



معلومات البحث

تاريخ الاستلام: 2021/10/28

تاريخ القبول: 2022/01/30

Printed ISSN: 2352-989X

Online ISSN: 2602-6856

دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء

–دراسة إستكشافية–

*Role of Electronic Management in Enhancing Performance Quality -Explotary Study-*

عبد الوهاب صخري<sup>1\*</sup>، د. صفاء مباركي<sup>2</sup>

<sup>1</sup>كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير – جامعة عنابة – (الجزائر)، مخبر

[abdelwaheb.sakhri@univ-annaba.org](mailto:abdelwaheb.sakhri@univ-annaba.org), LFIEGE

<sup>2</sup>كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير – جامعة عنابة – (الجزائر)،

[safa.mebarki@yahoo.com](mailto:safa.mebarki@yahoo.com)

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز جودة الأداء، و على هذا الأساس تم أخذ عينة (غير احتمالية) من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية عنابة، قوامها (36) مفردة من مجتمع الدراسة، والتي تعد صالحة للتحليل حسب العرف الإحصائي. وقد خلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). الكلمات المفتاحية: متطلبات الإدارة الإلكترونية، متطلبات بشرية، متطلبات المالية، متطلبات التقنية، جودة الأداء.

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to identify the role of electronic management requirements in raising the quality of performance, On this basis a (non-probability) sample was taken from the employees of Algeria Telecom in Annaba region, (36 individuals) from the study population, and it is valid for analysis from the statistical side.

One of the most important results of the study: There is a statistically significant effect of human requirements on the quality of performance in the enterprise under study from the point of view of the study sample members at the level of morale ( $\alpha \leq 0.05$ ).

**Keywords:** electronic management requirements, human requirements, financial requirements, technical requirements, quality of performance.

## 1. مقدمة:

لقد أفرزت التطورات التكنولوجية السريعة والثورة المعلوماتية الهائلة في جميع الميادين العديد من المتغيرات في الأساليب والممارسات الإدارية، لاسيما مع إنتشار وتغلغل الإنترنت وشبكات الإتصال ونظم المعلومات، حيث ساهم هذا التطور من الإنتقال الآلي في العمليات الإدارية بشكلها التقليدي نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج معلوماتي متميز، فالإدارة الإلكترونية تعد ثمرة الإعتماد على التكنولوجيات الحديثة من أجل تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال، توفير الوقت والجهد، وتخفيض التكاليف.

بالتالي أصبحت الإدارة الإلكترونية عصب المجتمعات، مما جعلها ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات والإدارات، وذلك لدورها البارز في تعزيز جودة الأداء الذي يعتبر مخزوننا مهما تمتلكه المؤسسة للبقاء والنمو والإزدهار والوقوف صوب التحديات والعراقيل التي يمكن أن تواجهها، بالإضافة إلى ترشيد الخدمات المقدمة للعملاء وتقديمها بطريقة شفافة ودائمة من خلال أدائها المتميز، في ذات السياق تسعى الجزائر كمثيلاً لها في الدول الحديثة والمتقدمة إلى مساندة التقدم والتطور التكنولوجي من خلال تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية بغاية تطوير نشاط مؤسساتها العمومية وأعمالها الإدارية، خاصة لدى مؤسسات خدمات الإتصال والمعلوماتية والإبتعاد قدر الإمكان عن المعاملات الورقية التقليدية ومخلفاتها المتمثلة في الفساد وضعف جودة الخدمات، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي لتسريع وتحسين مردودية وفعالية الأداء، بالتالي وجب الوقوف من خلال هذه الورقة البحثية عن واقع مساهمة متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية عنابة.

مشكلة الدراسة: تأسيساً على ما تم ذكره أنفاً، تنبثق إشكالية البحث الرئيسية في السؤال التالي:

✓ ما هو دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء على مستوى المؤسسة محل الدراسة؟

من خلال الإشكالية المطروحة يمكن طرح الأسئلة الفرعية الموالية:

- ما مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة ؟

- ما هي مقومات جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة ؟

- ما هو شكل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة ؟

فرضيات الدراسة: إنطلاقاً من الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية يمكن صياغة فرضيات البحثية كالتالي:

❖ الفرضية الرئيسية الأولى وتنص على: "لا تتوفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: "لا تتوفر المتطلبات البشرية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

- الفرضية الفرعية الثانية: "لا تتوفر المتطلبات المالية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

- الفرضية الفرعية الثالثة: "لا تتوفر المتطلبات التقنية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

❖ الفرضية الرئيسية الثانية وتنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

وتنقسم هذه الفرضية للفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

- الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

- الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

الدراسات السابقة:

ناصر عويد عطية العقابي وخلود هادي عبود الربيعي، (2018)، تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 13 (العدد 45).

هدف الباحثان من خلال هذه الورقة البحثية لتحديد مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل منسجم مع البيئة العراقية مع تشخيص أهم الخطوات المتبعة في عملية التحول لمواكبة أحدث التطورات التكنولوجية، ليستنتج الباحثان أنه من خلال توفر المتطلبات والإمكانات البشرية في شركة التأمين العراقية العامة سيؤدي ذلك لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الشيكور أيوب، (2019)، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08 (العدد 01).

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على أهداف تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، عن طريق تحديد أهم ملاحظاتها وأبرز الصعوبات والتحديات التي تعترض تطبيق مبادئها، ليتوصل في الأخير إلى جملة من النتائج من أهمها أن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا يزال في مراحله الأولى في صورة لتطبيقات فرعية فقط حول الرقمنة، والسبب هو الصعوبات والعراقيل المادية والبشرية والتنظيمية.

رابحي بوعبدالله، (2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية أنموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04 (العدد 01).

حاول الباحث تسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية والمساعي التي بذلت في سبيل جعلها آلية من الآليات المختلفة للمساهمة في تحسين وتطوير جودة الخدمات العمومية، كما خلصت الورقة البحثية لمجموعة من النتائج من أهمها أن الجزائر إنتهجت سياسات رامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية للرفع من جودة الخدمة العمومية خصوصا في ظل ما تعرفه هذه الأخيرة من عدم ملائمة لأنماط التسيير وغياب شبه تام لرغبات المواطن كأولويات أساسية في الإدارة.

**أهمية وأهداف الدراسة:** تستمد الورقة البحثية أهميتها من خلال تسليطها الضوء ومحاولة الإلمام بمختلف الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة (متطلبات الإدارة الإلكترونية، جودة الأداء)، الأكثر من ذلك هو أن الدراسة تهدف لتبيان مدى قدرة توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء داخل المؤسسات العمومية بالتركيز على مؤسسة إتصالات الجزائر على مستوى ولاية عنابة.

**المنهج المتبع في الدراسة:** تم الإعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي وفق ما اقتضته طبيعة الموضوع، كما تمت معالجة وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للحزمة الإحصائية (Spss/IBM23) من خلال تطبيق مختلف الأساليب الإحصائية المتعارف عليها.

## 2. مدخل نظري حول الإدارة الإلكترونية

### 1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

أجمع أغلب الباحثين والمتخصصين في هذا المجال على المفهوم العام للإدارة الإلكترونية، والذي يشتمل على بعض المتطلبات والمستلزمات الضرورية، كما أنها مصطلح من بين المصطلحات الحديثة الناجمة عن الثورة التكنولوجية الحالية، بيد أنه لا يمكن جعل هذا الاتفاق قائما دوما نتيجة وجود العديد من التعاريف المتباينة والمتنوعة، وفيما يلي إستعراض لأهمها:

- قدمت **الأمم المتحدة** تعريفا للإدارة الإلكترونية على أنها "إستخدام الإنترنت والشبكة العريضة لتقديم معلومات وخدمات للمواطنين"، لتضيف **منظمة التعاون والتنمية في المجال الإقتصادي** بأنها "إستخدام تكنولوجيات المعلومات والإتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى إدارة أفضل منها:

- ✓ خدمات متبادلة بين الإدارة ورجال الأعمال (الشركات والمؤسسات التجارية)؛
- ✓ خدمات متبادلة بين مؤسسات الإدارة بين بعضها البعض؛
- ✓ خدمات بين الإدارة وموظفيها. (علال و جيلالي، 2021، صفحة 86)

- عرفت **بخش فوزية** الإدارة الإلكترونية "هي إنجاز الوظائف الإدارية بكفاءة وفعالية بإستخدام تقنية المعلومات والإتصالات لتحقيق أهداف المنظمة"، أما **ياسين سعد غالب** فقد عرفها بأنها "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم

تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات"، ليضيف محمد الصيرفي عنهما أنها "أما تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية فهي إدارة تلبي متطلبات جامدة وتعتمد على عمال المعرفة". (الشهري، 2011، صفحة 9)

- تناولها السالمي قائلاً عنها: "الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة لجميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بإعتماد كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات للقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات حتى تكون الإدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً" (نعموني و بداوي، 2017، صفحة 12)، كما يعرفها ثابت عبد الرحمان إدريس بأنها "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"، ليتضح أنها حاجات ضرورية لحفظ وتأمين حياة ورعاية الإنسان وضرورة الالتزام بمنهج توفيرها لتكون ذات مصلحة عامة تهدف لرفع مستوى معيشة المواطنين. (بوخالفة، 2018، صفحة 109)

- بينما يرى نجم عبود نجم أن الإدارة الإلكترونية "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الإتصال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والإمكانيات التي تتوفر عليها المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة"، في سياق آخر يقول أنطونيو ألبرتو "أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى مظاهر التطور والحداثة والتقدم في عمليات ووظائف الإدارة وفي الإقتصاد ما بعد الصناعي (المعلوماتي)". (بوزوالغ و بن زعرور، 2018، صفحة 43)

- يمكن تعريفها كذلك على أنها نموذج أعمال حديث يستثمر تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، كما تعد مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات بكل يسر وسهولة (قوراري و بن عبو، 2020، صفحة 77)، من زاوية أخرى تعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية والتقليدية والإجراءات الطويلة المعقدة بإستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، فهي منهج جديد يتم بين طرفين أو أكثر بإستخدام وسائل تكنولوجية كالفكس، التحويلات الرقمية، البريد الإلكتروني... إلخ (بوراس و بن بوعبد الله، 2018، صفحة 121)

من خلال مختلف التعاريف أعلاه يرى الباحثان أن الإدارة الإلكترونية يقصد بها أسلوب حديث تستخدم فيه تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بدافع تسهيل المعاملات والأنشطة الإدارية، من خلال تحويل العمل التقليدي إلى إدارة معاصرة ذات تكنولوجيا حديثة، للحصول على المعلومات بمرونة واسعة ودقة عالية.

## 2.2 أهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية

بالنظر إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية على تكنولوجيات المعلوماتية والإنترنت في العمل الإداري، فإنها تصبو من خلال ذلك لتحقيق جملة من المكاسب والأهداف نذكر منها:

- تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد الإداري والتقليل من التعقيدات والإجراءات الإدارية؛
- تحقيق مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بنفس الدقة والتكلفة والجودة والوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام؛
- ربط القطاع العام بالقطاع الخاص تحت مظلة واحدة بفضل البنية الإلكترونية التي تجمع القطاعين، فالقطاع العام بحاجة للقطاع الخاص ليحصل على احتياجاته من السلع والخدمات، وهذا التواصل بين القطاعين يتم بصورة إلكترونية؛ (الشيكري، 2019، الصفحات 285-286)
- تبسيط المعاملات وتخفيض التكاليف من خلال التخلص من الإجراءات المطولة وتقليص زمن تقديم الخدمة؛
- تشجيع ووضع فكرة الإبداع والابتكار في الإدارة المحلية موضع التنفيذ، وضمان تجديد فكر المؤسسات مقارنة بالمتغيرات والمستجدات الطارئة؛
- زيادة الكفاءة الإدارية للجماعات المحلية، من خلال تحسين قنوات الإتصال الداخلي والخارجي وتحسين مستوى تقديم الخدمات؛ (بن حامد و عمومن، 2021، صفحة 12)
- توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الإدارات في إطار علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين بما يحقق لها هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر لها في تحسين الأداء الحكومي؛
- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويض وتنمية المعارف والمهارات في ما يخص تقنيات وتكنولوجيا المعلومات بين جميع أفراد المجتمع؛ (جبار عبد، 2012، صفحة 17)
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية، بالإضافة إلى تجميع البيانات من مصادرها الأصلية في سبيل إتخاذ القرارات في العمل مع إعطاء دعم كبير لمراقبتها؛
- زيادة التوثيق والترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد من أجل التعلم المستمر وبناء القدرات والمعرفة؛ (راجحي، 2020، الصفحات 196-197)
- العمل على التوجه الحقيقي نحو تحقيق رغبات وحاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية، عن طريق تبسيط التعامل والتفاعل مع الخدمات المتاحة على وسائل الإتصال، أي توفير الإستثمار في إقامة إدارة إلكترونية وعائدات ملموسة سواء كانت خفض في التكلفة أو رفع كفاءة الإنتاج؛
- سد الفجوة الرقمية في المجتمع بالإستثمار في تكنولوجيا الإتصال والمعلومات المتقدمة لتوصيل الخدمات الإدارية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها، بغض النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات التقدم إليها؛
- تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الإبتكار والإبداع في المجتمع، لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع يتسم بالتغيير؛ (علال و جيلالي، 2021، صفحة 88)

- إلغاء نظام الأرشيف الورقي وإستبداله بنظام أرشيف إلكتروني مع القدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والإستفادة منها في أي وقت كان؛
- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي، بالإضافة لتحرير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة من ناحية الحجم والتنوعية. (تقرارات، سلاوتي، و بصري، 2020، صفحة 88)

### 3.2 متطلبات الإدارة الإلكترونية

بما أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن عملية معقدة ونظام متكامل يحتاج لمجموعة من المكونات الأساسية، كان من الجدير بالأمر توافر متطلبات لتطبيق هذا المفهوم وتجسيده على أرض الواقع، فقد قام الباحثان بتحديد ثلاث عناصر أساسية حسب ما يقتضيه الموضوع ذو الصلة، وهي على النحو التالي:

**أ- المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو المنشأ الرئيسي لها، كما أنه هو من قام بإكتشافها ومن ثم طورها وسخر لها جميع الإمكانيات في سبيل تحقيق أهدافه، وعليه فتطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني بدوره ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب، من أجل مواكبة أحدث التطورات بما في ذلك البرامج والأساليب والمناهج التعليمية والتدريبية على كافة المستويات (بسيسو، 2010، صفحة 20)، من جهة أخرى يعد توفير الكوادر البشرية في المستويات الإدارية كافة أو الأقسام الخدمية والإنتاجية أمراً حتمياً في إستقبال أي مستجدات، فكلما كانت تلك الكوادر مستعدة لمواجهة التغيير وتقبله زادت فرص نجاح تلك المنظمة، فإستعمال الحاسبات الإلكترونية والشبكات يعزز المهام الوظيفية المناطة لكل عامل، كما أن الإدارة الإلكترونية بمختلف أبعادها تدفع بإتجاه تعليم وتدريب الأفراد ورفع الوعي من خلال شبكات الإتصال المحلية أو العالمية، الأمر الذي من شأنه إتاحة المعلومات في أي وقت كان وبأي شكل.

**ب- المتطلبات المالية:** تعتبر المتطلبات المالية من العوامل الرئيسية التي تعوق مشاريع الإدارة الإلكترونية، حيث أن جميع المتطلبات والمكونات الأخرى تعتمد على المتطلب المالي بشكل كبير، فبدون توفير المال لن يتحقق أي منها (العقابي و الربيعي، 2018، صفحة 73)، بالتالي وجب ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها ومن أهمها التخطيط المالي الرشيد، رصد المخصصات الكافية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب (الأقرع، 2020، صفحة 140)، بالإضافة إلى وجوب دراسة العائد والتكاليف لمختلف مشاريع الإدارة الإلكترونية ودراسة نواحي القوة والضعف، الفرص والتحديات بغاية وضع دراسة علمية ومالية مثلى للإدارة الإلكترونية.

**ج- المتطلبات التقنية:** والتي تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لمواكبة زيادة الطلب على الخدمات، حيث تشمل تطوير شبكة الإتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام، فهم وإستيعاب الكم الهائل من الإتصالات في آن واحد، توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات مالية ومعدات وأنظمة قواعد

البيانات، توفير خدمات البريد الإلكتروني مع إتاحة كافة الخدمات للإستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق.  
(سليم، 2018، الصفحات 20-22)

### 3. أدبيات حول جودة الأداء

#### 1.3 مفهوم الأداء:

تعددت المفاهيم والتعاريف بخصوص الأداء حيث يمكن تعريفه على أنه "تلك النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة لتحقيقها"، أو هو "انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها من خلال إستخدامها للموارد المادية والبشرية وإستغلالها بالصورة المثلى"، في حين يوضح كل من (Robins and Wiersema) أنه "قدرة المؤسسة على تجسيد غاياتها طويلة الأمد والتي تتمثل في البقاء والتكيف والنمو" (النعمي، 2017، الصفحات 123-124)، أما محمود(2014) فقد عرفه "أنه النتائج النهائية من حيث الكم والنوع والتكلفة التي أسفرت عن الممارسة الفعلية لأوجه النشاط المختلفة خلال فترة زمنية معينة، كما أشار له كذلك خالد(2014) بأنه "ما يصدر عن المستخدم أثناء قيامه بعمله من درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المكونة للعمل التي يشغله وهو يقدر من خلال المخرجات سواءا تعلقت بكمية الإنتاج أو النوعية أو السرعة في الإنجاز أو الدقة في العمل". (محمد عايض و المطاع، 2017، صفحة 07)

أما عن تقييم الأداء فقد قدم معهد الإدارة البريطاني تعريفاً بشأنه: "هو عملية تقييم للفرد القائم بالعمل فيما يتعلق بأدائه ومقدرته وغير ذلك من المواصفات اللازمة لتأدية العمل"، في حين يعتبره البعض عملية إدارية ودورية هدفها الأساسي قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين، وفي تحقيق هدف معين خططت له المؤسسة مسبقاً، فهو شكل من أشكال الوقاية تستهدف الوقوف على تحليل النتائج والتوصل إليها من خلال الجهود المبذولة على مختلف المستويات، كما أنه مجموعة الدراسات والبحوث القائمة على تحديد العلاقات التي تربط بين الموارد وكفاءة إستخدامها من قبل المؤسسة. (كرنكة، 2018، صفحة 17)

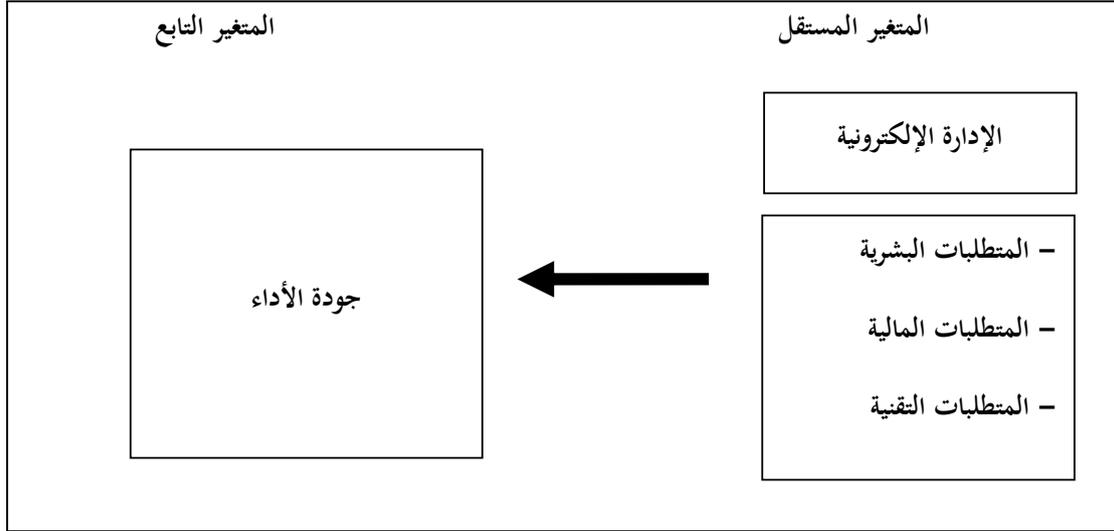
#### 2.3 مفهوم جودة الأداء:

باختصار هي مجموعة الخصائص الداخلية للمنتج أو النظام المطابقة لمتطلبات الزبائن والناجمة عن تطبيق المواصفات القياسية المتعارف عليها، ومشاركة الأفراد في جميع وظائف المؤسسة من خلال تخفيض الفاقد، بالتالي تخفيض التكاليف، أي تحسين أدائها بهدف مواجهة المنافسين في السوق والقدرة على البقاء والإستمرارية. (أبو سلمي و عباس، 2016، صفحة 185)

#### 4. الدراسة الميدانية

#### 1.4 نموذج الدراسة:

#### الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة

#### 2.4 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر -عناية، أين تم توزيع عينة عشوائية معبر عن حجمها بـ 36 مفردة وهي قابلة للتحليل حسب العرف الإحصائي.

#### 3.4 تصميم وبناء أداة الدراسة:

لقد تم تصميم استمارة الدراسة و تطويرها لقياس دور متطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الأداء، بعد الإلمام بمجموعة من الدراسات و الأدبيات السابقة، أين شملت الاستمارة على 03 محاور، حيث المحور الأول يتمثل في المتغيرات السوسيوديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، أما المحور الثاني فيشمل متطلبات الإدارة الإلكترونية ( 15 فقرة)، في حين يتعلق المحور الثالث بجودة الأداء (10 فقرات).

#### 4.4 أساليب الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأساليب التالية:

- التكرارات و النسب المئوية لعرض النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة؛
- المتوسط الحسابي لمعرفة مستوى كل متغير؛

- الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت في قيم الإجابات عن وسطها الحسابي؛
- معامل الثبات لألفا كرونباخ بغرض التأكد من صدق و ثبات أداة الدراسة؛
- معامل الارتباط ( pearson ) لقياس الصدق البنائي بين أبعاد الدراسة والأداة ككل؛
- اختبار **t-test** لعينة واحدة لدراسة مدى توفر أبعاد متغير الدراسة؛
- اختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط لقياس التأثير المعنوي للمتغير المستقل في المتغير التابع؛
- مقياس ليكرت الخماسي: و يتم استخدامه لقياس درجات موافقة أفراد العينة على أبعاد الدراسة، حيث درجات المقياس كما يلي:

**الجدول 1 : مقياس ليكرت الخماسي**

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي، (2006)، ص 115.

**5.4 صدق وثبات أداة الدراسة:**

أ/إختبار الصدق: بغرض تحقيق متطلبات الدراسة تم إجراء اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة، عن طريق حساب معاملات الارتباط بين أبعاد متغيري الدراسة والأداة ككل، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

**الجدول 2: إختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة**

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المتغيرات	الأداة ككل
*0.000	0.755	المتطلبات البشرية	
*0.000	0.657	المتطلبات المالية	
*0.000	0.604	المتطلبات التقنية	
*0.000	0.862	جودة الأداء	

\* ذات دلالة إحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  / \*\* غير دالة إحصائية.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط كانت بدرجة مرتفعة وفوق المتوسط، وهذا يدل على درجة عالية من الصدق تتميز بها أداة الدراسة.

ب/ ثبات أداة الدراسة: أما فيما يخص ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من الثبات، وكانت النتائج أعلى من القيمة المقبولة 0.60 وهي موضحة كما يلي:

الجدول 3: معامل الثبات

المتغير	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات
المتغيرات السويوديموغرافية	-	-	-
المتطلبات البشرية	5	0.681	0.842
المتطلبات المالية	5	0.462	0.679
المتطلبات التقنية	5	0.500	0.707
جودة الأداء	10	0.713	0.844
<b>معامل الثبات الكلي</b>		<b>0.795</b>	<b>0.891</b>

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات Spss

#### 6.4 تحليل الإستمارة:

أولاً: تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

الجدول 4: خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	21	58.33
	أنثى	15	41.66
	<b>المجموع</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
السن	أقل من 25 سنة	3	8.33
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	13	36.11
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	15	41.66
	45 سنة فأكثر	5	13.88
	<b>المجموع</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
المنصب	رئيس مصلحة	6	16.66

38.88	14	إطار	
19.44	7	عون مكلف	
13.88	5	مساعد إداري	
<b>100</b>	<b>36</b>	<b>المجموع</b>	
19.44	7	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
36.11	13	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
27.77	10	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
16.66	6	15 سنة فأكثر	
<b>100</b>	<b>36</b>	<b>المجموع</b>	
5.55	2	ثانوي	المستوى التعليمي
25	9	مهني	
69.44	25	جامعي	
<b>100</b>	<b>36</b>	<b>المجموع</b>	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج EXCEL

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم ذكور بنسبة 58.33% تتراوح أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 سنة بنسبة 41.66%، يشغلون منصب إطار بنسبة 38.88%، تتراوح أقدميتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 36.11%، يملكون مؤهل جامعي بنسبة 69.44%.

ثانيا: تحليل مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على أبعاد الدراسة

أ/تحليل مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على بعد المتطلبات البشرية:

يوضح الجدول الموالي اتجاهات أفراد العينة حول بعد المتطلبات البشرية:

الجدول 5: اتجاهات أفراد العينة حول المتطلبات البشرية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	معامل الاختلاف %
1- يتم القيام بالمهام الإدارية من خلال برمجيات خاصة	3.78	0.41	1	مرتفعة	10.84
2- تضم المؤسسة كوادر مؤهلين لتطبيق	3.46	0.83	4	مرتفعة	23.98

الإدارة الإلكترونية					
13.03	مرتفعة	2	0.49	3.76	3- تتوفر المؤسسة على مختصين وخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات
21.51	مرتفعة	5	0.74	3.44	4- تؤكد المؤسسة على تدريب العاملين في مجال البرمجيات
20.39	مرتفعة	3	0.72	3.53	5- توفر المؤسسة مختصين لصيانة الأجهزة والحواسيب
-	-	-	<b>0.63</b>	<b>3.59</b>	<b>المعدل العام</b>

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

نلاحظ من الجدول السابق حلول عبارة القيام بالمهام الإدارية من خلال برمجيات خاصة المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 0.41 وبمعامل اختلاف 10.84 %، والذي يدل على تشتت ضعيف من وجهة نظر أفراد العينة، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على تأكيد المؤسسة على تدريب العاملين في مجال البرمجيات بمتوسط حسابي 3.44 وانحراف معياري 0.74 وبمعامل اختلاف 21.51 % (تشتت ضعيف)، وهذا يدل على ضرورة وأهمية تكثيف هذه البرامج التدريبية للأفراد، وعلى العموم الموافقة على هذا البعد كانت مرتفعة بمتوسط حسابي 3.59 وانحراف معياري 0.63.

ب/تحليل مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على بعد المتطلبات المالية:

يوضح الجدول التالي اتجاهات أفراد العينة حول بعد المتطلبات المالية:

الجدول 6: اتجاهات أفراد العينة حول المتطلبات المالية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	معامل الاختلاف %
1- توفر المؤسسة موارد مالية لتدريب الأفراد في مجال البرمجيات	3.59	0.69	3	مرتفعة	19.22
2- تخصص المؤسسة موارد مالية لشراء أجهزة وحواسيب جديدة	3.64	0.49	1	مرتفعة	13.46
3- تخصص المؤسسة موارد مالية لصيانة الأجهزة	3.57	0.50	4	مرتفعة	14.00
4- توفر المؤسسة موارد مالية لتحديث الأجهزة والبرامج	3.53	0.57	5	مرتفعة	16.14
5- توفر المؤسسة موارد مالية للإستعانة بخبراء في تصميم البرامج	3.60	0.62	2	مرتفعة	17.22
<b>المعدل العام</b>	<b>3.58</b>	<b>0.57</b>	-	-	-

**المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23**

نلاحظ من الجدول السابق حلول عبارة تخصيص المؤسسة لموارد مالية لشراء أجهزة وحواسيب جديدة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.64 وانحراف معياري 0.49 ومعامل اختلاف 13.64 %، والذي يدل على تشتت ضعيف من وجهة نظر أفراد العينة، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على توفير المؤسسة على موارد مالية لتحديث الأجهزة والبرامج بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 0.57 ومعامل اختلاف 16.14 %، (تشتت ضعيف) وهذا يدل على ضرورة المؤسسة اتخاذ إجراءات بخصوص هذا التحديث، لغرض تحقيق الأهداف من العملية ككل، وعلى العموم الموافقة على هذا البعد كانت مرتفعة بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 0.57.

**ب/تحليل مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على بعد المتطلبات التقنية:**

يوضح الجدول الآتي اتجاهات أفراد العينة حول بعد المتطلبات التقنية:

**الجدول 7: اتجاهات أفراد العينة حول المتطلبات التقنية**

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	معامل الاختلاف %
1- تتوفر المؤسسة على موقع إلكتروني يتم تحديثه باستمرار	3.67	0.66	4	مرتفعة	17.98
2- يتم الاعتماد على تخزين المعلومات إلكترونياً بدل الأرشيف	3.42	1.16	5	مرتفعة	33.91
3- تساعد البرامج الإلكترونية على سهولة التعاملات الإدارية وريح الوقت	3.82	0.61	2	مرتفعة	15.96
4- توفر المؤسسة ملحقات الحاسوب (طابعة، آلة نسخ.....)	4.03	0.50	1	مرتفعة	12.40
5- تتوفر المؤسسة على أنظمة وتقنيات لحماية البيانات	3.78	0.49	3	مرتفعة	12.96
<b>المعدل العام</b>	<b>3.74</b>	<b>0.68</b>	-	-	-

**المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23**

نلاحظ من الجدول السابق حلول عبارة توفر المؤسسة على ملحقات الحاسوب (طابعة، آلة نسخ.....) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.03 وانحراف معياري 0.50، ومعامل اختلاف 12.40 %، والذي يدل على تشتت ضعيف من وجهة نظر أفراد العينة، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على الاعتماد على تخزين المعلومات إلكترونياً بدل الأرشيف بمتوسط حسابي 3.42 وانحراف معياري 1.16 ومعامل اختلاف 33.91 %، وهو تشتت

معتبر بين آراء أفراد عينة الدراسة والذي يؤكد على أهمية توفير الملفات المخزنة الإلكترونية للمؤسسة، لتسهيل العمل، وعلى العموم الموافقة على هذا البعد كانت مرتفعة بمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياري 0.68.

ب/تحليل مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على متغير جودة الأداء:

يوضح الجدول التالي اتجاهات أفراد العينة حول متغير جودة الأداء:

الجدول 8: اتجاهات أفراد العينة حول جودة الأداء

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	معامل الإختلاف %
1- أسعى للوصول لمستوى أداء أفضل من المستوى الحالي	4.00	0.72	1	مرتفعة	18.00
2- أملك القدرة على حل مشاكل العمل التي تواجهني	3.57	0.63	5	مرتفعة	17.64
3- أملك المهارة لإيجاد حلول في المواقف الطارئة	3.67	0.61	3	مرتفعة	16.62
4- تمنح المؤسسة امتيازات للأفراد المتميزين في الأداء	2.78	1.19	10	متوسطة	42.80
5- تؤكد المؤسسة على تقييم جودة الأداء باستمرار	3.00	0.98	9	متوسطة	32.66
6- توفر المؤسسة البيئة المناسبة لتنمية مستوى الأداء	3.07	0.89	8	متوسطة	0.28
7- تؤكد على زيادة مهاراتي من خلال برامج تدريبية دورية	3.42	0.57	6	مرتفعة	16.66
8- تعمل المؤسسة على تحسين الاتصال بين الأفراد للرفع من مستوى الأداء	3.32	0.87	7	متوسطة	26.20
9- أحرص على تأدية مهام في الوقت المحدد	3.89	0.68	2	مرتفعة	17.48
10- تؤكد على التنسيق العالي أثناء العمل في فريق العمل	3.64	0.78	4	مرتفعة	21.42
المعدل العام	3.43	0.79	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

نلاحظ من الجدول السابق حلول عبارة السعي للوصول لمستوى أداء أفضل من المستوى الحالي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري 0.72 وبمعامل اختلاف 18% والذي يدل على عدم تباين وجهات نظر أفراد العينة، في حين احتلت المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على منح المؤسسة امتيازات للأفراد المتميزين في الأداء بمتوسط حسابي 2.78 وانحراف معياري 1.19 بمعامل اختلاف 42.80 (تشنت معتبر) وهذا يدل على كون هذه الامتيازات مطلبا ضروريا من طرف الأفراد، وعلى العموم الموافقة على هذا البعد كانت مرتفعة نوعا ما بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 0.79.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى وتنص على: "لا تتوفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

- الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0$ : "لا تتوفر المتطلبات البشرية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

$H_1$ : "تتوفر المتطلبات البشرية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

ولإختبار هذه الفرضية سيتم الاستعانة بـ: (One sample t-test) لعينة واحدة كما يلي:

الجدول 9: اختبار (ONE sample t-test) لعينة واحدة للمتطلبات البشرية

البعد	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	المتوسط	الخطأ المعياري
المتطلبات البشرية	8.33	35	0.000	3.78	0.11

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط (3.78) أكبر من القيمة المقارنة 3، كما أن قيمة T المحسوبة أكبر من الجدولة، وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعلى هذا الأساس نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بتوفر المتطلبات البشرية في المؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثانية:

$H_0$ : "لا تتوفر المتطلبات المالية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

$H_1$ : "تتوفر المتطلبات المالية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

ولإختبار هذه الفرضية سيتم الاستعانة بـ: (One sample t-test) لعينة واحدة كما يلي:

الجدول 10: اختبار (ONE sample t-test) لعينة واحدة للمتطلبات المالية

البعد	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	المتوسط	الخطأ المعياري
المتطلبات المالية	6.46	35	0.000	3.50	0.09

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط (3.50) أكبر من القيمة المقارنة 3، كما أن قيمة T المحسوبة أكبر من الجدولة، وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعلى هذا الأساس نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بتوفر المتطلبات المالية في المؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

H<sub>0</sub>: "لا تتوفر المتطلبات التقنية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

H<sub>1</sub>: "تتوفر المتطلبات التقنية في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

ولاختبار هذه الفرضية سيتم الاستعانة بـ: (One sample t-test) لعينة واحدة كما يلي:

الجدول 11: اختبار (ONE sample t-test) لعينة واحدة للمتطلبات التقنية

البعد	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	المتوسط	الخطأ المعياري
المتطلبات التقنية	7.10	35	0.000	3.82	0.22

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط (3.82) أكبر من القيمة المقارنة 3، كما أن قيمة T المحسوبة أكبر من الجدولة، وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعلى هذا الأساس نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بتوفر المتطلبات التقنية في المؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

من خلال ما سبق نستخلص: رفض الفرضية العدمية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة

الفرضية الرئيسية الثانية وتنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

وتنقسم هذه الفرضية للفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى:

$H_0$ : "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

$H_1$ : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

للإجابة عن هذه الفرضية سنعمد على تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث ترفض الفرضية العدمية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05، والنتائج موضحة كما يلي:

الجدول 12: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير المتطلبات البشرية على جودة الأداء

جودة الأداء							المتطلبات البشرية
مستوى الدلالة (sig)	F المحسوبة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل $R^2$ المعدل	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	
*0.001	13.78	14.29	3.51	0.32	0.34	0.58	
		1.11					

\* ذات دلالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) / غير دالة إحصائية.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

يتبين من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية وهذا ما دلت عليه قيمة الخطأ المعياري، حيث توجد علاقة إيجابية ومعتبرة (58%) بين المتطلبات البشرية وجودة الأداء لأن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.58)، ونلاحظ أن قيمة معامل التفسير (التحديد) بلغت 0.34 وهو ما يفسر أن 34% من التغيرات التي تطرأ على جودة الأداء سببها المتطلبات البشرية، في حين 66% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

كما أن معامل التحديد المعدل يوضح أن النموذج المقترح يمثل الظاهرة المدروسة بنسبة 32%؛ وقد بلغ معامل الانحدار 1.11 وهذا يؤكد على أن الزيادة بوحدة واحدة في المتطلبات البشرية يؤدي إلى الزيادة في جودة الأداء بـ

1.11 وحدة، كما أكدت قيمة (F) معنوية هذا التأثير والتي بلغت قيمتها (13.78) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولة وتعتبر دالة إحصائياً (0.001).

من خلال النتائج السابقة نقوم برفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### - الفرضية الفرعية الثانية :

$H_0$ : " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

$H_1$ : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

للإجابة عن هذه الفرضية سنعمد على تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث ترفض الفرضية العدمية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05، والنتائج موضحة كما يلي:

الجدول 13: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير المتطلبات المالية على جودة الأداء

جودة الأداء							المتطلبات المالية
مستوى الدلالة (sig)	F المحسوبة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل $R^2$ المعدل	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	
*0.013	7.19	25.15 2.66	3.84	0.18	0.21	0.46	

\* ذات دلالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) / \*\* غير دالة إحصائياً.

#### المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

يتبين من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية وهذا ما دلت عليه قيمة الخطأ المعياري، حيث توجد علاقة طردية ومتوسطة بنسبة 46% بين المتطلبات المالية وجودة الأداء، ونلاحظ أن قيمة معامل التفسير (التحديد) بلغت 0.21 وهو ما يفسر أن 21% من التغيرات التي تطرأ على جودة الأداء سببها المتطلبات المالية في حين 79% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

كما أن معامل التحديد المعدل يوضح أن النموذج المقترح يمثل الظاهرة المدروسة بنسبة 18%؛ وقد بلغ معامل الانحدار 2.66 وهذا يؤكد على أن الزيادة بوحدة واحدة في المتطلبات المالية يؤدي إلى الزيادة في جودة الأداء ب

2.66 وحدة، كما أكدت قيمة (F) معنوية هذا التأثير والتي بلغت قيمتها (7.19) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولة وتعتبر دالة إحصائياً (0.013).

من خلال النتائج السابقة نقوم برفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

- الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0$ : " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

$H_1$ : " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )".

للإجابة عن هذه الفرضية سنعمد على تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث ترفض الفرضية العدمية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05، والنتائج موضحة كما يلي:

الجدول 14: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتأثير المتطلبات التقنية على جودة الأداء

جودة الأداء							
مستوى الدلالة (sig)	F المحسوبة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل R <sup>2</sup> المعدل	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	المتطلبات التقنية
*0.005	9.41	14.94 1.03	3.72	0.23	0.26	0.51	

\* ذات دلالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) / \*\* غير دالة إحصائياً.

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على نتائج Spss /IBM23

يتبين من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية وهذا ما دلت عليه قيمة الخطأ المعياري، أين توجد علاقة طردية ومتوسطة بنسبة 51% بين المتطلبات التقنية وجودة الأداء، كما نلاحظ أن قيمة معامل التفسير (التحديد) بلغت 0.26 وهو ما يفسر أن 26% من التغيرات التي تطرأ على جودة الأداء سببها المتطلبات التقنية في حين 74% تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة.

كما أن معامل التحديد المعدل يوضح أن النموذج المقترح يمثل الظاهرة المدروسة بنسبة 23%؛ وقد بلغ معامل الانحدار 1.03 وهذا يؤكد على أن الزيادة بوحدة واحدة في المتطلبات التقنية يؤدي إلى الزيادة في جودة الأداء بـ

1.03 وحدة، كما أكدت قيمة (F) معنوية هذا التأثير والتي بلغت قيمتها (9.41) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولة وتعتبر دالة إحصائياً (0.005).

من خلال النتائج السابقة نقوم برفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

من خلال ما سبق يدفنا هذا إلى رفض الفرضية العدمية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات الإدارة الإلكترونية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## 5. خاتمة:

تمت من خلال هذه الورقة البحثية محاولة تقييم مدى إمكانية مساهمة متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء لدى المؤسسات الخدمية الجزائرية بتسليط الدراسة الميدانية على مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية عنابة.

هذا وقد توصلت الدراسة لحزمة من النتائج أهمها:

- موافقة أفراد العينة على بعد المتطلبات البشرية بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.59 وانحراف معياري 0.63؛
- موافقة أفراد العينة على بعد المتطلبات المالية بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري 0.57؛
- موافقة أفراد العينة على بعد المتطلبات التقنية بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياري 0.68؛
- موافقة أفراد العينة على بعد جودة الأداء بدرجة مرتفعة إلى حد ما بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 0.79؛
- توفر المتطلبات البشرية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )؛
- توفر المتطلبات المالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )؛
- توفر المتطلبات التقنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )؛
- وجود علاقة إيجابية ومعبرة بنسبة 58% بين المتطلبات البشرية وجودة الأداء؛
- وجود علاقة طردية ومتوسطة بنسبة 46% بين المتطلبات المالية وجودة الأداء؛
- وجود علاقة طردية ومتوسطة بنسبة 51% بين المتطلبات التقنية وجودة الأداء؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على جودة الأداء في المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

#### لتختتم الورقة البحثية بتقديم مجموعة من الإقتراحات كالآتي:

- ✍ تخصيص موارد مالية لتحديث، صيانة واقتناء مختلف الأجهزة وكذا تدعيم البنية التحتية للمؤسسة؛
- ✍ ضرورة تكثيف البرامج التدريبية التي تخص الموظفين التقنيين؛
- ✍ تحسيس العاملين بأهمية الوصول وتحقيق جودة الأداء، بما ينعكس إيجاباً على الفرد بصفة خاصة، والمؤسسة بصفة عامة؛
- ✍ وضع معايير لمتابعة الأداء وقياسه بصفة دورية؛
- ✍ توسيع المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى يتم إدراكها من طرف جميع الموظفين.

#### 5. قائمة المراجع:

#### المؤلفات:

- الصيرفي، محمد عبد الفتاح، (2006)، البحث العلمي - الدليل التطبيقي للباحثين- ، دار وائل للنشر، الأردن.

#### الأطروحات:

- الشهري، محمد علي، (2011)، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستوى أداء العاملين: دراسة تطبيقية في جامعة تبوك. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الكرك-الأردن.

- بسيسو، محمد طالب علي حسن، (2010)، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين - وكالة الغوث- غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.

- جبار عبد، إفتخار، (2012)، تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين: إنموذج مقترح في شركات التأمين العراقية العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الدراسات المالية/التأمين، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.

## المقالات:

- سليم، أحمد عبد الحميد، (2018)، متطلبات الإدارة الإلكترونية كمدخل لزيادة كفاءة مؤسسات الرعاية الإجتماعية، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية بجامعة الفيوم-مصر، 11 (11)، 11-39.

- قوراري، أسماء، وبن عبو، الجيلالي، (2020)، التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية: دراسة حالة مركز الضرائب سعيدة، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا بجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 16 (24)، 75-84.

- الشيكرك، أيوب، (2019)، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات بجامعة البلدة 02، 08 (01)، 281-308.

- راجحي، بوعبدالله، (2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية أمودجا)، مجلة الشعاع للدراسات الإقتصادية بجامعة تيسمسيلت، 04 (01)، 192-205.

- نعموني، سميرة، وبدواوي، سميرة، (2017)، تطبيقات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في العمليات الإدارية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية بجامعة البلدة 02، 09 (09)، 11-31.

- بن حامد، عبد الغني، وعمومن، محمد البخاري، (2021)، إستخدام الإدارة الإلكترونية لتعزيز الخدمة العمومية في الإدارة المحلية: دراسة ميدانية على موظفي بلدية الرويسات، المجلة الجزائرية للإقتصاد السياسي بجامعة الوادي، 03 (02)، 08-20.

- بوراس، عبد القادر، وبوعبدالله، فريد، (2018)، حتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية للإرتقاء بالخدمة العمومية في الجزائر، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية بالمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، 03 (05)، 119-130.

- محمد عايش، عبد اللطيف مصلح، والمطاع، محمد أحمد محمد، (2017)، جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسات العامة للإتصالات اليمنية، مجلة الدراسات الإجتماعية بكلية العلوم الإدارية وكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية/جامعة العلوم والتكنولوجيا-اليمن، 23 (03)، 1-31.

- أبو سلمى، عبد الله جميل، وعباس، علي، (2016)، الرقابة الإدارية في الوقت المناسب وأثرها على تحسين جودة الأداء (دراسة ميدانية في القطاع الصحي بالأردن)، مجلة كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة المسيلة، 10 (16)، 183-190.

- بوخالفة، فيصل، (2018)، الإدارة الإلكترونية: بين متطلبات الترشيد ومعوقات التطبيق، مجلة الإمتياز لبحوث الإقتصاد والإدارة بجامعة ثليجي عمار الأغواط، 02 (02)، 106-115.
- علال، قاشي، وجيلاي، عشير، (2021). أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد قانونية منظمة لذلك، مجلة الدراسات القانونية بجامعة يحي فارس المدية، 07 (02)، 83-104.
- كزنكة، محمد مصطفى حمدان، (2018)، تقييم الأداء المؤسسي، مجلة المصرفي بنك السودان المركزي الإدارة العامة للسياسات والبحوث والإحصاء، (89)، 16-27.
- النعيمي، منتهى أحمد محمد، (2017)، تقييم أداء وجودة مصادر التعلم في كلية العلوم السياحية الجامعة المستنصرية: دراسة تطبيقية، مجلة الإقتصاد الخليجي بجامعة البصرة مركز دراسات البصرة والخليج العربي-العراق، 33 (32)، 119-146.
- العقابي، ناصر عويد عطية، والريعي، خلود هادي عبود، (2018)، تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية بالمعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية جامعة بغداد، 13 (45)، 63-95.
- بوزوالغ، نور الدين، وبن زعرور، عمار، (2018)، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة - بلدية باب الوادي، الجزائر-، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات بجامعة البليدة 02، 07 (01)، 42-52.
- الأقرع، نور طاهر محمد، (2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية عمادة البحث العلمي والدراسات العليا غزة-فلسطين، 28 (02)، 133-164.
- تفرات، يزيد، وسلاوتي، حنان، وبصري، ريمة، (2020)، مبررات الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مع الإشارة إلى تجارب بعض المؤسسات الجزائرية-، مجلة التكامل الإقتصادي بجامعة الجلفة، 07 (02)، 84-97.