



جامعة قاصدي مبراح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية

بعنوان:

أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

بتقرت

من إعداد الطالبتين: مشري نجاة - برقوق رباب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/10

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د/كاوجة بشير

د/ بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مبراح ورقلة) مشرفا ومقررا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

د/ميلودي عبد العزيز

السنة الجامعية: 2024/2023



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية

بعنوان:

أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي
دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات
بتقرت

من إعداد الطالبتين: مشري نجاهة - برقوق رباب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/10

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ.د/ كاوجة بشير

د/ بن ساسي عبد الحفيظ (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

د/ميلودي عبد العزيز

السنة الجامعية: 2024/2023

الحمد لله رب العالمين
والصلاة والسلام
على سيدنا محمد وآله

وآلِهِ
صَلِّ وَسَلِّمْ

الحمد لله ربنا بما خلقنا ورزقنا وهديتنا وعلمتنا و وهبتنا كل الخير
وفرجت علينا لك الحمد في الأصل والمال والمعافة وبسطت رزقنا
وأظهرت أمننا وأحسنت معافاتنا ومن كل ما سألناك أجبتنا، ربنا
أعطيتنا فلك الحمد على كل نعمة أنعمت بها علينا أمسا أو حاضرا
أو علانية أو خاصة أو حي أو ميت أو شاهد أو غائب، لك الحمد
حتى ترضى وإذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى

* و صلي اللهم على سيدنا محمد و على آله و صحبه أجمعين *

شكر وعرّفان

الشكر لله عز وجل الذي منّ علينا بفضله وأعاننا على إتمام هذا البحث، نأسأله الهداية والتوفيق في أعمالنا مستقبلا وبمزيد من العرفان و الإمتنان و الاعتراف بالفضل والتقدير نجزل الشكر لأستاذنا الدكتور المشرف "بن ساسي عبد الحفيظ" على حسن قبوله الإشراف على هذا العمل وتقديمه لنا النصيح والتوجيه والذي لم يبخل علينا رغم انشغالاته ووقته الثمين، نسال الله أن يحقق له الريادة والزيادة وأن يوصله لأسمى وأرقى المعالي

كما لأنسى أن أتقدم بالشكر والتقدير الى الأساتدة و الدكاترة الذين قامو بتحكيم الأستبيان واعطائنا أهم الملاحظات القيمة وكل أحد قدم لنا يد العون في انجاز هذا العمل المتواضع

إهداء

قال تعالى : (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون).

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك و لا تطيب الجنة إلا برويتك .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة إلى نبي الرحمة و نور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والدي العزيز رحمه الله .

إلى من علمتني معنى الحب و الحنان و التفاني....إلى من كانت سببا في وجودي و بسمه الحياة و سر الوجود أمي رحمها الله .

إلى من شجعني على إكمال دراستي وكان سندي خلال مسيرتي الدراسية و تحمل تقصيري خلال هاته الفترة زوجي الغالي كافي وليد و إلى زهراتي رزان أمير قيس .
إلى كل إخوتي و أخواتي خاصة من ساندي في مشواري أختي هدى و زوجها الدكتور بن الشيخ هشام و أخي الدكتور برقوق عبد العزيز.

إلى كل طلبة دفعة إدارة الموارد البشرية 2024/2023 . خاصة نور رميلي و مرابط سيف اللذان قدما لي يد العون دون ملل.

إلى كل أساتذتي اللذين شجعوني و قدموا لي يد المساعدة خاصة (قداش سمية . صالحى سميرة . أساء يوسف . عرابة الحاج) و أخص بالذكر المشرف الدكتور بن ساسي عبد الحفيظ.

رباب



إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الجامعية بذكرتي هذه ثمرة الجهد
والنجاح بفضلته تعالى مهداة:

إلى الوالدين الكرمين أبي و أمي رحمة الله عليهما
كما أهدي عملي هذا إلى أعز ما أملك في الوجود إخوتي وأخواتي و أبنائهم وبناتهم كل واحد
باسمه

إلى جميع الأهل والأقارب
إلى جميع زميلاتي وزملائي في الدراسة المقبلين على التخرج هذا العام تخصص إدارة موارد
بشرية

إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد

نجاة



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقرت ، وللوصول إلى أهداف الدراسة تم الاعتماد على طريقة توزيع الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، إذ تمكنا من توزيع 70 إستبانة استرجعت منها 59 صالحة لتحليل الإحصائي بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (Spss) ، وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الإدارة الالكترونية سائدة بدرجة مرتفعة ولها أثر ايجابي على الأداء الوظيفي ، و اثبتت كذلك على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية(الجنس ،السن،المؤهل العلمي،الخبرة المهنية،المنصب الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، أداء، أداء وظيفي، أجهزة الحواسيب وملحقاتها، البرمجيات وقواعد البيانات، الشبكات والأمن المعلوماتي، الكوادر البشرية، مستشفى سليمان عميرات بتقرت.

Abstract:

This study aims to investigate the impact of electronic management on job performance from the perspective of employees in the public hospital institution of Slimane Amirat in Touggourt. To achieve the study's objectives, the questionnaire distribution method was adopted as the main tool for data collection. We were able to distribute 70 questionnaires, of which 59 were valid for statistical analysis using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study concluded that electronic management is prevalent to a high degree and has a positive impact on job performance. It also demonstrated the presence of no statistically significant differences in the opinions of the study sample regarding electronic management and job performance attributed to personal variables(Gender, age, educational qualification, professional experience, job position).

Keywords: Electronic management, Performance, job Performance,Compte devices and Accessoires ,Software Data Bases,Networks,Information security,Human Resources, Slimane Amirat Hospital in Touggourt.

الصفحة	المحتوى
IV	شكر و عرفان
V	إهداء
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي
3	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي
17	المطلب الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي
19	المطلب الأول: الدراسات العربية
23	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
26	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقورت
31	المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة
31	المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة
38	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
40	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
41	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
55	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
59	الخاتمة

62	قائمة المراجع
66	قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
25	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	01
35	تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان تقرت حسب التخصصات	02
36	نسبة عينة الدراسة	03
38	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)	04
39	معامل الثبات للعينة محل الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ	05
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	07
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	08
43	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	09
44	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	10
45	نتائج اجابات أفراد العينة على بعد أجهزة الحواسيب وملحقاته	11
46	نتائج اجابات أفراد العينة على بعد البرمجيات وقواعد البيانات	12
46	نتائج اجابات أفراد العينة على بعد الشبكات والأمن المعلوماتي	13
47	نتائج اجابات أفراد العينة على بعد الكوادر البشرية	14
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الإدارة الإلكترونية	15
49	نتائج تحليل اجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني(الأداء الوظيفي)	16
50	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة	17
51	الارتباط الخطي بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي	18
52	نتائج اختبار العلاقة بين المتغيرات الشخصية والإدارة الإلكترونية	19
53	نتائج اختبار العلاقة بين المتغيرات الشخصية والإداء الوظيفي	20

الصفحة	العنوان	الرقم
ج	نموذج الدراسة	01
7	عناصر الإدارة الإلكترونية	02
33	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستفائية سلیمان عميرات	03
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
42	توزيع أفراد العينة حسب السن	05
43	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	06
44	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	07
45	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	08

الصفحة	العنوان	الرقم
66	الإستبيان	01
69	قائمة الأساتذة المحكمين	02
70	مخرجات برنامج SPSS	03

المقدمة

تمهيد

يتميز عصرنا الحالي بانتشار تكنولوجيا المعلومات والاستخدام المكثف لوسائلها وتقنياتها في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية، فمنذ أواخر القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين وكنتيجة للتطورات الحاصلة والمتمثلة في التوسع في استخدام تلك التكنولوجيا ظهرت بوادر ثورة رقمية ومعلوماتية قائمة على التقنيات الحديثة، لتصبح اليوم واقعا معاشا بالنسبة للأفراد والمنظمات الحكومية منها والخاصة.

من هنا فقد تغيرت آليات وطرق العمل وتقديم الخدمات وإجراء مختلف المعاملات بين الأفراد والمؤسسات ومختلف الفاعلين، حيث أن تكنولوجيا المعلومات القائمة أساسا على استخدام شبكة الانترنت والحوايب والهواتف الذكية في مختلف المجالات فرضت وجودها وحلت محل العديد من الأساليب والوسائل التقليدية، ما أدى إلى التخلي عن الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال، لذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات متغيرا هاما في مجال الاعمال والمنافسة وتحقيق جودة الخدمات وتحقيق فعالية وكفاءة الأداء. هذا الواقع الجديد أسهم في بروز العديد من المفاهيم على غرار مفهوم الإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تعد من ثمار تكنولوجيا المعلومات في العصر الحديث.

تعمل الإدارة الإلكترونية وما تشمله على جميع استعمالات التكنولوجيا المعلومات والاتصال على تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات، مما ينعكس ايجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين حيث يعتبر هذا الأخير من المفاهيم واسعة الانتشار ونظرا لما يكتسبه من أهمية في المؤسسات باعتباره يمثل الدافع الأساسي لوجود أي مؤسسة من عدمها، كما تعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية، بالإضافة الى انه يتصف بكونه مفهوما واسعا ومتطورا ذو محتويات تتميز بالديناميكية نظرا لتغير وتطور الظروف العمل الإداري، بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الداخلية والخارجية على حد سواء لذا فإن تحسن مستوى الأداء مرتبط وبشكل مستمر مع هذه التغيرات التي حصلت ما يعكس بصورة مباشرة على أداء العامل كالسرعة والدقة والجودة في العمل الإداري بكفاءة وفعالية بما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاعها في مختلف المجالات وذلك بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية الى الأنشطة الإلكترونية وذلك من أجل كسب ميزة تنافسية وتحقيق الكفاءة والفعالية وبالتالي المحافظة على مكانتها وتحقيق الاستمرارية والبقاء، وتعد المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت من بين المؤسسات التي تسعى لتبني الإدارة الإلكترونية نظرا لأهميتها في تسهيل إنجاز المهام وتقديم الخدمات وتحقيق الأهداف المنشودة.

1- إشكالية الدراسة:

من خلال ما تقدم يمكننا طرح إشكالية بحثنا هذا والتي يمكن صياغتها في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟

لأجل معالجة وتحليل الإشكالية نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى الادارة الاللكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟

2. ما هو مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟

3. هل يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي)؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات والتي تتمثل فيما يلي:

الفرضية الاولى: مستوى الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت مرتفع؛

الفرضية الثانية: مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت مرتفع؛

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي).

3-اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق الادارة الإلكترونية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- الوقوف على مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- التعرف على أثر الادارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

4-اهمية الدراسة:

يمكن إستخلاص أهمية الدراسة من خلال جانبين الاول علميا عبر التأطير النظري للمتغيرات والثانية عمليا من خلال فحص وتشخيص تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت وتأثيرها على الأداء الوظيفي بالمؤسسة كما أن الدراسة ستصبح مرجعا للإنتلاق في البحوث التي لها علاقة بالموضوع.

5-مبررات اختيار الموضوع:

تتجلى دوافع اختيار الدراسة في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- الاهتمام والميول الشخصي للمواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة والانترنت واستخداماتها في مجال الإدارة؛
- وفرة الدراسات والمصادر والمراجع العلمية؛
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر كمشروع حديث توليه الحكومة الجزائرية اهتماما كبيرا في الاصلاح والتطوير الإداري؛
- محاولة إعداد بحث أكاديمي قد يساهم في إثراء مكتبة الكلية ويكون مرجع للدراسات القادمة.

6- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

نظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة، وحتى نتمكن من إختبار الفرضيات والإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي لإعتبره الأنسب لوصف وتحليل متغيرات الدراسة (الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي)، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة لإسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت وذلك من خلال توزيع عدد من الإستبيانات على مجموعة من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة ثم معالجة وتحليل البيانات المتحصل عليها. كما إعتدنا في دراستنا على أدوات الدراسة والتي تساعد في جمع البيانات بعناية ودقة كبيرة والمتمثلة في: بالنسبة للجانب النظري: إعتدنا على المسح المكتبي بغرض تحليل واستنباط المفاهيم والأسس ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة الى البحوث المقدمة والمتمثلة في رسائل الدكتوراه والمقالات المنشورة في المجلات على شبكة الأنترنت. أما الجانب التطبيقي: إعتدنا على أسلوب الإستبيان، حيث تم توزيع الإستمارة على عينة من أفراد المجتمع محل الدراسة المتمثلة في الموظفين بالمؤسسة، وذلك بغرض جمع المعلومات والبيانات المتحصل عليها ومعالجتها بإستخدام SPSS برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية.

7- حدود الدراسة

يمكن تقسيم حدود الدراسة على النحو التالي:

- الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على عينة من العاملين قدرها 70 عاملا من عمال المؤسسة محل الدراسة؛
- الحدود المكانية: استهدفت الدراسة المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- الحدود الزمنية: كانت فترة التبرص ممتدة من 2024/04/15 إلى غاية 2024/04/29.

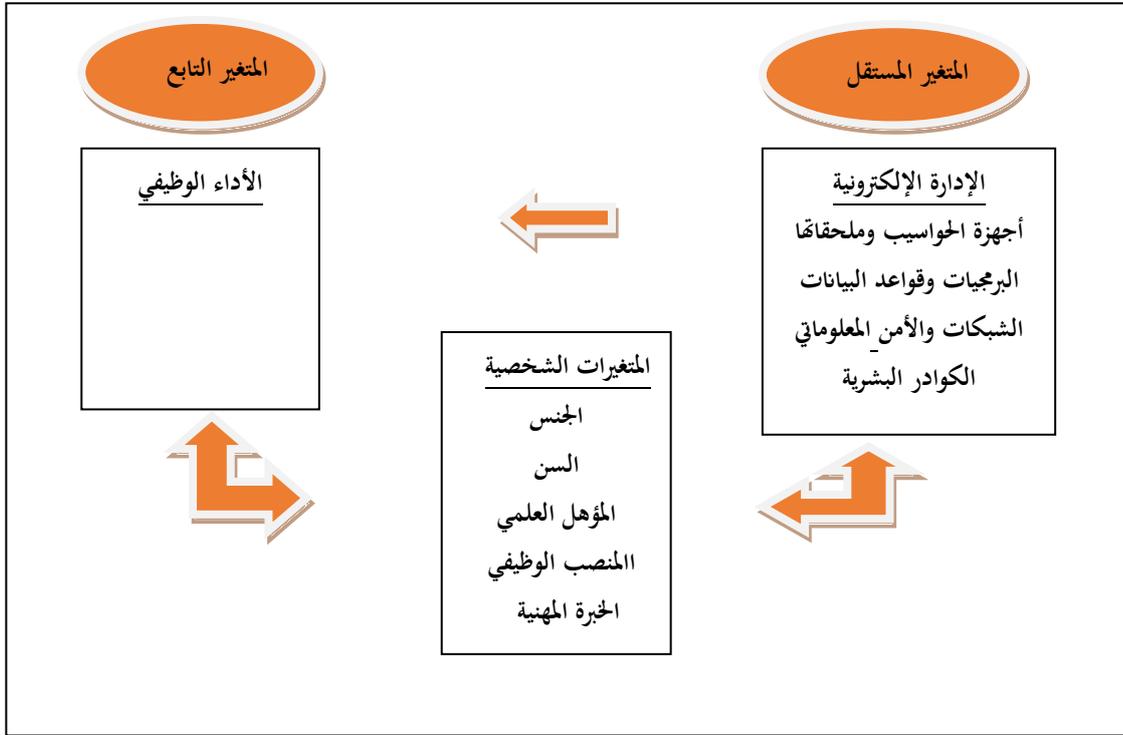
8- مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الباحثين على مصدرين أساسيين هما:

- المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع العربية و الأجنبية، الملتقيات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة؛
- المصادر الأولية: وتتمثل في جميع البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان مخصص لهذا الغرض، وزعت على موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

9- نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

10- صعوبات الدراسة:

- صعوبة إسترجاع الإستبيانات في وقت الترتيب.

11- هيكل الدراسة:

تمت معالجة الموضوع من خلال فصلين كما يلي:

-الفصل الأول: يتناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وذلك من خلال التركيز

على الإطار العام لمفهوم الإدارة الإلكترونية و الأداء الوظيفي ، إضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة باللغة العربية

والأجنبية وتتمثل في الأدبيات التطبيقية؛

-الفصل الثاني: يتناول الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان

عميرات بتفرت، حيث سنعرض فيه الطريقة والأدوات مع التحليل والمناقشة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية و التطبيقية لأثر الإدارة
الإلكترونية على الأداء الوظيفي

تمهيد:

يتم في هذا الفصل التطرق لأدبيات الدراسة وسيتم عرض المتغيرين الرئيسيين وهما الإدارة الإلكترونية وهو متغير مستقل، الأداء الوظيفي وهو متغير تابع، إذ سيتم عرض الأدبيات النظرية كمبحث أول والتطبيقية في المبحث الثاني.

- - المبحث الأول: سنتطرق الى الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي؛
- - المبحث الثاني: سنتطرق فيه الى الأدبيات التطبيقية(الدراسات السابقة).

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

في هذا المبحث سيتم التطرق الى بعض المفاهيم المتعلقة بكل من المتغيرين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية ودوافع التحول إليها

سيتم تقديم صورة موجزة توضح مفهوم الإدارة الإلكترونية ودوافع التحول إليها.

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

سننتقل الى مفهوم الإدارة الإلكترونية، خصائصها وعلاقتها بالمفاهيم الأخرى التي تقترب منها.

أ- تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة حيث ظهر نتيجة التطورات الحاصلة في العالم المعاصر منذ الإستقلال من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني بعيداً عن الأعمال الورقية حيث تعامل معه الباحثون في الإدارة من خلال عدة تعاريف:

التعريف 1: "عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"¹

التعريف 2: وتعني " قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الأنترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها بيسر وسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأي مكان، فهي إدارة غير مسبقة إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية، كما أنها بلا مباني وبلا هياكل تنظيمية تقليدية"².

التعريف 3: الإدارة الإلكترونية هي "الجهود الإدارية التي تشمل تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الأنترنت، مع ضمان سرية أمن المعلومات المتنقلة"³.

التعريف 4: الإدارة الإلكترونية هي "نظام رقمي متكامل يهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي من اليدوي إلى الإلكتروني بالاعتماد على أنظمة معلومات قوية تساعد على اتخاذ القرارات الإدارية بشكل أسرع وبتكلفة أقل"⁴.

ب- خصائص الإدارة الإلكترونية:

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن السلمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص32.

² عنتره بن مرزوق وأخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2018، ص25، 26

³ Naif Hezam F Alruways. The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals. multi-knowledge electronic comprehensive journal for education and service publications. n36.2020.p4.

⁴ Dima Waswas, Mustafa Jwaifell, the role of universities electronic management in achieving organizational excellence :example of al hussein bin tallal university, World Journal of Education, n03, 2019.

تتمثل أهم خصائص الإدارة الإلكترونية في¹:

- ✓ **زيادة الإتقان** : المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.
- ✓ **تخفيض التكاليف** : توفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث تقلل الحاجة لليد العاملة، هذا رغم تخصيص أغلفة مالية لدفع عملية التحول.
- ✓ **تبسيط الإجراءات** : القدرة على تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها المنظمات العامة.
- ✓ **تحقيق الشفافية** : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني، من جهة، والسلطات العمومية من جهة أخرى.

ج- علاقة الإدارة الإلكترونية بالمفاهيم القريبة منها:

- ✓ **الإدارة الإلكترونية و الإدارة عن بعد**: الإدارة عن بعد تعني السماح للعاملين بالعمل خارج المؤسسة معتمدة على الوسائل التكنولوجية الحديثة، تتفق في شكلها الحديث في استخدام الوسائط الإلكترونية لكن يختلفان في الأهداف، فالإدارة عن بعد تقتصر على مراقبة سير العمل وعملية التنظيم والتنسيق، أما الإدارة الإلكترونية فهي نظام إداري شامل، تهتم بأنشطة المنشأة داخليا وخارجيا باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ **الإدارة الإلكترونية و إدارة الأعمال الإلكترونية**: إدارة الأعمال الإلكترونية هي عملية إجراء الوظائف التي تقوم بها المنشأة عن طريق شبكات إلكترونية متصلة ببعضها البعض بما فيها الإدارة الإلكترونية.
- ✓ **الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية**: تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية، والمركزية، بشفافية عالية. ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة، مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة، والعلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف².

2- دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية اعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية في:
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛

¹ بوبكر عبد القادر، قديد فوزية، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، كجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 371.

² إلهام شيلي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، أطروحة دكتوراه في العلوم، تخصص علوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01، الجزائر، 2020، ص 17.

- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛¹

- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات لتحسين الخدمة؛

- إزدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛

- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين لترشيد الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية المعتمدة؛

- التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، انتشار الثقافة الإلكترونية، اهتمام المنظمات بالتكنولوجيا.²

ثانيا: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

يمكن القول أن للإدارة الإلكترونية أهمية على المستوى المؤسساتي من جهة وعلى المستوى الوطني من جهة أخرى ،حيث

تكتسي الإدارة الإلكترونية أهمية كبرى في عصرنا الحالي خاصة وأنها تعمل على تحقيق جملة من الأهداف ،و فيمايلي عرض

لأهمية أهداف الإدارة الإلكترونية.

1 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات والهيئات التي تتبناها فيمايلي³:

✓ تحسين فاعلية الأداء و إتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها،وتسهيل الحصول عليها من خلال وجود

شبكة داخلية؛

✓ المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول الى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت

والمكان الذي يرغب فيه،حيث أصبح المكتب بإستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود؛

✓ سهولة عقد إجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا؛

✓ سهولة وسرعة الوصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن؛

✓ الفرص والمزايا التي توفرها تلك الإدارة لهذه المؤسسات ،والتي تتمثل في إنخفاض التكاليف الإنتاجية وزيادة الربحية ،كذلك

توجيه الإنتاج وفق لإحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة؛

✓ تقديم الخدمات والمعلومات باستخدام الوسائل الالكترونية ،وإحداث ثورة نوعية في الخدمات والمنتجات المقدمة،والأهم من

ذلك هو الشفافية في الإدارة وتسليم الخدمات في الوقت المناسب وتبسيط الإجراءات؛

كما تكمن اهميتها كذلك في:⁴

✓ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات مما ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين التي تكون أكثر جودة؛

✓ اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة؛

✓ الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة؛

¹ Ouadah khalil,kolli siham,LaGestion Electronique et Son Rôle dans Le Développement De La Performance de L'administration Electronique en Algérie, Scientific Research Bulletins,Tunis,Vol11,N01,2023,P36.

² بويكر عبدالقادر ،قديد فوزية،مرجع سبق ذكره،ص372.

³ إلهام شيلي،مرجع سبق ذكره،ص12.

⁴ نوال بن عريمة،باديس بوخلوة،أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي،مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية،جامعة ورقلة(الجزائر)،المجلد09،العدد01،ص155.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

- ✓ تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وبين المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛
- ✓ تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي الى عدم الحاجة الى أماكن الحفظ ويتم الاستفادة منها في أمور أخرى¹.

2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، والأفراد المواطنين والشركات والمؤسسات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى لتحقيقها نذكر منها²:

- ✓ تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات؛
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛
- ✓ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية؛
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات؛
- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
- ✓ إلغاء عامل المكان والزمان في المعاملات الإدارية؛
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء؛
- ✓ تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني؛
- ✓ إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات؛
- ✓ خلق الفعالية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة³.

ثالثا: عناصر ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

1- عناصر الإدارة الإلكترونية:

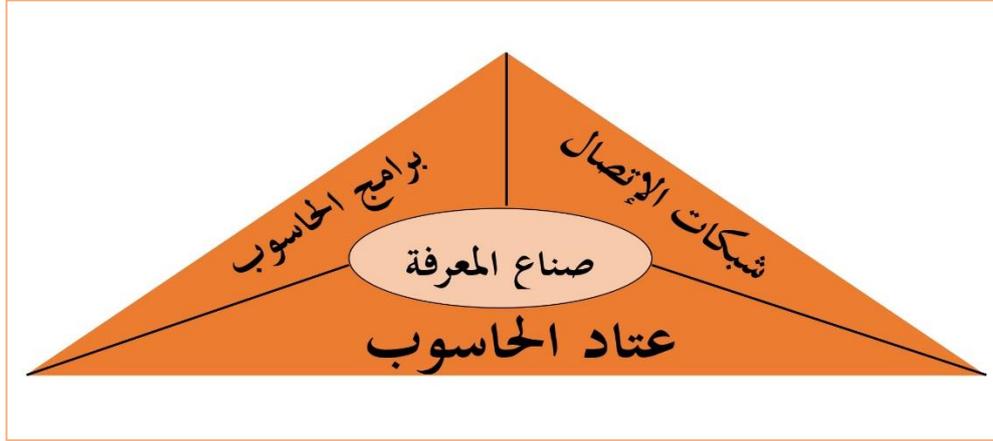
¹ Dima Waswas ,Mustafa Jwaifell, Référence mentionnée précédemment,P54.

² عبد القادر حول، واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2021-2022، ص121-122.

³ Naif Hezam F Alruways, Référence mentionnée précédemment,p04.

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب، البرمجيات وشبكة الإتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من خبراء ومختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية كما هو مبين في الشكل رقم (02)¹.

الشكل (02):عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر : سعد غالب ياسين, 2005, صفحة 24)

- 1- **أجهزة الحاسوب ولواحقها:** ويقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء إمتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما² :
 - توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛
 - ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.
- 2- **الشبكات:** فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر النسيج الإتصالي لشبكات الأنترنت Intranet الإكسترنات Extranet وشبكة الأنترنت Internet، التي تمثل شبكة قيمة للمؤسسة و لإدارتها الإلكترونية .
- 3- **البرمجيات وقواعد البيانات:** وتمثل في:
 - **البرمجيات:** وهي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب و الإستفادة من إمكانياته المختلفة أو هي التعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب والبرمجيات نوعان:
 - **برمجيات النظام:** Software System وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين؛
 - **برمجيات التطبيق:** Software Application وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، ص24.

² خلوط عواطف، ببلقاسم محمد أسامة، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص667.

-قواعد البيانات: هي مجموعة من العناصر البيانات المرتبطة مع بعضها البعض حيث تتكون من جدول أو عدة جداول ويتكون من سجل أو أكثر ويتكون السجل من حقل أو أكثر ويكتب بلغة برمجية معينة.

4- صناعات المعرفة : وهو أهم عنصر في الإدارة الإلكترونية ويتكون من القيادات الرقمية والمديرون في المؤسسة ويتولى صناعات المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة¹.

2- مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً مختلفة وأشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما تحقق أهدافها، ومن

تلك الأنماط مايلي:

1-الحكومة الإلكترونية:

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة شؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف إجتماعية وإقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية، ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة، من الأمثلة على ذلك العلاقة بين الحكومة والحكومة أي بين الهيئات المختلفة في الحكومة الواحدة أو بين حكومات دول مختلفة، العلاقة بين الحكومة و الأفراد، العلاقة بين الحكومة والشركات، العلاقة بين الحكومة والموظف.

2-الصحة الإلكترونية: وفيها يتم توفير بعض الخدمات والمعلومات الطبية للمرضى من خلال الوسائل الإلكترونية، فيستطيع المريض متابعة نتائج فحوصاته الطبية، والتحليل الخاصة به عبر شبكة الإنترنت.

3-التجارة الإلكترونية: وهي تبادل المعلومات والخدمات التجارية عبر شبكة الأنترنت، وتعتمد منها واحداً يركز على توحيد إجراءات العمل الإداري، وإنجاز المعاملات التجارية، وغيرها إلكترونياً، وإنجاز الصفقات التجارية، والسعي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية.

4-التعليم الإلكتروني: تتجه السياسة التربوية نحو تطوير الإدارة المدرسية، من خلال الاستفادة بما وفرتة الثورة التكنولوجية من مستحدثات، وتقنيات حديثة يمكن أن تتغلب على الكثير من المشكلات التقليدية في التعليم، كما يمكن إجراء الدراسة والاختبارات إلكترونياً.

5-النشر الإلكتروني: من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة، والنشرات الاقتصادية والاجتماعية، والاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة، وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية. ومما سبق يتضح أن مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية متعددة ومتنوعة، فهي لا تقتصر على مؤسسات بعينها دون غيرها من المؤسسات الأخرى، وإنما تشمل جميع المؤسسات سواء، كانت تجارية، أو تربوية، أو نشر، أو غيرها، ويحدد كل مجال طبيعة العمل الذي تمارسه تلك المؤسسات وخطوات سير العمل بها، لتحقيق أهداف المؤسسات ورفع كفاءة الأداء والعمل على تطويره².

رابعاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها

¹ ياسين سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص25.

² إلهام شبلي، مرجع سبق ذكره، ص34.

1- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على مجموعة من المتطلبات وهي:

1.1-المتطلبات الإدارية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية، وأهم الجوانب التي يجب مراعاتها لتطوير التنظيمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية هي:

- الدعم والمساندة من قبل المستويات العليا للإدارة، وذلك عن طريق دعم القيادة العليا والقيادة التنفيذية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

-القيادة العليا: تتولى وضع السياسات العامة للمنظمات الحكومية وتحديد الخطوط الإستراتيجية العريضة لها، لذلك يجب انطلاق مبادرة تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية من قبلها، كمتطلب مهم لنجاح التحول لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

- القيادة التنفيذية: تتولى تنفيذ السياسات العامة للمنظمات، ولذلك يقع على عاتقها وضع مشروع الإدارة الإلكترونية في نطاق التنفيذ الفعلي عن طريق تحديد الأدوار، ومتابعة سير عمل والتوجيه واتخاذ الخطوات التصحيحية، والتأكد من إجراء التغييرات اللازمة بهدف ترجمة الخطط المرسومة إلى واقع ملموس¹.

1.2-المتطلبات البشرية:

إن التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يعني الاستغناء عن العنصر البشري، ولكن يجب توفير العناصر البشرية التي لديها المهارات و القدرات الفنية والإدارية، وتتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية وتعني أبعادها ومنطلقاتها وأهدافها لكي تستطيع الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والإلمام بأساليب التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة، وذلك عن طريق العناية بعمليات الاختيار للكفاءات والتدريب المكثف على تقنية المعلومات وهناك مجموعة من المتطلبات البشرية نوجزها كما يلي:

- تحديد الاحتياجات الحالية و المستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات و البرمجيات والعمل على الانترنت.
- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات و البرمجيات؛
- إيجاد نظم فعالية للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.

1.3-المتطلبات التقنية:

يقصد بما توفير البنى التحتية اللازمة من أجهزة الحاسوب والشبكات ووسائل الإتصال اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مع ضرورة مراجعة البنية التحتية للأجهزة والمعدات والبرمجيات بهدف تحديثها وتحقيق الاستجابة للتغيير المنشود من تقديم الخدمة الإلكترونية .

¹ رايح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجاً، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف لمسيلة، 2019، ص70.

1.4- المتطلبات الأمنية:

يقصد بها توفير جميع الوسائل الأمنية اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات وحمايتها من المخاطر الداخلية والخارجية، بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين بها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة فيها، ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية متعددة لضمان سلامة المعلومات التي تعد كنزاً ثميناً للمنشأة يجب الحفاظ عليها¹.

1.5- المتطلبات التشريعية والقانونية:

إن العمل في إطار الإدارة الإلكترونية يتطلب إصدار التشريعات اللازمة، أو إدخال التعديلات على التشريعات القائمة وتطويرها وفقاً للمستجدات، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات اللازمة والضرورية سيفتح المجال للأشخاص للقيام بالأعمال غير المشروعة التي تؤدي إلى القضاء على ثقة العاملين في المنظمة والمستفيدين من خدماتها.²

1.6- متطلبات مالية:

تعتبر من العوامل الرئيسية التي تعيق مشاريع وخطط الإدارة الإلكترونية، حيث أن جميع متطلبات الإدارة الإلكترونية تعتمد بكل كبير على الإحتياجات المالية.³

2- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية تعترضه مجموعة من العراقيل التي تحد من فاعليتها، حيث يمكن إبراز أهم المعوقات فيما يلي:

2.1- المعوقات الإدارية: تتمثل أهم المعوقات الإدارية فيما يلي⁴:

- ضعف إهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الفرعية ذات العلاقة بنشاط المنظمة التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات؛
- تعقيد الإجراءات الإدارية، والإفتقار إلى اللوائح والتشريعات لبرامج الإدارة الإلكترونية.

2.2- المعوقات البشرية:

من أهم هذه المعوقات ما يلي:

- قلة الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لإستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الأنترنت؛
- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة؛

¹ باسم البريهي، عبد الرحمن سفيان، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الأداء الوظيفي، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، جامعة تعز، العدد 23، 2023، ص 819، ص 820.

² وسام بن صالح، الهادي بوقفلول، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية في الجزائر دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية العمومية الرزاق بوحارة سكيكدة، ملتقى وطني الأول حول التسيير الصحي، جامعة 08 ماي 1945 قلعة يومي 11 و 11 أفريل 2018، ص 6.

³ Raja Adnan Saifi , Ibrahim Mohammed Hatamlehelectronic Management Requirements And Their Role In Improving Job Performance, Journal Of Statistics Applications et Probability, Bahrain, Vol11, N01, 2022.

⁴ عنتر بن مرزوق، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 140-141.

- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والرغبة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية؛
- ضعف الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب؛
- تقادم مهارات العاملين التقنية ومقاومتهم لإستخدام التقنية الحديثة؛
- قلة دراية صناعات القرار بالمنظمات الحكومية بأهمية تقنية المعلومات¹؛
- النظرة الى مشروعات الحاسب الألي والإدارة الإلكترونية من منطلق التكلفة دون الأخذ بعين الإعتبار الفوائد والنتائج المرجوة منها؛
- قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة.
- مقاومة التغيير وذلك بجهل الأفراد لهدف التغيير وطبيعته، وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاومو كل تغيير داخل المنظمة².

2.3-المعوقات مالية:

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج التطبيقية؛
- إرتفاع تكاليف تطوير النظم في ظل قلة بيوت الخبرة في مجال التقنية ونظم المعلومات؛
- إرتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية³؛
- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

- 2.4-المعوقات الأمنية: يعتبر الجانب الأمني العائق والهاجس الأكبر لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، حيث يعتري الكثيرين فقدان الإحساس بالأمان تجاه كثير من المعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية، والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، إذ ذكر في كثير من الدراسات والتقارير الصادرة حول الخسائر التي وقعت في ظل تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية نتيجة نجاح محاولات القرصنة والاختراق، كما أعلن المكتب الفيديريالي أن جرائم الحاسوب تكبد الاقتصاد الأمريكي مليار دولار سنويا، وتتنوع تلك الجرائم بين فيروسات تهاجم أنظمة الحاسوب وشبكات وبرامج تجسس، وسرقة أجهزة حاسوب . كما يمثل العامل الأمني الخصوصية الأمنية للدولة، والتي تعتبر معلومات حساسة قد تؤثر سلبا على أمنها⁴.

المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

أولا: مفهوم الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي لها أهمية على مستوى المؤسسة وبالنسبة للعاملين ، حيث أن المؤسسة تسعى لرفع جهوداتها الفردية والجماعية والتي ستؤدي إلى رفع مستوى أدائها .

¹ Kolli Sihem, Ouadah KheliL, Référence mentionnée précédemment,p30.

² وسام بن صالح،الهادي بوقلقول،مرجع سبق ذكره،ص11.

³ رايح الوائي،مرجع سبق ذكره،ص74.

⁴ إلهام شيلي،مرجع سبق ذكره،ص56.

1- المعنى اللغوي: أداء تأدية، أوصله وقضاه، وتأديت له من حقه أي قضيته¹ وأدى الشيء قام به، وأدى الشهادة أدل بها، وأدى إليه الشيء أوصله وهكذا يتضح أن المعنى الدقيق لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به² كما أن الأداء كلمة مترجمة من الكلمة اللاتينية 'performance' والتي تشير إلى تأدية عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة³.

2- المعنى الإصطلاحي: يعرف على أنه "مستوى الإنجاز الذي يحققه العاملون في أعمالهم خلال القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم ومهامهم الوظيفية في المنظمة التي يعملون بها بالكيفية المطلوبة منهم، وفي الوقت المحدد، وبالجودة المطلوبة ومستوى انضباطهم والتزاماتهم بأنظمة وتعليمات وقوانين المنظمة لإنجاز أعمالهم"⁴، ويعرف على "أنه نتيجة السلوكيات المتعلقة بأنشطة العاملين اللازمة لإنجاز مهامهم ومشاركة والتزام الموظفين في تحقيق أنشطتهم"⁵.

وعرفه آخرون "على أنه القيمة المتوقعة من المنظمة كنتاج للسلوكيات المعتمدة من قبل العاملين خلال فترة محددة"⁶

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

1- عناصر الأداء الوظيفي: للأداء عناصر لا يمكن التحدث عن وجود أداء في ظل غيابها وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد أداء العاملين في المنظمات وتمثل هذه العناصر في:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛
- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل و التحرر من الأخطاء؛
- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز؛
- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه⁷.

2 - العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي إلى⁸:

✓ عوامل إدارية تنظيمية: تتمثل في:

¹ حسين محمد الحرارشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 90.

² العياشي زرزار، بوشمال عبد الغني، إدارة رأس المال الفكري، ألفا للوثائق، الأردن، 2020، ص 166.

³ العياشي زرزار، بوشمال عبد الغني، نفس المرجع، ص 167.

⁴ باسم صادق علي البريهي، مرجع سبق ذكره، ص 821.

⁵ Bouri sarah, et autre, the impact of electronic human resource management on human performance, vol19, n02, 2023, p92.

⁶ Olivier doucet, marie lapalure, et des autres, gère la performance des employées au travail, les éditions JDFinc, canada, 2020, p32.

⁷ نصر الدين شربي، عتيقة حرارية، الإدارة الإلكترونية وإنعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 06، العدد 02، 2023، ص 724.

⁸ المعتمد بالله على أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، دراسة لاستكمال الحصول على شهادة الماجستير، جامعة الأقصى بغزة، 2015، ص 50.

- عدم توفر المناخ المناسب يساعد على العمل؛
 - صراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه؛
 - عدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا؛
 - عدم تحديد واجبات الموظف.
- ✓ **عوامل بيئية خارجية:** تتمثل في:
- صراع بين القيم والاتجاهات التي يتحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع؛
 - الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل؛
 - تشريعات حكومية؛
 - الإضطراب السياسي؛
 - سياسات النقابات.

✓ **عوامل تتعلق بالموظف:** تتمثل في:

- نقص رغبته و دافعيته¹؛
- ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية؛
- تغيب المستمر عن العمل؛
- مشكلات عائلية.

ثالثا: معايير ومستويات الأداء الوظيفي و محدداته

1- **معايير الاداء الوظيفي:** تعتبر معايير الأداء من الأمور الأساسية والضرورية التي تستند عليها عملية التقييم لأداء العاملين في

أي منظمة لتحقيق الكفاءة والفعالية ومن بينها²:

- ✓ **الجودة:** ويقصد بها كمية العمل المنجز في ظل إمكانيات ومهارات الفرد؛
- ✓ **الوقت:** ويعتبر من الموارد الهامة الغير قابلة للتعويض أو التجديد؛
- ✓ **الإجراءات:** وهي الآليات المركبة لتطبيق المهارات اللازمة؛
- ✓ **القياس:** وتعني مراجعة المعايير القياسية للأداء المحقق؛
- ✓ **التقويم:** عبارة عن معالجة نقاط الضعف ونقاط القوة للأداء المحقق.

2- **مستويات الأداء الوظيفي:** تنقسم مستويات الأداء الوظيفي إلى ثلاث مستويات وهي³:

✓ **الأداء الفردي:** الأعمال التي يمارسها وينفذها الفرد في الوحدة التنظيمية الرامية لتحقيق الأهداف المسطرة لها؛

¹ بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، الإدارة الإلكترونية وواثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 02، 2019-2020، ص86.

² باسم صادق قاسم على البرهبي، مرجع سبق ذكره، ص822.

³ بوبكر عبد القادر، قديد فوزية، مرجع سبق ذكره، ص376.

✓ **الأداء التنظيمي:** هي الأعمال التي تمارها الوحدات التنظيمية في المؤسسة لتحقيق الأهداف التي وضعت لها على ضوء الأهداف الإستراتيجية وسياساتها العامة حيث يقوم بتنفيذ هذا النوع من الأداء لكلا من الإدارة العليا وأجهزة الرقابة الداخلية؛

✓ **الأداء المؤسسي:** هو محصلة كل من الأداء الفردي والأداء للوحدات التنظيمية، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة.

3- محددات الأداء الوظيفي: الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد الموظف والتي بداء بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وهو نتاج العلاقة بين كل من¹:

✓ **الجهد:** يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه؛

✓ **القدرات:** وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لاداء الوظيفة؛

✓ **إدراك الدور أو المهمة:** يشير إلى الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله

و يمكن صياغة محددات الأداء حسب المعادلة التالية²

$$\text{محددات الأداء} = \text{الجهد} \times \text{إدراك الدور} \times \text{القدرات}$$

رابعاً: تقييم الأداء الوظيفي

1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي وأهميته:

أ- مفهوم تقييم الأداء:

يعد تقييم الأداء الوظيفي "أحد العمليات الأساسية في أي منظمة، وهو عبارة عن عملية دورية هدفها قياس نقاط الضعف والقوة في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارها في موقف معين من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقاً"³

ويعرف على أنه "نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة العاملين لأعمالهم خلال فترة زمنية معينة"⁴، وعرفه اخرون على أنه "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم، وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم، ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترفيته لوظيفة أخرى"⁵.

¹ مرجع نفسه، ص376.

² العياشي زرزار، بوشمال عبد الغني، مرجع سبق ذكره، ص128.

³ حسين محمد الحارشة، مرجع سبق ذكره، ص102.

⁴ باسم صادق قاسم على البرهبي، مرجع سبق ذكره، ص823.

⁵ عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص54.

ب- أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

- يعد تقييم الأداء وسيلة أساسية للحكم على فعالية و كفاءة أداء العاملين وعلى دقة البرامج والسياسات التي تتبعها المنظمة وتمثل أهميته فيما يلي:¹
- تحديد مدى كفاءة الفرد؛
- المعاملة العادلة وحصول كل عامل على ما يستحقه (ترقية، علاوة، مكافأة...)
- زيادة مستوى الرضا؛
- يمثل وسيلة رقابية على المشرفين الذين يتابعون مراقبة وتقييم جهود العاملين؛
- تساعد هذه الوسيلة على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب (الإختيار على أساس مواصفات الوظيفية) وتنمية مهارات وقدرات العاملين؛
- التعرف على نقاط القوة والضعف (تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف)؛
- رفع الروح المعنوية للموظفين وتوطيد العلاقات بين المديرين والموظفين²؛
- تعتبر من الأساليب الأساسية للكشف عن الحاجات التدريبية (تحديد أنواع البرامج التدريب والتطوير اللازمة).

2- طرق تقييم الأداء الوظيفي وصعوباته:

أ- طرق تقييم الأداء الوظيفي:

هناك طرق تقليدية وأخرى حديثة نوجزها فيما يلي³:

- **الطرق التقليدية:** يعتمد هذا النوع من الطرق على الحكم الشخصي للرؤساء على أداء مرؤوسيه؛
- طريقة الترتيب البسيط: تعتبر من أقدم الطرق، وهي تعتمد على ترتيب العاملين تسلسليا من الأحسن إلى الأسوأ، لكن التأثيرات الشخصية قد تعرض التقييم للخطأ، من مزاياها السهولة ووضوحها لدى العاملين؛
- طريقة المقارنة المزدوجة: يقوم المقيّم بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد الذين يخضعون للتقييم في المجموعة؛
- طريقة التدرج: يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين مسبقا، ثم يقيم كل فرد حسب درجة أدائه.

ب- الطرق الحديثة في قياس الأداء:

- طريقة الإدارة بالأهداف: يعتبر "دروكر" أول من أشار إلى مصطلح الإدارة بالأهداف وهي فلسفة إدارية جديدة محورها العنصر البشري، حيث يتم تحديد الأهداف للفترة القادمة بين كل من المرؤوسين والرؤساء، ويتم الاتفاق على مستوى إنجاز الأهداف ومن ثم يقيم أداء الموظفين على ما تم تحقيقه من أهداف⁴؛
- طريقة نظام قياس وتقييم الإنتاجية: حيث يتم تحفيز الموظفين على تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية من

¹ عتيقة حرارية، الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، 2015، ص 72.

² حسين محمد الحرارشة، مرجع سبق ذكره، ص 104.

³ بوبكر عبد القادر، قديد فوزية، مرجع سبق ذكره، ص 377.

⁴ باسم صادق قاسم على البرهبي، مرجع سبق ذكره، ص 824.

خلال تزويدهم بالمعلومات المرتدة عن إنتاجيتهم؛

- طريقة الجودة الشاملة : على عكس الطرق السابقة التي تركز على الأداء الفردي وتقييم الرئيس المباشر فقط، تركز مقارنة الجودة الشاملة في عملية التقييم على الأداء الجماعي تعتمد على إشراك الموظفين في اتخاذ القرار وتحسين الأداء من خلال تزويدهم بمعلومات حول أدائهم ومجالات تحسينه.

ب- صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:

يمكن تصنيف هذه الصعوبات إلى مشاكل ذاتية تتعلق بالمسؤول عن عملية التقييم، وأخرى موضوعية تتعلق بعملية

الأداء بحد ذاتها:

1- المشاكل الذاتية: تتعلق بما يلي:

- خصائص وصفات المقوم: وترتبط هذه الصفات بمدى مهارة وخبرة المقوم لممارسته للمهنة؛ لذي يشترط في المقوم أن يكون ذا خبرة عالية والقدرة على التفاعل الاجتماعي.
- التساهل والرفق: حيث يميل بعض المقومين إلى التعامل برفق مع المرؤوسين في هذه العملية وهذا يخفي النتائج الحقيقية للعملية، ويبعد عن الهدف المسطر.
- تأثير الهالة: و هي الزاوية التي ينظر بها إلى المرؤوس فإذا كانت تلك النظرة إيجابية تكون نتائج التقييم إيجابية و العكس صحيح وهذا ما يفقد قيمة معايير التقييم ويضفي جانب الحيادة .
- النزعة المركزية: و هو أن يميل المقوم إلى إعطاء أحكام متوسطة و عامة تجاه أداء الأفراد، و هذا يؤثر على الأحكام النهائية حول العملية لعدم تباين النتائج.
- الأولوية و الحداثة: تظهر في عملية التقييم طويلة المدة حيث يتم بالأخذ الأولي لأداء الفرد دون النظر إلى التطورات اللاحقة لأول تقييم، أو يهمل أداء الفرد السابق ويعتمد المقوم على إعطاء صورة عن أحدث مستوى للأداء، فهذا من شأنه ان يعدم خاصية الإستمرار لهذه العملية التي تستهدف عملية جمع التغيرات الماضية والحالية والمتوقعة في المستقبل.
- التحيز الشخصي: و هو إنحياز الشخص المقوم لصالح الفرد المراد تقييم أداءه بسبب القرابة أو الصداقة أو الجنس أو الوطن¹.

2- المشاكل الموضوعية: تتعلق بالعملية بحد ذاتها وهي تتمثل فيما يلي:

- عدم الوضوح في أهداف العملية يعطي نوع من العشوائية؛
- عدم دقة المعايير وعدم قدرتها على التعبير الحقيقي للأداء؛
- عدم وجود تعليمات سليمة وكافية في أسلوب التقييم؛
- عدم دقة درجات القياس في التمييز بين العاملين.

¹ مزارة عيسى ،ونوفي عبد القادر، معوقات عملية تقييم الأداء الوظيفي بنسبة للأفراد العاملين بالمنظمة،مجلة سوسولوجيا،الجلد،02،العدد01، 2018،ص 142.

المطلب الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

إن نجاح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يعتمد على مدى إستعداد وتقبل الموظفين لتطبيقاتها ولذلك يلزم على إدارة المؤسسة التقرب من الموظفين وشرح أهميتها لهم، وذلك لما لها من أثر إيجابي على الموظف نفسه من جهة، و من جهة أخرى يتعين على إدارة المؤسسة توفير كل المتطلبات الإدارية الإلكترونية الإدارية متمثلة في (مرونة الهيكل التنظيمي، سهولة إنسياب الإتصالات لمختلف الأقسام والسعي لإيجاد بيئة عمل مناسبة و الإهتمام بأفكار الموظفين والعمل على تطبيقها، والمتطلبات التقنية المتمثلة في (إمتلاك شبكة إتصالات متطورة تربط جميع الأقسام و إمتلاك أجهزة والمعدات الحديثة المتطورة) و المتطلبات البشرية (كالعمل على نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بين الموظفين، برجة دورات تكوينية وتدريبية للموظفين على كيفية استعمال التكنولوجيا الحديثة) و هو ما يساعد الموظفين على تحسين أدائهم¹.

ومن خلال ماسبق من معلومات يمكن أن نستنتج أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي يؤدي إلى:

- ✓ التغلب على مختلف العراقيل التي تخفض مستوى الأداء؛
- ✓ تقليل تكلفة حفظ المعلومات وتقليص أماكن الأرشيف؛
- ✓ تقليص معدلات الأخطاء؛
- ✓ السرعة في الأداء من خلال توفير الوقت والجهد للموظفين؛
- ✓ تحسين الإتصالات بين العاملين وزيادة كفاءة العمليات الإدارية؛
- ✓ تحسين مستوى أداء الموظفين وزيادة مهاراتهم؛
- ✓ تحسين مهارات إستخدام تكنولوجيا المعلومات وحل المشاكل²؛
- ✓ التخلص من قيود التنظيم مثل هرمية الإتصالات وسلطة الأوامر، حيث يصبح بإمكان الجميع الإتصال الوقي وتبادل المعلومات؛
- ✓ قدرة أعلى على التنظيم والرقابة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

في هذا المبحث سنحاول عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالمتغيرات الدراسة وسيتم عرض هذه الدراسات حسب تاريخ نشرها من الأقدم للأحدث ثم التعقيب على هذه الدراسات وإبراز أهم انقاط التشابه والإختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

¹ صراح بن لحرش، أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري-وكالة 406 قسنطينة-، مجلة الأصل للبحوث الإقتصادية والإدارية، الجزائر، مجلد7، العدد01، 2023، ص698-697.

² عنتر بن مرزوق، وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2018، ص145.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سنحاول في هذا المطلب عرض الدراسات العربية التي لها علاقة بموضوع الدراسة

الدراسة الأولى:

رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية-قطاع العدالة نموذجاً- أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018-2019.

تمثلت إشكالية الدراسة في: "ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية لقطاع العدالة من منظور عينة من متعملي القطاع بالولاية المسيلة؟"

سعت الدراسة لمعرفة مامدي تطبيق الادارة الإلكترونية بقطاع العدالة بالجزائر وقد تم تطبيق الدراسة على بعض مؤسسات القطاع بولاية المسيلة (مجلس قضاء المسيلة، محكمة بوسعادة، محكمة سيدي عيسى، محكمة عين الملح) بالإضافة الى مديرية العامة لعصرنة العدالة بوزارة العدل ، ولمعالجة اشكالية الدراسة تم الإستعانة بأسلوب المنهج الوصفي والإستبيان والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات والبيانات. تم توزيعه على عينة متمثلة في فئة المحامين والمحضرين القضائيين الذين لهم علاقة مباشرة بقطاع العدالة البالغ عددهم (150) تم إسترجاع (140) استبيان صالح للمعالجة.

توصل الباحث الى مجموعة من النتائج أهمها:

-تبين أن القطاع محل الدراسة يستخدم كل من الأجهزة والمعدات والبرامج والتطبيقات وشبكة الاتصالات وصناع المعرفة بشكل فعال، كما بينت الدراسة أن قطاع العدالة يسعى دائما إلى زيادة تفعيل هذه العناصر الأساسية الداعمة للإدارة الإلكترونية كما ونوعاً؛

-وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الزمن الخاص بجودة الخدمة العمومية، حيث يظهر هذا الأثر من خلال توفر المعدات والآلات التكنولوجية وشبكة الانترنت التي تسمح بتقديم خدمة عمومية ذات جودة مرتبطة بعنصر الزمن؛ فظالما اعتبر ثقل الإجراءات الإدارية حاجزا متينا بين الإدارة والمواطن في الاستخدامات الإدارية التقليدية حال دون الوصول إلى جودة في الخدمات العمومية؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر المكان الخاص بجودة الخدمة العمومية، وشبكات وبرامج سمحت بإمكانية الحصول على الخدمات دون الانتقال المباشر لمجالس ومحاكم قطاع العدالة، فعدم انتقال المواطن وتكبده عناء السفر إلى مقرات العدالة ساهم بشكل مباشر في تأثير الإدارة الإلكترونية على عنصر المكان.

الدراسة الثانية:

نور طاهر محمد الأقرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قفيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 02، 2020.

تمحورت إشكالية الدراسة في: "ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية

العاملة بمحافظة قفيلية؟"

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية في فلسطين وأثرها على الأداء الوظيفي، بالإضافة الى التعرف على أثر المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وعددهم (350) موظف وأجريت على عينة مكونة من (190) من العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في المحافظة، وقد تم إختيارهم بطريقة عشوائية، إستخدم الباحث المنهج التحليلي وأظهرت النتائج وجود علاقة إرتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية، كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابات المبحوثين تبعا لمتغير (الجنس، المسمى الوظيفي)، وكانت هناك فروق على متغيرين هما (المؤهل العلمي وسنوات الخبرة لصالح خمس سنوات فأقل).

الدراسة الثالثة:

عبد القادر حول، واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر -دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2021-2022.

تناولت الدراسة موضوع واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات في بلديات ولاية الجلفة الجزائر، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 255 موظف تمثل دراسة مسحية لكل المصالح البيومترية على مستوى بلديات ولاية الجلفة، حيث استخدم الإستبيان كأداة لجمع المعلومات والمقابلة والملاحظة كأدوات ثانوية للإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في:

"ما هو أثر إستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين من وجهة نظر مستخدمي بلديات ولاية الجلفة؟"

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج من بينها:

- وجود بعض التطبيقات الرقمية الخاصة بجوازات السفر وبطاقات التعريف والحالة المدنية وهي عبارة عن رقمنة إدارية وطنية؛
- عدم وجود أي تطبيق يهدف الى إضافة قيمة إجتماعية (مثل توزيع السكن بطريقة إلكترونية، صحة، تعليم) وكلها تطبيقات هدفها الأساسي تحويل الأرشيف الورقي إلى أرشيف رقمي ورقمنة الحالة المدنية؛
- يعتبر هدف هذه التطبيقات تسهيل العمل الحكومي والأداء الوظيفي للموظف؛
- مستوى إدراك تطبيقات الإدارة الإلكترونية لدى العاملين جاء متوسط؛
- مستوى الرضاء الوظيفي على الإدارة الإلكترونية لدى العاملين ببلديات ولاية الجلفة جاء متوسط.

الدراسة الرابعة:

نوال بن عريمة، بادريس بوخلوة، بعنوان أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر -ورقلة-، مجلة ادراسات الإقتصادية الكمية، العدد 01، 2023.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

هدفت المقالة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (العتاد، البرمجيات، شبكات الإتصال، صناع المعرفة) على الأداء المؤسسي بمؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة، حيث إستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والإستبيان أداة لجمع البيانات والمعلومات لعينة عشوائية قوامها 100 موظف للإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في :

- إلى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في مؤسسة إتصالات الجزائر -ورقلة-؟

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها:

- يوجد أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي؛

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة منخفض؛

- مستوى الأداء مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة منخفض؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين فيما يتعلق بالجنس، العمر، المستوى التعليمي، والأقدمية؛

- نقص في إستقطاب المهارات المؤهلة والمدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وتوصي الدراسة بضرورة توفير الاجهزة المتطورة والمعدات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتكنولوجيا المتطورة لضمان تسيير أعمالها الداخلية والخارجية وتطوير وتأهيل العاملين في الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الخامسة:

صراح بن لحرش، بعنوان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي بنك البركة -وكالة 406 بقسنطينة- مقال

علمي بمجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، العدد 01، 2023.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة. من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم إستعمال المنهج الوصفي والتحليلي، من خلال وصف وتحليل متغيرات الدراسة كما تم اعداد استبيان وزع على مجتمع الدراسة البالغ عددهم 35 موظف تم استرجاع 32 إستبيان صالح للدراسة. تمثلت إشكالية الدراسة في:

- مامدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة و أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود أثر للإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل من جهة على الأداء الوظيفي كمتغير تابع وقد بلغت نسبة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الاداء الوظيفي بنسبة 72.9% ؛

- يواكب بنك البركة -وكالة 406- بقسنطينة التطورات التكنولوجية وأساليب العمل وهذا في إطار سعيه لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

- يهتم بنك البركة -وكالة 406- بقسنطينة بالبرامج التكوينية والتدريبية حيث يهدف إلى رفع مستوى موظفيه وزيادة كفاءته في العمل.

الدراسة السادسة:

نصر الدين شرقي، عتيقة حرايرية، بعنوان الإدارة الإلكترونية وإنعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس-بئر العاتر (ولاية تبسة)، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، العدد 01، 2023.

تطرق هذه الدراسة لواقع اعتماد تقنيات الإدارة الإلكترونية من طرف شركة سوميفوس-بئر العاتر- (تبسة) ومدى انعكاساتها على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي بالإضافة الى تقنية المقابلة للتأكد من دقة وإجابات المبحوثين وذلك إنطلاقاً من عينة قصدية والتي تمثلت في مجموعة من الموظفين الإداريين بالشركة بالغ عددهم (38) موظف

وقد تمحورت إشكالية الدراسة في :

"ما هو واقع ومدى إنعكاس الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بشركة سوميفوس-بئر العاتر- ولاية تبسة؟"

خلصت الدراسة الى النتائج التالية:

- تتوفر شركة سوميفوس-بئر العاتر - وتعتمد على تقنيات الإدارة الإلكترونية؛
- يحقق اعتماد الإدارة الإلكترونية أداء أفضل في شركة سوميفوس-بئر العاتر -؛
- الخصائص التي تبرز مدى إنعكاسات الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بشركة سوميفوس هي السرعة في الأداء والدقة و الوضوح في العمل.

الدراسة السابعة:

شاكور سراع منصور سراع، بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاداء الإستراتيجي في الجامعات اليمينية من خلال تنمية الموارد البشرية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، العدد 16، 2023.

هدفت الدراسة للكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الاستراتيجي في الجامعات اليمينية، من خلال تنمية الموارد البشرية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، واستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات تضمنت (81) عبارة، تم تطبيقها على عينة عشوائية طبقية بلغت (240) من القيادات الأكاديمية والإدارية في (6) جامعات يمنية : (3) حكومية و (3) خاصة، حيث بينت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الإدارة الإلكترونية) في (تحسين الأداء الاستراتيجي) بلغت (0.86) وكذلك بين أبعاد (تنمية الموارد البشرية) في (تحسين الأداء الاستراتيجي) بقيمة (0.88) وأخيراً بين أبعاد (الإدارة الإلكترونية)، (في تنمية الموارد البشرية) بقيمة (0.90)، وجميعها تعكس علاقة طردية موجبة (كبيرة) كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الاستراتيجي بوجود تنمية الموارد البشرية كمغير وسيط بلغ (0.91) ويعكس أثر كبير، فيما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($b=0.05$) بين متوسطات العينة على مستوى المحاور الثلاثة والمجالات الفرعية لمتغير (ذكر، أنثى، سنوات الخبرة) بينما وجدت فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي في المحاور الثلاثة: الإدارة الإلكترونية والأداء الاستراتيجي وتنمية الموارد البشرية لصالح المؤهل (الماجستير) وتبعاً لمتغير المسمى الوظيفي لصالح وظيفة (عميد، نائب عميد) وتبعاً لمتغير نوع الجامعة (حكومية، خاصة) لصالح خاصة، وتبعاً لمتغير الدورات التدريبية في محوري (الإدارة الإلكترونية وتنمية الموارد البشرية) لصالح فئة 05 دورات فأقل وفي محور الأداء الاستراتيجي لصالح فئة من لديهم أكثر من 10 دورات.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

سنحاول في هذا المطلب عرض الدراسات الأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

الدراسة الأولى:

Taujil Ahmed,E-HRM Practices And Its Impact On Organisationnel Performance,Study On The Manufacturing Industry In Bengladch,European Journal Of Business And Management,Vol 01,N06,2019.

هدف الدراسة لمعرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء التنظيمي بمؤسسات الصناعة التحويلية ببغدادش، حيث إستخدم الباحث الإستبيان والمقابلة لجمع المعلومات، وتمثل مجتمع الدراسة في عينة غير إحصائية من 223 موظف من جميع أنحاء ببغدادش كما تم إجراء مقابلة مع 10 مديري للموارد البشرية من مختلف الصناعات التحويلية للحصول على أفضل معلومات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من بينها:

- أن أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية تؤدي إلى تحسين العمل؛
- يتم الإعلان عن الوظائف بنظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية؛
- المنظمات كبيرة الحجم تميل إلى تطبيق أكثر فعالية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية.

الدراسة الثانية:

T,d karunatha,sonali nanayakara ,Impact Of Electronic Human Ressources Management On Employee Job Performance In Multinational Entities In Clombo District,Sirilanka,International Conference Business And Information(ICBI),Vol08,N09,2020.

تهدف الدراسة لمعرفة تأثير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي للموظفين في الشركات متعددة الجنسيات في منطقة كولومبو سيريلانكا وهذا من خلال الإجابة على إشكالية البحث متمثلة في :

"ما هو أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي؟"

تم إجراء دراسة مقطعية إستكشافية وإستخدام الإستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات وقد طبق على عينة عشوائية مكونة من 152 موظف، حيث أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- هناك علاقة إيجابية بين جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي؛
- أن لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية دور حيوي في التأثير على الأداء الوظيفي؛
- الموظفين في الشركات متعددة الجنسيات تؤدي وظائفها بكل فعال.

الدراسة الثالثة:

Calgar Dogro,Effect Of Electronic Surveillance On Job Tension,Task Performance And Organisationnel Trust, Business Systems Reach,University Tukey,Vol 12,N 02,2021.

هدفت هذه الورقة البحثية لمعرفة أثار المراقبة الإلكترونية للموظفين أثناء تأدية مهامهم وتأثيرها على كل من (الأداء الوظيفي، التوتر الوظيفي والثقة التنظيمية للموظفين) حيث استخدم المنهج المسحي لعينة مكونة من 228 موظف من خمسة عشرة فرع مختلف لأكبر البنوك الخاصة في تركيا، وقد أظهرت النتائج :

- أن المراقبة الإلكترونية للموظفين في مكان العمل لها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي وأداء المهام؛

- عندما تزداد درجة المراقبة الإلكترونية يزداد مستوى الأداء الوظيفي والتوتر الوظيفي بينما تؤثر سلبا على الثقة التنظيمية.

الدراسة الرابعة:

Boucif Sid Ahmed ,Taleb Badrdine, L'impact De L'intégration De L'administration Électronique Sur La Performance Des Cadres Administratifs, Maqrizi Pour Les Etudes Economique Et Financiers,, Vol 06,N 02, 2022.

هدفت هذه المقالة لمعرفة أثر تكامل الإدارة الإلكترونية على أداء المديرين التنفيذيين بمديرية إتصالات الجزائر -عنابة- حيث تبلورت إشكالية في :

"ما هو أثر تكامل الإدارة الإلكترونية على أداء المديرين التنفيذيين بمديرية إتصالات الجزائر -عنابة-؟"

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والإستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات تم توزيعه على عينة مكونة من (70) إطار تم استرداد 62 استبانة صالحة للتحليل، وقد اظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية من خلال تأثير أجهزة (الكمبيوتر وشبكات الإتصال) على أداء المديرين التنفيذيين.

الدراسة الخامسة:

Rachida Adamou Oyoru, Effect of E-HRM Practices On Organizational Performance, Study Of The Bankig Industry In Negeria, Journal Of Public Administration Policy And Governance Research, University Negeria, Vol 01, N 01, 2023.

تهدف هذه المقالة لمعرفة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء التنظيمي في القطاع المصرفي النيجيري من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

"كيف تؤثر إجراءات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف الإلكتروني، التعويض الإلكتروني) على فعالية المنظمة في القطاع المصرفي في نيجيريا؟" حيث إستخدم الإستبيان كأداة لجمع المعلومات تم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من 348 موظف بالبنوك المصرفية وكانت النتائج كالآتي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوظيف الإلكتروني وأداء الموظفين في بعض البنوك المختارة في نيجيريا ويعود ذلك إلى استخدام أنظمة التوظيف الإلكتروني والتطبيقات ذات الصلة وهذا يؤدي إلى رفع جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الموارد البشرية الإلكترونية؛

- تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يؤدي إلى فعالية إجراءات إدارة الموارد البشرية.

الدراسة السادسة:

Senouci Berkesi Iman,et Autres,The Impact Of Electronic Human Resource Management On Human Performance,Scientific Research Bulletins,Algeria,Vol 19,N02,2023.

تم في هذه الدراسة تحليل أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء البشري بمؤسسة لافارج للإسمنت أوقاز حيث تمحورت إشكالية الدراسة حول:

"كيف تساهم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في تحسين الأداء البشري بمؤسسة لافارج للإسمنت أوقاز؟"

تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي والإستبيان لجمع المعلومات على عينة مكونة من (108) موظف بالمؤسسة وقد أظهرت الدراسة نتائج من بينها:

- أن هناك علاقة ارتباطية بين مستوى الأداء البشري وإدارة الموارد البشرية الإلكترونية ومتطلباتها جداً؛
- أن أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (التوظيف الإلكتروني، الاختيار الإلكتروني، نظام الحضور والغياب الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، التعلم الإلكتروني) تؤثر بشكل إيجابي وكبير على الأداء البشري بمؤسسة لافارج للإسمنت أوقاز؛
- يعتمد نجاح إدارة الموارد البشرية الإلكترونية بشكل كبير على قبول الموظفين للنظام. في الواقع، لا يمكن لأي نظام أن يعمل بفعالية إذا رفضه المستخدمون. ولذلك يجب على المنظمات أن توضح للموظفين أهمية النظام وإجراءات عمله بشكل واضح، وإبراز دوره الرئيسي في تحسين أداء الموظفين. ويساهم هذا التحسن في الأداء الفردي في التحسين الشامل للأداء التنظيمي. وبالتالي فإن نجاح إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يعتمد على التواصل الفعال والفهم المشترك لأهمية النظام من قبل جميع أعضاء المنظمة.

الدراسة السابعة:

Ayat Abd Al-Rahim Muhammad Abu Abed, Electronic Administration And The Impact Of Applying Digital Systems On Job Performance In Municipalities, International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science,Vol 05,N02,2023.

هدف المقال إلى معرفة أهمية التحول إلى العمل في بيئة رقمية لا ورقية بالبلديات بالأردن لما في ذلك من فوائد ستتحصل عليها البلدية او المؤسسة الحكومية من خلال عدم إستخدام الورق من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في :

"ماهي أتمتة الإجراءات الإدارية ومادورها في تحسين الأداء الوظيفي؟"

وخلص المقال بإبراز أهمية إستخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية وإدارة المستندات والمميزات المهمة التي توفرها هذه الأنظمة والتي تدعم بكل أساسي تسهيل سير العمل والحفاظ على سمعة البلدية وتعزيز ثقة عملائها وحماية البلدية من التعرض لأي عقوبات قانونية أو دعاوي قضائية بسبب خسارة المعاملات الهامة.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

أولاً: ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) واستخراج أوجه

التشابه والإختلاف بينهما.

أوجه التشابه:

يكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1- فيما يخص أداة جمع المعلومات: اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الإستبيان كأداة لجمع

المعلومات؛

2- المنهج المستعمل: تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراستين (الحالية والسابقة)، وكأداة لتحليل

المعلومات تم اعتماد البرنامج الإحصائي spss.

أوجه الإختلاف:

بالرغم من أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة إلا أنها لا تخلو من الإختلاف، وسنوضحها بالتفصيل في الجدول

الموالي:

جدول رقم (01): أوجه الإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
من حيث الهدف	هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تبيان دور الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وكذلك واقع تطبيقها في مختلف القطاعات	تهدف دراستنا إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي
من حيث الزمان والمكان	تمت في بيئة عربية وأخرى أجنبية من مختلف أنحاء المقطورة من سنة 2019 إلى غاية سنة 2023.	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024/2023، أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.
مجتمع وعينة الدراسة	كل دراسة من الدراسات السابقة أسقطت دراستها على عينة معينة، فمعظمها طبقت في مؤسسة محل الدراسة منها عمومية وأخرى إقتصادية وشركات كبرى ومصارف بنكية	لقد أسقطنا دراستنا على عينة من العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت

أدوات التحليل ومنهج الدراسة	معظم الدراسات استخدمت إما المنهج الوصفي التحليلي والبعض الآخر المقابلة و الدراسة الميدانية .	اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الإستبيان لجمع المعلومات، واستخدمنا البرنامج الإحصائي SPSS.
-----------------------------	--	---

ثانياً: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

- تضمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى ما يلي:
- 1- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
 - 2- ساهمت في الإثراء الفكري للجانب النظري لدراسة وإعداد الجانب التطبيقي؛
 - 3- ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحثين في الإنطلاق في الدراسة الحالية؛
 - 4- ساهمت بشكل كبير في تصميم الإستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحثين في إعداد المنهجية المتبعة؛
 - 5- المساعدة في الإطلاع على الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة مما ساهم على تحديد الباحثين للأداة المناسبة من أجل اختبار فرضيات الدراسة الحالية؛
 - 6- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر علينا الكثير من الجهد والوقت في إعداد الإستبيان وتصميم أسئلة المقابلة؛
 - 7- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع هو الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل:

بعد استعراضنا لمختلف المفاهيم النظرية من خلال التطرق لمبحثين في مقدمته تم تناول مجموعة من التعاريف تخص المتغيرين ومن تم التطرق لأهم الأبعاد، وبعدها تم الإشارة إلى أثر العلاقة التي يمكن أن تنشأ بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي. أما فيما يخص الدراسات السابقة والتي تم الإشارة إليها وعرضها في المبحث الثاني باعتماد تقسيم الدراسات السابقة إلى ما هي عربية والأخرى باللغة الأجنبية من حيث البيئة المدروسة، وتمت الاستفادة من هذه الدراسات من حيث تعددها بتوضيح مختلف جوانب المشكلة و توضيح الأسس النظرية لهذا الموضوع من خلال حصر أهم الأبعاد الأكثر شمولية وإجابة للموضوع وتقديم عدة مزايا من شأنها تقريب العديدا من المفاهيم والأفكار.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر الإدارة
الإلكترونية على الأداء الوظيفي
بالمؤسسة العمومية الإستشفائية
سليمان عميرات بتقرت

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

تمهيد :

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة للجانب النظري لكل من الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وذلك من خلال التعرف على المفاهيم الأساسية المرتبطة بكل من الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وكما تطرقنا كذلك لأهم ما توصلت له الدراسات السابقة حول الموضوع وإبراز موقع دراساتنا الحالية من الدراسات السابقة، ففي هذا الفصل سنحاول إسقاط الجانب النظري على عينة من الموظفين الإداريين للمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت، مبرزين في ذلك واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثره على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

وفي هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

- المبحث الأول: سيتم التطرق إلى الطرق وأدوات المستخدمة؛
- المبحث الثاني: عرض النتائج، تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطرق والأدوات المستخدمة

إن الهدف من الدراسة الميدانية يكمن في معرفة وتحليل مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، ومن أجل إسقاط الإطار النظري على الواقع يتطلب توفير إطار منهجي تحدد من خلاله القواعد الأساسية التي تمكن من ذلك، ولأجل ذلك توجب اختيار الأداة المناسبة للدراسة. حيث سيتم من خلال هذا المبحث عرض مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة وعينة الدراسة

نعرض في هذا المطلب تقديم المؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة.

أولاً: تقديم المؤسسة محل الدراسة

1-التعريف بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات:

المؤسسة الاستشفائية يقصد بها كل هيئة تهدف إلى تقديم رعاية علاجية أو وقائية أو إنشائية للأفراد الذين يقيمون في بيئة جغرافية و معينة أو في قطاع مهني أو خدمات عامة للجميع بدون استثناء. يعود تاريخ انجاز المؤسسة القطاع الصحي إلى العهد الاستعماريين في الخمسينات سنة 1957 إلى 1958 على يد شركة فرنسية و التي استغلت بأول الأمر كمدرسة تعليمية وذلك في السنوات الأولىه من الستينات ، وفي 01 نوفمبر 1967 بدأ العمل فيها كمستشفى لاستقبال الحالات المرضية فكان يغطي منطقة وادي ريغ و وادي و سوف إلى غاية السبعينات و بعد الإصلاحات الأخيرة أصبح يغطي منطقة وادي ريغ تقرت ، المقارين، تماسين الطيبات، و عدد البلديات 11 بلدية بتعداد سكاني للدوائر الثلاث يفوق 302777 نسمة، كما يمكن أن تضاف إليها حالات من خارج الدوائر الأربعة وذلك ناجم عن حوادث المرور للطريق الوطني رقم 03 الرابط بين جامعة و تقرت و ورقلة وكذا الطريق الرابط بين تقرت الوادي.

سميت المؤسسة سابقا باسم القطاع الصحي تقرت وهي الآن تعرف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت وهذا ناتج عن تطبيق إعادة هيكلة القطاع الصحي الذي يعد كبديل لتنظيم القطاع الصحي وتحويله إلى مؤسسة استشفائية ذات شخصية معنوية و تتمتع بالاستقلال المالي موضوعة تحت وصاية الوالي من خلال مديرية الصحة والسكان للولاية، وتتكون المؤسسة العمومية و الاستشفائية تقرت من هياكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي 14007 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 33 بتاريخ 03 جمادى الأولى عام 1428هـ الموافق ل 20 ماي 2007 يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها و سيرها ، كما تحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

و بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 15 جانفي 2012 و الذي يحدد معايير تصنيف المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات للصحة الجوية و تصنيفها، و تطبيقا لأحكام المادة 23 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 20 ماي

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

2007م المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها، وعلى أساس معايير محددة في الملحق الأول بهذا القرار و تمكن هذه المعايير فيعدد السكان الملحق الأول بهذا القرار ، عدد البلديات، عدد الأسر، عدد المصالح، مقر الولاية وتصنف حسب و الفئات (أب - ج - د) حيث تصنف المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت في الفئة (ج).

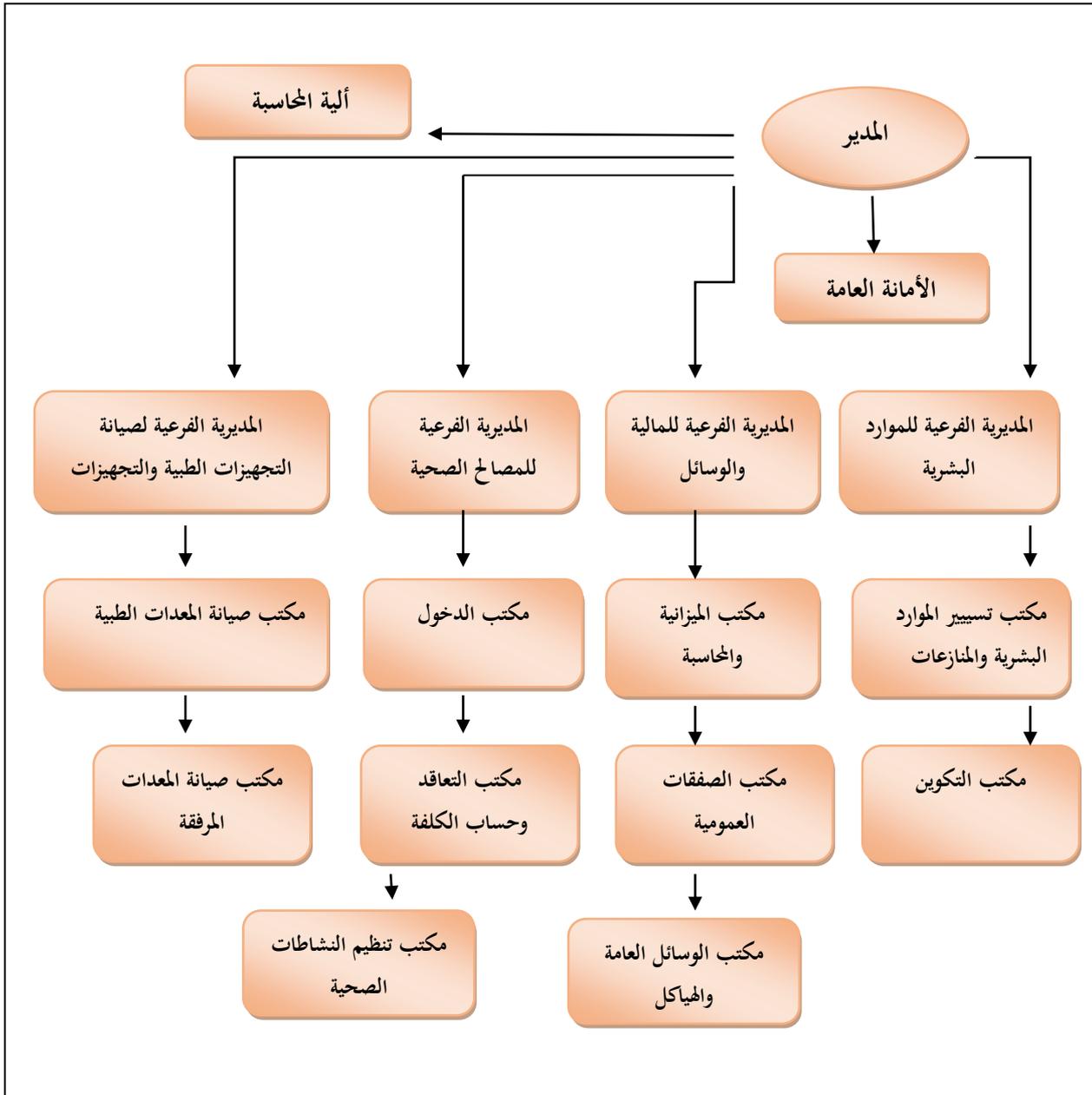
و المؤسسة العمومية الاستشفائية تقع على تراب بلدية النزلة جغرافيا و تتبع بلدية تقرت إداريا ويتوسط موقعها الطريق الرابط بين مقر المقاطعة الإدارية تقرت و مقر بلدية تقرت ، يحدها شمالا المؤسسة التجارية للمواصلات وجنوبا المؤسسة الجزائرية للمياه، و شرقا صيدلية بارة و غربا المقاطعة الإدارية بتقرت و ثانوية الأمير عبد القادر. تتربع على مساحة قدرها 17428م² خصصت منها مساحة ل 33 : مسكن وظيفي مجاور¹.

2- مهام وأهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت:

- التكفل التام وبصفة متكاملة بالحاجات الصحية لسكان المنطقة؛
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛
- ضمان وبرمجة توزيع العلاج الإستشفائي والتشخيصي؛
- العمل على رفع المستوى الخدماتي للمستشفى من خلال التعامل مع مستشفيات أخرى وأطباء من خارج الوطن وهذا يعرف بالتوأمة؛
- تقديم الرعاية الطبية وبمستوى عالي في مختلف التخصصات؛
- يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي والشبه طبي و التكوين في التسيير الإستشفائي على أساس و اتفاقيات تبرم مع المؤسسات التكوينية؛
- ضمان حفظ الصحة و مكافحة الأمراض والاعتناء بصحة المرضى؛
- ضمان تحسين مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم وذلك بالقيام بدورات تكوينية خاصة في مجال ما يسمى بالمناجمت ؛
- توفير وسائل الراحة والتسهيلات للمريض من ، تغذية استراحة وسرعة في الخدمات و تدريب العاملين في المجالات الطبية و التمريض و المهن الطبية المساندة؛
- تقديم الخدمات الوقائية من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت .

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

الشكل 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات.



المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

1-المدير :يعتبر المدير المستوى الأعلى في الهيكل التنظيمي للمؤسسة و المسؤول الأول على حسن سير المؤسسة و من مهامه:

-يمثل المؤسسة أمام العدالة و في جميع الحياة المدنية؛

-هو الأمر بالصرف في المؤسسة؛

-يحضر مشاريع الميزانيات التقديرية و بعد حسابات المؤسسة؛

-يعد مشروع التنظيم الداخلي و النظام الداخلي للمؤسسة؛

-تنفيذ مداوالات مجلس الإدارة؛

السهر على التسيير الحسن لمصالح الوحدة والنظام العام؛

-بعد التقرير السنوي عن النشاط و يرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة عليه؛

-يرم كل العقود والصفقات والاتفاقيات في إطار التنظيم المعمول به؛

-يمارس السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته؛

-يعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر طريقة أخرى لتعيينهم؛

-يمكنه تفويض الإمضاءات تحت مسؤوليته لمساعديه الأفراد؛

-معالجة البريد الصادر والوارد و وضع ملاحظاته.

2-الأمانة العامة : يعتبر مكتب تابع للمدير وتشرف على تسييرها السكرتارية إذ تعتبر الجسر الرابط وحلقة الوصل بين الإدارة

العامة و المصالح الأخرى و من مهامها:

-استقبال البريد الوارد و تسجيله؛

-تصنيف و ترتيب و حفظ الملفات؛

-القيام بإعمال النسخ والطباعة؛

-الإشراف على المواعيد؛

-القيام بأعمال الاتصال و استقبال المكالمات الهاتفية والفاكس.

3-المديريات الفرعية : و هي أربع مديريات

أ - المديرية الفرعية للموارد البشرية : وتعتبر هذه المديرية من أهم المصالح بالمؤسسة لارتباطها المباشر بالعمال فهي تراقب

تحركات العمال و تهتم بقضاياهم وظروفهم العملية والتكفل بتتبع عملهم من بداية التوظيف الى غاية التقاعد وبها مكتبان هما:

●مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات : الذي يسهر على السير الحسن وتنظيم ومن مهامه:

-تنظيم العمال و تسيير المسار المهني للموظف من التعيين إلى نهاية الخدمة (التقاعد) أي من مرحلة الإستكشاف الى مرحلة

الإنفصال الوظيفي؛

-العطل المختلفة (العطل السنوية و الاستثنائية)؛

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

-ترتيب و حفظ الوثائق و ملفات العمال؛

-إعداد المخطط السنوي تسيير الموارد البشرية؛

-الإشراف على تسيير إجراء مسابقات التوظيف بالمؤسسة.

● **مكتب التكوين:** يختص بالتربصات والرسكلة وتكوين العمال و المتربصين الخارجيين.

المديرية الفرعية للمصالح الصحية: باعتبارها من أهم المديريات الرئيسية في هيكل المؤسسة لما تحتويه من مصالح

إستراتيجية تمس مباشرة المواطن و من مسؤولياته الأساسية:

-التغطية الصحية على مستوى كل الهياكل الصحية التابعة للمؤسسة و التكفل بتقديم العلاج والاستعجالات؛

-الحصول على جميع المعلومات الخاصة بالمصالح الصحية بالمصالح الطبية بشكل دوري للإلمام بجميع المعطيات التي تساعد في

عملية التقييم؛

-إعداد قوائم و جداول المناوبات الطبية لضبط حركة المستخدمين الطبيين اليومية؛

-السهر على القيام بالعمليات الجراحية الاستعجالية والمبرمجة وغيرها من المهام المكلفة بها هذه المديرية؛

-وبها مصالح طبية تقنية وأخرى إدارية متمثل في:

■ **المصالح الطبية التقنية:** الاستعجالات طب العمل الوقاية وعلم الأوبئة - الجراحة العامة الطب الداخلي -جراحة العظام-

طب و جراحة العيون - طب و جراحة الأنف والأذن والحنجرة - طب الأسنان تصفية الدم - التحاليل الطبية المخبر وحقن

الدم-

الأشعة -الصيدلية - الأمراض الصدرية والتنفسية.

■ **المصالح الإدارية:**

✓ **مكتب القبول:** يعتبر الواجهة الحقيقية للمصالح الطبية فهو يقدم خدمات مباشرة للمرضى ويشمل:

-تسجيل دخول وخروج المرضى؛

-الوفيات؛

-الإحصائيات؛

-فواتير كلفة العلاج و الإقامة؛

-الحوادث المختلفة.

✓ **مكتب التعاقد و حساب التكلفة:** يهتم بحساب تكلفة جميع الموارد الداخلة والخارجة من والى المؤسسة.

✓ **مكتب تنظيم ومتابعة وتقييم النشاطات الصحية:** و التي تهتم بتنظيم مناوبات الأطباء و المرضى وكذلك تنظيم

الحمالات الوقائية والتلقيح و التوعية العامة لمكافحة الأمراض بالإضافة إلى تنظيم الأيام الدراسية.

ج - مكتب الميزانية و المحاسبة: يتفرع عنها ثلاث مكاتب هي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

- 1-مكتب الميزانية والمحاسبة: ويقوم بدراسة وإعداد الميزانية العامة للمؤسسة في كل سنة.
 - 2-مكتب الصفقات العمومية: ينظم الإعلانات للصفقات التي تبرمها المؤسسة ، ودراسة العروض المقدمة كما يقوم بمراقبة الصفقات.
 - 3-مكتب الوسائل العامة و التجهيزات : يوفر كل الوسائل الضرورية لضمان السير الحسن للمؤسسة والتي منها :الإطعام -الإمكانيات والوسائل الطبية والإدارية -إصلاح هياكل المؤسسة (السكنات والمصالح التابعة للمؤسسة) و من بين مهام المديرية الفرعية للمالية والوسائل نجد:
 - تسيير المخازن والسهر على تمويل المؤسسة بما تحتاجه؛
 - السهر على تنفيذ ميزانية المؤسسة للسنة المالية الجديدة؛
 - جرد كل التجهيزات واللوازم الخاصة بالاستعمال في المستشفى وكذا جرد العتاد الطبي وذلك عن طريق تسجيله في السجل الخاص به؛
 - الاستخدام الأمثل لنفقات التسيير بغرض إنجاز المشاريع من أجل الاستعمال الأحسن للأموال العمومية وترشيد الصفقات؛
 - د-المديرية الفرعية لصيانة المعدات الطبية والمعدات المرفقة: يشرف عليها نائب المدير المكلف بالتجهيزات و صيانة الأجهزة الطبية، وبها مصالح تقوم بالمراقبة و الإشراف على جميع الأعمال التي تقوم بها المؤسسة من تجهيزات وصيانة ويتفرع عنها مكتبان هما:
 - 1-مكتب صيانة المعدات الطبية
 - 2-مكتب صيانة المعدات المرفقة
- التركيبة البشرية للمؤسسة:
- تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت إلى غاية 2017/12/31 بالتقريب مع مراعاة متغيرات النقص كالإحالة على التقاعد النقل الاستقالة ... الخ و الزيادة بسبب التوظيف و التكفل و غيرها هو 580 عامل.

الجدول رقم(02):تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقرت حسب التخصصات

العدد	الإختصاص	الرقم
61	الممارسين المتخصصين	01
65	الأطباء العامين	02
07	الصيدالة	03
02	جراحي الأسنان	04
08	الاختصاصيين النفسانيين	05
370	شبه الطبيين للصحة العمومية	06

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

01	القابلات	07
22	البيولوجيين	08
22	التخدير والإنعاش	09
107	الإداريين والتقنيين	10
40	العمال المهنيين	11
87	المتعاقدين	12
792	المجموع	

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقرت.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات الكائن مقرها بولاية تقرت بلدية

النزلة.

2- عينة الدراسة:

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من موظفي مؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت و تم توزيع 70 استبيان على أفراد العينة وبعد إسترجاع والفرز تبين أن 59 إستمارة صالحة للمعالجة الإحصائية وفيما يلي جدول يبين كيفية توزيع وجمع الإستيبيانات :

الجدول رقم(03) : نسبة عينة الدراسة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	70	عدد الإستيبيانات الموزعة
84.28%	59	عدد الإستيبيانات المسترجعة
14.28%	10	عدد الإستيبيانات غير المسترجعة
1.42%	01	عدد الإستيبيانات الملغاة(غير صالحة)
84.28%	59	عدد الإستيبيانات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الإستيبيانات المعدة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى التفصيل في أدوات الدراسة المستخدمة، بداية بأدوات جمع المعلومات ثم الأدوات والأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

أولاً: أدوات جمع البيانات

تم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي باعتباره يصف الدراسة بمعلومات وبيانات كمية وكيفية واعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية:

- **الوثائق والسجلات:** حيث تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التعريفي بالمؤسسة محل دراسة من تعرفها هيكلها التنظيمي وأهم مهامها.
- **الاستبيان:** يعتبر الاستبيان الأداة الأكثر استخداماً في البحوث الاجتماعية والإنسانية إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائه على مجموعة من الأسئلة التي تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وقد تم تقسيمه إلى جزئين على النحو التالي:
- الجزء الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي والخبرة المهنية.

الجزء الثاني: يحتوي على متغيرات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى محورين كما يلي:

أ- المحور الأول: تناول المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية حيث تضمن أربعة أبعاد بمجمل 22 سؤال كما يلي:

البعد الأول: **أجهزة الحواسيب وملحقاتها** ويضم 05 فقرات؛

البعد الثاني: **البرمجيات وقواعد البيانات** ويضم 05 فقرات؛

البعد الثالث: **الشبكات والأمن المعلوماتي** ويضم 06 فقرات؛

البعد الرابع: **الكوادر البشرية** ويضم 06 فقرات.

ب- المحور الثاني: تناول المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي واحتوى على 18 فقرة.

ثانياً: الأدوات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات لقد تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث اشتمل على الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرومباخ لقياس مستوى الثبات في فقرات الاستبيان؛

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛

• الارتباط الخطي و تحليل التباين الأحادي ANOVA

- وللإجابة على العبارات الخاصة بالإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في الإستبيان فقد تم الإعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي (ذي الثلاث درجات)، نظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس ليكارت الثلاثي كما يلي:
- موافق تعطى لها ثلاثة درجات؛
 - محايد تعطى لها درجتان؛
 - غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة فإن سلم ليكارت الثلاثي يقسم كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت الثلاثي)

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.66	غير موافق (منخفض)
من 1.67 إلى 2.33	محايد (متوسط)
من 2.34 إلى 3	موافق (مرتفع)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة

ثالثا: صدق وثبات الإستبيان

لقد تم إجراء عدد من الإختبارات على الإستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الإستبيان من خلال أساتذة محكمين متخصصين، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

1- صدق الإستبيان:

تم التأكد من صدق الإستبيان باستخدام صدق المحتوى إذ تم عرض الإستبيان بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين وعددهم خمسة محكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس بكلية علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك للتأكد من وضوح الفقرات ودقة صياغتها وصلاحياتها لقياس ما صممت لقياسه، بعدها تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإضافتهم والتعديلات التي تتعلق بصياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة ضمن المتغيرات التي تقيسها (الملحق رقم 02).

2- ثبات الإستبيان:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

يعبر عن مدى استقرار وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الإستبيان، بحيث يوضح ما إذا كانت الإستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا تم توزيعها مجدداً على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، وتم الإعتماد في ذلك على معامل الثبات ألفا كرومباخ، وهذا بالإستعانة ببرنامج SPSS لحساب وقياس الثبات والإتساق الداخلي حيث لا يجب أن تقل قيمته عن 60% من أجل الإعتماد على النتائج المتوصل إليها ، وبالتالي فالجدول أدناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (05): معامل الثبات للعينة محل الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	22	0.83
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	18	0.78
المجموع	40	0.85

المصدر من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال نتائج الجدول أعلاه بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحاور المكونة لمتغيرات الدراسة كلها مرتفعة كونها أكبر من 60% وهذا يمثل قيم جيدة لمعاملات الثبات، فضلاً على أن معامل الثبات الكلي للفقرات بلغ حوالي 85 %، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات و الثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الإستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تقديم ما توصلنا إليه خلال فترة التريص بخصوص أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وهذا بعرض إجابات وتوجهات أفراد العينة وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الإستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المتغيرات الشخصية إلى إجاباتهم على عبارات محاور الإستبيان ، إضافة إلى عرض نتائج مجموعة من الارتباطات بحيث سيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه.

أولاً: نتائج الجزء الأول للإستبيان (المعلومات الشخصية)

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (06) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

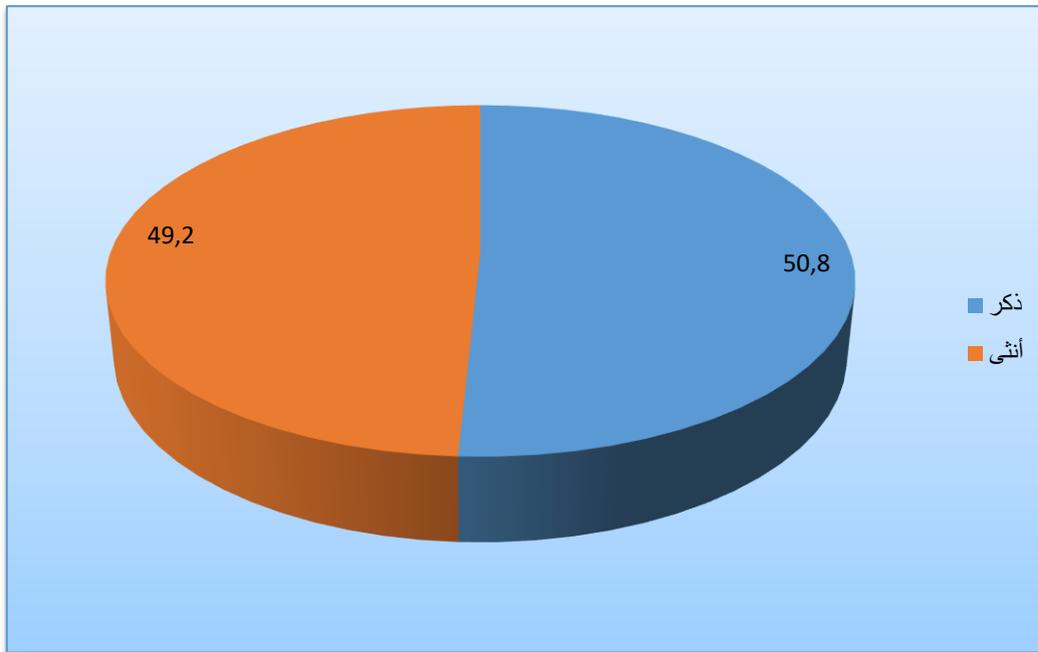
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50,8	30	ذكر
49,2	29	أنثى
%100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات Spss

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه، والذي يمثل جنس المبحوثين يتضح:

- أن أفراد العينة الذكور كانت بنسبة تقدر بـ 50.8% والتي تمثل 30 ذكر في حين بلغت نسبة الإناث 49.2% والتي تمثل 29 أنثى من مجموع أفراد العينة، من هنا يمكن القول أن المؤسسة محل الدراسة تتعامل مع جميع فئات المجتمع مهما اختلف الجنس كما يبين الشكل الموالي.

الشكل رقم (04) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

2- توزيع العينة حسب السن:

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

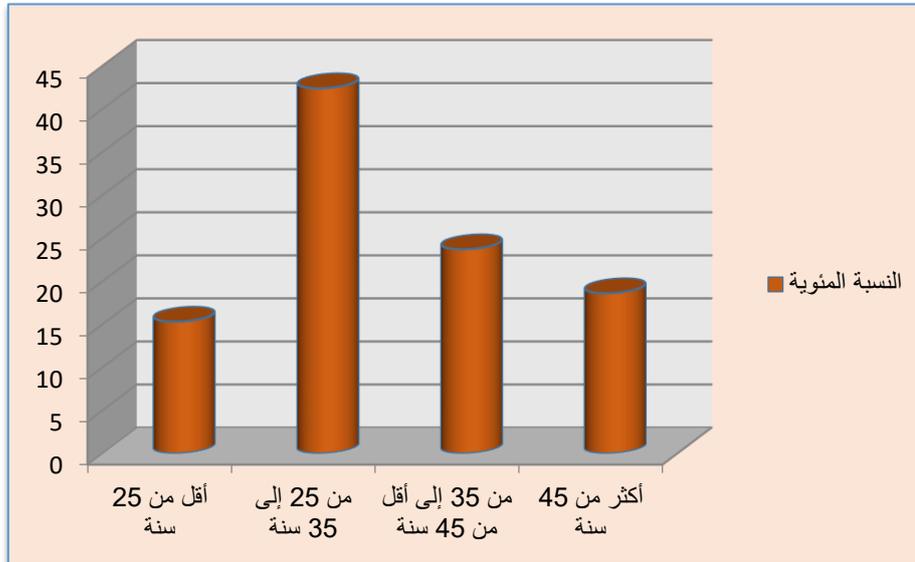
النسبة المئوية	التكرار	السن
15,3	9	أقل من 25 سنة
42,4	25	من 25 إلى 35 سنة
23,7	14	من 35 إلى أقل من 45 سنة
18,6	11	أكثر من 45 سنة
%100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن يتضح لنا أن النسبة الغالبة على مجمع العينة، هي نسبة 42.4% الذين هم تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 سنة، وتليها نسبة 23.7% الذين يتراوح أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 سنة، ونسبة 18.6% هم الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 45 سنة، وأقل نسبة هم أقل من 25 سنة بنسبة 15.3%.

نلاحظ أن الفئة العمرية هي فئة متوسط العمر وهي الفئة الشبابية التي تدعم المؤسسة بالحياة كما هو موضح في الشكل الموالي.

الشكل رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

3- توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (08) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	16	27,1
ليسانس	14	23,7
ماستر	9	15,3
دراسات عليا	20	33,9
المجموع	59	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي يتضح لنا أن النسبة الغالبة على مجمع العينة، هي نسبة 33.9% للدراسات العليا، وتليها نسبة 27.1% من فئة ثانوي، ونسبة 23.7% لمستوى ليسانس، والأقل نسبة بنسبة 15.3% لدى فئة ماستر مما يدل أن عينة الدراسة مؤهلة علميا وأن المؤسسة لديها كفاءات ذات محزون معرفي كما هو مبين في الشكل الموالي.

الشكل رقم (06) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

5 - توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي:

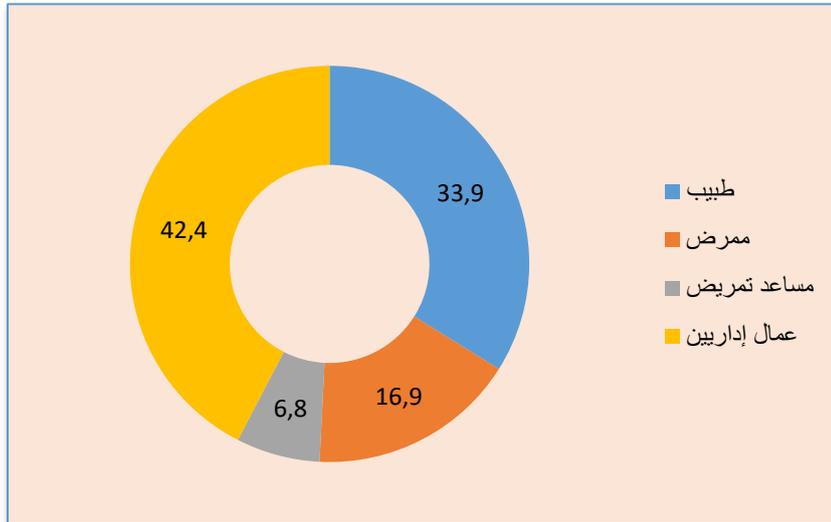
الجدول رقم (09) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المنصب الوظيفي
33,9	20	طبيب
16,9	10	ممرض
6,8	4	مساعد تمريض
42,4	25	عمال إداريين
%100	59	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول توزيع النسب حسب المنصب الوظيفي لأفراد العينة، حيث نجد أن فئة العمال الإداريين تمثل أعلى نسبة 42.4%، ثم تليها فئة الأطباء بنسبة 33.9% وهي لعاملين شهادة الدراسات العليا، وتليها فئة الممرضين بنسبة 16.9%، وأخيرا فئة مساعد تمريض بنسبة 6,8% وهي أقل نسبة من المجموع الإجمالي للنسب كما في الشكل التالي.

الشكل رقم (07): يوضح توزيع العينة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

6 -توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (10) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	12	20,3
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	39,0
من 11 إلى أقل من 15 سنة	9	15,3
15 سنة فأكثر	15	25,4
المجموع	59	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن توزيع النسب حسب الخبرة المهنية في العمل لأفراد العينة، نجد أن فئة الأفراد من 5 إلى أقل من 10 سنوات تحصلوا على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 39% وهي فئة حديثة التوظيف ثم تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 25,4 حيث يمتلكون خبرة مكتسبة، وتليهم أقل من 5 سنوات بنسبة 20.3% وهذه العينة هي موظفون جدد، وأقل عينة هي من 11 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 15.3%.

نستنتج أن المؤسسة تركز على موظفون ذو الكفاءات الشبابية بإعتبارها حيوية ونشطة تعمل على تقديم أفضل ما

لديها.

الشكل رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

ثانيا: نتائج الجزء الثاني للإستبيان (البيانات المتعلقة بالدراسة)

1- نتائج المحور الأول الإدارة الإلكترونية:

تحليل اتجاهات الموظفين نحو الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات - تقرت -

البعد الأول: أجهزة الحواسيب وملحقاته

الجدول رقم (11) : نتائج اجابات أفراد العينة على بعد أجهزة الحواسيب وملحقاته

الرقم	العبارات	مستوى الحسابي	انحراف معياري	المستوى	الرتبة
01	يوفر المستشفى العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة في المكاتب	2,35	0,84	مرتفع	5
02	يتناسب عدد أجهزة المكاتب المتوفرة مع احتياجات الوظيفة	2,40	0,79	مرتفع	4
03	يتم تحديث أجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل دوري	2,52	0,77	مرتفع	2
04	توفر المستشفى مستلزمات وملحقات الحاسوب بالمكاتب (طابعة، فاكس،...)	2,45	0,77	مرتفع	3
05	تستخدم المستشفى أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة	2,59	0,67	مرتفع	1
	البعد الأول: أجهزة الحواسيب وملحقاته	2,46	0,69	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن البعد الأول " أجهزة الحواسيب وملحقاته" ظهر بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (2,46) وانحرافه المعياري (0,69)، يبين الجدول كذلك على أن مجمل فقرات البعد الأول كانت ذات درجة موافق مرتفعة وهي ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 3 درجة)، مما يدل على امتلاك أفراد العينة من الموظفين لأجهزة وحواسيب وهذا من وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، وقد احتلت العبارة رقم (05) " تستخدم المستشفى أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.67) في حين جاءت العبارة رقم (01) " يوفر المستشفى العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة في المكاتب " المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (2.35) وانحراف معياري (0.84).

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

البعد الثاني: البرمجيات وقواعد البيانات

الجدول رقم (12) : نتائج اجابات أفراد العينة على بعد البرمجيات وقواعد البيانات

الرقم	العبارات	مستوى الحسابي	انحراف معياري	المستوى	الرتبة
01	يملك المستشفى البرامج الضرورية لتطبيق الأعمال الإدارية	2,47	0,67	مرتفع	5
02	تناسب البرامج المستخدمة مع متطلبات العمل	2,57	0,67	مرتفع	3
03	يملك المستشفى قاعدة بيانات تغطي كافة الأعمال الإدارية	2,67	0,57	مرتفع	1
04	يتم تحيين البرامج بحسب متغيرات الأعمال الإدارية	2,64	0,58	مرتفع	2
05	يتم تثبيت قاعدة البيانات من قبل مختصين	2,55	0,65	مرتفع	4
	البعد الثاني: البرمجيات وقواعد البيانات	2,58	0,44	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن البعد الثاني ظهر بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (2,58) وانحرافه المعياري (0,44)، يبين الجدول كذلك على أن مجمل فقرات البعد الثاني ذات درجة موافق مرتفعة وهي ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 3 درجة)، مما يدل على امتلاك أفراد العينة من الموظفين للبرمجيات وقواعد البيانات وهذا من وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، وقد احتلت العبارة رقم (03) " يملك المستشفى قاعدة بيانات تغطي كافة الأعمال الإدارية " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.67) وانحراف معياري (0.57) في حين جاءت العبارة رقم (01) " يملك المستشفى البرامج الضرورية لتطبيق الأعمال الإدارية " المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (2.47) وانحراف معياري (0.67).

البعد الثالث: الشبكات والأمن المعلوماتي

الجدول رقم (13) : نتائج اجابات أفراد العينة على بعد الشبكات والأمن المعلوماتي

الرقم	العبارات	مستوى الحسابي	انحراف معياري	المستوى	الرتبة
01	يستخدم في المستشفى البريد الإلكتروني الإيميل في العمل والإتصال الإداري	2,50	0,75	مرتفع	2
02	يحرص المستشفى على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	2,49	0,77	مرتفع	3
03	يملك المستشفى شبكة ذات نوعية حديثة وجيدة	2,50	0,75	مرتفع	2
04	تستخدم الإدارة كلمة السر للولوج للحواسيب	2,64	0,63	مرتفع	1
05	توفر المستشفى شبكة أنترنت ذو سرعة عالية	2,49	0,75	مرتفع	3

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

4	مرتفع	0,74	2,42	تتوفر في المستشفى شبكة داخلية تربط بين كافة الوظائف الموجودة بها	06
	مرتفع	0,48	2,51	البعد الثالث: الشبكات والأمن المعلوماتي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن البعد الثالث ظهر بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (2,51) وانحرافه المعياري (0,48)، يبين الجدول كذلك على أن مجمل فقرات البعد الثالث ذات درجة موافق مرتفعة وهي ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 3 درجة)، مما يدل على توفر المستشفى لشبكات والأمن المعلوماتي وهذا من وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، وقد إحتلت العبارة رقم (04) " تستخدم الإدارة كلمة السر للولوج للحواسيب "على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.64) وانحراف معياري (0.63) في حين جاءت العبارة رقم (06) " تتوفر في المستشفى شبكة داخلية تربط بين كافة الوظائف الموجودة بها " المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (2.42) وانحراف معياري (0.74).

البعد الرابع: الكوادر البشرية

الجدول رقم (14) : نتائج اجابات أفراد العينة على بعد الكوادر البشرية

الرقم	العبارات	مستوى الحسابي	انحراف معياري	المستوى	الرتبة
01	يملك المستشفى كفاءات بشرية لديها القدرة على التعامل مع الحواسيب بشكل جيد	2,44	0,67	مرتفع	5
02	يؤهل المستشفى كوادره البشرية على استخدام مختلف التقنيات المعلوماتية	2,45	0,70	مرتفع	4
03	يتواجد في المستشفى كوادر بشرية لديها اهتمام بتطبيقات الحاسوب	2,40	0,74	مرتفع	6
04	تتوفر إدارة المستشفى على كوادر بشرية متخصصة في صيانة أجهزة الحاسوب	2,50	0,70	مرتفع	3
05	يملك المستشفى مدرين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلوماتية	2,57	0,69	مرتفع	2
06	يسعى الموظفون لتطوير قدراتهم في التعامل مع البرامج والتطبيقات واستغلالها	2,59	0,64	مرتفع	1
	البعد الرابع: الكوادر البشرية	2,49	0,47	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن البعد الرابع ظهر بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (2,49) وانحرافه المعياري (0,47)، يبين الجدول كذلك على أن مجمل فقرات البعد الرابع ذات درجة موافق مرتفعة وهي ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 3 درجة)، مما يدل على توفر المستشفى على الكوادر البشرية تعمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد إحتلت العبارة رقم (06) " يسعى الموظفون لتطوير قدراتهم في التعامل مع البرامج والتطبيقات واستغلالها "على المرتبة الأولى

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

بمتوسط حسابي بلغ (2.59) وانحراف معياري (0.64) في حين جاءت العبارة رقم (03) " يتواجد في المستشفى كوادر بشرية لديها اهتمام بتطبيقات الحاسوب " المرتبة الأخيرة من بين عبارات هذا البعد بمتوسط بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.74).

الجدول رقم (15) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	مستوى الحسابي	انحراف معياري	المستوى	الرتبة
01	البعد الأول: أجهزة الحواسيب وملحقاته	2,46	0,69	مرتفع	4
02	البعد الثاني: البرمجيات وقواعد البيانات	2,58	0,44	مرتفع	1
03	البعد الثالث: الشبكات والأمن المعلوماتي	2,51	0,48	مرتفع	2
04	البعد الرابع: الكوادر البشرية	2,49	0,47	مرتفع	3
	المتوسط العام لأبعاد المتغير المستقل	2,51	0,34	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أبعاد الإدارة الإلكترونية العامة ظهرت بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسطها الحسابي الذي بلغ (2,51) وانحرافها المعياري (0,34) وهي أقل من الواحد مما يشير الى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 3 درجة) أي أن إتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة بإتجاه مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين.

1- نتائج الفرضية الأولى : مستوى الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقوت

مرتفع.

النتائج المتعلقة بالمحور الأول:

- 1- نلاحظ أن بعد أجهزة الحواسيب وملحقاته سائد بدرجة عالية وفقا لمقاييس الدراسة حيث جاء في المرتبة الرابعة مقارنة مع باقي أبعاد المحور الأول من حيث الأهمية كما يتضح ذلك من متوسطات إجابات عينة الدراسة على عبارات البعد الأول ؛
- 2- من خلال دراستنا لبعد البرمجيات وقواعد البيانات فهو سائد بدرجة عالية وفقا لمقاييس الدراسة حيث جاءت في الترتيب الأول كما يتضح من متوسطات إجابات عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني ؛
- 3- من خلال دراستنا لبعد الشبكات والأمن المعلوماتي فهو سائد بدرجة عالية وفقا لمقاييس الدراسة حيث جاءت في الترتيب الثاني كما يتضح من متوسطات إجابات عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني ؛
- 4- من خلال دراستنا لبعد الكوادر البشرية فهو سائد بدرجة عالية وفقا لمقاييس الدراسة حيث جاءت في الترتيب الثالث كما يتضح من متوسطات إجابات عينة الدراسة على عبارات البعد الثاني.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

يتضح لنا مما سبق ومن خلال تحليل نتائج الجدول رقم (15) تثبت لنا صحة الفرضية القائلة بأن " مستوى الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت مرتفع".

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الجدول رقم (16) : نتائج تحليل اجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني (الأداء الوظيفي)

الرقم	العبارات	مستوى الحسابي	انحراف معياري	المستوى	الرتبة
01	أنجز العمل المؤكل لي فالوقت المناسب	2,72	0,61	مرتفع	5
02	لدي القدرة على إنجاز المهام المنوط بي	2,74	0,57	مرتفع	3
03	أسعى دائما إلى تطوير معارفي ومهاراتي لتحسين أدائي في العمل	2,88	0,37	مرتفع	1
04	أتبع القيم والسلوكيات المشجعة على إنجاز المهام	2,81	0,47	مرتفع	2
05	هناك تنسيق وتعاون بين جميع العاملين معي لإنجاز الأعمال بدقة وإتقان	2,55	0,62	مرتفع	14
06	أحرص على متابعة كل ما يجري بإدارتي	2,61	,61636	مرتفع	9
07	أقوم بعملتي حسب المعايير المطلوبة	2,62	,61303	مرتفع	8
08	أمتلك المهارات والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية.	2,67	0,60	مرتفع	6
09	تتوافق مهامي مع معارفي ومهاراتي	2,59	0,64	مرتفع	11
10	لدي القدرة على تحمل مسؤولياتي	2,55	0,67	مرتفع	13
11	أدرك أهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام	2,66	0,68	مرتفع	7
12	أحاول دائما فهم ومعرفة مضمون العمل	2,74	0,51	مرتفع	4
13	أصحح الأخطاء التي أقوم بها أثناء أدائي لعملي	2,55	0,72	مرتفع	12
14	أدرك ضرورة الإتصال مع الرؤساء والزملاء لتنفيذ المهام المطلوبة	2,59	0,69	مرتفع	10
15	أتمتع بمهارات الإتصال الجيد مع الآخرين	2,49	0,67	مرتفع	15
16	أحصل على الدعم اللازم من قبل إدارتي لتطوير مهاراتي وخبراتي	2,38	0,71	مرتفع	18
17	أتعامل مع معوقات العمل بمهنية عالية	2,45	0,67	مرتفع	17
18	أستخدم التقنيات الحديثة في أداء عملي	2,45	0,70	مرتفع	16
	المتوسط العام للمتغير التابع الأداء الوظيفي	2.61	0.28	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

نلاحظ من الجدول أعلاه أن بعد الأداء الوظيفي ظهر بمستوى مرتفع ويتضح ذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي بلغ (2.61) وانحرافه المعياري (0.28) وهي أقل من الواحد مما يشير الى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني ضمن مجال الموافقة (من 2.34 إلى 3 درجة) أي أن إتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة باتجاه مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين حيث نلاحظ أن كل الأبعاد جاءت بدرجة موافق حيث جاء بعد " أسعى دائما إلى تطوير معارفي ومهاراتي لتحسين أدائي في العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.74) وانحراف معياري (0.37) وجاء بالمرتبة الأخيرة البعد " أحصل على الدعم اللازم من قبل إدارتي لتطوير مهاراتي وخبراتي" بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.71)، وعموما يتضح أن المبحوثين في المؤسسة لديهم درجة موافقة حول عبارات أبعاد الأداء الوظيفي .

2- نتائج الفرضية الثانية : مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقوت مرتفع.

النتائج المتعلقة بالمحور الثاني:

1- نلاحظ أن محور الأداء الوظيفي ككل مرتفعة بدرجة عالية وفقا لمقاييس الدراسة حيث بلغ متوسط حسابي له متراوح بين (2.38-2.88) وانحراف معياري (0.37-0.71) وهذا ما يدل على مستوى الأداء الوظيفي مرتفع بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات -تقوت-

يتضح لنا مما سبق ومن خلال تحليل نتائج الجدول رقم (16) تثبت لنا صحة الفرضية القائلة بأن " مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقوت مرتفع " .

لتحليل الفرضية الثالثة إعتدنا على اختبار الفرضيات :

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة Sig أكبر (0.05)

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة Sig أقل أو يساوي (0.05)

الجدول رقم (17): يوضح ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الثالثة

العينة	مستوى الدلالة Sig	معامل التفسير R2	قيمة F	قرار الإختبار
59	0.014	0.319*	3.910	رفض

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة موجبة حيث بلغت 0.319^* ، نلاحظ أن العلاقة بين المحورين طردية، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.319^*) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (Sig) 0.014 وهي أقل من 0.05.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

من خلال معطيات الجدول اعلاه نلاحظ انه يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات حيث بلغت قيمة معامل التفسير المقدرة ب ($R=0.319$)، فيتضح ان الإدارة الإلكترونية تؤثر بقيمة 31.9% من التغيرات التي تحدث في الأداء الوظيفي بالنسبة لمفردات الدراسة وترجع 68.1% من التغيرات في الأداء الوظيفي الى عوامل اخرى، ومنه نستنتج أن الإدارة الإلكترونية لها دور في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (18): يوضح الارتباط الخطي بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

الحدود	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الدلالة Sig
الإدارة الإلكترونية الأداء الوظيفي	59	2,51	0,34	2.53	1	0.014	دالة
		2.61	0.28				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي $R = 0.319^a$ ، درجة الحرية 1 ومستوى المعنوية 0.014 - درجة حرية الإنحدار 1، ودرجة حرية البواقي 58 ودرجة المعنوية هي 0.014 وهي أقل من 0.05 قيمة F 6.44 قيمة تحليل التباين لخط الإنحدار هو عالي.

من اختبار ليفن (Leven's T test) فقد تم حساب $T = 2.53$ ومستوى دلالة $Sig = 0.014$ وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05. وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة "لا يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت" و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي.

إختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية و الأداء الوظيفي تعزى الى المتغيرات الشخصية الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي).

1- بالنسبة للمحور الأول الإدارة الإلكترونية:

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي)

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

الجدول رقم (19): نتائج اختبار العلاقة بين المتغيرات الشخصية والإدارة الإلكترونية

المحور	المتغيرات الشخصية	المتوسط الحسابي	Sig	القرار
الإدارة الإلكترونية	السن	2,45	0.04	دال (توجد فروق)
	الجنس	1,49	0.68	غير دال (لا توجد فروق)
	المؤهل العلمي	2,55	0.48	
	المنصب الوظيفي	2,57	0.77	
	الخبرة المهنية	2,45	0.70	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يقوم هذا الإختبار على أساس بيان ما إذ كانت هناك فروق أو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، المنصب). نتيجة التحليل التباين الأحادي:

- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت بقيمة $Sig=0.68$ وهي أكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول أثر الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الجنس؛
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت بقيمة $Sig=0.04$ وهي أقل من 0.05، وبالتالي توجد فروق بين إجابات الباحثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول أثر الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير السن؛
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت بقيمة $Sig=0.48$ وهي أكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول أثر الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت بقيمة $Sig=0.77$ وهي أكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول أثر الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المنصب الوظيفي؛
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت بقيمة $Sig=0.70$ وهي أكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول أثر الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

بناء على نتائج إختبار الفرضية الرابعة بالنسبة لمحور الإدارة الإلكترونية نقبل نص الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو أثر الإدارة الإلكترونية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي)، في حين توجد فروق آراء أفراد العينة نحو أثر الإدارة الإلكترونية تعزى إلى متغير السن.

بالنسبة للمحور الثاني الأداء الوظيفي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الإستشفائية سليمان عميرات

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي)

الجدول رقم (20): نتائج اختبار العلاقة بين المتغيرات الشخصية والأداء الوظيفي

المحور	المتغيرات الشخصية	المتوسط الحسابي	Sig	القرار
الأداء الوظيفي	الجنس	1,49	0.64	غير دال (لا توجد فروق)
	العمر	2,45	0.61	
	المؤهل العلمي	2,55	0.33	
	المنصب الوظيفي	2,57	0.91	
	الخبرة المهنية	2,45	0.39	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يقوم هذا الإختبار على أساس بيان ما إذ كانت هناك فروق أو عدم وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي بحيث تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، المنصب الوظيفي).
نتيجة التحليل التباين الأحادي:

- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت قيمة $Sig=0.64$ وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت قيمة $Sig=0.61$ وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن.
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت قيمة $Sig=0.33$ وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت قيمة $Sig=0.91$ وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير المنصب الوظيفي.
- مستوى الدلالة للعينة المستقلة كانت قيمة $Sig=0.39$ وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين عند مستوى معنوية ($Sig=0.05$) حول الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

بناء على نتائج الإختبار الفرضية الرابعة بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي نقبل نص الفرضية لا توجد فروق في آراء أفراد العينة نحو تطبيق الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي).

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

يقدم هذا المطلب عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو ثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

● اختبار الفرضية الأولى والتي نصت: مستوى الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقررت مرتفع.

من خلال نتائج الجدول رقم (15) نلاحظ أن الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لأبعاد الإدارة الإلكترونية كان مرتفع مما يدل أنه هناك مستوى مرتفع لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقررت.

● اختبار الفرضية الثانية والتي نصت: مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقررت مرتفع.

من خلال نتائج الجدول رقم (16) نلاحظ أن الاتجاه العام للمتوسطات الحسابية لعبارات الأداء الوظيفي كان مرتفع مما يدل مستوى الأداء الوظيفي مرتفع بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقررت.

● اختبار العلاقة الإرتباطية للفرضية الثالثة والتي نصت: لا يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقررت مرتفع كذلك.

من خلال الجدول (19) والذي يوضح الإرتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع بالمؤسسة محل الدراسة نلاحظ ان هناك تأثير إيجابي نلاحظ انه يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أي أنه كلما زاد مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ارتفع مستوى الأداء الوظيفي وعليه نرفض الفرضية التي تنص على "لا يوجد أثر لإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على "يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي".

● اختبار الفروقات للفرضية الرابعة والتي نصت: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في آراء أفراد عينة الدراسة نحو أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي).

1- بناء على نتائج الإختبار الفرضية الرابعة بالنسبة لمحور الإدارة الإلكترونية نقبل نص الفرضية "لا توجد فروق في آراء أفراد العينة نحو أثر الإدارة الإلكترونية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي)"، في حين توجد فروق في آراء أفراد العينة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير السن.

2- بناء على نتائج الإختبار الفرضية الرابعة بالنسبة لمحور الأداء الوظيفي نقبل نص الفرضية "لا توجد فروق في آراء أفراد العينة نحو الأداء الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي)".

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات - توقرت، حيث تم تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة من تعريف ونشأة وهيكل تنظيمي، وبعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة ، تم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ال SPSS (نسخة 23) لتتوصل في الأخير الى نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع بالإضافة الى أنه يوجد مستوى مرتفع للأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات توقرت، كما تبين أنه يوجد أثر إيجابي للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات توقرت.

الخاتمة

خاتمة:

تناولت هذه الدراسة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقوت، تناولنا في الفصل الأول لمختلف المفاهيم والأدبيات التي تخص الجانب النظري لمتغيري الدراسة، وكذلك مجموعة من الدراسات التي لها علاقة بالموضوع، سواء بمتغيريه معا أو إحدى المتغيرين أما الفصل الثاني والذي شمل كل من الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، إضافة إلى عملية تحليل النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

النتيجة الأولى: أثبتت الدراسة أن مستوى الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع، وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى القائلة أن: " مستوى الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت مرتفع"؛

النتيجة الثانية: أسفرت الدراسة على وجود مستوى مرتفع للأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية القائلة أن: " مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت مرتفع"؛

النتيجة الثالثة: أثبتت الدراسة أن هناك أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي ، وهذا ما يؤدي إلى نفي الفرضية الثالثة القائلة " لا يوجد أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة"؛

النتيجة الرابعة: أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية و الأداء الوظيفي تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية (الجنس ، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية ، المنصب الوظيفي)، في حين يوجد فروق في آراء أفراد العينة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى بالنسبة لمتغير السن، وهذا ما يؤدي إلى قبول الفرضية الرابعة القائلة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية و الأداء الوظيفي تعزى الى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي ، الخبرة المهنية ، المنصب الوظيفي).

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أثبتت نتائج التحليل أن مستوى توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية مرتفع بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقوت؛
- أثبتت نتائج التحليل أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة؛
- أثبتت نتائج التحليل على وجود أثر إيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة؛
- أثبتت نتائج التحليل أنه لا توجد فروق في مستوى الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تعزى هذه الفروق إلى المتغيرات الشخصية (السن ، الجنس ، المستوى التعليمي ، الأقدمية، الوظيفة)، في حين يوجد فروق بالنسبة لمتغير السن بالنسبة للإدارة الإلكترونية؛
- استخدام الإدارة الإلكترونية يحسن من الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة؛
- توصلت النتائج الى إدراك الموظفين لأهمية الإدارة الإلكترونية في تسهيل أداء مهامهم .

التوصيات:

- 1- الاستفادة من خدمات الحاسوب و لواحقتها المتعددة و تدريب الموظفين على التطبيقات المختلفة على البرامج؛
- 2- استقطاب المزيد الكوادر البشرية المتخصصة في مجال الإدارة الالكترونية لتطوير البرامج و مواكبة التطورات الحاصلة؛
- 3- توفير البرامج اللازمة لحماية بيانات العمل الإداري الرقمي من المخاطر و التهديدات؛
- 4- تقليل معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة و محاولة إيجاد الحلول لها؛
- 5- على المؤسسة العمل على زيادة توفير الأجهزة و المعدات الحديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية؛
- 6- تعزيز فكرة تطبيق الجانب الالكتروني بماله من أهمية بالغة على الأداء الوظيفي للعاملين؛

آفاق الدراسة:

- أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين؛
- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي؛
- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية.

قائمة المراجع

المراجع :

المراجع باللغة العربية:

الكتب :

- ✓ حسين محمد الحرارشة ، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.
- ✓ عبد الغاني بوشمال ، العياشي زرزار ، إدارة راس المال الفكري وانعكاساته على الأداء الوظيفي، ألفا للوثائق، ط1، الجزائر، 2020.
- ✓ عصمت سالم الفزالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، الأردن، 2011.
- ✓ علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- ✓ عنتر بن مرزوق ، وآخرون ، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، ط1، عمان، 2018.
- ✓ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ط1، الإسكندرية، 2002.
- ✓ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها، مركز البحوث، الرياض، 2005.

ال أطروحات و المذكرات :

- ✓ إلهام شبلي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي، أطروحة دكتوراه في العلوم ، تخصص علوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 01، سطيف، الجزائر، 2020-2019.
- ✓ رايح الوائي ، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية قطاع العدالة نموذجاً، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف لمسيلا، 2019.
- ✓ المعتمصم بالله على أبو الكاس، أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، دراسة لاستكمال الحصول على شهادة الماجستير ، جامعة الأقصى بغزة، 2015.
- ✓ عبد القادر لحول ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات الإقليمية وأثره على تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص تسيير عمومي، جامعة زيان عاشور الجلفة(الجزائر)، 2021-2022.
- ✓ خضرة فاطمة الزهرة بن جدو ، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه تخصص علم إجتماع الديموغرافيا، جامعة الجزائر02، 2019-2020.

المقالات والمجلات :

- ✓ باسم صادق علي البريهي، عبد الرحمان أحمد السفيناني، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة الأداء الوظيفي، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، جامعة تعز، العدد 33، 2023.
- ✓ ياسر عبد الله الحميد وآخرون، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في كفاءة وفعالية راس المال البشري بالمنظمات الحكومية، المجلة الدولية للدراسات الإسلامية (العناصر)، جامعة ملايا، المجلد 29، العدد 01، 2023.
- ✓ محمد ناهض فوزة، وآخرون، أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية لجامعة الأقصى بغزة فلسطين، جامعة ماليزيا، 2023.
- ✓ سراع شاكرا السراع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإستراتيجي في الجامعات اليمنية من خلال تنمية الموارد البشرية، مجلة مركز الجزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، اليمن، المجلد 02، العدد 2023، 16.
- ✓ عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الحيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، جامعة الأزهر، مجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد 2013، 10.
- ✓ نوال بن عريمة ، باديس بوخلوة ، أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، جامعة ورقلة (الجزائر)، المجلد 09، العدد 2023، 01.
- ✓ صراح بن لحرش ، أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة أم البواقي (الجزائر)، المجلد 07، العدد 2023، 01.
- ✓ نصر الدين شرفي ، عتيقة حريرية ، الإدارة الإلكترونية وإنعكاساتها على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة الجزائر 02، المجلد 06، العدد 2023، 01.
- ✓ إيمان بن محمد ، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية الإدارية ، جامعة سكيكدة، العدد 03، 2018.
- ✓ عيسى مزارة ، عبد القادر ونوقي ، معوقات عملية تقييم الأداء الوظيفي بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 02، العدد 01، 2018.
- ✓ عبد القادر بوبكر ، فوزية قديد ، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2021.
- ✓ وسام بن صالح، الهادي بوقلقول، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية في الجزائر دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية العمومية الرزاق بوحارة سكيكدة، ملتقى وطني الأول حول التسيير الصحي ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة يومي 11 و 11 أبريل 2018.
- ✓ عواطف خلوط ، محمد أسامة بلقاسم ، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 2022 .

✓ نور طاهر محمد الأقرع، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 2020، 02.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Ayat Abd Al-Rahim Muhammad Abu Abed, **Electronic Administration And The Impact Of Applying Digital Systems On Job Performance In Municipalities**, International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science, vol 05, n02, 2023.
2. Boucif Sid Ahmed ,Taleb Badrdine, **L'impact De L'intégration De L'administration Électronique Sur La Performance Des Cadres Administratifs**, Maqrizi Pour Les Etudes Economique Et Financiers, Vol 06, N 02, 2022.
3. Bouri Sarah, Et Autre, **The Impact Of Electronic Human Resource Management On Human Performance**, Vol19, N02, 2023.
4. Calgar Dogro, **Effect Of Electronic Surveillance On Job Tension, Task Performance And Organizational Trust**, Business Systems Reach, University Tukey, Vol 12, N 02, 2021.
5. Dima Waswas, Mustafa Jwaifell, **The Role Of Universities Electronic Management In Achieving Organizational Excellence** :Example Of Al Hussein Bin Tallal University, World Journal Of Education, N03, 2019.
6. Kolli Sihem, Ouadah Kheli **La Gestion Electronique et Son Rôle dans Le Développement De La Performance de L'administration Electronique en Algérie**, Scientific Research Bulletins, vol11, n01, 2023.
7. Naif Hezam F Alruways. **The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals.** mmulti-knowldge electroniccomprehensive ,journal for education and service publications .n36.2020.
8. Olivieer Doucet, Marie Lapalure, Et Des Autres, **Gère La Performance Des Emplouyées Au Travail**, Les Editions jdfinc, Canada, 2020.
9. Ouadahkhalil, **La gestion Electronique Et Son Rôle Dans Le Développement De La Performance De L'administration Electronique En Algérie**, Tunis, Scientific Research Bulletins, Tunis, Vol11, N01, 2023.
10. Rachida Adamou Oyoru, **Effect of E-HRM Practices On Organizational Performance**, Study Of The Banking Industry In Negeria, Journal Of Public Administration Policy And Governmance Research, University Negeria, Vol 01, N 01, 2023.
11. Raja Adnan Saifi , Ibrahim Mohammed Hatamleh , **Electronic Management Requirements And Their Role In Improving Job Performance**, Journal Of Statistics Applications et Probability, Bahrain, Vol11, N01, 2022.
12. Senouci Berkesiiman, et Autres, **The Impact Of Electronic Human Resource Management On Human Performance**, Scientific Research Bulletins, Vol 19, N02, 2023.

13. Taujil Ahmed, **E-Hrm Practices And Its Impact On Organisationnel Performance**, Study On The Manufacturing Industry In Bengladch, European Journal Of Business And Management, Vol 01, N06, 2019.

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

إستبيان:

السادة والسيدات:

تحية طيبة وبعد..

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة، التي صممت بغرض جمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة موارد بشرية بعنوان أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات- تقرت-''
والهدف من الدراسة هو التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثره على الأداء الوظيفي، نرجو منكم تعبئة هذا الإستبيان بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد قراءة كل عبارة بدقة ثم الإجابة بوضع علامة (X) في المكان المناسب، ونحيطكم علما أن المعلومات المقدمة ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم واهتمامكم بالدراسة.

في الأخير تقبلوا منا فائق عبارات الإحترام والتقدير.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- العمر:

من 25 إلى أقل من 35 سنة

أقل من 25 سنة

أكثر من 45 سنة

من 35 إلى أقل من 45 سنة

3- المؤهل العلمي:

دراسات عليا

ماستر

ليسانس

ثانوي

4- المنصب الوظيفي

عمال إدار

مساعد تمرير

ممر

طبيب

5- الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات من سنة 05 إلى أقل من 10 سنوات
 من 11 إلى أقل من 15 سنوات أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: أبعاد الدراسة

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

محور الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: أجهزة الحواسيب وملحقاتها				
01	يوفر المستشفى العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة في المكاتب			
02	يتناسب عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة مع إحتياجات الوظيفة			
03	يتم تحديث أجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل دوري			
04	توفر المستشفى مستلزمات وملحقات الحاسوب بالمكاتب (طابعة، فاكس،...).			
05	تستخدم المستشفى أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة			
البعد الثاني: البرمجيات وقواعد البيانات				
06	يملك المستشفى البرامج الضرورية لتطبيق الأعمال الإدارية			
07	تتناسب البرامج المستخدمة مع متطلبات العمل			
08	يملك المستشفى قاعدة بيانات تغطي كافة الأعمال الإدارية			
09	يتم تحيين البرامج بحسب متغيرات الأعمال الإدارية			
10	يتم تثبيت قاعدة البيانات في المستشفى من قبل مختصين			
البعد الثالث: الشبكات والأمن المعلوماتي				
11	يستخدم في المستشفى البريد الإلكتروني الإيميل في العمل والإتصال الإداري			
12	يحرص المستشفى على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها			
13	يملك المستشفى شبكة ذات نوعية حديثة وجيدة			
14	تستخدم الإدارة كلمة السر للولوج للحواسيب			
15	توفر المستشفى شبكة أنترنت ذو سرعة عالية			
16	تتوفر في المستشفى شبكة داخلية تربط بين كافة الوظائف الموجودة			

بها			
البعد الرابع: الكوادر البشرية			
			17
		يمتلك المستشفى كفاءات بشرية لديها القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد	
		18	
		يؤهل المستشفى كوادره البشرية على استخدام مختلف التقنيات المعلوماتية	
		19	
		يتواجد في المستشفى كوادر بشرية لديها إهتمام بتطبيقات الحاسوب	
		20	
		تتوفر إدارة المستشفى على كوادر بشرية متخصصة في صيانة أجهزة الحاسوب	
		21	
		يمتلك المستشفى مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلوماتية	
		22	
		يسعى الموظفون لتطوير قدراتهم في التعامل مع البرامج والتطبيقات واستغلالها	

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

موافق	محايد	غير موافق	العبارة	الرقم
			01	أنجز العمل الموكل لي فالوقت المناسب
			02	لدي القدرة على إنجاز المهام المنوط بي
			03	أسعى دائما إلى تطوير معارفي ومهاراتي لتحسين أدائي في العمل
			04	أتبع القيم والسلوكيات المشجعة على إنجاز المهام
			05	هناك تنسيق وتعاون بين جميع العاملين معي لإنجاز الأعمال بدقة وإتقان
			06	أحرص على متابعة كل ما يجري بإدارتي
			07	أقوم بعملية حسب المعايير المطلوبة
			08	أمتلك المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية
			09	تتوافق مهامي مع معارفي ومهاراتي
			10	لدي اقدرة على تحمل مسؤولياتي
			11	أدرك أهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام
			12	أحاول دائما فهم ومعرفة مضمون العمل
			13	أصحح الأخطاء التي أقوم بها أثناء أدائي لعملية
			14	أدرك ضرورة الإتصال مع الرؤساء والزملاء لتنفيذ المهام المطلوبة
			15	أتمتع بمهارات الإتصال الجيد مع الآخرين

محور الأداء الوظيفي

قائمة الملاحقة

			أحصل على الدعم اللازم من قبل إدارتي لتطوير مهاراتي وخبراتي	16
			أتعامل مع معوقات العمل بمهنية عالية	17
			أستخدم التقنيات الحديثة في أداء عملي	18

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	أسماء الأساتذة المحكمين	الرتبة
01	الأستاذ خامرة بوعمامة	أستاذ محاضر
02	الأستاذة غدير أحمد سليمة	أستاذة (ة) محاضر (ة)
03	الأستاذ حلومي نبيل	أستاذ محاضر
04	الأستاذ مناصرية رشيد	أستاذ محاضر
05	الأستاذ عرابة الحاج	أستاذ محاضر

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج SPSS

Frequencies

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
الجنس	59	0	1,4915	,50422
العمر	59	0	2,4576	,97064
المؤهل العلمي	59	0	2,5593	1,22152
المنصب الوظيفي	59	0	2,5763	1,34168
الخبرة المهنية	59	0	2,4576	1,08790
يوفر المستشفى العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة في المكاتب	59	0	2,3559	,84614
يتناسب عدد أجهزة المكاتب المتوفرة مع احتياجات الوظيفة	59	0	2,4068	,79043
يتم تحديث أجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل دوري	59	0	2,5254	,77362
توفر المستشفى مستلزمات وملحقات الحاسوب بالمكاتب (طابعة، فاكس،...)	59	0	2,4576	,77286
تستخدم المستشفى أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة	59	0	2,5932	,67258
يملك المستشفى البرامج الضرورية لتطبيق الأعمال الإدارية	59	0	2,4746	,67864
تتناسب البرامج المستخدمة مع متطلبات العمل	59	0	2,5763	,67475
يملك المستشفى قاعدة بيانات تغطي كافة الأعمال الإدارية	59	0	2,6780	,57056
يتم تحيين البرامج بحسب متغيرات الأعمال الإدارية	59	0	2,6441	,58021
يتم تثبيت قاعدة البيانات من قبل مختصين	59	0	2,5593	,65050
يستخدم في المستشفى البريد الإلكتروني الإيميل في العمل والاتصال الإداري	59	0	2,5085	,75139
يحرص المستشفى على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	59	0	2,4915	,77399
يملك المستشفى شبكة ذات نوعية حديثة وجيدة	59	0	2,5085	,75139
تستخدم الإدارة كلمة السر للولوج للحواسيب	59	0	2,6441	,63688

توفر المستشفى شبكة أنترنت ذو سرعة عالية	59	0	2,4915	,75139
تتوفر في المستشفى شبكة داخلية تربط بين كافة الوظائف الموجودة بها	59	0	2,4237	,74749
يملك المستشفى كفاءات بشرية لديها القدرة على التعامل مع الخواسب بشكل جيد	59	0	2,4407	,67648
يؤهل المستشفى كوادره البشرية على استخدام مختلف التقنيات المعلوماتية	59	0	2,4576	,70275
يتواجد في المستشفى كوادر بشرية لديها إهتمام بتطبيقات الحاسوب	59	0	2,4068	,74553
تتوفر إدارة المستشفى على كوادر بشرية متخصصة في صيانة أجهزة الحاسوب	59	0	2,5085	,70400
يملك المستشفى مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلوماتية	59	0	2,5763	,69984
يسعى الموظفون لتطوير قدراتهم في التعامل مع البرامج والتطبيقات واستغلالها	59	0	2,5932	,64644
أنجز العمل الموكل لي فالوقت المناسب	59	0	2,7288	,61112
لدي القدرة على إنجاز المهام المنوط بي	59	0	2,7458	,57515
أسعى دائما إلى تطوير معارفي ومهاراتي لتحسين أدائي في العمل	59	0	2,8814	,37530
أتبع القيم والسلوكيات المشجعة على إنجاز المهام	59	0	2,8136	,47251
هناك تنسيق وتعاون بين جميع العاملين معي لإنجاز الأعمال بدقة وإتقان	59	0	2,5593	,62343
أحرص على متابعة كل ما يجري بإدارتي	59	0	2,6102	,61636
أقوم بعملية حسب المعايير المطلوبة	59	0	2,6271	,61303
أمتلك المهارات والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية.	59	0	2,6780	,60002
تتوافق مهمامي مع معارفي ومهاراتي	59	0	2,5932	,64644
لدي القدرة على تحمل مسؤولياتي	59	0	2,5593	,67648
أدرك أهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام	59	0	2,6610	,68507
أحاول دائما فهم ومعرفة مضمون العمل	59	0	2,7458	,51170
أصحح الأخطاء التي أقوم بها أثناء أدائي لعملتي	59	0	2,5593	,72567
أدرك ضرورة الإتصال مع الرؤساء والزملاء لتنفيذ المهام المطلوبة	59	0	2,5932	,69775
أتمتع بمهارات الإتصال الجيد مع الآخرين	59	0	2,4915	,67907
أحصل على الدعم اللازم من قبل إدارتي لتطوير مهاراتي وخبراتي	59	0	2,3898	,71960
أتعامل مع معوقات العمل بمهنية عالية	59	0	2,4576	,67778
أستخدم التقنيات الحديثة في أداء عملي	59	0	2,4576	,70275

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	30	50,8	50,8	50,8
أنثى	29	49,2	49,2	100,0
Total	59	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 25 سنة	9	15,3	15,3	15,3
من 25 إلى 35 سنة	25	42,4	42,4	57,6
من 35 إلى أقل من 45 سنة	14	23,7	23,7	81,4
أكثر من 45 سنة	11	18,6	18,6	100,0
Total	59	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	16	27,1	27,1	27,1
ليسانس	14	23,7	23,7	50,8
ماستر	9	15,3	15,3	66,1
دراسات عليا	20	33,9	33,9	100,0
Total	59	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid طبيب	20	33,9	33,9	33,9
ممرض	10	16,9	16,9	50,8
مساعد تمريض	4	6,8	6,8	57,6
عمال إداريين	25	42,4	42,4	100,0
Total	59	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	12	20,3	20,3	20,3
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	23	39,0	39,0	59,3
من 11 إلى أقل من 15 سنة	9	15,3	15,3	74,6
أكثر من 15 سنة	15	25,4	25,4	100,0

	Total	59	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Frequencies

Statistics

		البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع
N	Valid	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0
	Mean	2,4678	2,5864	2,5113	2,4972
	Std. Deviation	,65979	,44079	,48033	,47494

Frequencies

Statistics

		محور الإدارة الإلكترونية	محور الأداء الوظيفي
N	Valid	59	59
	Missing	0	0
	Mean	2,5157	2,6196
	Std. Deviation	,34224	,28956

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	40

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,839	22

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	18

Correlations

Correlations

		محور الإدارة الإلكترونية	محور الأداء الوظيفي
محور الإدارة الإلكترونية	Pearson Correlation	1	,319*
	Sig. (2-tailed)		,014
	N	59	59
محور الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	,319*	1
	Sig. (2-tailed)	,014	
	N	59	59

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	محور الأداء الوظيفي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: محور الإدارة الإلكترونية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,319 ^a	,102	,086	,32723

a. Predictors: (Constant), محور الأداء الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,690	1	,690	6,445	,014 ^b
	Residual	6,103	57	,107		
	Total	6,793	58			

a. Dependent Variable: محور الإدارة الإلكترونية

b. Predictors: (Constant), محور الأداء الوظيفي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,529	,391		3,910	,000
	محور الأداء الوظيفي	,377	,148	,319	2,539	,014

a. Dependent Variable: محور الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	10,412	43	,242	,838	,687
	Within Groups	4,333	15	,289		
	Total	14,746	58			
العمر	Between Groups	47,227	43	1,098	2,221	,048
	Within Groups	7,417	15	,494		
	Total	54,644	58			
المؤهل العلمي	Between Groups	64,876	43	1,509	1,045	,487
	Within Groups	21,667	15	1,444		
	Total	86,542	58			
المنصب الوظيفي	Between Groups	71,407	43	1,661	,755	,770
	Within Groups	33,000	15	2,200		
	Total	104,407	58			
الخبرة المهنية	Between Groups	48,227	43	1,122	,824	,701
	Within Groups	20,417	15	1,361		
	Total	68,644	58			

الأداء الوظيفي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	4,053	18	,225	,842	,644
	Within Groups	10,693	40	,267		
	Total	14,746	58			
العمر	Between Groups	15,415	18	,856	,873	,610
	Within Groups	39,229	40	,981		
	Total	54,644	58			
المؤهل العلمي	Between Groups	29,664	18	1,648	1,159	,338
	Within Groups	56,879	40	1,422		
	Total	86,542	58			
المنصب الوظيفي	Between Groups	20,559	18	1,142	,545	,917
	Within Groups	83,848	40	2,096		
	Total	104,407	58			
الخبرة المهنية	Between Groups	22,551	18	1,253	1,087	,398
	Within Groups	46,093	40	1,152		
	Total	68,644	58			