

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية "دراسة حالة بلدية شتوان ولاية تلمسان"

The impact of electronic management on improving job performance "Case Study of the commune Chetouane – Wilaya of Tlemcen"

خلوط عواطف^{1*}، بلقاسم محمد أسامة²

¹ المركز الجامعي مغنية، مخبر تقييم واستشراف السياسات الاقتصادية واستراتيجيات المؤسسات، الجزائر، awatifkhellout@yahoo.fr

² المركز الجامعي مغنية، مخبر تقييم واستشراف السياسات الاقتصادية واستراتيجيات المؤسسات، الجزائر،

awatif.mouhamed@gmail.com

تاريخ القبول: 2022/11/24

تاريخ الاستلام: 2022/08/24

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية شتوان - ولاية تلمسان، حيث تم صياغة الإشكالية التالية: إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية شتوان؟ واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل متغيرات الدراسة، انطلاقاً من التساؤلات المطروحة في الدراسة. حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان، والذي تضمن محورين أساسيين هما: أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS وقيامنا بالاختبارات الإحصائية اللازمة أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي ببلدية شتوان - ولاية تلمسان.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، أداء وظيفي، مؤسسة عمومية، بلدية شتوان.

تصنيف JEL: M12؛ H83

Abstract:

This study aims to know the role of electronic management in improving job performance at the commune Chetouane – Wilaya of Tlemcen, where the problem was to what extent electronic management contributes to improving job performance, and we have relied on the descriptive and analyze the study variables, where a collection of data using a questionnaire, which included two main axes: Electronic management systems and job performance improvement, after analyzing the data using the SPSS program and performing the necessary statistical test.

Where the results indicated that there is a significant effect of statistical significance for the electronic management in improving work performance at the commune Chetouane – Wilaya of Tlemcen.

Key Words : Electronic Management, Job Performance, Public Institution, commune Chetouane .

JEL Classification: M12, H83.

* المؤلف المرسل: خلوط عواطف، الإيميل: awatifkhellout@yahoo.fr

1. مقدمة:

أصبحت الإدارة الالكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية يجب تطبيقها في كل المؤسسات من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي في نظم المعلومات والاتصالات، وقد كان للإدارة الالكترونية دورا هاما في تحسين الأداء الوظيفي وتحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال سرعة في الانجاز، وإتقان في الخدمة، ودقة والفعالية، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في انجاز المعاملات، كما تسهل في الاتصال بين المواطن مع إدارته. فالإدارة الالكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الأفراد الكترونيا بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة. وتهدف الإدارة الالكترونية إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها بصورة مباشرة كالسرعة والدقة في انجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة بصورة غير مباشرة في التزامح أمام مكاتب الموظفين والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق الإدارة الالكترونية على العمليات الإدارية، وهو ما يكون له الأثر الواضح على الأداء الوظيفي بالمؤسسات.

1.1 إشكالية الدراسة:

نظرا لأهمية الإدارة الالكترونية في المؤسسة وأهمية الأداء الوظيفي جاءت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي ومعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي من حيث تأثير أبعاد الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي. وعليه يمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

إلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية. بلدية شتوان-؟

وحق نستطيع الإلمام والتحكم بالموضوع وتوضيحه وتبسيطه نطرح ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو تقييم عمال بلدية شتوان للأنظمة الإدارية الإلكترونية المتوفرة في البلدية؟
- هل تطبيق الإدارة الإلكترونية له أثر على الأداء الوظيفي؟
- ما هو أثر كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في-بلدية شتوان -؟

2.1 فرضيات البحث:

من أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية وضعنا الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: هناك تقييم مرتفع لأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة بالبلدية من قبل الموظفين.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي ببلدية شتوان.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية - بلدية شتوان - عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب على الأداء الوظيفي في-بلدية شتوان- عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على الأداء الوظيفي في -بلدية شتوان- عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ".

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية على الأداء الوظيفي في -بلدية شتوان- عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)."

3.1 منهج البحث:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يمكن من خلاله جمع البيانات وتبويبها وتحليلها، حيث قمنا من خلاله بتحليل مختلف الأدبيات والمفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة، بالإضافة إلى البحث في طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، ومعرفة مدى التأثير والارتباط بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبغرض تحليل هذه البيانات استخدمنا برنامج SPSS.

4.1 أهمية البحث:

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث لأهميته في مساعدة المؤسسات وخاصة المؤسسات العمومية في تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة. موضوع الدراسة من أهم المواضيع في ميدان الإدارة المعاصرة، باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة العاملين وإنتاجيتهم وزيادة وعيمهم وتقديمهم خدمات أفضل للمستفيدين. وهو ما أكدته الدراسات النظرية والتطبيقية نظرا لأهميتها في رفع مستويات الأداء.

5.1 أهداف البحث:

- التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية وأبعادها ودورها الإيجابي في الإدارة.
 - التعرف على مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في المنظمات.
 - معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية -بلدية شتوان-
 - معرفة مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية.
 - التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة على الأداء الوظيفي ببلدية شتوان.
2. الأدبيات النظرية والتطبيقية لتأثيرات الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي:

1-2 الإدارة الإلكترونية

أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول، أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول، أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول، أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول.

1.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة" (عامر، 2008، صفحة 28) وعرفت أيضا بأنها "عمل تقوم الإدارة الحكومية من خلاله بتقديم الخدمات عبر الأدوات والوسائل الإلكترونية والتي تحتوي على خطوط الهاتف أو الأنترنت وبصرف النظر عن طرق تطبيقها (الحواسيب الآلية أو الأجهزة المرئية الرقمية أو أي أدوات أخرى)" (القريشي، 2015، صفحة 21).

كما يعرفها البعض على أنها "وسيلة لتحسين القطاع العام، وهي وسيلة لتحقيق الإصلاح وتغيير العمليات الهيكلية والثقافة العمومية" (قطيش، 2013، صفحة 178)

وهي أيضا "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والتدقيق للمهام (عبدالرزاق و السالمي، 2009).

ومن وجهة نظر يرى بعض المفكرين أن "الإدارة الإلكترونية هي تطبيق لمفهوم الحكومة الإلكترونية في علاقتها مع المواطنين والمؤسسات من خلال علاقتهم بالإدارة العمومية التي توفر لهم خدمة إلكترونية مع إمكانية حصولهم على كل المعاملات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية على الخط (Christine, 2007)

ومنه نستنتج أن التعريفات السابقة جميعها تؤكد على أن الإدارة الإلكترونية نظام يعتمد على قيام المؤسسة باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها، أو التواصل بين العاملين فيها، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية بما يتناسب مع التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

2.1.2 أبعاد الإدارة الإلكترونية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال الكترونية وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية، وتمثل هذه العناصر في: أجهزة الحاسوب، الشبكات، البرمجيات والنظم، قواعد البيانات، الكوادر البشرية أو الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

أولا: أجهزة الحاسوب ولواحقها: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين: (بوامونة، 2009، صفحة 3) توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

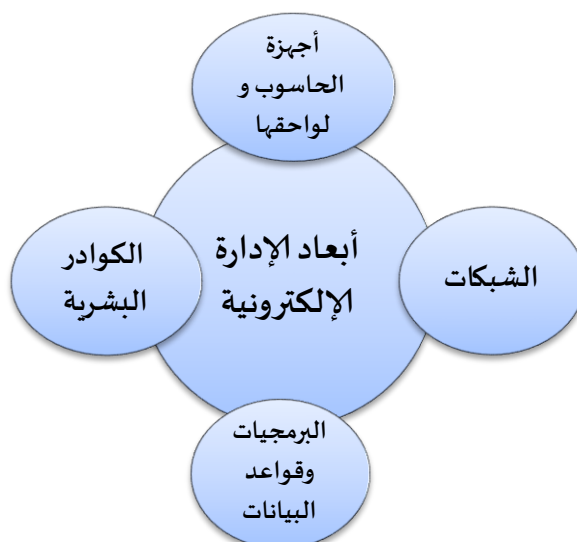
ثانيا: الشبكات: فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر النسيج الاتصالي لشبكات الانترنت Intranet، الاكسترنات Extranet، وشبكة الانترنت Internet، التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية (ياسين، 2015، صفحة 25)

ثالثا: البرمجيات وقواعد البيانات (Data base):

- البرمجيات: هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة هي مجموعة برامج تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانيات المختلفة أو هي تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب والبرمجيات نوعان: (نجم، 2007، صفحة 31)
- برمجيات النظام: Software System وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب.
- برمجيات التطبيق: Software Application وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين.
- قواعد البيانات: هي مجموعة من العناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضي حيث تتكون من جدول أو عدة جداول ويتكون الجدول من سجل أو أكثر ويتكون السجل من حقل أو أكثر ويكتب بلغة برمجية معينة.

رابعاً: الكوادر البشرية: أو صناع المعرفة وهم العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية، من مديريين ومحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى. وعليه يمكن القول بان الإدارة الإلكترونية هي التي تمارس عناصرها الأساسية (البرامج، المكونات المادية، الشبكات، وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفء والفعال لنظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات.

الشكل 1: الشكل يوضح أبعاد الإدارة الإلكترونية



المصدر: مستنبط من التحليل

يتضح من الشكل أن الكوادر البشرية هي محور وقلب بنية الإدارة الإلكترونية حيث أنها هي من تستخدم وتطور وتوظف باقي العناصر كما أنها هي من تختار وتنتقي الأنسب من الأجهزة والبرامج. كما يتضح من الشكل كذلك أن عناصر ودعائم الإدارة الإلكترونية ليست مستقلة عن بعضها البعض بل هي متفاعلة وتؤثر وتتأثر ببعضها البعض، فمثلاً كفاءة ونوعية الأجهزة الحاسوبية تؤثر على كفاءة باقي العناصر وقدرتها على أداء وظائفها الإلكترونية.

2.2 الأداء الوظيفي:

2-2-1 تعريف الأداء الوظيفي:

الأداء هو "أحد المعايير المستخدمة لتحديد ما إذا كان العمل يتم بشكل جيد أم لا وأداء الموظف هو نتيجة العمل المتعلق بالنجاح أو الفشل في مهمة ما" (Christian Wiradendi Wolor, 2020, p. 444)

كما عرف "بأنه مخرجات العمل الفعلية، فهو نتائج ومحصلة تفاعل عوامل عديدة" (Harbour, 1997, p. 6) كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه "سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به" (هلال، 1999، صفحة 19)

2-2-2 العوامل المحددة للأداء الوظيفي:

أولاً: العوامل الذاتية: وتتمثل في ثلاثة عوامل أساسية هي: الدافعية، القدرات والإدراك.

● الدافعية: وهي درجة الحماسة والرغبة في انجاز العمل وهو ما يطلق عليه بقوة الدافعية أي أنها قوة تدفع الفرد للعمل. إذن فالدافعية قوة داخلية تثير حماس الفرد وتنشط سلوكه باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة. فالعامل الذي لا رغبة له في العمل المكلف به لا يمكن أن ينجزه بالكفاءة المطلوبة ولن يصل إلى النتائج المرتقبة من طرف المؤسسة، بعكس العامل الذي له رغبة في العمل فإن له قوة تدفعه إلى انجاز أكبر، فدافعية العامل إذن لها دور في رفع أدائه، لهذا على الإدارة أن تعمل على تغيير سلوك الفرد.

● القدرات: وتتمثل في قدرة العامل الفعلية على انجاز العمل ويمكن تقسيمها إلى: (حسن، 2005، صفحة 5) قدرات مكتسبة تكتسب عن طريق التدريب، التعلم... إلخ فهذه القدرات تؤهل العامل لإنجاز عمله على أكمل وجه. وقدرات فطرية والتي تمثل الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة.

● الإدراك: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك المهمة في الأداء بتعريف مدى إدراكه لدوره. (صقر، 2005، صفحة 22) ثانياً: العوامل الخارجية: وتنقسم إلى ظروف العمل المادية (مناخ العمل بالمؤسسة) كالنظافة، الحرارة، الإضاءة فترات الراحة، التكنولوجيا المستخدمة. والعوامل الاجتماعية: مثل ظروف العمل الاجتماعية كالتنظيم غير رسمي، العلاقات الرسمية، إشراف جماعات العمل.

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الدافعية الفرد، قدرات الفرد وخبراته السابقة (التعلم، التدريب، الخبرة). وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، والعوامل الخارجية (المناخ، التكنولوجيا المستخدمة) ... فهذه العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد الأداء الوظيفي.

3.2 تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي:

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى وظائفها بحيث تعتبر خطوة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها عنصراً لضمان نجاح عمل المنظمة في عصرنا الحالي، وأصبحت الإدارة الإلكترونية من عوامل تحسين وزيادة الكفاءة لدى العاملين، وذلك من خلال ما يلي: (نجم، 2007، صفحة 235)

● دور المتطلبات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي: المتطلبات الإدارية في حال تطبيقها تساهم في التخلص من قيود التنظيم مثل هرمية الاتصالات وسلسلة الأوامر حيث أصبح بإمكان الجميع الاتصال في الوقت المناسب، وتبادل المعلومات بسهولة فائقة وهذا ينعكس بالإيجاب على أداء موظفيها من حيث تحسين علاقاتهم ببعض، تلقي المعلومات في نفس الوقت، المشاركة في اتخاذ القرارات مما يولد روح الانتماء لديهم ورضاهم على وظائفهم يساهم في تأدية مهامهم بجودة وإتقان وبانضباط.

● دور المتطلبات التقنية في تحسين الأداء الوظيفي: من خلال توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي والعدد الكافي من الطابعات وأجهزة الخادم... وبربط جميع الأقسام بشبكة الانترنت، والتبادل الإلكتروني عن طريق شبكة الانترنت والتواصل بين مختلف فروع المؤسسة ومصالحها عن طريق شبكة الأكسترنات، هذا كله يساهم في التغلب على مختلف العراقيل التي تخفف الأداء من خلال تقليل معدلات الأخطاء، تحقيق السرعة المطلوبة في إنجاز الوظائف، توفير الجهد والوقت، وتحسين فعالية أداء الوظيفي من خلال: إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها وتسهيل الحصول عليها

- دور المتطلبات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي: عند توفر الموارد البشرية الفعالة في المؤسسة هذا يساهم بدوره في دعم فكرة الإدارة الإلكترونية، ومدى مساهمتها في تسهيل سير الوظائف والعمليات وهذا ما يعكس على موظفيها من حيث إعطاء هم فكرة على كيفية تطبيق هذه الفلسفة من خلال (التعليم، التدريب) مما يساهم في زيادة قدراتهم وكسبهم مهارات أكثر وهذا ما يعكس على أداءهم
- دور المتطلبات المالية في تحسين الأداء الوظيفي: فمن خلال توفير الموارد المالية اللازمة للحصول على الأساليب والتكنولوجيا الحديثة، وزيادة الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني ووضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج والشبكات، هذا ما يساعد على تقديم مشاريع التحول الإلكتروني وذلك قصد مواكبة التغيرات التكنولوجية وهذا بالضرورة يعكس على موظفيها لمسايرة أساليب عملهم.
- دور المتطلبات الأمنية في تحسين الأداء الوظيفي: تؤثر المتطلبات الأمنية على الأداء الوظيفي من خلال: وضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية ومنع المخالفات الأمنية للعمل على زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية، وضرورة زيادة الاهتمام من قبل الإدارة العليا بتهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا على استخدام الإدارة الإلكترونية وذلك بزيادة التدريب والعمل على زيادة الوعي بمزايا الإدارة الإلكترونية، وتوفير الأمن الوظيفي للعاملين من خلال التأكيد للعاملين على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يمثل بأي حال من الأحوال بديلا عنهم بل تعد مكملا لهم في انجاز العمليات الإدارية بكفاءة عالية. وتوفير نظام أمني فعال لحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين والمتعاملين مع المؤسسة واستخدام أحدث البرامج والطرق اللازمة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات أو محاولة سرقتها أو تزويرها ففي حالة عدم التخوف من التكنولوجيات وكيفية تطبيقها تزداد ثقة العامل بوظيفته وعدم التخوف من كيفية تأديتها مما يولد له الشعور بالراحة مما يعكس هذا على أداءه.

4.2 الدراسات السابقة:

- (دراسة بوبكر عبد القادر، قديد فوزية 2020): هدفت هذه الدراسة إلى البحث في علاقة الارتباط والأثر بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي ببلدية بئر مراد رابيس، حيث تمت الاستعانة باستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على 50 موظفا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss، وبعد دراسة المتغيرات والعلاقة بينها من خلال التحليل الإحصائي، تم التوصل إلى تحقيق مستوى مقبول من فيما يخص توفر البلدية على المقومات التقنية المالية والبشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما بينت النتائج إن الإدارة الإلكترونية تساهم بنسبة كبيرة في زيادة وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين.
- (دراسة تارقي يونس، 2017): هدفت هذه الدراسة لتوضيح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة ببلدية أولاد عيسى بأدرار، وتوصلت إلى أن مستوى التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية عالي بالبلدية، ويوجد أثر بين ملائمة البرامج الإلكترونية وبين الخدمات العمومية، وأوصت الدراسة بضرورة مكافحة مشكلة الأمية الرقمية، وبث الثقافة التكنولوجية وضرورة تأمين البنية الأساسية المناسبة من أجهزة ووسائل حديثة لتعزيز وتحسين العمل الإداري.
- (دراسة ختيري وهيبه وآخرون 2020): الهدف من هذه الدراسة يتمحور حول إبراز دور الإدارة الإلكترونية

في تحسين وتطوير العمل الإداري، ولقد قسمت الدراسة إلى محورين، حيث خصص الأول لضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية، وأهم المشاكل والمعوقات التي تقف في وجه تطبيقه، والجانب الآخر خصص للدراسة إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري. وتوصلت الدراسة إلى أن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير البنية المعلوماتية يساهم في إحداث تغيير إيجابي والتخلص من المعوقات التي تحول دون تحقيق الجهاز الإداري لوظيفته بكفاءة عالية.

● **دراسة كريمة عمران، حليمة بومزير (2021):** دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة بلدية أم البواقي: حيث خلصت الدراسة الميدانية على مستوى بلدية أم البواقي إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تنمية وتحسين الأداء الوظيفي من خلال الدورات التكوينية والتدريبية التي تقوم بها المؤسسة. وهو ما أكدته العلاقة الإيجابية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي من خلال سرعة ودقة الإنجاز.

● **دراسة بوقلاشي عماد (2011):** الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل» هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مزايا الإدارة الإلكترونية التي يمنحها للمواطنين وللإدارات العمومية، والتطرق إلى دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاح هذا التحول. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً في تحسين أداء الإدارات العمومية لأن استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كافة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قرباً من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة.

● **دراسة نور طاهر محمد الأقرع (2019):** تتمحور هذه الدراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية، وتهدف إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وأثرها في الأداء، وللتعرف على متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، ولقد استخدم الباحث المنهج التحليلي والاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وعددهم 350 وأجريت على عينة قوامها 190 عاملاً. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمؤسسات الحكومية.

وتعتبر الدراسة الحالية امتداداً للدراسات السابقة، ولكنها تميزت بقياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحت سقف الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي والعمل الإداري في ميدان جديد لم تتطرق إليه الدراسات السابقة. بالإضافة إلى ذلك تطرقت الدراسة إلى تقييم الأنظمة الإلكترونية المعمول بها تحت مظلة الإدارة الإلكترونية في مجتمع الدراسة، وتحديد مدى فعاليتها لتحقيق الأهداف المرجوة منها، واستكشاف مشاكلها من وجهة نظر مستخدميها بهدف تطويرها وهذا ما تفرّدت به الدراسة الحالية. حيث تعد هذه الدراسة أولى الدراسات في البيئة المحلية التي تتناول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية في بلدية شتوان لكون لا توجد دراسة سابقة في المجال نفسه.

3 الدراسة الميدانية:

1.3 أساليب وأدوات التحليل الإحصائي:

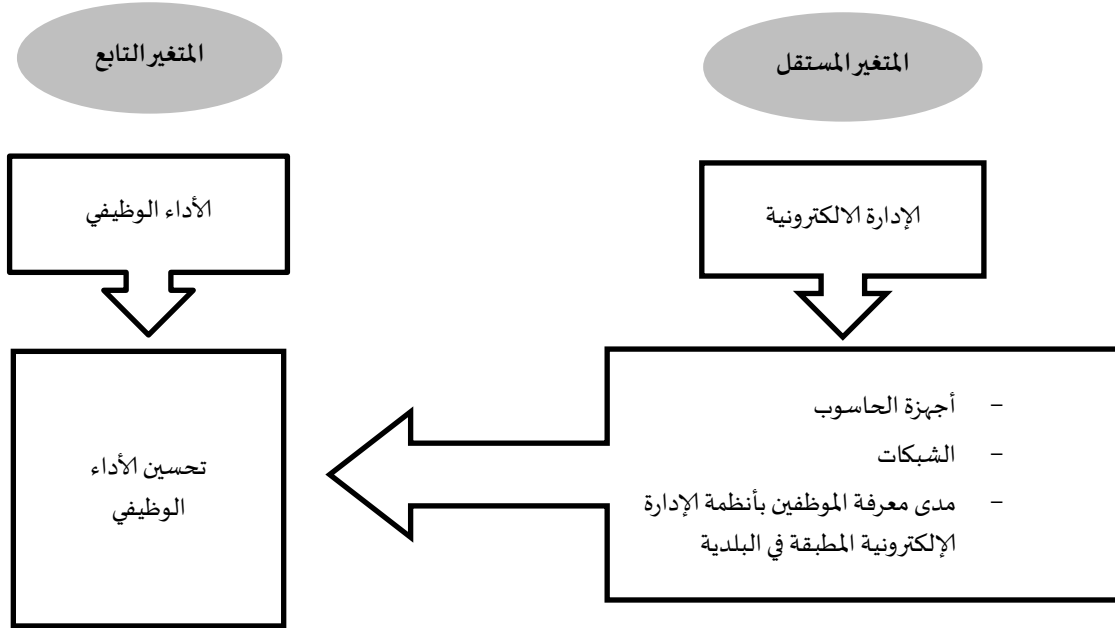
1.1.3 **مجتمع وعينة الدراسة:** استهدفت الدراسة عينة من بلدية شتوان قدرت ب 40 موظفاً، حيث وزعت عليهم استمارات الاستبانة وتم استرجاع 35 استمارة أي ما يعادل 87.5%، ولم تسترجع 5 استبانة أي ما يعادل 12.5%.

2.1.3 الأدوات الإحصائية المستخدمة: لقد اعتمدنا في تفريغ الاستبيان وتحليل المعلومات المجمعة على برنامج الحزمة الإحصائية أو ما يدعى بالبرنامج الإحصائي الوصفي "SPSS" وبمساعدة "EXEL" وباستعمال الأساليب الإحصائية التالية:

- مقياس الثبات: استعملنا معامل ألفا كرونباخ وهو أداة لقياس الاتساق الداخلي للاستبيان وفقراته.
- استخدام اختبار (kolmogorovo-smirnov) لمعرفة معلمية التوزيع الاحتمالي لمحاو الدراسة، واختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي.
- مقياس النزعة المركزية: قمنا باستعمال المتوسط الحسابي وذلك لتحديد معدل إجابات عينة الدراسة.
- مقياس التشتت: باعتبار أن مقاييس النزعة المركزية غير كافية وحدها لإعطاء خلاصة عن البيانات لقد تم استعمال الانحراف المعياري وهو أحد مقاييس التشتت لمعرفة مدى تشتت وتباعد القيم عن وسطها الحسابي.
- مقياس الارتباط: استخدمنا معامل الارتباط "بيرسون" للتعرف على طبيعة العلاقة ودرجة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- مقياس الانحدار الخطي: البسيط لمعرفة العلاقة بين متغير أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي ولمعرفة العلاقة بين متغير أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

3.1.3 المتغيرات الرئيسية ونموذج الدراسة

الشكل 2: نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثين

أ- بناء الاستبانة: لقد تم إعداد الاستبيان بشكل يخدم أهداف الدراسة وفق الفرضيات المقترحة حيث تضمن أولاً المعلومات الشخصية للعينة وذلك للتعرف على خصائصها، ثم تطرقنا إلى متغيرات الدراسة والتي قسمناها إلى قسمين:

القسم الأول: أنظمة الإدارة الإلكترونية: وتتكون من ثلاث أبعاد: بعد أجهزة الحاسوب، بعد الشبكات، بعد معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية.

القسم الثاني: تحسين الأداء الوظيفي.

وكما تم استخدام "مقياس ليكرت" للتدرج الخماسي في عبارات القسم الثاني من الاستبيان الموجهة لأفراد العينة، وهو يعد من المقاييس الأكثر تداولاً وذلك من أجل تحديد درجة موافقتهم أو عدم موافقتهم بالتحديد وبالإشارة إلى أحد الخيارات المحددة، وتكون خيارات المقياس الخماسي متدرجة حيث تم إعطاء وزن للبداية مثلما هو موضح في الجدول التالي، ليتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي:

1- لا أوافق بشدة 2 – أوافق بشدة 3- محايد 4- أوافق 5- أوافق بشدة

ب- ثبات أداة الدراسة: تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (1) نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الاستبانة

المحاور	عدد العناصر	معامل الثبات
أنظمة الإدارة الإلكترونية	20	0,875
الأداء الوظيفي	10	0,796
جميع المحاور	36	0,888

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لجميع فقرات الاستبيان الكلي 0,888، وهي نسبة جيدة إحصائياً لأنها أكبر من 0.60 وهو ما يبين ثبات فقرات الاستبيان.

2.3 تحليل النتائج ومناقشتها:

1. تحليل نتائج الدراسة:

أ- تحليل النتائج الخاصة بأفراد العينة: توزعت أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، مدى معرفتك بالإدارة الإلكترونية) وفق التوزيع الموضح بالتكرار والنسبة المئوية لكل صنف كما هو مبين في الجدول 2:

الجدول (2) توزيع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية

المعلومات الشخصية	الصنف	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	22	62,9
	أنثى	13	37,1
	المجموع	35	100,0
السن	أقل من 30 سنة	19	54,3
	من 30 إلى 40 سنة	12	34,3
	من 41 إلى 50 سنة	4	11,4
	المجموع	35	100,0
المؤهل العلمي	تقني سامي	1	2,9
	بكالوريا فأقل	3	8,6
	ليسانس	18	51,4

37,1	13	دراسات عليا (ماجستير-دكتوراه)	
100,0	35	المجموع	
60,0	21	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
17,1	6	من 5 إلى 10 سنوات	
14,3	5	من 11 إلى 15 سنة	
8,6	3	أكثر من 15 سنة	
100,0	35	المجموع	
11,4	4	منخفضة	مدى معرفتك بالإدارة الإلكترونية
74,3	26	متوسطة	
14,3	5	مرتفعة	
100,0	35	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق

برنامج IBM SPSS Statistics

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور بلغت 62.9% في حين بلغت نسبة الإناث 37.1%، ونظرا لكون عينة الدراسة عشوائية فإن سبب هذا التفاوت النسبي بين الجنسين يرجع على طبيعة التوليفة البشرية للمؤسسة العمومية بلدية شتوان والتي يغلب عليها الطابع الذكور. وبالنسبة لمتغير العمر نلاحظ أن فئة أقل من 30 سنة هي الفئة العمرية الغالبة على عينة الدراسة بنسبة 54.3%، ثم تليها فئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة 34.3%، ثم تليها فئة (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة 11.4%، وعليه فإن معظم عمال البلدية هم من العنصر الشبابي. أما بالنسبة للمؤهل العلمي نلاحظ أن أصحاب مستوى الليسانس يشكلون النسبة الأكبر 51.4%، وتليها نسبة 37,1% التي تقابل دراسات عليا، وتليها فئة بكالوريا فأقل بنسبة 8.6%، وأخيرا تقني سامي بنسبة 2.9% ومنه نستنتج أن العينة لها مستوى تعليمي جيد ومناسب للأداء الفعال. وفي يخص متغير الخبرة المهنية نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر هي أقل من 5 سنوات بنسبة 60%، وهو ما قد يساعد على، تليها فئة من (5 إلى 10 سنوات) بنسبة 17.1%، ثم من (11 إلى 15 سنة) بنسبة 14.3%، وأخيرا فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 8.6%. وبالنسبة لمتغير مدى معرفتك بالإدارة الإلكترونية نلاحظ أن النسبة الأكبر هي "متوسطة" بنسبة 74,3%، تليها مرتفعة بنسبة 14.3%، وأخيرا منخفضة بنسبة 11.4%. وبالتالي فالدراسة طبقت على عينة تتميز في معظمها بمعرفة متوسطة بالإدارة الإلكترونية.

ب- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات محور أنظمة الإدارة الإلكترونية (بأبعاده الثلاث):

الجدول (3) تحليل العبارات المتعلقة بأبعاد أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة بالبلدية:

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
أ- بعد أجهزة الحاسوب				
1.	يوجد العديد من أجهزة الحاسوب اللازمة لأعمال البلدية	2.74	0.87	متوسط
2.	تستخدم البلدية أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة	3.43	1.1	متوسط
3.	توفر البلدية العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والمكاتب	3.31	1.12	متوسط

4.	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل	3.83	1.11	عالية
5.	قدم أجهزة الحاسوب يؤثر على العمل الإداري	3.03	1.18	متوسطة
	متوسط بعد أجهزة الحاسوب	3.268		متوسطة
ب- بعد الشبكات				
6.	توفر البلدية شبكة اتصال سريعة وأمنة	3.23	1.02	متوسطة
7.	يوجد في البلدية شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين	3.26	1.1	متوسطة
8.	هناك ربط الكتروني بين البلدية ومختلف بلديات الوطن	3.26	1	متوسطة
9.	عملية الدخول لأنظمة الإدارة الإلكترونية سهلة وسريعة	2.86	1.1	متوسطة
10.	في العمل EMAIL يتم استخدام البريد الإلكتروني والاتصال الإداري	3.89	1.01	عالية
11.	ما زالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في الأنظمة الإلكترونية	3.83	0.84	عالية
12.	هل هناك عراقيل وتحديات تواجهها الإدارة الإلكترونية في البلدية	4	1.01	عالية
13.	تحتاج الأنظمة المطبقة حاليا إلى التطوير والتحسين لتلاءم احتياجات العمل	3.63	0.9	عالية
	متوسط بعد الشبكات	3.495		عالية
ج- بعد مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية				
14.	زيادة رغبة العاملين في التغيير نحو الإدارة الإلكترونية	2.91	1.11	متوسطة
15.	تسعى البلدية باستمرار لاستقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية	3.49	1.16	متوسطة
16.	توفير موظفين متخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل مع الوثائق الإلكترونية	3.31	1.21	متوسطة
17.	تتفق وظائف الموظفين مع مؤهلاتهم وتستوعب طاقاتهم ومهاراتهم	3.14	1.27	متوسطة
18.	الحرص على التنوع في أساليب وتدريب وتطوير العاملين	2.94	0.89	متوسطة
19.	لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية	3.31	1.12	متوسطة
20.	أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة	2.69	1.06	متوسطة
	متوسط بعد معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية	3.11		متوسطة
	المتوسط الإجمالي لمحور أنظمة الإدارة الإلكترونية	3.3	1.13	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS Statistics.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان إجابات أفراد العينة تراوحت مستوياتها بين المتوسطة والعالية وهو ما يدل على ان السلطات القائمة على البلدية تسعى للعمل وفق ما متطلبات الإدارة الإلكترونية. ولقد تراوحت المتوسطات

الحسابية لبعد أجهزة الحاسوب بين (2.74 و 3.83) ، في حين قدر المتوسط الحسابي الإجمالي 3.268 مما يعني موافقة متوسطة لأفراد العينة على هذا البعد، وهذا راجع إلى أن الأجهزة المتوفرة تحتاج إلى رعاية وصيانة دائمة ومستمرة. وبالنسبة لبعد الشبكات بلغ المتوسط الحسابي 3.495 بمستوى موافقة مرتفع، وهو ما يعكس الاهتمام الذي يحظى به هذا البعد من خلال العمل على توفر البلدية بشبكة اتصال سريعة وأمنة قصد تقديم خدمة أفضل وأسرع للمواطنين، إلا أن بعض أفراد العينة أجمعوا على أن شبكات الإدارة الإلكترونية في البلدية لا تخلو من العراقيل المختلفة سواء تلك المتعلقة بالتجهيزات أو ببعض الأنظمة التي تحتاج إلى التطوير والتحسين لتلائم احتياجات العمل. أما بعد مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية فلقد حضي بمستويات استجابة متوسطة حيث تراوح الوسط الحسابي بين (2.699 و 3.499) وبالتالي لا بد على البلدية من تكثيف جهود تدريب الموظفين والتنوع في أساليبها، لأن الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية. وبالنسبة لإجمالي أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة بالبلدية ومعرفة الموظفين بها فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.3 بانحراف معياري بلغ 1.13 وهو مما يدل على تقييم متوسط لأفراد العينة على هذا المحور بأبعاده الثلاث. هذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الأولى والتي مفادها "هناك تقييم مرتفع لأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة بالبلدية من قبل الموظفين"

ت- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني:

الجدول (4) عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول محور مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي			
21. ظروف العمل الحالية تساعد على الأداء الفعال.	2.69	1.06	متوسطة
22. تساعد أنظمة الإدارة الإلكترونية في تقليل الفساد الإداري.	3.86	1.12	عالية
23. يتوفر لدى الموظفين المهارة والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية.	3.14	0.99	متوسطة
24. تساهم الإدارة الإلكترونية في انخفاض نسبة الأخطاء في العمل	3.74	0.97	عالية
25. تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.	3.43	0.96	متوسطة
26. تتاح لكافة العاملين في البلدية فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين الأداء.	3.37	0.99	متوسطة
27. يتم تدريب الموظفين على مهام جديدة.	3.43	1.02	متوسطة
28. تتوفر لدى الموظفين الجاهزية والاستعداد والرغبة للعمل خارج أوقات الدوام الرسمي من أجل انجاز حجم الأداء الوظيفي المطلوب.	2.4	1.07	ضعيفة
29. تساهم الإدارة الإلكترونية في التخفيف من الضغوطات والمهنية.	3.6	0.93	متوسطة
30. القدرة على التكيف في الحالات الطارئة.	3.54	0.97	عالية
متوسط محور مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي	3.32	1.1	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS Statistics.

من خلال الجدول يتبين أن هناك توافق متوسط في الرأي من قبل أفراد العينة على أن استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات هذا المحور 3.32 بانحراف معياري قدره 1.1، حيث جاءت عبارة "تساعد أنظمة الإدارة الإلكترونية في تقليل الفساد الإداري" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.86 وبانحراف معياري 1.12، فالإدارة الإلكترونية تسمح بتقديم الخدمة في دقائق معدودة من خلال الدخول إلى شبكة الأنترنت وهو ما يقضي على مختلف أشكال الفساد الإداري كالرشوة والتعقيد. وتليها في المرتبة الثانية عبارة "تساهم الإدارة الإلكترونية في انخفاض نسبة الأخطاء في العمل" بمتوسط حسابي قدره 3.74 وانحراف معياري قدره 0.97، حيث توفر أنظمة الإدارة الإلكترونية مجالا واسعا لإنجاز المهام الإدارية بالبلدية إلكترونيا بما يضمن صحتها ودقتها وخلوها من الأخطاء البشرية. وبلغ المتوسط الحسابي لعبارة "تساهم الإدارة الإلكترونية في التخفيف من الضغوطات المهنية" 3.6 وبانحراف معياري قدره 0.93 وهو ما يفسر عدم تشتت إجابات أفراد العينة وإجماعهم على الدور البارز للإدارة الإلكترونية في التقليل من المشاكل الإدارية والتنظيمية. وبالنسبة للعبارات الأخرى تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.4 و 3.54).

2. اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

أ. اختبار اعتدالية التوزيع (kolmogorov-Smirnov)

الجدول (5) اختبار اعتدالية التوزيع (Kolmogorov-Smirnov)

مستوى الدلالة	Kolmogorov-smirnov Z	محاور الدراسة
0,448	0,861	البيانات الشخصية
0,433	0,871	أنظمة الإدارة الإلكترونية
0,353	0,930	أجهزة الحاسوب
0,163	1,120	الشبكات
0,420	0,881	مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية
0,591	0,772	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS Statistics.

التحليل: الهدف من اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov هو معرفة ما إذا كانت البيانات تتوافق مع التوزيع الطبيعي أم لا، وكم هو موضح في الجدول أعلاه يتضح من نتائج التحليل الإحصائي لاختبار (Kolmogorov-Smirnov) أن قيمة الدلالة بالنسبة لجميع محاور الدراسة تتراوح بين 0.163 و 0.591 وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية 0.05 مما يعني أن بيانات العينة من المجتمع تتبع التوزيع الطبيعي.

ب. اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنظمة الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي ببلدية شتوان.

ولاختبار هذه الفرضية والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية ما بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في البلدية، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي.

الجدول (6) نتائج علاقة الارتباط بين أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي

المتغيرات		الأداء الوظيفي	أنظمة الإدارة الإلكترونية
أنظمة الإدارة الإلكترونية	معامل الارتباط مستوى الدلالة N	0.613	1
		0.000	
		35	
الأداء الوظيفي	معامل الارتباط مستوى الدلالة N	1	0.613 0.000 35

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS Statistics.

كما هو مبين في نتائج الجدول أعلاه بلغت قيمة معامل الارتباط بين أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي 0.613 عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهي قيمة موجبة متوسطة، وعليه فإن العلاقة الارتباطية هي علاقة طردية بين المتغيرين. وهذه النتيجة تشير إلى ارتباط وثيق ما بين الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي بحكم التحولات الحالية التي تشهدها المؤسسات الرسمية تجاهه اعتماد الإدارة الإلكترونية والرقمة. وعليه نؤكد الفرضية الثانية "توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أنظمة الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي ببلدية شتوان".

ت. اختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.

• H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.

• H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.

ولمعرفة العلاقة بين متغير أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي ندرس الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين:

الجدول (7) نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعدها يوضح تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط بيرسن	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المقدر	
1	,613 ^a	,376	,357	,489	
	المعادلات غير نمطية		المعادلات النمطية	T الحسابية	مستوى الدلالة
	المعاملات (B)	الخطأ المعياري	Bêta		
Constante) ثابت	1,186	,486		2,442	,020
أنظمة الإدارة الإلكترونية	,639	,143	,613	4,455	,000
T الجدولية = 1,984 عند مستوى دلالة 5% ودرجة حرية 137					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS Statistics.

التحليل: نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسن يساوي 0,613 يعني هناك ارتباط طردي قوي بين القيمة أنظمة الإدارة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، ومعامل التحديد هو 0,376 ومعامل التحديد المصحح هو 0,357 أما قيمة T المحسوبة قدرت بـ 4,455 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي نقرأها في جدول "ستيودنت" 1,984 وبالتالي هناك دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين ، ونلاحظ أيضا أن مستوى الدلالة تساوي (0,000) وهي أقل من قيمة الدلالة 5 %، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي وهذا ما يؤكد على الدور الفعال الذي تلعبه أنظمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين.

ومن خلال نتائج الجدول يمكن استنتاج المعادلة المقدرة لنموذج الدراسة وهي:

$$Y = 1,186 + 0,639 X \text{ (تحسين الأداء الوظيفي) (أنظمة الإدارة الالكترونية)}$$

الفرضية الفرعية الأولى:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الشبكات في تحسين الأداء الوظيفي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الشبكات في تحسين الأداء الوظيفي.
- ولمعرفة العلاقة بين متغير بعد الشبكات وتحسين الأداء الوظيفي ندرس الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين:

الجدول (8) نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعء الشبكات في تحسين الأداء الوظيفي

النموذج	معامل الارتباط بيرسن	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المقدر	
1	,599 ^a	,359	,340	,495	
	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	مستوى الدلالة
	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	الحسابية	
(Constante)	1,493	,433		3,445	,002
الشبكات		,535	,124	,599	4,299
		T الجدولية = 1,984 عند مستوى دلالة 5% ودرجة حرية 137			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS Statistique.

التحليل: نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسن يساوي 0,599 يعني هناك ارتباط طردي قوي بين القيمة للشبكات وتحسين الأداء الوظيفي، ومعامل التحديد هو 0,359 ومعامل التحديد المصحح هو 0,340 أما قيمة T المحسوبة قدرت بـ 4,299 وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي نقرأها في جدول "ستيودنت" 1,984 ونلاحظ أيضا أن مستوى الدلالة تساوي (0,000) وهي أقل من قيمة الدلالة 5 %، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء الشبكات في تحسين الأداء الوظيفي. ومن خلال نتائج الجدول يمكن استنتاج المعادلة المقدرة لنموذج الدراسة وهي:

$$Y = 1,493 + 0,535 X \text{ (تحسين الأداء الوظيفي) (الشبكات)}$$

الفرضية الفرعية الثانية:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده معرفة الموظفين بالأنظمة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده معرفة الموظفين بالأنظمة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.
- ولمعرفة العلاقة بين متغير بعد معرفة الموظفين بالأنظمة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي ندرس الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين:

الجدول (9) نتائج الانحدار الخطي البسيط لبعده معرفة الموظفين بالأنظمة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

الخطأ المقدر	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط بيرسن	النموذج
,553	,177	,201	,449 ^a	1
مستوى الدلالة	T الحسابية	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés
		المعاملات	الخطأ المعياري	
,000	4,788	,436	2,090	(Constante)
,007	2,885	,131	,379	مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية
T الجدولية = 1,984 عند مستوى دلالة 5% ودرجة حرية 137				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج IBM SPSS Statistique.

التحليل: نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسن يساوي 0,449 يعني هناك ارتباط طردي قوي بين القيمة لمدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، ومعامل التحديد هو 0,201 ومعامل التحديد المصحح هو 0,177 أما قيمة T المحسوبة قدرت بـ 2,885 أكبر من قيمة T الجدولية والتي نقرؤها في جدول "ستودنت" 1,984 ونلاحظ أيضا أن مستوى الدلالة تساوي (0,000) وهي أقل من قيمة الدلالة 5 %، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي. ومن خلال نتائج الجدول يمكن استنتاج المعادلة المقدرة لنموذج الدراسة وهي:

$$(تحسين الأداء الوظيفي) Y = 2,090 + 0,379 X \text{ (مدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية)}$$

الفرضية الفرعية الثالثة:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده أجهزة الحاسوب في تحسين الأداء الوظيفي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده أجهزة الحاسوب في تحسين الأداء الوظيفي.
- ولمعرفة العلاقة بين متغير بعد أجهزة الحاسوب وتحسين الأداء الوظيفي ندرس الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين:

الجدول (10) نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد أجهزة الحاسوب في تحسين الأداء الوظيفي

الخطأ المقدر	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط بيرسن	النموذج
,545	,201	,224	,474 ^a	1
مستوى الدلالة	T الحسابية	Coefficients standardisés		
		Bêta	الخطأ المعياري	
,000	4,116		,465	(Constante)
,004	3,090	,474	,136	أجهزة الحاسوب
T الجدولية = 1,984 عند مستوى دلالة 5% ودرجة حرية 137				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

التحليل: نلاحظ من الجدول أن معامل الارتباط بيرسن يساوي 0,474 يعني هناك ارتباط طردي بين القيمة لأجهزة الحاسوب وتحسين الأداء الوظيفي، ومعامل التحديد هو 0,224 ومعامل التحديد المصحح هو 0,201 ، كما قيمة T المحسوبة قدرت بـ 3,090 وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي نقرأها في جدول "ستيودنت" 1,984 ونلاحظ أيضا أن مستوى الدلالة تساوي 0.004 ، وهي أقل من قيمة الدلالة 5 % ، وبالتالي نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد أجهزة الحاسوب في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية شتوان. ومن خلال نتائج الجدول يمكن استنتاج المعادلة المقدرة لنموذج الدراسة وهي:

$$(تحسين الأداء الوظيفي) Y = 1,913 + 0,420 X (أجهزة الحاسوب)$$

قمنا في هذا الفصل بتحليل نتائج الدراسة الميدانية وتحليل محاور الاستبيان الخاص بها، واختبار فرضياتها وهذا بالاعتماد على المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لإجابات وآراء أفراد عينة الدراسة بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تأكيد الفرضيات أو نفيها والوقوف على أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي.

4. الخاتمة:

توصلنا في الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

- هناك تقييم متوسط لأبعاد أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة بالبلدية ومعرفة الموظفين بها.
- تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل متوسط في تحسين الأداء الوظيفي وهذا بالنظر إلى النقائص
- بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي 0.613 عند مستوى معنوية أقل من 0.05، وهي قيمة موجبة متوسطة، وعليه فإن العلاقة الارتباطية هي علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين.
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الاقتراحات التي تأمل أن تساهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين والتي نوجزها في النقاط التالية:

- توفير الظروف المناسبة للموظفين من أجل تحسين الخدمة العمومية لتقديم الأفضل.
- تحديث الأنظمة الإدارية والتعليمات المتعلقة بها بما يتناغم مع تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية، مع نظام للمتابعة والتقييم، ومؤشرات لقياس ضمان جودة التحول.
- مواجهة التحديات والعراقيل إن وجدت.
- وجوب تنظيم دورات تكوينية وتدريبية للموظفين لزيادة وتحسين قدراته الوظيفية خاصة في الجانب الإلكتروني.
- تطوير آلية العمل بالبريد الإلكتروني وتوسيعه ونشره على كامل المؤسسات.
- الاستفادة من خدمات أجهزة الحاسوب ولواحقها مع توفير البرامج الناجحة لحماية بيانات وخصوصية العمل الإداري.
- ضرورة تكييف التطبيقات والعتاد المستخدم مع متطلبات العصر.

5. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- راويه حسن. (2005). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- سعد غالب ياسين. (2015). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للطباعة والنشر.
- طارق عبد الرؤوف عامر. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار السحاب للنشر والتوزيع الطبعة الأولى.
- عاشور أحمد صقر. (2005). السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عبد اللطيف قطيش. (2013). الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق -دراسة مقارنة. بيروت لبنان: منشورات الحلبي الحقوقية.
- علاء عبدالرزاق، و محمد السالمي. (2009). الإدارة الإلكترونية. عمان الأردن: دار وائل للنشر الطبعة الثانية.
- عمر موسى جعفر القريشي. (2015). أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري. بيروت لبنان: دار الحلبي للنشر والتوزيع.
- نجم عبود نجم. (2007). الإدارة الإلكترونية -الإستراتيجية الوظائف والمشكلات. الرياض المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

1. Christian Wiradendi Wolor, S. (2020). Effectiveness of E-Training, E-Leadership, and Work Life Balance on Employee Performance during Covid-19. Journal of Asian Finance, Economics and Business 7(10).
2. Christine. (2007). E-Administratio: enjeux et facteurs du succès. Genève.
3. Harbour, J. (1997). the basics of performance measurement. New York : quality resources.