساهم في تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين؟
	موافق		0.940		3.61	ترى أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تحسين فعالية العمل الجماعي والتفاعل داخل الفرق الإدارية؟

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول (19) في تحليل فقرات الأداء الإداري نلاحظ أن 83.6% من أفراد العينة موافقين أنه يمكن لتطبيقات الحوسبة أو البرمجيات الإدارية المتقدمة في تحسين إدارة الموارد في الجامعة، و 81.6% من أفراد العينة موافقين على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يساهم في تحسين إدارة العمليات الأكاديمية والتدريبية في الجامعة. ونلاحظ أيضا أن 76.7% من أفراد العينة موافقين على أنه يمكن لمنصات التواصل الاجتماعي الداخلية أو التطبيقات الإلكترونية الأخرى تحسين التفاعل والتعاون بين الأقسام والهيئة التدريسية والطلاب. بينما 75% من أفراد العينة موافقين أنه يمكن للتطبيقات الإلكترونية ان تساهم في تحسين استجابة الإدارة لاحتياجات الجامعة. وان 73.3% من أفراد العينة قالوا إنهم موافقين على أن التطبيقات الإلكترونية يمكن أن تساهم في تحسين عملية التواصل بين الإدارة والهيئة التدريسية والطلاب، و 73.3% منهم موافقين على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية في الجامعة قد ساهم في زيادة كفاءة الأداء الإداري.

كذلك نلاحظ أن 73.3% من أفراد العينة موافقين على أن توفير المعلومات بشكل أكثر دقة وفاعلية عن طريق التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية. و 68.3% من أفراد العينة موافقين على أنه يوجد تحسنا في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية. بينما 70% من أفراد العينة موافقين على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تحسين التنظيم وإدارة الوقت في الجامعة. و 68.3% منهم موافقين على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تعزيز التفاعل بين الموظفين في الجامعة.

أيضا 68.3% من أفراد العينة موافقين على أن توفير المنصات الرقمية للتعليم والتدريب يمكن أن يساهم في تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين. و 66.7% من أفراد العينة موافقين على أنه تحسنا في كفاءة إدارة العمليات الإدارية بفضل التطبيقات الإلكترونية.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

ونلاحظ أن 65% من أفراد العينة موافقين على أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة الكفاءة في العمل. و60% منهم موافقين على أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تحسين فعالية العمل الجماعي والتفاعل داخل الفرق الإدارية. بينما 46.7% من أفراد العينة فقط موافقين على أنه توجد زيادة في مشاركة المعلومات والخبرات بين الموظفين بسبب استخدام التطبيقات الإلكترونية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات

1. اختبار الفرضية الرئيسية

- استخدام التطبيقات الإلكترونية يساهم في تحسين الأداء الإداري في جامعة غرداية.

نعتمد على الفرضيتين (H_0) و (H_1)

H_1 : يوجد ارتباط دال احصائيا موجب بين التطبيقات الإلكترونية و تحسين الأداء الإداري.

H_0 : لا يوجد ارتباط دال احصائيا موجب بين التطبيقات الإلكترونية و تحسين الأداء الإداري.

الفرضية البديلة (H_1) حيث معامل الارتباط بيرسون = 0 والفرضية الصفرية (H_0) حيث أن معامل الارتباط بيرسون يختلف معنويا عن 0.

جدول (20): يمثل معامل اختبار الفرضية الرئيسية

Correlations			
		الأول_المحور_متوسط	الثاني_المحور_متوسط
	Pearson Correlation	1	.631**
الأول_المحور_متوسط	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
	Pearson Correlation	.631**	1
الثاني_المحور_متوسط	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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

المصدر: (مخرجات spss.29)

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن درجة الارتباط بين نفس المتعامل (التطبيقات الإلكترونية) أو (تحسين الأداء الإداري) هو 1، ونلاحظ أيضا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون هو 0.63 وهي درجة مرتفعة إلى حد ما بين التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري، ومن خلال مستوى الدلالة Sig=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض 0.01 وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على أن معامل الارتباط = 0 ويتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الارتباط يختلف معنويا عن الصفر، إضافة إلى أن قيمة معامل الارتباط موجبة وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الرئيسية المطروحة مسبقا وذلك أنه يوجد ارتباط موجب دال احصائيا بين التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

2. اختبار الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية 1: التسهيلات المتاحة في استخدام التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري في جامعة غرداية.

لدينا الفرضيتين البديلة والفرضية الصفرية كما يلي:

H_1 : يوجد ارتباط دال احصائيا موجب بين التسهيلات المتاحة وتحسين الأداء الإداري.

H_0 : لا يوجد ارتباط دال احصائيا موجب بين التسهيلات المتاحة وتحسين الأداء الإداري.

الفرضية البديلة (H_1) حيث معامل الارتباط بيرسون = 0 والفرضية الصفرية (H_0) حيث أن معامل الارتباط بيرسون يختلف معنويا عن 0.

جدول (21): يمثل معامل اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Correlations			
		المتاحة_تسهيلات	الثاني_المحور_متوسط
المتاحة_تسهيلات	Pearson Correlation	1	.422**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
الثاني_المحور_متوسط	Pearson Correlation	.422**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

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

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن درجة الارتباط بين نفس المتعامل (التسهيلات المتاحة) أو (تحسن الأداء الإداري) هو 1، ونلاحظ أيضا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون هو 0.42 وهي درجة ضعيفة إلى حد ما بين التسهيلات المتاحة وتحسين الأداء الإداري، ومن خلال مستوى الدلالة Sig=0.001 وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض 0.01 وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية (Ho) التي تنص على أن معامل الارتباط = 0 ويتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الارتباط يختلف معنويا عن الصفر، إضافة إلى أن قيمة معامل الارتباط موجبة وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى المطروحة مسبقا وذلك أنه يوجد ارتباط موجب دال احصائيا بين التسهيلات المتاحة وتحسين الأداء الإداري.

الفرضية الفرعية 2:

- تساهم سرعة ومرونة التطبيقات الالكترونية في تحسين الأداء الإداري في الجامعة.

جدول (22): يمثل معامل اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Correlations			
		المتوقع الأداء	الثاني المحور متوسط
المتوقع الأداء	Pearson Correlation	1	.514**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
الثاني المحور متوسط	Pearson Correlation	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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

المصدر: (مخرجات spss.29)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن درجة الارتباط بين نفس المتعامل (السرعة والمرونة تطبيقات) أو (تحسن الأداء الإداري) هو 1، ونلاحظ أيضا أن قيمة معامل الارتباط بيرسون هو 0.51 وهي درجة متوسطة بين سرعة ومرونة التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري، ومن خلال مستوى الدلالة Sig=0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المفترض 0.01 وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية (Ho) التي تنص على أن معامل الارتباط

$O = 0$ ويتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن معامل الارتباط يختلف معنويًا عن الصفر، إضافة إلى أن قيمة معامل الارتباط موجبة وعلى هذا الأساس يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية المطروحة مسبقًا وذلك أنه يوجد ارتباط موجب دال احصائيًا بين سرعة ومرونة التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

الفرع الثالث: مناقشة النتائج

1. مناقشة النتائج المتعلقة بالتطبيقات الإلكترونية

من خلال الجدول (16) نلاحظ أن التوجه العام لأفراد العينة كان محايدًا فيما يتعلق بالتسهيلات المتاحة وهذا ما يفسر أن جامعة غرداية رغم استخدامها للتطبيقات الإلكترونية إلا أنه يمكن أنها تواجه بعض الصعوبات فيما يخص توفير الوسائل اللازمة والاهتمام بالتحديثات الجديدة للتطبيقات الإلكترونية، يوجد صعوبات تقنية، ويمكن تفسير ذلك بعدم تطوير المهارات والكفاءات لاستخدام التطبيقات الإلكترونية، وعدم توفر التوجيهات والاستراتيجيات الصحيحة والواضحة لتحسين استخدام التطبيقات الإلكترونية في الأداء الإداري.

ومن خلال الجدول (17) نلاحظ أن التوجه العام لأفراد العينة كان موافقًا فيما يخص التطبيقات الإلكترونية ومميزاتها من ناحية السرعة وهذا ما يفسر أن استخدام التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري من خلال اكتساب الوقت في تقديم العمليات والخدمات الإدارية بالإضافة إلى سرعة التواصل بين الأقسام الإدارية والهيئات العلمية.

ومن خلال الجدول (18) نلاحظ أن التوجه العام لأفراد العينة كان موافقًا فيما يخص التطبيقات الإلكترونية والعوامل الاجتماعية مما يفسر أن استخدام التطبيقات الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي في عملية التواصل والتفاعل بين العاملين بالكلية، والتطبيقات الإلكترونية هي وسيلة لتعزيز التواصل والتفاعل الاجتماعي بين أعضاء الكلية، كما أنها تخلق بيئة اجتماعية تفاعلية بين الأعضاء والهيئات التدريسية والإدارية في الكلية، وهذا ما يفسر أهمية استخدام التطبيقات الإلكترونية في تعزيز التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء العاملين بالكلية.

2. مناقشة النتائج المتعلقة بالأداء الإداري

من خلال نتائج الأداء الإداري نلاحظ أن توجه أفراد العينة كان موافق على أنه يمكن لتطبيقات الحوسبة أو البرمجيات الإدارية المتقدمة في تحسين إدارة الموارد في الجامعة، وأن استخدام التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يساهم في تحسين إدارة العمليات الأكاديمية والتدريبية في الجامعة.

كما أن توجه أفراد العينة كانوا موافقين على أنه التطبيقات الإلكترونية تحسن على التفاعل والتعاون بين الأقسام والهيئة التدريسية والطلاب. وفي تحسين عملية التواصل بين الإدارة والهيئة التدريسية والطلاب، وأن استخدام التطبيقات الإلكترونية في الجامعة قد ساهم في زيادة كفاءة الأداء الإداري. بالإضافة إلى أن توفير المعلومات بشكل أكثر دقة وفاعلية يكون عن طريق التطبيقات الإلكترونية وتحسين التنظيم وإدارة الوقت في الجامعة. مما يفسر أهمية استخدام التطبيقات الإلكترونية في سير الإدارة الجامعية.

كما نلاحظ أن توجه أفراد العينة العام موافقين على أن توفير المعلومات بشكل أكثر دقة وفاعلية يكون عن طريق التطبيقات الإلكترونية كما يمكن أن يساهم في تحسين جودة القرارات الإدارية. وعلى أنه يوجد تحسناً في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية. كما أبدى أفراد العينة موافقتهم على استعدادهم للتعلم والتدريب إذا ما توفرت المنصات الرقمية للتعليم والتدريب. وهذا يفسر ضرورة استخدام التطبيقات الإلكترونية بالجامعة كونها تساهم بتحسين الأداء الإداري والعلاقات بشكل واضح.

3. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات

حسب الفرضية الرئيسية، يشير تحليل اختبار بيرسون إلى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية له تأثير إيجابي كبير على تحسين الأداء الإداري، وهو ما يعكس التوجه الحديث نحو مجتمع معلوماتي يعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة والإنتاجية. العلاقات الاجتماعية والتنظيمية داخل المؤسسات تتأثر بشكل ملحوظ بهذه التكنولوجيا، حيث تسهل التواصل وتبادل المعلومات، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أسرع وأفضل وتقليل الوقت والجهد المبذول في العمليات الروتينية. التحليل الإحصائي يؤكد هذا التأثير الإيجابي، حيث أظهر معامل الارتباط القوي (0.63) ومستوى الدلالة المنخفض (Sig=0.00) أن العلاقة بين التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري ذات دلالة إحصائية واضحة، مما يعزز الثقة في أن الاعتماد على التكنولوجيا يساهم في رفع كفاءة العمل الإداري.

الفصل الثاني: الجانب الميداني للدراسة

وإذا نظرنا للنسبة (0.37) تمثل الجزء المتبقي من معامل الارتباط الذي لا تفسره العلاقة بين التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري، يمكن أن نفسرها إلى احتمالية وجود عوامل أخرى تؤثر على الأداء الإداري. هذه العوامل قد تشمل الجوانب التنظيمية مثل الهيكل الإداري، والعوامل البشرية مثل كفاءة الموظفين ورضاهم الوظيفي، بالإضافة إلى البنية التحتية للجامعة.

وبالنسبة للنظرية الفرعية يشير الإختبار إلى وجود ارتباط إيجابي ضعيف بين التسهيلات المتاحة وتحسين الأداء الإداري، كما يظهر من قيمة معامل الارتباط بيرسون البالغة (0.42). على الرغم من أن هذا الارتباط ليس قوياً، إلا أنه ذو دلالة إحصائية، مما يشير إلى أن هذه التسهيلات المتاحة تسهم في تحسين الأداء الإداري. ويمكن تفسير ذلك بأن التسهيلات المتاحة تسهم في تسهيل العمليات الإدارية وتعزز من كفاءة العمل الإداري، وهذا يعكس ضرورة النظر إلى التسهيلات كجزء من منظومة أوسع تساهم بشكل جماعي في تعزيز الأداء داخل المؤسسات.

أما النظرية الفرعية الثانية يشير الإختبار إلى وجود ارتباط إيجابي متوسط بين سرعة ومرونة التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري، كما يظهر من قيمة معامل الارتباط بيرسون البالغة (0.51) على الرغم من أن هذا الارتباط ليس قوياً جداً، إلا أنه ذو دلالة إحصائية، مما يشير إلى أن سرعة ومرونة التطبيقات تسهمان بشكل ملحوظ في تحسين الأداء الإداري. ويمكن تفسير ذلك بأن التطبيقات الإلكترونية السريعة والمرنة تسهم في زيادة كفاءة العمليات الإدارية واستجابتها للتغيرات السريعة، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف وتحقيق أهدافها بفعالية. هذه النتائج تؤكد على أهمية دمج التكنولوجيا المرنة والسريعة في بيئة العمل الإدارية لتعزيز الأداء وتحقيق نتائج أفضل، حيث تلعب دوراً حيوياً في تحسين الاتصال، تسريع العمليات، وتسهيل اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى أداء إداري أكثر كفاءة وفعالية.

ورغم أن الارتباط الإيجابي الذي تظهره النتائج بين سرعة ومرونة التطبيقات الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري (والذي يُظهره معامل الارتباط بيرسون البالغ 0.51) إيجابياً لكنه متوسط مما يدفعنا إلى تفسير وجود بعض العقبات التقنية التي قد تعترض هذا العلاقة. حيث قد تواجه التطبيقات الإلكترونية مشاكل في الأداء، مما يعرض العمليات الإدارية للتوقف أو التأخير. حيث تجعل هذه المشاكل التقنية من الضروري التفكير بعناية في تخطيط وتنفيذ استراتيجيات إدارية للتعامل معها وتجاوزها مثل التحديثات المستمرة للتطبيقات الإلكترونية.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التفصيل فيه حول الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة وإجراء تحليل البيانات المجمعة حول موضوع الدراسة ألا وهو دور التطبيقات الإلكترونية على تحسين الأداء الإداري، والذي كان على مستوى جامعة غرداية، وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية في تحليل هذه البيانات واتباع منهجية دراسة مسطرة تم التوصل على أن جامعة غرداية تعتمد على استخدام التطبيقات الإلكترونية في تحسين أداؤها الإداري.

خاتمة

خاتمة:

في ختام دراستنا عن دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري، يمكن القول إن هذه التطبيقات قد أحدثت ثورة حقيقية في مجال الإدارة. فهي لم تكتفِ بتسهيل العمليات وتبسيط الإجراءات، بل أسهمت أيضاً في رفع مستوى الكفاءة والشفافية. من خلال تقديم حلول مبتكرة لإدارة الموارد البشرية، وتببع الأداء، وتنظيم العمل، باتت التطبيقات الإلكترونية أداة لا غنى عنها لتحقيق أهداف المؤسسات بفعالية ودقة.

وقد أتاح الاستخدام المتزايد للتطبيقات الإلكترونية إمكانية الوصول إلى المعلومات بشكل فوري، وتحقيق تفاعل أكثر فعالية بين الموظفين والإدارة. وقد ساعد ذلك في بناء بيئة عمل متكاملة، تتسم بالشفافية والمرونة، مما يعزز من رضا الموظفين وتحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم.

من خلال دراستنا توصلنا إلى النتائج التالية:

نلاحظ من خلال محور التطبيقات الإلكترونية أن:

- أن الجامعة تعتمد على التطبيقات الإلكترونية.
- أن الجامعة توفر إلى حد ما الوسائل اللازمة.
- أن الجامعة تهتم إلى حد ما بالتحديثات الجديدة في استخدام التطبيقات الإلكترونية.
- أنه توجد صعوبات تقنية إلى حد ما في عملية تطبيقات إلكترونية.
- إن استخدام التطبيقات الإلكترونية تساهم في تسهيل العمليات الإدارية بالجامعة.
- إن استخدام التطبيقات الإلكترونية يساهم في توفير السرعة والمرونة في العمليات الإدارية بالجامعة.
- أن العمليات الإدارية تتطلب وقتاً قصيراً عند استخدام التطبيقات الإلكترونية بالجامعة.
- أن التطبيقات الإلكترونية تساهم في تعزيز التفاعل بين أفراد الإداريين والأساتذة والطلبة بالجامعة.
- إن التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين وتنظيم وإدارة الوقت في الجامعة.

- إن استخدام التطبيقات الإلكترونية تساهم في زيادة كفاءة الأداء الإداري بالجامعة. ومقارنة مع نتائج الدراسات السابقة توصلنا إلى:

نتائج دراسة Yann Rival تتشابه مع نتائج دراستنا على وجود علاقة إيجابية بين الأنترنت والأداء الإداري من حيث التنظيم والمعاملات، إلا أنه يوجد اختلاف بين الدراسة السابقة في نقطة وجود مهارات منخفضة للعاملين في استخدام الأنترنت في بعض المؤسسات محل الدراسة، أما دراستنا فقد أظهرت وجود مهارات جيدة في استخدام الأنترنت. إلا أن الدراسة السابقة استخدمت مصطلح الأنترنت ودراستنا تخص التطبيقات الإلكترونية.

نتائج دراسة Seydoux Diarra تتشابه مع نتائج دراستنا على أنه يوجد علاقة إيجابية بين التطبيقات الإلكترونية والأداء التنظيمي بالمؤسسة، إلا أنه يوجد اختلاف بين الدراسة السابقة كونها اعتمدت على مجموعة من المؤسسات التي توصلت من خلالها إلى وجود نقص ملحوظ لعدد الموظفين المختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم تدريبهم كفاية للتعامل مع التطور التكنولوجي. ووجود عدد قليل من الشركات التي تعتمد على التطبيقات الإلكترونية في الإدارة.

نتائج دراسة Donavon Johnson و Alexander Kroll تتشابه مع نتائج دراستنا من خلال وجود علاقة إيجابية بين الأداء والأداء التنظيمي.

نتائج دراسة صالح الصاوي تتشابه مع نتائج دراستنا على أن التطبيقات الإلكترونية لها علاقة إيجابية في تعزيز الخدمات المقدمة وسهولة الوصول إلى المعلومات، إلا أنه يوجد اختلاف بين الدراسة السابقة كونها توصلت إلى عدم وجود الخبرة الكافية للعاملين حول كيفية استخدام هذه التطبيقات مما أدى إلى تدريبهم عليها. بالإضافة إلى عدم وجود الخبرة التقنية لتصميم هذه التطبيقات الإلكترونية. كون دراستنا توصلت إلى نتائج مقبولة من حيث خبرة الإستخدام والتدريب.

نتائج دراسة صفاء محمد محمد حسين تتشابه مع نتائج دراستنا من خلال وجود علاقة إيجابية بين الإلكترونية والرضا الوظيفي وسهولة التواصل وزيادة الإنتاجية والتي بدورها تساهم في الأداء الإداري.

نتائج دراسة مدور حامد، بهلول بدر الدين وخطاطبة أيمن تتشابه مع نتائج دراستنا على أنه توجد علاقة إيجابية بين استخدام وإدارة المؤسسة إلا أنه يوجد اختلاف في الدراسة السابقة أن هدفها هو تحسين سمعة المؤسسة عن طريق كسب ثقة الزبون وزيادة ولائه للمؤسسة.

نتائج دراسة عقوني لخصر وبلخيري فاطنة تتشابه مع نتائج دراستنا على أنه توجد علاقة إيجابية بين استخدام التطبيقات الإلكترونية وأداء المؤسسة من خلال اختصار الوقت وأن أحيانا توجد بعض الخلل التقني، إلا أنه يوجد اختلاف في الدراسة السابقة أنها ركزت على أمان وخصوصية وموثوقية التطبيق الإلكتروني وعلاقته في تحسين جودة الخدمة لدى مؤسسة.

نتائج دراسة آسيا ميموني وكنزة عبید تتشابه مع نتائج دراستنا على وجود علاقة إيجابية بين التطبيقات الإلكترونية والعمليات الإدارية ووجود الاحتياجات والملحقات، إلا أنه يوجد اختلاف على أن الدراسة السابقة تطرقت إلى ظاهرة الفساد الإداري وعلاقته بالتطبيقات الإلكترونية.

ومن خلال ما توصلنا إليه في دراستنا فإن:

- الفرضية الرئيسية التي تقول بأن التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري محققة وذلك من خلال تبني جامعة غرداية استخدام التطبيقات الإلكترونية في عملياتها الإدارية.

- الفرضية الفرعية الأولى التي تقول أن التسهيلات المتاحة تساهم في تحسين الأداء الإداري محققة كون جامعة غرداية تحتوي على الوسائل والتقنيات التي تستخدم في التطبيقات الإلكترونية.

- الفرضية الفرعية الثانية والتي تقول على أن سرعة ومرونة التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الإداري محققة وذلك من خلال أن التطبيقات الإلكترونية هي تطبيقات تسرع من العمليات الإدارية وذلك بفضل الوصول الفوري للمعلومات والبيانات والتقليل من الأخطاء البشرية.

ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها فإننا نقدم مجموعة من التوصيات:

- أن على جامعة غرداية الاهتمام أكثر في مساندة التحديات والتطورات التي تخص التطبيقات الإلكترونية وذلك تفاديا للتعطل التقني والذي بدوره يؤدي إلى احتمالية ضياع البيانات والمعلومات أو التعطل في سير العملية الإدارية.

- على جامعة غرداية ان تهتم أكثر بموضوع تدريب وتكوين الأفراد العاملين بالإدارة على استخدام التطبيقات الإلكترونية وذلك حتى يضمن لهم أداء مهامهم بكفاءة أكبر، مما يقلل من الوقت والجهد المبذول في الإجراءات الإدارية، والتقليل من الأخطاء البشرية والزيادة من دقة البيانات المدخلة والمعالجة.

- التأكد من أن البنية التحتية التقنية في المؤسسة تدعم التطبيقات الإلكترونية بشكل كامل وفعال. وتوفير أجهزة حاسوب وأجهزة ذكية حديثة مع اتصال إنترنت سريع ومستقر.
 - تشجيع ثقافة الابتكار والتحول الرقمي بين الموظفين من خلال تنظيم ندوات ومؤتمرات داخلية.
 - استخدام أدوات تحليل البيانات لقياس تأثير التطبيقات الإلكترونية على الأداء الوظيفي بشكل دوري.
 - على الباحثين الأكاديميين الاهتمام أكثر لموضوع التطبيقات الإلكترونية والعمل على إثرائها.
- آفاق الدراسة:

وكمواصلة لجهود البحث في هذا المجال يمكن أن نقترح مواضيع ذات صلة بموضوع البحث والمتمثلة في:

- دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين رضا العاملين.
- دور التكوين في تحسين استخدام التطبيقات الإلكترونية.
- دور التدريب في تحسين الأداء الإداري.
- دور التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الثقافة التنظيمية للعاملين

قائمة المراجع

أولاً: مراجع اللغة العربية

الكتب:

1. زيد منير عبودي، إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها، دار الشروق، ط1، الأردن، 2009.
2. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد7، الجزائر، 2010.
3. عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، اليازوري للنشر والتوزيع، 2015.
4. محمد عبد الغني حسن، الجودة في إدارة وتقييم الأداء "معايير الجودة في تقييم الأداء"، دار الكتب المصرية للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2016.
5. نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2015.

الرسائل الجامعية:

■ أطروحات:

6. بارة خير، تقييم الأداء الإداري والأكاديمي لكليات الجامعة الجزائرية في ضوء نظام الجودة والاعتماد دراسة ميدانية بكليات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة سطيف 2، الجزائر.
7. قشاو خولة، واقع الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي وسبل تطويره في ضوء متطلبات الجودة، أطروحة دكتوراه في علوم التربية، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2، الجزائر، 2022.

■ ماجستير:

8. ريم حسن أفيلفل، تنمية الموارد البشرية وإسهامها في تحسين الأداء الإداري في جامعات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر المسؤولين الإداريين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، 2020.
9. عليا هاني حسن الحويطي، درجة تقبل أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية لاستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2022.

قائمة المراجع

10. نور محمد الطباخي، درجة توظيف تطبيقات الهواتف الذكية في إدارة العملية التعليمية في المدارس الأردنية، رسالة ماجستير في التربية تخصص الإدارة والقيادة التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020.
- **ماستر:**
11. حديد عبد الناصر، مسمة سفيان، دور التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الحصول على خدمة النقل "دراسة حالة تطبيق YASSIR"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات، جامعة محمد بن الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2023.
12. دلول بشرى، الإشباع المحققة من استخدام التطبيقات الإلكترونية لدى الشباب الجامعي "تطبيق تيك توك نموذجاً"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2023.
13. قطاي خديجة، دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء الإداري دراسة حالة اتصالات الجزائر ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2016.
14. مدور حامد، بملول بدر الدين، خطاطبة أيمن، دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة "دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1954 قلمة، الجزائر، 2021.

المقالات العلمية:

15. أحمد عبد القادر سعد الدين عبد الرحمان، نادية آدم إدريس جبريل، تطوير الأداء الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، المجلد 7، العدد 3، المملكة العربية السعودية، 2022.
16. الأخضر عياشي، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تنظيم المعاملات المالية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2022.
17. خليل سعيد الوجيه، عبد الجبار سالم علي هبة، نجيب محمد إسكندر، دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات جامعة الرازي، مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية، المجلد 4، العدد 7، السودان، 2022.
18. خولة قشاو، نبيل بحري، حسين باشيو، العلاقة بين توفر متطلبات الجودة وتحسين الأداء الإداري لدى أعضاء الهيئة الإدارية الأكاديمية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2022.

19. دعاء أبو المجد أحمد علي، فاعلية استخدام بعض تطبيقات الهاتف النقال في تنمية المفاهيم المرتبطة بتصميم وإنتاج صفحات الويب لدى تلاميذ الصف الثاني الإعدادي، مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية، العدد 6، مصر، 2021.
20. سامي إبراهيم سالم، سلوى السعيد فراج، أحمد عبد الرحمان الشطوري، تطوير الأداء الإداري بالوحدات المحلية في ضوء الإدارة الذاتية، مجلة الكلية، العدد 36، مصر، 2023.
21. سما مثنى محمد ثابت، نائل أحمد سعدون السمان، توظيف النظرية الموحدة لقبول استخدام التكنولوجيا في إطار التعليم الإلكتروني، مجلة تنمية الراقدين، المجلد 42، العدد 138، العراق، 2023.
22. سمية يونس الخفاف، رندة ميسر الرفاعي، توظيف تطبيقات الويب 2 في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية مع تقديم مشروع توظيفه في مكتبة كلية الآداب في جامعة الموصل، مجلة آداب الوافدين، العدد 79، العراق، 2019.
23. سهام بنت سلمان محمد الجريوي، أثر استخدام تطبيقات الويب داخل القاعات الدراسية على تعليم وتعلم وأداء طالبات كلية التربية، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان، المجلد 16، العدد 1، المملكة العربية السعودية، د.س.
24. عبد الرحمان عطية متولي محمد، حشمت عبد الحكم محمد فراج، أحمد عبد الفتاح حمدي الهنداوي، متطلبات تطوير الأداء الإداري للعاملين بقطاع المعاهد الأزهرية في ضوء مدخل الإدارة الاستراتيجية، كلية التربية، العدد 190، الجزء 2، مصر، 2021.
25. عبد السلام الحوراني، دور التطبيقات الإلكترونية في التعلم عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر معلمي المدارس الحكومية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 21، الأردن، 2021.
26. عقوبي لخضر، بلخيري فاطنة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 7، العدد 2، الجزائر، 2021.
27. المبارك رعاش، دور التطبيقات الإلكترونية في تعليم وتعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم "عسر القراءة نموذجاً"، مجلة بحث وتربية، المجلد 12، العدد 1، الجزائر، 2022.
28. منتهى عبد الزهرة محسن، واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية بجامعة بغداد من وجهة نظر المدرسين، مجلة كلية التربية، العدد 4، المجلد 2، مصر، 2011.

المواقع الإلكترونية:

29. ماهي أنواع التطبيقات الإلكترونية في 2022، على الموقع: [/https://safwa-tech.com](https://safwa-tech.com)

ثانيا: مراجع اللغة الأجنبية:

30. Amraoui Hanane, La performance de l'entreprise : Histoire d'un concept (1950 – 2020), Revue Française d'Economie et de Gestion, Volume 3, Numéro 5, Maroc, 2022.
31. Commission économique pour l'Afrique, L'évaluation de l'administration électronique, instrument politique clef pour le développement de la société de l'information, 2014.
32. Jackson E. Muhoho, The Impact Of Training And Development On The Performance Of Administrative Staff In The Public Sector Organizations: The Case of the Second Vice President's Office – Zanzibar, International Journal of Life Sciences Research, Vol. 6, Issue 3, Tanzania, 2018.
33. Nicolae Sfetcu, Web 2.0 Definition, Romanian Academy, 2020.
34. Varsha Jain, Vijay Viswanathan, The Usage and Applications of Mobile Apps, University at Albany, State University of New York, USA, 2015.
35. Yann Rival, L'évaluation de l'activité Internet de l'entreprise : une application au secteur du tourisme français, Université Paris Dauphine – Paris, 2005.
36. Zineb Issor, La performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions, Boeck Supérieur, Maroc, 2017.

فهرس الموضوعات

دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري

فهرس الموضوعات

-	شكر وعرهان
-	إهداء
-	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
المقدمة	
أ	إشكالية الدراسة
ب	فرضيات الدراسة
ب	مبررات اختيار الموضوع
ت	أهداف الدراسة
ت	أهمية الدراسة

فهرس الموضوعات

ث	حدود الدراسة
ث	منهج الدراسة والأدوات المستخدمة
ث	مرجعية الدراسة
ث	هيكل الدراسة
ج	صعوبات الدراسة
<h3>الفصل الأول:</h3> <h2>الأدبيات النظرية والتطبيقية للتطبيقات الإلكترونية والأداء الإداري</h2>	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتطبيقات الإلكترونية
25	المطلب الأول: مفهوم التطبيقات الإلكترونية وأهميتها وأهدافها
25	الفرع الأول: تعريف التطبيقات الإلكترونية
26	الفرع الثاني: أهمية التطبيقات الإلكترونية
27	الفرع الثالث: أهداف التطبيقات الإلكترونية
28	المطلب الثاني: التطبيقات الإلكترونية أنواعها وتصنيفها وعيوبها
28	الفرع الأول: أنواع التطبيقات الإلكترونية
28	1. تطبيقات الهاتف الذكي
28	2. تطبيقات الويب

فهرس الموضوعات

29	الفرع الثاني: تصنيفات التطبيقات الإلكترونية
29	1. التطبيقات الاجتماعية
29	2. التطبيقات التجارية الإلكترونية
29	3. تطبيقات الأخبار الإلكترونية
30	4. تطبيقات الألعاب والترفيه
30	5. التطبيقات الخدمية
30	الفرع الثالث: النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا
30	1. الأداء المتوقع
31	2. الجهد المتوقع
31	3. التأثير الاجتماعي
31	4. التسهيلات المتاحة
31	5. العوامل المساعدة
32	6. الجنس
32	7. العمر
32	8. الخبرة
33	الفرع الرابع: عيوب التطبيقات الإلكترونية
33	1. العيوب الأمنية
33	2. العيوب البرمجية
33	3. العيوب الفنية والتقنية
35	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للأداء الإداري

فهرس الموضوعات

35	المطلب الأول: مفهوم الأداء الإداري وأهداف وأهمية تطويره
35	الفرع الأول: مفهوم الأداء الإداري
37	الفرع الثاني: أهمية تطوير الأداء الإداري
38	الفرع الثالث: أهداف تطوير الأداء الإداري
38	الفرع الرابع: الأمور الواجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء الإداري
39	المطلب الثاني: تقييم الأداء الإداري
39	الفرع الأول: عملية تقييم الأداء الإداري
40	الفرع الثاني: معايير تقييم الأداء الإداري
41	الفرع الثالث: طرق تقييم الأداء الإداري
41	1. قائمة معايير تقييم الأداء
42	2. طريقة الترتيب البسيط
42	3. المقارنة الزوجية بين العاملين
42	4. طريقة التوزيع الإجباري
42	5. طريقة الإدارة بالأهداف
42	6. قوائم المراجعة
42	الفرع الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الإداري
44	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
44	المطلب الأول: الدراسات العربية
44	1. مدور حامد وبهلول بدر الدين وخطاطبة أيمن
44	2. دراسة عقوبي خضر وبلخيري فاطنة

فهرس الموضوعات

45	3. أسيا ميموني وكنزة عبيد
46	4. دراسة صفاء محمد محمد حسين
47	5. دراسة صالح الصاوي
48	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
48	1. دراسة Alexander Kroll & Donavon Johnson
49	2. دراسة Seydoux Diarra
50	3. دراسة Yann Rival
51	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والحالية
53	خلاصة الفصل
<p>الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور التطبيقات الإلكترونية</p> <p>في تحسين الأداء الإداري بجامعة غرداية</p>	
55	تمهيد
56	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
56	المطلب الأول: طريقة اختيار عينة الدراسة
56	الفرع الأول: منهج الدراسة
56	1. البيانات الأولية
56	2. البيانات الثانوية
56	الفرع الثاني: مجتمع وعينة البحث
56	1. بطاقة فنية عن جامعة غرداية

فهرس الموضوعات

59	2. بطاقة فنية عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
63	3. مجتمع البحث
63	4. عينة البحث
63	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
63	الفرع الأول: أداة الدراسة
64	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
69	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
69	المطلب الأول: البيانات الشخصية
75	المطلب الثاني: تحليل النتائج
75	الفرع الأول: تحليل فقرات الاستبيان
75	1. محور التطبيقات الإلكترونية
78	2. محور الأداء الإداري
80	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات
80	1. اختبار الفرضية الرئيسية
81	2. اختبار الفرضيات الفرعية
83	الفرع الثالث: مناقشة النتائج
83	1. مناقشة النتائج المتعلقة بالتطبيقات الإلكترونية
84	2. مناقشة النتائج المتعلقة بالأداء الإداري
84	3. مناقشة فرضيات الدراسة
86	خلاصة الفصل
خاتمة	

فهرس الموضوعات

88

خاتمة

قائمة المراجع

93

1. باللغة العربية

96

2. باللغة الأجنبية

فهرس الموضوعات

ملاحق

ملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

استكمالا للحصول على شهادة الماستر في تخصص إدارة أعمال، وفي إطار التحضير لموضوع المذكرة تحت عنوان " دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بالجامعة"؛ يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم بهذا الاستبيان راجين منكم التجاوب مع هذه الفقرات من أجل الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة والموضوعية علما بأن هذه المعلومات المعبئة من طرفكم ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العملي فقط.

تحت إشراف: أ.د. شرقي مهدي

الطالبتين: بورقعة كوثر وقرادي هناء

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، وذلك لتحليلها وتفسير بعض النتائج المرتبطة بموضوع دراستنا، نرجو منكم وضع علامة (X) أمام العبارة الصحيحة.

الجنس: ذكر أنثى

السن: 30 سنة فأقل من 31 إلى 40 سنة من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

الحالة الاجتماعية: أعزب/ عذباء متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل جامعي دراسات عليا

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المسمى الوظيفي: أستاذ إداري آخر أذكره

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

نرجو منكم وضع علامة (X) أمام العبارة الصحيحة.

محور التطبيقات الإلكترونية:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التسهيلات المتاحة: ويتعلق هذا العامل بالإمكانيات المتوفرة، واعتقاد الفرد بوجود بنية تحتية تنظيمية لبيئة العمل.						
1	تستخدم الجامعة تطبيقات إلكترونية لإدارة البيانات والمعلومات الإدارية؟					
2	لديك الوسائل اللازمة للوصول واستخدام التطبيقات الإلكترونية في أداء مهامك الإدارية بفاعلية؟					
3	تهتم الجامعة بالتحديثات الجديدة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في الإدارة					
4	تواجه عملية تطبيق التطبيقات الإلكترونية صعوبات تقنية في الجامعة؟					
5	يتم تدريبك وتطوير مهاراتك باستمرار على استخدام التطبيقات الإلكترونية؟					
6	توجد وسائل لتقييم فعالية التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري؟					
7	يوجد توجيهات واضحة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في المنظمة؟					
8	توفر المؤسسة استراتيجيات لتحسين التطبيقات الإلكترونية المتاحة لتحسين الأداء الإداري؟					
الأداء المتوقع: الدرجة التي يعتقد فيها المستخدم أن التقنية ستمساعده على تحقيق مكاسب في أداء الأعمال، حيث يُمكن للمستخدم إتمام الأنشطة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر مرونة.						
9	يساهم استخدام التطبيقات الإلكترونية في تسهيل عمليات الإدارة اليومية في الجامعة؟					
10	تعتمد أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمات المقدمة للطلاب والموظفين في الجامعة؟					
11	لاحظت تحسناً في التواصل والتفاعل بين الأقسام الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية؟					

					12	يوفر استخدام التطبيقات الإلكترونية مزيداً من المرونة والسرعة في تنفيذ العمليات الإدارية؟
					13	لاحظت تحسناً في استخدامك للتطبيقات الإلكترونية؟
					14	لاحظت سرعة في تقديم الخدمات باستخدام التطبيقات الإلكترونية؟
					15	تتطلب العمليات الإدارية مدة قصيرة باستخدام التطبيقات الإلكترونية؟
العوامل الاجتماعية: التأثير المتوقع الذي يمارسه الآخرون على المستخدم للبدء في استخدام التطبيقات الإلكترونية والاستمرار فيها						
					16	يؤثر استخدام التطبيقات الإلكترونية في التواصل والتفاعل بين الطلاب والموظفين في الجامعة؟
					17	تعتبر التطبيقات الإلكترونية وسيلة فعالة لتعزيز التفاعل الاجتماعي والتواصل الاجتماعي بين أعضاء المجتمع الجامعي؟
					18	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تحسين الشفافية والمشاركة في عمليات صنع القرار في الجامعة؟
					19	تعتقد أن التطبيقات الإلكترونية تسهم في خلق بيئة جامعية أكثر ابتكاراً وتفاعلاً بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس؟
					20	هناك تحديات اجتماعية تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة؟

محور الأداء الإداري:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية في الجامعة قد ساهم في زيادة كفاءة الأداء الإداري؟					
22	يمكن لتطبيقات الحوسبة السحابية أو البرمجيات الإدارية المتقدمة تحسين إدارة الموارد في الجامعة؟					
23	لاحظت تحسناً في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية؟					
24	تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تحسين التنظيم وإدارة الوقت في الجامعة؟					
25	ترى أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة الكفاءة في العمل؟					

					26	يمكن أن تسهم التطبيقات الإلكترونية في تحسين استجابة الإدارة لاحتياجات الجامعة؟
					27	تعتقد أن التطبيقات الإلكترونية يمكن أن تسهم في تحسين عملية التواصل بين الإدارة والهيئة التدريسية والطلاب؟
					28	لاحظت تحسناً في كفاءة إدارة العمليات الإدارية المالية بفضل التطبيقات الإلكترونية؟
					29	ترى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين إدارة العمليات الأكاديمية والتدريبية في الجامعة؟
					30	تعتقد أن توفير المعلومات بشكل أكثر دقة وفاعلية عن طريق التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية؟
					31	تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تعزيز التفاعل بين الموظفين في الجامعة؟
					32	يمكن لمنصات التواصل الاجتماعي الداخلية أو التطبيقات الإلكترونية الأخرى تحسين التفاعل والتعاون بين الأقسام والهيئة التدريسية والطلاب؟
					33	لاحظت زيادة في مشاركة المعلومات والخبرات بين الموظفين بسبب استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
					34	تعتقد أن توفير المنصات الرقمية للتعلم والتدريب يمكن أن يسهم في تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين؟
					35	ترى أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تحسين فعالية العمل الجماعي والتفاعل داخل الفرق الإدارية؟

الملحق (2): الجداول الإحصائية المحصل عليها من برنامج spss

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	35

	Frequency	Percent
ذكر	32	53.3
Valid أنثى	28	46.7
Total	60	100.0

السن	Frequency	Percent
30 أقل	5	8.3
31-40	33	55.0
41-50	20	33.3
50 أكثر	2	3.3
Total	60	100.0

الحالة الاجتماعية	Frequency	Percent
أعزب	34	56.7
متزوج	26	43.3
Total	60	100.0

	Frequency	Percent
فأقل ثانوي	11	18.3
جامعي	35	58.3
عليا دراسات	14	23.3
Total	60	100.0

	Frequency	Percent
5 من أقل	10	16.7
سنوات 5-10	22	36.7
سنة 11-15	20	33.3
15 من أكثر	8	13.3
Total	60	100.0

	Frequency	Percent
أستاذ	10	16.6
إداري	50	83.3
Total	60	100.0

ت	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار	العبارة
1	موافق	0.903	3.71	1	7	8	36	8		تستخدم الجامعة تطبيقات إلكترونية لإدارة البيانات والمعلومات الإدارية؟
				1.7	11.7	13.3	60	13.3	%	
3	موافق	0.903	3.58		13	7	32	8		لديك الوسائل اللازمة للوصول واستخدام التطبيقات الإلكترونية في أداء مهامك الإدارية بفاعلية؟
					21.7	11.7	53.3	13.3	%	
4	موافق	0.889	3.56	1	7	15	31	6		تهتم الجامعة بالتحديثات الجديدة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في الإدارة
				1.7	11.7	25	51.7	10	%	
2	موافق	0.985	3.66		9	15	23	13		تواجه عملية تطبيق التطبيقات الإلكترونية صعوبات تقنية في الجامعة؟
					15	25	38.3	21.7	%	
	محايد	1.031	2.76	5	23	15	15	2		يتم تدريبك وتطوير مهاراتك باستمرار على استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
				8.3	38.3	25	25	3.3	%	
7	محايد	0.986	2.90	1	25	17	13	4		توجد وسائل لتقييم فعالية التطبيقات الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري؟
				1.7	41.7	28.3	21.7	6.7	%	
5	محايد	1.08	3.25	2	16	14	21	7		

				3.3	26.7	23.3	35	11.7	%	يوجد توجيهات واضحة لاستخدام التطبيقات الإلكترونية في المنظمة؟
6	محايد	1.087	3.06	5	13	20	17	5		توفر المؤسسة استراتيجيات لتحسين التطبيقات الإلكترونية المتاحة لتحسين الأداء الإداري؟
				8.3	21.7	33.3	28.3	8.3	%	

ت	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار	العبارة
5	موافق	1.020	3.90	1	6	10	24	19		يساهم استخدام التطبيقات الإلكترونية في تسهيل عمليات الإدارة اليومية في الجامعة؟
				1.7	10	16.7	40	31.7	%	
1	موافق بشدة	0.761	4.21		2	6	29	23		تعقد أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تحسن جودة الخدمات المقدمة للطلاب والموظفين في الجامعة؟
					3.3	10	48.3	38.3	%	
3	موافق	0.817	3.90		2	17	26	15		لاحظت تحسناً في التواصل والتفاعل بين الأقسام الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
					3.3	28.3	43.3	25	%	
2	موافق	0.812	4.01		3	10	30	17		يوفر استخدام التطبيقات الإلكترونية مزيداً من المرونة والسرعة في تنفيذ العمليات الإدارية؟
					5	16.7	50	28.3	%	
6	موافق	0.724	3.86		2	14	34	10		لاحظت تحسناً في استخدامك للتطبيقات الإلكترونية؟
					3.3	23.3	56.7	16.7	%	
7	موافق	0.879	3.85	1	2	16	27	14		لاحظت سرعة في تقديم الخدمات باستخدام التطبيقات الإلكترونية؟
				1.7	3.3	26.7	45	23.3	%	
4	موافق	0.896	3.90	1	3	12	29	15		تتطلب العمليات الإدارية مدة قصيرة باستخدام التطبيقات الإلكترونية؟
				1.7	5	20	48.3	25	%	

ت	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار %	العبارة
5	موافق	0.935	3.85		6	13	25	16		يؤثر استخدام التطبيقات الإلكترونية في التواصل والتفاعل بين الطلاب والموظفين في الجامعة.
					10	21.7	41.7	26.7	%	
3	موافق	0.843	3.96		3	13	27	17		تعتبر التطبيقات الإلكترونية وسيلة فعالة لتعزيز التفاعل الاجتماعي والتواصل الاجتماعي بين أعضاء المجتمع الجامعي.
					5	21.7	45	28.3	%	
2	موافق	0.882	4		3	14	23	20		تساعد التطبيقات الإلكترونية في تحسين الشفافية والمشاركة في عمليات صنع القرار في الجامعة؟
					5	23.3	38.3	33.3	%	
1	موافق	0.946	4.05	1	2	13	21	23		تعتقد أن التطبيقات الإلكترونية تسهم في خلق بيئة جامعية أكثر ابتكارًا وتفاعلاً بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس؟
				1.7	3.3	21.7	35	38.3	%	
4	موافق	0.915	3.90		3	19	19	19		هناك تحديات اجتماعية تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة؟
					5	31.7	31.7	31.7	%	

ت	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التكرار %	العبارة
8	موافق	0.840	3.85		5	11	32	12		تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية في الجامعة قد ساهم في زيادة كفاءة الأداء الإداري؟
					8.3	18.3	53.3	20	%	
2	موافق	0.685	4.06		2	6	38	14		يمكن لتطبيقات الحوسبة السحابية أو البرمجيات الإدارية المتقدمة تحسين إدارة الموارد في الجامعة؟
					3.3	10	63.3	23.3	%	
13	موافق	0.869	3.70	1	5	13	33	8		لاحظت تحسناً في سرعة اتخاذ القرارات الإدارية بفضل استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
				1.7	8.3	21.7	55	13.3	%	
10	موافق	0.922	3.78	1	5	12	30	12		تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تحسين التنظيم وإدارة الوقت في الجامعة؟
				1.7	8.3	20	50	20	%	
12	موافق	0.908	3.76		6	15	26	13		

					10	25	43.3	21.7	%	ترى أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تقليل الأخطاء الإدارية وزيادة الكفاءة في العمل؟
5	موافق	0.915	3.90	1	4	10	30	15		يمكن أن تسهم التطبيقات الإلكترونية في تحسين استجابة الإدارة لاحتياجات الجامعة؟
				1.7	6.7	16.7	50	25	%	
1	موافق بشدة	0.524	4.60	2	2	12	29	15		تعتقد أن التطبيقات الإلكترونية يمكن أن تسهم في تحسين عملية التواصل بين الإدارة والهيئة التدريسية والطلاب؟
				3.3	3.3	20	48.3	25	%	
9	موافق	0.999	3.81	2	3	15	24	16		لاحظت تحسناً في كفاءة إدارة العمليات الإدارية بفضل التطبيقات الإلكترونية؟
				3.3	5	25	40	26.7	%	
3	موافق	0.688	4.03		1	10	35	14		ترى أن استخدام التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين إدارة العمليات الأكاديمية والتدريبية في الجامعة؟
					1.7	16.7	58.3	23.3	%	
4	موافق	0.877	3.90		5	11	29	15		تعتقد أن توفير المعلومات بشكل أكثر دقة وفعالية عن طريق التطبيقات الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية؟
					8.3	18.3	48.3	25	%	
7	موافق	0.853	3.81	1	2	16	29	12		تعتقد أن استخدام التطبيقات الإلكترونية قد ساهم في تعزيز التفاعل بين الموظفين في الجامعة؟
				1.7	3.3	26.7	48.3	20	%	
6	موافق	0.872	3.86	1	4	9	34	12		يمكن لمنصات التواصل الاجتماعي الداخلية أو التطبيقات الإلكترونية الأخرى تحسين التفاعل والتعاون بين الأقسام والهيئة التدريسية والطلاب؟
				1.7	6.7	15	56.7	20	%	
15	محايد	1.099	3.33	3	11	18	19	9		لاحظت زيادة في مشاركة المعلومات والخبرات بين الموظفين بسبب استخدام التطبيقات الإلكترونية؟
				5	18.3	30	31.7	15	%	
11	موافق	0.975	3.78	1	6	12	27	14		تعتقد أن توفير المنصات الرقمية للتعليم والتدريب يمكن أن يسهم في تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين؟
				1.7	10	20	45	23.3	%	
14	موافق	0.940	3.61	2	4	18	27	9		ترى أن التطبيقات الإلكترونية قد ساهمت في تحسين فعالية العمل الجماعي والتفاعل داخل الفرق الإدارية؟
				3.3	6.7	30	45	15	%	

Correlations

		الأول_المحور_متوسط	الثاني_المحور_متوسط
الأول_المحور_متوسط	Pearson Correlation	1	.631**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
الثاني_المحور_متوسط	Pearson Correlation	.631**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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

Correlations

		المتاحة_تسهيلات	الثاني_المحور_متوسط
المتاحة_تسهيلات	Pearson Correlation	1	.422**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	60	60
الثاني_المحور_متوسط	Pearson Correlation	.422**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	60	60

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

Correlations

		المتوقع_الأداء	الثاني_المحور_متوسط
المتوقع_الأداء	Pearson Correlation	1	.514**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
الثاني_المحور_متوسط	Pearson Correlation	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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