

الإدارة الالكترونية وتأثيرها على تنمية الموارد البشرية

(دراسة ميدانية على مركز الضمان الاجتماعي سوق الخميس)

(★)
أ. صبري صالح عبد الحفيظ

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف عن أثر الإدارة الالكترونية في تنمية الموارد البشرية لدى العاملين بمركز الضمان الاجتماعي سوق الخميس، ولأجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية وتكونت عينة الدراسة من (60) فرداً من العاملين في مركز الضمان الاجتماعي سوق الخميس، تم اختيارهم بطريقة قصدية من الموظفين الذين يؤدون وظائفهم باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة وهو الأمر الذي يتماشى مع موضوع دراستنا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها : هناك إثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتنمية المهارات للموارد البشرية في المؤسسة موضوع الدراسة كما انه يوجد تطور لأداء الموظفين مع دخول التقنية الحديثة في العمل نتيجة لوجود الإدارة الالكترونية كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها تعزيز دور الإدارة الالكترونية في المؤسسة والتحديث المستمر للتقنية فيها. وضرورة التحسين المستمر للإدارة الالكترونية

(★) محاضر / عضو هيئة تدريس - جامعة الزيتونة.

بما يخدم اهداف المؤسسة والتدريب المستمر للموظفين لدعم التطوير والابتكار في المؤسسة.

المقدمة:

أصبح التوجه الحديث للمؤسسات المعاصرة يسعى الي ضرورة الاهتمام بالموارد البشري لأنه المصدر الحقيقي لتنمية القدرات التنافسية واستمرارها وهو الذي يعمل على تحقيق اهداف الإدارة وخاصة في ضل التغيرات والتحولات الهائلة التي مست جوانب التطور العلمي والتكنولوجي والمعرفي وهذه التحولات قد طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة لما لها من كفاءات ومهارات ومعارف تكنولوجية تمكنه من التسيير الجيد والفعال للمنظمة الامر الذي أدى بالمنظمة الي الاهتمام بالتنمية في مجال التكنولوجيات الحديثة من اجل زيادة المعارف والمهارات بالمنظمة لا يمكنها ان تبقى بمعزل عن التغيرات والتأثيرات المستمرة والمتبادلة .

فتنمية المورد البشري يحظى باهتمام الدول على اختلاف توجهاتها كون تنمية المورد البشري وخاصة في مجال التكنولوجيات تمنح الفرد خبرات ومهارات إضافية وتمكنه من التجاوب مع المعلوماتية المتسارعة أو الإدارة الالكترونية السائدة داخل المنظمة فتنمية الموارد البشرية في مجال التكنولوجيات الحديثة بكل فئاتها ضمن المستويات التنظيمية ضرورة لكل تنظيم وهذا من خلال تدريب وتنمية قدرات ومهارات الموظفين والمدراء والعمال على التكنولوجيات الحديثة لسهولة التحكم في الإدارة الالكترونية داخل المنظمة.

ولهذا تزايد الاهتمام بتنمية الموارد البشرية في مجال التكنولوجيات الحديثة من اجل تحسين قدرات الفرد العامل ومهاراته ومعارفه من جهة ومن جهة أخرى الوصول الى المستوى الذي ترغب به المنظمة.

أولا / مشكلة البحث:

إن التطور والتقدم التكنولوجي قد ساعد كثير من منظمات الأعمال في تحقيق أهدافها وقدراتها على النمو والبقاء والازدهار، فالتطور التكنولوجي وما سببه من تغيرات وتحولات مستمرة أدى إلى ضرورة الاهتمام بتنمية الموارد البشرية في ظل هذه

التكنولوجيات لتمكين المنظمة من التعايش وسط هذا المحيط المتغير وللظفر بكوادر بشرية ماهرة وبارعة وقادرة على تلبية حاجات العمل والوصول إلى أهداف المؤسسة. ومن خلال الزيارة الميدانية الي صندوق الضمان الاجتماعي فرع سوق الخميس تم الوقوف على بعض المشاكل التي تعاني منها المنظمة قيد الدراسة ومن بينها البطيء في توصيل المعلومات واتمام الإجراءات في الوقت المناسب وضعف مستوى المتخصصين في مجال إدارة الموارد البشرية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وبناء على ذلك تم صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

هل تساهم الإدارة الالكترونية ومجالات التكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية؟

ثانيا / أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من كونه يتناول موضوعا غاية في الأهمية ويحظى باهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال وما لهذا المدخل من تطبيقات عديدة في تحسين أداء المنظمات بشكل عام وتطويرها والارتقاء بها الي معدلات عالية من الأداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات المقدمة، كما ان نتائج وتوصيات هذا البحث قد يستفيد منها القطاع الخدمي في ليبيا كما تساهم في فتح مجال جديد امام الباحثين للقيام بأبحاث جديدة تتناول تطوير الموارد البشرية للارتقاء بالعمل الإداري بالمؤسسات الإنتاجية والخدمية في ضوء الفكر الإداري المعاصر المتمثل في تطبيق الإدارة الالكترونية. واثراء المكتبة العلمية بدراسة جديدة حول تأثير الإدارة الالكترونية على تنمية الموارد البشرية كونها من الدراسات الجديدة والمنتشرة على مستوى المنظمات بصفة عامة.

ثالثا / اهداف البحث:

- 1- دراسة محددات مفهوم تنمية الموارد البشرية ومفهوم الإدارة الالكترونية .
- 2- ابراز العلاقة القائمة بين متغيرات تنمية الموارد البشرية والإدارة الالكترونية.
- 3- التعرف على مدى مساهمة تنمية الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الالكترونية.

رابعا / فرضيات البحث:

استنادا الى مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات الآتية:

1- يوجد إثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الإدارة الالكترونية

وتنمية المهارات الإدارية في المنظمة قيد الدراسة.

2- يوجد إثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الإدارة الالكترونية

والابتكار والتطوير في المنظمة قيد الدراسة.

خامسا / التعريفات الإجرائية:

الإدارة الإلكترونية:

هي استخدام التقنية الرقمية لتسهيل إدارة الموارد البشرية في المؤسسات. تشمل هذه التقنيات تطبيقات الويب والبرامج والأنظمة المخصصة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بهدف تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتطوير مهارات الموظفين من خلال توفير وسائل التواصل الفعال وتحسين التدريب وإدارة المعلومات الشخصية بشكل آمن.

هي عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات. (السالمي، 2003: ص135) أو هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء. (غنيم، 2004: ص30)

تنمية الموارد البشرية:

هي تلك العملية المتكاملة والمخططة والقائمة على معلومات صحيحة، التي تهدف إلى إيجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل في المنظمات والمتفهمة لظروف وقواعد وأساليب الأداء المطلوب، والقادرة على تطبيق تلك القواعد والأساليب، والرغبة في أداء الأعمال باستخدام ما لديها من قدرات ومهارات. (السالمي، 1997: ص216)

أو هي الجهد المخطط والمنظم من قبل المنظمة لتزويد العاملين بمهارات ومعارف معينة وذلك لتحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، وتغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل بناء. (الموسمي، 2004: ص189)
سابعاً / الدراسات السابقة:

(1) دراسة عاشور عبد الكريم 2010 "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر" وهدفت الدراسة الى معرفة الي أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية الية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وكانت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- التحول نحو الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية في ترشيد الخدمة العمومية.
- تحسين مستوى الاستجابة والفعالية والنزاهة في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الالكترونية.

وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج كان أهمها تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال الياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية. وان الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية.

(2) دراسة (أنور النسور 2017) "تطبيق التكنولوجيا وأثره في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية" وهدفت الدراسة الي معرفة مدى تطبيق التكنولوجيا وأثره على الإدارة الالكترونية للموارد البشرية في قطاع البنوك الأردنية مع بيان الوسيط لسهولة الاستخدام وتم اختيار عينة طبقية مكونة من 200 مفردة من العاملين في اقسام الموارد البشرية في المراكز الرئيسية للبنوك الأردنية.

وقد توصلت الدراسة الي وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق التكنولوجيا بأبعادها مجتمعة (المعايير الموضوعية، جودة المخرجات، التوافق الوظيفي، التصور) في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية بدلالة بعديها (البعد التقني، البعد الوظيفي) في قطاع البنوك الأردنية، كما تبين وجود اثر ذو دلالة إحصائية لسهولة الاستخدام من الإدارة الالكترونية للموارد البشرية بأبعادها مجتمعة في البنوك محل الدراسة.

(3) دراسة سراج وهيبة 2012 "استراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية وهدفت الي معرفة ما مدى مساهمة استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين الأداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية؟

وكانت فرضيات الدراسة على النحو التالي:

- (1) تساهم استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين أداء الاقتصادي للمؤسسة الاقتصادية .
 - (2) تساهم استراتيجية تنمية الموارد البشرية في تحسين أداء الاجتماعي للمؤسسة الاقتصادية.
- وتوصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها ان تنمية الموارد البشرية في الوقت الحالي صارت ضرورة حتمية لأي مؤسسة لكونها تحرص على ضمان بقائها. وان تنمية الموارد البشرية نشاط هادف ومنهج متكامل يركز على المبادرة لتغيير المعارف والسلوكيات. وان تنمية الموارد البشرية في الوقت الراهن عملية استراتيجية.

الإطار النظري

أولا / الإدارة الإلكترونية:

(1) مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه الإدارة بلا أوراق (مصطفى عليان، 2015، ص27)

أما غنيم فيعرفها بأنها: تنفيذ جميع الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات

الإلكترونية وهي استخدام متنوع من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء. (مصطفى عليان، ص29)

في حين عرفها قناديل (2004) على أنها إدارة بلا ورق أو زمان أو متطلبات جامدة، حيث أنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني، والمفكرات الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكة ذكية تعتمد على عمال المعرفة. والإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تقوم على استخدام التقنيات الإلكترونية المختلفة من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز العمليات الإدارية (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة) لكي تتمكن الإدارة من تحقيق أهدافها في حدود إمكانياتها.

بناء على ما تقدم، يتضح أن الإدارة الإلكترونية تتميز بعدة خصائص: فهي إدارة بلا أو أورك؛ إذ تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والمفكرات الإلكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية التي تعتبر الأسهل حفظاً وتعديلاً واسترجاعاً. كذلك هي إدارة بلا مكان؛ حيث تتمثل في الهواتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد. أيضاً فهي إدارة بلا زمان؛ إذ تستمر 24 ساعة/ 24 ساعة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، لذلك لا بد من العمل المتواصل حتى نتمكن من تحقيق الأهداف المطلوبة. وأخيراً هي إدارة بلا تنظيمات جامدة؛ إذ أنها تعمل من خلال المؤسسة الشبكية والمؤسسة الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة. (عرفه، 2018)

(2) أهمية الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية دوراً حاسماً في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات. فهي تساهم في تحسين الكفاءة العامة لعمليات إدارة الموارد البشرية وتوفير الوقت والجهد في إجراءات التوظيف والنقل والتدريب والتطوير. بواسطة هذه الإدارة يمكن للمؤسسات إدارة المعلومات الشخصية وتتبع سجلات الأداء وتسهيل التواصل وتحسين تجربة الموظفين بشكل عام. لذا فإن تبني الإدارة الإلكترونية أمر ضروري لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز تنمية الموارد البشرية بفاعلية. ولإدارة الإلكترونية أهمية

بالغة تعود بالنفع على المؤسسة والموارد البشري وتتجسد هذه الأهمية في تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية وتلافي مخاطر التعامل الورقي وزيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني وإيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة. (غنيم، 2004، ص43)

(3) أهداف الإدارة الالكترونية:

لإدارة الالكترونية مجموعة أهداف واضحة تسعى إلى تحقيقها نذكر منها:

(رضوان، 2004، ص4)

1- ادارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية وتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.

2- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

3- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتوفيرها للمستخدمين بصورة فورية.

4- توظيف تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين، والتعلم المستمر وبناء المعرفة.

5- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الالكترونية.

6- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها التكنولوجية لربط الأهداف المنشودة للإدارة الالكترونية بالأداء والتطبيق.

7- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاوله وضع معايير لضمان بيئة الكترونية متوافقة.

ولقد صنف النمر وآخرون أهداف الإدارة الالكترونية إلى اهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية منها انجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في

مختلف الإجراءات، وتقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية، والحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وإمكان أداء الأعمال عن بعد. وأهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني، والتوافق مع بقية دول العالم خصوصاً المتقدمة وزيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات. (نمر، 2006، ص424)

(4) متطلبات وعوامل تطبيق الإدارة الالكترونية:

هناك بعض العوامل الواجب الأخذ بها لنجاح الإدارة الالكترونية في المنظمات

منها:

- (1) وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنظمة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحول إلى الإدارة الالكترونية من تخطيط وإنتاج وتنفيذ وتشغيل وتطوير.
- (2) الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور .
- (3) التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التأكيد على تصنيفها وتدوينها.
- (4) التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين وحسب تخصصاتهم.
- (5) التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
- (6) تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية وتأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
- (7) سهولة استخدام النظام من قبل المستخدمين وعلاقته بوظائف الموارد البشرية مع تمتع النظام بالجودة العالية والأمان مما يعزز عامل الثقة لذي المستخدمين ويزيد من كفاءة استخدام النظام. (احمد، 2009، ص70)

وهناك متطلبات أخرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر منها:

1- خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية وخلق البنية التحتية للاتصالات والتأكيد من صلاحيتها.

2- إعداد نظام معلومات مكون من نظم فرعية لخلق التكامل في المعلومات.

3- إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلا في نظم المعلومات منجزة ومعدات وشبكات في الإدارة الحكومية والاستفادة منها في تنفيذ الإدارة الإلكترونية.

(السالمي، 2006، ص71)

(5) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية عدة معوقات (تنظيمية، بشرية، تقنية، مالية).

أولا / معوقات تنظيمية:

وهي جميع العوامل والمؤثرات التنظيمية السلبية في المنظمات والتي تؤدي إلى

الحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

(1) عدم اهتمام الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

(2) التطبيق المتسرع للإدارة الإلكترونية وعدم التدرج في ذلك.

(3) التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري. (احمد، 2009، ص74)

(4) عدم الثقة في حماية سرية وامن التعاملات الشخصية. (السالمي، 2003، ص138)

(5) اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة. (رضوان، 2004، ص5)

(6) غياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونيا مما يثير مشكلة إثبات

التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات واثبات صحة التوقعات والحفاظ على

الملكية الفكرية. (السكرانة، 2009، ص305)

(7) تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي

يشمل أساسا لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية. (برهان، 1985، ص54)

(8) تعقد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية (مطر، 2008، ص52)

ثانيا / معوقات بشرية:

وهي جميع العوامل والمؤثرات البشرية السلبية في المنظمات والتي تؤدي إلى الحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

1- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

2- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري. (احمد، 2009، ص74)

3- ضعف عملية الاستقطاب واختيار قادرين على التعامل مع التكنولوجيا الحاسوبية والمعاملات الإلكترونية. (رضوان، 2004، ص5)

4- قلة دراية صناع القرار في المنظمات الحكومية بأهمية تقنيات المعلومات.

5- قلة تدريب العاملين في مجال الحاسب الآلي بما يتناسب مع العمل. (العمار، 2008، ص188)

6- عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لهم. (مطر، 2008، ص52)

ثالثا / معوقات تقنية:

وهي جميع العوامل والمؤثرات التقنية السلبية في المنظمات والتي تؤدي إلى الحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهم هذه المعوقات ما يلي:

(1) عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة، مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية (السالمي، 2003، ص138).

(2) ارتفاع تكلفة تطوير النظم في ظل قلة بيوت الخبرة والاستشارات.

(3) ارتفاع معدلات التغيير في التكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة مخيفة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي (السكرانة، 2009، ص306)

رابعا / معوقات مالية:

وهي جميع العوامل والمؤثرات المالية السلبية في المنظمات والتي تؤدي إلى الحد من تطبيق الإدارة الالكترونية، ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:

- (1) ارتفاع تكاليف صيانة الأجهزة التقنية بجميع أنواعها وارتفاع تكلفة الاتصالات.
- (2) عدم تفهم المسؤولين لسرعة تطورات التقنية وضرورة مواكبتها وتوفير الموارد المالية للتحديث. (العمار، 2008، ص188)

ثانيا / تنمية الموارد البشرية

تعد تنمية الموارد البشرية احدى الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة واستدامتها لدورها المحوري في صقل المهارات وتحريك القدرات وتنمية الكفاءات البشرية في جوانبها العلمية والمهنية والتقنية اللازمة لتلبية متطلبات التنمية واحتياجات سوق العمل.

وفي ظل الوضع الراهن التي تتسارع فيها معدلات التطور التقني زاد الاهتمام بتنمية الموارد البشرية وتحسين نوعية القوى العاملة ورفع كفاءتها الإنتاجية وتنمية قدرتها على الابداع والابتكار في مجالات التقنية الحديثة.

لذلك فان العنصر البشري لم يعد أحد عوامل الإنتاج فحسب بل أصبح يحتسب كاستثمارات حاضرة ومستقبلية، لذلك أصبح هناك اهتمام متزايد للإدارة المعاصرة بالموارد البشري والعمل على ابتكار وتطوير أفضل السبل والاليات لاستثمار طاقاته وتوظيف قدراته الذهنية والابداعية من خلق وتنمية المزايا التنافسية في شكل سلع وخدمات وتقنيات حديثة ومتفوقة.

(1) مفهوم تنمية الموارد البشرية:

لقد تعددت الرؤية حول مفهوم تنمية الموارد البشرية، ولتوضيح هذه الرؤية لابد ان نتطرق أولا لمفهوم التنمية ومفهوم المورد البشري لنصل الي مفهوم تنمية الموارد البشرية.

أكد تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي 2000 على أنه "عملية أو نشاط تعمل على أساس المعرفة والخبرة، والإنتاجية، والرضا، في المدى القريب أو البعيد، وتستهدف هذه العملية تحقيق منافع للأفراد، أو الجماعات، أو الفريق، أو المنظمة، أو المجتمع، أو حتى على مستوى الإنسانية"

وتعرف بأنها التطور والتغيير والتحسين الواعي والمقصود والمنظم في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية والإدارية بهدف الانتقال بالمجتمع من حالة غير مرغوب فيها الى حالة مرغوبة. (بو كميث، 2012، ص15)

وتعرف التنمية بأنها: عملية متكاملة ومخططة موضوعيا والقائمة على معلومات صحيحة، حيث تهدف الى زيادة ثقافة القوى العاملة وتنمية قدراتها العقلية والفكرية والبدنية الى جانب تنمية الشعور بالولاء والانتماء وذلك لجعلها أكثر قدرة على التكيف مع البيئة المحيطة بها ومناسبة مع متطلبات العمل. (زغلة، 2014، ص31)

تنمية الموارد البشرية: هي إعداد العنصر البشري إعدادا صحيحا بما يتفق احتياجات المجتمع، على أساس انه بزيادة معرفة وقدرة الانسان يزداد تطور استغلاله للموارد الطبيعية فضلا عن زيادة طاقاته وجهوده. (بو كميث، 2012، ص16).

(2) خصائص تنمية الموارد البشرية:

هناك صفات وخصائص تتميز بها تنمية الموارد البشرية نظرا لما للمورد البشري من أهمية نذكرها:

(أ) تنمية الموارد البشرية عملية استراتيجية: في وقتنا الراهن يمكن النظر الى عملية تنمية الموارد البشرية على انها عملية استراتيجية، فهي تتكون من مجموعة مخططة من برامج التدريب والتنمية المستمرة التي تهدف لتطوير وتحسين أداء كل من يعمل في المؤسسة، وتعليمه كل جديد بشكل مستمر بهدف مساعدتهم على تحقيق الكفاءة في العمل، وفي نفس الوقت تسعى هذه الاستراتيجية الى تشكيل بنية تحتية من المهارات البشرية التي تحتاجها المؤسسة في الحاضر والمستقبل بغرض رفع الكفاءة الإنتاجية والفعالية

التنظيمية باستمرار لتحقيق الرضا لدى زبائننا , وكذلك التأقلم والتكيف مع التغيرات
الحاصلة في البيئة. (سمير، 2009، ص85)

(ب) تنمية الموارد البشرية عملية تعلم مستمرة: إذ تعتمد على التعلم، حيث تهدف بذلك الى
بناء معارف ومهارات وسلوكيات واتجاهات لدى الموارد البشرية، بغرض تحسين وتطوير
أدائها الحالي والمستقبلي والتكيف مع التغيرات البيئية، وبالتالي فهي تعبر عن مساعي
جادة لأحداث المواءمة بين خصائص الموارد البشرية من ناحية وبين خصائص اعمالها
الحالية من ناحية أخرى وجعل أدائها في تحسين مستمر ودائم. (عقلي، 2005،
ص45)

(3) أهداف تنمية الموارد البشرية:

ان تنمية الاستراتيجية للموارد البشرية تعني تحديد وتنمية المهارات والخبرات
المطلوبة للفرد للمستقبل البعيد ووضع الاستراتيجيات الملائمة لتحقيق ذلك، وحتى
تتحقق التنمية الاستراتيجية فإن ذلك يتطلب تحليل الفرص والخطط المستقبلية لتنمية
مهارات الافراد , حيث أن العديد من منشأة الاعمال تركز على المهارات المطلوبة
للووظيفة الجديدة والحالية فقط أتكر من اهتمامها بالمهارات المطلوبة للمستقبل لفترة
تتراوح بين خمس سنوات، وبما أن التنمية هي عملية تدعم فعالية المستقبل الوظيفي
للفرد فإن الهدف الأساسي للتنمية هو تحقيق أربعة مخرجات تقيس فعالية المستقبل
الوظيفي هي : الاتجاهات , الأداء , الهوية الذاتية , التكيف. (احمد الخطيب، 2001،
ص44)

وهناك أهداف أخرى منها ما هو متعلق بالمؤسسة ومنها ما هو متعلق بالفرد:

أولا / اهداف تنمية الموارد البشرية على مستوى المؤسسة:

(1) تعتبر تنمية الموارد البشرية صفة المؤسسات الحديثة التي تحرص على مواكبة كل تغيير

في كل المجالات لاسيما التكنولوجيا منها.

(2) الرفع من كفاءة وفعالية الأداء الكلي للمؤسسة نتيجة لتحسين أداء مواردها البشرية

وهذا يعود إلى تنمية مهاراتها ومعارفها.

(3) تحسين معارف ومهارات العمل في كل مستويات المؤسسة.

(4) تنمية مناخ مناسب للنمو والاتصالات بين الموظفين في المؤسسة

ثانياً / أهداف تنمية الموارد البشرية على مستوى المورد البشري بالمؤسسة:

(1) إكساب موارد بشرية معلومات ومعارف وظيفية متخصصة تتعلق بأعمالهم وأساليب الأداء الأمثل فيها.

(2) توسيع معرفة الموارد البشرية وصقل مهاراتهم ورفع قدراتهم عن طريق التشجيع.

(3) مساعدة الموارد البشرية على التخطيط السليم لرفع من كفاءتهم في العمل.
(العزاوي، 2010، ص224)

(4) تخطيط واستراتيجية تنمية الموارد البشرية:

تخطيط تنمية الموارد البشرية هو عبارة عن عملية مستقبلية تتميز البداية بوضع الأهداف المتوقعة لعملية تنمية الموارد البشرية، ثم إعداد الخطة المناسبة لتحقيق هذه الأهداف وتوفير الوسائل المادية والبشرية اللازمة لتحقيق هذه الخطة.

ولكي يؤدي التخطيط دوره بشكل فعال في مجال تنمية الموارد البشرية فعليه أن يتميز بما يلي:

(1) أن يكون التخطيط عملية مفتوحة: ذلك لان تخطيط وتنمية الموارد البشرية تتأثر بتفاعل العناصر البيئية المحيطة فأحياناً تترك البيئة بصمات واضحة في تنمية وتطوير الموارد البشرية فالتوجهات السياسية والظروف الاقتصادية والاجتماعية والتركيبية السكانية كلها ذات تأثير مباشر على الموارد البشرية.

(2) تخطيط الموارد البشرية عملية متطورة ومستمرة: تخطيط الموارد البشرية يجب أن يكون عملية متطورة باستمرار وذلك لكي تتلاءم مع المتغيرات الجديدة، ولتحقيق ذلك فإنه لا بد من إجراءات عمليات المراجعة والتقييم المستمر لخطط والبرامج لتنمية الموارد البشرية.

(3) تخطيط الموارد البشرية استجابة لتطورات الجديدة: إن مطابقة الخطط والبرامج تنمية الموارد البشرية للواقع المحلي وإشباع الحاجات الجديدة في المجتمع المحلي تعتبر من

مقومات نجاح هذه الخطط فنجاح خطة الموارد البشرية وتنميتها يعتمد على مقدار تحقيقها للرغبات والطموحات.

وإذا كنا نؤيد التخطيط فإننا ندعو إلى ضرورة القيام بالتخطيط الاستراتيجي من اجل تنمية الموارد البشرية خاصة في ظل العولمة، حيث أصبحت الدول مجبرة على التخطيط الاستراتيجي في مجال تنمية الموارد البشرية والذي يكون من نتائجه إعداد استراتيجية وطنية حول ذلك، وتقوم الاستراتيجية على أساس دراسة الواقع أي دراسة وتحليل البيئة المحلية والدولية وتحديد الفرص والتهديدات الموجودة بها وحصر القدرات والإمكانات الوطنية المتاحة ثم وضع الخيارات الاستراتيجية المناسبة لتحقيق هذه التنمية وفقا لظروف الدولة وإمكانياتها. (بو كميث، 2012، ص70)

(5) متطلبات والوسائل الواجب مراعاته لتنمية الموارد البشرية:

أولا / متطلبات تنمية الموارد البشرية:

لتنمية الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم الكامنة لابد من مراعاة المتطلبات

التالية:

1- تنظيم وظيفة تنمية الموارد البشرية بشكل يمكن من تحقيق الملائمة بين الخصائص

الفردية واحتياجات المؤسسة.

2- توفير الافراد والخبرة في تنمية الموارد البشرية على ثلاثة مستويات وهي:

(أ) مستوى الإدارة العليا: والذي يتطلب خصائص حيوية وأساسية منها: الفهم

والاقناع التام بالموارد البشرية، تهيئة المناخ المناسب للعمل

(ب) مستوى الوحدة أو القسم: الذي يكون فيه العمل عن قرب مع المديرين

المباشرين (خط الإشراف الأول) للمساعدة في وضع خطط وسياسات تنمية

الموارد البشرية على اعتبار أن المدير المباشر هو أهم عناصر تنمية الموارد البشرية

(ج) مستوى العمليات: تحديد مهارات الخاصة بالعلاقات بين الموارد البشرية، الخبرة

الفنية في وظائف معينة وعمليات محددة لتدريب والتنمية (كامل، 2008،

ص257)

3- إدارة الموارد البشرية فعالة في إنجاز الأعمال والمهام الخاصة بهم بكفاءة عالية، وهذا يتطلب وجود مختصين على عالية من الخبرة العلمية.

4- الربط بين تنمية الموارد البشرية والمؤسسة، وذلك بتحديد احتياجات كل من المستوى الاستراتيجي والمستوى الإداري ومستوى العمليات، وكذلك رسم الخطط الاستراتيجية لمقابلة تلك الاحتياجات.

5- رؤية مستقبلية وثقافية لتنمية الموارد البشرية وذلك عن طريق توفير قيم إيجابية عن أهمية المورد البشري للمؤسسة، ورؤية مستقبلية عن المساهمة المستمرة بتدريب وتنمية قوة العمل ودورها في إنجاز أهداف المؤسسة.

6- تحديد هدف وسياسة تنمية الموارد البشرية بمعنى التحرك من الرؤية المستقبلية العامة عن أهمية تنمية الموارد البشرية إلى التعبير عن تلك الرؤية بسياسات تقرر بوضوح الهدف من التنمية البشرية بالمؤسسة. (محمود، 2001، ص42)

(6) العوامل المؤثرة على تنمية الموارد البشرية:

لا يمكن لأي مؤسسة ان تعمل بمعزل عن البيئة الخارجية فهي تؤثر فيها وتتأثر بها، وذلك من خلال التغيرات المستمرة الحاصلة، وهذا ما أداء الى إيجاد التنبؤ أو الطرق لمواجهةها.

ومن العوامل المؤثرة على تنمية الموارد البشرية نذكر:

أولاً / العوامل التعليمية:

تعتبر العوامل التعليمية من أهم المؤثرات الخارجية بالنسبة لإدارة الموارد البشرية فالنظام التعليمي هو الذي يمد المؤسسات باحتياجاتها من القوى العاملة من حيث أنواع التخصصات والأعداد المطلوبة من كل تخصص، وعجز النظام التعليمي عن أداء هذه المهمة وينعكس على كفاءة الموارد البشرية في تحقيق أهدافها، وفي هذه الحالة تعتبر العوامل التعليمية من معوقات تنمية الموارد البشرية ومن هذه المعوقات نجد:

1- ارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين.

2- قصور نظام التعليم عن توفير بعض التخصصات الفنية والمهنية.

3- قصور في برامج التدريب والتنمية الإدارية التي تقوم بها مؤسسات الأعمال وأجهزة

التدريب الحكومية.

ثانيا / العوامل الاجتماعية:

ويقصد بها مجموعة العوامل بالقيم والعادات والتقاليد، وتأثيراتها على السلوكيات العامة للناس وهناك الكثير من الجوانب التي تؤثر على أداء المؤسسة الإدارية والافراد كذلك وهذه الجوانب تعود للعوامل الاجتماعية ويمكن حصر هذه الجوانب فيما يلي:

(أ) المسؤولية الاجتماعية: فهيات الأعمال تضم الافراد والجماعات ذات مصالح مختلفة لذا على الإدارة ضرورة مراعاة هذه الأمور.

(ب) الجوانب الأخلاقية: هذه الجوانب تشير إلى مجموعة من القواعد والأعراف التي تشكل دليلا للأفراد لبيان ما هو خاطئ وما هو صحيح.

ثالثا / العوامل السياسية والقانونية:

إن النظام السياسي لدولة وما يفرضه من قيود والتزامات وأراء سياسية يمثل عاملا مهما ومؤثر على تنمية الموارد البشرية وعلى كفاءتها وتلعب أجهزة الأداء العامة دورا مهما في التأثيرات الإيجابية على التنظيمات فأنظمة الرقابة واجراءاتها على السلع والأجور يساعدان على الاستقرار والامن الوظيفي إضافة إلى وجود الأنظمة والقوانين التي تنظم جميع العمليات.

رابعا / العوامل الاقتصادية:

(1) تأثير التكنولوجيا على تنمية الموارد البشرية: تقوم جوهرة التنمية على تغيير نمط تقسيم

العمل المختلف وتشجيعه للحاق بتكنولوجيا العصر وتحديث القيم وإزالة هياكل

الجمود والتبعية التي أطلق عليها " دوركايم " اسم التضامن الآلي تميزها عن أنماط

التضامن العضوي تواجه الدول النامية تحديات ناتجة من التقدم التكنولوجي الهائل

الذي يصعب من القدرة التنافسية لها مواجهه المنافسة الشديدة في الأسواق سواء

المحلية أو العالمية. (رأوية، 2003، ص35)

فتقدم الأساليب التكنولوجية الحديثة له عدة مضامين تطبيقية بالنسبة للموارد البشرية

ويرجع هذا لعدة أسباب هي:

(أ) افتقار الدول النامية الى الأعراف والتقاليد الصناعية والتكنولوجية والتي تؤثر على الاستخدام والحفاظ على التكنولوجيا.

(ب) تتطلب التكنولوجيا الحديثة لعدة تغيرات داخل المنظمة مثل طرق العمل، وتغيير الإجراءات وإعادة هيكلة وبناء المنظمة.

(ج) الكيفية التي يرى بيها الافراد التكنولوجيا الجديدة .

(2) العولمة وأثرها على تنمية الموارد البشرية: إذ لم تستطيع المؤسسة بصفة عامة وإدارة

الموارد البشرية بصفة خاصة أن تستوعب التغيرات المطلوبة نتيجة العولمة لن تستطيع أن تواجه المنافسة فتفشل في تحقيق أهدافها، بل قد ينتهي وجودها في مجال الاعمال، لذلك يجب عليها الاهتمام بتنمية مواردها البشرية، خاصة إذا ما كانت تعمل في ظل منظمات متعددة الجنسيات. (إسماعيل، 2009، ص 66)

كما أن دراسة البيئة المحيطة بالتنظيمات الإدارية تعتبر من أولويات الإدارة لان المؤسسة

تتأثر كثيرا بالبيئة التي تنمو فيها، إذا كان هناك تفاعل متبادل بين المنظمة والبيئة الخارجية.

منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك نظراً لمناسبة هذا المنهج مع طبيعة الدراسة وأهدافها ويقوم المنهج الوصفي التحليلي بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف أو عدد من الأشياء أو أي نوع من الظواهر ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها وهذا ما يسهل ربط الظواهر ببعض، واكتشاف العلاقة بين المتغيرات وإعطاء التفسير الملائم لذلك مع إمكانية التنبؤ بمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها وهو ما يناسب تماماً هذه الدراسة ويخدم الوصول لأهدافها. كما تم الاعتماد على الدراسة التطبيقية والتي تم الحصول من خلالها على البيانات الأولية اللازمة للدراسة من خلال تصميم استبانة والتي تم إعدادها لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة وعينتها

يقصد بمجتمع الدراسة: جميع الأفراد والأشخاص الذين يكونون موضوع مشكلة البحث ويشمل مجتمع الدراسة صندوق الضمان الاجتماعي / سوق الخميس امسجل. أما بالنسبة إلى عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة المسح الشامل وهي طريقة يتم من خلالها جمع

البيانات من جميع أفراد العينة واختار الباحثة هذا النوع من العينة؛ لأنها تتناسب مع الدراسة الحالية. حيث تم توزيع عدد 60 استبانة في المجتمع قيد الدراسة، كما موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (1)

يوضح عدد الاستبانات الموزعة

النسبة	الصالحة للتحليل	المستبعدة	الفاقد	الاستبانات الموزعة
%90	54	0	6	60

من خلال الجدول رقم (1) يوضح عدد الاستبانات التي تم توزيعها وكان عددها 60 استبانة في المجتمع قيد الدراسة، غير انه تم فقد عدد 6 استبانات، وكانت الاستبانات المسترجعة من التوزيع 54 استبانة أي بنسبة 90%.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات اللازمة وذلك لتحليلها وإمكانية الإجابة على تساؤلات الدراسة وصولاً إلى تحقيق أهداف الدراسة، وتعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً وهي من أفضل وسائل جمع المعلومات عن مجتمع الدراسة وفضلاً عن ملامتها لطبيعة هذه الدراسة. وتعتبر الاستبانة من الأدوات الملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين وأن الاستبانة تستخدم للحصول على حقائق عن الظروف، والأساليب القائمة بالفعل، فضلاً عن أنها وسيلة ميسرة لجمع البيانات اللازمة.

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert) المكون من خمس درجات لتحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبانة.

أدوات التحليل المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال البرنامج الإحصائي spss نبين هذه الأساليب فيما يلي:

1- التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية: لوصف مجتمع الدراسة وعينتها

وحساب توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة.

2- المتوسطات والانحرافات المعيارية: وذلك لمعرفة انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي أما بالنسبة إلى الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.

أولا / التحليل الوصفي لعينة الدراسة:

قامت الباحثة بإدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع الاستبيان على عينة البحث في البرنامج الإحصائي spss لاستخراج التوزيع التكراري والنسب المئوية لبعض البيانات الشخصية لأفراد العينة والمتمثلة في: المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المستوي الوظيفي، وسنوات الخبرة.

المؤهل العلمي:

جدول رقم (2)

توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
18%	10	دبلوم متوسط
22%	12	دبلوم عالي
30%	16	بكالوريوس
30%	16	ماجستير
100%	54	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن معظم الباحثين كانت مؤهلاتهم العلمية بين الماجستير والبكالوريوس وبنسبة 30% لكل منهما حين بلغ عدد حملة شهادة الدبلوم العالي نسبة 22%، أما أقل نسبة كانت للدبلوم المتوسط 18%.

التخصص العلمي:

جدول (3)

توزيع افراد العينة حسب التخصص

النسبة المئوية	العدد	التخصص
45%	24	محاسبية
33%	18	إدارة
22%	12	تمويل ومصارف
0	0	اخرى
100%	54	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن معظم المبحوثين كان تخصصهم محاسبة ونسبة 45%، تم تليها التخصص العلمي ادارة الاعمال ونسبة 33%، في حين بلغ عدد حملة التخصص العلمي تمويل والمصارف 22%.

(3) المستوى الوظيفي:

جدول (4)

توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	الوظيفة
4%	2	مدير إدارة
11%	6	مساعد مدير إدارة
85%	46	موظف
0	0	رئيس قسم
100%	54	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن ما نسبته 85% من عينة البحث كانوا من فئة الموظفين، تليها ما نسبته 11% كانوا مساعداً لمدير إدارة، أما بقية العينة كانت بنسبة (4%) لمدير الإدارة.

(4) سنوات الخبرة:

جدول (5)

توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	سنوات الخبرة
18%	10	أقل من 5 سنوات
30%	16	من 5 سنوات الي اقل من 10 سنوات
22%	12	من 10 سنوات الي اقل من 15 سنة
30%	16	من 15 سنة فأكثر
100%	54	المجموع

يوضح الجدول رقم (6) أن معظم المبحوثين كانت سنوات خبرتهم من 15 سنة فأكثر وكذلك من 5 إلى اقل من 10 سنوات بنسبة 30%، تليهم سنوات الخبرة من 10 إلى اقل من 15 سنوات بنسبة 22%، أما اقل نسبة كانت للسنوات الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 18%.

ثانيا / تحليل فقرات الدراسة:

الجدول رقم (7)

يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية
لإجابات أفراد عينة البحث للمحور الإدارة الالكترونية

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					الفقرة	ر	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
71.12	3.556	0	10	18	12	14	ت	تسهم الإدارة الالكترونية في تطوير المؤسسة	1
		0	18.6	33.3	22.2	25.9	%		
68.88	3.444	2	12	10	14	16	ت	تساعد الإدارة الالكترونية في تسهيل الاجراءات على الموظفين	2
		3.7	22.2	18.6	25.9	29.6	%		
68.88	3.444	6	2	20	14	12	ت	تدعم الإدارة العليا التوجه نحو الإدارة الالكترونية بدلا من العمل التقليدي	3
		11.1	3.7	37.1	25.9	22.2	%		
72.59	3.629	4	8	8	18	16	ت	تعزيز العمل الإداري في المؤسسة.	4
		7.5	14.8	14.8	33.3	29.5	%		
72.59	3.629	0	6	14	18	16	ت	جل الموظفين يجيدون التعامل مع المنظومات في المؤسسة.	5
		0	11.1	25.9	33.3	29.6	%		
74.81	3.740	0	8	12	20	14	ت	تسعى المؤسسة لتحديث المنظومات بشكل مستمر	6
		0	14.8	22.2	37.1	25.9	%		
71.12	3.556	2	6	18	16	12	ت	تدعم الإدارة الالكترونية المدراء في اتخاذ القرارات وما تقدمه من معلومات جاهزة.	7
		3.7	11.1	33.3	29.6	22.2	%		
74.81	3.741	0	8	12	20	14	ت	تعزيز الإدارة الالكترونية قدرات الموظفين في العمل.	8
		0	14.8	22.2	37.1	25.9	%		

الجدول رقم (7) يبين إجابات أفراد عينة البحث حول (الإدارة الالكترونية)، ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (6) و(8) جاءت في المرتبة الأولى وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (37.1%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.741)، وأن

الوزن النسبي كان (74.81). وجاءت العبارات (4) (5) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (33.3%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.629)، وان الوزن النسبي كان (72.59). وأتت عبارة (7) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (29.6%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.556)، وان الوزن النسبي كان (71.12). وجاءت عبارة (2) (3) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (محايد) وتساوي (25.9%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.4444) وان الوزن النسبي كان (68.88).

الجدول رقم (8)

يوضح المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث تنمية المهارات البشرية

الوزن النسبي	الوسط الحسابي	درجة الموافقة					الفقرة	ر	
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
74.814	3.7407	0	8	12	20	14	ت	1	تعد المؤسسة دورات تدريبية للموظفين على التقنيات الحديثة
		0	14.8	22.2	37.1	25.9	%		
74.814	3.7407	0	8	12	20	14	ت	2	يوجد تطور لأداء الموظفين مع دخول التقنية الحديثة في العمل
		0	14.8	22.2	37.1	25.9	%		
72.592	3.6296	4	8	8	18	16	ت	3	ساهمت الإدارة الالكترونية في عملية تطوير العمل لديهم
		7.4	14.8	14.8	33.3	29.6	%		
72.592	3.6296	0	6	14	18	16	ت	4	يستطيع الموظف إيجاد طرق مبتكرة للعمل بوجود الإدارة الالكترونية
		0	11.1	25.9	33.3	29.5	%		
71.12	3.5556	2	12	10	14	16	ت	5	عززت الإدارة الالكترونية الثقافة التنظيمية
		3.7	22.2	18.5	25.9	29.6	%		

		في المؤسسة						
72.592	3.6296	0	6	14	18	16	ت	6
		0	11.1	25.9	33.3	29.6	%	
68.880	3.4444	6	2	20	14	12	ت	7
		11.1	3.7	37.0	25.9	22.2	%	

الجدول رقم (8) يبين إجابات أفراد عينة البحث حول (تنمية المهارات البشرية)، ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (1) و (2) جاءت في المرتبة الأولى وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (37.1%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.741)، وأن الوزن النسبي كان (74.81). وجاءت العبارات (3) و(4) و (6) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (33.3%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.629)، وأن الوزن النسبي كان (72.59). وأتت عبارة (5) و(7) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (25.9%)، وأن متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة يساوي (3.444)، وأن الوزن النسبي كان (68.88).

النتائج والتوصيات:-

أولا / النتائج:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتنمية المهارات للموارد البشرية في المؤسسة موضوع الدراسة.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية والابتكار والتطوير في المؤسسة موضوع الدراسة.
- 3- أثبتت الدراسة ان المؤسسة تعد دورات تدريبية للموظفين على التقنيات الحديثة لغرض تنمية المهارات البشرية.

4- وجدت الدراسة بانه يوجد تطور لأداء الموظفين مع دخول التقنية الحديثة في العمل نتيجة لوجود الإدارة الالكترونية بها.

5- وجدت الدراسة بان الإدارة الالكترونية تدعم المدراء في اتخاذ القرارات لما تقدمه من معلومات جاهزة للمسؤولين في المؤسسة.

ثانيا / التوصيات:

(1) تعزيز دور الإدارة الالكترونية في المؤسسة والتحديث المستمر للتقنية فيها.

(2) ضرورة التحسين المستمر للإدارة الالكترونية بما يخدم اهداف المؤسسة.

(3) نشر ثقافة التقنية في المؤسسة وتعزيز دورها مستقبلا.

(4) التدريب المستمر للموظفين لدعم التطوير والابتكار في المؤسسة.

المراجع:

- (1) احمد، محمد سمير: الإدارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر، عمان 2009.
- (2) السالمي، علاء عبد الرزاق: إدارة الموارد البشرية، ط2، مكتبة الإدارة الجديدة، القاهرة، 1997.
- (3) السالمي، علاء عبد الرزاق: نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
- (4) العمار، عبد الله سليمان: الإدارة التقليدية والتحول الالكتروني، الرياض، 2008.
- (5) بوكميش، علي: مدخل الي التنمية الموارد البشرية، دار الرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- (6) برهان محمد نور: استخدام الحاسبات الالكترونية في الإدارة، عمان، 1985.
- (7) راضوان، رأفت: الإدارة الالكترونية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة، 2004.
- (8) زغله، خالد: التنمية الإدارية في عالم متغير، مطابع الشرطة للطباعة والنشر، مصر، 2010.
- (9) عبد الرحمن، بن عنتر: إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2010.
- (10) غنيم، احمد محمد: الإدارة الالكترونية، مكتبة العصرية، المنصورة، 2004.
- (11) مطر، عصام عبد الفتاح: الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.

