

عنوان البحث

أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على شركة الاتصالات
السعودية STC

The impact of e-business on excellence in organizational performance: A case study of
Saudi Telecom Company STC.

إعداد الطالب/

عبدالعزیز محمد الفرج

العام الدراسي:

٢٠٢٦ م

مقدمة:

إن الأعمال الإلكترونية شكل من أشكال الإدارة العامة ولكنها تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات للقيام بأنشطتها، وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم خدمة أسرع وأكثر دقة للمواطنين بفضل إمكانية إجراء عمليات إدارية عبر الحواسيب الآلي.

ولقد أصبحت الأعمال الإلكترونية لازماً مع التحول الرقمي الكبير الذي يشهده العالم لما تمتاز به من دقة وسرعة وقلة تكلفة مقارنة بالورقيات التي كانت تتكدس بها المكاتب دون جدوى، فهي تسعى نحو بناء هيكل بيانات حوسبي يعتمد على العنصر الآلي في العمليات على البيانات أكثر من الاعتماد على العنصر البشري، فالعنصر البشري في الإدارة الإلكترونية مهمته التحكم والتوجيه لأوامر الحاسب الآلي (عبد القار، ٢٠٢١).

ولقد أصبح تحقيق المؤسسات لأعلى مستوى ممكن من التميز و الجودة والإتقان ؛ أمراً ومطلباً ملحاً وضرورياً للغاية، ولا يمكن تغافله أو عدم الاهتمام به، ولا سيما أننا أصبحنا نعيش في عصر سريع التطور والتغيير، عصر الثورة المعرفية الهائلة والتقدم التكنولوجي والتقني الرهيب، عصر لا يعترف إلا بالمتميزين الأكفاء سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، ولا سيما في ظل التنافسية الدولية في تحقيق الريادة والصدارة في التميز والجودة في ميادين الحياة والعمل المختلفة، ولا سيما وقد تغيرت متطلبات سوق العمل بصورة كبيرة، حيث أصبح سوق العمل لا يقبل إلا بالخيرج المتميز الكفاء الذي يمتلك من القدرات والمعارف والخبرات الكثير والكثير (كافي، ٢٠١٨).

ويعرف تميز الأداء المؤسسي بأنه: آلية لتقييم مدى تقدم المنظمة تجاه تحقيق أهدافها التنظيمية وإن مفاهيم جودة الأداء المؤسسي وثقافة الجودة هما من أساسيات تطبيقات نظم القياس وهو القيمة الحقيقية لمؤشرات الأداء (عبد الغفار، ٢٠٢٣).

ولقد أوضحت نتائج دراسة عباس (٢٠١٨) أن الإدارة الإلكترونية تعمل على تسهيل تقديم المعلومات بشكل كبير للمواطنين والشركات، وتوفر الإدارة الإلكترونية معلومات الإدارات المتنوعة للجمهور مما يساعد في صنع القرار.

ونظرا لما تقوم به المؤسسات المتميزة من خلال العمل الإلكتروني ببناء وتطوير قدراتها من خلال تحليل اتجاهات الأداء التشغيلي، وتطوير سلسلة قيمة ذات كفاءة، وتنمية ثقافة مؤسسية لتعميق فاعلية التعاون المشترك وبناء روح الفريق، وضمان توفر كافة الموارد المالية والمادية والتقنية، وتأسيس الإطار العام لسلسلة القيمة بالمؤسسة، والعمل المشترك مع الشركاء لتحقيق المنافع المتبادلة، وإنشاء شبكات مناسبة لتحديد فرص الشراكات المستقبلية لتحقيق قيمة مضافة لصالح المتعاملين. لذا يتناول الباحث في تلك الدراسة موضوع أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

مشكلة الدراسة:

إن المؤسسات المتميزة تبني أسس تميزها على التركيز على خلق القيمة المضافة للمتعاملين وخلق مستقبل مستدام من خلال بناء القدرة المؤسسية والقيادة بالرؤية والطموح والمثل وفعالية كفاءة القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة وإحداث التغيير والنجاح من خلال مواهب العاملين بما يضمن استدامة تحقيق نتائج متفردة.

وتقوم المؤسسات المتميزة بإضافة قيمة لصالح المتعاملين معها بصورة مستمرة ومنتظمة من خلال التعرف على مختلف المتعاملين معها، وترجمة احتياجاتهم وتوقعاتهم إلى عروض قيمة مستدامة وجاذبة، وبناء وتطوير حوار متواصل معهم يتسم بالشفافية والمصارحة، وإشراكهم كلما أمكن في تطوير وابتكار خدمات ومنتجات وتجارب جديدة، إضافة إلى متابعة تجارب المتعاملين، ومقارنة أدائها مع مستويات الأداء والمعايير القياسية ذات الصلة (قحوان، ٢٠٢١).

وقد أثبتت نتائج دراسة عبد الإله (٢٠١٨) أن المؤسسات المتميزة تقوم بإضفاء أثرا إيجابيا على العالم من حولها من خلال تحديد ونشر الغرض الأساسي للمؤسسة، وصياغة قيم مشتركة لخدمة المجتمع كافة، واستيعاب مفاهيم الاستدامة في المحتوى الأساسي لاستراتيجية المؤسسة.

وتتمثل المشكلة البحثية في تزايد الاعتماد على الأعمال الإلكترونية داخل المؤسسات المعاصرة بوصفها أحد المحركات الرئيسة لتعزيز الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، إلا أن مستوى الاستفادة الفعلية من هذه التقنيات في تحقيق التميز في الأداء المؤسسي ما زال يختلف من مؤسسة إلى أخرى. وفي ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده شركات الاتصالات، تسعى المؤسسات إلى تبني تطبيقات الأعمال الإلكترونية بما يساهم في تطوير العمليات الإدارية والتشغيلية ورفع مستوى التنافسية في السوق. وتعد شركة الاتصالات السعودية من أبرز الشركات التي تبنت التحول الرقمي وتوسعت في استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة خدماتها وعملياتها المختلفة. وعلى الرغم من هذا التوجه، يظل التساؤل قائما حول مدى إسهام تطبيقات الأعمال الإلكترونية في دعم أبعاد التميز في الأداء المؤسسي داخل الشركة، من حيث الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة والابتكار المؤسسي. كما أن تنوع التقنيات الإلكترونية وتعدد مجالات استخدامها داخل المؤسسات يثير الحاجة إلى تحليل العلاقة بين هذه التطبيقات ومستوى الأداء المؤسسي المتحقق. لذلك تنبع المشكلة البحثية من الحاجة إلى دراسة أثر الأعمال الإلكترونية على تحقيق التميز في الأداء المؤسسي داخل شركة الاتصالات السعودية، بما يساعد على توضيح دور التحول الإلكتروني في دعم الكفاءة المؤسسية وتحقيق التفوق التنافسي.

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة فيما يلي:

أ- الأهمية العلمية :

١. تضيف هذه الدراسة نوع من المعرفة للمكتبة العربية في مجال دراسة أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي ، لأهمية هذا الموضوع ، والذي قد يستفيد منه الباحثون في هذا المجال .

٢. تعتبر الدراسة الحالية بمثابة نواة لدراسات عربية مستقبلية تهتم بالتعرف على أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي في الشركات السعودية.

ب- الأهمية العملية :

١. يأمل الباحث أن تتم الاستفادة من نتائج وتوصيات ومقترحات هذه الدراسة من قبل الباحثين في المملكة العربية السعودية.

٢. تعمل علي توجيه النظر نحو التميز في الأداء المؤسسي بشركات الاتصالات.

٣. يحظى أثر الأعمال الإلكترونية على الشركات بأهمية كبيرة خلال السنوات الأخيرة.

أهداف الدراسة:

تحدد أهداف الدراسة ، فيما يلي:

الهدف العام:

التعرف على أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية STC .

٢. تحديد العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة الموظفين بشركة الاتصالات السعودية STC .

٣. التعرف على أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بشركة الاتصالات السعودية STC .

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس:

ما أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC ؟

التساؤلات الفرعية:

١. ما مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية STC ؟

٢. ما العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة الموظفين بشركة الاتصالات السعودية STC ؟

٣. ما أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بشركة الاتصالات السعودية STC ؟

فروض الدراسة:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية ومستوى التميز في الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة الموظفين بما يساهم في تحقيق التميز في الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية والتشغيلية بما يدعم التميز في الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالأعمال الإلكترونية:

أجرى عباس (٢٠١٨) دراسة بعنوان : واقع الأعمال الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي . هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأعمال الإلكترونية في الجامعة الإسلامية بغزة وأثرها على التطوير التنظيمي. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وأداة الإستبانة ، وتمثلت عينة الدراسة في (١٢٦) من الموظفين الإداريين بالجامعة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا. كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، إلا أن بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد ، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني . كما أن هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، نقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية .

وأجرى الشبلي (٢٠١٩) دراسة بعنوان : دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم: هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم في مصر. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة . وتمثلت عينة الدراسة في (١٤٦) من جميع الموظفين الإداريين المتعاملين بأسلوب الإدارة الإلكترونية في الوزارة . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : لا يتاح للموظف اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه

المباشر ضمن بيئة العمل الإلكتروني، لا يتم تكريم أو تحفيز الموظفين المتميزين في بناء ونشر العمل الإلكتروني بالوزارة، لا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم وآليات العمل بالبرنامج الإلكتروني الذي يستخدمونه.

وأجرى الدوري (٢٠١٩) دراسة بعنوان : واقع الأعمال الإلكترونية بالأقسام الإدارية في الجامعات العراقية- دراسة ميدانية في جامعة بغداد : هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الأعمال الإلكترونية بالأقسام الإدارية في الجامعات العراقية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأداة الإستبانة . وتمثلت عينة الدراسة في (١١٤) من معلمي العاملين بالأقسام الإدارية بجامعة بغداد . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : أن استخدام الأعمال الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة وذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، ورفع الإنتاجية، وسرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد العاملين . إلا أن الدراسة أظهرت وجود ضعف في نظام الحوافز الموجود بالجامعة للمتميزين في العمل الإلكتروني، كما أنه يوجد قصور لدى الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وأجرى ميرون Myron (٢٠١٩) دراسة بعنوان : تحسين قدرات الإداريين في مجال الأعمال الإلكترونية بدولة جواتيمالا - تصور مقترح : هدف البحث إلى معرفة آليات تحسين قدرات الإداريين في مجال الأعمال الإلكترونية بمدينة (إتافموس) بدولة جواتيمالا . واستخدم الباحث المنهج المسحي ، وتمثلت اداة الدراسة في برنامج الكتروني من تصميمه ، وطبق الباحث دراسته على (٧٥) من الإداريين بالمعهد الجغرافي الوطني بمدينة (إتافموس) . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : تحسين قدرات الإداريين على أدائهم للعمل بشكل متميز بعد تعرفهم على كيفية استخدام البرنامج .

وأجرى كراي Kraay (٢٠٢٥) دراسة بعنوان : حاجة الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا إلى تطوير الأعمال الإدارية : هدف البحث إلى معرفة أسباب

حاجة الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا إلى تطوير الأعمال الإدارية. واتخذ الباحث الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي بدولة جورجيا كنموذجاً لدراسته. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة وطبق دراسته على (٨٥) من الإداريين بالمدارس الثانوية بمدينة برولي وقراها ، بدولة جورجيا. وقد توصلت الدراسة إلي نتائج هامة ومنها : إن من الأسباب الداعية إلي التحول نحو الإدارة الإلكترونية في جورجيا هو: تحسين مستويات تصورات واتجاهات هؤلاء الإداريين نحو تطوير ممارساتهم الوظيفية ، و التأكيد علي أن الموظفين يصبحون بالضرورة أكثر اهتماما ومهارة في استخدام التكنولوجيا في التعلم نتيجة لكونهم أكثر قدرة وفاعلية علي استخدامها وتطبيقها عمليا.

ثانيا : الدراسات المتعلقة بالتميز في الأداء المؤسسي :

أجرى عبد الإله (٢٠١٨) دراسة بعنوان : تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكليات التربية بالجامعات المصرية في ضوء مفهوم التميز في الأداء المؤسسي : هدفت الدراسة إلي وضع تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكليات التربية بالجامعات المصرية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة . وتمثلت عينة الدراسة في (١٢٨) من أساتذة جامعتي القاهرة ، والإسكندرية. وقد توصلت الدراسة إلي نتائج هامة ومنها : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين على التربية العملية تعزى لمتغير التخصص لصالح المشرفين من تخصص العلوم الإنسانية، في حين لم توجد فروقاً ذات دلالة إحصائية في المشكلات التي تواجههم تعزى لمتغير التخصص. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين والمشكلات التي تواجههم تعزى لمتغيرات الخدمة والمؤهل والجامعة. كما أجرى ماركوس Marcus (٢٠١٩) دراسة بعنوان : تحقيق تميز الأداء المؤسسي باستخدام الرحلات المعرفية عبر الويب ، مدخل تعليمي جديد في الاتحاد الأوروبي : هدفت الدراسة إلي توجيه نظر القائمين على السياسة التعليمية في الاتحاد الأوروبي إلي اعتماد استخدام الرحلات المعرفية عبر الويب ، كمدخل تعليمي جديد لتحسين أداء المعلم بدلا من استخدامها بشكل فردي من قبل الطلاب. وقد عرف الباحث الرحلة المعرفية عبر

الانترنت بأنها عبارة عن نشاط مبني على رحلة باستخدام الانترنت يتم عرضه مسبقاً، وتعليم الطلبة استخدام المعرفة المراد تعليمها للطلبة وكيفية التعامل معها. وقد استخدم الباحث المنهج المسحي وأداة الإستبانة . وقد طبق الباحث دراسته على (٧) جامعات ومعاهد علمية في بلجيكا وبريطانيا وهولندا . وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : أن إستراتيجية الرحلات المعرفية عبر الويب تسهل على المعلم استكشاف واستنتاج المعرفة، باستخدام الحاسوب، ومصادر المعرفة المتاحة، على شبكة الإنترنت ، كما أن إستراتيجية الرحلات المعرفية عبر الويب تساعد المعلم حيث أنها تسهل تقييم أداء المتعلم، وقياس تطور المهارات العقلية العليا مثل التحليل، والتركيب، والتقييم.

كما أجرى الراشد (٢٠١٩) دراسة بعنوان : المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على تميز الأداء المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة : هدفت الدراسة إلى التعرف على المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على تميز الأداء المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وقد استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي وتمثلت أداة الدراسة في مقياس للمشاعر من تصميم الباحث . وتمثلت عينة الدراسة في عدد (٩٦) مبحوث من الموظفين الحكوميين بمدينة العين الإماراتية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من السمات الشخصية ، الحالة المزاجية ، المشاركة في اتخاذ القرار ، نمط القيادة ، وأداء الموظف الحكومي . وقد تبين أن محاور المشاعر الايجابية والسلبية التي اعتمدت عليها الدراسة كانت جميعها لها أثر ايجابي على أداء الموظف الحكومي بنسبة جيدة .

كما أجرى جيوفاني Giovanni (٢٠٢٢) دراسة بعنوان : مفتشي جلاله الملكة يعتمدون ميزانية لدعم برامج تحسين تميز الأداء المؤسسي: هدف البحث الذي قدم إلى مجلس العموم البريطاني إلى معرفة الأسباب التي جعلت مفتشي جلاله الملكة يعتمدون ميزانية تبلغ (٣٥٠٠٠٠٠) جنيه إسترليني لدعم برامج تحسين تميز الأداء المؤسسي للمعلم بالمملكة المتحدة . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الإستبانة وطبق دراسته على

(٢٩) من معلمي مدرسة جون بريد بضاحية لندن الغربية بالمملكة المتحدة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها : إن من أبرز المشكلات التعليمية في كثير من مدارس لندن هو تقديم محتوى تعليمي تقليدي ، كثرة شكاوى المعلمين من ضعف أداء الطلاب في بعض المواد ولاسيما الرياضيات ، من أبرز دواعي دعم برامج التنمية المهنية بالمملكة ما أكدت عليه الدراسات حول اكتساب المعلمين المشاركين في برامج تحسين الأداء الإلكترونية معارف أكثر من المعلمين الآخرين الذين لا يشاركون في أي برامج تنمية مهنية.

التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة تبين ما يلي:

١-أوجه الاتفاق

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التركيز على أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي ، كما اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي .

٢-أوجه الاختلاف

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة لاختلاف الزوايا التي تم تناولها ولاختلاف الأهداف التي سعت إليها كل دراسة .كما تناولت الدراسات السابقة موضوع الدراسة في بيئات مختلفة عن بيئة الدراسة الحالية وأيضاً اختلاف الفترة الزمنية التي سوف تتم فيها – إن شاء الله – الدراسة الحالية عن الفترات الزمنية التي تمت فيها الدراسات السابقة .

٣-أوجه الاستفادة

سوف يستفيد الباحث من الدراسات السابقة في عدة مواضع منها : التأصيل النظري للدراسة الحالية ، في تحديد مصطلحات الدراسة، في الاطلاع على دراسات سابقة في موضوع الدراسة الحالية ، وفي الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة ،

في بناء أداة الدراسة ، تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة ، وفي تحليل وتفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المبحث الأول: الأعمال الإلكترونية

١- مفهوم الأعمال الإلكترونية :

- عرف قحوان (٢٠٢١) الأعمال الإلكترونية بأنها : الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع الأعمال بدقة عالية .
- بينما عرف طارق (٢٠٢٢) الأعمال الإلكترونية بأنها : منظومة حديثة تعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته.
- بينما عرف محمود (٢٠٢١) الأعمال الإلكترونية بأنها : كافة الوظائف والمهام التي تحددها الإدارة للموظفين من خلال الاعتماد على وسائل اتصال حاسوبية، وتشمل رسائل البريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال الرقمي، ويؤدي هذا النوع الحديث من الإدارة إلى سهولة الربط بين المدراء، والموظفين، والعملاء.
- ويتفق الباحث مع التعريف الأخير لأنه الأقرب للدراسة . حيث يؤكد هذا التعريف على أن الأعمال الإلكترونية ، تعني الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات.

٢- أهمية الأعمال الإلكترونية :

يحدد كل من كافي (٢٠١٨) ، مدبولي (٢٠١٨) ، و البازعي (٢٠٢٣) ، أهمية الأعمال الإلكترونية ، فيما يلي :

- الأهمية الاقتصادية : تقوم الإدارة الإلكترونية بدور بارز في تحويل و تغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال و التجارة والاستثمار من الشكل التقليدي الى

الشكل الفوري وهذا ما أدى إلى بروز مصطلح اقتصاد المعرفة الذي يساعد على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي ، وزيادة فرص التجارة العالمية و الوصول للأسواق العالمية والقطاعات السوقية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي (كافي ، ٢٠١٨).

- بناء دولة المشاركة : بحيث يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل مشاركة المواطنين في العملية السياسية و تعزيز الانفتاح .

- الانفتاح السياسي: إن الأعمال الالكترونية باعتمادها على الانترنت يمكن أن تكون عاملا أساسيا في انفتاح النظام السياسي ، وكذلك أيضا تعزيز مفهوم الدولة الخدمائية (البازعي ، ٢٠٢٣).

- إعادة النظر في العلاقات الهرمية بين الهياكل الإدارية: و ذلك عبر إعادة انتشار الكفاءات والرفع من درجة التنسيق الأفقي والعمودي بين مختلف الوحدات الإدارية وذلك من خلال وضع ابناك للمعلومات الخاصة و المشتركة فيما بينها لتبادل المعلومات بشكل طليق وسليم دون إتباع للإجراءات والمساطر ، فالفعالية والقدرة المعالجتية و التخزينية و كذا السرعة التواصلية والمرونة التي تطبع الإدارة الالكترونية سهلت إمكانية تجاوز المركزية و التركيز (مدبولي ، ٢٠١٨).

- تحسين عملية صنع القرار: لأن الأعمال الالكترونية تعتمد على وجود قاعدة بيانات ومعلومات تساعد المديرين على التخطيط و اتخاذ القرارات الصائبة و بالتالي فان أهمية الإدارة الالكترونية تقاس بأهمية المعلومات ، والتي تؤدي دورا فاعلا ومؤثرا في صنع القرار على المستوى الوطني والمحلي (كافي ، ٢٠١٨).

ويرى قحوان (٢٠٢١) أن الأعمال الإلكترونية تتميز بأنها حديثة جدا، وتغطي اكبر عدد ممكن من الدوريات أو التقارير أو الإحصائيات في التخصص، ويتم تحديثها وإضافة إليها باستمرار وبسرعة. في حين أن مصادر المعلومات التقليدية المطبوعة قديمة ، ولا تغطي الموضوع المطلوب تغطية واسعة. ويتميز البحث الإلكتروني بأنه سريع ويمكن الباحث من

الاتصال بأي قاعدة معلومات إلكترونية في أي مكان في العالم من المنزل ليل نهار، وطيلة أيام الأسبوع، وخلال أيام العطل.

ويرى هاشم (٢٠١٩) أن الثورة الهائلة التي نعيشها اليوم، و التي تقوم أساساً على تزواج وسائل الاتصال عن بعد مع شبكات المعلومات و الحواسيب بخاصة، قد أعطت إلى مجتمع المعلومات إنجازات و نجاحات أقرب إلى الخيال منها إلى الواقع إنها ثورة معلوماتية في طريقها إلى تغيير روتين المجتمعات تغييراً جذرياً، كما غيرته الثورة الصناعية خلال القرون الماضية ، لأنها تحولات أعطت الصدارة للمعلومات، فأخذت تلعب أدوراً وكبيرة و حساسة في جميع المجالات : الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية لتولد بذلك عصرًا جديداً هو المواجهة الحضارية ، حيث لا يُقاس تقدم الأمم بما لديها من أسلحة و إنما بقدرتها على مواجهة هذه الثورة المعلوماتية - التكنولوجية الفائقة .

ويضيف الباحث إلى أهمية الأعمال الإلكترونية : أنها تقوم بالحد من التدخل البشري ، فتؤدي دوراً أساسياً في الحد من الفساد الإداري المتمثل في الرشوة والمحسوبية ، وبالتالي فإنها تقوم بإعادة بناء الثقة بين المواطن وبين الإدارة وإقامة علاقة جديدة بينهما قوامها المساواة والشفافية.

٣- خصائص الأعمال الإلكترونية:

تحدد خصائص الأعمال الإلكترونية ، فيما يلي :

- يتكون نظام الإدارة الإلكترونية من : تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي لا تعتمد علي الكمبيوتر، تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد علي الكمبيوتر ، و قاعدة بيانات.
- مدخلات النظام هي: موارد مادية داخلية ، المعالجات ، الموارد الداخلية الخارجية ، معلومات من المحيط الخارجي .

- يتم في الأعمال الإلكترونية إدخال البيانات من خلال النظام الفيزيائي للشركة ويتم معالجتها ثم تدخل إلى قاعدة البيانات.
- تعتمد الأعمال الإلكترونية على ما يلي : معالجة الكلمات ، البريد الإلكتروني والبريد الصوتي والاجتماعات عن بعد ، التحاور عن طريق الكمبيوتر ، و قواعد بيانات إدارية مختلفة.
- تساعد الأعمال الإلكترونية في انجاز المهام عن طريق الاتصال بين المستخدمين مع بعضهم بعضاً أو مع البيئة المحيطة عن طريق الاتصالات (Josh, 2016) ويضيف الباحث إلى خصائص الأعمال الإلكترونية أنها تستخدم المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد على الكمبيوتر.

٤-خصائص إدارات الأعمال الإلكترونية :

- يحدد كل من طاهر (٢٠١٩) ، و رضوان (٢٠١٨) خصائص الإدارات المعتمدة على الأعمال الإلكترونية ، فيما يلي :
- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة- والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
 - إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية (رضوان ، ٢٠١٨).
 - إدارة بلا زمان: تستمر بالعمل طوال اليوم، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لابد من العمل المتواصل (طاهر ، ٢٠١٩).
 - إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة تنفيذ ذلك يحتاج إلى : الأجهزة والمعدات ،

البرمجيات بمختلف أنواعها ، الاتصالات ، نظم المعلومات ، الكوادر البشرية ، و التوعية الحاسوبية (رضوان ، ٢٠١٨).

ويضيف الباحث إلى خصائص إدارات الأعمال الإلكترونية أنها تعتمد على أمن المعلومات الذي يقوم بتأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة، مما يساعد على تشريع الأنظمة وسن القوانين لسلامة وصول المعلومات للمستفيدين.

المبحث الثاني: التميز المؤسسي

١- مفهوم التميز في الأداء المؤسسي

تعددت تعريفات التميز في الأداء المؤسسي ، وأهمها ما يلي:

- العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح .
- المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها.
- النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة (الفاضل ، ٢٠٢٢).

ويتفق الباحث مع التعريف الأخير لأنه الأقرب للدراسة. ويضيف الباحث أن الأداء يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وينبغي التمييز بين الأداء والجهد المبذول، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فإنه يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فالطالب قد يكون مجتهد ويبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للامتحان ولكنه يحصل على درجات منخفضة، فيكون بهذه الحالة الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض .

٢- عناصر التميز في الأداء المؤسسي

تحدد عناصر التميز في الأداء المؤسسي ، فيما يلي :

١- كفايات الموظف :

وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم . وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف .

٢- متطلبات العمل (الوظيفة) :

وهذه تشمل المهام والمسئوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف .

٣- بيئة التنظيم :

وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل التنظيم وهيكله وأهدافه ، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال ومنها: العوامل الاقتصادية ، والاجتماعية ، والتكنولوجية (هاشم ، ٢٠١٩) .

ويحدد البعض الآخر عناصر الأداء فيما يلي:

١- الموظف :

من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

٢- الوظيفة :

من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع ، فيه تحدٍ ويحتوي على عنصر التغذية الراجعة كجزء منه.

٣- الموقف :

من حيث ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي (الفاضل ، ٢٠٢٢).

٣- أهداف قياس التميز في الأداء المؤسسي :

تحدد أهداف قياس التميز في الأداء المؤسسي ، فيما يلي :

- يكشف عن قدرات العاملين واقتراح إمكانية ترقية وتولي مناصب قيادية أعلى.
- يفيد في التخطيط للقوى البشرية في المنظمة فهو يشكل إدارة مراجعة لمدى توفر قوة بشرية معينة بمؤهلات معينة واقتراح إحلال قوى بشرية أخرى محلها.
- يعتبر تغذية راجعة فهو يبين المطلوب من جهة أخرى وقد يساعد في تحسين أو إساءة الفهم المشترك بين الطرفين .
- يزود مسئولي إدارات القوى البشرية بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين في المنظمة ، ويعتبر نقطة انطلاق لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم.
- يساهم في تزويد مسئولي إدارات القوى البشرية بمعلومات واقعية بمؤشرات التنبؤ لعمليات الاختيار والتعيين في المنظمة .
- يزود متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين وهل هو أداء مرضٍ أم غير مرضٍ .
- يساعد على الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة ، وعلى إنجازهم الشخصي .
- تشكل أداة التقييم وسيلة لمعرفة ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم ، وقد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المنظمة أو خارجها.

- يسهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من حيث إمكانية زيادة رواتبهم أو تناقصها بل اقتراح نظام حوافز معين (عبد الغفار ، ٢٠٢٣).

٤-صعوبات تقييم التميز في الأداء المؤسسي

تتمثل أبرز صعوبات تقييم التميز في الأداء المؤسسي ، فيما يلي :

■ إصدار أحكام عامة ومتوسطة تجاه العاملين:

تظهر هذه المشكلة أثناء عملية قياس الأداء، إذ يعطى الأداء القيمة الوسطية في سلم التقييم دون التمييز بين أداء العاملين، مما يؤدي إلى الخروج بنتائج سلبية عند تحديد نقاط قوة و ضعف الأداء، حيث يصعب تحديد الوضع الحقيقي للأداء.

■ عدم وضوح الهدف من عملية التقييم:

إن على الإدارة وضع هدف معين للتقييم، حتى لا تكون العملية هدرًا في الوقت و المال، كأن يتعلق الأمر بالقياس، أو المقارنة أو تقويم نقاط الضعف و تعزيز نقاط القوة .

■ التأثير بصفة معينة في الحكم على كفاءة المرؤوسين:

تظهر هذه المشكلة عندما يتأثر القائم بالتقييم ببعض الصفات أو الخصائص المميزة للفرد العامل محل التقييم، مما يفقد هذه العملية الهدف المرجو منها، فقد تظهر النتائج إيجابية في حالة التأثير الإيجابي أو سلبية في حالة التأثير السلبي، و في كلتا الحالتين يعتبر الأمر مشكلة .

■ التشدد أو التساهل من جانب الرؤساء في التقييم:

يتعلق الأمر في هذه الحالة ببعض الخصائص الذاتية لدى الفرد القائم بالتقييم، فلو كان حديث الخبرة في مجال العمل الإداري، قد يميل إلى القسوة و الصرامة على عكس الآخر ذو الخبرة الإدارية و الإدراك العالي، من جهة أخرى نجد بعض الرؤساء يميلون إلى التساهل مع المعنيين بالتقييم مما ينعكس بشكل سلبي على النتائج (قاسم ، ٢٠١٨).

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: منهج الدراسة:

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه أحد المناهج العلمية المستخدمة في البحوث الاجتماعية والإدارية التي تهدف إلى دراسة الظواهر كما هي في الواقع، من خلال وصفها وصفا دقيقا ومنظما، ثم تحليل عناصرها وعلاقاتها المختلفة بهدف الوصول إلى تفسيرات علمية تسهم في فهمها بشكل أعمق. ويعتمد هذا المنهج على جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بموضوع الدراسة من مصادرها المختلفة، سواء كانت بيانات أولية يتم الحصول عليها من أفراد مجتمع الدراسة أو بيانات ثانوية من الكتب والدراسات السابقة والتقارير العلمية. كما يقوم الباحث من خلال هذا المنهج بتحليل تلك البيانات باستخدام أساليب إحصائية ومنهجية مناسبة للكشف عن طبيعة العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من منسوبي شركة الاتصالات السعودية STC بمنطقة الرياض ، ويقدر الباحث عددهم بحوالي (٣٨٠) موظف .

ثالثاً: عينة الدراسة:

سوف يتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، بنسبة لا تقل عن (٣٠%) من منسوبي شركة الاتصالات السعودية STC بمنطقة الرياض ،وفقا لأكاديمية علم النفس الأمريكية التي رأت ضرورة ألا تقل نسبة عينة الدراسة عن (١٠%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وسيتم الاختيار بشكل عشوائي.

أدوات الدراسة :

سوف تعتمد الدراسة الميدانية على أداة الاستبانة، وهي أداة من أدوات جمع البيانات في البحوث العلمية تعتمد على إعداد مجموعة من الأسئلة أو العبارات المرتبطة بموضوع الدراسة، يتم توجيهها إلى أفراد عينة الدراسة بهدف الحصول على معلومات وبيانات تعكس آرائهم واتجاهاتهم وخبراتهم حول الظاهرة محل البحث. وتعد الاستبانة من أكثر الأدوات استخداماً في الدراسات الوصفية والتحليلية لما تتميز به من القدرة على جمع قدر كبير من البيانات في وقت مناسب وبدرجة عالية من التنظيم.

وسيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية ومناسبة لمشكلة الدراسة، وبعد الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة سوف يقوم الباحث ببناء الاستبانة.

حدود الدراسة :

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية :

■ الحدود الموضوعية:

ستركز الدراسة علي أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC.

■ الحدود البشرية:

منسوبي شركة الاتصالات السعودية STC .

■ الحدود المكانية :

سوف يتم إجراء الدراسة في منطقة الرياض.

■ الحدود الزمنية :

سوف تجري الدراسة خلال العام الدراسي ١٤٤٧هـ/٢٠٢٦.

المراجع المتوفرة حول البحث

المصادر والمراجع العربية

- البازعي ، محمد حمد .(٢٠٢٣). الإدارة الإلكترونية . الكويت : مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع .
- البشري ، قدرية محمد .(٢٠٢١). التعليم الإلكتروني و الخدمات المعلوماتية. القاهرة: مكتبة مبارك.
- الدوري، محمد ناصر .(٢٠١٩). واقع الأعمال الإلكترونية بالأقسام الإدارية في الجامعات العراقية- دراسة ميدانية في جامعة بغداد.رسالة ماجستير منشورة.كلية الآداب . بغداد : جامعة بغداد .
- الراشد ، عبد العزيز حسن .(٢٠١٩). المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على تميز الأداء المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير منشورة .كلية التربية. الإمارات : جامعة الإمارات.
- رضوان ، محمود أحمد .(٢٠١٨). الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية. بيروت : مكتبة بيروت الحرة .
- الشبلي ، سيد علي .(٢٠١٩). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم. رسالة دكتوراه منشورة .كلية التربية. القاهرة : جامعة القاهرة .
- طاهر ، زكي .(٢٠١٩). المعلوماتية: المفهوم العلمي والعمليات المتخصصة. بيروت : مكتبة بيروت الحرة.
- طارق ، حسن .(٢٠٢٢). التعليم التحويلي في عصر المعلوماتية. القاهرة : مكتبة مبارك .

- عباس ، مرزوق حمود . (٢٠١٨) . واقع الأعمال الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي . رسالة ماجستير منشورة . كلية التربية . غزة : الجامعة الإسلامية .
- عبد الإله ، محمد نصير . (٢٠١٨) . تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكليات التربية بالجامعات المصرية في ضوء مفهوم التميز في الأداء المؤسسي . رسالة دكتوراه منشورة . كلية التربية . الإسكندرية : جامعة الإسكندرية .
- عبد القادر ، هشام أحمد . (٢٠٢١) . الإدارة الإلكترونية: المرتكزات الفكرية ومتطلبات التأسيس . بيروت : مطبعة الهلال .
- عبد الغفار ، السيد أحمد . (٢٠٢٣) . الإدارة المدرسية الحديثة الفاعلة . ط ١ . الدار البيضاء : دار النشر المغربية .
- الفاضل ، محمد محمود . (٢٠٢٢) . كفايات المدير العصري للمؤسسات الإدارية والتربوية . ط ٢ . بيروت : مكتبة دار الحكمة .
- قاسم ، محمد . (٢٠١٨) . التدريب التربوي والأساليب القيادية الحديثة وتطبيقاتها التربوية . القاهرة : مكتبة الفكر العربي .
- قحوان ، محمد قاسم . (٢٠٢١) . دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي للمؤسسات التعليمية . القاهرة : مكتبة الانجلو .
- كافي ، مصطفى يوسف . (٢٠١٨) . الإدارة الإلكترونية : إدارة بلا أوراق . بيروت : مكتبة القلم الحر .
- مدبولي ، محمد عبد الخالق . (٢٠١٨) . الإدارة الإلكترونية : الاتجاهات المعاصرة - المداخل - الإستراتيجية . ط ٢ . الرياض : مكتبة دار القلم .
- محمود ، محمد عبد العزيز . (٢٠٢١) . الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة . القاهرة : مكتبة العاصمة الجديدة .

- هاشم ، محمد حسن . (٢٠١٩) . الإدارة الالكترونية. المنامة : أكاديمية الخليج العربي للدراسات التربوية.

المصادر والمراجع الأجنبية

- Giovanni, P.(2022). Royal inspectors approve a budget to support programs to improve institutional performance excellence.An Electronic Journal of the U.S. Department of Modern teaching methods. Vol. 2. No. 5. from <http://usinfo.state.gov/journals>.
- Josh, L. (2019). Management of Education in the Information Age . Eric Digest. No.(89) . Ed:78511.
- Kraay, L. (2025). The need for high school administrators in Broly, Georgia, to develop administrative work. Eric Digest . No.(9٥) . Ed:987693.
- Marcus, C. (2019) . Achieving institutional performance excellence using knowledge journeys across the web, a new educational portal in the European Union.An Electronic Journal of the U.S. Department of Educational Sciences. Vol. 3. No. 2. from <http://usinfo.state.gov/journals>.
- Myron, H .(2019) . Improving the capabilities of administrators in the field of e-business in Guatemala - a proposed scenario. U.S.A . PP . 59 – 62 .
- Stephen, S. (2021). Knowledge Management for Educational Innovation . Eric Digest . No.(284) . Ed:536981.