

# التكليف الأولى: عرض خطوات البحث العلمي

اسم الطالبة: زكية السلمي  
المقرر: مهارات بحثية  
المرحلة: دكتوراه فلسفة الإدارة



عرض خطوات البحث العلمي من خلال رسالة ماجستير تطبيقية

عنوان الرسالة المختارة:

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر – وكالة بكرة

تمهيد:

يهدف هذا العرض إلى تحليل رسالة ماجستير في مجال الإدارة، من خلال تتبع خطوات البحث العلمي التي اتبعتها الباحثة، ابتداءً من الشعور بالمشكلة، مروراً بصياغة الإشكالية والأهداف والفرضيات، وصولاً إلى المنهج، وتحليل البيانات، والنتائج، والتوصيات.

هذا التكليف لا يهدف إلى عرض محتوى الرسالة فقط، بل إلى فهم منطق البحث العلمي داخلها بمعنى آخر: كيف انتقلت الباحثة من ظاهرة إدارية واقعية، وهي التحول نحو الإدارة الإلكترونية، إلى بناء دراسة علمية قابلة للقياس والتحليل؟

## مدخل عام لموضوع الرسالة

شهدت المؤسسات الحديثة تحولات كبيرة نتيجة التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما دفع الكثير من المؤسسات إلى مراجعة أساليبها الإدارية التقليدية والانتقال نحو الإدارة الإلكترونية. ولا تعني الإدارة الإلكترونية مجرد استخدام الحاسب الآلي أو الإنترنت، بل تمثل تحولاً إدارياً متكاملًا يشمل طريقة التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، وتبادل المعلومات، واتخاذ القرار.

قوة هذه الرسالة أنها تعاملت مع الإدارة الإلكترونية بوصفها مدخلاً إدارياً لا تقنياً فقط فالمشكلة ليست في وجود التقنية، بل في قدرة المؤسسة على تحويل التقنية إلى أداء أفضل وهنا تظهر القيمة العلمية للرسالة؛ لأنها تربط بين التحول الإلكتروني وبين تحسين أداء المؤسسة.

## الشعور بالمشكلة وتحديد الإشكالية

بدأت الدراسة من ملاحظة أن الإدارة التقليدية لم تعد كافية لمواجهة متطلبات السرعة والدقة والكفاءة في المؤسسات الحديثة ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسة. وقد صاغت الباحثة الإشكالية الرئيسة على النحو الآتي:

**ما تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر – فرع بسكرة؟**

هذه الإشكالية واضحة من حيث الربط بين متغيرين أساسيين:

**الإدارة الإلكترونية** بوصفها المتغير المستقل، و**أداء المؤسسة** بوصفه المتغير التابع.

لكن من الناحية النقدية، كان يمكن تقوية الإشكالية أكثر لو تم توضيح معنى “أداء المؤسسة” منذ البداية: هل المقصود الأداء المالي؟ رضا العملاء؟ جودة العمليات الداخلية؟ أم الأداء المؤسسي بأبعاده المتعددة؟ لأن وضوح المفهوم في البداية يساعد على دقة القياس لاحقاً.

## أهمية الدراسة

تنقسم أهمية الدراسة إلى جانبين رئيسيين:

### أولاً: الأهمية العلمية

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات الإدارية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة، خاصة في البيئة العربية والجزائرية كما تقدم إطاراً معرفياً يوضح كيف يمكن للتقنيات الحديثة أن تؤثر في الأداء المؤسسي.

### ثانياً: الأهمية العملية

تساعد الدراسة المؤسسات الخدمية على فهم أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء، وتقليل الجهد والوقت، وتطوير طرق العمل، وتحسين التواصل والرقابة داخل المؤسسة.

الأهمية العملية في هذه الرسالة تبدو أقوى من الأهمية العلمية؛ لأنها تدرس مؤسسة فعلية وهي اتصالات الجزائر وهذا يمنح الدراسة قيمة تطبيقية مباشرة لكن في المقابل، ينبغي الحذر عند تعميم النتائج على جميع المؤسسات؛ لأن الدراسة اعتمدت على حالة واحدة وبيئة تنظيمية محددة.

## أهداف الدراسة

سعت الرسالة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها:  
التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر – وكالة بكرة.  
قياس مستوى أداء المؤسسة من وجهة نظر العاملين.  
اختبار أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة.  
معرفة الفروق في آراء المبحوثين وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.  
تقديم توصيات تساعد المؤسسة على تطوير الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء.

الأهداف جاءت منسجمة مع الإشكالية، وهذا عنصر قوة في البحث؛ لأن الهدف العلمي الجيد يجب أن يكون قابلاً للقياس والتحقق.  
ومع ذلك، كان يمكن تطوير الأهداف بصياغة أكثر دقة من خلال ربط كل هدف ببعد من أبعاد الأداء، مثل البعد المالي، وبعد العملاء، وبعد العمليات الداخلية، والبعد البيئي والاجتماعي.

## الدراسات السابقة والإطار النظري

اعتمدت الرسالة على مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الإدارة الإلكترونية، وأداء المؤسسة، والعلاقة بينهما وقد ساعدت هذه الدراسات في بناء الإطار النظري وتحديد أبعاد الإدارة الإلكترونية، مثل:

- التخطيط الإلكتروني.

- التنظيم الإلكتروني.

- القيادة الإلكترونية.

- الرقابة الإلكترونية.

كما تم تناول أداء المؤسسة من خلال أبعاد متعددة، منها البعد المالي، وبعد العملاء، وبعد العمليات الداخلية، والبعد البيئي الاجتماعي.

الدراسات السابقة في هذه الرسالة أدت وظيفة مهمة؛ لأنها وفرت أساساً علمياً لبناء النموذج والفرضيات

## نموذج الدراسة والفرضيات

بنت الرسالة نموذجها على العلاقة بين متغيرين رئيسيين:

**المتغير المستقل:** الإدارة الإلكترونية

ويتكون من: التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية.

**المتغير التابع:** أداء المؤسسة

ويتضمن: البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، والبعد البيئي الاجتماعي.

وقد صاغت الدراسة فرضيات لاختبار أثر الإدارة الإلكترونية وأبعادها في تحسين أداء المؤسسة.

وجود نموذج للدراسة يعد خطوة منهجية مهمة؛ لأنه يوضح العلاقة بين المتغيرات ويجعل البحث قابلاً للاختبار ركزت الرسالة على صياغة الفرضيات بصيغة الفرض الصفري، مثل: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية". وكان من الأفضل عرض الفرض البديل بوضوح أيضاً، مثل: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة".

### منهجية الدراسة وأداة جمع البيانات

اعتمدت الرسالة على **المنهج الوصفي التحليلي**؛ لأنه مناسب لوصف واقع الإدارة الإلكترونية وتحليل علاقتها بأداء المؤسسة. كما استخدمت الباحثة **الاستبانة** أداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر – وكالة بسكرة وقد أشارت الرسالة إلى اختيار عينة عشوائية مكونة من 90 مفردة، بينما تم الاعتماد في التحليل النهائي على 40 استبانة كما استخدمت الدراسة برنامج SPSS لتحليل البيانات من خلال الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار.

اختيار **المنهج الوصفي التحليلي** مناسب لطبيعة الدراسة؛ لأن الباحثة لا تجري تجربة، بل تدرس واقعاً قائماً وتحلل العلاقة بين متغيرات لكن انخفاض عدد الاستبانات المعتمدة من 90 إلى 40 يثير ملاحظة منهجية مهمة حول قوة تمثيل العينة وكفايتها للتحليل الإحصائي. لذلك كان من الأفضل تقديم تبرير أوضح لحجم العينة المعتمد.

## تحليل البيانات وأبرز النتائج

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة، من أبرزها:

ارتفاع معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة، حيث بلغ 0.963، وهو مؤشر قوي على ثبات الاستبانة.

وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة.

ظهور أثر واضح لأبعاد مثل التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، مثل العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومجال الوظيفة الحالية.

هذه النتائج تدعم فكرة أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد وسيلة تقنية، بل عامل إداري وتنظيمي يمكن أن يؤثر في الأداء ولكن يجب الانتباه إلى أن الارتباط الإحصائي لا يعني بالضرورة وجود علاقة سببية مطلقة؛ فقد تتدخل عوامل أخرى مثل الثقافة التنظيمية، التدريب، البنية التحتية، ومقاومة التغيير.

## التوصيات والخلاصة

قدمت الرسالة عدداً من التوصيات، من أبرزها:  
وضع برنامج عمل سنوي لتعزيز الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.  
توعية العاملين بأبعاد الإدارة الإلكترونية وأهميتها.  
الاعتماد على الأساليب الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.  
استقطاب موارد بشرية ذات كفاءة في المجال الإلكتروني.  
تحديث القوانين والنصوص المنظمة للعمل الإلكتروني.  
إعداد دراسات جدوى لتقدير تكاليف تطبيق الإدارة الإلكترونية.

توضح هذه الرسالة أن البحث العلمي يبدأ من مشكلة واقعية، ثم ينتقل إلى إشكالية وأهداف ودراسات سابقة ونموذج وفرضيات، ثم منهج وأداة وتحليل، وصولاً إلى نتائج وتوصيات.

البحث العلمي القوي لا يكفي بإثبات أن التقنية مفيدة، بل يفسر كيف ولماذا ومتى تتحول التقنية إلى قيمة إدارية حقيقية.

الإدارة الإلكترونية لا تحسن الأداء لمجرد وجودها، بل تصبح مؤثرة عندما ترتبط بتخطيط واضح، وتنظيم فعال، وقيادة واعية، ورقابة ذكية، وموارد بشرية قادرة على استخدامها بكفاءة.

رابط الرسالة

<http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/28783/1/%D8%B9%D8%B2%D9%88%D8%B2%D9%84%D9%8A%D9%84%D9%8A%D8%A9.pdf>



Thank You