



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

أسامه محمد عبدالله النجار

أدهم فواز يحيى النجار

عصام عزيز طاهر المرسي

إشراف الدكتور:

د. محمد الرحبي

2024\1445م

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ
اللّٰهُمَّ اسْهِمْ بِنِعَمَتِكَ
شَرِّهِمْ بِمُنَعَّمَتِكَ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيِّرُوا اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

صدق الله العظيم

[سورة التوبة الآية: 105]

صفحة اقرار المشروع من المشرف

(Supervisor signature page)

أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية

دراسة ميدانية على شركة يمن موبايل نموذجاً

تم الالشراف 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 الإدراة الالكترونية على الريادة المؤسسية
دراسة ميدانية على شركة يمن موبايل نموذجاً**

نحن الطلبة الموقعين أدناه. 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

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

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 ينبع الصبر والتفاؤل 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، والصلة والسلام على نبينا محمد الصادق الأمين، خاتم النبيين وإمام المرسلين، جدد الله به رسالة السماء، وأحيا ببعثه سنن الأنبياء ونشر بدعواته آيات الهدایة، واتم به مكارم الأخلاق.

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

ونبدأ بالشكر الجليل للعميد الدكتور / محمد الكهالي

ونشكر الدكتور / محمد الرحيبي 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 لتوجهاته القيمة، وآرائه السديدة الأثر الكبير في تعديل مسار البحث نحو الأفضل ندعوه الله أن يجزيه أفضـلـ الجزءـ

كما نشكر إدارة وموظفي جامعتنا

ونخص منهم أعضاء هيئة التدريس في قسم إدارة أعمال دولية

كما نتوجه بالشكر الجليل إلى إدارة وموظفي شركة يمن موبайл في العاصمة صنعاء

على تعاونهم معنا أثناء النزول الميداني

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

ولو بالدعاء بال توفيق

شكراً لكم جميعاً،،،

الباحثون،،،

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى	
II	البسمة	
III	آلية 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	الإطار العام للبحث	1
2	المقدمة	2
3	مشكلة البحث	3
4	هدف البحث	4
4	فرضيات البحث	5
5	أهمية البحث	6
6	نموذج البحث	7
7	التعريف المتغيرات البحث	8
8	حدود البحث	9
8	هيكل البحث	10
9	مصادر جمع البيانات والمعلومات	11
9	الدراسات السابقة	12

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 التواجه 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 موبيل	

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	مقاييس 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	النوصيات	.3.3.1
82	المراجع	
86	الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
48	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة 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 الثقافة الالكترونية بالمجموع الكلي لعبارات المحور	.7
54	نتائج اختبار كورنباخ الفا لقياس ثبات الأداة لمحوري الدراسة	.8
55	مقاييس درجة الموافقة	.9
57	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً للنوع الاجتماعي	.10
58	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر	.11
59	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي	.12
59	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً للخبرة	.13

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

قائمة الأشكال

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

قائمة الملاحق

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

الملخص باللغة العربية

ملخص البحث

هدف البحث الى التعرف على مستوى ممارسة الادارة الالكترونية ومستوى الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل والتعرف على أثر الادارة 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 التخطيط الالكتروني فإنه سوف يزيد من تحقيق الريادة المؤسسية، يؤثر تطبيق الوثائق الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية وأن زيادة في تطبيق الوثائق الالكترونية 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 المتتسارعة 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 اللبنات 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 تبني الشركات خطة إستراتيجية وآليات تغيير تنقلها من وضع الركود إلى مصاف الشركات الرائدة في أهدافها ومخرجاتها. (القططاني 2015،

وتتلخص الريادة المؤسسية برفع مقرة الشركات على إيجاد خدمات جديدة تتسم بالتقدير 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، وأسهمت تقنيات تكنولوجيا المعلومات كذلك في تقبل التطورات، واستثمار جميع الإمكانيات المادية، والبشرية، بأسرع وقت وبأقل تكلفة. (ياسين، 2005)

ومع ظهور تكنولوجيا الإنترن特، وتطور تقنية الشبكات والانتشار الواسع والسريع لتطبيقات الأعمال على شبكة الإنترن特 التي رافقها انتشار نماذج الأعمال الإلكترونية، ونضج مفهوم تكنولوجيا المعلومات، ونظم الإدارة الإلكترونية، فان دمج تنظم المعلومات الإدارية مع أنشطة الأعمال الإلكترونية، وأصبحت تلك النظم منظومات لا غنى عنها للتحول 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 للتحول إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. فقد تغيرت السنوات الخمس الأخيرة الكثير من المفاهيم التي تحكم عمل المديرين، كتفويض الصالحيات، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والتي تتلخص 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 الإلزامية 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)

٣ مشكلة البحث:

تعمل المنظمات في بلادنا في ظل بيئة متغيرة ومعقدة ومما جعل هذه المنظمات تقوم باتخاذ قراراتها في حالة عدم التأكيد والمخاطر، 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 تبدي 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 (الاتخطيط 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:

توفقاً مع أهداف البحث واختياراً لا نموذجه 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.

وتتبّع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

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

الفرضية الفرعية الثانية:

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

الفرضية الفرعية الثالثة:

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

الفرضية الفرعية الرابعة:

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

6) أهمية البحث:

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

الأهمية العلمية:

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

الأهمية العملية:

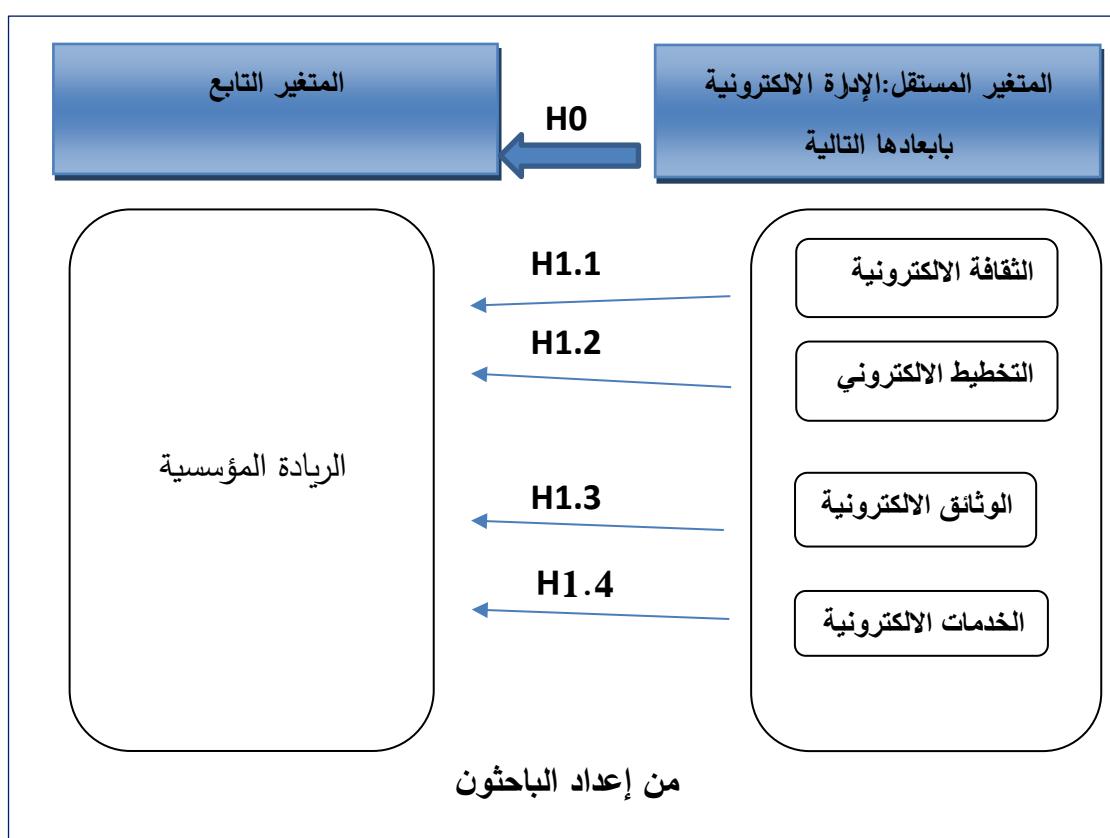
1. توضيح الأثر الذي تسببه الإدارة الإلكترونية في تحقيق الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات يمن موبايل.
2. إظهار إلى أي مدى في الريادة المؤسسية في شركة الاتصالات متحققة بحسب علم الطلبة.

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 إبعاد الإدارة الالكترونية، حيث حاول هذا البحث أن يبرز أهم الإبعاد التي تطرقـت إليها الدراسات السابقة ذات العلاقة، والتي تخدم هذا البحث، حيث تم اعتماد أربعة إبعاد رئيسية تمثل إبعاد الإدارة الالكترونية وهي: (الثقافة الالكترونية، التخطيط الالكتروني، الوثائق الالكترونية، الخدمات الالكترونية)



شكل (1) نموذج البحث

شكل (2) جدول التكرارات المتغيرات

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

8) التعريف لمتغيرات البحث:

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الحالي:

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

استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل المواطنين والمؤسسات ولزيانتها 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 وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. (مرزوقى، 2017)

تحويل مجموعة الأعمال والأنشطة الإدارية التقليدية المتمثلة بالخطيط 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 التوسيع بشكل عام، من خلال استخدام خطوات وإجراءات جريئة ومبكرة لصالح المنظمة.

٩) حدود البحث:

١. الحدود الموضوعية:

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

٢. الحدود المكانية:

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

٣. الحدود البشرية:

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

١٠) 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 موقع 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 وجودة الإفصاح. ولتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها تم

اعداد 11 استبانة وزعت على المختصين بالمحاسبة في كلية الادارة 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، فضلاً عن مساهمتها في التوسيع في نطاق الإفصاح وتقليل حدوث أخطاء بشرية والتي لها أثر على جودة الإفصاح المحاسبي، وأوصت الدراسة بضرورة توجيه الوحدات الاقتصادية للتقنيات الالكترونية الحديثة لأهميتها ولما لها من تأثير ايجابي على أداء العملية.

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

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تصور الإفراد العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS حول أثر استخدام الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية. للحصول على معطيات كمية حقيقة تم توزيع استبيان على عينة من موظفي الصندوق لولاية بسكة والبالغ عددها (36) موظفاً.

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

(3) (غالب، 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 تأثيراً في الريادة المؤسسية، وأقلها تأثيراً بعد التسويق

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

أوصت 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 يتاسب مع احتياجات عملائها ويمكنها من اقتناص الفرص الجديدة في سوق العمل وتحقيق نوع من التكامل بين أبعاد التسويق الإلكترونية مع التركيز على المنتج الإلكتروني، وتوفير مجلات علمية الإلكترونية ملحة لنشر الأبحاث العلمية المقدمة الباحثين من، وتنظيم مؤتمرات علمية إلكترونية، وتحقيق السبق في تطبيق الأفكار الجديدة التي تتضمنها الأبحاث والدراسات فات 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، والمشاركة 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) مبحوثاً. واستخدم الباحث أدلة 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 للاتصالات الجزائر-جيجل-)

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

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تذكر أهمها أن هناك إدراك لمفاهيم وأهمية إدارة إلكترونية للموارد البشرية من قبل أفراد عينية الدراسة بمستوى مرتفع كما أظهرت نتائج الدراسة أن الوحدة العملية الاتصالات الجزائر توفر على البنية التحتية اللازم لتطبيق إدارة إلكترونية للموارد البشرية وهو ما يعبر عن درجة عالية. حيث توصلنا إلى أن المؤسسة محل الدراسة تستعين 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 أدوات 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) (وعلقة 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 ويليها الكفاءة فقط . أخيرا، وأشارت 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 الإعمال وإثرهم في قطاعات الأعمال والأبنية وبينت 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 الإلكترونية 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 جوهر الماليزية من خلال ت وسيط الأبعاد (الهيكل التنظيمي الداعم، توفر الموارد، المكافآت) . وأجريت الدراسة على عينة من موظفي المجموعة، واستخدمت أداة الاستبيان 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 لمصادر 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 والمواعدة بين استراتيجية تكنولوجيا المعلومات. تم استخدام المنهج الوصفي، وتم توزيع استبيانة 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 إسهاماً كبيراً 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 البيانات المبحوثة، ولم تسع بعضاها إلى بناء مقياس خاص بالإدارة متعدد الأبعاد.
- 2 تتنوع مفاهيم الادارة الالكترونية ومقاييسها في الدراسات السابقة وذلك باختلاف أهداف البحث ومجتمعها.
- 3 استخدمت معظم الدراسات الاستبيانة كأحد أهم أدوات البحث العلمي لجمع البيانات والمعلومات.
- 4 ندرة الدراسات التي تبحث في العلاقة ما بين الإدارة الالكترونية ودوره في الريادة المؤسسية.
- 5 تبينت 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 بالإدارة الالكترونية، والريادة المؤسسية لإعداد الإطار النظري، وتوجيه البحث الحالي في اختيار مساعاه 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 استناداً لاستطلاع الآراء، مما أفاد الباحثون في صياغة فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات بحثهم.

4. قدمت الدراسات السابقة منهجيات وأساليب إحصائية أرشدت الباحثون في تصميم منهجيه بحثهم وتحديد البيئة والعينة المناسبة للبحث الحالي، والأساليب الإحصائية المناسبة وطبيعة متغيراته.

5. استفاد الباحثون من تجارب السابقين، وخاصة في تناولهم المشكلة في قطاع مختلف 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. فأعانهما ذلك على إعداد الإطار النظري والحصول على التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.

٥) 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:

٠ 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 تبحثها 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 ومتكملاً، 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 لاسلكياً 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: يتبيّن من مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الالكترونية والريادة المؤسسية بأنّ معظمها طبّقت في بيئات عربية وأجنبية لكل منها خصوصيتها واهتماماتها، وبالتالي يمكن القول بأنّ هذا البحث يمكن اعتباره من الأبحاث الأولى التي أجري في بيئة عربية - يمنية مؤهلة لإجراء مثل هذا دراسات، وهو قطاع الاتصال في اليمن ممثلاً في شركات الاتصالات اليمنية، والتي تشهد تطويراً 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 للادارة الالكترونية ، مفهوم الادارة الالكترونية ، أهمية تطبيق الادارة الالكترونية ، أهداف الادارة الالكترونية، المقارنة بين مفهوم الادارة التقليدية والالكترونية، مبادئ الادارة الالكترونية، خصائص الادارة الالكترونية، فوائد الادارة الالكترونية، مجالات تطبيق الادارة الالكترونية، خطوات تطبيق الادارة الالكترونية، متطلبات تطبيق الادارة 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 الادارة الإلكترونية والريادة المؤسسية من حيث التعريف ، التركيز ، الأهداف ، التحديات ، النطاق.

المبحث الأول

2.1. الإٰدراة الالكترونية

لقد أصبحت تقنية المعلومات الإٰدارية عنصر أساسية و مهمة في المؤسسات بمختلف أنواعها و اختصاصاتها صغيرة أو كبيرة لكونها أداة مهمة في عملية إنجاز الأعمال بشكل كفاء و دقيق و سريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر.

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

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

2.1.1. التطور التاريخي للإٰدراة الالكترونية:

يرى السالمي ان بداية الإٰدراة 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 الإٰدراة 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 مغнет (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 الإٰداري لتطبيقها في

المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة باقل التكاليف وجودة عالية في الأداء . ويشير "نجم" إلى انه من خلال دراسته الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح ان الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها ، فقد حدد المختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى اكثـر من قرن من الزـمن ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالي ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينيات توجـت مسـيرـة التـطـور التـارـيـخـي بـصـعـود لـلـادـارـة الـالـكـتـرـوـنـيـة وـامـتدـاد لـلـتـطـور التـكـنـوـلـوـجـي فـي الـادـارـة الـذـي اـتـجـهـتـهـ مـنـذـ الـبـدـء إـلـى إـحـلـالـ الـأـلـةـ مـحـلـ الـعـاـمـلـ ثـمـ تـطـورـهـ حـتـىـ وـصـلـ إـلـىـ الـإـنـتـرـنـتـ وـشـبـكـاتـ الـأـعـمـالـ .

كما توکد "یاسین سعد" ان ظهور الإدراة الالكترونية جاء نتیجة تطور موضوعی یمتد الى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدایات ظهور الإدراة الالكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنظمة الاعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات، يحث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة ان استخدامها للحاسوب یسعى الى الاسراع في انجاز الاعمال واختصارا الجهد والوقت والموارد (عافية، کرغلی 2022).

2.1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية

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

هي عملية ميكنة 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 لمهام ومعاملات 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 الإدارية الالكترونية 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 ومكانة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات" (القرني، 2007).

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

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

وبالتالي يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لتنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات الالكترونية في أي مكان و zaman، 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 و مباشرة.

2.1.3. أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية:

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

1) رؤية إلكترونية:

تساعد هذه الرؤية على تصور المكانة المستقبلية للمنظمة الالكترونية.

2) دعم الإدارة العليا:

يجب على الإدارة العليا ان تقدم للفريق المنفذ للإدارة الالكترونية 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 مركبة.
- (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) تعيي مرحلة الاجتماع في المكان الواحد بل تطمع المؤسسات إلى التواصل مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات والمراقبة على الأداء من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- (6) التقليل من استخدام الورق والاستغناء عن مكان التخزين وبالتالي اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات مع تقليل تكاليف التشغيل واستبدال الأرشيف الورقي بنظام أرشيف الكتروني مرتبط بقاعدة بيانات يسهل الوصول إليها وبجهد أقل ووقت أقل من الورق.
- (7) توفير المعلومات والبيانات للجمهور والمستفيدين بصورة فورية وسيكون أكثر وضوحا لهم.
- (8) المجتمع خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تربية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد.
- (9) الخصوصية والأمان حيث تتمتع الإدارة الإلكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية مما يؤدي إلى تطورها في مجال خدمة الجمهور.
- (10) تحدي عائق الحاجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة.
- (11) الشفافية في التعامل وتقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز المهام والمعاملات.

(ادارة المجالات المتعددة 2021)

2.1.5. المقارنة بين مفهوم الإدارة التقليدية والالكترونية:

- يحدد غنيم مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين، وهي كالتالي:
- (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 الجماعي 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 او في نفس الوقت على شبكة الاتصالات الالكترونية.
 - (4) نوعية الوثائق المستخدمة في تفزيذ الاعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة الالكترونية بشكل أساسي على الوثائق الورقية بينما تتم ممارسة الإدارة الالكترونية دون استخدام آيتها وثيقة رسمية.
 - (5) مدى إمكانية تفزيذ 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 وجود 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 الإلكترونية:

ترتكز مبادئ الإدارة الإلكترونية على كثير من المبادئ المهمة في عالم الإدارة والتي كانت على النحو التالي:

- 1) تقديم الخدمات الأفضل للمواطنين: لتقديم الخدمات الأفضل والاحسن للمواطن يتطلب ذلك خلق بيئة جيدة فيها تنوع من المهارات والكفات، والتي تكون مهيأة 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 الإلكترونية على تحويل الافكار الى نتائج واقعية على الأرض، وتحقيق فوائد لجمهور تمثل 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 الإلكترونية 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 (بوجوش 2006).
- 5) التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، 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 الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقنية، وهي إدارة بلا مبان تقليدية، فلا حاجة إلى الغرف والمكاتب والدواليب الكثيرة لحفظ الأوراق، وهي إدارة لا تحتاج لأن عدد كبيرة من العاملين، وهي إدارة بلا هيكل تنظيمية تقليدية.

بالأعلى إنها باختصار إدارة بالمعرفة، وبصفة عامة تتميز الإدارة الإلكترونية

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

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

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

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

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

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

2.1.8. فوائد الإداره الالكترونية:

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من الفراغ بل وجدت فوائد كبيرة حصلت كنتيجة لها، ولذلك بدأت الدول تتتسابق في تطبيق الإداره الالكترونية 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 الأنجازية 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 سيقلل 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 متقدمة للأعمال التجارية والصناعية والسماح للمواطنين بالقيام بأعمالهم بأنفسهم من خلال الوصول إلى المعلومات أو من خلال إدارة حكومية أكثر دقة وفعالية، 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 (الإلكتروني للمعلوماتية، 2022م)

2.1.9. مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية 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 الإلكترونية. (القططاني، 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، التقلات، المكافآت، الاندابيات، 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 (البشيري، 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).

10.2. خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية:

التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وخطوات تطبيق الإدارة الالكترونية كما وضحها 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 البديائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل التفاصيل المالية والفنية والبشرية .

2- وضع خطة التنفيذ

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

3- تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح

ومن هذه المصادر الكوارد 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 المسئولية:

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:

نظراً 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.

1.11.2. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الالكترونية تحولاً شاملًا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل 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 مبدأين 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 الكترونية عن طريق وسائل الاتصال الالكترونية إلى موقع أخرى بعيدة سواء داخل المنظمة أو خارجها.

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

بـ- 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، ومنطقاته من حيث الدور والهدف، بشكل يوضح الدور الذي يمكن أن يؤديه هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والدولة ككل (أبو مغايض، 2004).

ويعد وضوح الرؤية بمثابة الخطوة الأولى في بناء الإستراتيجية التي تعد بمثابة المرجعية التي تحكم التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية (السباعي، 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 والتواافق 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 اجل تفيذها في العام القادم. (نجم, 2008)
- 3) الوثائق الالكترونية:** هو عبارة عن التوثيق باستخدام التقنيات الحديثة التي تستخدم في نقل وحفظ الاصل لمحفوٍ 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، والمخاطر اجتماعية، وتوفير الحوافز والاستقلالية للعاملين لكسب قناعاتهم (السكارنة، 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 إنجاز 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 ومنها جانبيودها 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 ليري 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 بالمخاطر التي قد تكون مادية أو معنوية أو سيكولوجية أو اجتماعية (الخنيطي، 2020).

ووجدت الريادة المؤسسية مع وجود الحضارات الإنسانية 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 يتصنفون بمستوى عال من التنبؤ والمجازفة، والاتجاه نحو تقديم خدمات جديدة ومتقدمة 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 (الغالبى وادريس،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 ابداعية، 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 والتلويع 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، وتحقق له أهدافه المنشودة، فهي ليست نسخاً مطابقة أو عمل ما يفعله الآخرون.

2.2.2. اسباب التواجه للريادة المؤسسية:

ارتبطة الريادية المؤسسية بالفكرة الاستراتيجي الذي يرتبط أساساً بقدرة المؤسسة على وضع الخطط المستقبلية للتطوير والتغيير والتأقلم، كما أنها تتبع من الرؤية الواضحة والمشتركة ومدى وعي الأفراد برسالة المؤسسة ودورها وأهدافها، بالإضافة إلى أنه يهتم بإيجاد قيم وأهداف

مشتركة 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. تمنية المقدرة على تحليل العوامل الداخلية والخارجية.
3. صعوبة الربط بين بعض عناصر الإستراتيجية خاصة المرتبطة بتوجهات الأفراد.
4. الرغبة في تمنية المهارات والمقدرات المتعلقة بالإدارة الإستراتيجية (الغليبي، 2009).

2.2.3. مميزات الريادة المؤسسية:

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

وفي هذا المجال نكر النجار والعلبي (2010) أن الريادة المؤسسية تقوم على مبدأ استثمار الموارد الممتدة بالشكل الأمثل للحصول على أداء متميز وخدمات ذات قيمة، واستحداث طرق وأساليب جديدة، وترتكز الريادة على مجموع الجهد المنسق و الموجهة لتحقيق التفرد والتميز للمؤسسة، وتحتاج الريادة كي تتحقق إلى موارد بشرية مبدعة تمثل إلى المخاطرة في اتخاذ القرارات، وتتسم بأنها تقوم على الإدراك الكامل للتحديات والصعوبات والمشكلات التي قد تواجهها، واستخدام الأفكار الجديدة وتطبيقاتها 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 الاستراتيجيات.

وفي ضوء ما سبق ترى الباحثون أن الريادة تتميز بأنها ترتكز على التفرد والتميز في الأداء والأساليب، واستثمار الموارد الممتدة بشكل فعلى؛ بما يحقق إضافات نوعية وثرية للمؤسسة بتطابق الجهد 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 المقدرة على مواجهة التحديات والشعور بالإنجاز.
- 5) تعظيم النمو وزيادة الإنتاجية، والحصول على قيمة مضافة للعمليات المنظمة الداخلية المستخدمة لتطوير السلع والخدمات.

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

2.2.5. انواع الريادة المؤسسية:

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

1. الريادة الداخلية: و تمثل 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: و تمثل الإبداع والابتكار الخارجي ضمن شبكات خارجية تتعلق بالبيئة الخارجية للمنشأة.

ويرى الباحثون أن الريادة الداخلية تمثل بأنها فن العمل داخل الادارة 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:

وتتقسم 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 ، وتمثل 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 والتفكير .

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 معاً، وتنقاعد وتنتاغم 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 تقرز مكان الريادة في المنشأة .

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

نجاح ريادة أي مؤسسة، يعتمد على تظافر أفكار أفرادها وجهودهم وأنشطتهم معاً وبعد عن العمل الفردي المبعثر. ولا يمكن تحقيق الريادة المؤسسية في المنشاة دون الحديث عن الإدارة المؤسسية وأدوار المدير في المنشاة. (خساونة، 2011)

المبحث الثالث

2.3. علاقة بين الإدارة الإلكترونية والريادة المؤسسية

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والريادة المؤسسية قوية ومتربطة. تعتبر الإدارة الإلكترونية أو إدارة المؤسسات الإلكترونية استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك الحوسبة السحابية والشبكات الإلكترونية والبرمجيات المتقدمة، لتحسين وتنوير 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.

تتعزز الريادة المؤسسية من خلال الإدارة الإلكترونية عن طريق توفير بيئة تكنولوجية تساعده 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 الازمة 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 وتحفيز 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: ترتكز 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: ترتكز على استخدام التكنولوجيا الإلكترونية والوسائط الرقمية لتحسين العمليات التجارية وتسهيل 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 وتحقيق تفوق المنافسين.

الإدارة الإلكترونية: الهدف الرئيسي هو تحسين العمليات التجارية وتسهيل 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 المتغيرة 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: تتطوّي على استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في جميع جوانب إدارة المؤسسة، بدءاً 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 تترابط في سياق الأعمال الحديثة. فعلى سبيل المثال، يمكن للريادة المؤسسية أن تسقّي من استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لتحقيق التحول الرقمي وتسهيل عمليات النمو والتّوسيع. 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. (أجروال، 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 والتكييف: يجب أن تكون المؤسسة قادرة على التكيف مع التغييرات التكنولوجية والبيئية المتسارعة. ينبغي تشجيع المرونة والتكييف وتبني أساليب عمل مرنّة وقابلة للتكييف في سياق الإدارة الإلكترونية.

6- توفير الموارد: يجب أن توفر المؤسسة الموارد الالزامية لتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية بنجاح. يتضمن ذلك تخصيص الميزانية والموارد البشرية والتكنولوجية الضرورية، بالإضافة إلى توفير البنية التحتية الالزامية 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 وإجراتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من البحث، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصول 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، مقاييس 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 موبайл

متى تأسست:

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

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

قدمت المؤسسة العامة للإتصالات السلكية واللاسلكية جميع الموجودات المكونة لرأس مال الشركة كما في 31 يوليو 2006م، وأشترى المؤسرون نسبة (17,09)% من رأس المال بموجب عقود بيع من قبل المؤسسة العامة للإتصالات 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 مساهمينا والمجتمع.

3. القيم والمبادئ

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

الحقائق

تخر شركة يمن موبايل بأنها تعمل بكادر يمني 100% عالي الكفاءة ، لا يدخرن جهداً أو وقتاً في الوصول إلى العملاء وتقديم أفضل ما لديهم ، وضمان حصولهم على تجربة فريدة ومت米زة من خدمات الاتصالات، الأمر الذي أسهم كثيراً في وصول الشركة إلى ما حققته من ريادة.

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

التعرفة المنافسة

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

التقنية مت米زة

تعد "يمن موبايل" هي الشركة الوطنية الأولى التي تعمل بنظام الـ G4 والـ G3

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 الـ G4 والـ G3 في اليمن .

الانتشار الكبير

ساهمت شركة يمن موبайл في توسيعة قاعدة مستخدمي الهاتف النقال بنسبة كبيرة جداً في عموم محافظات الجمهورية .

الكادر المحلي

تخر "يمن موبайл" بأنها تدار بكوادر يمنية بنسبة 100% معظمهم يحملون شهادات علمية علياً ويتم تدريبهم وتأهيلهم بشكل دائم ومدروس

استثمار وطني

تنفرد "يمن موبайл" بأنها شركة الاتصالات الوحيدة التي يشارك في ملكيتها الدولة والقطاع الخاص والصناديق الأئتمانية وقطاع واسع من المواطنين .

وما تزال شركة يمن موبайл 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 لنقدم خدماتنا التي ترضي طموحات عملائنا .. وبناء عليه حددنا أهدافنا التالية:-

1. تكين 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 موبайл" وستظل شريكاً أساسياً وشاهدًا على نهضة قطاع الاتصالات في اليمن، حيث أنها لعبت دوراً محورياً في دفع عجلة التنمية داخل سوق الاتصالات المحلية، وذلك بتقديم أحدث خدمات الاتصالات اعتماداً على التقنيات الحديثة في سوق الاتصالات.

وفي الوقت الذي أصبحت فيه وسائل الاتصال الحديثة من أهم الركائز الأساسية للمجتمعات الحديثة، واصلت شركة يمن موبайл رياقتها بتشغيل أنظمة الاتصالات المعتمدة على تقنية الجيل الرابع (G4) بعد أن 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 ومتطلبات عملائها في استخدام التقنيات الحديثة، كانت هي السباقة في هذا المجال، حيث أنها تعتبر الشركة الأولى في تدشين ونشر شبكة الجيل الرابع (G4) بالاعتماد على شبكتها الواسعة التي تمتد على كافة الأراضي اليمنية.

وسعَت شركة يمن موبайл لأن تكون الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات الحديثة ذات الجودة العالية التي ترضي عملائها، وقد ساعدتها 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 إنترنت عالية السرعة.

العلامة التجارية

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

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

المصداقية

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

الأخلاص

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

التطوير

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

المسئولية الإجتماعية

إيماناً منا بأن المواطننة التزام ومسؤولية جعلنا شعارنا دوماً " ملتزمون نحو مجتمعنا ".

شعارنا

معنا اتصالك أسهل.

القيمة الكاملة للاتصال.

أكثر بكثير من خدمة و توفير.

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 ويهم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكيفياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيانا 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: وشتمل بيانات الدراسة الأساسية: وهي المحاور والتي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة. ويشتمل هذا القسم على:

المحور الأول: يقيس (الادارة 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 (الخطيب 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 تعينة الاستبيان فقد تم استرجاع عدد (120) استبانة جميعها صالحة وقابلة للتحليل تفاصيل ذلك

في الجدول رقم (1) التالي:

جدول (1): الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل

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

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 بآرائهم 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 تتنمي 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

النتيجة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	م
دال عند 0.01	0.00	.638*	تدعم الإدارة العليا للشركة استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة عملياتها.	1
دال عند 0.01	0.00	.757*	تعمل الشركة على تدريب الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.	2
دال عند 0.01	0.00	.411*	تستطيع الشركة التغلب على المشكلات الفنية التي تحدث أثناء استخدام الحاسوب وبرامجه	3
دال عند 0.01	0.00	.786*	تحاول الشركة تعديل اساليب العملاء والاجراءات وفقاً للتكنولوجيا الحديثة	4
* = 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 إحصائيا عند مستوى معنوية أقل 0.01 حيث بلغت قيم مستوى الدلالة لها أقل من 0.05 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنى عالٍ وتشترك معاً 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

النتيجة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	م
0.01 دال عند	0.00	.708*	تقديم الشركة خدماتها الإلكترونية لأداء المعاملات بشكل اسرع	1
0.01 دال عند	0.00	.618*	تقديم الشركة خدمات الإلكترونية تسهم بشكل كبير بتقليل المعاملات المباشرة بين موظف والعمل.	2
0.01 دال عند	0.00	.725*	تقديم الشركة خدمات الكترونية تلبى احتياجات المواطنين على مستوى الجمهورية اليمنية.	3
** = 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 (3) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات بعد الخدمات الإلكترونية كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل 0.01 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنى عاليه وتشترك معاً في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

3/ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد: التخطيط الإلكتروني

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

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

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

3	يقوم التخطيط الإلكتروني بدراسة البيئة الداخلية (القوة الضعف)	.756*	0.00 7	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 الإلكتروني كانت دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل 0.01 وواحدة أقل من 0.05 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنى عاليه وتشترك معاً في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

4/ صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد: الوثائق الإلكترونية

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

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

الكلي

النتيجة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات	م
دال عند 0.01	0.00	.632*	اقتراح توفر الشركة قاعدة بيانات إلكترونية متاحة للجميع	1
دال عند 0.01	0.00	.725*	تهتم الشركة بالوثائق الإلكترونية كونها تساهم في تقليل الوثائق الورقية.	2
دال عند 0.01	0.00	.609*	تهتم الشركة بالوثائق الإلكترونية لأنها تسهل عملية حفظ واسترجاع المعلومات.	3
دال عند 0.01	0.00	.627*	تركز الشركة على الوثائق الإلكترونية كونها توفر المعلومات في أي مكان وزمان.	4
* = 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 إحصائيا عند مستوى معنوية أقل 0.01 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنى عاليه وتشترك 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

الكلي

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

0.01 دال عند	0.00	.570*	تهتم الشركة بدراسة التغيرات المحيطة في قطاع الاتصالات كمصدر من مصادر المعلومات لابتكار خدمات جديد	9
0.01 دال عند	0.00	.744*	تعمل الشركة على الحد من تضارب الاهداف بين الفرد والشركة.	10
* = 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 أقل 0.01 وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنى عاليه وتشترك معاً في قياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تزيد الأداة الوصول إليها 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 الثقافة الالكترونية بالمجموع الكلي لعبارات

المحور

النتيجة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البعد	م
دال عند 0.01	0.00	.826*	الثقافة الالكترونية	1
دال عند 0.01	0.00	.839*	الخدمات الالكترونية	2
دال عند 0.01	0.00	.808*	الخطيط الالكتروني	3
دال عند 0.01	0.00	.666*	الوثائق الالكترونية	4
* = 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 يتضح من الجدول (7) أن ابعاد محور الإدارة الالكترونية لدى شركة يمن موبايل لها علاقة ارتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل 0.01 بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتهي إليه. وبذلك يتبيّن أن جميع أبعاد الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.

ثبات الأداة

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

جدول (8): نتائج اختبار كورنباخ الفا لقياس ثبات الأداة لمحوري الدراسة

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

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً 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 (Likert Scale)، والذي يتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة وتتدرج قيمه من (1) إلى (5)، واستناداً إلى

المعادلة (الحد الأعلى - الحد الأدنى) / الحد الأعلى نحصل على قيمة المعامل 0.80 وبإضافة المعامل إلى 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	ترميز يداني الاجابة كمياً			
	حدود المتوسطات للدرجات	الحد الأدنى	القيمة المعطاة	بديل الاجابة
منخفضة جداً	1.80	1	1	غير موافق بشدة
منخفضة	2.60	1.81	2	غير موافق
متوسطة	3.40	2.61	3	محايد
مرتفعة	4.20	3.41	4	موافق
مرتفعة جداً	5	4.21	5	موافق بشدة

ولغرض الوصول إلى النتائج النهائية المطلوبة للدراسة، وعرضها وتحليلها ومناقشتها، فقد تم الاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي لاستجابة عينة الدراسة على اداة الاستبانة، وذلك من خلال قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية والرتب والتقديرات، على المستوى الكلي للعبارات وال المجالات والأداة كل، 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) لمقياس درجة

الارتباط: تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للإس膳ة.

2. النسب المئوية والتكرارات والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة.

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

اقربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفضت تشتتها بين المقياس.

4. اختبار (t) لعينة واحدة لاختبار مستوى استجابة العينة على عبارات أبعاد ومحاور

الدراسة.

5. تحليل الانحدار البسيط: لاختبار الدلالة الإحصائية لفرضية 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:

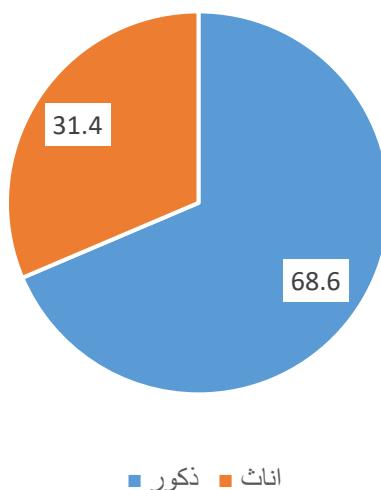
1/ توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

جدول رقم (10): التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لنوع 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



بالاطلاع 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

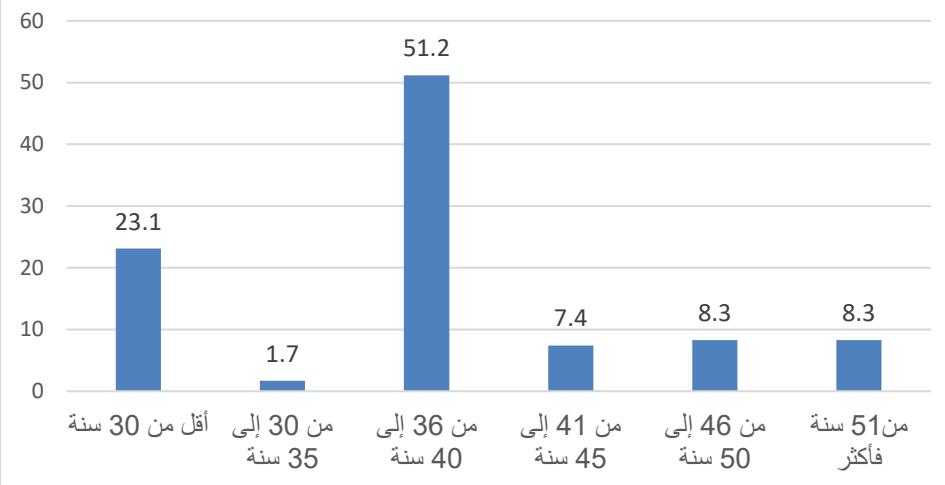
2/ توزيع أفراد العينة حسب العمر

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

العمر	المجموع	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	
	121	100.0	

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

الشكل 2: توزيع العينة حسب فئاتهم العمرية



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

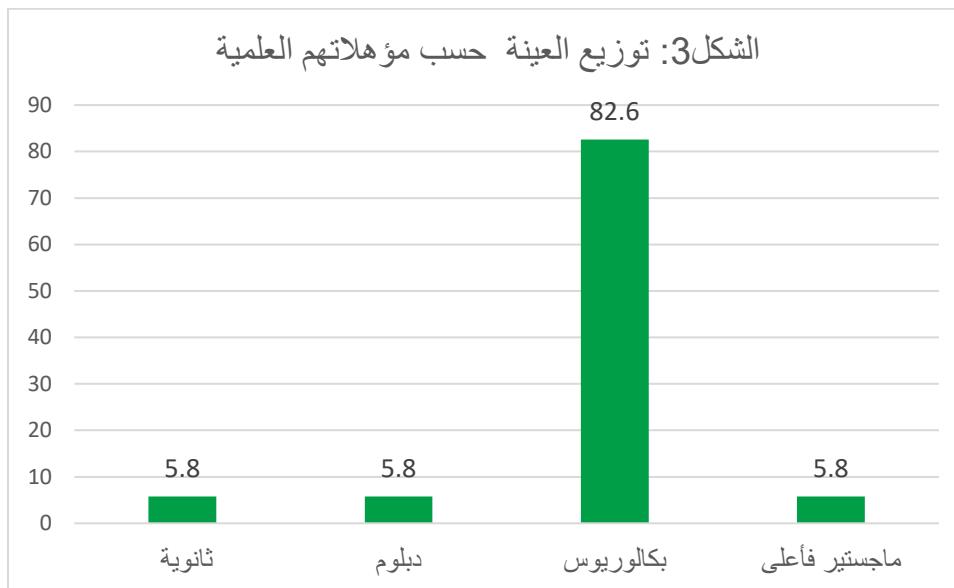
3/ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (12): التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفقاً 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 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23



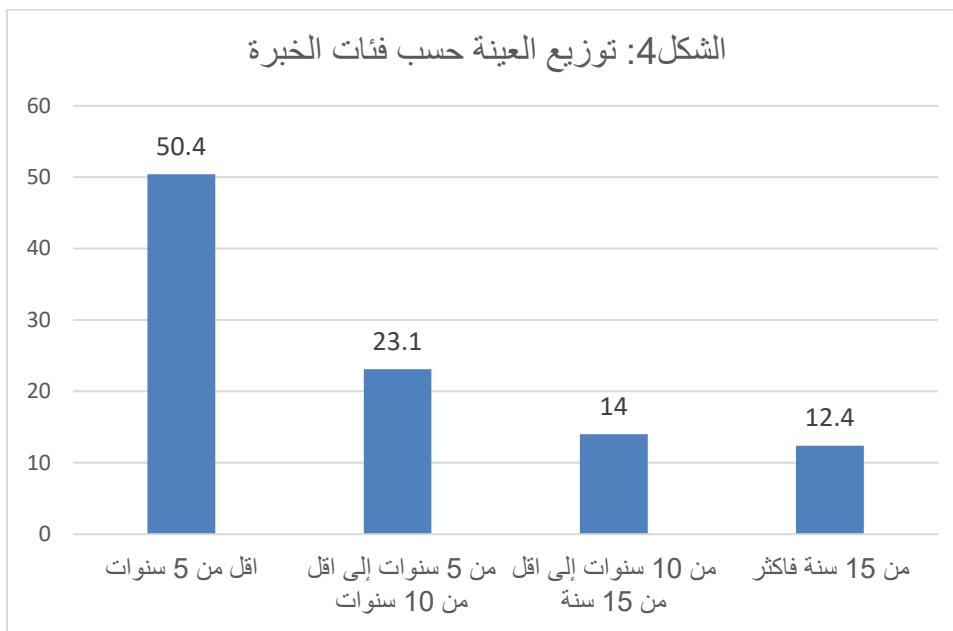
تشير نتائج الجدول رقم (12) أن غالبية أفراد العينة هم من حملة المؤهلات الجامعية بكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (82.6%)، وبلغت نسبة العاملين من حملة شهادة العليا (%)، بينما بلغت النسبة من حملة شهادة الثانوية (5.8%) ونفس النسبة بالنسبة لحملة شهادة الدبلوم.

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 وفقاً للخبرة

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



يتبيّن من الجدول رقم (13) أن العينة ذوي الخبرة (قل من 5 سنوات) فقد حلّت 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) فحلّت في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (12.4%).

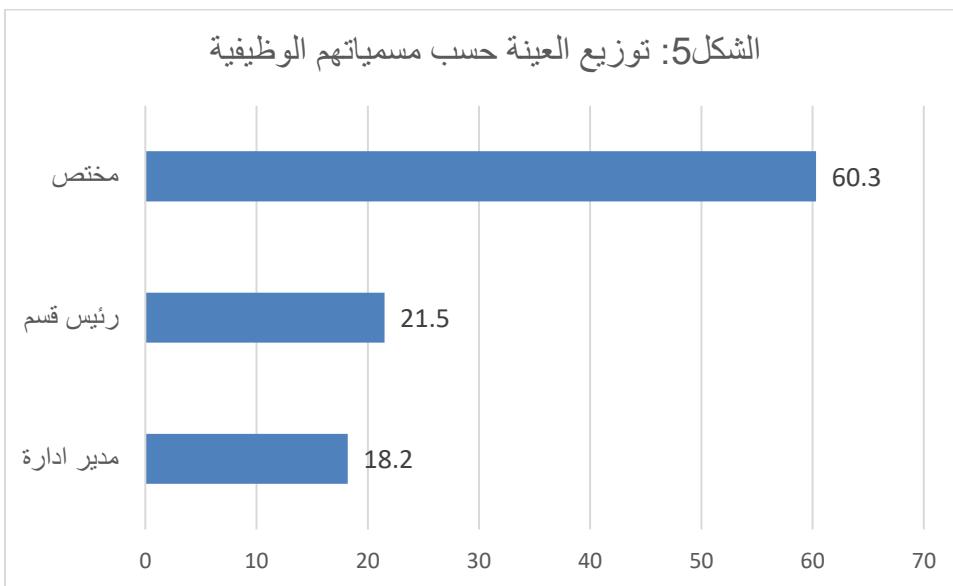
يتضح من ذلك أن غالبية عينة الدراسة هم من ذوي فئات الخبرة القصيرة والمتوسطة ويمكن تفسير ذلك بأن العينة لديها خبرة كافية تؤهلهم في التعامل مع أسئلة الاستبيان بموضوعية.

5/ توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

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

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

الشكل5: توزيع العينة حسب مسمياتهم الوظيفية



يتبيّن من الجدول رقم (14) أن (14) % 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 أقل من عدد رؤساء الأقسام ورؤساء الأقسام أقل 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:

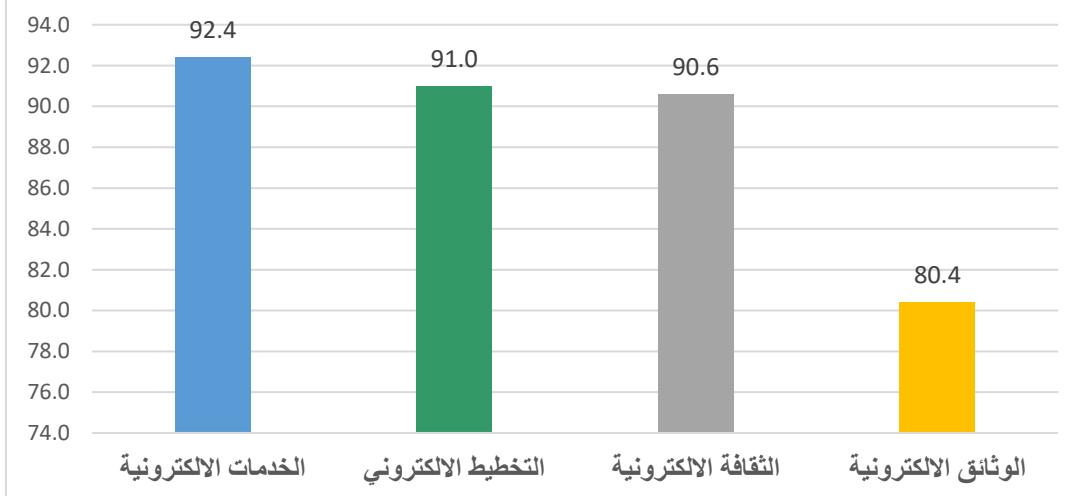
جدول (15): التحليل الإحصائي الوصفي على مستوى أبعاد الإدارة الالكترونية

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

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

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

الشكل 6: مستوى تطبيق ابعد الادارة الالكترونية



بالاطلاع على النتائج بالجدول رقم (15) أن المتوسط العام لمستوى الادارة الالكترونية في شركة يمن موبايل قد بلغت قيمته (4.43) بانحراف معياري (0.387) 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 الالكترونية في الشركة كان عند درجة مرتفعة جدا، وكانت الخدمات الالكترونية قد حازت في تطبيقها على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.62) وبوزن نسبي (92.4%) ، وحاز الخطيط الالكتروني على

المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.55) وبوزن نسيبي (91.0%) ، والثقافة الالكترونية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.53) وبوزن نسيبي (90.6%) ، بينما حلت الوثائق الالكترونية على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.02) ، وبوزن نسيبي (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

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

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

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 (0.497). وبوزن نسبي (0.05%) فيما كانت إحصاء الاختبار (24.983) بمستوى دلالة إحصائية اقل من (0.05) حيث بلغت (0.000). وهذا يدل على تطبيق مستوى الثقافة الالكترونية في الشركة عند درجة تطبيق مرتفعة جداً، وكانت العبارة رقم (3) قد حلّت 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 حلّت 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

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

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

توضّح النتائج في الجدول رقم (17) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمستوى تطبيق الخدمات الإلكترونية في شركة يمن موبايل قد بلغت (4.62) بانحراف معياري (4.45) وبوزن نسبي (92.4%) فيما كانت إحصاء الاختبار (30.220) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) حيث بلغت (0.000). وهذا يدل على تطبيق مستوى الخدمات الإلكترونية في الشركة عند درجة تطبيق مرتفعة جداً، وكانت العبارة رقم (1) قد حلّت في المرتبة الأولى بمتّوسط حسابي (4.47) وبوزن نسبي (94.2%) وهذه العبارة تتعلّق بأن الشركة تقدم خدماتها الإلكترونية لأداء المعاملات بشكل أسرع عند درجة تطبيق مرتفعة جداً، بينما حلّت العبارة رقم (2) التي تتعلّق بأن الشركة تقدم خدماتها الإلكترونية التي تسهم بشكل كبير بتقليل المعاملات المباشرة بين موظف والعمل على المرتبة الأخيرة بمتّوسط حسابي (4.47) وبوزن نسبي (89.4%) عند درجة تطبيق مرتفعة جداً.

البعد الثالث: التخطيط الإلكتروني

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

جدول (18): الإحصاءات الوصفية لعبارات بعد التخطيط الإلكتروني

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

المصدر: بيانات الدراسة الميدانية 2023 اعتماداً على مخرجات التحليل SPSS23

توضح النتائج في الجدول رقم (18) أن قيمة المتوسط الحسابي العام لمستوى تطبيق التخطيط الإلكتروني في شركة يمن موبايل قد بلغت (4.55) بانحراف معياري (4.93) وبوزن نسبي (91.0%) فيما كانت إحصاء الاختبار (25.582) بمستوى دلالة إحصائية أقل من (0.05) حيث بلغت (0.000) وهذا يدل على تطبيق التخطيط الإلكتروني في الشركة عند درجة تطبيق مرتفعة جداً ، وكانت العبارة رقم (1) قد حلّت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.60) وبوزن نسبي (92.0%) وهذه العبارة تتعلق باهتمام الشركة بالخطيط الإلكتروني في تحقيق أهدافها ، بينما حلّت العبارة رقم (2) التي تتعلق باهتمام الشركة بالخطيط

الالكتروني كونه يسهم في تطوير العمل الاداري على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.48) وبوزن نسيبي (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

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

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

يمـن مـوبـاـيل قد بلـغـت (4.02) بـاـنـحـرـافـ مـعـيـارـي (552). وـبـوزـنـ نـسـبـي (80.4%) فـيـماـ كـانـتـ إـحـصـاءـ الـاـخـتـارـ (12.399) بـمـسـتـوـيـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ أـكـبـرـ مـنـ (0.05) حـيـثـ بلـغـتـ (712). وهذا يـدـلـ عـلـىـ تـطـبـيقـ مـسـتـوـيـ الـوـثـائـقـ الـاـلـكـتـرـوـنـيـةـ فـيـ الشـرـكـةـ عـنـ درـجـةـ مـرـفـعـةـ ،ـ وـكـانـتـ العـبـارـةـ رـقـمـ (3) قدـ حـلـتـ فـيـ الـمـرـتـبـةـ الـأـلـوـيـ بـمـتـوـسـطـ حـسـابـيـ (4.32) وـبـوزـنـ نـسـبـيـ (86.4%) وـهـذـهـ العـبـارـةـ تـتـعـلـقـ بـاـهـتـمـامـ الشـرـكـةـ بـالـوـثـائـقـ الـاـلـكـتـرـوـنـيـةـ كـوـنـهـاـ تـسـهـلـ عـمـلـيـةـ حـفـظـ وـاـسـتـرـجـاعـ الـمـعـلـومـاتـ ،ـ بـيـنـمـاـ حـلـتـ العـبـارـةـ رـقـمـ (1) الـتـيـ تـتـعـلـقـ بـأـنـ الشـرـكـةـ تـوـفـرـ قـاـعـدـةـ بـيـانـاتـ الـاـلـكـتـرـوـنـيـةـ مـتـاـحـهـ لـلـجـمـيـعـ بـمـتـوـسـطـ حـسـابـيـ (3.27) وـبـوزـنـ نـسـبـيـ (65.4%) عـنـ درـجـةـ تـطـبـيقـ مـتـوـسـطـةـ.

محور المتغير التابع: الريادة المؤسسية

فيـماـ يـلـيـ الإـحـصـاءـاتـ الـوـصـفـيـةـ لـعـبـارـاتـ مـحـورـ الـرـيـادـةـ الـمـؤـسـسـيـةـ وـذـلـكـ لـمـعـرـفـةـ مـسـتـوـيـ الـرـيـادـةـ الـمـؤـسـسـيـةـ مـوـضـعـ الـدـرـاسـةـ:

جدول (20): الإحصاءات الوصفية لعبارات محور الريادة المؤسسية

الرتبة	الدرجة	مستوى الدلالة	إحصاء الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	البعد	م
6	مرتفعة	.000	15.188	89.0	.764	4.45	121	تعمل الشركة على التطوير المستمر الخدمة.	1
9	مرتفعة جدا	.000	15.903	88.6	.706	4.43	120	تتحمل الشركة المخاطر المحسوبة عند ممارسة أعمالها.	2
8	مرتفعة جدا	.000	16.066	88.6	.705	4.43	121	تهتم الشركة بنظم المعلومات المتوفر لديها وحفظها بأمان.	3
4	مرتفعة جدا	.000	17.224	89.4	.684	4.47	121	تقوم الشركة على انتهاز الفرص السوقية لتنمية احتياجات العملاء	4
7	مرتفعة جدا	.000	14.763	88.8	.773	4.44	121	تحقق الشركة المرونة في الاستجابة للتغيرات البيئية الداخلية.	5

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

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 (0.424) وبوزن نسبي (89.2%) فيما كانت إحصاء الاختبار (27.518) بمستوى دلالة إحصائية اقل من (0.05) حيث بلغت (0.000) وهذا يدل على مستوى تطبيق الريادة المؤسسية كان عند مستوى مرتفع، وكانت العبارة رقم (8) قد حللت 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 موبайл.

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

المؤسسية في شركة يمن موبайл.

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

النتيجة	Sig. T	T	Coefficient (β)	Variable
دالة احصائية	.000	7.816	2.318	(Constant)
دالة احصائية	.000	7.281	.474	الثقافة الالكترونية
			.557	R
			.310	R^2
			53.018	F-Statistic
			.000	Sig. F
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 (Xi) تحقيق الريادة المؤسسية (Yi) في الشركة موضع الدراسة حيث بلغت قيمة $R = 0.557$. عند مستوى معنوية اقل من 0.05 حيث بلغت 0.000
- بلغت قيمة $\beta = 0.474$. وهذه القيمة تشير الى درجة تأثير الثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية أي أن زيادة وحدة واحدة في الثقافة الالكترونية فإنه سوف يزيد ويسهل 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 Xi " 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 (Xi) " الثقافة الالكترونية " يشرح حوالي 31% من المتغير التابع (Yi) " 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.

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

الفرع الثاني (H_0): لا يوجد اثر 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

النتيجة	Sig. T	T	Coefficient (β)	Variable
دالة احصائية	.000	6.411	2.248	(Constant)
دالة احصائية	.000	6.347	.480	الخدمات الالكترونية
		504		R
		.254		R^2
		40.279		F-Statistic
		.000		Sig. F
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 (0.480). 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 0.480.

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 $R^2 = 0.254$. 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.

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

الفرع الثالث (H_0): لا يوجد اثر 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

النتيجة	Sig. T	T	Coefficient (β)	Variable
دالة احصائية	.000	7.593	2.270	(Constant)
دالة احصائية	.000	7.381	.483	التخطيط الالكتروني
			.562	R
			.316	R^2
			54.475	F-Statistic
			.000	Sig. F
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 $R = 0.562$. عند مستوى معنوية اقل من 0.01 حيث بلغت 0.000
- بلغت قيمة $\beta = 0.483$. 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 0.483

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 (1) 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 (X_i) " التخطيط الالكتروني " يشرح حوالي 31.6% من المتغير التابع (Y_i) " الريادة المؤسسية " بمعنى أن التغير الناتج في تحقيق الريادة المؤسسية يعود إلى 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 حيث أن مستوى المعنوية اقل من 0.05 وهذا يؤكد على معنوية النموذج.

مما سبق تحليله تم التوصل إلى 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 (X_i) ويمثل الريادة المؤسسية كمتغير تابع (Y_i) وكانت النتائج في الجدول رقم (24) التالي:

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

النتيجة	Sig. T	T	Coefficient (β)	Variable
دالة احصائية	.000	11.946	3.014	(Constant)
دالة احصائية	.000	5.800	.361	الوثائق الالكترونية
			.471	R
			.222	R^2
			33.637	F-Statistic
			.000	Sig. F
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 $\beta = 0.361$. 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 لانحدار (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 إلى 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 أقل من 0.05 وهذا يؤكّد على معنوية النموذج.

مما سبق تحليله تم التوصل إلى 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 للخطيب 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.
وتقيل 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 إلى التغير في المتغير "الثقافة الالكترونية" وهذا يشير إلى 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 إلى التغير في المتغير "الخدمات الالكترونية" وهذا يشير إلى 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 إلى التغير في المتغير "التخطيط الالكتروني" وهذا يشير إلى 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 اثر ذو دلالة إحصائية للادارة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

• لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للثقافة الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

• لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

• لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للخطيط الالكتروني على تحقيق الريادة المؤسسية في شركة يمن موبايل.

• لا يوجد اثر 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 نسيبي (88.6%) ، وكشفت النتائج بأن الخدمات

الالكترونية قد حازت في تطبيقها على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.62)

وبوزن نسيبي (92.4%) ، وحاز تطبيق التخطيط الالكتروني في الشركة على

المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.55) وبوزن نسيبي (91.0%) ، وحاز تطبيق

الثقافة الالكترونية على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.53) وبوزن نسيبي

(90.6%) ، بينما حاز تطبيق الوثائق الالكترونية في الشركة على المرتبة الأخيرة

بمتوسط حسابي (4.02) ، وبوزن نسيبي (80.4%) بدرجة تطبيق مرتفعة.

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

متاحة للجميع حيث أن الشركة لديها قاعدة بيانات لتوثيق الالكتروني ولكنها غير متاحة

للاطلاع عليه ويمكن تفسير هذه النتيجة الى وجود قصور من قبل الادارة العليا في الشركة

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

4.2. التوصيات

1. على شركة يمن موبايل زيادة الاهتمام بالتوثيق الإلكتروني باعتباره أساساً 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 الأعمال ودور الإدارة الإلكترونية في تطوير الريادة.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- 1- القحطاني، سالم، (2015)"القيادة الريادية وتطبيقاتها في الجامعات" ، مجلة الإدراة العامة,2(3).
- 2- السلمي، علاء والدばغ، (2001)، "تقنيات المعلومات الإدارية" ، دار للنشر والتوزيع، عمان.
- 3- ياسين، سعد غالب، (2005)، "الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية" ، الطبعة الأولى، معهد الإدراة العامة، الرياض.
- 4- ياسين، سعد غالب، (2006)"أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتقنولوجيا المعلومات" ، دار المناهج للنشر ، عمان.
- 5- العلاق، بشير، (2019)، "ثقافة الخدمة الالكترونية" ، دار اليازوري العلمية، عمان.
- 6- عبد الرزاق، جنان صادق، (2007)، " الوثائق الالكترونية في المؤسسات ومراكز المعلومات،_مجلة كلية التربية.
- 7- نجم، نجم (2008)"العمليات الالكترونية والتخطيط الاستراتيجي وفعالية تقنولوجيا المعلومات" ، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 8- حروتي، اميرة، واخرون، (2017)، " واقع تطبيق الإدارة الالكترونية جigel ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق يحيى الأردن.
- 9- محمد الصيرفي (2009)، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية المكتب الجامعي الحديث، الإسكندر.
- 10- وسيلة مرزوقى. (2017) ، التحول نحو الادارة الالكترونية كاسلوب للتبسيير 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 ، جامعه 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 - الحنطي، هيثم. (2020). *مبادئ ريادة الاعمال 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 والسلامي، 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، محمود (2013) *دراسات في اثر المعرفة وتقنيات 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. تتميم 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 التفاضلية: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات في الأردن، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.
- 25 - أبو شامة، صفاء سلامه (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

		الاكترونيه الثقافة	الاكترونيه الخدمات	الاكتروني التخطيط	الاكتروني الوثائق	الاكترونيه الادارة
الاكترونيه الثقافة	Pearson Correlation	1	.665**	.667**	.288**	.826**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
الاكترونيه الخدمات	N	121	121	121	121	121
	Pearson Correlation	.665**	1	.588**	.425**	.839**
الاكتروني التخطيط	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	121	121	121	121	121
الاكتروني الوثائق	Pearson Correlation	.667**	.588**	1	.301**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
الاكترونيه الادارة	N	121	121	121	121	121
	Pearson Correlation	.288**	.425**	.301**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.000
	N	121	121	121	121	121
	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
الإلكترونية الثقافة	121	4.53	.497	.045
الإلكترونية الخدمات	121	4.62	.445	.040
الإلكتروني التخطيط	121	4.55	.493	.045
الإلكترونية الوثائق	121	4.02	.552	.050
الإلكترونية 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
الإلكترونية الثقافة	24.983	120	.000	1.129	1.04	1.22
الإلكترونية الخدمات	30.220	120	.000	1.223	1.14	1.30
الإلكتروني التخطيط	25.582	120	.000	1.145	1.06	1.23
الإلكترونية الوثائق	12.399	120	.000	.623	.52	.72
الإلكترونية 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
	Residual	14.735	118	.125	.000 ^b

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
	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), الإلكتروني التخطيط

ANOVA^a

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

a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة

b. Predictors: (Constant), الإلكتروني التخطيط

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	2.270	.299	7.593	.000
	الكتروني التخطيط	.483	.065	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), الإلكتروني الوثائق

ANOVA^a

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

- a. Dependent Variable: المؤسسة الريادة
 b. Predictors: (Constant), الالكترونية الوثائق

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

- 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 الباقي:

الدرجة العلمية: التخصص:

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

الدكتور / المحترم

السلام عليكم ورحمة وبركاته وبعد

الموضوع: تحكيم استبانة

نديكم أطيب التحايا، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه فإن الباحثات يجرين دراسة بعنوان: **أثر الإدارة الالكترونية على الريادة المؤسسية دراسة حالة شركة الاتصالات سبا 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 وملحوظاتكم حول فقرات الاستبانة من حيث مدى انتفاء الفقرات للبعد الوارد فيه، ومدى وضوح وسلامة صياغة الفقرات، إضافة أو تعديل أو حذف أي فقرة، وتقديم أي مقتراحات 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 35 إلى 40 سنة
 40 إلى 45 سنة 45 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 وبعده.

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

ملاحظات	الوضوح		الانتماء		الفقرات	م
	غير واضحة	واضحة	غير منتمية	منتمية		
المحور الأول: الإدارة الالكترونية: أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تحديد وتوجيه ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة وأخرون 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.						
					تدعم الإدارة العليا استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة عمليات الشركة.	1
					تشجع الشركة على تدريب الموظفين نمو استخدام التكنولوجيا الحديثة.	2
					ممارسة الاعمال بطريقة حديثة من اهم الأسس التي تعمل على ترسيدها.	3
البعد الثاني: الخدمات الالكترونية: هي عبارة عن تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت.						
					تقدم الشركة خدماتها الالكترونية واداء المعاملات بشكل أسرع.	1
					تقدم الشركة خدمات الالكترونية تهتم بشكل كبير بتقليل المعاملات المباشرة بين موظف والعمل.	2
					تقدم الشركة خدمات الكترونية تلبي احتياجات المواطنين على مستوى الجمهورية اليمنية.	3

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 مضم جديدة للمعرفة.

					تهتم الشركة بالخطيط الالكتروني في تحقيق أهدافها.	1
					يساهم في تقليل مشكلات التخطيط الحالية للاستفادة منها مستقبلا.	2
					يساعد في تحليل البيئة الخارجية للكشف عن الفرص والتهديدات في الخطط السنوية.	3

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.

					تقدم الشركة وثائقها الالكترونية بحيث تكون متاحة للجميع.	1
					تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية كونها تساهم في تقليل الوثائق الورقية.	2
					تهتم الشركة بالوثائق الالكترونية لأنها تسهل عملية فقط واسترجاع المعلومات.	3
					تركز الشركة على الوثائق الالكترونية كونها توفر المعلومات في أي مكان وزمان.	4

المحور الثاني: الريادة المؤسسية: هي مقدرة المؤسسات التعليمية على إيجاد خدمات تعليمية جديدة تتسم بالفرد من خلال مقدرات ابداعية، والبراعة في تشخيص الفرص البيئية والعمل على استغلالها والاستعداد للتعامل مع المخاطر التي قد ترافقها؛ من أجل تحقيق النجاح والتفوق.

					تعمل الشركة على التطوير المستمر الخدمة.	1
--	--	--	--	--	---	---

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

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

الأخوة والأخوات/

تحية طيبة وبعد..

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبانة وهي أداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية للبحث من أجل 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 بتبنيه الاستبانة بعناية لما لذلك من أثر بالغ في تعزيز وأثراء نتائج البحث علمًا بان جميع البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم.

اولاً: 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: ماجستير بكالوريوس دبلوم ثانوي فأعلى

9. 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

10. المسمى الوظيفي: مدير ادارة رئيس قسم مختص (موظف)

ثانياً: محاور الاستبيان وابعاده.

من فضلك ضع (٧) امام الفقرة التي تتفق مع وجهة نظرك.

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.

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.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	القرارات	م
					تدعم الإدارة العليا للشركة استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة عملياتها.	1
					تعمل الشركة على تدريب الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة.	2
					تستطيع الشركة التغلب على المشكلات الفنية التي تحدث أثناء استخدام الحاسوب وبرامجه.	3
					تحاول الشركة تعديل اساليب العملاء والاجراءات وفقاً للتكنولوجيا الحديثة.	4

البعد الثاني: الخدمات الالكترونية: هي عبارة عن تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت بطريقه تلبي احتياجات العملاء ورغباتهم وبالسرعة المطلوبة.

					تقدم الشركة خدماتها الالكترونية لأداء المعاملات بشكل أسرع	1
					تقدم الشركة خدمات الالكترونية تسهم بشكل كبير بتقليل المعاملات المباشرة بين موظف والعمل.	2
					تقدم الشركة خدمات الكترونية تلبي احتياجات المواطنين على مستوى الجمهورية اليمنية.	3

البعد الثالث: التخطيط الالكتروني: نظام يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعى نحو تحقيق الاهداف الاستراتيجية من قبل الشركة وتبني القرارات من خلال الاستخدام النظم الالكترونية في تخطيط أعمالها بشمولية لخدمة مختلف أقسام الشركة وإدارتها.

					تهتم الشركة بالخطيط الالكتروني في تحقيق اهدافها.	1
					تهتم الشركة بالخطيط الالكتروني كونه يسهم في تطوير العمل الإداري.	2
					يقوم التخطيط الالكتروني بدراسة البيئة الداخلية (القوة الضعف).	3

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

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

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

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

