

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



أثر تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات

التسجيل: دراسة في القطاع الخاص المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

باسل عبدالكريم شبير

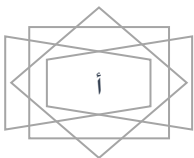
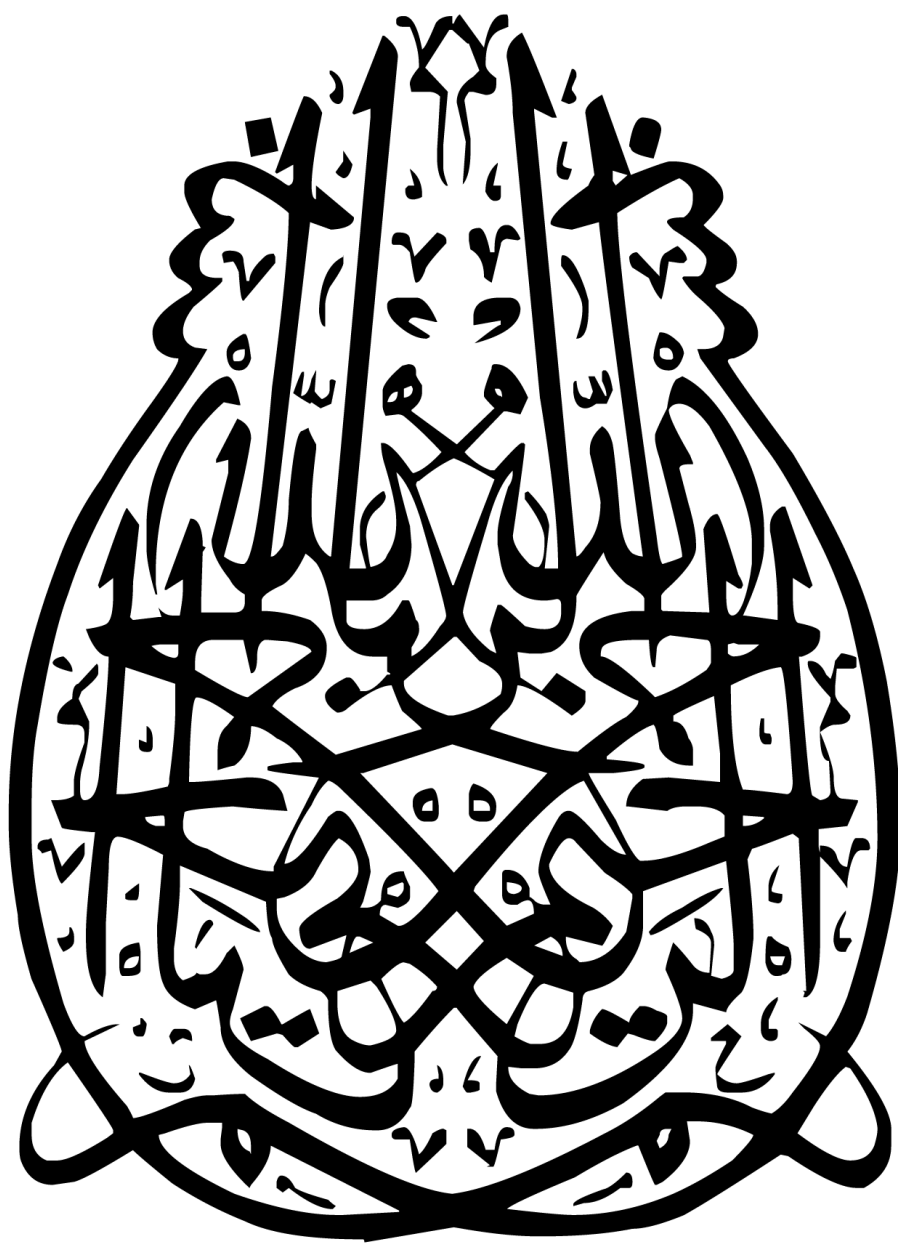
243001251

إشراف/

أ.د / الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

1447 – 2025



إهداء

إلى أطهر قلوبين في حياتي... والديَّ العزيزين.

إلى من شاركني السراء والضراء، ولم أرها عابسة يومًا..... زوجتي المخلصة.

إلى من أتشوّق لأن أرى مستقبلهما المشرق بإذن الله..... ابنائي الغاليين.

إلى جموع الأقارب والأصدقاء

أهديكم بحثي، وأدعو الله أن يحوز إعجابكم.



شكر ونفاد

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في

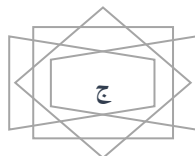
جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما

قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي عز

وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى



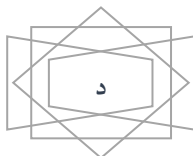
المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير الكفاءات الإدارية بأبعادها الثلاثة (المعرفية، السلوكية، التقنية) في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية بلغت (361) من العاملين في إدارات الشؤون التنظيمية والإدارية في مؤسسات القطاع الخاص.

أظهرت النتائج أن الكفاءات الإدارية بأبعادها الثلاثة تُحدث أثرًا إيجابيًا وذا دلالة إحصائية على جودة ملفات التسجيل. حيث تبين أن الكفاءات المعرفية تفسر 47.5% من التباين في جودة الملفات، بينما الكفاءات السلوكية تفسر 42.1%، في حين فسرت الكفاءات التقنية 45.2%، كما كشفت نتائج الانحدار المتعدد أن مجمل الكفاءات الإدارية يسهم بنسبة 58.3% في تفسير التغير في جودة ملفات التسجيل، مما يعكس أهمية التكامل بين الجوانب المعرفية والسلوكية والتقنية في دعم الممارسات التنظيمية

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أبرزها: تعزيز برامج التدريب المهني في مجالات المعرفة الإدارية والسلوك التنظيمي والتقنيات الحديثة، وتطوير أنظمة رقمية متكاملة لإدارة الملفات، وإنشاء وحدات إدارية متخصصة في توثيق وأرشفة ملفات التسجيل وفقًا لمعايير الجودة المؤسسية.

الكلمات المفتاحية: تطوير الكفاءات الإدارية، المعرفية، السلوكية، التقنية، الشؤون التنظيمية، جودة ملفات التسجيل، مؤسسات القطاع الخاص.

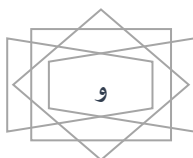


قائمة المحتويات

أ	بسم الله الرحمن الرحيم.....
ب	الإهداء.....
ج	الشكر والتقدير.....
د	المستخلص.....
هـ	قائمة المحتويات.....
ح	قائمة الجداول.....
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
1.1	المقدمة.....
2	2.1 المشكلة البحثية:.....
3	3.1 أهمية الدراسة:.....
5	4.1 أهداف البحث:.....
5	5.1 تساؤلات البحث:.....
6	6.1 الفرضية الرئيسية:.....
6	7.1 الدراسات السابقة:.....
20	8.1 أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:.....
21	9.1 المنطلقات النظرية للبحث:.....
23	10.1 منهج البحث:.....
24	11.1 مصادر البيانات في الدراسة:.....
25	12.1 أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية:.....
26	13.1 نموذج الدراسة:.....
27	14.1 حدود البحث:.....
28	الفصل الثاني: الإطار النظري.....



المبحث الأول: تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية.....	28
1.1.2 التمهيد.....	28
2.1.2 مفهوم تطوير الكفاءات الإدارية.....	28
3.1.2 أهداف تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية.....	29
4.1.2 أهمية تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية.....	31
5.1.2 أبعاد الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية.....	32
المبحث الثاني: جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.....	34
1.2.2 التمهيد.....	34
2.2.2 مفهوم جودة ملفات التسجيل.....	34
3.2.2 أهمية جودة ملفات التسجيل.....	35
4.2.2 أهداف جودة ملفات التسجيل.....	36
5.2.2 التحديات التي تواجه جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.....	37
الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	39
1.3 التمهيد.....	39
2.3 منهج الدراسة.....	39
3.3 مجتمع الدراسة وعينتها.....	39
4.3 أداة الدراسة.....	40
5.3 صدق الأداة.....	41
6.3 مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (الكفاءات الإدارية).....	42
7.3 ثبات أداة الدراسة (Cronbach's Alpha).....	43
8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	43
الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة.....	45
1.4 التمهيد.....	45
2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.....	45

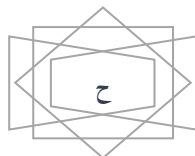


47.....	3.4 التحليل الوصفي لبُعد الكفاءات المعرفية.....
48.....	4.4 التحليل الوصفي لبُعد الكفاءات السلوكية.....
50.....	5.4 التحليل الوصفي لبُعد الكفاءات التقنية.....
51.....	6.4 التحليل الوصفي للمتغير التابع – جودة ملفات التسجيل.....
54.....	7.4 فرضيات الدراسة.....
58.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
58.....	1.5 تمهيد.....
58.....	2.5 مناقشة النتائج.....
59.....	3.5 التوصيات.....
61.....	Abstract.....
62.....	قائمة المراجع.....
62.....	أولاً: المراجع العربية.....
63.....	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
66.....	الملاحق.....
67.....	استمارة استبيان.....



قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
1.	جدول رقم (1): مصفوفة الارتباط بين أبعاد الكفاءات الإدارية	42
2.	جدول رقم (2): معاملات الثبات لفقرات الاستبيان	43
3.	جدول (3): التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة	45
4.	جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءات المعرفية (n = 361)	47
5.	جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءات السلوكية (n = 361)	49
6.	جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءات التقنية (n = 361)	50
7.	جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات جودة ملفات التسجيل (n = 361)	52
8.	جدول (8): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد الكفاءات الإدارية وجودة ملفات التسجيل	54
9.	جدول (9): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبُعد الكفاءات المعرفية	56
10.	جدول (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبُعد الكفاءات السلوكية	57
11.	جدول (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبُعد الكفاءات التقنية	57



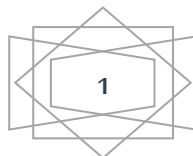
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تمثل الكفاءات الإدارية إحدى الدعائم الأساسية التي تستند إليها المؤسسات المعاصرة في تحقيق الأداء التنظيمي الفعال، ولا سيما في ظل بيئة إدارية تتسم بتعقيدات متزايدة، ومتطلبات رقابية وتشريعية متنامية. لقد أصبح امتلاك المهارات الإدارية المتخصصة في مجالات التنظيم والتوثيق والمعاملات الورقية والإلكترونية ضرورة ملحة، لا سيما في القطاعات التي تعتمد على أنظمة تسجيل دقيقة وملفات متكاملة تتطلب الامتثال الكامل للمعايير القانونية والتنظيمية. وبناء على ذلك، بات تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية لا يُعد مجرد جانب إداري فرعي، بل مكوناً جوهرياً في ضمان جودة الوثائق الرسمية، وسلامة البيانات المؤسسية، واستعدادها للمراجعة من قبل الجهات الرقابية أو التدقيقية الداخلية والخارجية (شخاب وعبد العالي، 2023).

وفي هذا السياق، تكتسب جودة ملفات التسجيل أهمية خاصة، بوصفها مؤشراً يعكس قدرة المؤسسة على إدارة عملياتها بكفاءة عالية، ويعبر عن مستوى التزامها بالسياسات والإجراءات النظامية، ويسهم في ترسيخ الثقة لدى الجهات الرقابية، والمستثمرين، والشركاء. وتتحدد هذه الجودة بعدد من العناصر المحورية، أبرزها: دقة المعلومات واكتمالها، الامتثال التنظيمي للضوابط القانونية والإجرائية، وجاهزية الملفات للمراجعة أو التدقيق عند الطلب. وتتطلب هذه الجوانب مجتمعة مهارات إدارية عالية، ومعرفة دقيقة باللوائح، وسلوك تنظيمي منضبط، وقدرة على استخدام أدوات رقمية متقدمة (لدول، 2023).

من هنا، تبرز الإشكالية الرئيسة لهذا البحث في مدى وجود علاقة ذات دلالة بين تطوير الكفاءات الإدارية، لا سيما المعرفية منها المتعلقة بالإلمام بالإجراءات والقوانين، والسلوكية المرتبطة بالتنسيق والتواصل داخل المؤسسة، والتقنية المتصلة بقدرة الأفراد على استخدام النظم والبرمجيات المعتمدة، وبين جودة ملفات التسجيل كمخرجات إدارية حيوية. إذ تشير ملاحظات واقعية إلى وجود تفاوت بين المؤسسات



في مستوى جودة ملفاتها رغم استخدام نظم موحدة أو مشابهة، وهو ما قد يرتبط بفروق في مستوى الكفاءة الإدارية للعاملين في أقسام الشؤون التنظيمية.

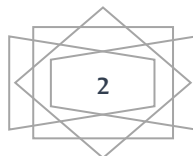
وتسعى هذه الدراسة إلى سد فجوة معرفية قائمة في الأدبيات التنظيمية والإدارية، إذ تندر الدراسات التي تناولت العلاقة بين كفاءة الإدارات التنظيمية وجودة مخرجاتها التوثيقية في بيئة القطاع الخاص. كما تهدف إلى تقديم إطار تحليلي يساعد المؤسسات على تحديد نقاط القوة والضعف في مهارات كوادرها التنظيمية، وتقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتحسين جودة الوثائق الرسمية وتقليل المخاطر التنظيمية المرتبطة بها.

بناءً عليه، تعتمد الدراسة على منهج وصفي تحليلي، يجمع بين البيانات الكمية والنوعية، ويختبر أثر الكفاءات الإدارية بأبعادها الثلاثة على جودة ملفات التسجيل، وذلك ضمن نموذج تطبيقي على مؤسسات خاصة مختارة. وتُعد نتائج هذا البحث ذات أهمية عملية لصنّاع القرار الإداري، ولمطوري الموارد البشرية، والمسؤولي الامتثال والحوكمة.

2.1 المشكلة البحثية:

تواجه مؤسسات القطاع الخاص اليوم ضغوطاً متزايدة تتعلق بامتثالها التنظيمي، وجودة وثائقها الرسمية، خاصة تلك المرتبطة بملفات التسجيل، التي تُعد من المرتكزات الأساسية في العمل الإداري الحديث، كونها تمثل أداة توثيق رسمية للأنشطة، والمشاريع، والمراسلات، والالتزامات القانونية للمؤسسة. وتبرز أهمية هذه الملفات ليس فقط في سياق العمليات اليومية، بل أيضاً خلال فترات التفتيش والرقابة، أو في حال خضوع المؤسسة للتدقيق الداخلي أو الخارجي، ما يفرض عليها الحفاظ على مستوى عالٍ من الدقة والجاهزية والتنظيم. ومع ذلك، تظهر في الواقع العملي تفاوتات واضحة بين المؤسسات من حيث جودة هذه الملفات، وهو ما ينعكس في كثير من الأحيان على مستوى الأداء المؤسسي، ويؤثر في المصداقية أمام الجهات التنظيمية.

تكمن المشكلة الرئيسية التي تسعى هذه الدراسة لمعالجتها في أن العديد من المؤسسات تُولي اهتماماً بالأنظمة والإجراءات دون أن تقرن ذلك بتطوير فعلي لكفاءات العاملين في الشؤون التنظيمية، مما يؤدي



إلى ضعف جودة ملفات التسجيل رغم توافر أدوات العمل واللوائح المنظمة. فهناك فجوة عملية واضحة بين ما يتيح التكنولوجيا والنظم الحديثة من إمكانيات تنظيمية، وبين ما تمتلكه الكوادر التنظيمية من كفاءات معرفية، وسلوكية، وتقنية تمكنها من استثمار تلك الإمكانيات لتحقيق جودة موثوقة ومستدامة في ملفات التسجيل.

ويُلاحظ أيضًا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على جوانب عامة من الأداء المؤسسي أو جودة الخدمات الإدارية دون التطرق العميق إلى العلاقة بين الكفاءة الإدارية في الشؤون التنظيمية وبين جودة ملفات التسجيل بوصفها مخرجًا دقيقًا يمكن قياسه وتحليله. وبالتالي، تنشأ الفجوة البحثية في أن الأدبيات المتاحة لا تغطي بالتحليل الكمي والنوعي الكافي أثر أبعاد الكفاءة الإدارية الثلاثة (المعرفية، السلوكية، التقنية) على عناصر جودة التسجيل (الدقة، الامتثال، الجاهزية). كما أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع تحديدًا في سياق مؤسسات القطاع الخاص، على الرغم من أنها البيئة الأكثر تأثرًا بمخاطر الامتثال والتنظيم مقارنة بالقطاع العام الذي يخضع لرقابة مباشرة.

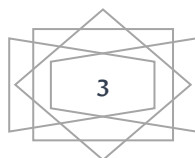
من هنا، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم إطار بحثي تطبيقي يربط بين مستوى تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية، وبين جودة ملفات التسجيل، بما يعزز من قدرة المؤسسات الخاصة على تحسين مخرجاتها الوثائقية وتقليل المخاطر القانونية والتنظيمية الناتجة عن ضعف الكفاءة أو العشوائية في التوثيق.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيس التالي "إلى أي مدى يسهم تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية في تحسين جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص؟"

3.1 أهمية الدراسة:

أ) الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية من خلال مساهمتها في تعميق الفهم النظري لمفهوم الكفاءات الإدارية ودورها في تحسين البنية التنظيمية للمؤسسات، حيث تسعى إلى تطوير إطار معرفي متكامل يوضح



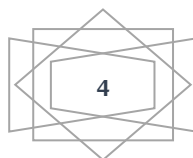
كيف تسهم الكفاءة الإدارية، بمختلف أبعادها، في تعزيز جودة مخرجات العمل التنظيمي، لا سيما فيما يتعلق بإدارة ملفات التسجيل. ويعزز هذا البحث الأدبيات المعرفية في مجال الإدارة من خلال ربط مفاهيم الكفاءة المهنية بالسياقات التنظيمية الدقيقة، مستعرضاً أدوات وأساليب جديدة في التحليل التنظيمي، مثل النمذجة المؤسسية، والتخطيط الإجرائي، والرقابة التشغيلية المرتبطة بجودة الأداء الإداري.

كما تقدم الدراسة منظوراً علمياً يتناول أهمية تمكين الموارد البشرية في القطاع الإداري من خلال التدريب والتأهيل المستمر، وربط هذا التمكين بفاعلية الإجراءات التنظيمية في معالجة وتحسين جودة الملفات الإدارية. ويأتي هذا ضمن سعي البحث لتأسيس قاعدة أكاديمية تسهم في تطوير دراسات مستقبلية حول العلاقة بين الكفاءة الإدارية والإنتاج التنظيمي، خصوصاً في مؤسسات القطاع الخاص التي تُعد بيئتها أكثر تعقيداً وديناميكية من غيرها. وبهذا، تشكل الدراسة إضافة معرفية ذات قيمة للباحثين والمهتمين بإدارة الجودة الإدارية في بيئات الأعمال المعاصرة.

(ب) الأهمية العملية:

تنطلق الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من الحاجة المتزايدة لدى مؤسسات القطاع الخاص إلى تحسين أدائها الإداري والتنظيمي بما ينعكس مباشرة على جودة الملفات والسجلات الرسمية، التي تُعد أداة مركزية في التوثيق المؤسسي وحفظ الحقوق. ومن خلال دراسة العلاقة بين الكفاءات الإدارية ومدى فعاليتها الإجراءات التنظيمية، توفر هذه الدراسة أساساً عملياً يمكن من خلاله تطوير نماذج عمل تهدف إلى رفع كفاءة إدارة الملفات وتدقيقها، وتقليل نسبة الأخطاء في عمليات الحفظ والتوثيق.

كما تقدم الدراسة حلولاً واقعية للمؤسسات فيما يتعلق بإعادة بناء الهيكل الإداري وتطوير السياسات الداخلية، بما يسهم في ضبط سير العمليات التنظيمية وتحقيق أعلى درجات الموثوقية في حفظ الملفات وتداولها، وهو ما يعد عاملاً أساسياً في نجاح المؤسسات في بيئة تنافسية تعتمد على الدقة والسرعة في تقديم الخدمات. وتبرز أهمية البحث في قدرته على تقديم توصيات تطبيقية بشأن كيفية إعداد برامج تدريب فعالة، وتصميم نظم تقييم كفاءات إدارية متقدمة، وربط الأداء الفردي بالنتائج التنظيمية، بما يدعم أهداف الاستدامة والتحسين المستمر.



4.1 أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في تحليل أثر تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية بأبعادها (المعرفية، السلوكية، التقنية) على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص، من حيث الدقة والاكتمال، الامتثال التنظيمي، والجاهزية للمراجعة.

ويمكن تحديد الأهداف الفرعية للدراسة على النحو الآتي:

- 1- بيان أثر الكفاءة المعرفية في الشؤون التنظيمية على دقة واكتمال ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.
- 2- بيان أثر الكفاءة السلوكية في الشؤون التنظيمية على مدى الامتثال التنظيمي لملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.
- 3- بيان أثر الكفاءة التقنية في الشؤون التنظيمية على جاهزية ملفات التسجيل للمراجعة والتدقيق في مؤسسات القطاع الخاص.

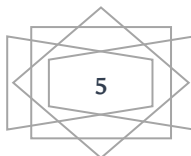
5.1 تساؤلات البحث:

السؤال الرئيسي:

"إلى أي مدى يسهم تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية في تحسين جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص؟"

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي التساؤلات الآتية:

- 1- ما أثر الكفاءة المعرفية في الشؤون التنظيمية على دقة واكتمال ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص؟
- 2- ما أثر الكفاءة السلوكية في الشؤون التنظيمية على مدى الامتثال التنظيمي لملفات التسجيل؟



3- ما أثر الكفاءة التقنية في الشؤون التنظيمية على جاهزية ملفات التسجيل للمراجعة في مؤسسات القطاع الخاص؟

6.1 الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha 0.005$) للكفاءات الإدارية بأبعادها (المعرفية، السلوكية، التقنية) في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل بأبعادها (الدقة والاكتمال، الامتثال التنظيمي، الجاهزية للمراجعة) في مؤسسات القطاع الخاص.

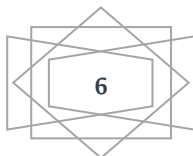
الفرضيات الفرعية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha 0.005$) للكفاءة المعرفية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha 0.005$) للكفاءة السلوكية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha 0.005$) للكفاءة التقنية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.

7.1 الدراسات السابقة:

✓ دراسة Apnilelawati et al (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل كفاءة رؤساء الأقسام الإدارية ودورهم في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدينة بادانغ سيديمبوان، حيث ركزت على أهمية امتلاك رؤساء الإدارة للمهارات والجدارات المهنية اللازمة لتنسيق الأعمال المكتبية وتنظيم العمليات الإدارية بشكل فعال، وسعت الدراسة إلى بيان العلاقة بين كفاءة القيادة الإدارية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من خلال استعراض الممارسات



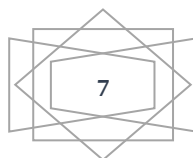
الإدارية وتأثيرها على الأداء المؤسسي، كما أكدت على أن تحسين جودة الخدمة يبدأ من رأس الهرم الإداري الذي يُعد المسؤول الأول عن حسن سير الأعمال داخل الوحدة التنظيمية.

حيث المتغير المستقل هو كفاءة رئيس الإدارة، وتم تحليله من خلال أبعاده المتعلقة بمهارات التخطيط، والقدرة على التنظيم، والقيادة الإدارية، والتواصل الفعال، ومتابعة سير العمل، أما المتغير التابع فهو جودة الخدمات الإدارية، وتم قياسه من خلال سرعة إنجاز المعاملات، ودقة حفظ الوثائق، ورضا الموظفين والمراجعين، وفعالية التنسيق الداخلي بين الأقسام، وقد سعت الدراسة إلى قياس تأثير الكفاءة الفردية لمدير الإدارة على تطوير الأداء العام للخدمة الإدارية داخل المؤسسات الحكومية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على موظفي الإدارة والمستفيدين من الخدمات في المؤسسات العامة بمدينة بادانغ سيديمبان، كما أجريت مقابلات مع عدد من رؤساء الأقسام الإدارية لتحليل أدوارهم وتحدياتهم اليومية، وقد استخدمت الدراسة أدوات تحليل إحصائي مثل تحليل الانحدار وتحليل التباين لتفسير العلاقة بين المتغيرات وتحديد دلالتها الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى أن كفاءة رئيس الإدارة تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة الخدمات الإدارية، حيث أظهرت النتائج أن رؤساء الإدارة ذوي الكفاءات العالية يتمتعون بقدرة أكبر على تنظيم العمل وتوزيع المهام ومتابعة سير الإجراءات بما يحقق رضا الموظفين والمراجعين على حد سواء، كما أكدت النتائج أن التحسينات في جودة الخدمة ترتبط بفعالية القيادة الإدارية وقدرتها على توجيه الفريق وتجاوز التحديات التنظيمية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز كفاءات رؤساء الأقسام الإدارية من خلال دورات تدريبية متخصصة تركز على القيادة الإدارية وإدارة الوقت والتواصل المؤسسي، كما دعت إلى وضع نظام تقييم دوري لأداء رؤساء الإدارة وربطه بمؤشرات جودة الخدمة، وأكدت على أهمية توفير بيئة تنظيمية داعمة تساعد على تنمية القدرات الإدارية وتعزيز المسؤولية، وشددت الدراسة على أن تطوير كفاءة القيادة الإدارية هو شرط أساسي لرفع جودة الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الحكومية.



هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التجارب الدولية في مجال الإدارة العامة المتعلقة بتسجيل وثائق الأحوال المدنية، حيث ركزت على تحليل الممارسات المتبعة في عدد من الدول الأجنبية في تنظيم عمليات تسجيل المواليد، والوفيات، وحالات الزواج والطلاق، وسعت إلى تسليط الضوء على الكفاءة الإدارية والتشريعية لتلك الأنظمة، من أجل تحديد نقاط القوة والإجراءات المثلى التي يمكن الاستفادة منها في تحسين الأنظمة الوطنية، كما تناولت الدراسة أهمية التحديث الإداري والتقني لتعزيز جودة الخدمة المقدمة للمواطنين في هذا القطاع الحيوي.

حيث المتغير المستقل هو الإدارة العامة لتسجيل الأحوال المدنية، وتم تحليله من خلال أبعاده المتمثلة في الأطر التشريعية الناظمة، والهياكل التنظيمية للمؤسسات المسؤولة، واستخدام نظم الأتمتة والرقمنة في تسجيل البيانات، ومدى التنسيق بين الجهات ذات الصلة، أما المتغير التابع فهو كفاءة النظام الإداري، وتم قياسه من خلال سرعة الإنجاز، دقة التوثيق، مستوى الشفافية، ومدى رضا المواطنين عن الخدمة، وقد سعت الدراسة إلى بيان العلاقة بين جودة التنظيم الإداري للأحوال المدنية ومستوى الأداء المؤسسي العام.

اعتمدت الدراسة على المنهج المقارن التحليلي، حيث تم تحليل عدد من النماذج الدولية في أوروبا وأمريكا وآسيا، وتم جمع البيانات من مصادر تشريعية، ودراسات قانونية، وتقارير حكومية، وركزت الدراسة على مقارنة الأنظمة من حيث الإطار القانوني والوظيفي، ومدى تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة، كما تمت دراسة إمكانية نقل بعض التجارب الناجحة إلى السياقات الوطنية الأخرى وفقًا للاعتبارات الثقافية والإدارية المحلية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تبني الدول لنماذج متطورة في إدارة تسجيل الأحوال المدنية أدى إلى تحسين مستوى الكفاءة الإدارية بشكل ملحوظ، حيث أظهرت النتائج أن الدول التي اعتمدت على رقمنة العمليات وتحديث التشريعات ذات الصلة تمكنت من تقليل معدلات الخطأ، وتسريع وتيرة العمل، وزيادة

رضا المواطنين عن الخدمة، كما أكدت الدراسة أن وجود هيكل إداري واضح ومتكامل يمثل أحد العوامل الأساسية في تحقيق الفعالية المؤسسية في هذا المجال.

وأوصت الدراسة بضرورة تحديث التشريعات الوطنية الخاصة بتسجيل الأحوال المدنية لتتماشى مع المعايير الدولية، وتطبيق نظم رقمية موحدة تضمن دقة وسرعة المعالجة، كما دعت إلى تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية لضمان تكامل البيانات، وتوفير برامج تدريب دورية للكوادر الإدارية، وأكدت أن إصلاح نظام تسجيل الأحوال المدنية يُعد خطوة استراتيجية نحو تعزيز الكفاءة المؤسسية وتحقيق الشفافية الإدارية في الدول النامية.

✓ دراسة Farotimi (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف سُبل تطوير الكفاءات المهنية للأمناء الإداريين وأثرها في دعم النمو المؤسسي، حيث ركزت على أهمية الأدوار الإدارية والمكتبية التي يؤديها الأمناء داخل المؤسسات، وسعت إلى إبراز المهارات والمعارف التي يجب على الأمناء اكتسابها لمواكبة المتغيرات الحديثة في بيئة العمل، كما تناولت الدراسة الدور الاستراتيجي الذي تلعبه الكفاءة المهنية للأمناء في تسريع العمليات الإدارية وتعزيز فاعلية الأداء التنظيمي على المدى الطويل.

حيث المتغير المستقل هو الكفاءات المهنية للأمناء الإداريين، وتم تحليله من خلال أبعاده المتمثلة في مهارات الاتصال الفعال، وإتقان استخدام البرمجيات المكتبية، والتنظيم العالي للمهام، والالتزام بأخلاقيات المهنة، والقدرة على العمل تحت الضغط، أما المتغير التابع فهو النمو المؤسسي، وتم قياسه من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتسهيل اتخاذ القرار، وتعزيز التواصل بين الأقسام، ورفع مستوى رضا الإدارة العليا عن الأداء الإداري، وقد سعت الدراسة إلى قياس مدى مساهمة الأمناء المهنيين في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات استهدفت مجموعة من الأمناء الإداريين والمديرين في قطاعات متنوعة، كما تم تحليل البيانات باستخدام

أدوات إحصائية مثل التكرارات والنسب المئوية وتحليل الارتباط لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة، وقد اعتمد الباحث على إطار نظري يركز على نظرية رأس المال البشري لربط تطوير المهارات بالنمو المؤسسي.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطوير الكفاءات المهنية للأمناء الإداريين ينعكس بشكل إيجابي على أداء المؤسسة ونموها، حيث أظهرت النتائج أن الأمناء الذين يمتلكون مهارات عالية يسهمون في تسريع المعاملات الإدارية وتحسين التنسيق بين الأقسام، كما تبين أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب الأمناء الإداريين تحقق نتائج أفضل من حيث التنظيم الداخلي والدقة في العمل الإداري، وهو ما يدعم أهداف المؤسسة ويعزز استقرارها.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني برامج تدريب مهني متقدمة تستهدف الأمناء الإداريين، تركز على الجوانب التقنية والسلوكية، كما دعت إلى وضع معايير واضحة لتقييم الكفاءة المهنية وربطها بالحوافز والترقيات، وشددت على أهمية إشراك الأمناء في عملية التطوير الإداري، وتوفير بيئة عمل مرنة ومحفزة تمكّنهم من أداء مهامهم بكفاءة، وأكدت الدراسة أن الأمناء المهنيين يشكلون أحد الأعمدة الرئيسية في نجاح المؤسسات ونموها المستدام.

✓ دراسة (Nuraini, Afriza & Andriani (2023)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور تنمية الكفاءات الإدارية في تحسين أداء الكوادر الإدارية في المدارس، حيث ركزت على أهمية تطوير المهارات المهنية للعاملين الإداريين باعتبارهم أحد العوامل الجوهرية في تحقيق الكفاءة المؤسسية داخل البيئة التعليمية، وسعت إلى توضيح أثر تعزيز الكفاءة الوظيفية على مستوى التنسيق والتنظيم الإداري، كما تناولت الدراسة الجوانب المعرفية والتطبيقية التي ينبغي للموظفين الإداريين اكتسابها لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة العمل المدرسية.

حيث المتغير المستقل هو الكفاءات المهنية للعاملين الإداريين، وتم تحليله من خلال أبعاده المتمثلة في القدرة على تنظيم المهام، ومهارات التواصل الإداري، والمعرفة باستخدام التقنيات المكتبية، والالتزام

الأخلاقي، والاستجابة لضغوط العمل، أما المتغير التابع فهو الأداء الإداري، وتم قياسه من خلال فعالية إنجاز المهام، ودقة العمل، ومستوى التفاعل مع إدارة المدرسة، ومدى رضا الأطراف ذات العلاقة عن الأداء الإداري، وقد سعت الدراسة إلى قياس إسهام تطوير الكفاءات في تحقيق استقرار وجودة العمل الإداري داخل المؤسسات التعليمية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى عدد من العاملين الإداريين في المدارس، وتم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل التكرارات، والنسب المئوية، وتحليل الارتباط والانحدار لتحديد العلاقة بين الكفاءة والأداء، كما استندت الدراسة إلى إطار نظري يعتمد على مفهوم رأس المال البشري، والذي يربط بين تنمية المهارات والإنتاجية المؤسسية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تنمية الكفاءات المهنية للعاملين الإداريين تسهم بشكل فعال في تحسين جودة الأداء الإداري داخل المدارس، حيث بينت النتائج أن الموظفين الذين تلقوا تدريباً منتظماً وأظهروا مهارات عالية في التنظيم والتواصل أبدوا كفاءة أكبر في إدارة العمليات الإدارية، كما أظهرت أن الاستثمار في تدريب الكوادر الإدارية يؤدي إلى رفع مستوى الانسجام المؤسسي وتحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة أعلى.

وأوصت الدراسة بضرورة تنفيذ برامج تدريب مهني مستدامة تستهدف تطوير الجوانب التقنية والسلوكية للموظفين الإداريين، كما دعت إلى اعتماد نظام تقييم مهني يرتبط بمؤشرات أداء موضوعية ويحفز الموظفين على التطوير، وشددت على أهمية توفير بيئة عمل مشجعة وأمنة تتيح للكوادر الإدارية تقديم أفضل ما لديهم، مؤكدة أن جودة الإدارة المدرسية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بكفاءة العاملين الإداريين ودورهم في بناء مؤسسات تعليمية فعالة ومستدامة.

☑ دراسة Pandi (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور الموظفين الإداريين في تحسين جودة الخدمات الإدارية المقدمة في مدرسة MTs Hidayatul Muhsinin، حيث ركزت على أهمية الكفاءة الإدارية في دعم العملية التعليمية

من خلال توفير بيئة تنظيمية فعالة، كما سعت إلى تحليل مدى مساهمة العاملين في الأقسام الإدارية في تسهيل سير العمل وضمان تقديم خدمات عالية الجودة للمعلمين والطلاب وأولياء الأمور، وأكدت الدراسة أن جودة الإدارة المدرسية تبدأ من كفاءة الموظفين الإداريين وقدرتهم على أداء المهام اليومية بدقة واحترافية.

حيث المتغير المستقل هو دور الموظفين الإداريين، وتم تحليله من خلال أبعاده المتمثلة في الالتزام بالمهام الوظيفية، وسرعة الإنجاز، ودقة حفظ الوثائق، وحسن التواصل مع المعنيين، أما المتغير التابع فهو جودة الخدمات الإدارية، وتم قياسه من خلال رضا المستفيدين، ووضوح الإجراءات، وانتظام سير العمل، ومستوى التنظيم المؤسسي داخل المدرسة، وقد تناولت الدراسة العلاقة بين هذين المتغيرين لتحديد مدى التأثير الحقيقي للأداء الإداري في تحسين جودة الخدمة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات التي أُجريت مع موظفي الإدارة والمعلمين في المدرسة، كما تم تحليل وثائق إدارية وسجلات العمل اليومية لتقييم الأداء الفعلي، واستخدم الباحث أدوات تحليل كمية ونوعية لتفسير البيانات بشكل دقيق وربط النتائج بالأهداف المحددة للدراسة، وقد تم التركيز على حالات واقعية لتحليل سلوكيات الموظفين الإداريين وأثرها المباشر في مستوى الخدمة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين الإداريين يلعبون دورًا محوريًا في رفع جودة الخدمات الإدارية، حيث أظهرت النتائج أن التزامهم بالمواعيد، وامتلاكهم لمهارات تواصل فعالة، واستجابتهم السريعة لحاجات المدرسة يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء العام للمؤسسة، كما كشفت الدراسة أن وجود إدارة إدارية قوية يخفف من العبء التنظيمي عن الكادر التعليمي ويعزز من كفاءة البيئة المدرسية بشكل عام.

وأوصت الدراسة بضرورة توفير دورات تدريبية متخصصة لتنمية المهارات الإدارية لدى الموظفين، وخاصة في مجالات الاتصال، وتقنيات الحوسبة، وإدارة الوقت، كما دعت إلى تقييم دوري للأداء الإداري وتقديم تغذية راجعة مستمرة لتحسين الأداء، وأكدت على أهمية تحفيز الموظفين إداريًا ومعنويًا لتحقيق

مزيد من الالتزام والجودة، وشددت على أن الإدارة المدرسية الناجحة تبدأ من كادر إداري مؤهل وفاعل داخل المؤسسة.

✓ دراسة Sembiring et al (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل احتياجات التدريب في مجال إدارة المراسلات لدى الموظفين الإداريين، حيث ركزت على أهمية تطوير مهارات العاملين في الأقسام الإدارية فيما يتعلق بتنظيم وتوثيق المراسلات الرسمية داخل المؤسسات، وسعت إلى تحديد الفجوات المهارية التي تعيق الأداء الفعال، مع تسليط الضوء على الكفاءات الضرورية التي يجب امتلاكها لضمان سير العمل الإداري بكفاءة وفعالية، كما أبرزت الدراسة الدور الحيوي للتدريب كوسيلة لتحسين جودة الأداء الوظيفي وتطوير النظام الإداري بشكل عام.

حيث المتغير المستقل هو احتياجات التدريب في مجال إدارة المراسلات، وتم تحليله من خلال أبعاده التي شملت مستوى المعرفة بالإجراءات الإدارية، والقدرة على استخدام الأدوات المكتبية والإلكترونية، وفهم سياسات الأرشفة والتوثيق، والوعي بأهمية السرية والدقة في إدارة المراسلات، أما المتغير التابع فهو كفاءة الموظفين الإداريين، وتم قياسه من خلال جودة تنظيم الوثائق، وسرعة الاستجابة، وتقليل الأخطاء الإدارية، ورفع مستوى الرضا المؤسسي عن أداء الإدارة، وقد ركزت الدراسة على العلاقة بين مدى تلبية الاحتياجات التدريبية وتطور مستوى الكفاءة لدى الموظفين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان وزع على عينة من موظفي الشؤون الإدارية في عدد من المؤسسات، كما أجريت مقابلات مع مديري الأقسام الإدارية لفهم وجهات نظرهم حول جوانب القصور في الأداء والتدريب المطلوب، وقد استخدمت الدراسة تحليل الفجوة لتحديد الفرق بين المهارات الحالية والمهارات المطلوبة، وتم الاستعانة ببرامج تحليل إحصائي لاستخلاص نتائج دقيقة وقابلة للتطبيق.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك نقصاً واضحاً في المهارات الإدارية لدى العديد من موظفي الشؤون الإدارية، خاصة فيما يتعلق بالتقنيات الحديثة لإدارة المراسلات والأرشفة الإلكترونية، وأكدت النتائج أن

عدم توفر التدريب الكافي يؤدي إلى ضعف التنظيم وكثرة الأخطاء وتأخير الإجراءات، كما بينت الدراسة أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب موظفيها الإداريين تحقق كفاءة أكبر واستقرارًا في العمليات الإدارية، مما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي العام.

وأوصت الدراسة بضرورة إعداد برامج تدريبية متخصصة ومستمرة في مجال إدارة المراسلات، تشمل الجوانب الفنية والتنظيمية، كما أوصت بتحديث الأدلة الإدارية وتوحيد الإجراءات لتسهيل تطبيق المهارات المكتسبة، ودعت إلى تبني أنظمة إلكترونية حديثة تسهل عمل الموظف الإداري وتزيد من كفاءته، وأكدت أن الاستثمار في تدريب الكوادر الإدارية يمثل خطوة استراتيجية نحو تحسين جودة العمل المؤسسي ورفع مستوى الكفاءة الإدارية في المؤسسات.

✓ دراسة (2020) Zambarda & Poli

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير أداة تقييمية لقياس مدى تطور الكفاءات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس في تخصص الإدارة، حيث ركزت على أهمية تحديد مستوى اكتساب الطلاب للكفاءات الأساسية والمهنية التي يتطلبها سوق العمل، وسعت إلى تصميم نموذج تقييم يعكس واقع العملية التعليمية ويرتبط بالمعايير الأكاديمية والمهنية في هذا المجال، كما أكدت الدراسة على ضرورة الربط بين الأهداف التعليمية ومخرجات التعلم من خلال آلية دقيقة لقياس التقدم المعرفي والمهاري للطلاب، بما يساهم في تحسين جودة التعليم الجامعي وتوجيهه نحو مخرجات أكثر فاعلية.

حيث المتغير المستقل هو الأداة التقييمية لتطور الكفاءات، وتم تحليله من خلال عناصر مثل وضوح معايير التقييم، شمولية المؤشرات، ارتباط الأداة بالأهداف التعليمية، وتكرار استخدام الأداة خلال مراحل مختلفة من الدراسة، أما المتغير التابع فهو تطور الكفاءات لدى الطلاب، وتم قياسه من خلال قدرة الطلاب على حل المشكلات، ومهارات القيادة، والقدرة على العمل الجماعي، واتخاذ القرارات، والالتزام بالسلوك المهني، وقد ركزت الدراسة على قياس فعالية الأداة في رصد هذه الجوانب خلال مسار الطالب الأكاديمي.

اعتمدت الدراسة على المنهج التطبيقي الوصفي، حيث تم تصميم الأداة التقييمية وتطبيقها تجريبياً على عينة من طلاب برنامج الإدارة، كما استخدمت تقنيات تحليل إحصائي لقياس مصداقية وفعالية الأداة، إضافة إلى إجراء مقابلات مع أعضاء هيئة التدريس للتأكد من مدى توافق الأداة مع المحتوى الأكاديمي، وقد ساعد هذا النهج في التأكد من صلاحية الأداة كمقياس علمي موثوق لتقييم تطور الكفاءات. وتوصلت الدراسة إلى أن الأداة التقييمية المقترحة قادرة على قياس تطور الكفاءات بشكل دقيق وشامل، كما أظهرت النتائج أن استخدام الأداة بشكل دوري يسهم في تحسين جودة التدريس وتوجيه الأنشطة الأكاديمية نحو تعزيز المهارات العملية والمعرفية للطلاب، وأثبتت الدراسة أن توفر أدوات تقييم فعالة يدعم عملية صنع القرار الأكاديمي ويساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في العملية التعليمية. وأوصت الدراسة بتبني هذه الأداة في البرامج الجامعية الخاصة بإدارة الأعمال، وتكييفها بما يتناسب مع السياقات الأكاديمية المختلفة، كما دعت إلى تدريب أعضاء هيئة التدريس على كيفية استخدام الأداة وتحليل نتائجها، وأكدت على أهمية إدماج نتائج التقييم في تطوير الخطط الدراسية لضمان توافيقها مع متطلبات سوق العمل، وشددت على أن التقييم المنهجي لتطور الكفاءات يشكل ركيزة أساسية لتحسين مخرجات التعليم العالي.

✓ دراسة Zulueta & Bardales (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور إدارة الموارد البشرية القائمة على الكفاءات في تعزيز الصورة المؤسسية داخل المؤسسات العامة، حيث ركزت على أهمية اعتماد نموذج إدارة يعتمد على المهارات والخبرات والسلوكيات المهنية للموظفين كأداة لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الانطباع الإيجابي لدى الجمهور، وسعت الدراسة إلى توضيح كيف تساهم ممارسات إدارة الكفاءات في ترسيخ هوية مؤسسية قوية وبناء ثقة المواطنين في الخدمات العامة، مع التأكيد على أن الكفاءات الفردية تنعكس بشكل مباشر على السمعة المؤسسية.

حيث المتغير المستقل هو إدارة الكفاءات، وتم تحليله من خلال أبعاده المتمثلة في التخطيط المهني المبني على الجدارات، والتقييم الدوري للأداء، والتدريب والتطوير المهني المستمر، وتحفيز الموظفين بناءً على

قدراتهم، أما المتغير التابع فهو الصورة المؤسسية، وتم قياسها من خلال جودة التفاعل مع المستفيدين، ووضوح الرسائل المؤسسية، والشفافية في الأداء، ومدى ثقة المجتمع في المؤسسة العامة، وقد سعت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين مدى تطبيق نموذج الكفاءات وتحسين التصور العام للمؤسسة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على عينة من موظفي المؤسسات العامة، كما تم تحليل عدد من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الأداء الإداري والصورة المؤسسية، واستخدم الباحثان أدوات تحليل إحصائي لتفسير النتائج وتحديد مدى قوة العلاقة بين المتغيرين، إضافة إلى مقارنة أداء المؤسسات التي تطبق نموذج الكفاءات مع تلك التي لا تطبقه.

وتوصلت الدراسة إلى أن اعتماد إدارة الكفاءات يسهم بشكل واضح في تحسين الصورة المؤسسية، حيث أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يمتلكون كفاءات مهنية عالية يعكسون صورة إيجابية عن المؤسسة في تعاملهم مع الجمهور، كما أن تطوير القدرات الوظيفية يؤثر في تعزيز فعالية الأداء ويدعم بناء هوية مؤسسية متميزة، وأكدت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق نموذج الكفاءات وتحقيق رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعميم نموذج إدارة الكفاءات على مختلف القطاعات الحكومية، مع التركيز على تحديث آليات تقييم الأداء وربطها بخطط التطوير المهني، كما شددت على أهمية بناء ثقافة مؤسسية تعتمد على الكفاءة والشفافية، ودعت إلى إشراك الموظفين في صياغة الأهداف المؤسسية بما يعزز من التزامهم وتحسين أدائهم، وأكدت أن تطوير رأس المال البشري هو الأساس في بناء صورة مؤسسية قوية ومستدامة.

✓ دراسة Tuffahati et al (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى بيان دور موظفي الإدارة المدرسية في الحفاظ على جودة إدارة المراسلات في مدرسة "SMP Muhammadiyah 57 Medan" في إندونيسيا، حيث ركزت على أهمية وظيفة موظف

الشؤون الإدارية في تنظيم وتوثيق المراسلات الرسمية باعتبارها جزءاً أساسياً من النظام الإداري داخل المؤسسات التعليمية، وسعت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الكفاءة الإدارية للموظف وقدرته على إدارة العمليات الكتابية بطريقة تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وضمان التدفق السليم للمعلومات الرسمية.

حيث المتغير المستقل هو دور موظفي الشؤون الإدارية، وتم تحليله من خلال أبعاد تشمل الدقة في توثيق المراسلات، والقدرة على التنظيم والأرشفة، والالتزام بالمعايير الإدارية، وسرعة التعامل مع المراسلات الصادرة والواردة، أما المتغير التابع فهو جودة إدارة المراسلات، وتم قياسه من خلال كفاءة نظام الأرشفة، وسرعة تداول المعلومات الرسمية، ودقة حفظ الوثائق، ورضا الإدارة المدرسية عن النظام الإداري، وقد سعت الدراسة إلى إبراز تأثير أداء الموظف الإداري على استقرار العمليات الإدارية وسهولة اتخاذ القرار.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الملاحظة المباشرة، والمقابلات مع موظفي الشؤون الإدارية، ومديري المدرسة، وتحليل السجلات الإدارية والمراسلات الرسمية داخل المدرسة، وقد استخدمت الدراسة أدوات تحليل نوعية لفهم طبيعة عمل الموظفين الإداريين وتقييم كفاءتهم في إدارة المراسلات بناءً على مؤشرات محددة تم تطويرها لغرض البحث.

وتوصلت الدراسة إلى أن أداء موظفي الشؤون الإدارية له تأثير مباشر في جودة إدارة المراسلات، حيث تبين أن التنظيم الجيد، والتوثيق الدقيق، وسرعة الاستجابة، تسهم في تحقيق كفاءة عالية في النظام الإداري، كما أظهرت النتائج أن وجود موظفين ذوي خبرة والتزام إداري يسهم في تقليل نسبة الأخطاء الإدارية ويحسن مستوى التواصل الرسمي داخل المدرسة، مما ينعكس إيجاباً على سير العملية التعليمية.

وأوصت الدراسة بضرورة تدريب موظفي الشؤون الإدارية على أحدث أساليب إدارة الوثائق والمراسلات، وتعزيز مهارات التنظيم واستخدام الأنظمة الإلكترونية في التوثيق، كما شددت على أهمية وضع لوائح داخلية تنظم عملية المراسلات وتحافظ على سريتها وفعاليتها، ودعت إلى تعزيز التواصل بين الإدارات المختلفة لضمان تدفق المعلومات بشكل متكامل، وأكدت أن تطوير أداء الموظف الإداري يمثل ركيزة أساسية لرفع كفاءة العمل المؤسسي في المدارس.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية التخطيط الإداري الأمثل في مجال الإدارة التربوية كوسيلة لتحسين جودة الخدمات التعليمية في إندونيسيا، حيث سعت إلى توضيح العلاقة بين التخطيط الإداري الفعال وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات التعليمية، وأبرزت الدراسة الدور الحيوي للتخطيط المسبق والمنهجي في ضمان استمرارية العملية التعليمية، وتوفير بيئة تنظيمية مرنة تستجيب لاحتياجات المتعلمين والمجتمع، وقد تناولت الدراسة هذا الموضوع من زاوية إدارية وتربوية لتقديم رؤية متكاملة نحو تطوير قطاع التعليم.

حيث المتغير المستقل هو التخطيط الإداري، وتم تحليله من خلال أبعاده المتمثلة في وضوح الأهداف التربوية، وتنظيم الموارد البشرية، وتوزيع المهام، وتحديد مؤشرات الأداء، ومتابعة التنفيذ، أما المتغير التابع فهو جودة الخدمات التعليمية، وتم قياسه من خلال معايير تشمل رضا الطلاب والمعلمين، وتحسين نتائج التعلم، وكفاءة إدارة الوقت والموارد، ومستوى التفاعل المؤسسي، وسعت الدراسة إلى بيان كيف يؤثر التخطيط الإداري على تحسين تلك المؤشرات وتطوير البيئة التعليمية.

اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي التحليلي، حيث قامت بجمع البيانات من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، وتحليل وثائق إدارية من مؤسسات تعليمية في إندونيسيا، كما اعتمدت على المقارنة بين المؤسسات التي تطبق التخطيط الإداري المنهجي وتلك التي تعاني من عشوائية في الإدارة، وقد استخدمت الدراسة أدوات تحليل مضمون لاستخلاص النتائج المتعلقة بتأثير الإدارة الجيدة على الخدمات التعليمية.

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسات التعليمية التي تعتمد على تخطيط إداري واضح وشامل تحقق نتائج أفضل من حيث جودة الخدمة التعليمية، كما بينت أن وجود خطة إدارية يساهم في تعزيز التنسيق بين الأقسام المختلفة، وتحقيق استغلال أمثل للموارد المتاحة، كما أظهرت النتائج أن التخطيط المسبق يرفع من مستوى الكفاءة التنظيمية ويساعد في التغلب على التحديات اليومية في البيئة التعليمية، مما ينعكس إيجاباً على رضا المستفيدين من الخدمة.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد التخطيط الإداري كركيزة أساسية في السياسات التعليمية، وأكدت على أهمية تدريب الكوادر التعليمية والإدارية على مهارات التخطيط والتنظيم، كما أوصت بوضع أطر رقابية دورية لتقييم مدى فعالية الخطط المعتمدة، ودعت إلى إشراك جميع العاملين في وضع الخطط لتحقيق التوافق الداخلي وضمان تنفيذها بكفاءة، كما شددت على أن تطوير التخطيط الإداري هو خطوة محورية نحو تحقيق الجودة الشاملة في التعليم.

✓ دراسة Shang (2024)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير إصلاح نظام التسجيل في الصين على جودة الشركات العامة المدرجة في الأسواق المالية، حيث ركزت على الكيفية التي ساهم بها هذا الإصلاح في رفع مستوى الشفافية وتحسين كفاءة الإفصاح المالي والحوكمة المؤسسية، كما تناولت الدراسة أهمية إصلاح نظام التسجيل كخطوة استراتيجية تهدف إلى تطوير بنية السوق المالية الصينية وتعزيز قدرتها التنافسية، وقد أوضحت الدراسة أن البيئة التنظيمية الجديدة تُعد عاملاً مؤثراً في تحسين أداء الشركات العامة وزيادة قدرتها على التكيف مع متطلبات السوق.

حيث المتغير المستقل هو إصلاح نظام التسجيل، وتمت دراسته من خلال عدد من الأبعاد من بينها تبسيط الإجراءات الإدارية، وتسهيل شروط الإدراج في البورصة، وتحسين متطلبات الإفصاح، وتعزيز الدور الرقابي للجهات التنظيمية، أما المتغير التابع فهو جودة الشركات العامة، وتم قياسه من خلال مؤشرات عدة مثل الشفافية في التقارير المالية، وتحسين الأداء المالي، وفعالية الحوكمة، وزيادة الجاذبية الاستثمارية، وقد سعت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات لتقييم التأثير الحقيقي للإصلاحات على الأداء المؤسسي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من الشركات العامة المدرجة في السوق المالية الصينية قبل وبعد تطبيق نظام التسجيل الجديد، وتم استخدام أدوات إحصائية مثل تحليل الانحدار وتحليل التباين للمقارنة بين فترتي ما قبل وما بعد الإصلاح، كما اعتمدت الدراسة على

مراجعة تقارير مالية رسمية وقواعد بيانات حكومية لتقديم تحليل دقيق للتغيرات التي طرأت على جودة الشركات نتيجة الإصلاح.

وتوصلت الدراسة إلى أن إصلاح نظام التسجيل أدى إلى تحسن كبير في جودة الشركات العامة، حيث ساعد في تعزيز الالتزام بالمعايير المحاسبية والحوكمة، وزيادة الشفافية المالية، ورفع كفاءة الأداء العام للشركات، كما أظهرت النتائج أن الشركات التي تبنت المعايير الجديدة تمكنت من تحقيق أداء مالي مستقر واجتذبت ثقة المستثمرين، مما ساهم في تعزيز استقرار السوق وتطور البيئة الاستثمارية في الصين. وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تحديث نظام التسجيل بما يتوافق مع المعايير الدولية، وأكدت على أهمية توسيع نطاق تطبيق الإصلاح ليشمل قطاعات اقتصادية متنوعة، كما أوصت بتقوية الأطر الرقابية وتدريب الكوادر الرقابية لضمان تطبيق الإصلاحات بعدالة وفعالية، وشددت على أن تحسين الإفصاح المالي وتعزيز الحوكمة يجب أن يظلا من أولويات صناع السياسات لتحقيق استدامة نمو السوق المالية الصينية.

8.1 أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

أولاً: أوجه الاتفاق

- التركيز على الكفاءة الإدارية كعنصر محوري: اتفقت معظم الدراسات السابقة، مثل دراسة Nuraini et al. (2023) ودراسة Apnilelawati et al. (2024)، على أن تطوير الكفاءات الإدارية يعد عاملاً أساسياً في تحسين الأداء داخل المؤسسات، سواء في القطاعات التعليمية أو الحكومية، وهو ما يتماشى مع هدف الدراسة الحالية في ربط الكفاءة التنظيمية بجودة مخرجات العمل الإداري.
- اعتماد المنهج الكمي الوصفي: تشترك أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في توظيفها للمنهج الكمي الوصفي، من خلال استخدام الاستبيانات وتحليل البيانات إحصائياً، مما يدل على رغبة الباحثين في الوصول إلى نتائج دقيقة قابلة للقياس والتحليل، مع الاعتماد على المؤشرات الرقمية لفهم العلاقة بين المتغيرات.

- ارتباط الكفاءة بجودة الخدمة: تشير الدراسات إلى أن تعزيز مهارات الموظفين أو القادة الإداريين ينعكس على جودة الخدمات المقدمة، وهو ما تؤكدُه أيضًا الدراسة الحالية من خلال بحث تأثير الكفاءة التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في المؤسسات الخاصة.

ثانيًا: أوجه الاختلاف

- السياق المؤسسي والقطاع المستهدف: تختلف الدراسة الحالية عن معظم الدراسات السابقة من حيث تركيزها على القطاع الخاص، في حين أن الدراسات الأخرى – مثل دراسة Rahayu & Fadila (2023) أو Darman et al (2024) – ركزت على السياقات الحكومية أو التعليمية، مما يعطي الدراسة الحالية طابعًا تطبيقيًا خاصًا بسياق أكثر تنافسية.
- التركيز على جودة ملفات التسجيل كمتغير تابع: تتميز الدراسة الحالية بمعالجة متغير دقيق ومحدد وهو جودة ملفات التسجيل كنتاج للشؤون التنظيمية، وهو موضوع لم تتطرق له الدراسات السابقة بشكل مباشر، حيث ركزت معظمها على الأداء المؤسسي أو رضا المستخدمين ككل دون التعمق في مخرجات تنظيمية محددة.
- طبيعة المتغير المستقل وأبعاده التنظيمية: في حين ركزت العديد من الدراسات على الجوانب الفردية للكفاءة مثل القيادة أو مهارات التواصل، فإن الدراسة الحالية تتوسع في تناول الكفاءة التنظيمية ضمن بُعد إداري أشمل يرتبط بالإجراءات، والهيكل، والضبط المؤسسي، مما يمنحها بعدًا تحليليًا أعمق من بعض الدراسات التي تناولت الكفاءة في أطر محددة أو فردية.

9.1 المنطلقات النظرية للبحث:

1- الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية

تمثل الكفاءات الإدارية الإطار العملي الذي يحدد قدرة الفرد على أداء مهامه الإدارية بكفاءة وفاعلية في مختلف بيئات العمل. وتُعد الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية ركيزة أساسية في ضمان

الامتثال الإداري ودقة التوثيق، حيث تتعلق هذه الكفاءات بقدرة الأفراد على إدارة المعلومات التنظيمية والوثائق الرسمية، وفهم القوانين واللوائح، والعمل ضمن إطار تنظيمي مؤسسي (دلدول، 2023).

وتتضمن هذه الكفاءات ثلاثة أبعاد أساسية:

- **الكفاءة المعرفية:** وتشير إلى مستوى الإلمام بالتشريعات الإدارية والتنظيمية، وإدراك متطلبات إعداد الملفات الرسمية وفقاً للمعايير القانونية، بالإضافة إلى الفهم العميق لسياسات المؤسسة ونظمها التشغيلية.
- **الكفاءة السلوكية:** وتعكس قدرة الفرد على التواصل، والتنسيق مع الإدارات المختلفة، والانضباط الذاتي، والقدرة على العمل ضمن فرق عمل تنظيمية، إضافة إلى إدارة الوقت بدقة في إطار إنجاز المهام ذات الطابع التوثيقي.
- **الكفاءة التقنية:** وتشير إلى إتقان استخدام أدوات وتقنيات إدارة الوثائق، والنظم الرقمية الخاصة بتخزين واسترجاع المعلومات، واستخدام البرمجيات المتخصصة في الأرشفة والإدارة الإلكترونية للملفات (شخاب وعبد العالي، 2023).

2. جودة ملفات التسجيل

تُعد جودة ملفات التسجيل معياراً حاسماً لقياس مدى فعالية النظام الإداري والتنظيمي داخل المؤسسات، خصوصاً في القطاع الخاص الذي يتطلب دقة عالية وامتثالاً تاماً لمتطلبات الهيئات التنظيمية والرقابية. وتمثل هذه الجودة قدرة المؤسسة على إنتاج ملفات تسجيل متكاملة، موثوقة، ومنظمة بطريقة تُسهّل الوصول إليها وفهمها ومراجعتها (بلوب ونجيب، 2018).

وتُقاس جودة ملفات التسجيل من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية:

- **الدقة والاكتمال:** ويُقصد بها أن تحتوي الملفات على كافة البيانات المطلوبة دون نقص أو تحريف، وأن تعكس بدقة الوقائع والمعاملات المسجلة.

- الامتثال التنظيمي: أي أن تكون الملفات مُعدّة وفقًا للأنظمة والتعليمات واللوائح الرسمية المعمول بها داخليًا وخارجيًا.
- الجاهزية للمراجعة: أي قدرة المؤسسة على تقديم الملفات في أي وقت للمراجعة أو التدقيق، مع ضمان وضوحها، وتنظيمها، وسهولة تتبعها، مما يقلل من احتمالية رفضها أو الطعن فيها.

3. الشؤون التنظيمية

هي الإدارة أو الوحدة داخل المؤسسات المعنية بمتابعة الجوانب المتعلقة بالامتثال الداخلي والخارجي، وضبط الوثائق والسجلات الرسمية، وضمان توافق الإجراءات الإدارية مع الأنظمة القانونية والتنظيمية. وتشمل مهامها متابعة التغيرات التنظيمية، وتحليل الأثر المؤسسي للتشريعات الجديدة، وضبط جودة الملفات الإدارية وتوثيق العمليات بدقة ووفق متطلبات الجهات الرقابية (Velez, 2022).

وتقوم الشؤون التنظيمية على عدد من الأبعاد الوظيفية، أبرزها:

- إدارة الوثائق والمراسلات الرسمية.
- التنسيق مع الجهات الحكومية أو التنظيمية المختصة.
- إعداد ملفات التسجيل الخاصة بالمشروعات أو المنتجات أو العمليات الإدارية.
- ضمان الالتزام بالسياسات التنظيمية الداخلية والخارجية.

10.1 منهج البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لبحث أثر تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص. يهدف هذا المنهج إلى تقديم وصف دقيق وتحليل شامل لكيفية تأثير الكفاءات الإدارية بأبعادها المختلفة (المعرفية، السلوكية، التقنية) على جودة ملفات التسجيل، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين هذه الكفاءات وبين مؤشرات الجودة (الدقة والاكتمال، الامتثال التنظيمي، الجاهزية للمراجعة).

وتستند الدراسة إلى جمع البيانات ميدانيًا عبر استبانة علمية تُوزع على عينة من العاملين في الأقسام التنظيمية والإدارية المعنية بملفات التسجيل، كمديري الشؤون التنظيمية، موظفي التوثيق، والمسؤولين عن إعداد الوثائق الفنية والقانونية. تهدف الاستبانة إلى قياس مدى توفر الكفاءة المعرفية المتعلقة بفهم المتطلبات التنظيمية، الكفاءة السلوكية المرتبطة بمهارات التنسيق والتواصل، وكذلك الكفاءة التقنية في استخدام أنظمة التسجيل الإلكتروني وإعداد الملفات بطريقة مطابقة للمعايير.

تتضمن أداة الدراسة مجموعة من الفقرات الموجهة لقياس التأثير المباشر لكل بُعد من أبعاد الكفاءات الإدارية على العناصر الثلاثة المكونة لجودة ملفات التسجيل، مع اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتقدير استجابات المبحوثين. وستُحلل البيانات باستخدام برنامج SPSS، من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية.

إلى جانب التحليل الكمي، توظف الدراسة المنهج النوعي عبر إجراء مقابلات فردية معمقة مع مديري الشؤون التنظيمية وخبراء التوثيق في القطاع الخاص، بهدف الوصول إلى فهم أعمق للعوامل الإدارية التي تؤثر على إعداد ملفات التسجيل، والتحديات التي تواجه فرق العمل التنظيمي، ومدى ملاءمة الكفاءات الحالية لمتطلبات الامتثال وضمان الجودة. كما تسهم هذه البيانات النوعية في إضفاء بعد تحليلي يثري نتائج الدراسة ويعزز من مصداقيتها العلمية والتطبيقية.

11.1 مصادر البيانات في الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مصادر بيانات متنوعة لضمان تحقيق أهدافها البحثية في تحليل أثر تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص، وذلك عبر مصدرين رئيسيين:

أولاً: المصادر الثانوية

تشمل المصادر الثانوية الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الكفاءات الإدارية، وأبعادها المختلفة (المعرفية، السلوكية، التقنية)، إضافةً إلى الدراسات السابقة التي تناولت

العلاقة بين الكفاءة الإدارية وجودة الأداء المؤسسي، وخصوصًا في السياق التنظيمي المرتبط بإعداد ملفات التسجيل والتوثيق المؤسسي. كما تم الرجوع إلى الأبحاث التي ناقشت مفهوم جودة ملفات التسجيل، ومعايير الامتثال التنظيمي، والدقة في التوثيق داخل بيئات العمل الإدارية. اعتمدت الدراسة أيضًا على الدوريات العلمية المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير الصادرة عن الهيئات المهنية والتنظيمية التي تهتم بتطوير أنظمة إدارة الجودة والامتثال في المؤسسات الخاصة، مما وفر إطارًا معرفيًا شاملاً يدعم الجانب النظري ويسهم في بناء الفرضيات العلمية بدقة وموضوعية.

ثانيًا: المصادر الأولية

تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من مجتمع الدراسة، حيث تم تصميمها بشكل دقيق لقياس مدى تأثير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل. وقد أُعدت الاستبانة إلكترونيًا باستخدام منصة إلكترونية متخصصة، وتم توزيعها على عينة مختارة من العاملين في إدارات الشؤون التنظيمية، والإدارات القانونية، ووحدات الجودة والتوثيق في عدد من مؤسسات القطاع الخاص، بهدف تغطية أبعاد الكفاءة الثلاثة (المعرفية، السلوكية، التقنية) وتقييم انعكاسها على مكونات جودة الملفات، المتمثلة في الدقة والاكتمال، الامتثال التنظيمي، والجاهزية للمراجعة.

12.1 أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية:

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأدوات الإحصائية لتحليل البيانات التي تم جمعها من الميدان، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم تطبيق الأساليب التالية:

أولًا: الإحصاء الوصفي

- التكرارات والنسب المئوية: لتحليل الخصائص الديموغرافية للعينة، وفهم اتجاهات المبحوثين حول مستوى الكفاءات الإدارية وجودة ملفات التسجيل.

- **الوسط الحسابي:** لقياس النزعة المركزية وتقدير متوسط التقييمات المتعلقة بكل بعد من أبعاد الكفاءة وتأثيره على عناصر الجودة.
- **الانحراف المعياري:** لقياس تشتت البيانات واستكشاف مدى تنوع الإجابات حول ممارسات الكفاءة التنظيمية داخل بيئة العمل.

ثانيًا: الإحصاء التحليلي

- **تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression):** لاختبار مدى تأثير الأبعاد الثلاثة للكفاءات الإدارية (المعرفية، السلوكية، التقنية) مجتمعةً على جودة ملفات التسجيل بأبعادها الثلاثة.
- **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression):** لقياس أثر كل بُعد من أبعاد الكفاءات على أحد أبعاد الجودة بشكل مستقل.
- **اختبار التوزيع الطبيعي (Kurtosis & Skewness Tests):** للتحقق من مدى مطابقة البيانات للتوزيع الطبيعي، مما يضمن دقة النتائج الإحصائية وصحة الفرضيات المستخلصة من التحليل.

13.1 نموذج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على تحليل أثر تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص، وذلك من خلال المتغيرات التالية:

- ☑ **المتغير المستقل:** الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية، بأبعادها: (الكفاءة المعرفية، الكفاءة السلوكية، الكفاءة التقنية)
- ☑ **المتغير التابع:** جودة ملفات التسجيل، بأبعادها: (الدقة والاكتمال، الامتثال التنظيمي، الجاهزية للمراجعة).

14.1 حدود البحث:

✓ الحدود الزمانية: تمتد فترة الدراسة خلال عام 2025، حيث سيتم خلالها جمع البيانات الميدانية

وتحليلها في ضوء المتغيرات المحددة.

✓ الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مؤسسات القطاع الخاص التي تعتمد أنظمة تنظيمية رسمية

لإعداد ملفات التسجيل والوثائق القانونية والإدارية، مع التركيز على الشركات التي تضم إدارات

تنظيمية فعّالة.

✓ الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل أثر تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية

على جودة ملفات التسجيل، من خلال تقييم مدى تأثير الكفاءة المعرفية، السلوكية، والتقنية

للعاملين في هذه الإدارات على عناصر الجودة الأساسية، وهي: دقة واكتمال الملفات، الالتزام

بالضوابط التنظيمية، وجاهزية الملفات للمراجعة والتدقيق. ولا تمتد الدراسة إلى تقييم الكفاءة

الإنتاجية أو المالية العامة للمؤسسات.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية

1.1.2 التمهيد

تلعب الكفاءات الإدارية دورًا محوريًا في نجاح المؤسسات لا سيما في بيئات العمل الديناميكية والمعقدة، حيث تتطلب الشؤون التنظيمية قدرة عالية على التكيف، واتخاذ قرارات دقيقة، وضمان الامتثال التنظيمي، ومع التطورات المتلاحقة في بيئة الأعمال، بات لزامًا على المؤسسات الاهتمام بتطوير الكفاءات الإدارية لضمان استمرارية الأداء وجودة العمليات، وخصوصًا ما يتعلق بجودة ملفات التسجيل، التي تعد مرآة لانضباط المؤسسة وتوافقها مع الأطر القانونية والتنظيمية.

وتزداد أهمية هذا الأمر في القطاع الخاص الذي يشهد تنافسًا شديدًا، ويتطلب مستويات عالية من التنظيم الإداري.

2.1.2 مفهوم تطوير الكفاءات الإدارية

تناول العديد من الباحثين مفهوم الكفاءات الإدارية من زوايا متعددة، حيث يُنظر إليها على أنها عنصر حاسم في رفع كفاءة العمل الإداري وتنظيم الأداء المؤسسي.

ويشير منصوري و صولح (2010) إلى أن الكفاءة الإدارية تمثل مزيجًا من المعرفة والمهارة والسلوك الذي يمكن أن يُقاس ويُطوّر داخل بيئة العمل، وهي الأداة الجوهرية التي تُمكن الفرد من أداء مهامه بفعالية.

أما Farotimi (2023) فيُعرّف الكفاءات الإدارية بأنها مجموعة من القدرات المهنية والسلوكية التي يجب أن يمتلكها الموظف الإداري لضمان أداء منسجم مع متطلبات العمل التنظيمي، بما في ذلك القدرة على اتخاذ القرار، والتواصل، وحل المشكلات.

بينما يرى شخاب و دبله (2023) أن الكفاءات الإدارية لا تقتصر على المهارات التقليدية، بل تشمل أيضًا الذكاء العاطفي والقيادة التكيفية والقدرة على التفاعل بمرونة مع الضغوط التنظيمية المتغيرة. و يرى (Zulueta & Bardales 2020) أن الكفاءة الإدارية ترتبط بمدى امتلاك الأفراد للمعرفة والمهارات التي تُمكنهم من دعم صورة المؤسسة داخليًا وخارجيًا، مما يجعلها عاملاً استراتيجيًا في بناء السمعة التنظيمية. وقدّم العيدروس (2024) منظورًا متطورًا حين أشارت إلى أن تطوير الكفاءات الإدارية يتطلب مقارنة شمولية تربط بين القدرات الفردية ومتطلبات البيئة التنظيمية، مع مراعاة التحول الرقمي وتأثيره على أنماط العمل.

و يرى الباحث أن تطوير الكفاءات الإدارية هو عملية منهجية تهدف إلى تنمية القدرات المعرفية والسلوكية والتقنية للموظفين الإداريين بما يتماشى مع متطلبات الشؤون التنظيمية المعاصرة، لضمان فاعلية الأداء المؤسسي، وتحقيق الامتثال، والارتقاء بجودة العمل الإداري، ويؤمن الباحث بأن هذا التطوير يجب أن يتم بشكل مستمر وممنهج، ليوافق التغيرات التكنولوجية والهيكلية المتسارعة في بيئة العمل، خاصة في مؤسسات القطاع الخاص التي تعتمد على الكفاءة كعنصر تنافسي حاسم.

3.1.2 أهداف تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية

يهدف تطوير الكفاءات الإدارية إلى تمكين المؤسسات من تحقيق أداء إداري عالي الجودة، يتسم بالكفاءة والدقة والقدرة على التكيف مع المتغيرات التنظيمية والتقنية، وترتكز هذه العملية على مجموعة من الأهداف الإستراتيجية التي تسهم في رفع مستوى الجاهزية المؤسسية وتعزيز فعالية الشؤون التنظيمية، وقد أشارت العيدروس (2024) إلى أن أحد أبرز أهداف تطوير الكفاءات الإدارية يتمثل في تعزيز قدرة الموظفين على تطبيق النظم واللوائح بمرونة وانضباط، ما ينعكس إيجابًا على جودة المخرجات الإدارية وملفات التسجيل.

كما أن من الأهداف المحورية لتطوير الكفاءات الإدارية رفع كفاءة اتخاذ القرار الإداري، خاصة في ظل التحديات التي تواجه الإدارات التنظيمية نتيجة لتغيرات السياسات والتشريعات المتسارعة، ويؤكد

(2023) Farotimi أن التطوير المنهجي للكفاءات يسهم في تحسين مهارات التفكير التحليلي، والقدرة على التقييم الموضوعي للمواقف الإدارية، ما يعزز دقة وفاعلية القرارات التنظيمية.

و يسعى تطوير الكفاءات إلى تمكين الإداريين من استخدام أدوات التقنية الحديثة في إدارة الوثائق والبيانات التنظيمية، وهو ما أكدته دراسة (2023) Nuraini et al. التي بينت أن رفع الكفاءة التقنية لدى الموظفين يؤدي إلى تحسين مستوى الأتمتة وتقليل الأخطاء البشرية في معالجة الملفات.

كما يُعد من الأهداف الجوهرية لهذه العملية تحسين جودة التواصل الإداري وتعزيز التنسيق بين الإدارات، إذ ترى لدول (2023) أن الكفاءة السلوكية للإداري تنعكس بشكل مباشر على العلاقات التنظيمية، وتُسهم في الحد من التداخلات والصراعات التي تعيق سير العمل.

ويؤكد بن خليفة و لعجالي (2021) أن من بين الأهداف طويلة المدى لتطوير الكفاءات الإدارية هو بناء رأس مال بشري احترافي قادر على قيادة التغيير المؤسسي والتفاعل مع بيئة العمل الديناميكية بفعالية.

وبناءً على ما سبق، يرى الباحث أن تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية يهدف إلى:

- تعزيز القدرة على التطبيق السليم للأنظمة والتعليمات.
- رفع كفاءة معالجة الملفات والمعلومات التنظيمية.
- تمكين الموظفين من استخدام التكنولوجيا لدعم العمليات التنظيمية.
- تحسين جودة العلاقات التنظيمية والتنسيق الإداري.
- دعم التوجه نحو التنظيم الذاتي والمسؤولية المؤسسية.
- بناء قاعدة مؤسسية مستدامة من الكفاءات البشرية المتخصصة في الشؤون الإدارية.

وعليه، فإن تحقيق هذه الأهداف يشكل مدخلاً أساسياً لضمان جودة ملفات التسجيل وفعالية العمليات المرتبطة بها في مؤسسات القطاع الخاص.

4.1.2 أهمية تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية

يحظى موضوع تطوير الكفاءات الإدارية بأهمية متزايدة في الأدبيات الإدارية الحديثة، لما له من أثر مباشر في رفع كفاءة المؤسسات وضمان استمرارية أدائها في بيئات العمل المعاصرة، وتبرز هذه الأهمية بشكل خاص في مجال الشؤون التنظيمية، نظرًا لحساسية هذا المجال وارتباطه الوثيق بسلامة الإجراءات الإدارية، وتدفق المعلومات، وجودة عمليات التوثيق والتسجيل، وقد أشار شخاب و دبله (2023) إلى أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير كفاءاتها الإدارية تمتلك مرونة تنظيمية أعلى، وتتمتع بدرجة أكبر من القدرة على الاستجابة للتغيرات التشريعية والبيئية.

وتتجلى أهمية تطوير الكفاءات الإدارية في تحسين جودة القرارات الإدارية وسرعة معالجتها، بما يسهم في ترشيد الجهود وتنسيق الموارد داخل المؤسسة، كما تؤكد العيدروس (2024) أن تطوير الكفاءات الإدارية يُعد من أهم ركائز الإدارة بالمسؤولية، إذ يُمكن الإدارات من تحمل مسؤولياتها التنظيمية بكفاءة عالية، ويسهم في تقليل معدلات الأخطاء الإدارية المرتبطة بسوء التنظيم أو ضعف التنسيق.

أما (Farotimi (2023 فقد ركّز على الأثر التحويلي للكفاءات الإدارية، حيث يرى أنها تسهم في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التميز والاحتراف، وتدعم التفاعل الإيجابي بين الإدارات المختلفة، وذهب Ben Khalifa & Laajali (2021) إلى أن تطوير الكفاءات الإدارية يعزز من جاهزية المؤسسات لمواجهة التحديات التشغيلية المعقدة، من خلال تزويد العاملين بالمهارات المعرفية والتقنية اللازمة لإدارة البيانات والملفات التنظيمية بكفاءة.

كما أظهرت دراسة (Nuraini et al. (2023 أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب إدارتها التنظيمية على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وإدارة المعلومات، تحقق معدلات أعلى من الامتثال التنظيمي، وتتمتع بسجلات دقيقة وموثوقة.

إن تطوير الكفاءات الإدارية لا يُعد خيارًا تنظيميًا فحسب، بل يمثل ضرورة استراتيجية لتعزيز انضباط الأداء، وضمان جودة الملفات والمستندات التنظيمية، خاصة في المؤسسات الخاصة التي تسعى إلى التميز والريادة في بيئة تنافسية متغيرة.

ومن هذا المنطلق، يؤمن الباحث بأن استثمار المؤسسات في تطوير الكفاءات الإدارية يُعد من أقصر الطرق لتحقيق التميز التنظيمي وضمان سلامة الأداء الإداري وجودة مخرجاته، لا سيما ما يتعلق منها بملفات التسجيل، التي تُعد بمثابة المرآة العاكسة لمدى التزام المؤسسة بالأنظمة والمعايير المؤسسية.

5.1.2 أبعاد الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية

تمثل الكفاءات الإدارية منظومة متعددة الأبعاد تعكس تكامل القدرات التي يمتلكها الموظف الإداري لإنجاز مهامه بفاعلية. وفي سياق الشؤون التنظيمية، تكتسب هذه الأبعاد أهمية خاصة نظرًا لارتباطها الوثيق بجودة العمليات الإدارية، وانسيابية العمل، والامتثال التنظيمي، وتجمع الأدبيات المعاصرة على أن الكفاءات الإدارية تتجلى في ثلاثة أبعاد رئيسية: المعرفية، السلوكية، والتقنية، وهي أبعاد تتداخل فيما بينها لتشكّل البنية الأساسية للتمكين الإداري.

أولاً: الكفاءات المعرفية

تشير الكفاءات المعرفية إلى مدى امتلاك الموظف الإداري للمعارف النظرية والفنية اللازمة لفهم السياسات والإجراءات التنظيمية، واستيعاب الأنظمة والتعليمات المعمول بها داخل المؤسسة، ووفقاً لـ منصور و صولح (2010)، فإن الكفاءة المعرفية هي القدرة على استحضار المعرفة المناسبة واتخاذ قرارات مبنية على الفهم العميق للبيئة التنظيمية.

وقد أظهرت دراسة Ben Khalifa & Laajali (2021) أن الكفاءات المعرفية تمثل الأساس في إعداد الموظف للتعامل مع الملفات التنظيمية، من حيث الالتزام بالمحتوى المطلوب، وتطبيق القوانين واللوائح بدقة، مما يساهم في تحسين جودة ملفات التسجيل.

ثانياً: الكفاءات السلوكية

تعكس الكفاءات السلوكية الجانب التفاعلي والشخصي من الكفاءة، وتشمل مهارات الاتصال، والتعاون، والانضباط، وتحمل المسؤولية، والعمل بروح الفريق. ويؤكد دلدول (2023) أن هذه الكفاءات

تُمكن الإداري من بناء علاقات تنظيمية فعالة، وتساعد في حل النزاعات، وتجنب الازدواجية في العمل، مما يُحسّن من بيئة العمل الداخلية.

كما يرى (Shakhab & Dabla (2023 أن الموظفين الذين يمتلكون كفاءات سلوكية عالية يكونون أكثر قدرة على الامتثال التنظيمي، والمساهمة في بناء ثقافة مؤسسية إيجابية تركز على احترام الإجراءات.

ثالثاً: الكفاءات التقنية

تشمل الكفاءات التقنية قدرة الموظف على استخدام الأدوات والأنظمة التكنولوجية المرتبطة بإدارة الشؤون التنظيمية، مثل برامج الأرشفة الإلكترونية، ونظم المعلومات الإدارية، وتطبيقات إدارة الملفات، ومع تسارع التحول الرقمي في المؤسسات، أصبحت هذه الكفاءات ضرورية لضمان دقة وسرعة التعامل مع ملفات التسجيل.

وقد بينت دراسة (Nuraini et al. (2023 أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير الكفاءات التقنية لموظفيها الإداريين تحقق مستويات أعلى من الجودة والدقة في عمليات التسجيل والمعالجة والأرشفة، كما أشار (Farotimi (2023 إلى أن الكفاءة التقنية تساهم في تقليل التكرار، والحد من فقدان المعلومات، وتحسين زمن الاستجابة في معالجة البيانات التنظيمية.

المبحث الثاني: جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص

1.2.2 التمهيد

تمثل جودة ملفات التسجيل أحد الركائز الأساسية في البنية التنظيمية للمؤسسات، حيث تعكس مدى التزام المنظمة بالقوانين والأنظمة، وتعزز من كفاءتها التشغيلية. ويكتسب هذا الجانب أهمية مضاعفة في مؤسسات القطاع الخاص التي تواجه بيئة تنافسية قائمة على سرعة الإنجاز ودقة التوثيق والشفافية في الإجراءات. وتُعد ملفات التسجيل مرآة حقيقية لمستوى الانضباط الإداري، فهي تحوي المعلومات الأساسية المرتبطة بالموظفين، والعملاء، والموردين، والمعاملات التنظيمية، مما يجعل جودتها عاملاً محوريًا في تقييم الأداء المؤسسي.

لقد أصبح الاهتمام بجودة الملفات والتوثيق ضرورة إدارية لا غنى عنها، خصوصًا في ظل التحول الرقمي واتساع نطاق التشريعات والضوابط التي تحكم العمل المؤسسي. وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن جودة ملفات التسجيل لم تعد مجرد التزام إداري، بل أصبحت مؤشرًا حقيقيًا على كفاءة المؤسسة التنظيمية، وقدرتها على التكيف، واتخاذ القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة.

2.2.2 مفهوم جودة ملفات التسجيل

اختلفت الأدبيات في تقديم تعريف موحد لمفهوم جودة ملفات التسجيل، نظرًا لتعدد السياقات التي تُستخدم فيها هذه الملفات واختلاف طبيعة المؤسسات.

ويشير (Gatea & Jarad (2021 إلى أن جودة ملفات التسجيل تعني مدى دقة، وشمول، وتنظيم البيانات والمستندات الإدارية التي تحفظها المؤسسة، والتي تُستخدم في التوثيق والرجوع والمراجعة لاحقًا، بما يضمن سلامة العمليات واتخاذ القرارات.

أما (Tuffahati et al. (2024 فيرون أن جودة الملفات التنظيمية ترتبط بقدرة المؤسسة على الاحتفاظ بوثائق دقيقة، كاملة، سهلة الوصول، وتخضع لتحديثات دورية وفق الأنظمة المعمول بها.

فيما يرى (Shang 2024) أن الجودة في ملفات التسجيل تنعكس في امتثالها للمعايير النظامية، وقدرتها على اجتياز التدقيق المؤسسي أو الرقابي دون ملاحظات جوهرية، مما يعزز من شفافية العمل.

ويرى الباحث أن جودة ملفات التسجيل هي: "درجة التزام المؤسسة بإعداد وحفظ وتنظيم وتحديث الملفات الإدارية والتوثيقية وفقاً للأنظمة واللوائح المعتمدة، بحيث تكون دقيقة، مكتملة، قابلة للاسترجاع، وتعكس الواقع التنظيمي بدقة، بما يدعم كفاءة الأداء ويُسهّل عمليات الرقابة والتدقيق واتخاذ القرار."

3.2.2 أهمية جودة ملفات التسجيل

تُعد جودة ملفات التسجيل من العناصر الجوهرية التي تعكس كفاءة المؤسسة التنظيمية ومستوى التزامها بالأنظمة واللوائح، فمع تسارع وتيرة العمل الإداري، وتنامي الاعتماد على البيانات في اتخاذ القرارات، أصبح ضمان جودة الملفات والتوثيق ضرورة حتمية لا مجرد إجراء روتيني، وتعكس ملفات التسجيل المنظمة والدقيقة قدرة المؤسسة على ضبط عملياتها، وتعزيز الشفافية، والحد من المخاطر المرتبطة بالأخطاء أو الفقد أو عدم الامتثال، كما تمثل هذه الملفات مصدراً مرجعياً مهماً في حالات التدقيق الداخلي والخارجي، والمراجعة القانونية، وتحقيقات النزاهة والامتثال.

ويشير (Gatea & Jarad 2021) إلى أن أهمية جودة ملفات التسجيل تتجلى في:

1. تحقيق الامتثال التنظيمي، من خلال توفير وثائق دقيقة ومحدثة تُثبت التزام المؤسسة بالتشريعات والسياسات المعمول بها.
2. دعم اتخاذ القرار الإداري، عبر توفير بيانات موثوقة وشاملة تساعد في تقييم الأداء وتخطيط الموارد البشرية والمالية.
3. تسهيل عمليات التدقيق والمراجعة، حيث تُسهّل الملفات الدقيقة في تسريع الاستجابة للجهات الرقابية وتقليل فرص الوقوع في مخالفات.

ويرى (Apnilelawati et al. (2024) أن أهمية جودة ملفات التسجيل تتخطى الجوانب الفنية إلى الجوانب الاستراتيجية، إذ تعزز من الصورة المؤسسية أمام الشركاء والمستثمرين، وتُظهر مستوى الانضباط الإداري داخل المنظمة، كما تُقلل من التكاليف الناجمة عن إعادة المعالجة، أو فقدان البيانات، أو النزاعات الناتجة عن ضعف التوثيق.

وبناءً على ذلك، فإن جودة ملفات التسجيل لا تُعد فقط أداة تنظيمية، بل تمثل ركيزةً أساسية لتحقيق الكفاءة المؤسسية، ودعم الحوكمة، وضمان استمرارية الأداء وفق معايير الجودة والمساءلة في مؤسسات القطاع الخاص.

4.2.2 أهداف جودة ملفات التسجيل

تهدف المؤسسات الحديثة من خلال التركيز على جودة ملفات التسجيل إلى تحقيق مستوى عالٍ من التنظيم الإداري، يدعم الاستدامة التشغيلية، ويُساهم في بناء قاعدة بيانات موثوقة تعزز من كفاءة الأداء، فملفات التسجيل ليست مجرد وثائق أرشيفية، بل هي أدوات استراتيجية تُستخدم لضمان الامتثال، وتيسير الإجراءات، وتحقيق الشفافية داخل المنظمة، وتزداد الحاجة إلى تحديد أهداف واضحة لهذا المجال مع تطور أنظمة المعلومات الإدارية، وتوسع متطلبات الحوكمة والمساءلة في بيئة الأعمال.

ويشير (Tuffahati et al. (2024 إلى أن من أبرز أهداف جودة ملفات التسجيل:

1. ضمان دقة وتكامل المعلومات، بما يحد من أخطاء المعالجة أو اتخاذ قرارات استنادًا إلى بيانات غير مكتملة أو مغلوطة.
2. تحقيق الانسيابية في سير العمليات الإدارية، من خلال تنظيم الملفات بطريقة تُمكن من الوصول السريع والاسترجاع السلس للمعلومات عند الحاجة.
3. تعزيز الامتثال للأنظمة والقوانين، من خلال الاحتفاظ بملفات تعكس الواقع التنظيمي للمؤسسة وتتماشى مع المتطلبات الرقابية.

كما ترى (Nuraini et al. (2023 أن أهداف جودة ملفات التسجيل تشمل أيضاً:

1. دعم اتخاذ القرار المؤسسي الرشيد، حيث تساعد البيانات المنظمة والمحدثة في تقييم الأداء، وتوجيه السياسات الإدارية.
2. تعزيز صورة المؤسسة ومصداقيتها أمام الجهات الخارجية مثل المستثمرين والجهات الرقابية والمالية.
3. خفض المخاطر القانونية والإدارية، من خلال وجود سجل موثوق يُرجع إليه في حال النزاعات أو التحقيقات أو مراجعة الالتزام.

ويرى الباحث أن تحقيق هذه الأهداف يشكّل عاملاً محورياً في تحسين الأداء المؤسسي العام، وتدعيم فعالية الشؤون التنظيمية، والحد من الفجوات في التوثيق، خاصة في بيئات القطاع الخاص التي تتطلب مستوى عالٍ من الدقة والمهنية في إدارة الملفات والمعلومات.

5.2.2 التحديات التي تواجه جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص

رغم إدراك العديد من المؤسسات لأهمية جودة ملفات التسجيل، إلا أن تطبيق معايير الجودة بشكل فعال يواجه عدداً من التحديات التنظيمية والتقنية والبشرية، لا سيما في بيئة القطاع الخاص التي تتسم بالتغير السريع، والضغوط التنافسية، والموارد المحدودة أحياناً، وتُعد هذه التحديات من العوامل التي تعيق الوصول إلى المستوى الأمثل من الدقة والامتثال في توثيق الملفات.

ويشير (Gatea & Jarad (2021 إلى أن من أبرز التحديات التي تعيق تحقيق جودة عالية في ملفات التسجيل:

1. غياب التدريب الكافي للموظفين في مجال التوثيق الإداري وإدارة السجلات، مما يؤدي إلى تكرار الأخطاء وضعف التنظيم.
2. الافتقار إلى أنظمة إلكترونية متقدمة تتيح أرشفة الملفات بطرق مهنية قابلة للبحث والتحديث.
3. الاعتماد المفرط على الإجراءات اليدوية، ما يزيد من احتمال فقدان الوثائق أو تلفها أو إدخال معلومات غير دقيقة.

كما تؤكد دراسة (Apnilelawati et al. (2024 أن مقاومة التغيير التنظيمي وغياب ثقافة الجودة لدى بعض الإدارات تشكل عائقًا حقيقيًا أمام تحسين ملفات التسجيل، إذ ينظر البعض إلى هذه الملفات كأعباء إدارية لا كأصول معلوماتية واستراتيجية.

ويرى الباحث أن التغلب على هذه التحديات يتطلب تبني نهج متكامل يجمع بين التدريب المستمر، واعتماد تقنيات الحفظ الذكي، وتعزيز الوعي التنظيمي بقيمة التوثيق الجيد، مما يعزز من مصداقية المؤسسة ويسهم في تحقيق الامتثال والاستدامة الإدارية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.3 التمهيد

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي استُند إليها في تنفيذ الدراسة، حيث يوضح نوع المنهج المستخدم، وأسلوب اختيار العينة، وطبيعة المجتمع المستهدف، بالإضافة إلى تصميم أداة الدراسة (الاستبيان)، وطرق التأكد من صدقها وثباتها، وأخيرًا الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها لتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وقد رُوعي في تصميم هذا الفصل تحقيق الانسجام الكامل بين أهداف الدراسة وأسلوب تنفيذها بما يضمن موثوقية النتائج وصحتها.

2.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى وصف العلاقة بين تطوير الكفاءات الإدارية بأبعادها (المعرفية، السلوكية، التقنية) وجودة ملفات التسجيل، وتحليل تلك العلاقة في ضوء البيانات التي تم جمعها ميدانيًا من مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية لما يتيح من القدرة على فحص المتغيرات كما هي على أرض الواقع وتحليل العلاقات بينها إحصائيًا دون التدخل في الظروف أو المتغيرات.

3.3 مجتمع الدراسة وعينتها

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في أقسام الشؤون التنظيمية والإدارية في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، ممن تتصل مهامهم بشكل مباشر بإعداد ملفات التسجيل، مراجعتها، تنظيمها، أو أرشفتها، وتشمل هذه المؤسسات: الشركات الكبرى والمتوسطة في القطاعات التجارية والصناعية والخدمية، التي تعتمد على أنظمة إدارية منظمة وتلتزم بلوائح داخلية وخارجية في توثيق أعمالها.

وقد بلغ العدد التقديري لمجتمع الدراسة حوالي (3500) موظف إداري، استنادًا إلى قواعد بيانات الغرف التجارية وتقارير الموارد البشرية الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة (2024)، مع التركيز على العاملين في المدن الكبرى: الرياض، جدة، الدمام، كأكثر المناطق تمثيلًا لهذا القطاع من حيث الحجم والنشاط التنظيمي.

ولتحديد حجم العينة المناسب، تم الاعتماد على جدول كرجسي ومورغان (Krejcie & Morgan, 1970)، والذي يُستخدم لتحديد حجم العينة بناءً على حجم المجتمع الكلي. وبحسب هذا الجدول، فإن حجم العينة المناسب لمجتمع يبلغ (3500) فرد هو (346) مفردة، وهو الحد الأدنى المقبول إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة ثقة (95%).

ولضمان جودة البيانات وتعويض احتمالية فقد أو استبعاد بعض الاستجابات غير الصالحة، تم توزيع عدد أكبر من الاستبانات بلغ (400) استبانة، استُرجع منها عدد (361) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وهو ما يمثل نسبة استجابة عالية بلغت (90.25%)، مما يعزز من موثوقية النتائج وقوة التعميم.

4.3 أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة الكمية، وقدرته على قياس وجهات نظر الموظفين الإداريين بدقة حول متغيرات الدراسة. وتم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أبعاد المتغيرين المستقل والتابع، استنادًا إلى الأدبيات السابقة والدراسات ذات الصلة، مع مراعاة وضوح الصياغة وسهولة الفهم والدقة في التحديد.

تكوّن الاستبيان من ثلاثة أقسام رئيسية، موزعة على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات العامة

تضمن هذا القسم مجموعة من الأسئلة التعريفية حول خصائص الباحثين الديموغرافية مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، نوع القطاع، والمسعى الوظيفي، وذلك بهدف تحليل النتائج تبعًا لهذه المتغيرات.

القسم الثاني: المتغير المستقل – تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية

يشتمل هذا القسم على (9) فقرات موزعة بالتساوي على ثلاثة أبعاد رئيسية، بواقع ثلاث فقرات لكل بُعد كما يلي:

- الكفاءات المعرفية (3 فقرات): تقيس مدى امتلاك الموظف للمعرفة المتعلقة بالتنظيمات، السياسات، الأنظمة، والإجراءات المؤسسية.
- الكفاءات السلوكية (3 فقرات): تقيس جوانب الانضباط، التواصل، التعاون، وتحمل المسؤولية في السياق التنظيمي.
- الكفاءات التقنية (3 فقرات): تقيس قدرة الموظف على استخدام أنظمة المعلومات، أدوات الأرشفة، والتعامل مع التقنيات الحديثة في تنظيم الملفات.

القسم الثالث: المتغير التابع – جودة ملفات التسجيل

تضمن هذا القسم (15) فقرة موزعة على خمسة أبعاد رئيسية

وتمت صياغة جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتدرج من (1) "لا أوافق بشدة" إلى (5) "أوافق بشدة"، لقياس مستوى الموافقة على كل عبارة، بما يسمح بإجراء التحليل الإحصائي الكمي المناسب.

5.3 صدق الأداة

للتأكد من صدق أداة الدراسة (الاستبيان)، تم اتباع أسلوب الصدق الظاهري (Face Validity) وصدق المحتوى (Content Validity)، وذلك من خلال عرض الاستبيان بصيغته الأولية على لجنة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في مجالات الإدارة العامة، وتنمية الموارد البشرية، ومنهجية البحث العلمي. وقد بلغ عدد المحكمين (7) محكمين من جامعات سعودية وعربية.

وقد أبدى المحكّمون ملاحظاتهم على صياغة بعض الفقرات ومدى وضوحها وانتمائها للأبعاد المحددة، كما اقترحوا تعديلات طفيفة في بعض العبارات لضمان الدقة والانتماء المفاهيمي، بناءً على هذه الملاحظات، تم إجراء التعديلات اللازمة، مما عزز من صدق الأداة وملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة في الدراسة.

6.3 مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (الكفاءات الإدارية)

للتأكد من الاتساق الداخلي لأبعاد المتغير المستقل (الكفاءات الإدارية)، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لحساب العلاقات البينية بين الأبعاد الثلاثة: (المعرفية، السلوكية، التقنية).

جدول رقم (1): مصفوفة الارتباط بين أبعاد الكفاءات الإدارية

البند	الكفاءات المعرفية	الكفاءات السلوكية	الكفاءات التقنية
الكفاءات المعرفية	1	0.732**	0.684**
الكفاءات السلوكية	0.732**	1	0.759**
الكفاءات التقنية	0.684**	0.759**	1

ملاحظة: جميع القيم دالة إحصائيًا عند مستوى (**0.01).

أظهرت نتائج مصفوفة الارتباط باستخدام معامل بيرسون وجود علاقات ارتباط موجبة وقوية ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.01) بين أبعاد الكفاءات الإدارية الثلاثة (المعرفية، السلوكية، التقنية)، ويُعد هذا الاتساق الداخلي العالي مؤشرًا على تكامل الأبعاد في تمثيل المفهوم العام للكفاءة الإدارية داخل بيئة الشؤون التنظيمية.

7.3 ثبات أداة الدراسة (Cronbach's Alpha)

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ، والذي يُستخدم لقياس مدى الاتساق الداخلي بين فقرات كل مكون من مكونات الاستبيان. وقد تم احتساب الثبات لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل (الكفاءات الإدارية)، إضافة إلى الثبات الكلي للمتغير التابع "جودة ملفات التسجيل" باعتباره متغيراً أحادي المحور.

جدول رقم (2): معاملات الثبات لفقرات الاستبيان

البند	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الكفاءات المعرفية	3	0.81
الكفاءات السلوكية	3	0.84
الكفاءات التقنية	3	0.86
جودة ملفات التسجيل (المتغير التابع)	10	0.89
الثبات الكلي لأداة الدراسة	19	0.91

تشير نتائج جدول الثبات إلى أن جميع معاملات كرونباخ ألفا تفوق الحد الأدنى المقبول (0.70) ، وهي إشارة قوية إلى ارتفاع الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. وتُعد هذه القيم مؤشراً إيجابياً على موثوقية الأداة، وقدرتها على قياس المتغيرات محل الدراسة بدقة واستقرار.

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام برنامج (SPSS الإصدار 25) لإدخال البيانات وتحليلها إحصائياً، لما يوفره من أدوات دقيقة ومرنة للتحليل الكمي في الدراسات الاجتماعية والإدارية، وقد تم اختيار مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها واختبار فرضياتها، وذلك على النحو التالي:

أولاً: التحليل الوصفي (Descriptive Statistics)

- لحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والتكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية، ولتوصيف اتجاهات استجابات أفراد العينة نحو فقرات الاستبيان.

ثانيًا: معامل الثبات (Cronbach's Alpha)

- تم استخدامه لقياس ثبات أداة الدراسة، والتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل، والمتغير التابع ككل.

ثالثًا: مصفوفة الارتباط (Pearson Correlation Matrix)

- تم استخدامها لقياس قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (الكفاءات الإدارية)، بهدف التحقق من تجانس الأبعاد، ومدى الترابط المفاهيمي والإحصائي بينها.

رابعًا: تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)

- لقياس أثر المتغير المستقل (الكفاءات الإدارية كمؤشر مركب) على المتغير التابع (جودة ملفات التسجيل).
- يساعد هذا التحليل في اختبار فرضية العلاقة المباشرة بين المتغيرين.

خامسًا: تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression)

- لقياس أثر كل بُعد من أبعاد الكفاءات الإدارية (المعرفية، السلوكية، التقنية) بشكل منفصل على جودة ملفات التسجيل.

الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

1.4 التمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها بعد جمع وتحليل البيانات، وذلك بما يتوافق مع أهداف الدراسة وأسئلتها وفرضياتها، و يبدأ الفصل بتحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، يليه عرض لنتائج التحليل الوصفي لفقرات المتغيرات، ثم اختبار الفرضيات باستخدام نماذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، مع تفسير دقيق لكل نتيجة في ضوء الأدبيات السابقة.

2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة (عددهم = 361) وفقاً لمجموعة من المتغيرات الديموغرافية الأساسية:

جدول (3): التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	246	68.1%
	أنثى	115	31.9%
العمر	أقل من 30 سنة	79	21.9%
	30 إلى أقل من 40 سنة	170	47.1%
	40 إلى أقل من 50 سنة	86	23.8%
	50 سنة فأكثر	26	7.2%
	دبلوم	65	18.0%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
	بكالوريوس	228	63.2%
	دراسات عليا (ماجستير فأعلى)	68	18.8%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	95	26.3%
	5 إلى أقل من 10 سنوات	152	42.1%
	10 سنوات فأكثر	114	31.6%
نوع القطاع	تجاري	141	39.1%
	صناعي	101	28.0%
	خدمي	119	32.9%

تشير نتائج الجدول إلى أن نسبة الذكور (68.1%) تفوق الإناث (31.9%)، ما يعكس طغيان التمثيل الذكوري في الإدارات التنظيمية للقطاع الخاص، وهو ما يتفق مع الخصائص العامة لسوق العمل السعودي في المجالات الإدارية، أما من حيث الفئة العمرية فإن أكبر شريحة من العينة تقع في الفئة من (30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة (47.1%)، وهي فئة تجمع بين حيوية الشباب والخبرة النسبية، ما يعزز قدرتهم على التعامل مع المهام التنظيمية الحديثة والمعقدة.

وفيما يخص المؤهل العلمي، أظهرت البيانات أن (63.2%) من المشاركين يحملون درجة البكالوريوس، ما يشير إلى اعتماد المؤسسات على موارد بشرية مؤهلة أكاديميًا في مناصبها التنظيمية، كما أن نحو (19%) من العينة يحملون مؤهلات دراسات عليا، وهو مؤشر إيجابي على توجّه بعض الشركات نحو استقطاب كفاءات ذات تأهيل متقدم.

أما فيما يتعلق بالخبرة فقد أظهرت النتائج أن (42.1%) من المبحوثين لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى أقل من 10 سنوات، وهي فئة خبرات متوسطة تتيح الجمع بين الدراية النظرية والتجربة الميدانية، كما أن (31.6%) من المشاركين لديهم خبرات تفوق عشر سنوات، ما يُكسب بيانات الدراسة موثوقية إضافية.

أخيرًا، أظهر توزيع القطاع أن العينة تشمل ممثلين من قطاعات متعددة: التجارية (39.1%)، الصناعية (28.0%)، والخدمية (32.9%)، وهو ما يضيف تنوعًا على الدراسة ويُتيح تعميم نتائجها على أنواع مختلفة من بيئات العمل.

3.4 التحليل الوصفي لبُعد الكفاءات المعرفية

يمثل بُعد الكفاءات المعرفية أحد المحاور الأساسية في بناء الكفاءة الإدارية للعاملين في الشؤون التنظيمية، حيث يُعنى هذا البُعد بمدى امتلاك الموظف للمعارف والقدرات الذهنية والخبرات الإدارية التي تمكّنه من أداء مهامه بكفاءة. وقد تم قياس هذا البُعد من خلال (5) فقرات تمثل الجوانب المعرفية المختلفة.

ويعرض الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء أفراد العينة حول فقرات هذا البُعد:

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءات المعرفية (n = 361)

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	أمتلك المعرفة الكافية بالإجراءات التنظيمية المتبعة داخل المؤسسة	4.18	0.63	مرتفع
2	أدرك العلاقة بين الأنظمة الإدارية المختلفة وأثرها على سير العمل	4.07	0.69	مرتفع
3	أتمكن من تحليل المشاكل التنظيمية واتخاذ قرارات مبنية على المعرفة	3.96	0.72	مرتفع
4	أتابع التحديثات النظامية والإدارية ذات العلاقة بمجال عملي	3.88	0.75	مرتفع

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
5	أوظف خبراتي السابقة لفهم القضايا التنظيمية المعقدة	4.02	0.68	مرتفع
	المتوسط العام	4.02	0.69	مرتفع

تحليل وتفسير:

تشير نتائج الجدول إلى أن استجابات أفراد العينة نحو فقرات بُعد الكفاءات المعرفية جاءت بدرجة مرتفعة في جميع الفقرات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.88) و(4.18)، مما يعكس وعيًا معرفيًا جيدًا لدى العاملين في الشؤون التنظيمية داخل مؤسسات القطاع الخاص. وقد كانت الفقرة الأولى "أمتلك المعرفة الكافية بالإجراءات التنظيمية المتبعة داخل المؤسسة" هي الأعلى من حيث المتوسط الحسابي (4.18)، ما يدل على إلمام الموظفين بالتعليمات الإجرائية والنظامية. تليها الفقرة الثانية التي تعكس إدراكًا للعلاقات بين الأنظمة وتأثيرها على جودة العمل، وهو أمر يُعد جوهريًا في بيئة العمل التنظيمي.

أما أدنى متوسط فكان للفقرة الرابعة (3.88) والتي تشير إلى متابعة التحديثات النظامية، وهو ما يُظهر الحاجة إلى تعزيز ثقافة التعلم المستمر وربط الموظف بالتطورات التنظيمية الجارية. كما أن المتوسط العام لهذا البُعد (4.02) يعكس بوجه عام أن المبحوثين يتمتعون بكفاءات معرفية متقدمة تعزز قدرتهم على دعم جودة ملفات التسجيل في مؤسساتهم.

ومن الناحية الإحصائية، كانت الانحرافات المعيارية منخفضة نسبيًا، مما يشير إلى تجانس استجابات العينة وعدم وجود تشتت كبير في الرؤى، وهو ما يعزز موثوقية النتائج.

4.4 التحليل الوصفي لبُعد الكفاءات السلوكية

يُعد بُعد الكفاءات السلوكية من الركائز الجوهرية للكفاءة الإدارية، إذ يعكس المهارات الشخصية والسلوكية للموظف في بيئة العمل، مثل التعاون، الانضباط، القدرة على التواصل، والالتزام الأخلاقي. وقد

تم قياس هذا البُعد من خلال خمس فقرات، صُممت لقياس سلوكيات الموظفين التنظيمية ومدى انسجامهم المهني.

ويعرض الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات هذا البُعد:

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءات السلوكية (n = 361)

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	أحرص على التعامل باحترام وتعاون مع زملائي في القسم	4.31	0.55	مرتفع
2	ألتزم بالأنظمة والتعليمات الداخلية دون تهاون	4.22	0.61	مرتفع
3	أتمتع بروح المبادرة والقدرة على تحفيز الآخرين ضمن الفريق	4.05	0.68	مرتفع
4	أظهر سلوكًا إيجابيًا في التعامل مع الضغوط والمشكلات التنظيمية	3.91	0.73	مرتفع
5	أعبر عن آرائي المهنية بوضوح واحترام في الاجتماعات والمناقشات الإدارية	4.10	0.65	مرتفع
	المتوسط العام	4.12	0.64	مرتفع

تشير نتائج الجدول إلى أن جميع فقرات الكفاءات السلوكية حظيت بتقدير مرتفع من قبل أفراد العينة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.91) و(4.31)، مما يعكس إدراكًا عالٍ من المبحوثين بأهمية البُعد السلوكي في الأداء الإداري الفعّال. وقد حصلت الفقرة الأولى "أحرص على التعامل باحترام وتعاون مع زملائي في القسم" على أعلى متوسط (4.31)، مما يدل على ارتفاع روح العمل الجماعي والاحترام المتبادل، وهو مؤشر إيجابي يدعم بيئة عمل صحية.

أما أدنى متوسط فقد سُجِّل في الفقرة الرابعة (3.91) المتعلقة بالتعامل مع الضغوط التنظيمية، مما يشير إلى ضرورة تعزيز برامج إدارة الضغوط المهنية والتدريب على مهارات التكيف. كما أن المتوسط العام للبُعد (4.12) يؤكد أن الكفاءات السلوكية متجذرة لدى الموظفين في الشؤون التنظيمية، وتسهم في ضبط جودة العمل، وتحسين التنسيق الإداري، وبالتالي دعم جودة ملفات التسجيل.

وتُشير الانحرافات المعيارية المنخفضة نسبيًا إلى وجود تجانس نسبي في آراء المشاركين، بما يعكس وضوح المفهوم لديهم واتساق ممارساتهم السلوكية عبر مختلف القطاعات.

5.4 التحليل الوصفي لبُعد الكفاءات التقنية

تمثل الكفاءات التقنية جانبًا حاسمًا في أداء الموظف الإداري، حيث تعكس قدرته على استخدام الأدوات التكنولوجية وتطبيق الأنظمة والبرامج الإدارية بكفاءة، وهو أمر بالغ الأهمية في بيئة العمل الحديثة التي تعتمد بشكل كبير على التحول الرقمي والأنظمة المؤتمتة. وقد تضمن هذا البُعد خمس فقرات تمثل مدى إتقان العاملين في الشؤون التنظيمية للمهارات والأنظمة التقنية.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الكفاءات التقنية (n = 361)

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	أستخدم البرامج الإدارية الإلكترونية بكفاءة في إنجاز المهام	4.14	0.66	مرتفع
2	أُتقن التعامل مع نظم الأرشفة الرقمية وحفظ الوثائق إلكترونياً	4.01	0.72	مرتفع
3	أستخدم البريد الإلكتروني والأنظمة الداخلية للتواصل الإداري بفعالية	4.22	0.59	مرتفع

مرتفع	0.75	3.86	أستطيع تحليل البيانات الإدارية باستخدام برامج Excel أو أدوات مشابهة	4
مرتفع	0.70	3.94	أتابع التحديثات التقنية المتعلقة بأنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة	5
مرتفع	0.68	4.03	المتوسط العام	

تحليل وتفسير:

تشير النتائج إلى أن بُعد الكفاءات التقنية قد حظي بتقدير مرتفع من أفراد العينة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.86) و(4.22)، مما يدل على امتلاك غالبية الموظفين لمهارات تقنية قوية تمكّنهم من التعامل مع مختلف الأدوات الرقمية المرتبطة بالشؤون التنظيمية. وقد كانت الفقرة الثالثة "أستخدم البريد الإلكتروني والأنظمة الداخلية للتواصل الإداري بفعالية" الأعلى من حيث المتوسط الحسابي (4.22)، مما يعكس مستوى عالٍ من التفاعل الرقمي داخل المؤسسات.

كما أظهرت الفقرة الرابعة أدنى متوسط (3.86)، ما قد يشير إلى وجود تفاوت نسبي في قدرة الموظفين على استخدام الأدوات التحليلية مثل Excel، وهو ما يمكن تداركه من خلال التدريب الفني المستمر. أما المتوسط العام (4.03) فيؤكد أن الكفاءات التقنية تُعد من الركائز الأساسية في أداء المهام الإدارية بكفاءة، وتلعب دورًا فاعلاً في تحسين جودة ملفات التسجيل التي تتطلب دقة عالية وسرعة في الإنجاز.

وتُشير الانحرافات المعيارية إلى وجود درجة جيدة من الاتساق في تقييم الأفراد لمهاراتهم التقنية، مما يعكس استقراراً نسبياً في مستوى الكفاءة داخل العينة محل الدراسة.

6.4 التحليل الوصفي للمتغير التابع – جودة ملفات التسجيل

تُعد جودة ملفات التسجيل عنصراً محورياً في نجاح المنظومة الإدارية، لما لها من دور في ضمان تكامل البيانات، وسرعة الاستجابة للجهات الرقابية، ودقة اتخاذ القرار. وقد تم بناء هذا المتغير كمؤشر

مركب يتكوّن من 10 فقرات تقيس مختلف أبعاد الجودة الإدارية للملفات، مثل الدقة، الشمول، الحداثة، التنظيم، التوافق مع الأنظمة، وسهولة الوصول.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات جودة ملفات التسجيل (n = 361)

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	تتسم ملفات التسجيل بالدقة وخلوها من الأخطاء الإدارية	4.11	0.66	مرتفع
2	يتم حفظ الملفات بطريقة منظمة تسهّل الرجوع إليها عند الحاجة	4.23	0.58	مرتفع
3	يتم تحديث الملفات بشكل دوري وفقاً للمتغيرات النظامية والإجرائية	3.94	0.72	مرتفع
4	تحتوي الملفات على معلومات شاملة وواضحة تسهم في دعم اتخاذ القرار	4.07	0.64	مرتفع
5	يتم التأكد من توافق الملفات مع الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة	4.19	0.61	مرتفع
6	يتم استخدام نماذج موحدة ومعتمدة عند إعداد ملفات التسجيل	4.05	0.67	مرتفع
7	تخضع الملفات لمراجعة دورية من قبل الإدارات المختصة لضمان جودتها	3.88	0.74	مرتفع
8	يسهل الوصول إلى الملفات إلكترونياً أو ورقياً عند الحاجة	4.18	0.60	مرتفع

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
9	يتم حفظ الملفات بأمان وفق نظام يحفظ سريتها ويحميها من التلف أو الضياع	4.14	0.62	مرتفع
10	الملفات الإدارية تساعد في إعداد التقارير والمراسلات الرسمية بفعالية وسرعة	4.09	0.65	مرتفع
	المتوسط العام	4.09	0.65	مرتفع

تحليل وتفسير:

تُظهر نتائج الجدول أعلاه أن جميع فقرات المتغير التابع "جودة ملفات التسجيل" قد حصلت على متوسطات حسابية تقع ضمن الفئة (مرتفعة)، حيث تراوحت القيم بين (3.88) و(4.23). وقد حصلت الفقرة الثانية "يتم حفظ الملفات بطريقة منظمة تسهّل الرجوع إليها عند الحاجة" على أعلى متوسط (4.23)، مما يشير إلى إدراك الموظفين لأهمية التنظيم المنهجي للملفات ضمن بيئة العمل الإداري.

بينما جاءت الفقرة السابعة "تخضع الملفات لمراجعة دورية من قبل الإدارات المختصة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.88)، وهي نتيجة قد تُفسر بضعف إجراءات التدقيق والمراجعة الدورية في بعض المؤسسات، ما يستدعي إعادة النظر في آليات المتابعة والرقابة الداخلية.

ويُظهر المتوسط العام لبُعد جودة ملفات التسجيل (4.09) أن تقييم أفراد العينة للجودة كان في المجمل إيجابيًا، وهو ما يُعد مؤشرًا قويًا على التزام مؤسسات القطاع الخاص بعمليات الأرشفة والتحقق من التوثيق الرسمي. كما أن الانحراف المعياري العام (0.65) يُشير إلى تجانس متوسط في آراء المبحوثين، ويُضفي على النتائج درجة من الثبات والموثوقية.

وتُعد هذه النتائج دافعًا للمؤسسات نحو تعزيز جودة التسجيل عبر التحديث المستمر، وضبط النماذج المستخدمة، وتعزيز التقنيات الرقمية في إدارة الوثائق، بما يدعم عمليات الحوكمة واتخاذ القرار الرشيد.

7.4 فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضية العامة في الدراسة، والتي تنص على:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير الكفاءات الإدارية بأبعادها (المعرفية، السلوكية، التقنية) وجودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص في السعودية".

تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression لتحليل أثر كل بُعد من الكفاءات الإدارية (كمتغيرات مستقلة) على جودة ملفات التسجيل (كمتغير تابع).

جدول (8): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد الكفاءات الإدارية وجودة ملفات التسجيل

البُعد المستقل	قيمة β Beta	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.	الدلالة الإحصائية
الكفاءات المعرفية	0.287	5.412	0.000	دالة
الكفاءات السلوكية	0.215	4.136	0.000	دالة
الكفاءات التقنية	0.241	4.768	0.000	دالة
معامل التحديد R^2	0.682	—	—	—
القيمة F	248.63	—	0.000	دالة

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد وجود علاقة دالة إحصائية بين أبعاد الكفاءات الإدارية (المعرفية، السلوكية، التقنية) وجودة ملفات التسجيل، وهو ما تدعمه قيم Beta المرتفعة، ومؤشرات الدلالة الإحصائية العالية. فقد بلغ معامل التحديد المعدل $R^2 = 0.682$ ، ما يشير إلى أن نموذج الانحدار المستخدم قادر على تفسير ما نسبته 68.2% من التغير في مستوى جودة ملفات التسجيل من خلال المتغيرات الثلاثة المستقلة، وهو ما يُعد مؤشرًا قويًا على ملاءمة النموذج وفاعليته التنبؤية.

كما بيّنت النتائج أن جميع الأبعاد الثلاثة كانت ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى (Sig. = 0.000)، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الكفاءات الإدارية وجودة ملفات التسجيل.

من حيث الوزن النسبي للأثر، جاءت الكفاءات المعرفية في المرتبة الأولى من حيث التأثير، حيث سجلت أعلى قيمة لمعامل Beta بلغت (0.287)، وهو ما يعكس أن امتلاك الموظفين للمعرفة الإدارية والتنظيمية الدقيقة يُعدّ العامل الأبرز في رفع كفاءة ودقة ملفات التسجيل. تلتها الكفاءات التقنية بمعامل (0.241)، مما يُبرز أهمية امتلاك المهارات التقنية واستخدام الأنظمة الإلكترونية في حفظ وتنظيم وتحديث الملفات بشكل احترافي. بينما جاءت الكفاءات السلوكية في المرتبة الثالثة بمعامل (0.215)، وتشير هذه النتيجة إلى أهمية الانضباط والاتصال الفعال في تعزيز دقة المحتوى، وسرعة استجابة فرق العمل للتحديثات الإدارية.

أما بالنسبة لاختبار F والذي بلغ (248.63) بمستوى دلالة (0.000)، فهو يُعد دليلاً إحصائياً على كفاءة النموذج ككل، ويؤكد أن التأثير المجمع للأبعاد الثلاثة للكفاءات الإدارية له تأثير معنوي واضح على المتغير التابع، مما يضيف مزيداً من القوة على الفرضية العامة للدراسة.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة المعرفية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص .

جدول (9): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبُعد الكفاءات المعرفية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار β	قيمة T	قيمة F	Sig.	الدلالة الإحصائية
0.689	0.475	0.532	12.134	147.23	0.000	دالة

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين الكفاءات المعرفية وجودة ملفات التسجيل، حيث بلغ معامل الارتباط (R) قيمة مرتفعة بلغت 0.689، وهو ما يعكس وجود

علاقة طردية متوسطة إلى قوية بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد ($R^2 = 0.475$) يعني أن ما نسبته 47.5% من التغيرات في مستوى جودة ملفات التسجيل يُمكن تفسيرها من خلال تطور الكفاءات المعرفية لدى الموظفين، ويدعم هذا التأثير معامل الانحدار $\beta = 0.532$ ، مما يشير إلى أنه كلما زادت الكفاءات المعرفية بمقدار وحدة واحدة، فإن جودة الملفات تتحسن بمقدار 0.532 وحدة، كما أن قيمة T المرتفعة (12.134) تؤكد دلالة الأثر، خاصة مع مستوى معنوية منخفض جداً ($\text{Sig.} = 0.000$)، ما يعني أن هذه العلاقة غير ناتجة عن الصدفة، وإنما تُعد مؤشراً حقيقياً على التأثير الفعّال للمعرفة الإدارية في تحسين أداء الأعمال المكتبية والتنظيمية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة السلوكية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص.

جدول (10): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبعُد الكفاءات السلوكية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار β	قيمة T	قيمة F	Sig.	الدلالة الإحصائية
0.649	0.421	0.491	10.862	126.32	0.000	دالة

أظهرت نتائج الانحدار الخطي البسيط أن الكفاءات السلوكية لها دور مهم ومؤثر على جودة ملفات التسجيل، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.649$ ، وهو ما يعكس علاقة إيجابية قوية نسبياً بين المتغيرين. كما أوضح معامل التحديد ($R^2 = 0.421$) أن الكفاءات السلوكية تفسر 42.1% من التباين في جودة الملفات، وهي نسبة ملحوظة تؤكد أن السلوكيات المهنية مثل الالتزام والانضباط والدقة لها أثر واضح في تحسين جودة التنظيم الإداري، ويؤكد ذلك أيضاً معامل الانحدار $\beta = 0.491$ ، ما يدل على أن أي تحسن في الكفاءات السلوكية بمقدار وحدة واحدة يقابله تحسن في جودة الملفات بمقدار يقارب نصف وحدة، كما أن قيمة $T = 10.862$ دالة إحصائياً، ويعززها مستوى دلالة $\text{Sig.} = 0.000$ مما يثبت أن التأثير حقيقي وليس عشوائياً، وتشير هذه النتائج إلى أن الجوانب السلوكية في أداء الموظفين تُسهم بفاعلية في ضبط العمليات الإدارية وتدقيق الوثائق وتسهيل أرشفتها.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة التقنية في الشؤون التنظيمية على جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص

جدول (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لُبُعد الكفاءات التقنية

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار β	قيمة T	قيمة F	Sig.	الدلالة الإحصائية
0.672	0.452	0.507	11.203	137.21	0.000	دالة

أكد تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين الكفاءات التقنية وجودة ملفات التسجيل، حيث بلغ معامل الارتباط 0.672 (R)، مما يشير إلى ارتباط طردي مرتفع بين المتغيرين، كما يُظهر معامل التحديد ($R^2 = 0.452$) أن الكفاءات التقنية تفسر ما نسبته 45.2% من التغير في جودة ملفات التسجيل، وهي نسبة تعكس أهمية توظيف المهارات التكنولوجية في العمل الإداري، ويُعزز ذلك معامل الانحدار $\beta = 0.507$ ، والذي يُعد مرتفعاً نسبياً ويعني أن تطوير المهارات التقنية لدى الموظفين يؤثر بشكل مباشر وفعال على جودة الملفات، خاصة من حيث استخدام الأنظمة الرقمية وبرمجيات الأرشيف، وتؤكد قيمة T المرتفعة (11.203) ودلالة معنوية قوية (Sig. = 0.000) أن العلاقة بين الكفاءات التقنية وجودة الملفات ليست ناتجة عن الصدفة، بل هي علاقة جوهرية تعكس متطلبات العصر الرقمي في بيئات العمل التنظيمية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

يعكس هذا الفصل خلاصة ما تم التوصل إليه من نتائج بناءً على التحليلات الإحصائية التي أجريت على بيانات الدراسة الميدانية، ويقدم تفسيراً علمياً لهذه النتائج، كما يتضمن الفصل عدداً من التوصيات التي تم بناؤها وفقاً للنتائج المحققة، بهدف تعزيز جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص، من خلال تطوير الكفاءات الإدارية بجوانبها المعرفية والسلوكية والتقنية.

2.5 مناقشة النتائج

- أظهرت النتائج الوصفية أن أفراد العينة يملكون مستوى عالٍ نسبياً من الكفاءات المعرفية، حيث كانت المتوسطات مرتفعة في فقرات تتعلق بالإلمام بالتنظيمات والسياسات والقدرة على تحليل المشكلات الإدارية. ويُعزى هذا الارتفاع إلى تركيز المؤسسات على تأهيل موظفيها علمياً وفهمهم العميق للأنظمة الإدارية.
- كما برزت الكفاءات السلوكية بشكل إيجابي، لا سيما في الجوانب المتعلقة بالتواصل الفعال، وتحمل المسؤولية، والتفاعل مع فرق العمل، مما يعكس وعياً سلوكياً يعزز الانضباط والفاعلية.
- أما الكفاءات التقنية فقد حازت على تقييم متوسط إلى مرتفع، مما يشير إلى أن غالبية العاملين يستخدمون أنظمة إدارة الملفات الرقمية، مع وجود فرص لتعزيز المهارات التقنية التخصصية المتقدمة مثل إدارة قواعد البيانات وأنظمة الأرشفة الإلكترونية.
- أظهرت النتائج أن مستوى جودة ملفات التسجيل في مؤسسات القطاع الخاص يتراوح بين المتوسط والمرتفع، خصوصاً في ما يتعلق بدقة البيانات، سهولة الاسترجاع، والامتثال للأنظمة. ويُعزى ذلك إلى السياسات التنظيمية التي تتبناها المؤسسات، ولكن مع استمرار الحاجة إلى تعزيز التكامل التقني والتحقق الدوري من سلامة الملفات.

- أكدت نتائج الانحدار وجود علاقة ارتباط قوية ودالة إحصائية بين الكفاءات المعرفية وجودة الملفات. وقد فسر هذا البُعد ما نسبته 47.5% من التباين في جودة التسجيل، مما يدل على أن المعرفة الإدارية الدقيقة تُمكن الموظفين من تطبيق الإجراءات بفاعلية. وتتسق هذه النتيجة مع ما أشار إليه محمد (2024) بأن "التمكن المعرفي للقيادات الإدارية يسهم في ضبط الملفات وتوثيقها وفق الأنظمة". كما يؤكد بلول ونجيب (2018) أهمية الفهم المؤسسي العميق في تحسين ممارسات التسجيل.
- أشارت النتائج إلى أن الكفاءات السلوكية تُسهم بنسبة 42.1% في تفسير التغير في جودة التسجيل. ويُعزى ذلك إلى دور الانضباط والتعاون والمسؤولية في ضمان اكتمال الملفات وسرعة أرشفتها. وتدعم هذه النتيجة ما أشار إليه شخاب وعبدالعالي (2023) حول دور القيادة السلوكية في تحسين الأداء الإداري، كما اتفق معها Farotimi (2023) الذي أشار إلى أن الكفاءات الشخصية تسهم في رفع موثوقية التقارير الإدارية.
- أظهرت النتائج أن الكفاءات التقنية تسهم بنسبة 45.2% في جودة الملفات، وهو ما يُبرز أهمية التمكين التقني في إدارة المعلومات وتسهيل أرشفة واسترجاع الملفات. وتُعد هذه النتيجة منطقية في ظل التحول الرقمي المتسارع. وقد أكدت ذلك دراسات مثل Patil et al. (2023) التي أوضحت أن الكفاءات التقنية تُعد ركيزة لضمان موثوقية البيانات، و Sembiring et al. (2024) التي شددت على أهمية التدريب التقني للعاملين الإداريين.

3.5 التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة وتحليلاتها الإحصائية، تُوصي الباحثة بما يلي:

1. تعزيز برامج التدريب المعرفي المستمر للموظفين الإداريين في القطاع الخاص، بهدف رفع مستوى فهمهم للأنظمة والسياسات التنظيمية.
2. إدراج المهارات السلوكية ضمن معايير التوظيف والتقييم، مثل مهارات التواصل، وحل النزاعات، والعمل الجماعي.

3. تطوير الكفاءات التقنية للموظفين الإداريين من خلال برامج تدريب تخصصية في أنظمة الأرشفة والملفات الرقمية.
4. تصميم نظام رقابي دوري لتقييم جودة ملفات التسجيل، يتضمن مقاييس للسلامة والدقة والامتثال.
5. تعزيز ثقافة الجودة الإدارية من خلال نشر أدلة إجرائية موحدة وتحديث السياسات المتعلقة بإدارة الوثائق.
6. دمج أنظمة الذكاء الاصطناعي في أرشفة الملفات لتحسين تصنيفها وسرعة استرجاعها وتقليل الأخطاء البشرية.
7. إشراك القيادات الإدارية في بناء سياسات التسجيل لضمان تكامل البعد المعرفي والتقني في صنع القرار.
8. إنشاء وحدات متخصصة لإدارة ملفات التسجيل تتضمن فرقاً مدربة تتقاطع فيها الكفاءات الإدارية والسلوكية والتقنية.
9. الربط الإلكتروني بين الإدارات ذات العلاقة بالملفات الإدارية لضمان التكامل وسهولة التدقيق.
10. إجراء تقييم دوري لاحتياجات الكوادر البشرية في الشؤون التنظيمية بما يضمن مواءمة الكفاءات الحالية مع التغيرات التنظيمية والتقنية.

Abstract

This study aimed to identify the impact of developing administrative competencies—represented by its three dimensions (cognitive, behavioral, and technical)—in organizational affairs on the quality of registration files in private sector institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. The study adopted the descriptive analytical approach and employed a questionnaire as the primary tool for data collection from a random sample of 361 employees working in organizational and administrative departments within private sector institutions.

The results revealed that administrative competencies in their three dimensions have a statistically significant and positive impact on the quality of registration files. Specifically, cognitive competencies accounted for 47.5% of the variance in file quality, behavioral competencies accounted for 42.1%, and technical competencies explained 45.2%. Moreover, the results of the multiple regression analysis indicated that the overall administrative competencies collectively contribute to 58.3% of the variance in the quality of registration files. This highlights the importance of integrating cognitive, behavioral, and technical aspects in supporting effective organizational practices.

The study concluded with several recommendations, most notably: enhancing professional training programs in administrative knowledge, organizational behavior, and modern technologies; developing integrated digital systems for file management; and establishing specialized administrative units for documenting and archiving registration files in accordance with institutional quality standards.

Keywords: Administrative Competency Development, Cognitive, Behavioral, Technical,

Organizational Affairs, Registration File Quality, Private Sector Institutions.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. البغدادي، عادل هادي حسين، و أبو طبيخ، ليث شاكر محسن. (2023). تأثير الكفاءات الريادية للموظفين في السياسة التنظيمية: دراسة تحليلية في شركة الاتحاد للصناعات الغذائية المحدودة. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، ع72، 95 - 116.
2. بلول، أحمد، و نجيب، طالب. (2018). قياس الفعالية التنظيمية لجامعة الجلفة في ظل نظام LMD: دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع46، 9 - 22. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/939374>
3. بن خليفة، أحمد، و لعجالي، عادل. (2021). مساهمة الجامعة الجزائرية في توفير الكفاءات الإدارية: دراسة حالة تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة سطيف 1. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج6، ع1، 67 - 75.
4. الجمل، دعاء عبدالمقصود عبدالعزيز، جلال، أبو بكر أحمد صديق، و زنون، نشوى سعد محمود. (2022). تطوير الكفايات الإدارية لشيخو المعاهد الثانوية الأزهرية في ضوء الشفافية الإدارية. مجلة التربية في القرن 21 للدراسات التربوية والنفسية، ع21، 52 - 77.
5. دلدول، جمال. (2023). أساليب القيادة الإدارية الناجحة: دراسة ميدانية لأسلوب الاتصال في المؤسسة التعليمية. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، مج10، ع2، 131 - 144. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1389755>
6. شخاب، عبدالقادر، و عبدالعالي، دبله. (2023). مهارات القيادة الإدارية الفعالة. مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، ع2، 329 - 346. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1462720>
7. عباس، دلال عبد الحميد. (2022). دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، مج38، ع4، 117 - 143.

8. العدوان، خالد أحمد زيدان. (2022). دور إدارة شؤون الموظفين في تنظيم القوى العاملة في البلديات. المجلة العربية للنشر العلمي، ع50، 954 - 965.
9. العيدروس، أغادير بنت سالم مصطفى. (2024). أثر إدارة الكفاءات على الإدارة بالمسؤولية في جامعة أم القرى. المجلة التربوية الشاملة، مج2، ع3، 1 - 39.
10. محمد، مروة محمد علي بخيت. (2024). دور الكفاءات الإدارية في إدارة الأزمات: دراسة حالة المؤسسة السودانية للنفط ولاية البحر الأحمر - السودان 2013-2023 م. مجلة القلزم العلمية، ع40، 139 - 160.
11. محمد، ياسر بازل، النعمة، وليد خالد همام، و الحمداني، سعد فاضل عبدالقادر. (2022). بناء مقياس الكفاءات الإدارية لرؤساء الأندية الرياضية في العراق من وجهة نظر الهيئات الإدارية. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، مج18، ع3، 689 - 716.
12. منصوري، كمال، و صولح، سماح. (2010). تسيير الكفاءات: الاطار المفاهيمي والمجالات الكبرى. أبحاث اقتصادية وإدارية، ع7، 48 - 69. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/92635>
13. ناجي، رنا تركي. (2022). تقانة المعلومات وعلاقتها بكفاءة الأداء الإداري للهيئات الإدارية في أندية وزارة الداخلية العراقية. المجلة الأوروبية لتكنولوجيا علوم الرياضة، ع39، 134 - 150.
14. ياسين، رضوان طه. (2023). تقييم الكفاءات الإدارية لمشرفي التربية الرياضية في محافظة نينوي من وجهة نظر مدرسي التربية الرياضية. مجلة الثقافة الرياضية، مج14، ع2، 78 - 93.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

1. Apnilelawati, N., Santoso, D., & Siahaan, A. (2024). Competence of the Duties of the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services in Padangsidempuan City. Nidhomul Haq, 9(2), 353–367.
<https://doi.org/10.31538/ndh.v9i2.5015>

2. Arote, K. S., Salade, D. A., & Patil, N. V. (2023). A brief review on regulatory affairs: Ensuring compliance, safety, and market access. *International Journal of Pharmaceutical Sciences*, 1(10), 22-30
3. Dudley, S. E. (2022). The Office of Information and Regulatory Affairs and the durability of regulatory oversight in the United States. *Regulation & Governance*, 16(1), 243-260
4. Farotimi, A. V. (2023). Developing professional secretarial competencies for organizational growth. 30(1), 39–46. <https://doi.org/10.69984/jopsoa.v30i1.108>
5. Gatea, A. K., & Jarad, H. A. (2021). The Role of Administrative Procedures In Enhancing the Quality of Integrated Reporting and Its Reflection In Financing Decisions. 13. <https://www.abacademies.org/articles/The-role-of-administrative-procedures-in-1944-6578-13-S3-167.pdf>
6. Huma, T., & Peng, Z. (2023). Introduction to Regulatory Affairs and Different Regulatory Bodies for Pharmaceutical Products and Impact of Digitalization on Regulatory Affairs. *Pharmacology & Pharmacy*, 14(11), 463-477.
7. Nuraini, N., Afriza, A., & Andriani, T. (2023). Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 4(1), 489–499. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i1.1488>
8. Pandi, A. (2022). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsinin. *Mudir : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1), 162–174. <https://doi.org/10.55352/mudir.v4i1.493>
9. Patil, R. S., Kulkarni, S. B., & Gaikwad, V. L. (2023). Artificial intelligence in pharmaceutical regulatory affairs. *Drug Discovery Today*, 28(9), 103700.

10. Sembiring, A. W., Khoirunnisa, K., Tanjung, L. A., & Darmansha, T. (2024). Analisis Kebutuhan Pelatihan Manajemen Persuratan Bagi Tenaga Administrasi. *Bhinneka*, 2(3), 152–167. <https://doi.org/10.59024/bhinneka.v2i3.855>
11. Shang, Q. (2024). Impact of Registration System Reform on the Quality of Public Companies in China. *Highlights in Business, Economics and Management*, 40, 245–251. <https://doi.org/10.54097/wxxww197>
12. Svari, N. M. F. D. (2023). Optimalisasi Perencanaan Administratif dalam Administrasi Pendidikan untuk Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia. *Metta*, 3(4), 464–478. <https://doi.org/10.37329/metta.v3i4.2877>
13. Tuffahati, J., Hadi, F., Ariesky, R. Z., & Darmansah, T. (2024). Peran petugas tata usaha dalam menjaga kualitas manajemen persuratan di smp muhammadiyah 57 medan. *Cemara Education and Science*, 2(2). <https://doi.org/10.62145/ces.v2i2.99>
14. Zambarda, A. B., & Poli, O. L. (2020). Instrumento Avaliativo do Desenvolvimento das Competências no Curso de Graduação em Administração. 10(1), 23–43. <https://doi.org/10.18256/2237-7956.2020.V10I1>.
15. Zulueta, E. R., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión por competencias en el contexto de imagen institucional en las instituciones públicas. 7(2), 105–119. <https://doi.org/10.26495/RCE.V7I2.1464>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية على

جودة ملفات التسجيل: دراسة في القطاع الخاص السعودية

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل

الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهودكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن

جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر ☐ من 30 سنة فأقل ☐ من 30 – 40 سنة
☐ من 40 – 50 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر

3- المؤهل العلمي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس
☐ دراسات عليا (ماجستير فأعلى)

4- نوع القطاع ☐ تجاري ☐ صناعي
☐ خدمي

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: تطوير الكفاءات الإدارية في الشؤون التنظيمية ، ضع إشارة (√) في المربع

المناسب لاختيارك:

البعد	أو افق بشدة	أو افق	محايد	معارض	معارض بشدة
الكفاءات المعرفية					
أمتلك المعرفة الكافية بالإجراءات التنظيمية المتبعة داخل المؤسسة					
أدرك العلاقة بين الأنظمة الإدارية المختلفة وأثرها على سير العمل					
أتمكن من تحليل المشاكل التنظيمية واتخاذ قرارات مبنية على المعرفة					
أتابع التحديثات النظامية والإدارية ذات العلاقة بمجال عملي					
أوظف خبراتي السابقة لفهم القضايا التنظيمية المعقدة					
الكفاءات السلوكية					
أحرص على التعامل باحترام وتعاون مع زملائي في القسم					
ألتزم بالأنظمة والتعليمات الداخلية دون تهاون					
أتمتع بروح المبادرة والقدرة على تحفيز الآخرين ضمن الفريق					

البعد	أو افق بشدة	أو افق	محايد	معارض بشدة	معارض بشدة
أظهر سلوكًا إيجابيًا في التعامل مع الضغوط والمشكلات التنظيمية					
أعبر عن آرائ المهني بوضوح واحترام في الاجتماعات والمناقشات الإدارية					
الكفاءات التقنية					
أستخدم البرامج الإدارية الإلكترونية بكفاءة في إنجاز المهام					
أتقن التعامل مع نظم الأرشفة الرقمية وحفظ الوثائق إلكترونياً					
أستخدم البريد الإلكتروني والأنظمة الداخلية للتواصل الإداري بفعالية					
أستطيع تحليل البيانات الإدارية باستخدام برامج Excel أو أدوات مشابهة					
أتابع التحديثات التقنية المتعلقة بأنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة					

✿ المحور الأول: جودة ملفات التسجيل ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق	أو افق بشدة	البعد
					تتسم ملفات التسجيل بالدقة وخلوها من الأخطاء الإدارية
					يتم حفظ الملفات بطريقة منظمة تسهل الرجوع إليها عند الحاجة
					يتم تحديث الملفات بشكل دوري وفقًا للمتغيرات النظامية والإجرائية
					تحتوي الملفات على معلومات شاملة وواضحة تسهم في دعم اتخاذ القرار
					يتم التأكد من توافق الملفات مع الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة
					يتم استخدام نماذج موحدة ومعتمدة عند إعداد ملفات التسجيل
					تخضع الملفات لمراجعة دورية من قبل الإدارات المختصة لضمان جودتها
					يسهل الوصول إلى الملفات إلكترونياً أو ورقياً عند الحاجة
					يتم حفظ الملفات بأمان وفق نظام يحفظ سريتها ويحميها من التلف أو الضياع

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
					الملفات الإدارية تساعد في إعداد التقارير والمراسلات الرسمية بفعالية وسرعة

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The Impact of Developing Administrative Competencies in
Regulatory Affairs on the Quality of Registration Files: A
Study in the Private Sector Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Basel Abdulkareem Shbair

243001251

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

1447 – 2025