



أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية دراسة ميدانية على شركة يمن موبايل نموذجاً

قدم هذا المشروع لاستكمال متطلبات درجة البكالوريوس من الجامعة الإماراتية الدولية
كلية العلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال دولية

إعداد الطلبة:

محمد وجية محمد الشامي

محمد مراد محمد محمد محرم

عبد القادر عبد الله احمد القطف

الحسن محمد محمد القديمي

احمد محمد محمد نجاد

علي خالد علي العجي

أسامة محمد عبد الله النجار

أدهم فواز يحيى النجار

عصام عزيز طاهر المريسي

إشراف الدكتور :

د. محمد الرحبي

2024\1445م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

صدق الله العظيم

[سورة التوبة الآية: 105]

صفحه اقرار المشروع من المشرف

(Supervisor signature page)

أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية

دراسة ميدانية على شركة يمن موبايل نموذجاً

تم الاشراف على هذا المشروع من قبلنا , والمقدم لاستكمال متطلبات
الحصول على درجه البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال دولية

قسم العلوم الادارية والمالية

كلية العلوم الادارية والمالية

الجامعة الاماراتية الدولية

اسم المشرف : د. محمد الرحبي

التوقيع

2024

صفحة اقرار المشروع من الطلبة
(students signature page)

أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية
دراسة ميدانية على شركة يمن موبايل نموذجاً

نحن الطلبة الموقعين ادناه. نقر انه تم انجاز هذا المشروع من قبلنا
وبجهد ذاتي منا وبمساعدة المشرف

والمقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس
في تخصص إدارة الأعمال دولية قسم العلوم الادارية والمالية
كلية العلوم الادارية والمالية
الجامعة الاماراتية الدولية

م	اسم الطالب	التوقيع
1.	محمد مراد محمد محمد محرم	
2.	محمد وجية محمد الشامي	
3.	احمد محمد محمد نجاد	
4.	أدهم فواز يحيى النجار	
5.	أسامة محمد عبدالله النجار	
6.	علي خالد علي العجي	
7.	عبد القادر عبد الله احمد القطف	
8.	عصام عزيز طاهر المريسي	
9.	الحسن محمد محمد القديمي	

2024

الإهداء

إلى من نحمل أسمائهم بكل فخر، والذي ربونا وعلمونا

إلى سندنا ومن قاموا بتذليل الصعاب والعقبات أمامنا لكي نصل إلى هذه المحطة

(آباءنا الأعزاء) حفظهم الله ورعاهم

إلى أعظم نعمة أنعم الله علينا بها بعد الإسلام

إلى التي رعت وربت وعاونت وشجعت ونصحت

إلى ينبوع الصبر والتفأول والأمل، إلى من نرجو رضاها بعد رضى الله ورسول

((أمهاتنا الغاليات)) حفظهن الله

إلى سندنا وقوتنا ومن نرفع رؤوسنا بهم

(إخواننا وأخواتنا)

الذي كانوا داعمين لنا طول فترة الدراسة

إليكم جميعاً نهدي لكم ثمرة هذا البحث

الباحثون،،،

شكر وعرفان

الحمد لله الذي يقول الحق وهو يهدي السبيل، والصلاة والسلام على نبينا محمد الصادق الأمين، خاتم النبيين وإمام المرسلين، جدد الله به رسالة السماء، وأحيا ببعثه سنن الأنبياء

ونشر بدعواته آيات الهداية، واتم به مكارم الأخلاق.

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نشكر كل من له فضل علينا بعد الله سبحانه وتعالى

ونبدأ بالشكر الجزيل للعميد الدكتور/ محمد الكهالي

ونشكر الدكتور/ محمد الرحبي لقبوله الإشراف على هذا البحث، فهو صاحب العلم الوفير والنفس الطويل، والذي لم يبخل علينا من فيض علمه وكريم خلقه، فوجدنا منه العطاء الوافر، والتوجيه الرشيد ورحابه الصدر، فقد كان لتوجيهاته القيمة، وآرائه السديدة الأثر الكبير في تعديل مسار البحث نحو الأفضل ندعو الله أن يجزيه أفضل الجزاء

كما نشكر إدارة وموظفي جامعتنا

ونخص منهم أعضاء هيئة التدريس في قسم إدارة أعمال دولية

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى إدارة وموظفي شركة يمن موبايل في العاصمة صنعاء

على تعاونهم معنا أثناء النزول الميداني

والشكر موصول إلى كل من وقف إلى جانبنا وساعدنا في هذا العمل

ولو بالدعاء بالتوفيق

شكراً لكم جميعاً،،،

الباحثون،،،

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
II	البسملة
III	الآية الكريمة
IV	إقرار المشروع من الطلاب
V	إقرار المشروع من المشرف
VI	الإهداء
VII	شكر وتقدير
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
XII	الملخص باللغة العربية
XIII	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للبحث والدراسات السابقة
2	1 الإطار العام للبحث
2	2 المقدمة
3	3 مشكلة البحث
4	4 أهداف البحث
4	5 فرضيات البحث
5	6 أهمية البحث
6	7 نموذج البحث
7	8 التعريف المتغيرات البحث
8	9 حدود البحث
8	10 هيكل البحث
9	11 مصادر جمع البيانات والمعلومات
9	12 الدراسات السابقة

17	الفصل الثاني: الإطار النظري للإدارة الالكترونية والريادة المؤسسية وعلاقة الإدارة الالكترونية والريادة المؤسسية	
19	الإدارة الالكترونية	2.1.
19	التطور التاريخي للإدارة الالكترونية	2.1.1.
20	مفهوم الإدارة الالكترونية	2.1.2.
21	أهمية الإدارة الالكترونية	2.1.3.
22	أهداف الإدارة الالكترونية	2.1.4.
23	المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدية والالكترونية	2.1.5.
24	مبادئ الإدارة الالكترونية	2.1.6.
24	خصائص الإدارة الالكترونية	2.1.7.
25	فوائد الإدارة الالكترونية	2.1.8.
26	مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية	2.1.9.
27	خطوات تطبيق الادرة الالكترونية	2.1.10.
28	متطلبات الإدارة الالكترونية	2.1.11.
31	الريادة المؤسسية	2.2.
31	مفهوم الريادة المؤسسية	2.2.1.
32	أسباب التوجه للريادة المؤسسية	2.2.2.
33	مميزات الريادة المؤسسية	2.2.3.
34	أهداف الريادة المؤسسية	2.2.4.
34	أنواع الريادة المؤسسية	2.2.5.
35	مستويات الريادة المؤسسية	2.2.6.
36	علاقة بين الإدارة الالكترونية والريادة المؤسسية	2.3.
37	التعريف	2.3.1.
37	التركيز	2.3.2.
37	الأهداف	2.3.3.
37	التحديات	2.3.4.
38	النطاق	2.3.5.
40	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
42	نبذة عن شركة يمن موبايل	

46	إجراءات الدراسة الميدانية	3.1
47	منهج الدراسة	3.1.1
47	أداة الدراسة	3.1.2
48	مجتمع وعينة الدراسة	3.1.3
48	صدق وثبات أداة الدراسة	3.1.4
54	مقياس الدراسة	3.1.5
55	الأساليب الإحصائية المستخدمة	3.1.6
57	تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها	3.2
57	عرض وتحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة	3.2.1
61	عرض وتحليل البيانات الأساسية للدراسة	3.2.2
70	اختبار فرضيات الدراسة	3.2.3
79	النتائج	3.3
81	التوصيات	3.3.1
82	المراجع	
86	الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
48	الاستبانات الموزعة والمسترجعة والقبالة للتحليل	1.
49	معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقافة الالكترونية بالمجموع الكلي	2.
50	معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الخدمات الالكترونية بالمجموع الكلي	3.
50	معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد التخطيط الالكتروني بالمجموع الكلي	4.
51	معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الوثائق الالكترونية بالمجموع الكلي	5.
52	معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الريادة المؤسسية بالمجموع الكلي	6.
53	معامل ارتباط أبعاد محور القيادة الثقافية الالكترونية بالمجموع الكلي لعبارات المحور	7.
54	نتائج اختبار كورنوباخ الفا لقياس ثبات الأداة لمحوري الدراسة	8.
55	مقياس درجة الموافقة	9.
57	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقا للنوع الاجتماعي	10.
58	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا للعمر	11.
59	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي	12.
59	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقا للخبرة	13.

رقم الجدول	المحتوى	رقم الصفحة
14.	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقا للمسمى الوظيفي	60
15.	التحليل الإحصائي الوصفي على مستوى أبعاد الإدارة الالكترونية	62
16.	الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الثقافة الالكترونية	63
17.	الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الخدمات الالكترونية	65
18.	الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد التخطيط الالكتروني	66
19.	الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الوثائق الالكترونية	67
20.	الإحصاءات الوصفية لعبارات محور الريادة المؤسسية	68
21.	مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الأول	71
22.	مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الثاني	73
23.	مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الثالث	75
24.	مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الرابع	77
25.	نتائج اختبار فرضيات البحث	78

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي	57
2	توزيع العينة حسب العمر	58
3	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	59
4	توزيع العينة حسب الخبرة	60
5	توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	61
6	مستوى تطبيق ابعاد الادارة الالكترونية	62

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1	بعض جداول مخرجات التحليل الاحصائي لبيانات البحث	86
2	تحكيم الاستبانة	91
3	الاستبانة	96

الملخص باللغة العربية

ملخص البحث

هدف البحث الى التعرف على مستوى ممارسة الإدارة الالكترونية ومستوى الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل والتعرف على أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل، وقد تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة الاتصالات يمن موبايل تكونت عينة البحث من العاملين في شركة يمن موبايل الذي جرى اختيارهم بطريقة عشوائية. من عينة مكونة من (150) استبانة على كامل الموظفين في الشركة، وبعد عملية المتابعة في تعبئة الاستبيان فقد تم استرجاع عدد (120) استبانة جميعها صالحة وقابلة للتحليل كما تم معالجة البيانات بواسطة برنامج الحزم الإحصائية SPSS باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وفقاً لأهداف وفرضيات البحث، يؤثر تطبيق الثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق الثقافة الالكترونية فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية، يؤثر تطبيق الخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق الخدمات الالكترونية فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية، يؤثر تطبيق التخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق التخطيط الالكتروني فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية، يؤثر تطبيق الوثائق الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق الوثائق الالكتروني فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية.

Abstract

The aim of the research is to identify the extent of Electronic Management Practices and the extent of Corporate Entrepreneurship in Yemen Mobile Company and to understand the impact of electronic management on corporate entrepreneurship in Yemen Mobile Company. The research community consists of all employees in telecommunication companies at Yemen Mobile Company. The research sample consisted of employees at Yemen Mobile Company who were selected randomly. The sample consisted of 150 questionnaires distributed to all employees in the company. After the follow-up process in filling out the questionnaires, 120 of which were returned, all valid and analyzable. The data was processed by SPSS and by using appropriate statistical methods according to the research objectives and hypotheses. The study finds that the application of e-culture affects the achievement of corporate entrepreneurship, and any increase in the application of e-culture will increase the achievement of corporate entrepreneurship. Also, the study concludes that the application of e-services affects the achievement of corporate entrepreneurship, and any increase in the application of e-services will increase the achievement of corporate entrepreneurship as well as application of e-planning affects the achievement of corporate entrepreneurship, and any increase in the application of electronic planning will increase the achievement of corporate entrepreneurship. In addition, the study finds that the application of e-documentation affects the achievement of corporate entrepreneurship, and any increase in the application of e-documentation will contribute in achieving the corporate entrepreneurship.

الفصل الأول: الإطار العام للبحث والدراسات السابقة

(1) الإطار العام للبحث:

(2) مقدمة:

أن الدور الذي تقوم به الشركات وإدارتها في تنمية الريادة المؤسسية، ومواكبة التغيرات المتسارعة في عالم التكنولوجيا والانفجار المعرفي الحاصل في عالمنا المعاصر، الذي يتطلب وجود ريادة مؤسسية كفؤ، تسعى من خلاله الإدارة في الشركات إلى استخدام كافة الإمكانيات والموارد المتوفرة بالشكل الأمثل؛ من أجل الوصول إلى المخرجات المنشودة، وبما يحقق الريادة التي تسعى إليها الشركات باعتبارها مؤسسة تشكل إحدى اللبنة الأساسية في تطور المجتمع وتقدمه.

وقد برزت الريادة المؤسسية كمدخل لتطوير الشركات، وهي أسلوب حديث يقوم على أن التركيز في الشركات يكون على أساس الابتكار كهدف للتطوير، حيث تتبنى الشركات خطة إستراتيجية وآليات تغيير تنقلها من وضع الركود إلى مصاف الشركات الرائدة في أهدافها ومخرجاتها. (القحطاني، 2015،

وتتلخص الريادة المؤسسية برفع مقدرة الشركات على إيجاد خدمات جديدة تنسم بالتفرد من خلال بناء مقدرات إبداعية، والبراعة في تشخيص الفرص البيئية والعمل على استغلالها والاستعداد للتعامل مع المخاطر التي قد ترافقها من أجل تحقيق النجاح والتفوق. (Fernbach,2020)

وكما أسهمت التغيرات التكنولوجية في إيجاد أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب التقليدي، بل إن تقنيات تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، قد أسهمت في تغيير مضامين العملية الإدارية التقليدية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة، وتنسيق، واتخاذ قرارات، فلم تعد تلك العمليات وتنفيذها يتم بالطرق التقليدية من الأعلى إلى الأسفل، وأسهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات كذلك في تقبل التطورات، واستثمار جميع الإمكانيات المادية، والبشرية، بأسرع وقت وبأقل تكلفة. (ياسين، 2005)

ومع ظهور تكنولوجيا الإنترنت، وتطور تقنية الشبكات والانتشار الواسع والسريع لتطبيقات الأعمال على شبكة الإنترنت التي رافقها انبثاق نماذج الأعمال الإلكترونية، ونضج مفهوم تكنولوجيا المعلومات، ونظم الإدارة الإلكترونية، فإن دمج تنظم المعلومات الإدارية مع أنشطة الأعمال الإلكترونية، وأصبحت تلك النظم منظومات لا غنى عنها للتحويل من أنموذج الأعمال التقليدي إلى نماذج الأعمال الإلكترونية. (ياسين، 2006)

وتمثل التنمية المعلوماتية، الخيار الحيوي الأمثل للتخطيط المستقبلي وتحقيق الأهداف، إذ لم يعد ثمة مجال للشك في ضرورة العمل الدؤوب للتحويل إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. فقد تغيرت السنوات الخمس الأخيرة الكثير من المفاهيم التي تحكم عمل المديرين، كتفويض الصلاحيات، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والتي تنقلهم إلى إدارة التغيير المستمر، التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتكنولوجيا عصر المعلومات، والتقنية الإلكترونية الحديثة. (Berre, 2001)

يمثل قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في اليمن مكوناً أساسياً من مكونات البنية التحتية الوطنية، فله دور مهم في النمو الاقتصادي؛ إذا يعد القطاع أحد أهم المصادر الإيادية للدولة بعد قطاع النفط، كما يسهم في توفير عدد من فرص العمل المهمة المباشرة وغير المباشرة من خلال ارتباطه بقطاعات أخرى في الاقتصاد الوطني. (منصور، 2021)

(3) مشكلة البحث:

تعمل المنظمات في بلادنا في ظل بيئة متغيرة ومعقدة ومما جعل هذه المنظمات تقوم باتخاذ قراراتها في حالة عدم التأكد والمخاطرة، فانعكس هذا الوضع سلباً على جميع القطاعات الخدمية لاسيما قطاع المواصلات، ولهذا كان إلزاماً على شركات الاتصالات حتى تستطيع أن تتخذ قرارات إدارية سليمة إن تبدى أهمية كبيرة بالإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالريادة المؤسسية والتي من خلالها تستطيع الإبداع والابتكار، وفقاً لما سبق يمكن صياغة المشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي: "ما أثر الإدارة الإلكترونية في الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل؟" ويتفرع التساؤلات الآتية:

- ما مستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات يمن موبايل؟
- ما مستوى ممارسة عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل؟
- ما أثر (الثقافة الإلكترونية) في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل؟
- ما أثر (التخطيط الإلكتروني) في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل؟
- ما أثر (الوثائق الإلكترونية) في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل؟
- ما أثر (الخدمات الإلكترونية) في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل؟

(4) أهداف البحث:

- هدف البحث أثر الإدارة الالكترونية في الريادة المؤسسية وتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:
- 1- معرفة مستوى ممارسة الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.
 - 2- التعرف ممارسة الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.
 - 3- التعرف على دور بعد الثقافة الالكترونية على عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.
 - 4- التعرف على أثر بعد التخطيط الالكتروني على عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.
 - 5- التعرف على أثر بعد الوثائق الالكترونية على عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.
 - 6- التعرف على أثر بعد الخدمات الالكترونية على عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

(5) فرضيات البحث:

توافقاً مع أهداف البحث واختياراً لا نموذجيه فقد اعتمد البحث الفرضية الرئيسية والفرعية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

وتتنبق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الثقافة الالكترونية في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء التخطيط الالكتروني في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الوثائق الالكترونية في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الخدمات الالكترونية في عملية الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

(6) أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال الموضوع الذي يتناوله البحث وهو أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية، حيث تتجسد أهمية البحث في جانبين هما:

الأهمية العلمية:

1. شحة الدراسات المحلية والعربية والعالمية المتعلقة بأثر الإدارة الالكترونية في الريادة المؤسسية (بحسب علم الطلبة).
2. شحة الدراسات المحلية المرتبطة بشركة الاتصالات كمجتمع الموضوع في الريادة المؤسسية الموضوع الإدارة الالكترونية (بحسب علم الطلبة).

الأهمية العملية:

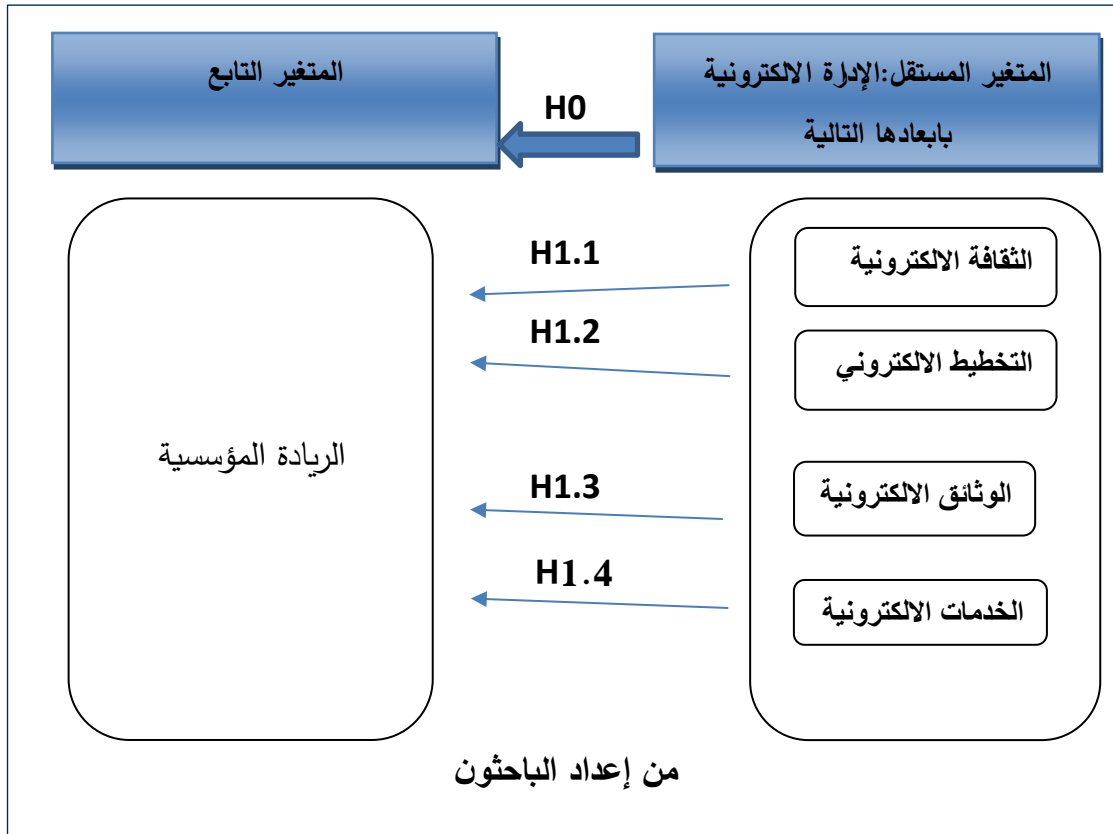
1. توضيح الأثر الذي تسببه الإدارة الالكترونية في تحقيق الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.
2. إظهار الى أي مدى في الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات متحققة بحسب علم الطلبة.

7) نموذج البحث:

يسعى هذا البحث إلى قياس أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية، وبالعودة إلى الدراسات السابقة التي أطلع عليها الباحثون والمتعلقة بموضوع البحث فإنه قد تبين من حيث تناولها أبعاد من المتغير المستقل أشكال التالي يوضح المتغيرات البحث وأبعاده:

المتغير التابع: تمثل في الريادة المؤسسية.

المتغير المستقل: تمثل في أبعاد الإدارة الالكترونية، حيث حاول هذا البحث أن يبرز أهم الأبعاد التي تطرقت إليها الدراسات السابقة ذات العلاقة، والتي تخدم هذا البحث، حيث تم اعتماد أربعة أبعاد رئيسية تمثل أبعاد الإدارة الالكترونية وهي: (الثقافة الالكترونية، التخطيط الالكتروني، الوثائق الالكترونية، الخدمات الالكترونية)



شكل (1) نموذج البحث

شكل (2) جدول التكرارات المتغيرات

م	الدراسات المتغيرات	بسام 2021	بلوناس جديان 2016	نجم 2017،	عبدالدايم بن بيه 2018	عبد العزيز 2014	بوساحة 2016	حسام 2018	سنة 2016
1	الإدارة الالكترونية			*	*		*		*
2	الريادة المؤسسية	*	*			*		*	

(8) التعريف لمتغيرات البحث:

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الحالي:

الإدارة الالكترونية: الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحسين الأداء الإداري وتغيير أساليب العمل وطرق تقديم الخدمات للمعنيين باستخدام الحواسيب ونظم المعلومات والشبكات المحلية LAN لإدارة العمل. (الصيرفي، 2009)

استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل المواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. (مرزوقي، 2017)

تحويل مجموعة الأعمال والأنشطة الإدارية التقليدية المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والاتصال والتوجيه والرقابة إلى أعمال إلكترونية، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة، لتحقيق الأهداف المرجوة.

الريادة المؤسسية: النشاط الريادي الذي يأتي من مؤسسة قائمة من قبل أفراد داخل هذه المؤسسة، ويسعى لتطوير وإبداع أساليب وأفكار عمل جديدة تحقق للمؤسسة أهدافها في الربح والتميز السوقي. (الأشول، 2021)

هي أن يعمل الموظف داخل المنظمة بدور رائد الأعمال. وذلك يشمل محاولة إنتاج منتجات أو استحداث طرق جديدة لزيادة الدخل داخل المنظمة أو التوسع بشكل عام، من خلال استخدام خطوات وإجراءات جريئة ومبتكرة لصالح المنظمة.

(9) حدود البحث:

1. الحدود الموضوعية:

اقتصرت البحث على موضوعه المتمثل ب الإدارة الالكترونية (الثقافة الالكترونية، التخطيط الالكتروني، الوثائق الالكترونية، الخدمات الالكترونية) وأثرها على الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

2. الحدود المكانية:

اتساقا مع مشكلة البحث وأهدافه فسيتم دراسة أثر الإدارة الالكترونية في الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.

3. الحدود البشرية:

الحدود البشرية: اقتصر عينة البحث على عدد من المدراء ورؤساء الأقسام والإفراد وذوي الخبرة في شركات الاتصالات محل البحث.

(10) هيكل البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث والدراسات السابقة:

الفصل الثاني: الإطار النظري:

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية.

المبحث الثاني: الريادة المؤسسية.

المبحث الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بالريادة المؤسسية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الثالث: النتائج، التوصيات.

(11) مصادر جمع البيانات والمعلومات:

1- المصادر الثانوية:

اعتمد الباحثون على المصادر التالية لإثراء الجانب النظري:

1. الكتب والمراجع العلمية الأجنبية المتعلقة بموضوع البحث ومتغيراته.
2. الدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناول موضوع البحث، والبحث، والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

2- المصادر الأولية:

سيتم بالاعتماد على استبيان كأداة رئيسية في جمع بيانات للبحث سوف توزع على عدد من المديرين ورؤساء الأقسام والأفراد ذوي الخبرة في الشركات المدروسة.

(12) الدراسات السابقة

يتناول هذا المبحث استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث ضمن محورين الأول الدراسات العربية، إما الثاني فيتضمن الدراسات الأجنبية، ومن ثم مناقشة تلك الدراسات وبيان مجالات الاستفادة منها في البحث الحالي وأخيرا تشخيص ما يميز هذا البحث عن الدراسات السابقة.

الدراسات العربية:

(1) (علي، نصرت، 2022) (تأثير استخدام التقنيات الالكترونية الحديثة على الإفصاح المحاسبي في الوحدات الاقتصادية دراسة تحليلية لآراء عينة من الأكاديميين ومراقبي الحسابات في مدينة أربيل)

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام التقنيات الالكترونية الحديثة على الإفصاح المحاسبي، وذلك من خلال توضيح مفهوم التقنيات الالكترونية الحديثة، ومعرفة تأثير استخدام التقنيات الالكترونية الحديثة على نطاق جودة الإفصاح. ولتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها تم

اعداد110استبانة وزعت على المختصين بالمحاسبة في كلية الإدارة والاقتصاد، كلية التقنية، المعهد الفني وعلى الجمعية العلمية للمحاسبين القانونيين في مدينة اربيل، وتم استرجاع 101 استبانة وكانت 94 استمارة منها صالحة لتحليل النتائج من خلال البرامج الإحصائية مثل SPSS, Easy Fit, Mad Cale.

توصلت الدراسة إلى أن استخدام التقنيات الالكترونية الحديثة يساعد في عرض المعلومات بالشكل الذي يستفيد منه عدد كبير من المستخدمين للمعلومات بحسب أهدافهم المختلفة، فضلا عن مساهمتها في التوسع في نطاق الإفصاح وتقليل حدوث أخطاء بشرية والتي لها أثر على جودة الإفصاح المحاسبي، وأوصت الدراسة بضرورة توجه الوحدات الاقتصادية للتقنيات الالكترونية الحديثة لأهميتها ولما لها من تأثير ايجابي على أداء العملية.

(2) (عبد الحق، كريمة، 2022) (استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء (CNAS))

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تصور الأفراد العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS حول أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. للحصول على معطيات كمية حقيقية تم توزيع استبيان على عينة من موظفي الصندوق لولاية بسكرة والبالغ عددها (36) موظفا.

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: إن الإدارة الالكترونية معمول بها بدرجة كبيرة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS، كما ان جودة الخدمة العمومية هي الأخرى سائدة بدرجة مرتفعة، تبين أيضا وجود أثر لاستخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها المختلفة على جودة الخدمة العمومية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS، حيث فسرت الإدارة الالكترونية ما مقداره 57.5 % من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة العمومية.

(3) (غالبا، 2021) (التسويق الإلكتروني وأثره في الريادة المؤسسية دراسة ميدانية في الجامعات الأهلية اليمنية بأمانة العاصمة صنعاء)

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التسويق الإلكتروني في الريادة المؤسسية في الجامعات الأهلية بالعاصمة ، والتعرف على مستوى ممارسة الجامعات للتسويق الإلكتروني من جهة، ومستوى تحقق الريادة المؤسسية فيها من جهة أخرى، الريادة المؤسسية في الجامعات الأهلية بالعاصمة صنعاء، وكان بعد المنتج الإلكتروني أكثر تلك الأبعاد تأثيرا في الريادة المؤسسية، وأقلها تأثيرا بعد التسعير

الإلكتروني. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وشملت عينة الدراسة (9) جامعات أهلية مضى على تأسيسها أكثر من عشر سنوات، وتضمنت رؤاها استراتيجية البعد الريادي، وتم توزيع (220) استبانة لمديري الإدارة العليا والوسطى ومختصي التسويق الإلكتروني في الجامعات موضع الدراسة.

وأوصت الدراسة بضرورة سعي الجامعات لتحقيق مستويات ريادية متقدمة، والعمل المستمر تحسين أبعاد التسويق الإلكتروني وفلك من خلال تحقيق المواءمة بين تصميم المنتجات التعليمية الإلكترونية بما يتناسب مع احتياجات عملائها ويمكنها من اقتناص الفرص الجديدة في سو العمل وتحقيق نوع من التكامل بين أبعاد التسويق الإلكترونية مع التركيز على المنتج الإلكتروني، وتوفير مجالات علمية الإلكترونية محكمة لنشر الأبحاث العلمية المقدمة الباحثين من، وتنظيم مؤتمرات علمية إلكتروني ، وتحقيق سبق في تطبيق الأفكار الجديدة التي تتضمنها الأبحاث والدراسات فاع العلاقة، والتقييم المستمر لبرامجها وخدماتها عبر مواقعها الإلكترونية بهدف تحسين وتطوير استراتيجياتها وبرامجها وخدماتها التعليمية.

4) (نورالدين، 2018) (دور إدارة المعرفة في تحقيق الريادة للمؤسسات البنكية -دراسة ميدانية مقارنة بين البنوك العمومية والبنوك الأجنبية الناشطة في ولاية بسكرة الجزائر)

هدفت الدراسة إلى بيان دور إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، واكتساب المعرفة، وتوليد المعرفة، وتخزين المعرفة، والتشارك بالمعرفة) في تحقيق الريادة (الابتكار، والتميز، والاستباقية، وتحمل المخاطرة) للمؤسسات البنكية بالتطبيق على القطاع البنكي لولاية بسكرة، من خلال المقارنة بين المؤسسات البنكية العمومية والمؤسسات البنكية الأجنبية الناشطة بولاية بسكرة، وتكونت عينة البحث من (120) مبحوثا. واستخدم الباحث اداة الاستبانة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين إدارة المعرفة والريادة في البنوك العمومية والأجنبية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط للمؤسسات البنكية العمومية (0.749) عند مستوى دلالة (0.000)، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط للمؤسسات البنكية الأجنبية (0.700) عند مستوى دلالة (0.000).

5) (حراتي، الدور، 2016-2017) (واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في مؤسسة اقتصادية جزائرية دراسة حالة الوحدة العملية الاتصالات الجزائر-جيجل-)

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على أن الموظفين بالوحدة العملة الاتصالات الجزائر -جيجل- يدركون مفاهيم وأهمية لإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. ومعرفة مدى توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال اللازمة لتنفيذ ممارسات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. وحتى نتمكن من معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الوحدة العملية الاتصالات الجزائر -جيجل-. قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي التطبيقي بالاعتماد على الملاحظة، الاستبيان، واستخدام برنامج الإحصائي spss .

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها أن هناك إدراك لمفاهيم وأهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من قبل أفراد عينة الدراسة بمستوى مرتفع كما أظهرت نتائج الدراسة أن الوحدة العملية الاتصالات الجزائر تتوفر على البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وهو ما يعبر عن درجة عالية. حيث توصلنا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تستعدن بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المختلفة كما تعتمد بدرجة مرتفعة جدا على شبكة داخلية خاصة بها.

6) (خروب, 2016) (أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة مجموعة سامح مول للاستثمار)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة مجموعة سامح مول للاستثمار. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على أداه الاستبانة.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مجموعة سامح مول تطبق قدرات الأعمال الإلكترونية بشكل مرتفع، وكان متغير التكلفة أعلى تطبيق يليه الإبداع ثم المرونة وأخير الكفاءة. وكذلك تبين النتائج أن المجموعة تطبق فقرات أداء الموارد البشرية بشكل مرتفع، وأخيراً تطبق المجموعة الأداء التنظيمي بشكل مرتفع أيضاً، وكان التطبيق الأكبر لرضا الزبائن ثم الربحية وأخيراً الحصة السوقية كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين عناصر المتغير المستقل (الكفاءة والمرونة والإبداع والتكلفة) وعلاقة قوية بين أبعاد الأداء التنظيمي (الحصة السوقية والربحية ورضا العملاء)، وكذلك علاقة قوية بين جميع المتغيرات

(قدرات الأعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي)، وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء

التنظيمي وكان الأثر الأكبر للتكلفة ثم الكفاءة فقط. وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على أداء الموارد البشرية وكان الأثر الوحيد للكفاءة فقط. وأشارت الدراسة إلى وجود أثر لأداء الموارد البشرية في الأداء التنظيمي في المجموعة، حيث كان الأثر الأكبر للتكلفة يليها الكفاءة فقط. أخيراً، أشارت الدراسة إلى وجود أثر لقدرات الأعمال الإلكترونية بأبعادها مجتمعة (الكفاءة، المرونة، الإبداع، التكلفة) على الأداء التنظيمي بوجود أداء الموارد البشرية.

الدراسات الأجنبية:

(1) (Rodrigo et al, 2014) (تصنيف عملية البناء نحو تطوير الأعمال الإلكترونية)

تهدف الدراسة إلى بيان أثر التطور التكنولوجي والتغيرات السريعة في عالم الأعمال وإثرهم في قطاعات الأعمال والأبنية وبيئت الدراسة بلزوم توفير الكفاءة الإنتاجية والتعاون للتكيف مع متطلبات الأعمال.

تم التوصل إلى أن تصنيفات الأعمال يساعد في تطوير ووع نموذج لتنفيذ خطة قدرات الأعمال الالكترونية بشكل نضج وإمكانية استخدامها وتنفيذ عمليات الأعمال.

(2) (Hamsuddin et al 2012) (أثر أبعاد المؤسسة الريادية في أداء المنظمة القائمة

ماليزيا)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الأبعاد الريادية (الاستباقية، المخاطرة، الابتكار، التجديد الإستراتيجي) على الأداء المالي لمجموعة شركات (Jcorp) الواقعة في ولاية جوهور الماليزية من خلال توسيط الأبعاد (الهيكل التنظيمي الداعم، توفر الموارد، المكافآت). وأجريت الدراسة على عينة من موظفي المجموعة، واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى ارتباط العوامل الوسيطة بشكل إيجابي بالأبعاد الريادية، مع وجود أثر مباشر وغير مباشر للأبعاد الريادية على الأداء المالي في الشركات موضع الدراسة.

(3) (Alawneh, Hattab, 2009) (دراسة تطبيقية للمصادر المؤثرة في خلق قيمة الأعمال

الإلكترونية في قطاع الخدمات المصرفية الأردني).

هدفت الدراسة إلى تقييم قيمة الأعمال الالكترونية على مستوى البنك ويتألف النموذج من المتغيرات الثابتة والمواءمة بين استراتيجيه تكنولوجيا المعلومات. تم استخدام المنهج الوصفي، وتم توزيع استبانة وقد تكونت عينة الدراسة من 140 فرد من العاملين في عدد من البنوك الأردنية.

توصلت الدراسة إلى إن جاهزية التكنولوجيا وحجم البنك له تأثير فعال على قيمة الأعمال الالكترونية، وان الالتزامات المترتبة على الموارد المالية وكفاية الموارد البشرية لا تسهم إسهاما كبيرا في خلق قيمة الأعمال الالكترونية.

مناقشة الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي تناولت جزئية معينة من موضوع البحث وذلك على النحو التالي:

- 1- اعتمدت الدراسات التي تعلقت بالإدارة الالكترونية على إسقاط الأطر النظرية للموضوع على البيئات المبحوثة، ولم تسع بعضها إلى بناء مقياس خاص بالإدارة متعدد الأبعاد.
- 2- تنوعت مفاهيم الإدارة الالكترونية ومقاييسها في الدراسات السابقة وذلك باختلاف أهداف البحث ومجتمعها.
- 3- استخدمت معظم الدراسات الاستبانة كأحد أهم أدوات البحث العلمي لجمع البيانات والمعلومات.
- 4- ندرة الدراسات التي تبحث في العلاقة ما بين الإدارة الالكترونية ودوره في الريادة المؤسسية.
- 5- تباينت الدراسات فيما بينها في طبيعة العينة وتحديد حجمها والقطاعات المبحوثة.

4 مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

أفادت الدراسات السابقة الباحثون من خلال المعرفة التي قدمتها هذه الدراسات والتي تطرق أصحابها لمتغيرات البحث الحالي المتمثلة الإدارة الالكترونية، والريادة المؤسسية لإعداد الإطار النظري، وتوجيه البحث الحالي في اختيار مسعاها للوصول إلى أهدافه وكما يأتي:

1. بلورة الدراسات السابقة على نحو واضح أهمية المتغيرات التي تناولها البحث الحالي.
2. تعميق الفهم في موضوع البحث من خلال الاطلاع على إسهامات الباحثون في مجال الإدارة الالكترونية، والريادة المؤسسية.

3. اعتمدت معظم الدراسات السابقة استمارة الاستبانة لاستطلاع الآراء، مما أفاد الباحثون في صياغة فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات بحثهم.
4. قدمت الدراسات السابقة منهجيات وأساليب إحصائية أرشدت الباحثون في تصميم منهجية بحثهم وتحديد البيئة والعينة المناسبة للبحث الحالي، والأساليب الإحصائية المناسبة وطبيعة متغيراته.
5. استفاد الباحثون من تجارب السابقين، وخاصة في تناولهم المشكلة في قطاع يختلف عن القطاع المبحوث في البحث الحالي، الأمر الذي يمكن من المقارنة والربط فيما بينها.
6. استفاد الباحثون من خبرات الباحثين في طرق تناولهم للمشكلات والمصادر التي اشتقوا منها المعلومات وطريقة العرض والتحليل لها. فأعانها ذلك على إعداد الإطار النظري والحصول على التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.

(5) ما يميز البحث الحالي:

بعد استعراض الدراسات العربية والأجنبية السابقة، والتي رجع إليها الباحثون عند فترة إعداد البحث، تلخصت أهم مميزات هذا البحث بما يلي:

• من حيث أهدافه: سعى البحث الحالي إلى تحقيق الآتي:

- ركز البحث الحالي إلى محاولة تحديد دور الإدارة الالكترونية (المتغير المستقل) بأبعادها: (الثقافة الالكترونية ، التخطيط الالكتروني، الوثائق الالكترونية، الخدمات الالكترونية)، في الريادة المؤسسية (المتغير التابع) وهي أهداف لم تتناولها الدراسات السابقة و التي تمكن الباحثون من الوقوف عليها.، حيث اختلفت عن هذا البحث في تناولها لمفهوم الإدارة الالكترونية ،بينما تميز هذا البحث بمناقشة الإدارة الالكترونية من خلال الأبعاد: (الثقافة الالكترونية ، التخطيط الالكتروني، الوثائق الالكترونية، الخدمات الالكترونية) وهي الأكثر تداولاً لقياس الريادة المؤسسية في كثير من الدراسات.
- سعى هذا البحث إلى التوصل لنتائج جديدة لم تبثها الدراسات السابقة، حيث يعد هذا البحث على حد علم الباحثون من الدراسات الأولى التي تدرس العلاقة بين الإدارة الالكترونية ودورها في الريادة المؤسسية بشكل شمولي ومتكامل، بدءاً من تحديد مفهوم الإدارة الالكترونية وأبعادها المختلفة ومن ثم أهمية الريادة المؤسسية، وصولاً إلى تحديد دور الإدارة الالكترونية في الريادة المؤسسية.

- كما سعى هذا البحث إلى تقديم مادة علمية مفيدة تثري المخزون المعرفي الإداري وتساعد كمرجع لدراسة متغيرات أخرى لها علاقة بهذا المجال.

• **من حيث متغيراته:** يتميز هذا البحث من حيث المتغيرات التي يبحثها لاسيما فيما يتعلق بالإدارة الالكترونية، إذ يعد هذا البحث، من الأبحاث النادرة في اليمن -حسب علم الباحثون- الذي تناول في أحد جوانبه الريادة المؤسسية.

من حيث بيئة البحث: يتبين من مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الالكترونية والريادة المؤسسية بأن معظمها طبقت في بيئات عربية وأجنبية لكل منها خصوصيتها واهتماماتها، وبالتالي يمكن القول بأن هذا البحث يمكن اعتباره من الأبحاث الأولى التي أجري في بيئة عربية - يمنية مؤهلة لإجراء مثل هكذا دراسات، وهو قطاع الاتصال في اليمن متمثلاً في شركات الاتصالات اليمنية، والتي تشهد تطوراً مستمراً في ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها البيئة اليمنية في هذا القطاع.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تمهيد

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة ،التعريف بمتغيرات البحث المختلفة. وقد تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسة، تضمن المبحث الأول: الادارة الإلكترونية ، التطور التاريخي للإدارة الالكترونية ، مفهوم الإدارة الالكترونية ، أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية ، أهداف الادارة الإلكترونية، المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدية والالكترونية، مبادئ الإدارة الالكترونية، خصائص الإدارة الالكترونية، فوائد الإدارة الإلكترونية، مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية، خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، أبعاد الادارة الالكترونية.

بينما تضمن المبحث الثاني: مفهوم الريادة المؤسسية، اسباب التواجه للريادة المؤسسية، مميزات الريادة المؤسسية، أهداف الريادة المؤسسية، انواع الريادة المؤسسية، مستويات الريادة المؤسسية. أما المبحث الثالث فقد تناول: علاقة بين الإدارة الإلكترونية والريادة المؤسسية من حيث التعريف ، التركيز ، الأهداف ، التحديات ، النطاق.

المبحث الأول

2.1. الإدارة الالكترونية

لقد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية عنصر أساسية ومهمة في المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة أو كبيرة لكونها أداة مهمة في عملية إنجاز الأعمال بشكل كفء ودقيق وسريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر.

وتعد الإدارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة التطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى (القرني، 2007).

ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الالكترونية هي المظلة الكبيرة التي تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الالكترونية (E-Commerce) والأعمال الالكترونية (E-Business) وكذلك الحكومة الالكترونية (E-Government)، وبالتالي تجد أن الإدارة الالكترونية أشمل وأعم. (النمر وآخرون، 2006)

2.1.1. التطور التاريخي للإدارة الالكترونية:

يرى السالمي ان بداية الإدارة الالكترونية كانت منذ (1960م) عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات (WORD PROCESSING) على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب اطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب الى انتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام (1964) عند ما انتجت جهاز طرحته في الأسواق اطلق عليه اسم شريط ممغنط (الشريط الممغنط) جهاز الطابعة (المختار) فعند كتابه أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، ويمكن أيضا طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد ان نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل اليه، حيث وفرت هذه العملية جهدا كبيرا خصتا عندما يتطلب ارسال نفس الرسالة الى عدد كبير من المرسل اليهم وتوالي ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في

المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء. ويشير "نجم" إلى أنه من خلال دراسته الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالي ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود للإدارة الإلكترونية وامتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة الذي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال.

كما تؤكد "ياسين سعد" أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنظمة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات، بحث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب يسعى إلى الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد (عافية، كرعلي 2022).

2.1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية

عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين ومن هذه التعريفات ما يلي:

هي عملية يمكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل أداة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً (السالمي، 2003).

كما تم تعريفها على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة وآخرون بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة (نجم، 2004).

وأيضاً عرف مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت الإدارة الإلكترونية على أنها "كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات وذلك بربط تكنولوجيا

المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات" (القرني، 2007).

كما عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها "وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية" (ياسين، 2005).

وعرف (عارف، 2007) الإدارة الإلكترونية على أنها ذلك النمط من الإدارة الذي يعبر عن عدم جود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة الموظف والعميل، وتستخدم فيها الوثائق الإلكترونية كبديل للوثائق الورقية، والاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكوسيط لتنفيذ كافة المعاملات الكترونياً.

وبالتالي يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لتنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات الكترونياً في أي مكان وزمان، مما يؤدي إلى زيادة جودة الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة، والدقة والسرعة في تقديم الخدمات، وتطوير التنظيم الإداري، وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة، وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.

2.1.3. أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تساعد المنظمات التقليدية على التحول إلى منظمات إلكترونية، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توافر ما يلي:

(1) رؤية إلكترونية:

تساعد هذه الرؤية على تصور المكانة المستقبلية للمنظمة الإلكترونية.

(2) دعم الإدارة العليا:

يجب على الإدارة العليا أن تقدم للفريق المنفذ للإدارة الإلكترونية الدعم اللازم للتنفيذ.

(3) خطط الاتصال مع الجهات ذات الصلة:

ويتطلب ذلك دراسة حاجات ورغبات المستفيدين من النظام، دعم القدرات الفنية للقائمين على تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية، دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء خدمات الإدارة الإلكترونية.

2.1.4. أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى المؤسسات لم يأت من فراغ بل لتحقيق أهداف وفوائد كبيرة نتيجة لاستخدام تقنياتها.

وبدأت الدول والمؤسسات تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها وأجهزتها للارتقاء بها ومواكبة التطور وللوصول إلى الأهداف ومنها:

- 1) إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة داخل وخارج المؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- 2) تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام تقنيات حديثة وأنظمة للارتقاء وتطوير العمل الإداري وبالتالي تحسين كفاءة الموظفين وتخريج أفراد قادرين على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- 3) تقديم خدمات أفضل للجمهور من خلال تحسين التواصل والارتباط بين إدارة المؤسسة
- 4) الدقة والوضوح في المهام والأنشطة المختلفة داخل المؤسسة.
- 5) تعدي مرحلة الاجتماع في المكان الواحد بل تطمح المؤسسات إلى التواصل مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات والمراقبة على الأداء من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- 6) التقليل من استخدام الورق والاستغناء عن مكان للتخزين وبالتالي اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات مع تقليل تكاليف التشغيل واستبدال الأرشيف الورقي بنظام أرشيف إلكتروني مرتبط بقاعدة بيانات يسهل الوصول إليها وبجهد أقل ووقت أقل من الورق.
- 7) توفير المعلومات والبيانات للجمهور والمستفيدين بصورة فورية وسيكون أكثر وضوحاً لهم.
- 8) المجتمع خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد.
- 9) الخصوصية والأمان حيث تتمتع الإدارة الإلكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية مما يؤدي إلى تطورها في مجال خدمة الجمهور .
- 10) تحدي عائق الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة.
- 11) الشفافية في التعامل وتقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز المهام والمعاملات.

(إدارة المجالات المتنوعة 2021)

2.1.5. المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدية والالكترونية:

يحدد غنيم مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين، وهي كالآتي:

- (1) طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف: فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لأجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الالكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الالكترونية.
- (2) طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة ان التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما في الإدارة الالكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي او المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكة الاتصالات الالكترونية.
- (3) طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الادارة الالكترونية تشير الى انتفاء العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع اوفي نفس الوقت على شبكة الاتصالات الالكترونية.
- (4) نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الاعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة الالكترونية بشكل أساسي على الوثائق الورقية بينما تتم ممارسة الإدارة الالكترونية دون استخدام آيته وثيقة رسمية.
- (5) مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبات في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسة مفهوم الإدارة الالكترونية.
- (6) نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة ووجود خدمات الافراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربعة وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الالكترونية.
- (7) مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسة المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الالكترونية على الاستخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.(برهان رجاء صخري 2021)

2.1.6. مبادئ الإدارة الالكترونية:

ترتكز مبادئ الإدارة الالكترونية على كثير من المبادئ المهمة في عالم الإدارة والتي كانت على النحو الاتي:

- 1) تقديم الخدمات الأفضل للمواطنين: لتقديم الخدمات الأفضل والاحسن للمواطن يتطلب ذلك خلق بيئة جيدة فيها تنوع من المهارات والكفات، والتي تكون مهينة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على المشاكل التي تواجه المؤسسة وتشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
- 2) التركيز على النتائج: ينصب اهتمام الإدارة الالكترونية على تحويل الافكار الى نتائج واقعية على الأرض، وتحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- 3) سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: اي اتاحة تقنيات الإدارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن التواصل من خلالها.
- 4) تخفيض التكاليف: ويعني ان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، قد يؤدي الى تخفيض التكاليف (بوحوش 2006).
- 5) التغير المستمر: وهو مبدئ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم انها تسعى بانتظام لتحسين اثرا ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن او بقصد التفوق والتنافس (مكتبة جواد 2020).

2.1.7. خصائص الإدارة الالكترونية:

تتميز الإدارة الالكترونية بأنها إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية، وهي إدارة بلا مبان تقليدية، فلا حاجة إلى الغرف والمكاتب والدواليب الكثيرة لحفظ الأوراق، وهي إدارة لا تحتاج لأعداد كبيرة من العاملين، وهي إدارة بلا هياكل تنظيمية تقليدية.

بالآتي إنها باختصار إدارة بالمعرفة، وبصفة عامة تتميز الإدارة الالكترونية

(1) السرعة والوضوح: ان الكثير من الموقعات الإدارية والعقبات التي ترسخ وبقيت لسنوات بسبب حواجز البيروقراطية التي تعطل قوانينها وظروف اعمالها الورقية في انجاز المعاملات التي يمكن ان تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول الى أسلوب الإدارة الالكترونية، ففي ظل هذه الأخيرة لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها الى وقت طويل، وليس إنجازها وحسب بل أيضا نسخها وكذا حفظها وارسالها الى الجهة التي ستبت في امرها.

فهذه المشكلة أصبحت في الأماكن الاحتراز منها كليا في ظل سيطرة الإدارة العامة الالكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان سرعة انجاز المعاملات الفائقة وارسالها واستقبالها.

(2) عدم التقيد بالزمان والمكان: من خصائص الإدارة العامة الالكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات، انه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت او عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما ان وصلات شبكاتها الداخلية او وصلات شبكة الانترنت ليست في حاجة الى مبنى ضخم لاستيعاب موظفيها ومكاتبها المتخمة بالملفات والأوراق.

(3) ادارة المعلومات للاحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الالكترونية على ممارسة الافراد من وموظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتهم بقدر ما تقوم على ادارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، كما تهتم بإدارة الملفات وليس تكديسها في رفوف أرشيف الإدارة، حيث تتحول تلك الإدارة الالكترونية الى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الالكترونية.

(4) المرونة: الإدارة الالكترونية مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل امكانياتها الاستجابة السريع للأحداث والتجارب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال.

(5) أنها تنتقل من المتابعة بالمذكرات إلى المتابعة الالكترونية على الشاشات وتعتمد المراقبة عن بعد والعمل عن بعد وهو ما يوفر التكلفة ويزيد الكفاءة (ادارة المجالات المتنوعة، 2021).

2.1.8. فوائد الإدارة الإلكترونية:

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من الفراغ بل وجدت فوائد كبيرة حصلت كنتيجة لها، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد هي:

- 1) تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما يكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- 2) اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 3) الدقة والموضوعية في العمليات الأنجازيه المختلفة داخل المؤسسة.
- 4) تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- 5) إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيقبل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة.
- 6) كما إن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

توفر الإدارة الإلكترونية فوائد كثيرة وإيجابيات عديدة للحكومة وللقطاع الخاص وللمجتمع. وذلك بهدف توصيل أفضل للخدمات وتوفير تعاملات متطورة للأعمال التجارية والصناعية والسماح للمواطنين بالقيام بأعمالهم بأنفسهم من خلال الوصول إلى المعلومات أو من خلال إدارة حكومية أكثر دقة وفاعلية، ومن جهة أخرى يقوم نظام الحكومة الإلكترونية بتسهيل العمليات الداخلية داخل أقسام الحكومة وتطوير الأداء داخلها أثناء مساعدة مختلف قطاعات المجتمع يهدف الانتفاع من الخدمات الحكومية بأقل التكاليف وأقل جهد (الالكتروني للمعلوماتية، 2022م)

2.1.9. مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية:

لقد أصبحت الإدارة الالكترونية تطبق في العديد من المجالات في المنظمات على اختلافها، ومن أهم تلك المجالات:

- 1) **الأعمال الإدارية:** تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات الكترونية، وتسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية وتصويرها رقمية.
- 2) **المعاملات المالية:** إجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وتحويل وغيره عن طريق الشبكة الالكترونية. (القحطاني، 2006)

3) **المؤتمرات الالكترونية:** حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محلية ودولية دون انتقال المجتمعين جغرافية.

4) **الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية:** مثل الإعلان عن الوظائف، الاختيار، التعيين، الإجازات، الترقيات، الرواتب، التنقلات، المكافآت، الانتدابات، الترشيح للتدريب والتأهيل والابتعاث.

5) **مجال المتابعة الالكترونية:** حيث تتم المراقبة والمتابعة عن بعد، واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ، وهذا يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء (البشري، 2010).

إن تكنولوجيا المعلومات غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني، أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب والاتصالات (ياسين، 2005).

2.1.10. خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية:

التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وخطوات تطبيق الإدارة الالكترونية كما وضحتها هي (السالمي، 2008).

1- إعداد الدراسة الأولية

لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية .

2- وضع خطة التنفيذ

عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3- تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح

ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة.

4- تحديد المسؤولية:

عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة إليها.

5- متابعة التقدم التقني:

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

2.1.11. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة، وتشتمل على نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها.

وتعتمد تقنية الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدئين أساسيين كما يلي:

أ- المستوى التقني:

ويتضمن تمثيل المعلومات الكترونية وتناقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سريتها.

ويمثل المستوى التقني جوهر العمل الالكتروني الذي يعتمد على الخصائص الأساسية لتقنية المعلومات عن طريق:

1) التخزين: حفظ المعلومات الهائلة في أحجام صغيرة كتحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية صغيرة الحجم تستوعب أكبر قدر ممكن من المعلومات.

(2) النقل: نقل المعلومات المخزنة الكترونياً عن طريق وسائط الاتصال الالكترونية إلى مواقع أخرى بعيدة سواء داخل المنظمة أو خارجها.

(3) المعالجة: إجراء مختلف العمليات المطلوبة للبيانات المخزنة الكترونياً بسرعة كبيرة جداً لجعلها متاحة للاستخدام عن طريق أجهزة الحاسب الآلي التي تعمل وفقاً لبرامج متنوعة لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستخدمين، بغض النظر عن كمية المعلومات والبيانات المخزنة.

ب- المستوى الإجرائي:

ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصية إلى المنظمة أو استخدام النماذج والوثائق الرقمية (بكري، 2002).

وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع ومن أهم هذه المتطلبات:

وضع استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الالكترونية:

يتطلب وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الالكترونية في الفترة المستقبلية، وأبعاده، ومنطلقاته من حيث الدور والهدف، بشكل يوضح الدور الذي يمكن أن يؤديه هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والدولة ككل (أبو مغايش، 2004).

ويعد وضوح الرؤية بمثابة الخطوة الأولى في بناء الإستراتيجية التي تعد بمثابة المرجعية التي تحكم التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية (السبيعي، 2005).

ويتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الالكترونية عدد من الخطوات أوردها الحمادي (2002) كما يلي:

- تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الالكترونية.

- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الالكترونية.

- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية.
- الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها .

أبعاد الادارة الالكترونية:

- (1) **الثقافة الالكترونية:** هي التي توظف شبكة الحاسوب في نشر المعرفة العلمية ودراسة الظواهر الاجتماعية الناتجة من الاتصال الشبكي واستخدام التطبيقات الالكترونية المختلفة.
- (2) **التخطيط الالكتروني:** هي عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة وقصيرة الأمد قابلة للتطور المستمر، بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في العام القادم. (نجم, 2008)
- (3) **الوثائق الالكترونية:** هو عبارة عن التوثيق باستخدام التقنيات الحديثة التي تستخدم في نقل وحفظ الاصل لمحتوى اي وثيقة باستخدام التقنية الرقمية بحيث يمكن الرجوع إلى ذلك في اي وقت وبطريقة من طرق البحث المتعارف عليها. (عبد الرازق, 2007)
- (4) **الخدمات الالكترونية:** هي عبارة عن تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت. (العلاق, 2019)

المبحث الثاني

2.2. الريادة المؤسسية

الريادة المؤسسية تعبر عن قدرة المنظمات على إيجاد شيء جديد ذي قيمة في الوقت المناسب مع الأخذ بعين الاعتبار الموارد المالية والمعنوية، والمخاطرة اجتماعية، وتوفير الحوافز والاستقلالية للعاملين لكسب قناعاتهم (السكرانة، 2008)، كما تعبر عن مجموعة من السلوكيات التي تتطلب الدعم التنظيمي والالتزام بتوفير الموارد اللازمة لتطوير أنواع مختلفة من الابتكارات التي تكيف قيمة جديدة للعمل (أبو شامة، 2016).

2.2.1. مفهوم الريادة المؤسسية:

تعد الريادة المؤسسية مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد؛ بسبب التخصصات المختلفة المكونة له كالاقتصاد، والإدارة، وعلم الاجتماع، وغيرها، إذ لا يمكن الجزم بوجود اتفاق موحد للباحثين والكتاب حول تعريف الريادة، وفي الوقت ذاته لا يختلف معظم هؤلاء الباحثين والكتاب في إرجاع مفهوم الريادة إلى تعبير فرنسي ظهر في العصور الوسطى، وقد تطورت الدلالات الوظيفية لهذا المفهوم بدءاً من معنى الوساطة بين طرفين في القرن السادس عشر حتى وصل إلى معناه المعاصر الذي يشمل انجاز الأعمال من خلال التمتع بخصائص محددة (النجار والحيالي، 2013).

واختلفت الآراء بشأن مفهوم الريادة، فمنها ما يعتمد الجانب اللغوي، ومنها ما يعتمد جانب الخصائص الشخصية، ومنها ما يعتمد الجوانب التنظيمية للمنظمات، ولكل منها شرعة ومنهاجا يقودها في ذلك: ففيما يتعلق بالجانب اللغوي فإن الأصل في ذلك هو رودا، وريادا، وتعني راد الشيء أي طلبه، وراد الأرض أفقد ما حولها من المراعي والمياه ليرى هل هي زائلة أم لا، والريادة مرتبطة بإيجاد أشياء جديدة ذات قيمة سواء أكان بابتكار أعمال جديدة أم إجراءات إجرائية جديدة، وترتبط الريادة ارتباطاً وثيقاً بالمخاطرة التي قد تكون مادية أو معنوية أو سيكولوجية أو اجتماعية (الحنيطي، 2020).

وجدت الريادة المؤسسية مع وجود الحضارات الانسانية منذ الأزل مع اختلاف التسميات، فقد عرفت بأنها مجمل الخصائص والسلوكيات المرتبطة بمقدرات إبداعية وتجديدية، سواء تعلقت بالابتداء بعمل معين والتخطيط له وتنظيمه، وتحمل المخاطر في الاستثمار فيه، وإدارته، وتطويره،

أو بممارسة أنشطة إبداعية تتصف بالمقدرة العالية على تغيير الوضع الحالي إلى وضع أفضل ومستهدف وباستمرار. وبين (shepherd&Wiklund,2005) أن الوضع الاستراتيجي الذي يتخذه مالكو المنظمات ذات التوجه الريادي المؤسسي يتصفون بمستوى عال من التنبؤ والمجازفة، والاتجاه نحو تقديم خدمات جديدة ومبتكرة إلى السوق عبر سلسلة من القرارات ذات العلاقة، وعرفت الريادة الاستراتيجية على أنها مجموعة من الخصائص المتعلقة ببدء الأعمال والتخطيط لها وتنظيمها وتحمل المخاطر والإبداع في إدارتها (الغالي وإدريس، 2007).

ويرى دورجي (Dorji, 2021) أن الريادة المؤسسية هي الآليات التي تتمكن من خلالها المؤسسات التعليمية من تحسين جودة مخرجاتها التعليمية من أجل الحصول على مركز تنافسي متقدم عبر تقديم أفضل الخدمات التعليمية بالجودة وبالوقت المناسب.

بينما يرى فيرنباخ (Fernbach, 2020) أن الريادة المؤسسية هي مقدرة المؤسسات التعليمية على إيجاد خدمات تعليمية جديدة تتسم بالتفرد من خلال مقدرات إبداعية، والبراعة في تشخيص الفرص البيئية والعمل على استغلالها والاستعداد للتعامل مع المخاطر التي قد ترافقها؛ من أجل تحقيق النجاح والتفوق.

ويرى الباحثون مما سبق، أن الريادة المؤسسية بالمفهوم الشامل بشكل رئيس تعتمد على الاختلاف والتنوع والطرق الجديدة، وليس على النماذج المتبعة، والخروج بأفكار مبتكرة وجديدة، وتأمين طرق جديدة لعمل الأشياء، واستغلال الفرص المتاحة، واستثمارها بصورة تتناسب مع الحاجات الشخصية للفرد، وتحقيق له أهدافه المنشودة، فهي ليست نسخا مطابقة أو عمل ما يفعله الآخرون.

2.2.2. اسباب التواجه للريادة المؤسسية:

ارتبطت الريادية المؤسسية بالفكر الاستراتيجي الذي يرتبط أساسا بمقدرة المؤسسة على وضع الخطط المستقبلية للتطوير والتغيير والتأقلم، كما أنها تنبع من الرؤية الواضحة والمشاركة ومدى وعي الأفراد برسالة المؤسسة ودورها وأهدافها، بالإضافة إلى أنه يهتم بإيجاد قيم وأهداف

مشاركة بين العاملين وهو أمر ليس بالسهل .ويمكن إيجاز أسباب لجوء المؤسسات لتبني الريادية المؤسسية في النقاط التالية:

1. رغبة المؤسسة في التغيير الاستراتيجي في بعض مراحل التطبيق.
2. تنمية المقدرة على تحليل العوامل الداخلية والخارجية.
3. صعوبة الربط بين بعض عناصر الإستراتيجية خاصة المرتبطة بتوجهات الأفراد.
4. الرغبة في تنمية المهارات والمقدرات المتعلقة بالإدارة الإستراتيجية (الغلي، 2009).

2.2.3. مميزات الريادة المؤسسية:

يتميز مفهوم الريادة المؤسسية عن غيره من المفاهيم بامتلاكه عددًا من الميزات والسمات التي تشكل نقلة نوعية في أداء المؤسسات بمختلف أشكالها، بحيث تساعدها على التقدم والاستمرارية، فالريادة تركز على التجديد في أساليب وأفكار واستراتيجيات المؤسسة والبعد عن النمط التقليدي الذي يضعف مقدرة المؤسسة وكفاءتها (نوري وجمعه، 2013).

وفي هذا المجال ذكر النجار والعلي (2010) أن الريادة المؤسسية تقوم على مبدأ استثمار الموارد المتاحة بالشكل الأمثل للحصول على أداء متميز وخدمات ذات قيمة، واستحداث طرق وأساليب جديدة، وتركز الريادة على مجموع الجهود المنسقة و الموجهة لتحقيق التفرد والتميز للمؤسسة، وتحتاج الريادة كي تتحقق إلى موارد بشرية مبدعة تميل إلى المخاطرة في اتخاذ القرارات، وتتسم بأنها تقوم على الإدراك الكامل للتحديات والصعوبات والمشكلات التي قد تواجهها، واستخدام الأفكار الجديدة وتطبيقها بكفاءة عالية.

وأشار محمد (2014) إلى أن الريادة المؤسسية تعد أحد المهارات الإدارية التي ترتبط بالمبادرة الفردية، كما أنها تشكل أحد مدخلات صنع القرارات المتعلقة بالاستخدام الأمثل للموارد، وتطوير أساليب العمل الاستراتيجية.

وفي ضوء ما سبق ترى الباحثون أن الريادة تتميز بأنها تركز على التفرد والتميز في الأداء والأساليب، واستثمار الموارد المتاحة بشكل فعلي؛ بما يحقق إضافات نوعية وثرية للمؤسسة بتظافر الجهود وتوجيهها بالاتجاه الصحيح.

2.2.4. أهداف الريادة المؤسسية:

يمكن توضيح أهداف الريادة المؤسسية هي:

- (1) ابتكار الجديد من الأفكار والمنتجات والخدمات وتطبيقها.
- (2) استثمار الموارد المتاحة للاستفادة من الفرص السانحة في البيئة الخارجية.
- (3) تطوير المقدرات الذاتية والتخطيط للمستقبل.
- (4) تمكين الأفراد من الاستقلالية في العمل وتعظيم القدرة على مواجهة التحديات والشعور بالإنجاز.
- (5) تعظيم النمو وزيادة الإنتاجية، والحصول على قيمة مضافة للعمليات المنظمة الداخلية المستخدمة لتطوير السلع والخدمات.

وتصنيف الباحثون بأن أهداف الريادة المؤسسية تسعى إلى بناء عقلية تتبنى المبادرة، وتسعى للابتكار، وتمتلك مهارة حل المشكلات، كما أنها توجد المواطنة النشطة لدى الأفراد، وتساعد الأفراد كي يصبحوا مبتكرين ومشاركين في سوق العمل، ويتم تطبيق التعليم للريادة من خلال مجموعة من التجارب المختلفة التي توفر للموظفين متلاك الرؤية المستقبلية (زكر، 2012).

2.2.5. أنواع الريادة المؤسسية:

لابد للتعرف على أنواع الريادة المؤسسية من خلال مفاهيمها المتنوعة، وتنقسم إلى قسمين ريادة داخلية، وأخرى خارجية، تمثلان أهم أنواعها، وهما على النحو التالي: (صرصور، 2019).

1. **الريادة الداخلية:** وتمثل الريادة داخل المنشأة؛ حيث ظهرت بعض الثقافات التي تخص العاملين وأنماط تفكيرهم الإداري، نتج عنه إيجاد الروح الريادية داخل التنظيم، وتشكل الريادة الداخلية أحد مقاييس الأداء الريادي إلى جانب العائد والتحكم والبقاء.
2. **الريادة الخارجية:** وتمثل الإبداع والابتكار الخارجي ضمن شبكات خارجية تتعلق بالبيئة الخارجية للمنشأة.

ويرى الباحثون أن الريادة الداخلية تتمثل بأنها فن العمل داخل الإدارة المؤسسية للتغيير، بواسطة تطوير الأفكار أو الإجراءات، من خلال الممارسات المبتكرة التي تعزز الريادة المؤسسية من قبل

مديري المؤسسات، أما الريادة الخارجية فهي الابتكار خارج حدود الادارة المؤسسية سواء في الإنشاء الفردي أو الإشتراك مع مدارس أخرى جديدة، وأنه لابد من استثمار جميع أنواع الريادة من أجل تنمية المدرسة من جميع النواحي (صرصور، 2019).

2.2.6. مستويات الريادة المؤسسية:

وتنقسم الريادة المؤسسية إلى ثلاثة مستويات، هي:

(1) الريادة على المستوى الفردي:

وهي الريادة التي يمثلها أو يقوم بها شخص أو فرد واحد كالموظف أو نائب أو مدير ، وتتمثل في المقدرات المعرفية الناتجة عن الرغبة في معرفة كل ما يحيط به في بيئته، والمقدرات التعليمية والصفات الوراثية والميل نحو الفضول وحب الاستطلاع والثقة بالنفس، والمقدرة على تحمل المخاطر، والمقدرة على قول الغموض والمثابرة والمرونة والاستقلالية في الرأي والفكر .

(2) الريادة على المستوى الجماعي:

وهي عبارة عن الريادة التي يمثلها أو يقوم بها تنظيم معين، أو مجموعة من الأفراد أو العاملين في المؤسسة، مثل: قسم، أو وحدة، أو منشأة أو مجموعة تعمل معا، وتتفاعل وتتناغم في الأهداف والتوجه والرؤية وشمولية المشاركة والالتزام مع الآخرين في السعي للتميز والتفوق في الإنجاز والأداء .

(3) الريادة على المستوى المؤسسي:

وهي عبارة عن الريادة التي تمثلها أو تقوم بها مؤسسة ما، سواء أكانت عامة أم خاصة، ويمكن تحقيق الريادة المؤسسية من خلال اهتمام الإدارة العليا بأصحاب الفكر والتمسك بهم، وإخضاعهم لبرامج ودورات تدريبية وتأهيلية وإشراكهم في حلقات العمل والندوات والمؤتمرات، أو ممارسة أية أنشطة إدارية أخرى ترى الإدارة أنها تفرز مكان الريادة في المنشأة.

وتلخص الباحثون من خلال عملهم كمدرء إلى أن الريادة الجماعية هي الأهم والأجدر على النجاح والتطور على مستوى المؤسسة الخارجي والداخلي، مع التركيز على الجانب الداخلي للمؤسسة؛ لأن

نجاح ريادة أي مؤسسة، يعتمد على تضافر أفكار أفرادها وجهودهم وأنشطتهم معا والبعد عن العمل الفردي المبعثر. ولا يمكن تحقيق الريادة المؤسسية في المنشأة دون الحديث عن الإدارة المؤسسية وأدوار المدير في المنشأة. (خصاونة، 2011)

المبحث الثالث

2.3. علاقة بين الإدارة الإلكترونية والريادة المؤسسية

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والريادة المؤسسية قوية ومترابطة. تعتبر الإدارة الإلكترونية أو إدارة المؤسسات الإلكترونية استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك الحوسبة السحابية والشبكات الإلكترونية والبرمجيات المتقدمة، لتحسين وتيسير عمليات الإدارة وتنظيم المعلومات داخل المؤسسات.

من ناحية أخرى، تعني الريادة المؤسسية روح المبادرة والإبداع في إطار المؤسسة، حيث يعمل الفرد على تحقيق التغيير والابتكار داخل المؤسسة بطرق جديدة ومبتكرة.

تتعرّز الريادة المؤسسية من خلال الإدارة الإلكترونية عن طريق توفير بيئة تكنولوجية تساعد على تعزيز الابتكار وتحقيق التغيير في المؤسسة. فعلى سبيل المثال يمكن استخدام الأنظمة الإلكترونية لتسهيل تدفق المعلومات ومشاركتها بين الموظفين، وتعزيز التفاعل والتواصل بينهم وتمكينهم من الوصول إلى المعلومات الحديثة والأدوات التقنية لتنفيذ أفكارهم ومشاريعهم الابتكارية.

بالإضافة إلى ذلك، تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف، مما يوفر المزيد من الموارد والوقت للتركيز على الابتكار والتغيير. وبهذا الشكل، تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الريادة المؤسسية من خلال إيجاد بيئة تشجع على الابتكار وتمكين الموظفين من تحقيق أفكارهم الإبداعية والمبتكرة.

باختصار، الإدارة الإلكترونية توفر الوسائل والأدوات اللازمة لتعزيز الريادة المؤسسية وتحقيق التغيير والابتكار داخل المؤسسة.

الريادة المؤسسية والإدارة الإلكترونية هما مفاهيم مختلفة ولكن لهما صلة ببعضهما البعض في سياق الأعمال الحديثة. إليكم مقارنة بين الريادة المؤسسية والإدارة الإلكترونية من حيث المفاهيم.

2.3.1. التعريف:

الريادة المؤسسية: هي العملية التي يقوم فيها الفرد أو المجموعة بتطوير فكرة جديدة أو ابتكار وتحويلها إلى مشروع تجاري ناجح. يشمل ذلك القدرة على التخطيط والتنظيم وتخطي العقبات وتحمل المخاطر.

الإدارة الإلكترونية: تشير إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة والوسائل الإلكترونية في إدارة المؤسسات والعمليات التجارية. يتضمن ذلك التعامل مع البيانات والمعلومات الإلكترونية وتطبيق الأدوات والتقنيات الرقمية في العمليات الإدارية.

2.3.2. التركيز

الريادة المؤسسية: تركز على تطوير فكرة جديدة وابتكارها وتحويلها إلى مشروع تجاري ناجح. يتطلب ذلك القدرة على التفكير الإبداعي والتحليل والتخطيط لتحقيق النجاح في بيئة الأعمال التنافسية.

الإدارة الإلكترونية: تركز على استخدام التكنولوجيا الإلكترونية والوسائط الرقمية لتحسين العمليات التجارية وتيسير التواصل وتحسين الكفاءة والفاعلية.

2.3.3 الأهداف

الريادة المؤسسية: الهدف الرئيسي هو تحقيق النجاح التجاري من خلال تطبيق الابتكار وتقديم منتجات أو خدمات فريدة تلبي احتياجات العملاء وتحقق تفوق المنافسين.

الإدارة الإلكترونية: الهدف الرئيسي هو تحسين العمليات التجارية وتيسير التواصل وتحقيق كفاءة عالية في استخدام التكنولوجيا الإلكترونية وتحقيق التحول الرقمي للمؤسسة.

2.3.4 التحديات

الريادة المؤسسية: تشمل التحديات الرئيسية القدرة على التعامل مع المخاطر المالية والتنافس الشديد والتكيف مع التغيرات في السوق.

الإدارة الإلكترونية: تشمل التحديات الرئيسية التأكد من أمان البيانات وحمايتها، والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة بسرعة، ومواجهة التحديات التقنية والتدريب على استخدام الأدوات والتقنيات الجديدة.

2.3.5 النطاق

الريادة المؤسسية: يمكن أن تكون متعلقة بتأسيس وإدارة شركة صغيرة أو مشروع فردي، أو حتى توسيع عمل مؤسسة موجودة من خلال الابتكار والنمو.

الإدارة الإلكترونية: تنطوي على استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في جميع جوانب إدارة المؤسسة، بدءًا من العمليات الداخلية مثل إدارة الموارد البشرية والمحاسبة، إلى عمليات التسويق والمبيعات والتواصل مع العملاء.

على الرغم من أن الريادة المؤسسية والإدارة الإلكترونية تعتبر مفاهيم مختلفة، إلا أنها يمكن أن تتربط في سياق الأعمال الحديثة. فعلى سبيل المثال، يمكن للريادة المؤسسية أن تستفيد من استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لتحقيق التحول الرقمي وتسهيل عمليات النمو والتوسع. وبالمثل، يمكن للإدارة الإلكترونية أن تدعم وتمكن المشاريع الريادية عن طريق توفير الأدوات والتقنيات الرقمية التي تساعد على تحقيق الابتكار والنجاح التجاري.

بشكل عام، يمكن القول إن الريادة المؤسسية تركز على الابتكار والتخطيط والنجاح التجاري، في حين تركز الإدارة الإلكترونية على استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لتحسين العمليات وتحقيق التحول الرقمي للمؤسسة. (prybutok، 2014)

تعزيزات الريادة المؤسسية في الإدارة الإلكترونية تشمل مجموعة من العناصر التي تساهم في تعزيز القدرة على الابتكار والتطوير وتحقيق التغيير في سياق الإدارة الإلكترونية. إليك بعض التعزيزات الأساسية للريادة المؤسسية في الإدارة الإلكترونية. (أجاروال، روسيلين، 2009)

1- القيادة الاستراتيجية: يجب أن تكون هناك رؤية واضحة وملهمة من قبل القادة العليا في المؤسسة بشأن الإدارة الإلكترونية وأهدافها. ينبغي أن يكون لديهم خطة استراتيجية تحدد الاتجاهات الرئيسية وتوجه العمل وتشجع على الابتكار والتغيير.

2- التواصل والشراكة: يجب تشجيع التواصل الفعال والشراكة بين جميع مستويات المؤسسة والأفراد المعنيين بالإدارة الإلكترونية. يساهم التواصل المفتوح والشفاف في تعزيز التفاعل وتبادل الأفكار والمعرفة، وبالتالي يعزز الابتكار والريادة.

3- تشجيع الابتكار والإبداع: يجب أن تعزز المؤسسة ثقافة الابتكار والإبداع بين موظفيها. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء بيئة مشجعة للتجارب الجديدة والأفكار الجديدة، وتقديم الدعم والتحفيز للموظفين لتطوير حلول مبتكرة ومبادرات جديدة في سياق الإدارة الإلكترونية.

4- التعلم المستمر وتطوير المهارات: ينبغي على المؤسسة تشجيع الموظفين على التعلم المستمر وتطوير مهاراتهم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير فرص التدريب والتطوير، وتعزيز ثقافة التعلم والابتكار في المؤسسة.

5- المرونة والتكيف: يجب أن تكون المؤسسة قادرة على التكيف مع التغييرات التكنولوجية والبيئية المتسارعة. ينبغي تشجيع المرونة والتكيف وتبني أساليب عمل مرنة وقابلة للتكيف في سياق الإدارة الإلكترونية.

6- توفير الموارد: يجب أن توفر المؤسسة الموارد اللازمة لتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية بنجاح. يتضمن ذلك تخصيص الميزانية والموارد البشرية والتكنولوجية الضرورية، بالإضافة إلى توفير البنية التحتية اللازمة للدعم والتشغيل السلس للأنظمة الإلكترونية.

7- قياس الأداء والتقييم: يجب أن تنتهج المؤسسة ممارسات قياس الأداء وتقييم النتائج بشكل منتظم. يساعد ذلك في تحديد فعالية الإدارة الإلكترونية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتعزيز.

8- الابتكار في العمليات والخدمات: ينبغي أن تعمل المؤسسة على تحسين العمليات والخدمات الإلكترونية المقدمة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق تقنيات وأدوات جديدة، ودمج التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في العمليات الإدارية.

9- التفكير الاستراتيجي والرؤية المستقبلية: يجب أن تكون المؤسسة قادرة على التفكير الاستراتيجي ووضع رؤية.

مستقبلية للإدارة الإلكترونية يساعد ذلك في توجيه الجهود وتحقيق التغييرات المستدامة والملائمة لتحديات المستقبل.

هذه بعض التعزيزات الأساسية للريادة المؤسسية في الإدارة الإلكترونية. يجب أن يتم تطبيقها بشكل متكامل ومتوازن لتحقيق نتائج إيجابية ومستدامة في سياق الإدارة الإلكترونية. (ماكام، كوج، 2004)

الفصل الثالث الدراسة الميدانية

تمهيد

تعد منهجية البحث وإجارتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من البحث، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات البحث المتعلقة بموضوع البحث، لذلك تناول هذا الفصل: إجراءات الدراسة الميدانية، منهج الدراسة، أداة الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، صدق وثبات أداة الدراسة، مقياس الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة، تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها، عرض وتحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة، عرض وتحليل البيانات الأساسية للدراسة، اختبار فرضيات الدراسة، النتائج، التوصيات.

المبحث الأول

نبذة عن شركة يمن موبايل

متى تأسست:

تم تدشين خدمة يمن موبايل للهاتف النقال كنشاط استثماري تابع للمؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية في 22 سبتمبر 2004م من قبل المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية وفي 20 يوليو 2006م بدأت إجراءات تحويل يمن موبايل للهاتف النقال إلى شركة مساهمة يمنية عامة بموجب قانون الشركات التجارية اليمني رقم (22) لسنة 1997م وتعديلاته، وقراري مجلس الوزراء رقم (97) و (287) لسنة 2006م.

وفي 10 فبراير 2007م تم إشهار يمن موبايل كشركة مساهمة عامة بموجب قرار وزير الصناعة والتجارة رقم (50) لسنة 2007م والذي بموجبه تم منح الترخيص بتأسيس شركة يمن موبايل للهاتف النقال (شركة مساهمة يمنية عامة).

قدمت المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية جميع الموجودات المكونة لرأس مال الشركة كما في 31 يوليو 2006م، وأشتري المؤسسون نسبة (17,09)% من رأس المال بموجب عقود بيع من قبل المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية للمؤسسين.

الرؤية والرسالة والقيم والمبادئ

1. الرؤية.

الريادة في تقديم خدمات الهاتف النقال في سوق الاتصالات اليمنية.

2. الرسالة

تقديم خدمات الهاتف والانترنت النقال في جميع مناطق الجمهورية اليمنية بجودة عالية وسعر مناسب ، من خلال كادر مؤهل ومتميز وبأحدث التكنولوجيا ، بما يحقق رضا زبائننا ويلبي تطلعات مساهميننا والمجتمع.

3. القيم والمبادئ

- (1) الاهتمام بالزبائن.
- (2) الشفافية والمصداقية.
- (3) الموثوقية والأمان.
- (4) الابتكار والابداع.
- (5) التمكين والمشاركة.
- (6) العمل بروح الفريق الواحد.

الحقائق

تفخر شركة يمن موبايل بأنها تعمل بكادر يماني 100% عالي الكفاءة ، لا يدخرون جهداً أو وقت في الوصول إلى العملاء وتقديم أفضل ما لديهم ، وضمان حصولهم على تجربة فريدة ومتميزة من خدمات الاتصالات، الأمر الذي أسهم كثيراً في وصول الشركة إلى ما حقته من ريادة.

ومما ساعد الشركة على تحقيق نجاحها المميز جملة الحقائق التالية :-

التعرفة المنافسة

بدخول يمن موبايل سوق المنافسة انخفضت تعرفه الخدمات الهاتفية بشكل كبير وملحوظ .

التقنية متميزة

تعد "يمن موبايل" هي الشركة الوطنية الأولى التي تعمل بنظام الG4 والG3

التغطية الشاملة

"يمن موبايل" .. شركة الاتصالات الوحيدة محلياً التي أوصلت خدمة الهاتف النقال إلى جزيرة سقطرى وبقية الجزر اليمنية والمناطق الصحراوية والنائية.

السرعة في نقل البيانات

"يمن موبايل" هي أول مشغل لتقنية الG4 والG3 في اليمن .

الانتشار الكبير

ساهمت شركة يمن موبايل في توسعة قاعدة مستخدمي الهاتف النقال بنسبة كبيرة جداً في عموم محافظات الجمهورية .

الكادر المحلي

تفخر "يمن موبايل" بأنها تدار بكوادر يمنية بنسبة 100% معظمهم يحملون شهادات علمية عليا ويتم تدريبهم وتأهيلهم بشكل دائم ومدرّوس

استثمار وطني

تتفرد "يمن موبايل" بأنها شركة الاتصالات الوحيدة التي يتشارك في ملكيتها الدولة والقطاع الخاص والصناديق الائتمانية وقطاع واسع من المواطنين .

وما تزال شركة يمن موبايل تتطلع إلى دعم سوق الاتصالات بأفكار مبتكرة وخدمات جديدة ترضي طموح كافة مستخدميها، والانطلاق نحو آفاق جديدة.

الاهداف

نؤمن بأحقية عملائنا في الحصول على الأفضل ، فقررنا أن نعمل على بذل المزيد من الجهد لتقديم خدماتنا التي ترضى طموحات عملائنا .. وبناء عليه حددنا أهدافنا التالية:-

1. تمكين المشترك من الاستفادة من أحدث تقنيات العصر ومواكبة كل ما هو جديد في عالم الاتصالات.
2. تقديم الخدمة بطابعها التنموي بما يكفل استفادة أكبر عدد ممكن من الجمهور من خدمات الهاتف النقال.
3. دعم المشاريع التنموية والخدمية الأساسية في اليمن مثل بناء المدارس والمستشفيات والسدود وشق الطرق وغيرها من الخدمات العامة.
4. الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات بما يضمن تغطية عموم مناطق اليمن بالخدمة.
5. تشغيل عدد كبير من الأيدي العاملة وخلق فرص عمل للشباب وخريجي الجامعات.

المزايا:

لقد كانت "يمن موبايل" وستظل شريكا أساسيا وشاهداً على نهضة قطاع الاتصالات في اليمن، حيث انها لعبت دوراً محورياً في دفع عجلة التنمية داخل سوق الاتصالات المحلية، وذلك بتقديم أحدث خدمات الاتصالات اعتماد على التقنيات الحديثة في سوق الاتصالات.

ففي الوقت الذي أصبحت فيه وسائل الاتصال الحديثة من اهم الركائز الأساسية للمجتمعات الحديثة، واصلت شركة يمن موبايل ريادتها بتشغيل أنظمة الاتصالات المعتمدة على تقنية الجيل الرابع (G4) بعد ان كانت الرائدة بتقديم تقنية الجيل الثالث (G3)، لا سيما في ظل التطورات الهائلة التي تشهدها صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على مستوى العالم.

وقد اعتمدت في نجاحها وريادتها على الزخم الواسع من المشتركين الذي شكل مصدر قوة ونجاح لها، واستمراراً في تلبية رغبات وتطلعات عملائها في استخدام التقنيات الحديثة، كانت هي السبابة في هذا المجال، حيث انها تعتبر الشركة الأولى في تدشين ونشر شبكة الجيل الرابع (G4) بالاعتماد على شبكتها الواسعة التي تمتد على كافة الأراضي اليمنية.

وسعت شركة يمن موبايل لأن تكون الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات الحديثة ذات الجودة العالية التي ترضي عملائها، وقد ساعدها في ذلك:

1. امتلاكها لمنظومة اتصالات حديثة تدعم تشغيل الأجيال الحديثة لتقنيات الاتصالات.
2. اعتمادها على التقنيات الحديثة في سوق الاتصالات.
3. امتلاكها لقاعدة سوقية كبيرة من المشتركين.
4. تقديمها لخدمات صوتية عالية النقاء.
5. تقديمها لخدمات انترنت عالية السرعة.

العلامة التجارية

"يمن موبايل" الشركة الرائدة في قطاع الاتصالات في اليمن ، تفوقت على أسماء كبيرة في صناعة الاتصال والتواصل، وصنعت لها علامة تجارية مميزة ، تم انتقاؤها وفق معايير الأداء والبراعة ، بالإضافة للسمعة الحسنة والموثوقة واهتمامها بمبادرات المسؤولية الاجتماعية فضلا عن تقديم عروض ومنتجات مغرية.

لأننا نملك رؤية محددة في خدمة عملائنا ، فإن علامتنا التجارية تركز على جملة مبادئ هامة لتجسيد تلك الرؤية، أبرزها:-

المصادقية

لأننا شركة رائدة؛ فنحن نتعامل معكم بصدق، وخدمة المواطن أولاً، وجهودنا تنصب في خدمتكم.

الإخلاص

نعمل بإخلاص، نخطط للمستقبل ونرسم ملامحه أملاً في تحقيق طموحاتنا التي ليس لها حدود.

التطوير

أدركنا أن التجسيد الفعلي لرؤيتنا لا يتحقق إلا بالابتكار والتجديد المستمرين؛ فحرصنا على مواكبة التطورات في عالم الاتصالات وتسخيرها لخدمتكم.

المسؤولية الاجتماعية

إيماننا منا بأن المواطنة التزام ومسؤولية جعلنا شعارنا دوماً " ملتزمون نحو مجتمعنا ".

شعاراتنا

معنا اتصالك أسهل.

القيمة الكاملة للاتصال.

أكثر بكثير من خدمة وتوفير.

3.1. إجراءات الدراسة الميدانية

يشتمل هذا المبحث على إجراءات الدراسة الميدانية التي تتمثل في منهج وأسلوب جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً وتفسيرها، وإجراء اختبارات الثبات والصدق للتأكد من صلاحيتها بالإضافة إلى وصف مجتمع الدراسة وعينته والأساليب الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

3.1.1. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف هذه الظاهرة ويحللها كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

3.1.2. أداة الدراسة

اشتملت الاستبانة على قسمين:

القسم الأول: يحتوي على (5) متغيرات يتناول المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في:

1/ النوع الاجتماعي.

2/ العمر.

3/ المؤهل العلمي

4/ الخبرة

5/ المسمى الوظيفي.

القسم الثاني: وشمل بيانات الدراسة الأساسية: وهي المحاور والتي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة. ويشتمل هذا القسم على:

المحور الأول: يقيس (الإدارة الالكترونية) ويشتمل على اربعة ابعاد.

البعد الأول: يقيس (الثقافة الالكترونية) ويشتمل على (4) عبارات

البعد الثاني: يقيس (الخدمات الالكترونية) ويشتمل على (3) عبارات.

البعد الثالث: يقيس (التخطيط الالكتروني) ويشتمل على (3) عبارات.

البعد الرابع: يقيس (الوثائق الالكترونية) ويشتمل على (4) عبارات.

المحور الثاني: يقيس (الريادة المؤسسية) ويشتمل على عدد (10) عبارة

3.1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

1. **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات

يمن موبايل

2. **عينة الدراسة:** تكونت عينة الدراسة من العاملين في شركة يمن موبايل الذي جرى

اختيارهم بطريقة عشوائية.

ونظرا لأن مجتمع الدراسة في شركة يمن موبايل غير معروف لعدم توفر إحصائية دقيقة بعدد الموظفين في الشركة لذا تم تقدير حجم العينة بصورة تقريبية حيث قام الباحثون بتوزيع عدد (150) استبانة على كامل الموظفين في الشركة، وبعد عملية المتابعة في تعبئة الاستبيان فقد تم استرجاع عدد (120) استبانة جميعها صالحة وقابلة للتحليل تفاصيل ذلك في الجدول رقم (1) التالي:

جدول (1): الاستبانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل

النسبة	العدد	البيان
100.0%	150	حجم المجتمع
100.0%	150	عدد الاستبيان الموزع
80%	120	عدد الاستبيان المسترجع
20%	30	عدد الاستبيان المعيوب الذي تم استبعاده من التحليل
80%	120	صافي عدد الاستبيان القابل للتحليل

3.1.4. صدق وثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من صدق المحتوى من خلال مراجعة الأدبيات النظرية من الكتب والدراسات والأبحاث والمقالات ورسائل الماجستير واطروحات الدكتوراه وتقارير شركة يمن موبايل ، اما الصدق الظاهري فتم التأكد منه من خلال عرض الاستبانة على المحكمين والأخذ بأرائهم وتصويب ملاحظاتهم وأصبحت بصورتها النهائية(ملحق أ) ، كما قام الباحثون بالتحقق من مدى صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وثباتها وذلك من خلال اختبار معاملات قوة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد التي تنتمي له وكذلك اختبار معامل كرونباخ الفا(Cornbach's (Alpha والاتي يوضح ذلك:

صدق الاتساق الداخلي:

1/صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الثقافة الالكترونية

فيما يلي جدول رقم (2) يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقافة الالكترونية والدرجة الكلية للبعد:

جدول (2): معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الثقافة الالكترونية بالمجموع الكلي

م	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	تدعم الإدارة العليا للشركة استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة عملياتها.	.638*	0.00	دال عند 0.01
2	تعمل الشركة على تدريب الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.	.757*	0.00	دال عند 0.01
3	تستطيع الشركة التغلب على المشكلات الفنية التي تحدث أثناء استخدام الحاسوب وبرامجه	.411*	0.00	دال عند 0.01
4	تحاول الشركة تعديل اساليب العملاء والاجراءات وفقاً للتكنولوجيا الحديثة	.786*	0.00	دال عند 0.01
** دالة عند مستوى معنوية 0.01 ، * دالة عند مستوى معنوية 0.05				

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

من الجدول رقم (2) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد الثقافة الالكترونية كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية اقل 0.01 حيث بلغت قيم مستوى الدلالة لها أقل من 0.05 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية وتشارك معا في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

2/ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد: الخدمات الالكترونية

فيما يلي جدول رقم (3) يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الخدمات الالكترونية والدرجة الكلية للبعد:

جدول (3): معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الخدمات الالكترونية بالمجموع الكلي

الكلي

م	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	تقدم الشركة خدماتها الإلكترونية لأداء المعاملات بشكل أسرع	.708*	0.00	دال عند 0.01
2	تقدم الشركة خدمات الاللكترونية تسهم بشكل كبير بتقليص المعاملات المباشرة بين موظف والعمل.	.618*	0.00	دال عند 0.01
3	تقدم الشركة خدمات الكترونية تلبي احتياجات المواطنين على مستوى الجمهورية اليمنية.	.725*	0.00	دال عند 0.01
** دالة عند مستوى معنوية 0.01 ، * دالة عند مستوى معنوية 0.05				

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23

من الجدول رقم (3) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد الخدمات الاللكترونية كانت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية اقل 0.01 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية وتشارك معا في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقا لما وضع لقياسه.

3/ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد: التخطيط الاللكتروني

فيما يلي جدول رقم (4) يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد التخطيط الاللكتروني والدرجة الكلية للبعد

جدول (4): معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد التخطيط الاللكتروني بالمجموع الكلي

م	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	تهتم الشركة بالتخطيط الاللكتروني في تحقيق أهدافها.	.737*	0.00	دال عند 0.01
2	تهتم الشركة بالتخطيط الاللكتروني كونه يسهم في تطوير العمل الإداري	.622*	0.00	دال عند 0.01

3	يقوم التخطيط الالكتروني بدراسة البيئة الداخلية (القوة الضعف)	.756*	0.007	دال عند 0.01
*** دالة عند مستوى معنوية 0.01 ، * دالة عند مستوى معنوية 0.05				

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

من الجدول رقم (4) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد التخطيط الالكتروني كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل 0.01 وواحدة أقل من 0.05 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية وتتشترك معا في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

4/ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد: الوثائق الالكترونية

فيما يلي جدول رقم (5) يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الوثائق الالكترونية والدرجة الكلية للبعد

جدول (5): معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الوثائق الالكترونية بالمجموع

الكلي

م	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	اقترح توفر الشركة قاعدة بيانات الإلكترونية متاحه للجميع	.632*	0.00	دال عند 0.01
2	تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية كونها تساهم في تقليص الوثائق الورقية.	.725*	0.00	دال عند 0.01
3	تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية لأنها تسهل عملية حفظ واسترجاع المعلومات.	.609*	0.00	دال عند 0.01
4	تركز الشركة على الوثائق الالكترونية كونها توفر المعلومات في أي مكان وزمان.	.627*	0.00	دال عند 0.01
*** دالة عند مستوى معنوية 0.01 ، * دالة عند مستوى معنوية 0.05				

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

من الجدول رقم (5) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد الوثائق الالكترونية كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية اقل 0.01 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية وتشارك معا في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

5/ الريادة المؤسسية

فيما يلي جدول رقم (6) يوضح معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الريادة المؤسسية والدرجة الكلية للبعد

جدول (6): معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد الريادة المؤسسية بالمجموع

الكلية

م	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	تعمل الشركة على التطوير المستمر الخدمة.	.615*	0.00	دال عند 0.01
2	تتحمل الشركة المخاطر المحسوبة عند ممارسة أعمالها.	.577*	0.00	دال عند 0.01
3	تهتم الشركة بنظم المعلومات المتوفرة لديها وحفظها بأمان.	.574*	0.00	دال عند 0.01
4	تقوم الشركة على انتهاز الفرص السوقية لتلبية احتياجات العملاء	.559*	0.00	دال عند 0.01
5	تحقق الشركة المرونة في الاستجابة للتغيرات البيئية الداخلية.	.606*	0.00	دال عند 0.01
6	تشجع الشركة العمل الجماعي من اجل الحصول على أفكار جديدة.	.567*	0.00	دال عند 0.01
7	تمارس الشركة انشطتها بطريقة مختلفة عن الشركات المنافسة.	.718*	0.00	دال عند 0.01
8	تشجع الشركة الابتكار والمقترحات الجديدة لتلبية احتياجات العملاء .	.438*	0.00	دال عند 0.01

9	تهتم الشركة بدراسة التغيرات المحيطة في قطاع الاتصالات كمصدر من مصادر المعلومات لابتكار خدمات جديد	.570*	0.00	دال عند 0.01
10	تعمل الشركة على الحد من تضارب الاهداف بين الفرد والشركة.	.744*	0.00	دال عند 0.01
** دالة عند مستوى معنوية 0.01 ، * دالة عند مستوى معنوية 0.05				

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

من الجدول رقم (6) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الريادة المؤسسية كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية اقل 0.01 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية وتشارك معا في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول اليها ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الأداة ووفقاً لهذه الطريقة تم اختبار الصدق عن طريق تقدير معاملات الارتباط لجميع أبعاد المتغير المستقل بالمجموع الكلي للمحور والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول (7): معامل ارتباط أبعاد محور القيادة الثقافية الالكترونية بالمجموع الكلي لعبارات

المحور

م	البعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	الثقافة الالكترونية	.826*	0.00	دال عند 0.01
2	الخدمات الالكترونية	.839*	0.00	دال عند 0.01
3	التخطيط الالكتروني	.808*	0.00	دال عند 0.01
4	الوثائق الالكترونية	.666*	0.00	دال عند 0.01
** دالة عند مستوى معنوية 0.01 ، * دالة عند مستوى معنوية 0.05				

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23

يتضح من الجدول (7) أن ابعاد محور الادارة الالكترونية لدى شركة يمن موبايل لها علاقة ارتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية اقل 0.01 بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه. وبذلك يتبين أن جميع أبعاد الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.

ثبات الأداة

وهو (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة)، وقد قام الباحثون باختبار معامل ألفا كرونباخ معامل كرونباخ ألفا (Alpha) وCornbach's (8) يوضح قيم اختبار معامل Cronbach's Alpha لجميع أبعاد ومحاور الدراسة وعلى النحو التالي: -

جدول (8): نتائج اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الأداة لمحوري الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	Cronbach's Alpha
	جميع عبارات محور الإدارة الالكترونية	14	.784
	جميع عبارات محور الريادة المؤسسية	10	.801
	المجموع	24	.869

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23

يتضح من الجدول (8) أن نتائج اختبار الثبات لجميع عبارات محور الإدارة الالكترونية قد بلغت (.784)، ولجميع عبارات محور الريادة المؤسسية (.801) وعلى المستوى المجموع فقد بلغت (.869). وتلك القيم كانت جميعها أكبر من الحد المسموح (60%) وهذا يدل بأن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات في جميع أبعاد ومحاور الدراسة وأن البيانات التي تم جمعها بواسطتها تتمتع بالثبات والصدق العالي وتحقق أغراض الدراسة وبالتالي يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

3.1.5. مقياس الدراسة:

تم قياس درجة الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، والذي يتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة وتتدرج قيمه من (1) الى (5)، واستنادا الى

المعادلة (الحد الأعلى - الحد الأدنى) / الحد الأعلى نحصل على قيمة المعامل 0.80 وبإضافة المعامل الى طول الفئة نحصل على الحد الأعلى (1.80) للدرجة الأولى للمقياس تفاصيل ذلك في الجدول رقم (9)

جدول (9): مقياس درجة الموافقة

جدول (2) معايير ترميز استجابات عينة الدراسة وتحديد درجات المتوسطات الحسابية				
درجة الأهمية	حدود المتوسطات للدرجات		ترميز بدائل الاجابة كمياً	
	الحد الأدنى	الحد الأعلى	القيمة المعطاة	بديل الاجابة
منخفضة جداً	1	1.80	1	غير موافق بشدة
منخفضة	1.81	2.60	2	غير موافق
متوسطة	2.61	3.40	3	محايد
مرتفعة	3.41	4.20	4	موافق
مرتفعة جداً	4.21	5	5	موافق بشدة

ولغرض الوصول إلى النتائج النهائية المطلوبة للدراسة، وعرضها وتحليلها ومناقشتها، فقد تم الاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائية لاستجابة عينة الدراسة على اداة الاستبانة، وذلك من خلال قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والترتب والتقدير، على المستوى الكلي للعبارات والمجالات والأداة ككل، وسيتم عرض النتائج بحسب أسئلة الدراسة.

3.1.6. الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الأدوات التالية:

تم استخدام الأدوات التالية:

1. إجراء اختبارات الثبات: وذلك باستخدام كل من الآتي:
 - أ. ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات عبارات الاستبانة.
 - ب. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
2. النسب المئوية والتكرارات والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبجوة.
3. أساليب الإحصاء الوصفي: لوصف خصائص عبارات الدراسة، وذلك من خلال:

أ. الوسط الحسابي: حيث يتم حساب الوسط الحسابي لكل عبارة، لقياس مستوى
تمركز الاجابات

ب. الانحراف المعياري: وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة
الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي، وكلما
اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
4. اختبار (t) لعينة واحدة لاختبار مستوى استجابة العينة على عبارات أبعاد ومحاور
الدراسة.

5. تحليل الانحدار البسيط: لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة الفرعية أي
قياس أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع.

2.3. تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

3.2.1. عرض وتحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة:

يتضمن هذا الجزء تحليل للبيانات الأولية والتي تمثل السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وذلك على النحو التالي:

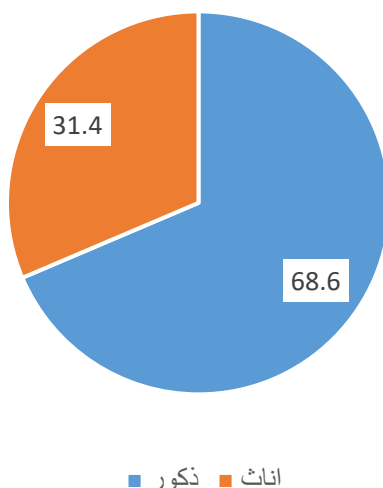
1/ توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

جدول رقم (10): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً للنوع الاجتماعي

النسبة %	العدد	العمر
68.6	83	ذكر
31.4	38	أنثى
100.0	121	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

الشكل 1: توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي



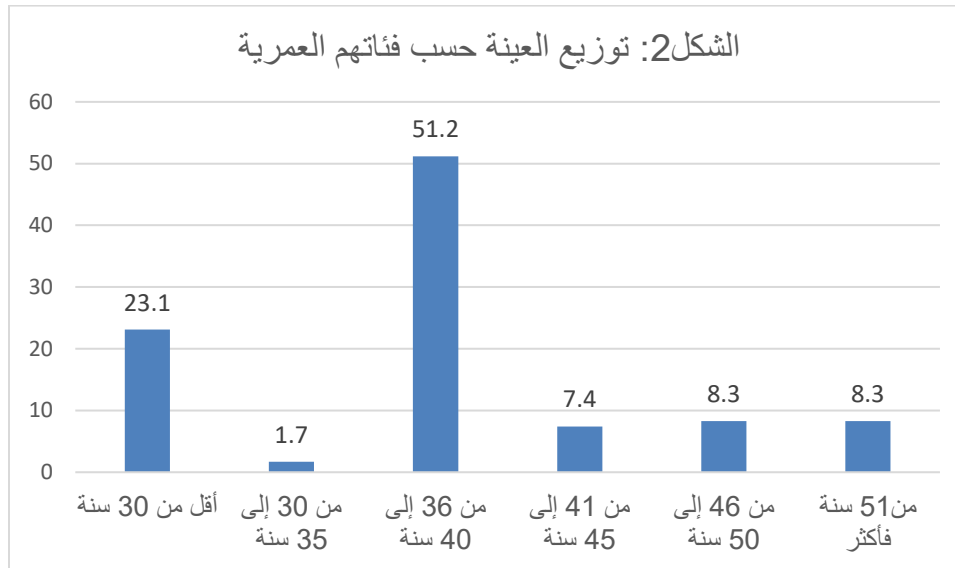
بالإطلاع على نتائج الجدول (10) أن العينة توزعت بنسبة (68.6%) على الذكور ونسبة (31.4%) وهذا يشير إلى شمول العينة على الجنسين الذكور والإناث وأن تفوق الذكور عن الإناث يمكن تفسيره إلى طبيعة الثقافة السائدة التي تفضل عمل الإناث في المهن التعليمية أكثر منها في الشركات والمهن والتي يتطلب فيها جهد جسدي ومهني كبير

2/ توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول (11): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا للعمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	28	23.1
من 30 إلى 35 سنة	2	1.7
من 36 إلى 40 سنة	62	51.2
من 41 إلى 45 سنة	9	7.4
من 46 إلى 50 سنة	10	8.3
من 51 سنة فأكثر	10	8.3
المجموع	121	100.0

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23



تشير نتائج الجدول رقم (11) ان غالبية عينة الدراسة هم من فئة الشباب والذي لديهم القدرة على تنفيذ مهام الشركة موضع الدراسة.

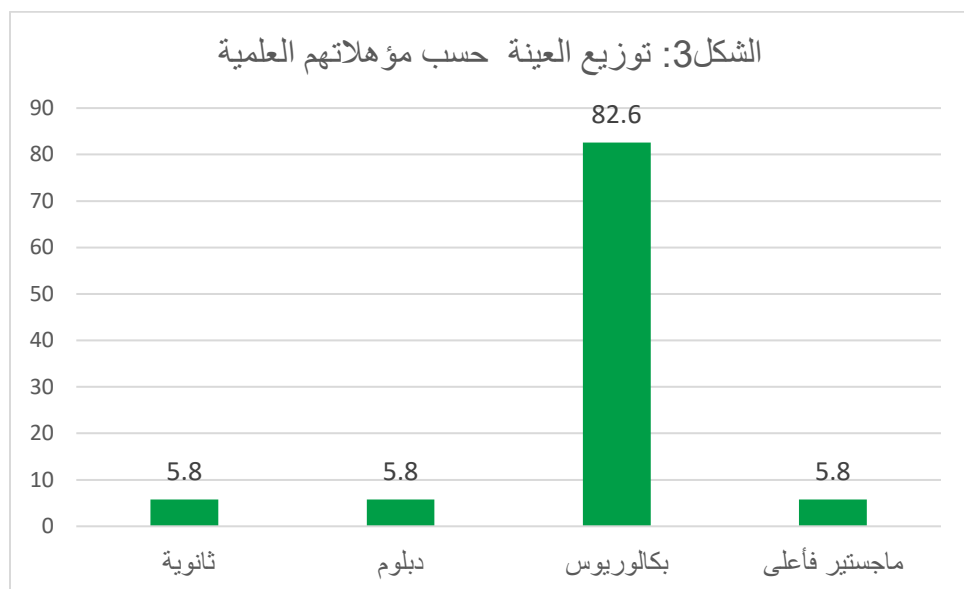
3/ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (12): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
ثانوية	7	5.8
دبلوم	7	5.8

82.6	100	بكالوريوس
5.8	7	ماجستير فأعلى
100.0	121	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23



تشير نتائج الجدول رقم (12) أن غالبية أفراد العينة هم من حملة المؤهلات الجامعية بكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (82.6%)، وبلغت نسبة العاملين من حملة شهادة العليا (5.8%)، بينما بلغت النسبة من حملة شهادة الثانوية (5.8%) ونفس النسبة بالنسبة لحملة شهادة الدبلوم.

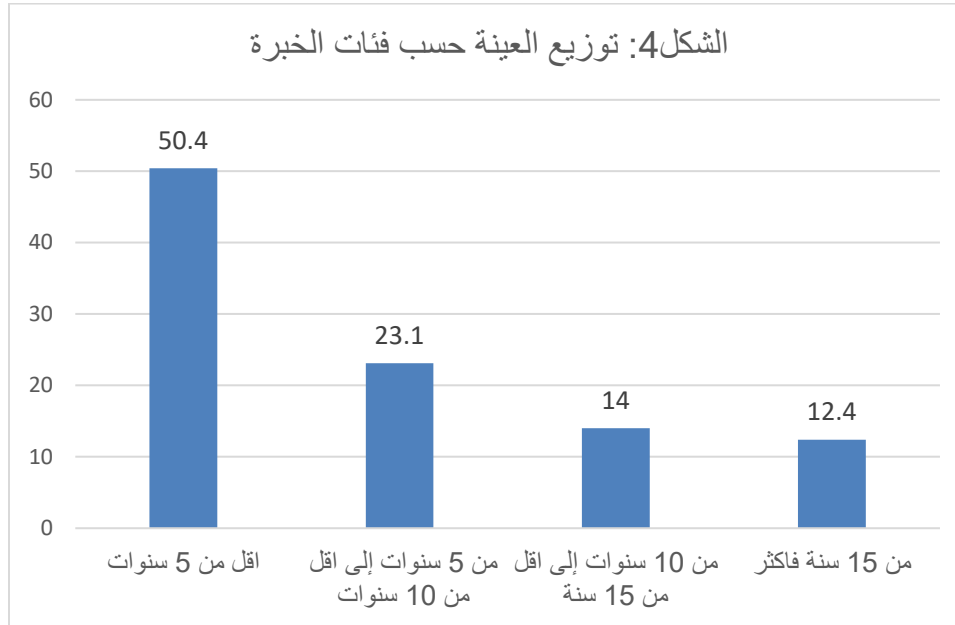
يتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة من حملات الشهادة الجامعية وما فوق وهذا يفسر بقدرة العينة في التعامل مع أسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية.

4/ توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

جدول (13): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقا للخبرة

النسبة %	العدد	الخبرة
50.4	61	أقل من 5 سنوات
23.1	28	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
14.0	17	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
12.4	15	من 15 سنة فأكثر
100.0	121	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23



يتبين من الجدول رقم (13) أن العينة ذوي الخبرة (قل من 5 سنوات) فقد حلت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (50.4%)، وفي المرتبة الثانية فئة الخبرة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة بلغت (23.1%)، بينما فئة الخبرة (من 15 سنة فأكثر) فحلت في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (12.4%).

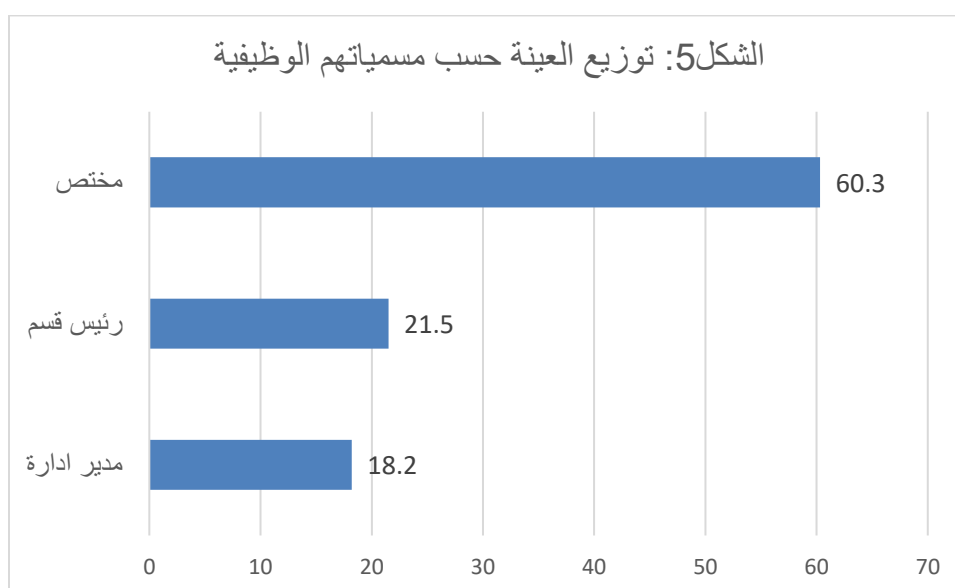
يتضح من ذلك أن غالبية عينة الدراسة هم من ذوي فئات الخبرة القصيرة والمتوسطة ويمكن تفسير ذلك بأن العينة لديها خبرة كافية تؤهلهم في التعامل مع أسئلة الاستبيان بموضوعية.

5/ توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

جدول (14): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقا للمسمى الوظيفي

النسبة %	العدد	المسمى الوظيفي
18.2	22	مدير إدارة
21.5	26	رئيس قسم
60.3	73	مختص
100.0	121	المجموع

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23



يتبين من الجدول رقم (14) أن (18.2%) من العينة الكلية هم من مدراء الإدارات، و (21.5%) من رؤساء الأقسام، بينما (60.3%) من المختصين وهذا يشير بأن العينة شملت جميع المسميات الوظيفية في الشركة كما أن تسلسل العينة يتماشى مع السلم الوظيفي والذي يكون عدد مدراء الإدارات اقل من عدد رؤساء الأقسام ورؤساء الأقسام اقل من عدد المختصين وهذا يعكس مصداقية توزيع الاستبيان والذي يمكن الباحثون من الحصول على أجوبة دقيقة لأسئلة الاستبيان.

3.2.2. عرض وتحليل البيانات الأساسية للدراسة:

محور المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية

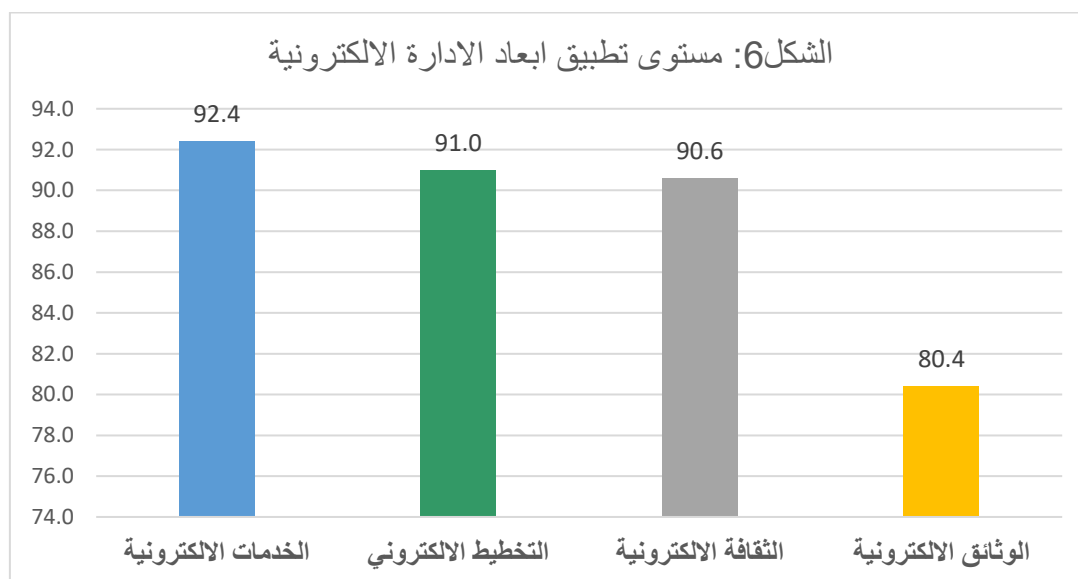
فيما يلي تحليل بيانات أبعاد محور الإدارة الالكترونية وكما يلي:

جدول (15): التحليل الإحصائي الوصفي على مستوى أبعاد الإدارة الالكترونية

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
1	الثقافة الالكترونية	121	4.53	.497	90.6	24.983	.000	مرتفعة جدا	الثالث

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
2	الخدمات الإلكترونية	121	4.62	.445	92.4	30.220	.000	مرتفعة جدا	الأول
3	التخطيط الإلكتروني	121	4.55	.493	91.0	25.582	.000	مرتفعة جدا	الثاني
4	الوثائق الإلكترونية	121	4.02	.552	80.4	12.399	.000	مرتفعة جدا	الرابع
	المتوسط العام للإدارة الإلكترونية	121	4.43	.387	88.6	29.238	.000	مرتفعة	

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23



بالاطلاع على النتائج بالجدول رقم (15) أن المتوسط العام لمستوى الإدارة الإلكترونية في شركة يمن موبايل قد بلغت قيمته (4.43) بانحراف معياري (.387) وبوزن نسبي (88.6%) ، وحيث أن قيمة إحصاء الاختبار (T) (29.238) عند مستوى دلالة اقل من (0.05) حيث بلغت (0.00) فهذا يشير بأن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة كان عند درجة مرتفعة جدا، وكانت الخدمات الإلكترونية قد حازت في تطبيقها على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.62) وبوزن نسبي (92.4%) ، وحاز التخطيط الإلكتروني على

المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.55) وبوزن نسبي (91.0%) ، والثقافة الالكترونية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.53) وبوزن نسبي (90.6%) ، بينما حلت الوثائق الالكترونية على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.02) ، وبوزن نسبي (80.4%) بدرجة تطبيق مرتفعة .

وفيما يلي التوزيع التكراري والإحصاءات الوصفية لعبارات كل بعد من أبعاد محور الإدارة الالكترونية في شركة يمن موبايل وكما يلي:

البعد الأول: الثقافة الالكترونية

فيما يلي الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الثقافة الالكترونية وذلك لمعرفة مستوى تطبيق الثقافة الالكترونية في الشركة موضع الدراسة:

جدول (16): الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الثقافة الالكترونية

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	إحصاء الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
1	تدعم الإدارة العليا للشركة استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة عملياتها.	121	4.65	.715	93.0	19.264	.000	مرتفعة جدا	2
2	تعمل الشركة على تدريب الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.	121	4.36	.785	87.2	13.498	.000	مرتفعة جدا	4
3	تستطيع الشركة التغلب على المشكلات الفنية التي تحدث اثناء استخدام الحاسوب وبرامجه	121	4.68	.648	93.6	21.680	.000	مرتفعة جدا	1

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	إحصاء الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
4	تحاول الشركة تعديل اساليب العملاء والاجراءات وفقاً للتكنولوجيا الحديثة	121	4.42	.854	88.4	13.158	.000	مرتفعة جداً	3
	المجموع	121	4.53	.497	90.6	24.983	.000	مرتفعة جداً	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

بينت النتائج في الجدول رقم (16) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمستوى تطبيق الثقافة الالكترونية في شركة يمن موبايل قد بلغت (4.53) بانحراف معياري (.497) وبوزن نسبي (90.6%) فيما كانت إحصاء الاختبار (24.983) بمستوى دلالة إحصائية اقل من (0.05) حيث بلغت (.000) وهذا يدل على تطبيق مستوى الثقافة الالكترونية في الشركة عند درجة تطبيق مرتفعة جداً ، وكانت العبارة رقم (3) قد حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.32) وبوزن نسبي (86.4%) وهذه العبارة تتعلق بأن الشركة تستطيع التغلب على المشكلات الفنية التي تحدث اثناء استخدام الحاسوب وبرامجه عند درجة تطبيق مرتفعة جداً، بينما حلت العبارة رقم (2) التي تتعلق بأن الشركة تعمل على تدريب الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة. على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.36) وبوزن نسبي (87.2%) عند درجة تطبيق مرتفعة جداً.

البعد الثاني: الخدمات الالكترونية

فيما يلي الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الخدمات الالكترونية وذلك لمعرفة مستوى تطبيق الخدمات الالكترونية في الشركة موضع الدراسة:

جدول (17): الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الخدمات الالكترونية

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	إحصاء الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
1	تقدم الشركة خدماتها الإلكترونية لأداء المعاملات بشكل أسرع	121	4.71	.638	94.2	22.592	.000	مرتفعة جدا	1
2	تقدم الشركة خدمات الانترنت تسهم بشكل كبير بتقليص المعاملات المباشرة بين موظف والعمل.	121	4.47	.672	89.4	17.539	.000	مرتفعة جدا	3
3	تقدم الشركة خدمات الكترونية تلبي احتياجات المواطنين على مستوى الجمهورية اليمنية.	121	4.69	.646	93.8	21.900	.000	مرتفعة جدا	2
	المجموع	121	4.62	.445	92.4	30.220	.000	مرتفعة جدا	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23

توضح النتائج في الجدول رقم (17) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية في شركة يمن موبايل قد بلغت (4.62) بانحراف معياري (.445) وبوزن نسبي (92.4%) فيما كانت إحصاء الاختبار (30.220) بمستوى دلالة إحصائية اقل من (0.05) حيث بلغت (.000) وهذا يدل على تطبيق مستوى الخدمات الإلكترونية في الشركة عند درجة تطبيق مرتفعة جدا ، وكانت العبارة رقم (1) قد حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.47) وبوزن نسبي (94.2%) وهذه العبارة تتعلق بأن الشركة تقدم خدماتها الإلكترونية لأداء المعاملات بشكل أسرع عند درجة تطبيق مرتفعة جدا، بينما حلت العبارة رقم (2) التي تتعلق بأن الشركة تقدم خدماتها الإلكترونية التي تسهم بشكل كبير بتقليص المعاملات المباشرة بين موظف والعمل على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.47) وبوزن نسبي (89.4%) عند درجة تطبيق مرتفعة جدا.

البعد الثالث: التخطيط الالكتروني

فيما يلي الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد التخطيط الالكتروني وذلك لمعرفة مستوى تطبيق التخطيط الالكتروني في الشركة موضع الدراسة:

جدول (18): الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد التخطيط الالكتروني

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	إحصاء الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
1	تهتم الشركة بالتخطيط الالكتروني في تحقيق أهدافها.	121	4.60	.690	92.0	19.047	.000	مرتفعة جدا	1
2	تهتم الشركة بالتخطيط الالكتروني كونه يساهم في تطوير العمل الإداري	121	4.48	.672	89.6	17.666	.000	مرتفعة جدا	3
3	يقوم التخطيط الالكتروني بدراسة البيئة الداخلية (القوة الضعف)	121	4.56	.729	91.2	17.532	.000	مرتفعة جدا	2
	المجموع	121	4.55	.493	91.0	25.582	.000	مرتفعة جدا	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23

توضح النتائج في الجدول رقم (18) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمستوى تطبيق التخطيط الالكتروني في شركة يمن موبايل قد بلغت (4.55) بانحراف معياري (.493). وبوزن نسبي (91.0%) فيما كانت إحصاء الاختبار (25.582) بمستوى دلالة إحصائية اقل من (0.05) حيث بلغت (.000) وهذا يدل على تطبيق التخطيط الالكتروني في الشركة عند درجة تطبيق مرتفعة جدا ، وكانت العبارة رقم (1) قد حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.60) وبوزن نسبي (92.0%) وهذه العبارة تتعلق باهتمام الشركة بالتخطيط الالكتروني في تحقيق أهدافها ، بينما حلت العبارة رقم (2) التي تتعلق باهتمام الشركة بالتخطيط

الالكتروني كونه يسهم في تطوير العمل الاداري على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.48) وبوزن نسبي (89.6%) عند درجة تطبيق مرتفعة جدا.

البعد الرابع: الوثائق الالكترونية

فيما يلي الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الوثائق الالكترونية وذلك لمعرفة مستوى تطبيق الوثائق الالكترونية في الشركة موضع الدراسة:

جدول (19): الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد الوثائق الالكترونية

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	إحصاء الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
1	توفر الشركة قاعدة بيانات الإلكترونية متاحة للجميع	121	3.27	1.133	65.4	-1.236	.219	متوسطة	4
2	تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية كونها تساهم في تقليص الوثائق الورقية.	121	4.18	.775	83.6	11.103	.000	مرتفعة	3
3	تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية لأنها تسهل عملية حفظ واسترجاع المعلومات.	121	4.32	.721	86.4	14.066	.000	مرتفعة جدا	1
4	تركز الشركة على الوثائق الالكترونية كونها توفر المعلومات في أي مكان وزمان.	121	4.31	.786	86.2	12.798	.000	مرتفعة جدا	2
	المجموع	121	4.02	.552	80.4	12.399	.000	مرتفعة	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23

توضح النتائج في الجدول رقم (19) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمستوى تطبيق الوثائق الالكترونية في شركة

يمن موبايل قد بلغت (4.02) بانحراف معياري (0.552) وبوزن نسبي (80.4%) فيما كانت إحصاء الاختبار (12.399) بمستوى دلالة إحصائية أكبر من (0.05) حيث بلغت (0.712). وهذا يدل على تطبيق مستوى الوثائق الالكترونية في الشركة عند درجة مرتفعة ، وكانت العبارة رقم (3) قد حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.32) وبوزن نسبي (86.4%) وهذه العبارة تتعلق باهتمام الشركة بالوثائق الالكترونية كونها تسهل عملية حفظ واسترجاع المعلومات ، بينما حلت العبارة رقم (1) التي تتعلق بأن الشركة توفر قاعدة بيانات الإلكترونية متاحه للجميع بمتوسط حسابي (3.27) وبوزن نسبي (65.4%) عند درجة تطبيق متوسطة.

محور المتغير التابع: الريادة المؤسسية

فيما يلي الإحصاءات الوصفية لعبارات محور الريادة المؤسسية وذلك لمعرفة مستوى الريادة المؤسسية موضع الدراسة:

جدول (20): الإحصاءات الوصفية لعبارات محور الريادة المؤسسية

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	إحصاء الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
1	تعمل الشركة على التطوير المستمر الخدمة.	121	4.45	0.764	89.0	15.188	0.000	مرتفعة	6
2	تتحمل الشركة المخاطر المحسوبة عند ممارسة أعمالها.	120	4.43	0.706	88.6	15.903	0.000	مرتفعة جدا	9
3	تهتم الشركة بنظم المعلومات المتوفرة لديها وحفظها بأمان.	121	4.43	0.705	88.6	16.066	0.000	مرتفعة جدا	8
4	تقوم الشركة على انتهاز الفرص السوقية لتلبية احتياجات العملاء	121	4.47	0.684	89.4	17.224	0.000	مرتفعة جدا	4
5	تحقق الشركة المرونة في الاستجابة للتغيرات البيئية الداخلية.	121	4.44	0.773	88.8	14.763	0.000	مرتفعة جدا	7

م	البعد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	إحصاء الاختبار	مستوى الدلالة	الدرجة	الترتيب
6	تشجيع الشركة العمل الجماعي من أجل الحصول على أفكار جديدة.	121	4.55	.632	91.0	19.922	.000	مرتفعة جدا	2
7	تمارس الشركة انشطتها بطريقة مختلفة عن الشركات المنافسة.	121	4.45	.707	89.0	16.405	.000	مرتفعة جدا	5
8	تشجيع الشركة الابتكار والمقترحات الجديدة لتلبية احتياجات العملاء.	121	4.58	.680	91.6	19.061	.000	مرتفعة جدا	1
9	تهتم الشركة بدراسة التغيرات المحيطة في قطاع الاتصالات كمصدر من مصادر المعلومات لابتكار خدمات جديد	121	4.50	.621	90.0	19.564	.000	مرتفعة جدا	3
10	تعمل الشركة على الحد من تضارب الاهداف بين الفرد والشركة.	121	4.38	.777	87.6	13.870	.000	مرتفعة جدا	10
	المجموع	120	4.46	.424	89.2	27.518	.000	مرتفعة جدا	

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتمادا على مخرجات التحليل SPSS23

توضح النتائج في الجدول رقم (20) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمستوى الريادة المؤسسية قد بلغت (4.46) بانحراف معياري (.424) وبوزن نسبي (89.2%) فيما كانت إحصاء الاختبار (27.518) بمستوى دلالة إحصائية اقل من (0.05) حيث بلغت (.000). وهذا يدل على مستوى تطبيق الريادة المؤسسية كان عند مستوى مرتفع، وكانت العبارة رقم (8) قد حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.58) وبوزن نسبي (91.6%) وهذه العبارة تتعلق تشجيع الشركة الابتكار والمقترحات الجديدة لتلبية احتياجات العملاء.

، بينما حلت العبارة رقم (10) التي تتعلق بأن الشركة تعمل على الحد من تضارب الاهداف بين الفرد والشركة بمتوسط حسابي (4.38) وبوزن نسبي (87.6%) عند درجة تحقيق مرتفعة جدا.

3.2.3 اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية

على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

الفرع الأول (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة

المؤسسية في شركة يمن موبايل.

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط حيث يمثل الثقافة الالكترونية كمتغير مستقل (X_i) ويمثل تحقيق الريادة المؤسسية كمتغير تابع (Y_i) وكانت النتائج في الجدول رقم (21) التالي:

جدول رقم (21) مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الأول

Variable	Coefficient (β)	T	Sig. T	النتيجة
(Constant)	2.318	7.816	.000	دالة احصائيا
الثقافة الالكترونية	.474	7.281	.000	دالة احصائيا
R	.557			
R^2	.310			
F-Statistic	53.018			
Sig. F	.000			

النتيجة: رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة

من الجدول (21) يتضح ما يلي:

أثر تطبيق الثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية.

- أظهرت نتائج الارتباط بوجود علاقة ايجابية بين الثقافة الالكترونية (X_i) تحقيق الريادة المؤسسية (Y_i) في الشركة موضع الدراسة حيث بلغت قيمة $R = 0.557$. عند مستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.000
- بلغت قيمة β (0.474). وهذه القيمة تشير الى درجة تأثير الثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية أي أن زيادة وحدة واحدة في الثقافة الالكترونية فإنه سوف يزيد ويحسن من تحقيق الريادة المؤسسية بمقدار 0.474.

اختبار معنوية المعلمات المقدرة

يتضح من اختبار T والمختص باختبار معنوية المعلمات المقدرة للانحدار أن قيمة T الثابت للانحدار (7.816) بمستوى معنوية (0.000) وبلغت قيمة T لمعامل المتغير X_i " الثقافة الالكترونية " (7.281) بمستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.000 وهذا يؤكد على معنوية المعلمة المقدرة لمتغير الثقافة الالكترونية

القدرة التفسيرية للنموذج

بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.310$.. وهذا يدل على أن المتغير المستقل (X_i) " الثقافة الالكترونية " يشرح حوالي 31% من المتغير التابع (Y_i) " الريادة المؤسسية " بمعنى أن 31% من التغير الناتج في تحقيق الريادة المؤسسية يعود الى التغير في مستوى الثقافة الالكترونية.

اختبار معنوية النموذج

يتضح من اختبار F والذي يختص باختبار معنوية النموذج أن قيمة $F = 53.018$ وبلغت مستوى المعنوية للاختبار 0.00 وحيث أن مستوى المعنوية اقل من 0.05 وهذا يؤكد على معنوية النموذج.

مما سبق تحليله تم التوصل الى رفض الفرضية العدمية التي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل وقبول الفرضية البديلة الذي تنص يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

الفرع الثاني (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط حيث تمثل الخدمات الالكترونية كمتغير مستقل (X_i) ويمثل تحقيق الريادة المؤسسية كمتغير تابع (Y_i) وكانت النتائج في الجدول رقم (22) التالي:

جدول رقم (22) مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الثاني

Variable	Coefficient (β)	T	Sig. T	النتيجة
(Constant)	2.248	6.411	.000	دالة احصائيا
الخدمات الالكترونية	.480	6.347	.000	دالة احصائيا
R	504			
R^2	.254			
F-Statistic	40.279			
Sig. F	.000			
النتيجة: رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة				

من الجدول (22) يتضح ما يلي:

أثر تطبيق الخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية.

- أظهرت نتائج الارتباط بوجود علاقة ايجابية بين الخدمات الالكترونية (X_i) وتحقيق الريادة المؤسسية (Y_i) في الشركة موضع الدراسة حيث بلغت قيمة $R = 504$ عند مستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.00

- بلغت قيمة β (480) وهذه القيمة تشير الى درجة تأثير الخدمات الالكترونية على الريادة المؤسسية أي أن زيادة وحدة واحدة في الخدمات الالكترونية فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية بمقدار 480.

اختبار معنوية المعلمات المقدرة

يتضح من اختبار T والمختص باختبار معنوية المعلمات المقدرة للانحدار أن قيمة T الثابت للانحدار (6.411) بمستوى معنوية (0.00) وبلغت قيمة T لمعامل المتغير X_i " الخدمات الالكترونية " (6.347) بمستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.000 وهذا يؤكد على معنوية المعلمات المقدرة.

القدرة التفسيرية للنموذج

بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 254$. وهذا يدل على أن المتغير المستقل (X_i) " الخدمات الالكترونية " يشرح حوالي 25.4% من المتغير التابع (Y_i) " الريادة المؤسسية" بمعنى أن التغير الناتج في تحقيق الريادة المؤسسية يعود الى التغير في مستوى الخدمات الالكترونية

اختبار معنوية النموذج

يتضح من اختبار F والذي يختص باختبار معنوية النموذج أن قيمة $F = 40.279$ وبلغت مستوى المعنوية للاختبار 0.00 وحيث أن مستوى المعنوية اقل من 0.05 وهذا يؤكد على معنوية النموذج.

مما سبق تحليله تم التوصل الى رفض الفرضية العدمية التي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل، وقبول الفرضية البديلة التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

الفرع الثالث (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمبادرة على تحقيق الريادة المؤسسية في

شركة يمن موبايل.

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط حيث يمثل التخطيط الالكتروني كمتغير مستقل (X_i) ويمثل الريادة المؤسسية كمتغير تابع (Y_i) وكانت النتائج في الجدول رقم (23) التالي:

جدول رقم (23) مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الثالث

Variable	Coefficient (β)	T	Sig. T	النتيجة
(Constant)	2.270	7.593	.000	دالة احصائية
التخطيط الالكتروني	.483	7.381	.000	دالة احصائية
R	.562			
R^2	.316			
F-Statistic	54.475			
Sig. F	.000			

النتيجة: رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة

من الجدول (23) يتضح ما يلي

أثر تطبيق التخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية.

- أظهرت نتائج الارتباط بوجود علاقة ايجابية بين التخطيط الالكتروني (X_i) الريادة المؤسسية (Y_i) في الشركة موضع الدراسة حيث بلغت قيمة $R = .562$. عند مستوى معنوية اقل من 0.01 حيث بلغت 0.000
- بلغت قيمة β (.483). وهذه القيمة تشير الى درجة تأثير التخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية أي أن زيادة وحدة واحدة في التخطيط الالكتروني فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية بمقدار .483.

اختبار معنوية المعلمات المقدرة

يتضح من اختبار T والمختص باختبار معنوية المعلمات المقدرة للانحدار أن قيمة T الثابت للانحدار (7.593) بمستوى معنوية (0.00) وبلغت قيمة T لمعامل المتغير X_i

" التخطيط الالكتروني " (7.381) بمستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.00 وهذا يؤكد على معنوية المعلمة المقدرة لمتغير التخطيط الالكتروني.

القدرة التفسيرية للنموذج

بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.316$. وهذا يدل على أن المتغير المستقل (Xi) " التخطيط الالكتروني " يشرح حوالي 31.6 % من المتغير التابع (Yi) " الريادة المؤسسية " بمعنى أن التغير الناتج في تحقيق الريادة المؤسسية يعود الى التغير في مستوى التخطيط الالكتروني لدى موظفي الشركة.

اختبار معنوية النموذج

يتضح من اختبار F والذي يختص باختبار معنوية النموذج أن قيمة $F = 54.475$ وبلغت مستوى المعنوية للاختبار 0.00 وحيث أن مستوى المعنوية اقل من 0.05 وهذا يؤكد على معنوية النموذج.

مما سبق تحليله تم التوصل الى رفض الفرضية العدمية التي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل، وقبول الفرضية التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

الفرع الرابع (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة

المؤسسية في شركة يمن موبايل.

لاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط حيث تمثل الوثائق الالكترونية كمتغير مستقل (Xi) ويمثل الريادة المؤسسية كمتغير تابع (Yi) وكانت النتائج في الجدول رقم (24) التالي:

جدول رقم (24) مؤشرات قيم تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرع الرابع

Variable	Coefficient (β)	T	Sig. T	النتيجة
(Constant)	3.014	11.946	.000	دالة احصائيا
الوثائق الالكترونية	.361	5.800	.000	دالة احصائيا
R	.471			
R^2	.222			
F-Statistic	33.637			
Sig. F	.000			

النتيجة: رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة

من الجدول (24) يتضح ما يلي:

أثر تطبيق الوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية.

- أظهرت نتائج الارتباط بوجود علاقة ايجابية بين الوثائق الالكترونية (X_i) وتحقيق الريادة المؤسسية (Y_i) في الشركة موضع الدراسة حيث بلغت قيمة $R = 0.471$. عند مستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.000
- بلغت قيمة β (0.361). وهذه القيمة تشير الى درجة تأثير الوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية أي أن زيادة وحدة واحدة في الوثائق الالكترونية فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية بمقدار 0.361.

اختبار معنوية المعلمات المقدرة

يتضح من اختبار T والمختص باختبار معنوية المعلمات المقدرة للانحدار أن قيمة T الثابت للانحدار (11.946) بمستوى معنوية (0.00) وبلغت قيمة T لمعامل المتغير X_i " الوثائق الالكترونية " (5.800) بمستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.000 وهذا يؤكد على معنوية المعلمات المقدرة

القدرة التفسيرية للنموذج

بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.222$. وهذا يدل على أن المتغير المستقل (X_i) " الوثائق الالكترونية " يشرح حوالي 22.2% من المتغير التابع (Y_i) " الريادة المؤسسية " بمعنى أن

التغير الناتج في الريادة المؤسسية يعود الى التغير في مستوى تطبيق الوثائق الالكترونية لدى موظفي الشركة.

اختبار معنوية النموذج

يتضح من اختبار F والذي يختص باختبار معنوية النموذج أن قيمة $F=33.637$ وبلغت مستوى المعنوية للاختبار 0.00 وحيث أن مستوى المعنوية اقل من 0.05 وهذا يؤكد على معنوية النموذج.

مما سبق تحليله تم التوصل الى رفض الفرضية العدمية التي تنص: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل، وقبول الفرضية التي تنص: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

ملخص نتائج اختبار الفرضيات

جدول 25: نتائج اختبار فرضيات البحث

النتيجة	الفرضية العدمية
رفض	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل
رفض	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل
رفض	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل
رفض	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل

وعليه ترفض الفرضية الرئيسية العدمية التي نصها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق

الإدارة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

وتقبل الفرضية البديلة التي نصها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية

على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

المبحث الثالث

4.1. النتائج

1. يؤثر تطبيق الثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق الثقافة الالكترونية فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية وحيث أن معامل التحديد قد بلغ 0.310 وهذا يدل على أن 31% من التغيرات الحاصلة في المتغير "تحقيق الريادة المؤسسية" يعود الى التغير في المتغير " الثقافة الالكترونية " وهذا يشير الى القوة في مقدرة هذا المتغير على تفسير التغير في المتغير تحقيق الريادة المؤسسية لدى لشركة يمن موبايل ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن شركة الاتصالات يمن موبايل تعتمد على الأجهزة والمعدات الالكترونية مما خلق ثقافة الكترونية على العاملين في الشركة قد تساهم في تحقيق الريادة المؤسسية.
1. يؤثر تطبيق الخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق الخدمات الالكترونية فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية وحيث أن معامل التحديد قد بلغ 0.254 وهذا يدل على أن 25.4% من التغيرات الحاصلة في المتغير "تحقيق الريادة المؤسسية" يعود الى التغير في المتغير " الخدمات الالكترونية " وهذا يشير الى القوة في مقدرة هذا المتغير على تفسير التغير في المتغير تحقيق الريادة المؤسسية لدى لشركة يمن موبايل.
2. يؤثر تطبيق التخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق التخطيط الالكتروني فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية وحيث أن معامل التحديد قد بلغ 0.316 وهذا يدل على أن 31.6% من التغيرات الحاصلة في المتغير "تحقيق الريادة المؤسسية" يعود الى التغير في المتغير " التخطيط الالكتروني " وهذا يشير الى القوة في مقدرة هذا المتغير على تفسير التغير في المتغير تحقيق الريادة المؤسسية لدى لشركة يمن موبايل.
3. يؤثر تطبيق الوثائق الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق الوثائق الالكتروني فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية وحيث أن معامل

التحديد قد بلغ 0.222 وهذا يدل على أن 22.2% من التغيرات الحاصلة في المتغير

"تحقيق الريادة المؤسسية " يعود الى التغير في المتغير " الوثائق الالكترونية " .

4. توصلت النتائج الى رفض الفرضيات العدمية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

5. كشفت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في الشركة كان عند درجة

مرتفعة جدا حيث المتوسط العام لمستوى تطبيق الادارة الالكترونية في شركة يمن موبايل كان قد بلغ (4.43) وبوزن نسبي (88.6%) ، وكشفت النتائج بأن الخدمات الالكترونية قد حازت في تطبيقها على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.62) وبوزن نسبي (92.4%) ، وحاز تطبيق التخطيط الالكتروني في الشركة على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.55) وبوزن نسبي (91.0%) ، وحاز تطبيق الثقافة الالكترونية على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.53) وبوزن نسبي (90.6%) ، بينما حاز تطبيق الوثائق الالكترونية في الشركة على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.02) ، وبوزن نسبي (80.4%) بدرجة تطبيق مرتفعة.

6. تشير نتائج الدراسة بعدم اهتمام شركة يمن موبايل بتوفير قاعدة بيانات الإلكترونية

متاحه للجميع حيث أن الشركة لديها قاعدة بيانات للتوثيق الالكتروني ولكنه غير متاح للاطلاع عليه ويمكن تفسير هذه النتيجة الى وجود قصور من قبل الإدارة العليا في الشركة

في أهمية التوثيق الإلكتروني يكون متاح للاطلاع عليه من قبل الجميع كون التوثيق الإلكتروني متاح للجمهور يعتبر جزء من التسويق الإلكتروني للشركة.

4.2.التوصيات

1. على شركة يمن موبايل زيادة الاهتمام بالتوثيق الإلكتروني باعتباره أساسا للتسويق الإلكتروني والعمليات الإلكترونية في الشركة.

2. تفعيل دور الشركة موضوع الدراسة في التوجيه للقيام بالمزيد من الدراسات فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية بما ينسجم مع تحقيق مفهوم ريادة الأعمال.

3. على الإدارة العليا في شركة يمن موبايل تطوير اليات لضمان تطبيق أفضل لكافة عناصر الإدارة الإلكترونية كحزمة متكاملة مما سينعكس على زيادة ريادة الأعمال بكافة ابعادها.

4. اقامة مؤتمرات وورش عمل وندوات علمية في الشركة تهتم بإبراز أهمية ريادة الاعمال ودور الإدارة الإلكترونية في تطوير الريادة.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- 1- القحطاني، سالم، (2015) "القيادة الريادية وتطبيقاتها في الجامعات"، مجلة الإدارة العامة، 2(3).
- 2- السلمي، علاء والدباغ، (2001)، " تقنيات المعلومات الإدارية"، دار للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- ياسين، سعد غالب، (2005)، "الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 4- ياسين، سعد غالب، (2006) "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر، عمان.
- 5- العلاق، بشير، (2019)، " ثقافة الخدمة الالكترونية"، دار اليازوري العلمية، عمان.
- 6- عبد الرازق، جنان صادق، (2007)، " الوثائق الالكترونية في المؤسسات ومراكز المعلومات، مجلة كلية التربية.
- 7- نجم، نجم (2008) "العمليات الالكترونية والتخطيط الاستراتيجي وفعالية تكنولوجيا المعلومات"، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 8- حروتي، اميرة، واخرون، (2017)، " واقع تطبيق الإدارة الالكترونية جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق يحيى الأردن.
- 9- محمد الصيرفي (2009)، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشري المكتب الجامعي الحديث، الإسكندر.
- 10- وسيلة مرزوقي. (2017)، التحول نحو الادارة الالكترونية كاسلوب للتسيير الاداري. مجلة العلوم الإنسانية.
- 11- الأشول، علي حسين (2021). ريادة الأعمال في الجمهورية اليمنية (الطبعة الثالثة) صنعاء اليمن: مركز الأمين للنشر والتوزيع.
- 12- خروب، ناصر محمد، (2016)، " اثر قدرات الاعمال الالكترونية على إدارة الموارد البشرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 13- هشام، عبد الدايم، واخرون، (2018) "تنمية الموارد البشرية_ الرقمنة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.
- 14- النجار، فايز جمعة، والحيالي، محمد عبد السلام) دور التميز والريادة في تفوق منظمات الأعمال، المنعقد خلال الفترة ما بين 21-22 / 2013

- 15- الحنيطي، هيثم. (2020). مبادئ ريادة الأعمال ما بين النظرية والتطبيق. الأردن، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 16- الغالبي، طاهر وإدريس، وائل (2007) الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 17- السويطي، لينا (2019) الريادة المؤسسية وأثرها في الأداء المنظمي من خلال العوامل التنظيمية كمتغير وسيط) دراسة تطبيقية على المصارف الفلسطينية، (المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية.
- 18- عباس، علاء والسمامي، محمد (2018) ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة مصر: دار التعليم الجامعي.
- 19- الغلبي، طاهر محسن منصور (2009) إدارة وإستراتيجية منظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 20- نوري، حيدر وجمعة، حمود (2013) دراسات في اثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، المطبعة المركزية لجامعة ديالى، العراق.
- 21- زكر، ربيع علي(2012) دور تقنية المعلومات والاتصالات في تعزيز الريادة الشخصية دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء المنظمات الصناعية في محافظة نينوى. تنمية الرافدين.
- 22- صرصور جابر (2019) الريادة الاستراتيجية لدى القيادات الأكاديمي وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي في جامعة الأقصى، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- 23- خصاونة، عاكف(2011) دور الابداع الإداري في اكتشاف المعلمين الموهوبين في محافظة عجلون من وجهة نظر المعلمين أنفسهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية.
- 24- السكارنة، بلال خلف (2008). استراتيجيات الريادة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات في الأردن، مجلة كلية بغداد للعلوم اقتصادية الجامعة.
- 25- أبو شامة، صفاء سلامة (2016). الريادة في الشركات العائلية الصناعية في محافظات وسط جنوب الضفة الغربية: الواقع والمأمول (رسالة ماجستير)، جامعة الخليل، فلسطين.

المراجع الأجنبية

- 1-Alawneh, A., &Hattab, E. (2009). An Empirical Study of Sources Affecting E-Business Value Creation in Jordanian Banking Services Sector. Int. Arab J. e-Technol., 1(2), 1-8.
- 2-Barret, D. (2001). Factors and their effect in principles utilization of a management information systems (Texas), DAI-A61/08, P.3002.
- 3-Demirbilek, M., &Çetin, M. (2021). Entrepreneurship Competencies of School Principals: A Scale Development Study. International Journal of Contemporary Educational Research, 8(3), 55-80.
- 4-Fernbach, E. (2020). Social entrepreneurship education in art education of future primary school teachers. Discourse and Communication for Sustainable Education, 11(1), 26-40.
- 5-Jwaifel, Mustafa , Waswas, Dima,The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University ,World Journal of Education, 9(3),53-66.
- 6- Olivas-Lujan, M. R., Ramirez, J., & Zapata-Cantu, L. (2007). e-HRM in Mexico: adapting innovations for global competitiveness. International Journal of Manpower, 28(5), 418-434.
- 7- Ruel, H. J., Bondarouk, T. V., & Van der Velde, M. (2007). The contribution of e-HRM to HRM effectiveness: Results from a quantitative study in a Dutch Ministry. Employee relations, 29(3), 280-291
- 8-Rodrigo, A., Perera, S., Zhou, L., &Udeaja, C. (2014). Construction

process categorization towards developing an E-business maturity model.

9–Saadat Nakyejwe Lubowa Kimuli, Musibau, Akintund ,eAjagbe ,Ekanem Edem Udo Udo, Waswa Balunywa, (2016),STRATEGIC ENTREPRENEURSHIP AND PERFORMANCE OF SECONDARY SCHOOLS IN UGANDA.

10–Seresht, H., Fayyazi, M. and Asi, N. (2008), E management: Barriers and Challenges In Iran, Eower Kraklead.

الملاحق

الملحق 1: بعض جداول مخرجات التحليل الاحصائي لبيانات البحث

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	14

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	24

Correlations

		الالكترونية الثقافة	الالكترونية الخدمات	الالكتروني التخطيط	الالكترونية الوثائق	الالكترونية الادارة
الالكترونية الثقافة	Pearson Correlation	1	.665**	.667**	.288**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	121	121	121	121	121
الالكترونية الخدمات	Pearson Correlation	.665**	1	.588**	.425**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	121	121	121	121	121
الالكتروني التخطيط	Pearson Correlation	.667**	.588**	1	.301**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	121	121	121	121	121
الالكترونية الوثائق	Pearson Correlation	.288**	.425**	.301**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.000
	N	121	121	121	121	121
الالكترونية الادارة	Pearson Correlation	.826**	.839**	.808**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	121	121	121	121	121

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

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الالكترونية الثقافة	121	4.53	.497	.045
الالكترونية الخدمات	121	4.62	.445	.040
الالكتروني التخطيط	121	4.55	.493	.045
الالكترونية الوثائق	121	4.02	.552	.050
الالكترونية الادارة	121	4.43	.387	.035
المؤسسية الريادة	120	4.46	.424	.039

One-Sample Test

	Test Value = 3.40					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الالكترونية الثقافة	24.983	120	.000	1.129	1.04	1.22
الالكترونية الخدمات	30.220	120	.000	1.223	1.14	1.30
الالكتروني التخطيط	25.582	120	.000	1.145	1.06	1.23
الالكترونية الوثائق	12.399	120	.000	.623	.52	.72
الالكترونية الادارة	29.238	120	.000	1.030	.96	1.10
المؤسسية الريادة	27.518	119	.000	1.064	.99	1.14

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.310	.304	.353

a. Predictors: (Constant), الالكترونية الثقافة

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6.621	1	6.621	53.018	.000 ^b
Residual	14.735	118	.125		

Total	21.356	119			
-------	--------	-----	--	--	--

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

b. Predictors: (Constant), الالكترونية الثقافة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.318	.297		7.816	.000
	الالكترونية الثقافة	.474	.065	.557	7.281	.000

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.504 ^a	.254	.248	.367

a. Predictors: (Constant), الالكترونية الخدمات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.435	1	5.435	40.279	.000 ^b
	Residual	15.921	118	.135		
	Total	21.356	119			

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

b. Predictors: (Constant), الالكترونية الخدمات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.248	.351		6.411	.000
	الالكترونية الخدمات	.480	.076	.504	6.347	.000

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.562 ^a	.316	.310	.352

a. Predictors: (Constant), الالكتروني التخطيط

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	6.745	1	6.745	54.475	.000 ^b
Residual	14.611	118	.124		
Total	21.356	119			

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

b. Predictors: (Constant), الالكتروني التخطيط

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.270	.299		7.593	.000
	الالكتروني التخطيط	.483	.065	.562	7.381	.000

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.471 ^a	.222	.215	.375

a. Predictors: (Constant), الالكترونية الوثائق

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.737	1	4.737	33.637	.000 ^b
Residual	16.619	118	.141		
Total	21.356	119			

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

b. Predictors: (Constant), الالكترونية الوثائق

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.014	.252		11.946	.000
1 الالكترونية الوثائق	.361	.062	.471	5.800	.000

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

الملحق (2): الاستبانة
الملحق رقم (1): تحكيم الاستبيان



الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم والبحث العلمي

الجامعة الإماراتية الدولية

كلية العلوم الإدارية والمالية

قسم إدارة الأعمال الدولية

الاسم الرباعي:

الدرجة العلمية:التخصص:

الجامعة /جهة العمل:الصفة/الوظيفية.....

الدكتور/.....المحترم

السلام عليكم ورحمة وبركاته.... وبعد

الموضوع: تحكيم استبانة

نهديكم أطيب التحايا، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه فإن الباحثات يجرين دراسة بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية على الريادة المؤسسية دراسة حالة شركة الاتصالات سبأ فون، وهي ضمن متطلبات نيل درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال الدولية.

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة علمية وعملية واسعة، يشرفنا مساهمتكم في تحكيم هذه الاستبانة، ونرجو منكم ابداء آرائكم وملاحظاتكم حول فقرات الاستبانة من حيث مدى انتماء الفقرات للبعد الواردة فيه، ومدى وضوح وسلامة صياغة الفقرات، إضافة أو تعديل أو حذف أي فقرة، وتقديم أي مقترحات ترونها مناسبة لمجال الدراسة،،،،،

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم

أولاً: البيانات الشخصية

من فضلك ضع () أمام الفقرة التي تتفق مع بياناتك

1. النوع: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ 30 إلى 35 سنة ☐ 36 إلى 40 سنة ☐ 41 إلى 45 سنة ☐ 46 إلى 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
3. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى
4. سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات ☐ 15 سنوات فأكثر
5. المسمى الوظيفي: ☐ موظف ☐ مدير

ثانياً: محاور الاستبيان وبعاده.

من فضلك ضع (/) أمام الفقرة التي تتفق مع وجهة نظرك.

م	الفقرات	الانتماء		الوضوح		ملاحظات
		منتمية	غير منتمية	واضحة	غير واضحة	
المحور الأول: الإدارة الالكترونية: أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة وآخرون بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة.						
البعد الأول: الثقافة الالكترونية: هي التي توظف شبكة الحاسوب في نشر المعرفة العلمية ودراسة الظواهر الاجتماعية الناتجة من الاتصال الشبكي واستخدام التطبيقات الالكترونية المختلفة.						
1	تدعم الإدارة العليا استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة عمليات الشركة.					
2	تشجع الشركة على تدريب الموظفين نمو استخدام التكنولوجيا الحديثة.					
3	ممارسة الاعمال بطريقة حديثة من اهم الأسس التي تعمل على ترسيخها.					
البعد الثاني: الخدمات الالكترونية: هي عبارة عن تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت.						
1	تقدم الشركة خدماتها الالكترونية واداء المعاملات بشكل أسرع.					
2	تقدم الشركة خدمات الالكترونية تهتم بشكل كبير بتقليص المعاملات المباشرة بين موظف والعمل.					
3	تقدم الشركة خدمات الكترونية تلبي احتياجات المواطنين على مستوى الجمهورية اليمنية.					

البعد الثالث: التخطيط الالكتروني: نظام يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي من قبل المنظمات، وتبني القرارات على استخدام النظم الالكترونية في تخطيط أعمالها بشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، بالاعتماد على مظم جديدة للمعرفة.					
1	تهتم الشركة بالتخطيط الالكتروني في تحقيق أهدافها.				
2	يساهم في تقليص مشكلات التخطيط الحالية للاستفادة منها مستقبلا.				
3	يساعد في تحليل البيئة الخارجية للكشف عن الفرص والتهديدات في الخطط السنوية.				
البعد الرابع: الوثائق الالكترونية: هو عبارة عن التوثيق باستخدام التقنيات الحديثة التي تستخدم في نقل وحفظ الاصل لمحتوى اي وثيقة باستخدام التقنية الرقمية بحيث يمكن الرجوع إلى ذلك في اي وقت وبطريقة من طرق البحث المتعارف عليها.					
1	تقدم الشركة وثائقها الالكترونية بحيث تكون متاحة للجميع.				
2	تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية كونها تساهم في تقليص_الوثائق الورقية.				
3	تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية لأنها تسهل عملية فقط واسترجاع المعلومات.				
4	تركز الشركة على الوثائق الالكترونية كونها توفر المعلومات في أي مكان وزمان.				
المحور الثاني: الريادة المؤسسية: هي مقدرة المؤسسات التعليمية على إيجاد خدمات تعليمية جديدة تتسم بالنفرد من خلال مقدرات ابداعية، والبراعة في تشخيص الفرص البيئية والعمل على استغلالها والاستعداد للتعامل مع المخاطر التي قد ترافقها؛ من أجل تحقيق النجاح والتفوق.					
1	تعمل الشركة على التطوير المستمر الخدمة.				

					2	تعمل الشركة المخاطر المحسوبة عند ممارسة أعمالها.
					3	تهتم الشركة بنظم المعلومات المتوفر لديها وحفظها بأمان.
					4	تقوم الشركة على انتهاز الفرص السوقية للحصول على أكبر حصة سوقية.
					5	تحقق الشركة المرونة في الاستجابة للتغيرات البيئية الداخلية.
					6	تشجع الشركة العمل الجماعي من اجل الحصول على أفكار جديدة.
					7	تمارس الشركة انشطتها بطريقة مختلفة عن الشركات المنافسة.
					8	تضحي الشركة بأموالها من أجل الوصول للهدف.
					9	تعمل الشركة على تحليل البيئة داخلياً بشكل دوري.
					10	تعمل الشركة على الخدمات تضارب الهداف بين الفراد والشركة.
					11	تهتم الشركة بتوفير البيئة الملائمة لأداء أنشطتها.

الملحق (3)

الاستبانة

الملحق رقم (2): تحكيم الاستبيان



الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم والبحث العلمي

الجامعة الإماراتية الدولية

كلية العلوم الإدارية والمالية

قسم إدارة الأعمال الدولية

الموضوع: استمارة استبانة بحث بكالوريوس

الأكارم

الاخوة والاخوات/

تحية طيبة وبعد..

يطيب لنا أن نضع بين ايديكم هذا الاستبانة وهي أداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية للبحث من اجل استكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في العلوم الادارية بعنوان أثر الادارة الالكترونية على الريادة المؤسسية دراسة حالة لشركة الاتصالات يمن موبايل، نرجو منكم التكرم بتعبئة الاستبانة بعناية لما لذلك من أثر بالغ في تعزيز وأثراء نتائج البحث علماً بأن جميع البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم.

أولاً: البيانات الشخصية

من فضلك ضع (✓) أمام الفقرة التي تتفق مع بياناتك

6. النوع: ☐ ذكر ☐ أنثى
7. العمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ 30 إلى 35 سنة ☐ 36 إلى 40 سنة ☐ 41 إلى 45 سنة ☐ 46 إلى 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
8. المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى
9. سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐ 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات ☐ 15 سنوات فأكثر
10. المسمى الوظيفي: ☐ مدير إدارة ☐ رئيس قسم ☐ مختص (موظف)

ثانياً: محاور الاستبيان وابعاده.

من فضلك ضع (✓) امام الفقرة التي تتفق مع وجهة نظرك.

<p>المحور الأول: الإدارة الالكترونية: أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه ورقابة الموارد والقدرات الجوهرية الشركة من أجل تحقيق أهدافها.</p>					
<p>البعد الأول: الثقافة الالكترونية: هي مجموعة المهارات والمعلومات التي تمتلكها الشركة او رسم شكل كبير ام تحقيق اهدافها الرقمية وتسهم بشكل كبير في تحقيق اهدافها رقميا.</p>					
م	الفقرات	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق
1	تدعم الإدارة العليا للشركة استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة عملياتها.				
2	تعمل الشركة على تدريب الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.				
3	تستطيع الشركة التغلب على المشكلات الفنية التي تحدث اثناء استخدام الحاسوب وبرامجه.				
4	تحاول الشركة تعديل اساليب العملاء والاجراءات وفقاً للتكنولوجيا الحديثة.				
<p>البعد الثاني: الخدمات الالكترونية: هي عبارة عن تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت بطريقه تلبي احتياجات العملاء ورغباتهم وبالسرع المطلوبة.</p>					
1	تقدم الشركة خدماتها الإلكترونية لأداء المعاملات بشكل أسرع				
2	تقدم الشركة خدمات الإلكترونية تسهم بشكل كبير بتقليص المعاملات المباشرة بين موظف والعمل.				
3	تقدم الشركة خدمات الكترونية تلبي احتياجات المواطنين على مستوى الجمهورية اليمنية.				
<p>البعد الثالث: التخطيط الالكتروني: نظام يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الاهداف الاستراتيجية من قبل الشركة وتبنى القرارات من خلال الاستخدام النظم الالكترونية في تخطيط أعمالها بشمولية لخدمة مختلف أقسام الشركة وإدارتها.</p>					
1	تهتم الشركة بالتخطيط الالكتروني في تحقيق أهدافها.				
2	تهتم الشركة بالتخطيط الالكتروني كونه يسهم في تطوير العمل الإداري.				
3	يقوم التخطيط الالكتروني بدراسة البيئة الداخلية (القوة الضعف).				

البعد الرابع: الوثائق الإلكترونية: هو عبارة عن التوثيق باستخدام التقنيات الحديثة التي تستخدم في نقل وحفظ الاصل لمحتوى اي وثيقة باستخدام التقنية الرقمية بحيث يمكن الرجوع إلى ذلك في اي وقت وباي طريقة من طرق البحث المتعارف عليها.

	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اقترح توفر الشركة قاعدة بيانات الإلكترونية متاحة للجميع					
2	تهتم الشركة بالوثائق الإلكترونية كونها تساهم في تقليص الوثائق الورقية.					
3	تهتم الشركة بالوثائق الإلكترونية لأنها تسهل عملية حفظ واسترجاع المعلومات.					
4	تركز الشركة على الوثائق الإلكترونية كونها توفر المعلومات في أي مكان وزمان.					

المحور الثاني: الريادة المؤسسية: هي العملية التي تقوم فيها الشركة بتطوير فكرة جديدة أو ابتكارها من اجل ادارة الاعمال بنجاح يشمل ذلك القدرة على التخطيط والتنظيم وتخطي العقبات وتحمل المخاطر.

1	تعمل الشركة على التطوير المستمر الخدمة.					
2	تتحمل الشركة المخاطر المحسوبة عند ممارسة أعمالها.					
3	تهتم الشركة بنظم المعلومات المتوفرة لديها وحفظها بأمان.					
4	تقوم الشركة على انتهاز الفرص السوقية لتلبية احتياجات العملاء.					
5	تحقق الشركة المرونة في الاستجابة للتغيرات البيئية الداخلية.					
6	تشجع الشركة العمل الجماعي من اجل الحصول على أفكار جديدة.					
7	تمارس الشركة انشطتها بطريقة مختلفة عن الشركات المنافسة.					
8	تشجع الشركة الابتكار والمقترحات الجديدة لتلبية احتياجات العملاء.					
9	تهتم الشركة بدراسة التغيرات المحيطة في قطاع الاتصالات كمصدر من مصادر المعلومات لابتكار خدمات جديد.					
10	تعمل الشركة على الحد من تضارب الاهداف بين الفرد والشركة.					

