

دراسة بعنوان : الإدارة الإلكترونية وأثرها في التطوير الإداري

دراسة ميدانية بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية .

أعداد : د. حسين العريفي الزرقاني

المستخلص

هدفت الدراسة إلى بيان كيفية تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية على فعالية التطوير الإداري في المنظمات الليبية ، وانطلقت من مشكلة تمثلت في ضعف فعالية التطوير الإداري بالمنظمة قيد الدراسة، والتي قد تعزى إلى القصور في تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية ، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال صحيفة استبانة صممت وفقاً لمقياس لاكرت الخماسي ، وخضعت البيانات المجمعة من خلال هذه الصحيفة إلى تحليل إحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تؤكد بأن أن أنظمة الإدارة الإلكترونية (HRMS، ERB، CRM) تلعب دوراً حيوياً في تحسين وتطوير العمليات الإدارية في الهيئة الليبية للاتصالات.

Abstract

The study aimed to illustrate the impact of electronic management systems on the effectiveness of administrative development in Libyan organizations. It originated from a problem characterized by the weak effectiveness of administrative development within the organization under study, which may be attributed to the shortcomings in adopting electronic management systems. To achieve this objective, a descriptive analytical approach was employed, and data were collected through a questionnaire designed according to a five-point Likert scale. The collected data were subjected to statistical analysis using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study concluded with a set of findings that confirm the crucial role of electronic management systems (HRMS, ERP, CRM) in enhancing and developing administrative processes within the Libyan Telecommunications Authority.

الكلمات المفتاحية : أنظمة الإدارة الإلكترونية- نظام (HRMS)-نظام (ERB) - نظام (CRM)- التطوير الإداري.

مقدمة

يمثل بناء القدرات الإدارية اللازمة للتطوير الإداري في المنظمات الليبية تحدياً كبيراً. يستوجب العمل على تبني العديد من الاستراتيجيات والأساليب التي تسهم في تحقيق مزيداً من كفاءة الأداء ، ولا سيما في ظل التغيرات السريعة والمتلاحقة في المجالات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية ،وتعد الإدارة الإلكترونية إحدى أهم الأدوات الرئيسية الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال. حيث تتيح هذه الأداة الرقمية للمنظمات القدرة على إدارة العلاقات الداخلية والخارجية بكفاءة وفاعلية، مع تقليل الوقت والجهد والتكلفة ، فالإدارة الإلكترونية تمثل توليفة مختلفة ومتعاضدة من العمليات والنظم الرقمية التي تتيح للمنظمة أن تدير علاقاتها الداخلية والخارجية بشكل انسيابي بأقل وقت وجهد وتكلفة وبكفاءة عالية وفاعلية ، كما تعد الإدارة الإلكترونية هي إحدى الأدوات الحيوية الناتجة عن ثورة المعلومات وشبكات الاتصال. تمكن المنظمات من إدارة العلاقات الداخلية والخارجية بفعالية وكفاءة مع توفير الوقت والجهد وتقليل التكلفة ، حيث أنه مع استخدام الإنترنت كأداة رئيسية في الإدارة الإلكترونية، تقترب ثورة المعلومات من ذروتها . فالإنترنت يوفر فرصاً هائلة للإبداع والابتكار من خلال الأسواق الإلكترونية، حيث يمكن للشركات والعملاء والوكلاء التعامل مع بعضهم البعض بسهولة، حتى وإن كانوا في أماكن متفرقة من العالم.

إن تطبيقات أنظمة الإدارة الإلكترونية تسهم في تعزيز التفاعل بين المستخدمين ودعم اتخاذ قرارات فعالة. ومع تحول الإنترنت إلى عنصر أساسي في الأعمال الرقمية والاقتصاد الرقمي، وعلى هذا الأساس تهدف هذه الدراسة إلى استعراض تأثير أنظمة مثل إدارة الموارد البشرية (HRMS)، تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، وإدارة علاقات العملاء (CRM) في التطوير الإداري.

أولاً- مشكلة الدراسة :

لقد شهد العالم الحالي تطورات وتغيرات لم يشهدها خلال العقود السابقة مجتمعة، وهذه التطورات والتغيرات التي شهدها العالم شملت تغيرات فى كافة مناحي الحياة بالعمق والشمول والسرعة الرهيبة التي تشهدها الدول نتيجة لثورة تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وتفاعلها فى كافة القطاعات، حيث ادركت العديد من المنظمات بالدول المتقدمة الامكانيات الكبيرة التي تتيحها أنظمة الإدارة الإلكترونية فعملت بشتى الطرق لتبني تقنياتها المختلفة في كافة انشطتها ووظائفها بتحويل اعمالها التقليدية إلى الإلكترونية.

إن التطورات السريعة والتغيرات المتلاحقة في بيئة الاعمال تمثل قاعدة أو سمة من سمات المنظمات الناجحة تفرض عليها تخطيطاً وتوجيهاً مستمر والتطوير الإداري والتحديث المخطط والمدرّوس اصبح ضرورة ملحة في هذا العصر، إلا أن العديد من المنظمات الليبية ظلت تعاني من ضعف في تبني الإدارة الإلكترونية الامر الذي قد يؤدي إلى تعثر برامج التطوير الإداري التي تعد من أولويات اهدافها، ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث بالمنظمة قيد الدراسة فإن مشكلة الدراسة تكمن في ضعف فعالية التطوير الإداري بالمنظمة قيد الدراسة والتي قد تعزى إلى القصور في تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية التي تتناسب مع تبني برامج التطوير الإداري بالمنظمة قيد الدراسة .على الرغم من توفر تكنولوجيا والاتصالات، إلا أن ضعف دمج أنظمة الإدارة الإلكترونية في الأنشطة الإدارية قد يؤدي إلى ضعف في فعالية واستدامة عمليات التطوير الإداري، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي :

-كيف يؤثر تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية على فعالية التطوير الإداري في المنظمات الليبية؟.

ثانياً- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق على مايلي :

1-بيان كيفية تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية على فعالية التطوير الإداري في المنظمات الليبية.

2-الوقوف على مدى تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية في المنظمات الليبية ومعرفة المعوقات التي تواجهها. .

3- تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية التطوير الإداري باستخدام تقنيات أنظمة الإدارة الإلكترونية .

4- تقديم نتائج وتوصيات تساعد متخذي القرار في كيفية تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية اللازمة لتعزيز عملية التطوير الإداري .

ثالثاً- أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من خلال الآتي :

1- تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، مما يعزز من قدرة المنظمات اللببية على تحقيق أهدافها .

2- تبني الإدارة الإلكترونية يساعد المنظمات على مواكبة التطورات الحديثة في بيئة الأعمال.

3- تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة الشفافية داخل المؤسسات، مما يعزز من مستوى المساءلة ويقلل من الفساد الإداري.

4- تعد الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لاحتداث التطوير الإداري، مما يسهم في تحسين الخدمات العامة، و تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة كفاءة استخدام الموارد.

رابعاً- فروض الدراسة :

تقوم الدراسة على أساس اختبار الفرضية الرئيسية التالية :

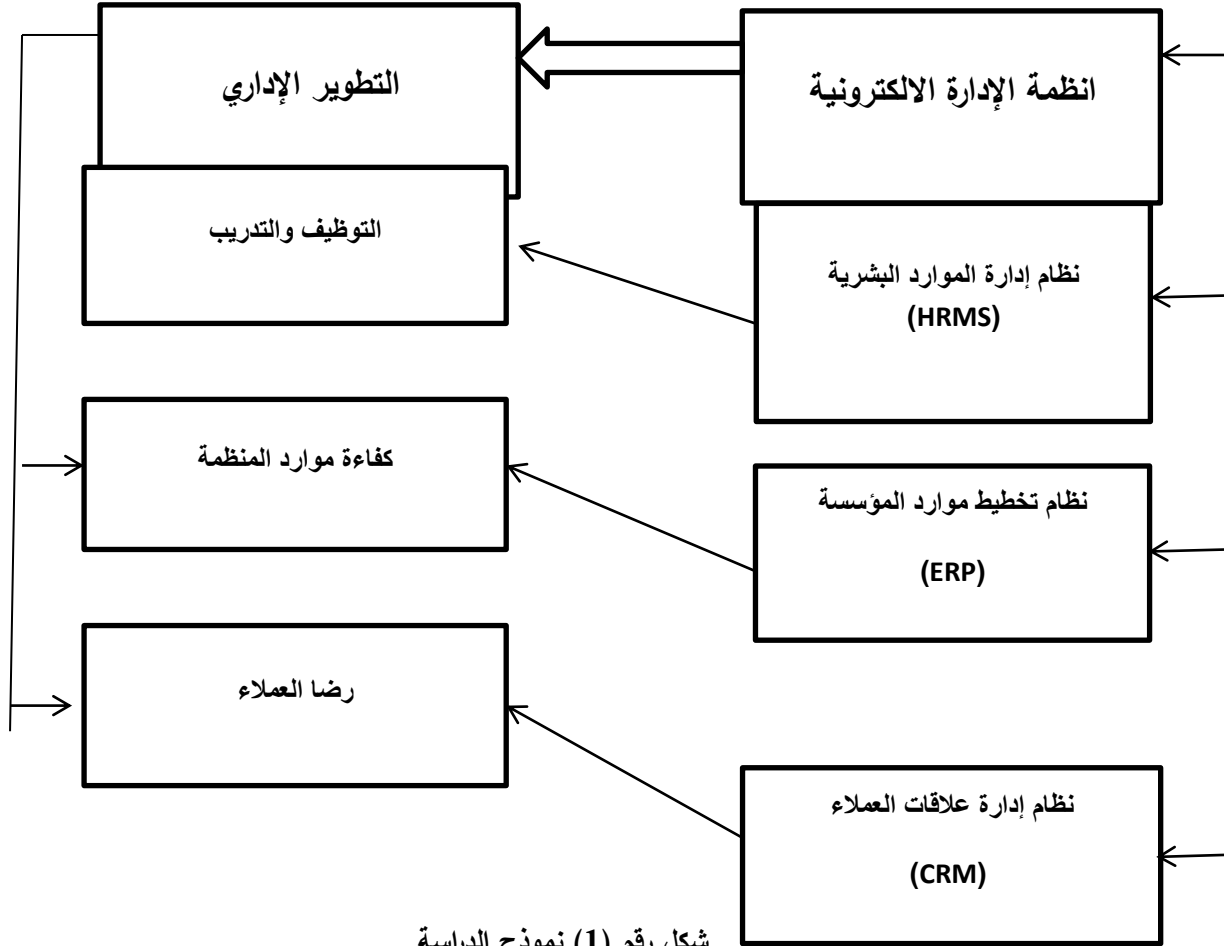
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في عملية التطوير الإداري بالمنظمة قيد البحث .

وتتفرع منها الفرضيات التالية :

1- هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) في تحسين عملية التوظيف والتدريب.

2- هناك اثر ذو دلالة احصائية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في كفاءة وظائف المنظمة

3- هناك اثر ذو دلالة احصائية نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) في رضا عملاء المنظمة قيد الدراسة .



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

المصدر - تصميم الباحث

يشير الشكل رقم (1) إلى نموذج الدراسة، والذي تم تصميمه من خلال الاسترشاد بالدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية . تم تصميم نموذج الدراسة استناداً إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة ، مما يعكس أهمية البحث في الأدبيات السابقة لتحديد الفرضيات وتوجيه الدراسة. هذا التصميم يساعد في بناء إطار عمل قوي يمكن من خلاله اختبار الفرضيات بشكل منهجي.

خامساً - الدراسات السابقة :

1- دراسة، حسن، عدراء محمد ،الاسدي، منصور (2018) بعنوان : دور الإدارة الالكترونية في زيادة الانتاجية دراسة تطبيقية في معمل نسيج المحلة . هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم

الطرق الحديثة التي يمكن توظيفها في زيادة الانتاجية ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في وصف دور الإدارة الإلكترونية في زيادة الانتاجية ، في حين كان مجتمع الدراسة متمثل في العاملين بمجمع المحلة للنسيج بمصر ، وعينة الدراسة عينة عشوائية قوامها (340) عامل ، اما أداة الدراسة فقد كانت صحيفة استبانة من (32) فقرة خضعت البيانات الأولية الناتجة عن أداة الدراسة للتحليل الاحصائي باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الاصدار (26) ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة احصائية لدور الإدارة العليا في تطبيق عملية التطوير بالتعاون مع إدارة البحوث والتطوير بالمعمل قيد الدراسة .

2- دراسة عبد السلام ، علي احمد (2022) بعنوان : تأثير استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسات الحكومية وتحسين الخدمات العمومية بجامعة بني وليد ، ليبيا . هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتوضيح دورها الفعال في مساعدة المنظمات على تحقيق أهدافها المنشودة ، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على مناقشة الظاهرة وتحديد أسبابها وتحليلها ، وتوصلت إلى عدة نتائج ابرزها استخدام الإدارة الإلكترونية لها نتائج إيجابية على سير العمل، فهي تقلل الوقت والجهد وتكاليف إنجاز المهام، وتقلل من حدوث الأخطاء.

3-دراسة الكبار،عبد السلام محمد ، احمد ، الهادي مبارك (2024) بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الليبية . هدفت الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء المؤسسات الحكومية ومدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية ، و تم إتباع المنهج النظري وهو المنهج الوصفي الذي يستخدم الأدبيات النظرية الخاصة بالمتغيرات ، وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج التي تصب في مجملها على أن استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات تضمن تعزيز مستوى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة من خلال تحقيق السرعة المطلوبة في إيصال مختلف التعليمات للعمال و تقليص معدلات الأخطاء.

4-دراسة الحسيني ، عائشة بنت احمد ، الخيال ، شدا بنت احمد (2013) بعنوان : أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في

جامعة الملك عبدالعزيز بجدة) . هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز ، واعتمدت الدراسة في تحقيق اهدافها على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل اثر أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي ، كما استخدمت كذلك دراسة ميدانية بالاعتماد على أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية من الموظفين تتألف من (284) مفردة توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز .

-التعقيب على الدراسات السابقة :

تقدم الدراسات السابقة رؤى مهمة حول الاثر الايجابي الذي تحدثه الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الأداء والانتاجية في اتفاق مع الدراسة الحالية التي تؤكد على اهمية تبني أنظمة الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية التطوير الإداري ، كما انفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي. مما يساعد في فهم الظواهر بشكل أعمق من خلال تحليل البيانات ، في حين اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الإلكترونية بشكل عام، في حين ركزت الدراسة الحالية على أنظمة محددة مثل (HRMS) و(ERP) و(CRM). بما يوفر رؤية أكثر دقة حول كيفية تأثير كل نظام على التطوير الإداري.

سادساً- منهجية الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في هذه الدراسة، من خلال وصف الواقع الراهن لاستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية بالمنظمات قيد البحث عن طريق مدخل المسح الاجتماعي باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات لتحديد أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في عملية التطوير الإداري . كما تتمثل أداة الدراسة في الأدوات التالية:

أ- البيانات الثانوية: وهي البيانات الثانوية التي تمثل الخلفية النظرية التي بنيت عليها الدراسة من خلال الاعتماد على الآتي :

1-الكتب العلمية .

2-البحوث والدراسات العلمية التي لها علاقة بموضوع البحث .

3-الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي تم الاطلاع عليها أثناء إعداد هذه الدراسة
ب-البيانات الأولية : والتي تم جمعها عن طريقة صحيفة الاستبانة لخدمة أغراض البحث وقد
صممت الاستبانة وفقاً لمقياس لايكيرت الخماسي ، وخضعت البيانات للتحليل باستخدام برنامج
الحزمة للعلوم الاحصائية .

ج- مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية ، والتي جاء اختيارها
للعديد من الاسباب من بينها الدور الحيوي الذي تلعبه الهيئة كونها الجهة المسؤولة عن تنظيم
وتطوير قطاع الاتصالات في ليبيا، الذي يعد من القطاعات الأساسية في دعم التنمية
الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك امكانية جمع البيانات ، حيث تتيح الهيئة إمكانية الوصول إلى
البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء الدراسة الميدانية . بالاضافة إلى أن الهيئة تستخدم أنظمة
الإدارة الإلكترونية مثل (HRMS) و(ERP) و(CRM) ، مما يوفر بيئة مناسبة لدراسة تأثير
هذه الأنظمة في التطوير الإداري ، في حين أن عينة الدراسة تمثلت في عينة عشوائية قوامها
(120) مفردة ، كما تم جمع البيانات من خلال صحيفة استبانة وزعت على مفردات العينة ،
استرجع منها (112) صحيفة بنسبة مئوية (0.93) من اجمالي صحائف الاستبيان الموزعة ،
وتم استبعاد عدد (8) استبانات لمخالفتها شروط التحليل الاحصائي ليصل إجمالي الاستبانات
الخاضعة للتحليل (104) استبانة ، بنسبة تقارب (0.87) من اجمالي صحائف الاستبانة
الموزعة.

د- حدود الدراسة :

1-الحدود المكانية : مدينة طرابلس .

2- الحدود الزمانية : 2022- 2024

3-الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على تناول موضوع أنظمة الإدارة الالكترونية الثلاثة (نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS)، نظام تخطيط موارد المؤسسة(ERP) ،نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)) وأثرها في التطوير الإداري .

سادساً - مصطلحات الدراسة :

1 - الإدارة الالكترونية : يقصد بالإدارة الالكترونية في هذه الدراسة بأنها عبارة عن منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي التقليدي إلى أعمال تنفيذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

2- نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS): يقصد به في هذه الدراسة برنامج يتم استخدامه لإدارة جميع جوانب الموارد البشرية. يهدف إلى تسهيل عمليات إدارة الموارد البشرية وتحسين كفاءتهم.

3- نظام تخطيط موارد المؤسسة(ERP) : يقصد به في هذه الدراسة برنامج متكامل يستخدم لإدارة جميع العمليات داخل المنظمة. يهدف إلى ربط جميع الأقسام والعمليات في نظام واحد.

4- نظام إدارة علاقات العملاء (CRM): يقصد به في هذه الدراسة برنامج يساعد الشركات في إدارة تفاعلاتها مع العملاء. يهدف إلى تحسين العلاقات وزيادة رضا العملاء.

5-التطوير الإداري : يقصد بالتطوير الإداري في هذه الدراسة الجهد المخطط الذي يهدف إلى رفع كفاء الأداء من خلال تطبيق مفاهيم والنظريات السلوكية والآليات والتقنيات المعاصرة لأحداث التغيير الجذري والشامل بإدارة المنظمة .

سابعاً - الاطار النظري للدراسة

1- مفهوم الإدارة الالكترونية :

لقد تنوعت مفاهيم الإدارة الالكترونية وتباينت وفقاً لآراء المهتمون والمتخصصون إلا انها اجمعت على أن الإدارة الالكترونية هي توظيف التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه بما يحقق التكامل بين إدارات المنظمة لتحقيق أهدافها واستثمار مواردها وتحسين أدائها ، وعلى هذا الاساس يمكن تعريف الإدارة

الالكترونية بأنها استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات المختلفة داخل المنظمات. (احمد، ص 203)

كما تُعرف الإدارة الالكترونية ايضا منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة وهي الاطار الشامل لكل من الاعمال والحكومة الإلكترونية باعتبارها الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير واجراءات العمل الالكتروني بغض النظر عن نوع المنظمة وطبيعتها. (العنزي، ص43) إن التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج إلى توفر العديد من الاعتبارات التي على المسؤولين بالمنظمات أخذها في الاعتبار ، والتي من بينها : (الصانع ، ص 19)

أ- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنظمة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير. كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح الرؤية والرسالة.

ب-الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة. والبعد عن الإتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.

ج- التطوير المستمر لإجراءات العمل. ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.

د - التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه.

هـ - التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.

و - تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية

ي - تأمين سرية المعلومات للمستخدمين.

ن - الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.

ل - التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المنشأة وترك الاعتبارات الشخصية.

2- أنظمة الإدارة الإلكترونية :

تعتبر نظم الإدارة الإلكترونية أداة مهمة لتحسين أداء المؤسسات. تساعد هذه النظم في تسريع إنجاز المعاملات وتسهيل العمل بين الأقسام المختلفة ، حيث تعمل هذه الأنظمة على تعزيز التعاون بين الإدارات ، مما يزيد من مصداقية الخدمات المقدمة، مما يضمن الشفافية في التعاملات، و يعزز الثقة بين المؤسسة والمستفيدين ، وتساهم نظم الإدارة الإلكترونية كذلك في تحقيق العدالة في تقديم الخدمات بما يتماشى مع القوانين والتشريعات المعمول بها، مما يجعلها خياراً موثقاً.

كما تستثمر هذه الأنظمة الوقت والجهد والتكلفة في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستفيدين من خلال الاعتماد على الإنترنت وأساليب عمل مبتكرة تتكامل مع الأدوات التكنولوجية والإدارية ، علاوة على ذلك تعمل هذه الأنظمة على تحديث وتكييف العمليات القائمة لتناسب التحولات الرقمية التي قد تحدث تغييراً إيجابياً في أداء المؤسسات وتقديم الخدمات وإيصالها للمستفيدين، وإتاحة فرصاً لمشاركة المستفيدين في تطوير المهام ومراقبة الأداء الامر الذي يتطلب تعديل هياكلها التنظيمية وآليات عملها بشكل جوهري لضمان تحقيق التكامل لضمان التكامل والتطور (عادل ، ص 114) .

وفقاً لهذا التصور، تُعرّف نظم الإدارة الإلكترونية على أنها سلسلة من الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسات للمستفيدين بالاستناد إلى مخرجات عمليات الإدارة الإلكترونية. تهدف هذه النظم إلى تبسيط إجراءات إنجاز المعاملات الرسمية بين المؤسسات والمستفيدين، سواء كانوا أفراداً، مؤسسات، أو هيئات أكاديمية أخرى، وذلك مع ضمان مستوى عالٍ من الشفافية. يتم تحقيق هذا الهدف من خلال استخدام بوابات إلكترونية تفاعلية مؤمنة بالكامل وتعتمد على تغذية بيانات مستمرة ناتجة عن عمليات النظم الإدارية الإلكترونية.

تُعد الإدارة الإلكترونية المتكاملة من أبرز الركائز الأساسية لنظم الإدارة الإلكترونية، إذ تستند بشكل كبير إلى نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (HRMS). ويعتبر نظام إدارة الموارد البشرية أحد النظم المحورية التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية في أداء مهامها المختلفة. يُعرّف نظام إدارة الموارد البشرية بأنه التطبيق التكنولوجي لأداء وظائف إدارة الموارد البشرية، فضلاً

عن توظيف الاتصال الرقمي القائم على الشبكات لربط المؤسسة بالعاملين فيها وتعزيز التفاعلية والكفاءة التنظيمية (السالمي ، ص 147) .

ويعرف نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) بأنه نظام وبرنامج إلكتروني مصمم لاستقبال وتخزين واسترجاع ومعالجة وتحليل ونشر المعلومات ذات الصلة بالموارد البشرية داخل المنظمة. يهدف هذا النظام إلى توفير بيانات مفيدة تُستخدم بشكل أساسي لدعم عملية اتخاذ القرارات.. (عباس ، ص 322)

يمكن كذلك وصف نظام إدارة الموارد البشرية بأنه أسلوب إداري حديث يعتمد على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة وتطوير الموارد البشرية. يهدف هذا النظام إلى تحقيق قيمة مضافة لإدارة المنظمة من جهة والعاملين من جهة أخرى بما ينعكس إيجاباً على المنظمة ككل. (أبو العيني ، ص 51)

أما مايتعلق بنظام إدارة موارد المؤسسة (ERB) يُعد واحداً من أنظمة الإدارة الإلكترونية التي تقدم فوائد متعددة للمنظمة، إذ يساهم في إدخال تقنية حديثة تحل محل الأساليب التقليدية. يتمثل النظام في مجموعة من البرمجيات التطبيقية القياسية والقابلة للتخصيص، والتي توفر حلولاً متكاملة للوظائف الرئيسية داخل المنظمة. وقد تم تصميم هذه الأنظمة بهدف تعزيز وتحسين القدرة التنافسية من خلال إنتاج معلومات ذات جودة عالية تتميز بالدقة الفائقة وتوفيرها في الوقت المناسب (لواثي، ص 97) .

ويرتكز هذا النظام على العديد من المراكز أهمها : (الجنبار ، ص 23)

1- تكامل البيانات من خلال تخزينها وتنظيمها في موقع مركزي واحد..

2- تكامل الأجهزة والبرمجيات عبر الربط بين الشبكات التي تتصل بالحواسيب.

3- تكامل المعلومات، من خلال تسهيل عملية تبادل ومشاركة البيانات بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة، بما يدعم التعاون والكفاءة..

أما ما يخص نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) فإنه يعد أداة محورية في مجال الإدارة الإلكترونية ، حيث يساعد المؤسسات على تحسين تنظيم وتطوير علاقاتها مع العملاء من خلال

جمع بياناتهم وتحليلها بعمق لفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم. يُسهم هذا النظام بشكل مباشر في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء، من خلال ضمان الاستجابة المثلى لتوقعاتهم.

إن إدارة علاقات العملاء تعتمد على القدرة على إجراء حوار مستمر مع العملاء باستخدام مجموعة متنوعة من الوسائل الإلكترونية التي تضمن بقاء الاتصال الدائم معهم. وهي ليست مجرد تقنية، بل تمثل نهجاً استراتيجياً لإنشاء قنوات تواصل دائمة وفعالة مع العملاء. كما تشمل جميع الأنشطة التي تهدف إلى تطوير قاعدة العملاء والحفاظ عليها، مع التركيز على تقديم قيمة مضافة تعكس رؤية شاملة تعتمد على بناء علاقات طويلة الأمد تتسم بالثقة والرضا المتبادل (محمد ، ص8).

3- التطوير الإداري :

تُعدّ عملية التطوير الإداري، بما تشمل من استيعاب للتغيير، عملية معقدة وتتطلب وقتاً طويلاً لتحقيق أهدافها. ومن المهم أن يُدرك العاملون في مختلف المستويات الإدارية هذه الحقيقة، دون أن يضعف ذلك من دعمهم أو حماسهم تجاه العملية، أو أن يؤدي إلى تراجع ثقتهم بها. إذ أن لكل دولة ومؤسسة ظروفها خاصة تميزها، وهو ما يحتم ضرورة مراعاة هذه الظروف وتكييف عملية التطوير تبعاً لها.

إضافة إلى ذلك، ينبغي إعطاء اهتمام خاص لمخاوف الموظفين، وشكوكهم، واهتماماتهم الشخصية، فضلاً عن مقاومتهم الطبيعية للتغيير. فالتطوير الإداري يُعرّف بأنه مجموعة الجهود المستمرة الرامية إلى تحسين أداء الجهاز الإداري وتعزيز كفاءته. ويتم ذلك من خلال تصميم هياكل تنظيمية تتناسب مع متطلبات التنمية، وتبسيط الأنظمة والإجراءات الإدارية، والعمل على تأصيل سلوك إيجابي لدى الموظفين تجاه مؤسساتهم. كما يُولي اهتماماً لتحسين بيئة العمل نظراً لتأثيرها المتبادل مع الأداء الإداري ، وتسعى هذه الجهود جميعها إلى تحقيق أهداف خطط التنمية الاقتصادية بأعلى درجة من الكفاءة، مع الالتزام بخفض التكاليف إلى الحد الأدنى الممكن.. (الكبيسي ، ص 8)

وعرف التطوير الإداري أيضاً بأنه العملية الإدارية المرتبطة بأحداث التحسين المستمر بطريقة علمية لسد الفجوة بين الواقع والطموح وبذلك فهي عملية ديناميكية تهدف إلى علاج المشكلات والوصول إلى الأفضل .(عقيلة ، ص7)

إن الهدف الأساسي لعملية التطوير الإداري هو تحسين مستوى أداء القوى العاملة في المنظمة كأفراد وتحسين كفاءة وفعالية العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ويمكن إجمال أهداف التطوير الإداري على النحو التالي:(عقيلة ، ص 11)

1-التعريف بأهداف المنظمة وفلسفتها الإدارية للأفراد العاملين بالمنظمة سواء أكانوا مديرين أم مشرفين أم عمالاً عاديين .

2-التعريف بالمنظمة وتاريخ حياتها وسياسات إجراء العمل فيها وتقنياتها .

3-تعلم المهارات الإنسانية والفكرية للمديرين والمشرفين .

4-اكتساب المهارات والمعارف المتعلقة بتقنيات الإدارة مثل الرقابة على التكاليف، معالجة البيانات، نظام المعلومات، التخطيط المالي والميزانية، نظم الرقابة على العمليات والإدارة.

5-تعلم المهارات الإدارية والتنظيمية لمختلف الوظائف بالمنظمة والتأكيد على مهارات القيادة الديمقراطية .

6-تحليل الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية وتحسينها وتطويرها لملاءمتها لظروف البيئة المحيطة.

7-تحسين طرق وأساليب العمل - تبسيط الإجراءات .

8-تحليل الأعمال لغرض تحسين وتطوير نظام وصف وتوصيف وترتيب الوظائف وتطوير أساليب تقييم الوظائف وتقييم أداء العاملين وتحسين نظام الأجور والمرتبات.

9-تطوير الخطط والسياسات الاستراتيجية والإدارية بما تتلاءم مع التغير في الظروف البيئية المحيطة .

10- تحسين وسائل الاتصالات ونظام المعلومات .

11- تطوير نظام الحوافز المادية والمعنوية.

12- إدخال الميكنة في الإدارة سواء في نظم الاتصالات أو نظم المعلومات أو استخدام الحاسوب في العمليات الإدارية والمالية .

13- دراسة وتحليل البيئة المحيطة بالمنظمة وذلك لزيادة قدرة المنظمة على تكيف نفسها مع المتغيرات البيئية ، فالتشريعات والقوانين والنظم المعمول بها في الدولة تؤثر كثيراً على قرارات وسياسات وإجراءات العمل بالمنظمات ، لذلك تعمل المنظمات على تطوير نظامها الإداري بما يتلاءم مع الظروف المحيطة .

ثامناً- عرض وتحليل بيانات الدراسة :

1- عرض خصائص العينة :

أ- الجنس:

جدول رقم (1) يبين التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات الجنس

النسبة %	العدد	فئات الجنس
71	74	ذكر
29	30	أنثى
100	104	المجموع

يتضح من الجدول رقم (1-3) أن المحييين بالعينة من الجنسين كانت فيها نسبة الذكور (71%) و نسبة الإناث (29%) ، حيث تعكس هذه النسبة واقعاً مهماً بالمجتمع الليبي ، و يظهر الجدول اعلاه ارتفاعاً ملحوظاً لنسبة الذكور عن الاناث، والتي تعتبر أقل، تعتبر مقبولة ،حيث أن دخول المرأة إلى مجالات جديدة هو تطور إيجابي. على مدى السنوات الماضية، بدأت النساء تتواجد في مجالات كانت حكراً على الرجال .

ب-العمر:

جدول رقم (2-3) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات العمر

النسبة %	العدد	فئات العمر
2	2	أقل من 25 سنوات
31	32	من 25 إلى أقل من 35 سنوات
52	54	من 35 إلى أقل من 45 سنوات
15	16	من 45 سنة فأكثر
100	104	المجموع

يشير الجدول رقم (2) إلى أن النسبة الغالبة من أفراد عينة الدراسة من ذوي الفئات العمرية المتوسطة أي الفئة من أقل من 25 إلى أقل من 45 سنة ، فقد وصلت نسبتها (85 %) من إجمالي مفرداً العينة، ولعل ذلك انعكاس لكون أن النسبة الغالبة من المجتمع الليبي هي من فئة الشباب.

ج-الخبرة:

جدول رقم (3) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات الخبرة

النسبة %	العدد	سنوات الخبرة
12	12	أقل من 5 سنوات
18	19	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
27	28	من 10 إلى أقل من 15 سنوات
43	45	من 15 سنة فأكثر
100	104	المجموع

تعكس نتائج الجدول رقم (3) بأن أكثر من ثلثي أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة جيدة حيث بلغت نسبة الذين خبرتهم من (10) سنوات فأكثر وهي (43 %) من إجمالي مفردات العينة ، في حين

توزعت باقي النسب على سنوات الخبرة الأخرى، ولعل السبب في بروز النسبة الأعلى لذوي الخبرات الأعلى من (15) سنة فأكثر يعزى إلى عدة عوامل من بينها الاستقرار الوظيفي ، وربما وجود قدر من التطور المهني، علاوة على انه قد تكون هناك فرص عمل محدودة. مما يدفع الأفراد للبقاء في وظائفهم لفترات أطول .

د-المؤهل العلمي:

جدول رقم (4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب فئات المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
الثانوية العامة	12	11
دبلوم متوسط	14	13
دبلوم عالي	37	36
بكالوريوس	26	25
ليسانس	7	7
ماجستير	8	8
المجموع	104	100

من الجدول رقم (4) نلاحظ أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهلات علمية عالية (دبلوم عالي ، بكالوريوس) حيث وصلت نسبتهم (61 %) من إجمالي مفردات العينة ، بينما وصلت نسبة الذين يحملون مؤهلات (ثانوية عامة ، دبلوم متوسط) (24 %) من إجمالي مفردات العينة ولعل السبب في بروز نسبة عالية من المؤهلات العالية وتحديداً الدبلوم العالي والجامعي قد يعزى إلى تزايد الطلب على المؤهلات العليا ، وارتفاع الوعي العام بأهمية التعليم العالي في تحسين فرص العمل وزيادة الدخل ، وربما كذلك إلى وجود برامج تعليمية تدعم الأفراد في الحصول على مؤهلات أعلى .

2- تحليل البيانات :

- أثر أنظمة الإدارة الالكترونية في التطوير الإداري :

جدول رقم (5) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بأثر الإدارة الالكترونية في التطوير الإداري .

موافق تماماً	موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماماً	الفقرات	ر.م	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
57	59	43	45	0	يسهل الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموظفين .	1	0	0	0	0	0	0
49	51	46	48	4	يساعد في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة	2	0	0	1	1	4	4
40	42	50	52	8	يوفر نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني أدوات فعالة لتقييم أداء الموظفين	3	0	0	2	2	8	8
27	28	56	58	15	يعزز التواصل بين الإدارات المختلفة في المؤسسة	4	0	0	2	2	15	16
23	24	38	40	31	يسهم في تطوير مهارات الموظفين من خلال التدريب الإلكتروني .	5	0	0	8	8	31	32
32	33	47	49	15	يساعد في تحسين تجربة الموظف	6	0	0	6	6	15	16

نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية (HRMS)

دراسة بعنوان : أنظمة الإدارة الالكترونية وأثرها في التطوير الإداري
دراسة ميدانية بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

										داخل المؤسسة.		
44	46	35	36	12	12	10	10	0	0	يسهم في توفير تقارير دقيقة عن أداء الموظفين	7	
37	38	50	52	13	14	0	0	0	0	يساهم في تعزيز الشفافية الإدارية بالمنظمة .	8	
13	14	28	29	45	47	13	14	0	0	يسهل الوصول إلى المعلومات المالية والإدارية.	9	نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB)
16	17	66	69	12	12	6	6	0	0	يعزز من كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسة.	10	
57	59	39	41	4	4	0	0	0	0	يساعد في تسريع ودقة عملية اتخاذ القرارات.	11	
61	63	30	31	8	8	2	2	0	0	يسهم نظام إدارة موارد المؤسسة في تقليل التكاليف التشغيلية	12	
13	14	60	62	25	26	2	2	0	0	يساعد نظام إدارة موارد المؤسسة في تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق الأهداف	13	
23	24	67	70	6	6	4	4	0	0	يوفر معلومات دقيقة لدعم التخطيط الاستراتيجي.	14	

دراسة بعنوان : أنظمة الإدارة الالكترونية وأثرها في التطوير الإداري
دراسة ميدانية بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

47	49	38	40	12	12	3	3	0	0	يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال إدارة الموارد بشكل أفضل	15	
43	45	39	41	17	18	0	0	0	0	يعزز من التعاون بين الإدارات المختلفة بالمنظمة	16	
25	26	54	56	21	22	0	0	0	0	يساعد نظام إدارة علاقات العملاء في تحسين التواصل مع العملاء	17	نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)
7	7	2	2	28	29	38	40	25	26	يزيد نظام إدارة علاقات العملاء من رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.	18	
13	14	50	52	31	32	2	2	4	4	يساعد نظام إدارة علاقات العملاء في تحسين التواصل مع العملاء	19	
9	9	47	49	23	24	19	20	2	2	يسهم في تحسين استجابة الفريق لاحتياجات العملاء	20	
50	52	50	52	0	0	0	0	0	0	يتيح نظام إدارة علاقات العملاء تحليل سلوك العملاء	21	

										بشكل أفضل	
44	46	52	54	4	4	0	0	0	0	يوفر تقارير دقيقة تدعم اتخاذ القرارات الإدارية	22
70	73	20	21	10	10	0	0	0	0	يساهم في تطوير استراتيجيات تسويقية فعالة.	23
23	24	45	47	30	31	2	2	0	0	يتيح نظام إدارة علاقات العملاء تحليل سلوك العملاء بشكل أفضل.	24

جدول رقم (14-3) يبين التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الفقرات المتعلقة بأثر أنظمة الإدارة الالكترونية في التطوير الإداري . ومن الجدول نلاحظ ارتفاع نسبة الإجابات في فئة الإجابة موافق وانخفاضها التدريجي في الفئات موافق إلى حد ما وغير موافق و غير موافق تماما وكذلك انخفاضها الفئة غير موافق تماما أو أن التوزيع التكراري للإجابات يأخذ شكل التوزيع الملتو نحو جهة اليمين للفقرة (1) المتعلقة بسهولة الوصول إلى المعلومات بنسبة موافقة (43%)، وموافقة بشدة (57%) ،في حين بلغت نسبة الموافقة على الفقرة المتعلقة بمساعدة نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية (HRMS) في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة 95% ما بين موافق والموافق بشدة ، ومانسبته (90%) لنسبة الموافقة على مساهمة نظام إدارة الموارد البشرية في توفير أدوات فعالة لتقييم أداء الموظفين ،كما بلغت نسبة الموافقة على الفقرة الرابعة والخامسة والسادسة والسابعة والثامنة على التوالي : (83% ، 55% ، 79% ، 79% ، 87%) مما يشير إلى أن درجة الموافقة المرتفعة على أثر نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية (HRMS) في التطوير الإداري بالمنظمة قيد الدراسة .في حين بلغت نسبة الموافقة على الفقرة العاشرة والمتعلقة بتعزيز نظام إدارة المؤسسة (ERB) كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسة (82%) ، مانسبته (96%) للفقرة المتعلقة بمساعدة نظام إدارة المؤسسة في عملية اتخاذ القرار كما بلغت نسبة الموافقة على الفقرة المتعلقة بمساهمة نظام إدارة موارد المؤسسة في تقليل التكاليف التشغيلية (91%) ، في حين بلغت نسبة الموافقة على الفقرات (13، 14، 15، 16)

على التوالي : (73% ، 90% ، 85% ، 82%) مما يؤكد ارتفاع نسبة الموافقة على تأثير نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB) في التطوير الإداري .

كما نلاحظ ارتفاع نسبة الموافقة على مساعدة نظام إدارة علاقات العملاء في تحسين التواصل مع العملاء ، حيث بلغت (79%) ، في حين بلغت نسبة غير الموافقة على الفقرة المتعلقة بأن نظام إدارة علاقات العملاء يساهم في زيادة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة (63%) أما الفقرة المتعلقة بمساهمة نظام إدارة علاقات العملاء في تحسين التواصل مع العملاء فقد بلغت نسبة الموافقة عليها (63%) ، أما الفقرة المتعلقة بمساهمة نظام إدارة العملاء في تحسين استجابة الفريق لاحتياجات العملاء فقد بلغت (56%) ، أما الفقرات (21،22،23،24) فقد بلغت على التوالي : (100% ، 97% ، 90% ، 68%) ، مما يشير إلى درجة الموافقة المرتفعة على تأثير نظام إدارة علاقات العملاء في التطوير الإداري بالمنظمة قيد الدراسة .

جدول رقم (6) نتائج اختبار (t) لمتوسط درجة الموافقة حول الفقرات المتعلقة بدور أنظمة الإدارة الالكترونية في التطوير الإداري .

الاكترونية أنظمة الإدارة	الرمز	الفقرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	95% فترة ثقة للمتوسط		اختبار t
					الحد الأدنى	الحد الأعلى	
نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية (HRMS)	1	يسهل الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموظفين .	4.6	0.50	4.5	4.7	32.11
	2	يساعد في تحسين عملية اتخاذ القرار في المؤسسة	4.4	0.62	4.3	4.6	23.58
	3	يوفر نظام إدارة الموارد البشرية الإلكتروني أدوات فعالة لتقييم أداء الموظفين	4.3	0.69	4.2	4.4	18.98
	4	يعزز التواصل بين الإدارات المختلفة في المؤسسة	4.1	0.71	3.9	4.2	15.55
	5	يسهم في تطوير مهارات الموظفين من خلال التدريب	3.8	0.89	3.6	3.9	8.77

دراسة بعنوان : أنظمة الإدارة الالكترونية وأثرها في التطوير الإداري
دراسة ميدانية بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

					الإلكتروني .		
12.72	4.2	3.9	0.84	4.0	يساعد في تحسين تجربة الموظف داخل المؤسسة.	6	
11.98	4.3	3.9	0.97	4.1	يسهم في توفير تقارير دقيقة عن أداء الموظفين	7	
18.69	4.4	4.1	0.67	4.2	يساهم في تعزيز الشفافية الإدارية بالمنظمة .	8	
4.75	3.6	3.2	0.89	3.4	يسهل الوصول إلى المعلومات المالية والإدارية.	9	
13.32	4.1	3.8	0.71	3.9	يعزز من كفاءة العمليات الإدارية داخل المؤسسة.	10	
27.17	4.6	4.4	0.57	4.5	يساعد في تسريع ودقة عملية اتخاذ القرارات.	11	
20.99	4.6	4.3	0.72	4.5	يسهم نظام إدارة موارد المؤسسة في تقليل التكاليف التشغيلية	12	
12.98	4.0	3.7	0.66	3.8	يساعد نظام إدارة موارد المؤسسة في تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق الأهداف	13	
16.90	4.2	4.0	0.66	4.1	يوفر معلومات دقيقة لدعم التخطيط الاستراتيجي.	14	
16.83	4.5	4.1	0.79	4.3	يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال إدارة الموارد بشكل أفضل	15	
17.42	4.4	4.1	0.74	4.3	يعزز من التعاون بين الإدارات المختلفة بالمنظمة	16	

نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB)

دراسة بعنوان : أنظمة الإدارة الالكترونية وأثرها في التطوير الإداري
دراسة ميدانية بالهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية

17	يساعد نظام إدارة علاقات العملاء في تحسين التواصل مع العملاء	4.0	0.68	3.9	4.2	15.54
18	يزيد نظام إدارة علاقات العملاء من رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.	2.3	1.07	2.1	2.5	-6.95
19	يساعد نظام إدارة علاقات العملاء في تحسين التواصل مع العملاء	3.7	0.88	3.5	3.8	7.84
20	يسهم في تحسين استجابة الفريق لاحتياجات العملاء	3.4	0.96	3.2	3.6	4.39
21	يتيح نظام إدارة علاقات العملاء تحليل سلوك العملاء بشكل أفضل	4.5	0.50	4.4	4.6	30.45
22	يوفر تقارير دقيقة تدعم اتخاذ القرارات الإدارية	4.4	0.57	4.3	4.5	25.28
23	يساهم في تطوير استراتيجيات تسويقية فعالة.	4.6	0.66	4.5	4.7	24.82
24	يتيح نظام إدارة علاقات العملاء تحليل سلوك العملاء بشكل أفضل.	3.9	0.77	3.7	4.0	11.77

نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)

أظهرت البيانات الواردة بالجدول اعلاه بأن المتوسط المرجح للفقرات من (1-8) والمتعلقة بمحور نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية (HRMS) تتراوح ما بين (3.8-4.6) ، في حين كانت قيمة الانحراف المعياري تتراوح ما بين (0.5-0.97) ، اما احصائية الاختبار فقد كانت تتراوح ما بين (8.77-32.11) ، نخلص من خلال التحليل الاحصائي اعلاه إلى أن نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية (HRMS) يقدم حلاً متكاملاً يسهل الوصول إلى بيانات الموظفين بشكل كبير، ويسرع عملية اتخاذ القرارات ويعزز كفاءة إدارة الموارد البشرية. يضطلع النظام بدور مهم في دعم القرارات داخل المؤسسة من خلال تقديم معلومات دقيقة وموثوق بها، إلى جانب

توفير أدوات متقدمة لتقييم أداء الموظفين، مما يمكن من تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تطوير مهاراتهم ، عمل النظام أيضاً على تعزيز التواصل بين مختلف الإدارات، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق والتعاون الجماعي. كما يساهم في تقديم فرص تدريبية مبتكرة عبر التدريب الإلكتروني، الأمر الذي يساعد في صقل مهارات الموظفين ورفع كفاءتهم الإنتاجية. إلى جانب ذلك، يسهم النظام في تحسين تجربة الموظفين داخل المؤسسة عبر توفير بيئة عمل متطورة وأدوات تدعم نجاحه ، بالإضافة إلى ذلك، يقدم النظام تقارير شاملة ودقيقة تمكن من تتبع وتحليل أداء الموظفين بكفاءة، مما يعزز مستوى الشفافية الإدارية من خلال إتاحة المعلومات بشكل منظم وواضح ، من خلال ماسبق يمكن اعتبار نظام إدارة الموارد البشرية أداة قوية تدعم التطوير الإداري الشامل داخل المؤسسات من خلال تحسين العمليات وتعزيز الكفاءة و التواصل الفعال، ودفع عجلة تطوير المهارات المهنية.

كما بينت نتائج التحليل الاحصائي بالجدول اعلاه كذلك بأن المتوسط المرجح لهذا المحور المتعلق بتأثير نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB) في التطوير الإداري يتراوح ما بين (3.4-4.5) ، مما يشير إلى أن أغلب مفردات العينة يوافقون أو يوافقون بشدة على أن نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB) له تأثير إيجابي على التطوير الإداري. ، وأن هناك إجماعاً عاماً على فائدته ، أما الانحراف المعياري لنفس الفقرات يتراوح ما بين (0.57-0.89) ، مما يشير إلى تباين معتدل في الإجابات. يعتبر هذا التباين مؤشراً على أن هناك توافقاً نسبياً في آراء المشاركين حول تأثير نظام ERB. كلما كان الانحراف المعياري أقل، كلما كان هناك اتفاق أكبر بين أفراد العينة اما احصائية الاختبار لهذا المحور فقد تراوحت ما بين (4.75-27.17) ، شير هذه القيم إلى أن هناك دلالة إحصائية قوية (عادةً عند مستوى ثقة 95%) لدور نظام ERB في التطوير الإداري. قيم (t) العالية تعني أن التأثير الملحوظ للنظام ليس عشوائياً بل هو ذو دلالة إحصائية، مما يدعم فرضية تأثير نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB) في التطوير الإداري بالمنظمة قيد الدراسة .

كما أكدت نتائج التحليل الاحصائي بأن المتوسط المرجح للفقرات المتعلقة بتأثير نظام إدارة العملاء (CRM) في التطوير الإداري تتراوح ما بين (2.5-4.7) ، مما يشير إلى تباين كبير في آراء مفردات العينة حول تأثير نظام إدارة العملاء (CRM) على التطوير الإداري. فالقيم

المرتفعة تشير إلى موافقة عالية على فعالية النظام في تحقيق التطوير الإداري ، بينما القيم المنخفضة قد تعزى إلى وجود شكوك حول فاعلية النظام في إحداث التطوير الإداري . والانحراف المعياري لفقرات نفس المحور تتراوح ما بين (0.50 - 1.7) ، مما يشير إلى تباين كبير في إجابات المشاركين. القيم القريبة من (0.50) تعكس توافقاً أكبر بين الآراء، في حين تشير القيم القريبة من (1.7) إلى تباين واسع في وجهات النظر في حين تراوحت احصائية الاختبار ما بين (-6.95 - 30.45) ، مما يشير إلى وجود دلالات إحصائية متفاوتة. القيم الإيجابية العالية (t) تعني وجود تأثير إيجابي قوي وملحوظ للنظام، في حين أن القيمة السلبية (مثل -6.95) قد تشير إلى قلة فعالية النظام أو تأثير سلبي للنظام في إحداث التطوير الإداري.

- اختبار الفروض:

لدراسة أثر أنظمة الإدارة الالكترونية (نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية (HRMS)، نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB)، نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) كمتغيرات مستقلة و التطوير الإداري كمتغير تابع ، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات ، ووجد أن إشارة جميع معاملات الارتباط موجبة مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين أنظمة الإدارة الإلكترونية والتطوير الإداري. وأن قيمة جميع معاملات الارتباط معنوية عند مستوى المعنوية 0.05 مما يشير إلى معنوية العلاقة بين المتغيرين ، حيث إن قيمة الارتباط بين أنظمة الإدارة الالكترونية والتطوير الإداري يساوي (0.59) قيمة الارتباط بين المتطلبات الفنية وفاعلية التطوير الإداري يساوي (0.69) و قيمة الارتباط بين أنظمة الإدارة الالكترونية و التطوير الإداري يساوي (0.30) .

كذلك لغرض دراسة العلاقة بين توفر متطلبات الإدارة كمتغيرات مستقلة وفاعلية التطوير الإداري كمتغير تابع تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد. والجدول رقم (25) يبين النتائج

جدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين أنظمة الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل والتطوير الإداري كمتغير تابع .

$0.144 D\% + E\% = - 2.69 + 0.343 B\% + 0.436 C\%$			
العامل	ثابت الانحدار	الخطأ المعياري	اختبار t
ثابت الانحدار	- 2.69	4.842	0.56-
نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS)	0.343	0.097	3.52
نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB)	0.436	0.064	6.80
نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)	0.144	0.074	1.96
% R ² معامل التحديد	52.6	اختبار F	39.13

ومن الجدول نلاحظ أن إشارة جميع ثوابت نموذج الانحدار الخطي موجبة مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين توفر أنظمة الإدارة الالكترونية والتطوير الإداري واختبار الفرضية الصفرية أن العلاقة بين تلك المتغيرات غير معنوية عند مستوى المعنوية 0.05 تم استخدام اختبار (t)، ووجد أن قيمة الاختبار المحسوبة والمقابلة إلى نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) تساوي (3.52) وأن قيمة الاختبار المحسوبة والمقابلة إلى نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB) تساوي (6.80) وأن قيمة الاختبار المحسوبة والمقابلة إلى نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) تساوي (1.96) وجميعها أكبر من قيمة t الجدولية بدرجة حرية (103) ومستوى معنوية (0.05) مما يشير إلى وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل (أنظمة الإدارة الالكترونية) والمتغير التابع (التطوير الإداري)، وأن قيمة معامل التحديد للنموذج يساوي (52.6%) مما يشير إلى أن المتغيرات المستقلة (أنظمة الإدارة الالكترونية) تساعد في تفسير (52.6%) من قيمة التغيرات في المتغير التابع (التطوير الإداري)، بينما (47.4%) من قيمة تلك التغيرات تعود إلى عوامل أخرى .

وأخيراً فإن قيمة اختبار (F) المحسوبة تساوي (39.13) ، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية بدرجتي حرية (3، 100) ومستوى معنوية (0.05) مما يشير إلى ملائمة نموذج الانحدار الخطي المتعدد في تفسير أثر المتغير التابع التطوير الإداري ، والمتغيرات المستقلة أنظمة الإدارة

الالكترونية (نظام إدارة الموارد البشرية الالكترونية(HRMS)، نظام إدارة موارد المؤسسة (ERB)،
نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) .

4- النتائج :

من خلال التحليل الاحصائي توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- قبول الفرضية الرئيسة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية لانظمة الإدارة الالكترونية
في التطوير الإداري .

2-قبول الفرضية الفرعية بشأن وجود اثر ذو دلالة احصائية لنظام إدارة الموارد البشرية (HRMS)
في تحسين عملية التوظيف والتدريب.

3-قبول الفرضية الفرعية بشأن وجود اثر ذو دلالة احصائية لنظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP)
في كفاءة وظائف المنظمة .

4-قبول الفرضية الفرعية بشأن وجود اثر ذو دلالة احصائية لنظام إدارة علاقات العملاء (CRM)
في رضا عملاء المنظمة قيد الدراسة .

5-نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) يسهل بشكل كبير الوصول إلى بيانات الموظفين، مما
يعزز سرعة اتخاذ القرارات وتحسين إدارة الموارد البشرية ، ويوفر بيانات دقيقة وموثوقة تدعم
القرارات داخل المنظمة .

6- يسهم نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) في تقديم فرص تدريبية مبتكرة عبر التدريب
الإلكتروني، مما يساعد في صقل مهارات الموظفين ورفع كفاءتهم الإنتاجية .

7- يعزز نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) من كفاءة العمليات الإدارية من خلال تنظيمها
وتقليل الأعمال اليدوية، مما يقلل من الأخطاء ويزيد الفعالية، بالإضافة إلى تقليل التكاليف التشغيلية
من خلال تحسين إدارة الموارد.

8- يعزز نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) التعاون بين الإدارات، مما يسهم في تحسين التنسيق
والعمل الجماعي ، كذلك يوفر معلومات دقيقة تدعم عمليات التخطيط الاستراتيجي.

9- يساعد نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) في تحسين استجابة الفريق لاحتياجات العملاء، مما يعزز من رضا العملاء ، كما يساهم في تحسين استجابة الفريق لاحتياجات العملاء، مما يعزز من رضا العملاء .

10- يساعد نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) في تطوير استراتيجيات تسويقية مبنية على تحليل دقيق لسلوك العملاء.

5- التوصيات :

1- تعزيز استخدام نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) لتوفير بيانات دقيقة وموثوقة تدعم عملية اتخاذ القرار، و عقد ورش عمل لتدريب الموظفين والمديرين على كيفية استخدامه بشكل فعال في تحليل البيانات واتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة .

2- استغلال الفرص التدريبية التي يقدمها نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS) عبر التدريب الإلكتروني من خلال تصميم وتنفيذ برامج تدريبية مبتكرة تستهدف تطوير مهارات الموظفين بناءً على تقييم الأداء واحتياجات المؤسسة.

3- تطبيق نظام إدارة موارد المؤسسة (ERP) لتحسين كفاءة العمليات الإدارية من خلال تنظيمها وتقليل الأعمال اليدوية ، من خلال توفير تدريبات شاملة للموظفين على استخدام نظام (ERP) بكفاءة وتحسين أساليب العمل.

4- العمل على استخدام المزيد من آليات التعاون لتعزيز التنسيق بين الإدارات. يمكنك تحسين العمل الجماعي من خلال منصات تفاعلية تتيح تبادل المعلومات بسهولة.

5- العمل على استخدام المزيد من تحليل بيانات المستفيدين من خدمات المنظمة قيد الدراسة لفهم سلوكهم والاستفادة منها في بناء الاستراتيجيات التسويقية .

المراجع والمصادر :

- أبو العينين ، محمد عبد الوهاب (2019) أثر نظم إدارة الموارد البشرية على جودة الحياة الوظيفية ، دراسة تطبيقية على قطاع المصارف الإسلامية بمصر ، رسالة دكتوراة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.

- العربي أحمد عقيلة(2005) الندوة الإقليمية حول تحسين وتقييم الأداء بالمؤسسات العامة بأفريقيا ، مجلة أكاديمية الدراسات العليا طرابلس .
- السالمي ، علاء (2006) الإدارة الالكترونية ، ط1 عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع .
- خاتمة لواثي(2013) تسيير التغيير في ظل تطبيق نظام موارد، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- عامر الكبيسي ، التنمية الإدارية (1998) عمان ، المجلة العربية للإدارة ، منظمة العلوم الإدارية، المجلد 3 ، عدد 37 .
- عباس ، سهيلة محمد (2003) إدارة الموارد البشرية ، عمان ، دار وائل للنشر والطباعة .
- عبد الماجد محمد منير الجنباز (2018)أثر تطبيق خطط موارد المؤسسة على فعالية البيانات المحاسبية ، رسالة دكتوراة ، جامعة كاي ، كلية الاقتصاد .
- فداء احمد (2018) الادارة الالكترونية ، دار البداية للنشر والتوزيع ، عمان الاردن، ط 1.
- محمد بن هلال بن فزاع الغنزي (2017) تطبيق الادارة الالكترونية، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع ، الرياض .
- نجاة محمد الصائغ ، أسيا حامد يار كندي (2009) التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية، تونس ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.