



The Role of Electronic Governance and Its Impact on the Efficiency of Human Resource Performance in Information Institutions

Nebras Abdul Sattar Khanka 

Department of Information and Knowledge Technologies
/ College of Arts / Al- Mustansiriya University / Baghdad -
Iraq

Article Information

Article History:

Received May 15th, 2025

Revised May 22nd, 2025

Accepted June 16th, 2025

Available Online December 1st, 2025

Keywords:

E-management

Human resources

Information technology

Organizations,

Tourism capital.

Correspondence:

Nebras Abdul Sattar Khanka

dr.nibras@uomustansiriyah.edu.iq

Abstract

The research aims to explore the current reality of electronic governance usage in information institutions, particularly at the Central Library of Al-Mustansiriya University, and to analyze the effect of electronic governance on the individuals working within this institution. This is done by measuring the impact of implementing electronic governance on the development of administrative work. To achieve these objectives, the researcher employed a descriptive methodology, using a competency scale and preparing a form that includes six tables, each dedicated to a different aspect of the library's operations. The research sampling included a group of heads of departments and experienced teaching staff, totaling 25 individuals. The research reached several conclusions including:

1. The efficiency of human resources in administrative tasks under the implementation of electronic governance reached 78%, which indicates a good level of understanding among employees regarding the electronic administrative tasks applied within the information institution, represented by the Central Library of Al-Mustansiriya University.
2. The efficiency of human resources in providing services and performing tasks under electronic governance was 72.2%, reflecting good performance in delivering electronic services at the Central Library of Al-Mustansiriya University. It emphasizes the need to focus on enhancing electronic business capabilities to improve human resource performance.
3. It is recommended to allow employees the space for creativity, innovation, and participation in decision-making to enhance their performance under the implementation of electronic governance.

4. Focus should be placed on those engaged in electronic administrative tasks, improving their performance through intensified specialized training courses related to software, databases, and electronic systems for library operations on a continuous basis.

Keywords: Human Resources, Performance Efficiency, Knowledge Capital.

DOI/10.33899radab.2025.160318.2396, ©Authors, 2023, College of Arts, University of Mosul.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

دور الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على كفاءة أداء الموارد البشرية في المؤسسات المعلوماتية

نبراس عبدالستار خانكة *

المستخلص:

يهدف البحث الى التعرف على واقع استخدام الادارة الالكترونية في المؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية وبيان مدى تأثير استخدام الادارة الالكترونية على الافراد العاملين في المؤسسة المعلوماتية من خلال قياس اثر تطبيق الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري ولتحقيق الاهداف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي مستعينة بمقياس الكفاءة واعداد استمارة تتضمن ستة جداول كل جدول خاص بمحور من محاور العمل في المكتبة اما مجتمع البحث فضم مجموعة من رؤساء الاقسام والشعب وبعض العاملين ذوي الخبرة والبالغ عددهم (25) عاملاً ، توصل البحث لمجموعة نتائج منها

1. ان كفاءة الموارد البشرية في مجال الاعمال الادارية في ظل تطبيق الادارة الالكترونية بلغت نسبة 78% وهي نسبة جيدة وهذا يدل على مدى معرفة العاملين بالاعمال الادارية الالكترونية المطبقة داخل المؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية
2. اذن كفاءة الموارد البشرية في تقديم الخدمات والاعمال في ظل تطبيق الادارة الإلكترونية كانت بنسبة 72,2% وهذا يدل على تقديم خدمات الكترونية بنسبة جيدة في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية التركيز على قدرات الاعمال الالكترونية كافة وتفعيلها لتعزيز أداء الموارد البشرية فيها ، اما اهم التوصيات فكانت الآتي :
3. فسخ المجال امام العاملين للابداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات لتحسين مستوى ادائهم في ظل تطبيق الادارة الالكترونية
4. 2- التركيز على العاملين القائمين على الاعمال الادارية الالكترونية وتحسين ادائهم من خلال تكثيف الدورات التخصصية الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات والانظمة الالكترونية الخاصة بالاعمال المكتبية الالكترونية وبشكل مستمر.

الكلمات المفتاحية : الموارد البشرية ، كفاءة الاداء ، رأس المال المعرفي.

المبحث الاول : الاطار العام للبحث

ثانياً- المقدمة

تتعلق ادارة الموارد البشرية وهي مكون اساسي من مكونات رأس المال المعرفي بمجموعة اجراءات وممارسات وسياسات مطلوبة لتنفيذ المهام والانشطة المتعلقة بإدارتها والتي تحتاجها المؤسسات المعلوماتية لممارسة وظائفها في ظل البيئة الرقمية للمؤسسة المعلوماتية وتحديد احتياجات المؤسسة للموارد البشرية والعمل على توفيرها بما يتناسب مع آلية العمل فيها واستخدام تلك الموارد استخداما فعالا لتحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات لمستفيديها (1)

وتواجه ادارة الموارد البشرية تحديات هائلة في مجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وهي تحديات وتغيرات سريعة وغير مسبوقه وملتقمة بمعالجة المعلومات او ما يعرف بـ(تكنولوجيا المعلومات) واستخدامها وتوظيفها في معظم الانشطة البشرية ومع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي للوظائف الرئيسية للمؤسسات المعلوماتية اصبح من الضروري تحويل تقديم الخدمات باستثمار الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت (2)

لذلك ظهرت عدة مصطلحات منها الادارة الالكترونية ، التعليم الالكتروني ، الاعمال الالكترونية ، التسويق الالكتروني وغيرها (3)

ثالثا- مشكلة البحث

نتيجة للتحويلات في ممارسات إدارة الموارد البشرية والذي يعد من اهم الاصول المعرفية في المؤسسات المعلوماتية والتي أفرزتها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ أضحت تتسم بأتمتة الوظائف بالشكل الذي يسمح بزيادة فعالية وكفاءة أداء الموارد البشرية بوصفها المحدد الرئيس لفعالية أداء المؤسسة، جاءت هذه الدراسة لمحاولة معرفة ما إذا كانت المؤسسة محل البحث تتبنى الادارة الالكترونية في إدارة مواردها البشرية ومدى تأثير وظائف هذه الأخيرة بها من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي

1- ما واقع استخدام الادارة الالكترونية في المكتب

2- كيف تسهم الادارة الالكترونية في تحسين اداء العاملين

3- ما المرتكزات الاساسية لتحسين الخدمة المقدمة من خلال تفعيل الادارة الالكترونية

رابعا- الاهداف

1. بيان واقع استخدام الادارة الالكترونية في المؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية (مجال البحث)

2. بيان مدى تأثير استخدام الادارة الالكترونية في الافراد العاملين في المؤسسة المعلوماتية

3. قياس اثر تطبيق الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري

خامسا- الاهداف

1. زيادة كفاءة وفعالية المؤسسة المعلوماتية من خلال تطبيق الادارة الالكترونية في وظائفها وانشطتها واجراءاتها كافة.

2. الاستفادة من التطبيقات التكنولوجية في ادارة الموارد البشرية ذات المهارات والقدرات العالية في المؤسسة المعلوماتية لتكون قادرة على مواجهة التغيرات البيئية التكنولوجية

3. تسليط الضوء على الاساليب الادارية الحديثة فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة المورد البشري في المؤسسة

1 (عزيزة عبد الرحمن العتيبي اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية.- الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي ،2010،ص2.

2 (عبد الباري درة ، زهير نعيم الصباغ . ادارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2008.

3 (فريد النجار .الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق .- الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2008.

سادسا- المنهج البحث : استخدمت الباحثة المنهج الوصفي من خلال جمع البيانات من المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية ويعد المنهج الوصفي من اكثر المناهج التي يستخدمها الباحثون في دراسة الظواهر الاجتماعية والانسانية وذلك لانه يعد طريقة للحصول على معلومات دقيقة وواقية وتصور والواقع بشكل دقيق وتساعد على تحليل الظاهرة والوصول الى فهم افضل للظاهرة .

سابعا- مجتمع البحث: يتكون مجتمع البحث من العاملين في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية والبالغ عددهم (25) عاملاً وهم رؤساء الاقسام والشعب وبعض العاملين ذوي الخبرة والمهارة .

ثامنا: اداة البحث : استخدمت الباحثة مقياس الكفاءة من خلال تطبيق قانون الكفاءة والمتمثل ب المحقق الكلي / المجموع الاعمال $\times 100\%$

تاسعا- الدراسات السابقة :

1. احمد عبد القادر سعد الدين ونادية آدم ادريس تطوير الاداء الاداري في ضوء الادارة الالكترونية 2021 الرياض : جامعة جازان

2. يهدف البحث إلى التعرف على دور الادارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري. وكذلك معرفة المعوقات التي تواجه الادارة الالكترونية لتطوير الاداء الإداري. وأيضاً معرفة المقترحات التي تعالج العقبات التي تواجه الادارة الالكترونية لتطوير الاداء الإداري

3. منهج الدراسة: استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال التعرف على الظاهرة ووصفها وتحليلها وصولاً للنتائج : للإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الاداء الإداري، وقد تمثل ذلك في جوانب عدة مثل: اتقان العمل الإداري، والدقة والسرعة في الإنجاز، وتقليل تكاليف الانتاج، وتيسير المهام، وتقصير الظل الإداري وهناك عقبات تواجه الادارة الالكترونية لتطوير الاداء الإداري متمثلة في: الجوانب التنظيمية، والبشرية، والتقنية، والمالية، وأمن المعلوماتية

ثانياً : عائشة بنت احمد الحسيني و شذا بنت عبد المحسن الخيال أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة) ، 2013

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بالادارة الالكترونية ودورها في تطوير العملية الادارية وقياس اثر تطبيق انظمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري في جامعة الملك بن عبد العزيز استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز، ووجود معرفة عالية لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير، وأن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفات كانت بدرجة متوسطة، وأخيراً حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها. وكان من أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية بعد تطويرها بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية، والاهتمام بتوفير احتياج جميع العمادات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية ، والتحسين المستمر للبنية التحتية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي، وتطوير الأنظمة الإلكترونية الحالية

المبحث الثاني : الجانب النظري

اولاً : الادارة الالكترونية

1. تعريف الادارة الالكترونية نوع من أنواع التوصيف كمجال الاداء النشاط ، إذ يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الالكترونية المختلفة (1)

(1) حسين محمود الوادي، المعرفة والادارة الالكترونية والتطبيقات المعاصرة .عمان : دار الصفاء ،2011،ص109.

والادارة الالكترونية عملية مكننة لجميع مهام ونشاطات المؤسسة الادارية بالاعتماد على تقنيات المعلومات كافة الضرورية وصولاً الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً. (1)

2- اهمية الادارة الالكترونية في المؤسسات المعلوماتية :ان استخدام الادارة الالكترونية في المؤسسات المعلوماتية تسهم في :

- 1- توفير الوقت والجهد المبذول والنتائج عن الانجاز السريع
- 2- الدقة والسرية في عملية الانجاز للمهام والمعاملات والدقة العالية الناتجة عن المراقبة الالكترونية المستمرة للعمليات الادارية والانتاجية
- 3- ج.- زيادة الفاعلية الادارية نحو الانتقال من الاستخدامات الورقية وتبسيط اجراءات العمل والقضاء على الروتين
- 4- د- تقليل الكلف الاقتصادية الخاصة بنقل المعلومات ومتابعة العمليات الادارية والانتاجية . (2)
- 5- تكمن اهمية استخدام الادارة الالكترونية من خلال

1- تحول في المؤسسات المعاصرة التي تسعى للوصول الى قمة الهرم التنافسي بتحويل مفردات التعاملات الادارية والعلمية والفنية والانتاجية من سريان النظم التقليدية الى معالم المجتمع الرقمي باستخدام تقنيات العصر (المعلوماتية والاتصالات) نحو خدمة خطوط العمل في جميع المستويات الادارية

1. بشبكة الاتصالات الادارية داخل المؤسسة تربط اقسام الشركة ومستوياتها الادارية مع بعضها البعض وهي خطوة ادارية تنسم بالحدثة والتطوير لتعطي للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرعاية معنى الكترونياً تختزل به مفردات كثيرة كالوقت والجهد والكلفة وتصنف ضمن المؤسسات الرقمية(3)

2. تحقيق الاهداف المرسومة والانتقال بين الاهداف وتحقيقها وفق قياسات الاهداف ثم المهم وهكذا واختيار طرائق الوصول اليها بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة والوقت الملائم بالاستخدام الامثل للإمكانيات المتاحة (4)

3. الادارة الالكترونية والادارة التقليدية يتفقان في كونهما نشاطاً يقوم على انجاز الاعمال والمعاملات لتحقيق الاهداف المرجوة ولكنهما يختلفان في طريقة او وسيلة انجاز تلك الاعمال والمعاملات والوصول الى تلك الاهداف فالادارة الالكترونية اهميتها تكمن في الاستخدام الامثل لتلك الوسائل عبر نظم المعلومات والاتصالات المتطورة ذات التكنولوجيا العالية للوصول الى الاهداف بتكاليف ملائمة مختزلة بذلك الوقت ومقللة الجهد المبذول في انجاز تلك التعاملات . (5)

3-اهداف الادارة الالكترونية (6)

التسلسل	الاهداف	الوصف
1-	الادارة	سهولة الادارات المختلفة وكأنها وحدة مركزية

(1) السالمي ، علاء عبد الرزاق السالمي، نظم دعم القرارات .- عمان : دار وائل للنشر، 2005، ص233.
(2) احمد ناصف ، منهجية التخطيط المنظومي نحو الحكومة الالكترونية في اطار المؤتمر الدولي للادارة عن بُعد والتجارة الالكترونية : القاهرة ،(د.ن)، 2003، ص 22-24 .
(3) احمد محمد سمير ، الادارة الالكترونية .- عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 209.
(4)- Abd El stlor,A, Enterprise Resource Management and Supply Chain Management Systems “Roya World 2003,conference,cairo:Grand Hyatt Hotel , 23-24 september.2003
(5) Pinchuk, S., “ Revenue Management , Marketing, Pricing and Product Development “ UK:Hemry stuart publications ,2002
(6) نجم عبود نجم ، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات .- الرياض : دار المريخ للنشر ، 2008

2-	المستفيد	توفير البيانات للمستفيدين بصورة فورية
3-	الاداء	تبسيط الاجراءات وسرعة الانجاز ورفع مستوى اداء الخدمات
4-	اتخاذ القرار	السرعة في اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة
5	الادارة العليا	توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا
6	المتابعة	السهولة في متابعة وادارة الموارد كافة.
7	تكنولوجيا المعلومات	توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة ايجابية لدى العاملين كافة (1)

-عناصر الإدارة الإلكترونية : تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي:

اولا- الحاسب الآلي: وفيه يتم استقبال البيانات، وتخزينها للوصول إلى النتائج المطلوبة .

ثانيا - برامج الحاسوب: وهي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسوب.

ثالثا- شبكات الاتصال: ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور الحاسب الآلي، مما يعني إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد في الوقت نفسه ، وهو ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات.

رابعا - العنصر البشري: هم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الأهم ويمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية. (2)

5-تعريف كفاءة الموارد البشرية الكفاءة هي استخدام القدرات في وضعية مهنية بغية التوصل إلى الأداء الأمثل للوظيفة ، أو النشاط هذا التعريف يربط الكفاءة بالغاية من استخدامها دون تحديد لمحتوى القدرات وهذه العمومية في الطرح تكسبه غموضاً أشد.

الكفاءة هي القدرة على إنجاز النشاطات المهنية المنتظرة من شخص ما في إطار الدور المنوط به في المنظمة أو المجتمع . هذا التعريف يضع الكفاءة في موقع التقاء بين الأفراد وكفاءتهم من جهة والهيكل التنظيمية والنشاطات الواجب إنجازها من جهة أخرى، فهو يميز بين البعد الفردي والتنظيمي (3)

انواع الكفاءة لدى المورد البشري

1. لكفاءة الفردية : تتضمن المهارات والسلوكيات والقدرات التنظيمية المرتبطة بعضها ببعض من اجل الوصول الى اداء عالٍ وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية فالكفاءة الفردية مزيج من العناصر المتداخلة (4) تتميز بالعناصر الآتية (القدرة على التعلم والتحكم السريع في التقنيات ، المثابرة والقدرة على التأقلم مع التغيرات ، المرونة في التوازن بين العمل والحياة الخاصة ، القدرة على اتخاذ القرار وادارة المرؤوسين ، القدرة على حل المشكلات) (5)

(1) ليلي محمد ابو العلا ، مفاهيم وروى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحديثه .-عمان : دار الجنادرية للنشر والتوزيع، 2013 ، ص 178
(2) زاويتي عبد العزيز وحاج الله مصطفى . المورد البشري بين الكفاءة والفاعلية ،مجلة التنمية الادارية وادارة الموارد البشرية بحوث ودراسات المجلد 8 ع 1 2022 ص 143-120

3) Celile, Dejoux, les compétence au Coeur de l'entreprise, paris: édition d'organisation,2001 p141

(4) تسملاي يحيى ، اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية .اطروحة الجزائر: جامعة الجزائر ، 2005 ،ص 138.

(5) كشاط انس برياش توفيق ، التحول من كفاءة فردية الى جماعية ضمن ممارسات الحديثة لادارة الموارد البشرية مجلة وحدة البحث والتنمية وادارة الموارد البشرية ع 8 ، 2017ص 297-328.

2. لكفاءة الجماعية : التجمع الموجود بين الكفاءات الفردية وتتضمن الكفاءات الجماعية المعارف (معارفة الاتصال ، معرفة التعاون ، معرفة اخذ وتعلم الخبرة معا) (1) فالكفاءة الجماعية لها ابعاد منها التآزر الذي يعزز التفاعلات الداخلية بين اعضاء المجموعة والتضامن ويتجلى في شبكة التعاون بين الاطراف الجماعية والرموز والخطاب المشترك الذي يشكل مرجعا مهما لأعضاء الجماعة وبالتالي تسهم في تشكيل جزء من الكفاءة الجماعية (2)

3-الكفاءة التنظيمية : الروتين التنظيمي الذي ينتج عن مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة وعن حالات التفاعل بين التكنولوجيا وعمليات التعلم الجماعي والضرورة التنظيمية⁽³⁾

6-ادارة الموارد البشرية

ادارة الموارد البشرية : هي تلك الوظيفة التي اهتمت بكيفية اعداد القدرات اللازمة للمؤسسة وكيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الاخيرة ثم الاشراف والتوجيه لهذه القدرات⁽⁴⁾وتعويضها بما تستحقه جراء قيامها بما انيط بها من واجبات ووظائف كما تعرف بانها تهتم بتوفير القوى العاملة للمؤسسة والمحافظة عليها وتنمية قدراتها ورغباتها على العمل بما يساعد على تدريب قوة العمل راضية ومنتجة (5)

7-أهمية إدارة الموارد البشرية⁽⁶⁾ وتكمن هذه الأهمية في:

- 2- اهتمامها بالأفراد بوصفهم الموارد الرئيسية في المنظمة
- 3- تنمية دور العنصر البشري في المنظمة لزيادة فعاليته وتأثيرها في حياة الفرد والمؤسسة
- 4- تضع الخطط التدريبية المناسبة للعاملين
- 5- العنصر البشري هو المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي فهو المسؤول عن مستوى الأداء بوصفه المحرك والعامل المشترك في تحريك القدرات والإمكانات المادية (7)
- 6- تعنى بمشاكل الموظفين وتجد الحلول العملية والناجعة لها
- 7- تنافسية المؤسسة تنبع من كفاءة وفعالية مواردها البشرية (8)

8-ادارة الموارد البشرية الكترونيا (9)

- 1- إعطاء دور أكثر لاستراتيجية الموارد البشرية .
- 2- دعم أفضل للإدارة عبر أقسام المؤسسة .
- 3- توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب.

(1) ثامر قويدر .كفاءة المورد البشري من الاستقطاب الى التطوير . جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2021 مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية ع 15 ص 125.

(2) Le Boterf, G.(2011). L' ingénierie et évaluations des compétences, paris: édition d'organisation. p131

(3) محمد بو زهرة . تطور دور الوارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية : حالة المؤسسات الجزائرية ، الملتقى الاول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية .- الجزائر : كلية كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، 2004،ص28 .

(4) صالح مفتاح . اجدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات البشرية .- الجزائر :جامعة ورقلة،2004.

(5) مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار مناهج للنشر والتوزيع ، 2016.

(6) بن عنتر عبد الرحمن، إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع-الأردن، الطبعة الأولى 2010 ، ص 25.

(7) محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الابعج، إدارة الموارد البشرية، عمان : دار الرضوان للنشر والتوزيع، 2014.

(8) بربان هوبنكنز، جيمس ماركهام ، الترجمة خالد العامري الادارة الالكترونية للموارد البشرية . ط 1، القاهرة :دار الفاروق للنشر والتوزيع ، 2007 ، ص 18 - 23 .

(9) طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت .- الازاريطه ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 164 .

- 4- تحسين صورة المؤسسة وارضاء العاملين.
- 5- تقديم خدمات الموارد البشرية وجها لوجه.
- 6- اجراء المعاملات للموارد البشرية الكترونيا .
- 7- مراجعة الأسلوب التقليدي لإدارة الموارد البشرية.
- 8- تحويل الأسلوب التقليدي إلى إدارة الكترونية للموارد البشرية

والإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تؤدي ادواراً مهمة يمكن تلخيصها فيما يأتي

ت	الاهمية	الوصف
1	مدخل اداري	الادارة الالكترونية للموارد البشرية وهي ذلك المدخل الاداري الذي يؤدي دوراً اساسياً ومهماً في توفير وتداول المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة واشراكهم في عمليات اتخاذ القرار وتنمية درجة الاحساس بالمسؤولية بغض النظر عن مستوياتهم داخل التنظيم المؤسسي ⁽¹⁾
2	التعاون	تحسين صورة المؤسسة بفضل استخدام تكنولوجيا ويكون لدى العاملين ادراك للحدائثة والشعور بالتقدير واعادة علاقات لتبادل المعلومات القائمة على التكنولوجيا الجديدة وتعزز التعاون بين الفرق والادارة الابتكارية واقناع العاملين بالتغيير ⁽²⁾
3	الامتمة واللامركزية	الامتمة واللامركزية المعلومات اتجاه العاملين على تنظيم الخدمة المجانية لهم كما تعمل على معالجة المطالب الفردية اليومية لادارة الموارد البشرية ⁽³⁾
4	العلاقات بين العاملين	تحسين العلاقات بين العاملين داخل التنظيم الاداري من ادارة عليا ومستخدمي الحاسب الآلي والمتعاملين من خارج المؤسسة فتحول مفهوم المدير من الشخص المكلف بادارة العاملين الى الشخص المسؤول عن تطبيق واداء المعلوماتية ⁽⁴⁾

المبحث الثالث : الجانب العملي

لقياس دور الادارة الالكترونية وتأثيرها في كفاءة اداء الموارد البشرية في المؤسسات المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية حددت اربع مراحل وهي كالآتي :

المرحلة الاولى : تم احصاء الاعمال الإدارية الإلكترونية للمكتبة المركزية .

المرحلة الثانية : اعداد استمارة تتضمن ستة جداول كل جدول خاص بمحور من محاور العمل في المكتبة عرض على محكمين في مجال التخصص كما موضح في الملحق ذي الرقم (1) وتضمن المحور الاول مؤشرات بالأعمال في ظل تطبيق الادارة الالكترونية والبالغ عددها (9) مؤشرات اما الجدول الثاني فتضمن (9) مؤشرات عن الاعمال والخدمات الادارية في ظل تطبيق الادارة الإلكترونية

¹ مرال توتليان ، الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة :تطور أم ثورة؟- بيروت:المعهد العربي للتدريب والبحوث الاحصائية ، 2006 ، ص 30 - 33 .

² اسماعيل عبد الحكم بكر ، المعلوماتية قوة اقتصادية النمو.. التغيير.. التكنولوجيا العربي للنشر والتوزيع، ط 1 ، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع ، 2012 ، ص 28 .

³ راوية حسن ، ، إدارة الموارد البشرية .- الاسكندرية ،الدار الجامعية ، 2001 ، ص 458.

⁴ طويهري فاطمة ،اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية – دراسة حالة في شركة انتاج الكهرباء بتيارت الجزائر : جامعة وهران ،2015، ص46.

والجدول الثالث والخاص بمحور مدى معرفة العاملين بالأنظمة الادارية الالكترونية بلغ عددها (8) مؤشرات اما الجدول الخاص بمحور البنية التحتية للمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية فتضمن (8) مؤشرات والجدول الخامس اختص بمحور المعوقات التي تواجه العاملين عند تطبيق الادارة الالكترونية تضمنت (10) مؤشرات والجدول الاخير تضمن (12) مؤشرا يتعلقون بمدى تأثير الادارة الالكترونية في كفاءة اداء الموارد البشرية في المؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

المرحلة الثالثة : توزيع الاستمارة على مسؤولي الشعب والاقسام والوحدات الادارية في المكتبة المركزية وبعض العاملين ذوي الخبرة والبالغ عددهم (25) عاملاً .

المرحلة الرابعة : تطبيق قياس كفاءة الاداء الاداري من خلال اعداد استمارة تتضمن ثلاثة حقول وتم تثبيت درجات لكل حقل، الحقل الاول المختص بالتحقق كلياً من الاعمال بميزان درجة (10) اما الحقل الثاني فمختص بالاعمال المحققة بشكل جزئي وبميزان درجة (5) اما العمل غير المحقق فتم تثبيت درجة (0)

المرحلة الخامسة : تطبيق قانون الكفاءة والمتمثل ب المحقق الكلي / المجموع الاعمال $\times 100\%$.

الجدول ذو الرقم (1) الاعمال

ت	الاعمال	محقق كلياً (10)	محقق جزئياً(5)	غير محقق(0)	المجموع	التراكمي
1-	تطبيق الادارة الالكترونية تسهم في سرعة انجاز الاعمال	10	-	-	10	10
2-	الاعمال الالكترونية تسهم في رفع كفاءة اداء العاملين	-	5	-	5	15
3-	الادارة الالكترونية تسهم في مشاركة العاملين في اتخاذ القرار	-	5	-	5	20
4-	الادارة الالكترونية متابعة سير العمل بسهولة	10	-	-	10	30
5-	الادارة الالكترونية تسهل عملية الرقابة على الاعمال في المؤسسة	10	-	-	10	40
6-	تحفز الادارة الالكترونية روح الابداع والابتكار لدى العاملين	-	5	-	5	45
7-	الادارة الالكترونية تقدم معلومات دقيقة وواضحة	10	-	-	10	55
8-	الادارة الالكترونية تتيح المعلومات بكل شفافية	10	-	-	10	65
9-	تزيد الادارة الالكترونية من معرفة العاملين بمهام العمل	-	5	-	5	70
	المجموع	50	20	0		

تحليل الجدول ذي الرقم (1)

عدد المؤشرات 9 في الجدول $90=10 \times 9$ المؤشرات (1، 4، 5، 7، 8) تحققت كلياً اي بوزن (10) المتحقق كلياً خمسة مؤشرات اذن $50=10 \times 5$

$$50 \div 90 \times 100 = 55,5\% \text{ محقق بشكل كلي}$$

الفقرات (2، 3، 6، 7) تحققت بشكل جزئي بوزن (5) عدد المؤشرات $4 \times 5 = 20$

$20 \div 90 \times 100 = 22,2\%$ اذن كفاءة الموارد البشرية في مجال الاعمال الادارية في ظل تطبيق الادارة الالكترونية هي

$$\text{المتحقق الكلي} + \text{المتحقق الجزئي} = 50 + 20 = 70 \quad 70 \div 90 \times 100 = 78\% \text{ الكفاءة المتحققة}$$

الجدول ذو الرقم (2) والخدمات الادارية الالكترونية

التراكمي	المجموع	غير محقق	محقق جزئي	محقق كلي	والخدمات	تسلسل
10	10	-	-	10	توفر الادارة الالكترونية تقديم افضل خدمات المعلومات للمستفيدين وبالوقت المحدد	-1
15	5	-	5	-	تطبيق الادارة الالكترونية يزيد من قدرة المؤسسة على الوصول الى المستفيد لتقديم خدمات افضل	-2
20	5	-	5	-	تساعد الادارة الالكترونية من وضع خطط وسياسة لشراء مصادر معلومات بناء على احتياجات المستفيد	-3
30	10	-	-	10	تقلل الادارة الالكترونية من الوقت اللازم لاعارة مصادر المعلومات بكل انواعها كتب دوريات اطاريح رسائل جامعية	-4
35	5	-	5	-	تمكن الادارة الالكترونية من الاطلاع على احتياجات المستفيد	-5
40	5	-	5	-	تمكن الادارة الالكترونية من عملية ارجاع الكتب	-6
50	10	-	-	10	تقلل الادارة الالكترونية من تقليل العمليات الادارية اللازمة	-7
55	5	-	5	-	توفر المكتبة دورات الكترونية تخصصية للعاملين	-8
60	5	-	-	10	تقيس المكتبة حجم الانجاز اليومي من خلال إحصائيات وتقارير ترفع للإدارة العليا	-9

		0	30	40	المجموع	
--	--	---	----	----	---------	--

تحليل الجدول (2)

المؤشرات (1, 4, 7, 9) تحققت كلياً عدد المؤشرات التي تحققت بشكل كلي $40=10 \times 4$

$40=100 \times 90 \div 44,4\%$ المحقق كلياً المؤشرات (2, 3, 5, 6, 8) محقق بشكل جزئي

عدد المؤشرات التي تحققت بشكل جزئي $25=5 \times 5$

$25=90 \times 27,7\%$ المحقق بشكل جزئي اذن كفاءة الموارد البشرية في تقديم الخدمات والاعمال في ظل تطبيق الادارة الإلكترونية

كانت كالآتي: المتحقق بشكل كلي + المتحقق بشكل جزئي $= 65 = 25 + 40$ $65 = 100 \times 90 \div 72,2\%$ الكفاءة

الجدول (3) معرفة الموارد البشرية بالأنظمة الادارية الإلكترونية

ت	المعرفة بالأنظمة الادارية	محقق كلي	محقق جزئي	غير محقق	المجموع	التراكمي
1	هناك معرفة من قبل العاملين بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة	-	5	-	5	5
2	تسهل الادارة الإلكترونية عملية الاتصال بين الاقسام والشعب في المكتبة	-	5	-	5	10
3	تبسط الإجراءات الادارية	-	5	-	5	15
4	المعرفة بالأنظمة الادارية تحسن من مستوى الخدمة المقدمة	10	-	-	10	25
5	الادارة الإلكترونية تسهم في تغيير الهيكل التنظيمي من خلال انشاء او دمج بعض الوحدات الادارية	-	5	-	5	30
6	تسهم الادارة الإلكترونية في تطوير العمل الاداري	-	5	-	5	35
7	المعرفة ب الانظمة الإلكترونية تزيد من فاعلية وكفاءة التنظيم الاداري	10	-	-	10	45
8	متابعة كل ما يتم تفعيله من الانظمة الإلكترونية الجديدة	-	5	-	5	50
	المجموع	20	30	0		

تحليل الجدول ذو الرقم (3)

المؤشرات (4، 7) تحققت بشكل كلي بوزن (10) $20=10 \times 2$ $25\% = 100 \times 80 \div 20$

المؤشرات (1، 2، 3، 5، 6، 8) متحقق جزئي بوزن (5) $30=5 \times 6$ $37,5\% = 100 \times 80 \div 30$ كفاءة الموارد البشرية في مجال الانظمة الادارية الالكترونية

المتحقق بشكل كلي + المتحقق بشكل جزئي $50 = 30 + 20$

$62,5\% = 100 \times 80 \div 50$ الكفاءة

الجدول (4) البنية التحتية الالكترونية

ت	البنية التحتية	محقق كلي	محقق جزئي	غير محقق	المجموع	التراكمي
1	تتوفر الاجهزة اللازمة بمواصفات مناسبة	10	-	-	10	10
2	توفر شبكات اتصال سريعة وأمنة	-	5	-	5	15
3	توفر قواعد بيانات لتوثيق البيانات والمعلومات	-	5	-	5	20
4	تتوفر ملحقات الحاسب كافة (طباعة ، اجهزة حماية، وحدات تخزين) المستخدمة لإنجاز الاعمال .	-	5	-	5	25
5	استجابة ادارة المكتبة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل	10	-	-	10	35
6-	تهتم ادارة المكتبة بتوفير كل التسهيلات الخاصة بتوفير الانظمة الالكترونية	10	-	-	10	45
7	اهتمام الادارة بتطوير الانظمة بشكل مستمر وفقا للتغيرات التي تطرأ على الانظمة والبرمجيات	10	-	-	10	55
8	اقامة ورش عمل من قبل ادارة المكتبة عن كيفية استخدام الانظمة الادارية الالكترونية	-	5	-	5	60
	المجموع	40	20	0		

تحليل الجدول (4)

المؤشرات (1، 5، 6، 7) تحققت بشكل كلي بوزن (10) $40 = 10 \times 4$

$50 = 100 \times 80 \div 40$ المتحقق بشكل كلي

المؤشرات (2، 3، 4، 8) المتحققة بشكل جزئي وبوزن (5) $20 = 5 \times 4$

$$25 = 100 \times 80 \div 20 \text{ المتحقق بشكل كلي}$$

كفاءة البنية التحتية للمؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية هي

$$50 = 20 + 40 \text{ ي نسبة توفر بنية تحتية ملائمة لانجاز الاعمال في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية } 50 = 100 \times 80 \div 50 \text{ الكفاءة}$$

الجدول ذو الرقم (5) المعوقات التي تواجه العاملين عند تطبيق الادارة الالكترونية

التراكمي	المجموع	غير محقق	محقق جزئي	محقق كلي	المعوقات	التسلسل
10	10	-		10	صعوبة التعامل مع الحواسيب من قبل بعض العاملين	1-
20	10	-		10	صعوبة التعامل مع الانظمة والبرمجيات المستحدثة من قبل العاملين	2-
25	5	-	5	-	تقدم البرمجيات والاجهزة المستخدمة في المكتبة	3-
30	5	-	5	-	التطوير المستمر للبنى التحتية من الاجهزة والبرمجيات التي تحتاج الى ميزانية عالية	4-
35	5	-		10	وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق الانظمة الادارية الالكترونية من قبل بعض العاملين في المكتبة	5
40	5	-	5	-	مدى فاعلية الانظمة في تلبية حاجات المستفيد	6
45	5	-	5	-	قلة الدورات التخصصية بمجال تطبيق الانظمة الادارية	7
55	10	-	-	10	قلة الميزانية المخصصة لشراء احدث الاجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات	8
65	10	-	-	10	قلة عدد العاملين المتخصصين بمجال الحاسوب والبرمجيات	9
70	5	-	5	-	اقتصار الدورات الخاصة بالبرامج الادارية الالكترونية على عدد محدود من العاملين	10

تحليل الجدول ذي الرقم (5)

المؤشرات (1، 2، 5، 8، 9) تحققت بشكل كلي وبوزن (10) $50=10 \times 5$

$50=100 \times 100 \div 50$ % محقق بشكل كلي

المؤشرات (3، 4، 6، 7، 10) محقق بشكل جزئي وبوزن (5) $25=5 \times 5$

$25=100 \times 100 \div 25$ % المتحقق بشكل جزئي

المعوقات التي تواجه العاملين في المؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية ي $75=25+50$

$75=100 \times 100 \div 75$ %

الجدول ذو الرقم (6) تأثير الادارة الالكترونية في اداء المورد البشري

ت	كفاءة اداء المورد البشري	محقق كلي	محقق جزئي	غير محقق	المجموع	التراكمي
1	تساعد الادارة الالكترونية في تأدية الاعمال بكفاءة والفاعلية المطلوبة	10	-	-	10	10
2-	تساهم في انجاز الاعمال في الوقت المحدد	10	-	-	10	20
3-	تساهم الادارة الالكترونية بتقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيد	10	-	-	10	30
4-	تتبنى المؤسسة برامج تطويرية لمهارات العاملين في المكتبة	-	5	-	5	35
5-	تساهم الادارة الالكترونية في العمل بروح الفريق الواحد	-	5	-	5	40
6-	تساهم الادارة الالكترونية في مشاركة العاملين في الادارة العليا في اتخاذ القرار الخاص بالعمل	-	-	0	0	40
7-	تسهم الادارة الالكترونية في الرغبة من قبل العاملين في تقديم مقترحات جديدة في كيفية تقديم خدمات افضل للمستفيدين	-	5	-	5	45
8-	الادارة الالكترونية تعمل على اكساب العاملين مهارات في كيفية استخدام تطبيقات التكنولوجيا	-	5	-	5	50
9	مراقبة المكتبة للكاتب المعارة وعملية استرجاعها الكترونيا	-	5	-	5	55
10	تقلل الاعمال الالكترونية الوقت في عملية تسليم واستلام المواد الثقافية سواء كانت كتباً او	-	5	-	5	60

اطاريج او دوريات					
70	10	-	-	10	11
75	5	-	5	-	12
		0	35	40	المجموع

تحليل الجدول ذي الرقم (6)

المؤشرات (1، 2، 3) تحققت بشكل كلي وبوزن (10) $30=10 \times 3$

$$100 \times 120 \div 30 = 25\% \text{ المتحقق كليا}$$

المؤشرات (4، 5، 6، 7، 8) متحقق بشكل جزئي وبوزن (5) $25=5 \times 5$

$$100 \times 120 \div 25 = 21\% \text{ المتحقق بشكل جزئي}$$

كفاءة المورد البشري بتطبيق الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية

$$65 = 25 + 30 \text{ المتحقق بشكل كلي + المتحقق بشكل جزئي}$$

$$100 \times 120 \div 65 = 54,1\% \text{ كفاءة الاداء لدى العاملين في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية من خلال تطبيق الادارة الالكترونية}$$

المبحث الرابع : النتائج والتوصيات

اولا- النتائج

1. كفاءة الموارد البشرية في مجال الاعمال الادارية في ظل تطبيق الادارة الالكترونية بلغت نسبة 78% وهي نسبة جيدة وهذا يدل على مدى معرفة العاملين بالاعمال الادارية الالكترونية المطبقة داخل المؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتب المركزي للجامعة المستنصرية
2. اذن كفاءة الموارد البشرية في تقديم الخدمات والاعمال في ظل تطبيق الادارة الإلكترونية كانت بنسبة 72,2% وهذا يدل على تقديم خدمات الكترونية بنسبة جيدة في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية
3. كفاءة الموارد البشرية في مجال معرفة العاملين بالأنظمة الادارية الالكترونية كانت بنسبة 62,5% وهي نسبة متوسطة اي تحتاج المكتبة المزيد من الدورات لكل العاملين في المكتبة وتعريفهم بالأنظمة الادارية الالكترونية
4. كفاءة البنية التحتية للمؤسسة المعلوماتية والمتمثلة بالمكتبة المركزية للجامعة المستنصرية بلغت 63% وهذا يدل على ان البنية التحتية للمكتبة مناسبة نوعا ما لتطبيق الادارة الالكترونية
5. ان الانظمة الالكترونية تسهم بشكل كبير في تسهيل عمليات الاتصال بين المستويات الادارية وتحسن من مستوى الخدمة المقدمة وتبسط الاجراءات الادارية

6. وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية اي صعوبات استخدام أجهزة الحاسب الآلي أو التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية من قبل بعض العاملين ولكن التحديات تكمن في التكاليف المادية العالية والموارد البشرية المتخصصة التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة، واحتياج البنية التحتية في المكتبة إلى التطوير المستمر
7. مزايا استخدام الإدارة الإلكترونية تسهل من تقديم الخدمات للمستخدمين من خلال سرعة الاستجابة لاحتياجاتهم
8. الإدارة الإلكترونية تعني إحداث تغيير في نمط الخدمة المقدمة، وذلك من خلال التحول من الأساليب التقليدية إلى الأساليب الحديثة.
9. الإدارة الإلكترونية تمكن من التعرف على آراء المستخدمين واحتياجاتهم المستقبلية
- 10.12-ان تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في انجاز العمليات المكتبية ضرورة حتمية، وهذا لمسايرة التغييرات البيئية

ثانيا - التوصيات

- 1- التركيز على قدرات الاعمال الإلكترونية كافة وتفعيلها لتعزيز اداء الموارد البشرية فيها .
- 2- فسخ المجال امام العاملين للابداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات لتحسين مستوى ادائهم في ظل تطبيق الادارة الإلكترونية
- 3- التركيز على العاملين القائمين على الاعمال الادارية الإلكترونية وتحسين ادائهم من خلال تكثيف الدورات التخصصية الخاصة بالبرامجيات وقواعد البيانات والانظمة الإلكترونية الخاصة بالاعمال المكتبية الإلكترونية وبشكل مستمر
- 4- تخصيص ميزانية لدعم الموارد البشرية المتخصصة والتطوير المستمر للبنية التحتية والاجهزة والحواسيب والبرامجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات
- 5- تحويل جميع الاجراءات الادارية التي تتم بطريقة تقليدية الى الإلكترونية
- 6- تطوير الاجراءات والانظمة والعمليات الادارية بما يتلاءم مع اداة الادارة الإلكترونية
- 7- تنظيم ورش تعليمية وتدريبية وتعريفية في كيفية التعامل مع بعض الانظمة والبرامجيات للعاملين وبشكل مستمر
- 8- تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.
- 9- توفير الدعم المادي بتخصيص ميزانية مناسبة للموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر وبما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل.
- 10- ننشر الوعي لدى العاملين باهمية تطبيق الادارة الإلكترونية في جميع مفاصل العمل في المكتبة .

References:

- 1- Abdul Bari Durra and Zuhair Naem Al-Sabbagh. Human Resources Management
- 2- in the Twenty-First Century. Amman: Wael Publishing and Distribution House, 2008.
- 3- Abd El stlor,A, Enterprise Resource Management and Supply Chain Management Systems “Roya World 2003,conference,cairo:Grand Hyatt Hote, 23-24 september.2003l.

- 4- Ahmed Mohammed Samir, *Electronic Administration*. Amman: Dar AlMasirah for Publishing, Distribution and Printing, 2009.
- 5- Ahmed Nasef, *Systematic Planning Methodology Towards EGovernment in the Framework of the International Conference on Remote Management and E-Commerce: Cairo, (n.d.), 2003, pp. 22-24*
- 6- Aziza Abdul Rahman Al-Atlabi -*The Impact of Information Technology Use on Human Resources Performance: A Field Study at the Australian International Academy*. Prepared Arab-British Academy for Higher Education, 2010, p. 2.
- 7- Brian Hopkins, James Markham, translated by Khaled Al-Amri, *Electronic Human Resources Management*. 1st ed., Cairo: Dar AlFarouk for Publishing and Distribution, 2007, pp. 18-23.
- 8- Ben Antar Abdel Rahman, *Human Resources Management*, AlYazouri Scientific Publishing and Distribution House, Jordan, First Edition 2010, p. 25.
- 9- Celile, Dejoux, *les compétence au Coeur de l'entreprise*, paris: édition d'organisation,2001 p14.
- 10- Fared Al-Najjar. *E-Government between Theory and Practice*. Alexandria: University House, 2008.
- 11- Hussein Mahmoud Al-Wadi, *Knowledge, E-Government, and Contemporary Applications*. Amman: Dar Al-Safa, 2011, p. 109.
- 12- Ismail Abdel Hakam Bakr, *Information Technology: Economic Power, Growth, Change, and Technology*. Al-Arabi for Publishing and Distribution, 1st ed., Cairo: Al-Arabi for Publishing and Distribution, 2012, p. 28.
- 13- Kashat Anas Barbash Tawfiq, *The Transformation from Individual to Collective Competency within Modern Practices of Human Resources Management*. *Journal of the Research, Development, and Human Resources Management Unit*, Issue 8, 2017, pp. 297-328
- 14- Laila Muhammad Abu Al-Ala, *Concepts and Visions in Educational Administration and Leadership: Between Authenticity and Modernity*. Amman: Dar Al-Janadriyah for Publishing and Distribution, 2013, p. 178.
- 15- Le Boterf, G.(2011). *L' ingénierie et évaluations des compétences*, paris: édition d'organisation. p131...
- 16- Majeed Al-Karkhi, *Human Resources Management*, Amman: Manahj Publishing and Distribution House, 2016.
- 17- Maral Tutlian, *Human Resources and New Information and Communication Technology: Evolution or Revolution? - Beirut: Arab Institute for Training and Statistical Research, 2006, pp. 30-33.*
- 18- Mohamed Bou Zahra. *The Evolution of the Role of Human Resources in Economic Institutions: The Case of Algerian Institutions*, First Forum on Human Development and Opportunities for Integration into the Knowledge Economy and Human Competencies. Algeria: Faculty of Law and Economics, 2004, p. 28.

- 19- Muhammad Jassim Al-Shaabani, Muhammad Saleh Al-Abaaj, Human Resources Management, Amman: Dar Al-Radwan Publishing and Distribution House, 2014.
- 20- Najm Aboud Najm, Strategic E-Management, Functions and Problems. Riyadh: Mars Publishing House, 2008.
- 21- Pinchuk, S., " Revenue Management , Marketing, Pricing and Product Development " UK:Hemry stuart publications ,2002..
- 22- Rawya Hassan, Human Resources Management, Alexandria, University House, 2001, p. 458..
- 23- Samlali Yahdhia, The Impact of Strategic Human Resources Management and Competency Development on the Competitive Advantage of Economic Institutions. Thesis, Algeria: University of Algiers, 2005, p. 138.
- 24- Saleh Miftah. Human Resources Competency and Knowledge Management in the Service of Human Competencies. Algeria: University of Ouargla, 2004.
- 25- Al-Salmi, Alaa Abdul-Razzaq Al-Salmi, Decision Support Systems. Amman: Wael Publishing House, 2005, p. 233.
- 26- Thamer Qwaider. Human Resource Competency: From Recruitment to Development. Ziane Achour University, Djelfa, 2021. Journal of Intellectual Excellence for Social and Human Sciences, Issue 15, p. 125
- 27- -Tariq Taha, Organizational Behavior in a Globalized and Internet Environment. - Al-Azarita, Dar Al-Jamiah Al-Jadida for Publishing and Distribution, 2008, p. 164
- 28- Touhairy Fatima, The Impact of Using Information and Communication Technology on Human Resources Performance in Algerian Institutions - A Case Study of the Electricity Production Company in Tiaret, Algeria: University of Oran, 2015, p. 46
- 29- Zawiyat Abdul Aziz and Hajj Allah Mustafa. Human Resources: Between Efficiency and Effectiveness. Journal of Administrative Development and Human Resources Management: Research and Studies, Volume 8, Issue 1, 2022, pp. 120-143

الملحق رقم (1) اسماء المحكمين

مكان العمل	الاسم	ت
الجامعة المستنصرية ، كلية الآداب ، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة	ا.م.د سيناة شمال مصحوب	-1
الجامعة المستنصرية ، كلية الآداب ، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة	م. د تهاني فلاح خماس	-2
الجامعة المستنصرية ، كلية الآداب ، قسم المعلومات وتقنيات المعرفة	م شيماء حامد سلمان	-3

