العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الاستراتيجي
(دراسة ميدانية على الإدارة العامة بالجامعة الأسمرية الإسلامية في مدينة زليتن)

د. محمد عبد الحميد المبقع
كلية الاقتصاد والتجارة / الجامعة الأسمرية الإسلامية
almbqa@yahoo.com

المستخلص

تناول هذا البحث عملية الربط بين توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية والأداء الاستراتيجي للإدارة العامة بالجامعة الأسمرية الإسلامية، وأُستخدِم المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتقييم واقع "توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل البحث، وعلاقتها بأدائها الاستراتيجي" من خلال دراسة ميدانية على الإدارة العامة، وأن عينة البحث هم مديري الادارات والمكاتب ورؤساء الأقسام، وقام الباحث بتوزيع (25) استمارة استبيان على المستهدفين، وتم استرجاع عدد (23) استمارة استبيان بعد تعبئتها واستكمالها من أفراد عينة البحث.

وبعد التأكد من صدق وثبات استبانة البحث، والذي يجعلهما على ثقة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضيته، تم تفريغ وتحليل استمارة الاستبيان من خلال الحزمة الإحصائية Statistical Package for the Social Science (SPSS)، والوصول إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية قوية معنوية بين توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية والأداء الاستراتيجي للجامعة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.78)، ويرجع الباحث تفسير هذا الارتباط إلى أن (60%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية يفسره التغير في توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بها، وأن فقط (40%) من التغير تفسره عوامل أخرى غير توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية.

ومن خلال نتائج البحث، قدّم الباحث بعض التوصيات أهمها: أنه على إدارة الجامعة الاهتمام أكثر بالكادر البشري وتطوير مهارات موظفيها، من خلال اتاحة الدورات التدريبية وورش العمل في مجال المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية.

الكلمات الدالة: العناصر الأساسية، الإدارة الإلكترونية، الإدارة العامة، الأداء الاستراتيجي، الجامعة الأسمرية.

Abstract

This research dealt with the process of linking the availability of the basic elements of electronic management and the strategic performance of public administration at Al Asmarya Islamic University. The research is the directors of departments and offices and heads of departments, and the researcher distributed (25) questionnaire forms to the targeted, and (23) questionnaire forms were retrieved after filling and completing them from the research sample.

After ensuring the validity and reliability of the research questionnaire, which makes them confident in its validity and validity for analyzing the results, answering the research questions and testing its hypothesis, the questionnaire was unloaded and analyzed through the Statistical Package for the Social Science (SPSS), and several results were reached, the most important of which are: the existence of a relationship A strong, significant direct correlation between the availability of the basic elements of electronic management and the strategic performance of the university, where the correlation coefficient reached (0.78), and the researcher attributes the interpretation of this correlation to the fact that (60%) of the changes in the strategic performance of the Asmarya Islamic University is explained by the change in the availability of the basic elements of electronic management in it And that only (40%) of the change is explained by factors other than the availability of the basic elements of electronic management.

Through the results of the research, the researcher made some recommendations, the most important of which are: that the university administration should pay more attention to the human cadre and develop the skills of its employees, by providing training courses and workshops in the field of technical requirements for electronic management.

Key words: basic elements, electronic management, public administration, strategic performance, Al- Asmarya Islamic University.

مقـــدمة

تسعى جميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء على تطوير تقنية المعلومات والتي لها دور رئيس في مجال تطوير وكفاءة ودقة العمل وزيادة انتاجيته، ولذلك تحاول هذه الدول أن تعمل على رفع كفاءة العاملين في الأجهزة الإدارية من خلال التدريب والتطوير ورفع أداء المؤسسات الإدارية من خلال تطوير نظم العمل الإداري والتي من بينها تطبيق الإدارة الإلكترونية، وخاصة أن الإدارة الإلكترونية لها دوراً مهماً وأساسياً في تحديد كفاءة الإدارة ورفع مستوى فعّالية النشاطات وضمان ترشيد علمي للقرارات التي يتخذها القادة الإداريون وتنفيذ هذه القرارات بأفضل صورة ممكنة.

وغالباً ما يُلاحظ ضعف الأداء في المؤسسات الليبية، والذي يعتبر من أهم المؤشرات التي تبين مدى التقدم في سياسة تفعيل الموارد البشرية والمالية والتقنية في أي مؤسسة، ومعالجة هذا الضعف هو ما تسعى إليه أي مؤسسة من خلال استخدام الأساليب الحديثة التي تساهم في تطوير أداء نظم العمل بها، كما أن بعض المؤسسات تواجه مشاكل خاصة بقدراتها المنتجة مثل نظم الإدارة والعمل والإنتاجية ... الخ، وهي أيضاً تهتم بمعالجة هذا القصور في قدراتها من خلال الاستعانة بالنظم الحديثة والتي تدعم إنتاجية قدراتها، وما نشهده في عصرنا الحاضر من تطور في مجال المعلوماتية والاتصالات فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر من أهم النظم الحديثة التي يمكن أن تدعم إنتاجية قدرات المؤسسة.

ومن هنا تبدو علاقة الإدارة الإلكترونية بتطوير الأجهزة الإدارية، لمعرفة مدى قدرة الجهات التنفيذية على استخدام الموارد المتاحة وإدارتها بكفاءة إدارية واقتصادية عالية لتحقيق الأهداف المرجوة وقد تظهر أثناء عملية التنفيذ مشكلات تعترض التنفيذ وقد تحدث أخطاء وانحرافات في الأعمال المؤداة تعطل من الإنجاز المطلوب فتتخذ التصحيحات اللازمة وقد تستجد بعض المشكلات الفنية أو الإنسانية أثناء التنفيذ يتم علاجها وتفاديها في المستقبل.

المحور الأول/ الإطار العام للدراسة

1.1. مشكلة البحث/ إن مشكلة قصور الأداء الاستراتيجي للمؤسسات وانعكاسها على كفاءتها الإدارية تأتي في مقدمة المشكلات الإدارية، ونظراً لما تعانيه أغلب المؤسسات من مشاكل في كفاءتها الإدارية والتي تؤدي إلى تعقيد الإجراءات في إنجاز أعمالها الإدارية، عليه فإن تحسين الأداء الاستراتيجي يعد أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها أغلب هذه المؤسسات، ويعتقد بأن توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية قد يُسهم في تحسين الأداء الاستراتيجي لأي مؤسسة، لذلك يسعى الباحث لفحص واختبار صحة هذا الاعتقاد من وجهة نظر القيادات الإدارية بالجامعة الأسمرية الإسلامية.

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلين التاليين:

1.1.1. ما مدى توافر العناصر الأساسية للإدارة الالكترونية بالجامعة الأسمرية الإسلامية من وجهة نظر مفردات مجتمع البحث؟

2.1.1. ما هو مستوى الأداء الإستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية من منظور مجتمع البحث؟

2.1. فرضية البحث/ لتحقيق أهداف البحث تم صياغة الفرضية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية إحصائية بين توافر العناصر الأساسية للإدارة الالكترونية بالجامعة الأسمرية الإسلامية وبين أدائها الاستراتيجي.

3.1. أهداف البحث/ يهدف هذا البحث لتحقيق التالي:

1.3.1. معرفة مدى توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالجامعة الأسمرية الإسلامية.

2.3.1. قياس مستوى الأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية.

3.3.1. معرفة العلاقة بين توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية والأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية.

4.1. أهمية البحث/ بناءً على أهداف البحث، تكمن أهميته فيما يلي:

1.4.1. بالنسبة للعلـــم: أنه تناول الربط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء، من خلال منهجية علمية متكاملة تضيف إلى المكتبة العربية جهداً متواضعاً في هذا المجال.

2.4.1. بالنسبة للمجتمـع: يتوقع أن يكون لنتائج هذا البحث مساهمة في تطوير آلية الربط بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء، وأن يكون له أهمية خاصة بما يقدمه من اقتراحات وتوصيات لتحسين سياسات وممارسات الإدارة الإلكترونية وربطها بمجهودات التطوير للأجهزة الإدارية بالمؤسسات في المجتمع.

3.4.1. بالنسبة للباحث: يأمل الباحث اكتساب خبرة علمية وعملية لقيامه بهذا البحث.

5.1. منهجية البحث/ تكمن منهجية البحث في التالي:

1.5.1. مجتمع وعينة البحث: تمثل مجتمع البحث في الإدارة العامة بالجامعة الأسمرية الإسلامية، بينما كانت عينة البحث في جميع مديري الإدارات والمكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة محل البحث، والبالغ عددهم (25) مفردة، اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية، وتم توزيع استمارات الاستبيان بطريقة المسح الشامل، نظراً لصغر مجتمع البحث.

2.5.1. منهج البحث: إن هذا البحث ميداني تحليلي، يتبع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، لأنه يعتمد على بحث الواقع كما هو عليه، ويصفه بشكل دقيق.

المحور الثاني/ الجانب النظري

1.2. **الإدارة الإلكترونية**: وهي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تعتمد على استخدام شبكة الأنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة ووظائف المنظمة.

1.1.2. **مفهوم الإدارة الإلكترونية**: إن مفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل واسع ظهر في بداية تسعينيات القرن الماضي، وقد حاولت الإدارة في هذه الفترة مواكبة التطورات كلها مع العمليات الإدارية في مختلف أنواع البيئة التي تعمل بها المنظمة، أي أنها محاولة للتحول من التفكير القيادي والاعتماد على التجارب والممارسات اليومية التي تقوم بها بمراقبة الفرد وأدائه إلى التقدم نحو معطيات التطور التكنولوجي (الحافظ، 2006، ص105).

ويُقصد بالإدارة الإلكترونية أنها عملية أتمتة جميع مهام المؤسسات الإدارية ونشاطاتها، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة (السالمي، 2003، ص135).

نخلص مما سبق بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساساً على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، وذلك بهدف تحسين أداءها وتعزيز مركزها التنافسي، فهي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير (علوطي، 2008، ص144).

2.1.2. أهداف الإدارة الإلكترونية :هناك أهداف كثيرة تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيقها منها (السالمي، السليطى، 2008، ص39):

1.2.1.2. إدارة الملفات بدلاً من حفظها.

2.2.1.2. استعراض المحتويات بدلاً من القراءة.

3.2.1.2. البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد.

4.2.1.2. الإجراءات التنفيذية بدلاً من محاضر الاجتماعات.

5.2.1.2. الانجازات بدلا من المتابعة.

6.2.1.2. اكتشاف المشكلات بدلاً من المتابعة.

7.2.1.2. التجهيز الناجح للاجتماعات.

3.1.2. أهمية الإدارة الإلكترونية: إن للإدارة الإلكترونية أهمية سواء بالنسبة للمؤسسات أو على المستوى القومي، وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي (غنيم، 2004، ص43):

1.3.1.2. انخفاض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المنظمة.

2.3.1.2. تحسين مستوى اداء المنظمات الحكومية.

3.3.1.2. تلافي مخاطر التعامل الورقي.

4.3.1.2. زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.

5.3.1.2. ايجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في اسواق التكنولوجيا المتقدمة.

4.1.2. وظائف الإدارة الإلكترونية: إن الإدارة الإلكترونية هي أسلوب إداري له تأثير كبير على المؤسسات والأنشطة المختلفة، لا سيما أنها عملية لتهيئة وإصلاح البناء التنظيمي والذي يتمثل بصورة رئيسة في الهياكل التنظيمية، والذي يعكس عمق التغييرات الأساسية التي تقوم بها تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وهي بذلك تتوفر لها عدة وظائف كالتالي (ياسين، 2017، ص46):

1.4.1.2. الانتقال من أنظمة المعالجة التحليلية التقليدية إلى أنظمة المعالجة التحليلية الفورية (في الوقت المناسب)، على أساس أن أنظمة المعالجة التقليدية لم تعد مناسبة لطبيعة الأعمال السريعة والمتغيرة، والتي تتطلب تحديثًا مستمراً للبيانات وإنتاج المعلومات باستمرار.

2.4.1.2. الانتقال من نظم معلومات محوسبة مستقلة إلى نظم معلومات محوسبة شبكية، فقد تحولت من نظم معلومات محوسبة تعمل في شكل مؤسسات مستقلة، إلى نظم معلومات شبكية تستفيد من التقنيات المتقدمة في مجالات شبكات الاتصال وتبادل البيانات الإلكترونية.

3.4.1.2. الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية، بمعنى أن الإدارة الإلكترونية يمكن أن تستخدم أنظمة وتقنيات محوسبة، بما في ذلك القدرة على اشتقاق معنى عام من سياق المعلومات المنتجة.

4.4.1.2. الانتقال من مفهوم الميزة النسبية إلى مفهوم الميزة التنافسية المؤكدة، حيث أن الإدارة الإلكترونية تستطيع أن تحقق تكاملاً شبكياً أمامياً مع المشترين، وتكاملاً شبكياً خلفياً مع الموردين، بالإضافة إلى قدرات العمل مع المنافسين الحاليين والجدد من خلال شبكاتها ونظمها وما تتيحه من أدوات تقنية للتحليل وإنتاج القيمة المضافة للمؤسسة.

5.4.1.2. تحول المؤسسات من الهيكل المركزي الوظيفي إلى الهيكل التنظيمي المرن واللامركزي والذي يرتكز على المعلومات، وهكذا فقد اسهمت هذه التغييرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة، بحيث أحدث تغييراً جذرياً في المحتوى الوظيفي للعمليات الإدارية التقليدية إلى تغيير أساسي في الوظيفة من خلال فريق العمل بدلاً من خلال الفرد، وبذلك فإن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية إلى تغييرات جوهرية في وظائف التنظيم واتخاذ القرارات.

6.4.1.2. العمل من خلال الشبكات الإنترنت والإكسترانت، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات الحديثة المهمة والمتمثلة في شبكة الإنترنت (Internet)، وشبكة الإكسترانت (Extranet).

7.4.1.2. العمل على أساس تقنية حوسبة المزود / الزبون، حيث من ضمن الأدوات الثمينة التي تستخدمها الإدارة الإلكترونية هي تقنية المزود / المضيف التي تعتبر أساس عمل شبكات الانترنت (Internet)، والإنترانت (Intranet)، والاكسترانت (Extranet)، وتقنيات الخدمة الإلكترونية الفورية.

5.1.2. عناصر الإدارة الإلكترونية: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدة عناصر (السالمي، السليطى، 2008، ص41)، وهي كالتالي (المسعودي، 2010، ص28):

1.5.1.2. الأجهزة والمعدات :وهي المكونات المادية، والتي تتمثل في الحاسوب والطابعة ولوحة المفاتيح وغيرها، ويجب أن يتم تحديث هذه الأجهزة بشكل دوري منظم لمواكبة التغيرات المستمرة في التكنولوجيا.

2.5.1.2. البرمجيات بمختلف أنواعها: وهي الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة وتحدد العمليات التي ستؤديها هذه الأجهزة، وتتمثل البرمجيات في برمجيات النظم، وبرمجيات التطبيقات، الإجراءات.

3.5.1.2. الاتصالات: وتعتبر جزء أساسي ومهم لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث انتشرت العديد من أنظمة التخزين للمعلومات وتمريرها عبر الشبكات، مثل الشبكة العالمية الإنترنت (Internet)، والشبكة الداخلية الإنترانت (Intranet)، وكذلك الشبكة الداخلية الخاصة الإكسترانت (Extranet).

4.5.1.2. نظم المعلومات: وهي الإجراءات النمطية التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة، بهدف تدعيم اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة.

5.5.1.2. الكـوادر البـشـرية: وهم الخبراء المختصون في المعرفة، والذين يمثلون النواة الأساسية لمنظومة الإدارة الالكترونية، وهم: المستخدم النهائي كالمدير مثلاً، وكذلك مختصي نظم المعلومات كمحللي النظم والمبرمجين ومشغلي الحاسوب.

2.2. الأداء الاستراتيجي: وهو مجموعة من المقاييس المالية وغير المالية، التي تمكن المؤسسة من تحقيق التوازن بين متطلبات وأهداف البقاء والنمو في الأجل القصير والطويل.

1.2.2. مفهوم الأداء الاستراتيجي: وهو نهج استراتيجي متكامل لتحقيق النجاح المستدام للمؤسسات التي تركز على تحسين الأداء وتطوير العاملين، وهي استراتيجية من حيث أنها تهتم بالقضايا الأوسع

التي تواجه وظائف ومراكز العمل في المؤسسة إذا ما أريد لها أن تعمل بفعالية في بيئتها، وبالتالي دفع الاتجاه العام الذي تعتزم فيه المؤسسة الأهداف الطويلة الأجل (عياش، 2021، ص94).

2.2.2. أهداف الأداء الاستراتيجي: إن من أهم أهداف الأداء الاستراتيجي هو التالي(حافظ، السعيد، 2018، ص89):

1.2.2.2. تحسين البرامج التي تسعى المؤسسات إلى تنفيذها.

2.2.2.2. معرفة نقاط القوة والضعف.

3.2.2.2. مساعدة المؤسسات في زيادة الاستثمار.

3.2.2. أهمية الأداء الاستراتيجي: إن الأداء الاستراتيجي له أهمية عامة في الإدارة وخاصة في المؤسسات، وتكمن أهميته في التالي (راضي، حسين، 2014، ص13):

1.3.2.2. الأداء الاستراتيجي هو المحور المركزي لتقييم نجاح أو فشل المؤسسات في قراراتها وخططها الاستراتيجية.

2.3.2.2. يساعد قياس الأداء في توضيح تنفيذ البرامج وتكاليفها.

3.3.2.2. يركز القياس على ما يجب القيام به، ويحث المؤسسات على توفير الوقت والموارد والطاقة اللازمة لتحقيق أهدافها، كما توفر القياسات أيضاً التغذية العكسية عن التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف، وأما إذا كانت النتائج تختلف عن الأهداف، فيمكن للمؤسسة العمل على تحليل الفجوات الموجودة في الأداء وتعديل ما يلزم للقيام بذلك.

4.3.2.2. تجلب عملية قياس الأداء العديد من الفوائد للمؤسسة، لأنها توفر مدخلاً واضحاً في التركيز على التخطيط الاستراتيجي بالإضافة إلى الأهداف ومستوى الأداء، وكذلك يوفر القياس آلية محددة لإعطاء تقارير عن الأداء وتقديم برامج العمل إلى الإدارة العليا.

5.3.2.2. إن قياس الأداء يحسّن واقع الاتصالات الداخلية بين العاملين، إضافة إلى الاتصالات الخارجية بين المؤسسة وزبائنها والمتعاملين معها.

6.3.2.2. يتيح قياس الأداء إلى إدارة أفضل للمنتجات والخدمات المقدّمة، وأيضاً عملية تسليمها إلى الزبائن.

7.3.2.2. يمكن لقياس الأداء أن يبيّن أن المؤسسة تعالج احتياجات المجتمع من خلال تحقيق غايات المجتمع.

4.2.2. مظاهر الأداء الاستراتيجي: للأداء الاستراتيجي عدة مظاهر تميزه عن الأنواع الأخرى من الأداء، وتتمثل هذه المظاهر في التالي (الدسوقي، 2017، ص26):

1.4.2.2. الإلتزام: تعتمد المؤسسات الحديثة على العاملين في تحقيق أهدافها، وبالتالي تسعى إلى الحصول على التزام هؤلاء العاملين لولائهم وإخلاصهم لها، مما ينتج عنه الإلتزام التنظيمي الذي يعبر عن التوافق بين المتطلبات الإنسانية والمتطلبات التنظيمية.

2.4.2.2. التمكين: وهو الذي يجعل العاملين يشعرون بالانتماء المعنوي والمادي للمؤسسة، حيث يساعد التمكين في وضع المؤسسة أكثر قرباً من المستفيدين، ويجعلها في مسؤولية أكثر لحل مشاكلهم، كذلك تطور مستوى العلاقة على المدى الطويل بين المؤسسة والزبائن في تقديم الخدمة، بحيث أصبحت تشمل تقديم الخدمات ما بعد البيع.

3.4.2.2. الثقافة: وهي تتعلق بكيفية تفاعل العاملين مع بعضهم البعض، والكيفية التي يتم بها اتخاذ القرارات، وهذا يعني أن الثقافة تعتمد على قيم المؤسسة، والتي يعتبر تحديدها والحفاظ عليها في غاية الأهمية.

4.4.2.2. التعلّم: وهو قدرة المؤسسة على تحسين نفسها وتطوير نفسها والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، أي بمعنى اكتساب المعرفة للعاملين وتوظيفها بهدف التطوير والوصول لتحقيق التميز.

5.4.2.2. المرونة: تتجه جميع الإدارات الحديثة نحو المرونة، حيث أن الإبداع الإداري هو انعكاس للمرونة التي توفرها الإدارات الحديثة للمؤسسات في جميع أنحاء العالم، خاصة وأن التغيرات في البيئة المحيطة تزيد من تعقيدات العمل.

6.4.2.2. القيادة: وتعني بأنها عملية تفاعلية تهدف إلى التأثير الإيجابي على الآخرين وتوجيههم بطريقة مخططة، وتحفيزهم ودفعهم للقيام بالعمل عن قناعة ورغبة منهم لتحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم بشكل متكامل وناجح.

المحور الثالث/ الجانب التطبيقي

1.3. صدق أداة القياس (الاستبانة) وثباته: تم التحقق من ثبات استمارة استبيان البحث من خلال اختبار ألفا كرونباخ (α) للصدق والثبات، وهو من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل بيانات استمارة الاستبيان، وللقيام بأي تحليل لبيانات استمارة الاستبيان، يجب إجراء اختبار ألفا كرونباخ (α)، وهو اختبار يبين مدى مصداقية وثبات إجابات مفردات العينة على عبارات استمارة الاستبيان:

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left(1-\frac{\sum S_i^2}{S_T^2}\right)$$

حيث : K عدد العبارات في الاستبيان.

$\sum S_i^2$: مجموع تباينات العناصر.

S_T^2 : تباين الدرجة الكلية.

ومعامل ألفا تكون قيمته من (0 إلى 1)، ويبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة، فعندما تكون قيمة ألفا (0) فذلك يدل على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات العينة، أما إذا كانت قيمة معامل ألفا واحد صحيح فإن ذلك يدل على وجود ارتباط تام بين إجابات مفردات العينة، ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل (α) هي (0.60)، وأفضل قيمة تتراوح بين (0.70 إلى 0.80) وكلما زادت قيمته عن (0.80) كان ذلك أفضل، وفي حين ما إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من (0.60) فيتم إجراء حذف الإجابات الأقل ارتباطاً وذلك باستخدام برنامج SPSS فيتم حذف العبارات ذات العلاقة والتي تؤثر في البحث حيث تصل قيمة معامل ألفا إلى (0.60) أو أكثر.

واستخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما في الجدول (1).

جدول رقم (1) : يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات استبيان البحث

ت	العبـــــــــارة	معامل ألفا كرونباخ
1	الأجهـــــزة والمعـــــدات	0.83
2	البـرمجـــيات	0.71
3	الاتصـــــالات	0.64
4	نظـم المعلـــومـات	0.64
5	الكـــوادر البـشـــرية	0.78
6	الأداء الاســـتراتيجـي	0.64
6-1	جميع عبـــــــــارات استـمـارة الاســتبيـــان	0.83

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS

يتضح من النتائج بالجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لجميع متغيرات البحث وكذلك لجميع عبارات الإستبانة كانت (0.83)، وهي قيمة مرتفعة جداً.

وبذلك يكون الباحث قد تأكدا من صدق وثبات استبانة البحث مما يجعلهما على ثقة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضيته.

2.3. تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث (الإجابة على تساؤلات البحث): تم إجراء التحليل الإحصائي لجميع متغيرات البحث وفقاً لإجابات أفراد عينة البحث على العبـــــــارات الواردة في الاستبيان، حيث احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، مع الأخذ في الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في البحث، واستنادًا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصل إليها البحث اعتمدت على المعيار التالي لتفســير البيانات:

جدول رقم (2) معيار متوسط إجابات المبحوثين

المتوسط الحسابي	اتجاه الرأي	درجة الممارسة
1.80 – 1.00	لا أوافق تماماً	عالية جداً
2.60 – 1.81	لا اوافق	عالية
3.40 – 2.61	أوافق إلى حد ما	متوسطة
4.20 – 3.41	موافق	منخفضة
5.00 – 4.21	أوافق تماماً	منخفضة جداً

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

1.2.3. التساؤل الأول وهو: ما مدى توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالجامعة الأسمرية الإسلامية؟، وللإجابة عن هذا التساؤل استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري المكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة لمتغيرات استمارة الاستبيان، والجدول (3) يبين ذلك.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري المكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة حول مدى توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالجامعة

ت	العامل المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	الأجهزة والمعدات	3.58	0.571	عالية
2	البرمجيات	3.36	30.54	متوسطة
3	الاتصالات	3.07	0.539	متوسطة
4	نظم المعلومات	2.86	0.482	متوسطة
5	الكوادر البشرية	3.02	0.482	متوسطة
5-1	عنـاصـر الإدارة الإلكـترونية بالجـامعـة	3.18	0.376	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يُبين الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد العينة لعناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، نظم المعلومات، الكوادر البشرية)، جاءت بدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لعناصر الإدارة الإلكترونية (3.18) وانحراف معياري (0.376)، وقد احتل عنصر الأجهزة والمعدات المرتبة الأولى بمتوسط (3.58) بدرجة عالية من التطبيق يلي ذلك عنصر البرمجيات بمتوسط حسابي بلغ (3.36) بدرجة متوسطة من التطبيق، وجاء في المرتبة الثالثة عنصر الاتصالات بمتوسط حسابي بلغ (3.07) وانحراف معياري (0.539) بدرجة متوسطة من التطبيق، وجاء في المرتبة الرابعة عنصر الكوادر البشرية بمتوسط حسابي بلغ (3.02) وانحراف معياري (0.482) بدرجة متوسطة من التطبيق، بينما جاء في المرتبة الأخيرة من

حيث التطبيق عنصر نظم المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (2.86) وانحراف معياري (0.482) بدرجة متوسطة من التطبيق.

وتفسر هذه النتيجة أن إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية وحسب تصورات المبحوثين توفر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة من التطبيق.

وللتعّرف أكثر عن تفاصيل توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالجامعة، قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري الإدارات والمكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة الأسمرية الإسلامية للعبارات الجزئية لكل عنصر من العناصر على حدى.

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري الإدارات والمكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة الأسمرية الإسلامية حول مدى توافر الأجهزة والمعدات بالجامعة

ت	العبارات الفرعية لعنصر الأجهزة والمعدات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	تتوافر في الجامعة اجهزة الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.91	0.733	عالية
2	تتوافر في الجامعة كافة ملحقات الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية كالطابعات ووحدات التخزين.	3.74	0.689	عالية
3	تتوافر في الجامعة معدات تكنولوجية تفي باحتياجات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.48	0.665	عالية
4	تواكب اجهزة ومعدات الحاسوب المستخدمة في الجامعة تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة.	3.17	0.717	متوسطة
4-1	الأجهزة والمعدات	3.58	0.571	عالية

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يُبين الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد مجتمع البحث حول توافر الأجهزة والمعدات بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاءت بدرجات عالية ومتوسطة ، فنجد أن العبارة الجزئية الأولى "تتوافر في الجامعة اجهزة الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية" جاءت بأعلى درجة ممارسة حيث كان متوسط إجابات مجتمع البحث لهذه العبارة يساوي (3.91) بانحراف معياري (0.733)، وهو يقع في منطقة الموافقة (3.41 – 4.20) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث تُشـــير إلى أن إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية توفر بشكل كبير اجهزة الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وجاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الثانية " تتوافر في الجامعة كافة ملحقات الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية كالطابعات و وحدات التخزين" بمتوسط حسابي يساوي (3.74) بانحراف معياري (0.689)، وبذلك فإنه يقع

في منطقة الموافقة (3.41 – 4.20) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث تؤكد على أن جميع ملحقات الحاسوب من طابعات وادوات تخزين متوفرة بدرجة عالية بالجامعة، بينما نجد في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الرابعة " تواكب اجهزة ومعدات الحاسوب المستخدمة في الجامعة تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة " بمتوسط حسابي يساوي (3.17) بانحراف معياري (0.717)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات آراء مديري المكاتب ورؤساء الاقسام بالإدارة العامة للجامعة غير واضحة بخصوص ما اذا كانت الأجهزة والمعدات المستخدمة في الجامعة مواكبة لتقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة مما يُشـير إلى مستوى متوسط من الجودة للأجهزة والمعدات في مواكبة التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري المكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة حول مدى توافر البرمجيات بالجامعة

ت	العبارات الفرعية لعنصر البرمجيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	تتوافر في الجامعة برامج الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.52	00.66	عالية
2	تتوافر في الجامعة كافة البرامج التي تحتاجها لتشغيل انظمة الحاسوب المستخدمة في العمل.	3.52	0.665	عالية
3	تتوافر في الجامعة المنظومات الحاسوبية المطلوبة لتطبيق إدارة الإلكترونية.	3.30	0.765	متوسطة
4	تواكب البرامج الحاسوبية المستخدمة في الجامعة تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة.	3.09	0.848	متوسطة
4-1	البرمجيات	3.36	0.542	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يُبين الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد مجتمع البحث حول توافر البرمجيات بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاءت بدرجات عالية و متوسطة، فنجد أن العبارة الجزئية الثانية "تتوافر في الجامعة كافة البرامج التي تحتاجها لتشغيل انظمة الحاسوب المستخدمة في العمل"، جاءت بأعلى درجة ممارسة حيث كان متوسط إجابات مجتمع البحث لهذه العبارة يساوي (3.52) بانحراف معياري (0.665)، وهو يقع في منطقة الموافقة (3.41 – 4.20) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث تُشـير إلى أن إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية توفر بشكل كبير كافة البرامج المطلوبة لتشغيل انظمة الحاسوب المستخدمة بالإدارة العامة للجامعة، وجاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الأولى "تتوافر في الجامعة برامج الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.52) بانحراف معياري (0.660)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الموافقة (3.41 – 4.20) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث تؤكد

على أن إدارة الجامعة توفر بدرجة عالية برامج الحاسوب المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما نجد في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الرابعة " تواكب البرامج الحاسوبية المستخدمة في الجامعة تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة" بمتوسط حسابي يساوي (3.09) بانحراف معياري (0.848)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات آراء مديري المكاتب ورؤساء الاقسام بالإدارة العامة للجامعة غير واضحة بخصوص ما اذا كانت البرامج الحاسوبية المستخدمة في الجامعة مواكبة لتقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة مما يشير إلى مستوى متوسط من التوافر للبرمجيات المواكبة للتقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري المكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة حول مدى توافر الاتصالات بالجامعة

ت	العبارات الفرعية لعنصر الاتصالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	توفر الجامعة اتصالات متطورة تلبي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.17	0.650	متوسطة
2	تتوافر في الجامعة شبكة حاسوب داخلية تربط بين جميع اداراتها وكلياتها.	2.39	0.941	منخفضة
3	يتوفر بالجامعة اتصال بشبكة المعلومات العالمية لتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.57	0.728	عالية
4	تواكب شبكات الاتصال المستخدمة بالجامعة تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة .	3.13	0.757	متوسطة
4-1	الاتصالات	3.07	0.539	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد مجتمع البحث حول توافر الاتصالات بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاءت بدرجات عالية و متوسطة ومنخفضة، فنجد أن العبارة الجزئية الثالثة " يتوفر بالجامعة اتصال بشبكة المعلومات العالمية لتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية " جاءت بأعلى درجة ممارسة حيث كان متوسط إجابات مجتمع البحث لهذه العبارة يساوي (3.57) بانحراف معياري (0.728)، وهو يقع في منطقة الموافقة (3.41 – 4.20) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث تُشـــير إلى أن إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية توفر بشكل كبير اتصال بشبكة المعلومات العالمية لتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وجاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الأولى "توفر الجامعة اتصالات متطورة تلبي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي يساوي (3.17) بانحراف معياري (0.650)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث غير واضحة حول ما اذا كانت الاتصالات بالجامعة الأسمرية الإسلامية

متطورة وتلبي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يشير إلى درجة متوسطة الاتصالات المتطورة بالجامعة.

بينما نجد في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الثانية "تتوافر في الجامعة شبكة حاسوب داخلية تربط بين جميع اداراتها وكلياتها" بمتوسط حسابي يساوي (2.39) بانحراف معياري (0.941)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الرفض (1.81 – 2.60) مما يعني أن اتجاهات آراء مديري المكاتب ورؤساء الاقسام بالإدارة العامة للجامعة تؤكد عدم توافر شبكة حاسوب داخلية بالجامعة الأسمرية الإسلامية تربط بين ادارات وكليات الجامعة.

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري المكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة حول مدى توافر نظم المعلومات بالجامعة

ت	العبارات الفرعية لعنصر نظم المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	يتوافر بالجامعة نظام معلومات متكامل.	2.70	0.703	متوسطة
2	يتوافر بالجامعة نظام معلومات من شأنه الحد من تحريف المعلومات مقارنة بالمعلومات الورقية.	2.57	0.662	منخفضة
3	يتوافر بالجامعة معلومات عن مواردها البشرية.	2.74	0.810	متوسطة
4	يتوافر بالجامعة معلومات حول الاعمال والمهام الوظيفية.	3.43	0.590	عالية
4-1	نظم المعلومات	2.86	0.482	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد مجتمع البحث حول توافر نظم المعلومات بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاءت بدرجات عالية و متوسطة ومنخفضة، فنجد أن العبارة الجزئية الرابعة "يتوافر بالجامعة معلومات حول الاعمال والمهام الوظيفية" جاءت بأعلى درجة ممارسة حيث كان متوسط إجابات مجتمع البحث لهذه العبارة يساوي (3.43) بانحراف معياري (0.590)، وهو يقع في منطقة الموافقة (3.41 – 4.20) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث تُشـــير إلى توافر درجة عالية من المعلومات حول الأعمال والمهام الوظيفية.

وجاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الثالثة " يتوافر بالجامعة معلومات عن مواردها البشرية " بمتوسط حسابي يساوي (2.74) بانحراف معياري (0.810)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث غير واضحة حول ما اذا كان يتوفر بالجامعة الأسمرية الإسلامية معلومات عن الموارد البشرية للجامعة، مما يشير إلى درجة متوسطة من توافر المعلومات عن الموارد البشرية بالجامعة.

بينما نجد في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الثانية " يتوافر بالجامعة نظام معلومات من شأنه الحد من تحريف المعلومات مقارنة بالمعلومات الورقية " بمتوسط حسابي يساوي (2.57) بانحراف معياري (0.662)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الرفض (1.81 – 2.60) مما يعني أن اتجاهات آراء مديري المكاتب ورؤساء الاقسام بالإدارة العامة للجامعة تؤكد عدم توافر نظام معلومات بالجامعة الأسمرية الإسلامية من شأنه الحد من تحريف المعلومات مقارنة بالمعلومات الورقية.

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات مديري المكاتب ورؤساء الأقسام بالإدارة العامة للجامعة حول مدى توافر الكوادر البشرية بالجامعة

ت	العبارات الفرعية لعنصر الكوادر البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	لدى الجامعة مبرمجين في مجال الحاسوب.	3.22	0.422	متوسطة
2	الموارد البشرية في الجامعة مؤهلة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.	3.00	0.739	متوسطة
3	لدى الجامعة موارد بشرية تمتلك المهارة في مجال تكنولوجيا المعلومات.	3.04	0.638	متوسطة
4	لدى الجامعة موارد بشرية قادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.	2.83	0.650	متوسطة
4-1	الكـــوادر البـشـريـة	3.02	0.482	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يُبين الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لتصورات أفراد مجتمع البحث حول توافر الكوادر البشرية بالجامعة الأسمرية الإسلامية جاءت جميعها بدرجات متوسطة، فنجد أن العبارة الجزئية الأولى " لدى الجامعة مبرمجين في مجال الحاسوب " جاءت بأعلى درجة ممارسة حيث كان متوسط إجابات مجتمع البحث لهذه العبارة يساوي (3.22) بانحراف معياري (0.422)، وهو يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث غير واضحة في تحديد ما اذا كان يتوافر بالجامعة مبرمجي الحاسوب القادرين على تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية الحديثة مما يشير إلى توافر درجة متوسطة من المبرمجين في مجال الحاسوب بمجال الحاسوب.

وجاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الثالثة " لدى الجامعة موارد بشرية تمتلك المهارة في مجال تكنولوجيا المعلومات " بمتوسط حسابي يساوي (3.04) بانحراف معياري (0.638)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث غير واضحة حول ما اذا كان يتوفر بالجامعة الأسمرية الإسلامية موارد بشرية تمتلك مهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يشير إلى أن بالجامعة درجة متوسطة من توافر الكوادر البشرية الماهرة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

بينما نجد في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الثانية " لدى الجامعة موارد بشرية قادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة " بمتوسط حسابي يساوي (2.83) بانحراف معياري (0.650)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث غير واضحة حول ما اذا كان يتوفر بالجامعة الأسمرية الإسلامية موارد بشرية قادرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة ، مما يُشـير إلى أن بالجامعة درجة متوسطة من توافر الموارد البشرية القادرة على مواكبة التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات.

2.2.3. التساؤل الآخر وهو: ما مستوى الأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية من وجهة نظر مفردات مجتمع البحث؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات مجتمع البحث عن جميع عبارات المحور الثاني لاستمارة الاستبيان (الأداء الاستراتيجي)، والجدول (9) يبين ذلك:

جدول رقم (9) المقاييس الإحصائية لعـبارات الأداء الاستراتيجي بالجامعة الأسمرية الإسلامية

ت	العـبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة	الترتيب حسب الممارسة
الأداء الاستراتيجي بالجامعة الأسمرية الإسلامية					
1	يتوفر بالجامعة خطط استراتيجية واضحة لدى جميع اداراتها وكلياتها.	3.09	0.515	متوسطة	1
2	يتم تقييم اداء الجامعة من خلال مقارنة ادائها الفعلي مع اهدافها.	2.74	0.449	متوسطة	9
3	الكوادر البشرية بالجامعة قادرة على تنفيذ خططها الاستراتيجية.	2.96	0.630	متوسطة	3
4	يتوفر بالجامعة نظام إداري عالي الكفاءة.	2.65	0.481	متوسطة	12
5	تهتم الجامعة بالإعداد الجيد والتدريب المستمر لمواردها البشرية.	2.30	0.470	منخفضة	15
6	نظام الاتصالات بين المستويات الإدارية في الجامعة ذو فاعلية.	3.00	0.603	متوسطة	2
7	يتم تحسين الخدمات المقدمة من الجامعة التي تستهدف العملية التعليمية بشكل مستمر.	2.65	0.487	متوسطة	13
8	يتم تحسين الخدمات المقدمة من الجامعة التي تستهدف البحث العلمي بشكل مستمر.	2.70	0.470	متوسطة	10
9	تعمل الجامعة على تطوير سياساتها	2.70	0.635	متوسطة	11

	الموجهة نحو تحسين الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.				
10	تعمل الجامعة على تطوير سياساتها الموجهة نحو العمليات التنظيمية.	2.91	0.515	متوسطة	5
11	تعمل الجامعة على تطوير سياساتها الموجهة نحو العمليات الابداعية.	2.96	0.638	متوسطة	4
12	تعمل الجامعة على تطوير سياساتها الموجهة نحو التطوير والتحسين المستمر لعملية الرقابة.	2.83	0.388	متوسطة	7
13	تهتم إدارة الجامعة بإجراء دراسات ميدانية للتعرف على المشاكل التي تعيق ادائها الاستراتيجي.	2.78	0.736	متوسطة	8
14	تعمل الجامعة على تطوير سياساتها الموجهة نحو الرفع من مسؤولياتها تجاه المجتمع.	2.91	0.733	متوسطة	6
15	تعمل الجامعة على تطوير سياساتها الموجهة نحو دعم المشروعات الصغرى والمتوسطة والذي يساهم في زيادة معدلات النمو الاقتصادي.	2.61	0.656	متوسطة	14
الأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية		2.786	0.2098	متوسطة	

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يُبين الجدول رقم (9) أن هناك مستوى متوسط من الأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية، حيث نجد أن المتوسطات الحسابية لتصورات مفردات مجتمع البحث حول الأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية جاءت جميعها بدرجة متوسطة من الممارسة باستثناء العبـــارة الخامسة التي جاءت بدرجة منخفضة من الممارسة، فنجد أن العبارة الجزئية الأولى "يتوفر بالجامعة خطط استراتيجية واضحة لدى جميع اداراتها وكلياتها" جاءت بأعلى درجة ممارسة حيث كان متوسط إجابات مفردات مجتمع البحث لهذه العبارة يساوي (3.09) بانحراف معياري (0.515)، وهو يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد عينة البحث تُشـــير إلى توفر مستوى متوسط من الخطط الاستراتيجية الواضحة لدى جميع ادارات وكليات الجامعة الأسمرية الإسلامية.

وجاءت في المرتبة الثانية من حيث درجة الممارسة العبـــارة الجزئية السادسة "نظام الاتصالات بين المستويات الإدارية في الجامعة ذو فاعلية" حيث أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.00) بانحراف معياري (0.603)، وهو يقع في منطقة الحياد (2.61 – 3.40) مما يعني أن اتجاهات أراء أفراد عينة البحث تؤكد أن لنظام الاتصالات بين المستويات الإدارية بالجامعة مستوى متوسط من الفاعلية.

بينما نجد في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الممارسة العبارة الجزئية الخامسة "تهتم الجامعة بالإعداد الجيد والتدريب المستمر لمواردها البشرية" بمتوسط حسابي يساوي (2.30) وانحراف معياري (0.470)، وبذلك فإنه يقع في منطقة الرفض (1.81 – 2.60) مما يعني أنه وفقاً لاتجاهات أراء أفراد مجتمع البحث فإن إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية لا تهتم بالإعداد الجيد لمواردها البشرية بالشكل المطلوب.

3.3. اختبـار فرضـية البحـث: قام الباحث باختبار فرضية البحث للتأكد فيما إذا كان هناك علاقة بين المتغير المستقل (توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالجامعة الاسمرية الإسلامية) وأبعاده المتمثلة في (الأجهـزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، نظم المعلومات، الكوادر البشرية) على المتغير التابع المتمثل في (الأداء الاستراتيجي للجامعة محل البحث)، وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي Linear Regression، ولكن قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات البحث، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي:

1.3.3. بافتراض عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة "Multi-Collinearity": قام الباحث بإيجاد معامل التباين "Variance Inflation Factor – VIF" واختبار التباين المسموح به "Telerance" لكل متغير من المتغـيرات المستقلة، ومن المعروف أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن القول أن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة الارتباط الذاتي في تحليل الانحدار، وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط الخطي المتعدد "Multicollinearaity" بين المتغيرات المستقلة.

وكما يُشـــير الجدول (10) الذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل التضخم للتباين (VIF) والتباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير، نُلاحظ أن قيمة معامل التضخم لجميع المتغيرات كانت أقل من (10) وتتراوح ما بين (1.931 – 2.177)، كما نلاحظ أن قيمة التباين المسموح "Tolerance" لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتتراوح ما بين (0.459 – 0.838) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط ذاتي عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

جدول رقم (10): نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغـــيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تضخم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
الأجهـــزة والمعـــدات	0.525	1.904	-0.086
البرمجـيات	0.583	1.715	0.141
الاتصـالات	0.838	1.193	-0.251
نظـم المعلـومات	0.459	2.177	-1.696
الكـــوادر البـشـريـة	0.660	1.515	0.365

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

2.3.3. التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution: فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء للمتغيرات، وكما يُشـير الجدول (10) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع المتغـيرات كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات البحث.

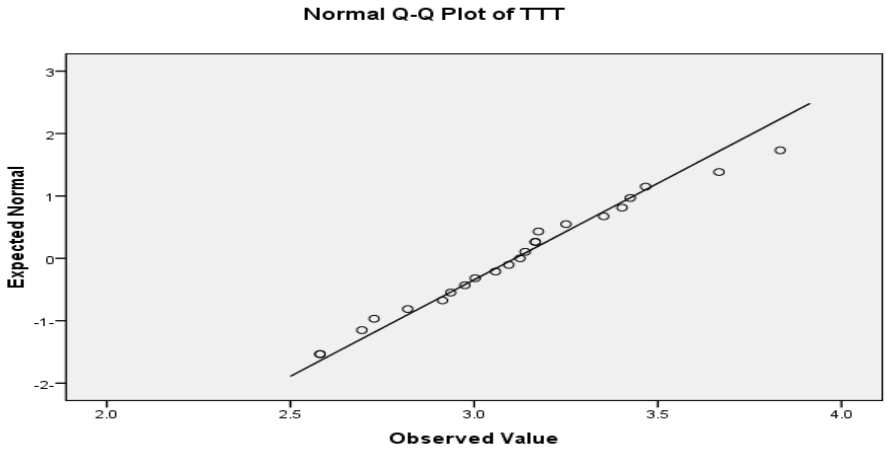
ولزيادة التأكد من أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً قام الباحث بإجراء اختبار Kolmogorove-Smirnov والذي كانت نتائجه **على النحو الآتي:**

جدول رقم (11): نتائج اختبار Kolmogorove-Smirnov

المتغـــيرات	درجات الحرية df	مستوى المعنوية المحسوب P-value
جمـيـع المتغـــيرات	23	0.200

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

نُلاحظ من الجدول السابق أن قيمة مستوى المعنوية المحسوبة P-value كانت (0.200) وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في البحث (0.05)، وبالتالي فإننا نقبل فرضية العدم القائلة بأن هذه البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.



الشكل رقم (1) : يبين التمثيل البياني لمدى ملائمة البيانات للتوزيع الطبيعي

ومن خلال نتائج اختبار فرضية البحث، تم الوصول إلى نتيجة مفادها أن هناك علاقة بين توفر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية للجامعة الأسمرية الإسلامية وأدائها الاستراتيجي.

حيث أن: الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية للجامعة الأسمرية الإسلامية و ادائها الاستراتيجي (معامل الارتباط R = صفر)، بينما: الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية للجامعة الأسمرية الإسلامية و ادائها الاستراتيجي (معامل الارتباط R ≠ صفر)، وعند إجراء اختبار تحليل الانحدار الخطي كانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (12): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية البحث

المصدر	درجات الحرية	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	1	0.78	0.60	0.246	0.246	7.155	0.028
الخطأ	21			0.724	0.034		
الكلي	22			0.969			

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (12) صلاحية نموذج اختبار فرضية البحث، وذلك نظراً لأن مستوى الدلالة المحسوبة كان (0.028) وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.05)، ومن خلال قيمة معامل التحديد فإن توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالجامعة يُفسـر (60%) من التباين

في متغير (الأداء الاستراتيجي للجامعة).

جدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية على الأداء الاستراتيجي للجامعة

العوامل المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة α
توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية	1.325	0.118	0.237	11.120	0.028

المصدر: من إعداد الباحث استناداً على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (13)، ومن متابعة قيم اختبار tأن المتغير المستقل توافر(العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية) له تأثير ايجابي قوي في المتغير التابع (الأداء الاستراتيجي)، حيث بلغت قيمة tالمحسوبة (11.120)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة (α=0.05).

ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية H_0 ، وقبول الفرضية البديلة H_1 ، والتي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية للجامعة الأسمرية الإسلامية وادائها الاستراتيجي.

وهذا يعني أنه يمكن القول بأن: "العلاقة بين توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية للجامعة الأسمرية الإسلامية والأداء الاستراتيجي للجامعة علاقة طردية قوية دالة احصائياً".

4.3. النتائـج/

يمكن استخلاص مجموعة من النتائج التي يحققها توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الاستراتيجي على النحو التالي:

1.4.3. توجد علاقة طردية قوية معنوية بين توافر العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية بالجامعة الأسمرية الإسلامية والأداء الاستراتيجي للجامعة.

2.4.3. لا تهتم إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية بالإعداد الجيد لمواردها البشرية.

3.4.3. أجهزة الحاسوب والمعدات المتوفرة بالجامعة الأسمرية الإسلامية ذات جودة متوسطة في مواكبة التقـنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

4.4.3. عدم توافر نظام معلومات بالجامعة الأسمرية الإسلامية من شأنه الحد من تحريف المعلومات مقارنة بالمعلومات الورقية.

5.4.3. هناك مستوى متوسط الجودة من الأداء الاستراتيجي للجامعة الأسمرية الإسلامية.

6.4.3. لنظام الاتصالات بين المستويات الإدارية بالجامعة الأسمرية الإسلامية مستوى متوسط من الفاعلية.

5.3. التوصيات:

في ضوء النتائج السابق ذكرها وأهداف البحث، يُقدم الباحث بعض التوصيات التالية:

1.5.3. على إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية الاهتمام أكثر بالكادر البشري وتطوير مهارات موظفيها، من خلال اتاحة الدورات التدريبية وورش العمل في مجال المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية.

2.5.3. التركيز عند توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته، على جودة هذه الأجهزة والمعدات وقدرتها على مواكبة التطور السريع في مجال الإدارة الإلكترونية.

3.5.3. على إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية توفير البرمجيات القادرة على مواكبة التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

4.5.3. الاهتمام أكثر بجودة الاتصالات بالجامعة الأسمرية الإسلامية وتطويرها لمواكبة التطور التكنولوجي في مجال الإدارة الإلكترونية.

5.5.3. على إدارة الجامعة الأسمرية الإسلامية توفير شبكة حاسوب داخلية بالجامعة تربط بين إداراتها وكلياتها.

6.5.3. العمل بجد على توفير نظام معلومات بالجامعة الأسمرية الإسلامية، من شأنه الحد من تحريف المعلومات مقارنة بالمعلومات الورقية.

المراجع:

أبو الجدائل، حاتم بن صلاح. (2018) إدارة الأداء (نحو منهج استراتيجي متكامل لإدارة الاداء)، دبي دار الحافظ للنشر.

أبو غزالة، طلال. (2001) تقنية المعلومات، منهاج الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، إصدارات المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، مطابع الشمس، عمان، الأردن.

أحمد، محمد سمير. (2009) الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

البحيصي، عصام محمد. (2006) تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية بغزة، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد (14)، العدد (01) ، فلسطين.

الحافظ، علي عبد الستار. (2006) بعض متطلبات إدارة المعرفة، دراسة في محكمتي الجنايات والجنح في رئاسة محكمة استئناف نينوى الاتحادية (برنامج مقدم)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، الموصل، العراق.

الخالدي، محمد محمود. (2007) التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الخزامي، عبد الحكم أحمد. (1999) تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين `(تقييم الأداء- إدارة الأداء- تحسين الأداء)، القاهرة: مكتبة ابن سينا.

الدسوقي، أيمن محمد إبراهيم. (2017) إدارة الأداء الاستراتيجي للمكتبات العامة المصرية كمدخل للتنمية الوطنية المستدامة، مكتبة القاهرة الكبرى نموذجـاً - Cybrarians Journal -، العدد (47)، سبتمبر.

السالمي، علاء عبد الرزاق. (2003) نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن.

السالمي، علاء عبد الرزاق. والسليطي، خالد إبراهيم. (2008) الإدارة الإلكترونية، دار وائل، عمان، الأردن.

الشاطر، عبد الرحمن. (2003) التوجه نحو التقنية هل يحل مشاكلنا. مجلة التجارة، غرفة التجارة والصناعة والمعادن، طرابلس، العدد (06)، السنة الأولى.

الصرن، رعد حسن. (2002) صناعة التنمية الإدارية في القرن الحادي والعشرين، دمشق: دار الرضا للنشر.

الضرغامي، أمين فؤاد. (2002) مصر والتحول إلى المنظمات الإلكترونية، مجلة البحوث الإدارية، مركز البحوث والمعلومات، أكاديمية السادات للبحوث الإدارية، السنة (20)، العدد (02).

العبيدي، عمر إكريم عبد النبي. (1995) الإدارة والتنمية في ليبيا، بنغازي: منشورات جامعة قاريونس.

العيدروس، فاطمة سالم. (2017) مقدمة في الإدارة، مكة المكرمة: جامعة أم القرى.

اللوزي، محمد. و زويلف، مهدي. (2000) التنمية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

المسعود، خليفة بن صالح بن خليفة. (2008) المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية، المملكة العربية السعودية.

المسعودي، سميرة مطر. (2010) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.

المصري، أحمد محمد. (2000) الإدارة الحديثة (معلومات، اتصالات، اتخاذ القرارات)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.

المفرجي، عادل حرحوش. وآخرون. (2007) الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

الموقع الإلكتروني ويكيبيديا، مصطلح الواقع (2016).

الموقع الإلكتروني (www.dictionary.com)، "university"، (2018).

المير، إيهاب خميس أحمد. (2007) متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية.

النجار، فريد راغب. (2006) إدارة الجودة الشاملة والتخطيط التكنولوجي، الإسكندرية: الدار الجامعية.

النجار، فريد راغب. (2007) الاقتصاد الرقمي، الإسكندرية: الدار الجامعية.

النجار، فريد راغب. (2007) تكنولوجيا الإدارة في القرن الحادي والعشرين، الإسكندرية: الدار الجامعية.

النجار، فريد راغب. (2008) إدارة التكنولوجيا والشركات فائقة التقنية، الإسكندرية: الدار الجامعية.

النجار، فريد راغب. (2008) التجارة والأعمال الإلكترونية في مجتمع المعرفة، الإسكندرية: الدار الجامعية.

بلجازية، عمر. ومبيروك، محمد البشير. والشلبي، فراس، سليمان. (2019) أثر الاستراتيجية التنافسية في الأداء الاستراتيجي للمؤسسة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، المجلد (05)، العدد (02)، ديسمبر.

بن يونس، عمر محمد. (2010) المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية، الدار العربية للموسوعات، بيروت، لبنان.

جاد الرب، سيد محمد. (2016) استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء (الأطر المنهجية والتطبيقات

والنماذج العملية)، القاهرة : دار الكتاب الحديث.

حافظ، عبد الناصر. والسعيد، أسعد عباس. (2018) تقييم الأداء الاستراتيجي للمشاريع الزراعية باعتماد مؤشرات دولية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (24)، العدد (107).

حريم، حسين. (2006) مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة)، دار حامد للنشر، الأردن.

خلوف، إيمان حسن مصطفى. (2010)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.

رقية، حساني، و قريشي، محمد. (2017)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة بسكرة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد(12)، يونيو 2017.

رملي، حمزة. (2017) قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر، نموذج لقياس الأداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث BSC III، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد (12)، يناير.

سلمان، العميان محمود. (2005) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، الأردن.

شلبي، جمانة عبد الوهاب. (2011)، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة.

طيب، أحمد سعد. (2012) تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسة التعليمية: دراسة استطلاعية لآراء الموظفين في عدد من المدارس الأهلية في مدينة الموصل، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق.

عاشور، أحمد صقر. (1995) إصلاح الإدارة الحكومية، آفات إستراتيجية للإصلاح الإداري والتنمية الإدارية العربية في مواجهة التحديات العالمية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

عبد الناصر، موسى. قريشي، محمد. (2011) أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد (21)، الجزائر.

عبد الناصر، موسى. قريشي، محمد. (2011) مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر، مجلة

الباحث،)العدد (09

علوطي، لمين.(2008) الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية وعربية، العدد (42)، الجزائر.

علي، صباح حميد. و أبو زيتون، غازي فرحان. (2007)، الاتصالات الإدارية أسس ومفاهيم ومراسلات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.

عمار، محمد جمال أكرم. (2009) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة.

عياش، زبير. وبن يوسف، خلف الله. وسعداوي، مراد مسعود. (2021) دور الأداء الاستراتيجي في تفعيل بطاقة الأداء المتوازن، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد (07)، العدد (02) يناير.

عياصرة، علي. و العودة، الفاضل. (2006) الاتصال الإداري و أساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، الأردن.

عياصرة، معن محمود. و بن أحمد، مروان محمد. (2008) القيادة والرقابة والاتصال الإداري ، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

غنيم، أحمد محمد. (2004) الإدارة الإلكترونية (آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.

غنيم، أحمد محمد. (2004) مداخل إدارية معاصرة لتحديث المنظمات، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.

قباري، محمد إسماعيل. (1981) علم الاجتماع الإداري ومشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.

مار، برنارد. (2008) الإدارة الإستراتيجية لمستويات الأداء `(تطوير عوامل تحسين القيم المعنوية وقياسها)، الجيزة: دار الفاروق للاستثمارات الثقافية.

مكاوي، حسن عماد. وآخرون. (1998) الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

ملو العين، علاء محمد عبد الله. (2015) تقييم الأداء الاستراتيجي للشركات الصناعية المساهمة السعودية من خلال تطوير بطاقة الأداء المتوازن كمدخل مقترح لتفعيل المسؤولية

الاجتماعية، مجلة الفكر المحاسبي، جامعة عين شمس، كلية التجارة، قسم المحاسبة والمراجعة، المجلد (19)، العدد (04)، ديسمبر.

نجم، نجم عبود. (2004) الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ، المملكة العربية السعودية.

ياسين، سعد غالب. (2017) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

يونس، عبد الغفور. (1972) دراسات في الإدارة العامة، بيروت: دار النهضة العربية.