International Science and Technology Journal
المجلة الدولية للعلوم والتقنية
Volume 38 العدد
Part 2 المجلد
المجلة الدولية للعلوم والتقنية
International Science and Technology Journal
ISTJ

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

تم استلام الورقة العلمية في	2026/05/20	Received
تم قبول الورقة العلمية في	2026/06/05	Accepted
تم نشر الورقة العلمية في	2026/06/07	Published

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

د. عاطف علي ابوالقاسم
كلية الاقتصاد – جامعة الزاوية – ليبيا
a.mera@zu.edu.ly
Orcid.org: 0009-0000-1684-6818

أ. تسنيم ابوعجيلة علي
المعهد العالي للعلوم والتقنية رقدالين – ليبيا
Tasneemmera282@gmail

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بكلية التربية أبي عيسى، جامعة الزاوية. وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات، وقد تم توزيع الاستبيان على (38) فردًا من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب. كما استخدمت الدراسة عددًا من الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج (SPSS). وتشير نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم إسهامًا جوهريًا في تحسين الأداء الإداري، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة قوية ذات دلالة بين الإدارة الإلكترونية وكل من فعالية الأداء الإداري وجودة الخدمات الإدارية ونظم الحفظ والأرشفة. كما بينت النتائج أن مهارات العاملين التقنية تمثل عنصرًا حاسمًا في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق أثرها الإيجابي على الأداء المؤسسي. وأوضحت الدراسة أن استخدام النظم الإلكترونية أسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة مستوى رضا المستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية. ومع ذلك، كشفت النتائج أن بعض الجوانب لا تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير، لاسيما ما يتعلق بسرعة إنجاز المعاملات المالية، وفاعلية نظم المتابعة، وبرامج التدريب التقني للعاملين، بما يعزز الاستفادة الكاملة من تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة. وأوصت الدراسة بتعزيز

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

البنية التحتية التقنية في الإدارات، خاصة فيما يتعلق بتوفير الحواسيب وشبكات الإنترنت بشكل كافٍ، وتطوير نظم متابعة المعاملات الإلكترونية بما يضمن الشفافية وتقليل التأخير، وتكثيف البرامج التدريبية الدورية لتنمية مهارات العاملين التقنية وقدرتهم على التعامل مع المشكلات التقنية، وكذلك الاستمرار في تطوير الإدارة الإلكترونية بوصفها أداة استراتيجية لرفع جودة الأداء الإداري وتحقيق رضا المستفيدين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء الإداري، مهارات العاملين التقنية، كلية التربية أبي عيسى – جامعة الزاوية

The Reality of Applying Electronic Management in Improving Administrative Performance

(A Field Study in the Faculty of Education, Abu Issa – University of Zawia)

Dr. Atif A Abulqasem
Faculty of Economics, University of Zawia – Libya
a.mera@zu.edu.ly
Orcid.org: 0009-0000-1684-6818

Asst. Tasneem A Ali
Higher Institute of Science and Technology – Raqdalin – Libya
Tasneemmera282@gmail.com

Abstract

This study aimed to reveal the reality of applying electronic management in improving administrative performance at the Faculty of Education, Abu Issa, University of Zawia. The study adopted the descriptive analytical approach, utilizing a questionnaire as a data collection tool. The questionnaire was distributed to (38) individuals, including administrators, faculty members, and students. The study also employed a number of appropriate statistical methods using the (SPSS) program. The results of the study indicate that the application of electronic management contributes fundamentally to improving administrative performance. The findings revealed a strong, significant relationship between electronic management and each of the

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

following: the effectiveness of administrative performance, the quality of administrative services, and filing and archiving systems. The results also showed that the technical skills of employees represent a crucial element for the successful application of electronic management and for achieving its positive impact on institutional performance. The study found that the use of electronic systems contributed to improving the quality of services provided and increasing the level of satisfaction among beneficiaries (students and faculty members), by simplifying procedures and reducing administrative errors. However, the results revealed that some aspects still require further development, particularly concerning the speed of processing financial transactions, the effectiveness of monitoring systems, and technical training programs for employees. Addressing these issues would enhance the full utilization of electronic management applications within the institution. The study recommended strengthening the technical infrastructure in administrative departments, especially regarding the adequate provision of computers and internet networks, developing electronic transaction monitoring systems to ensure transparency and reduce delays, and intensifying regular training programs to develop employees' technical skills and their ability to handle technical problems. It also recommended continuing to develop electronic management as a strategic tool to raise the quality of administrative performance and achieve beneficiary satisfaction.

Keywords: E-management, administrative performance, employees' technical skills, Faculty of Education Abu Issa – University of Zawia.

أولاً: المقدمة:

يشهد العالم في الوقت الراهن تحولاً متسارعاً نحو توظيف التقنيات الرقمية في مختلف مجالات العمل الإداري والمؤسسي، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية، من أهم الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات بهدف رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل الوقت والجهد والتكاليف، فضلاً عن توفير قدرة أعلى من الدقة والشفافية

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

في إنجاز المعاملات الإدارية. ولم تعد المؤسسات التعليمية بمعزل عن هذا التطور، إذ بات تطبيق نظم الإدارة الالكترونية أحد المتطلبات الأساسية لمواكبة التقني وتحقيق التميز المؤسسي في الأداء الإداري والأكاديمي. وتعد الكليات والمعاهد العليا من المؤسسات التي تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة إدارتها في تنظيم العملية التعليمية وتقديم الخدمات للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، إلا أن العديد منها لا يزال يعاني من بعض المعوقات الإدارية، مثل البطء في إنجاز المعاملات، والاعتماد الكبير على الإجراءات الورقية، وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية، مما قد يؤثر سلباً في مستوي جودة الخدمات ورضا المستفيدين. وفي ظل هذه التحديات، تبرز الإدارة الإلكترونية كحل علمي يسهم في تطوير أساليب العمل الإداري وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفاعلية المؤسسية. وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، جاءت هذا الدراسة بعنوان تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري (دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية) بهدف التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالكلية وقياس مدى إسهامها في تطوير الأداء الإداري من حيث سرعة إنجاز المعاملات، وتبسيط الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات بالإضافة إلى الكشف عن أهم المعوقات التي تحد من تفعيل هذا التوجه، وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات الداعمة للتحول الرقمي في البيئة التعليمية.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

في ظل التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت الإدارة الإلكترونية من أهم الوسائل الحديثة لتحسين كفاءة الأداء الإداري وتطوير جودة الخدمات داخل المؤسسات التعليمية. إلا أن الواقع العلمي يشير إلى أن العديد من الكليات لا تزال تعتمد على الأساليب الورقية التقليدية في إنجاز المعاملات الإدارية، مما يؤدي إلى بطء الإجراءات وتكرار الأخطاء وضعف التنسيق بين الأقسام المختلفة. ومن المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية التربية أبي عيسى، والكشف عن مدى إسهامها في تحسين الأداء الإداري والتغلب على معوقاته بما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

ـ ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري بالكلية محل الدراسة؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مستوى الخدمات الإدارية المقدمة حالياً في الكلية محل الدراسة؟

2- ما مدى سرعة إنجاز المعاملات الإدارية في الكلية محل الدراسة؟

3- إلى أي حد تستخدم النظم الإلكترونية في العمل الإداري بالكلية محل الدراسة؟

4- ما مستوى مهارات العاملين التقنية في الكلية محل الدراسة؟

5- التعرف على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الإداري من حيث سرعة إنجاز المعاملات ودقة الإجراءات وجودة الخدمات المقدمة في الكلية محل الدراسة

ثالثاً: فرضية الدراسة:

الفرضية الصفرية: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري.

رابعاً: أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع تطبيق الإداري الإلكترونية في كلية التربية أبي عيسى ومستوي استخدامها في مختلف الوحدات الإدارية.
2- التعرف على مستوى الاداء الاداري في كلية التربية أبي عيسى ومستوي استخدامها في مختلف الوحدات الإدارية.
3. قياس علاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الإداري من حيث سرعة إنجاز المعاملات ودقة الإجراءات وجودة الخدمات المقدمة في الكلية محل الدراسة

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

4.رصد وتحديد المعوقات التنظيمية والفنية والبشرية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية محل الدراسة.

5.المساهمة في دعم توجهات التحول الرقمي بالمؤسسات التعليمية في ليبيا، وتعزيز ثقافة الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا في العمل الإداري.

خامساً: أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الجوانب الاتية:

1. الأهمية العلمية

أ- إثراء المكتبة البحثية بدراسة ميدانية حديثة تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية في البيئة التعليمية الليبية.

ب- الربط بين المفاهيم النظرية والتطبيقات العلمية في تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات الجامعية.

2. الأهمية التطبيقية

أ- مساعدة إدارة كلية التربية أبي عيسى على تشخيص واقع الإداري واقتراح حلول تطويرية علمية.

ب- الاسهام في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

ج - تقليل الوقت والجهد والتكاليف الناجمة عن الإجراءات الورقية التقليدية.

د- دعم برامج التحول الرقمي في التعليم العالي الليبي من خلال تقديم توصيات واقعية قابلة للتنفيذ.

هـ- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في تطبيقا على كليات ومعاهد تعليمية أخر مشابهة.

سادساً: منهجية الدراسة:

اعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يُعتبر مناسب لمثل هذا النوع من الدراسات الاجتماعية والإنسانية، وذلك لتحليل وتوصيف المتغيرات الطاهرة محل الدراسة

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

سابعاً: أداة الدراسة:

ـ استخدمت الدراسة استبيان كأداة للجمع البيانات حيث تم توزيع الاستبيان على الإداريين، أعضاء هيئة التدريس، والطلبة.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الإداريين، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة كلية التربية بجامعة الزاوية أبي عيسى، كما تم أحد عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة.

تاسعاً: حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري

الحدود المكانية: اجريت الدراسة في كلية التربية أبي عيسى

الحدود الزمنية: اجريت الدراسة خلال فترة 2025– 2026م.

عاشراً: الدراسات السابقة:

تختص هذه الدراسات ببعض الإسهامات المعرفية التي تتعلق بالدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية، إذ تعد هذه الاسهامات ذات قيمة وأهمية كبيرة، لكونها زودت الدراسة الحالية بالمعلومات المهمة والقيمة، التي سيتم تناولها على النحو الاتي:

1- (دراسة عبدالصمد،2025)

بعنوان تطبيق الإدارة الإلكترونية العامة في ليبيا والمعوقات التي تواجهها، بينما تحاول إشكالية الدراسة البحث في أسباب تدني تطبيقات الإدارة الإلكترونية العامة في ليبيا وضعف أداءها وعدم التوسع في استخداماتها في المؤسسات الحكومية، أما عن منهجية الدراسة فهي وصفية تحليلية يعتمد عليها في تقييم استعمال التكنولوجيا في الإدارات العمومية في ليبيا، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج أهمها أن أسباب ضعف مستوى تقديم الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية يرجع اضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وأنا هناك عياب في التشريعات الحديثة والسياسات الأمنية لتنظيم الخدمات المعلوماتية

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

2- (دراسة امعتيق،2024)

بعنوان تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين بدوان الإدارة العامة في جامعة عمر المختار، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، على عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (103) مفردة وتوصلت إلى نتائج أهمها، أن متغير الدراسة جاء بمستوى مرتفع. كما تبين وجود علاقة معنوية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية، المالية، الإدارية، التقنية) والأداء الوظيفي. وقدمت الدراسة العديد من التوصيات منها الاستمرار في دعم الأنظمة الإلكترونية الحالية لضمان استمرارية الأداء الجيد ومواصلة دعم فرق العمل المرنة وتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات التقنية والإدارية الجديدة. وتوصي الدراسة بضرورة سن تشريعات وقوانين ولوائح جديدة لتنظيم عمل قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ووضع استراتيجية.

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

اولاً: الإدارة الإلكترونية:(Management Electronic)

ظهرت الإدارة الالكترونية كنتيجة مباشرة للثورة الرقمية والتطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، حيث فرضت التغيرات التكنولوجية على المؤسسات إعادة النظر في أساليبها الإدارية

التقليدية، والتحول نحو نماذج إدارية أكثر مرونة وكفاءة. وقد ارتبط ظهور الإدارة الالكترونية بظهور الحكومة الالكترونية وإدارة المعرفة والنظم الذكية، مما أسهم في تطوير أليات العمل الإداري وتحقيق التكامل بين الوحدات التنظيمية. ويرى الحمادي (2016) أن الإدارة الالكترونية تمثل مرحلة متقدمة من التطور الإداري، حيث تعتمد على التكنولوجيا كوسيلة أساسية لإدارة العمليات بدلاً من الاعتماد على الإجراءات الورقية.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتسعى إلى تحول الإجراءات رقمية تعتمد على النظم الإلكترونية، بهدف كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

تعريف الإدارة الإلكترونية: هي عملية توظيف الوسائل الإلكترونية في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي. (السامراني،2020)

تعريف اخر: هي نمط إداري يعتمد على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في إنجاز الوظائف الإدارية بكفاءة وفاعلية، بما يحقق السرعة والدقة وتقليل التكاليف. (العطيري،2018)

من خلال هذه التعريفات يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد استخدام الحاسوب، بل هي فلسفة إدارية متكاملة تهدف إلى تحسين الأداء الإداري.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن منهجية الإدارة الالكترونية ينظر لها كمصدر للخدمات والفرد والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فأن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل، وذلك من خلال أبعاد مختلفة نتطرق لها لاحقا يمكن إجمالا تعديد أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط الاتية:(الجعيدي،2021)

1. تسريع إنجاز المعاملات الإدارية.
2. تقليل الروتين الإداري والاعتماد على الورق.
3. رفع مستوى الشفافية والدقة في العمل الإداري.
4. تحسين جودة الخدمات المقدمة.
5. إلغا نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من مرونة في التعامل.

أهمية الإدارة الإلكترونية: تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على إحداث نقلة نوعية في العمل الإداري، وتبرز هذه الأهمية من خلال:

1. تحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية.
2. تعزيز الشفافية والحوكمة.
3. تقليل التعقيد والروتين الإداري.
4. تحسين جودة المعلومات ودقتها.
5. تحسين رضا العاملين والمستفيدين.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

وأشار الزهراني (2019) إلى أن الإدارة الالكترونية أصبحت ضرورة حتمية للمؤسسات التعليمية والإدارية لمواكبة متطلبات العصر الرقمي.

خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تجعلها أكثر كفاءة من الإدارة التقليدية، ومنها:

الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية، المرونة في الأداء، السرعة في إنجاز الأعمال، الدقة وتقليل الأخطاء، العمل في أي وقت ومن أي مكان، التكامل بين الأنظمة الإدارية.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

ذكر علاء (2007) أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي كالاتي:

- ✓ ضعف البنية التحتية التقنية.
- ✓ نقص الكوادر المؤهلة.
- ✓ مقاومة التغيير.
- ✓ ضعف التمويل.

خطوات تقدم الإدارة الإلكترونية:

من أجل إدارة تتمتع بالنجاح لابد من التحول إلى الإدارة الإلكترونية كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن أهد تطبيق خطوات الإدارة الإلكترونية كما وضحها (السالمي،2008)

أولا: إعداد الدراسة الأولية لا بد من تشكيل فرق عمل يضم متخصصين في الإدارة المعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة على بيئة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

ثانياً: وضع خطة تنفيذية عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل الخطة التنفيذية.

ثالثاً: تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل واضح ومحدد: ومن هذه المصادر الكوادر البشرية تحتاجها الخطة للتنفيذ، الأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة، ويعني ذلك كله تحديد البتية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

رابعاً: تحديد المسؤولية عند تنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة إليها.

خامسا: متابعة التقدم التقني نظراً للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية لذلك لا بد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التقنية الحديثة.

مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يؤكد العلماء والمفكرين المهتمين بعلم الإدارة والمختصين في تقنية المعلومات الإدارية أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا بدون يمر في أربعة مراحل هي (العبود، 2003)

1.مرحلة التحول: وتتطلب من المنظمة جعل البيانات العامة والاساسية متاحة فوراً على الشبكة بما في ذلك المعلومات القانونية والإدارية والثقافية والبيئية، مما يشكل تحدياً فنياً لان مشاركة المعلومات يتطلب توافر مستوى معين من الثقة.

2.مرحلة التفاعل: فالشبكة المرابطة بين المنظمات يجب أن تكون أكثر فاعلية وسرعة بحيث يمكن تحميل المعلومات بالسرعة نفسها التي يمكنك تنزيلها بهاء والبدء في انشاء شبكات تكون أكثر تطورً واستخدام أحدث تقنيات شبكات المعلومات.

3.مرحلة التعامل: أن العمل الحقيقي للإدارة الإلكترونية يعتمد على السرعة والدقة في أنجاز العمل، وتوفير كثير من الوقت والجهد والمال، والاقتصاد في تكاليف الاعمال الإلكترونية، وتقديم الخدمات الفورية عبر الشبكة.

4. مرحلة التكامل: وتمثل مرحلة الذروة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ويتو فيها إتاحة المعلومات فوراً عبر الشبكة، والتفاعل الناس مع الإدارة.

ثانياً: الأداء الإداري (Administrative performance)

مفهوم الأداء الإداري: يعد الأداء الإداري من المفاهيم الأساسية في الفكر الإداري الحديث، ويعبر عن مستوى الإنجاز الذي تحققه المؤسسة في تنفيذ مهامها.

وقد عرفه (العبيدي 2017) بأنه: حصيلة الجهود الإدارية المبذولة لتحقيق أهداف المؤسسة باستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفاعلية.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

كمعرفة (ارمستروج،2001) بانه عبارة عن عملية أو مجموعة من العمليات لمساعدة الأنظمة على تحقيق أهدافها، وتهتم بوجود فهم مشترك بين المديرين وفرق عملهم عما يجب وتحقيقه ثم إدارة وتطوير العاملين بطريقة تزيد من احتمال إنجازها على المدى القصير والطويل.

خطوات تحسين الأداء الإداري:

1.الخطوة الأولى: تحليل الاداء

يتم تحليل الأداء باختبار أداء المؤسسة ضمن أولوياتها وقدراتها، وهو تعريف وتحليل للوضع الحالي والمتوقع للمشاكل في الأداء العمل والمنافسة (جي والاس،1991).

ويرتبط بعملية تحليل الأداء مفهومين في تحليل بيئة العمل وهما:

أ. الوضع المرغوب: ويصف الإمكانات والقدرات المتاحة في بيئة العمل واللازمة لتحقيق الاستراتيجية وأهداف المؤسسة.

ب. الوضع الحالي/ الفعلي: يصف مستوى أداء العمل والإمكانات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا(الوليد،2009).

وينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء، ومن خلالها يمكن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء والعمل على إيجاد الحلول لها ومحاولة توقع المشاكل التي قد تحدث. (عمر،2010)

لذا فأن الهدف من تحليل الأداء هو محاولة اغلاق هذه الفجوة أو على الاقل تقليصها إلى أدنى مستوى باستخدام أقل التكاليف.

2. الخطوة الثانية: البحث عن جدور المسببات:

يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي. وعادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأعراض الخارجية فقط وليس المسببات الحقيقية للمشكلة. ولكن عندما يتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي الى نتائج أفضل، لذا فأن تحليل المسببات هو رابط مهم بين الفجوة في الأداء والإجراءات الملاءمة لتحسين وتطوير الاداء.

أ- توقعات غير واضحة عن الوظيفة/مبالغ فيها.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

ب- قلة التغذية الراجعة عن الأداء.

ت- ضعف في التحفيز.

ث- ضعف في دعم المؤسسة ومساندتها.

ج- ضعف في المعرفة والمهارات.

ح- معدات واحتياجات غير كافية أو غير ملائمة للعمل.

خ- ضعف في التركيز على الزبائن أو غير ملائمة للعمل. (عقيلي2001)

3.الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة:

التدخل في الاختيار هو طريق منتظمة وشاملة وتكامل بالاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباته وأهم الطرق الملائمة لتجاوزه. وعادة ما يكون الاستجابة مجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من وسيلة لتحسين الأداء. ويتم تشكيل الإجراءات الملائمة للشركة ولوضعها المالي التكلفة المتوقعة واعتمادا على القائدة المرجوة.

وتقييم المؤسسة ونجاحها يقاس بمدى تقليل الفجوة في الأداء والتي تقاس بمدى تحسين الأداء والنتائج التدخل الشامل ج التي توصلت إليها المؤسسة. عادة ما يؤد التدخل الشامل والمتكامل إلى التغيير ونتائج مهمة في المؤسسة. لذا يجب أن تكون أي استراتيجية لضمان قبولها وتطبيقها في كل المستويات. وينتج عن عملية التقييم هذه المعلومات الجديدة تفيد في عملية التحليل الدائم والمستمر للأداء.

ويمكن اختيار وتصميم الطريقة التي يمكن بها معالجة الفجوة الحاصلة في الأداء، ويمكن أن تكون عدة طرق مع ملاحظة انه لا يمكن تطبيق أكثر من طريقة في نفس الوقت، يجب اختيار طريقة واحدة والتركيز عليها واختيارها، تم الذي يليها. مع الأخذ بعين الاعتبار الأولوية والأهمية في اختيار الطريقة مختلفة مثل (الملائمة، المكانية، القبول.....الخ).

الخطوة الرابعة: التطبيق

بعد اختيار الطريقة الملائمة ضعها حيز التنفيذ، وصمم نظاما للمتابعة. حاول تخليل أو تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية وحاول الاهتمام بتأثير الأمور

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

المباشرة وغير المباشرة بالنسبة للتغيير لضمان تحقيق فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الخطوة الخامسة: مراقبة وتقييم الأداء

يجب أن تكون هذه العملية مستمرة. لأن بعض الأساليب والحلول يكون لها أثار مباشرة على التحسين وتطوير . الأداء يجب أن يكون لديك وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية راجعة ومبكرة لنتيجة هذه الوسائل. لتقييم التأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء يجب المقارنة وبشكل مستمر مع التقييم الرسمي بين الأداء الفعلي والمرغوب. وبهذا نكون حصلنا على معلومات من التقييم يمكن استخدامها والاستفادة منها في عمليات تقييم أخرى من جديد. (السمراي،2020)

صدق وثبات أداة الدراسة

صدق الأداة:

اختبرت الدراسة صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة، وقد أخذ الباحثان بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثبات الأداة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار الاتساق الداخلي للأداة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (1) إلى درجة ثبات في استجابات عينة الدراسة كانت 95.1% وهي نسبة مقبولة، لأن قيمة ألفا المعيارية أكثر من 60%. وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت بمعنى أن المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما تقصدها الدراسة، وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة الميدانية لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر 95.1%.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

جدول (1). نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الخدمات الإدارية	**6**	**0.766**
سرعة إنجاز المعاملات	**5**	**0.636**
استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية	**6**	**0.787**
مهارات العاملين التقنية	**5**	**0.776**
فعالية الأداء	**5**	**0.871**
جودة الخدمات المقدمة	**5**	**0.829**
الحفظ والأرشفة	**5**	**0.865**
فقرات الاستبيان	**37**	**0.951**

أساليب تحليل البيانات:

لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية بما يتناسب مع طبيعة المتغيرات وهدف البحث. أولاً، استخدمت الإحصاءات الوصفية لعرض الخصائص الديموغرافية للعينة مثل التوزيع العمري، الوضع الوظيفي، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، مع عرض التكرارات والنسب المئوية لتوضيح هيكل العينة. كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى كل من الخدمات الإدارية، سرعة إنجاز المعاملات، استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية، مهارات العاملين التقنية، فعالية الأداء، جودة الخدمات، والحفظ والأرشفة، وذلك لتقييم مدى توافق الممارسات الإدارية مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أما في الجانب الاستدلالي، فقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية والأداء الإداري وأبعاده المختلفة، وتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات. كذلك، تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر الإحصائي لاستخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الإداري، مع تقدير معامل الانحدار، قيمة اختبار t، مستوى الدلالة، معامل الارتباط، ومعامل التحديد لتقييم مدى قدرة المتغير المستقل على تفسير التباين في المتغير التابع. جميع التحليلات أجريت باستخدام برنامج SPSS 27 لضمان الدقة والموثوقية في النتائج.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

عرض النتائج

المقدمة

هدفت الدراسة إلى الاطلاع على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري، حيث تم تقسيم آلية عرض النتائج كالآتي:

1- وصف خصائص أفراد العينة.
2- عرض نتائج اتفاق أفراد العينة.
3- اختبار فرضيات الدراسة.

أولا: وصف خصائص أفراد العينة

يتناول هذا الجزء النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة من حيث الفئة العمرية والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

جدول رقم (2). توزيع أفراد العينة وفق الفئة العمرية

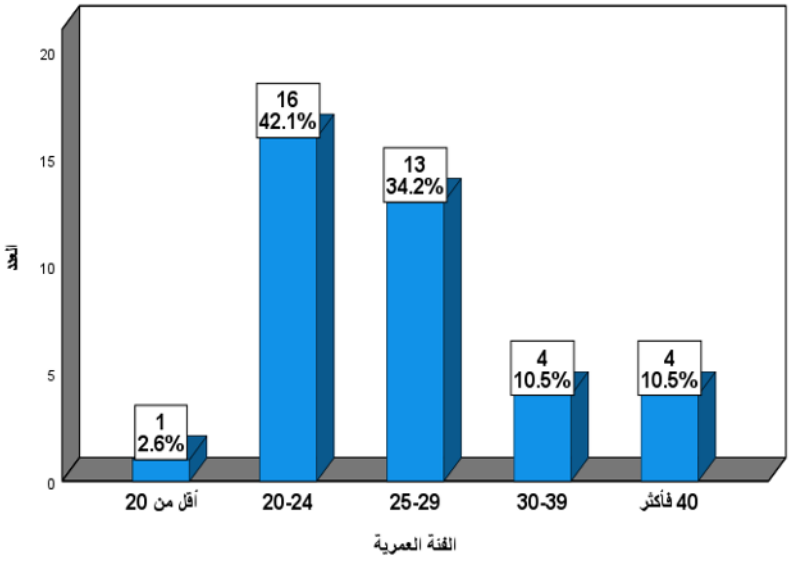
الفئة العمرية	العدد	النسبة
أقل من 20	1	%2.6
24-20	16	%42.1
29-25	13	%34.2
39-30	4	%10.5
40 فأكثر	4	%10.5
الإجمالي	38	%100.0

تشير نتائج في الشكل رقم (1) والجدول (2) إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 20 إلى 29 سنة، حيث بلغت نسبتهم مجتمعة 76.3%(16 فردًا بنسبة 42.1% و13 فردًا بنسبة 34.2%)، بينما يمثل الأفراد أقل من 20 سنة 2.6%، وفئة 30-39 سنة وفئة 40 فأكثر كل منهما 10.5%. ويعكس هذا التوزيع تركيز العينة على الفئة الشابة النشطة في المجتمع المستهدف للدراسة.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33



الشكل .1. وصف خصائص أفراد العينة

تشير نتائج في الشكل رقم (2) والجدول (3) إلى أن غالبية أفراد العينة هم من الطلاب بنسبة 57.9%، تليهم فئة أعضاء هيئة التدريس بنسبة 34.2%، في حين يمثل الموظفون الإداريون النسبة الأقل 7.9%. ويعكس هذا التوزيع تركيز العينة على الفئات التعليمية الأكاديمية، مع تمثيل محدود للكوادر الإدارية.

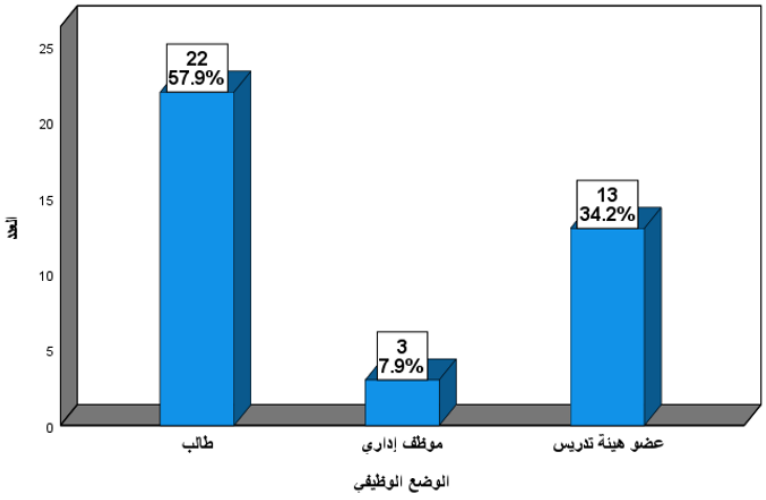
جدول رقم (3). توزيع أفراد العينة وفق الوضع الوظيفي

الوضع الوظيفي	العدد	النسبة
طالب	22	%57.9
موظف إداري	3	%7.9
عضو هيئة تدريس	13	%34.2
الإجمالي	**38**	**%100.0**

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33



الشكل .2. الوضع الوظيفي لأفراد العينة

تشير نتائج الشكل رقم (3) والجدول (4) إلى أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين 1و6 سنوات، حيث يمثلون 60.5%من العينة (10 أفراد بنسبة 26.3% لفئة 1–3 سنوات و13 فردًا بنسبة 34.2% لفئة 4–6 سنوات)، بينما تمثل الفئات الأقل من سنة 7.9%، وفئة 7–10 سنوات 18.4%، وفئة أكثر من 10 سنوات 13.2%. وتعكس هذه النتائج أن العينة تضم غالبًا أفرادًا ذوي خبرة عملية متوسطة، مع وجود تمثيل محدود للخبرات القصيرة والطويلة.

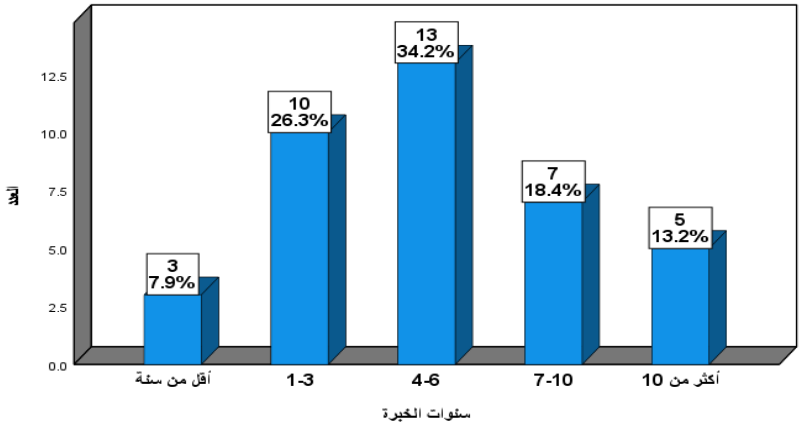
جدول رقم (4) توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من سنة	3	%7.9
1– 3 سنوات	10	%26.3
4–6 سنوات	13	%34.2
7–10 سنوات	7	%18.4
أكثر من 10 سنوات	5	%13.2
الإجمالي	38	%100.0

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33



الشكل .3. توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخبرة

تشير نتائج الشكل رقم (4) والجدول (5) إلى أن أغلب أفراد العينة حاصلون على درجة البكالوريوس بنسبة 65.8%، يليهم الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة 23.7%، في حين يمثل الحاصلون على درجة الدكتوراه النسبة الأقل 10.5%. ويعكس هذا التوزيع تركيز العينة على المستوى الجامعي الأساسي مع وجود تمثيل محدود للمستويات العليا من التعليم.

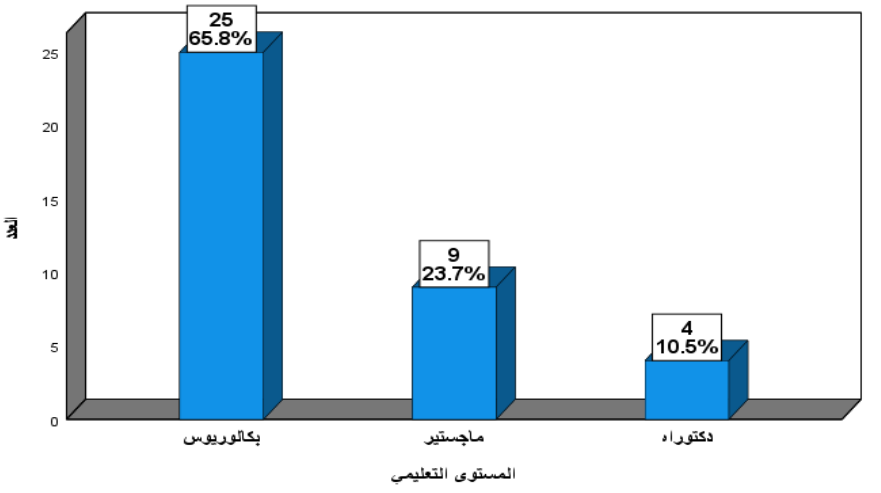
جدول رقم (5) توزيع أفراد العينة وفق المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
بكالوريوس	**25**	**%65.8**
ماجستير	**9**	**%23.7**
دكتوراه	**4**	**%10.5**
الإجمالي	**38**	**%100.0**

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33



الشكل .4. توزيع أفراد العينة وفق المستوى التعليمي

اختبار مقياس الاستبانة

لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale of five points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (6) قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الخماسي المعتمد من الدراسة

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

تحديد فئات المقياس

لتفسير مستوى كل عنصر، تم تصنيف مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط باستخدام الصيغة التالية: (5 – 1) / 5 = 0.80. وبناءً على ذلك، تم تحديد النطاقات التالية كما موضحة في الجدول أدناه:

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1.79-1	2.59-1.80	3.39-2.60	4.19-3.40	5-4.20

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبي للمتوسط الحسابي وفقا لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج وفقا للقيم الموجودة بالجدول التالي:

جدول (7) مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
1-1.79	منخفضة جدا
1.80-2.59	منخفضة
2.60-3.39	متوسطة
3.40-4.19	مرتفعة
4.20-5	مرتفعة جدا

ثانيا: عرض نتائج اتفاق أفراد العينة

جدول (8) إجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى الخدمات الإدارية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	يتم توفير معلومات وإرشادات واضحة للطلبة بشأن الإجراءات الادارية.	4.05	0.733	مرتفعة
2	النماذج والإجراءات متاحة وسهلة الفهم.	3.71	0.927	مرتفعة
3	موظفو الإدارات يتعاملون بمهنية ولباقة.	3.82	1.036	مرتفعة
4	يتم الرد على استفسارات الطلبة في الوقت المناسب	3.34	1.169	مرتفعة
5	توجد إجراءات واضحة لشكاوى الطلبة ومتابعتها.	3.76	0.913	مرتفعة
6	جودة الوثائق والاشعارات الرسمية إخراجها وصحتها جيدة.	4.08	0.749	مرتفعة
	المتوسط العام	3.79	0.634	مرتفعة

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

تشير نتائج جدول (8) إلى أن مستوى الخدمات الإدارية جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي عام بلغ 3.79وانحراف معياري قدره 0.634، مما يعكس وجود تقييم إيجابي من قبل عينة الدراسة لمستوى هذه الخدمات في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد حصلت فقرة جودة الوثائق والإشعارات الرسمية من حيث الإخراج والصحة على أعلى متوسط حسابي بلغ 4.08وانحراف معياري 0.749، تلتها فقرة توفير معلومات وإرشادات واضحة للطلبة بشأن الإجراءات الإدارية بمتوسط حسابي 4.05وانحراف معياري 0.733، وهو ما يدل على وضوح الإجراءات وسهولة الوصول إلى المعلومات. كما أظهرت النتائج أن مهنية ولباقة موظفي الإدارات جاءت بمتوسط حسابي 3.82وانحراف معياري 1.036، في حين سجلت فقرة وضوح إجراءات شكاوى الطلبة ومتابعتها متوسطًا حسابيًا بلغ 3.76 وانحرافًا معياريًا 0.913. من جهة أخرى، جاءت فقرة الرد على استفسارات الطلبة في الوقت المناسب بأدنى متوسط حسابي نسبيًا بلغ 3.34وانحراف معياري 1.169، رغم بقائها ضمن مستوى التوافق المرتفع. وتعكس هذه النتائج مجتمعة دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات الإدارية وتعزيز كفاءتها، مع وجود مجال لمزيد من التطوير خاصة فيما يتعلق بسرعة الاستجابة لاستفسارات الطلبة.

جدول (9) إجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى سرعة إنجاز المعاملات

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	**تستغرق إجراءات القبول التسجيل وقتاً مناسباً**	**3.63**	**0.913**	**مرتفعة**
2	**إنجاز المعاملات المالية والرواتب يجري في مواعيده.**	**2.87**	**1.143**	**متوسطة**
3	**يتم إنها طلبات الإفادات والشهادات بسرعة.**	**3.45**	**0.978**	**مرتفعة**
4	**يوجد نظام متابعة لحالة المعاملات (يُعلم المستفيد بوضع معاملته).**	**3.32**	**0.873**	**متوسطة**
5	**لا يوجد تأخيرات غير مبررة في تحويل المعاملات بين الاقسام**	**3.18**	**1.036**	**متوسطة**
	المتوسط العام	**3.29**	**0.634**	**متوسطة**

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

تشير نتائج جدول (9) إلى أن مستوى سرعة إنجاز المعاملات جاء متوسطًا بمتوسط حسابي عام بلغ 3.29وانحراف معياري قدره 0.634، مما يدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أسهم بدرجة متوسطة في تحسين سرعة إنجاز المعاملات الإدارية. وقد حققت فقرة استغراق إجراءات القبول والتسجيل وقتًا مناسبًا أعلى متوسط حسابي بلغ 3.63 وانحراف معياري 0.913، تلتها فقرة إنجاز طلبات الإفادات والشهادات بسرعة بمتوسط حسابي 3.45وانحراف معياري 0.978، وكلتاهما ضمن مستوى التوافق المرتفع. في المقابل، جاءت فقرة إنجاز المعاملات المالية والرواتب في مواعيدها بأدنى متوسط حسابي بلغ 2.87وانحراف معياري 1.143، وهو ما يشير إلى وجود قصور نسبي في هذا الجانب. كما أظهرت النتائج أن فقرة وجود نظام متابعة لحالة المعاملات سجلت متوسطًا حسابيًا قدره 3.32وانحرافًا معياريًا 0.873، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفقرة عدم وجود تأخيرات غير مبررة في تحويل المعاملات بين الأقسام 3.18 بانحراف معياري 1.036، وكلتاهما ضمن مستوى التوافق المتوسط. وتعكس هذه النتائج مجتمعة أن سرعة إنجاز المعاملات تحتاج إلى مزيد من التطوير، لا سيما في الجوانب المالية ونظم المتابعة، لتعزيز فاعلية الإدارة الإلكترونية وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة.

تشير نتائج جدول (10) إلى أن مستوى استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي عام بلغ 3.83وانحراف معياري قدره 0.627، مما يعكس فاعلية واضحة في توظيف التقنيات الإلكترونية ضمن العمل الإداري. وقد سجلت فقرة استخدام برامج لتسجيل بيانات الطلبة إلكترونيًا أعلى متوسط حسابي بلغ 4.11وانحراف معياري 0.727، تلتها فقرة تأمين وتنظيم قواعد البيانات إلكترونيًا بمتوسط حسابي 4.03 وانحراف معياري 0.716، وهو ما يدل على تطور البنية الرقمية لإدارة البيانات. كما أظهرت النتائج أن فقرتي وجود نظام لإرسال الإشعارات والمراسلات إلكترونيًا والحفظ والاسترجاع الإلكتروني للوثائق (الأرشفة الرقمية) حققتا متوسطًا حسابيًا متساويًا بلغ 3.89، بانحرافين معياريين 0.894و 0.764 على التوالي، وكلتاهما ضمن مستوى التوافق المرتفع. كذلك جاءت فقرة وجود نظام نسخ احتياطي للبيانات لحمايتها بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 0.984، مما يشير إلى اهتمام معقول بأمن المعلومات. في المقابل، حصلت فقرة

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

توافر الحواسيب وشبكة الإنترنت الكافية في الإدارات على أدنى متوسط حسابي بلغ 3.37وانحراف معياري 1.217، وبدرجة توافق متوسطة، وهو ما يعكس حاجة بعض الإدارات إلى تعزيز البنية التحتية التقنية. وتدل هذه النتائج مجتمعة على أن استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية يشكل عنصرًا داعمًا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مع ضرورة تطوير التجهيزات التقنية لضمان استدامة الأداء المرتفع.

جدول (10) إجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	يوجد حاسوب وشبكة إنترنت كافية في الإدارات.	3.37	1.217	متوسطة
2	تستخدم برامج لتسجيل بيانات الطلبة الكترونياً.	4.11	0.727	مرتفعة
3	هناك نظام لإرسال الإشعارات والمراسلات الكترونياً (بريد / رسائل).	3.89	0.894	مرتفعة
4	قواعد البيانات مؤمنة ومنظمة إلكترونياً.	4.03	0.716	مرتفعة
5	يتم حفظ واسترجاع الوثائق إلكتروني (أرشفة رقمية).	3.89	0.764	مرتفعة
6	يوجد نظام نسخ احتياطي للبيانات لحمايتها.	3.71	0.984	مرتفعة
	المتوسط العام	3.83	0.627	مرتفعة

تشير نتائج جدول (11) إلى أن مستوى مهارات العاملين التقنية جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي عام بلغ 3.44وانحراف معياري قدره 0.785، مما يدل على امتلاك العاملين مستوى مناسبًا من الكفايات التقنية الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد حصلت فقرة امتلاك الموظفين مهارات أساسية لاستخدام الحاسوب وإدخال البيانات على أعلى متوسط حسابي بلغ 3.71وانحراف معياري 1.088، تلتها فقرة تشجيع الإدارة على تنمية المهارات التقنية للعاملين بمتوسط حسابي 3.58وانحراف معياري 1.200، وهو ما يعكس توجهًا

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

إداريًا إيجابيًا نحو تطوير القدرات التقنية. كما أظهرت النتائج أن فقرة استعداد الموظفين لتعلم نظم إلكترونية جديدة جاءت بمتوسط حسابي 3.50وانحراف معياري 0.797، وبدرجة توافق مرتفعة، مما يشير إلى قابلية جيدة للتغيير والتطوير التقني. في المقابل، جاءت فقرة وجود برامج تدريبية دورية في مهارات الحاسوب والبرامج الإدارية بمتوسط حسابي 3.29وانحراف معياري 1.113، تلتها فقرة قدرة العاملين على التعامل مع مشكلات تقنية بسيطة بمتوسط حسابي 3.11 وانحراف معياري 1.158، وكلتاهما ضمن مستوى التوافق المتوسط. وتعكس هذه النتائج أن مهارات العاملين التقنية تشكل عنصر دعم مهم لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مع وجود حاجة لتعزيز التدريب العملي المستمر لرفع كفاءة التعامل مع الجوانب التقنية اليومية.

جدول (11) إجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى مهارات العاملين التقنية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	لدي الموظفين مهارات أساسية لاستخدام الحاسوب (وإدخال البيانات).	3.71	1.088	مرتفعة
2	يعبر الموظفون عن استعدادهم لتعلم نظم إلكترونية جديدة.	3.50	0.797	مرتفعة
3	توجد برامج تدربيه دورية في مهارات الحاسوب والبرامج الإدارية.	3.29	1.113	متوسطة
4	العاملون قادرون على التعامل مع مشكلات تقنية بسيطة.	3.11	1.158	متوسطة
5	الإدارة تشجع على تنمية المهارات التقنية للعاملين	3.58	1.200	مرتفعة
	المتوسط العام	3.44	0.785	مرتفعة

تشير نتائج جدول (12) إلى أن مستوى فعالية الأداء جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي عام بلغ 3.70وانحراف معياري قدره 0.817، مما يعكس أثراً إيجابياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز كفاءة وفعالية الأداء الإداري. وقد حققت فقرة تحقيق الإدارات

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

للأهداف المعلنة بوضوح أعلى متوسط حسابي بلغ 4.03وانحراف معياري 1.026، وهو ما يدل على وضوح الأهداف وسهولة متابعتها في ظل النظم الإلكترونية. كما أظهرت النتائج أن فقرة الإجراءات المتبعة تؤدي إلى حل المشكلات بشكل فعال جاءت بمتوسط حسابي 3.76وانحراف معياري 0.943، تلتها فقرة وجود آليات لتسريع المعاملات الطارئة أو الحساسة بمتوسط حسابي 3.63وانحراف معياري 1.025، وكلتاهما ضمن مستوى التوافق المرتفع. كذلك سجلت فقرتا متابعة مدى تحقيق الأهداف المؤسسية المرتبطة بالإدارات وتنسيق القرارات الإدارية بما يسهم في حل المشكلات الإدارية بشكل فعال متوسطين حسابيين بلغا 3.58و 3.50بانحرافين معياريين 1.081و 0.952على التوالي، مما يعكس درجة جيدة من المتابعة والتكامل في اتخاذ القرار. وتشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أسهم في رفع مستوى فعالية الأداء الإداري وتحسين جودة القرارات والإجراءات المتبعة داخل الإدارات.

جدول (12) إجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى فعالية الأداء

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تحقق الإدارات الأهداف المعلنة لها بوضوح.	4.03	1.026	مرتفعة
2	الإجراءات المتبعة تؤدي إلى حل المشكلات بشكل فعال.	3.76	0.943	مرتفعة
3	القرارات الإدارية منسقة وتؤدي الى حل المشكلات الإدارية بشكل فعال.	3.50	0.952	مرتفعة
4	هناك متابعة لمدى تحقيق الأهداف المؤسسية المرتبطة بالإدارات.	3.58	1.081	مرتفعة
5	توجد اليات لتسريع المعاملات الطارئة أو الحساسة	3.63	1.025	مرتفعة
	المتوسط العام	3.70	0.817	مرتفعة

تشير نتائج جدول (13) إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي عام بلغ 3.86وانحراف معياري قدره 0.732، مما يعكس أثرًا إيجابيًا لتطبيق

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية. وقد حققت فقرة مستوى جودة الوثائق الإدارية والشهادات وخلوها من الأخطاء أعلى متوسط حسابي بلغ 4.18وانحراف معياري 0.955، وهو ما يدل على تحسن دقة المخرجات الإدارية وموثوقيتها. كما أظهرت النتائج أن فقرة مستوى المهنية في تقديم الخدمة من حيث اللباقة والاحترام والوضوح جاءت بمتوسط حسابي 3.89وانحراف معياري 0.981، تلتها فقرة تسهيل الإجراءات على المستفيدين لإنجاز معاملاتهم دون تعقيد بمتوسط حسابي 3.79وانحراف معياري 1.018، وكلها ضمن مستوى التوافق المرتفع. كذلك سجلت فقرتا تلبية الخدمات المقدمة لاحتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس الأساسية ووجود معايير جودة واضحة للخدمات الإدارية متوسطين حسابيين بلغا 3.76و 3.66بانحرافين معياريين 0.971و 0.815 على التوالي، مما يعكس درجة مناسبة من التنظيم والالتزام بمعايير الجودة. وتشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن الإدارة الإلكترونية أسهمت بفاعلية في الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المستفيدين عنها.

جدول (13) إجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى جودة الخدمات المقدمة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	مستوى جودة الوثائق الإدارية والشهادات مرض وخل من الأخطاء.	4.18	0.955	مرتفعة
2	الخدمات المقدمة للطلبة وأعضاء الهيئة تلبي احتياجاتهم الاساسية.	3.76	0.971	مرتفعة
3	توجد معايير جودة واضحة للخدمات الإدارية	3.66	0.815	مرتفعة
4	الإجراءات تسهل على المستفيدين إنجاز معاملاتهم بدون تعقيد	3.79	1.018	مرتفعة
5	مستوى المهنية في تقديم الخدمة (لباقة، احترام، وضوح)	3.89	0.981	مرتفعة
	المتوسط العام	3.86	0.732	مرتفعة

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

تشير نتائج جدول (14) إلى أن مستوى الحفظ والأرشفة جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي عام بلغ 3.81وانحراف معياري قدره 0.757، مما يعكس فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تنظيم الوثائق وحمايتها وضمان سهولة الوصول إليها. وقد حصلت فقرة وجود آلية نظامية لحفظ المستندات وإمكانية استرجاعها بسهولة على أعلى متوسط حسابي بلغ 4.08وانحراف معياري 0.784، وهو ما يدل على كفاءة نظم الحفظ المعتمدة. كما أظهرت النتائج أن فقرة انعكاس تحسينات الأداء الإداري على مستوى رضا الطلاب عن خدمات الكلية جاءت بمتوسط حسابي 3.95وانحراف معياري 0.899، مما يشير إلى الأثر الإيجابي المباشر لتحسين عمليات الحفظ والأرشفة على رضا المستفيدين. كذلك سجلت فقرتا أرشفة الوثائق بشكل منظم يمنع الضياع وتطبيق سياسات لحماية سرية وسلامة الوثائق متوسطين حسابيين بلغا 3.76و 3.66بانحرافين معياريين 0.883 و 0.966على التوالي، وكلتاهما ضمن مستوى التوافق المرتفع. في حين جاءت فقرة وجود نسخ احتياطية للملفات المهمة تحمي من فقدان البيانات بمتوسط حسابي 3.61 وانحراف معياري 1.128، وهو ما يعكس حاجة نسبية لتعزيز ممارسات النسخ الاحتياطي. وتشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن نظم الحفظ والأرشفة الإلكترونية أسهمت في تحسين كفاءة العمل الإداري وتعزيز الثقة في الخدمات المقدمة.

جدول (14) إجابات عينة الدراسة على فقرات مستوى الحفظ والأرشفة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	توجد ألية نظامية لحفظ المستندات وإمكانية استرجاعها بسهولة	4.08	0.784	مرتفعة
2	يتم أرشفة الوثائق أو بشكل منظم يمنع الضياع.	3.76	0.883	مرتفعة
3	تُطبق سياسات لحماية سرية وسلامة الوثائق	3.66	0.966	مرتفعة
4	هناك نسخ احتياطية للملفات المهمة تحمي من فقدان البيانات	3.61	1.128	مرتفعة

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

واقع تطبيق لإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري
(دراسة ميدانية في كلية التربية ابي عيسى جامعة الزاوية)

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

5	تنعكس تحسينات الأداء الإداري على مستوى رضا الطلاب عن خدمات الكلية	3.95	0.899	مرتفعة
	المتوسط العام	3.81	0.757	مرتفعة

رابعا: اختبار فرضية الدراسة

الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول رقم (15) التالي:

جدول رقم (15) نتائج اختبار العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الإداري

الإدارة الإلكترونية	الأداء الإداري			
	فعالية الأداء	جودة الخدمات المقدمة	الحفظ والأرشفة	الأداء الإداري
الخدمات الإدارية	0.528**	0.656**	0.540**	0.626**
سرعة إنجاز المعاملات	0.521**	0.688**	0.516**	0.626**
استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية	0.499**	0.610**	0.615**	0.626**
مهارات العاملين التقنية	0.768**	0.830**	0.722**	0.844**
تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.706**	0.844**	0.729**	0.828**

تشير نتائج جدول (15) إلى وجود علاقات ارتباطية موجبة ودالة إحصائيًا بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري بأبعاده المختلفة، حيث تراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون بين 0.499 و0.844، وجميعها دالة عند مستوى 0.01. فقد أظهرت أبعاد الإدارة الإلكترونية، المتمثلة في الخدمات الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات واستخدام

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

الحاسوب والنظم الإلكترونية، علاقات ارتباط متوسطة إلى قوية مع فعالية الأداء وجودة الخدمات المقدمة والحفظ والأرشفة، إذ بلغ معامل الارتباط بين الخدمات الإدارية والأداء الإداري الكلي 0.626، وبين سرعة إنجاز المعاملات والأداء الإداري 0.626، وبين استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية والأداء الإداري .0.626كما سجل بعد مهارات العاملين التقنية أعلى معاملات ارتباط مع أبعاد الأداء الإداري، حيث بلغ معامل الارتباط مع الأداء الإداري الكلي 0.844، ومع جودة الخدمات المقدمة 0.830، مما يعكس الدور المحوري للكفاءات التقنية في تعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية. كذلك أظهر المتغير الكلي لتطبيق الإدارة الإلكترونية ارتباطًا قويًا مع الأداء الإداري الكلي بلغ 0.828، ومع جودة الخدمات المقدمة 0.844، ومع الحفظ والأرشفة 0.729. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، بما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري.

الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول رقم (16) التالي:

جدول رقم (16) نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط

المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
استخدام الإدارة الإلكترونية	1.057	8.846	< 0.001	0.828	0.685

تشير نتائج جدول (16) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري، حيث أظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الانحدار بلغ 1.057، وهو ما يدل على أن الزيادة في مستوى استخدام الإدارة الإلكترونية تقترن

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

بزيادة ملموسة في مستوى الأداء الإداري. كما بلغت قيمة اختبار t نحو 8.846عند مستوى دلالة أقل من 0.001، مما يؤكد دلالة هذا الأثر إحصائيًا. وأظهرت النتائج أن معامل الارتباط بلغ 0.828، وهو ما يشير إلى علاقة قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية والأداء الإداري، في حين بلغ معامل التحديد 0.685، مما يعني أن استخدام الإدارة الإلكترونية يفسر نحو 68.5%من التباين في الأداء الإداري. وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، بما يؤكد أن استخدام الإدارة الإلكترونية يسهم إسهامًا جوهريًا في تحسين الأداء الإداري.

ملخص النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم بدرجة ملحوظة في تحسين الأداء الإداري بمختلف أبعاده. فقد بينت النتائج ارتفاع مستوى الخدمات الإدارية، بما يعكس وضوح الإجراءات وتوفر المعلومات وجودة الوثائق والمخرجات الإدارية. كما تبين أن مستوى سرعة إنجاز المعاملات جاء في المجمل متوسطًا، مع تحسن نسبي في إجراءات القبول والتسجيل وإنجاز الإفادات، مقابل حاجة إلى مزيد من التطوير في المعاملات المالية ونظم متابعة المعاملات. وأوضحت النتائج كذلك أن مستوى استخدام الحاسوب والنظم الإلكترونية مرتفع، خاصة فيما يتعلق بتسجيل البيانات إلكترونيًا، وتأمين قواعد البيانات، والأرشفة الرقمية، رغم وجود بعض القصور النسبي في توافر التجهيزات التقنية في بعض الإدارات. كما كشفت النتائج عن تمتع العاملين بمستوى مرتفع من المهارات التقنية الأساسية واستعداد جيد لتعلم نظم إلكترونية جديدة، إلا أن برامج التدريب الدوري والقدرة على معالجة المشكلات التقنية البسيطة ما زالت عند مستوى متوسط. وفيما يخص فعالية الأداء، فقد جاءت النتائج مرتفعة، مما يدل على وضوح الأهداف، وفعالية الإجراءات، وتحسن جودة القرارات الإدارية. كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة، سواء من حيث دقة الوثائق أو المهنية في تقديم الخدمة أو تبسيط الإجراءات. وبينت نتائج الحفظ والأرشفة ارتفاع مستوى التنظيم والحماية وسهولة الاسترجاع، مع ملاحظة حاجة نسبية لتعزيز ممارسات النسخ الاحتياطي. وأكد اختبار الارتباط وجود علاقات موجبة ودالة إحصائيًا بين استخدام الإدارة الإلكترونية والأداء

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

الإداري، في حين أظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر قوي ودال إحصائيًا لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري، حيث فسر هذا الاستخدام نسبة كبيرة من التباين في الأداء الإداري.

الاستنتاجات

1. يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية إسهامًا جوهريًا في تحسين الأداء الإداري ورفع كفاءته.
2. ترتبط الإدارة الإلكترونية بعلاقة قوية مع فعالية الأداء وجودة الخدمات والحفظ والأرشفة.
3. تمثل مهارات العاملين التقنية عنصرًا حاسمًا في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق أثرها الإيجابي.
4. أدى استخدام النظم الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المستفيدين.
5. ما تزال بعض الجوانب، مثل سرعة إنجاز المعاملات المالية ونظم المتابعة والتدريب التقني، بحاجة إلى مزيد من التطوير.

التوصيات

1. تعزيز البنية التحتية التقنية في الإدارات، خاصة فيما يتعلق بتوفير الحواسيب وشبكات الإنترنت بشكل كافٍ .مع تطوير نظم متابعة المعاملات الإلكترونية بما يضمن الشفافية وتقليل التأخير.
2. تكثيف البرامج التدريبية الدورية لتنمية مهارات العاملين التقنية وقدرتهم على التعامل مع المشكلات التقنية. وكذلك تحسين إجراءات المالية والرواتب من خلال ربطها بنظم إلكترونية فعالة.
3. تعزيز سياسات النسخ الاحتياطي وحماية البيانات لضمان استمرارية العمل وسلامة المعلومات.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

4. الاستمرار في تطوير الإدارة الإلكترونية بوصفها أداة استراتيجية لرفع جودة الأداء الإداري وتحقيق رضا المستفيد.

المراجع

ارمستروج، المرجع الكامل في تقنيات الادارة، بدون مؤسسة النشر ، الاردن، طبعة الأولى، 2001، ص35.

أندرو سيزولافي ومارك جي والاس، السلوك التنظيمي والاداء، ترجمة أبو القاسم أحمد، الإدارة العربية للبحوث، المملكة العربية السعودية،1991: ص30.

الحمادي، عبد بن محمد، الإدارة الإلكترونية وتحديات التطبيق، (2016) الرياض، السعودية، دار الفكر.

الزهراني، أحمد بن حسين، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري. (2019)، المجلة العربية للإدارة، 11-78.

السالمي، علاء عبد الزراق (2007). الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

السامرائي، قاسم محمد. (2020). نظم المعلومات الادارية ودورها في تطوير الاداء المؤسسي. عمان. دار البازوري.

العبيدي، محمد علي، إدارة الأداء الإداري المعاصر (2017)، عمان، الاردن، دار المسيرة.

العطير، فهد بن عبد الله، الادارة الإلكترونية، المفهوم والتطبيق، (2018)، الرياض، دار الفكر.

خالد امعيتيق، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى الاداء الوظيفي، من وجهة نظر الموظفين الإداريين بديوان الإدارة العامة في جامعة عمر المختار،2025، مجلة جامعة درنة للعلوم الانسانية والاجتماعية.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية

http://www.doi.org/10.62341/istj-vol38-2-ay33

سالم عمر، أثر التغيير التنظيمي والثقافة التنظيمية على الاداء بالمصارف– دراسة حالة بنك الخرطوم الرئاسة 2001 – 2008، أطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال جامعة الزعيم الازهري، 2010: ص67.

سعيد صادق بحيري، إدارة توازن الأداء، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2003: ص36.

عبد القادر عبد الصمد، واقع تطبيق الادارة الإلكترونية العامة في ليبيا، 2024، كلية الاقتصاد، الجامعة الاسمرية الإسلامية، دراسة حالة في المؤسسات الحكومية.

عبد الله، محمد حسن، الأدرة الإلكترونية وتحسين الأداء الإداري في المؤسسات التعليمية.

عقيلي، عمر وصفي (2001). إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، عمان، الاردن، دار وائل للنشر.

علي السلمي، تطوير أداء وتجديد المنظمات، دار قباء للنشر، القاهرة، 1998: ص91.

Copyright © ISTJ
حقوق الطبع محفوظة
للمجلة الدولية للعلوم والتقنية