

## الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

أسم الطالب

(يارا نبيل ابراهيم قباني)

الرقم الجامعي

2021202203

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

## المقدمة:

في ظل التحولات الرقمية الجارية، تُعد الإدارة الإلكترونية ركيزة أساسية لتحقيق الكفاءة الإدارية وتعزيز الأداء الوظيفي. يُعتبر الأداء الوظيفي مؤشراً حيوياً لقياس مدى نجاح الأفراد والمجموعات في تنفيذ مهامهم وفقاً للمعايير المحددة والأهداف الاستراتيجية للمنظمة. يتأثر هذا الأداء بعدة عوامل، منها البيئة التكنولوجية المحيطة والأدوات الإلكترونية المتاحة، والتي تُعد من أبرز مخرجات الإدارة الإلكترونية. تسهم الأنظمة الإلكترونية في تسريع العمليات وتحسين دقتها، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي. فمن خلال توفير بيانات دقيقة ومحدثة، وتسهيل التواصل الفعال، ودعم اتخاذ القرارات المستنيرة، تُمكن الإدارة الإلكترونية العاملين من تحقيق أقصى استفادة من مهاراتهم وقدراتهم. كما أنها تفتح المجال للابتكار والتطوير المستمر، بما يتماشى مع المتطلبات المتغيرة للسوق وتوقعات العملاء (العمرى & الحقي، 2014).

تتسارع وتيرة التطور التكنولوجي فيه عصرنا الحالي، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية حجر الزاوية في تحقيق الكفاءة الإدارية والتميز الوظيفي. تعتمد المنظمات المعاصرة على الأدوات الرقمية لتسهيل العمليات وتعزيز التواصل الفعال بين موظفيها، مما يسهم في تحقيق أهدافها بدقة وسرعة. وفي هذا السياق، تبرز الإدارة الإلكترونية كعنصر حيوي يُمكّن الموارد البشرية من أداء مهامها بكفاءة عالية، وذلك من خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات والمعلومات. وبالتالي، فإن الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتطوير قدرات العاملين على استخدام هذه الأنظمة يعد استثماراً في رأس المال البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي للتطور والابتكار (عامر، 2007).

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي، حيث توفر الأدوات اللازمة لتحليل البيانات واتخاذ القرارات المستنيرة، وتسهيل التعاون بين الأقسام المختلفة. من خلال تبني الأساليب الإلكترونية في الإدارة، تتمكن المنظمات من مواكبة التغيرات البيئية السريعة والتكيف مع متطلبات السوق المتغيرة. أظهرت الدراسات الحديثة أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام الأنظمة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، مما يؤكد على أهمية الإدارة الإلكترونية كعامل رئيسي في تعزيز الكفاءة والفعالية الإدارية (بوبر & قديد، 2021). كما توصلت دراسة الحسيني (2015) إلى عدة نتائج من أهمها، وجود الأثر الإيجابي البارز لتبني أنظمة الإدارة الإلكترونية في تعزيز الإجراءات الإدارية وتحسين أداء العاملين في العمدات بجامعة الملك عبدالعزيز. بالإضافة إلى ذلك، حازت أنظمة الإدارة الإلكترونية على تقدير مرتفع من حيث الكفاءة والفاعلية. بينما كانت العقبات التي واجهت العاملين قليلة. وبينت دراسة أخرى في الجزائر، أن هناك مستوى عالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في جامعة ورقلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة

معنوية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة (مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد البيانات، ملائمة البرامج المستخدمة، التدريب) على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة (عمون & عيشوش، 2022).

تؤكد الدراسات الحديثة على التأثير الإيجابي للإدارة الإلكترونية على مختلف جوانب العمل، بدءًا من تحسين العمليات الإدارية إلى تعزيز تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات. تم التأكيد على أن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ليس مجرد خطوة تكنولوجية، بل هو تحول جوهري يعزز الكفاءة والفعالية في الأداء الوظيفي. من خلال تحليل استبيانات موظفي CASNOS في غرداية والجلفة، تبين أن هناك تأثيرًا إيجابيًا ملحوظًا للإدارة الإلكترونية على الأداء، مما يشير إلى أن الاستثمار في التدريب والتطوير المهني للموظفين يمكن أن يؤدي إلى نتائج مثمرة في بيئة العمل الحديثة (محمد & حاج ابراهيم، 2022).

دراسة نملي وبشيري (2022) تناولت الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة. تشير النتائج إلى أن الأدوات التكنولوجية والبرمجيات، بالإضافة إلى الكوادر البشرية المدربة، تلعب دورًا حاسمًا في تحسين العمليات الإدارية. ومع ذلك، تواجه المؤسسات تحديات تتعلق بالأمن السيبراني والبنية التحتية، مما يتطلب تطوير استراتيجيات فعالة للتغلب على هذه العقبات (نملي & بشيري، 2022).

البحث الذي أجراه الكبار وأحمد (2024) يسلط الضوء على الدور الحيوي للإدارة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الحكومية. تُظهر النتائج أن الاتصالات الإلكترونية والأنظمة الإدارية المتطورة تعزز من مستوى الأداء وتسهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية. وتؤكد الدراسة على أهمية التدريب المستمر والتطوير المهني للموظفين لضمان التكيف الناجح مع التقنيات الجديدة (الكبار & أحمد، 2024).

وفقًا لبعضى وقاشق (2022)، يُعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الكهرباء والطاقت المتجددة وحدة تفرّت خطوة مهمة نحو تحسين الأداء الوظيفي. الدراسة تشير إلى أن هناك تقدمًا ملحوظًا في الأداء الوظيفي نتيجة للإدارة الإلكترونية، ولكنها تشدد على ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر للموظفين للوصول إلى الاستفادة القصوى من هذه التقنيات (بعضى & قاشق، 2022).

على الرغم من التقدم الكبير في مجال الإدارة الإلكترونية وتأثيرها الملموس على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوة بحثية واضحة تتبع من ندرة الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بعمق. العديد من الأبحاث المتاحة تركز على جوانب محددة ولا تغطي الصورة الكاملة للتأثيرات المتعددة الأبعاد للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. هذا النقص في الأدبيات يخلق فجوات معرفية،

خاصة فيما يتعلق بالسياقات الثقافية والاقتصادية المتنوعة، ويحد من فهمنا لكيفية تفاعل العاملين مع الأنظمة الإلكترونية وتأثير ذلك على إنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي. إضافة إلى ذلك، تظل الحاجة ماسة إلى دراسات تقييمية تستكشف العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في ظل متغيرات مثل التغيرات التكنولوجية السريعة والتحويلات الاقتصادية العالمية، مما يمكن أن يوفر رؤى قيمة للمنظمات الراغبة في تحسين استراتيجياتها الإدارية وتعزيز كفاءة مواردها البشرية.

وفي ظل التحديات الاقتصادية والتنافسية الراهنة، تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في تعزيز الكفاءة والفعالية في تحقيق التميز الوظيفي والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الحديثة. ومع ذلك، تواجه العديد من المؤسسات تحديات في تطبيقها بشكل يسهم فعليًا في تحسين الأداء الوظيفي. يتمثل السؤال البحثي في كيفية استغلال الإدارة الإلكترونية لتحقيق أقصى استفادة من الموارد البشرية والتكنولوجية المتاحة، وكيف يمكن لهذه الأساليب أن تؤثر إيجابيًا على أداء الموظفين وإنتاجيتهم. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، وتقديم توصيات للتغلب على العقبات التي تحول دون تحقيق الاستفادة القصوى من هذا النمط الإداري الحديث. الأمر الذي يمكن المنظمات من تحسين أداء موظفيها وتمكينهم من تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة وفعالية، مما يساهم في تنمية المجتمعات وتحقيق التطور المستدام.

## مشكلة البحث:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والاعتماد المتزايد على النظم الإلكترونية في الإدارة داخل المؤسسات، تبرز فجوة معرفية تتمثل في قلة الدراسات التي تبحث في تأثيرات هذه النظم على الأداء الوظيفي للعاملين. تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال استكشاف الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تعزيز الأداء الوظيفي، وتحديد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحقيق أقصى استفادة من هذه النظم. سيركز البحث على تقييم الأساليب والأدوات الإلكترونية المستخدمة في الإدارة، ودراسة تأثيرها على مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي للموظفين، مع تقديم مجموعة من التوصيات التي تمكن المؤسسات من استغلال هذه النظم بكفاءة عالية لتحقيق الاستفادة القصوى من الإدارة الإلكترونية.

## الفجوات النظرية:

على الرغم من التأكيدات النظرية على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تقيم فعالية هذه الأدوات على أرض الواقع. يحتاج الأمر إلى دراسات تحليلية معمقة تستقصي العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وتقدم بيانات تجريبية توضح كيف يمكن للتكنولوجيا أن تعزز الأداء بشكل ملموس. حيث تركز الأبحاث السابقة على أهمية الإدارة الإلكترونية بشكل عام، بينما تفتقر إلى دراسات تحليلية تفصيلية تُقيم تأثيرها على الأداء الوظيفي بشكل دقيق. كما لأن الأبحاث والدراسات الموجودة لم تُقدم شرحاً واضحاً لكيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على مكونات الأداء الوظيفي المختلفة.

## الفجوات العملية:

تواجه المؤسسات تحديات جمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل يحقق تحسناً ملموساً عن تحسينات ملحوظة في أداء الموظفين. تبرز الحاجة إلى إرشادات عملية توجه المؤسسات نحو تحديد واختيار الأدوات الإلكترونية الأمثل والأكثر فعالية وطرق تنفيذها بفعالية لتحسين ولتعزيز الأداء الوظيفي.

في ضوء هذه الفجوات، مع أخذ المناقشة أعلاه في الاعتبار تهدف الدراسة إلى الإجابة على السؤال البحثي الرئيسي:

**" كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات؟ "**

## أهمية البحث:

في عصر تتسارع فيه وتيرة التطور التكنولوجي، أصبحت الإدارة الإلكترونية حجر الزاوية في تحقيق الكفاءة الإدارية والتميز الوظيفي. تعتمد المنظمات المعاصرة على الأدوات الرقمية لتسهيل العمليات وتعزيز التواصل الفعال بين موظفيها، مما يسهم في تحقيق أهدافها بدقة وسرعة. وفي هذا السياق، تبرز الإدارة الإلكترونية كعنصر حيوي يمكّن الموارد البشرية من أداء مهامها بكفاءة عالية، وذلك من خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات والمعلومات. وبالتالي، فإن الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتطوير قدرات العاملين على استخدام هذه الأنظمة يعد استثماراً في رأس المال البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي للتطور والابتكار.

## الأهمية النظرية:

تساهم وتعمل هذه الدراسة على تعزيز إثراء المعرفة العلمية في مجال الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الأداء الوظيفي. من خلال استكشاف وتحليل كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على كفاءة وفعالية الموظفين، تسهم الدراسة في تطوير مفاهيم وأطر عمل جديدة تساعد في تحليل وتحسين الأداء الوظيفي ضمن بيئات العمل الرقمية. كما تقدم الدراسة إسهامات قيمة لصانعي السياسات والممارسين في مجال الإدارة الإلكترونية، مما يدعمهم في اتخاذ قرارات مستنيرة لتحقيق أعلى مستويات الأداء.

## الأهمية العملية:

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي من خلال توفير أدوات وتقنيات تساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة أعلى. يمكن للتقنيات الإلكترونية أن تسهل التواصل، وتعزز التعاون، وتسرع من عمليات اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تمنح الإدارة الإلكترونية الفرصة للموظفين لتطوير مهاراتهم الرقمية والتقنية، مما يعزز من مساهمهم المهني ويزيد من رضاهم الوظيفي. ومن خلال تبني ممارسات الإدارة الإلكترونية، تستطيع الشركات بناء قوى عاملة مرنة وقادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، مما يعزز من مكانتها التنافسية ويحقق لها النجاح المستدام.

## المراجع:

1. بعضي،، نعيمة؛ قاشي، شيماء. (2022). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية في المؤسسات الاقتصادية شركة الكهرباء والطاقة المتجددة وحدة تقرر 2022. رسالة ماجستير.
2. بوبكر، عبد القادر؛ قديد فوزية. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة البشائر الاقتصادية. 7 (1)، 367-386.
3. الحقي، خالد بن عبد الكريم؛ العمري، محمد بن سعيد. (2014). فعالية تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركات القطاع الخاص بالرياض. مجلة العلوم الإدارية و الاقتصادية، 7(2)، 181-135.
4. عامر، عبد الرؤوف. (2007). الإدارة الإلكترونية. دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.
5. عمون، بلخير؛ عيشوش، محمد الحافظ. (2022). الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وأثرها على الأداء الوظيفي "دراسة حالة جامعة ورقلة". مجلة التنمية الاقتصادية. 7 (1)، 226-211.
6. الكبار، عبد السلام محمد عبك السلام؛ أحمد، الهادي امبارك مسعود. (2024). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية. مجلة القرطاس للعلوم الانسانية والتطبيقية، 3(24)، 495-278. <https://alqurtas.alandalus-libya.org.ly/ojs/index.php/qjhar/article/view/903>
7. محمد، & حاج ابراهيم. (2022). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية على عينة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي غير الأجراء CASNOS بولاية غرداية والجلفة. رسالة ماجستير.
8. نملي، نسيم، & بشيري، ذكرى (2022). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة. رسالة ماجستير.

## مقدمة الاستبيان

السادة/السيدات المحترمون/ات في شركة زين للاتصالات – فرع الرياض،

نحن نسعى دائماً لتحقيق أعلى مستويات الأداء والكفاءة في بيئة العمل، ونؤمن بأن مشاركتكم الفعالة هي الركيزة الأساسية لتطوير وتحسين العمليات الوظيفية. في إطار دراستنا بعنوان "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي"، نود دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع بيانات دقيقة حول تجربتكم العملية وآرائكم في الإدارة الإلكترونية.

نؤكد لكم أن جميع الإجابات ستُعامل بسرية تامة وسنستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. نشكركم مقدماً على وقتكم ومساهماتكم القيمة.

مع خالص التقدير والاحترام،

## المعلومات الشخصية

### الجنس

- ذكر
- أنثى

### العمر

- من 18 إلى أقل من 25 سنة
- من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة
- من 35 سنة إلى أقل من 50 سنة
- أكبر من 50 سنة

### المؤهل العلمي:

- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه
- أخرى

### الخبرة المهنية:

- أقل من 5 سنوات
- 5-10 سنوات
- 11-15 سنة
- أكثر من 15 سنة

|                                                                                                                                      |                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>الاستبيان الأول</b></p> <p style="text-align: center;"><b>بيانات خاصة بالإدارة الإلكترونية</b></p> |                                                                 |
| 1.                                                                                                                                   | تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة                 |
| 2.                                                                                                                                   | البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل                         |
| 3.                                                                                                                                   | نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة         |
| 4.                                                                                                                                   | تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من البيانات                 |
| 5.                                                                                                                                   | تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها |
| 6.                                                                                                                                   | تتلاءم البرامج المستخدمة واحتياجات المؤسسة                      |
| 7.                                                                                                                                   | تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة                            |
| <p style="text-align: center;"><b>الاستبيان الثاني</b></p> <p style="text-align: center;"><b>بيانات خاصة بالأداء الوظيفي</b></p>     |                                                                 |
| 1.                                                                                                                                   | أحرص على تقديم المبررات التي تسهم في تحسين الأداء ضمن الفريق    |
| 2.                                                                                                                                   | أحرص على انجاز العمل الموكل في الوقت اللازم                     |
| 3.                                                                                                                                   | أتبع القيم والسلوكيات المشجعة على انجاز المهام                  |
| 4.                                                                                                                                   | قدرتي على الإنجاز تتوافق مع العمل المطلوب مني                   |
| 5.                                                                                                                                   | أؤدي واجباتي الوظيفية بدقة واثقان                               |
| 6.                                                                                                                                   | أقوم بمناقشة مشاكل الأعمال مع أعضاء فريق العمل                  |
| 7.                                                                                                                                   | يعد فريق عملي دافع لبذل مزيد من الجهد                           |
| 8.                                                                                                                                   | أتمكن من انجاز المهام الموكلة لي.                               |