



أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية
دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – تيارت-

THE IMPACT OF E-MANAGEMENT APPLICATIONS REQUIREMENTS TO
PERFORMANCE OF THE HUMAN ELEMENT IN BANKING INSTITUTIONS
CASE STUDY : BANK OF AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT BADR –TIARET-

خيرة بهلول¹، د. عيسى سماعيل²

¹المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)

²المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت (الجزائر)

تاريخ الاستلام: 2019/12/21 ؛ تاريخ المراجعة : 2020/01/13 ؛ تاريخ القبول: 2020/02/16

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – ولاية تيارت. ولتحقيق هدف الدراسة قمنا بتوزيع استمارة استبيان على عينة قوامها 50 فردا من موظفي البنك، واستخدمنا برنامج SPSS22 لاختبار الفرضيات واستخراج النتائج.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية التقنية والبشرية والإدارية وأداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية. وبناء على النتائج أوصت الدراسة بضرورة توفير وتحديث متطلبات الإدارة الإلكترونية لتحسين وتطوير أداء العمال.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء، العنصر البشري، المؤسسات البنكية

تصنيف JEL: G21 - O15 - M12- M19

Abstract

The study aims to determine the impact of e-management requirements application on human performance in bank institutions, study case Bank of Agriculture and Rural Development Badr-Tiart, and in order to achieve the objectives of the study, we distributed a questionnaire to sample of 50 bank's employees, and we used SPSS22 to test the hypotheses and extract the results.

The study concluded that there is a positive relationship between the technical, human and administrative electronic management requirements and the performance of the human element in banking institutions. Based on the results, the study recommended the necessity of providing and updating the e-management requirements to improve and develop the performance of workers.

Keywords: Electronic Management, Performance, Human Element, Banking Institutions

JEL classification : M19- M12 -O15 - G21

* المؤلف المراسل : د. عيسى سماعيل smaissa.doc@gmail.com

تعتبر تكنولوجيا المعلومات إحدى أساسيات النشاط الإداري المعاصر، حيث أصبح المجتمع الإنساني في هذا القرن من مجتمع صناعي يعيش في ظل المخترعات الصناعية إلى مجتمع معلوماتي يقدم باستمرار حلولاً متطورة وبدائل لحل المشاكل المختلفة وأداء الأعمال بصورة أفضل.

وفي ضوء الأوضاع الجديدة التي أوجدتها تقنيات المعلومات وتأثيراتها على الإدارة، بدأ تيار فكري جديد يروج الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهًا جديدًا وربما غير مألوف من الإدارة لأنه يقوم على أسس ومبادئ مختلفة عما كان متعارف عليه، بعدما لم تعد الإدارة التقليدية قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته. كما أصبح تفعيل الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العنصر البشري أبرز عناصر الإدارة الحديثة مع التقدم الهائل في نظم المعلومات واحتياج العالم ما يسمى بعصر العولمة، ومما لا شك فيه أن تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العنصر البشري في المؤسسات ولا سيما المؤسسات البنكية يتوقف على عملية التحسين المستمر بإمكانياتها سواء تقنية أو بشرية أو إدارية بما يقود إلى تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة البنكية على المدى البعيد.

إشكالية الدراسة: ضمن هذا الإطار العلمي وعلى ضوء ما سبق تبرز ملامح إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى تأثير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير الإمكانيات التقنية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية؟
- ما مدى تأثير الإمكانيات البشرية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية؟
- ما مدى تأثير الإمكانيات الإدارية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية؟

فرضيات الدراسة: تستند هذه الدراسة على الفرضية التالية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية.

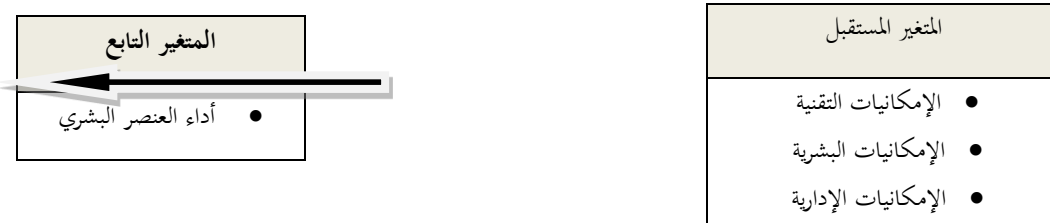
وتندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- الفرضية 01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات التقنية وأداء العنصر البشري بينك محل الدراسة؛
- الفرضية 02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية وأداء العنصر البشري بينك محل الدراسة؛
- الفرضية 03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات الإدارية وأداء العنصر البشري بينك محل الدراسة؛

أهمية الدراسة: تنطلق أهمية الموضوع المبحوث من منطلق أن العالم حالياً يشهد تقدماً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة على مستوى الإدارات، إضافة إلى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في رفع أداء العنصر البشري وتطويره، ومن المؤمل بأن تخرج هذه الدراسة بعدد من التوصيات التي من شأنها أن تشكل قاعدة لدراسات أخرى.

نموذج الدراسة: وهو عبارة عن تصور فرضي يظهر العلاقة المحتملة بين المتغيرات محل الدراسة، حيث يمثل المتغير التابع أداء العنصر البشري في حين يمثل المتغير المستقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بإمكانياتها (التقنية، البشرية، الإدارية)

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

الدراسات السابقة: تعددت الدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية وأداء العنصر البشري وأهمها ما يلي:

- دراسة شاعو أسماء بعنوان (تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية في مؤسسة سونطراك، فرع الاستكشاف ولاية بومرداس)، رسالة دكتوراه في إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 03، 2017 - 2018، حيث تعتبر من الدراسات الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية، بحيث استطاع الباحث إبراز أهمية التعرف إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية، والتعرف على مكانة إدارة الموارد البشرية في الجزائر ومدى تجسيدها على أرض الواقع، إضافة إلى التعرف على مدى الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في مؤسسة سونطراك في إدارتها للموارد البشرية، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج والتي تتمثل في استعمال الانترنت وأجهزة الحاسوب والكمبيوتر في أداء الأعمال والوظائف المسندة، إضافة إلى أن قسم الاستكشاف لديه بنية تحتية تكنولوجية، لكنها غير كافية لكي تؤهله للعمل وتبني نظام الإدارة الإلكترونية من جميع زواياه.
- دراسة رشاد خضير وحيد الدايني بعنوان (أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010، في هذه الدراسة أراد الباحث دراسة أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على أداء مصرف الرافدين وعلى تطوير الموارد البشرية وذلك للحصول على صورة أمام متخذي القرارات في مصرف الرافدين عن أهمية الإدارة الإلكترونية والدور المهم لتكوين الموارد البشرية في تحسين مستويات أداء المصرف بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الاهتمام بها، كما أن الدراسة توصلت استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبط بالإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين لتحسين مستويات أدائه، إضافة إلى تعزيز امتلاك مصرف الرافدين بالمعلومات على مستوى الأداء الحالي للعاملين فيه. الفرق بين دراستنا والدراسات السابقة: هو أن هذه الدراسة جاءت بنموذج مختلف من خلال المعالجة متغيرين ألا وهما تطبيق الإدارة الإلكترونية بإمكانياتها المتمثلة في (الإمكانيات التقنية، الإمكانيات البشرية، الإمكانيات الإدارية) وكيف تؤثر على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية وليس وظائف إدارة الموارد البشرية، أو أداء المنظمة ككل.

هيكل الدراسة: تم تقسيم الدراسة إلى ما يلي:

المحور الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: الإطار النظري لأداء العنصر البشري.

المحور الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ولاية تيارت-

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

هي منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر؛ (هاللي، حسن عبد الفتاح، الألفي، غريب، و الألفي، 2010) وتعرف أيضا على أنها عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي العادي من إدارة يدوية ورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية ومعرفية وعقلية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف. (قنبر، 2015)

وهي أيضا مصطلح إداري يشمل مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. (بن سالم و مقدم العالي ، 2017)

وبالتالي يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات الإدارية التي تكون بين طرفين أو أكثر سواء أفراد أو مؤسسات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإلكترونية، وذلك من أجل تحقيق أهداف الإدارة وتقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات وتنفيذها بسرعة عالية ودقة متناهية.

2- أهمية الإدارة الإلكترونية: تتمثل الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية في: (Bataineh, 2017)

- تعتبر أنظمة وتقنيات المعلومات أداة فعالة لتخفيض عناصر الإنتاج؛
- المشاركة في الابتكار لخلق فرص جديدة في طرح منتجات جديدة؛
- تحسين خدمة العملاء عن طريق تلبية الاحتياجات في أقل وقت ممكن؛
- تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنهاء الإجراءات بسبب سهولة استرجاع المعلومات.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية: يمكن حصر أهم الخصائص التي تميز الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية: (الكافي، 2018)

- إنها عملية إدارية وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتها الواسعة في الإدارة، سواء في تحديد أو رسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها؛
- الإمكانيات المتميزة للإنترنت والشبكات والأعمال التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية؛
- تتميز أعمال الإدارة الإلكترونية، بانتقاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل حيث توجد هذه الأخيرة معا وفي نفس الوقت في شبكات الاتصالات الإلكترونية؛
- ممارسات الإدارة الإلكترونية تشير إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل، من خلال وسيط إلكتروني؛
- يستطيع أحد أطراف التعامل في الإدارة الإلكترونية إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين لها في نفس الوقت دون الحاجة إلى إعادة إرسالها في كل مرة، مما يؤدي إلى تحقيق التفاعل الجماعي أو التوازي بين فرد ومجموعة ما؛
- تسليم المنتجات غير المادية في الإدارة الإلكترونية يمكن أن يتحقق من خلال شبكات الاتصالات الإلكترونية (مثال الفاكس)؛
- تتم عملية معالجة المشاكل في الإدارة الإلكترونية باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة مما يؤدي إلى استبعاد الكثير من الأحوال المادية والبشرية أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن؛
- هي إدارة بلا أوراق حيث تتكون من الأرشيف، البريد، المفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية؛
- هي إدارة بلا مكان تعتمد على الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد؛
- هي إدارة بلا زمان تعمل 24 ساعة على 24 ساعة، 7 أيام على 7 أيام فنحن ننام وشعوب أخرى تعمل، لذلك يجب العمل المتواصل لمدة 24 ساعة؛
- هي إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

4- مبادئ الإدارة الإلكترونية: تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- أ. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن الإدارة دائما تركز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية؛
- ب. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ونقصد بهذا المبدأ تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في أي مكان وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية كما أن هذا النظام يقوم على أساس سهولة الاستعمال، بحيث يمكن ربط الاتصال بين الأفراد والإدارات بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة؛ (حماد، 2007)
- ج. تخفيض التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم؛
- د. التركيز على النتائج: ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن الأفراد يهتمهم بالدرجة الأولى الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان؛ (بحوش، 2006)
- هـ. التغيير المستمر: وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في المنافسة. (عاشور، 2010)

5- المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، وهي كالآتي: (عبد الحميد، 2004)

- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية؛
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقمية؛
- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات؛
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها؛
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية؛
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء؛
- التركيز على ترابط نظم الخدمات؛
- التركيز على القدرات الفنية.

6- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية: هناك خطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في: (حسن السالمي، 2008)

أ. إعداد الدراسة الأولية: لإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض لتشخيص واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينه من كل النواحي المالية والفنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى واحد من القرارات التالية:

- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير؛
- ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية.

ب. وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لا بد من إعداد خطة متكاملة، ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ؛

ج. تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة، لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعني هذا تحديد البنية التحتية، لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة؛

د. تحديد المسؤولية: عند تنفيذ الخطة، لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها، وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة، والكلف المرصودة إليها؛

هـ. متابعة التقدم التقني لها: نظرا لتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فإن هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: الإطار النظري لأداء العنصر البشري.

1- تعريف أداء العنصر البشري:

أداء العنصر البشري هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. (حسن محمد، 2004)

وهو أيضا المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله، من حيث كمية وجوده العمل المقدمة من طرفه. (مانع، 2015)

ويعرف أيضا بأنه القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل لأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه، وإنشاء علاقة عادلة بينهما. (علاوي، 2013)

وبالتالي يمكن تعريف أداء العنصر البشري بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام والأنشطة والوظائف المختلفة التي يقوم بها الفرد أو العامل أثناء قيامه بعمله ويكون محدد الكمية ومن مستوى جودة معينة.

2- الهدف من تقييم الأداء: يهدف تقييم الأداء إلى: (بسيوني، 2005)

أ. التقييم: إذ يتم تقييم الأداء السابق للعاملين، واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية، كالترقية، والنقل، ومنح العلاوات السنوية والتشجيعية. وتساعد عملية التقييم على اتخاذ الإجراءات الفعالة والعادلة في المنظمة والتي بدورها تؤدي إلى التأثير الإيجابي على تحفيز العاملين. كما هدف تقييم الأداء إلى تقديم التغذية العكسية للعاملين بحيث يتم إطلاعهم بإنجازاتهم مقارنة بأهداف وتطلعات الإدارة، وتعتبر التغذية العكسية أحد الحقوق الواجب على المنظمة تقديمها إلى الموظف، والتي من الممكن أن تساعد على تحديد نقاط القوة والضعف لديه.

ب. التطوير: حيث يساعد تقييم أداء العاملين على تقييم برامج وسياسات المنظمة والذي يؤدي إلى تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي. ويساعد تقييم الأداء على تقييم نشاطين مهمين من أنشطة إدارة الموارد البشرية، وهما الاختيار للوظائف وتدريب الموظفين، إذ يتم تقييم الإجراءات المتبعة في عملية اختيار الموظفين، كالمقابلات والاختبارات وقياس مدى نجاح هذه الوسائل في اختيار أفراد قادرين على إنجاز أعمالهم بالكفاءة المطلوبة، أما بالنسبة للتدريب فإن تقييم الأداء يساعد على تحديد المهارات والمعارف والقدرات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام والواجبات المستقبلية أو حتى الأعمال الحالية والعمل على تنمية هذه المعارف والمهارات والقدرات عن طريق البرامج التدريبية. كما تحدد مدى تأثير البرامج التدريبية على أداء العاملين الذين شاركوا في برامج التدريب مع من لم يشاركوا فيها.

3- أهمية عملية تقييم الأداء: تستهدف العملية إلى ثلاث غايات وهي على مستوى كل من المنظمة، المدير والفرد العامل التنفيذي: (رضوان، 2012)

أ. أهميتها على مستوى المنظمة:

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي العاملين اتجاه المنظمة؛
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور؛
- تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات لحكم على دقة هذه السياسات؛
- مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة؛

ب. أهميتها على مستوى المديرين:

- دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم؛
- دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

ج. أهميتها على مستوى العاملين:

- تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة؛
- دفع العامل للعمل باجتهاد وجدية وإخلاص ليتقرب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنوياً ومادياً.

4- أبعاد الأداء: بعد عرض مجموعة التعاريف لمفهوم الأداء، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم، وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي: (المحاسبة، 2013)

- أ. **البعد التنظيمي:** يشير هذا البعد التنظيمي للأداء إلى الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية، ومنه نستنتج أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دوراً هاماً في تقييم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الاقتصادي؛
- ب. **البعد الاجتماعي:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على ولاء الأفراد لمؤسساتهم، وتتجلى أهمية هذا البعد ودوره في التأثير السلبى لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك سلباً على تحقيق المؤسسة لأهدافها، حيث أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هنا لا بد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة.

ثالثاً: إجراءات الدراسة الميدانية حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ولاية تيارت-

- 1- **مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية تيارت، ونظراً لكبر حجم المجتمع وصعوبة الإحاطة بكافة المفردات وتحققاً لأهداف الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية من مجموع الأفراد العاملين بالبنك محل الدراسة حيث بلغ حجم العينة (50). حيث تم توزيع (60) لضمان الحصول على العينة المطلوبة وبعد توزيع تم استرجاع (56) تم استبعاد (06) لأنها غير صالحة، وفي الأخير تم قبول (50) استمارة.

- 2- **الأساليب الإحصائية المعتمدة:** تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS22) في تحليل البيانات ومعالجتها، وذلك عبر مختلف الأدوات والأساليب التي تمثلت فيما يلي:

- معاملات الثبات ألفا كرونباخ للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان عبر محاور المتغير المستقل على المتغير التابع؛
 - كما تم الاعتماد على مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة؛
 - اختبار الفرضيات باستعمال نموذج الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد.
- 3- **مصادر جمع البيانات:** لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات فالأول يتمثل في المصادر الثانوية وتشمل الكتب والدراسات والأبحاث النظرية والميدانية السابقة إضافة للدوريات والمجلات العلمية المتواجدة على مستوى قواعد البيانات الرقمية، أما المصدر الثاني فيتمثل في المصادر الأولية وذلك عن طريق الاستبيان الذي تم إعداده لهذا الغرض.

- 4- **أداة الدراسة:** تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات المتعلقة بهذا البحث، حيث تكون من قسيمين رئيسيين هما:

- أ. **القسم الأول:** والذي يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بالعاملين من حيث (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).
- ب. **القسم الثاني:** ويشمل محاور الدراسة ويتكون من 23 عبارة. حيث يتمثل المحور الأول في تطبيقات الإدارة الإلكترونية ويشمل ثلاثة أبعاد:

- فالبعد الأول والذي تحت عنوان الإمكانات التقنية ويتكون من العبارات من (01 إلى 05)؛
- البعد الثاني والذي يتمثل في الإمكانات البشرية ويشمل العبارات من (06 إلى 10)؛
- البعد الثالث وهو الإمكانات الإدارية ويشمل العبارات من (11 إلى 15)؛

أما المحور الثاني والذي تحت عنوان أداء العنصر البشري ويشمل العبارات من (16 إلى 23). كما تجدر الإشارة إلى أن كل عبارات هذا المحور إيجابية. 5- صدق وثبات أداة الدراسة: تم استخدام معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج (SPSS22) لقياس الثبات (الاتساق) الداخلي وفي الجدول رقم (01) ما تم الحصول عليه من نتائج:

جدول رقم (01): اختبار معامل الثبات ألفا كرومباخ

الرقم	المتغير	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
01	البعد الأول	05	0.818
02	البعد الثاني	05	0.763
03	البعد الثالث	05	0.753
05	المحور الأول	15	0.92
06	المحور الثاني	08	0.760
	مجموع عبارات الاستبيان	23	0.936

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS22

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرومباخ " الكلي يقدر بـ (0.936) وهي قيمة أكبر من عتبة المعنوية (0.6)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة ونسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات.

6- عرض وتحليل نتائج الدراسة: من خلال عرض خصائص العينة المدروسة بالإضافة لنتائج الدراسة وتحليلها، وكذا اختبار الفرضيات كالتالي:
أ. تحليل المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة: من خلال النتائج المحصل عليها من مخرجات برنامج الـ (SPSS22) حيث كانت كما موضحة في الجدول (2):

جدول رقم (02):المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة المدروسة

النسبة المئوية	العدد	الخصائص الديمغرافية
60	30	الجنس ذكر
40	20	أنثى
100	50	المجموع
18	9	العمر أقل من 30 سنة
42	21	من 30 إلى 40 سنة
18	9	من 41 إلى 50 سنة

22	11	أكثر من 50 سنة	
100	50	المجموع	
28	14	ثانوي	المستوى العلمي
58	29	ليسانس	
12	6	ماجستير/ ماجيستتر	
02	01	دكتوراه	
100	50	المجموع	
28	14	أقل من 5 سنوات	
38	19	من 5 إلى 10 سنوات	
30	15	من 11 إلى 15 سنة	
04	02	أكثر من 15 سنة	
100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS22

يوضح لنا الجدول أعلاه بأن عدد الذكور في عينة الدراسة هو 30 مفردة من مجموع 50 مفردة، ما يمثل نسبة 60%. أما بالنسبة لعدد الإناث فكان 20 مفردة من مجموع 50، ما يمثل نسبة 40%.

نلاحظ من النتائج أن أغلبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 30 و40 سنة حيث بلغت نسبتهم 42%، حين أن أقل نسبة هي فكانت للفئة العمرية بين 41 و50 سنة والفئة أقل من 30 سنة بنسبة 18%.

من خلال الجدول نلاحظ بأن فئة ليسانس الأكثر تكرارا في عينة الدراسة وذلك بنسبة 58%، أما بالنسبة للفئة الأقل تكرارا فهي فئة الدكتوراه بنسبة 02% (مفردة واحدة).

أما فيما يخص الخبرة فإن 38% هم من يمتلكون خبرة تقل تتراوح ما بين 05 إلى 10 سنوات، في حين أن نسبة 02% فقط للأفراد التي خبرتهم أكثر من 15 سنة.

ب. اتجاه إجابات أفراد العينة على محاور الدراسة: بعد أن قمنا بتحليل خصائص العينة، سنقوم باستخدام الإحصاء الوصفي ممثلا في المتوسط الحسابي للتعرف على اتجاه العام لآراء أفراد العينة. يتم عرض نتائج الدراسة من خلال جداول اتجاه العبارات المكونة للاستبيان، وذلك بحساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على العبارات الواردة في الشكل المشابه لمقياس لكارث الخماسي بغرض تحديد اتجاه آراء أفراد العينة معتمدين في ذلك على مخرجات برنامج (SPSS).

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية ، (ص ص:37- 51)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الأول (تطبيقات الإدارة الإلكترونية)	
موافق	1.097	3.98	تتوفر أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	البعد الأول (الإمكانات التقنية)
موافق بشدة	0.848	4.34	تتوفر النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	
موافق بشدة	1.147	4.30	يوجد ربط بين شبكة البنك وشبكة الانترنت	
موافق	0.683	4.32	يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل	
موافق بشدة	0.805	4.38	يوجد موقع إلكتروني للبنك على شبكة الأنترنت	
موافق	0.735	4.30	يوجد بالبنك متخصصون في تقنية المعلومات	البعد الثاني (الإمكانات البشرية)
موافق بشدة	0.582	4.22	يوجد مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات	
موافق	1.097	3.98	يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية	
موافق بشدة	0.848	4.34	يوجد بالبنك الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	
موافق بشدة	1.147	4.30	هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام التقنية الإدارية الحديثة.	
موافق	1.078	4.02	يوجد بالبنك أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	البعد الثالث (الإمكانات الإدارية)
موافق	0.842	4.16	هناك رقابة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال الإلكترونية	
موافق	0.735	4.30	توجد لدى قيادة البنك نظرة إستراتيجية متكاملة وقناعة ذاتية لتحسين مستوى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية	
موافق	0.582	4.22	الإجراءات الإدارية الرسمية للبنك تسمح بإنجاز النشاطات المختلفة للبنك إلكترونياً	
موافق	1.097	3.98	زيادة كفاءة وفعالية العمل الإداري	
الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني (أداء العنصر البشري)	
موافق	1.097	3.98	سرعة إنجاز العمل	01
موافق	0.792	4.16	سرعة إيصال التعليمات للزبائن	02
موافق	0.737	4.22	رفع إنتاجية العاملين	03

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية ، (ص ص: 37- 51)

04	توفير وقت وجهد الموظفين	4.08	0.804	موافق
05	تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين	4.44	0.705	موافق بشدة
06	تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين	4.36	0.563	موافق
07	تقليل تكاليف العمل اليومي	4.34	0.848	موافق بشدة
08	تحسين الاتصالات بين الموظفين وزيادة كفاءة العمليات الإدارية	4.30	1.147	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج SPSS22

بالنسبة لآتجاه عبارات المحور الأول المتعلق بتطبيقات الإدارة الإلكترونية حيث يتضح أن المتوسطات الحسابية في البعد الأول تراوحت ما بين 3.98 إلى 4.38 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.683 إلى 1.147 بدرجة تقدير موافق بشدة، أما في البعد الثاني تراوحت ما بين 3.98 إلى 4.34 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.582 إلى 1.147 بدرجة تقدير موافق، وفيما يخص البعد الثالث تراوحت ما بين 3.98 إلى 4.30 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.582 إلى 1.097 بدرجة تقدير موافق. مما يدل على أن هناك تباين في إجابات العينة المدروسة، مما يشير أن البنك يوفر إمكانات الإدارة الإلكترونية من التقنية والبشرية والإدارية.

بالنسبة لآتجاه عبارات المحور الثاني المتعلق بأداء العنصر البشري حيث يتضح أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.98 إلى 4.44 بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.563 إلى 1.147 بدرجة تقدير موافق، نلاحظ بأن الإجابة في العبارة (08) أكثر تجانسا بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.805، وأن العبارة (01) أقل تجانس عن العبارات الأخرى بمتوسط حسابي 3.98 وانحراف معياري 1.097.

7- إختبار وتحليل فرضيات الدراسة:

أ. إختبار الفرضية: H_0 : " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء العنصر البشري ببنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".، وقد تم استخدام إختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية، والنتائج كما يوضحها الجدول (3):

جدول رقم (04): نتائج إختبار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية.

البيان	R	R ²	B	T	Sig
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية	0.870	0.757	0.870	12.227	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS22

يوضح الجدول أعلاه إضافة إلى الملحق رقم (01) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء العنصر البشري ببنك محل الدراسة، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.870) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعامل تحديد R² (0.757)، أي أن ما قيمته (0.757) من التغيرات في أداء العنصر البشري في بنك محل الدراسة ناتج عن التغير في تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.87)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحقيق أداء العنصر البشري ببنك محل الدراسة بقيمة (0.87)، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة والتي بلغت (12.227) وهي أكبر من قيمة T الجدولية وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا ما يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة الرئيسية والتي تنص على: H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء العنصر البشري في البنك محل الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ب. إختبار الفرضية H_0 : " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات التقنية وأداء العنصر البشري في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

جدول رقم (05): نتائج إختبار أثر الإمكانيات التقنية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية.

البيان	R	R ²	B	T	Sig
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
أثر الإمكانيات التقنية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية	0.879	0.772	0.879	12.750	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS22

يوضح الجدول أعلاه إضافة إلى الملحق رقم (02) أثر الإمكانيات التقنية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الإمكانيات التقنية وأداء العنصر البشري بينك محل الدراسة، إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.879)$ عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبمعامل تحديد $R^2(0.772)$ ، أي أن ما قيمته (0.772) من التغيرات في أداء العنصر البشري في بنك محل الدراسة ناتج عن التغير في الإمكانيات التقنية، كما بلغت قيمة درجة التأثير $B(0.879)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإمكانيات التقنية يؤدي إلى تحقيق أداء العنصر البشري بينك محل الدراسة بقيمة (0.879) ، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة والتي بلغت (12.750) وهي أكبر من قيمة T الجدولية وهي دالة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة الفرعية الأولى والتي تنص على:

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات التقنية وأداء العنصر البشري في البنك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ج. اختبار الفرضية **02**: (**H₀**): "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية وأداء العنصر البشري في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

جدول رقم (06): نتائج اختبار أثر الإمكانيات البشرية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية.

البيان	R	R ²	B	T	Sig
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
أثر الإمكانيات البشرية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية	0.853	0.727	0.853	11.302	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS22

يوضح الجدول أعلاه إضافة إلى الملحق رقم (03) أثر الإمكانيات البشرية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية وأداء العنصر البشري بينك محل الدراسة، إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.853)$ عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبمعامل تحديد $R^2(0.727)$ ، أي أن ما قيمته (0.727) من التغيرات في أداء العنصر البشري في بنك محل الدراسة ناتج عن التغير في الإمكانيات البشرية، كما بلغت قيمة درجة التأثير $B(0.853)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإمكانيات البشرية يؤدي إلى تحقيق أداء العنصر البشري بينك محل الدراسة بقيمة (0.853) ، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة والتي بلغت (11.302) وهي أكبر من قيمة T الجدولية وهي دالة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة الفرعية الثانية والتي تنص على:

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات البشرية وأداء العنصر البشري في البنك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

ج. اختبار الفرضية **03**: (**H₀**): "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات الإدارية وأداء العنصر البشري في البنك محل الدراسة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

جدول رقم (07): نتائج اختبار الإمكانيات الإدارية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية.

البيان	R	R ²	B	T	Sig
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
أثر الإمكانيات الإدارية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية	0.715	0.511	0.715	7.078	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج SPSS22

يوضح الجدول أعلاه إضافة إلى الملحق رقم (04) أثر الإمكانيات الإدارية على أداء العنصر البشري في المؤسسات البنكية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين الإمكانيات الإدارية وأداء العنصر البشري بينك محل الدراسة، إذ بلغ معامل الارتباط $R(0.715)$ عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وبمعامل تحديد $R^2(0.511)$ ، أي أن ما قيمته (0.511) من التغيرات في أداء العنصر البشري في بنك محل الدراسة ناتج عن التغير في الإمكانيات الإدارية، كما بلغت قيمة درجة التأثير $B(0.715)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإمكانيات الإدارية يؤدي إلى تحقيق أداء العنصر البشري بينك محل الدراسة بقيمة (0.715) ، وتؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T المحسوبة والتي بلغت (7.078) وهي أكبر من قيمة T الجدولية وهي دالة عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة الفرعية الثالثة والتي تنص على:

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات الإدارية وأداء العنصر البشري في البنك محل الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

خاتمة:

إن التغيير المتسارع في مجال التكنولوجيا والمعلومات يجعل المورد البشري ذو قدرة على تحسس أبعاد التطور والعمل، وذلك من خلال وضع خطط جيدة للاحتياجات البشرية وطرق توفيرها ووسائل إعدادها وتدريبها.

كما أن تنمية الموارد البشرية وسيلة تلجأ إليها المؤسسات وخاصة المؤسسات البنكية لرفع أداء العنصر البشري وزيادة القدرات والمهارات والمعارف للوصول إلى معايير الجودة وتنمية المعلومات والقدرات والاتجاهات لدى المورد البشري.

نتائج الدراسة:

- هناك تحكم بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها لدى العاملين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بحيث بلغت نسبة من لديهم تحكم بالإدارة الإلكترونية درجة مرتفعة، ونشير إلى أن معظم الأفراد لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد؛
- تتوفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدرجة كبيرة، حيث تتوفر أحدث النظم والبرامج الإلكترونية إضافة إلى أجهزة الحاسوب؛
- هناك التزام ودعم من قبل الإدارة العليا في BADR لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة كما تحوّل على مواكبة المستجدات التقنية وتجهئة الموظفين معنويًا ونفسيًا لاستخدام الإدارة الإلكترونية؛
- أظهرت الدراسة أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال سرعة إنجاز العمل ودقة إيصال التعليمات، إضافة إلى تقليل وقت وجهد العاملين من أجل رفع إنتاجيتهم.

التوصيات:

- إلزام المؤسسات البنكية بضرورة تطوير الإدارة الإلكترونية في بيئتها بشكل متجدد، لتحسين الأداء والفاعلية للموظفين؛
- ضرورة استحداث المؤسسات البنكية وخاصة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية تيارت برامج معلوماتية متطورة، لكسب إجراءات وعناصر متطورة لرفع أداء العنصر البشري بها؛
- ضرورة المؤسسات البنكية النظر إلى جميع الإمكانيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تساهم في زيادة أداء العمال وتحسين مستواهم في مجال الرقمنة؛
- ضرورة إعطاء الموظفين المرونة الكافية التي تتيح لهم أداء عملهم بكفاءة وتتيح لهم إظهار قدراتهم؛
- زيادة الدورات التدريبية للموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية؛
- تحسين مستوى البنية التحتية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

آفاق الدراسة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية لديه تأثير كبير على أطراف متعددة في المنظمة، كما أنه يحقق مزايا مختلفة، وعلى ضوء دراستنا هذه التي اقتصرنا على علاقتها بأداء العنصر البشري فإنه تجلّى لنا كثير من المواضيع التي يمكن الخوض فيها مستقبلاً والتي يمكن أن تكون آفاقاً لبحثنا هذا، فإذا ما تعلق الأمر بالمنظمة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤثر على تطورها وفعاليتها وتنافسيتها، وإذا ما تعلق بالعنصر البشري فإن للإدارة الإلكترونية دور في تنمية الموارد البشرية، وإذا ما تعلق الأمر بالمنتجات فالإدارة الإلكترونية لها دور كبير في تحسينها خاصة إذا تعلق الأمر بالخدمات، وعليه يمكن صياغة العناوين التالية كأفاق للبحثنا:

- دور الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية؛
- دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي؛
- تأثير الإدارة الإلكترونية على تنافسية البنوك.
- الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي.

الكتب:

- حسن مصطفى هلاي وآخرون، (2010)، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، ص 75.
- مصطفى يوسف الكاكي، (2018)، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، بدون طبعة، ص ص: 193 – 194.
- عمار مجوش، (2006)، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، ص 12.
- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، بدون طبعة، ص ص: 64 – 65.
- راوية حسن محمد، (2004)، إدارة الموارد البشرية - رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 209.
- بسوي محمد البرادعي، (2005)، تمية مهارات تخطيط الموارد البشرية، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، ص 25.
- محمود عبد الفتاح رضوان، (2012)، الاستراتيجيات الأساسية في إدارة الموارد البشرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، ص ص: 58 – 59.
- إبراهيم محمد المحاسنة، (2013)، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، ص ص: 108 – 109.

المجلات العلمية:

- قنبر معتز إبراهيم، (2015)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات، مجلة عالم التربية، العدد 48، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، ص 404.
- بن سالم عبد الحكيم، مقدم عبد الجليل، (2017)، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الفعالة لتطوير العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة جامعة طاهري محمد بشار، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، ص 296.
- Khaled Adnan Bataineh, (2017), **The impact of electronic management on the employees performance Field study on the public organizations and governance in jerash governorate**, journal of management and strategy, vol 8,n05, p p: 90 – 91.

المذكرات والأطروحات:

- حماد مختار، (2007)، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، ص ص: 14 – 15.
- عاشور عبد الكريم، (2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المنتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 16.
- مانع سبرينة، (2015)، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص 208.
- علاوي عبد الفتاح، (2013)، أثر التغيير التنظيمي على أداء الموارد البشري، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص 126.

المؤتمرات:

- عبد الحميد عبد الفتاح، 2004، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها دراسة تطبيقية على ميناء دمياط، المؤتمر العلمي السنوي الدولي العشرون حول صناعة الخدمات في الوطن العربي - رؤية مستقبلية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر، ص 05.

الملحق رقم (01):

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,870 ^a	,757	,752	2,20139

a. Prédicteurs : (Constante), الإلكترونية الإدارة تطبيق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	13,271	2,066		6,424	,000
الإدارة تطبيق الإلكترونية	,372	,030	,870	12,227	,000

a. Variable dépendante : البشري العنصر أداء

الملحق رقم (02):

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,879 ^a	,772	,767	2,13197

a. Prédicteurs : (Constante), التقنية الإمكانيات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	14,906	1,855		8,037	,000
الإمكانيات التقنية	1,094	,086	,879	12,750	,000

a. Variable dépendante : البشري العنصر أداء

الملحق رقم (03):

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,853 ^a	,727	,721	2,33374

a. Prédicteurs : (Constante), البشرية الإمكانيات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	13,741	2,193		6,267	,000
	الإمكانيات البشرية	1,159	,103	,853	11,302	,000

a. Variable dépendante : البشري العنصر أداء

الملحق رقم (04):

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,715 ^a	,511	,501	3,12356

a. Prédicteurs : (Constante), الإدارية الإمكانيات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	17,519	2,961		5,917	,000
	الإمكانيات الإدارية	1,002	,142	,715	7,078	,000

a. Variable dépendante : البشري العنصر أداء