

## درجة توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة أيمن أحمد إبراهيم العمري

### الملخص:

يهدف البحث إلى التعرف على درجة توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية، استخدم الباحث طريقة العينة الطبقية العشوائية لفئات الموظفين (عاملين، مشرفين، مدراء) في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة لتحقيق أهداف البحث.

استخدم الباحث قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، بلغت عينة الدراسة (٢٣٢)، من أهم النتائج أنّ شركات الاتصالات تتمتع بمستوى متوسط لأبعاد الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بنسبة (70.55%)، توجد فروق بين آراء عينة الدراسة في ترتيب أبعاد الإدارة الإلكترونية ذلك باختلاف الشركة (جوال، الاتصالات).



### Abstract:

The objective of the research is to define the availability level of dimensions of the electronic management, the researcher used the sample stratified random groups method (workers, supervisors, managers) in communications companies to achieve the objectives of the research.

The researcher used survey list as a key tool for data collection, and amounted to a sample study of (232) , the most important result that communications companies with an average level of the dimensions of the electronic management from the perspective of workers by (70.55%), there are differences between the study sample views in the ordering of the dimensions of the electronic management vary depending on the company (Jawwal, Paltel).



### مقدمة البحث:

إنّ التحول الظاهر في الأعمال والاعتماد المتنامي علي التكنولوجيا الرقمية، نتيجة للاستخدام المكثف لنظم وتكنولوجيا المعلومات، وبزوغ شبكة الإنترنت، وشبكة الويب المرتبطة بها كوسائل متقدمة ساهمت إلى حد كبير في بزوغ منظمة الأعمال الإلكترونية، فأثرت على المنظمة الحديثة، وغيّرت نمط أعمالها وتعاملاتها في بيئتها ومجتمعها الذي بدأ يعتمد علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل أعماله، ومن هذا المنطلق ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية في الحقبة المعاصرة، هذه الإدارة التي تتسم بأنها سريعة التحرك والمرونة، وتتعامل مع المتغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، وتركز على الأداء الإبداعي والابتكار لرأس المال البشري العامل في تعامله مع بيئته الداخلية والخارجية على حدٍ سواء (الهادي، ٢٠٠٤، ص٣).

### الجزء الأول: الإطار العام للبحث

#### أولاً: مشكلة البحث:

استند الباحث في تشخيص المشكلة على البيانات الثانوية و المقابلات والاستبيانات التي أجراها ، إذ يمكن الاستنتاج أن هناك عدة مشاكل تعاني منها الشركات في مجال أبعاد الإدارة الإلكترونية، والتي تمثلت فيما يلي:

١. تناقص ملحوظ في أعداد الكوادر البشرية بسبب الاستقالات، عدم تطور استقطاب وزيادة الكوادر المؤهلة والمتخصصة التي تلبّي حاجات شريحة واسعة في ظل تزايد أعداد المشتركين، حيث تناقص أعداد الموظفين في شركة الاتصالات وشركة جوال في ٢٠١٤م بنسبة ١٨.٩%، ١٢.١% عنه في العام ٢٠٠٩م لكلتا الشركتين على التوالي.



٢. وجود مشاكل في عدم مشاركة العاملين في تصميم البرامج المستخدمة، عدم وجود تدريب كافي على البرامج، مشاكل في الشبكات والبرامج، عدم الوعي الكامل بأهمية الإدارة الإلكترونية، عدم إتاحة وانسياب المعلومات للعاملين.
٣. وجود مشاكل في الأبعاد التقنية والإدارية والموارد البشرية للإدارة الإلكترونية.

وفي ضوء ما تقدم يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي: ما مدى توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة؟ ويتفرع منه:

١. ما مدى توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية (الإدارية، التقنية، الموارد البشرية والمالية، البيئية، التمكين الإداري) في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين؟
٢. ما السبل المقترحة لتطوير أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة؟

#### ثانياً- أهداف البحث:

- إن الهدف الرئيسي للبحث يتجسد في محاولة تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطور هذه الأبعاد في المنظمات المبحوثة، فضلاً عن سعي الدراسة بشكل أساسي في تحقيق الأهداف التالية:
١. التعرف على مستوى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية بمكوناتها (الأبعاد الإدارية، موارد الشركة، الأبعاد البيئية، الأبعاد التقنية، التمكين الإداري) في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين.
  ٢. وصف متغيرات الدراسة أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأبعاد الإدارية، موارد الشركة المالية والبشرية، الأبعاد البيئية، الأبعاد التقنية، التمكين



- الإداري) والمشاكل التي تعيق تطبيقها في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.
٣. تقديم مقترحات لتطوير أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.
  ٤. الكشف عن الفروق في مستوى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأبعاد الإدارية، موارد الشركة المالية والبشرية، الأبعاد البيئية، الأبعاد التقنية، التمكين الإداري) تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

#### ثانياً: أهمية البحث:

- يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال الجوانب التالية:
١. من المتوقع أن يسهم البحث في تقييم أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية، وما تعانیه من صعوبات، والوقوف على مدى ملائمة هذه التكنولوجيا لاحتياجات العاملين.
  ٢. أهمية المنظمات المبحوثة وهي شركات الاتصالات الفلسطينية كونها رافد من روافد الاقتصاد الفلسطيني، وتعتبر دراسة الإدارة الإلكترونية المطبقة فيها لها أهمية خاصة، كون هذه الشركات تعتمد بشكل أساس في عملها على التكنولوجيا الحديثة.
  ٣. تعد مخرجات هذا البحث مهمة للشركات في ظل تزايد أعداد المشتركين المستمر، وقلة عدد الموظفين، حيث بلغت نسبة زيادة أعداد المشتركين ٩.٩% في شركة الاتصالات في ٢٠١٥ عنه في ٢٠٠٩، وبلغت زيادة نسبة إعداد المشتركين ٢٠% في ٢٠١٥ عنه في ٢٠٠٩، وبلغت نسبة النقص في أعداد الموظفين ١٦.٣% في ٢٠١٥ م عنه في ٢٠٠٩ م.



#### رابعاً: فرضيات البحث :

لتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم الاعتماد على مجموعة من الفرضيات، وهي كالآتي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الشخصية الآتية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية)
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول ترتيب أبعاد الإدارة الإلكترونية وذلك باختلاف الشركة المبحوثة.

#### الجزء الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم المصطلحات التي ظهرت خلال العقد الأخير، وقد ظهر على التوازي معها مصطلحات أخرى مثل الإدارة الشبكية، والإدارة عبر الإنترنت، والإدارة الرقمية، وسواءً اختلفت هذه المصطلحات أو اتفقت فهي تعني في النهاية استخدام كل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية الإدارة، كذلك تعني استخدام نظم المعلومات بكافة مستوياتها للقيام بالعمليات الإدارية (عليان، ٢٠١٢، ص ١٨).

وسيتطرق الباحث إلى استعراض المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية وأبعادها.

#### أولاً: المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة للمعلومات والاتصالات، والذي أثر في أداء المنظمات بتحسين إنتاجها وسرعة أدائها وجودة خدماتها.



حيث عرفها (RIEGER, 2007, p15) بأنها استخدام الشبكات لتحسين إدارة العاملين للمعرفة والعمليات، والقيام بجميع الأعمال الرئيسية باستخدام الشبكات من شراء وبيع والاعتناء بالزبائن ورعاية عبر الإنترنت.

وعرفها (حربي، ٢٠١٠، ص٩) أنها الإدارة التي تمارس عناصرها: (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات، بأركانها الثلاثة: الحاسب الآلي: ممثلاً للعقل، الإنترنت: ممثلاً لشبكة الأعصاب، المعلومات: ممثلاً للمعرفة وما توفره من حلول تساعد على تنمية الخبرات في التعامل مع المستجدات .

كما عرفها (Ellatif&Others, 2013, p34) بأنها نظام تنظيمي ووظيفي مرن ومفتوح لتبادل آثاره مع البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة، ومن خلاله يتم ضبط خصائص الإدارة الغير إلكترونية في إطار تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

كما ويرى الباحث أنه يمكن تقسيم الإدارة الإلكترونية إلى قسمين:  
" الإدارة " وهي انجاز الأعمال من خلال القوي البشرية العاملة في المنظمة بهدف الوصول إلى الأهداف المطلوبة بكفاءة وفاعلية.  
أما الثاني " الإلكترونية" يقصد بها الوسائل الإلكترونية من حاسوب ووسائل الاتصالات.

#### ثانياً: أبعاد الإدارة الإلكترونية

للاستفادة من تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية، وتبنيها في الأعمال الإدارية، يتطلب ذلك توفر عدة أبعاد لتمييزها وهي الأبعاد الإدارية، والبشرية، والتقنية، والأمنية والبيئية والتمكين الإداري.



جدول رقم (١)  
أبعاد الإدارة الإلكترونية

م	الإدارة الإلكترونية	الأبعاد الفرعية	الأبعاد التفصيلية
		تخطيط	لكي يتم توظيف الإدارة الإلكترونية بطريقة منظمة، لا بد من وضع الخطط الواضحة والمحددة ويشترط عدداً من الخطوات منها (الجابري، ٢٠٠٩، ص٤٥): <ul style="list-style-type: none"> <li>تشكيل جهة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية.</li> <li>وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.</li> <li>الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.</li> <li>التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية.</li> <li>وجود خطة تشغيلية وإستراتيجية قابلة للتطبيق.</li> </ul>
١	الأبعاد الإدارية	تنظيم	تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود: بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة، والريادية في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية (ياسين، ٢٠٠٥، ص٢٣٨).
		رقابة	يجب أن تتمتع المنظمة بنظام رقابي مناسب وهو واحد من معايير نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بما يضمن تقليل أخطاء عمليات التطبيق إلى أقل حد ممكن، لأن الخطأ في عملية التطبيق سيكلف المنظمة كثيراً لإعادة تصحيحه من جديد (Edwin, 2003, p15).
		قيادة	ضرورة وجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة (ياسين، ٢٠٠٥).
٢	الموارد المالية	الموارد البشرية	يمكن تحديد الأبعاد البشرية فيما يلي (العلاق، ٢٠٠٥، ص٢١٧): ١- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات.





<p>٢-استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.</p> <p>٣-إيجاد نظم فعالية للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.</p>		<p>والبشرية</p>
<p>كان أهم الأبعاد المالية على النحو الآتي (العالول، ٢٠١١، ص٤٤):</p> <p>١- التخطيط المالي وإعداد الموازنات: حيث يتمحور اهتمام التخطيط المالي بالتنبؤ بالموازنات التقديرية لتوظيف الإدارة الإلكترونية، بعد تحديد أهداف توظيف الإدارة الإلكترونية وتحديد الفجوة المراد استيفاؤها.</p> <p>٢- تمويل موازنات توظيف الإدارة الإلكترونية: بعد نشاط التمويل من النشاطات الأساسية، ويتعلق بكيفية الحصول على الأموال من مصادرها المختلفة، واستخدامها لتلبية الاحتياجات.</p>	<p>الموارد المالية</p>	
<p>يمكن تقسيم الأبعاد التقنية إلى (نجم، ٢٠٠٩، ص٥٤):</p> <p>١- البنية التحتية الصلبة: وتتمثل في التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية اللازمة للأعمال الإلكترونية.</p> <p>٢- البنية التحتية الناعمة: مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات والبرمجيات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.</p> <p>كما وضح الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية في العناصر التالية (ياسين، ٢٠٠٥، ص٢٣٨):</p> <p>١-عتاد الحاسوب (Hardware):</p> <p>٢-البرمجيات (Software):</p> <p>٣-شبكة الاتصالات (Communication Network):</p> <p>٤-صناع المعرفة والمديرون (Knowledge Workers): وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويقع في قلب هذه المكونات، ورأس المال الفكري، ويتكون من القيادات الرقمية، والمديرون، والمحللين لموارد المعرفة والخبراء.</p>	<p>الصلبة الناعمة المشتركة</p>	<p>الأبعاد التقنية</p>
<p>إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستووعة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام في دعم اللقاءات والندوات بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية،</p>	<p>أبعاد ثقافية واجتماعية</p>	

<p>وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي (موقع حكومة دبي، ٢٠٠٧).</p>			
<p>حيث توجه الحكومات لدعم وتأييد المؤسسات على التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ووضع القواعد والاستراتيجيات التي تحكم تنفيذ هذه الإدارة، ووضع السياسات التنموية للشركات وتقديم الدعم المالي والمعنوي لاجتياز عقبات التحول.</p>	<p>أبعاد سياسية اقتصادية</p>	<p>الأبعاد البيئية</p>	<p>٤</p>
<p>كما أن هناك عدة إستراتيجيات لتحقيق الأبعاد الأمنية (برهان، ٢٠٠٩، ص ٢٠٠):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>١. العزل: حيث لا يمكن للأشخاص الذين لا يملكون صلاحية الوصول إلى هذه البيانات.</li> <li>٢. التنظيم: (التعريف وهو تحديد الأشخاص الذين يمكن أن يصلوا إلى قاعدة البيانات، إعطاء الصلاحيات الوصول، الرقابة وهو تسجيل جميع عمليات الدخول إلى قاعدة البيانات)</li> <li>٣. التشفير: ويتم من خلاله إعادة ترميز البيانات وفق شفرة معينة كما إن وجود التشريعات القانونية التي تنظم البيئة الإلكترونية يعتبر معيار هام لتطبيق الإدارة الإلكترونية (Heeks, 2005, p14).</li> </ol> <p>وهي تتعلق بالخصوصية والسرية للبيانات المتداولة حفظاً لحقوق الملكية الفكرية في أعمالها على الشبكات (ماضي، ٢٠١١، ص ١٤٠).</p>	<p>أبعاد قانونية وأمنية</p>		
<p>يمكن إضافة التمكين الإداري واعتباره كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، حيث التمكين الإداري هو توفير وانسياب وإتاحة المعلومات للموظفين، واستمرارية تفويض الصلاحيات، كما أنه يشمل بعدين (البعد النفسي والبعد المهاري الذاتي).</p> <p>ويعرف التمكين الإداري بأنه أحد المبادرات الفعالة التي يقوم بها القادة في المنظمة تجاه العاملين، والتي من شأنها منح المزيد من السلطات في أداء أعمالهم مع تعهد والتزام العاملين بمسئولية الاستخدام الفعال للسلطات وبما يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل لكل من العاملين والمنظمة (جاد الرب، ٢٠٠٩، ص ٢٥١).</p>	<p>تفويض السلطة التقليد والمحاكاة المشاركة الفعالية الذاتية</p>	<p>التمكين الإداري</p>	<p>٥</p>

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.



### ثالثاً: الدراسات السابقة:

فيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف إلى أهم النتائج.

١. دراسة المغربي (٢٠٠٤): وهي بعنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها "دراسة تطبيقية على ميناء دمياط".

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ميناء دمياط، كذلك التعرف على مدى توفر الإمكانيات البشرية والمادية والفنية ودعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وكان مجتمع البحث يتكون من ٤٩١٩ من العاملين بميناء دمياط، واختار الباحث العينة العشوائية الطبقية وبلغت عينة البحث ٤٢٩ عامل.

ومن أهم نتائج البحث وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في المستويات الإدارية المختلفة بميناء دمياط، وكان من أهم التوصيات أهمية الموارد البشرية في التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية.

٢. دراسة Johnston and Others (٢٠٠٧): وهي بعنوان: هل إدارة الأعمال الإلكترونية مهمة للشركات الصغيرة والمتوسطة: دراسة مقارنة بين أوروبا وشمال أمريكا.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام أعمال الإنترنت في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم على النواحي المالية وعلى الأداء، حيث تم جمع المعلومات من ١٦٦٦

مؤسسة في بريطانيا وفرنسا وألمانيا وشمال أمريكا من خلال دراسة مسحية عن طريق الهاتف، ومن أهم نتائج البحث أن الأعمال الإلكترونية



مهمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم وينتج عنها فوائد مالية ملموسة، لكن هذه الفوائد غير موزعة بانتظام عبر المناطق والصناعات، وكان من أهم توصياتها يجب على المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة تبني طريقة منظمة لإدخال الأعمال الإلكترونية لمؤسساتهم ليعظموا من تحسين الأداء.

٣. دراسة **Al-Mudimigh (٢٠٠٧)**: وهي بعنوان: أثر إستراتيجية الإدارة الإلكترونية على البنوك التي تقدم الخدمات عبر الإنترنت. هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الأعمال الإلكترونية في البنوك التي تقدم الخدمات

البنكية عبر الانترنت، كما تهدف إلى تقييم نجاح نموذج إدارة الأعمال الإلكترونية وإستراتيجية الأعمال الإلكترونية المطبقة بواسطة سيتي بانك في الإمارات العربية المتحدة في تقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت. وتمت الدراسة من خلال دراسة السجل المالي للشركة وعدد الزبائن في أربع سنوات من عام ٢٠٠١ وحتى ٢٠٠٤م، ومن أهم نتائج البحث أن إستراتيجية إدارة الأعمال الإلكترونية متكاملة مع نموذج إدارة الأعمال الإلكترونية، ومن أهم التوصيات يجب العمل على تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، والتوسع في تطوير الاستراتيجيات المبنية على الإدارة الإلكترونية.

٤. دراسة نشيوات (٢٠١٤): وهي بعنوان: متطلبات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بهدف تحسين مستوى الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية للقطاع الحكومي الأردني).

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة الموارد البشرية بهدف تحسين الأداء الوظيفي، حيث يتم تطبيق هذه الدراسة على



عينة من القطاع الحكومي الأردني، وقد تم عمل استبيان موجه إلى المديرين والعاملين، وذلك بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة وفروضها، وقد تم تصميم الاستبيان بعد الاستعانة بالدراسات السابقة، وعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين لتحكيمها ومراجعتها وتحديد جوانب القصور، ومن أهم نتائج البحث توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالنسبة لمتغير الدرجة الوظيفية، ومن أهم التوصيات تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

### الجزء الثالث: منهجية البحث

#### أولاً: منهج البحث:

تعتمد الدراسة منهجية البحث الوصفي التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي سيتم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية للوقوف عند أهم الدراسات السابقة التي تشكل رافداً حيويًا في الدراسة. أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، سيتم إجراء البحث الاستطلاعي، وتحليل كافة البيانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، واعتماد استبانته مخصصة لهذه الدراسة.

#### ثانياً: مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (المدراء، المشرفين، الإداريين) والبالغ عددهم ٣٤٠ موظف في شركة الاتصالات و٢١٧ موظف في شركة جوال. كما بلغ عدد الموظفين الذكور في شركة الاتصالات ٣٠٢ موظف والإناث ٣٨ موظفة، كما بلغ عدد الموظفين الذكور في جوال ١٧٧ والإناث ٤٠ موظفة.



### ثالثاً: عينة البحث:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الطبقية العشوائية ومن مختلف المستويات الإدارية (مدراء، مشرفين، عاملين)، حيث أن جميع المستويات تتعامل مع الإدارة الإلكترونية، كما بلغ حجم عينة الدراسة ٢٣٢ مفردة توزعت على شركتي الاتصالات وجوال، توزعت على الاتصالات وجوال، وذلك من خلال مراجعة المعايير الإحصائية المعتمدة لإيجاد العينة الملائمة لذلك فإن حجم العينة المناسب يجب أن يساوي على الأقل ٢٣٢ مفردة للعاملين، حيث تم توزيع ٢٣٢ استبانة على أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، وتم استرداد ٢١٠ استبانة منها ١٤٥ استبانة من الاتصالات و ٦٥ استبانة من جوال.

### رابعاً: أداة البحث:

تم إعداد قائمة استقصاء موجهة إلى الموظفين العاملين في شركات الاتصالات، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة.

### خامساً: صدق وثبات الاستبانة:

#### ١. صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (١٧) محكماً، مختصين في مجال إدارة الأعمال، والجودة، والإحصاء، ومناهج البحث العلمي، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح، والإرشاد، وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة، وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.



## ٢. صدق الاستبانة:

أجرى الباحث اختبارات صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة: وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها ٣٠ مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة على النحو التالي:  
استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات، وقد تبين أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن الباحث على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

## الجزء الرابع: نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

يتضمن هذا الجزء عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات وأسئلة البحث، واستعراض نتائج الاستبانة التي توصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات البحث.

### أولاً: تحليل فقرات الاستبانة:

تحليل فقرات أبعاد الإدارة الإلكترونية.



جدول (٢)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل من فقرات مجال  
أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	يوجد للشركة خطة تشغيلية ملائمة	3.93	78.63	15.70	*0.000	3
٢	تتمتع الشركة بإجراءات إدارية	3.02	60.04	14.55	*0.0٢0	7
٣	تعمل الشركة وفق نظام إداري ملائم	3.62	72.33	8.43	*0.000	5
٤	تتمتع الشركة بهيكل تنظيمي ملائم	3.51	70.23	13.65	*0.000	6
٥	تدعم الإدارة العليا تطبيق الإدارة	4.21	84.24	14.21	*0.000	1
٦	توفر الشركة منهجية لمشاركة ذوي العلاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.78	75.66	12.90	*0.000	4
٧	تتمتع الشركة بوجود بنظام رقابي	4.07	81.44	15.80	*0.000	2
٨	جميع فقرات المجال (الأبعاد الإدارية)	3.73	74.7	16.47	*0.000	
١	يتوفر لدى الشركة فريق عمل متخصص لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.76	75.22	16.23	*0.000	2
٢	يتم التحليل الوظيفي للوظائف بما يتلاءم وبيئة العمل الإلكترونية	3.42	68.48	9.45	*0.000	3
٣	يتم استقطاب كفاءات متخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية لمعالجة	3.27	65.49	5.61	*0.000	4
٤	يتم تدريب العاملين على الوسائل التقنية وفق احتياجاتهم الوظيفية.	2.92	58.44	0.88	*0.020	6
٥	توفر الشركة نظام تحفيزي للعاملين المتميزين في الإدارة الإلكترونية.	3.04	60.88	2.61	*0.000	5



درجة توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة  
أيمن أحمد إبراهيم العمري

1	*0.000	15.61	84.05	4.20	لدى الشركة خطة مالية لتطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية.	٦
	*0.000	10.83	68.76	3.43	<b>جميع فقرات المجال (الموارد)</b>	٧
6	*0.000	6.23	60.14	3.07	تسمح البيئة السياسية في قطاع غزة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	١
4	*0.000	9.45	68.48	3.42	تسمح الظروف الاقتصادية للزبائن من الاستفادة من الوسائل الإلكترونية.	٢
5	*0.000	5.61	65.49	3.27	تتوافر البيئة القانونية والتشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	٣
3	*0.000	14.33	72.15	3.61	توفر البيئة الإلكترونية انتقال أمن	٤
2	*0.000	٥.٣١	72.41	3.62	لدى الزبائن القدرة والقبول للتعامل مع الموقع الإلكتروني للشركة.	٥
1	*0.000	15.61	83.02	4.15	يتوفر لدى الشركة بنية تحتية تقنية تلي احتياجات المستخدمين	٦
	*0.000	10.83	70.28	3.52	<b>جميع فقرات المجال (الأبعاد البيئية)</b>	٧
4	*0.000	13.17	72.75	3.64	تتوفر أجهزة الحاسب والطابعات الملائمة لإنجاز العمل المطلوب.	١
3	*0.000	14.18	73.19	3.66	تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل من حيث السرعة والكفاءة.	٢
11	*0.000	4.45	58.23	2.91	نادراً ما يحدث انقطاع في الشبكة	٣
1	*0.000	14.23	82.05	4.10	تتوفر لدى الشركة تقنيات اتصال حديثة وذات كفاءة عالية.	٤
2	*0.000	13.94	74.01	3.70	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل من حيث سهولة	٥
9	*0.000	5.88	65.92	3.30	توفر البرامج المعلومات بالدقة المناسبة	٦
8	*0.000	4.25	68.37	3.42	توفر البرامج جميع المعلومات الملائمة لسرعة اتخاذ القرارات.	٧
5	*0.000	9.06	69.35	3.47	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل	٨



10	*0.000	11.01	60.41	3.02	يشترك العاملون في الشركة في تصميم النظام وتطويره.	٩.
6	*0.000	9.06	69.13	3.46	يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية للبيانات في أماكن آمنة.	١٠.
7	*0.000	8.61	69.04	3.45	يتوفر لدى الشركة برامج متطورة تحمي أمن وسرية المعلومات.	١١.
	*0.000	١١.82	69.31	3.46	<b>جميع فقرات المجال (الأبعاد التقنية)</b>	
2	*0.000	13.17	72.75	3.64	تعمل الشركة على تطوير مهارات وشخصيات الموظفين في العمل.	١.
1	*0.000	14.18	80.15	4.06	يكتسب الموظف مهارات جديدة من خلال تقليد السلوك المميز للموظفين	٢.
3	*0.000	11.01	70.57	3.53	يتنازل المدراء عن جزء من الصلاحيات على البرامج لصالح	٣.
5	*0.000	9.06	60.23	3.01	تمنح الإدارة حرية وفرصة للموظفين لاتخاذ قراراتهم دون قيود أو قوانين	٤.
4	*0.000	8.61	69.04	3.45	توفر الشركة البرامج التي تعمل على تنمية السلوك الإبداعي لدى الموظفين.	٥.
	*0.000	10.83	70.55	3.53	<b>جميع فقرات المجال (التمكين الإداري)</b>	

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي من جدول (٢) يمكن استخلاص ما يلي:

أ. من الملاحظ أن المتوسط الحسابي لمجال الأبعاد الإدارية يساوي ٣.٧٣ أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي ٧٤.٧٠%، قيمة اختبار الإشارة 16.74، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00، لذلك يعتبر مجال الأبعاد الإدارية للإدارة الإلكترونية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي ٣، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.



ب. من الملاحظ أن المتوسط الحسابي لمجال أبعاد الموارد المالية والبشرية للإدارة الإلكترونية يساوي 3.43 ، أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 68.76%، قيمة اختبار الإشارة 10.83 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، لذلك يعتبر مجال أبعاد الموارد المالية والبشرية للإدارة الإلكترونية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

ج. من الملاحظ أن المتوسط الحسابي لمجال 1 الأبعاد البيئية للإدارة الإلكترونية يساوي 3.52 ، أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 70.28% ، قيمة اختبار الإشارة 10.83 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، لذلك يعتبر مجال الأبعاد البيئية للإدارة الإلكترونية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

د. من الملاحظ أن المتوسط الحسابي لمجال الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية يساوي 3.46 ، أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 69.31% ، قيمة اختبار الإشارة 11.82 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.00 ، لذلك يعتبر مجال الأداء الوظيفي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

هـ. من الملاحظ أن المتوسط الحسابي لمجال التمكين الإداري للإدارة الإلكترونية يساوي 3.53 ، أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 70.55% ، قيمة اختبار الإشارة 10.83 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.)



تساوي 0.00، ذلك يعتبر مجال الأداء الوظيفي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

١. الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الشخصية الآتية (الجنس- العمر-المستوى التعليمي - الدرجة الوظيفية).

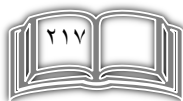
تم استخدام اختبار "التباين الأحادي" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر، كما تم استخدام اختبار t لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 2 متوسطات.

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية" تعزى إلى الجنس.

جدول رقم (3)

نتائج اختبار التباين "t" -فئة الجنس

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.202	0.911	3.25	3.50	الأبعاد الإدارية للإدارة الإلكترونية.
0.079	0.652	3.23	3.87	موارد الشركة المالية والبشرية



				اللازمة للإدارة الإلكترونية.
0.070	0.772	3.12	3.62	الأبعاد البيئية للإدارة الإلكترونية.
0.02	0.665	3.31	3.52	الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية.
0.071	0.754	3.53	3.71	التمكين الإداري للإدارة الإلكترونية.
<b>0.080</b>	<b>0.775</b>	<b>3.02</b>	<b>3.51</b>	<b>أبعاد الإدارة الإلكترونية</b>

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (٣) تبين أن جميع مجالات أبعاد الإدارة الإلكترونية ماعدا الأبعاد التقنية، كان مستوى الدلالة أكبر من ٠.٠٥ ومنه الموافقة على فرضية العدم، " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات الباحثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية تعزى إلى فئة الجنس"، وهو ما يفسره الباحث عدم تمييز الشركات لجنس الموظف في التعامل الإداري والتنظيمي.

أما الأبعاد التقنية فكان مستوى الدلالة الإحصائية ٠.٠٠٢ وهي أقل من 0.05، ومنه رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهي " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات الباحثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية تعزى إلى فئة الجنس"، وكان المتوسط الحسابي للذكور أعلى منه للإناث، وفسر الباحث ذلك بقدرة الموظف "الذكر" بالتعامل مع الأبعاد التقنية بكفاءة أكبر من الإناث، وكذلك للطبيعة المجتمعية وقدرة الذكور على أخذ دورات خارجية بصورة أكبر من الإناث.

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات الباحثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية" تعزى إلى العمر.



يوضح جدول (٤) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من المجالات " الأبعاد التقنية"، " الموارد المالية والبشرية"، "أبعاد الإدارة الإلكترونية"، كانت أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية " تعزى إلى العمر"، حيث يعزو الباحث هذه الفروق إلى أن الشباب أكثر قدرة على التدريب والاستفادة من التقنيات والبرامج الحديثة، حيث أن الموظفين ذوي الأعمار الصغيرة يمتازون بحداثة العلم وسرعة التعلم، وكذلك القدرة على تحقيق التميز والإبداع في العمل.

أما بالنسبة إلى مجالات " الأبعاد البيئية"، " الأبعاد الإدارية"، "التمكين الإداري" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية " تعزى إلى العمر".

ويعزو الباحث أن الإدارة العليا تتعامل مع جميع الأعمار كلاً حسب موقعه الوظيفي وليس حسب العمر، وكذلك التعامل إدارياً، وتمكين العاملين يكون حسب الموقع الوظيفي أيضاً، كما بالنسبة للأبعاد البيئية فبيئة العمل التي يعمل بها الموظفون واحدة ولا تتأثر بعمر الموظف.

#### جدول رقم (٤)

#### نتائج اختبار "التباين الأحادي" - فئة العمر

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أقل من ٢٥ سنة	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٤٥ سنة فأكثر	
0.142	0.662	3.4	3.10	3.21	3.45	الأبعاد الإدارية للإدارة الإلكترونية.



0.001	0.221	3.72	3.13	3.43	3.01	موارد الشركة المالية والبشرية اللازمة للإدارة الإلكترونية.
0.070	0.623	3.42	3.21	3.62	3.93	الأبعاد البنئية للإدارة الإلكترونية.
0.002	0.723	3.٦2	3.42	3.12	3.٠2	الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية.
0.١01	0.751	3.21	3.12	3.22	3.71	التمكين الإداري للإدارة الإلكترونية.
<b>0.000</b>	<b>0.921</b>	<b>3.62</b>	<b>3.33</b>	<b>3.42</b>	<b>3.12</b>	<b>أبعاد الإدارة الإلكترونية</b>

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (٤) تبين أنه بالنسبة لكل من المجالات أبعاد الإدارة الإلكترونية ومقومات التميز الإداري، كان المتوسط الحسابي لتصورات المبحوثين أكبر للفئة العمرية ٢٥ سنة فأقل، هذا يعني أن درجة الموافقة حول تلك المجالات كانت أكبر لدى الفئة العمرية ٢٥ سنة فأقل وهذا يؤكد ما تم تفسيره سابقاً.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية " تعزى إلى المستوى العلمي.

يوضح جدول (5) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل المجالات كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول هذه المجالات تعزى إلى المستوى العلمي"، ويعزو الباحث ذلك إلى أنه يتم تطوير وصيانة وتوفير أبعاد الإدارة الإلكترونية من خلال شركة متخصصة خارجية، كما يتم متابعة تشغيل الأنظمة عن بعد وهذا لا يحتاج إلى مستوى علمي من قبل الموظفين، وأن موظفي الشركة يكون مستوى وظيفتهم



وأدائهم وتعاملهم مع الإدارة الإلكترونية كلٌ حسب مستواه العلمي، فبالتالي لا أثر للمستوى العلمي على تصورات المبحوثين لهذه المجالات.

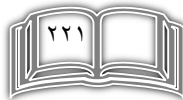
### جدول رقم (٥)

#### نتائج اختبار "التباين الأحادي" - فئة المستوى التعليمي

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		توجيهي فأقل	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا	
0.112	0.952	2.85	3.35	3.15	3.22	الأبعاد الإدارية للإدارة الإلكترونية.
0.093	0.651	3.12	3.03	3.53	3.57	موارد الشركة المالية والبشرية اللازمة للإدارة الإلكترونية.
0.082	0.666	2.95	3.61	3.22	3.22	الأبعاد البيئية للإدارة الإلكترونية.
0.902	0.852	3.23	2.91	3.21	3.42	الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية.
0.121	0.785	3.52	3.52	3.21	3.51	التمكين الإداري للإدارة الإلكترونية.
<b>0.092</b>	<b>0.921</b>	<b>3.11</b>	<b>3.32</b>	<b>3.42</b>	<b>3.31</b>	<b>أبعاد الإدارة الإلكترونية</b>

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات الفلسطينية " تعزى إلى المستوى الوظيفي

يوضح جدول (6) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لكل من المجالات " الأبعاد التقنية"، "الموارد البشرية والمالية"، "التمكين الإداري"، "أبعاد الإدارة





الإلكترونية" كانت أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول هذه المجالات تعزى إلى المستوى الوظيفي، حيث يختلف احتياج الموظفين للمعلومات حسب المستوى الوظيفي، بحيث يحتاج المدراء إلى تقارير ومعلومات أدق وأكثر من المستويات الدنيا بالتالي تصوراتهم عن الأبعاد التقنية والموارد البشرية والمالية مختلفة.

كما أن موظفي المستويات الوظيفية العليا أقر على الحصول على المعلومات من جميع المستويات الوظيفية الدنيا، وكذلك أقر على جلب الدعم المالي والتدريب فبالتالي تصوراتهم لمقومات التميز الإداري مختلفة أيضاً، وبشكل عام تصوراتهم لأبعاد الإدارة الإلكترونية تختلف عن تصورات المستويات الوظيفية الدنيا.

أما بالنسبة لكل من المجالات "الأبعاد البيئية" و " الأبعاد الإدارية" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول هذه المجالات تعزى إلى المستوى الوظيفي.

### جدول رقم (٦)

#### نتائج إختبار "التباين الأحادي" - المستوى الوظيفي

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		الإداريين	المشرفين	المدراء	
0.070	0.881	3.12	3.1٤	3.61	الأبعاد الإدارية
0.٠٠0	0.541	3.01	3.53	3.67	موارد الشركة المالية والبشرية اللازمة للإدارة الإلكترونية.



0.070	0.951	3.31	3.52	3.62	الأبعاد البيئية
0.002	0.841	2.95	3.21	3.82	الأبعاد التقنية
0.001	0.741	3.02	3.2	3.51	التمكين الإداري
<b>0.001</b>	<b>0.881</b>	<b>3.10</b>	<b>3.12</b>	<b>3.61</b>	<b>أبعاد الإدارة الإلكترونية</b>

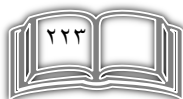
المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (6) تبين أنه لكل من المجالات " الأبعاد التقنية"، "الموارد البشرية والمالية"، " التمكين الإداري"، و"أبعاد الإدارة الإلكترونية" كان المتوسط الحسابي لتصورات المبحوثين أكبر للمستوى الوظيفي من فئة "إدارة عليا" من المتوسط الحسابي لباقي مجالات الدراسة الأخرى، هذا يعني أن درجة الموافقة حول " أبعاد الإدارة الإلكترونية" كانت أكبر لدى المبحوثين من المستوى الوظيفي فئة "إدارة عليا".

## ٢- الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول ترتيب أبعاد الإدارة الإلكترونية وذلك باختلاف الشركة المبحوثة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول ترتيب أبعاد الإدارة الإلكترونية وذلك باختلاف الشركة المبحوثة، والنتائج مبينة في الجدول رقم (7).



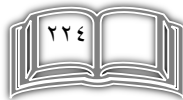
## جدول رقم (٧)

اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات استجابات  
المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية تبعاً للشركة المبحوثة

الدلالة الإحصائية	قيمة F	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الشركة
0.00	35.58	6.52	63.14	شركة الاتصالات
		8.62	73.14	شركة جوال
		7.55	68.14	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي

من النتائج الموضحة في الجدول (7) يتضح أنه تم رفض الفرض العدم وقبول  
الفرض البديل حيث اتضح أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين  
حول أبعاد الإدارة الإلكترونية تعزى إلى الشركة المبحوثة حيث بلغت الدلالة  
الإحصائية  $\alpha \leq 0.05$  وهذا يعني أن هناك فروق واضحة بين متوسطات آراء  
المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية تعزى إلى الشركة المبحوثة وكانت الأفضل  
في شركة جوال بوزن نسبي ٧٣.١٤ %.



## الجزء الخامس: النتائج والتوصيات

### أولاً: النتائج :

1. تتمتع شركات الاتصالات في قطاع غزة بمستوى متوسط لأبعاد الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بنسبة (70.55%).
2. كان ترتيب أبعاد الإدارة الإلكترونية كانت كالتالي:(الأبعاد الإدارية، التمكين الإداري، الأبعاد البيئية، الأبعاد التقنية، الموارد المالية والبشرية).
3. تتمتع شركات الاتصالات في قطاع غزة بمستوى أقل من متوسط لأبعاد الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العملاء بنسبة (60.41%).
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول أبعاد الإدارة الإلكترونية تعزى للشركة المبحوثة، حيث هناك اختلاف لمتوسطات استجابة الموظفين باختلاف الشركة المبحوثة.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الشخصية الآتية (الجنس، العمر) ، ولا توجد فروق للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي).



### ثانياً: التوصيات:

1. ضرورة إشراك العاملين في عملية تصميم برامج الشركة وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في الشركة.
2. ضرورة توعية العاملين بأهمية أبعاد الإدارة الإلكترونية، لما لها من أهمية في تسيير أعمال الشركة، ورفع كفاءة أداء العمل، ومساعدة الشركة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للزبائن.
3. الاهتمام بتوفير شبكات حديثة تمتاز بسرعة الاتصال، والعمل على حل مشكلة الانقطاع في الشبكة التي جاءت ضمن نتائج الدراسة.
4. ضرورة تعزيز اهتمام إدارة الشركة بجميع أبعاد الإدارة الإلكترونية كونها متغير هام يساهم في تحسين أداء العاملين.
5. تطوير الأبعاد البشرية ويتمثل ذلك في تدريب العاملين على تطبيقات الحاسب الآلي الذي يعتبر مطلباً أساسياً للتعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.
6. ضرورة التمكين الإداري للعاملين ومشاركتهم السلطة والمسئولية في جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية.
7. توسيع نطاق الدراسة ليشمل دراسة أبعاد الإدارة الإلكترونية من جوانب أكثر تحدياً في قطاعات أخرى من قطاعات الاقتصاد الفلسطيني.



### المراجع:

١. بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، ط١، (2005).
٢. ربحي مصطفى عليان، البنية الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، (٢٠١٢).
٣. زيدان نشيوات، متطلبات تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بهدف تحسين مستوى الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية للقطاع الحكومي الأردني)، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر، (٢٠١٤).
٤. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقات العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، (2005).
٥. سهير حافظ ماضي، واقع الأداء المهني لمديري المدارس الحكومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأزهر، غزة. (٢٠١١).
٦. سيد جاد الرب، استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء والأطر المنهجية والتطبيقات العملية، مكتبة دار السحاب، ط١، القاهرة، (٢٠٠٩).
٧. عبد الحميد المغربي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط، المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، جامعة المنصورة، (٢٠٠٤).
٨. عبد الماجد العالول، مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، (٢٠١١).
٩. فيصل بن مصطفى الجابري، "تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظف في الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، (٢٠٠٩).
١٠. محمد الهادي، المنظمة الرقمية في عالم متغير، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر العربي الأول لتكنولوجيا المعلومات والإدارة، الأردن، (2004).
١١. محمد حربي، القيادة المتفوقة وصناعة التغيير، دولة الإمارات العربية المتحدة، (٢٠١٠).
١٢. محمد نور برهان، أنظمة المعلومات الإدارية، جامعة القدس المفتوحة، عمان، (٢٠٠٩).



١٣. موقع حكومة دبي، معلومات عن حكومة دبي الإلكترونية، (٢٠٠٧).  
<http://www.dubai.ae>
١٤. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (2009).
15. Abdullah Al-Mudimigh, **E-Business Strategy in an Online Banking Services: A Case Study**, Journal of Internet Banking and Commerce, vol12, No1, (2007).
16. CHARLES R. RIEGER, **E-Business: From Evolution to Revolution**, HANDBOOK OF BUSINESS STRATEGY,(2007).
17. Heeks, Richard, "E-government for Development", University of Manchester, UK, (2004).
18. Huthaifa Ali Ellatif, Sammani Ahmed, E-Management: Configuration, Functions and Role in Improving Performance. of Arab Institutions and Organization, **International Journal of Computer Applications**, Vol(80), No(6), (2013).
19. Johnston David & others, "Does e-Business Matter to SMEs?", **Journal of Small Business Management**, Vol(45), Issue 3, EBSCO - Business Source Complete, (2007).
20. Lau, Edwin, "Challenges for E-Government Development", **5th Global Forum on Re-Inventing Government**, Mexico City, Mexico, (2003).

