

ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة صحية



أثر استخدام البرامج الإلكترونية على أداء الموظفين

برنامج جسر نموذجاً

دراسة تطبيقية في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية
مدينة الرياض

إعداد الطالبة /رباب نعمان الهجري.

الرقم الأكاديمي /2021206029

إشراف/ د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:2025-2026

بسم الله الرحمن الرحيم

إهداء

إلى أبي الحاضر بقلبي دائماً إلى ملهمي الأول ، إلى من تربيته على يده
إلى من لا ينفصل اسمي عن اسمه ، إلى الذي رحل قبل أن يقطف ثمار
زرعه وجهده ويعانق هذا النجاح إلى والدي الغالي رحمه الله (نجاحي
ينقصه فخرك بي) ، إلى أمي التي لطالما غمرتني بدعواتها حفظها الله
، إلى زوجي الذي لطالما وقف بجنبي واهتم بي أثناء مسيرتي التعليمية
إلى كل من أحب وإلى كل من دعمني وساعدني أهدي لكم هذا البحث .

الآية القرآنية : (يرفع الله الذين آمنو منكم والذين أوتو العلم درجات والله بما تعملون خبير)
المجادلة : الآية 11

ملخص البحث

يشهد العالم المعاصر اليوم ثورة معلوماتية هائلة كان من نتائجها التأثير المباشر والملحوظ في الطريقة الإدارية التي تدار بها الشركات والمؤسسات أعمالها . فتطبيق البرامج الإلكترونية بالشركات يساهم في تسهيل الكثير من مراحل العمل الإداري . في هذا السياق يهدف البحث إلى معرفة أثر استخدام البرامج الإلكترونية على أداء الموظفين برنامج جسر نموذجاً في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية -مدينة الرياض .

استخدم البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم أداة الاستبيان وتوزيعها على عينة البحث الذي بلغت (40) موظف وموظفة ، وتم تحليل البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS).

وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج من أبرزها : أن ممارسات إدارة الموارد البشرية عبر برنامج جسر في شركة العلاج بالرياض كان له تأثير إيجابي على أداء الموظفين . حيث أظهرت نتائج البحث وجود تقييم إيجابي لنظام البصمة لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج من حيث دقة نظام البصمة في تسجيل مواعيد الحضور والغياب ، ومساهمة في تحسين انضباط الموظفين .

كما أوضحت النتائج أن تقييم نظام إدارة المزايا لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج جاء نتائج إيجابية للغاية .بالإضافة إلى أنه يوفر سهولة متابعة حالة المزايا ، وتحفيز الموظفين على العمل بجد ، وعدالة مجزية وفعالية النظام ، ودقة المعلومات ، وجذب والإحتفاظ بالموظفين .

كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق نظام البصمة والأداء حيث أن البصمة ارتبطت بتحسين الأداء ،والعكس صحيح ،بالإضافة إلى أن هناك علاقة وارتباط موجبة بدرجة متوسطة بين نظم إدارة الأداء وتحسين الأداء في شركة تطوير العلاج . أما فيما يخص العلاقة بين نظم إدارة المزايا والأداء فقد أسفرت النتائج وجود علاقة طردية بينهما فكلما زاد الأداء زادت المزايا .

كما قدم البحث بعض التوصيات والمقترحات من أبرزها : ضرورة ربط نظام تقييم الأداء بنظام المكافآت ، الأمر الذي سوف يحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهد وتحقيق أفضل النتائج.

كما يوصي البحث بضرورة تقديم ورش تعليمية ودورات تطويرية للموظفين من خلاله وتفعيل التوظيف الإلكتروني أيضاً بالإضافة لذلك يجب على الشركة الاستمرار في تطوير نظام إدارة المزايا لجعله أكثر مساهمة في تحسين رضا الموظفين وجذبي والإحتفاظ بهم .

محتويات الدراسة
أولاً : فهرس المحتويات

م	المحتوى	رقم الصفحة
1	صفحة الغلاف	أ
2	البسملة	ب
3	الآية القرآنية	ج
4	الإهداء	د
5	ملخص البحث	هـ
6	أولاً : فهرس المحتويات	و
7	ثانياً: فهرس الجداول	ط
8	ثالثاً: فهرس الاشكال	ك
9	رابعاً : فهرس الملاحق	31-1
10	الفصل الأول الإطار العام للبحث والدراسات السابقة	2
11	المبحث الأول : الإطار العام	2
12	أولاً: مقدمة	4-2
13	ثانياً: مشكلة البحث	5-4
14	ثالثاً: أهداف البحث	6
15	رابعاً: أهمية البحث	7-6
16	خامساً: فرضيات البحث	7
17	سادساً: مصطلحات البحث	9-7

9	سابعاً: نموذج البحث	18
9	ثامناً : منهج البحث	19
10	تاسعاً:مجتمع البحث	20
10	عاشراً: عينة البحث	21
10	حادي عشر : أدوات البحث	22
10	ثاني عشر : حدود البحث	23

11	المبحث الثاني : الدراسات السابقة	24
20-11	أولاً:الدراسات السابقة التي تناولت متغير البرامج الإلكترونية	25
29-20	ثانياً: الدراسات السابقة التي تناولت متغير أداء الموظفين	26
31-29	التعقيب على الدراسات السابقة	27
31	أوجه الاستفادة من الأطر والدراسات السابقة	28
32-58	الفصل الثاني الإطار النظري	29
33	تمهيد	30
33	المبحث الأول : البرامج الإلكترونية	31
34-33	أولاً: تعريف البرامج الإلكترونية	32
36-34	ثانياً: عناصر البرامج الإلكترونية	33
39-37	رابعاً:متطلبات تطبيق البرامج الإلكترونية	34
41-39	خامساً:برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً-برنامج جسر نموذجاً	35
49	المحور الثاني : أداء الموظفين	36
52-50	أولاً: تعريف أداء الموظفين	37
52	ثانياً: أهمية أداء الموظفين	38
55-53	ثالثاً:أبعاد أداء الموظفين	39
55-54	رابعاً:العوامل المؤثرة على أداء الموظفين	40
58-55	خامساً:معايير تحسين أداء الموظفين	41
65-59	الفصل الثالث الإطار العملي للبحث	42
60	المبحث الأول :منهجية الدراسة وإجراءاتها	43
60	تمهيد	44
60	أولاً: نبذه عن مجتمع الدراسة	45
60	ثانياً: منهج الدراسة	46
60	ثالثاً: مجتمع الدراسة	47

61	رابعاً: عينة الدراسة	48
61	خامساً: أداة الدراسة الميدانية	49
63-61	سادساً: صدق وثبات أداة الدراسة	50
64	المبحث الثاني : شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية -الرياض	51
64	أولاً: نبذه عن الشركة	52
64	ثانياً: هدفها	53

54	ثالثاً رؤيتها	64
55	رابعاً : قيمها	64
56	خامساً : منهجها	64
57	سادساً : أقسامها	65
58	سابعاً : نشأتها وتطورها	65
59	الفصل الرابع تحليل البيانات وتفسيرها	58-66
60	المبحث الأول : تحليل خصائص العينة	69-67
61	المبحث الثاني : التحليل الوصفي لمجالات ومحاور الدراسة	70
62	أولاً : تحليل نتائج نظام البصمة لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج	71-70
63	ثانياً : التحليل الوصفي لفقرات المحور الثاني : نظام إدارة الأداء لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج	72-71
64	ثالثاً : التحليل الوصفي لفقرات المحور الثالث : نظام إدارة المزايا لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج	74-72
65	رابعاً : التحليل الوصفي لفقرات المجال الثاني واقع ومستوى أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج	75-74
66	خامساً : تحليل تقييم واقع ومستوى أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج	76-75
67	المبحث الثالث : نتائج واختبار الفرضيات	85-77
68	الفصل الخامس النتائج والتوصيات	88-68
69	أولاً : النتائج الرئيسية	87
70	ثانياً : التوصيات	88
71	قائمة المصادر والمراجع	97-89
72	الملاحق	102-98

ثانيا : فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
62	معامل الثبات لمحاور ومجالات الاستبيان	1
67	بيانات العينة من حيث متغير الجنس	2
68	بيانات العينة من حيث متغير المؤهل	3
69	بيانات العينة من حيث متغير الوظيفة	4
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الأول : نظام البصمة لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج	5
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث : نظام إدارة الأداء لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج	6
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث : نظام إدارة المزايا	7

74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني واقع ومستوى أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج	8
78	تحليل الارتباط وفق معامل بيرسون لقياس العلاقة بين التطبيقات الإلكترونية والأداء	9
79	تحليل الارتباط وفق معامل بيرسون لقياس العلاقة بين البصمة والأداء	10
80	تحليل الارتباط وفق معامل بيرسون لقياس العلاقة بين المزايا والأداء	11

80	تحليل الارتباط وفق معامل بيرسون لقياس العلاقة بين المزايا والأداء	12
81	تحليل الفروق في آراء العينة حول محاور وجالات الاستبيان وفقاً لإختلاف متغير الجنس	13
82	تحليل الفروق في آراء العينة حول محاور ومجالات الاستبيان وفقاً لإختلاف متغير المؤهل	14
84	تحليل الفروق في آراء العينة حول محاور ومجالات الاستبيان وفقاً لإختلاف متغير الوظيفة	15

ثالثاً: فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	نموذج البحث من إعداد الباحثة	1
67	بيانات العينة من حيث متغير الجنس	2
68	بيانات العينة من حيث متغير المؤهل	3
69	بيانات العينة من حيث متغير الوظيفة	4

رابعاً: فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
99	الإستبيان	1

مقدمة:

يعيش العالم المعاصر اليوم ثورة معلوماتية هائلة كان من نتائجها التحكم في مؤسساته الإدارية ولاسيما بعد أن انتشرت البرامج الإلكترونية وشبكات الإنترنت ونظم المعلومات والاتصالات المحلية والعالمية وأخذت تؤدي دوراً مهماً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبما يسهم في ربط العاملين داخل الشركات من جهة وربط الشركات ببعضها من جهة أخرى عبر آليات تكنولوجية حديثة بعيدة عن المفاهيم الإدارية التقليدية , فتطبيق البرامج الإلكترونية بالشركات يساهم في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب ومن ثم اتخاذ القرارات , وكل هذا يؤدي بدوره إلى تحسين أداء بالشركات من خلال استخدام برامج إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة العالية والفاعلية والسرعة والقدرة على مواكبة مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها (السعيد ونجم, 2018, ص23)

وقد جعل التطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة استخدام البرامج الإلكترونية مطلباً ضرورياً وملحاً لتلك الشعوب التي ما أرادت إلا أن تزيد وتحسن أداء موظفيها , وهو الأمر الذي يعكس مدى التطور البشري في المجال الإداري والوظيفي مما استوجب إيجاد حلول وطرق جديدة من شأنها تطوير العمل الإداري والرقمي في مجالات مختلفة وعديدة (نظمي, 2000, ص76-77)

كما أحدثت تلك التطورات في تقنية المعلومات والاتصالات والوسائل التكنولوجية المتطورة تغيرات على كل المجالات , وأدت إلى بروز التكنولوجيا الحديثة التي أظهرت التوسع الهائل والمتنامي في استخدام البرامج الإلكترونية في كافة مجالاتها , إذ تعتبر البرامج الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث لأنها جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام البرامج الإلكترونية كتطبيقات الحاسب الآلي في مجال أداء الموظفين لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية , بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة وتدعيم التواصل بين الإدارة وفروعها وبينها وبين الموظفين وتدعم توجهات المنظمات والمؤسسات الإدارية (بن عمور, 2013, ص45)

وبعد استخدام البرامج الإلكترونية بمثابة ثورة عميقة واسعة في بيئة الإدارة وأساليبها وتطبيقاتها التي تقوم على التغيير الكبير في أساليب أداء الموظفين من حيث تقديم الخدمات وتحقيق المهام الممنوعة للمنظمات مما يؤدي إلى التغيير في الكثير من المفاهيم التقليدية ويسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني في إنجاز أداء الموظفين داخل المنظمات ليشكل جزءاً من نظام البرامج الإلكترونية التي تهدف إلى الارتقاء بالخدمات التي تقدمها للموظفين (الشواي, 2016, ص96).

واكتسب مفهوم البرنامج الإلكتروني أهمية كبيرة خاصة بالنسبة للكثير من مؤسسات ومنظمات الأعمال . حيث أنه أحدث تغييراً في الحياة اليومية للإنسان , وأصبح من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهذا ما انعكس على أداء الموظفين بشكل عام . نظراً لكونه بمثابة الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وفي مجال خدمة المجتمع , وعليه تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل عمل الإدارة , فالجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثورات التقنية الأخرى نظراً لتمثل رأس مالها في العقل البشري والثروة البشرية داخل الدولة , فالعنصر البشري يمثل الركيزة الأساسية والهامة في تطبيق البرامج الإلكترونية ولذلك فإن تدريب وتكوين العنصر البشري هو من الأمور الملحة التي تتطلبها الثورة المعلوماتية بحيث إن العنصر البشري هو المحرك والمصدر الأساسي للتقنية لذلك لا بد من الاهتمام به وتدريبه وإعادة تأهيله ليكون قادراً على أداء وظائفه (الصياد, 2017, ص321-339).

وتعد البرامج الإلكترونية إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبحت لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الموظفون ويعملون ويتسوقون بها ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع الأرض , وإن العامل المشترك هو إتاحة وتوفير المعرفة بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت ممكن فعلى سبيل المثال فإن الإتصال السريع من خلال البريد الإلكتروني الذي يكاد يكون عديم التكلفة مع كمية المعلومات الهائلة التي تتدفق فقد أصبح ظاهرة بحد ذاته , والمفهوم الحقيقي للبرامج الإلكترونية هو استخدام ما أنتجه الثورة التكنولوجية في تحسين أداء الموظفين والمؤسسات وربط كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف الموجودة منها , وعلى الرغم من أن شبكة الإنترنت هي أداة الفعالة للبرامج الإلكترونية في الواقع العلمي غير أنها تشمل

جوانب عديدة متكاملة منها أساليب العمل والتكنولوجيا والعنصر البشري والتنظيم الإداري وتطوير التشريعات وغيرها (مرابط وزين, 2018 ص10).

ولقي أداء الموظفين اهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وقد أجمع الباحثين إن الاهتمام بأداء الموظف في المنظمة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أهدافها وتسعى كل المنظمات إلى إنجاح أعمالها بكفاءة وفعالية عالية وذلك من أجل الوصول إلى تلك الأهداف, ولا يمكن للمنظمة النجاح في أعمالها ما لم تمتلك القدرة على الإستجابة للتغيير والتعامل الفعال مع القوى المؤثرة فيها والدس يعد المورد البشري المتمثل في أداء الموظفين أحد الأسلحة الإستراتيجية من أجل البقاء والنمو (بو عطيظ 2009, ص72).

مشكلة الدراسة:

أصبح تقدم أي مجتمع في عالم اليوم يقاس بمقدار توافره على البيئة الحاضنة للمعرفة, والمساهمة في إنتاجها وتطوير أسسها, وتنمية قوى الإنسان علماً ومعرفة متميزة بالإقتدار والإبتكار, الذي ينتج الحلول لمختلف القضايا, والتي تشكل تحديات وجود الإنسان وبقائه في هذا الكون, وعليه بعد تطوير واستخدام البرامج الإلكترونية مطلباً أساسياً من متطلبات تحسين أداء الموظفين, حيث يحتاج الموظفون في ظل استخدام البرامج الإلكترونية إلى اكتساب العديد من المهارات الرقمية التي تمكنهم من الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة وتوظيفها بشكل ملائم (بوزيدي, 2017, ص96)

ويستلزم تطبيق البرامج الإلكترونية إحداث تغييرات واسعة تتضمن نوعية الموظفين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء, حيث ينبغي أن يكون التغيير متكاملاً والأداء متجانساً, وأن تتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوات, حيث تعد البرامج الإلكترونية أحد أهم نتائج عملية التطوير التكنولوجي في مجال تكنولوجيا المعلومات والتي نشأ عنها قاعدة بيانات إلكترونية تساعد في الإدارة والتخطيط والمتابعة لأداء الموظفين, وما يميز هذه القاعدة أنها إلكترونية في كل عملياتها على عكس الطريقة التقليدية القديمة (باقتي, 2019, ص1).

هذا ويؤثر استخدام البرامج الإلكترونية عامة وبرنامج جسر خاصة على تحسين أداء الموظفين نظراً لقدرته على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية والكفاءة فضلاً عن قدرته على مواكبة التطور الهائل في نمط المعلومات والثورة التكنولوجية المتصاعدة, مما يساهم في تحقيق وإتمام المهام الوظيفية للفرد بالجودة والإنتاجية المطلوبة, وهو الأمر الذي دفعنا إلى القيام بهذه الدراسة للتعرف على أثر استخدام البرامج الإلكترونية على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالملكة العربية السعودية - برنامج جسر نموذجاً.

وعليه تتلخص مشكلة البحث الحالي في التساؤل الرئيسي التالي :

ما أثر استخدام البرنامج الإلكتروني (برنامج جسر) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية ؟

وينبثق من ذلك التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية :

1. ما واقع تطبيق نظام جسر لإدارة الموارد البشرية في شركة العلاج بالمملكة العربية السعودية ؟
2. ما مستوى أداء الموظفين العاملين في شركة العلاج بالمملكة العربية السعودية ؟
3. ما أثر استخدام البرامج الإلكترونية (برنامج جسر) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية ؟
ويتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية :
ما أثر استخدام نظام البصمة عبر (برنامج جسر) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية ؟
ما أثر استخدام نظام إدارة الأداء عبر (برنامج جسر) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية ؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة حول استخدام البرنامج الإلكتروني (برنامج جسر) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية يعزى للإختلاف في المتغيرات (المؤهل العلمي , الوظيفة الحالية)؟

أهمية الدراسة:

تتعلق أهمية البحث العلمية والعملية من النواحي الآتية

1. إن تطورات البرامج الإلكترونية في مجال إدارة الموارد البشرية وشؤون الموظفين أصبحت من القضايا المهمة لمؤسسات ومنظمات الأعمال التي تدفعها للتحرك بسرعة نحو عالم تتلاشى فيه الحدود السياسية والجغرافية , وبالتالي تزداد حاجة المؤسسات إلى التأقلم مع كل هذه التطورات .
2. تسلط الدراسة الضوء على واحد من أهم البرامج والنظم الإلكترونية الحديثة في إدارة الموارد البشرية في بيئة الأعمال السعودية (برنامج جسر) لبيان مميزاته وواقع تطبيقه والإستفادة منه في البيئة السعودية .
3. أهمية البحث عن البرامج الإلكترونية الجديدة لهياكل منظمات الأعمال وبيئة أعمالها , من خلال برامج واسعة ومتطورة تساعد على أداء الموظفين في ظل تسابق المنظمات لإستخدام البرامج الإلكترونية في إبراز المواهب والحفاظ عليها وتنميتها لتكسبها ميزة تنافسية مستدامة .
4. تلقي الدراسة الحالية الضوء على الدور المهم الذي تقوم به البرامج الإلكترونية في دعم أداء الموظفين , مما يستدعي قياس مدى التوجه نحو دعم البرامج الإلكترونية المتطورة سهلة الإستخدام التي تعتمد على أداء الموظفين كمستخدم ومستفيد في آن واحد .
5. تساهم نتائج الدراسة وتوصياتها في لفت نظر إدارات المؤسسات المعاصرة إلى أهمية ضرورة تطبيق النظم الإلكترونية الحديثة في إدارة مواردها البشرية والإستفادة من المزايا التي توفرها تلك البرامج والأنظمة .

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع تطبيق برنامج جسر في إدارة الموارد البشرية في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية .
2. دراسة وتحليل مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية .
3. التعرف على أثر استخدام برنامج جسر في إدارة الموارد البشرية من حيث (نظام البصمة , نظام إدارة الأداء , ونظام المزايا , التوظيف الإلكتروني) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية .
4. التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة حول أثر استخدام البرامج الإلكترونية (برنامج جسر) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية يعزى للإختلاف في المتغيرات (الجنس , المؤهل العلمي , الوظيفة الحالية) .

فروض الدراسة:

بالإستناد إلى تساؤلات وأهداف البحث يمكن للباحثة تقديم الفرضيات الآتية:

1. الفرضية الرئيسة الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التطبيقات الإلكترونية برنامج جسر وأداء الموظفين – في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية .
وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام البصمة عبر (برنامج جسر) وأداء الموظفين-في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية
_ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام إدارة الأداء عبر (برنامج جسر) وأداء الموظفين – في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية .
_ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظام إدارة المزايا عبر (برنامج جسر) وأداء الموظفين – في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية .
2. الفرضية الرئيسية الثانية :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة حول أثر استخدام البرامج ال
3. غكرونية (برنامج جسر) على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية , يعزى الإختلاف في المتغيرات (الجنس , المؤهل العلمي , الوظيفة الحالية) .

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت متغير البرامج الإلكترونية

أ- الدراسات العربية :

1. دراسة (غانم, 2016) و عنوانها: أثر استخدام البرامج الإلكترونية لتدقيق الحسابات على عمل المدقق في مكاتب التدقيق في الأردن.
هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام البرامج الإلكترونية لتدقيق الحسابات على عمل المدقق في مكاتب التدقيق في الأردن , واتبعت تلك الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لطبيعة الدراسة , واشتملت أدوات الدراسة على استبانة قام الباحث بتصميمها من أجل التعرف على

أثر استخدام البرامج الإلكترونية لتدقيق الحسابات على عمل المدقق في مكاتب التدقيق الأربعة في الأردن , وقد تم اختيار عينة الدراسة بالأسلوب القسدي , حيث تكونت عينة الدراسة من (180) مدققاً من العاملين في مكاتب التدقيق الأربعة في الأردن , وكانت وحدة المعاينة مؤلفة من (40) محاسب مبتدئ و(48) من المحاسبين الرئيسيين , و (32) رؤساء الحسابات و(60) محاسب قانوني . وكشفت نتائج تلك الدراسة عن وجود أثر للبرامج الإلكترونية لتدقيق الحسابات على عمل المدقق في مكاتب التدقيق الأردنية الأربعة , وقد جاء أكبر الأثر في استخدام البرامج الإلكترونية على عمل المدقق تجاه التوقيت الجيد لعملية التدقيق , وثانياً جاء الأثر في استخدام البرامج الإلكترونية على عمل المدقق تجاه دقة البرامج الإلكترونية , كما كشفت النتائج عن أن الأثر في استخدام البرامج الإلكترونية على عمل المدقق تجاه اكتشاف الأخطاء والغش جاء في المرتبة الرابعة , وفي المرتبة الخامسة جاء الأثر لإستخدام البرامج الإلكترونية على عمل المدقق تجاه تقييم المخاطر في مكاتب التدقيق , وأوصت تلك الدراسة الحالية لما لها من أثر على عمل المدقق تجاه التوقيت الجيد لعملية التدقيق , وضرورة التأكد من استمرارية التزام نظم المعالجة الآلية للبيانات (المحاسبية بالتعليمات والأسس التي تكفل صحة ودقة التعامل مع مدخلات هذا النظام حيث أنها تمكن من فحص الأنظمة الإدارية بدقة أكبر وهذا بدوره يزيد من ثقة العملاء بالتقارير الصادرة من قبل مكاتب التدقيق , كما أوصت بضرورة التأهيل والتدريب لمستخدمي نظم المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية بشكل يساعد على زيادة قدراتهم في الحفاظ على البيانات المحاسبية , والطرق السليمة لتوفير الحماية للبيانات حيث أن غياب الكفاءة والخبرة للعاملين أدى إلى وجود مخاطر لإستخدام الحاسوب وهذا يتيح التلاعب بالمعلومات .

2. دراسة (الهادي, 2018) وعنوانها (دور البرامج الإلكترونية في تبسيط الخدمات :دراسة حالة الإدارة لتقديم للحج والعمرة) .

اهتمت الدراسة بتبسيط إجراءات الحج بالإدارة العامة للحج والعمرة ,ولقد ركزت الورقة على عملية التقديم للحج إلكترونياً , باعتبارها الطريقة تعتبر متطورة خاصة إذا تمت مقارنتها بالطريقة السابقة التقليدية للتقديم للحج , والتي تتم عن طريق لجان الحج بولايات السودان المختلفة المختلفة , وهي طريقة كانت تتسم بالتعقيد والصعوبات التي كانت تواجه الحاج عند مقابلتها للجان التي كانت مقارها تبعد عن مناطقهم , واتبعت تلك الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها , وتكونت عينة الدراسة من (15) مشاركاً , وكشفت نتائج تلك الدراسة عن مدى أهمية البرامج الإلكترونية المستخدمة في التقديم للحج والعمرة في تبسيط الخدمات حيث انها ساهمت في تقليل تكلفة العمل الإداري للإدارة العامة للحج والعمرة , وتوفير المال والجهد للحجاج الذين كانوا يجدون صعوبة في إجراءات الحج والتي تتمثل في انتقالهم لرئاسة قطاعات الحج لتكملة إجراءات سفرهم , كما أن البرامج الإلكترونية ساهمت في تطوير أداء العاملين حيث تم إرشاد العاملين بواسطة خبراء و علماء مختصين قد ساعد في تأدية الحاج مناسكهم بمعرفة ودراية تامة قللت من الصعوبات التي كانت ستواجههم في حالة عدم إلمامهم بشعائر الحج , وأوصت تلك الدراسة بضرورة تبسيط الخدمات الأخرى الخاصة بالحج إلكترونياً (الإرشاد , اختيار الأمراء , الفتوى , المتابعة) لتسهيل إجراءات الحج على الحاج , وبالتالي تقليل تكلفة الحج , كما أوصت بضرورة السعي للإستفادة من التقنية الإلكترونية بتوظيفها في سداد الرسوم بواسطة الهاتف الجوال مباشرة لدى حساب الإدارة العامة للحج والعمرة .

3.دراسة (متولي, 2020) وعنوانها :تقييم استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بالشركات السياحية .

استهدفت تلك الدراسة تقييم أثر المتطلبات (المالية والبشرية) على استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في الشركات السياحية في تطوير أداء العاملين , واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , وتكونت عينة الدراسة من مديري الموارد البشرية بالشركات السياحية بجمهورية مصر العربية , واشتملت أدوات الدراسة على مقابلات شخصية , وتوصلت نتائج تلك الدراسة إلى : ندرة المتطلبات الواجب توافرها في الشركات السياحية من أجل استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في أعمالها بكفاءة عالية وأوصت الدراسة بضرورة التقييم المستمر لأداء العاملين للتعرف على أهم المتطلبات التي تساهم في تطوير أدائهم وضرورة إجراء المزيد من الدراسات لتوفير المتطلبات التي تساهم في تطبيق وتطوير البرنامج الإلكتروني , وعمل دراسات مستقبلية تأخذ بعين الإعتبار رأي

المنتفعين من استخدام المزايا التي يوفرها البرنامج الإلكتروني لغرض تحديد أهم المتطلبات اللازمة لاستخدامه .

3. دراسة (الأمر، 2022) وعنوانها (أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الإبداع التكنولوجي: الدور الوسيط لاستدامة الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية).

حاولت تلك الدراسة التعرف إلى مستوى تطبيق استراتيجيات استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بأنشطتها المختلفة في شركات التأمين الأردنية، والتعرف على أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الإبداع التكنولوجي: الدور الوسيط لاستدامة الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية، وسعيًا لتحقيق الهدف من الدراسة تم تطوير استبانة لدراسة متغيرات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في أقسام الموارد البشرية في شركات التأمين والبالغ عددهم (175) موظفًا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بأبعادها (التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، تقييم أداء الموارد البشرية الإلكتروني، والتعويضات الإلكترونية) والإبداع التكنولوجي بأبعاده (تحسين الخدمات القائمة، تقديم خدمات جديدة، وتطوير العمليات الخدمية) مجتمعة في شركات التأمين الأردنية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية في تعزيز استدامة الموارد البشرية بين أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الإبداع التكنولوجي، وأوصت الدراسة بضرورة تقليل الأعداد غير المؤهلة من الأفراد المتقدمين للعمل بالإدارة عن طريق وجود نظام معلومات للموارد البشرية، بحيث يتم تحديد الشروط والأوراق المطلوبة إلكترونياً وذلك بشكل دقيق وميسر، والتركيز على إجراء برامج تدريب إلكترونيًا باستخدام وسائل متعددة وتوفير قاعات تدريبية لإجراء الدورات التدريبية للموظفين عن بعد في مواقع خارج الشركة .

5. دراسة (جدي، 2023) وعنوانها (دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التحويلية في خصائص المنظمة المتعلمة: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركة أسياسيل للاتصالات): سعت تلك الدراسة إلى معرفة دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التحويلية في خصائص المنظمة المتعلمة بأبعادها (التشارك المعرفي، الثقافة، الابتكار، البنى التحتية، والتكيف التنظيمي) في شركة أسياسيل للاتصالات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة إلكترونية لجمع البيانات والمعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (351) من العاملين في شركة أسياسيل للاتصالات، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وخصائص المنظمة المتعلمة وكانت بدرجة جيدة، بالإضافة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة المتعلمة في الشركة المبحوثة، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على مجالات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتوفير كل ما يمكن أن يعزز من هذه المجالات ويحقق النمو والتوسع على المدى البعيد للشركة .

6. دراسة (كامل، 2023) وعنوانها (دور البرامج المحاسبية الجاهزة في الحد من مخاطر المراجعة: دراسة تحليلية ميدانية).

تمثلت مشكلة تلك الدراسة في الدور الذي يمكن أن تلعبه البرامج المحاسبية لزيادة قوة نظام الرقابة الداخلية، والتأهيل الجيد للمراجعين والعاملين داخل المنشأة للحد من مخاطر المراجعة، وسعت تلك الدراسة إلى إبراز دور البرامج المحاسبية الجاهزة في تقليل مخاطر المراجعة وتوضيح مدى علاقة قوة نظام الرقابة الداخلية في ظل البرامج المحاسبية الجاهزة بتقليل مخاطر المراجعة، والتعرف على العلاقة بين تأهيل المراجعين ومستخدمي البرامج المحاسبية الجاهزة ومخاطر المراجعة، واتبعت الدراسة المنهج الاستنباطي والاستقرائي لاختبار صحة الفروض، والمنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة، والمنهج التحليلي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لتحقيق أغراض الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (106) من العاملين في كلا من القطاع العام الحكومي الخاص، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وجود مسار مراجعة جيد في البرامج المحاسبية يظهر اسم المستخدم، رقم العملية، تاريخ وقت التشغيل، ورقم الوحدة الطرفية، كما كشفت النتائج عن تفاوت البرامج المحاسبية الجاهزة من حيث قدرتها على الحد من مخاطر المراجعة باختلاف إمكانيات الشركة المبرمجة، وقوة نظام الرقابة الداخلية في ظل البرامج المحاسبية الجاهزة تخفض من مخاطر المراجعة، وأوصت الدراسة بضرورة تقييم المنشآت

للبرامج المحاسبية الجاهزة بالاستعانة بالمعلومات الواردة من منشآت أخرى تستخدم نفس تلك البرامج الجاهزة ووجود فرع للشركة المبرمجة في بلد المنشأة والاهتمام بتدريب المراجع الداخلي والمراجع الخارجي والمستخدم للبرامج المحاسبية الجاهزة من قبل أفراد مؤهلين في المحاسبة والمراجعة والبرامج المحاسبية الجاهزة .

7.دراسة (الشباب، 2023) وعنوانها (استراتيجية خرائط المفاهيم في تدريس المقاصد الشرعية :البرامج الإلكترونية أنموذجاً).

سعت تلك الدراسة إلى التعرف على البرامج الإلكترونية التي تصمم استراتيجيات خرائط المفاهيم بشكل عام ولكافة المباحث وخاصة في مبحث المقاصد الشرعية ، وآلية استخدامها في رسم المباحث والموضوعات ، ذلك من خلال الكشف عن مجموعة من البرامج الإلكترونية التي تسهم في بناء المساق التعليمي وفق الإستراتيجية المفاهيمية وإعدادها ضمن المبادئ الأساسية وآلية ربطها بالمعاني ، والإجراءات التي ينبغي على المعد للاستراتيجية المفاهيمية مراعاتها ، واستخدمت تلك الدراسة المنهج التطبيقي من خلال عرض تطبيقات عملية للخرائط باستخدام البرامج الإلكترونية وفق ميثاق المقاصد الشرعية ، وأوصت تلك الدراسة بضرورة توفير برامج تصميم خرائط المفاهيم على أجهزة الحاسوب .

ب-الدراسات الأجنبية :

1.دراسة (malkawi,2018) وعنوانها (using Electronic human Resource management for organizational Excellence-case Study at Social corporation-Jordan)

استهدفت تلك الدراسة التعرف على دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في التأثير التنظيمي دراسة حالة التميز في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالأردن ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة من (82)موظفاً في الإدارة الوسطى والعليا في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالأردن ، وكشفت نتائج الدراسة عن أن مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن تستخدم إدارة الموارد البشرية إلكترونياً بدرجة مرتفعة ، والتميز التنظيمي مرتفع أيضاً، كما أكدت النتائج عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية على التميز التنظيمي ككل وبكافة مؤشرات في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن ، وأوصت الدراسة بضرورة قيام مؤسسة الضمان الاجتماعي بالتوسع في استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جميع مستويات ووظائف الشركة ، وكذلك استغلال الموارد البشرية الإلكترونية في التميز التنظيمي بكافة مجالاته ، وتوعية العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن بكيفية تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة للوصول للتميز التنظيمي من خلال اعتماد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية .

3.دراسة (obama et al ,2020) وعنوانها (Effectes of Electronic human Resouce management practices on organizational performance :A case of University of Maryland programs ,Nairobi kenya)

هدفت تلك الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء التنظيمي في برامج جامعة ميريلاند بدولة كينيا ، وكذلك التعرف على مستوى ممارسة العاملين بالجامعة محل الدراسة لتطبيقات إدارة الموارد البشرية إلكترونياً بأبعاده : (التوظيف الإلكتروني ، التعويض الإلكتروني ، والتدريب الإلكتروني) ، لتحديد تأثيرها على الأداء التنظيمي بأبعاده (مرونة القوى العاملة ، إنتاجية المنظمات ، الفعالية التنظيمية ، المرونة التنظيمية) ، واعتمدت تلك الدراسة على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة الدراسة ، واستخدم الباحث تقنية أخذ العينات الطبقية وبلغ عددها (107) من العاملين بإدارة الموارد البشرية إلكترونياً ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أغراض الدراسة واستندت الدراسة على الأساليب الإحصائية الآتية:اختبار ألفا كرونباخ للتحقق من صدق وثبات الأداة وتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام برنامج (spss) الطبعة الثالثة والعشرون ، وكشفت نتائج الدراسة عن أن (88,7) من المشاركون على علم بأن التوظيف الإلكتروني تم استخدامه في UMB إلى حد كبير وأن (83,5) من أفراد العينة على علم باستخدام نظام التعويض الإلكتروني في UMB وأن (84,1) من المستطلعين كانوا على علم بأن التوظيف الإلكتروني تم استخدامه في UMB إلى حد كبير ، كما أظهرت النتائج أن وجود اتفاق من قبل المشاركون على أن التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني والتعويض الإلكتروني والأداء الإلكتروني هي كلها ذات تأثير المرونة التنظيمية والفعالية التنظيمية والقوى العاملة وخفة الحركة والإنتاجية التنظيمية في UMB وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على إدارة الأداء الإلكتروني لما لها من تأثير إيجابي على فعالية التنظيم .

3.دراسة (zour & Al Moula ,2021) وعنوانها (the Effect of Electronic human resource management practices in Enhancing the Roles of knowlege workers :

An Applied study At the Head quartes of the Iraqi ministey of health and Enviroment)

حاولت تلك الدراسة التعرف على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في وزارة الصحة والبيئة العراقية بأبعادها : (التوظيف الإلكتروني، التدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، والتعويض الإلكتروني) في تعزيز أدوار العاملين في مجال المعرفة بأبعادها : (المراقب، المشارك، المنظم، والمتعلم) وتكونت عينة الدراسة من المديرين العاملين في وزارة الصحة والبيئة العراقية والبالغ عددهم (224) مديراً، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أغراض الدراسة، واستخدمت برنامج (SPSS) لإجراء المعالجة الإحصائية للدراسة، وأظهرت نتائج تلك الدراسة أن وزارة الصحة والبيئة العراقية تطبق بعض ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والتي تمثلت في (التوظيف الإلكتروني، والتعويض الإلكتروني) ولكن بطريقة ليست متكاملة، فضلاً عن أنه لم يتم إجراء عملية تقييم لمستوى تطبيق هذه الممارسات والتحديات التي تواجهها، ومدى انعكاس هذه الممارسات على أدوار العاملين في مجال المعرفة وتعزيزها في الوزارة محل الدراسة.

4. دراسة (Alnadwi et ,2022)، وعنوانها : Opportunities and challenges of

Applying electronic Human Resources Management in Busniess organizations an Applied study in The Telecommunications Sector Jorden)

سعت تلك الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في منظمات الأعمال ودورها في المساهمة في تطوير العمل ومساعدة المنظمات على الاستفادة من الفرص المتاحة ومواجهة التحديات بشكل أكثر فعالية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أغراض الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (332) موظفاً في شركات الاتصالات الأردنية الثلاث، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر واضح وذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية على عمل شركات الاتصالات الأردنية والاستفادة من الفرص المتاحة والمساهمة في مواجهة التحديات بشكل فعال.

5. دراسة (Hamsinah,2023) وعنوانها : The Role of Electronic Human Resouce

Management (E-HRM) and career planning on the Performance of Bank Employees in South Tangerang .

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير متغير إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (E-HRM) على أداء موظفي البنك، وتحليل عملية التخطيط الوظيفي للبنك على أداء موظفي البنك، تم إجراء البحث باستخدام منهج كمي من خلال مسح، وكان عدد موظفي هذه الدراسة جميعاً، بينما كان عدد العينات في هذه الدراسة 300 شخص يستخدمون عينات عشوائية بسيطة، اختبار الفرضية في هذه الدراسة باستخدام (SEM) (نمذجة المعادلة الإنشائية) مع برنامج PLS، تم الحصول على بيانات البحث من خلال توزيع الاستبانات عبر الإنترنت، وتشير هذه الدراسة إلى أن هناك تأثير مباشراً بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (E-HRM) على أداء موظفي البنوك، وهناك تأثير مباشر بين التخطيط الوظيفي على أداء الموظفين، وبناءً على نتائج البحث، من المأمول أن، تضع جميع إدارة البنك خطاً وظيفية واضحة لموظفيها حتى يكونوا أكثر حماساً في العمل ويؤدي إلى الرضا الوظيفي الذي سيؤدي في النهاية إلى تحسين أدائهم وتنفيذ الإدارة الإلكترونية (E-HRM) لتحسين أداء الموظفين.

6. دراسة (Mahfouz et al ,2023) وعنوانها : Effect OF Electronic Health Records)

Training program Via Using Advanced Mobile Devices on career Success among Intern –Nurses)

تهدف الدراسة إلى تقييم تأثير برنامج التدريب على السجلات الإلكترونية (EHRs) عبر استخدام الأجهزة المحمولة المتقدمة (AMDE) على النجاح الوظيفي بين الممرضات المتدربات، وتم استخدام تصميم بحثي تجريبي لإجراء هذه الدراسة، وتم إجراء الدراسة في الأقسام الطبية والجراحية السريرية في مستشفى جامعة بنها تم تدريب ممرضات، وتتكون العينة الهادفة من 60 nurses-intern، ولتحقيق هدف الدراسة الجذرية، استخدمت الأدوات الثلاث التالية (1) استبيان

معارف السجلات الصحية الإلكترونية ، (2) رصد التكنولوجيا واستبيان النجاح الوظيفي وكشفت نتيجة الدراسة أن 78,3% من المشاركين الفطريين لديهم معرفة غير كافية تتعلق بالسجلات الصحية الإلكترونية في prepogramphase والتي تحسنت لتصبح 90% و 80% منهم لديهم المعرفة الكافية في برنامج متابعة البرنامج مباشرة على التوالي ،بالإضافة إلى أن 58,3% من الممرضات المتدربات لديهن مهارات تكنولوجيا منخفضة قبل البرنامج ، الذي تحسن إلى 76,6% و 83,3% من الخاضعين للدراسة لديهم مهارات تكنولوجيا عالية في برنامج البريد ومراحل المتابعة على التوالي ، وأيضاً 85% و 83,3% من المشاركين في الدراسة على مستوى عالٍ فيما يتعلق بالنجاح الوظيفي في برنامج البريد والمتابعة المراحل التي تقابل 18,3% منها في مرحلة ما قبل البرنامج ، وخلصت الدراسة إلى أن هناك ارتباطات إحصائية إيجابية كبيرة بين المعرفة الإجمالية للمشاركين في الدراسة والمهارات التكنولوجية الإجمالية تجاه السجلات الصحية الإلكترونية والنجاح الوظيفي طوال مراحل البرنامج ، وأوصت الدراسة أن تحتاج إدارات منظمات الرعاية الصحية إلى اتخاذ إجراءات أساسية لبناء البنية التحتية المناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحتاج إلى استخدام تطبيقات السجلات الصحية الإلكترونية في البيئة السريرية والتنفيذ التدريجي لنظام برنامج EHRsoftware في المستشفيات العامة .

7. دراسة (prastyaningtyas et al, 2023) وعنوانها : (The Role of Inormation

(Technology in improving human Resources Career Development

الهدف من هذا التحقيق هو دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على تطور الوظائف المتعلقة بالموارد البشرية ، والتحقيق في العقبات والآفاق ذات الصلة ، وتقديم توصيات عملية للمؤسسات لكي تعتمد وتنفذ بكفاءة تكنولوجيا المعلومات في مجال التطوير الوظيفي للموارد البشرية ، وينصب التركيز المركزي لهذا التحقيق على الطابع النوعي ، وتتضمن منهجية الحصول على البيانات نهجاً صارماً لمراقبة البيانات وتوثيقها ، والتي تخضع بعد ذلك لتقنيات تحليلية مثل تقليل البيانات والتصور والاستدلال لاستخلاص نتائج مهمة ، تشير نتائج البحث إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يلعب دوراً حاسماً في تعزيز النمو المهني للموارد البشرية ، وييسر ميدان تكنولوجيا المعلومات استرجاع المعلومات على نحو ملائم ، ويوفر سبلاً للتعليم عن بعد ، و يتيح الربط الشبكي بين المهنيين ، ويوفر أدوات لتعزيز الإنتاجية ، وهذا يسهل إدارة الموارد البشرية على زيادة مجموعة مهاراتهم ، وتوسيع قاعدة معارفهم وإقامة روابط مهنية ، والاستفادة من التوقعات الوظيفية الحالية .

ثانياً: الدراسات العربية :

1. دراسة (بني حمد ، 2017) وعنوانها : أثر تقنية التدريب الإلكتروني على تطوير كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني ، واستخدمت تلك الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأهداف الدراسة ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لدراسة أثر تقنية التدريب الإلكتروني على تطوير كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني ، وتكونت عينة تلك الدراسة من جميع العاملين في مؤسسة التدريب المهني وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة حيث بلغ حجم عينة الدراسة (298) بناءً على جدول تحديد حجم العينات المطلوبة ، وتم توزيع (298) استبانة على أفراد العينة في مؤسسة التدريب المهني في الأقاليم الثلاثة (إقليم الشمال ، وإقليم الجنوب ، وإقليم الوسط) وأظهرت نتائج تلك الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) لتقنية التدريب الإلكتروني على كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني في الأردن ، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني ، إجراءات التدريب الإلكتروني) على سرعة الإنجاز ، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للتدريب الإلكتروني بأبعاده (البنية التحتية للتدريب الإلكتروني ، إجراءات التدريب الإلكتروني) على جودة الخدمة ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في تقييم الأفراد المبحوثين لمستوى تقنية التدريب الإلكتروني وكفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني تعزى لخصائصهم الشخصية والتمثلة في (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، المستوى الوظيفي ، وسنوات الخبرة) ، وأوصت تلك الدراسة بضرورة القيام بدورات تدريبية إلكترونية بشكل دوري وإلزام موظفي المؤسسة بالمشاركة بتلك الدورات لتطوير كفاءتهم ، وضرورة تحديث النظم التدريبية بمواصفات حديثة تتناسب مع متطلبات

واحتياجات التدريب الإلكتروني ، والعمل على زرع الثقة لدى العاملين بإمكانية تحقيق الأهداف وبما يبعث فيهم المثابرة نحو العمل وإتقانه والبقاء على رأس عملهم نتيجة للراحة النفسية التي سيتمتع فيها الموظف .

2. دراسة (الشريف، 2019) عنوانها : (برنامج تدريبي مقترح لتطوير الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بجامعة نجران في ضوء الإدارة الإلكترونية).

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية اللازمة لموظفي جامعة نجران الإداريين في ضوء الإدارة الإلكترونية ، واستخدمت تلك الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع يهتم بوصفه وصفاً دقيقاً يعبر عنها تعبيراً كيفياً وكيمياً ، وتكونت عينة الدراسة من (84) موظفاً إدارياً بواقع (59) موظفاً، و(25) موظفة ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة للكشف عن الاحتياجات التدريبية لموظفي جامعة نجران الإداريين في ضوء الإدارة الإلكترونية ، موزعة على ستة مجالات (التخطيط الإلكتروني ، التنظيم الإلكتروني ، التوجيه والاتصال الإلكتروني ، الرقابة الإلكترونية ، صناعة واتخاذ القرار إلكترونياً ، والتقييم الإلكتروني) وأظهرت نتائج تلك الدراسة حصول عموم الأداة على متوسط (3.19 من 5) بتقدير متوسط وحسب المجالات الستة في الدراسة فقد حصلت على متوسطات تراوحت بين (2.98-3.35) وجميعها بدرجة متوسطة ، كما كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة حول الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع ، المؤهل العلمي ، سنوات العمل في الجامعة ، عدد المشاركة في الدورات التدريبية) ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتحديد الاحتياجات التدريبية من واقع العمل الإداري عند بناء البرامج التدريبية ، والاهتمام باختيار المديرين الأكثر لتنفيذ البرامج التدريبية المقدمة للموظفين الإداريين ، إجراء المزيد من الدراسات حول فاعلية البرامج التدريبية في تطوير أداء الموظفين الإداريين في المؤسسات والمنظمات العربية .

3. دراسة (المنصور ، 2019) ، وعنوانها : (تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأثرها على فعالية أداء الموظفين : القيادة التحويلية كمتغير معدل) .

سعت تلك الدراسة إلى اقتراح نموذج لمعرفة الأثر المعدل الذي تلعبه القيادة التحويلية في العلاقة بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية ورفع فعالية أداء الموظفين في القطاع العام الأردني ، الكشف عن مستويات تطبيق أنظمة الحوكمة الإلكترونية ورفع فعالية أداء الموظفين في القطاع العام الأردني ، الكشف عن مستويات تطبيق أنظمة الحوكمة الإلكترونية في إنجاز الأعمال من قبل الموظفين في القطاع العام الأردني ، والتعرف على مستويات فعالية أداء الموظفين في إنجاز الأعمال في القطاع الأردني ، اتبعت تلك الدراسة المنهج الوصفي الكمي التحليلي ، وتكونت عينة تلك الدراسة من مجموعة من موظفي القطاع العام الحكومي في الوزارات والمؤسسات الحكومية التي تطبق برنامج الحوكمة الإلكترونية والبالغ عددهم (34) موظف ، واشتملت أدوات على استبانة لقياس الغرض من الدراسة ، وتوصلت نتائج تلك الدراسة إلى أن درجة تطبيق مؤسسات القطاع العام الأردني لأنظمة الحوكمة الإلكترونية لا تزال ضمن مستوياتها المتوسطة وبمتوسط حسابي قدره (3.52) كما رأى الموظفون في مؤسسات القطاع العام الأردني أنهم يظهرون درجات عالية من فعالية الأداء الوظيفي وبمتوسط حسابي قدره (3.78) ، كما كشفت النتائج عن أن القيادات الإدارية في هذه المؤسسات تمتلك مستويات مرتفعة من تبني ممارسات القيادة التحويلية وبمتوسط حسابي قدره (3.71) وأظهرت النتائج أنه لا يوجد فروقات في تقييم عينة الدراسة لمستويات تطبيق الحوكمة الإلكترونية ، مستويات فعالية الأداء ومستويات القيادة التحويلية تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية باستثناء الفروقات التي ظهرت في تقييم العينة لمستويات تطبيق الحوكمة والقيادة التحويلية على رفع مستويات فعالية أداء الموظفين ، وأوصت تلك الدراسة بضرورة العمل على رفع مستويات تطبيق الحوكمة الإلكترونية عبر زيادة البرامج التدريبية للموظفين العاملين في القطاع الحكومي الأردني لتعزيز قدراتهم ومهاراتهم ومشاركتهم في تحقيق أداء الحوكمة الإلكترونية ، وتعزيز الاعتماد على القيادة التحويلية في القطاع الحكومي الأردني وإعداد وتعيين قادة ذو مهارات قيادية تحويلية ، والعمل على دراسة المعوقات التي تعيق تطبيق الحوكمة الإلكترونية

وتحقيق أهدافها ، كالمعمل على تعزيز البنية التحتية ، وتشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وتطوير القدرات الشبابية وتشجيع المبادرات الهادفة لتحسين الخدمات الإلكترونية ، وتعزيز النظام التشريعي والقانوني الناظم للممارسات الإلكترونية .
4. دراسة (باقتي ، 2019) وعنوانها : (أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان) .

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات بأبعادها (الرواتب ، الإضافات ، والتدريب والتطوير ، بيئة العمل ، والتأمين الصحي ، والضمان الاجتماعي ، والإجازات) على أداء العاملين بأبعاده (الدقة ، والسرعة ، حدة الأداء ، الالتزام ، الانضباط) في شركة مينا آيتك في مدينة عمان ، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وتكونت عينة الدراسة من العاملين في شركة آيتك في عمان والبالغ عددهم (200) موظف ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لقياس أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان ، وتوصلت نتائج تلك الدراسة لى : وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) للإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات للموارد البشرية بأبعادها (الرواتب والإضافات ، التدريب والتطوير ، وبيئة العمل ، والتأمين الصحي ، والضمان الاجتماعي ، والإجازات) على أداء العاملين بأبعاده (الدقة ، والسرعة ، وجودة الأداء ، والالتزام ، والانضباط) وباستعراض قيم التأثير لأبعاد المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات) يتبين أن بعد الإجازات كان أكثر تأثيراً ، تلاء بعد الإضافات ، ثم بعد بيئة العمل مباشرة في أداء العاملين ، وأوصت تلك الدراسة بضرورة المحافظة على اهتمام الشركة بالإضافات والتي تعتبر التعويضات الأساسية المادية التي يتلقاها الموظفون (بحسب نتائج الإحصاء التي أظهرت أثرها من حيث الدقة والسرعة والانضباط) .
5. دراسة (رويمل ، 2019) وعنوانها : (أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسة : دراسة حالة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ ميلة) .

سعت تلك الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الرقابة الإلكترونية بالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب - ميلة ، والتعرف على طبيعة العلاقة بين واقع الرقابة الإلكترونية وأداء الموظفين بالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب - ميلة ، وكذلك التعرف على الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقابة الإلكترونية بالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب - ميلة ، ووضع مقترحات لتطوير تطبيق نظام الرقابة الإلكترونية بالوكالة الوطنية لدعم الشباب - ميلة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة ، وتكونت عينة الدراسة من (24) موظف من موظفي الوكالة باختلاف مستوياتهم الإدارية ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لقياس أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المؤسسة عينة الدراسة تهتم بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتوفير البيئة المناسبة لذلك كما كشفت النتائج عن وجود علاقة تأثير إيجابية بين واقع الرقابة الإلكترونية وتوفر البيئة المناسبة لذلك ، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة تأثير إيجابية بين واقع الرقابة الإلكترونية وأداء الموظفين بالمؤسسة عينة الدراسة ، كما بينت النتائج أنه بالمؤسسة عينة الدراسة تواجه صعوبات بشرية في تطبيق الرقابة الإلكترونية ، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وواقع الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة عينة الدراسة ، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة الوعي أكثر بأهمية الرقابة الإلكترونية لدى موظفي الوكالة والافتتاح بفعاليتها ، ضرورة مواكبة مختلف التطورات في مجال التكنولوجيا والعمل على استغلالها في مجال الرقابة الإلكترونية ، والعمل على توفير الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع التقنيات الإلكترونية لممارسة الرقابة الإلكترونية ،
6. دراسة (هلاي ، 2022) ، وعنوانها (أثر التوظيف الإلكتروني على الأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على شركات مياه الشرب بجمهورية مصر العربية) .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة التوظيف الإلكتروني على الأداء الوظيفي بين العاملين بشركة مياه الشرب بالإسكندرية . وتمثلت متغيرات الدراسة في التوظيف الإلكتروني متغير مستقل بأبعاده : الستقطاب الإلكتروني – الاختيار الإلكتروني والتعيين الإلكتروني الأداء الوظيفي كمتغير تابع بأبعاده: الالتزام – الإبداع في العمل – أداء المهام ولتحقيق أغراض

الدراسة تم أخذ عينة عشوائية بسيطة (ملائمة) من (5050) مفردة من العاملين بشركة مياه الشرب. شملت رؤساء القطاعات والمديرين ورؤساء الأقسام وما يعادلهم واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، وتم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة كما تم إجراء الاختبارات المطلوبة للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة ، ولتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام عدد من الاختبارات والأساليب الإحصائية من خلال البرامج الإحصائية المتخصصة. وبناء على النتائج الإحصائية خلصت الدراسة بعدد من النتائج أهمها، وجود تأثير ودور فعال لإستراتيجية التوظيف الإلكتروني على تحسين الأداء الوظيفي . وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة التوظيف الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي طبقاً للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (الفئة العمرية ،المؤهل العلمي .كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات بناء على النتائج الإحصائية من أهمها ضرورة بطرق التوظيف الإلكتروني والتي تستهدف المبادئ والإستباقية وتعزيز الابتكار لدى العاملين بعيداً عن الروتين والرتابة والعمل التقليدي ، وذلك من خلال العمل على جذب العاملين ذوي الخبرات والقدرات والمهارات المختلفة والمتنوعة .

7. دراسة (زرزور وآخرون ،2023)، وعنوانها : (أثر استخدام منصة البيانات الالكترونية في تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية في مصر).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام منصة البيانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،التحول الرقمي ،البيانات الضخمة ، تطبيقات الواقع الافتراضي ، تطبيقات الهواتف الذكية وأثرها في تحسين أداء العاملين بالتطبيق على الشركات السياحية في مصر ، وتكونت عينة الدراسة من (384) مفردة من العاملين بالشركات السياحية بمحافظة القاهرة ، كما تكونت من (362) مفردة من العملاء ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت واستخدمت أيضاً قائمتي استبيان للتعرف على آراء عينة الدراسة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي دال إحصائياً عند مستوى (0,05) لبعد التحول الرقمي على تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية في مصر ، وعدم وجود أثر دال إحصائياً لبعدي البيانات الضخمة وتطبيقات الواقع الافتراضي على تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية في مصر ، وأوصت الدراسة بضرورة دعم الإدارة العليا في الشركات السياحية لاستخدام منصة البيانات الإلكترونية ، وتصميم برامج لإنتاج الأفكار الإبداعية بما يساهم في تعظيم إيرادات الشركات السياحية ، وتطوير المواقع الإلكترونية للشركات السياحية من خلال الانتقال إلى الرقمنة ، ودعم الإدارة العليا للبحوث والتطوير في الشركات السياحية .

ب-الدراسات الأجنبية :

1. دراسة (Khan & Khan, 2017) وعنوانها : (Impact of Performance Appraisal on Employees Performance Including the Moderating Role of Motivation : A survey of commercial Banks in Dera Ismail Khan. Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan)

هدفت تلك الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تقييم الأداء كمتغير مستقل ، وأداء الموظفين كمتغير تابع من خلال التحفيز كمتغير وسيط ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة ، وتكونت عينة الدراسة من (150) موظفاً من موظفي المصارف في ديرا إسماعيل خان ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لتحقيق أغراض الدراسة ، وتوصلت النتائج إلى : وجود ارتباط هام ودال إحصائياً بين تقييم الأداء يمكن أن يغير أداء الموظفين ، وتحفيزهم ، وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات تمثلت أهمها في ضرورة الاهتمام بتقييم الأداء ، وتطوير نظم التقييم وربطها بالحوافز والمكافآت .

2. دراسة (Bataineh, 2017) وعنوانها : (the Impact of Electronic Management on the Employees performance Field: study on The Puplic Organization and Governance in Jerash Governorate)

سعت تلك الدراسة إلى اختبار تأثير الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والبرمجيات ، قواعد البيانات ، شبكات الأعمال ، وتوفر الموارد البشرية) على أداء العاملين من حيث (الدقة ، السرعة في العمل ، ومستوى الإنجاز) في المؤسسات العامة في محافظة جرش ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع فروع المنظمات العامة في المحافظة حيث بلغ عددها (16) دائرة ، بينما تكونت عينة الدراسة من (192) مديراً وموظفاً يعملون في الدوائر المبحوثة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لتحقيق الغرض من الدراسة ، وأظهرت نتائج وجود علاقة إيجابية بين أبعاد الغدارة الإلكترونية وأداء العاملين في المؤسسات العامة في محافظة جرش ، كما خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أبرزها ضرورة المتابعة المستمرة لتطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية في القطاع العام وتوفير كافة مستلزمات تطبيقها.

3. دراسة (Shaping Employee performance Through E-HRM: Evidence from the Hotel Industry of India) > وعنوانها (2018، kataria&Arora)

استهدفت تلك الدراسة بيان أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية عالية الأداء على أداء الموظفين من خلال إدارة الموارد البشرية في قطاع الفنادق في الهند ، وتمثلت أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ب (الاستقطاب الإلكتروني ، التدريب والتطوير الإلكتروني ، التدريب والتطوير الإلكتروني ، التواصل الإلكتروني ، التعويضات الإلكترونية ، والتقييم الإلكتروني)، وتمثل مجتمع الدراسة من مديري الموارد البشرية ، وتكونت عينة الدراسة من (170) مديراً ، وتم استخدام البرامج الإحصائية (SPSS) و (AMOS) لتحليل البيانات وتحقيق أهداف الدراسة ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة لتحقيق أغراض الدراسة ، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر دال إحصائياً لممارسات إدارة الموارد البشرية عالية الأداء على الأداء الوظيفي ، وأن أبعاد إدارة الموارد البشرية الإلكترونية المتمثلة ب (الاستقطاب الإلكتروني) تنوسط العلاقة بين المتغيرين .

4. دراسة (Hee& Jing, 2018) وعنوانها : (the Influence of Human Resource management Practice on Employee Performance in the Manufacturing Sector in Malaysia)

هدفت تلك الدراسة إلى التحقيق في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التعويضات الفوائد ، سياسات الحياة العملية ، تقييم الأداء ، والتدريب والتطوير) وأداء الموظفين ، وقد تم جمع البيانات من خلال استبانة لتحقيق أغراض الدراسة ، وتكونت عينة الدراسة من (161) موظفاً في شركة تصنيع في جوهور باليزيا ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لطبيعة الدراسة ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى :أن تقييم الأداء والتدريب والتطوير يرتبطان بشكل كبير بأداء الموظف ، وأن التدريب والتطوير هما العامل الأكثر الذي يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظف ، وأن التدريب والتطوير هما العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين متبوعاً بتقييم الأداء ، كما تم العثور على أن التعويضات والمزايا وسياسات الحياة العملية لا تساهم بدرجة كبيرة في التنبؤ بأداء الموظفين ، وأوصت الدراسة بأن يتعين على إدارة الموارد البشرية تصميم خطة تدريب مناسبة مع نظام تقييم أداء شامل ومتسق للموظفين .

5. دراسة (Aburumman et, 2020 I) وعنوانها (the Impact of Human

Resouce Management practices and career Satisfaction on Employees Turnover Intention).

حاولت تلك الدراسة الكشف عن تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية (التعويض ، تقييم الأداء ، الترقيّة والتدريب والتطوير) على نية دوران الموظف والدور الوسيط للرضا الوظيفي ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمته لطبيعة الدراسة ، واشتملت أدوات الدراسة على استبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات ن أفراد عينة الدراسة المكونة من (394) موظفاً في 25 بنكاً في الأردن ، وكشفت النتائج عن أن

ممارسات إدارة الموارد البشرية (التعويض ، تقييم الأداء ، الترقية ، والتدريب والتطوير) تؤثر سلباً على نية دوران الموظف ، والرضا الوظيفي توسط جزئياً في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية (التعويض ، تقييم الأداء ، الترقية ، والتدريب والتطوير) ونية دوران الموظف .

6. دراسة (Riyanto et al.2021) وعنوانها (effect of work Motivation and job Satisfaction on Employee performance : mediating Role of Employee Engagement).

سعت تلك الدراسة إلى تحليل تأثير الدافع والرضا الوظيفي على أداء الموظفين مع مشاركة الموظف كمتغير وسيط وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركات تقنية المعلومات في مدينتي جاكارتا وباندونج بإندونيسيا ، بينما تألفت عينة الدراسة من (103) عامل ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واشملت أدوات الدراسة على استبانة لجمع البيانات اللازمة ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج (SMART PLS) ظن وكشفت نتائج الدراسة عن أن التحفيز له تأثير له تأثير إيجابي على أداء موظفي تكنولوجيا المعلومات ، في حين أن الرضا الوظيفي مستقل ، كما أظهرت النتائج أن مشاركة الموظف لا تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف ، ولكن تأثير الوساطة من خلال التحفيز والرضا الوظيفي يمكن أن يكون له تأثيراً كبيراً على أداء الموظف .

7. دراسة (Alsafadi & Altahat, 2021) وعنوانها : (Human Resoure management and Employee performance : The Role of Job satisfaction).

استهدفت تلك الدراسة الكشف عن تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التوظيف ، الاختيار ، التدريب والتطوير ، التعويضات ، الحوافز ، وتقييم الأداء على أداء الموظف بوجود الدور الوسيط للرضا الوظيفي ، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية في الأردن ، بينما تألفت عينة الدراسة من (480) عامل ، وقاما الباحثان بإجراء دراسة كمية من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج تقنيات نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) وتحليل المسار ، وتحليل العوامل المؤكدة (CFA) وذلك باستخدام برنامج (AMOS) وتوصلت نتائج الدراسة إلى : أن ممارسات إدارة الموارد البشرية كان له تأثير إيجابي على أداء الموظفين ، وكذلك الرضا الوظيفي ، كما تم اكتشاف الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وأداء الموظفين .

• التعقيب على الدراسات السابقة :

1. من حيث الهدف : اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Malkawi (2018) ودراسة (Hee &Jing ,2018) ودراسة (2018) (Kataria &Arora) ، ودراسة (al (Obama et ,2020) ، ودراسة متولي (2020) ، ودراسة (2021) (Zour &Almoula) ودراسة (Alsafadi &Altahat ,2021) ، ودراسة الأعر (2022) ، ودراسة هلاي (2022) ودراسة (Alnadawi et al ,2022) ، ودراسة جدي (2023) ، ودراسة (Hamsinah 2023) ودراسة (Prastyaningtyas et al 2023) ، ودراسة زرزور وآخرون (2023) من حيث الهدف والذي يتمثل في التعرف على أثر استخدام البرامج ومن غانم (2016) ، ودراسة بني حمد (2017) ودراسة (2017) (khan &khan) ، ودراسة (Bataineh(2017) ودراسة الهادي (2018) ودراسة الشريف (2019) ودراسة المنصور (2019) ، ودراسة رويل (2019) ودراسة (Aburumman et al2020) ودراسة (Riyanto et al 2021)

ودراسة كامل (2023) ، ودراسة الشيايب (2023) ، ودراسة Mahfouz et al مع الدراسة الحالية من حيث الهدف .

2. من حيث المنهج : اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم والذي يتمثل في المنهج الوصفي التحليلي .

3. من حيث العينة : اتفقت دراسة كلاً من بني حمد (2017) ودراسة (7) (khan &khan ودراسة (2017) (Bataineh ودراسة (Malkawi ,2018) ودراسة (Hee &Jing 2018) ودراسة (2017) (Bataineh ، ودراسة (Malkawi(2018) ودراسة (Hee &Jing(2018) ودراسة الشريف

(2019) ، ودراسة المنصور (2019) ، ودراسة يا قتي (2019)، ودراسة (Obama et al (2020) ودراسة Alnadawi et al (2021) ودراسة Alsafadi & Altahat (2022) ودراسة هلال (2022) ودراسة Hamsinah (2023) ، ودراسة كامل (2023) ، ودراسة زرزور وآخرون (2023) ودراسة Hamsinah (2023) مع الدراسة الحالية من حيث العينة المستخدمة في الدراسة والمتمثلة في العاملين بمؤسسات الأعمال ، بينما اختلفت دراسة كلاً من غانم (2016)، ودراسة الهادي (2018) ، ودراسة kataria & Arora (2018) ، ودراسة رويمل (2019) ، ودراسة متولي (2020) ودراسة (Zour & AlMoula (2021 ودراسة الشيباب (2023) ، ودراسة (2023) Mahfouz ، ودراسة (Prastyaningtyas et al (2023 مع الدراسة الحالية من حيث العينة .

4. **من حيث الأدوات :** اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث الأدوات المستخدمة في الدراسة والتي تتمثل في استبانة لجمع البيانات للزمة لتحقيق أغراض الدراسة .

5. **من حيث النتائج :** اتفقت دراسة كلا من بني حمد (2017) ودراسة (Khan & Khan (2017 ودراسة (Bataineh (2017 ، Kataria & Arora (2018 ، ودراسة Hee & Jing (2018)، ودراسة الشريف (2019) ، ودراسة يا قتي (2019) ودراسة متولي (2020)، ودراسة Obama et al (2020 ودراسة (2020) ودراسة (Aburumman et al (2020 ، ودراسة Zour & Al- (2021) ، ودراسة Alsafadi & Altahat & (2021) ، ودراسة Alnadwi et al (2022) ودراسة هلال (2022) ودراسة جدي (2023) ودراسة (2023) Hamsinah ، ودراسة Prastyaningtyas et al مع الدراسة الحالية من حيث النتائج والتي تتمثل أبرزها في وجود تأثير إيجابي دال إحصائياً لتطبيق برامج إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين ، بينما اختلفت دراسة كلاً من غانم (2016) ودراسة الهادي (2018)، ودراسة (Malkawi (2018 ودراسة المنصور (2019) ودراسة رويمل (2019) ودراسة (Riyanto et al (2021 ، ودراسة كامل (2023) ، ودراسة الشيباب (2023) ، ودراسة (Mahfoze et al (2023 ، ودراسة زرزور وآخرون (2023) ، مع الدراسة الحالية من حيث النتائج .

يتبين مما سبق عرضه من أطر نظرية ودراسات سابقة أنها ركزت على جوانب مختلفة فيما يتعلق بكل متغير من متغيرات الدراسة ، وأهملت جوانب أخرى هامة ، ومالدراسة الحالية إلا محاولة لسد هذه الثغرات ، وإكمال لمسيرة البناء المتتالية على مدى السنوات السابقة حتى وقتنا الراهن ، ومن خلال عرض الدراسات السابقة يلاحظ أن انخفاض استخدام البرامج الإلكترونية لإدارة الموارد البشرية لها تأثير سلبية متعددة على الموظفين في مؤسسات الأعمال بكل عام وعلى شركة تطوير العلاج بالملكة العربية السعودية بشكل خاص .

• أوجه الاستفادة من الأطر النظرية والدراسات السابقة :

من خلال استعراض الأطر النظرية والدراسات السابقة يمكن القول بأنها لا تعكس واقع استخدام البرامج الإلكترونية وتأثيرها على أداء الموظفين ، ونظراً لندرة هذه الدراسات لهذا الموضوع -على حد اطلاعنا رغم ما للموضوع من أهمية نظرية وتطبيقية ، فضلاً عن ندرة التي تناولت البرامج الإلكترونية وأداء الموظفين ، يمثل مؤشراً لضرورة الاهتمام بدراساتها ، مع تجنب أوجه النقد التي وصفت في التعقيب على الدراسات بهدف الوصول إلى نتائج أكثر قابلية للتعميم ، بالإضافة إلى اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في حداثتها ، وموضوعها ، واختيار عيناتها ، وقد استفدنا من الدراسات السابقة وما توصلت إليه من نتائج في صياغة فروض الدراسة ، وإعداد أدوات الدراسة ، وتحديد العينة ومواصفاتها واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات ، هذا بالإضافة إلى سعيها نحو الحرص على التواصل والتكامل بين عرض الإطار النظري وتطبيق الأساليب والأدوات الخاصة بالدراسة .

المنطلقات النظرية للدراسة:

الإطار النظري للبحث

المبحث الأول : البرامج الإلكترونية

المبحث الثاني : أداء الموظفين

المبحث الأول : البرامج الإلكترونية

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة الحالية والذي يناقش المفاهيم الأساسية للتعرف على طبيعة متغيرات الدراسة ، والتي يتضمن محورين رئيسيين ، المحور الأول يضم البرامج الإلكترونية من حيث تعريف البرامج الإلكترونية ، وعناصر البرامج الإلكترونية ، ومتطلبات تطبيق البرامج الإلكترونية ، وإيجابيات البرامج الإلكترونية ، وعناصر البرامج الإلكترونية ، ومتطلبات تطبيق البرامج الإلكترونية ، وإيجابيات البرامج الإلكترونية ، وسلبيات البرامج

الإلكترونية ، أما المحور الثاني ،يتناول أداء الموظفين من حيث تعريفه ، وأهميته ، وأبعاده ، ومعايير تحسينه ، وذلك على النحو التالي:

المحور الأول : البرامج الإلكترونية

أصبح استخدام الحاسب الآلي من متطلبات العصر للحد الذي أصبح معه التطور في أي منشأة أو مؤسسة عمل يقاس بما تمتلكه من الأجهزة والبرامج الإلكترونية الحديثة، وقد انعكس ذلك التطور إيجابياً على سرعة إنجاز وفاعلية أداء الموظفين ،وتكمن صعوبة وتعدد استخدام البرامج الإلكترونية في منظمات ومؤسسات الأعمال في جهل الموظفين بالبرامج كلها أو بعضها وكيفية استخدامها، أو لعدم تطابق البرامج للمواصفات الموضوعية وإعطائها نتائج غير مرضية لذلك ينبغي على القائمين على مؤسسات الأعمال بتنمية المعرفة الكافية للموظفين بالبرامج الإلكترونية للحد الذي يمكنه من رفع كفاءة جودة أداء الوظيفي (غانم ، 2016،ص16).

أولاً: تعريف البرامج الإلكترونية

-يمكن تعريف البرنامج الإلكتروني على أنه : (عبارة عن طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب شبكاته وسائطه المتعددة وآليات بحث وشبكات إلكترونية ومحركات بحث ، وهو يهدف إلى إعداد الأفراد وتدريبهم في مجال معين وتطوير معارفهم ومهاراتهم واتجاهاتهم بما يتفق مع الخبرات التعليمية للمتعلمين والإمكانات والتجهيزات الكمبيوترية المتاحة (أحمد ، 2019، ص 43).

- كما يمكن تعريف البرامج الإلكترونية كذلك على أنها (عبارة عن الأنظمة التي تقوم بمعالجة المدخلات والبيانات بشكل علمي ودقيق بما يتناسب مع معايير النظم المنصوص عليها لإعطاء نتائج ومخرجات تقوم بخدمة المستخدمين لتلك البيانات وبما يحقق الجودة والدقة لتلك البرامج في مؤسسات ومنظمات الأعمال (غانم ، 2016،ص7).

- كما تعرف أيضاً بأنها: (عبارة عن برامج معلوماتية تحتاج إلى أوامر تشغيل ووسائل إدخال مثل: (لوحة المفاتيح، الفأرة ،شاشات لمس ، وعصا التحكم)ومعالجة للمعلومات ووسائل للإخراج مثل : (الشاشات ،السماعات ، والنظارات) ويتم استخدام هذه البرامج عن طريق الأدوات الإلكترونية مثل : الحواسيب (المحمولة والثابتة) والتلفاز الفيديو والهواتف النقالة ، وتختلف طريقة ممارستها عن ممارسة الأنشطة الأخرى ، فهي لا تحتاج إلى نشاط بدني ، ولكنها تحتاج إلى نشاط ذهني وقد تمارس بشكل جماعي ، ولكن على الأغلب يكون ممارستها بشكل فردي (العيسى وصبيح ، 2021،ص112).

-ومن خلال العرض السابق يمكن تعريف البرامج الإلكترونية إجرائياً بأنها : عبارة عن أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء).

ثانياً: عناصر البرامج الإلكترونية

ينبغي على المنظمات الهادفة إلى تطبيق البرامج الإلكترونية أن تترك عناصرها ومكوناتها التي يمكن تجميعها وتلخيصها في النقاط التالية (ياسين ، 2005، ص 234-238):

1. التقنيات الرقمية:

هناك ثلاثة عناصر تقنية مهمة يستلزم تواجدها عند تطبيق البرامج الإلكترونية تتمثل في :

-**عتاد الحاسوب** :والذي يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ، وأنظمة وشبكاته وملحقاته .

-**البرمجيات** : وتنقسم إلى ،برامج النظام مثل ؛نظم التشغيل ، ونظم إدارة الشبكة ، مترجمات لغة البرمجة وغيرها.

-**برامج التطبيقات** : وتنقسم إلى : برامج التطبيقات العامة مثل مستعرضات الويب ، والبريد الإلكتروني ، وقواعد البيانات وغيرها ، برامج التطبيقات الخاصة بتنوع حسب الخدمة التي تؤديها ومنها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، وبرامج إدارة المشاريع وغيرها .

-**شبكات الاتصالات** : وهي الوصلات الغلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت والإكسترانت ، والإنترنت .

وعليه نرى بأنه ترتبط أنشطة البرامج الإلكترونية مع كافة أنماط التقنية الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات ، وكذلك ربط بعض من أنشطة البرامج الإلكترونية الأكشاك التفاعلية ، وأجهزة التلفاز التفاعلي ، بالإضافة إلى خدمات الهاتف الجوال المتكاملة مع تقنية الإنترنت .

2. الموارد البشرية:

تعد هي العنصر الأكثر أهمية في المنظومة الإلكترونية وتشمل صناع المعرفة من القيادات الرقمية ، والمديرين ، والمحللين للموارد المعرفية ، ورأس المال الفكري في المنظمة ، بالإضافة إلى أن الكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية وكيفية تعظيم قيمتها والاستفادة من إمكانياتها .

3. الأنظمة :

- **الأنظمة والتشريعات :** هي الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال البرامج الإلكترونية ، والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة .
- **الأنظمة الداعمة :** ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع البرامج الإلكترونية ، والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها صلاحيته واستمراريته ، وتشمل الأنظمة السياسية والإقتصادية ، والإجتماعية ، وتعد بمثابة محددات لنمط البرامج ، وطبيعتها ، وأساليب عملها وحجمها .
- **المجتمع:** ينبغي على مؤسسات ومنظمات الأعمال عند التخطيط لتطبيق البرامج الإلكترونية مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته والتي تتمثل في : الدين والتقاليد والثقافة ، وتكوين المجتمع وحجمه ، حتى تكون ضوابط المجتمع وثوابته والتي تتمثل في : الدين والتقاليد والثقافة وتكوين المجتمع وحجمه ، حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة بما يضمن لها الإستمرارية والتطور .

5. العمليات الإلكترونية :

تتولد هذه العمليات من خلال تحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية المجمعة في بنية العمليات العادية إلى سلسلة القيمة المكونة من الأنشطة الرقمية التي تصمم على أساس تدفق المعلومات والعمليات عن طريق استخدام تقنية المعلومات والاتصالات وتقنية الإنترنت .

6. الاستراتيجية الإلكترونية :

وتتضمن نشاطات التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال ، التصميم والاختيار الاستراتيجي ، وتنفيذ استراتيجية البرامج الإلكترونية ، بالإضافة عن تحديد مصادر التفوق والتميز عن المنافسين .

7. التسويق الإلكتروني :

ويعتمد على التوجه إلى العميل والتحليل العميق لرغباته والتفاعل معهم بشكل مباشر ، والتحول من التسويق الموجه للجمهور بشكل عام إلى التسويق الموجه للجمهور بشكل عام إلى التسويق الموجه لرغبات وحاجات العميل وإيجاد أنظمة للشراء والبيع الإلكتروني .

8. الهيكل الإلكتروني :

تتطلب البرامج الإلكترونية إلى وجود بنية تنظيمية تتصف بالحدثة والمرونة أفقية وعم باتصالاتها ، كذلك بنية شبكية تعتمد على قاعدة تقنية ومعلومات متجددة ، وثقافة تنظيمية تتمركز حول قيمة الابتكار والمبادرة لإتمام البرامج بكفاءة وفاعلية .

9 . القيادة الإلكترونية :

تعني تطوير وتنمية قيادة إدارية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تقانة المعلومات والاتصالات ، وتمثل الكفاءات الرئيسية التي تكون قادرة على الابتكار والتطوير ، وإعادة هندسة القافة التنظيمية وإنتاج المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي في المنظمات الساعية للتعلم بصفة دائمة ومؤكدة .

ومن خلال ماسبق نرى أن جوهر عمل البرامج الإلكترونية يركز على فكرة تحقيق التعاضد والتكامل الداخلي والخارجي بين عناصرها مما يوفر للمنظمة قدرة استثنائية على المشاركة بالمعلومات التي يتم تبادلها بشكل بيئي وفوري وداخلي وخارجي ، ويقع على عاتق صناع المعرفة إدارة عملية التعاضد والتكامل للعناصر المكونة للبرامج الإلكترونية .

ثالثاً: متطلبات تطبيق البرامج الإلكترونية :

تعد البرامج الإلكترونية بمثابة نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريبية والبشرية وغيرها من الأطراف المتداخلة ، وتطبيقها يستلزم دراسة متطلباتها وأخذها في الحسبان قبل خوض التجربة ، حتى تؤتي ثمارها على الوجه المرجو منها، ويمكن تلخيص أبرز المتطلبات اللازمة لتطبيق البرامج الإلكترونية في الآتي (الحسيني والخيال ، 2013 ، ص145):

1. وضع خطط التأسيس :

يتطلب وضع الخطط التأسيسية عدة أمور أساسية وهي :

- تالجدول الزمني للتنفيذ وآلياته والإمكانات المادية والبشرية ، والأهداف ومعايير الإنجاز .
- الاستعانة بالجهات البحثية والاستشارية ذات الخبرة في التخطيط والتنفيذ.
- تحديد منفذ موحد للبرامج الإلكترونية لكافة المستخدمين بشكل يوائم احتياجاتهم .
- التكامل التوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو خاصة ، لتكون متوفرة ومتاحة ببسر وسهولة .
- توفير التمويل الكافي والمستمر لجميع متطلبات البرامج الإلكترونية
- يمكن الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع .
- توفير البنية التحتية :

تشمل البنية التحتية العناصر التقنية (عتاد الحاسوب ، البرامج ، وشبكات الاتصال) التي سبقت الإثارة إليها في عناصر البرامج الإلكترونية ، كما ينبغي إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات والاستفادة منها في عملية التطبيق ، بالإضافة إلى المتابعة للتقدم التقني والحصول على أحدث التقنيات في كافة العناصر .

3 . التطوير الإداري :

يستوجب تطبيق البرامج الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الإدارية التقليدية بما يتلاءم مع مبادئها ، لتحقيق إدارة أسرع وأكثر كفاءة وفعالية في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية ، وتكتمل عملية التطوير الإداري عبر عدد من الممارسات الإدارية ، يأتي بيانها في النقاط التالية :

- إعادة هندسة العمليات الإدارية .
- تكيف عناصر البناء التنظيمي عن طريق التركيز على تغيير الثقافة التنظيمية ، لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني ، لكي تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها من مكونات ثقافة المنظمة .

4 . التدريب والتثقيف :

حتى تضمن البرامج الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها ، ينبغي تهيئة الموظفين والموارد البشرية جمعاء من خلال نشر الوعي للثقافة والتقنية بينهم ، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها ، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة البرامج الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها ، سعياً لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات البرامج الإلكترونية .

5. إصدار التشريعات :

يتطلب تطبيق البرامج الإلكترونية والخوض في تجربة التعاملات الإلكترونية وضع الأنظمة والقوانين التي تضمن حقوق مستخدميها ، وينبغي الأخذ في الاعتبار بالآتي :

- شمولية الأنظمة الموضوعية لجميع أنشطة المنظمة ومجالاتها ، ومرونتها لأية تحديثات أو تطويرات ، بالإضافة إلى وضوحها وإمكانية تطبيقها .
- مشاركة المختصين في الشأن التقني إلى جانب القانونيين في وضع الأنظمة .
- إقرار مشروعية الوثائق الإلكترونية ، والاعتماد عليها في الأعمال الإدارية ، مثل إثبات الشخصية الإلكترونية ، والتوقيع الإلكتروني .

6 . أمن المعلومات وحمايتها :

يقصد بأمن المعلومات ضمان بقاء المعلومات الخاصة التي تدار إلكترونياً في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها ، ويعتبر ذلك من أكبر التحديات التي تواجه البرامج الإلكترونية ، وينبغي الإستعداد لها بتطبيق الآتي :

- وضع القوانين والتشريعات الخاصة بأمن المعلومات ، وتحديد عقوبات التعدي على شبكة البرامج واختراقها .
- تخصيص فريق أمني تابع للبرامج الإلكترونية لمتابعة متطلباتها الأمنية ، وتطويرها لمواجهة ما يستجد من حيل القرصنة بما يضمن خصوصية المعلومات .
- التنبيه على جميع المستويات الإدارية بضرورة استخدام برامج الحماية ، وتبصيرهم بخطورة التفريط في هذا الأمر ومتابعتهم من قبل إدارتهم .
- استخدام أنظمة قوية لتشفير المعلومات ، ولمراقبة الشبكة واكتشاف نقاط الضعف الأمنية ، وللحماية من الفيروسات والتجسس ، وتحديثها باستمرار .
- وفي ضوء ما سبق عرضه نرى بأنه يتطلب تطبيق البرامج الإلكترونية ووضوح الرؤية الاستراتيجية لدى الهيئات العليا والفهم الشامل لكل أبعاد تطبيق البرامج الإلكترونية ومراحلها ، والتحديث المستمر لتقنيات المعلومات والاتصال مع ضمان تأمين سرية المعلومات للمستخدمين والمستفيدين ، والاستفادة من التجارب السابقة لتفادي تكرار الأخطاء ، من التعاون والتنسيق بين الأفراد والهيئات عمودياً وأفقياً ، وتأهيل الموظفين كل حسب تخصصه .

رابعاً: إيجابيات البرامج الإلكترونية

تمتلك البرامج الإلكترونية العديد من الإيجابيات التي يمكن عرض أبرزها في النقاط التالية (أبو بكر ، 2021، ص 371):

- توفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ، والمتابعة لكافة الموارد .
- صفة التواصل الدائم ، فهي برامج بلا زمان اذ تستمر 24 ساعة متواصلة ، مما يرفع من جودة الخدمات المقدمة .
- تسهيل عملية إدارة الموارد البشرية بجميع وظائفها مثل تحديد الاحتياجات البشرية ، والتنمية ، والتدريب وتحديد المسار الوظيفي وغيرها .
- سهولة الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها ، وتخزينها وحفظها وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المنظمة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

- مرونة تنظيمية ، مما يجعلها أقدر على التكامل والتنسيق بين الإدارات المختلفة ، وباعتبار طابعها الشبكي والذكي ، وباعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة توفر مجموعة من المميزات الجوهرية تتمثل في الآتي :
ب- **تخفيض التكاليف** : توفير ميزانيات مالية ضخمة ، حيث تقلل الحاجة لليد العاملة ، هذا رغم تخصيص أغلفة مالية لدفع عملية التحول.

ج . **تبسيط الإجراءات** : القدرة على تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها المنظمات العامة .

د. **تحقيق الشفافية** : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية ، إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة ، والسلطات العمومية من جهة أخرى .

- تبسيط الإجراءات مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين بأكثر جودة وفي أقصر وقت .
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة مع الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المنظمة.
- تسهيل إجراءات الإتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة .
- التقليل من استخدام الأوراق وبالتالي معالجة مشكلة الحفظ والتوثيق.

كما يرى النجار (2008، ص 248) أن من أهم مزايا إدارة الموارد البشرية إلكترونياً ما يلي:

- 1 . زيادة الحاجة للعاملين في ظل إدارة الموارد البشرية إلكترونياً بسبب صعوبة المنافسة والحصول على وظائف بديلة .
- 2 . تستخدم الشركات البوابات الإلكترونية من أجل زيادة مراكزها التنافسية ، ومن ثم زيادة الإنتاجية والنوعية .
- 3 . ربط قواعد البيانات المختلفة داخل إدارة الموارد البشرية مع بعضها مثل البرمجيات الأجور ، برمجيات الأداء .
- 4 . كتابة التقارير الفورية عن العاملين على بوابة الشركة على الإنترنت ، مما يساعد المديرين على اتخاذ قرارات موضوعية .

خامساً : برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً – برنامج جسر نموذجاً

تعد الموارد البشرية بمثابة العصب الرئيسي لنجاح أية مؤسسة ، فالمورد البشري هو أحد الموجودات الثمينة والضرورية للمؤسسة ، والتي لا يمكن الاستغناء عنها أو استبدالها لذلك بدأت المؤسسة في السنوات الأخيرة تنظر لممارسات إدارة الموارد البشرية على أنها الوسيلة المباشرة لتحقيق أهدافها ، حيث تحتل تلك الممارسات دوراً هاماً في تحقيق نجاح المؤسسة ، حيث إن أي مؤسسة لديها إدارة موارد بشرية تعمل بشكل جيد ، حتماً ستصبح مخرجات عملها ممتازة (Srivastava، 2010) وترجع بدايات العمل بأنظمة البرامج الإلكترونية إلى السبعينيات من القرن الماضي حيث استخدمت في الولايات المتحدة الأميركية كوسيلة حديثة للتحول من الأساليب القائمة على المعاملات والأرشفة الورقية إلى الاعتماد على إدارة الاعمال بشكل إلكتروني (Malkawi,2018).

كما واجهت المنظمات الحديثة ظروفًا غير متعادلة من تأجج المنافسة ، والتغيرات المتسارعة في بيئتها الخارجية ، وتزايد تعقيد البيئة ، وسعي المنظمات نحو التوسع وتعدد فروعها ، وتوزعها جغرافياً وتعقيد العلاقات المشتركة مع أصحاب المصالح ، وتزايد تنوع وكميات المعلومات التي تتعامل معها المنظمات وتستخدمها في تسيير أعمالها (Gong et 2018).

ويعد تطبيق البرامج الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية – برنامج جسر نموذجاً من التوجهات الحديثة في إدارة المنظمات ، حيث باتت اليوم تستخدم الإنترنت وكافة شبكات الأعمال كوسائل مساعدة في جميع وظائف الإدارة ، وذلك بهدف الوصول إلى القيام بالأعمال كما هو مخطط لها بالكفاءة والفعالية المنشودة (الحيث ، 2015).

كما يعبر نموذج برنامج جسر لإدارة الموارد البشرية إلكترونياً عن الطريقة التي يتم من خلالها تنفيذ استراتيجيات وإجراءات سياسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة من خلال دعم وجه ومباشر وواعي معتمداً على تقنيات الويب (عمار، 2012، ص34).

• أهداف برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً _ برنامج جسر نموذجاً :

يشكل الهدف من تطبيق برنامج جسر لإدارة الموارد البشرية إلكترونياً إلى تحقيق الآتي (Marler & Fisher, 2010 p 33-34)

- تخفيض النفقات من خلال تبسيط برنامج جسر لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية ، بواسطة تقليل الإجراءات المطلوبة لإنجاز المعاملة ، كما أن تقليل المسؤوليات الإدارية عن كاهل موظف الموارد البشرية سيجعل لديه متسع من الوقت لتكريسه للأنشطة الإستراتيجية .
- تحسين الفعالية من خلال تحسين الخدمات المقدمة من قبل نموذج برنامج جسر لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية .
- تحسين التوجه الإستراتيجي في برنامج إدارة الموارد البشرية الإلكترونية – برنامج جسر نموذجاً وبالتالي تحويل إدارة الموارد البشرية إلى شريك إستراتيجي للمؤسسة .
- تسهيل أمور الإدارة والموظفين من خلال تجميع وتخزين ونشر المعلومات عن الأفراد العاملين في المؤسسة .
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية .
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية ، والقضاء على تعقيدات الحياة اليومية .
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية .
- فوائد تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً – برنامج جسر نموذجاً:

تحتوي برنامج إدارة الموارد البشرية الإلكترونية – برنامج جسر نموذجاً على العديد من الفوائد والتي تتمثل أبرزها في الآتي (عمار ، 2007، ص20) :

- إحداث تكامل في الوصول لقواعد البيانات وبذلك يتم توسيع نطاق المعلومات المتاحة .
- زيادة إمكانية وصول الأفراد إلى قواعد البيانات من خلال نموذج البوابات الإلكترونية .
- تحسين مستوى الخدمات التي يقدمها قسم إدارة الموارد البشرية إلكترونياً .
- تحسين التواصل بين الموظفين ، وتسهيل العمل الجماعي وزيادة التعاون ، ورفع مستوى رضا الموظفين .
- دقة المعلومات المقدمة من الموارد البشرية مع إمكانية الحصول عليها في أي وقت ومن أي مكان .
- القدرة على جمع وتخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات المدخلة ، وتقليل الوقت اللازم لمعالجتها مع سهولة الوصول إليها .

• مستويات برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً برنامج جسر نموذجاً:

وتجدر الإشارة إلى وجود ثلاث مستويات أساسية لبرنامج جسر لإدارة الموارد البشرية إلكترونياً تتمثل في التالي (Bondarok & Looise, 2004, p:36)

-إدارة الموارد البشرية التشغيلية : وهي التي تتعلق بالأنشطة الأساسية في الموارد البشرية وتتضمن الجانب الإداري مثل إدارة الرواتب وإدارة المعلومات الشخصية ، وفي هذا المستوى يكن الخيار بين أن يطلب من الموظفين تعديل وتحديث بياناتهم الشخصية بأنفسهم أولاً بأول من خلال الموقع الإلكتروني لإدارة الموارد البشرية أو أن يقوم الموظف المسئول بهذه العملية بالنيابة عنهم والميزو الأساسية التي تحصل عليها المؤسسة من خلال تطبيق برنامج إدارة البشرية إلكترونياً في هذا المستوى هي تخفيض النفقات (Foster, 2008)

- إدارة الموارد البشرية العلاقاتية : وتتضمن الأنشطة المتقدمة في الموارد البشرية، والتركيز في هذه الأنشطة ليس على الجانب الإداري لكن على أدوات الموارد البشرية التي تدعم عمليات المؤسسة الأساسية مثل الاستقطاب والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء والمكافآت ، ويكون الخيار في هذا المستوى بين أن يتم دعم وظائف إدارة الموارد البشرية كالاستقطاب والاختيار باستخدام تطبيقات تكنولوجيا الويب وبين استخدام النماذج الورقية لهذا الغرض (Srivastava, 2010, p:47)

- **إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية :** والهدف الأساسي في هذه المرحلة هو تحسين التوجه الاستراتيجي للمؤسسة ، وهنا يتم التركيز على الأنشطة التي تتعلق بإدارة التغيير في عمليات المؤسسة وإعادة التوجيه الاستراتيجي وإدارة الكفايات استراتيجياً وكذلك إدارة المعرفة على المستوى الإستراتيجي ، وإعادة التوجيه الاستراتيجي وإدارة الكفايات استراتيجياً وكذلك إدارة المعرفة على المستوى الإستراتيجي ، وتجدر الإشارة إلى أنه يستحيل الوصول مباشرة إلى تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً على المستوى الاستراتيجي دون المرور بالمستويين التشغيلي والعلاقاتي ((Sanayei & Mirzaei,2008 ,p:82)

وهذا وتتعدد مجالات تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً لتتضمن إدارة البيانات الأساسية للموظفين ، إدارة الرواتب ،التوظيف ، التعليم الإلكتروني ، إدارة الأداء ، المكافآت ، الترقيات ، التدريب ، التدوير الوظيفي ، خطط تطوير الموظفين ، التقييم ، وإدارة الفوائد والتعويضات (Shilpa&Gopal,2011 ,p:11)

• مجالات برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً – برنامج جسر نموذجاً :

تتمثل أبرز المجالات الأساسية لبرامج تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونياً فيما يلي (عمر ، 2007 ، ص22)

- تقديم الخدمات الأساسية مثل إدارة المعلومات الشخصية .
- إدارة الأفراد بفاعلية أكبر مثل تسجيل الوقت والحضور وإدارة العلاوات والمكافآت وإدارة الأداء ،
- تسهيل التعاون والتدريب والتفاعل والمشاركة ونشر المعلومات .
- التواصل مع الموظفين وتحفيزهم وإدارة المزايا الوظيفية والمكافآت وتحسين الخدمات المقدمة لهم .

• متطلبات تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً-برنامج جسر نموذجاً:

يحتاج تطبيق برنامج جسر لإدارة الموارد البشرية إلكترونياً إلى مجموعة من المتطلبات من أبرزها ما يلي (الكساسة ، 2015 ، ص 27).

1. **متطلبات إدارية :** تتمثل في وضع استراتيجيات وخطط التأسيس ، القيادة ، الدعم الإداري، الهيكل التنظيمي ، التعليم والتوعية والتثقيف ، تهيئة المؤسسة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية ، ووضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات ، كما تتضح من خلال وجود قيادة في المنظمة وتوفير الأنظمة والسياسات والإجراءات الكفيلة بدعم التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني الحديث ، التأهيل والتدريب لأفراد المنظمة لتقبل النظام الجديد والتكيف معه ، مع إيجاد هيكل تنظيمي مرن .
2. **متطلبات تقنية :** والتي تتمثل في توفير البرمجيات المتعددة وتوفير الأجهزة والمعدات المادية اللازمة لذلك ، ومن أهم مستلزمات تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية الإلكترونية توافر ما يلي :
 - **البنية التحتية الصلبة لأعمال الإلكترونية :** وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلفية (عن بعد) والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً وغيرها .
 - **البنية التحتية الناعمة لأعمال الإلكترونية :** تتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية من خلالها ، وهذه تتكون من : مواقع الويب ، قواعد البيانات الإلكترونية ، خدمات الشبكات ، الخدمة الذاتية
3. **متطلبات بشرية :** يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق البرامج الإلكترونية حيث يعتبر هو المنشأة للبرامج الإلكترونية ، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه ، وعليه فالبرامج الإلكترونية من وإلى العنصر البشري ، فهي تقوم على العناصر التالية : الكادر البشري ، الشبكات ، قواعد البيانات ، الإنترنت ، وجهاز الحاسوب ، كما ينبغي أن يكون الكادر البشري مؤهل ومصقل فنياً من خلال الدورات التدريبية المناسبة ، وعلى اطلاع دائم على الحديث حتى يصبح قادراً على استخدام تلك التقنيات والتعامل معها لمصلحة مؤسسته وبيئته عمله ، ومحفزاً على الابتكار ، وأن يكون قادراً على التعامل مع المراجعين ، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم (الأشهب ، 2010 ، ص44).

- ومما لاشك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في ميدان تطبيقات البرامج الإلكترونية وكذلك رفع مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية حديثي التعيين أو الموجودين سابقاً على رأس العمل يجعلهم يتقبلون فكرة البرامج الإلكترونية في مؤسساتهم ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير (القحطاني ، 2010)
- **4. متطلبات أمنية :** تتمثل أهم الإجراءات التي يتطلبها تطبيق البرامج الإلكترونية لضمان أمن وحماية المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الإنترنت ، وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت ومن ثم وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات الخصوصية للمعلومات في البرامج الإلكترونية ، فضلاً عن أدوات تشفير البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة . وفي ضوء العرض السابق ، نرى أن نجاح أي نظام يعتمد على مدى تقبل المستخدمين للنظام ومعرفةهم بمدى أهميته، ولن ينجح أي نظام في حال وجود رفض ومعارضة له ، فذلك على المؤسسة العمل منذ البداية على شرح العلاقة بين أهمية النظام وإجراءات العمل ، وجعل المستخدمين جزءاً من عملية تصميم وتنفيذ النظام ، مع الاتصال المستمر معهم في كل مرحلة من مراحل النظام والحصول على تغذية راجعة من المستخدمين حول التغييرات، بالإضافة إلى تدريب جميع المستخدمين على النظام الجديد ، مع ضرورة توفر واجهات استخدام للأنظمة وتوفير شبكة الإنترنت بشكل أساسي ، حيث تقدم المؤسسة من خلال تلك الواجهات مجموعة من المعلومات لموظفيها ، وتشمل الإجراءات والممارسات والأنظمة الخاصة في الموارد البشرية .

● معوقات تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً – برنامج جسر نموذجاً:

توجد معوقات التي تقف حائلاً دون تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً تتمثل أبرزها فيما يلي(السالمي والسليطي، 2008، ص238-237):

1. عدم توفر السياسات أو الإستراتيجيات لدى منظمات الأعمال لتفعيل دور البرامج الإلكترونية الإداري والاقتصادي .
2. عدم توفر البنية التحتية التكنولوجية الملائمة في منظمات الأعمال لإدارة نظم المعلومات وقواعد البيانات .
3. ضعف قدرات الموارد البشرية والوحدات الإدارية العاملة في الميدان التكنولوجي .

أ.المعوقات الإدارية :

تعد المعوقات الإدارية بمثابة المعوق الأول إذ إن المدارس التقليدية لا تناسب مستوى التقدم التكنولوجي ، وهو الأمر الذي يفرض على المديرين ضرورة استخدام الحاسب الآلي لتبسيط إجراءات العمل ، من خلال إلغاء بعض الإجراءات المعقدة والروتينية ، وتوفير إجراءات سريعة لتأدية العمل ، التخلص من بطء الأنظمة التقليدية والمركزية في إجراءات العمل .

ب.المعوقات التقنية :

استفادت الدول المتقدمة من ثورة المعلومات ، وسخرتها في كل المجالات وقد حقق هذا الأمر نجاحاً ملحوظاً ، ولكن في المقابل فإن الدول النامية لم تستفد من التقنية بالقدر الكافي ، والسبب في ذلك مجموعة من المعوقات التقنية التي لم تستطع أن تتجاوزها .

ويمكن إجمال أبرز المعوقات التقنية لتطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً فيما يلي:(السالمي والسليطي، 2008، ص 238-238):

1. عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدول مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها .
 2. اختلاف مواصفات الأجهزة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينهما .
 3. عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين .
- وتجدر الإشارة إلى أنه كلما ازداد استخدام الحواسيب زادت الحاجة إلى حماية المعلومات المخزنة فيه، وأصبح أمن المعلومات رسالة مهمة للشركات والأفراد، حيث تواجه حماية الخصوصية للفرد، وتحديد الوصول إلى البيانات ومنع الاختراق (السالمي، 2005، ص153).
- وعليه لابد من التأكيد على قضية مهمة هي حماية معلومات المنظمة واستراتيجياتها والحفاظ عليها بشكل سري ووفق ضوابط محددة وذلك لحمايتها من الاختراق ، وهذا يتطلب الآتي :
- الأمن** : وهي حماية القاعدة من التخريب والإختراق.
- التكامل** : وهو حماية أجهزة الحاسوب والنظم المتصلة بها من الأخطار الخارجية .
- السرية** : وتعني عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام ، وتطبيق الأحكام القانونية عليهم.
- النزاهة** : وهو ضمان استمرارية دقة المعلومات عند إجراء التحديثات عليها.

ج: المعوقات المالية:

- يعتبر المال هو عصب الحياة وشرائنها ، ولا يمكن لأي مشروع من غير المال ، ولا سيما في المشروعات الكبيرة التي تحتاج إلى كمية كبيرة من المال ، وتوفير كافة المستلزمات التي تعين على قيام المشروع .
- ويعد ضعف الدعم السياسي المالي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً، وهو الأمر الذي يستوجب توفير الدعم السياسي والمالي من قبل القيادات العليا ليؤمن له فرصة الإستمرار والاستقرار (السالمي والسليطي ، ص237-238).

د.المعوقات البشرية :

- يمثل النقص في الموارد البشرية المؤهلة واحداً من أكبر المعوقات التي تواجه تطبيق البرامج الإلكترونية ، حيث أن المجتمع العربي على وجه الخصوص يعاني من أمية في التعامل مع الحاسوب ، وأن القضاء عليها يحتاج إلى تضافر الجهود الحكومية وجهود القطاع الخاص وتبديد المخاوف من خلال وضع حلول للمعوقات الآتية (السالمي ، 2008، ص372-274):

1. التباين من نظام لآخر مما يصعب مهمة تبادل الرسائل والملفات .
2. الجهل بمجال الحاسوب وعدم متابعة تطورات هذا المجال.
3. ضعف البنية التحتية لنظام الشبكات المحلية والاتصالات .
4. عدم وجود مراكز بحوث متطورة وموثوق بها في هذا المجال.
5. التجاهل لهذه الثورة خوفاً من سلبياتها.

وفي ضوء ما سبق نرى إن هناك عائقاً آخر وهو عائق اللغة ، إن مستخدم الشبكات لابد له من إتقان اللغة الإنجليزية ، ولا يمكن أن يستغني المستخدم العربي معرفة اللغة الإنجليزية ، إذ إن 95% من المعلومات المنشورة باللغة الإنجليزية .

- عوامل نجاح تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً-برنامج جسر نموذجاً:

يوجد مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى نجاح أو فشل تطبيق برامج إدارة الموارد البشرية إلكترونياً – برنامج جسر نموذجاً في المؤسسة ، حسب درجة توافرها في المؤسسة ، ومن أبرز تلك العوامل ما يلي (Panayotopoulou et ,2007,p:291)

-الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة ، وكذلك الثقافة نحو إدارة التغيير .

-مهارات الموظفين في استخدام التكنولوجيا.

-التعاون والتنسيق بين قسمي إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات .

وفي ضوء ما سبق نرى أنه لضمان نجاح تطبيق نموذج برنامج جسر ينبغي على إدارة الموارد البشرية القيام بتوعية الموظفين على استخدامه بشكل جيد ، وتحديث برمجياته بما يتناسب مع حاجة وتطور العمل ، وكذلك توفر الدعم الفني المستمر للمستخدم والصيانة المستمرة للأجهزة والبرمجيات والشبكات ، والتواصل المستمر مع مستخدمي البرامج الإلكترونية لأخذ التغذية الراجعة حول المشكلات والمعوقات التي تواجههم أثناء استخدام تلك البرامج وذلك بهدف تطويرها بشكل مستمر .

المحور الثاني: أداء الموظفين

تمهيد:

يعتمد نجاح أو فشل منظمات الأعمال الحديثة على جودة موارد البشرية ، ويعتبر الموظفون المدربون تدريباً جيداً والمتطورون حجر الزاوية لهذا النجاح ، وحظي موضوع أداء الموظفين في الوقت الحالي باهتمام متزايد من قبل إدارة الموارد البشرية وإدارة الأعمال وعلماء الإدارة لاتصاله الوثيق بالعنصر البشري ، فالعنصر البشري لا يمكن الاستغناء عنه وهو بلا شك حتمي الوجود في أي مرحلة سواء كان المل يدوي أو آلياً إذ أنه يعد من أهم الوسائل لتحقيق أهداف العمل بالمؤسسات ، كما أن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها مرتبط بمدى توفر موظفين أكفاء قادرين على إنجاز مهامهم بدرجة عالية من الجودة والدقة وسرعة الإنجاز ، في عصر يتسم بالفاعلية في استخدام الموارد الاستخدام الأمثل واستغلال طاقات الكوادر البشرية ، وقد أكدت العديد من التجارب على أن نجاح رسالة المؤسسة بأيدي الموظفين ، وتحقيق الأهداف يعتمد على أداء الموظفين ، فضلاً عن أداء يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لكافة الدول المتقدمة والنامية على حد سواء (الزيادات ، 2015، ص39).

ومن البديهي أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة وإيلائه الاهتمام اللازم والتحسين المطلوب يصل بالمنظمة إلى أسمى أهدافها ، إذ يعتبر الفرد من أهم الموارد بالمنظمة ، فالإنسان هو العقل المخطط والمدير الذي يقوم بتنظيم واتخاذ القرارات ومتابعة سير العمل بغية أهداف محددة تسعى المنظمة لتحقيقها ، من خلال نشاطها ، سواء كان نشاطها اقتصادي أو يتعلق بالخدمات ، وعليه فإن أداء هذا المورد البشري هو الذي يحدد للمنظمة مكانتها بين المنظمات من خلال أداء موظفيها ، وهو يمثل أيضاً أحد الأسلحة الاستراتيجية في صراع المنظمات من أجل البقاء والإزدهار (التويجري ، 2016).

أولاً: تعريف أداء الموظفين

-يمكن تعريف أداء الموظفين على أنه (عبارة عن الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال داخل المنظمة التي يعمل بها ، أي ما يقوم به الفرد من مهام وواجبات ومسؤوليات أثناء ممارسته لعمله ، وذلك وفقاً للمعدل المطلوب منه إنجازه (Severin , 2009,p:125)

-كما يعرف أداء الموظفين كذلك بأنه (عبارة عن قدرة الموظف على تنفيذ مسؤولياته والأعمال التي تكلفه الإدارة بالقيام بها على نحو يحقق مصالح المنظمة ويضمن تنفيذ الخطط التي تضعها المنظمة (Hiy& Miskel,2009,p:99)

-ويعرف أيضاً بأنه : (قيام الفرد بالأنشطة والمهام الموكلة إليه في عمله ، ويمكن التمييز هنا بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن قياس أداء الفرد فيها :كمية الجهد المبذول ،نوعية الجهد، ونمط الأداء ، ومن خلال هذا المفهوم فالأداء هو قيام الفرد بالمهام التي تتضمنها وظيفته، والتي يمكن من خلالها قياس أدائه بالنظر إليها : (Folyey et K 2012).

- كما يمكن تعريفه على أنه (عبارة عن الأثر الصافي لأتعب الفرد التي تبدأ بالقدرات ومعرفة الواجبات والمهام ، مشيراً إلى درجة إنجاز وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، فهو محصلة تفاعل محددات الأداء الوظيفي من قدرات وإدراك الدور والمهام لإنجاز الوظيفة (Bhave,2014).

-ويعرف كذلك بأنه : (عبارة عن النتيجة المحققة من الإجراءات التي يقوم بها الموظفون التي تتطلب مهارات الموظفين ، علاوة على ذلك فإن الأداء هو الإنتاجية التي تعبر عن كمية ونوعية ومساهمة الوظيفة ، فعندما تكون الإنتاجية مرتفعة ، سيكون الأداء الكلي داخل المنظمة مرتفعاً (Malik et al, 2015).

-ويعرف أداء الموظفين بأنه : (عبارة عن نشاط يمكن الفرد من الوصول إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو ما يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة ، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (عابدين ، 2001، ص 209)

-كما يعرف بأنه : (هو تعبير عن درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو الأنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية، أما الكفاءة فهي القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة ، أما الفعالية تتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال تحسين أداء الأنشطة المناسبة (المحاسنه ، 2013، ص108)

-ويعرف أيضاً بأنه : (عبارة عن الأداء الذي ينتج من تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري فقد تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات للعمل ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستتعذر العلاقة بين القدرات وأداء الموظفين والعكس صحيح ، فقد يتوافر الفرد للدافع القوي للعمل ولكن بدون قدرة على العمل لديه ستتعذر العلاقة ما بين الدافع وأداء الموظفين (الحداد، 2016، ص292).

-ويعرف بأنه : (هو الأداء في ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضلياً أو فكرياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغيير بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة (مرابط وزين ، 2018، ص 47).

-ويعرف أيضاً بأنه : (تقدير كافة العاملين وسلوكهم وأنه نظام رسمي مصمم من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمة ، من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة ، والمنظمة ، ويساعد الإدارة إلى اتخاذ القرارات بفاعلية وكفاءة عالية) (نصر ، 2023 ، ص 191).

-ويعرف أيضاً بأنه : (الناتج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقاته وإمكاناته وفي نفس الوقت بمقدار الرغبة في تأدية العمل (الغايدى ، 2008، ص81).

- ومن خلال ما سبق نعرف أداء الموظفين إجرائياً بأنه (قدرة الموظف على أداء العمل وتحقيقه وإتمام المهام من خلال تهيئة مناخ العمل وتوفير الدافع نحو العمل من أجل تحقيق الأهداف).

ثانياً: أهمية أداء الموظفين

1. لأداء الموظفين أهمية كبيرة في أية مؤسسة نذكر منها الآتي (زرقان ولقيشي ، 2013، ص21):
1. يعد أداء الموظفين عنصراً رئيسياً وجزءاً حياً لعملية الإنتاج أو تقديم الخدمة حيث أنه يرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول الموارد إلى موارد تصنع ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلكين وبالتالي تحقيق الربحية في المقابل ثابتة .
2. تكاليف الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر إلى ما هو أبعد من المستوى التنظيمي إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة .
3. تمتد أهمية أداء الموظفين إلى ما هو أبعد من المستوى التنظيمي إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة .
4. أداء الموظفين مهم جداً لأي مؤسسة تريد تحقيق النجاح والتقدم كنتيجة نهائية وإذا كانت هذه النتيجة مرتفعه فهو مؤشر واضح على نجاح المؤسسة ودليل على استقرارها وفعاليتها .
5. الاستفادة من القدرات والإمكانات الكامنه والظاهرة للفرد واستغلالها أحسن استغلال ، والتغلب على كافة عواقب العمل من خلال استثمار الفرص الممكنه له ، فيعمل ويتفاعل مع كل إنتاج ويكون في صالح العمل .

ثالثاً: أبعاد أداء الموظفين

لأداء الموظفين أبعاد جوهرية تقوم عليها المنظمات ، وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال داخل المنظمة ، نظراً لأهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المنظمة ، ويتضمن أداء الموظفين الأبعاد الآتية (Muda et al, 2014):

1. **الدقة** : وتعرف الدقة على انها قدرة الموظف على الاطلاع بمهمة ما ، يتم اكتسابها بالتعليم والتدريب والخبرة العملية والعلمية ، كما أنها تضم كافة المعارف والمهارات العامة الفنية منها والمهنية ، والإلمام العام عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .

2. **نوعية العمل:** يمكن تمثيلها في إدراك الفرد لعمله الذي يقوم به ، وما لديه من طموح ومهارات وبراعة وكفاءة ، وقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون ارتكاب أخطاء ، وتعتبر نوعية العمل المؤشر الذي يدل على كفاءة الحكم على الأداء من حيث مستوى الإتقان وجودة الإنتاج ، إذا ينبغي أن يكون مستوى الجودة متناسباً مع الإمكانيات المتوفرة ، وهذا يتطلب وجود معيار لدى الموظفين والمدراء للرجوع إليه كلما دعت الضرورة ، وكذلك وجود اتفاق على مستوى الجودة اللازم في أداء الموظفين .

3. **كمية العمل :** أي مقدار العمل الذي يمكن للموظف أن ينجزه في ظروف العمل العادية ، ومقدار سرعة الإنجاز ، إذ يمكن أن تشير كمية العمل إلى حجم العمل المنجز في ظل قدرات وإمكانات في تراخي العاملين وعدم اهتمامهم ، لذلك يتم دائماً تفضيل الإتقان على حجم العمل وكميته كدافع لتحقيق معدل كبير من النمو في الأداء بما يتواءم مع خبرات الفرد .

4. **المثابرة والوثوق:** ويتضمنان الجدية والإخلاص والتفاني في العمل وتمكن الموظف من تحمل مسؤولية العمل وإنجاز المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد، وإلى أي مدى يحتاج الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل مدراءه، وهو كذلك الجهد الذي يبذله الفرد لأداء العمل الذي يمثل درجة دافعية الفرد للأداء فهذا يعكس حقيقة مستوى الجماس لدى الفرد لأداء مهامه ، فيقدر ما يكشف الفرد عن جهده ، بقدر ما ينعكس على درجة دافعيته لأداء العمل .

5. **الجهد المبذول:** يشير إلى مستوى نوع معين من العمل وقد لا يهتم الكثير منهم بسرعة الإنجاز أو كميته ولكنهم أكثر اهتماماً بنوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج ذلك تحت المعيار النوعي للجهد وهناك الكثير من المقاييس التي تقيس درجة الأداء والابتكار والإبداع فيه .

6. **كمية الجهد المبذول:** يمثل مقدار الجهد البدني أو الذهني الذي يبذله الموظفون خلال فترة زمنية ، وهو مؤشر يقيس سرعة أو كمية الأداء في فترة محددة معبرة عن البعد الكمي للأداء للطاقة المبذولة .

7. **نمط الأداء:** يشير إلى أسلوب أو طريقة الجهد المبذولة في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل بناءً على أسلوب الأداء ، فإن التدريب الذي يمارسه الفرد أثناء عمل أو نشاط معين يمكن قياسه إذا كانت الوظيفة بدنية في المقام الأول ، ويمكنه أيضاً قياس الطريقة التي يتم من خلالها التوصل إلى حل أو قرار لمشكلة معينة .

رابعاً: العوامل المؤثرة على أداء الموظفين

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين يمكن توضيحها على النحو الآتي: (Huang et al , 2012)

- **ضغوط العمل:** تظهر ضغوط العمل حينما لا يمكن للمرء أن ينسق الموارد المتاحة ومتطلبات الوظيفة بشكل صحيح مع القدرات الشخصية ، وتستمد ضغوط العمل من حالة بيئة العمل التي تشكل تهديداً للفرد ، فقد تطالب بعض المنظمات بتحقيق مستوى معين من العمل ، بينما قد لا يتمكن موظفوها من التعامل مع المهام المحددة، وهنا يكون الطالب يتجاوز قدرة الفرد الذي يفشل في تلبية الإدارة العليا ، فضلاً عن أن ضغط العمل يعرف عالمياً باعتباره مشكلة اجتماعية تضم مجموعة من العوامل التي تعطل العمال جسدياً ونفسياً ، وتؤثر على الرعاية الصحية ككل .

ومع ذلك ، فإن وجود قدر ضئيل من الضغط يمكن أن يؤدي إلى زيادة في كفاءة الأفراد ، بينما يؤدي الضغط المفرط إلى تغييرات عقلية وجسدية سلبية ، كما يمكن أن ينشأ احتمال ضغوط العمل من ثلاثة جوانب هما: العوامل البيئية والعوامل التنظيمية والعوامل الفردية ، حيث يتعرض كل فرد لمجموعة من الضغوطات سواء في العمل أو في حياته الشخصية التي تؤثر في نهاية المطاف على أداء العمل .

- **الدافع:** وهو الرغبة في فعل شيء ما ، مشروطاً بالنشاط أو القدرة على تلبية بعض الاحتياجات وهو الأمر الذي يدفع بالعديد من المنظمات إلى تحفيز الموظفين على نطاق واسع لتأدية عملهم بأعلى جودة ممكنة سعياً لتحقيق أهدافها، حيث يعتبر تحفيز الموظفين أحد أهم العوامل الدافعة لإنجاز الموظفين لأعمالهم ، وتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية ، فهو يمثل القوى والاحتياجات المعقدة التي توفر الطاقة للفرد لأداء مهمة معينة.

- **التواصل:** يشير التواصل إلى التصرفات أو الاتصالات أو التفاعلات المزدوجة بين الأفراد في تقديم المعلومات والمعاني والفهم ، فكفاءة التواصل المستخدمة تعد مؤشراً لنجاح الموظف، ولا يمكن إنكار أهمية التواصل بالنسبة للمنظمات نظراً لقدرته على التأثير على النتيجة النهائية المرتبطة بإنتاجية العمل ، فمن خلال التواصل الفعال ، يمكن للمنظمة أن يكون لديها تنسيق جيد بين الفرق أو الوحدات في المنظمة بحيث يعكس غيابها مشاكل في إدارة العمليات التجارية يتسبب في أضرار خطيرة بين الأفراد ، الأشخاص الذين يشاركون

في عمليات الإتصال بحاجة إلى امتلاك المهارات القدرات الأساسية ، وإلا قد يتم تقويت المعلومات وفهمها بشكل غير مناسب ، فضلاً عن ذلك فإن التواصل يعتمد على التسهيلات المتوفرة في المنظمات وتصرفات المديرين للنظر في مدى قبول المعلومات من أجل الحصول على خلاصة دقيقة .

خامساً: معايير تحسين أداء الموظفين

يمكن تحسين أداء الموظفين من خلال بعض المعايير كالتالي (رضا ، 2003، ص51)

1. تحسين أداء الموظف :

يرى البعض أن تحسين أداء الموظف من أكثر العوامل صعوبة في التغيير وإذا تم التأكد بعد تحليل الأداء بأن الموظف بحاجة إلى تغيير أو تحسين في الأداء فهناك عدة وسائل لإحداث هذا التحسين وهي :

- التركيز على نقاط القوة لدى الموظف وتبني موقف إيجابي تجاه الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يواجهها ، والاعتراف بأنه لا يوجد أحد مثالي وإدراك حقيقة أنه لا يمكن القضاء على جميع أوجه القصور والضعف لدى الموظف.
- التركيز على التوازن بين ما يطمح الفرد إلى القيام به والتميز الشخصي ، وإن وجود علاقة سببية بين الرغبة والأداء يؤدي إلى إمكانية الأداء المتفوق من خلال السماح للأفراد بإنجاز الأعمال التي يريدون أو يسعون إلى أدائها ، وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم وعملهم الذي يؤدي في المؤسسة.
- ربط أداء الموظفين بالأهداف الشخصية وهذا يعني أن الجهود المبذولة لتحسين الأداء ترتبط وتنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظفين والاستفادة من خلال إظهار أن تحسينات الأداء مرغوبة ستساعد في تحقيق تلك الاهتمامات وبالتالي زيادة إنجازات الموظفين .

2. تحسين الوظيفة :

إن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصاً لتحسين أداء الموظفين ، حيث تساهم واجبات الوظيفة في تدني مستوى أداء الموظفين إذا كانت مملة أو تفوق قدرات ومهارات الموظف ، ونقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة هي معرفة ضرورية لكل مهمة من مهام الوظيفة خصوصاً مع إمكانية الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها ، ومن وسائل تحسين الوظيفة أيضاً إتاحة الفرصة للموظفين بالمشاركة في فرص العمل أو مجموعات مهام أو لجان ، وإتاحة المجال لهم بأن يسهموا في حل مشكلات المؤسسة المختلفة ، ويتم تحسين الوظيفة أيضاً من خلال توسيع نطاق الوظيفة وإثراء الوظيفة ويتضمن توسيع الوظيفة تجميع مزيد من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة بهدف زيادة الارتباط بين الموظف والمنتج النهائي ، أما إثراء الوظيفة فيتضمن زيادة مستويات المسؤولية المعطاة للموظف .

3. تحسين الموقف :

لا يتأثر سلوك الفرد في موقف معين بما يملكه من معارف ومهارات وقدرات وسمات شخصية فقط بل يتأثر أيضاً بطبيعة الموقف الذي يواجهه الفرد ، والمواقف التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصاً للتغيير والذي يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية ، والطريقة التي يتم تنظيم الجماعة ومدى مناسبة ووضوح خط الإتصال والمسؤولية والتفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى مع الجمهور المستفيد من الخدمة .

4. البناء التنظيمي :

يتضمن البناء التنظيمي الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المساءلة والمكافأة ، إضافة إلى وجود مناخ العمل المناسب ، والاستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات ، وتكمن أهمية البناء التنظيمي في كونه أداة رئيسية تساعد على تنظيم وجهود أداء الموظفين للوصول إلى أهداف متفق عليها مسبقاً وهو يوفر الإطار الذي يتحرك فيه الموظفون ومن خلاله يتم التوحيد أو التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة في المنظمة

5. أنظمة وإجراءات العمل :

تتمثل في مجموعة السياسات والقواعد والأساليب والإجراءات التي تحكم أنشطة المنظمة لتحقيق أهداف محددة ، وتساهم في أنظمة وإجراءات العمل في تنمية روح الإبداع لدى الموظفين إذا ما اتسمت بالبساطة والإبتعاد عن الروتين والتعقيد والتشدد في تنفيذ أنظمة وقواعد العمل .

6. نمط القيادة :

إن القيادة تمثل محوراً مهماً تركز عليه مختلف النشاطات في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء ، فالقيادة الحكيمة والواعية تعمل على تنمية وتعزيز الأداء الإبداعي عن طريق ترشيد سلوك الموظفين وحشد طاقاتهم وتعبئة قدراتهم وتنسيق جهودهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة نحو تحقيق الأهداف والغايات المرجوة .

7. الحوافز

تعتبر الحوافز المادية والمعنوية إحدى الوسائل الهامة التي تهدف إلى حث الموظفين على العمل بكفاءة وفاعلية ، وعلى تنمية الأداء الإبداعي في المؤسسات، فالحوافز لها أثر على تشجيع الموظفين على الإبداع والمبادرة والتجديد ، وبذل المزيد من الجهود في الإنجاز وزيادة الطلاقة الفكرية والإنتاجية ، وتعتبر الحوافز مقوماً رئيسياً في المؤسسات المبدعة وركيزة أساسية لوجود الإبداع وتنميته.

8. التدريب :

يعد التدريب أداة التنمية ووسيلتها كما أنه الأداة التي إذا أحسن استثمارها وتوظيفها تمكنت المؤسسات من تحقيق الكفاءة في الأداء والإنتاج وتبرز أهمية ذلك باعتباره أساس كل تعلم وتطوير وتنمية للعنصر البشري ومن ثم تقدم المجتمع وبنائه ، ويعتبر التدريب أحد العوامل الهامة الذي يساعد على أداء الموظفين المميز خصوصاً وأن المؤسسات على مختلف أنشطتها تواجه تغيرات وتطورات عديدة في ظل الاتجاه المتزايد نحو العولمة والاستفادة القصوى من الثورة التقنية بجميع مجالاتها، فالعملية الإبداعية ليست عملية مستمرة بذاتها لدى الأفراد المبدعين إذ لابد من تشجيعهم وتدريبهم من خلال برامج تدريبية تستهدف تعزي أداء الموظفين الإبداعي لديهم .

إن هدف تحسين أداء الموظفين في المؤسسات لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصر أداء الموظفين ومستوياته وتحليل العوامل الإدارية والفنية والتدريبية المؤثرة فيه والبحث عن الأساليب الفاعلة لتحسين وتطوير تلك العوامل وفلسفة تحسين أداء الموظفين تمثل سياسة هامة تنتجها المؤسسات ، حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل الإدارية والفنية والتدريبية المتبعة في المؤسسة ، والتي تؤثر على أداء الموظفين بها بدءاً بالمدرء وانتهاء بالموظفين في كل مجال من المجالات .

الفصل الثالث

الإطار العملي للبحث

المبحث الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها

المبحث الثاني: نبذة مختصرة عن شركة تطوير العلاج

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض نبذة عن مجتمع الدراسة وخطوات تصميم الدراسة ، وذلك من حيث طبيعة الدراسة ، ومجتمع وعينة الدراسة ، وأداة الدراسة الميدانية ، والمقاييس المستخدمة في الدراسة ، وأساليب جمع البيانات ، وأساليب التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات لغرض تحقيق أهداف الدراسة .

أولاً: نبذة عن مجتمع الدراسة :

شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية

ثانياً: منهج الدراسة :

المنهج الوصفي التحليلي لوصف وبيان حول أثر استخدام البرامج الإلكترونية على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية -الرياض- برنامج جسر نموذجاً

لتحقيق أهداف الدراسة ، اعتمدنا على المنهجية التالية :

1. تطبيق المنهج الوصفي التحليلي من خلال البحث المكتبي ومراجعة الأدبيات العلمية والأبحاث السابقة ذات الصلة بتطبيقات نظام الحوسبة السحابية لبناء الإطار النظري.

2. الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني .

3. جمع البيانات المجمعة بواسطة الاستبيان الإلكتروني وتفرغها وترميزها في ملف غكسل وإدخالها إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليلها واستخلاص النتائج .

ثالثاً: مجتمع الدراسة :

قمنا باختيار (شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية-الرياض) كمجتمع لتطبيق دراستها كونها بيئة جيدة لتطبيق الدراسة وتعتمد على نظم محوسبة في إدارة أعمالها وتمثل مجتمع الدراسة بجميع موظفي الشركة والبالغ عددهم (50)

رابعاً: عينة الدراسة :

قمنا بالإعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية وتم اختيار (40) مفردة من مجتمع البحث كعينة لتطبيق البحث عليهم .

خامساً: أداة الدراسة الميدانية :

اعتمدت الدراسة على وسيلة الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة وتحقيقاً للغرض السابق للاستبانة قمنا بتصميم استمارة استبيان. حيث تم ذلك التصميم على النحو التالي :

القسم الأول: البيانات الشخصية :

هذا القسم اشتمل على البيانات والمعلومات الخاصة بالعينة (المتغيرات الديموغرافية والوظيفية) حيث تضمن ثلاثيات متغيرات هي (المؤهل العلمي ،الجنس ،المنصب أو المسمى الوظيفي) .

القسم الثاني : مجالات الدراسة :

تضمن هذا القسم الفقرات والمجالات لمتغيرات الدراسة ، وينقسم إلى مجالين :

المجال الأول: استخدام البرامج الإلكترونية في شركة العلاج بالمملكة العربية السعودية –الرياض –واحتوى على 3 محاور وهي :

المحور الأول : نظام البصمة مكون من (8) فقرات .

المحور الثاني: نظام إدارة الأداء مكون من (8) فقرات .

المحور الثالث: نظام إدارة المزايا مكون من (9) فقرات .

المجال الثاني: واقع ومستوى أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج مكون من (15) فقرة .

سادساً: صدق وإثبات أداة الدراسة :

1. صدق أداة الدراسة :

لغرض معرفة صدق الأداة التي استخدمت في جمع البيانات الأولية قمنا بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على المشرف وعلى بعض الخبراء والمختصين من المحكمين –وذلك للتحقق من مدى صدق محتوى الاستبانة وملائمتها، ومناسبة كل فقرة للمجال والمحور الذي تنتمي له ،وأجريت التعديلات بالحذف لبعض الفقرات ، وإعادة الصياغة لبعض الفقرات ، في ضوء آرائهم وملاحظاتهم القيمة .

2. إثبات أداة الدراسة :

أجرينا اختبار الثبات بعد جمع البيانات باستخدام معامل (Alpha Cronbaches) للاتساق الداخلي ، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ لجميع محاور وأبعاد وفقرات الاستبيان (0,76) وهو معامل مناسب يجعل من الاستبانة مناسبة للبيانات التي جمعها بواسطتها ، وكما هو موضح في الجدول (1).

جدول (1)معامل الثبات لمحاور ومجالات الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	قيمة الثبات الفا كرونباخ
المحور الأول: نظام البصمة	8	0,937
المحور الثاني : نظام إدارة الأداء	8	0,940
المحور الثالث:نظام إدارة المزايا	9	0,930

0,952	25	إجمال المجال الأول: واقع استخدام البرامج الإلكترونية (نظام جسر) في شركة تطوير العلاج
0,967	15	المجال الثاني: واقع ومستوى أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج
0,955	40	إجمالي الأداة: أثر استخدام البرامج الإلكترونية على أداء الموظفين

كما هو معروف تعد قيمة 7 و0 على الأقل مقبولة لمعامل الثبات الفا كرونباخ وكلما زادت قيمة الثبات كرونباخ ، زادت موثوقية الاستبيان ، ومن الجدول السابق تشير قيم الثبات الفا كرونباخ (0,955)، 0,937، 0,937، 0,952، 0,940، 9,930، 0,967 إلى أن جميع محاور الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي .

بلغت قيمة معامل الثبات للمحور الأول الخاص بقياس نظام البصمة والمكون من (8) فقرات (0,93) وهي قيمة عالية ومرتفعة تدل على أن المحور الأول يتمتع بدرجة عالية وأن عدد فقرات المحور مناسبة لقياس موضوع محدد مثل (نظام البصمة) في حين كانت قيمة معامل الثبات للمحور الثاني الخاص بقياس نظام إدارة الأداء والمكون من (8) فقرات (0,94) وهي قيمة عالية ومرتفعة تدل على أن المحور الثاني يتمتع بدرجة ثبات عالية وأن عدد فقراته مناسب لقياس موضوع محدد مثل (نظام إدارة الأداء) .

كما بلغت قيمة معامل الثبات للمحور الثالث الخاص بقياس نظام إدارة المزايا والمكون من (9) فقرات (0,93) وهي قيمة عالية ومرتفعة تدل على أن المحور الثالث يتمتع بدرجة ثبات عالية وأن عدد فقراته مناسب لقياس موضوع محدد مثل (نظام إدارة المزايا) .

أما إجمالي المجال الأول والخاص بواقع استخدام البرامج الإلكترونية (نظام جسر) في شركة تطوير العلاج والبالغة مجموع فقراته (25) فقرة فقد بلغ معامل الثبات (0,95) وهو معامل ثبات عالي يدل على أن فقرات المجال موثوقة لقياس المجال .

وأخيراً نجد أن معامل الثبات للمجال الثاني الخاص بقياس واقع ومستوى أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج والمكون من (15) فقرة قد بلغ (0,96) وهو معامل ثبات عالي ، يعكس أن المجال يتمتع بدرجة ثبات عالية .

وبالنظر إلى قيمة معامل الثبات لإجمالي الأداة البالغة (0,95) نجدها قيمة عالية تعبر على درجة ثبات عالية لفقرات الاستبيان ككل .

المبحث الثاني:

شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية – الرياض

أولاً: نبذة عن الشركة :

تأسست شركة تطوير العلاج العالمية المحدودة عام 2009 في المملكة العربية السعودية ومقرها الرياض ، كمورد للمعدات الطبية والمواد الاستهلاكية الطبية وعلى مدى سنوات قامت الشركة ببناء شركات متينة مع الكثير من الشركات المصنعة العالمية المرموقة لتلبي احتياجات العملاء في جميع مناطق المملكة العربية السعودية ودول الخليج العربي كما تمكنت الشركة أيضاً من التوسع في مختلف المجالات الطبية لتقديم مجموعة حلول متكاملة للعملاء والمستشفيات في المملكة وذلك بهدف توفير أفضل رعاية ممكنة للمرضى وتحسين جودة حياتهم .

ثانياً: هدفها

أن تكون جزء أساسي في رفع كفاءة القطاع الصحي السعودي ومواكبة أحدث التقنيات الطبية العالمية والمساهمة في تحقيق رؤية 2030.

ثالثاً: رؤيتها

استقطاب وتوريد أحدث المنتجات والمعدات الطبية المتقدمة تقنياً وطبياً وأن نحرص على تقديم خدماتنا بأمان وموثوقية وذلك دعماً لصحة وسلامة جميع مستخدمي المنتجات .

رابعاً: قيمها

-التواصل الفعال مع الشركاء والعملاء.

-تبني سلوكيات وتفاعلات تعتمد على السرعة والصدق والشفافية.

-التطوير المستمر للعمليات والممارسات

- الالتزام باللوائح المحلية واستيفاء معايير الهيئة العامة للغذاء والدواء .
- أسلوب عمل مبتكر عالي الجودة
- الالتزام بالممارسات التجارية الأخلاقية

خامساً: منهجها

- التركيز على القطاعات المتنامية
- تفعيل هيكل رأس المال البشري
- التخصص.

سادساً: نشأتها وتطورها

- في عام 2009-2010 التأسيس وبناء فريق العمل
- في عام 2012 توقيع شراكة مع coper sergical
- في عام 2017 إنشاء قسم جراحة العظام
- في عام 2018-2019 توقيع شراكة مع conmedK Tornier wright
- في عام 2021 إنشاء قسم القلب والأوعية الدموية
- في عام 2022 الشراكة مع Atricare&scanlan

أولاً: المراجع العربية

- أبو بكر ، عبدالقادر(2021).أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين :دراسة حالة مصلحة المدنية ببلدية بئر مراد راييس ، مجلة البشائر الاقتصادية ، جامعة طاهري محمد بشار، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،7(1)ص370.
- أحمد ، أمل شعبان (2019) . تطوير برنامج إلكتروني لتدريب معلمي المرحلة الإعدادية على تصميم صفحات الويب التعليمية وفقاً لمبادئ التعلم النشط وأثره على تنمية أسلوب التعلم العميق والاستراتيجي ودافعية الإنجاز لديهم ، مجلة كلية التربية ،جامعة الأزهر 38(181)ص419-460.
- الأعمر، علاء عبدالحמיד (2022) ،أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الإبداع التكنولوجي : الدور الوسيط لاستدامة الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية ، مجلة رماح للبحوث والدراسات ،(64)ص195-250.
- آل فطيح ، حمد قبلان (2008) دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية ص1-195.
- بن عمور ، مريم ، الشريف ، بن منصور (2013). دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ،جامعة الملك عبدالعزيز بجدة ، السعودية ، ص45.
- بني حمد، عبدالله زهير (2017) أثر تقنية التدريب الإلكتروني على تطوير كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني ، رسالة ماجستير ،كلية الأعمال جامعة عمان العربية ص1-149.
- بو عطيط ، جمال الدين (2009)الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ،جامعة منتوري محمود قسنطينة الجزائر ص72.
- بويكر ، عبدالقادر (2021).أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد راييس ، مجلة البشائر الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة طاهري محمد بشار ، 7(1) ص 367-386.
- بوزيدي ،محمد (2017)، فاعلية البرامج الإلكترونية في تنمية المهارات اللغوية ، مجلة كلية الآداب واللغات والفنون، جامعة جيلالي لباس سيدي بلعباس ، الجزائر 4(10)ص96-101.
- التويجري ، هيلة منديل (2016).الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في كلية التربية ببريدة في جامعة القصيم ، مجلة رسالة الخليج العربي ،140(37) ص 79-101
- جدي ، فراس فرحان (2023).دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التحويلية في خصائص المنظمة المتعلمة : دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركة أسياسيل للاتصالات ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، 19(2) ص 387-412.

-الحداد ، جعفر يوسف عبدالله (2016). الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت ، مجلة كلية التربية ،جامعة بنها ،كلية التربية ، 27(107) ص292.

-الحداد ، جعفر يوسف عبدالله (2016) الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت ، مجلة كلية التربية ، جامعة بنها ،كلية التربية ، 27(107) ص 292.

النتائج والتوصيات:

- أولاً: النتائج الرئيسية :
- من خلال التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان واختبار الفرضيات توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي :
- البرامج الالكترونية تؤثر على أداء إدارة الموارد البشرية ويرفع من أداء الموظفين بشكل عام
 - يظهر تحليل نتائج أن نظام البصمة لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج أن الموظفين لديهم انطباع أن الموظفين لديهم انطباع إيجابي عام للنظام من حيث دقة نظام البصمة في تسجيل مواعيد الحضور والغياب ، وسهولة استخدام نظام البصمة ، ومساهمة نظام البصمة في تنظيم وقت الموظفين ، ومساهمة نظام البصمة في تحسين انضباط الموظفين .
 - بشكل عام ، يظهر تقييم نظام إدارة المزايا لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج نتائج إيجابية للغاية .
 - تشير النتائج أن جميع جوانب نظام إدارة المزايا لبرنامج جسر في شركة تطوير العلاج نتائج إيجابية للغاية .

- تشير النتائج أن جميع جوانب نظام إدارة المزايا لبرنامج جسر حصلت على تقييمات مرتفعة ، فهو يوفر سهولة متابعة حالة المزايا ، وتحفيز الموظفين على العمل بجد وعدالة مجزية ، وفعالية النظام ، ودقة المعلومات ، وفهم أفضل للمزايا ، وتحسين رضا الموظفين ، وجذب والاحتفاظ بالموظفين .
- هناك علاقة إيجابية بين تطبيق نظام البصمة والأداء حيث أن تحسن البصمة يرتبط بتحسين الأداء ، والعكس صحيح .
- هناك علاقة ارتباط متوسط بين نظم إدارة الأداء وتحسين الأداء في شركة تطوير العلاج .
- هناك علاقة طردية بين نظم إدارة المزايا والأداء ، وتحسين الأداء في شركة تطوير العلاج .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العينة حول متغيرات الدراسة تعزى للاختلاف في متغيرات (الجنس) ما عدا في المجال الكلي ظهرت فروق لصالح الذكور .
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في آراء العينة حول التطبيقات الإلكترونية بناء على اختلاف المؤهل باستثناء نظم المزايا .
- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في آراء العينة حول التطبيقات الإلكترونية بناء على اختلاف الوظيفة .

ثانياً: التوصيات

- يقدم البحث مجموعة من التوصيات التي قد تساهم في تحسين أداء الموظفين في شركة العلاج في الرياض ، ومن أبرز هذه التوصيات ما يلي :
1. يجب ربط نظام تقييم الأداء بنظام المكافآت بالتالي يحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهد وتحقيق أفضل النتائج .
 2. يجب استخدام نظام البصمة الإلكتروني الذي يساعد على تحسين دقة وحضور الموظفين .
 3. يجب تفعيل التوظيف الإلكتروني .
 4. يجب على الشركة التأكد أن جميع الموظفين على دراية بكيفية استخدام نظام إدارة المزايا للاستفادة بشكل أفضل .
 5. يجب على الشركة تقديم ورش تعليمية ودورات تطويرية للموظفين .
 6. يجب على الشركة الاستمرار في تطوير نظام إدارة المزايا لجعله أكثر مساهمة في تحسين رضا الموظفين وجذب والاحتفاظ بهم .

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو بكر ، عبدالقادر(2021).أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين :دراسة حالة مصلحة المدنية ببلدية بئر مراد رايس ، مجلة البشائر الاقتصادية ، جامعة طاهري محمد بشار، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،7(1)ص370.
- أحمد ، أمل شعبان (2019) . تطوير برنامج إلكتروني لتدريب معلمي المرحلة الإعدادية على تصميم صفحات الويب التعليمية وفقاً لمبادئ التعلم النشط وأثره على تنمية أسلوب التعلم العميق والاستراتيجي ودافية الإنجاز لديهم ، مجلة كلية التربية ،جامعة الأزهر 38(181)ص419-460.
- الأعمر ، علاء عبد الحميد (2022) ، أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الإبداع التكنولوجي : الدور الوسيط لاستدامة الموارد البشرية في شركات التأمين الأردنية ، مجلة رماح للبحوث والدراسات ،(64)ص195-250.
- آل فطيح ، حمد قبلان (2008) دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية ،رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية ص1-195.

بن عمور ، مريم ، الشريف ، بن منصور (2013). دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة الملك عبدالعزيز بجدة ، السعودية ، ص45.

بني حمد ، عبدالله زهير (2017) أثر تقنية التدريب الإلكتروني على تطوير كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني ، رسالة ماجستير ، كلية الأعمال جامعة عمان العربية ص1-149.

بو عطيط ، جمال الدين (2009)الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري محمود قسنطينة الجزائر ص72.

بويكر ، عبدالقادر (2021).أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس ، مجلة البشائر الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة طاهري محمد بشار ، 7(1) ص 367-386.

بوزيدي ،محمد (2017)، فاعلية البرامج الإلكترونية في تنمية المهارات اللغوية ، مجلة كلية الآداب واللغات والفنون ، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس ، الجزائر 4(10) ص96-101.

-التويجري ، هيلة منديل (2016).الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في كلية التربية ببريدة في جامعة القصيم ، مجلة رسالة الخليج العربي ، 140(37) ص 79-101

-جدي ، فراس فرحان (2023).دور إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التحويلية في خصائص المنظمة المتعلمة : دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في شركة أسياسيل للاتصالات ، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، 19(2) ص 387-412.

-الحداد ، جعفر يوسف عبدالله (2016). الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت ، مجلة كلية التربية ، جامعة بنها ، كلية التربية ، 27(107) ص292.

-الحداد ، جعفر يوسف عبدالله (2016) الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية لمديري مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت ، مجلة كلية التربية ، جامعة بنها ، كلية التربية ، 27(107) ص 292.تشغيل الشباب ANSEJ -الحسيني ، عائشة بنت أحمد ،الخيال ، شذى بنت عبدالمحسن (2013)،أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي :دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة،جامعة الأزهر (10)ص21-145.

رضا ، حاتم (2003).الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبدالعزيز الدولية بجدة ، رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية –السعودية ، ص51.

-روميل ، حياة (2019)أثر الرقابة الإلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسة : دراسة حالة الوكالة الوطنية لدعم ANSEJميلة رسالة ماجستير ، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، المركز الجامعي عبدالحفيظ بو الصوف ميلة ، الجزائر ، ص1-145.

-زرزور، رضوه محمد ، ماهر ، نادية حسين ، عيد ، نيفين جلال (2023) أثر استخدام منصة البيانات الإلكترونية في تحسين أداء العاملين بالشركات السياحية في مصر ،مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، 24(2)، ص132-143.

زرقان ، رميصاء ، لقبيشي، نرجس (2013) . إدارة المعرفة ودورها في تفعيل أداء الموارد البشرية : دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء – تقرت مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقة ص21.

-الزيادات ، رماح عليان مرزوق (2015) أثر التعلم التنظيمي على أداء الموظفين : دراسة تطبيقية على امانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن ص1-155.

-السالمي ، علاء عبدالرواق ، السليطي ، خالد إبراهيم (2008) الإدارة الإلكترونية ، عمان : دار وائل للنشر ، ص 237-238.

-السعيد ، أحمد سليمان ، نجم ، عبدالحكيم أحمد (2018)الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات العامة والمركزية التابعة لمديرية الصحة بالدقهلية ، رسالة ماجستير ، جامعة المنصورة ،كلية التجارة ،مصر ، ص230.

-الشريف ،ناجي حسين (2019)برنامج تدريبي مقترح لتطوير الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بجامعة نجران في ضوء الإدارة الإلكترونية ، مجلة العلوم التربوية والنفسية 3(10)ص1-40.

-الشواي ، أحلام محمد (2016).الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه ، جامعة بابل ، كلية الاداب ، 24(4)ص92.

- الشباب، لؤي أحمد (2023). استراتيجيات خرائط المفاهيم في تدريس المقاصد الشرعية : البرامج الإلكترونية أنموذجاً ، حوليات آداب عين شمس ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس 51ص 374-384.
- الصياد ، منى مصطفى (2017). الإدارة الإلكترونية مدخل لتطوير إدارة مركز التعليم العالي عن بعد في مصر ، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية ، الإسماعيلية ، مصر 2(38)ص 321-339.
- عابدين ، محمد (2001). الإدارة المدرسية الحديثة ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ط1 ، ص209.
- عمار ، رهام أكرم (2012). مدى رضا الموظفين العاملين في مؤسسات وكالة الغوث بقطاع غزة عن نظام إدارة الموارد البشرية إلكترونياً (E-HRM) رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، (غزة) فلسطين ص34
- عمار ، طارق عبدالرؤوف (2007) الإدارة الإلكترونية (نماذج معاصرة) ط1 ، القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع ص20.
- العمرى ، سارة (2020)، استخدامات تطبيقات الهواتف الذكية في ترقية الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة نظرية ، مجلة دراسات اقتصادية ، جامعة عبد الحميد مهري ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، 7(1) ص 252-273.
- العيسى ، ايناس عباد ، صبيح ليالي (2021) البرامج الإلكترونية أثرها على سلوكيات الأطفال من من وجهة نظر الأمهات العاملات في مدينة القدس ، المجلة الأكاديمية العالمية في العلوم التربوية والنفسية 2(2) ص 109-123.
- غانم ، إبراهيم جعفر (2016) أثر استخدام البرامج الإلكترونية لتدقيق الحسابات على عمل المدقق في مكاتب التدقيق في الأردن ، رسالة ماجستير ، كلية الأعمال ، جامعة عمان العربية ، الأردن ص 1-154.
- الغايدى ، سالم (2008) . فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية ودراسة مقارنة بين بعض الأجهزة بمدينة الرياض ، رسالة دكتوراه ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، ص 81 .
- القحطاني ، سعد بن محمد (2010) ، دور تطبيقات الحاسب الآلي ونظم المعلومات في تطوير الأداء بإدارة الموارد البشرية بحرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف الأمنية –الرياض.
- كامل ، زهير محمد (2023)، دور البرامج المحاسبية الجاهزة في الحد من مخاطر المراجعة : دراسة تحليلية ميدانية ، مجلة البحوث التجارية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، 45(1) ص 145-177.
- متولي ، داليا مصطفى (2020) ، تقييم استخدام برامج الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بالشركات السياحية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة قناة السويس ، 19(2)، ص 281-296.
- المحاسنة، إبراهيم محمد (2013) إدارة وتقييم الأداء الوظيفي ، دار جبريل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، ط1 ، ص 108 .
- مرابط ، نبيلة ، زين ، أمينة (2018) الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة يحي فارس بالمدينة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم والتجارة وعلوم التسيير ، الجائر ص 10 .
- المنصور ، إسراء (2019)، تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأثرها على فعالية أداء الموظفين : القيادة التحولية كمتغير معدل ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة اليرموك ، الأردن ، ص 1-153.
- نصر ، فرج علي عمار (2023). الإحتراف الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي : دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية ، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت ، كلية الاقتصاد ، 6(1) ص 191 .
- نظمي ، شحادة (2000) إدارة الموارد البشرية ، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ص 76-77.
- الهادي، عامر عمر (2018) دور البرامج الإلكترونية في تبسيط الخدمات : دراسة حالة الإدارة العامة للحج والعمرة ، مجلة الدراسات العليا ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النيلين ، 11(43) ص 72-84.
- هلالى ، عصام محمد (2022)، أثر التوظيف الإلكتروني على الأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على شركات مياه الشرب بجمهورية مصر العربية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، 13(4) ص 334-372.
- ياسين ، سعد غالب (2005). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ح(8) ص 234-238.

-ياقتي،بتول محمد (2019)أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان ، رسالة ماجستير ، كلية الأعمال ، جامعة عمان العربية ، الأردن ص1-106.
ثانياً: المراجع الأجنبية

- Aburumman, O., Sallah, A., Omar, K., & Abadi, M. (2020). The Impact of Human Resource Management Practices and Career Satisfaction on Employee's Turnover Intention. *Management Science Letters*, 10(3), p:641-652.
- Alnadawi, A., Abdulrahman, M., & Omran, F. (2022). Opportunities and Challenges of Applying Electronic Human Resources Management in Business Organizations an Applied Study in The Telecommunications Sector, Jordan. *Digital Economy, Business Analytics, and Big Data Analytics Applications*, p:223-235.
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human Resource Management Practices and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 8(1), p:519-529.
- Bataineh, K. (2017). The Impact of Electronic Management on The Employees' Performance Field: Study on The Public Organizations and Governance in Jerash Governorate. *Journal of Management and Strategy*, 8, p:86-100.
- Bhawe, P. (2014). The Invisible Eye? Electronic Performance Monitoring and Employee Job Performance. *Personnel Psychology*, 67(3), p:605-635
- Bondarouk, R. H., & Looise, J., K. (2004). E-HRM: Innovation or Irritation, An Explorative Empirical Study in Five Large Companies on Web-based HRM. *Management Reveue*, 15(3), p:364-380.
- Foley, S., Ngo, Y., & Loi, R. (2012). The Adoption of High-Performance Work Systems in Foreign Subsidiaries. *Journal of World Business*, 47(1), p:106-113.
- Foster, S. (2008). An Exploratory Analysis of E-HRM in The Context of HRM "Transformation". Business School, University of Hertfordshire
- Gong, Y., Jia, F., Brown, S., & Koh, L. (2018). Supply Chain Learning of Sustainability in Multi-Tier Supply Chains: A Resource Orchestration Perspective. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(4), p:1-39.
- Hamsinah, H. (2023). The Role of Electronic Human Resource Management (E-HRM) and Career Planning on the Performance of Bank Employees in South Tangerang. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1.1).
- Hee, O., & Jing, K. (2018). The Influence of Human Resource Management Practices on Employee Performance in the Manufacturing Sector in Malaysia. *International Journal of Human Resource Studies*, 8(2), p:129-147.
- Hoy, W., & Miskel, C. (2009). *Administration Traction. Theory Research an Practice*, New York, Random House.
- Huang, J., Liu, Z., Zhu, H., & Cai, Z. (2012). The Effects of Employee Training on The Relationship Between Environmental Attitude and Firms' Performance in Sustainable Development. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(14), p:2995-3008.
- Kataria, A., & Arora, A. (2018). Shaping Employee Performance Through E-HRM: Evidence from The Hotel Industry of India. *The Fourteenth International Conference on E-Learning for Knowledge-Based Society, Thailand*, p:1-21.
- Khan, Z., & Khan, I. (2017). Impact of Performance Appraisal on Employee's Performance Including the Moderating Role of Motivation: A Survey of Commercial Banks in Dera Ismail Khan, Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan. *Universal Journal of Industrial and Business Management*, 5(1), p:1-9.

- Mahfouz, S., Bakr, M., & Aref, M. (2023). Effect of Electronic Health Records Training Program Via Using Advanced Mobile Devices on Career Success among Intern-Nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 14(1), p:1246-1264.
- Malik, R., Butt, N., & Choi, N. (2015). Rewards and Employee Creative Performance: Moderating Effects of Creative Self-Efficacy, Reward Importance, and Locus of Control. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), p:59-74.
- Malkawi, N. (2018). Using Electronic Human Resource Management for Organizational Excellence-Case Study at Social Security Corporation-Jordan. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 5(5), p:146-166.
- Marler, J., & Fisher, S. (2010). An Evidence-Based Review of E-HRM and Strategic Human Resource Management, *Proceedings of the Third European Academic Workshop on Electronic Human Resource Management*. Bamberg, Germany, CEUR WS.org, ISSN 1613-0073, 570, P:33-51.
- Muda, I., Rafiki, A., & Harahap, R. (2014). Factors Influencing Employees' Performance: A Study on The Islamic Banks in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, 5(2).

- Obama, M., Keino, D., Kyongo, J., Muriithi, S., & Amata, E. (2020). Effects of Electronic Human Resource Management Practices on Organizational Performance: A Case of University of Maryland Programs, Nairobi Kenya. *Journal of Human Resource and Leadership*, 4(4), p:29-58.
- Panayotopoulou, L., Maria, V., & Eleanna, G. (2005). E-HRM Adoption and the Role of HRM: Evidence from Greece. *Personal Review*, Emerald Group Publishing Limited, 36(2), p:277-294.

الملاحق

استبيان

الأخ الأخت / المحترمون

تحية طيبة وبعد .

يسرني أن أضع بين يديك هذه الإستبانة التي صممت لدراسة : أثر استخدام البرامج الإلكترونية على أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج بالمملكة العربية السعودية –الرياض – برنامج جسر نموذجاً وتأتي هذه الدراسة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة صحية ولأهمية هذه الدراسة تم اختيارك ضمن عينة البحث ونرجو منك قراءة الفقرات بعناية والإجابة بوضع (/) أمام البديل المناسب من وجهة نظرك .

شاكراً لكم حسن تعاونكم وتجاوبكم .

إشراف

الباحثة / رباب نعمان محمد الهجري

د. الفیصل عبدالحمید

الجنس :

المؤهل العلمي

المستوى الوظيفي : مدير عام نائب مدير عام إدارة رئيس قسم نائب رئيس قسم مشرف موظف مختص أخرى

مجالات ومحاور الاستبيان

المجال الأول :واقع استخدام البرامج الإلكترونية (نظام جسر) في شركة تطوير العلاج

المحور الأول : نظام البصمة

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوفر نظام البصمة معلومات دقيقة عن مواعيد حضوري وغيابي					
2	يوفر نظام البصمة معلومات دقيقة عن ساعات عملي					
3	يساعدني نظام البصمة على متابعة ساعات عملي بشكل أفضل					
4	يساهم نظام البصمة في زيادة إنتاجيتي					
5	أجد نظام البصمة سهل الاستخدام					
6	ساعدني نظام البصمة على تنظيم وقتي بشكل أفضل					
7	أعتقد أن نظام البصمة يساهم في تحسين انضباط الموظفين					
8	أعتقد أن نظام البصمة يساهم في خفض تكاليف الشركة					

المحور الثاني : نظام إدارة الأداء

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوفر نظام إدارة الأداء معلومات مفيدة عن نقاط قوتي وضعفي					
2	مكنتني من فهم معايير الأداء الخاصة بي					
3	أحصل على التغذية الراجعة بشكل منتظم من النظام					

4	ساعدني نظام إدارة الأداء على تحسين أدائي الوظيفي				
5	يساهم نظام إدارة الأداء في تحقيق أهداف الشركة				
6	أرى أن نظام إدارة الأداء نظام فعال				
7	استخدم نظام إدارة الأداء لمعرفة أهدافي الوظيفية				
8	أجد نظام إدارة الأداء عادلا وموضوعياً				

المحور الثالث : نظام إدارة المزايا

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	أحصل على المعلومات الصحيحة عن مزاياي الوظيفية					
2	أستطيع متابعة حالة مزاياي الوظيفية بسهولة					
3	أجد أن مزاياي الوظيفية عادلة ومجزية					
4	تساهم مزاياي الوظيفية في تحفيزي على العمل بجد					
5	أرى أن نظام إدارة المزايا نظام فعال					
6	يوفر نظام إدارة المزايا معلومات دقيقة عن مزاياي الوظيفية					
7	ساعدني نظام إدارة المزايا على فهم مزاياي الوظيفية بشكل أفضل					
8	أعتقد أن نظام إدارة المزايا يساهم في تحسين رضا الموظفين					
9	أعتقد أن نظام إدارة المزايا يساهم في جذب والإحتفاظ بالموظفين					

المجال الثاني : واقع ومستوى أداء الموظفين في شركة تطوير العلاج

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	أشعر بالرضا عن عملي في شركة تطوير العلاج					
2	أشعر بالرضا عن عملي وزملائي وبيئة العمل					

					3	أستطيع أداء واجباتي ومسؤولياتي بكفاءة وفعالية
					4	أعتقد أن مستوى أدائي في العمل يتحسن باستمرار
					5	أتعلم مهارات جديدة وأطور قدراتي المهنية باستمرار
					6	أعتقد أن لدي القدرة على إنجاز المزيد من العمل
					7	أشعر أنني مبدع ومنتج في عملي
					8	أشعر أنني قادر على تحقيق أهدافي المهنية في شركة تطوير العلاج
					9	أشعر أنني أساهم بشكل فعال في نجاح شركة تطوير العلاج
					10	أقدم أفكاراً جديدة وحلولاً مبتكرة لمشاكل العمل
					11	أبحث دائماً عن طرق جديدة لتحسين كفاءة عملي
					12	أسعى جاهداً لتحسين جودة أعمالي وإنتاجيتي
					13	أعتقد أنني أؤدي مهامتي بكفاءة عالية
					14	أعتقد أنني أنتج عملاً عالي الجودة
					15	أحرص على الالتزام بأهداف الشركة وقيمها