

مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية
دراسة ميدانية بخزينة ولاية الجلفة

The contribution of e-management applications in improving the performance of
human resources _ Field study in the treasury of Djelfa _

أبن أحمد لخضر¹، أ.حمياني صبرينة²، أ. قرميطي وردة³

¹ جامعة زيان عاشور بالجلفة، lakhdar_benahmed@yahoo.com

² جامعة زيان عاشور بالجلفة، sabrinahamiani@gmail.com

³ جامعة زيان عاشور بالجلفة، ouarda.affaf@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/11/23 تاريخ القبول: 2019/12/12 تاريخ النشر: 2019/12/25

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة، ولغرض الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة عشوائية تمثل (33.33%) حيث كانت نسبة الاستجابة (75%) وباستخدام برنامج (spss) تم قياس مستوى تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة، ومستوى أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب والمتوسطات وكذلك معامل الارتباط. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أداء الموارد البشرية، خزينة ولاية الجلفة.

تصنيفات JEL: M10، M12

Abstract:

The aim of this study was to identify the contribution of e-management applications in improving the performance of human resources in the Julfa governorate. For the purpose of the study, a questionnaire was designed and distributed to a random sample (33.33%) where the response rate was (75%). And the level of performance of human resources in the institution under study, using a set of statistical tools such as arithmetic mean, standard deviations, ratios and averages, as well as correlation coefficient.

The study found that there is a statistically significant effect (0.05α) of the electronic management applications on improving the performance of human resources in the treasury of the state of Djelfa .

Keywords: e-management, human resource performance, Julfa state treasury.

Jel Codes: M10, M12

1. مقدمة:

نتيجة للتطورات السريعة والمتلاحقة والانفجار المعرفي تواجه المجتمعات مجموعة من التحديات مما يحتم عليها مواجهتها، ومنه تعد تقنية الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت في الوقت الحالي والمرتبطة بثورة المعلومات والتكنولوجيا، وأصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة ويجب على المنظمات تطبيقها من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي، كونها تلعب دوراً هاماً في أداء الموارد البشرية لأن المورد البشري أهم مورد تمتلكه المنظمات حيث تتوقف كفاءة وفعالية أداء المنظمة على كفاءة وفعالية هذا المورد لذلك فإن المنظمات المعاصرة تحرص حرصاً كبيراً على الاستثمار في العنصر البشري وتحاول أن تستفيد منه أقصى استفادة.

1.1 إشكالية البحث:

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة ؟

ومن هذه الإشكالية يمكن أن نطرح الاسئلة الفرعية التالية وهي:

- هل يؤثر بعد استخدام البرامج والشبكات في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة ؟
- هل يؤثر بعد شبكات الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة ؟
- هل يؤثر بعد قواعد البيانات في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء العمال المستجوبين اتجاه متغيرات الدراسة (تطبيقات الإدارة الإلكترونية، أداء الموارد البشرية) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي) ؟

2.1 فرضيات البحث:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\{0.05 \leq \alpha\}$ لبعء استخدام الأجهزة والبرامج في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\{0.05 \leq \alpha\}$ لبعء شبكات الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $\{ \alpha \leq 0.05 \}$ لبعده قواعد البيانات في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء العمال المستجوبين اتجاه متغيرات الدراسة (تطبيقات الإدارة الإلكترونية، أداء الموارد البشرية) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي).

3.1 أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من خلال تطرقه إلى متغيرات مهمة واللذان يتمثلان في الإدارة الإلكترونية وأداء الموارد البشرية فالإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة والمهمة في العصر الحالي التي تساعد في نجاح المنظمة وتلبية حاجيات العاملين والزبائن، أما أداء الموارد البشرية من أهم المواضيع في إدارة الأعمال لأن الموارد البشرية من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة والتي لا بد من قياس أدائها وتحسينه وتطويره.

4.1 أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- تقديم بعض المفاهيم فيما يخص الإدارة الإلكترونية.
- تقديم بعض المفاهيم فيما يخص أداء الموارد البشرية.
- التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الوارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة.
- محاولة إعطاء بعض التوصيات للمؤسسة محل الدراسة.

4.1 المنهج المستخدم:

للإجابة على إشكالية البحث وتساؤلاته ومحاولة إثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها سنعمد أساسا على المنهج الوصفي التحليلي.

2. الإطار النظري لمتغيرات البحث:

1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

- تعريف الإدارة الإلكترونية: تعد الإدارة الإلكترونية نتاجا لثورة المعلومات والاتصالات التقنية الحديثة، وقد اختلف الباحثين في إيجاد تعريف موحد لها:

عرفها (العمرى): " بأنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الأنترنت أو أي شبكة اتصال الكتروني فيم بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها، بيسر وسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأي مكان". (شلي، 2011، صفحة 9)

كما عرفها (جعفر) بأنها " قيام المنظمة بالعمليات الإدارية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الخدمات بسرعة أعلى وتكلفة أقل". (جعفر، 2014، صفحة 129) وعرفت أيضا على أنها " استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة شبكة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة". (اللطيف، 2013-2014، صفحة 45) ومن هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف للإدارة الإلكترونية عل أنها " القيام بالعمليات الإدارية من خلال التكنولوجيا والوسائل المتطورة وذلك بغية تقديم خدمات في مدة زمنية قصيرة وفي كل مكان".

- أهداف الإدارة الإلكترونية: إن للإدارة الإلكترونية أهدافا كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع هؤلاء الزبائن ونذكر منها: (شواي، 2016، الصفحات 393-394)
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية.
- زيادة كفاءة عمل الجهات الإدارية.
- استيعاب أكبر عدد من الزبائن وإتمام معاملاتهم بسهولة والتي تكون مبنية على أساس من الشفافية والمساواة.
- التخفيف من العلاقة المباشرة بين العملاء والإداريين ما يتيح تقليص تأثير العلاقات الشخصية في الحصول على الخدمات إلى حد كبير.
- تحقيق الأرشفة الإلكترونية للتعاملات وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير.
- القضاء على البيروقراطية الجامدة وتسهيل عملية التخصص في العمل وتقسيمه.
- التأكيد على مبدأ الجودة بمفهومها الحديث.
- تحقيق أهداف استراتيجية للإدارات العليا وذلك بتوفير المعلومات والبيانات الدقيقة عن أعمال المنظمات بسرعة وسهولة ويسر.
- الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي والوصول إلى مصاف الدول المتقدمة .

- مساعدة الإدارات العليا على إعادة تنظيم الأجهزة الادارية وهيكلتها وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار وتحسين صورة المنظمات وخدماتها.
- عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية: على المسؤولين في المنظمة الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح ومن أهمها: (تلجة، 2014-2015، صفحة 98)
- وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنظمة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير.
- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.
- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه.
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة داخل المنظمة وترك الاعتبارات الشخصية.
- عناصر الإدارة الإلكترونية: تتكون الإدارة الإلكترونية من عناصر أساسية تشمل: (سنة و موسى، 2016، الصفحات 301-302)
- المكونات المادية (الأجهزة) **Hardware**: وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات؛
- البرمجيات **Software**: وتتوزع على فئتين هما:
- ✓ برامج إدارة النظام: وهي نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.
- ✓ برامج التطبيقات: تشمل برامج التطبيقات العامة؛

- شبكات الاتصال **Networks** : وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الأنترنت والإنترنت والإكسترنات ، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين وقرارات وبيانات، وأفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها الموظفون في الإدارة؛

- قواعد البيانات **Bases Data** : لابد أن يكون لكل مؤسسة قاعدة بياناتها الخاصة بها بشأن كافة العوامل البيئية الخارجية والداخلية، وإدامة وتحديث هذه القاعدة من حيث إضافة كل ما يطرأ من تغييرات على العوامل البيئية وذلك حتى تستطيع تزويد مختلف مستويات الإدارة بالمعلومات الصحيحة والحديثة لاستخدامها في اتخاذ القرارات التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة. (الحسن، 2011، صفحة 71)

2.2 مفهوم أداء الموارد البشرية:

- تعريف الأداء: يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتمحيص والتحليل في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام، والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص ويمكن تقديم بعض التعريفات:
- عرفته (راوية) على أنه " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة". (محمد، 2004، صفحة 209)
- كما عرفته (حمداوي) أنه " المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله، من حيث كمية وجودة العمل المقدمة من طرفه". (حمداوي، 2004، صفحة 123)
- كما عرفه (الكرخي) على أنه " العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصه وإحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلاً أثناء عمله وحسن إصغائه لتوجهات المشرف وتنفيذه للتعليمات المطلوبة". (الدين، 2018، صفحة 145)
- وهناك من عرفه على أنه " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد". (يخلف، 2006-2007، صفحة 3)

ومن هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف شامل وهو أن أداء الموارد البشرية هو " عبارة عن قيام الموارد البشرية بأعمالهم ومهامهم المنوطة إليهم والمكلفين بها داخل المنظمة وذلك لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة ككل".

■ **محددات أداء الموارد البشرية:** إن الأداء في موقف معين يمكن أن يُنظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور(المهام) فالطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء عمله تمل الجهد، أما الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة فتُعتبر عنها القدرات، أما إدراك الدور أو المهمة فهو يشير إلى النهج الذي يعتبره الفرد ضرورياً لتوجيه جهوده من خلاله، ومن أجل الحصول على مستوى مرضي من الأداء يجب أن يكون هناك أدنى حدّ من الإتقان في كل مكوّن من مكونات هذا الأداء مع الأخذ في الاعتبار أن أداء الفرد قد يكون مرتفعاً في مكوّن من مكونات الأداء وضعيفاً في مجال من المجالات الأخرى. (المختار، 2002-2003، صفحة 20)

■ **العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية:** من أهم العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية ما يلي: (خميلي، صفحة 72)

- **غياب الأهداف المحددة:** فالمنظمة لا تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائها لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك فلا تمتلك المنظمة معايير للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

- **عدم المشاركة في الإدارة:** إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين.

- **اختلاف مستويات الأداء:** ضرورة وجود نظام متميز لتقييم الأداء ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد، المتوسط والضعيف وعدم وجوده يؤثر على أداء الموظفين وعدم نجاح الأساليب الإدارية.

- **مشكلات الرضا الوظيفي:** فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء الوظيفي فعدم الرضا أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات والترقيات والحوافز في المنظمة.

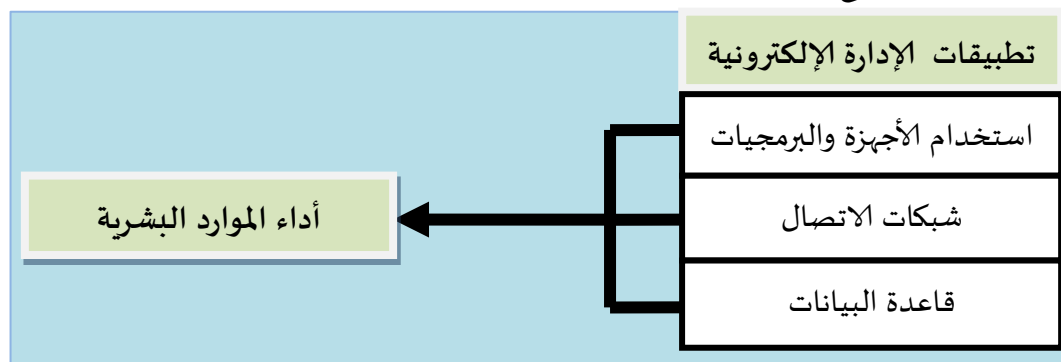
- التسبب الإداري: يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

3. واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بكل من متغيري الدراسة، المتغير المستقل " تطبيقات الإدارة الإلكترونية " والمتغير التابع " أداء الموارد البشرية "، سنحاول في هذا المحور إسقاط الدراسة النظرية وإبراز " مدى دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.

1.3 أنموذج الدراسة: يقصد بأنموذج الدراسة إعطاء تصور للمتغيرات المكونة للبحث كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل 01: "انموذج الدراسة"



المصدر: من إعداد الباحثين.

2.3 مجتمع الدراسة: يتمثل المجتمع في دراستنا من موظفين خزينة ولاية الجلفة والبالغ عددهم (120) موظف وقد تم اختيار عينة من الموظفين بنسبة (33.33%) وقد تم توزيع استبانة على (40) موظف وقد تم استرجاع (30) استمارة أي بنسبة (75%).

3.3 الاتساق الداخلي: من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بدراسة التوزيع الطبيعي للبيانات والتي على أساسها يمكننا معرفة معامل الارتباط المراد استخدامه، ومن أجل التأكد من أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي قمنا بإجراء الاختبار التالي:

الجدول 01: "نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnov Test) لمجالات الدراسة"

النتيجة	القيمة الاحتمالية	إحصائي الاختبار	المجال	النتيجة	القيمة الاحتمالية	إحصائي الاختبار	المجال
يتبع التوزيع الطبيعي	0.305	0.968	أداء الموارد البشرية	يتبع التوزيع	0.712	0.700	الإدارة الإلكترونية
يتبع التوزيع	0.766	0.667	جميع المجالات				

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر

من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) ومنه فالبيانات تخضع للتوزيع الطبيعي وبالتالي سنستخدم معامل ارتباط بيرسون.

الجدول 02: "معاملات الارتباط بين درجات فقرات الإدارة الإلكترونية مع الدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها"

البعد الأول: استخدام الأجهزة		البعد الثاني: شبكات الاتصال		البعد الثالث: قاعدة البيانات	
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل
01	**0.739	05	**0.825	09	**0.897
02	**0.829	06	**0.923	10	**0.943
03	**0.855	07	**0.835	11	**0.932
04	**0.814	08	**0.666	12	**0.909

** دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05)

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الخاص بتطبيقات الإدارة الإلكترونية موجبة وتراوح بين (0.943) في حدها الأعلى أمام الفقرة (10) وبين (0.666) في حدها الأدنى أمام العبارة رقم (08) وأن كل الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية يساوي (0.05).

الجدول 03: معاملات الارتباط بين درجات فقرات أداء الموارد البشرية مع الدرجة الكلية للمحور.

أداء الموارد البشرية

العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط	العبرة	معامل الارتباط
01	**0.691	05	**0.731	09	**0.470
02	**0.828	06	**0.607	10	0.090
03	**0.772	07	**0.727	11	*0.451
04	**0.598	08	**0.835	12	**0.725

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

يتضح من الجدول أعلاه أن كل معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.835) في حدها الأعلى أمام الفقرة (08) وبين (0.090) في حدها الأدنى أمام العبرة رقم (10)، وأن جميع الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) باستثناء الفقرة (10) التي لم تكن دالة إحصائياً مما يستوجب حذفها.

4.2 ثبات أداة الدراسة: قمنا بحساب الثبات لأداة الدراسة ككل والذي وصل إلى (0.924) وهو قيمة ممتازة تدل على أنه إذا أعدنا الدراسة في فترة زمنية أخرى سنحصل على نفس النتائج بنسبة (92.4%).

4.3 تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة: جاءت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 04: الخصائص الشخصية والوظيفية

المتغير	البيانات الشخصية	العدد	النسبة المئوية	المتغير	البيانات الشخصية	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	20	66.7%	المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	1	3.3%
	أنثى	30	33.3%		تكوين مهني	3	10%
العمر	أقل من 25 سنة	/	/	سنوات	جامعي	25	83.3%
	بين 25-35 سنة	11	36.7%		أخرى	1	3.3%
	بين 36 و45	16	53.3%		أقل من 5	4	13.3%

سنة	الخبيرة	سنوات	
		بين 5 و 10 سنة	بين 11 و 15 سنة
أكثر من 45 سنة	3	10 %	18
		13.3 %	4
		13.3 %	4

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت (66.7 %) وهي أكثر من نسبة الإناث التي بلغت (33.3 %) أما فيما يخص العمر فكانت أكبر نسبة للأفراد (بين 36 و 45 سنة) بنسبة (53.3 %). أما المستوى التعليمي كانت أكبر نسبة لفئة الجامعيين بنسبة بلغت (83.3 %). ومدة الخدمة لدى الموظفين تركزت (بين 5 و 10 سنوات) بنسبة (60 %).

5.3 اتجاهات وميولات عينة الدراسة: الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 05: المتوسطات المرجحة للأبعاد والمتغيرات والمستويات الموافقة

المتوسط المرجح	2.33 - 1	3.67-2.34	5-3.68
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر: محمد السعيد جوال، 2015، ص: 269.

والجدول التالي يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومتغيرات الدراسة:

الجدول 06: اتجاهات وميولات عينة الدراسة

الاتجاه	المتوسط	الانحراف المعياري	الأبعاد	تطبيقات الإدارة الإلكترونية
متوسط	2.7500	97158.0	استخدام الأجهزة والبرمجيات	
منخفض	2.3250	0.94948	شبكات الاتصال	
متوسط	90832.	1.16981	قاعدة البيانات	
متوسط	2.6611	0.90970	تطبيقات الإدارة الإلكترونية ككل	

مرتفع	4.0778	0.54708	أداء الموارد البشرية
-------	--------	---------	----------------------

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نتائج المحور الأول والمتعلق بتطبيقات الإدارة الإلكترونية السائد داخل المؤسسة كان متوسط وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي لهذا المحور إذ بلغ (2.66) بانحراف معياري قدره (0.90) مما يشير إلى عدم وجود تشتت كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور، كما أن نتائج المحور الثاني والمتعلق بأداء الموارد البشرية كان مرتفعاً، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي لهذا المحور والذي بلغ (4.07) كما تشير قيمة الانحراف المعياري التي بلغت (0.54) إلى وجود تركيز في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور.

6.3 اختبار فرضيات الدراسة:

■ اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: لإجراء الاختبارات انطلقنا من خيارين أساسيين لكل فرضية رئيسية:

- H0: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية (استخدام الأجهزة والمعدات، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات) على أداء الموارد البشرية".

- H1: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية (استخدام الأجهزة والبرمجيات، شبكات الاتصال، قاعدة البيانات) على أداء الموارد البشرية".

سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية (اختبار كل بعد بصفة مستقلة) للفرضية الرئيسية الأولى كما هو موضح:

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول 07: تحليل الانحدار البسيط لدور الأجهزة والبرمجيات في تحسين أداء الموارد البشرية

المتغيرات	B	t المحسوبة	مستوى دلالة t	R ²	المعادلة
التابع (الثابت)	3.255	12.402	0.000	دلالة F	Y=3.255+ 0.299 x
				0.282	0.003

الأجهزة والبرمجيات	0.299	3.317	0.003	R	0.531
--------------------	-------	-------	-------	---	-------

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

من خلال الجدول نجد أن قيمة معامل الارتباط ($R = 0.531$) ومعناه أن هناك علاقات ارتباطية إيجابية ومقبولة نسبياً، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.282$) وهذا يعني أن التغير في استخدام الأجهزة والبرمجيات يفسر التغير في أداء الموارد البشرية بنسبة (28.2%) ونسبة (71.8%) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ من الجدول أن (sig F) تساوي (0.003) وبالتالي هي أقل من (0.05) وهذا يدل على قابلية هذا النموذج ككل وقدرتنا على استعماله في اختبار الفرضيات، وانطلاقاً من الجدول نجد أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام الأجهزة والبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة، وذلك لأن دلالة t تساوي (0.003) وهي أقل من (0.05) ومنه نقبل (H1) ونرفض (H0).

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول 08: تحليل الانحدار البسيط لدور شبكات الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

المتغيرات	β	t المحسوبة	مستوى دلالة t	R^2	
التابع (الثابت)	3.662	14.120	0.000	دلالة F	0.096
شبكات الاتصال	0.104	1.729	0.095	R	0.311

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

من خلال أعلاه نجد أن قيمة معامل الارتباط ($R = 0.311$) ومعناه أن هناك علاقات ارتباطية إيجابية ومقبولة نسبياً، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.096$) وهذا يعني أن التغير في شبكات الاتصال يفسر التغير في أداء الموارد البشرية بنسبة (9.6%) ونسبة (90.4%) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ من الجدول أن دلالة اختبار فيشر تساوي (0.095) وبالتالي هي أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم قابلية هذا النموذج ككل لاستعماله في اختبار الفرضيات.

وانطلاقاً من الجدول نجد أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة، ومنه نرفض (H1) ونقبل (H0).

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول 09: تحليل الانحدار البسيط لدور قاعدة البيانات في تحسين أداء الموارد البشرية

المتغيرات	β	t المحسوبة	مستوى دلالة t	R^2	0.100
التابع (الثابت)	3.647	13.910	0.000	دلالة F	0.088
النمط المتسبب	0.148	1.768	0.088	R	0.317

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

من الجدول نجد أن قيمة معامل الارتباط ($R= 0.317$) ومعناه أن هناك علاقات ارتباطية إيجابية ومقبولة نسبياً، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2= 0.100$) وهذا يعني أن التغير في البيانات يفسر التغير في أداء الموارد البشرية بنسبة (1 %) ونسبة (99 %) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ من الجدول أن دلالة اختبار فيشر تساوي (0.088) وبالتالي هي أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم قابلية هذا النموذج لاستعماله في اختبار الفرضيات، ومن الجدول نجد أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لقاعدة البيانات على تحسين أداء الموارد البشرية، ومنه نرفض (H_1) ونقبل (H_0).

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

الجدول 10: تحليل الانحدار البسيط لدور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية

المتغيرات	β	t المحسوبة	مستوى دلالة t	R^2	0.187	المعادلة
التابع (الثابت)	3.385	11.769	0.000	دلالة F	0.017	$Y=3.385+ 0.260 x$
الإدارة الإلكترونية	0.260	2.542	0.017	R	0.433	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (Spss).

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الارتباط ($R= 0.433$) ومعناه أن هناك علاقات ارتباطية إيجابية ومقبولة نسبياً، كما أن قيمة معامل التحديد ($R^2= 0.187$) وهذا يعني أن التغير في تطبيقات الإدارة الإلكترونية يفسر التغير في أداء الموارد البشرية بنسبة (18.7 %) ونسبة (81.3 %) تفسره متغيرات أخرى، كما نلاحظ من الجدول أن دلالة اختبار فيشر تساوي

(0.017) وبالتالي هي أقل من (0.05) وهذا يدل على قابلية هذا النموذج ككل وقدرتنا على استعماله في اختبار الفرضيات، وانطلاقاً من الجدول نجد أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة، وذلك لأن دلالة t تساوي (0.017) وهي أقل من (0.05) ومنه نقبل (H1) ونرفض (H0).

ويمكن إرجاع ذلك الأثر إلى أن كل من الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات تساهم في تحسين أداء المورد البشري الذي يعد أهم مورد بشري بالمنظمات من خلال تسريع العمليات الإدارية وزيادة جودتها ودقتها مما يقلل نسبة الأخطاء في العمل وتحقيق النتائج بكفاءة وفاعلية مما يعود بالنفع على الفرد والمنظمة ككل.

- اختبار نموذج للبحث:

سنقوم بدراسة أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية مجتمعة على تحسين أداء الموارد البشرية من خلال ترتيب دخول تطبيقات الإدارة الإلكترونية في معادلة التنبؤ بأداء الموارد البشرية من خلال اختبار الانحدار المتعدد التدريجي وذلك بعدما نتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل من خلال إجراء اختبار معامل التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل مجالات المتغير المستقل المكونة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية والقاعدة تقول أنه إذا كان (VIF) يتجاوز (10) وكانت قيمة (Tolerance) أقل من (0.05) فنقول أن المتغير له ارتباط عال مع متغيرات مستقلة أخرى، وسيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار:

الجدول 11: نتائج اختبارات معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لتطبيقات الإدارة الإلكترونية مجتمعة كمتغير مستقل

(Tolerance)	(VIF)	الأبعاد	المتغير المستقل
0.477	2.096	الأجهزة والبرمجيات	تطبيقات الإدارة الإلكترونية
0.357	2.797	شبكات الاتصال	
0.480	2.083	قاعدة البيانات	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ أن قيم (VIF) و(Tolerance) جاءت في المجال المطلوب ولهذا يمكن استخدام تحليل الانحدار دون حذف أي بعد.

الجدول 12: نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بأداء الموارد البشرية من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية مجتمعة

المتغيرات	معامل الانحدار B	قيمة T	معنوية T	الدلالة الإحصائية	معنوية F	0.003
الثابت	3.255	12.402	0.000	دال إحصائياً	R ²	0.282
الأجهزة والبرمجيات (x 1)	0.299	3.317	0.003	دال إحصائياً	R	0.531
شبكات الاتصال (x 2)	-0.141	-0.610	0.489	غير دال إحصائياً		
قاعدة البيانات (x 3)	0.009	0.043	0.657	غير دال إحصائياً		
نموذج الانحدار المتعدد: $Y = 3.255 + 0.299 x_1 + \varepsilon$						

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من الجدول نلاحظ أن مستوى معنوية (F) يبلغ (0.003) وهو أقل من ($\alpha=0.05$) وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، كما يتضح من الجدول أعلاه أن هناك أثر لاستخدام الأجهزة والبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية وذلك استناداً إلى أن مستوى معنوية بلغ (0.003) وهو أقل من ($\alpha = 0.05$)، أما بالنسبة لشبكات الاتصال وقاعدة البيانات فبلغ مستوى معنويتها على التوالي (0.489) و(0.657) وهو أكبر من ($\alpha = 0.05$)، كما تشير قيمة (R) إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرات بلغت (0.531) أي وجود علاقة طردية بين المتغيرات، وبلغت قيمة ($R^2=0.282$) ومعناه أن التغير في تطبيقات الإدارة الإلكترونية مجتمعة يفسر التغير في أداء الموارد البشرية بنسبة (28.2%) ونسبة (71.8%) تفسره متغيرات أخرى لم تذكر في النموذج، أما بالنسبة لقيمة معامل الانحدار (B_1) والتي بلغت (0.299) فتفسر التغير الذي يحدث في الأجهزة والمعدات بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول التغير في أداء الموارد البشرية بمقدار (0.299) أما بالنسبة لشبكات الاتصال وقاعدة البيانات فقد استبعدنا من النموذج.

■ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: سنقوم باختبار الفرضية الفرعية الأولى باستعمال اختبار (Independent- Samples Test) لعينتين مستقلتين (النوع الاجتماعي) أما بالنسبة

لبقية المتغيرات فيتم قياسها عن طريق استعمال اختبار تحليل التباين (ANOVA) لأكثر من عينتين مستقلتين، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 13: نتائج اختبار (Independent-Samples TTest) و (ANOVA) للتباين في متغيرات الدراسة تبعا للبيانات الشخصية والوظيفية

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	العدد	الفئات	متغير الدراسة	المتغير
0.229	1.229	20	ذكر	تطبيقات الإدارة الإلكترونية	النوع الاجتماعي
		10	أنثى		
0.364	-0.922	20	ذكر	أداء الموارد البشرية	
		10	أنثى		
0.618	0.490	/	أقل من 25 سنة	تطبيقات الإدارة الإلكترونية	
		11	بين 25-35 سنة		
		16	بين 36 و45 سنة		
		3	أكثر من 45 سنة		
0.195	1.735	/	أقل من 25 سنة	أداء الموارد البشرية	عمر الموظف
		11	بين 25-35 سنة		
		16	بين 36 و45 سنة		
		3	أكثر من 45 سنة		
0.518	0.776	4	أقل من 5 سنوات	تطبيقات الإدارة الإلكترونية	
		18	بين 5 و10 سنة		
		4	بين 11 و15 سنة		
		4	أكثر من 15 سنة		
0.631	0.583	4	أقل من 5 سنوات	أداء الموارد البشرية	
		18	بين 5 و10 سنة		
		4	بين 11 و15 سنة		
		4	أكثر من 15 سنة		
0.929	0.150	1	ثانوي فأقل	تطبيقات الإدارة الإلكترونية	المستوى التعليمي
		3	تكوين مهني		
		25	جامعي		

		1	أخرى	
0.274	1.370	1	ثانوي فأقل	أداء الموارد البشرية
		3	تكوين مهني	
		25	جامعي	
		1	أخرى	

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على مخرجات برنامج (Spss).

من خلال معنوية الاختبار نستنتج أنه لا يوجد تباين في آراء المستجوبين اتجاه متغيرات الدراسة تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وذلك استنادا إلى أن قيمة مستوى المعنوية المحسوب أكبر من مستوى المعنوية المفروض والذي يبلغ $(\alpha=0.05)$.

1. النتائج والتوصيات :

1.4 النتائج النظرية :

- تعتبر الإدارة الإلكترونية عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في القيام بمختلف العمليات الإدارية وذلك بغية تقديم خدمات أنية وبجودة عالية.
- يعد الأداء النتائج المراد الوصول إليها بكفاءة وفعالية وذلك لتحقيق الأهداف الكلية للمنظمة.

2.4 النتائج التطبيقية :

- كان مستوى استخدام الأجهزة والبرمجيات بخزينة ولاية الجلفة متوسطا.
- كان مستوى شبكات الاتصال بخزينة ولاية الجلفة منخفضا.
- كان مستوى قاعدة البيانات بخزينة ولاية الجلفة متوسطا.
- كان مستوى تطبيقات الإدارة الإلكترونية بخزينة ولاية الجلفة متوسطا.
- كان مستوى أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة مرتفعا.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لاستخدام الأجهزة والبرمجيات على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لشبكات الاتصال على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لقاعدة البيانات على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الإدارة الإلكترونية مجتمعة على تحسين أداء الموارد البشرية بخزينة ولاية الجلفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء العمال المستجوبين اتجاه متغيرات الدراسة (تطبيقات الإدارة الإلكترونية، أداء الموارد البشرية) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي).

3.4 التوصيات:

- اعتماد نتائج البحث من طرف المؤسسة محل الدراسة.
- تحسين مستوى شبكات الاتصال بالمؤسسة محل الدراسة.
- تحسين مستوى قاعدة البيانات بالمؤسسة محل الدراسة.
- تحسين مستوى الأجهزة والبرمجيات بالمؤسسة محل الدراسة لما له من أثر في تحسين أداء الموارد البشرية.

5. المراجع:

- جمانة عبد الوهاب شلي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص: 09.
- قبس زهير عبد الكريم جعفر، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة -دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا -بغداد-، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد(37)، 2014، ص: 129.
- باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014، ص: 45.
- أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل، المجلد (24)، العدد (16)، 2016، ص: 393-394.

- بوخاري ثلجة، الثقافة التنظيمية مدخل لتطبيق الادارة الإلكترونية للموارد البشرية (حالة الشركة ذات الأسهم كوندور الكترونيكس)، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2014- 2015، ص: 98.
- رحمانى سناء ورحمانى موسى ، دور الادارة الالكترونية في تفعيل عملية التخطيط –دراسة ميدانية لمؤسسة كوندور بيج بوعربيج الجزائر -، مجلة رؤى اقتصادية ، جامعة حمه لخضر ، العدد(11)، 2016، ص:301-302.
- حسين محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية(المفاهيم ،الخصائص ،المتطلبات)، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع ، 2011، ص:71
- راوية حسن محمد ، إدارة الموارد البشرية –رؤية مستقبلية-، الاسكندرية: الدار الجامعية، 2004، ص:209
- وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، الجزائر: مديرية النشر بجامعة قلمة ،2004، ص:123
- عسلي نور الدين، دراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية –دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي ولاية المسيلة-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة المسيلة المجلد(11)، العدد(01)، 2018، ص:145.
- رابع يخلف، نحو تحسين فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية –حالة سونلغاز توزيع الوسط – البلدية-، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس ، 2006/2007، ص:03.
- ولد يحي محمد المختار، دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء في المؤسسات الموريتانية –حالة المؤسسة الوطنية للمياه والكهرباء -، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان، 2002/2003، ص:20.
- فريد خميلي، التدريب كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية –دراسة حالة مجمع صيدال فرع فرمال بعنابة – مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد(04) ، العدد (06) ، ص:72.