

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالعين الصفراء، بالجزائر.

The role of electronic management in improving the performance of the social security institution in Ain Séfra, Algeria.

د. صديق زكرياء

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر.

مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي.

Zakariaseddik45@gmail.com

Received:30/09/2019

Accepted: 10/03/2020

Published:20/09/2020

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالعين الصفراء بالجزائر. حيث أن تقديم مستويات أداء أفضل يعتبر من المحددات الرئيسية لنجاح عمل المؤسسات اليوم، فهي تسعى جاهدة للبحث عن سبل تفعيل مواردها وإمكانياتها للوصول إلى الأهداف الموضوعية والمخطط لها بدقة وفعالية كاملتين. ومن بين السبل المطلوبة والمعتمد عليها اليوم الإدارة الإلكترونية، كون أنها أصبحت مجالا واسعا لتفاعل وتواصل المؤسسات مع محيطها الداخلي والخارجي وأضافت تعديلات عديدة على عمل النظم الإدارية فانتقلت من النمط التقليدي إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، السرعة والتفاعل الآني، التقليل من الخطأ وهذا بتوفير دقيق وواضح للمعلومات والمعارف والاستخدام الجيد لها. قد خلصت هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي في وصف متغيري الدراسة والتحليلي في تحليل بعض النتائج الإحصائية المتحصل عليها بالاعتماد على الاستبيان الموزع على عاملي المؤسسة المعنية، والمدرس من خلال برنامج التحليلات الإحصائية Spss أن الثورة الكبيرة في المعلومات والاتصال لهذا النوع من الإدارة الرقمية والتكنولوجية، ساهمت في خلق تحولات على مستوى العمليات الإدارية والطريقة الجيدة لإنهاء انجاز المهام الموكلة والأعمال الضرورية، وبالتالي ضرورة العمل بها واستخدامها وتوفير متطلباتها ومستلزماتها لحاجة المؤسسات إليها اليوم لبلوغ أهدافها بسرعة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء، الاتصال، التكنولوجيا، المعلومات.

Résumé:

Le but de cette étude est de montrer le rôle de l'administration électronique dans l'amélioration des performances de l'institution de sécurité sociale à Ain Séfra en Algérie. L'un des facteurs déterminants de la réussite des entreprises aujourd'hui est qui garantie un meilleur niveau de performance est l'administration électronique, permettant d'exploiter ses ressources et ses capacités afin d'atteindre ses objectifs avec précision et efficacité maximales. L'administration électronique est devenue aujourd'hui indispensable, car elle représente un vaste domaine d'interaction des institutions avec son environnement interne et externe, et apporte de nombreuses améliorations aux systèmes administratifs, passant d'un mode traditionnel à un nouveau mode basé sur la technologie et l'informatisation, la rapidité et l'interaction en temps réel. Cette étude s'appuyait sur une approche descriptive et sur l'analyse des

résultats statistiques obtenus, par un questionnaire distribué aux employés de l'institution concernée, par le programme d'analyse statistique Spss. La grande révolution dans la communication et la gestion numérique, a permet l'amélioration des processus administratifs et la bonne finition des tâches confiées, et donc le grand intérêt de les utiliser et de créer les conditions ultimes pour mieux les exploiter dans le but d'aider les institutions moderne à atteindre rapidement leurs objectifs.

Les mots clés: La gestion électronique, La performance, le Contact, La technologie, Les informations.

تمهيد:

كان للانفجار المعرفي وثورة الاتصالات والمعلومات آثارا عميقة على مستوى الآليات والعمليات التي تعتمد عليها المؤسسات اليوم، وهو ما ميز العصر الحالي فأصبح يعرف بعصر المعلومات والمعرفة. مما جعل هذه المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبة مورد المعلومات والتقنيات الحديثة، شبكات الانترنت، ومختلف التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات والعمليات الإدارية، وما تتيحه هذه التكنولوجيا من تطبيقات تمكنها من الاستفادة الجيدة والدقيقة لمختلف المعلومات والمعارف المتاحة، وبالتالي الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة الالكترونية.

وتكمن فعالية الإدارة الالكترونية في تغيير نمط وأسلوب مختلف التعاملات والتفاعلات بين الأفراد العاملين ووظائفهم وبين زبائنهم، أنفسهم وذواتهم، مؤسساتهم ومختلف العناصر المشكلة للبيئة الخارجية التي تنشط بها هذه المؤسسات، وهذا عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة بأساليبها المختلفة، وبالتالي مواكبة التغيرات الحاصلة بأداء مميز وفعال يحقق النجاح والبقاء ضمن هذه الفعاليات من جهة وتحصيل للمعرفة وحسن التعامل مع المعلومات من جهة أخرى.

أولاً: الجانب المنهجي:

1. إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق فإن الإشكال المطروح هو: كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي

بالعين الصفراء، بالجزائر؟

2. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في معرفة وتوضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في إحداث تحسينات وتغييرات إيجابية هدفها إنجاز الأعمال والمهام بطريقة جيدة بعيدة عن الخطأ وفعالة في ظل الإمكانيات والموارد المتاحة والأهداف الموضوعية.

3. أهداف الدراسة:

تجسد أهداف هذه الورقة البحثية في التعريف بالإدارة الالكترونية، فوائدها، وأهدافها، عناصرها. وكذا الأداء ومختلف العناصر المتعلقة به، إبراز الدور الكبير الذي تساهم به الإدارة الالكترونية في تقديم مستويات أداء أفضل بمؤسسة الضمان الاجتماعي المدروسة.

4. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكال المطروح تم وضع فرضيات لدراسة مدى صحتها والتعمق أكثر فأكثر في موضوع الدراسة واستخلاص النتائج عبرها. وكانت هذه الفرضيات كالتالي:

- الفرضية الأولى:

- الفرضية الثانية:

5. أنموذج الدراسة:

لقد حاولنا اسقاط هذه الدراسة على إحدى مؤسسات الضمان الاجتماعي بمدينة العين الصفراء بالجزائر لمعرفة مدى استخدامها لمعلومات وتكنولوجيا ولوازم الإدارة الالكترونية أم لا، وفي حال استخدامها لها يجب مراعاة الدور الذي تلعبه هذه المعرفة والتكنولوجيا في طريقة تنفيذ العمليات الإدارية، وبالتالي العمل النهائي المحقق ومختلف التغيرات والتطورات الحاصلة على مستوى الأفراد والمؤسسة والمحيط الخارجي.

لمعرفة هذا الدور الجوهرية من خلال المنهج الوصفي التحليلي تم اعتماد أدوات الدراسة المتمثلة في الاستبيان، المقابلة والملاحظة والأدوات الإحصائية المتوفرة في البرنامج الإحصائي من متوسطات حسابية، انحرافات معيارية، معاملات الارتباط وميل معادلة الانحدار الخطي وتحليلها لمقدار التأثير والمساهمة محل الدراسة بين المتغيرين.

6. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

تكمن المتغيرات المحددة لموضوع الدراسة في الإدارة الالكترونية باعتبارها متغيرا مستقلا، والدور الذي تمثله وتحديثه على الأداء باعتباره متغيرا تابعا، وهذا لدراسة موضوع دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالعين الصفراء بالجزائر.

ثانيا: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة:

للإجابة على السؤال الجوهرية تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة أقسام كانت عناوينها كالتالي:

1. الإطار النظري للإدارة الالكترونية.

2. عموميات تتعلق بالأداء المؤسسي.

3. مراعاة دور ومساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء مؤسسة الدراسة.

1. الإطار النظري للإدارة الالكترونية:

1.1 مفهوم الإدارة الالكترونية:

تعتبر الإدارة الالكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات الكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أعمالها، ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية. ولإدارة الالكترونية العديد من المفاهيم يمكن إيجاز أهمها في ما يلي:

حسب نجم عبود نجم (2004): هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في

التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة، والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.¹

وينظر إليها محمد سمير أحمد (2009) بأنها: تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو

المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية.² وعلى أساس هذه المفاهيم يتضح لنا أن الإدارة الالكترونية تعتمد

أساسا على خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، وذلك بهدف تحسين

أدائها وتعزيز مركزها التنافسي. وبالتالي يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها تلك الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة

تخزين، استرجاع وإرسال المعلومة سواء كانت في شكل كلامي (صوتي)، أو كتابي أو صورة.³

1. 2 فوائد الإدارة الالكترونية:

إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية نظرا للفوائد التي تحققها.⁴ وفيما يلي أهم الفوائد الالكترونية:⁵

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.
- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

1. 3 أهداف الإدارة الالكترونية:

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في الأهداف التالية:⁶

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.

1. 4 عناصر الإدارة الالكترونية:

تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر أساسية وهي:⁷ عتاد الحاسوب والبرمجيات، شبكة الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية.

1. 4. 1 عتاد الحاسوب: 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 هما.⁸

1. 4. 2 البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة، بينما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت.

1. 4. 3 صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية، والمدبرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المؤسسة.

1. 5 متطلبات الإدارة الالكترونية:

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:⁹

1. 5. 1 المتطلبات الإدارية والأمنية: وتنحصر في العناصر التالية:

أ. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ للمشاريع وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

ب. توفر البنية التحتية للإدارة الالكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة الكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيرها وإتاحتها للأفراد والمؤسسات.

ت. تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، مختلف الوظائف الحكومية، بما سيجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل (إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي).

ث. متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ولها الخبرة مما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنية المعلومات.

ج. وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية: قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني، وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية.

ح. متطلب الإصلاح الإداري: في إطار الوصول إلى تحقيق تطور ناجح في تطبيق الإدارة العامة الالكترونية يقترح الدكتور علي السيد الباز ضرورة الإصلاح الإداري¹⁰ والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق، أي محاولة إحداث تغييرات جذرية.

1. 5. 2 المتطلبات السياسية: وتعني وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات، وتحويل برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية.

1. 5. 3 المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، ودعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية من طرف جمعيات المجتمع المدني والخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية.

2. عموميات تتعلق بالأداء المؤسسي:

يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها. وتعددت تعريفاته، حيث عُرِف بأنه: تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل قدرته وجهوده.¹¹ إذن الأداء الفردي يمثل العنصر الأساسي من نظام متكامل، لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال.¹² ويعرف أيضا على أنه: نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز

عمل معين.

2. 1 أسباب الاهتمام بالأداء:

توجد عدة أسباب دعت للاهتمام بمستوى الأداء والسعي إلى تحسينه، أهمها ما يلي¹³:

- طبيعة العمل المتغيرة.
- المنافسة المتزايدة.
- الابتكارات والتحسين المستمر.
- الجوائز الوطنية والدولية.
- التغير في الأدوار التنظيمية.
- التغير في الطلبات الخارجية.
- قوة تكنولوجيا المعلومات.

2. 2 عناصر الأداء:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر هي:¹⁴

2. 2. 1 نوعية العمل: تتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وإنسانية وإدراكية حسب المستوى التنظيمي الذي ينتمي إليه، وبراعته وقدرته على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

2. 2. 2 كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الفرد إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.

2. 2. 3 المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمعارف الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2. 2. 4 المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرته على تحمل المسؤولية لإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل الرؤساء المباشرين وتقييم نتائج عمله.

2. 3 مؤشرات الأداء:

إن مظاهر الأداء تعطينا فكرة عن سلبيته أو إيجابيته، أحيانا قد يكفي مظهر واحد للحكم على نوع الأداء، وأحيانا قد لا يكفي فيلزم تضافر عدة معايير أو مظاهر لتحقيق أداء جيد أو العكس.

2. 3. 1 رضا العمال عن عمله: وهو ذلك الشعور الذي يشعر به الفرد في قرارات نفسه وإن كان يصعب وصفه. كما أنه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة أو السعادة من العمل الذي يؤديه الإنسان.¹⁵ ويلاحظ هذا الرضا من خلال العمال وموقع عمله وهذا في الإنتاج والحضور في المواعيد، فالرضا عامل مهم في دفع الفرد لتحسين عمله، لأنه يؤدي عمله الذي يحبه ويجد متعة في أدائه، ووسيلة لإثبات قدراته ومهاراته.

2. 3. 2 معدل الإنتاج: نقصد به الزيادة في مستوى الإنتاج أو انخفاضه ضمن المعدلات المقررة، ويمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما إذا اشركت الإدارة العمال في أرباح المؤسسة، ولكي يتحقق هذا عليهم الرفع من مستوى الإنتاج وهذا من خلال تضافر جهودهم.

2. 3. 3 ارتفاع معدل دوران العمل:¹⁶ وهو التخلي الطوعي أو الغير طوعي على العمل في المؤسسة، حيث يعرفه جيمس بريس بقوله: "دوران العمل هو درجة حركة الإنسان وتنقله داخل المنظمة أو من منظمة إلى أخرى" حيث أن ارتفاع معدل دوران العمل يؤدي إلى زيادة كلفة التعيين، الاختيار والتدريب للعامل وكان دليلا على انخفاض مستوى الأداء والعكس صحيح.

2. 3. 4 التغيب: يشير مصطلح التغيب عن العمل إلى الحالة التي تنشأ عن عدم حضور شخص ما إلى العمل، رغم أنه مدرج

ضمن جدول العمل وكون هذا الشخص في إجازة رسمية أو في عطلة مرضية فإن هذا لا يعتبر تغيبا، وكلما زاد التغيب كلما أثر ذلك على الأداء وفعاليته.

2. 4 تحسين الأداء:

تقوم فكرة تحسين الأداء على أساس علاج القصور أو الانحراف في الأداء الفعلي، والتي قد تعود إلى أي عنصر من عناصر الأداء. ومن ثم يتجه عمليا تحسين الأداء إلى علاج القصور في المدخلات، عمليات أو مخرجات نظام الأداء، أو فيها جميعا. كذلك تتجه عملية تطوير الأداء إلى التعامل مع ذات العناصر بغرض الارتفاع به إلى مستويات جديدة وأفضل من الكفاءة والفعالية.¹⁷ فيما يلي عرض لدراستين سابقتين تتعلقان بمتغيرات البحث: الإدارة الالكترونية والأداء بالمؤسسة:

- دراسة: أسعد أحمد محمد عكاشة، سنة 2008، بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي "دراسة

تطبيقية على شركة الاتصالات - Paltel- في فلسطين. حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة

التنظيمية في شركة الاتصالات الفلسطينية Paltel وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي. قد خلصت هذه الدراسة إلى نتائج كانت أهمها مثلة في: أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في الشركة محل الدراسة. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية (السياسات والإجراءات- الأنظمة والقوانين- المعايير والمقاييس- الأنماط السلوكية- القيم التنظيمية- التوقعات التنظيمية- المعتقدات التنظيمية- الاتجاهات التنظيمية) وبين مستوى الأداء الوظيفي. حاجة العاملين إلى تطوير في مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجوانب الإبداعية والابتكارية بهدف القدرة على مواكبة التغيرات والتطورات الجديدة.

- دراسة: عبد العزيز فهد المغيرة، سنة 2010، بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري

من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية. حاولت الدراسة تحقيق الأهداف التالية: التعرف على المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري في ديوان وزارة الداخلية، التعرف على المعوقات التقنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري في ديوان وزارة الداخلية، التعرف على المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري في ديوان وزارة الداخلية. وتمثلت أهم النتائج فيما يلي: من أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري، الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل. وجود معوقات بشرية تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري تتمثل في قلة دعم الإدارة العليا لنشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين، ضعف الإعداد الأكاديمي والمهني لمستخدمي تقنيات الإدارة الالكترونية، ضعف الوعي التقني عند القيادات التي تملك قرار تطبيق الإدارة الالكترونية، الخوف من التغيير لدى بعض الرؤساء والمرؤوسين.

3. مراعاة دور ومساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء مؤسسة الدراسة:

يركز هذا الجزء على وصف المتغيرات الأساسية للبحث واختبار صحة فرضياته الموضوعية، واستخلاص أهم النتائج بعدها.

3. 1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين الإداريين في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمنطقة العين الصفراء بالجزائر، واعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث البالغ عددها 31 عاملا، كما تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينة البحث. وتمت الإجابة على 24 استبانة واسترجعت 07.

قُسمت استبانة البحث إلى قسمين: يشمل الأول أبعاد متغير الإدارة الالكترونية، وهما بعدين، الأول بعد معدات ووسائل الإدارة الالكترونية، ويضم ست عبارات، والثاني هو بعد متطلبات الإدارة الالكترونية، ويضم خمس عبارات. أما بالنسبة للقسم الثاني فهو متغير الأداء المحقق يضم (13) عبارة.

قمنا بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الاحصائي النسخة 21 لعينة البحث. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، وسيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (01-03): جدول إجابات الأسئلة ودلالاتها

المتوسط الحسابي	التقديرات
من 1 إلى 1,79	غير موافق بشدة
من 1,8 إلى 2,59	غير موافق
من 2,6 إلى 3,39	محايد
من 3,4 إلى 4,19	موافق
من 4,20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على سلم ليكرت.

3.2 اختبار الثبات:

لقياس مدى ثبات الاستبيان تم حساب معامل ألفا كرومباخ للأبعاد المشكلة له، ولعينة مجتمع الدراسة لمؤسسة الضمان الاجتماعي، فكانت النتائج موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-03): قيمة معامل الثبات ألفا كرومباخ لأبعاد الاستبيان

أبعاد الاستبيان	عدد العبارات	قيمة المعامل
البعد الأول	06	0.871
البعد الثاني	05	0.782
البعد الثالث	13	0.920
البعد الكلي	24	0.948

المصدر: مخرجات Spss النسخة 21.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل ألفا كرومباخ لجميع عبارات الاستبيان يساوي **0.948** أي بنسبة ثبات كبيرة تقدر بـ **94.8%** وهي أكبر من تلك المقبولة إحصائيا **60%**، مما يدل على ثبات ووضوح عبارات الاستبيان والاعتماد عليها لمواصلة الدراسة الإحصائية عبرها واستخلاص النتائج. وهذا ما تؤكدته نتائج معاملات ألفا كرومباخ لكل بعد من أبعاد هذا الاستبيان، فالبعد الأول كانت قيمة هذا المعامل **0.871** أي بنسبة ثبات **87.1%**، أما البعد الثاني فكانت قيمته **0.782** أي بنسبة ثبات كبيرة **78.2%**، أما الثالث فقد قدرت قيمته **0.92** وهي نسبة ثبات كبيرة أيضا **92%** وكلها نسب ثبات تبين اتساق عبارات الأبعاد وبالتالي الاستبيان ككل ووضوحها من قبل أفراد العينة المبحوثة.

3.3 وصف أبعاد متغيري الدراسة:

3.3. الوصف الإحصائي لأبعاد متغير الإدارة الالكترونية:

بينت النتائج المتحصل عليها بالاعتماد على معطيات الاستبانة ومخرجات البرنامج الإحصائي، وبالاعتماد أيضا على ما تم ملاحظته أثناء الزيارات المتعددة للمؤسسة وإجراء بعض المقابلات ما يلي:

الجدول رقم (03-03): الوصف الإحصائي لبعد معدات ووسائل الإدارة الالكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
تسعى المؤسسة إلى امتلاك أجهزة الحاسوب وملحقاته	4,0417	69025,	موافق
توفر المؤسسة تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة	3,5000	1,02151	موافق
تسعى المؤسسة إلى ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجية نظم المعلومات	3,6250	1,13492	موافق
تحاول المؤسسة توفير أحدث البرمجيات لتشغيل الحواسيب ومواكبة أحدث التطورات	3,5833	1,01795	موافق
تحتوي المؤسسة على شبكات متعددة للانترنت	2,7083	1,23285	محايد
تتوفر المؤسسة على نسيج اتصالي فعال بين مختلف وحداتها	3,5417	1,21509	موافق
المتوسط العام الانحراف المعياري العام	3.5	1.05209	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

هذا البعد حصل متوسطا حسابيا قدره 3.5 وانحرافا معياريا قيمته 1.05209. ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة (3.4-4.19) مما يشير إلى التقدير موافق. وهذا يعني أن أفراد العينة يذكرون أن مؤسستهم تعمل على توفير وتزويد كامل أقسامها ووحداتها بأجهزة الحاسوب وملحقاته، وإن كان متوفرا بعضها من قبل فهي تحاول صيانتها وتجديده إن تطلب الأمر ذلك وتشغيله بأحدث البرمجيات والنظم لمواكبة أحدث التطورات ولتوفير نظام معلومات فعال يوفر المعلومة في الوقت المناسب بالدقة والسرعة المطلوبتين. أيضا هناك اتصال إيجابي وفعال بين مختلف هذه الوحدات والأقسام فالمعلومات تنتقل بشكل سهل وواضح وبسرعة مما يسرع من تنفيذ المهام الإدارية، اتخاذ القرارات المهمة وفي وقتها، تزويد كامل العناصر بكل ما يهم ويقع بالمؤسسة. إلا أنه يجدر الذكر بأن هؤلاء الأفراد المبحوثين يذكرون أن بعضا من الوحدات لا تتوفر على شبكات انترنت مع العلم أن النوع من هذه الشبكات المطبق بهذه المؤسسة يسمى انترانت، وبالاعتماد على بعض المقابلات فإن المؤسسة تحاول جاهدة تزويد كامل وحداتها بالانترانت لتسهيل تبادل المعلومات بشكل أسرع من ذي قبل وكذا سهولة التواصل مع باقي مؤسسات الضمان الاجتماعي الموجودة على كامل بقاع الوطن الجزائري للقيام بكامل التحسينات الضرورية، حفظ مختلف البيانات والمعلومات من التلف والضياع... إذن

استجابات المبحوثين تؤكد وفرة معدات ووسائل الإدارة الالكترونية بالمؤسسة إلا بعض النقائص التي تعمل على سدها للتطبيق الجيد والفعال للإدارة الالكترونية على كامل الوحدات والفروع، وهذا ما تبينه قيمة الانحراف المعياري التي تبتعد عن المتوسط الحسابي للتجاوب الكبير لأفراد العينة.

الجدول رقم (03-04): الوصف الإحصائي لبعدها متطلبات الإدارة الالكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
تعمل المؤسسة على توفير قيادات إدارية رقمية ومحللين للموارد المعرفية والمعلوماتية	2,9583	1,16018	محايد
تعي المؤسسة بضرورة توفير يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني	3,1250	1,07592	محايد
تحاول المؤسسة بناء استراتيجيات جديدة تتناسب والتعامل مع الأساليب التقنية والنظم المعلوماتية للإدارة الالكترونية	3,2500	1,18872	محايد
تحدد المؤسسة الإطار القانوني الذي يقر بالتعامل بالإدارة الالكترونية	3,4583	,88363	موافق
تساند المؤسسة مشاريع الإدارة الالكترونية وما تتطلبه من إصلاحات إدارية على مستوى التخصصات الوظيفية، البرامج الالكترونية وغيرها	3,6250	,87539	موافق
المتوسط العام الانحراف المعياري العام	3.2833	1.03676	محايد

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

هذا البعد حصل متوسطا حسابيا قدره 3.2833 وانحرافا معياريا قيمته 1.03676. ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط الحسابي تنتمي إلى الفئة (2.6-3.39) لمقياس سلم ليكرت المستخدم، مما يشير إلى التقدير محايد. صحيح أن هذا التقدير يدل على عدم التمتع بالصلاحيات المخول لها لأفراد العينة المدروسة من العاملين بهذه المؤسسة، للدور والمسؤوليات ومختلف الإجراءات اللازمة التي تتمتع بها الإدارة أو المستوى الإداري الأعلى بالمؤسسة من توفير قيادات إدارية رقمية ومحللين للموارد المعرفية والمعلوماتية، الوعي بضرورة توفير يد عاملة مؤهلة تتمتع بمبادئ التقدم والتطور التقني، بناء استراتيجيات جديدة تتناسب مع الأساليب التقنية للإدارة الالكترونية بمعنى إحداث تغييرات ربما جذرية على عمل الاستراتيجيات والعمليات الإدارية... إلا أن فكرة تطبيق الإدارة الالكترونية والتعامل مع مختلف عناصرها ومعدات وأمر وإجراء لدى أذهان ووعي أفراد العينة وهدف لا بد منه للوائح القانونية الموزعة على كامل وحدات هذه المؤسسة، والمساندة الواضحة لمشاريع الإدارة الالكترونية من خلال توفير معدات ووسائلها المختلفة من حواسيب، هواتف، فاكس انترنت وانترايت... وغيرها، القيام ببعض الإصلاحات الإدارية والوظيفية لبرامج الكترونية، التخلي عن مختلف التعاملات والمراسلات الإدارية عن طريق الورق، والضرورة التي لا بد منها للتطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية التي ميزت عصر اليوم فكل المؤسسات تعمل

جاهدة على توفير وتطبيق معالم ومبادئ هذا النوع من الإدارات الرقمية والالكترونية. كما يجدر بنا التلميح إلى ضرورة التوافق والتنسيق والعمل الجماعي كجزء لا يتجزأ بين الإدارة العليا ومختلف المستويات الدنيا بما فيها العاملين بما أي العمل كفريق واحد والأخذ بآراء العمال وأفكارهم نحو بناء استراتيجيات جديدة، الوعي بمتطلب توفير اليد العاملة المتخصصة بالتقدم التقني والتنمية الضرورية لليد العاملة المتواجدة بالمؤسسة للتحكم بتكاليف التعيين والتوظيف وغيرها. إذن متطلب تطبيق معالم الإدارة الالكترونية واللوازم الضرورية لهذا التطبيق مدركة لدى أفراد العينة المبحوثة إلا أن الوقت المناسب وطريقة تنفيذ الإجراءات المتبقية والمكملة للعمل الالكتروني الفعال يبقى مجهولا لدى هؤلاء الأفراد بهذا النوع من المؤسسات، وهذا ما تبينه قيمة الانحراف المعياري التي تتعد عن المتوسط الحسابي للإجابة الكبيرة والتوافق لأفراد العينة لهذا البعد.

3.3 الوصف الإحصائي لمتغير الأداء المحقق:

الجدول رقم (03-05): الوصف الإحصائي لمتغير الأداء المحقق

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى إزالة كل عوائق تنفيذ القرارات الإدارية	3,0000	97802,	محايد
ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في سهولة تنفيذ المهام الإدارية	4,0000	72232,	موافق
سهلت الإدارة الالكترونية انتقال المعلومة بين مختلف الوحدات الإدارية بالدقة والسرعة اللازمين	3,8750	1,03472	موافق
أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تخصيص المهام الذي بدوره يؤدي إلى إلغاء بعض الوحدات الإدارية في الهيكل التنظيمي	3,0417	1,08264	محايد
ساعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في فعالية ودقة التخطيط وفي تحديد ما يراه عمله آتيا ومستقبلا	3,5833	97431,	موافق
ساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات المؤسسة في تشخيص مشاكلها وإيجاد الحلول لها	3,3333	96309,	محايد
أدت تكنولوجيا المعلومات إلى مواكبة كل التطورات الحاصلة داخل وخارج المؤسسة	3,2917	95458,	محايد

موافق	74089,	3,8750	ساعدت الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال والتعاون بين الأفراد داخل المؤسسة
موافق	1,05981	3,4167	ساهمت الإدارة الالكترونية في القدرة على الابتكار والإتيان بخدمات وأساليب جديدة
موافق	96309,	3,6667	ساعدت التكنولوجيا في تحفيز العاملين وإنجاز مهامهم
موافق	85867,	3,9583	ساهمت الإدارة الالكترونية في التحسين من عملية الرقابة وتقليل الفجوة بين اكتشاف الخطأ وتصحيحه
موافق	75060,	3,9583	ساعدت الإدارة الالكترونية المؤسسة في عملية اتخاذ القرار عن طريق توفير المعلومات والبيانات الإحصائية
محايد	82423,	3,3750	تساهم الإدارة الالكترونية في تحديد البدائل المختلفة المتاحة وتقوم كل بديل
موافق	0.91592	3.5673	المتوسط العام الانحراف المعياري العام

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

حقق هذا البعد متوسطا حسابيا قدره 3.5673 وانحرافا معياريا قيمته 0.91592. ونلاحظ أن قيمة هذا المتوسط الحسابي تنتمي للفئة (3.4-4.19) لمقياس ليكرت الخماسي المستعمل مما يشير إلى التقدير موافق. وهذا يدل على التجاوب الكبير لأفراد العينة في أن التطبيق الجزئي للإدارة الالكترونية ساهم في التحسين من عملية الرقابة باكتشاف الخطأ وتصحيحه، توفير المعلومات والبيانات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات واستخدام الحلول المناسبة عبرها لبعض المشاكل ومعالجتها، تشجيع العاملين وتحفيزهم لتطبيق معاملها والرغبة في تعلم تقنياتها وأساليبها التكنولوجية المتعددة للبرامج المختلفة والضرورية. إلا أن هناك وكما ذكرنا سابقا بعض الصلاحيات والقرارات التي تتعلق بالقيادات العليا بالمؤسسة المدروسة والتي ليست بحوزة وصلاحيات أفراد العينة كمعالجة كامل عوائق القرارات الإدارية، زيادة التخصص أكثر فأكثر في الوظائف وبالتالي تقليلها وحذف الثانوية منها من الهيكل التنظيمي إلا أن هذه الخطوة التنظيمية كان من الأفضل أن يطلع عليها الأفراد العاملون لأن من يشغل هذه الوظائف هم العاملون بحد ذاتهم، فمعرفتهم بأغلب التخصصات والوظائف والمهام التي تم دمجها مع بعضها أو تغيير أصحابها أو حذف بعضها تزيد من انتماء العاملين بمؤسستهم إضافة إلى زيادة الثقة في إدارتهم وفي أعمالهم واتقائهم والرغبة في تقديم الأفضل، التحدي وتنمية قدراتهم ومهاراتهم وحضور الدورات التدريبية لسد النقص وتحمل المسؤولية والتقدم لمثل هذه الوظائف وشغلها لم لا، الأخذ بآراء الجميع فرب أفكار قد تؤدي بالحفاظ على بعض الوظائف بدل حذفها وإزالتها، أو زيادة التخصص أكثر في وظائف أخرى تفيد في دقة العمل وزيادة الإتقان أكثر وربما صياغة لأهداف ومهام جديدة تؤدي إلى نتائج وإبداعات أفضل للعمليات الإدارية وتنفيذها... إذن من وجهة نظر أفراد العينة هناك أثر ومساهمة ملموسة وفعالة للإدارة الالكترونية في تقديم إنجازات ومهام متقنة أفضل من ذي قبل كمعالجة بعض المشاكل الإدارية وسرعة نقل المعلومات وتوفيرها، اتصال فعال بين مختلف الوحدات الإدارية، التقليل من الأخطاء المرتكبة، ربح الوقت والجهد المبذول في العمل، التطلع إلى مستويات أفضل بتطوير للمهارات والأداء للوظائف والتخصصات الجديدة في حين الإتمام والتوفير النهائي

للقائدات الإدارية الرقمية ذات الكفاءة التقنية والتي تطور أكثر فأكثر في النظام والتخصصات والدقة أكثر فأكثر، توفير أحدث البرمجيات والتي تكون من استطاعة هؤلاء القادة التعامل معها، تلقيها للأفراد العاملين من قبل هؤلاء المتخصصين للتطوير أكثر فأكثر... قيمة الانحراف المعياري تبين التحسين الواضح والملموس في أداء مختلف عمليات المؤسسة المدروسة للتجاوب الكبير لأفراد العينة.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة:

3.4.1 الفرضية الأولى: هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين معدات ووسائل الإدارة الالكترونية والأداء المنجز بالمؤسسة.

الجدول رقم (06-03): العلاقة بين وسائل الإدارة الالكترونية والأداء المنجز

بعد الأداء المنجز	بعد المعدات والوسائل	
معامل الارتباط بيرسون $0,732^{**}$ معنوية $0,000 \text{ Sig}$ مجموع التكرارات 24	1 24	بعد مهارة التحفيز
1 24	معامل الارتباط بيرسون $0,732^{**}$ معنوية $0,000 \text{ Sig}$ مجموع التكرارات 24	بعد الجودة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معامل الارتباط بين متغير المعدات والوسائل والأداء المنجز يساوي 0.732 عند معنوية $\text{sig}=0.000$ عند الدلالة الإحصائية 0.01 . مما يعني وجود علاقة طردية موجبة وارتباط قوي بين معدات ووسائل الإدارة الالكترونية والأداء المحقق مما يؤكد صحة الفرضية الموضوعة، وبالتالي نؤكد صحة ما ذكرناه سابقا حيث أن الأداء المحقق ارتبط ارتباطا وثيقا بمعدات ووسائل الإدارة الالكترونية، مما يدل على التأثير الواضح لهذه الأخيرة على العمل المنجز وفعالية إنجازاته وتحسينه وهذا من خلال سرعة الإنجاز وقلة الخطأ، رقابة فعالة على العمليات المنجزة، انتقال فعال للمعلومات الضرورية للجهة أو الجهات المسؤولة لاستعمالها، وجود اتصال فعال بين مختلف الوحدات الإدارية مما يسهل من تبادل المعلومات والبيانات والقرارات والأوامر بسرعة ووضوح، تخفيف العاملين ودفعهم إلى التعامل مع هذه المعدات مثل أجهزة الكمبيوتر، الهواتف، الفاكس، الطابعات،... للتجاوب الكبير والراحة والشعور الإيجابي بالعمل بها ومحاوله تعلم كل ما يتعلق بها من برمجيات وتقنيات جديدة، مما يزيد من الدافعية لتقديم الأفضل وإنجاز المهام المطلوبة بدقة.

3.4.2 الفرضية الثانية: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية بمعداتا ومتطلباتها المتوفرة في الارتقاء وتحسين الأداء المحقق والمنجز إلى مستويات أفضل بالمؤسسة المدروسة مؤسسة الضمان الاجتماعي.

3.4.2.1 استخراج معادلة الانحدار الخطي البسيط القياسي لدراسة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع:

الجدول رقم (07-03): جدول توضيحي لنسبة معادلة الانحدار من بيانات الدراسة ($R-R^2$)

الأداء المنجز	R	R ²
الإدارة الالكترونية	0.773	0.597

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معادلة الانحدار تمثل نسبة 59.7% من البيانات أي وجود تأثير يوضحه ويفسره المتغير المستقل على المتغير التابع في النموذج المدروس بمقدار 59.7%. ويؤكد هذه النتيجة علاقة الارتباط الطردية بين المتغيرين ومعنوية النموذج ودلالة الانحدار الخطي الذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (03-08): جدول توضيحي لمعنوية الانحدار وتأثير المتغير المستقل على التابع.

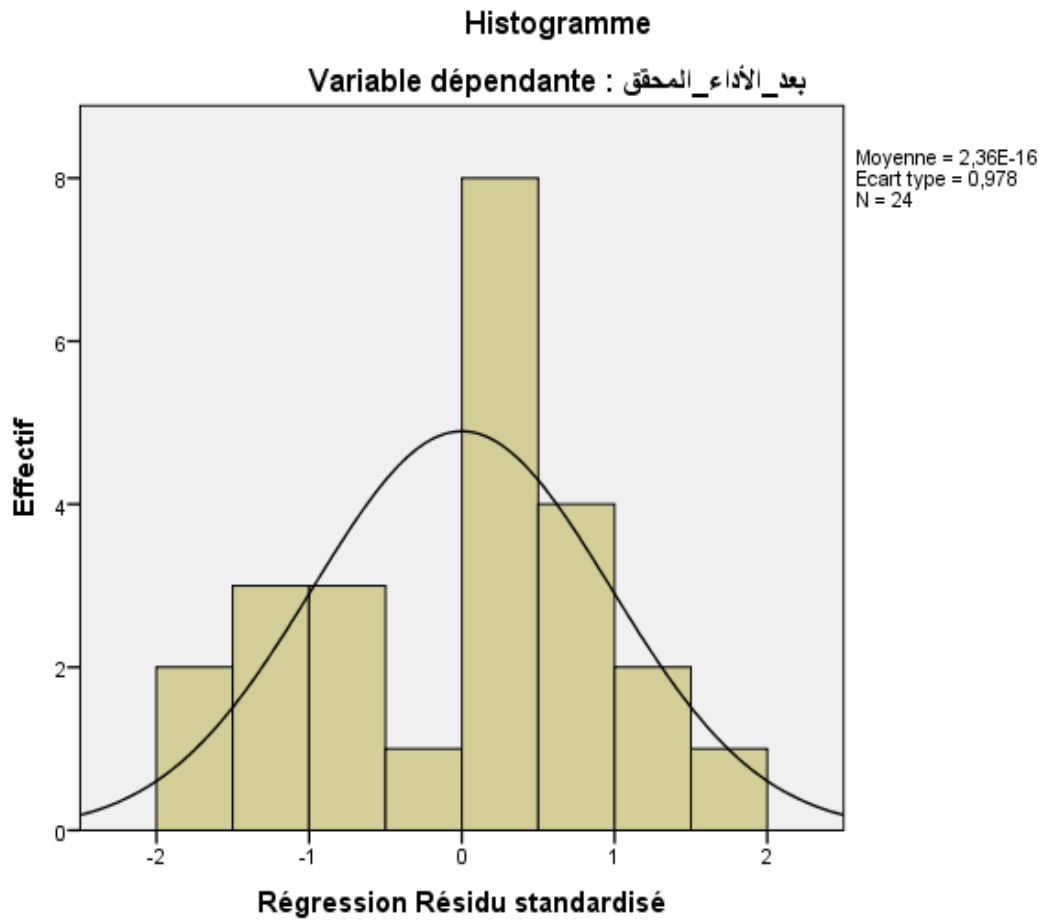
Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1009,129	1	1009,129	32,625	,000 ^b
1 Résidu	680,496	22	30,932		
1 Total	1689,625	23			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى الدلالة يساوي الصفر وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية البديلة والتي تقول بأن الانحدار الخطي معنوي وذو دلالة إحصائية والذي يفسر وجود علاقة بين المتغير المستقل الإدارة الالكترونية والمتغير التابع الأداء المحقق.

من خلال عنصر الأداء المحقق يتم تحقيق شرط التوزيع الطبيعي لبيانات المؤسسة المدروسة، حيث يوضح الشكل الموالي التوزيع الطبيعي لهذه البيانات من خلال المتغير التابع:

الشكل رقم (03-01): المخطط التكراري لتوزيع بيانات المؤسسة من خلال الأداء المحقق

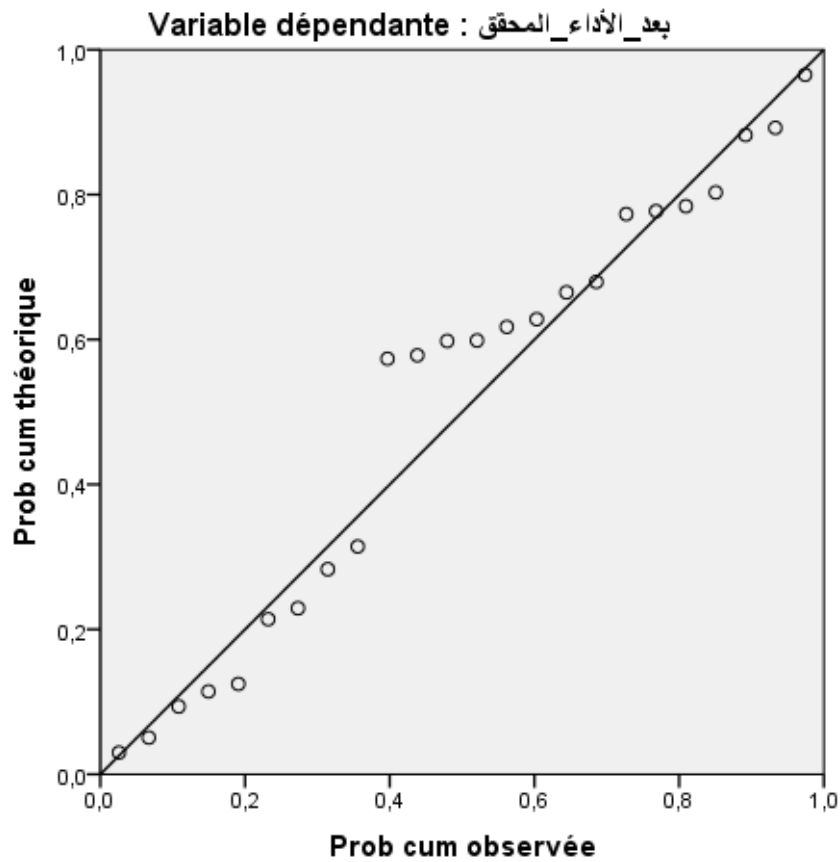


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن توزيع بيانات المؤسسة يتبع التوزيع الطبيعي من خلال الأداء المحقق. ولاختبار هل البواقي تتوزع توزيعاً طبيعياً أم لا، الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم: (02-03): التوزيع الطبيعي للبواقي

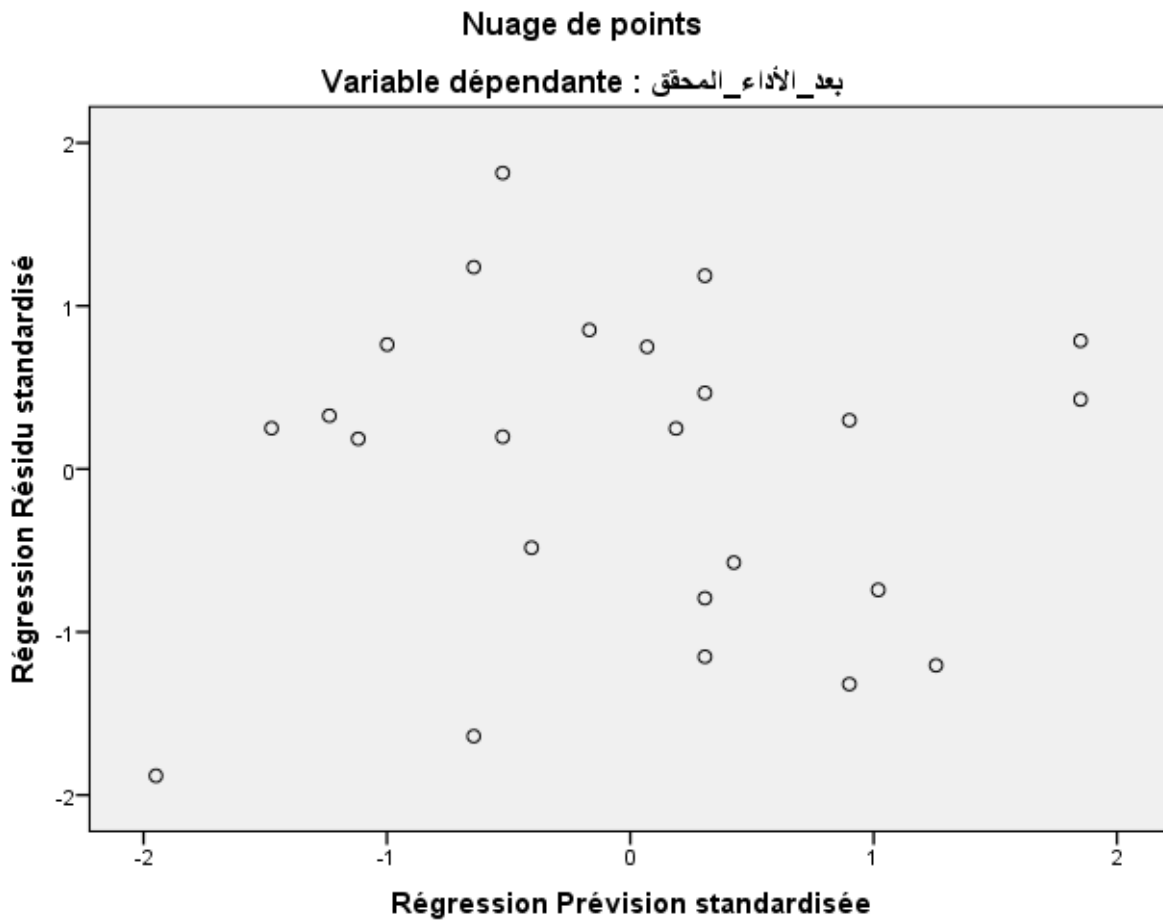
Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن النقاط تتجمع حول الخط وبالتالي فهي تتبع التوزيع الطبيعي (البيانات تتوزع حسب التوزيع الطبيعي). أما بالنسبة لشرط انتشار البواقي، فالشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (03-03): التوزيع الطبيعي للبواقي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

يتضح من خلال الشكل السابق عدم وجود نمط معين لتجمع النقاط في الشكل وهذا يتسق مع شرط الخطية. وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$Y = 16.951 + 0.786 X_1$$

ومنه فالإدارة الالكترونية تساهم بـ **0.786** في الأداء المنجز والمحقق بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية الموضوعية وبالاعتماد على النتائج السابقة التي تؤكد معنوية التأثير ووجوده بالنموذج المدروس، فهناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية بمعداتها ومتطلباتها المتوفرة في الارتقاء وتحسين الأداء المحقق والمنجز إلى مستويات أفضل بالمؤسسة المدروسة مؤسسة الضمان الاجتماعي. وكانت تقديرات معنوية المعاملات كالتالي:

الجدول رقم (09-03): معنوية ومعاملات المتغير والثابت.

$Y = a + bx_1$		
المتغيرات	المعامل	المعنوية
a	16.951	0.004
X ₁ الإدارة الالكترونية	0.786	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان و Spss.

الخاتمة:

يمكن القول في الأخير أن تطبيق الإدارة الالكترونية أصبح ضرورة وخطوة تحتاجها المؤسسات اليوم، وهذا لما توفره من إسهامات فعالة في إتمام وإنجاز المؤسسات لمهامها وأعمالها على الوجه المطلوب وبمستويات أفضل. إلا أن هذا التطبيق الفعلي يحتاج أساسيات ومتطلبات لا بد من توفيرها للتجسيد الحقيقي لهذا الدور والتي من بينها المعدات والوسائل، البرمجيات الحديثة والمتطورة، قادة إداريين رقميين محللين للموارد المعرفية ويد عاملة مؤهلة للتعامل مع التقنيات بطريقة ممتازة وفعالة، مناخ تنظيمي يشجع هذا التطبيق وهذا التحدي الجديد للتطور والتقدم نحو خدمة جيدة من وجهة نظر المواطنين والعمال والإداريين.

أهم نتائج الدراسة:

قد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كانت أهمها فيما يلي:

- الإدارة الالكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي تسهل العديد من تنفيذ المهام والعمليات الإدارية.
- ساهمت الإدارة الالكترونية بمؤسسة الدراسة في تحسين مستويات الأداء وهذا من خلال نقل المعلومات بسرعة، ربح للجهود والوقت، التنفيذ الدقيق والجيد للمهام، فعالية الاتصال وتبادل المعلومات والآراء والأوامر والتطبيق السريع لها، الرقابة الفعالة على العمليات الإدارية وسرعة اكتشاف الأخطاء وتصحيحها، القيام ببعض الإصلاحات الإدارية والوظيفية التي تتناسب تدريجيا والتقنيات المستعملة...
- وفرة متطلبات الإدارة الالكترونية بالمؤسسة لا يزال قيد السعي والعمل عليه، فالمؤسسة لا زالت تحتاج إلى قادة إداريين للتقنيات والبرمجيات الحديثة، المهارات التقنية للعمال، الاستراتيجيات الجديدة والتغيير الذي لا بد منه للبرمجيات والتطور التكنولوجي الذي توفره هذه الإدارة.
- هناك تحاوب واستقبال إيجابي كبير للعمال للتعامل مع معدات ووسائل الإدارة الالكترونية، ورغبة في تعلم الجديد وكل ما يخص المعلومات والبرمجيات والتقنيات الحديثة. إلا أن هناك نقص في التشجيع الكبير على توليد الأفكار والابداع والابتكار من قبل هؤلاء الأفراد وهذا للتخوف الكبير نوعا ما من الانحراف الكلي عن مسار الأهداف والأداء المطلوب وفي ظل تأخر توفير متطلبات الإدارة الالكترونية.
- وعلى ضوء هذه النتائج تم اقتراح التوصيات التالية:
- عقد دورات تدريبية متخصصة لجميع العمال في المؤسسة فيما يخص تطبيقات الإدارة الالكترونية.
- توفير كل متطلبات ولوازم الإدارة الالكترونية لما لها من الدور الكبير والمساهمة الفعالة في الارتقاء بالأداء نحو الأفضل.
- عدم التخوف من تطبيق الإدارة الالكترونية وتقنياتها، وما ينجم عنها من تغييرات على مستوى العمليات الإدارية الاستراتيجية والخطط والأهداف أيضا.

- تنمية مهارات وقدرات الأفراد العاملين بالمؤسسة والقادة الإداريين للتعامل ومتطلبات الإدارة الالكترونية.
- ضرورة صيانة المعدات والوسائل التي تتعرض للعطل بسرعة لربح الوقت وتجنب التأخر في مزاولة الأنشطة وإنجاز العمليات الإدارية.

قائمة الهوامش:

- ¹ عبد الناصر موسى، قريشي محمد، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم الإداري (دراسة حالة بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر)، مقال مقدم لمجلة الباحث، العدد 9، سنة 2011، ص 89.
- ² عبد الناصر موسى، قريشي محمد، نفس المرجع السابق، ص 89.
- ³ Michel Paquin, Gestion des technologies de l'information, Les éditions agence d'arc, sans place, KANADA, 1990, p17.
- ⁴ سعد غالب يلسين، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009، ص 204.
- ⁵ عبد الناصر موسى، قريشي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 89.
- ⁶ عبد الناصر موسى، قريشي محمد، نفس المرجع السابق، ص: 89.
- ⁷ نفس المرجع السابق، ص: 89.
- ⁸ يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة - بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص: 37.
- ⁹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2010، ص: 23.
- ¹⁰ عشور عبد الكريم، نفس المرجع السابق، ص: 24.
- ¹¹ جابر عادل، الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين والأخصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2006، بدون ذكر الصفحة.

- ¹² رتم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإدارية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، 2013، دون ذكر رقم الصفحة.
- ¹³ يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، دراسة تطبيقية في فندق سرير، مقال مقدم لجلسة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، 2010، ص: 335.
- ¹⁴ عبد الله صالح، فعالية تقييم الأداء، بحث مقدم لندوة المدير الفعال، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1979، ص: 18.
- ¹⁵ سليمان حنفي محمد، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، القاهرة، 1990، ص: 222-223.
- ¹⁶ بوعمامة أحمد فارس، المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز للتوزيع-قسنطينة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع "تنمية وتسيير الموارد البشرية" قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص: 114.
- ¹⁷ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص: 177.