

الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة أيمن أحمد إبراهيم العمري

الملخص:

هدف البحث إلى التعرف على مستوى الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية، وعلى دور هذه الأبعاد في تحقيق التميز الإداري، بالتطبيق على العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.

وزّعت أداة الدراسة على عينة من (٢٢٨) موظفاً في شركات الاتصالات، وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها أن نسبة توفر الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية (٦٩.٣١%)، توجد علاقة طردية موجبة بين الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية وبين تحقيق التميز الإداري.



Abstract:

The main objective of the research is to define the level of the technical dimensions of the electronic management, and their role to achieve administrative excellence, in communications companies operating in the Gaza Strip from the point of view of employees.

Distributed study tool on a sample of (228) employees in telecommunications companies, the most important results was the percentage of availability of the technical dimensions for electronic management (69.31%), there is a direct positive correlation between technical dimensions of the electronic management and the achievement of administrative excellence.



المقدمة :

إنّ التحول في الأعمال والاعتماد علي التكنولوجيا الرقمية، وظهور شبكة الإنترنت، وشبكة الويب أدت إلى ظهور منظمات الأعمال الإلكترونية، التي غيرت نمط أعمال المنظمات وتعاملاتها ومجتمعها الذي بدأ يعتمد علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل أعماله، ومن هنا ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية، هذه الإدارة المرنة والمناسبة للتعامل مع المتغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، وتركز على الأداء الإبداعي والابتكار لرأس المال البشري وكفاءته في التعامل مع البيئة المحيطة.

كما تبين أنه لتحقيق التميز الإداري في منظمات الأعمال العربية، كان لزاماً عليها الارتكاز على عدة أعمدة ومداخل لتحقيق مطلبها المنشود، لعل أهمها انتهاج وتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، الذي يعتمد أساساً على التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات لما له من أثر كبير في تعظيم مركزها التنافسي (عبد الصمد، ٢٠١٠، ص ٢١).

الجزء الأول: الإطار العام للبحث

أولاً: مشكلة البحث:

يوجد غموض وضعف واضح في مدى اهتمام شركات الاتصالات بالتعرف على خصائص نجاح وكفاءة الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية فيها، مما ينعكس على كفاءة تحقيق التميز الإداري في هذه الشركات.

حيث استند الباحث في تشخيص المشكلة على البيانات الثانوية والمقابلات والاستبيانات التي أجراها كدراسة استطلاعية لتحديد المشكلة، إذ يمكن الاستنتاج أن هناك عدة مشاكل تعاني منها الشركات في مجال الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية وتحقيق التميز الإداري، حيث تعاني هذه الشركات من وجود قصور في كفاءة الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية من حيث مشاكل في البرامج



والشبكات، مما أدى إلى قلة ثقة العاملين بالبرامج مما أدى إلى عدم التميز في الأداء، كما يوجد مشكلة في عدم إتاحة القيادة المعلومات للموظفين. وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي: ما دور الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة؟ ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات التالية:

١. ما مستوى توفر الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة؟
٢. ما هي المشكلات التي تعيق مقومات تحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة؟
٣. هل تختلف آراء الباحثين في شركات الاتصالات حول مشاكل الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تبعاً للشركة المبحوثة؟

ثانياً: أهداف البحث:

اتساقاً مع أهمية البحث، فإنّ الهدف الرئيسي للبحث يتجسد في محاولة تحديد الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التميز الإداري في المنظمات المبحوثة، فضلاً عن سعي الدراسة بشكل أساسي في تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على مستوى توفر الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة.
٢. التعرف على مستوى توفر مقومات تحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة.
٣. التعرف على دور الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.



٤. الكشف عن الفروق في مستوى توفر الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تبعاً للشركة المبحوثة.

ثالثاً: أهمية البحث:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها، لذلك يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال الجوانب التالية:

١. أهمية المنظمات المبحوثة وهي شركات الاتصالات الفلسطينية، كونها رافداً من روافد الاقتصاد الفلسطيني، وتعتبر دراسة الإدارة الإلكترونية المطبقة فيها لها أهمية خاصة، كون هذه الشركات تعتمد بشكل أساسي في عملها على التكنولوجيا الحديثة.

٢. يقدم البحث إطاراً لتحقيق أداء مميز من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية في المنظمات الفلسطينية، مما يكسبه أهمية علمية فضلاً عن أهمية البحث كون الإدارة الإلكترونية تعد سلاحاً استراتيجياً للأداء الإداري المميز.

٣. من المتوقع أن يسهم البحث في تقييم الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات الفلسطينية، وما تعانيه من صعوبات، والوقوف على مدى ملائمة هذه التكنولوجيا لاحتياجات العاملين ورفع قدرة التميز الإداري لديهم.

٤. لا توجد دراسات سابقة –على حد علم الباحث- تربط بين الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية وبين التميز الإداري في فلسطين.

رابعاً: فرضيات البحث :

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية وبين التميز الإداري.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تعزى للشركة المبحوثة.



الجزء الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

إنّ الإدارة الإلكترونية تعد من أهم المصطلحات التي ظهرت خلال العقد الأخير، وقد ظهر على التوازي معها مصطلحات أخرى مثل: الإدارة الشبكية، والإدارة عبر الإنترنت، والإدارة الرقمية، وسواءً اختلفت هذه المصطلحات أو اتفقت فهي تعني في النهاية استخدام كل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية الإدارة، كذلك تعني استخدام نظم المعلومات بكافة مستوياتها للقيام بالعمليات الإدارية (عليان، ٢٠١٢، ص١٨).

إنّ امتلاك مقومات إدارة التميّز وتفعيلها هو السبيل الوحيد لبقاء المنظمات واستمرارها في عالم اليوم القائم على الحركة السريعة والتطوير المستمر، وسيطرة رغبات العملاء، وتعدد البدائل أمامهم وانفتاح الأسواق وزوال الحواجز (عبد الصمد، ٢٠١٠، ص٤).

أولاً: الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية:

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

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

إنها عملية إلكترونية تعتمد على الإنترنت للتغلب على المعوقات العملية، وهو استخدام مختلف الأدوات الإلكترونية والأنظمة، لدعم تطور العمليات،



التخلص من المركزية، ورفع مستوى الأداء ومعالجة أوجه القصور (Alsalloum, 2011, p47).

هي نظام تنظيمي ووظيفي مرن ومفتوح لتبادل آثاره مع البيئة الخارجية والداخلية للمنظمة، ومن خلاله يتم ضبط خصائص الإدارة الغير إلكترونية في إطار تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وهي تؤثر في إطار عمليات الإدارة على الشكل الطبيعي (Ellatif & others, 2013, p34).

هي منهجية إدارية تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من اجل تحقيق أهداف المنظمة (قطييط وآخرون، ٢٠١٦، ص٣).

جدول رقم (١)

الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية

الأبعاد التفصيلية	الأبعاد الفرعية	الإدارة الإلكترونية
<p>قسّمت الأبعاد التقنية إلى (نجم، ٢٠٠٩، ص٥٤):</p> <p>١- البنية التحتية الصلبة: وتتمثل في التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية اللازمة للأعمال الإلكترونية.</p> <p>٢- البنية التحتية الناعمة: مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات والبرمجيات.</p> <p>كما وضحت الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية في العناصر التالية (ياسين، ٢٠٠٥، ص٢٤):</p> <p>١- عتاد الحاسوب (Hardware).</p> <p>٢- البرمجيات (Software).</p>	<p>الصلبة الناعمة المشتركة</p>	<p>الأبعاد التقنية</p>

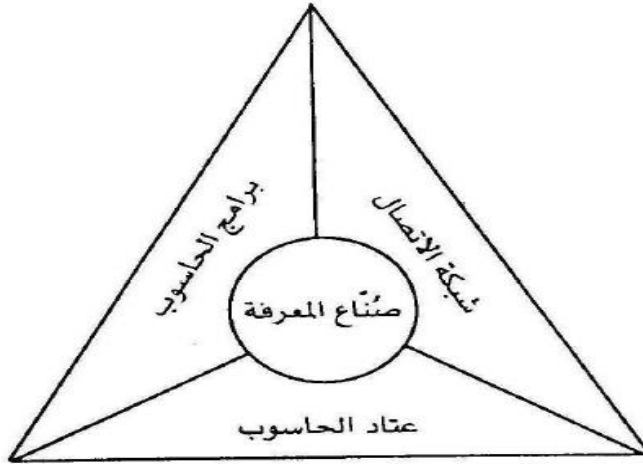


٣-شبكة الاتصالات (Communication Network). ٤-صنّاع المعرفة والمديرون(Knowledge Workers) : وهو العنصر الأهم في الإدارة الإلكترونية، ويتكون من ورأس المال الفكري، ويتكون من القيادات الرقمية، والمديرون، والمحللين لموارد المعرفة والخبراء.		
--	--	--

المصدر: إعداد الباحث

كما أنّ الأبعاد التقنية من أهم العناصر اللازمة للإدارة الإلكترونية، فبدون الأبعاد التقنية لا وجود للإدارة الإلكترونية.

والشكل (١) يوضح أهم عناصر الأبعاد التقنية.



الشكل رقم (١): الأبعاد التقنية

المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005 ، ص24.

كما يوضح الباحث أنه يجب على المنظمات الارتباط بشبكة الإنترنت، فهي شبكة تربط كل الكون ببعضه البعض، فهي تحوّل العالم وكأنّه قرية صغيرة، ويمكن تقسيم أنواع الشبكات إلى:

● **الشبكة الداخلية للإنترنت :**

هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها(البحيصي، ٢٠٠٦، ص ١٦١).

● **الشبكة الخارجية الإستراتيجيات:**

هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات الموجودة على الإنترنت (البحيصي، ٢٠٠٦، ص ١٦٢).

ثالثاً: التميز الإداري:

إنّ التميز الإداري هو مهارة إدارة المنظمة وتحقيق النتائج بناءً على مجموعة من الممارسات الهامة التي تشتمل على: التركيز على النتائج، الاهتمام بالعملاء، القيادة وثبات الهدف، إدارة العمليات، إشراك الأفراد، التحسين المستمر والإبداع، المنفعة المتبادلة بين الشركاء، المسؤولية الاجتماعية المشتركة، وتحقيق المنافع لأصحاب المصلحة (Mohamed, 2005, p27).

هو العلو والتفرد والتفوق في أداء المنظمة على غيرها من المنظمات، عبر تقديم أفضل الممارسات في أداء مهامها وعملياتها لتخطي التوقعات المستقبلية لعملائها، من خلال وضع السياسات والاستراتيجيات التي تركز على الأفراد العاملين والمتعاملين وكل أصحاب المصلحة (أل مزروع، ٢٠١٠، ص ١١٢).



هو تأكيد فاعلية طرق تحسين العمليات الداخلية المعروفة والمجربة، لتلك الشركات التي تركز على تحسين الأداء (Soliman, 2012, p57). هي من سمات القيادة الاستراتيجية في منظمات الأعمال المتطورة، وترتكز على إدارة العناصر والمقومات والموارد التنظيمية والتي تتفوق بها المنظمة عن غيرها من المنظمات، وبما يحقق لها تحقيق ميزة تنافسية أفضل من منافسيها (جاد الرب، ٢٠١٣، ص ١١٦). سيعتمد الباحث بالدرجة الأولى على معايير التميز الأوروبي في البحث الملائمة لقياس التميز الإداري، بالإضافة إلى بعض المعايير الملائمة من النماذج الأخرى.

الجدول رقم (٢)

أشهر مقومات التميز في النماذج العالمية والعربية

العضو	نموذج Victor y-C لإدارة الجودة الشاملة	نموذج Hamper لإدارة الجودة الشاملة	نموذج جائزة بالدريج (١٩٨٧)	نموذج الجودة الأوربية للجودة (١٩٩٢)	حلقات الجودة Quality Circles (١٩٩١)	نموذج معهد إدارة اللوجستيات للتحسين المستمر للعمليات	شهادة نظم إدارة الجودة (أيزو ٩٠٠١: ٢٠٠٠)	النموذج الياباني للإدارة المتكاملة الشاملة	المنهج الاستراتيجي لتتميز الأداء	إدارة القيادة	نموذج التميز الاستراتيجي	نموذج ج تميز جنوب أفريقيا	نموذج دبي للتميز	نموذج الملك عبد الله الثاني للتميز
ثقافة التميز	✓	✓				✓	✓	✓	✓					
القيادة		✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	
التوجه بالعميل						✓	✓	✓						
إدارة الموارد البشرية			✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
الاستراتيجيات			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
إدارة المعلومات & المعرفة			✓		✓							✓		
الموارد				✓		✓	✓					✓	✓	✓
العمليات				✓				✓				✓	✓	✓
إرضاء الأفراد				✓								✓	✓	✓
إرضاء العملاء				✓								✓	✓	✓

												✓	تحديد المسئولية	
✓	✓	✓			✓					✓			التأثير على المجتمع	
✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓	✓		نتائج الأعمال	
						✓	✓					✓	✓	التحسين المستمر
	✓													المبادرات الإبداعية
	✓													ثقافة وخدمات الإنترنت

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

ومن الجدول (٢) تم التوصل إلى أهم المعايير الرئيسية للتمييز الإداري وهذه المعايير سيعتمد عليها الباحث لقياس التميز الإداري في البحث، وهذه المعايير سيتم توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (٣)

معايير التميز المعتمدة في البحث

م	المعايير الرئيسية	المعايير الفرعية
١	القيادة	سلوك القادة قدوة لمجتمع التميز.
		توفر بيئة مشجعة للإبداع والتميز.
		يطور القادة الرسالة، الرؤية، والقيم.
		مشاركة القادة في تحسين إدارة المنظمة.
		يشارك القادة مع كل أصحاب المصلحة.
		نشر ثقافة التميز في المنظمة.
٢	السياسات	متصلة ومتطابقة



3	الاستراتيجيات	مبنية على معلومات من قياس الأداء والتعلم والإبداع.
		التطوير والتحديث المستمر.
		تبنى بناءً على الاحتياجات الحالية والمستقبلية لأصحاب المصلحة.
3	الموارد البشرية	تخطيط وتحسين الموارد البشرية.
		تطوير قدرات الأفراد وفرق العمل.
		إشراك وتمكين الأفراد.
		الاعتراف بالأفراد ومكافأتهم.
4	الموارد والشراكة	العلاقة مع الشركاء الخارجيين.
		كفاءة إدارة الموارد المالية.
		كفاءة إدارة الموارد التقنية والمعلومات والمعرفة.
		كفاءة إدارة الموارد والمعدات والمباني.
5	العمليات	آلية تحديد العمليات الرئيسية للنجاح.
		تطوير العمليات بطرق إبداعية لتحسين الأداء.
		تصميم وتطوير الخدمات على أساس توقعات العملاء.
		إدارة العلاقات مع العملاء.
6	الهيكل	تصميم الهيكل التنظيمي
		خطوط السلطة والمسؤولية في المنظمة
7	النتائج	إنجاز الأهداف المخطط لها التي تلبي احتياجات وتطلعات الجميع
		نظرة العاملين في الإدارة ومؤشرات أداء العاملين.
		المسؤولية المجتمعية ومؤشرات الأداء المتعلقة بالمجتمع.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة



ثالثاً: العلاقة بين الأبعاد التقنية للإلكترونية والتميز الإداري

تؤثر الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز الإداري ولخصّ الباحثون ذلك في التالي:

أ- توجد علاقة بين المتغير المستقل (المكونات المادية، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات، الموارد البشرية) والمتغير التابع الإبداع والتميز، حيث أنّ استخدام تقانة المعلومات يسهم في إبراز الملكات الإبداعية لدى الأفراد ويعمل على تعزيزها، كون تقانة المعلومات توفر لهؤلاء الأفراد كل ما يحتاجونه من الوسائل والأدوات والإمكانات اللازمة لتطبيق وتجريب أفكارهم على أرض الواقع، كما أنّ العمل على توفير المعدات الحديثة والمتطورة، يسهم في تعزيز العملية الإبداعية بشكل أكبر، وكذلك تسهم الشبكات في سرعة وفاعلية نقل وتبادل المعلومات ما بين الأطراف المختلفة، مما يؤدي إلى زيادة الإبداع والتميز المنظمي (الشلبي وآخرون، ٢٠٠٩، ص ٣).

ب- إنّ التحدي الذي يواجه قادة المنظمات اليوم هو التقدم السريع في التكنولوجيا، وبالتالي ضرورة وحتمية التغيير التكنولوجي في المنظمة، لكي تواكب وتساير وتتميز تنافسياً (جاد الرب، ٢٠١٥، ص ١٣٢).

ت- إنّ تقانة المعلومات والاتصالات تعد أداة في جمع البيانات، وتوفير المعلومات بخصائص معينة تدعم عملية اتخاذ القرارات الصائبة، كما لها علاقة بتبني أبعاد المزايا التنافسية، كذلك أكد على وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والاتصالات والمزايا التنافسية بدلالة مكونات وأبعاد كلّ منها، مما يؤكد على الدور المهم لتلك المكونات في تحقيق المزايا التنافسية، وكان أعلى ارتباط مع معيار الإبداع، مما يعكس أهمية هذه التقانة ويفسر بأنّ المزايا التنافسية تستمد مقومات تحقيقها من مكونات تقانة المعلومات والاتصالات (الجرجي وآخرون، ٢٠٠٩، ص ٩٢).

ث- يجب ضرورة توافر متطلبات لبناء نظام الحكومة الإلكترونية كالبنية التحتية والمستلزمات التقنية في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وتوفير وتطوير المستلزمات البشرية، وإعداد وتأهيل الكادر البشري، كذلك توفير المستلزمات المساندة أو الداعمة لنظام الحكومة الإلكترونية،



- مع الأخذ بعين الاعتبار التغيير في الهيكل التنظيمي، وهذه المتطلبات اللازمة لبناء نظام الحكومة الإلكترونية من شأنها تحقيق كفاءة وفاعلية أداء المنظمات وكذلك تأمين خدمات وأداء متميز للإدارة العامة (الحكيم وآخرون، ٢٠٠٩، ص ص١٣٤).
- ج- يوجد ارتباط قوي بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والمتمثلة باستخدام النظام وقناعة المستفيد وبين كل من الإبداع والتميز (الحيالي وآخرون، ٢٠٠٩، ص١١٢).
- ح- كلما زادت مهارات استخدام الشبكات في التواصل كلما تحسن الأداء وصولاً إلى التميز المنظمي (Terziovski, 2003, p8).
- خ- تعكس الإدارة الإلكترونية أهم وظيفة في كل منظمة، من شأنها المحافظة عليها متوازنة مستقرة، أمام جملة من التغيرات المتسارعة، ألا وهي الإدارة، وكلما كانت تلك الوظيفة على مستوى عالٍ من الكفاءة والمهارة والمرونة، كلما كانت فرص المنظمة في التقدم والتطور والتميز أكثر والعكس صحيح، كما أنّ استخدام الحاسبات والبرمجيات والشبكات من الأدوات الضرورية التي لا بدّ أن تدخل في إدارة أي منظمة، وهو ما يرسم نموذج إداري جديد هو نموذج الإدارة الإلكترونية (فتحي، ٢٠١١، ص٤٦).

رابعاً: الدراسات السابقة:

١. دراسة (Holt, ٢٠٠١): وهي بعنوان: التميز وتكنولوجيا المعلومات: تكنولوجيا المعلومات في الشركات البريطانية المتميزة. هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتميز في الشركات البريطانية، حيث اعتمد الباحث البحث الوصفي لتحقيق الهدف من الدراسة، وكانت الأسئلة الرئيسية للبحث الذي تم إجراؤه من خلال الاستبيان والمقابلات، تدور حول الهدف الاستراتيجي الرئيسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وكيفية تحقيق التميز. وتم إجراء البحث على (٦٠) منظمة من خلال الاستبيانات، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها، هذه المنظمات تعتمد على التكنولوجيا



القديمة، وهي لا تعتبر رائدة في التكنولوجيا بل تابعة، وكان من أهم توصياتها اعتماد ميزانية لتطوير وشراء الموارد المادية والبرمجية وتطوير الشبكات.

٢. دراسة (يوسف، ٢٠٠٥) : وهي بعنوان: أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقنية المعلومات والتي تهدف إلى توفير المعلومات بالدقة والوقت المناسبين، والتعرف على رأس المال الفكري والمتمثل بالأفراد الذين لديهم القدرة على التحليل والتفكير والإبداع، ولقد اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي وذلك خلال استطلاع آراء عينة من التدريسيين في جامعة الموصل باعتبارها مجتمعاً للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها، وجود علاقة تأثير لرأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، فضلاً عن وجود تأثير معنوي لتقنية المعلومات في الأداء المتميز، وكان من أهم توصياتها ضرورة إقامة وحدة متخصصة لمتابعة الأداء المتميز والمبدع.

٣. دراسة (عبد الصمد، ٢٠١٠) : وهي بعنوان: الإدارة الرقمية كإبداع في تسيير وتميز منظمات الأعمال مع الإشارة لنموذج الإدارة الرقمية في المنظمات العربية.

هدفت الدراسة إلى محاولة الاستطلاع عن مفهوم ومكونات وأهمية توظيف الإدارة الرقمية في منظمات الأعمال، مع محاولة التركيز على نموذج لتبني مدخل الإدارة الرقمية في تطوير أساليب عملها وجعلها أكثر تميزاً وإبداعاً في تقديم منتجاتها وخدماتها المختلفة.

وكان من أهم النتائج تقديم نموذج من أجل الشركات العربية لتبني الإدارة الرقمية وهذا بالاعتماد وانطلاقاً من مداخل ومتطلبات تحقيق إدارة الإبداع والتميز للمنظمة، وكان من أهم التوصيات أنه لتحقيق إدارة فعالة ومتميزة



في منظمات الأعمال العربية كان لزاماً عليها الارتكاز على عدة مداخل رئيسية، وأهمها تطبيق مفهوم الإدارة الرقمية.

٤. دراسة (سليمان، ٢٠١٣): وهي بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي : دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات.

٥. هدفت الدراسة إلى تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التميز التنظيمي في الشركة المصرية، بلغت عينة الدراسة (٣٠٠) مفردة من مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين في شركة الاتصالات المصرية، وكان من أهم النتائج هناك تفاوت في تحقيق التميز التنظيمي ووجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين، وكان من أهم التوصيات العمل على نشر ثقافة التميز التنظيمي من خلال التدريب المستمر على تحقيق كفاءة وفاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الجزء الثالث: أسلوب ومنهجية البحث

يتناول هذا الجزء لمنهج الدراسة، ولمجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام بها الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها.

أولاً: منهج البحث:

تعتمد الدراسة منهجية البحث الوصفي التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي سيتم إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدارسات والبحوث النظرية والميدانية للوقوف عند أهم الدارسات السابقة التي تشكل رافداً حيويًا في الدراسة.



أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، سيتم إجراء البحث الاستطلاعي، وتحليل كافة البيانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لمعالجتها، واعتماد استنبانه لهذه الدراسة.

ثانياً: مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة (المدراء، المشرفين، العاملين) والبالغ عددهم (٣٤٠) موظف في شركة الاتصالات و(٢١٧) موظف في شركة جوال.

ثالثاً: عينة البحث:

قام الباحث باختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الطبقية العشوائية ومن مختلف المستويات الإدارية (مدراء، مشرفين، عاملين)، حيث أن جميع المستويات تتعامل مع الإدارة الإلكترونية، وكذلك من الجدير ذكره هنا أن الشركة أصبحت تعتمد في خدماتها اللوجستية والتوصيل والتنظيف على موظفين من شركة أخرى تسمى بشركة واصل، كما بلغ حجم عينة الدراسة (٢٢٨) مفردة توزعت على شركتي الاتصالات وجوال، وتم استرداد (٢١٤) استبانة منها (١٤٩) استبانة من الاتصالات و(٦٥) استبانة من جوال.

رابعاً: أداة البحث:

بناءً على الدراسات السابقة تم إعداد استبانة حول "الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات العاملة في قطاع غزة".

تتكون الاستبانة من ثلاث أقسام رئيسية هي:

- القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي).



- **القسم الثاني:** وهو عبارة عن مجال الدراسة للمتغير المستقل: الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية، وتتكون الاستبانة من (١١) فقرة موزعة على مجال الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية.
- **القسم الثالث:** وهو عبارة عن مجالات الدراسة للمتغير التابع: تحقيق التميز الإداري، وتتكون الاستبانة من (٣٦) فقرة موزعة على خمسة مجالات رئيسية هي:
 - المجال الأول: معيار القيادة ويتكون من (٥) فقرات.
 - المجال الثاني: معيار السياسات والإستراتيجيات ويتكون من (٥) فقرات.
 - المجال الثالث: معيار الموارد البشرية ويتكون من (٤) فقرات.
 - المجال الرابع: معيار الموارد والشراكة ويتكون من (٤) فقرات.
 - المجال الخامس: معيار العمليات ويتكون من (٦) فقرات.
 - المجال السادس: معيار الهيكل ويتكون من (٥) فقرات.
 - المجال السابع: معيار النتائج ويتكون من (٧) فقرات.

خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة).

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

١. صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من ١٠ متخصصين في الإدارة والإحصاء، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

٢. صدق المقياس:

أ- الاتساق الداخلي Internal Validity



يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ويوضح جدول (٤)، وجدول (٥) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات القسم الخاص باستبانة العاملين والدرجة الكلية للقسم، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (٤)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات (الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية) والدرجة الكلية للقسم

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
م	الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية		
١	*0.002	0.524	تتوفر أجهزة الحاسب والطابعات الملائمة
٢	*0.005	0.461	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل
٣	*0.000	0.657	نادراً ما يحدث انقطاع في الشبكة المستخدمة.
٤	*0.000	0.743	تتوفر لدى الشركة تقنيات اتصال حديثة وذات
٥	*0.000	0.811	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات
٦	*0.000	0.742	توفر البرامج المعلومات بالدقة المناسبة.
٧	*0.000	0.573	توفر البرامج جميع المعلومات لسرعة
٨	*0.000	0.702	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف

*0.003	0.497	يشارك العاملون في الشركة في تصميم النظام	٩
*0.000	0.765	يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية للبيانات في أماكن	١٠
*0.000	0.740	يتوفر لدى الشركة برامج متطورة تحمي أمن	١١

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي.

جدول (٥)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات (تحقيق التميز الإداري) والدرجة الكلية للقسم

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط	الفقرة	م
(١) القيادة			م
0.000*	0.622	تعمل القيادة على نشر ثقافة التميز في	١
0.001*	0.549	توفر القيادة بيئة مشجعة لتحقيق الإبداع و	٢
0.000*	0.634	يعمل القادة على تطوير إستراتيجية تدعم	٣
0.000*	0.638	تمكن القيادة العاملين من المشاركة في إدارة	٤
0.001*	0.541	يلبى القادة احتياجات جميع الفئات المعنية	٥
(٢) السياسات والاستراتيجيات			م
0.001*	0.567	تعمل الشركة على التحديث المستمر	١
0.000*	0.869	يتم مشاوره الموظفين في العديد من سياسات	٢
0.000*	0.701	تبنى الشركة السياسات والاستراتيجيات بناء	٣
0.000*	0.827	يتم نشر وتوضيح السياسات والاستراتيجيات	٤
0.000*	0.795	يتم متابعة تنفيذ وتقييم السياسات	٥
(٣) الموارد البشرية			م
0.000*	0.757	تعمل الشركة على تنمية قدرات ومهارات	١
0.000*	0.615	تعمل الشركة على تطوير آلية استقطاب	٢



0.000*	0.612	توفر الشركة نظام للحوافز يدعم التميز.	٣
0.013*	0.407	تتمتع الشركة بالشفافية في تقييم وتحفيز	٤
(٤) الموارد والشراكة			م
0.001*	0.567	تمتاز الشركة في شفافية توزيع الموارد	١
0.001*	0.565	تمتاز الشركة بكفاءة إدارة الموارد المالية	٢
0.000*	0.615	تعمل الشركة على تعزيز الشراكات المحلية	٣
0.000*	0.718	تمتاز الشركة في شفافية تقييم أداء الشركاء	٤
(٥) العمليات			م
0.000*	0.722	تعمل الشركة على تبسيط الإجراءات الإدارية	١
0.000*	0.736	تمتاز الإجراءات الخاصة بخدمة المشتركين	٢
0.000*	0.723	الأدوات والوسائل اللازمة لانجاز العمليات	٣
0.003*	0.697	تقوم الشركة بتصميم الخدمات بناء على	٤
0.000*	0.656	تلزم الشركة الموظفين على أداء أعمالهم	٥
١0.00*	0.752	تستخدم الإدارة المعلومات الراجعة في	٦
(٦) الهيكل			م
0.000*	0.752	تمتاز الشركة بهيكل تنظيمية مرنة تناسب	١
0.000*	0.700	خطوط السلطة والمسؤولية في الشركة ممتاز	٢
0.000*	0.868	يوجد في الشركة تحديد واضح للصلاحيات	٣
0.000*	0.840	يوجد في الشركة خريطة تنظيمية واضحة مع	٤
0.002*	0.717	يتم تحديث الهيكل الوظيفي بشكل دوري بما	٥
(٧) النتائج			م
0.000*	0.624	تعمل الشركة على تلبية احتياجات ومتطلبات	١
0.000*	0.755	تحقق الشركة الأهداف المخططة.	٢
0.000*	0.743	تعمل الشركة على التحسين المستمر في كل	٣
0.000*	0.811	يعتبر التعلم من أولويات الشركة لتحسين	٤
0.000*	0.742	المناخ التنظيمي في الشركة ملائم للتميز	٥
0.000*	0.573	تعمل الشركة على المسح الدوري لتقييم رضا	٦
0.000*	0.702	تعمل الشركة على المشاركة في الأنشطة	٧

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي.



٣- ثبات الاستبانة **Reliability**:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ.

الجزء الرابع: التحليل الإحصائي ونتائج اختبار الفروض

يتضمن هذا الجزء عرضاً لتحليل البيانات واختبار فروض وأسئلة البحث، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي توصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات البحث، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة البحث.

أولاً: تحليل فقرات الاستبانة والإجابة على تساؤلات البحث:

النتائج التالية توضح التحليل الإحصائي لجميع مجالات البحث، حيث تم اختبار هذه المجالات من خلال إجابات المبحوثين على الفقرات، وقد تم استخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي ٣ أم لا.

• تحليل فقرات مجال الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية



جدول (٦)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال الأبعاد التقنية

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	الفقرة	م
4	*0.000	13.17	72.75	3.64	تتوفر أجهزة الحاسب والطابعات الملائمة لإنجاز العمل المطلوب.	١
3	*0.000	14.18	73.19	3.66	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل من حيث السرعة والكفاءة.	٢
11	*0.000	4.45	58.23	2.91	نادراً ما يحدث انقطاع في الشبكة المستخدمة.	٣
1	*0.000	14.23	82.05	4.10	تتوفر لدى الشركة تقنيات اتصال حديثة وذات	٤
2	*0.000	13.94	74.01	3.70	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل من حيث سهولة وسرعة الاستخدام.	٥
9	*0.000	5.88	65.92	3.30	توفر البرامج المعلومات بالدقة المناسبة.	٦
8	*0.000	4.25	68.37	3.42	توفر البرامج جميع المعلومات الملائمة لسرعة اتخاذ القرارات.	٧
5	*0.000	9.06	69.35	3.47	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات.	٨
10	*0.000	11.01	60.41	3.02	يشارك العاملون في الشركة في تصميم النظام	٩
6	*0.000	9.06	69.13	3.46	يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية للبيانات في أماكن	١٠
7	*0.000	8.61	69.04	3.45	يتوفر لدى الشركة برامج متطورة تحمي أمن وسرية المعلومات.	١١
	*0.000	١١.82	69.31	3.46	جميع فقرات المجال معاً	

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي.



من جدول (٦) يمكن استخلاص ما يلي:

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي (3.46)، أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي (69.31%)، قيمة اختبار T (11.82)، وأن القيمة (Sig.) تساوي 0.00، لذلك يعتبر مجال الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي ٣، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال.

ملاحظات الباحث حول تحليل مجال الأبعاد التقنية وهي كالتالي:

يلاحظ أن ترتيب الفقرة الرابعة هي الأولى ترتيبياً في هذه المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى أن شركات الاتصالات هي شركات تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات بل وتوزع تكنولوجيا الاتصالات، فهي توفر أحدث وأسرع شبكات وبرامج الاتصال الحديثة.

يلاحظ أن ترتيب الفقرة الثالثة هي الأخيرة ترتيبياً في هذا المجال، ويعزو الباحث ذلك إلى أن البرامج المستخدمة في الشركات هي برامج عالمية تحتاج إلى متخصصين أكثر كفاءة في مجال البرمجيات أو تحتاج إلى مهارات أجنبية.

ثانياً:- اختبار وتحليل فرضيات البحث:

اختبار الفروض حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة:

١- الفرضية الأولى:

لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية وبين التميز الإداري.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات مجال الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية، والنتائج موضحة في جدول (٧).



جدول (٧)

معامل الارتباط بين (الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية) وبين مقومات تحقيق التميز الإداري

م	الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية	
١	0.624	*0.002
٢	0.662	*0.005
٣	0.751	*0.000
٤	0.643	*0.000
٥	0.821	*0.000
٦	0.642	*0.000
٧	0.673	*0.000
٨	0.712	*0.000
٩	0.697	*0.003
١٠	0.565	*0.000
١١	0.730	*0.000
	0.805	*0.000

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي.

نتائج التحليل الإحصائي للجدول رقم (٧) كانت كالتالي:

قيمة معامل الارتباط بيرسون يساوي (0.805)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي توجد علاقة طردية موجبة بين الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية وبين تحقيق التميز الإداري، وكانت جميع الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية على علاقة طردية موجبة مع تحقيق التميز الإداري.



٢- الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تعزى للشركة المبحوثة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق في إجابات المبحوثين حول الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تعزى للشركة المبحوثة، والنتائج مبينة في الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تبعاً للشركة المبحوثة

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

المصدر: إعداد الباحث بناءً على التحليل الإحصائي.

من النتائج الموضحة في الجدول (٨) يتضح أنه تم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل حيث اتضح أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تعزى إلى الشركة المبحوثة، حيث بلغت الدلالة الإحصائية $\alpha \leq 0.05$ وهذا يعني أن هناك فروق واضحة بين متوسطات آراء المبحوثين حول الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تعزى إلى الشركة المبحوثة، وكانت الأفضل في شركة جوال بوزن نسبي ٧٣.١٤ %.



الجزء الخامس: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

١. تتمتع شركات الاتصالات في قطاع غزة بمستوى متوسط للأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بنسبة (٦٩.٣١%).
٢. تتمتع شركات الاتصالات في قطاع غزة بمستوى متوسط لمقومات تحقيق التميز الإداري من وجهة نظر العاملين بنسبة (٧٧.٢٢%).
٣. وكان ترتيب مقومات تحقيق التميز الإداري كالتالي: (العمليات، الموارد البشرية، السياسات والاستراتيجيات، الهيكل، القيادة، الموارد والشراكة، النتائج).
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية وتحقيق التميز الإداري في شركات الاتصالات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة.
٥. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية تعزى للشركة المبحوثة، حيث هناك اختلاف لمتوسطات استجابة الموظفين باختلاف الشركة المبحوثة.

ثانياً: التوصيات:

١. توفير الشركة نظام للحوافز يدعم التميز في جميع المجالات، وخصوصاً نظام تحفيزي للعاملين المتميزين في الإدارة الإلكترونية.
٢. ضرورة إشراك العاملين في عملية تصميم برامج الشركة وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في الشركة.



٣. ضرورة توعية العاملين بأهمية الأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية ومقومات تحقيق التميز الإداري، لما لها من أهمية في تسيير أعمال الشركة، ورفع كفاءة أداء العمل.
٤. الاهتمام بتوفير شبكات حديثة تمتاز بسرعة الاتصال، والعمل على حل مشكلة الانقطاع في الشبكة.
٥. ضرورة تعزيز اهتمام إدارة الشركة بالأبعاد التقنية للإدارة الإلكترونية كونها متغير هام يساهم في تحقيق التميز الإداري، وكذلك الاهتمام بمقومات تحقيق التميز.



المراجع:

١. أحمد الجرجي، محمد العزاوي، دور تقانة المعلومات والاتصالات في تحقيق المزايا التنافسية دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، التحديات العالمية المعاصرة، الأردن، (٢٠٠٩).
٢. أحمد الحياي، نجلة آل مراد، مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل، وقائع المؤتمر العلمي الثالث، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، (٢٠٠٩).
٣. بدر سليمان آل مزروع، بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية، رسالة دكتوراة، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، (٢٠١٠).
٤. بسام عبد الرحمن يوسف، أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز، دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الموصل، (٢٠٠٥).
٥. بودي عبد الصمد، الإدارة الرقمية كإبداع في تسيير وتميز منظمات، العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية، جامعة بشار، سوريا، (2010).
٦. بودي عبد الصمد، الإدارة الرقمية كإبداع في تسيير وتميز منظمات الأعمال مع الإشارة لنموذج الإدارة الرقمية في المنظمات العربية، الملتقى الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب، (٢٠١٠).
٧. بودي عبد الصمد، أهمية الإبداع ودوره في الرفع من أداء المنظمات الحديثة، الملتقى الدولي للإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب، الجزائر، (٢٠١٠).
٨. جواد شوقي، ياسين الخرشة، المهارات القيادية ودورها في تبني إستراتيجية التميز، دراسة تحليلية في البنوك الأردنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، (٢٠٠٨).
٩. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، (٢٠١٢).
١٠. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقات العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، (2005)،



١١. سعيد محمد عبد العزيز فتحي، نموذج الإدارة الإلكترونية-مدخل استراتيجي لتعزيز استراتيجيات الريادة (دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الأدوية في مدينة الموصل)، *مجلة بحوث مستقبلية*، (٢٠١١).
١٢. سيد محمد جاد الرب، *إدارة الإبداع والتميز التنافسي*، مطابع الدار الهندسية، ط١، الإسماعيلية، (٢٠١٣).
١٣. سيد محمد جاد الرب، *الاتجاهات المعاصرة في إدارة الأعمال مناهج التميز التنافسي*، دار الفكر العربي، (٢٠١٥).
١٤. عصام محمد البحيسي، *تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال - دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني*، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية*، مجلد(١٤)، عدد (١)، الجامعة الإسلامية، غزة، (2006).
١٥. عصمت سليمان، *دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي : دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات، الدراسات والبحوث التجارية*، بورسعيد، مجلد (٣٣)، عدد(٢)، (٢٠١٣).
١٦. غسان قطيط وآخرون، *تطبيقات الحاسوب في الادارة التربوية*، دار الثقافة، الأردن، عمان، (٢٠١٦).
١٧. فراس الشلبي، خالد بني حمدان، *أثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي في شركة توليد الكهرباء المركزية: دراسة حالة، جامعة البلقاء، وقائع المؤتمر العلمي الثالث، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، (٢٠٠٩).*
١٨. ليث على الحكيم وآخرون، *دور أدوات التعلم التنظيمي في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، دراسة استطلاعية، جامعة الكوفة، مجلة القادسية للعلوم والاقتصاد*، مجلد(١١)، عدد(٢)، (٢٠٠٩).
١٩. محمد حربي، *القيادة المتفوقة وصناعة التغيير*، دولة الإمارات العربية المتحدة، (٢٠١٠).
٢٠. نجم عبود نجم، *الإدارة والمعرفة الإلكترونية*، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، (2009).

21. Alsalloum Othman Ibrahim, The Impact of Applying E-Government to Improve the Performance of the Ministry of Education in Saudi Arabia, *Asian Transactions on Basic & Applied Sciences*, Vol(1), No(5), (2011).



22. Huthaifa Ali Ellatif, Sammani Ahmed, E-Management: Configuration, Functions and Role in Improving Performance. of Arab Institutions and Organization, **International Journal of Computer Applications**, Vol(80), No(6), (2013).
23. Aldallal Mohamed, **Performance Evaluation Using Self Assessment Approach And EFQM Excellence Model: The Case Of Abu Dhabi Police College, For Master Degree, United Kingdom**, (2005).
24. Fawzy Soliman, **BUSINESS EXCELLENCE AND BUSINESS INNOVATION: SHOULD HRM PLAY DIFFERENT ROLES?**, Employment Relations Record, Vol(12), No(2), (2012).
25. Terziovski, Mile, The relationship between networking practices and business excellence: A study of small to medium enterprises (SMEs), *Measuring Business Excellence*, (2003).
26. Holt Edward, **Excellence and the IT Factor : information technology inside excellence companies in Britain**, *journal of information technology*(5), America, (2001).

