

أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية

The impact of implementing electronic management systems on job performance in the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الباحثة/

نوف عبدالعزيز النعيم

تحت إشراف/

جامعه ميداو شن / كلية الإدارة

تاريخ قبول البحث: 2025 / 10 / 1

تاريخ استلام البحث: 2025 / 8 / 4

﴿ اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ * خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ * اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ * الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ * عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ¹﴾

إهداء

إلى من ساندونا وكانوا عوناً لنا بعد الله في إتمام بحثنا،

إلى من بذل وقته وجهده في إرشادنا وتوجيهنا

نهدي لكم ثمرات هذا البحث

في كل خطوة من رحلتنا العلمية، وفي كل يوم نمضيه في هذه المرحلة المهمة من حياتنا، كنتم دعامة قوية وداعماً لنا. لم يكن لدينا شجاعة الاستمرار والتحقيق

لولا دعمكم اللامتناهي وتشجيعكم الدائم.

إليكم أعزاءنا، نهدي لكم هذا البحث كتعبير عن امتناننا العميق وامتناننا لكل ما قدمتموه لنا.

إنها ثمرة جهودنا المشتركة وتوجيهاتكم الحكيمة، ونأمل أن يكون إسهامنا في عالم إدارة الأعمال يحمل الفائدة والمساهمة الإيجابية في المجتمع.

شكراً لكم على الحب والدعم الذي لا يعد ولا يحصى من كل قلبنا نشكركم ونهدي هذا البحث لكم.

مع خالص الود والامتنان

الباحثة

¹ سورة العلق (الآيات ١ - ٥)

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي منحنا القدرة والصبر للصمود والتجاوز، وهو الذي نور دروبنا بنجاحنا

الحمد لله الذي أرشدنا وساندنا في رحلتنا

نشكركم على الوقت والجهد الذي بذلتموه لإرشادنا وتوجيهنا.

إلى جميع الأساتذة الكرام في جامعة ميد أوشن، الذين كانوا دعامة قوية ومرجعية لنا، نقدم لكم الشكر
الجزيل والتقدير العميق على مساهمتكم الكبيرة في هذا البحث.

نشكر إدارة جامعتنا العزيزة على دعمها المستمر وتوفير البيئة المثالية للتعلم والبحث.

نسأل الله أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتنا جميعاً، وأن يجزيكم خير الجزاء.

مع خالص الشكر والتقدير

الباحثة

• مستخلص الدراسة

من خلال توضيح آثار تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء العمل في المملكة العربية السعودية بشكل منهجي وتدرجي في مختلف قطاعاتها، هدفت هذه الدراسة إلى تسهيل عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية. وبالتالي، كان الغرض من هذه الدراسة هو توضيح كيفية تأثير استخدام المملكة العربية السعودية لأنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء العمل والفوائد التي ترتبت على ذلك لكل من الإدارة والموظفين. بالإضافة إلى تقييم فعالية أنظمتها الحالية، سعت الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على نمو العمل الإداري والموظفين، وتحديد التحديات التي تواجهها، وتقديم بعض المقترحات للتغلب عليها. ويتمثل السؤال الأساسي للدراسة في: ما هو أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية؟ وللقيام بذلك، استخدم الباحث المنهجين الميداني والتحليلي، والذي استند إلى استبيان تم توزيعه على عينة عشوائية من الموظفين، شملت الموظفين والموظفات. وقد أسفرت الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي عن مجموع (27) وحدة، أو 97% من عينة البحث. ومن نتائج الدراسة ما يلي: إن المملكة العربية السعودية لها تأثير إيجابي قوي على تطوير العمل الإداري وأداء الموظفين عند استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية؛ وأن الموظفين لديهم مستوى عالٍ من المعرفة بالأنظمة المستخدمة في عمادتهم فقط؛ وأن المملكة العربية السعودية توفر جزءاً كبيراً من التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة؛ وأن نسبة المعوقات التي يواجهها الموظفون كانت متوسطة؛ وأخيراً، حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، الإدارة الإلكترونية، الفعالية، أداء الموظفين، أنظمة الإدارة

The impact of implementing electronic management systems on job performance in the Kingdom of Saudi Arabia

Abstract

By clarifying the effects of implementing e-management systems on work performance in the Kingdom of Saudi Arabia in a systematic and gradual manner in its various sectors, this study aimed to facilitate the process of transitioning to e-management. Therefore, the purpose of this study was to clarify how the Kingdom of Saudi Arabia's use of e-management systems affects work performance and the benefits that resulted from this for both management and employees. In addition to evaluating the effectiveness of its current systems, the study sought to define e-management and its role in developing the administrative process, measure the impact of implementing its systems on the growth of administrative work and employees, identify the challenges it faces, and provide some suggestions to overcome them. The main question of the study is: What is the impact of implementing e-management systems on job performance in the Kingdom of Saudi Arabia? To do this, the researcher used the field and analytical approaches, which were based on a questionnaire distributed to a random sample of employees, including male and female employees. The questionnaires valid for statistical analysis resulted in total of (27) units, or 97% of the research sample. The results of the study include the following: The Kingdom of Saudi Arabia has a strong positive impact on the development of administrative work and employee performance when using e-management systems; That employees have a high level of knowledge of the systems used in their deanship only; that the Kingdom of Saudi Arabia provides a large part of the facilities needed to support the systems; that the percentage of obstacles faced by employees was average; and finally, electronic management systems received a high evaluation score in terms of their effectiveness.

Keywords: Job performance, e-management, effectiveness, employee performance, management systems

الفصل الاول

الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة

يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية امتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخراً وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات والتحول إلى مجتمع واقتصاد المعرفة حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. وتسعى المملكة العربية السعودية بخطى حثيثة نحو تشجيع ودعم مشاريع تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها الحكومية والخاصة كخطوة أساسية لتحقيق الهدف الرئيسي وهو بناء حكومة إلكترونية تقدم خدمات متكاملة للمواطنين عبر بوابة إلكترونية واحدة، وتعتبر الحكومة الإلكترونية من أحدث الأنظمة وأكثرها تطوراً في الخدمات الحكومية، ومن أهم المرتكزات المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تطمح لتطبيقه كافة الدول المتقدمة والنامية على حد سواء.

وفي خطوة رائدة رفعت المملكة العربية شعار (الإدارة الإلكترونية) وأعلنت هدف التحول إلى مدينة طبية إلكترونية، وسعت بجهد كبير لتحقيق ذلك من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي ومدرّوس في قطاعاتها المختلفة، وأخذت بتوسيع دائرة إدارتها الإلكترونية حتى أصبحت في طليعة المدن الطبية بالرياض. وقد شكلت التقنية جزءاً مهماً ومكون رئيس في هذا التطور، وحيث أن علم الإدارة من العلوم الأساسية والمهمة في كل عصر وحين، فقد دخلت عليه التقنية بقوة شأنه شأن العلوم الأخرى، فأصبحت الإدارة الإلكترونية عصب حياة في كثير من المجتمعات المدنية الحديثة في أغلب دول العالم بعد أن كانت تواجه الكثير من المعوقات في ظل إدارتها بالنظم الإدارية التقليدية. وعليه، سيقدم هذا البحث مفهوم الإدارة الإلكترونية كنظام جديد للإدارة، ويبين مدى قدرته وأثره الإيجابي على إدارة وتنظيم الموارد بطريقة حديثة ومنضبطة في مؤسسات الأعمال وسيقوم الباحث بعمل دراسة ميدانية على (أثر

تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية) في خاتمة البحث
أسأل الله تعالى العون والرشاد ، ومنه تعالى التوفيق والسداد

مشكلة البحث:

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث ، حيث ادى التطور الكبير والسريع في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات ، الى التفكير الجدي من قبل الشركات والمؤسسات للاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إدارة هذه المؤسسات والشركات ، وقد أدى عدم تطبيق الادارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية إلى بروز العديد من المشكلات التي تتعلق ببطء الأداء البشري في إنجاز الأعمال والافتقار للدقة في أداء الأعمال ، إضافة إلى زيادة التكاليف الناتجة عن هدر الموارد نتيجة لاستخدام النظام الكلاسيكي في الادارة والبيروقراطية والغموض في تأدية بعض المهام .

وينتج عن هذه المشكلة السؤال الرئيس التالي:

هل هناك علاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية ؟

و يتفرع عن هذا التساؤل المركزي أسئلة فرعية يمكن إجمالها في الآتي:

1. ما هو اثر الادارة الالكترونية في التخطيط ؟
2. ما هو اثر الادارة الالكترونية في الانتاج ؟
3. ما هو اثر الادارة الالكترونية في التنظيم ؟
4. ما هو اثر الادارة الالكترونية في الرقابة ؟

أهمية البحث:

أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية

موضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي موضوع حديث علي مستوى الطرح الأكاديمي ولا زال يكتسبه بعض الغموض وعدم الوضوح ، أن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية – في حدود دراية الباحثة وهناك فقط عدة مؤتمرات وندوات اهتمت بمناقشة موضوعات الحكومة الإلكترونية الإدارة الإلكترونية. وبالتالي تكمن أهمية البحث في محاولة توضيح وتبيين فحوى هذا الموضوع وتأثيراته علي الأداء الوظيفي.

كما أن أهمية البحث تأتي من أهمية الموضوع نفسه ، فالإدارة الإلكترونية أصبحت واقع فرض نفسه على النظام الإداري لجميع المنظمات العامة والخاصة ولا غنى لأي نظام إداري ، بسيط أو معقد ، خاص أو عام ، عنها ولن تستطيع أي منظمة في وقت قريب أن تنجز أعمالها دون الاستعانة بالإدارة الإلكترونية.

كذلك تأتي أهمية هذا البحث من أنه قد يسد ثغره علمية في هذا المجال ، كما أنه قد يوفر معلومات لمتخذي القرار وأصحاب الأعمال تساعدهم في الولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية ، إضافة إلى أنه سيوفر مرجعاً بالمكتبة للدارسين في هذا العلم ، وقد يفتح آفاقاً لبحوث جديدة للطلاب والباحثين في جميع درجات البحث العلمي كما انه - حسب علم الباحثة - لم تتم دراسة هذا الموضوع من قبل في بشكل عام في المملكة.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:-

1. إزالة الغموض والتعرف علي مفهوم الإدارة الإلكترونية.
2. التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية علي الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية.
3. دراسة مدى أهمية الإدارة الإلكترونية كآلية في تحقيق أهداف المملكة العربية السعودية.

مصطلحات البحث:

- الإدارة الإلكترونية:

هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (علاء السالمي، 2008، ص 32)؛ هي منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (طارق عامر، 2007، ص 28)؛ و"هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (نجم عبود، 2004 ص 127).

• الأداء الوظيفي

"هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، وهو يعكس كلا من والوسائل اللازمة لتحقيقها" (طاهر الغالبي، 2007، ص 77)؛ و"هو تحقيق الأهداف وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة" (حسن راوية، 2001).

الدراسات السابقة:

• دراسات عربية

أجرى أحمد (2012) دراسة تطبيقية على العديد من المستشفيات الخاصة في مدينة عمان بعنوان: تأثير تبني تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات. ويتلخص تحدي الدراسة في تحديد ما إذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة في الأردن يؤثر على مستوى الرعاية المقدمة من هذه المرافق. وكان الهدف من الدراسة تحديد فوائد المستشفيات الإلكترونية، ومدى انتشار استخدامها الآن في المستشفيات الأردنية، وكيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى الخدمات المقدمة. وكانت فرضيات الدراسة هي:

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة في عمان له تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الرعاية الطبية.

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة في عمان له تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الخدمات الفندقية.

- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة في سلطنة عمان له تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الخدمات الإدارية.

ولجمع البيانات المطلوبة للجزء التطبيقي من البحث، تم استخدام أداة الاستبيان في هذه الدراسة التطبيقية القائمة على المنهج التحليلي الوصفي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- إن الخدمات الصحية وتكنولوجيا المعلومات لهما تفاعل وثيق ومباشر. وقد وجد أن تكنولوجيا المعلومات والخدمات الصحية لهما تأثير كبير. إن الخدمات الصحية وتكنولوجيا المعلومات لهما تفاعل وثيق ومباشر. وقد وجد أن تكنولوجيا المعلومات وخدمات الضيافة متأثرة بشكل كبير.

- إن الخدمات الصحية وتكنولوجيا المعلومات لهما تفاعل وثيق ومباشر. وقد وجد أن تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإدارية لهما تأثير كبير على بعضهما البعض. وفي نهاية دراسته أوصى الباحث بأهم التوصيات:

إن زيادة الاهتمام بالتحفيز وتحقيق رضا الموظفين ودعم إنجازات الأفراد المتميزين وضرورة الاهتمام بتحديث وصيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية واستخدام البرمجيات الحديثة وعقد دورات تدريبية مستمرة للموظفين لتعلم كيفية استخدامها كلها أمثلة على كيفية تحسين فعالية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما يحسن مستويات أداء المستشفى.

دراسة أبو عون (٢٠١٠م بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات كأساس ومتطلب للتحديث : الإدارة التعليمية: أفاق وتطوير". هدف البحث إلى تحديد مستوى كفاءة أداء تكنولوجيا المعلومات ووظيفتها في مجال تطويرها وواقعيتها في الإدارة التربوية المعاصرة، وتم استخدام المنهج التحليلي النظري في البحث، وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا توفر على المؤسسات التربوية الوقت والجهد والموارد المالية ورأس

المال المعنوي، وبالتالي أصبحت مطلباً أساسياً لكافة الإدارات التربوية، ومن أجل توفير البيئة المناسبة لتدريب العاملين وتوجيه المراكز والأقسام والمؤسسات التربوية والمراكز العلمية الأكاديمية، فضلاً عن وضع المعايير الإشرافية للعملية التربوية وتحديد كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات، اقترحت الدراسة أن العاملين لابد أن يواكبوا التطورات التكنولوجية ويتعرفوا عليها قبل الدخول في التعامل الفعلي والعملية.

• دراسات أجنبية

دراسة (Trkman & Baloh 2003) بعنوان :

Human Resource " Influence of Internet and Information technology on Work and Management

تناولت هذه الدراسة التي أجريت في سلوفينيا ، أثر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا، كيفية الاتصال والتعلم والعمل ، كيفية تغيير الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وإدارة الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى أن الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات التالية:

- مثل العمل من خلال المنزل (عن بعد) Teleworking والمشاريع الموجهة .
- لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم .
- تغيير بيئة عمل المنظمات وتوجيهها نحو العولمة.
- تغيير نمط القيادة في المنظمات وزيادة التفويض.
- تغيير هيكلية المنظمات نتيجة التوجه نحو تخفيض حجم القوي العاملة والتسطح الهيكلي .
- استخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين.
- تغيير وظائف الأفراد وإجراءات العمل .
- تغيير طرق السيطرة والرقابة علي الموظفين.

دراسة (Al-Adwan and Almashaqba 2012) بعنوان:

"Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP)

هدفت الدراسة إلى دراسة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال، وتقييم مزايا تطبيقها في الشركات الأردنية، وإنشاء نموذج يوضح القيمة التي تستمدتها الشركات من استخدامها، وقياس مدى استعداد المديرين لتطبيقها في شركاتهم. وباستخدام عينة مكونة من 128 مديراً من مختلف المستويات الإدارية (العليا والمتوسطة والتشغيلية) في المدن الصناعية الأردنية الحسن والظليل، استخدمت الدراسة أسلوب التحليل الوصفي وأداة الاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات، أهمها:

- قيمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئات المؤسسية بسبب مزاياها وقدراتها على تحسين الأداء.
- إن مجتمع البحث لديه البنية الأساسية اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهو ما يفسر لماذا أصبحت التقنيات الحالية أكثر أهمية في جميع جوانب العمل.
- حقيقة أن الموظفين يتأثرون بالهيكل التنظيمي، وخاصة في مجالات الاتصالات والتدريب والتطوير.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة العلاقة بين أداء الموظف وتكنولوجيا المعلومات نتيجة لتغير تصنيف الوظيفة.

التعليق على البحوث والدراسات السابقة

إن الدراسة الحالية تعد امتداداً لدراسات سابقة في الكشف عن مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها وعناصرها وخصائصها ووظائفها وأهميتها ومتطلباتها ومعوقات، فضلاً عن الآثار الإيجابية لاستخدامها في المنظمات. إلا أنها تختلف عن تلك الدراسات في أنها تقيس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية بشكل عام لم تتناوله الدراسات السابقة. كما أنها من الدراسات القليلة في هذا المجال على مستوى المملكة و تتميز الدراسة الحالية بأنها تنظر إلى قضاياها من منظور مستخدميها بهدف تطويرها، وهو ما فشلت فيه الأبحاث السابقة. وقد تم تعزيز الإطار المعرفي للدراسة

الحالية من خلال الأبحاث والدراسات السابقة، والتي تم استخدامها أيضاً لبناء أداة الدراسة وتقديم تعليق على نتائج الدراسة الحالية.

الفصل الثاني

الإطار النظري

مفهوم الإدارة الإلكترونية

بما أن الإدارة الإلكترونية مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات، والتي تعرف بأنها مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتعلقة بالطرق والأساليب الجديدة ذات الكفاءة العالية لتبادل ونقل المعلومات من خلال استخدام الحاسب الآلي والإنترنت، مما يجعل عمل الإنسان ومهامه أكثر راحة، فإن ظهورها كان نتيجة للتطور التكنولوجي (عربي، 2020). ووفقاً لـ بن صالح وبوقفلول (2018)، فهي القدرة على التكيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشبكات المعاصرة للقيام بالمهام الإدارية إلكترونياً عبر الإنترنت وشبكات الكمبيوتر في كل مكان وفي كل وقت. وهذا يؤدي إلى جودة أعلى وأداء أفضل وإجراءات موحدة ووتيرة عمل أسرع وإنجاز المهام.

وفقاً لتعريف مختلف، فإن الإدارة الإلكترونية هي عملية تنفيذ العمل داخل المنظمات باستخدام الحاسب الآلي وأنظمة المعلومات والإنترنت. وهي تتطوي على أتمتة جميع المهام والأنشطة الإدارية، بما في ذلك التخطيط والرقابة والتوجيه والتنظيم، بطريقة تساهم في تحقيق الأهداف المقصودة (عبد وعباس، 2018) كما يعرف بأنه قدرة المنظمات المختلفة على استخدام الحاسب الآلي والأدوات الإلكترونية المعاصرة لإدارة أنشطتها التنظيمية والخدمية الداخلية والخارجية إلكترونياً، مما يسهل عرض هذه الأنشطة وتقديمها للعملاء في الوقت المناسب وبأقل التكاليف والجهد (ابن قاسمي، 2017). ومن أجل تحسين الإجراءات الإدارية داخل الشركة من خلال نقلها من نموذج عملي إلى عمل يتم إدارته رقمياً، تستخدم الإدارة أنظمة إلكترونية كاملة تعتمد على التكنولوجيا المعاصرة، وهذا يوفر الوقت والجهد ويعظم الاستفادة من المعلومات المتاحة. (Bataineh, 2017)

وبناء على ما تقدم فإن الدراسة تصفه بأنه تطبيق التقنيات والأدوات الإلكترونية المعاصرة على مجموعة متنوعة من الأعمال والإجراءات التي تعزز تنفيذ المهام والعمليات الإدارية بما في ذلك تخطيط الموارد والتوجيه والمراقبة بهدف إنجاز مجموعة من الأهداف من خلال استخدام شبكات الاتصالات والإنترنت.

أهمية الإدارة الإلكترونية

تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات نتيجة للثورة التكنولوجية في مجال الأعمال من أجل الحفاظ على إنتاجية الموظفين. وقد تم استخدام أشكال مختلفة من الإدارة الإلكترونية لمساعدة الموظفين على النمو وتعزيز معرفتهم بما يتوافق مع اتجاهات السوق في سياق إدارة الموارد البشرية المعاصرة. تتبع أهميتها من قدرتها على التعامل مع كميات هائلة من البيانات والعديد من المستخدمين والمستفيدين؛ ومواجهة وإدارة نمو المعلومات؛ وتسريع عملية الاتصال المستمر بين الموظفين في مكان العمل؛ وتعزيز فعالية اتخاذ القرار؛ وتعزيز خدمة العملاء من خلال تلبية الاحتياجات في أقصر وقت ممكن؛ وتقليل الوقت والجهد اللازمين لإنهاء إجراءات استرجاع المعلومات البسيطة. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تقلل من احتمالية حدوث أخطاء وسوء فهم قد يضعف مستوى رعاية المرضى من خلال المساعدة في الكشف السريع عن الانحرافات لتجنب تفاقمها وتنفيذ العلاجات المطلوبة (المرضى AlHamad et al, 2022).

كما ذكر عربي (2020) فإن أهميته في قطاع الصحة تتبع من قدرته على تقليل تكرار البيانات والملفات مما يسرع عملية جمع البيانات وإنشاء التقارير واسترجاعها. إنه نهج شامل ومنهجي لتوثيق عمليات المستشفيات وتوفير مستودع بيانات يلبي احتياجات صناع القرار في قطاع الصحة. إنه يوفر قاعدة من البيانات الدقيقة حول موارد المستشفيات وعملياتها مما يقلل من معدلات الأخطاء الطبية والإدارية وتحسين وتطوير الخدمات الصحية. كما أنه يسرع إجراءات المستشفى مما يساعد إدارة المستشفى في اتخاذ القرارات الحكيمة.

أنماط الإدارة الإلكترونية:

وقد حدد عبد وعباس (2018م) نمطين أساسيين للإدارة الإلكترونية لأنهما حاسمان لنجاح المنظمة ويمكن تفسيرهما على النحو التالي:

من أجل دعم وتحسين الوصول إلى المعلومات الحكومية وتوفير الشفافية الكاملة والكفاءة والعدالة للمواطنين والشركات والموظفين والمؤسسات الأخرى، تقوم الحكومة بتطوير تطبيقات تعتمد على مواقع الويب والشبكات. وهذا ما يُعرف بالحكومة الإلكترونية. والثاني هو الأعمال الإلكترونية (الأعمال)، وهو جانب بالغ الأهمية من الإدارة الإلكترونية لأنه يشمل جميع تطبيقات المعلومات والاتصالات المستخدمة لإجراء التجارة بين الشركة وعملائها.

إن أحد أهم المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أي صناعة أو منظمة هو توافر مكونات الإدارة الإلكترونية واحتياجاتها. الأدوات والتقنيات الإلكترونية: تتجسد هذه الأجهزة والتقنيات في مجموعة من أجهزة الكمبيوتر والبرامج المعاصرة، بالإضافة إلى الوسائط المادية المستخدمة في مجموعة متنوعة من العمليات. إنها الإطار الأساسي للإدارة الإلكترونية، وتوافرها هو عنصر حاسم من أجل تنفيذ الإدارة الإلكترونية داخل المنظمة (عربي، 2020). الصعوبات والعوائق أمام تنفيذ الحكومة الإلكترونية كما تم تحديده سابقاً، هناك العديد من الفوائد والمزايا لتطبيق الحكومة الإلكترونية. ومع ذلك، فإن عملية وضعها موضع التنفيذ محفوفة بالصعوبات، وأهمها، وفقاً للذنيبات (2014)، ما يلي:

1. القضايا الأمنية: ترتبط الحكومة الإلكترونية بعدد من القضايا والمخاطر المتعلقة بالأمن،

مثل إمكانية حدوث خرق يؤدي إلى تسريب المعلومات أو إصدار معلومات خاصة لا

ينبغي نشرها، وإمكانية محاولة القرصنة تغيير نوع البيانات، مما يؤدي إلى مشاكل إضافية

ويعرض أمن وخصوصية العملاء للخطر.

2. تكلفة التحول إلى الحكومة الإلكترونية: تتطلب تكلفة الحكومة الإلكترونية ميزانية كبيرة

لأنها تتطلب توافر العديد من الأجهزة والمعدات الحاسوبية، فضلاً عن التقنيات اللازمة

لتشغيل أجهزة الكمبيوتر والشبكات وأنظمة المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى موارد بشرية مؤهلة لتشغيل هذه الأجهزة والبرامج.

3. ضعف البنية الأساسية والاتصالات: نظراً للحجم الهائل من المعاملات التي تتم في بيئة الأعمال الإلكترونية، فإن شبكة الإنترنت السريعة والقوية والفعالة تشكل ضرورة أساسية لضمان عمل الإدارة الإلكترونية على النحو المنشود. وأي خلل في فعالية شبكة الإنترنت والاتصالات من شأنه أن يؤدي إلى خلل وتوقف العمل.

مفهوم أداء العاملين:

إن النتيجة النهائية أو النهائية لفعل ما تسمى بالأداء، ووفقاً (أبو عليم، 2014) فإن الأداء هو تتويج جهود الفرد أو المجموعة في العمل. وإن المؤدي هو اسم فاعل من الفعل "أدى"، وقد وردت كلمة "أداء" في المعجم العربي كمصدر للفعل، ويقال أنه قام بمهمته، أي أنه قام بها، وأنهىها، وحقق هدفه (عمر، 2008). ولأنه يدل على مدى التزام العامل بإنهاء المهام التي تتألف منها وظيفته، فقد عُرف أداء العامل بأنه مجموع النتائج التي يحققها الفرد نتيجة لجهده والتزامه بالمبادئ التوجيهية والإجراءات التنظيمية (القاضي، 2021). وفي قطاع الصحة، تم تعريف أداء العاملين أيضاً على أنه كيفية تصرف الموظفين في الأنظمة الفنية والمهنية وكذلك في العلاقات الشخصية التي تشكلت أثناء رعاية المرضى، مما كان له بدوره تأثير كبير على المكون البيئي (Yáñez-Araque et al، 2021). وكان مجموع الإنجازات التي حققها العمال داخل الشركة أثناء قيامهم بالأنشطة والمسؤوليات الموكلة إليهم طريقة أخرى لوصف أداء الموظفين (Al-Somali et al، 2020). ووفقاً للعروسي (2019)، يمكن أيضاً تعريف أداء الموظف على أنه مدى إكمال الموظف للواجبات المخصصة له من قبل المسؤولين في المنظمة التي يعمل بها.

وبحسب تعريف آخر، فهو كمية العمل الذي ينتجه الموظف، وطبيعة علاقاته بزملاء العمل والأشخاص المستفيدين من العمل الذي يقوم به، ومدى انضباطه وتفانيه في توجيهات المنظمة (رجم؛ وآخرون، 2019م). وبناءً على ما سبق، يرى الباحث أن العمال هم أهم الأصول في أي شركة حيث لديهم

القدرة على تعزيز سمعة المنظمة أو الانتعاش منها من خلال أداء واجباتهم. وفي حين أن المفهوم المتعدد الأوجه للأداء هو تحقيق النتائج المقصودة المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة، فإن المفهوم الأساسي للأداء هو إنتاج التأثير المطلوب على الربحية. ويعزز أداء الموظفين كفاءة وفعالية المنظمة، مما يساعد في تحقيق الأهداف.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الأبحاث في هذا المجال أن هذه التعريفات توحيدها العوامل المشتركة التالية:

- العامل وأهدافه وقيمه ومواقفه وقدراته ومعارفه.
 - الوظيفة: ما توفره من فرص عمل وما تشتهر به من متطلبات ومعوقات.
- إن السيناريو الذي يشمل الأنظمة الإدارية والبنية التنظيمية والإشراف وأجواء العمل هو ما يحدد البيئة التنظيمية. وفي ضوء ذلك، يمكن القول إن أداء الوظيفة هو نتاج تفاعل عدة عناصر مترابطة تحتاج الشركات إلى مراعاتها من أجل تعزيز أدائها.

عناصر الأداء الوظيفي

(السكران 2004م، ص 46) حدد العناصر الأساسية لأداء العمل:

- فهم احتياجات العمل بما في ذلك المعلومات الأساسية عن الوظيفة والقطاعات المرتبطة بها والقدرات الفنية والمهنية والمعرفة العامة.
- جودة العمل: ويتجلى ذلك في مدى اطلاع الشخص على العمل الذي يقوم به ومدى جهوزيته من حيث الدافعية والقدرات والإبداع والقدرة على التخطيط للمهمة وتنفيذها دون أخطاء.
- كمية العمل المنجز: ويشير ذلك إلى كمية وسرعة العمل الذي يمكن للموظف القيام به في ظل ظروف العمل النموذجية.

- الجدية والتعقيد في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل والانتهاء من المهام في الوقت المحدد، ومدى احتياج الشخص للإشراف والتوجيه من الرؤساء، كلها مكونات المثابرة والاعتمادية.

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

يتأثر أداء العمل بعدة عناصر تندرج تحت الفئات التالية:

• الجوانب الإدارية

حدد (آشتون ٢٠٠١ م، ٣٩) العوامل الإدارية التالية باعتبارها أهم العوامل:

- عدم وجود أهداف واضحة.
- ضعف الشعور بالمسؤولية نتيجة لعدم مشاركة الموظفين في الإدارة، وهذا يخفض من مستوى أدائهم.
- التفاوت في مستويات الأداء وعدم قدرة الأساليب الإدارية على ربط تقييمات الأداء بالفوائد الملموسة والأخلاقية التي يحصل عليها الموظفون.

مشاكل تتعلق برضا العمل حيث يؤدي انخفاضه إلى عمل دون المستوى وانخفاض الإنتاج، والعكس صحيح. العديد من العوامل التنظيمية والشخصية، بما في ذلك العوامل الاجتماعية مثل العمر والجنس والخلفية التعليمية والعادات والتقاليد، فضلاً عن العوامل التنظيمية مثل الواجبات والواجبات ونظام الحوافز والترقية في المنظمة، كلها لها تأثير على رضا الموظف عن وظيفته.

الإهمال الإداري، وهو إهدار ساعات العمل في أنشطة لا طائل من ورائها والتي قد يكون لها تأثير ضار على أداء الموظفين الآخرين، يمكن أن يكون سببه المنظمة أسلوب الإدارة، أو الثقافة التنظيمية، أو أسلوب القيادة.

• عوامل فنية

دمج البنية التنظيمية وممارسات وإجراءات العمل والتكنولوجيا المعاصرة. إن كفاءة المنظمة والأفراد تتأثر بشكل واضح ومباشر بهذه العناصر. كما أن درجة الإنتاجية والأداء العام تتأثر بنوع وكمية التكنولوجيا المستخدمة، وكذلك الاستراتيجيات والتكتيكات المفيدة المستخدمة في العمل (الشوابكة ٢٠٠٨م، ص ٤٢).

• عوامل إنسانية

وبالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الفردية، فإنها تشمل المعرفة والتعليم والخبرة فضلاً عن القدرة على تنفيذ المهام، كما تشمل الدافع إلى العمل، والذي يتأثر برغبات وتطلعات الناس فضلاً عن الظروف المادية والاجتماعية للعمل (الشوابكة ٢٠٠٨م، ص ٤٢) إن استخدام نهج الإدارة الإلكترونية، وفقاً للباحثين، سيساعد في تركيز هذه العناصر على تحسين أداء العمل. ويستلزم تطبيق هذا النهج خلق العوامل الإدارية وتوفير البنية الأساسية ومتطلباتها الفنية، وإعداد الموارد البشرية لتحقيق أهداف أداء الإدارة وتحسين أداء الموظفين، وفقاً لمتطلبات الإدارة الإلكترونية المذكورة في القسم السابق.

محددات الأداء الوظيفي

بحسب (سميع ٢٠٠٩م، ص ٩٧) فإن أداء الفرد يتأثر بمجموعة من العوامل المترابطة والمتداخلة، ولذلك فمن أجل إدارة الأفراد بفعالية لابد من تحديد أهم العوامل والمحددات التي تؤثر على نوع السلوك الذي سيظهره الفرد أثناء قيامه بمسؤوليات وظيفته، وفي سعيهم لتحديد أي من هذه العوامل هو الأكثر أهمية توصل باحثو علم الإدارة وعلم النفس الصناعي إلى أن أداء الفرد يتحدد من خلال التفاعل بين أخلاقيات العمل والدافعية في العمل ومستوى الدعم التنظيمي، كما هو موضح في المعادلة التالية:

أداء الفرد = الدافعية * القدرة * الدعم التنظيمي

• الدافعية

إن أحد أهم أهداف الإدارة هو تنشيط الدافع وتحويله من طاقة خاملة غير فعالة إلى قوة تدفع سلوك الموظفين في اتجاهات تتوافق مع أهداف الشركة. إن قوة رغبة الشخص في إكمال مهام عمل معينة، فضلاً عن تحفيزه الذاتي ورغبته الملحة في القيام بهذه الواجبات، تعتبر كلها مكونات للدافع، الذي هو مصدر السلوك ووقود الأداء. ويمكن وصفه أيضاً بأنه تتويج لجميع العمليات التي تؤثر على درجة الحماس والتوجيه والحفاظ على السلوكيات المرتبطة بالعمل.

• القدرة

إن الجهود المبذولة لدفع الناس وتحفيزهم على الأداء الجيد لا طائل منها ما لم يمتلكوا القدرات والمهارات والمعرفة اللازمة للقيام بمهام العمل، والعكس صحيح. وذلك لأن الأداء العالي يعتمد على درجة التفاعل والاتساق بين الدافع في العمل والقدرة على القيام به. ويشار إلى أي نشاط عقلي أو جسدي أو سلوكي يكون الشخص قادراً على القيام به - سواء من خلال التعليمات أم لا - بالقدرة.

• الدعم التنظيمي

الدعم التنظيمي هو مدى اهتمام المنظمة برفاهية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بشكل عادل ومساعدتهم في حل مشاكلهم والاستماع إلى مظالمهم. بعبارة أخرى، ينعكس الدعم التنظيمي في تصوير اهتمام المنظمة بموظفيها وتقديم الدعم والمساهمات لهم ورعايتهم وصحتهم العقلية. إن استمرارية وشمول الرعاية والاهتمام هي مؤشرات على إيجابية المنظمة وفعاليتها، وتنعكس في تصور الناس لكيفية نظرهم إلى هذا الدعم والمساعدة.

مؤشرات الأداء الوظيفي

إن تقييم الأداء هو وسيلة منهجية لوصف نقاط القوة والضعف في الوظيفة سواء بشكل فردي أو جماعي وله وظيفتان رئيسيتان في المنظمات: فهو يساعد العاملين على أداء أفضل في العمل ويزود المديرين والموظفين بالبيانات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات. ومن أجل توفير أساس موضوعي لاتخاذ القرارات بشأن العديد من سياسات الموارد البشرية داخل المنظمة، نستنتج أن عملية تقييم الأداء تشير إلى الوظيفة المستمرة والأساسية لإدارة الموارد البشرية والتي تهدف إلى تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الجماعي أو الفردي خلال فترة محددة والحكم على الأداء للإشارة إلى مدى التقدم في العمل (المغربي، ٢٠٠٧م، ص ١٦٧).

معدلات الأداء الوظيفي

ولكي يتم الحكم على الأداء أو تقييمه لابد من وصف معدلات الأداء من خلال تحديد القيم المرتبطة بالخطط التي تتم مقارنة النتائج المحققة بها، وبالتالي فإن معدل الأداء يعتبر أداة تخطيطية تعبر عن هدف مرغوب وقد يمثل استراتيجية أو نهجاً أو عملية تستخدم في تنفيذ مهمة معينة. ولأن تقدير معدلات الأداء يختلف من مجتمع إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى بسبب تأثرها بالعادات والتقاليد السائدة في المجتمع والظروف البيئية المحيطة بالعمل ودرجة التقدم التقني والمعلوماتي في المنظمة، فإنه من الصعب قياسه والتوصل إلى حكم سليم حول كفايته دون تحديد معدلات ومعايير الأداء، إلا أن معدلات الأداء لها أهمية خاصة وأهداف محددة كما حددها (السكران 2004، 50):

- وضع إرشادات دقيقة للأنشطة والعمليات قبل بدء عملية التصنيع حتى يمكن قياس المنتج النهائي وتقييم جودته.
- توفير مقاييس كمية مثل السرعة والدقة والاقتصاد والكفاءة لتوضيح مستوى الأداء الضروري أو المطلوب.
- المساعدة في تقييم الأداء الحقيقي للموظفين.

الفصل الثالث

الإطار الإجرائي

الدراسة الميدانية

• مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في الشركات السعودية التي تستخدم أنظمة الإدارة الإلكترونية لتحسين الأداء الوظيفي، وقد استخدمنا أسلوب العينة العشوائية، حيث قمنا بتوزيع (30) استبياناً، ولم يتم رفض أي منها بعد المراجعة لأنها استوفت متطلبات الإجابة الصحيحة.

• منهجية الدراسة

حاولت الباحثة وصف موضوع الدراسة وتحليل البيانات ومقارنة النتائج وتفسيرها وتقييمها على أمل الوصول إلى تعميمات ذات دلالة إحصائية تعزز فرضيات الدراسة التي بنى عليها الباحثة بحثها، وقد استخدمت الباحثة في سبيل ذلك منهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي وهما المنهجان الأكثر ملاءمة لوصف واقع الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المعلومات من مصدرين:

- أولاً : المصادر الثانوية للبيانات :

تعد وزارة الشؤون الإدارية وشؤون الموظفين ، والوزارة المالية ، وإدارة المحفوظات والمعلومات ، ووزارة التطوير ، ومركز تكنولوجيا المعلومات ، وكذلك لوائح المستشفى واللوائح الداخلية ، بعض المصادر التي جمع منها الباحث معلومات حول المؤسسات.

- ثانياً : المصادر الأولية للبيانات :

وقد استخدمت الباحثة الاستبانة، وهي أداة بحث أولية تم إنشاؤها خصيصاً لهذا الغرض لتقييم وجمع المعلومات الأساسية حول موضوع الدراسة، لجمع البيانات الأولية من أجل معالجة الأجزاء التحليلية

من القضية. وقد تم تقديم الاستبانة لعينة الدراسة ومن ثم فكها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وتوظيف الاختبارات الإحصائية ذات العلاقة (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) بهدف التوصل إلى دلالات ومؤشرات مهمة تدعم موضوع الدراسة.

• ثبات الاستمارة:

جدول 1 قيمة ألفا كرونباخ لمختلف محاور الدراسة

المحاور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الإمكانيات التقنية	0.902
الإمكانيات البشرية	0.705
الإمكانيات الإدارية	0.801
الإمكانيات المادية	0.923
فاعلية الأداء الوظيفي	0.953
معدل الثبات الكلي	0.954

وبما أن معامل الثبات الكلي بلغ (0.954) فإنه يتبين من الجدول رقم (01) أن معامل ألفا مرضي ويحقق أهداف الدراسة لأنه أعلى من الحد الأدنى المسموح به (0.6000).

جدول 2 الوزن النسبي لمحاور الاستبيان حسب آراء أفراد الدراسة

المحاور	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	وزن نسبي %	الدرجة
الإمكانات التقنية	30	3.88	0.82	77.6	كبيرة
الإمكانات البشرية	30	3.86	0.52	77.2	كبيرة
الإمكانات الإدارية	30	3.63	0.70	72.6	كبيرة
الإمكانات المادية	30	3.29	1.02	65.8	متوسطة
فاعلية الأداء الوظيفي	30	3.67	0.63	73.4	كبيرة
معدل الثبات الكلي	30	4.01	0.92	80.2	كبيرة

وبناء على إجابات المشاركين في الاستطلاع، فإن 73.4% منهم يستخدمون تطبيقات الإدارة الإلكترونية، كما أن استخدام الإدارة المحوسبة أدى إلى زيادة فعالية أداء العمل بنسبة 80.2%.

• تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

ما مدى اطلاع العاملين على استخدام المملكة العربية السعودية لأنظمة الإدارة الإلكترونية؟

اختار الباحث ست عبارات لقياس وجهة نظر أفراد العينة حول ذلك.

وتشير نتيجة المتوسط الحسابي البالغة 3.65 إلى أن مفردات عينة البحث لديها فهم جيد (أوافق) لأنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة في المملكة العربية السعودية. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات على هذا المحور من 3.39 إلى 4.00. أما العبارة التي ذكرت أن لدي فهمًا شاملاً للأنظمة المستخدمة في العمادة والتي أحتاجها لعملتي فقد حظيت بأعلى درجة من الموافقة، حيث بلغ متوسطها الحسابي 4.00. أما العبارات التي حصلت على متوسطات حسابية أقل في درجات الاتفاق فهي: "لدي خلفية معرفية حول مفهوم الإدارة الإلكترونية" ($M = 3.81$)، و"لدي خلفية معرفية حول إيجابيات الإدارة الإلكترونية" ($M = 3.70$)، و"أتابع باستمرار تفعيل الأنظمة الإلكترونية الجديدة" ($M = 3.61$)، و"لدي

أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية

خلفية معرفية حول العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية" (م = 3.58)، إلخ. أما عبارة "لدي معرفة شاملة بالخدمات التي تقدمها جميع أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في المملكة العربية السعودية" فقد حصلت على أقل درجة اتفاق، بقيمة متوسط حسابي 3.39.

ما مدى اطلاع العاملين على استخدام المملكة العربية السعودية لأنظمة الإدارة الإلكترونية؟

العبارات	وافق	وافق	وافق	لا	لا أوافق
	بشدة	الي حد	وافق	بشدة	
		ما			
1. لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع الإلكترونية المطبقة في المملكة العربية السعودية.					
2. لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها المملكة والتي أحتاج إليها في عملي.					
3. أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.					
4. لدي خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.					
5. لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية.					
6. لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.					

ما مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تقدم العمل الإداري في المملكة العربية السعودية؟ ولقياس وجهة نظر أفراد العينة حول هذا الموضوع، تم تخصيص إحدى عشرة جملة، وقد أظهرت النتائج في الجدول رقم (3). وكشف الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي لآراء أفراد عينة البحث بلغ (3.87)، مما يشير إلى أن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير (أوافق) في تقدم العمل الإداري في المملكة العربية السعودية. كما توضح بيانات الجدول أن المتوسطات الحسابية للجمل على هذا المحور تراوحت بين (3.40) إلى (4.21)

أما العبارات التي حصلت على متوسطات ودرجات موافقة أقل فهي: "تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها العمادة" (م=4.18)، و"تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل عدد المعاملات الورقية" (م=4.14)، و"زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يحدث" (م=4.05)، و"توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب" (م=4.03). أما العبارة التي حصلت على أعلى درجة موافقة فهي "تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة" والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.21. و"توفير الموارد المادية وخفض التكاليف" (م=4.01)، "خفض معدلات الصراع والصراع داخل مكان العمل" (م=3.83)، "الحد من ظاهرة الفساد الإداري" (م=3.82)، "تغيير الهيكل التنظيمي (إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض الوحدات لزيادة فعالية وكفاءة المنظمة)" (م=3.79). أما العبارة المتعلقة بالتحول إلى الإدارة اللامركزية فقد حصلت على أقل درجة من الاتفاق، بمتوسط حسابي بلغ 3.40.

أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية

ما مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تقدم العمل الإداري في المملكة العربية السعودية؟

العبارات	وافق	وافق	وافق الي	لا	لا أوافق
	بشدة	حد ما	وافق	بشدة	

ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:

1. تغيير الهيكل التنظيمي إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض (الوحدات) بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.

2. التحول إلى إدارة لا مركزية.

3. تبسيط الإجراءات الإدارية.

4. تخفيض عدد المعاملات الورقية.

5. تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة.

6. زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ.

7. تحسن مستوى الخدمات المقدمة.

8. توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

9. توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف.

10. تقليل ظاهرة الفساد الإداري.

11. خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل.

أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية

هل يعني ذلك أن أنظمة الإدارة الإلكترونية أدت إلى تحسين الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية؟ وفيما يلي عرض لنتائج تحليل إجابات أفراد العينة على العبارات التسعة التي خصصت لقياس آراء أفراد العينة حول ذلك، كما هو مبين في الجدول رقم (4). وكما يتبين من الجدول رقم (4) فإن المتوسط الحسابي لآراء أفراد عينة البحث بلغ (3.83)، مما يدل على أن أنظمة الإدارة الإلكترونية لها تأثير معنوي (أوافق) على أداء موظفات عمادة شؤون الطالبات في المملكة العربية السعودية. كما تبين بيانات الجدول أن المتوسطات الحسابية للعبارات على هذا المحور تراوحت بين (3.67) إلى (4.12)، وقد حصلت عبارة "سرعة إنجاز العمل" على أعلى درجة موافقة، بمتوسط حسابي بلغ (4.12). أما العبارات "تسهيل عملية المراقبة والمتابعة" (م - 4.1)، و"زيادة إنتاجية الموظفين" (م 3.99)، و"تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات" (م - 3.96)، و"زيادة معرفة الموظفين بمهام العمل" (م 3.95)، و"تدريب الموظفين على المهام الجديدة" (م 3.92)، و"خفض نسبة الأخطاء في العمل" (م 3.83)، و"تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي لدى الموظفين" (م 3.76)، و"مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار" (3.67) فقد حصلت على أقل درجة اتفاق.

هل يعني ذلك أن أنظمة الإدارة الإلكترونية أدت إلى تحسين الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية؟

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق بشدة	لا أوافق
----------	------------	-------	-----------------	---------------	----------

ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:

1. زيادة معرفة الموظفة بمهام العمل.

2. سرعة إنجاز العمل.

3. انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.

4. زيادة إنتاجية الموظفين.

5. تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.

6. تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.

7. تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.

8. تدريب الموظفين على مهام جديدة

• ثانيا: تحليل نتائج الاستبانة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	مربع كاي	مستوى الدلالة	النتيجة	الترتيب
1.	لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع الإلكترونيات المطبقة في المملكة العربية السعودية.	4.23	%86.6	0.768	327.938	0.000	موافق تماما	1
2.	لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها المملكة والتي أحتاج إليها في عملي.	4.24	%84.8	0.762	309.025	0.000	موافق تماما	2
3.	أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.	4.26	%85.2	0.756	325.733	0.000	موافق تماما	1
4.	لدي خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.	4.10	%82.0	0.878	283.994	0.000	موافق	1
5.	لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية.	4.32	%86.4	0.647	428.062	0.000	موافق تماما	1
6.	لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.	4.27	%85.4	0.678	432.566	0.000	موافق تماما	1
7.	تغير الهيكل التنظيمي إلغاء أو إنشاء أو دمج بعض (الوحدات)	4.22	%84.4	0.654	461.012	0.000	موافق تماما	1

بما يزيد من فعالية وكفاءة
التنظيم.

8.	التحول إلى إدارة لا مركزية.	4.26	%85.9	0.692	399.563	0.000	موافق تماما	1
9.	تبسيط الإجراءات الإدارية.	4.27	%85.7	0.624	453.185	0.000	موافق تماما	2
10	تخفيض عدد المعاملات الورقية.	4.13	%82.5	0.868	428.462	0.000	موافق	1
11	تسل الاتصال بين الإدارات المختلفة.	4.23	%86.2	0.637	432.596	0.000	موافق	1
12	زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ.	4.24	%85.7	0.678	461.510	0.000	موافق	1
13	تحسن مستوى الخدمات المقدمة.	4.26	%84.6	0.644	309.025	0.000	موافق	2
14	توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	4.14	%86.9	0.607	325.733	0.000	الي حد ما	1
15	توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف.	4.02	%84.8	0.648	283.904	0.000	الي حد ما	1
16	تقليل ظاهرة الفساد الإداري.	4.87	%85.2	0.674	428.062	0.000	الي حد ما	1
17	خفض معدلات النزاع والصراع داخل العمل.	4.62	%82.5	0.612	432.566	0.000	الي حد ما	1
18	زيادة معرفة الموظفة بمهام العمل.	4.28	%86.7	0.620	461.612	0.000	الي حد ما	2
19	سرعة إنجاز العمل.	4.84	%85.9	0.864	399.563	0.000	موافق	1

1	موافق	0.000	453.185	0.649	%86.3	4.20	20 انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.
1	موافق	0.000	359.712	0.675	%84.5	4.80	21 زيادة انتاجية الموظفين.
2	موافق	0.000	369.325	0.614	%85.1	4.88	22 تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.
1	موافق	0.000	389.84	0.699	%82.3	4.46	23 تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.
1	موافق	0.000	409.109	0.684	%86.7	4.12	24 تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين.
1	موافق	0.000	489.743	0.878	%85.4	4.10	25 تدريب الموظفين على مهام جديدة

النتائج والتوصيات

• النتائج

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية. ولاختبار موضوعات الدراسة، تم جمع البيانات من عينة من (....) شخص وتقييمها باستخدام تقنيات إحصائية مختلفة. وحيث إن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية له تأثير إيجابي على تطور العمل الإداري في المملكة العربية السعودية لأنها سهلت على الإدارات التواصل مع بعضها البعض، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتبسيط العمليات الإدارية. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن هذه التقنيات تساعد على التحول إلى الإدارة اللامركزية وتقليل البيروقراطية في مكان العمل من خلال تعزيز الهيكل التنظيمي للكيان بطريقة تعزز فعالية وكفاءة المنظمة.

لقد أدى استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تسريع إنجاز المهام بشكل كبير، وجعل المراقبة والمتابعة أسهل، وزاد من إنتاجية العاملين. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن هذه الأنظمة تتضمن الميزات التي تسمح للعاملين بالمشاركة في صنع القرار، وتشجيع إبداعهم وتحسين أنفسهم، وخفض نسبة الأخطاء الوظيفية. ويجب الأخذ بعين الاعتبار أن يكون الموظفون على دراية بمفهوم الإدارة الإلكترونية ومكوناتها وخصائصها، وأنهم يمتلكون مستوى عالياً من المعرفة بأنظمة الإدارة الإلكترونية التي يحتاجونها، فضلاً عن فهمهم العميق للأنظمة التي يستخدمونها في أماكن عملهم ويحتاجونها لعملهم، كما يجب توعية الموظفين بالخدمات التي تقدمها كافة أنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة في الجامعة والأنظمة التي يتم تفعيلها.

وعلى الرغم من أن النتائج أشارت إلى أن أفراد العينة لم يواجهوا صعوبات في استخدام الحاسب الآلي أو التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك بعض العوائق التي يجب التغلب عليها، ومنها ارتفاع تكلفة المواد والموارد البشرية المتخصصة اللازمة لعملية تطوير النظام، فضلاً عن ضرورة تطوير البنية التحتية للمملكة. وبحسب الجهة لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة على ثلاثة محاور (مدى فاعلية أنظمة الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين).

• التوصيات

- وفي ضوء نتائج هذه الدراسة، ومراجعة البحوث السابقة، والدراسات الأخرى، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل والتحول إلى العمليات الإلكترونية لجميع المهام الإدارية التي تتم الآن بالطريقة التقليدية.
 - إنشاء القواعد واللوائح والإجراءات التي تسمح بالمعاملات الإلكترونية و إنشاء الإجراءات والعمليات الإدارية التي تتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.
 - تنظيم ورش عمل تدريبية وندوات تعريفية للتوعية ، بفوائد الإدارة الإلكترونية وأنظمة المملكة والأنظمة المفصلة حديثاً وكيفية الاستفادة منها لتسهيل عملهم.
 - إزالة البيروقراطية من المهام الإدارية الإلكترونية وتسهيل التحول إلى الإدارة اللامركزية من خلال إنشاء هيكل تنظيمي للكيان يعمل على تحسين فعالية وكفاءة المنظمة.
 - تشجيع روح الإبداع وتطوير الذات لدى الموظفين من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات في مجال عملهم من خلال الأنظمة الإلكترونية.
 - موازنة عمل الأنظمة الإلكترونية مع متطلبات عالم العمل الحقيقي، والاهتمام بشبكة الاتصالات لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر ، وتطوير أنظمة تتضمن كافة المهام والإجراءات، والتخلص من المعاملات الورقية، والتركيز على تعزيز ميزات الأمن والحماية للأنظمة.
 - توفير التمويل والعمالة الماهرة لتمكين التطوير المستمر للنظام الذي يواكب متطلبات الشركة المتطورة. توفير جلسات تدريبية مستمرة على الكمبيوتر لجميع موظفي المملكة.
 - التأكد من أن الجميع لديه القدرة على الوصول إلى المواصفات الفنية وبرامج التدريب في مجال الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في المملكة، وتقديمها في أقرب وقت ممكن بما يخدم أهداف المشروع.

المراجع

• المراجع العربية

- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 32.
- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، ط 01، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 28
- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004 ص 127
- طاهر محسن منصور الغالي و وائل محمد صبحي إدريس الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص 77
- حسن راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصدر، 2001
- أحمد وليد ابو شكر . اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات (دراسة تطبيقية على عدد من المستشفيات الخاصة في مدينة عمان ، بحث، ماجستير (غير منشور) ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، 2012م.
- أشتون، كريس (٢٠٠١م) تقييم الأداء الإستراتيجي: أداء العاملين وإرضاء العملاء، ترجمة علا أحمد صلاح القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- توفيق، عبدالمحسن (٢٠٠٢م) تقييم الأداء : مدخل حديث لعالم جديد، القاهرة: دار الفكر العربي.
- الحسن، حسين محمد (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- درة، عبدالباري إبراهيم (٢٠٠٣م) تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الدعيلج، فوزية عبد العزيز (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، جدة.
- السالمي علاء عبد الرزاق والسليطي، خالد إبراهيم (٢٠٠٨م) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل.
- الصيرفي، محمد (٢٠٠٦م) الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

- عامر، طارق عبدالرؤوف (٢٠٠٧م) الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- العامري، أحمد سالم (٢٠٠٤م) إعادة هندسة نظم العمل في القطاع الحكومي: الواقع والتحديات الرياض: جامعة الملك سعود.
- غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤م) الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية.
- الطعامة، محمد محمود والعلوش، طارق شريف (٢٠٠٤م) الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
- كتوعة، هشام صالح (٢٠٠٤م)، نظم المعلومات الإدارية، (ط٢)، جدة. ١٣- المغربي، عبدالحميد (٢٠٠٧م) دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- نجم، عبود نجم (٢٠٠٩م) الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- نجم، عبود نجم (٢٠٠٤م) الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض: دار المريخ للنشر.
- ياسين سعد غالب (٢٠٠٥م) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.

• المراجع الأجنبية

- Al-Aaama, A., (2008), The Electronic College: A Study of the Effectiveness of Electronic Management Systems Within Colleges, Oriental Journal of Computer Science & Technology.
- D. Jorgenson, Information Technology and the U.S. Economy. American Economic Review (2001; 91(1):1- 32), Retrived from: <http://www2.econ.iastate.edu/classes/econ520/huffman/documents/InformationTechnologyandtheUSEconomy.pdf>
- Jessup and J. Valacich, Information systems today: managing in the digital world (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2007), 129.
- Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP), Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4 Issue 6, p404-420. 17p.
- Deloitte Research (2000), At the Dawn of e- Government: The Citizen as Customer, New York: Deloitte Consulting and Deloitte & Touche.
- Haines, V., Lafleur, G. (2008), Information technology usage and human resource roles and effectiveness, Human Resource Management, Vol. 47 Issue 3, p525-540. 16p.
- Rahman, M. and Hussain, M. (2011), The Impact of Information Technology on Performance Evaluation in Developing Countries: An Empirical Study, Journal of Knowledge Globalization, Vol. 4 Issue 1, pl-23. 23p.
- Saleem, I., Mustafa, S., Anwar, F., Qureshi, M. and Rauf, A.(2011), Measuring the Impact of adopting ICTs: Evidence from Developing Economy, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 3 Issue 3, p837-844. 8p.
- Seresht, H., Fayyazi, M. and Asi, N. (2008), E- management: Barriers and Challenges In Iran, Eower Kraklead.

الملاحق

أداة الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة آرائكم حول كيفية أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية. ونظرًا لأننا مسؤولون عن تطوير نظام الإدارة في المملكة ونموها، فإننا نطلب منكم بكل احترام أن تأخذوا بضع دقائق من وقتكم الثمين لإكمال هذا الاستبيان. وتأكدوا من أن المعلومات التي تقدمها ستظل سرية تمامًا ولن تستخدم إلا للبحث العلمي.

أقدر تعاونكم بصدق وأشكركم ،،،

.

الباحثة

الجزء الأول: البيانات الأولية

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب لك في الفقرات التالية:

1- العمر: 2- المؤهل العلمي:

- | | |
|---------------------|---------------|
| - أقل من ٢٥ سنة | - ثانوية عامة |
| - من ٢٥ - أقل من ٣٥ | - بكالوريوس |
| - من ٣٥ - أقل من ٤٥ | - ماجستير |
| - من ٤٥ - أقل من ٥٥ | - دكتوراه |
| - ٥٥ فأكثر | |

3- عدد سنوات الخبرة في الوظيفة:

- أقل من ٥ سنوات
- من ٥ - أقل من ١٠ سنوات
- ١٠ سنوات فأكثر

الجزء الثاني: أستمارة الاستبيان

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب لك في الفقرات التالية:

ما مدى اطلاع العاملين على استخدام المملكة العربية السعودية لأنظمة الإدارة الإلكترونية؟

العبارة	وافق	وافق	وافق الي	لا	لا أوافق
	بشدة	حد ما	وافق	بشدة	
1	لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها جميع الإلكترونية المطبقة في المملكة العربية السعودية.				
2	لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها المملكة والتي أحتاج إليها في عملي.				
3	أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة.				
4	لدي خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.				
5	لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية.				
6	لدي خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية.				

ما مدى مساهمة أنظمة الإدارة الإلكترونية في تقدم العمل الإداري في المملكة العربية السعودية؟

العبارات	وافق	وافق	وافق الي حد	لا اوافق	لا أوافق
	بشدة		ما		بشدة

ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:

7. تغيير الهيكل التنظيمي إلغاء أو إنشاء
أو دمج بعض (الوحدات) بما يزيد من
فعالية وكفاءة التنظيم.

8. التحول إلى إدارة لا مركزية.

9. تبسيط الإجراءات الإدارية.

10. تخفيض عدد المعاملات الورقية.

11. تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات
المختلفة.

12. زيادة معدل المرونة الإدارية في
التعامل مع أي تغيير يطرأ.

13. تحسن مستوى الخدمات المقدمة.

14. توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ
القرارات في الوقت المناسب.

15. توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف.

16. تقليل ظاهرة الفساد الإداري.

17. خفض معدلات النزاع والصراع داخل
العمل.

هل يعني ذلك أن أنظمة الإدارة الإلكترونية أدت إلى تحسين الأداء الوظيفي في المملكة العربية السعودية؟

العبارات	وافق	وافق	وافق الي حد	لا اوافق	لا أوافق بشدة
	بشدة		ما		

ساهم تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في:

18. زيادة معرفة الموظفة بمهام العمل.

19. سرعة إنجاز العمل.

20. انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.

21. زيادة انتاجية الموظفين.

22. تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات.

23. تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.

24. تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي

بين الموظفين.

25. تدريب الموظفين على مهام جديدة