

متطلبات تطوير الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية: دراسة استطلاعية على عينة من مديرية المرور العامة

Requirements for Human Resources Development for the electronic management application - Exploratory STUDY- a sample of the General Traffic Directorate

لؤي ناصر جبر
قسم اقتصاديات إدارة الاستثمار والأعمال، كلية اقتصاديات الاعمال، جامعة النهرين،
بغداد، العراق
Luay N. Jebur
Departement Economics of investment and business management,
college of Business Economic, Al-Nahrain University, Baghdad,
Iraq
luay-n@nahrainuniv.edu.iq

معلومات البحث:

- تاريخ الاستلام: 20-07-2022
- تاريخ ارسال: 03-08-2022
- التعديلات
- تاريخ قبول: 04-08-2022
- النشر

المستخلص:

يهدف البحث الى التعرف على مدى تطوير الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية في مديرية المرور العامة عينة البحث وتوضيح العلاقة بين متغيرات عملية تطوير مواردها البشرية كإدارة التدريب والمهارات وتحسين المقدرات للعاملين وبين تطبيق الادارة الالكترونية، وقد جرى أعداد استمارة الاستبيان لعينة البحث وزعت على جملة من الموظفين الإداريين والفنيين العاملين في مديرية المرور عينة البحث للوقوف على مدى تطوير مواردها البشرية من أجل تطبيق الادارة الالكترونية من دون انحرافات، وجاءت فرضية البحث بفرضيتين رئيسية فرضية الارتباط وفرضية التأثير، ومن خلال زيارة الباحث ميدانياً للمديرية وجد هناك ضعف في تطوير مواردها البشرية، وتعد مديرية المرور العامة إحدى المديرية المهمة في البلد، إذ تعتمد عليها وزارة الداخلية في تقديم الخدمات للمواطنين والتي تشهد طلباً عالياً من قبل المواطنين مما يحتم عليها التفكير في تحسين تقديم خدماتها ومواجهة ضعف تطبيق الادارة الالكترونية عن طريق الاهتمام بتطوير الموارد البشرية، وهذه هي مشكلة البحث. واهم الاستنتاجات والتوصيات وجود ضعف للبرامج التدريبية المقدمة من المديرية عينة البحث بسبب أن المديرية لا تعد برامج تدريبية لتلبية متطلبات العاملين، لذلك يوصي الباحث بضرورة وجود تخطيط استراتيجي لتطوير مواردها البشرية وإلحاقها بالادارة الالكترونية في مديرية المرور عينة البحث، وزيادة البرامج التدريبية المقدمة من قبل المديرية لتحسين مهارات وقدرات العاملين.

الكلمات المفتاحية: تطوير الموارد البشرية ، الادارة الالكترونية.

Abstract

Research aims to Know range the human resources development for the electronic management application in the General Traffic Directorate, the research sample, and to clarify the relationship between human resources development variables, such as training management, skills and improving competency for employees, and the application of electronic management, A questionnaire was prepared for the research sample and distributed to a group of administrative and technical staff working in the Traffic Directorate, the research sample to Know range the human resources development in order to apply electronic management without deviations, The research hypothesis came with two main hypotheses: the correlation hypothesis and the impact hypothesis, Through the researcher's field visit to the Directorate, he found a weakness in developing its human resources, The General Directorate of Traffic is of the important directorates in the country, as the Ministry of Interior relies on it to provide services to citizens, which is witnessing a high demand by citizens, which makes it necessary to think In improving the provision of its services and facing the weakness of the application of electronic management by paying Interest to the human resources development, and this is the research problem.

The most important conclusions and recommendations There is a weakness in the training programs provided by the Directorate of the research sample because the Directorate does not prepare training programs to meet the requirements of the workers, so the researcher recommends the need for a strategic planning for the development of human resources and their attachment to the electronic management in the Traffic Directorate, research sample, Increasing the training programs provided by the Directorate to improve the skills and abilities of employees.

Keywords: Human Resources Development, Electronic Management.

المقدمة :

تتسم بيئة الأعمال اليوم بعدم التأكد المالي والتغير المستمر في الأحداث والظروف المحيطة بها مما يفرض على منظمات الأعمال القيام بأجراء تغييرات سريعة ومستمرة بهدف احتواء هذه الظروف والإحداث والانسجام مع الوضع الجديد وبما يعزز موقفها التنافسي لذا يحتم الأمر على المنظمات اللجوء إلى تفعيل سلاح تنافسي أخر يعتمد على مقدراتها في التعامل معه والذي يتمثل بتطوير مواردها البشرية باستخدام الادارة الالكترونية حيث عدت عملية تطوير الموارد البشرية كأسبقية تنافسية أو سلاح تنافسي في المنظمة، يمنح المنظمة القدرة على الاستجابة أو التكيف إلى الظروف في البيئة الداخلية والعامه بسرعة وكفاءة إذ ان أكثر ما تهم به المنظمات هو تطوير إدارة الأفراد العاملين بالمنظمة بشكل تتفوق به على المنافسين.

لغرض الإحاطة بجميع جوانب البحث فقد تناولنا ذلك في أربعة مباحث، كرس اول مبحث لمنهجية البحث، وضم الثاني جانبا النظري لتغيرات البحث، إذ تضمن مفهوم عملية تطوير الموارد البشرية وأهميتها وأهدافها ودواتها ومفهوم الادارة الالكترونية وأهمية وأهداف ومكونات ومعوقات الادارة الالكترونية، وتضمن ثالث مبحث الجانب العملي، فقد عني بتحليل البيانات الخاصة لواقع عملية تطوير مواردها البشرية، وتحليل بيانات الارتباط وتحليل الاثر، أما المبحث الرابع فقد تضمن الاستنتاجات فضلاً عن التوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث:

1-1-مشكلة البحث:

الادارة الالكترونية تتميز بالسرعة بأنجاز الأعمال وتوافر الوقت والجهد، وبما أن الموارد البشرية تعد ميزة تنافسية لذلك الادارة الالكترونية تهتم بالموارد البشرية بشكل كبير، لذلك يتطلب تطوير مواردها البشرية في مديرية المرور العامة عينة البحث عن طريق تطوير قدراتهم على التعليم وفتح آفاق جديدة من المهارات والقدرة على الابداع وتحسين المقدرات، ومن خلال زيارة الباحث ميدانياً للمديرية وجد ان مديرية المرور العامة تواجه مشكلة وهي ضعف في مواردها البشرية بتطبيق الادارة الالكترونية وهذا أدى الى وجود مشكلات دورية في مديرية المرور العامة عينة البحث، ومن خلال مشكلة البحث تثار العديد من التساؤلات الآتية:

1. ما هو الواقع الفعلي لتطوير مواردها البشرية في المديرية؟
2. ما هو الواقع الحالي لتطبيق الادارة الإلكترونية في المديرية؟
3. هل تحقق المهارات وتحسين المقدرات تطبيق الادارة الالكترونية بنتائج أفضل؟
4. هل برامجها التدريبية لتطوير مواردها البشرية تلائم تطبيق الادارة الإلكترونية؟

2-1- أهداف البحث:

1. تحديد مدى تطبيق الادارة الالكترونية في المديرية.
2. الكشف عن مهارات وتحسين مقدراتها التي تمكن العاملين من تحقيق نتائج أفضل لتطبيق الادارة الالكترونية.
3. التعرف على جودة البرامج التدريبية في تحقيق تطبيق الادارة الالكترونية.

3-1- أهمية البحث:

1. تحقيق الارتقاء بتطوير مواردها البشرية عن طريق الجودة للبرامج التدريبية.
2. تساعد في تحقيق تطبيق الادارة الالكترونية بشكل أفضل.
3. زيادة كفاءة وفعالية الموارد البشرية.
4. تحسين المهارات والقدرة على الابداع والمقدرات في المديرية المبحوثة.

1-4- فرضية البحث: يوجد فرضيتين رئيسية، وتفرعت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية وكالاتي:

1- الفرضية الاولى الرئيسية: فرضية الارتباط

أ-فرضية العدم(الصفريه) (H_0) (Nul Hypothesis): لا توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين تطوير مواردها البشرية بأبعادها (المهارات، ادارة التدريب، تحسين المقدرات) والادارة الالكترونية اجمالاً.

ب- الفرضية البديلة(الأخرى) (H_1) (Alternative Hypothesis): توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين تطوير مواردها البشرية بأبعادها (المهارات، ادارة التدريب، تحسين المقدرات) والادارة الالكترونية اجمالاً. ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى فرضية العدم عنها الاتي:

1. لا توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين المهارات كأحد أبعاد تطوير مواردها البشرية والادارة الالكترونية.
2. لا توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين إدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير مواردها البشرية والادارة الالكترونية.
3. لا توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين تحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير مواردها البشرية والادارة الالكترونية.
4. لا توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين اجمالي تطوير مواردها البشرية والادارة الالكترونية.

2- الفرضية الثانية الرئيسية: فرضية التأثير

أ-فرضية العدم(الصفريه) (H_0) (Nul Hypothesis): لا توجد علاقة تأثير بدلالة معنوية لتطوير مواردها البشرية في الادارة الالكترونية اجمالاً.

ب- الفرضية البديلة(الأخرى) (H_1) (Alternative Hypothesis): توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتطوير مواردها البشرية في الادارة الالكترونية اجمالاً. ويتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية فرضية العدم عنها الاتي:

1. لا توجد علاقة تأثير بدلالة معنوية للمهارات كأحد أبعاد تطوير مواردها البشرية في الادارة الالكترونية.
2. لا توجد علاقة تأثير بدلالة معنوية لإدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير مواردها البشرية في الادارة الالكترونية.
3. لا توجد علاقة تأثير بدلالة معنوية لتحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير مواردها البشرية في الادارة الالكترونية.

صُممت استبانة خاصة بالبحث للحصول على البيانات، إذ تعد ابعاد البحث هي الأدوات التي يجري في ضوءها قياس طبيعة العلاقة ومدى التأثير بين المتغيرات، وكيفية الفقرات بما يتوافق وطبيعة (العينة التي سيتم استطلاع آرائها في كل بعد، والفقرات التي يضمها)، والجدول (1) يوضح المصادر المعتمدة في قياس المتغيرات والابعاد بأعداد مقياس (Likert) ذي التدرج الخماسي لتصميم استبانة البحث.

٤. لا توجد علاقة تأثير بدلالة معنوية لأجمالي تطوير مواردها البشرية في الإدارة الالكترونية.
٥-١- مجتمع وعينة البحث: تمثل مجتمع البحث بوزارة الداخلية ومنتسبي مديرية المرور العامة عينة للبحث البالغ عددهم (٤٠)، إذ وزعت استمارة الاستبيان على اقسام المديرية لمعرفة مستوى تطوير الموارد البشرية ومستوى تطبيق الادارة الالكترونية.
٦-١- مصادر معلومات الجانب العملي التحليلي:

الجدول (١) المصادر المعتمدة في المقياس

مصدر القياس	فقرات القياس	الابعاد	المتغيرات الرئيسية
(Nooraldeen,2016) [٢٣]	(٥-١)	المهارات	التطوير للموارد البشرية
(Fadhil,2019) [٣١]	(١٠-٦)	إدارة التدريب	
(Abu Keir,2016) [٣٢]	(١٥-١١)	المقدرات	
(Alqudah & Muradkhanli,2021) [٣٥]	(١٠-١)		الإدارة الالكترونية
(Mahmood,2020) [٣٧]			

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى المصادر المذكورة انفاً

٧-١- صدق وثبات الاستبانة:

والأعمال الرئيسية الأخرى في المنظمة، إذ كان الافراد كلفة للمنظمة، في وقت لاحق تم تغيير المصطلح إلى "إدارة الموارد البشرية" حيث تعد البشر مورد قيم، وقت لاحق، تم تغيير المصطلح إلى "إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية" حيث تنظر للبشر أنهم مورد قيم يساهم في المنافسة، الوقت الحاضر، يرتبط الدور الجديد للموظفين بـ "رأس المال البشري" الذي يساعد على دعم إدارة مهام مختلفة داخل المنظمة بحيث تكون المنظمة قادرة على العمل بكفاءة وفاعلية، مما يؤدي إلى تقدم المنظمة، نتيجة لذلك تعد الموارد البشرية آلية مهمة من شأنها تعزيز الميزة التنافسية، ومع ذلك، لا يمكن تحقيق هذه المسؤولية إذا لم يتم تعزيز تطوير الموارد البشرية [٤]، يهتم التطوير للموارد البشرية بسلسلة منظمة من الأنشطة للتعليم في مدة محددة، مصممة لإحداث تغيير لدى المتعلم بالسلوك، تم تطبيق مصطلح "تطوير الموارد البشرية" لأول مرة في عام (١٩٦٨)، في جامعة جورج واشنطن تم استخدامه في ميامي في مؤتمر الجمعية الأمريكية، المصطلح كان يزداد الكثير من القبول عند منتصف عام (١٩٧٠)، لكن الكثيرين استخدموه كمصطلح بديل أكثر من "التدريب والتطوير"، وفي رأي بعض المتخصصين في الإدارة، اليابان هي الدولة الأولى التي بدأت بتطبيق التطوير للموارد البشرية، المقولة المعروفة هي "أناس أفضل"، وليس مجرد تكنولوجيا أفضل، هو أضمن طريقة لـ "مجتمع أفضل" [٥].

اجريت على استمارة الاستبيان اختبار صدق واختبار ثبات الاستبانة للتحقق من صدقها وثباتها وكما موضح في الجدول (٢)، قام الباحث بتقييم موثوقية وصلاحية أداة القياس باستخدام ثبوتية المحتوى والصلاحية المتقاربة، ومن أجل موثوقية المقياس، تم استخدام (Cronbach Alpha)، وهي طريقة شائعة تستخدم لقياس الموثوقية والاتساق الداخلي للمقياس [١]، لكي تكون موثوقاً بها، يجب أن يتجاوز (Cronbach Alpha) عتبة (٧٠٪)، على الرغم من أنه يمكن استخدام مستوى (٦٠٪) في البحث الاستكشافي [٢]، عادة ما يتم تحديد الموثوقية بين الرقمين (١-٠)، والرقم (١) هو الموثوقية المثالية والرقم (٠) هو عدم الموثوقية [٣].

الجدول (٢) نتائج الصدق والثبات

معامل الثبات	الاستبيان
٠,٧٦	بُعد التطوير للموارد البشرية
٠,٧٧	بُعد الإدارة الالكترونية
٠,٨٦	الاجمالي

الجدول (٢) يوضح القيمة المحسوبة لمعامل الثبات عالية حيث بلغ (٨٦٪) للإجمالي، وهذا يؤكد ثبات مقياس الاستبانة.

٨-١- البرمجيات الحاسوبية المستخدمة في التحليل:

استُعمل برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS.Ver.22) لأجراء الانحدار، وذلك لأغراض تحليل بيانات الارتباط وتحليل الاثر وإيجاد الصدق والثبات.

المبحث الثاني: الجانب النظري:

يتناول هذا المبحث توضيح مفهوم واهداف واهمية واودات تطوير الموارد البشرية ومفهوم وأهمية ومعوقات الإدارة الالكترونية.

١-٢- مفهوم تطوير الموارد البشرية:

في الأصل كانت الأفكار المتعلقة بالإدارة البشرية داخل المنظمة تسمى "إدارة الافراد" والتي كانت معنية فقط بالافراد

٢-٣- أهمية تطوير الموارد البشرية:

ان الموارد البشرية موارد قيمة ومكونات مهمة في عمليات العمل المختلفة، ومن ثم فقد تم تحديد عملية التطوير للموارد البشرية كسياسة اساسية وتعد استراتيجية حاسمة للتطوير اذ تعد نوع من الاستثمار [١٧]، عن طريق الاستثمار في التطوير للموارد البشرية، تعزز المؤسسات قيمة هذه الموارد عن طريق اكتساب الموظفين بمعرفة ومهارات وقدرات جديدة تحتاجها المنظمة، وبالتالي تحقيق استراتيجيتها وأهدافها، ان عملية التطوير للموارد البشرية تعد مكون رئيسي للأهداف الأساسية، لأن قيمة الموظفين في المنظمة في اقتصاد المعرفة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمهاراتهم وقدراتهم ومعرفتهم عن طريق أنشطة التطوير للموارد البشرية، حيث يتلقى الموظفون معرفة ومهارات وقدرات جديدة، عملية التطوير للموارد البشرية ساعد المنظمات بتحقيق ميزتها التنافسية من خلال تأسيس موارد بشرية قادرة وذات معرفة لا يمكن تقليدها من قبل المنافسين ولا يمكن الاستغناء عنها [١٨].

التطوير للموارد البشرية بمعنى نشاط نظامي بدأ تحديده من قبل المنظمة، أهم شيء في عملية التطوير للموارد البشرية هو التعلم، وبذلك النشاط المتعلق بتطوير مواردها البشرية يجب أن يبدأ بمجرد دخول العاملين الوظيفة ويجب أن تستمر طوال الحياة الوظيفية للعاملين، حيث يوجد تحديد لبرامج التطوير للموارد البشرية التي تستجيب للتغيرات بكفاءة وفاعلية [١٩]، يمكن لعملية التطوير للموارد البشرية، أن تكون حلاً باستخدامها بفاعلية [٢٠].

٢-٤- ادوات تطوير الموارد البشرية:

كل منظمة لديها ثلاثة تصنيفات من مواردها (مادية، مالية، بشرية) وأيضاً موارد معلوماتية، موارد المنظمة المادية هي الأصول، المكونة من الآلات والمواد والتسهيلات والمعدات ومكونات أجزاء المنتجات الأخرى إنها ملموسة ويمكن رؤيتها ولمسها كما أنها مهمة جداً للمنظمات، اما الموارد المالية بمثابة الموجودات للمنظمة، وهي تكون النقد والأسهم والسندات والاستثمارات ورأس المال التشغيلي مثل الموجودات المادية فهي ضرورية، يكشف ترتيب ايجابي لهذا الأصل إلى حد كبير عن الجدارة الائتمانية للمنظمة وصحتها المالية كما يراها عامة الناس والمستثمرون، اما موارد المنظمة البشرية أهم موجودات المنظمة تتكون أساساً الموظفين من الصعب حساب جدارتهم المالية الإجمالية بسبب طبيعتها غير الملموسة على الرغم من مادية الموظف إن عدم قابليتها للملاحظة هو السبب الوحيد الذي يجعل المنظمات الصغيرة تواجه صعوبة في الاستثمار بالتطوير لمواردها البشرية، تنخفض قيمة مواردها البشرية بالمستقبل خاصة عند بقاءها خامدة ولكن يمكن إعادة تنشيطها بسهولة عن طريق جهود عملية التطوير للموارد البشرية، يمكن تقييم أحد مقاييس لقيمة الموظف عن طريق كلفة "التوظيف، والانتقال، والإنتاجية المفقودة، والتدريب، والتوجيه"، مقياس آخر هو قيمة الموظف المدرب جيداً ومهارات عالية مقارنةً بموظف غير كفوء، يتجلى هذا من خلال كفاءة الموظف وفاعليته وإنتاجيته العالية وزيادة الروح المعنوية والشعور الإيجابي بالرفاهية، يمكن القول تعلمت المنظمات منذ مدة طويلة تقدير الناس لقوتهم الشرائية (دائماً ما تعزز بالزبون كملك)، لكنها

التكنولوجي، التحديات على المستوى العالمي)، وبالتالي يجب على المنظمات تعديل استراتيجياتها وتوجهات مواردها البشرية من أجل مواجهة التحديات شديدة المنافسة وتحقيق ميزتها التنافسية [٨]، عملية التطوير للموارد البشرية تعني التطوير وتحقيق الخبرات للموظفين بغرض تحسين الأداء وتحسين إجراءات العمل وانشاء فريق العمل وتحسين الأداء على المستوى الفردي، تحاول إدارة التطوير للموارد البشرية تنفيذ كل ذلك عن طريق التدريب وعملية التطوير، والتعلم والتطوير التنظيمي وتطوير الادارة الوظيفية والقيادة الخ، حيث ان التطوير للموارد البشرية هي عملية تتيح للفرد من تلقي الخبرات والتعلم عن طريق مدة زمنية محددة من أجل تحسين القدرة على العمل عن طريق توفير التدريب وعملية التعليم والتطور [٩].

تطوير الموارد البشرية لديها تعريفات عديدة منها: هي لتطوير الخبرات البشرية من خلال التطوير التنظيمي وتدريب الموظفين وتطويرهم لغرض تحسين الأداء، وهناك تعريف حديث لمنظور دولي شامل لتطوير مواردها البشرية وهو أن التطوير للموارد البشرية تعمل كعامل لتطوير المجتمع وأيضاً الوطني، وليس فقط التركيز على المنظمات، وهو كما يلي: " تطوير الموارد البشرية هي أي نشاط لديه القدرة بالبداية أو المدى الطويل، لتطوير المعرفة المستندة بالعمل لدى العاملين والخبرة، اي لتحقيق فوائد فردية أو جماعية/ فريق، أو فائدة لمنظمة أو مجتمع أو أمة أو في النهاية الانسانية ككل [١٠]، وعرف ايضا على أنها "تلك الخبرات التعليمية التي يتم تنظيمها لمدة زمنية محددة والمصممة خصيصاً لإحداث إمكانية حدوث تحولات سلوكية" [١١].

من الناحية النظرية، بدأ استخدام مفهوم عملية التطوير للموارد البشرية كمصطلح في النصف الثاني من القرن العشرين، وتناول العديد من المؤلفين هذا المجال، والذين قدموا مفاهيم وتعريفات مختلفة حول التطوير للموارد البشرية، يعرف الكثير من المؤلفين عملية التطوير للموارد البشرية على أنها تدريب وتطوير وتعليم مستمر للموارد البشرية، من أجل زيادة الأداء الفردي والجماعي والتنظيمي، وعرف أيضاً "أنها عملية تطوير المعرفة البشرية من خلال التدريب والتطوير وتطوير المنظمة لغرض زيادة الأداء" [١٢]، وهذا يشير إلى توفير المهارات والقدرات للفرد عن طريق التدريب بعد توظيفه من المنظمة [١٣]، وبعد التطوير للموارد البشرية عملية مستمرة للكشف عن الإمكانيات البشرية من خلال التعلم وتحسين الأداء والتدريب أثناء العمل لتحقيق الأهداف والغايات على المستوى الفردي والجماعي والمنظمي [١٤]، أن الأعمال النظرية بداخل عملية التطوير للموارد البشرية تنبع من أحد المجالات الأساسية الثلاثة المساهمة: نظرية علم النفس، والنظرية الاقتصادية، ونظرية النظم [١٥].

٢-٢- اهداف تطوير الموارد البشرية:

تهدف أنشطة التطوير للموارد البشرية إلى عملية تطوير مهارات الموظفين وقدرتهم للانسجام مع المتطلبات الحالية للمنظمة والمستقبلية، والهدف العام لأنشطة التطوير للموارد البشرية هو تحقيق أداء عالٍ يقدم أمثلة محددة لأنشطة التطوير لتشمل التدريب والتطوير، والتغذية العكسية والتقييم، والتخطيط والتطوير الوظيفي، وإدارة التغيير [١٦].

التطوير للموارد البشرية هي نشاط جماعي من جميع المكونات الثلاثة [٢٣].

التعليم: هو النشاط الذي يتم ترتيبه للتعليم من أجل العمل المستقبلي، يهيئ العاملين للترقية والتطوير الوظيفي، يجب على المنظمة دعم موظفيها من أجل إكمال التعليم حتى يتمكنوا في النهاية من تطبيق ما تعلموه على الوظيفة الحالية، هناك اثنين من المعاني للتعليم أولاً التعليم في النظرة العامة، وثانياً تعليم بالنظرة الضيقة، التعليم وجهة نظر عامة يعني عملية تعلم كل شيء منذ الطفولة والمراهقة والشباب وسن الرشد والبلوغ والشيوخ، وتعتمد هذه على وسائط تعليمية أخرى (كالمنازل، المدارس، المعابد والمجتمع والبيئة)، حيث المدارس هي مصدر التعلم، إذن التعليم هو خبرات التي يتلقاها الأفراد من داخل وخارج منهج التعليم، أما تعليم بنظرة ضيقة فهو التعلم والتدريس في المدارس والجامعات فقط، يبدأ التعليم عندما يدخل الشخص بنظام التعليم وتنتهي هذه بمجرد ان يترك الشخص المدرسة أو التعليم النظامي، في هذه الحالة يجب على الآباء والمعلمين الاستعداد لتعليم الأطفال حتى يتم تعليمهم وتجهيزهم لأداء وظائفهم في المجتمع [٢٤]، بالإضافة إلى ذلك، صنف التعليم إلى ثلاث فئات، أولاً.. التعليم الرسمي، وهو نوع من التعليم المقدم بأنواع منظمات التعليم (كالمدراس، كليات، جامعات)، هناك تحديد المناهج وعدد السنة المطلوبة للتعلم وكذلك القواعد والتعليمات المحددة التي تصاحب العملية، ثانياً.. التعليم الغير نظامي وثالثاً التعليم الغير نظامي/ تعلم مدى الحياة، يقصد به تعلم ذاتي في حياتنا بشكل يومي، وكذلك تعلم من تجارب والأماكن المحيطة هو تعلم مدى الحياة، إذن التعليم هو عملية تشجيع الموظفين على الاستمرار بالدراسة على مستوى أعلى، والغرض من ذلك هو تحسين جودة الموظفين ومساعدتهم على اكتساب المزيد من المعرفة، حيث توفر التعلم فرصة لتطوير الموارد البشرية، يهيئ الأفراد للترقية والتطوير الوظيفي ويجعلهم مستعدين لتولي المسؤولية في العمل المستقبلي للمنظمة [٢٥]، عملية التطوير للموارد البشرية باعتبارها لثلاثة عناصر أساسية: المقدرات والالتزام والثقافة، هناك حاجة إلى الثلاثة جميعاً لجعل المنظمة تعمل بشكل جيد، أنه بدون المقدرات لا يمكن للمنظمات ضمان الكفاءة، بدون الالتزام المنظمة تواجه ببطء وتيرة النمو، تدعم الثقافة المنظمة للاستمرار لمدة طويلة [٢٦].

التدريب: أن موارد المنظمة البشرية أساسية لإتاحة قدرة المنظمات على المنافسة وهذا حفز الاستثمار في التدريب للموظفين [٢٧]، إذ التعلم هو زيادة المهارات والمعارف للموظفين من الدورة التدريبية [٢٨]، أن التدريب هو نشاط رسمي الذي يطور العاملين لمسؤولية العمل الحالية، بالإضافة إلى ذلك فإن التدريب يهيئ الأفراد للترقية، مثل توفير التدريب لقيادة للأفراد من أجل تطوير المهارات اللازمة لتحقيق الإمكانيات الإدارية [٢٩]، يجب النظر إلى التدريب على أنه استثمار وليس كلفة [٣٠]، الغرض النهائي من التدريب أو تطوير الموظفين هو تعزيز أداء المنظمة من خلال الحفاظ على مهارات الموظفين وتوسيعها لتحسين أدائهم [٣١]، فإن غياب التدريب والتطوير يعني الافتقار إلى اكتساب المهارات والمعرفة بين الموظفين في أماكن عملهم مع ما ينتج عن ذلك من تأثير الخدمات غير الفعالة، وضعف رضا الزبائن، وعدم الرضا الذاتي، وانخفاض الإنتاجية [٣٢].

تأخرت في منح نفس التقدير-لموظفيها- كمورد مهم، التطوير للموارد البشرية هي "تجربة تعليمية منهجية ومنظمة يقدمها أصحاب العمل عن طريق مدة زمنية محددة لإمكانية تحسين الأداء و/أو نمو الشخص"، يذهب التعريف الموجز إلى نقطة ما يشكل تطوير الموارد البشرية ثلاثة مجالات تركيز أساسية وهي (١) التدريب-وهو التطوير المنهجي لـ (KSAs) للوظائف الحالية، (٢) التعليم-وهو عملية وسلسلة من الأنشطة التي تهدف إلى تمكين شخص ما ليس فقط من استيعاب وتطوير (KSAs) ولكن لتوسيع قيم الفرد وفهم وتعريف المشاكل وحلول لمجموعة متنوعة من الاهتمامات البشرية، (٣) التطوير-موجه نحو التعزيز العام ونمو (KSAs) المكتسبة من خلال التعلم الواعي واللاواعي، جميع جوانبها لتدخلات عملية التطوير للموارد البشرية تخص لتعليم العاملين وتطوير كفاءاتها والنمو، الناحية المثالية يمكن لثلاث مجموعات فقط من الموظفين تحسين إمكانات أدائهم عن طريق التطوير للموارد البشرية، هؤلاء هم الموظفين القابلين للتدريب لأنهم يمتلكون الخصائص التالية: [٢١]

١. أولئك الذين يستطيعون تحسين أدائهم وأوجه الضعف في الوظيفة الحالية.

٢. أولئك الذين لديهم القدرة على تولى الوظائف التي تتطلب مهارات إضافية ومسؤوليات متزايدة.

٣. أولئك الذين هم في طور العملية أو يتوقعون تغيير الوظائف التي تتطلب مهارات مختلفة أو أكبر.

إن ثلاثة أنشطة رئيسية تشارك في التطوير للموارد البشرية تشمل (عملية التدريب، التعليم، التطوير)، عملية التدريب هو يتضمن التعلم بالتركيز بالوظيفة الانية للتعلم قد يكون التدريب خارج العمل (يتم إجراؤه خارج المكتب) أو أثناء العمل (يتم إجراؤه داخل بيئة المكتب)، أما التعليم هو يتضمن التعلم بالتركيز بالوظيفة المستقبلية للتعلم، بينما التطوير هي التعلم الذي لا يركز على الوظيفة [٢٢]، عملية التطوير للموارد البشرية أنها العمليات حيث تستطيع توفر الخبرة والتعليم في مدة زمنية معينة يمكن استخدامها لتحسين الأداء الوظيفي، هناك ثلاثة أنواع من العمليات هي التدريب والتعليم والتطوير وهي: أولاً التدريب هو التغيير بمدة محددة قصيرة توفر المعرفة والمهارات والمواقف التي تساعد على تحسين الأداء بالوظيفة الحالي، ثانياً تعليم وهو التغيير خلال مدة متوسطة والتي توفر التعلم للوظيفة، يستعد الموظفين للترقية أو زيادة القدرات الفنية في بيئة العمل الحالية، ثالثاً التطوير الذي يعني محاولات التغيير، على المدى الطويل، بحيث يمكن للفرد أن يدرك ويمكنه اللحاق بالتغييرات المستقبلية، هناك ثلاثة أجزاء للتطوير، أولاً: تطوير الفردي.. الذي هو يطور المعرفة والمهارات والسلوكيات في الوظيفة الانية، وثانياً: تطوير الوظيفي.. وهو تحليل الاهتمامات والقيم والقدرات والاحتياجات الفردية من أجل التطوير، والذي يتعلق بالمهارات المطلوبة للعمل المستقبلي مثل التخطيط الوظيفي، والإرشاد والتوجيه الوظيفي، وثالثاً: التطوير التنظيمي.. ويعني تطوير وحل المشكلات للمنظمة والذي يتعلق بهيكلها التنظيمي، وثالثاً: وثقافتها التنظيمية، والاستراتيجية، أن مكوناتها الثلاث لها هدف مشترك، وهو تحسين أداء الموظفين وهو جزء مهم من تطوير مواردها البشرية، لذلك فإن عملية

٢-٥- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

شهد العالم تحولات كبيرة مختلفة، حيث تطورت التقانة العالية بمجال تقانة المعلومات، أدى ظهور الإنترنت التبديل من الأساليب الكلاسيكية لعقد صفقات وممارسة الأعمال والاتصال إلى الطريقة الرقمية التي تعتمد على استخدام الأجهزة والأدوات التي تدار رقمياً، مع هذا التقدم الواضح في النهضة الإلكترونية، ظهرت الإدارة الإلكترونية اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، تسعى إلى تحويل المنظمات إلى منظمات الكترونية تستخدم تقانة المعلومات لإكمال الأعمال وتعاملاتها والوظائف الإدارية، تُعرّف الإدارة الإلكترونية عادةً هي أتمتة أنشطة ومهام المنظمة الإدارية عن طريق جميع تقانة المعلوماتية اللازمة لإنجاز أهداف ادارتها الجديدة بتقليل (استعمال الورق، تبسيط الإجراءات، إزالة الروتين، والسرعة والفاعلية، وإنجاز دقيق للمهام والمعاملات)، وتُعرّف الإدارة الإلكترونية أيضاً هي "إدارة الموارد المعلوماتية التي تستند على النت وشبكة الاتصالات وما يرتبط بها أن راس المال البشري هو العامل الأكثر فاعلية بتحقيق الاهداف، والاستخدام الأكثر كفاية لمواردها، يمكن أيضاً تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها "تبادل غير ورقي للمعلومات التشغيلية باستخدام تبادل البيانات الإلكترونية للتبادل الإلكتروني للبيانات، أو أنها استخدام جميع الوسائل الإلكترونية في إتمام جميع معاملات المؤسسة، مثل استخدام البريد الإلكتروني وتحويلات الأموال والتبادل الإلكتروني للوثائق والفاكسات والنشرات الإلكترونية وأي وسيلة إلكترونية أخرى"، يتم تنفيذ جميع التعاملات بين طرفين، حيث كانوا أفراداً ام منظمات، عن طريق استخدام شبكة الاتصالات الإلكترونية، يُعرّف البعض الإدارة الإلكترونية على أنها "نظام الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات" [٣٣].

٢-٨- أهداف الإدارة الإلكترونية:

أهداف الإدارة الإلكترونية كثيرة، وجميعها تقوم على زيادة كفاءة وفاعلية الخدمة وخفض الكلف، وهي كالآتي: [٣٤]

١. إدارة ومتابعة أقسام المنظمة المختلفة وكأنها وحدة مركزية.
٢. جمع البيانات بشكل واحد.
٣. تقليل صعوبة اتخاذ القرار من خلال توافر البيانات ودمجها.
٤. تغيير الإجراءات، مثل تقديم الخدمات بشكل أسرع وبكلفة أقل.
٥. تحسين العمليات الإدارية باستخدام التقانة.
٦. إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الموظفين وتدريبها على استخدام التقنيات الحديثة.
٧. تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.

٢-٩- أهمية الإدارة الإلكترونية:

ان أهمية الإدارة الإلكترونية كالآتي: [٣٥]

١. تبسيط الإجراءات وخفض الكلف وتقديم خدمات أكثر جودة.
٢. تقليل المهام الإدارية.
٣. ضرورة الموضوعية والدقة لتنفيذ الأنشطة.

٤. تسهيل الاتصالات بين الإدارات والمنظمات المختلفة مع المنظمات الأخرى.

٥. تخفيض العلاقة المباشرة بين الزبائن والإداريين.

٦. التقليل من استخدام الورق يعالج مشكلة توفير وتوثيق التعاملات.

٢-١٠- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يمكن تصنيف هذه العقبات بشكل عام كالآتي: [٣٦]

أولاً: المعوقات الإدارية

١. يجب توفير تخطيط وتنسيق على المستويات الإدارية العليا للشبكة.
 ٢. يجب ان يكون هناك اهتمام من المستويات الإدارية العليا.
 ٣. عدم التنسيق بين وحدات الإدارة الإلكترونية والإدارات المماثلة.
 ٤. يجب توفير بنى تحتية تنظيمية واضحة لها القدرة على تغطية جميع الأنشطة في المنظمة.
 ٥. عدم وجود رؤيا إستراتيجية.
 ٦. غياب التطبيق التدريجي لـ(الإدارة الإلكترونية).
- ثانياً: معوقات موارد المنظمة البشرية
١. ضعف الثقافة لتقانة المعلوماتية.
 ٢. الإدارة الإلكترونية يتم النظر إليها في معظم الأحيان من منظور الكلفة.
 ٣. قلة الكادر المدرب والقادرة للتعامل مع هذه التقانة الجديدة والمعقدة وصيانتها.
 ٤. ليس لدى الموظفين حافز لإنجاح عملية التحول.
 ٥. توجه الموظفين لمقاومة التغيير بسبب يشعرون أن التغيير سيهدد وجودهم.
- ثالثاً: معوقات المنظمة المالية
١. ندرة المورد بسبب التمويل الثابت وغير المتغير المحدد للإنفاق.
 ٢. الكلفة الكبيرة لإتاحة بنى تحتية مناسبة، مثل شراء الأدوات والبرامج التطبيقية، وتوصيلات الشبكة.
 ٣. ضعف الأموال المخصصة لتدريب الموظفين بمجال أنظمة المعلوماتية.
 ٤. الكلفة المرتفعة لصيانة الحاسوب الآلي.
 ٥. كلفة العالية نسبياً لاستخدام شبكة الإنترنت العالمية.

المبحث الثالث: الجانب العملي:

٣-١- واقع تقييم عملية تطوير الموارد البشرية على وفق استجابات أفراد العينة في المديرية المبحوثة:

سيتم في هذا المحور تحليل النتائج لتشخيص مستوى المتغيرات باستخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي والمتمثلة بالأوساط الحسابية لتحديد مستوى كل متغير وانحرافها المعياري لتشخيص القيمة المتشتتة عن وسطها الحسابي ومعاملات الاختلاف لتحديد تشتتها النسبي، وان استمارة الاستبيان توضح في الملاحق، يظهر الجدول (٣) الأوساط الحسابية من وجهة نظر الموظفين وانحرافاتهما المعيارية ومعاملات الاختلاف بخصوص التطوير للموارد البشرية، حيث نلاحظ ان وسطها الحسابي العام قد حقق (٣,٥٨) وهو اعلى من وسط فرضي قيمته (٣) وبأنسجام عال بالإجابات يؤكد انحرافها المعياري البالغ (٠,٣٧٧) ومعامل اختلاف البالغ (١٠٪)، وتؤكد تلك النتيجة نحو أهمية

افراد العينة قد بلغت (3,78) وهي اعلى من الوسط البالغ (3)، وهذا يوضح هناك مستوى متوسط للموظفين في المديرية المبحوث يمتلكون مهارات تستطيع ان تحقق تطبيق الادارة الالكترونية، وكان الانحراف المعياري (0,605) ومعامل الاختلاف (16%) الذي يؤكد ان الانسجام ذو تشتت فوق المتوسط في الإجابة.

عملية التطوير للموارد البشرية لتحقيق الادارة الالكترونية، وفيما يأتي تشخيص لواقع الابعاد:
1-1-3 واقع المهارات

يوضح الجدول (3) الى تباين الأوساط الحسابية وانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف للمهارات من وجهة نظر الموظفين، ان وسطها الحسابي العام لاستجابته

الجدول (3) الوسط الحسابي وانحرافها المعياري ومعامل الاختلاف للمهارات

السؤال	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	اتفق تماماً	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	1	--	2	24	13	4,20	0,757	18,0
2	1	--	15	15	9	3,80	0,822	21,6
3	3	--	19	9	9	3,60	0,928	25,7
4	5	--	8	21	6	3,70	0,882	23,8
5	1	8	10	8	13	3,60	1,215	33,7
المهارات X1								
تطوير الموارد البشرية X								
						3,78	0,605	16,0
						3,58	0,377	10,5

المصدر: أعداد الباحث بالاستناد لمخرجات البرنامج الاحصائي (spss).

يوضح الجدول (4) ان وسطها الحسابي اقل من وسطها الفرضي في جميع الفقرات ماعدا الفقرة الرابعة كان وسطها الحسابي (3,72) وبانحراف معياري (0,816) ومعامل الاختلاف (21%) والذي يؤكد على اتفاق الآراء حول الفقرة، حيث يرى الموظفون ان الفقرة الرابعة تدل ان المديرية المبحوثة تهتم بتوافر البنى التحتية لتنفيذ البرامج التدريبية، اما بالنسبة للفقرات (X5, X3, X2, X1) فقد حصلت على وسط حسابي بالتوالي (2,70, 2,65, 2,80) وهي اقل من الوسط الفرضي وبانحراف معياري (0,648) ومعامل الاختلاف (23%)، (0,607, 0,622, 0,671) وتدل ان المديرية لا توافر برامج تدريبية بشكل دوري ولا تقوم بتحديد الاحتياجات التدريبية على تطبيق الادارة الالكترونية بما يلائم مهارات وقدرات العاملين وايضاً لا تقوم بتصحيح البرامج التدريبية لتلائم احتياجات التعلم وان المديرية لا تعمل على تقييم ردود الفعل والنتائج وسلوك العاملين ولا توافر برامج تدريبية تقدم مهارات تتوافق مع متطلباتهم.

اما بالنسبة الى النتائج لمستوى الفقرات فقد تم قياس بُعد المهارات بخمسة فقرات، اذ كانت نتائج الإجابة قد توزعت اعلى مستوى إجابة هي الفقرة الاولى اذ بلغ وسطها الحسابي (4,20) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) حيث تدل الفقرة ان الموظفين لديهم تكيف مع زملائهم بشكل عالي ومع رؤساءهم بالعمل، وكان انحرافها المعياري ومعامل الاختلاف قد بلغ (0,757) و (18%) على التوالي، الذي يؤكد على اتفاق آراء العينة حول الفقرة بينما حققت الفقرة الثالثة والخامسة اقل قيمة اذ بلغ الوسط الحسابي (3,60) لكليهما، حيث يرى الموظفون يجب الاهتمام بما يقدمون من جديد في مجال عملهم من قبل المديرية لذلك يجب الاهتمام بالمهارة الفنية لدى الموظفين، لأنها تعد احد الأسباب التي تحفز الموظفين، وبتشتت يؤكد انحرافها المعياري ومعامل الاختلاف على التوالي (0,928)، (1,215) و (25%)، (33%) ومن هذا المحور نلاحظ ان المديرية تهتم ببيئة العمل فقط ولا تهتم بالجوانب المعرفية الاهتمام الكافي لتحقيق المهارات المطلوبة.

1-1-3-2 واقع إدارة التدريب

الجدول (4) الوسط الحسابي وانحرافها المعياري ومعامل الاختلاف لإدارة التدريب

السؤال	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	اتفق تماماً	الوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	معامل الاختلاف %
1	--	13	22	5	--	2,80	0,648	23,1
2	1	17	19	3	--	2,60	0,671	25,8
3	--	17	20	3	--	2,65	0,622	23,4
4	--	3	11	20	6	3,72	0,816	21,9
5	--	15	22	3	--	2,70	0,607	22,4
إدارة التدريب X2								
						2,89	0,313	10,8

المصدر: أعداد الباحث بالاستناد لمخرجات البرنامج الاحصائي (spss).

معيارية (0,313) ومعامل الاختلاف (10%)، أي يدل على عدم وجود اهتمام بشكل عالي ببرامج تدريبية تقدم مهارات

من هذا المحور نلاحظ ان إدارة التدريب حصلت على الوسط الحسابي (2,89) اقل من وسطها الفرضي وبأنحراف

الخطي البسيط (Simple Linear Correlation Coefficient).

٣-١-٣ اختبار علاقة الارتباط بين تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي:

٣-٣ نتائج اختبار علاقة الارتباط بين تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية:

يهدف هذا المحور الى عرض نتائج اختبار الفرضيات الخاصة بالارتباط، من قوة معاملات الارتباط، ومعنوية العلاقات المتحققة من عدمها باستخدام معامل الارتباط

الجدول (٧) يوضح نتائج علاقة الارتباط بين تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية.

الجدول (٧) معاملات الارتباط بين تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية على مستوى الابعاد والمستوى الاجمالي

المتغير المستقل المتغير التابع	المهارات	إدارة التدريب	تحسين المقدرات	اجمالي تطوير الموارد البشرية X
الادارة الالكترونية Y	**٠,٦٥١	**٠,٤١٩	**٠,٦٥١	**٠,٧١٥
**بمستوى معنوية (٠,٠١)				

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (spss).

٣- اختبار علاقة الارتباط بين تحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية:

يوضح الجدول (٧) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين تحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية، اذ بلغت قيمه معامل الارتباط بين تحسين المقدرات مع الادارة الالكترونية (**٠,٦٥١) وهي قيمة موجبة طردية متوسطة بدلالة معنوية بمستوى معنوية (٠,٠١) ان هذه القيمة تدل يجب ان تكون هناك مهارات لدى العاملين في اقسام الادارة الالكترونية.

ومما تم تحليله وفي حدود النتائج الواردة في علاقة الارتباط بين تحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية، فأنا نرفض الفرضية الصفرية العدم (H_0) وهي تنص "لا توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين تحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية"، ونقبل الفرضية الاخرى البديلة (H_1) التي تنص "بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية".

٤- اختبار علاقة الارتباط بين اجمالي تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية على مستوى الاجمالي:

يظهر الجدول (٧) نتائج قياس معامل الارتباط الخطي البسيط بين تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية، وتشير النتائج ان معامل الارتباط على مستوى العينة اجمالاً بلغ (**٠,٧١٥)، وهي قيمة متوسطة موجبة طردية ذات دلالة معنوية بمستوى معنوية (٠,٠١)، تشير الى علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية، وهذا مؤشر يدل على العلاقة بين تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية، وبالتالي نرفض

فرضية العدم (H_0) فرضية الاختبار الاولى الرئيسية وهي تنص "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اجمالي تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية اجمالاً"، ونقبل الفرضية الاخرى البديلة (H_1) وهي تنص "بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اجمالي تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية اجمالاً" وهذا يدل انه كلما قامت المديرية المبحوثة بالاهتمام بتطوير مواردها البشرية يؤدي الى زيادة مهاراتها ومقدراتها وبالتالي يتم تحقيق تطبيق الادارة الالكترونية بكفاءة وفاعلية.

١- اختبار علاقة الارتباط بين المهارات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية:

يوضح الجدول (٧) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين المهارات كأحد أبعاد التطوير للموارد البشرية والادارة الالكترونية، اذ بلغت قيمه معامل الارتباط بين المهارات مع الادارة الالكترونية (**٠,٦٥١) وهي قيمة موجبة طردية متوسطة ذات دلالة معنوية بمستوى معنوية (٠,٠١)، ان هذه القيمة تدل يجب ان تكون هناك مهارات لدى العاملين في اقسام الادارة الالكترونية.

ومما تم تحليله وفي حدود النتائج الواردة في علاقة الارتباط بين المهارات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية، فأنا نرفض الفرضية الصفرية العدم (H_0) وهي تنص "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المهارات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية"، ونقبل الفرضية الاخرى البديلة (H_1) التي تنص "بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المهارات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية".

٢- اختبار علاقة الارتباط بين إدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية:

يوضح الجدول (٧) نتائج علاقة الارتباط بين إدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية، حيث بلغت قيمه معامل الارتباط بين إدارة التدريب مع الادارة الالكترونية (**٠,٤١٩) وهي قيمة موجبة طردية متوسطة بدلالة معنوية بمستوى معنوية (٠,٠١)، حيث تدل القيمة يجب ان يكون اهتمام عالي من المديرية بوضع برامج تدريبية متخصصة لتطوير العاملين.

في إطار ما ذكر وفي حدود النتائج الخاصة باختبار علاقة الارتباط بين إدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية، فأنا نرفض الفرضية الصفرية العدم (H_0) وهي تنص "لا توجد علاقة ارتباط بدلالة معنوية بين إدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية"، وتقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص "بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين إدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية والادارة الالكترونية".

تطوير الموارد البشرية بأبعاده (المهارات، إدارة التدريب، تحسين المقدرات، اجمالي تطوير الموارد البشرية) في المتغير التابع الادارة الالكترونيه وذلك بأستخدام اسلوب الانحدار.

٤-٣- اختبار علاقة تأثير تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية:
استكمالاً لاختبارات وتحليل فرضيات علاقات الارتباط، سوف يتم عرض نتائج اختبار علاقات تأثير المتغير المستقل

الجدول (٨) تأثير تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونيه اجمالاً

الادارة الالكترونيه					المعاملات
المعويه (P-value)	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (T) المحسوبة	معامل الانحدار β	معامل التحديد R^2	المتغيرات
٠,٠٠٠	**٣٣,٢٠٥	**٥,٧٦٢	٠,٦٨٣	٠,٤٦٦	المهارات
٠,٠٠٧	**٨,٠٩٨	**٢,٨٤٦	٠,٤١٩	٠,١٧٦	إدارة التدريب
٠,٠٠٠	**٢٧,٨٩٢	**٥,٢٨١	٠,٦٥١	٠,٤٢٣	تحسين المقدرات
٠,٠٠٠	**٣٩,٨٠٤	**٦,٣٠٩	٠,٧١٥	٠,٥١٢	اجمالي تطوير الموارد البشرية

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد إلى مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS).

معلمة الانحدار (β) (٠,٤١٩)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار إدارة التدريب يؤدي الى تغيير اجمالي الادارة الالكترونية بمقدار (٠,٤١٩).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير إدارة التدريب في الادارة الالكترونية تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمه (T) المحسوبة (٢,٨٤٦)**، وهي قيمة معنويه، وبالتالي فأنا نرفض الفرضية الصفرية العدم (H_0) وهي تنص "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية"، ونقبل الفرضية الاخرى البديلة (H_1) وهي تنص "وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية".

٣- تحليل تأثير تحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية:

يوضح الجدول (٨) أن تحسين المقدرات قد حقق تأثير معنوي في الادارة الالكترونية، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) ما مقداره (٠,٤٢٣)، وهذا يعني ان تحسين المقدرات تساهم بمقدار (٤٢٪) من التغيرات الحاصلة في الادارة الالكترونية، وأن التغيرات الاخرى التي تحدث في الادارة الالكترونية سببها عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٧,٨٩٢)** وعند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي اقل من قيمه المعنوية (٠,٠٥) وكانت قيمه معلمة الانحدار (β) (٠,٦٥١)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار تحسين المقدرات يؤدي الى تغيير اجمالي الادارة الالكترونية بمقدار (٠,٦٥١).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير تحسين المقدرات في الادارة الالكترونية تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمه (T) المحسوبة (٥,٢٨١)**، وهي قيمة معنويه، وبالتالي فأنا نرفض الفرضية الصفرية العدم (H_0) وهي تنص "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية"، ونقبل الفرضية الاخرى البديلة (H_1) وهي تنص "وجود علاقة تأثير

١- تحليل تأثير المهارات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية:

يوضح الجدول (٨) أن المهارات قد حقق تأثير معنوي في الادارة الالكترونية، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) ما مقداره (٠,٤٦٦)، وهذا يعني ان المهارات تساهم بمقدار (٤٦٪) من التغيرات الحاصلة في الادارة الالكترونية، وأن التغيرات الأخرى في الادارة الالكترونية سببها عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٣,٢٠٥)** وعند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهي اقل من قيمة المعنوية (٠,٠٥) وكانت قيمه معلمة الانحدار (β) (٠,٦٨٣)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار المهارات يؤدي الى تغيير اجمالي الادارة الالكترونية بمقدار (٠,٦٨٣).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير المهارات في الادارة الالكترونية تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمه (T) المحسوبة (٥,٧٦٢)**، وهي قيمة معنويه، وبالتالي فأنا نرفض الفرضية الصفرية العدم (H_0) وهي تنص "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمهارات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية"، ونقبل الفرضية الاخرى البديلة (H_1) وهي تنص "وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمهارات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية".

٢- تحليل تأثير إدارة التدريب كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الالكترونية:

يوضح الجدول (٨) أن إدارة التدريب قد حقق تأثير معنوي في الادارة الالكترونية، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) ما مقداره (٠,١٧٦)، وهذا يعني ان إدارة التدريب تساهم بمقدار (١٧٪) من التغيرات الحاصلة في الادارة الالكترونية، وأن التغيرات الاخرى التي تحدث في الادارة الالكترونية سببها عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٨,٠٩٨)** وعند مستوى معنوية (٠,٠٠٧) وهي اقل من قيمه المعنوية (٠,٠٥) وكانت قيمه

- 3- المتابعة الدائمة من قبل المديرية للمدخلات والعمليات والمخرجات بما يؤهلها التطوير لمواردها البشرية وتطبيق الادارة الألكترونية من دون انحرافات.
- 4- تقوية أواصر التعاون بين العاملين والمشرفين والمراقبين في المديرية لتلبية الحاجات الفعلية للمجتمع.
- 5- لا بد من تفعيل الاهتمام بالبحث والتطوير في المديرية بهدف تطوير وبناء الادارة الألكترونية عن طريق التطوير لمواردها البشرية.
- 6- ينبغي تقييم العاملين بعد التدريب للوقوف على الانحرافات وتصحيحها بما يلائم تطبيق الادارة الألكترونية.
- 7- ينبغي أن تطبق المديرية ادارة الجودة الشاملة في الأنشطة وبالتالي تطبيق جودة الخدمة لتحقيق رضا الزبون.

المصادر:

- A- Books & Article Internet & Thesis University Internet:
- 1- Cronbach, L., (1951)"Essentials of Psychology Testing", (1)st ed, Harper & Row, New York, Happer & Brothers, Publishers, united states of America (U.S.A),p.(59).
 - 2- Hair, F., & William, C., & Black, J., & Babin, E., & Anderson, A., (2010)"Multivariate Data Analysis: A Global Perspective" (7)th ed. Delhi: Pearson, p.(35)
 - 3- Nwachukwu, L., (2016) "Investigating The Linkage Between Competitive Strategy And Human Resource Management Practices In Nigeria Medium-Sized Enterprises" A thesis degree of Doctor of Philosophy, Liverpool John Moores University, p.(187).
 - 4- Ehrlich, I., & Murphy, K., (2007) "Why Does Human Capital Need a Journal?" Journal of Human Capital, Vol (1) No (1), p.p.(1-7), p. (1).
 - 5- Uddin, B., & Naher, K., & Bulbul, A., & Ahmad, N., & Rahman, M., (2016)"The Impact of Human Resource Development on Organisational Performance" Asian Business Review, Vol (6), No (3), p.(134), p.p.(131-140).
 - 6- Yawson, R., & Osafo, E., & Woldeab, D., (2018)" Human Resource Development and the Internet of Things" Proceedings of the (25)th Annual Academy of Human

ذات دلالة معنوية لتحسين المقدرات كأحد أبعاد تطوير الموارد البشرية في الادارة الألكترونية".

4- تحليل تأثير تطوير الموارد البشرية في الادارة الألكترونية أجمالاً:

يوضح الجدول (8) أن تطوير الموارد البشرية قد حقق تأثير معنوي في الادارة الألكترونية، إذ بلغ معامل التحديد (R^2) ما مقداره (0,512)، وهذا يعني ان تطوير الموارد البشرية تساهم بمقدار (51%) من التغيرات الحاصلة في الادارة الألكترونية، وأن التغيرات الأخرى في الادارة الألكترونية سببها عوامل أخرى لم يتضمنها أنموذج الانحدار، ودل معامل (F) المحسوب على معنوية نموذج الانحدار، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (39,804)** وعند مستوى معنوية (0,000) وهي اقل من قيمه المعنوية (0,05) وكانت قيمه معلمة الانحدار (β) (0,715)، وهذا يعني ان تغيير وحدة واحدة في مقدار تطوير الموارد البشرية يؤدي الى تغيير اجمالي الادارة الألكترونية بمقدار (0,715).

ولتحقيق معنوية علاقة تأثير تطوير الموارد البشرية في الادارة الألكترونية اجمالاً تم احتساب قيمة (T)، إذ بلغت قيمة (T) المحسوبة (6,309)**، وهي قيمة معنوية، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية العدم (H_0) وهي تنص "لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأجمالي تطوير الموارد البشرية في الادارة الألكترونية اجمالاً"، ونقبل الفرضية الأخرى البديلة (H_1) وهي تنص "بوجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأجمالي تطوير الموارد البشرية في الادارة الألكترونية اجمالاً".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

4-1- الاستنتاجات:

- 1- أثبت من خلال التحليل الوصفي أن متغير الادارة الألكترونية المستخدم حالياً في المديرية عينة البحث يحظى بأهتمام كبير من المديرية.
- 2- أن المديرية استطاعت تطبيق الادارة الألكترونية على الرغم من وجود بعض الصعوبات.
- 3- وجود ضعف للبرامج التدريبية المقدمة من المديرية بسبب أن المديرية لا تعد برامج تدريبية لتلبية متطلبات العاملين.
- 4- لا يتم أشارك العاملين مع الادارة العليا في المديرية في صنع القرار لمديرية المرور.
- 5- يتمتع العاملين في المديرية بشفافية عالية واحترام كبير للأخرين والإصغاء لأرائهم.
- 6- لا يوجد تقييم بعد انتهاء العاملين من عملية التدريب بعد مدة معينة.
- 7- لا تطبق المديرية ادارة الجودة الشاملة بجميع الأنشطة.

4-2- التوصيات:

- 1- ضرورة وجود تخطيط استراتيجي لتطوير الموارد البشرية وإحاقها بالادارة الألكترونية في مديرية المرور.
- 2- التركيز على البرامج التدريبية المقدمة من المديرية لتطوير مهارات وقدرات العاملين.

- Use " the degree of Doctor of Philosophy at Virginia Commonwealth University, Richmond-Virginia, p.(8).
- 16- Richman, N., (2015) " Human resource management and human resource development: Evolution and contributions" Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership, Vol. (1), No. (2), p.p.(120 – 129), p. (121).
- 17- Wedchayanon, N., (2005) " Human Resource Academic', Bangkok: Ratanatai Press, p. (119).
- 18- Voca, Z., & Havolli, Y., (2019) "The Impact of Human Resources Development on Small and Medium Enterprises (SMEs) Performance: The Case of Kosovo" Journal of Economics and Management Sciences; Vol. (2), No. (2), p.p. (45-54), p.(46).
- 19- Werner, J., & DeSimone, R., (2006) " Human Resource Development", 4th ed. Australia: Thomson South-Western, p. (5).
- 20- Daniel, T & Robert,L., (2018) "A Review of the Literature on Human Resource Development: Leveraging HR as Strategic Partner in the High Performance Organization" Journal of International & Interdisciplinary Business Research: Vol. (5) , No.(9), p. (153), p.p. (147-160).
- 21- Nmom, H., (2004) " Increasing the Awareness of Human Resource Development Activities in Small Firms" the Degree of Doctor of Education Department of Teaching, Learning and Leadership Western Michigan University, Kalamazoo- Michigan, p. (21).
- 22- - Nooraldeen, Z., (2016) " Impact of Human Resource Development Practice on Employees' Performance and Motivation in the case of EFDRE Ministry of Agriculture and Natural Resource" the Degree of Masters of Business Administration, Addis Ababa University, p. (19).
- 23- Swanson, A., & Holton , F., (2009), " Foundation of Human Resource Development", Berrett-Koehler Publishers, Inc, San Francisco, p. (4).
- 24- Hunjangsit, B., (2010) " Human Resource Economics: Labor Population, Education, Resource Development International Research Conference in the Americas. Richmond VA, USA. February (14 -17), p.(5).
- 7- James, A., & Oladele, A.,(2013) " The Effects of Human Resources Development on Financial Performance of Organizations" Asian Business Review, Vol (2), No (1), p. (21).
- 8- Suthanmanont, L.,(2011)"Human Resource and Management" Business Bangkok,(26) (September), p.(29).
- 9- - Leathebarrow, C., & Fletcher, J., & Currie, D., (2010)" Introduction to Human Resource Management" (2)nd ed. London: Chartered Institute of Personnel and Development, p. (201).
- 10- Swanson, A., & Holton , F., (2001) " Foundations of Human Resource Development" (1)st ed, Berrett-Koehler Publishers, Inc, San Francisco, California, p. (4).
- 11- Singh, D., (2020) " Human Resources Development Practices And Organizational Effectiveness In Indian Manufacturing Industry", Journal Of Critical Reviews, Vol (7), No (8), p.p.(3673-3679), p. (3673).
- 12- Voca, Z., & Havolli, Y., (2019) "The Impact of Human Resources Development on Small and Medium Enterprises (SMEs) Performance: The Case of Kosovo" Journal of Economics and Management Sciences; Vol. (2), No. (2), p.p. (45-54), p.(45).
- 13- Nampala, A., (2018) "Human Resources Development And Employee Performance In Airtel Uganda" A Master's Degree In Business Administrator Of Kampala International University, Kampala - Uganda, p. (8).
- 14- Kenzhegaranova, M., (2008) " National Human Resource Development in the Developing World: The Republic of Kazakhstan" degree of Master's Of Science, Texas A&M University, p.(21).
- 15- Jackson, H., (2019) " Revealing the Human Resource Development Discourse: A Mixed Methods Study of Similarities and Differences in Academic and Practitioner Language, or Labels-in-

- Culture, Employees' Commitment and Employee Retention in Bahrain Private Universities" the degree of Doctor of Philosophy, Cardiff Metropolitan University, p.(191).
- 32- Neequaye, E., (2019) " Implications of Human Resource Management Practices on Employee Performance: A case study of the Social Security And National Insurance Trust (SSNIT)", Master of Public Administration, University of Ghana, p.(18).
- 33- Alqudah, M, & Muradkhanli., (2021) " Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan", Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences, Vol (3), No (2), p.(67), p.p.(65-82).
- 34- Alruways, N., (2020) " The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals", Multi-knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education And Science Publication(MECSJ), Vol (36), No (4), p.(4), p.p.(1-16).
- 35- Mahmood, D., (2020) " The role of electronic management in determining job management strategies: Evidence from travel agencies in Iraq ", African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol (9), No (2), p. (7), p.p.(1-13).
- 36- Hussen, B., & Mohammed, A., Alharbi, A., (2019) " *Electronic* management application requirements for improving school management in Sudan", African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol (7), No (8), p.(93), p.p.(91-99).
- Training, Religion, Ethics, Health, and Environment" (4)th ed, Bangkok-Thammasat, p. (28).
- 25- Hunjangsit, B., (2010) " Human Resource Economics: Labor Population, Education, Training, Religion, Ethics, Health, and Environment" (4)th ed, Bangkok-Thammasat, p. (29).
- 26- Uddin, B., & Naher, K., & Bulbul, A., & Ahmad, N., & Rahman, M., (2016)"The Impact of Human Resource Development on Organisational Performance" Asian Business Review, Vol (6), No (3), p.(135), p.p.(131-140).
- 27- Hyondong, K., (2006) " Strategic Impacts of Compensation System on Organizational Outcomes; and Empirical Study of the Compensations of Fit and Flexibility in the Compensation Design", Doctoral dissertation, Ohio State University, p. (3).
- 28- جبر، لؤي ناصر، (٢٠١٧) "تقييم عملية التدريب في المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات وتأثيرها في رضا الزبون" مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (٥٢) حزيران، بغداد-العراق.
- 29- Mondy, R. & Noe, R., (2005), " Human Resource Management" (9)th ed, Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall, p.(202).
- 30- Fadhil, A., (2019) " Strategic Human Resource Management and Organizational Performance: An Empirical Examination of the Relationship Between High-Performance Work Systems and Customer Satisfaction in the Sultanate of Oman" degree of Doctor of Philosophy, Brunel University London, p.(37).
- 31- Abu Keir, M., (2016) " Staff Perceptions of how Human Resource Management Practices influence Organizational Performance: Mediating roles of Organizational

الملاحق:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة النهريين
كلية اقتصاديات الأعمال

م/ استبانة

عزيزي.....المحترم

أضع بين يديك هذا الاستبيان لغرض انجاز متطلبات البحث الموسوم بـ "متطلبات تطوير الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، وهي تستهدف تقييم متطلبات تطوير الموارد البشرية، ومعرفة تأثير تطوير الموارد البشرية في الإدارة الإلكترونية، راجين ابداء المساعدة في الإجابة على التساؤلات التي تتضمنها الاستبانة، مع توشي الدقة في الإجابة للوصول الى نتائج افضل، والتأكيد بأن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي حصراً، لذا لا داعي لذكر الاسم، راجين الإجابة بعلامة (√) امام اختيار لكل سؤال ترونه يعكس الواقع او هو اقرب لذلك، علماً بأنه ليس هناك إجابة صائبة واجابة خاطئة، وكذلك فأن الاستمارة التي لا تتم الإجابة على كافة فقراتها ستكون غير صالحة للتحليل الإحصائي.

تقبلوا منا الشكر وجزيل الامتنان

م. لؤي ناصر جبر

مسؤول شعبة ضمان الجودة وتقييم الاداء

أولاً: التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

١- المتغير الأول: تطوير الموارد البشرية:

متغير مستقل (تفسيري) يشير الى "وظيفة مميزة لإعداد القوى العاملة، تتضمن تطوير الموارد البشرية تطوير الموظفين مع التركيز على تحسين المعرفة والمهارات والقدرات".

٢- المتغير الثاني: الإدارة الإلكترونية:

متغير تابع (استجابي) يشير الى "عملية أتمتة جميع مهام وأنشطة المنظمة الإدارية عن طريق الاعتماد على جميع تقنيات المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات، وإزالة الروتين، والسرعة والفاعلية، وإنجاز دقيق للمهام والتعاملات".

الجزء الأول: معلومات تعريفية يرجى وضع علامة (√) أمام الاجابة المناسبة.

- النوع الاجتماعي : ذكر أنثى
- العمر: من ٢٥-٣٠ سنة من ٣١-٣٥ سنة من ٣٦-٤٠ سنة من ٤١-٤٥ سنة من ٤٦-٥٠ سنة ٥١ سنة فأكثر
- المؤهل العلمي: دبلوم تقني بكالوريوس دبلوم عالي ماجستير دكتوراه
- عدد سنوات الخدمة: أقل من ٥ سنوات ٦-١٠ س ١١-١٥ سنة ١٠-٢٠ سنة ٢١ سنة فأكثر
- عنوان الوظيفة الحالية
- عدد الدورات التي شاركت في الالتحاق به داخل المديرية خارج المديرية

الجزء الثاني : متغيرات البحث

أولاً : تطوير الموارد البشرية:

يقاس من خلال (٣) ثلاثة مراحل وكما يأتي: -

أ – المهارات:

راجين قراءتها ووضع (√) في المربع المناسب.

ت	الفقرات	أُتفق بشدة	أُتفق ما	لا أتفق بشدة	لا أتفق بشدة
١	يتمتع العاملون بالقدرة على التكيف مع زملائهم ورؤسائهم في العمل				
٢	يؤمن العاملون بأهداف المديرية وبإمكانية تحقيقها				
٣	يرتب العاملون أعمالهم بحسب أولوياتها				
٤	يحرص العاملون على المشاركة في صنع القرار للمديرية				
٥	يقوم العاملون بتزويد المديرية بالجديد في مجال عملهم				

ب- إدارة التدريب:

ت	الفقرات	أُتفق بشدة	أُتفق	اتفق الى حد ما	لا أُتفق	لا أُتفق بشدة
٦	تعمل مديرية المرور على توفير برامج تدريبية بشكل دوري					
٧	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية على تطبيق الادارة الالكترونية بما يلائم مهارات وقدرات العاملين					
٨	تقوم المديرية بتصحيح برامج تدريبية لتلبية احتياجات التعلم وتحسين كفاءة العاملين في تطبيق الادارة الالكترونية					
٩	يتابع المركز اثر البرامج التدريبية على سلوك المتدربين					
١٠	تعمل على قياس ردود الفعل والنتائج والسلوك للعاملين اثناء وبعد انتهاء الدورة التدريبية					

د- تحسين المقدرات:

ت	الفقرات	أُتفق بشدة	أُتفق	اتفق الى حد ما	لا أُتفق	لا أُتفق بشدة
١١	يساعد المشرفين والمراقبين في المديرية العاملين على حل المشكلات المرتبطة بالعمل					
١٢	يقتنص العاملين فرص التعليم والتطوير التي ترتقي بمهاراتهم وقدراتهم					
١٣	يمتلك العاملون الاستعداد لاستعمال التكنولوجيا في اكتساب وادارة ونشر المعلومات					
١٤	يتمتع العاملون بشفافية عالية واحترام كبير للآخرين والأصغاء لأرائهم					
١٥	يمتلك العاملون رغبة عالية في تحمل المسؤولية في احداث تغييرات في العمل وتحقيق النتائج					

ثانيا: الإدارة الإلكترونية:

وتقاس من خلال الفقرات الآتية:

ت	الفقرات	أُتفق بشدة	أُتفق	اتفق الى حد ما	لا أُتفق	لا أُتفق بشدة
١	يوجد في المديرية البنى التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية					
٢	لدى المديرية ربط لأقسام وفروع المديرية عن طريق الشبكات (الانترنت-الاكسترنانت-الانترانت)					
٣	توجد خطة زمنية لتوفير الخدمات العامة على موقع المديرية عن طريق الشبكة العالمية الأنترنت					
٤	تستخدم المديرية الادارة الالكترونية بمفاهيم حديثة بالتعاملات الادارية مع الزبائن					
٥	تعتمد المديرية الاساليب الالكترونية للاتصالات في معالجة وانجاز التعاملات اليومية					
٦	لدى المديرية نظم معلومات وبرمجيات متطورة في التعامل بين الادارة وفروعها فضلا عن الزبائن					
٧	تعتمد المديرية على التقنيات الالكترونية في التغذية العكسية وفي تذليل المشاكل والصعوبات التي تظهر أثناء التنفيذ					
٨	تستند المديرية على اساليب ادارية حديثة داعمة للإلكترونيات في التعاملات الادارية					

				تستخدم المديرية ادارة الجودة الشاملة في جميع انشطتها	٩
				تعتمد المديرية على تخصصات لتقانة المعلومات في جميع التعاملات الالكترونية لإنجاز المهام	١٠

وصف مجتمع وعينة البحث

النسبة (%)	العدد	المؤشرات	المعلومات التعريفية	ت
٪٧٠	٢٨	ذكر	النوع الاجتماعي	١
٪٣٠	١٢	أنثى		
٪١٠	٤	٥١ سنة فأكثر	العمر	٢
٪٢٥	١٠	من ٥٠-٤٦ سنة		
٪٢٥	١٠	من ٤٥-٤١ سنة		
٪١٥	٦	من ٤٠-٣٦ سنة		
٪١٥	٦	من ٣٥-٣١ سنة		
٪١٠	٤	من ٣٠-٢٥ سنة		
٪٢,٥	١	ماجستير	المؤهل العلمي	٣
٪٦٥	٢٦	بكالوريوس		
٪٧,٥	٣	دبلوم عالي		
٪٢٥	١٠	الدبلوم التقني		
٪١٠	٤	٢١ سنة فأكثر	سنوات الخدمة الوظيفية	٤
٪٣٠	١٢	من ٢٠-١٦ سنة		
٪٢٠	٨	من ١٥-١١ سنة		
٪٣٠	١٢	من ١٠-٦ سنة		
٪١٠	٤	أقل من ٥ سنوات		
٪٥	٢	مدير	الوظيفة الحالية	٥
٪٢٥	١٠	مدير فني		
٪٢٥	١٠	رئيس ملاحظين		
٪٤٥	١٨	ملاحظين		
١ دورة لكل فرد	٤٣	دورات داخل المركز	عدد الدورات التدريبية	٦
١ دورة لكل فرد	٥٢	دورات خارج المركز		