

Artical History

Received/ Geliş
14.06.2019

Accepted/ Kabul
23.07.2019

Available Online/yayınlanma
01.08.2019.

The impact of E-management on functional performance
improvement

Field study in Algerian Insurance and Reinsurance Company

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين

الدكتورة هدى بن محمد أستاذة محاضرة أ / جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2،
الجزائر

الدكتور محمد سيف الدين بوفالطة أستاذ محاضر أ / جامعة عبد الحميد مهري
قسنطينة 2، الجزائر

الملخص

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية بمختلف متطلباتها البشرية، والتقنية، والإدارية والتنظيمية، والأمنية؛ وإبراز الأثر الذي يمكن أن تحدثه في تحسين الأداء الوظيفي وذلك بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لدراستنا، وذلك من خلال وصفنا للظاهرة المدروسة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية بمختلف متطلباتها، إضافة إلى التعرف على الأداء الوظيفي. تم استخدام استبيان كأداة للدراسة حيث تم توزيع 95 استبيان عليهم وتم استرداد 89 استبيان قابلة للتحليل الإحصائي.

خلص هذا البحث إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بمتطلباتها البشرية، والتقنية، الإدارية والتنظيمية والأمنية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية- متطلبات الإدارة الإلكترونية- الأداء الوظيفي.

Abstract

In this study, we aim to identify the reality of E-management with its various human, technical, administrative, organizational and security requirements; and to highlight the impact that it can have on improving the functional performance of the Algerian Insurance and Reinsurance Company.

We adopted the analytical descriptive approach in this study because it is the most suitable for our study. This is by describing the studied phenomenon of E-management with its various requirements, in addition to identifying the functional performance.

A questionnaire was used as a study tool, with 95 questionnaires distributed and 89 questionnaires retrieved for statistical analysis.

This research concluded that there is a positive impact of E-management with its human, technical, administrative, organizational and security requirements to improve the functional performance of the Algerian Insurance and Reinsurance Company.

Keywords: E-Management - E-Management Requirements - Functional Performance.

مدخل:

شهد العالم مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي ثورة تكنولوجية كبيرة ومتسارعة خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تشمل على الانترنت، وتكنولوجيات الأقمار الاصطناعية والهواتف النقالة، بالإضافة إلى تطور استخدام الحواسيب الآلية. وقد جعلت هذه التكنولوجيات العالم يعيش وكأنه في قرية صغيرة على الرغم من اتساع رقعة الجغرافية متجاوزين بذلك الحدود المكانية والزمنية.

وسط هذه التحولات حققت المنظمات قفزات كبيرة في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات في مختلف المجالات مما سهل عليها الكثير من الأعمال التي كانت تقوم بها لاسيما في الأعمال الإدارية كاتخاذ القرارات والتخطيط والرقابة.

وعليه تعد الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في هذه التكنولوجيات والتي أدت إلى تغيير أساليب العمل الإداري بما يفرضي إلى التحسين من قدراتها في تحقيق أهدافها، هذا إضافة إلى أن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته، فقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية حتمياً لكل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء.

المحور الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً- منهجية الدراسة

1- مشكلة الدراسة: تعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى السمات الحديثة لأداء العمل الإداري في الوقت الراهن، حيث تسعى إلى استغلال مختلف التطورات الحاصلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال العمل الإداري، إذ تساهم بشكل كبير في تطوير وتحديث هذه المنظمات من مختلف الجوانب والتغلب على مشكلات الإدارة التقليدية، وهذا ما ينعكس بالضرورة على أداء مهامها المختلفة من قبل عاملها.

وباعتبار أن شركات التأمين تلعب دورا كبيرا في الحياة الاقتصادية والاجتماعية ارتأينا الاهتمام بمدى مواكبتها لهذا التطور في مجال الإدارة الإلكترونية وأثره على أدائها الوظيفي.

ومن هذا المنطلق تتجلى لنا إشكالية بحثنا من خلال التساؤل الرئيس التالي:

هل يوجد أثر للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة

التأمين ؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية والتنظيمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

2- أهمية الدراسة: يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي أهمية كبيرة في منظمات الأعمال وخاصة شركات التأمين، إذ يتوافق مع اتجاهاتها نحو تبني التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات في عملها مما ينعكس إيجابيا على أدائها بمختلف جوانبه.

3- أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

- إبراز الأثر الذي يمكن أن تحدثه الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

4- منهج الدراسة: اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يناسب أكثر موضوع بحثنا، لأن هذا المنهج يعتمد على دراسة المشكلة أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا إضافة إلى تفسيرها والوقوف على دلالتها.

5- فرضيات الدراسة: انطلاقا من التساؤل الرئيس للبحث نطرح الفرضية الرئيسية التالية:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

وينتق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات الإدارية والتنظيمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

6- أدوات الدراسة ومتغيراتها: تم تصميم استبان ليصف متغيرات الدراسة وتفسيرها، ويتضمن الاستبيان جزئين رئيسيين هما:

- القسم الأول: يتمثل في البيانات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والمتضمنة المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات الإدارية والتنظيمية والمتطلبات الأمنية.

-القسم الثاني: يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي.

تم قياس متغيرات الدراسة من خلال الاستبيان المصمم والذي احتوى على 34 فقرة، حيث خصصت الفقرات من 1 إلى 21 للإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل، وخصصت الفقرات من 22 إلى 34 لتحسين الأداء الوظيفي كمتغير تابع، وقد تم قياس هذه الآراء باستخدام مقياس ليكرت خماسي الدرجات.

وقد بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ 0.89 مما يدل أن أداة الدراسة تتميز بالثبات والصلاحية للتحليل الإحصائي.

7- حدود الدراسة: تم إجراء هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

- الحدود المكانية: اختيرت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين كمكان للدراسة، ويأتي سبب الاختيار للأهمية الكبيرة التي تتمتع بها هذه الشركة في سوق التأمينات بالجزائر.
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على مختلف العاملين في مختلف المستويات الإدارية بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، حيث تم توزيع 95 استبان عليهم وتم استرداد 89 استبان قابلة للتحليل الإحصائي.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفترة 2018-2019.

ثانيا- الدراسات السابقة:

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الإدارة الإلكترونية وتأثيراتها المختلفة في منظمات الأعمال ومنها على الأداء الوظيفي، ونعرض فيما يلي البعض منها:

- دراسة (عبد الناصر وقريشي، 2011) حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة)، حيث هدف البحث إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال وصناع المعرفة) في تطوير العمل الإداري بأبعاده (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، اتخاذ القرار) بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، حيث تم اختبار عينة من 50 عامل إداري، وأشارت النتائج إلى وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة.

- دراسة (عطية، 2012) حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر-، سعى هذا البحث إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختيرت عينة من 61 موظف وموظفة من جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وأراء موظفيها، و أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين.

- دراسة (Oshi, Onwuka & Enyia, 2016) حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إنتاجية الموظفين في المؤسسات العامة في نيجيريا، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها (تصور اعتقاد التكنولوجيا، تناسب مهمة التكنولوجيا) يمكن أن يكون لها تأثير على إنتاجية العاملين في

المؤسسات العمومية بنيجيريا، وذلك باستخدام الخصائص الشخصية كمتغيرات وسيطة مثل الجنس، العمر، الكفاءة التعليمية. تم توزيع 250 استبيان على خمس وزارات نيجيرية هي وزارة المالية، وزارة العمل، وزارة التربية، وزارة الصحة ووزارة المعلومات. تم التوصل إلى وجود تأثير مرتفع لتناسب مهمة التكنولوجيا على إنتاجية العاملين، في حين تم التوصل إلى وجود تأثير سلبي لتصور اعتقاد التكنولوجيا على إنتاجية العاملين.

- دراسة (أنور شريف وعودة، 2016) حول دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي مع دراسة تحليلية لإجابات عينة من مديري المصارف العراقية الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية، حيث سعى البحث إلى تشخيص طبيعة علاقات الارتباط والتأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده المختلفة (تبسيط العمل، كفاءة الأداء، سرعة الإنجاز، نوعية الأداء وحجم الأداء) ومدى تأثير هذه العلاقة بمجموعة من الخصائص الشخصية للمدراء، حيث تم توزيع 50 استبيان على مديري عشر مصارف عراقية. تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.

- دراسة (Abdulah M.Aseri, 2018) حول العوامل المؤثرة على استخدام الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المدير: دراسة استطلاعية على قطاع الاتصالات السعودي.

تمثل الغرض الرئيسي من هذه الدراسة في استكشاف العوامل التي تؤثر على استخدام الإدارة الإلكترونية في قطاع الاتصالات السعودي من وجهة نظر المدير. حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات من شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تم استخدام المربعات الصغرى الذكية الجزئية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. أثبتت النتائج أن الفائدة المتصورة وسهولة الاستخدام والثقة لها تأثير كبير على استخدام الإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً- الإدارة الإلكترونية

1- تعريف الإدارة الإلكترونية: اختلفت تعريفات الإدارة الإلكترونية حسب وجهات نظر الباحثين ويمكن إدراج أهم هذه التعريفات فيما يلي:

- عرف (عامر، 2007، 28) الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

- كما عرف (السالمي، 2006، 34) الإدارة الإلكترونية أنها ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام

الورق، وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.

- وعرف (فلاق وأنساعد، 2003) الإدارة الإلكترونية في القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي. ولتحقيق ذلك فإن للإدارة الإلكترونية أبعاد تتمثل فيما يلي:

* إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

* إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتلفون المحمول والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

* الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل طوال ساعات اليوم دون الارتباط بالليل أو النهار.

* إدارة بلا تنظيمات جامدة: حيث العمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات كأجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وشبكات الاتصالات من أجل القيام بالأعمال الإدارية التقليدية بهدف تحسين المهام والإجراءات.

2- أهداف الإدارة الإلكترونية: تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف التالية (الحسن، 2010):

- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.

- إلغاء عامل المكان، إذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين، والتخاطب معهم، وإرسال الأوامر و التعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

3- أهمية الإدارة الإلكترونية: تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، حيث يمكن تسميتها بالثورة المعلوماتية المثمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، وتتجلى أهمية الإدارة الحكومية في قدرتها على التعامل بفعالية وكفاءة مع المتغيرات التي يمر بها عصرنا الحاضر (ياسين، 2009، 27).

4- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية ينبغي توفير جملة من المتطلبات نجملها في الآتي:

4-1- المتطلبات البشرية: تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موارد بشرية مؤهلة تمتلك المهارات والخبرات مما يجعلها تستخدم الحاسبات الإلكترونية والشبكات بشكل يعزز المهام الوظيفية المناطة بكل موظف. والإدارة الإلكترونية بأبعادها كافة تدفع باتجاه تعميم وتدريب الأفراد ورفع الوعي عبر البرامج التدريبية الجماعية أو شبكات الاتصال المحلية والعالمية التي تسمح للموظفين بالوصول والحصول على المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وبأي شكل (عبودي ومُجد يحي، 2018).

4-2- المتطلبات التقنية: تتمثل المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية في الأجهزة والمعدات التقنية وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن (عمار، 2009، 74).

4-3- المتطلبات الإدارية والتنظيمية والمالية: تتطلب الإدارة الإلكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعم الأساليب الإدارية الحديثة، وتتمثل المتطلبات الإدارية في وضع استراتيجيات وخطط التأسيس وتطوير التنظيم والإصلاح والدعم الإداري (عبودي ومُجد يحي، 2018).

إضافة إلى ما سبق ينبغي توافر العديد من المتطلبات التنظيمية أهمها إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات للإدارات، والأقسام التي يتقرر أن تدار إلكترونيا، وضرورة المشاركة الجدية لجميع الإدارات والموظفين، وإعداد برامج تدريبية مكثفة للتعريف بالإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تأسيس وعي اجتماعي تقني ونشر الثقافة التكنولوجية بين العاملين في هذا المجال، إلى جانب وضع قوانين وتشريعات لاستخدامات الإدارة الإلكترونية (الغول، 2019، 18-19).

كما أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعد من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة (الجميل، 2018).

4-4- المتطلبات الأمنية: يتطلب تحقيق الإدارة الإلكترونية القيام بعدة إجراءات لتحقيق أمن المعلومات والحفاظ عليها منها (عبد الناصر وقريشي، 2011):

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

ثانيا- الأداء الوظيفي

1- تعريف الأداء الوظيفي: يعرف الأداء الوظيفي بتعريفات عديدة نذكر منها:

- يعرف (المعاني، 2009) الأداء الوظيفي على أنه درجة قيام العاملين في المؤسسات بإنجاز المهام الموكلة إليهم، وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة.
- أما (أبو النصر، 2008، 74) فيعرف الأداء على أنه القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين. بمعنى أن الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما.
- ويعرف (Gungor, 2011) الأداء الوظيفي على أنه ماذا يجب أن يعمل العامل وما لا يجب أن يفعل، ويضم أداء العاملين: كمية المخرجات، جودة المخرجات، زمن إنتاج المخرجات، الحضور في العمل، والتعاون. وعليه يمكننا القول أن الأداء الوظيفي يتمثل في تنفيذ العاملين للمهام الموكلة إليهم، فكلما استطاع العاملون من إنجاز مهامهم على الوجه المطلوب كلما تحققت أهداف المنظمة.

2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي: حددت العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي نذكر منها (الدحة، 2001، 100):

- التوقعات: ويتمثل في مدى معرفة العاملين بما هو متوقع منهم ومدى تحديد أهداف الأداء بشكل واضح.
- الدوافع: تتمثل في مدى وجود دوافع محببة وجذابة لدى العاملين تشجع وتدعم الوصول إلى الأداء المرغوب فيه، ومدى وجود عقبات بالدوافع تعيق الوصول إلى الأداء المرغوب.
- الموارد: تتمثل في مدى توفر الموارد والأدوات اللازمة التي يحتاجها العاملون لتنفيذ الأداء.
- المهارات والمعارف: تتمثل في مدى معرفة العاملين بكيفية تنفيذ جميع عناصر عملهم.

- التغذية العكسية: تتمثل في مدى إيصال نتائج الأداء للعاملين وإبلاغهم عنها، ومدى إبلاغ الإدارة باستمرار بنتائج الأداء.

- القدرات: تتمثل في مدى امتلاك العاملون للقدرات الفكرية والجسدية والنفسية.

- تصميم العمل: يتمثل في عدم وجود تداخل بين الأعمال المختلفة، ووجود تدفق منطقي لإجراءات العمل وأسلوبه.

3- معايير الأداء الوظيفي: تتحدد معايير الأداء الوظيفي في الشروط والمواصفات لخصائص الأداء المقبول، ويمكن تقسيم معايير الأداء إلى عدة أنواع كما يلي:

3-1- الجودة: وهو عبارة عن وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بمستوى معين من حيث الإتقان والتميز في وقت معين، وهي تعبر عن المواصفات النوعية للخدمة أو المنتج، ومن الطبيعي أن يكون مستوى الجودة الذي نطلب الوصول إليه يتناسب مع الإمكانيات المتاحة. ولا بد أن يكون هناك اتفاق على مستوى الجودة المطلوب في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات مع مراعاة العملية التنافسية والتي قد تمثل نقطة هامة حول تحديد مستوى الجودة (أبو النصر، 2008، 152).

3-2- الكمية: وهي عبارة عن تحديد كمية معينة من وحدات العمل التي تنتج في وقت معين، بحيث هذه الكمية يجب ألا تكون منخفضة عن قدرات أو إمكانيات الفرد حتى لا يكون سلوكهم متباطئاً في الأداء ويصعب تعديله بعد ذلك، كما لا يجب أن تكون مرتفعة بدرجة مبالغ فيها بحيث يصعب على الفرد تحقيقها ويؤدي به إلى الإحباط.

3-3- الزمن: وهو عبارة عن تقدير عدد وحدات الزمن لإنجاز وحدة عمل واحدة باستخدام جهد معين، حيث يجب مراعاة عدة عناصر من أجل تحديد الزمن اللازم لإنجاز وحدة عمل معينة منها كمية الإنتاج المطلوبة، عدد العاملين المشاركين في نفس الوظيفة، أهداف المنظمة الإنتاجية، مستوى الجودة المطلوب، وخبرة الفرد والتدريب الذي حصل عليه.

3-4- التعاون: وهو عبارة عن قدرة العاملين لإنجاز العمل في صورة جماعية مع الزملاء وتدعيم روح الفريق، وذلك بزيادة الاتصال والتنسيق بينهم من أجل تحقيق أهداف مشتركة وصريحة (Laudon & Laudon, 2012, 56).

3-5- المثابرة والوثوق: وتشمل الروح المعنوية والجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله (أبو النصر، 2008، 152).

3-6- التكلفة: وهو عدد وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بتكلفة معينة في وقت معين، وعادة تتحدد هذه التكلفة حسب العناصر السابقة من كمية الإنتاج والجودة.

3-7- الإجراءات: وهي عبارة عن بيان توقعي للخطوات أو الإجراءات الضرورية المعينة الواجب إتباعها لتنفيذ الوظيفة المطلوبة، وليس معنى الالتزام بالإجراءات المتفق عليها في الإنتاج نقص عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين، بل بالعكس فالمقصود بذلك هو الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تطبيقه مع مشرفه قبل اعتماده نهائيا كأسلوب أفضل في الإنتاج وضمان أنه يتفق مع جميع الخطوات الأخرى وهذا بالنهاية يؤدي إلى تحسين نوعية العمل (هلال، 1996، 102).

ثالثا- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية إلى آثار إيجابية في العموم على أداء العاملين عند قيامهم بمختلف الأعمال المكلفين بهم، ويمكن أن تكون هذه الآثار من جوانب متعددة.

1- تحسين الجودة: يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية إلى تحسين جودة العمل المنجز وذلك من خلال ما يلي:

- إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليص الجهد المبذول من قبل العاملين لإنجاز عملية معينة مما يؤدي إلى تحسين نوعية أدائهم.
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى خفض ارتكاب الأخطاء واكتشافها أول بأول مما يجعل الأداء أكثر دقة.

- يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية إلى تقليل الطاقات البشرية اللازمة لإنجاز المهام والأعمال الإدارية وهذا ما يؤدي بالعاملين للعمل بكل راحة وفسحة مما ينعكس إيجابيا على جودة أعمالهم.

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على بعض الأعمال حيث تصبح بحاجة إلى مهارات أقل أو مهارات أكثر، ولكن في معظم الحالات كان التأثير نحو تعزيز المهارات اللازمة للعمل وتوسيع المسارات الوظيفية وظهور حاجة إلى وظائف وأعمال جديدة مثل المبرمجين ومحليي النظم ومهندسي الشبكات وغيرهم.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحرير العاملين من الأعمال الروتينية وينمي لديهم مهارات التطوير والإبداع.

2- سرعة وحجم إنجاز المهام: تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام مما يؤدي إلى سرعة إنجازها، وكذلك إلى إنجاز أكبر حجم ممكن من الأعمال في وقت معين. فاستخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى إعادة توزيع الأعمال تنظيميا ومكانيا، حيث يمكن إنجاز حجم كبير من العمل الإداري في البيت دون الحاجة إلى الحضور إلى المكتب مما يوفر على العاملين جهد وتكلفة التنقل إلى المنظمة، وأدائهم لعملهم بسرعة.

كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل وجعلها أكثر سهولة بالنسبة للمستخدمين، وهذا ينعكس ايجابيا على زمن وحجم إنجاز العمل.

إضافة إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية قد أدى إلى الاقتصاد في استهلاك اللوازم المكتبية وبالتالي قلص ذلك على العاملين من العمل بالوسائل الكثيرة، بالإضافة إلى إمكانية تركيز الأعمال المكتبية في مراكز خدمات (جميع الأعمال المكتبية في مركز طباعة يخدم المنظمة)، وهذا يزيد في سرعة العمل.

3- تحسين التعاون: إن استخدام التقنيات الحديثة للاتصال له آثار على العاملين من حيث تعاونهم مع بعضهم البعض ويمكن أن ينعكس ذلك ايجابيا على ما يلي (Laudon & Laudon, 2012, 58):

- الإنتاجية: إن الأفراد الذين يعملون مع بعض يمكنهم إنجاز مهام معقدة وبسرعة بالمقارنة مع الأفراد الذين يعملون بطريقة منفردة.

- الجودة: إن الأفراد الذين يعملون مع بعض يمكنهم أن يكتشفوا أخطاء بعضهم البعض وتصحيح هذه الأخطاء بسرعة بالمقارنة لو كانوا يعملون بطريقة منفردة، كما يمكنهم تقليص آجال إنجاز المهام في الوحدات الإنتاجية.

- الإبداع: إن الأفراد الذين يعملون مع بعض يمكنهم أن يقدموا أفكارا إبداعية لتحسين أو خلق منتجات او خدمات، أو طرح أساليب جديدة في الإدارة بالمقارنة مع الأفراد الذين يعملون بطريقة منفردة.

- خدمات الزبائن: إن الأفراد الذين يعملون مع بعض يمكنهم حل مشاكل وقضايا الزبائن بسرعة وكفاءة عالية بالمقارنة مع الأفراد الذين يعملون بطريقة منفردة.

- التخلص من قيود التنظيم مثل هرمية الاتصالات وسلسلة الأوامر حيث أصبح بإمكان الجميع الاتصال اللفقي وتبادل المعلومات وبسهولة فائقة.

- ربط قواعد البيانات المختلفة مع بعضها البعض مما زاد في درجة تعاون العاملين مع بعضهم.

المحور الثالث: الجانب التطبيقي للبحث

أولاً- وصف متغيرات البحث

1- وصف البيانات المتعلقة بمتغير الإدارة الإلكترونية: يعرض الجدول رقم 01 الإحصاءات الوصفية للبيانات المتعلقة بمتغير الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها البشرية، التقنية، الإدارية والتنظيمية و الأمنية بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

جدول رقم 01: الإحصاءات الوصفية للبيانات المتعلقة بمتغير الإدارة الإلكترونية

متغيرات الدراسة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
المتطلبات البشرية	3,6067	0,41780	متوسطة
المتطلبات التقنية	3,6217	0,47856	متوسطة
المتطلبات الإدارية والتنظيمية	3,2809	0,77141	متوسطة
المتطلبات الأمنية	3,0854	0,79079	متوسطة
الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها	3,6217	0,48873	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

أظهرت نتائج الوصف الإحصائي بالجدول رقم 01 الخاص بمتغير الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها أن متغير المتطلبات التقنية قد حصل على أعلى وسط حسابي بقيمة 3.6217 وانحراف معياري قدره 0.47856، يأتي بعده متغير المتطلبات البشرية بوسط حسابي قدره 3.6067 وانحراف معياري قدره 0.41780، ليأتي متغير المتطلبات الإدارية والتنظيمية بوسط حسابي قدره 3.2809 وانحراف معياري قدره 0.77141، ليحل في الأخير متغير المتطلبات الأمنية بوسط حسابي قدره 3.6217 وانحراف معياري قدره 0.48873.

وقد جاءت الأوساط الحسابية لمتغير الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها في مجملها ايجابية وبمستوى موافقة متوسطة، وهذا يدل على أنه رغم توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين إلا أنها لم تكن في مستوى تطلعها العينة المبحوثة للتطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية بمفهومها المعروف.

كما تدل قيم الانحراف المعياري لمتغير الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها على انسجام إجابات العينة المبحوثة اتجاه فقرات هذا المتغير.

2- وصف البيانات المتعلقة بمتغير تحسين الأداء الوظيفي: يعرض الجدول رقم 02 الإحصاءات الوصفية للبيانات المتعلقة بمتغير تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

جدول رقم 02: الإحصاءات الوصفية للبيانات المتعلقة بمتغير تحسين الأداء الوظيفي

متغيرات الدراسة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مستوى الموافقة
تحسين الأداء الوظيفي	0,51324	3,4443	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

أظهرت نتائج الوصف الإحصائي بالجدول رقم 02 الخاص بمتغير تحسين الأداء الوظيفي أن الوسط الحسابي قد قدر بـ 3.4443 وهو مستوى ايجابي متوسط، في حين بلغ الانحراف المعياري 0.51324 مما يدل على انسجام إجابات العينة المبحوثة اتجاه فقرات هذا المتغير.

ثانيا- اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية: يعرض الجدول رقم 03 نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

جدول رقم 03: نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر الإدارة

الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

تحسين الأداء الوظيفي	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	(F) المحسوبة	(Sig F)
الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها	0.57	0.32	41.709	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 03 إلى وجود علاقة ايجابية ذات تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.57، بينما بلغ معامل التحديد 0.32، وهذا يعني أن 32% من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي تعود إلى الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها.

وقد بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 5٪ مما يقودنا إلى تأكيد فرضية وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يعرض الجدول رقم 04 نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

جدول رقم 04: نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي

تحسين الأداء الوظيفي	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	(F) المحسوبة	(Sig F)
المتطلبات البشرية	0.32	0.10	10.466	0.002

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 04 إلى وجود علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي للمتطلبات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.32، بينما بلغ معامل التحديد 0.10، وهذا يعني أن 10٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي تعود إلى المتطلبات البشرية.

وقد بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 5٪ مما يقودنا إلى تأكيد فرضية وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يعرض الجدول رقم 05 نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات التقنية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

جدول رقم 05: نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات التقنية

في تحسين الأداء الوظيفي

تحسين الأداء الوظيفي	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	(F) المحسوبة	(Sig F)
المتطلبات التقنية	0.30	0.09	8.786	0.004

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 05 إلى وجود علاقة ايجابية ذات تأثير معنوي للمتطلبات التقنية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.30، بينما بلغ معامل التحديد 0.09، وهذا يعني أن 9٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي تعود إلى المتطلبات التقنية.

وقد بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 5٪ مما يقودنا إلى تأكيد فرضية وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

4- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يعرض الجدول رقم 06 نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات الإدارية والتنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

جدول رقم 06: نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات

الإدارية والتنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي

تحسين الأداء الوظيفي	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	(F) المحسوبة	(Sig F)
المتطلبات الإدارية والتنظيمية	0.47	0.22	25.19	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 06 إلى وجود علاقة ايجابية ذات تأثير معنوي للمتطلبات الإدارية والتنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.47، بينما بلغ معامل التحديد 0.22، وهذا يعني أن 22٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي تعود إلى المتطلبات الإدارية والتنظيمية.

وقد بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 5٪ مما يقودنا إلى تأكيد فرضية وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات الإدارية والتنظيمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

5- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يعرض الجدول رقم 07 نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات الأمنية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

جدول رقم 07: نتائج اختبار الدلالة الإحصائية الكلية لنموذج الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات

الأمنية في تحسين الأداء الوظيفي

تحسين الأداء الوظيفي	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	(F) المحسوبة	(Sig F)
المتطلبات الأمنية	0.56	0.31	40.69	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تشير نتائج الجدول رقم 07 إلى وجود علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي للمتطلبات الأمنية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.56، بينما بلغ معامل التحديد 0.31، وهذا يعني أن 31٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي تعود إلى المتطلبات الأمنية.

وقد بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة الفرضي 5٪ مما يقودنا إلى تأكيد فرضية وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

المحور الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً-النتائج

استناداً لتحليل بيانات الدراسة الميدانية واختبار فرضياتها فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتوفر الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين على متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات الإدارية والتنظيمية، والمتطلبات الأمنية) بدرجة موافقة متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على كافة العبارات المتعلقة بمتغير الإدارة الإلكترونية 3.62.
- يتميز الأداء الوظيفي في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بدرجة موافقة متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على كافة العبارات المتعلقة بقياس الأداء الوظيفي 3.44.

- أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين حيث استطاعت أن تفسر ما نسبته 32٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤكد الفرضية الرئيسية.
- أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين حيث استطاعت أن تفسر ما نسبته 10٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤكد الفرضية الفرعية الأولى.
- أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين حيث استطاعت أن تفسر ما نسبته 9٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤكد الفرضية الفرعية الثانية.
- أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات الإدارية والتنظيمية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين حيث استطاعت أن تفسر ما نسبته 22٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤكد الفرضية الفرعية الثالثة.
- أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 5٪ للمتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين حيث استطاعت أن تفسر ما نسبته 31٪ من التغيرات في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤكد الفرضية الفرعية الرابعة.

ثانيا- التوصيات

بناء على الاستنتاجات من واقع التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية على مستوى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، تم الخروج بالتوصيات التالية في سبيل زيادة تأثير الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها لتحسين الأداء الوظيفي:

- العمل على توظيف أكثر للأفراد المتخصصين في المعلوماتية وتكثيف تدريب العاملين في هذا المجال.
- العمل على اقتناء أحدث الموارد التقنية في المعلوماتية سواء تعلق الأمر بالعتاد والأجهزة المعلوماتية المتطورة، أو بالبرمجيات المتخصصة.
- العمل على تحديث قاعدة البيانات بصورة مستمرة والحفاظ عليها.
- العمل على تفعيل وتطوير الشبكات الداخلية والخارجية وموقع الإنترنت.

- تطوير العمل الإداري وإحداث تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.
- تبني نظام أمني للمعلومات فعال بما يضمن سرية وخصوصية وموثوقية المعلومات.
- العمل على تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وذلك بتحسين جودته، وزيادة حجمه، وتبسيط إجراءاته، وتسريعه، ويتحقق ما سبق بزيادة الاعتماد على التطبيقات الممكنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نشاط التأمين.

المراجع:

- أبو النصر، مدحت (2008). *الأداء الإداري المتميز*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أنور شريف، أثير، وعودة، بلال كامل (2016). دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لإجابات عينة من مديري المصارف العراقية الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*. العدد 91، المجلد 22.
- الجميلي، أحمد مُجد جاسم (2018). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة صناعة التأمين: دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية، *مجلة كلية مدينة العلم الجامعة*. المجلد 10.
- الحسن، العوض أحمد مُجد الحسن (2010). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم السمات العناصر. *المؤتمر العالمي الأول للإدارة وتواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر*. ليبيا، طرابلس.
- الدحلة، فيصل عبد الرؤوف (2001). *تكنولوجيا الأداء البشري: المفهوم وأساليب لقياس والنماذج*. عمان: الدحلة.
- السالمي، علاء الدين (2006). *الإدارة الإلكترونية*. عمان: دار وائل للنشر.
- عامر، طارق عبد الرؤوف (2007). *الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة*. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- عبد الناصر، موسى، وقريشي مُجد (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة). *مجلة الباحث*. العدد 09.
- عبودي، صفاء إدريس و مُجد يحي رغد (2018). الإدارة الإلكترونية مدخلا لتحقيق التفاعل الاجتماعي. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*. المجلد 2، العدد 42.
- عطية، العربي (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر. - *مجلة الباحث*، عدد 10.
- عمار، مُجد جمال أكرم (2009). *مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين*. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة الإسلامية.

- الغول، معين مُجدّ حسين (2019). دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة الإسلامية، 2019.
- فلاق، مُجدّ، وأنساعد، رضوان (2013). الإدارة الإلكترونية (مفهومها، متطلبات تطبيقها) عرض تجارب لبعض الدول العربية، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول. الجزائر، جامعة سعد دحلب البليدة.
- المعاني، أيمن عودة (2009). اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لدور إدارة المعرفة في الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية-. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*. العدد 5(3).
- هلال، مُجدّ عبد الغني حسن (1996). مهارات إدارة الأداء. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- ياسين، سعد غالب (2009). *الإدارة الإلكترونية*. عمان: دار البازوري.
- Abdulah M. Aseri (2018). Factors Influencing the Use of E-Management from Manager's Perspective: An Applied Study in Saudi Communication Sector, *International Review of Management and Marketing*. N° 8(3).
- Gungor, pinar (2011). The relationship between reward management system and employee performance with the mediating role of motivation : A quantitative study on global banks. *Procedia*. N° 24.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2012). *Management information systems : managing the digital firm (12th ed)*. Upper Saddle River, New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Oshi, Joseph , Onwuka, Ebele Mary & Enyia, Charles Daniel (2016). Impact of ICT on employee productivity in public enterprises in Nigeria. A study of selected enterprises in rivers state, Research journal's. *Journal of management*. Vol4, N° 6.