

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة ميد او شن

كلية الادارة



مشروع بحثي بعنوان

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين بشركة المياة الوطنية بالمملكة العربية السعودية

The impact of electronic management in improving the
performance of employees at the National Water Company in
the Kingdom of Saudi Arabia

مقدم من

الرقم الجامعي

تحت اشراف

العام الدراسي

1445هـ - 2024م

شكر وتقدير

يقول الله تعالى: "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

فالشكر الأول والدائم لله سبحانه وتعالى، اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد

إذا رضيت، ولك الحمد والشكر بعد الرضا على توفيقى في إتمام هذا العمل

المتواضع، فنسألك سبحانه أن يكون خالصا لوجهك الكريم .

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وسيد الخلق حبيبنا وشفيعنا محمد صلى الله

عليه وسلم.

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الخالص، والاحترام الفائق إلى كل من ساعدني

في إنجاز هذا العمل المتواضع، وأخص بالذكر:

الذين تفضلوا بالإشراف على هذا البحث منذ أن كان مجرد فكرة حتى اكتمل في

صورته النهائية، ولم يدخروا جهدا في مساعدتي بما قدموه من توجيهات ونصائح

ثمينة

زادت من قيمة الدراسة: أستاذتي المحترميين

الذين لم ييخلوا علينا بالدعم والنصائح

فجزاكم الله خيرا وأدامكم.

الباحث

قائمة محتويات

Contents

2	شكر وتقدير
5	الفصل الأول: مقدمة الدراسة
5	مقدمة
6	مشكلة البحث
7	اهداف البحث
7	تساؤلات البحث
7	اهمية البحث
8	فرضيات البحث
8	نموذج البحث
9	الفصل الثاني
9	عرض الادب
10	- مقدمة
10	- المتغير التابع (الأداء الوظيفي)
11	- المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)
11	- ملخص الدراسات السابقة
13	- الإطار النظري للدراسة
20	الفصل الثالث
20	منهج البحث
21	مقدمة:
21	- تصميم البحث
21	- مجتمع الدراسة
21	- سمة العينة
21	- تحديد حجم العينة
22	- إجراءات جمع البيانات
22	- طريقة التحليل
23	الفصل الرابع
23	النتائج والتوصيات
24	- نتائج البحث
25	- توصيات البحث
26	المراجع

27	 الملاحق
33	 - الملخص العربي
33	 هدف البحث الى
34	 - ملخص باللغة الإنجليزية

الفصل الاول: مقدمة الدراسة

مقدمة

- عرض المشكلة
- أغراض الدراسة
- أسئلة الدراسة
- فرضيات البحث
- موديل نظري

مقدمة

يشهد العصر الحالي تطورات هائلة في مجال التكنولوجيا والانفجار المعرفي والمعلوماتي، مما يؤثر بشكل كبير على أنظمة المجتمعات ويجعلها عرضة للتغير المستمر، خاصة في المجال الإداري. لذا، أصبح من الضروري على المؤسسات ومراكز المعلومات، سواء الرسمية أو الخاصة، وضع خطط وسياسات لتطوير نظم المعلومات والاتصالات، وربطها بالشبكات الوطنية والعالمية. كما يتعين عليها الاهتمام بإعداد وتأهيل الكوادر البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتحت مبدأ الحكومة الإلكترونية الذي اعتمدته العديد من الدول، يجب على المديرين أن يدركوا حتمية الاعتماد على التغيير وإدارته بناءً على أسس علمية مدروسة.

تحت ضغط التطورات المستمرة، ينبغي للمؤسسات إعادة هندسة هيكلها وأجهزتها، وسبل اتصال البيانات والمعلومات في إدارة الأعمال. يجب عليهم التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، التي تعزز من أداء العمل وترفع من كفاءته، وتجعل الإدارة خالية من الورق بفضل استخدام الأرشفة الإلكترونية والوثائق الرقمية.

في الوقت الحاضر، أصبحت الإدارة الإلكترونية ليست مجرد ترف اجتماعي، بل أصبحت ضرورة ملحة تفرضها الظروف والتحديات المحلية والدولية. فهي تمثل شرطاً أساسياً لنجاح أي مؤسسة، حيث تتيح لها القدرة على تقديم الخدمات بسرعة وفعالية وبكفاءة عالية. وبالتالي، يتعين على المؤسسات الاستثمار في مجال الإدارة الإلكترونية وتبنيها في تحقيق مهامها وتلبية احتياجات العملاء والعملاء المحتملين.

يعتبر استخدام الإدارة الإلكترونية ضرورة لا غنى عنها في جميع المؤسسات نظراً للنتائج الإيجابية التي تحققها في تحسين الأداء الوظيفي. فالأداء الوظيفي، الذي يظل محوراً للجدل في الأوساط الإدارية، يعكس بشكل كبير جهود الموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة. ويأتي ذلك في ظل بيئة عمل تعزز من القدرة على تقديم هذا الجهد بدقة وفي أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة.

هذه الدراسة تأتي لتكشف عن الجهود المبذولة في تحسين الأداء الوظيفي من خلال دراسة استخدام الإدارة الإلكترونية، حيث تُسهم في تحليل ممارسات وجهود الإدارات في تبني التقنيات الحديثة لإدارة أعمالها بشكل إلكتروني. كما تساهم في استثمار الوقت وتقييم العمليات المتعددة، وتسهيل التواصل بين الإدارة والموظفين، بالإضافة إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجه المؤسسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

مشكلة البحث

مع تطور التكنولوجيا في العصر الرقمي، شهدت الوظائف الإدارية تحولات كبيرة، حيث أدى ذلك إلى ظهور وظائف إدارية إلكترونية تهدف إلى تحقيق الكفاءة والاستفادة الأمثل من الوقت والجهد. في هذا السياق، يهدف هذا البحث إلى استكشاف أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية.

اهداف البحث

1. تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية.
2. يمكن اتخاذ الإجراءات التالية لتعزيز استفادة الموظفين من الإدارة الإلكترونية وتحسين أدائهم.
3. التحديات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين تشمل.

تساؤلات البحث

- ما هو تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية؟
- ما هي الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتعزيز استفادة الموظفين من الإدارة الإلكترونية وتحسين أدائهم؟
- ما هي التحديات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين؟

اهمية البحث

الأهمية النظرية:

تتناول هذه الدراسة موضوعاً مهماً في مجال إدارة الموارد البشرية والتطور التكنولوجي، حيث تسلط الضوء على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية. يُعتبر هذا الموضوع مهماً نظرياً لأنه يساهم في إثراء

النفاش الأكاديمي حول كيفية تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي والتحسين المستمر في بيئة العمل.

الأهمية التطبيقية:

من الناحية التطبيقية، يمثل فهم تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين تحدياً مهماً يواجه الشركات في التحول إلى بيئة عمل أكثر فعالية وإنتاجية. فهو يساعد في تحديد السبل التي يمكن بها تحسين الإدارة الإلكترونية لتحقيق أقصى استفادة من موارد المؤسسة البشرية وتحقيق أهداف الشركة بكفاءة أكبر.

فرضيات البحث

- الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية.
- الفرضية الثانية: توجد إجراءات يمكن اتخاذها لزيادة استفادة الموظفين من الإدارة الإلكترونية وتحسين أدائهم، مثل تدريب الموظفين وحوسبة الإجراءات الإدارية.
- الفرضية الثالثة: هناك تحديات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين، مثل: محدودية البنية التحتية التقنية، وضعف الوعي التقني لدى بعض الموظفين، وتأخر تحديث الأنظمة واللوائح.

نموذج البحث



الفصل الثاني

عرض الادب

مقدمة

- المتغير التابع (الأداء الوظيفي)
- المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)
- ملخص الدراسات السابقة
- الإطار النظري للدراسة

- مقدمة

بعد الانفجار الهائل في مجال المعلومات وثورة الاتصالات التي ساهمت فيها تطور أجهزة الحاسوب وتقنياتها، ظهرت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسوب . تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تطوير الطرق التقليدية للعمل، جعلها أكثر مرونة وفعالية، واستغلال منجزات الثورة التقنية لتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

يعتبر التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات من العوامل الرئيسية التي ساهمت في تحقيق أهداف عدة قطاعات، والتي كان من الصعب تحقيقها بدون هذا التطور. يأتي في مقدمة هذه التغيرات الإدارة الإلكترونية التي يجب عليها الاستفادة القصوى من هذا التطور السريع. تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الدولي والإقليمي في الظهور الأخير للخدمات الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، التي تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات.

- المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

تعريف الأداء الوظيفي:

تعددت تعاريف الأداء الوظيفي بتعدد واختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد عليها كل مؤسسة في دراسته. على الرغم من البحوث والدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي، إلا أنه لم يتم التوصل إلى مفهوم محدد له. يمكن عرض مجموعة من التعاريف من بينها:

1. يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".

2. يمكن أن يُعرف الأداء الوظيفي على أنه "محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة".

- المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

تعريف الإدارة الإلكترونية:

هي تحويل العمليات والخدمات الإدارية التقليدية، التي كانت تعتمد على استخدام الوثائق الورقية، إلى عمليات وخدمات إلكترونية تُنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية. يُطلق على هذا التحول مصطلح "مكاتب بلا أوراق" أو "آلية المكاتب"، ويشمل ذلك جميع الخدمات التي تُقدم للجمهور أو لموظفي الإدارة.

تعريف آخر: هي نهج شامل في الإدارة يستخدم جميع الموارد البشرية والمادية المتاحة، بالإضافة إلى أحدث التقنيات البرمجية، لتحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة. تهدف هذه الإدارة إلى تقديم الخدمات بكفاءة أعلى وبتكلفة أقل، مما يعزز التنافسية ويساهم في تحقيق رضا العملاء وزيادة النمو والتطور في بيئة العمل المتسارعة والمتغيرة.

- ملخص الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

دراسة الواعر وعبد المطلب، (2015) :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا ومعرفة أثر ذلك على أداء العاملين من موظفين ومدراء. ومن الناحية العملية فإن أهمية الدراسة تنبثق من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة عامة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة الموظفين و إنتاجيتهم و زيادة وعيهم و تقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد و تكلفة ممكنة، واعتمدت هذه الدراسة علي المنهج الوصفي وعلي الدراسات النظرية من الدراسات السابقة والبحوث والمقالات والتقارير والمجلات، وكذلك الدراسة التطبيقية (العملية) التي تضمنت استمارة وتم توزيعها علي الطلبة والمسؤولين والمدراء والموظفين في مكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا (موضوع الدراسة) وذلك للوقوف علي آرائهم وخبرتهم للاستفادة منها في التغلب علي مشكلة الدراسة، ولتحقيق هذه الاهداف قد استخدم الباحث استبانة كأداة لجمع البيانات و تم توزيعها علي مجتمع الدراسة من

مدراء وموظفين في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا وبعض الطلبة، وقد تم تحليل البيانات الواردة من الاستبانة في البرنامج الاحصائي SPSS وقد توصلت الدراسة الي انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية (الامكانيات الفنية – الامكانيات المادية)، علي المتغير التابع وهو) الاداء الوظيفي (، ا ولامكانيات البشرية ليس لها اثر مباشر علي الاداء، بصفة عامة فان الادارة الالكترونية لها تأثير علي اداء مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا.

1-دراسة بلحاح وبن كليب (2019):

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير نظم المعلومات الإدارية على تطور الأداء الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الشركة العربية اليمنية للأسمنت في مدينة المكلا. وقد تم ذلك من خلال دراسة واقع نظم المعلومات الإدارية في الشركة وتحديد العوائق التي تمنع من تطبيقها بشكل فعال. تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين بالشركة، والذين بلغ عددهم 453 موظفًا وموظفة. واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورًا كبيرًا في تحسين الأداء الوظيفي في الشركة، وأنه لا توجد صعوبات تؤثر في تطبيق تلك النظم بشكل فعال في الشركة.

2-دراسة الطائش (2016):-

هدفت هذه الدراسة إلى فهم الأسباب الرئيسية التي تستدعي تحسين الأداء الوظيفي في إطار الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بناء المجتمع في الجزائر، واستكشاف الأساليب الإدارية التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تفعيل الثقافة التنظيمية. تم تحليل عناصر الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية ودراسة علاقتها بالأداء الوظيفي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 112 إداريًا وأكاديميًا في مؤسسة بناء المجتمع. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها ضرورة توفير البنية التحتية من الأجهزة والمعدات والبرامج الحديثة والدورات التدريبية، بالإضافة إلى تعيين الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح.

ثانياً: الدراسات الأجنبية :

1- دراسة (susilo 2020):-

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير العمل من المنزل على الأداء الوظيفي خلال أزمة فيروس كورونا العالمية. تم توزيع الاستبانة على عدد يبلغ 2720 موظفًا وموظفة يعملون عبر الإنترنت في تايوان وإندونيسيا. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات، وأظهرت النتائج أن العمل من المنزل يتيح للموظفين مزيدًا من المتعة والرضا والتحفيز، مما يساهم في تعزيز الأداء الوظيفي. وبناءً على النتائج، يمكن القول إن العلاقة بين العمل من المنزل والأداء الوظيفي ليست مباشرة.

2-دراسة (Lisa 2014):-

هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير المشاركة في العمل على الأداء الوظيفي في جامعة ولاية سان خوسيه في الولايات المتحدة الأمريكية. تم جمع البيانات من عينة مكونة من 255 طالبًا في الجامعة المعنية باستخدام استبانة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات. أظهرت النتائج أن المشاركة في العمل يزيد من احتمالية تحقيق أداء جيد في جميع المهام المتعلقة بالوظيفة، وأن المشاركة في العمل تعتبر عاملاً مهمًا في التنبؤ بالسلوكيات المتعلقة بالوظيفة.

- الإطار النظري للدراسة

الإدارة الإلكترونية (E-Management)

تعني استخدام التكنولوجيا الحديثة وتقنيات المعلومات في إدارة الأعمال والمؤسسات بشكل فعال. يُعتبر هذا المفهوم جزءًا أساسيًا من التحول الرقمي الذي يشهده العالم في العصر الحديث. يتيح استخدام التكنولوجيا في الإدارة العديد من الفوائد، مثل تسريع عمليات اتخاذ القرار، وتحسين كفاءة العمل، وتقليل التكاليف، وزيادة الشفافية والوصول إلى المعلومات. كما يمكن أن

يسهل تبادل المعلومات والتواصل بين المؤسسات والأفراد، سواء داخل المؤسسة نفسها أو بين المؤسسات المختلفة وحتى بين الحكومة والمواطنين.

من خلال الإدارة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تحسين إدارة الموارد، وتحسين تجربة المستخدم، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وبالتالي، يمكن أن تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تحسين الأداء العام وتعزيز التنافسية.

من المهم أن تكون هناك استراتيجيات وسياسات متطورة لتبني الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، بما في ذلك تأمين البيانات وحمايتها وضمان الخصوصية، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة، وتوفير التدريب والتأهيل للموظفين على استخدام التكنولوجيا بفعالية.

فوائد الإدارة الإلكترونية:

1. تبسيط الإجراءات: يساهم استخدام التكنولوجيا في تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ويساعد في اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة.
 2. تسهيل الاتصال: تسهل الإدارة الإلكترونية عمليات الاتصال بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الجهات المعنية.
 3. الدقة والموضوعية: يساعد استخدام التكنولوجيا في تحقيق دقة وموضوعية أكبر في أداء العمليات المختلفة داخل المؤسسة، مما يقلل من الأخطاء ويزيد من كفاءة العمل.
 4. تقليل استخدام الورق: يقلل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية من استخدام الورق بشكل ملحوظ، مما يحسن بيئة العمل ويقلل من تكاليف الطباعة والتخزين. كما يُعالج هذا التقليل مشكلة التخزين والحفظ التي تواجهها المؤسسات التقليدية.
- باختصار، تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل وجودة الخدمات المقدمة، وتقليل التكاليف والأخطاء، مما يعزز التنافسية ويسهم في تحسين تجربة المواطنين والعملاء.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

1. إدارة الملفات بدلاً من حفظها: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تخزين الملفات والوثائق بصورة إلكترونية بدلاً من الحفظ الورقي، مما يجعل عملية الوصول إليها أسهل وأكثر فاعلية.
2. الاعتماد على الوثائق الإلكترونية: تهدف إدارة المؤسسات إلى الاعتماد على الوثائق الإلكترونية بدلاً من الوثائق الورقية، حيث يمكن تعديلها بسهولة واسترجاعها بسرعة.
3. توفير الحضور عن بُعد: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى توفير إمكانية حضور المؤتمرات والاجتماعات عن بُعد، دون الحاجة للانتقال إلى المقر الرئيسي للمؤتمر.
4. استخدام البريد الإلكتروني: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى استخدام البريد الإلكتروني كبديل سريع وفعال عن البريد الورقي لتبادل الرسائل الصادرة والواردة.
5. المتابعة الإلكترونية: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى توفير وسائل للمتابعة الإلكترونية لسير الأعمال داخل المؤسسة، مما يساهم في توفير الوقت والجهد والتكاليف.

عناصر الإدارة الإلكترونية:

1. المكونات الفنية للحاسوب (عتاد الحاسوب): تتضمن هذه المكونات جميع الأجهزة الفيزيائية المستخدمة في عمليات الإدارة الإلكترونية، مثل الحواسيب، والخوادم، والشبكات، والأجهزة الطرفية الأخرى.
2. البرمجيات: تشمل البرمجيات جميع البرامج والتطبيقات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية، مثل أنظمة إدارة المحتوى، وأنظمة إدارة العلاقات مع العملاء، وبرمجيات الحماية والأمان.
3. شبكة الاتصالات: تشمل هذه العنصر البنية التحتية التي تمكن من اتصال الأجهزة والبرمجيات ببعضها البعض، سواء كانت شبكات الإنترنت، أو الشبكات المحلية، أو أي وسائل أخرى للاتصال.
4. العنصر البشري: يشمل العنصر البشري جميع الموظفين والمستخدمين الذين يعملون على تنفيذ وإدارة العمليات الإلكترونية، ويتضمن التدريب والتأهيل اللازمين لهم لاستخدام التكنولوجيا بفعالية في سياق الإدارة الإلكترونية.

أنماط الإدارة الإلكترونية:

1. الحكومة الإلكترونية:

تهدف إلى إدارة الشؤون العامة باستخدام وسائل إلكترونية لتحقيق الأهداف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وتشمل إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة وتحسين العلاقات بين الحكومة والأفراد والشركات والموظفين.

2. التجارة الإلكترونية:

تشمل تبادل المعلومات والخدمات التجارية عبر الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية، وتشمل أنشطة البيع والشراء والدفع عبر الإنترنت.

3. الصحة الإلكترونية:

توفير الخدمات الصحية والاستشارات والمعلومات الطبية للمرضى عبر الوسائل الإلكترونية، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل أوقات الانتظار.

4. التعليم الإلكتروني:

يتضمن إجراء المحاضرات والاختبارات ومناقشة الرسائل العلمية عبر الإنترنت، ويساهم في توسيع نطاق الوصول إلى التعليم وتقديم الدروس بشكل مرن وفعال.

5. النشر الإلكتروني:

توفير الأخبار والنشرات والمؤلفات العلمية عبر الإنترنت، مما يتيح الوصول السريع إلى المعلومات وتبادلها بسهولة وفاعلية.

.

عناصر الأداء الوظيفي:

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة:

تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة حول الوظيفة والمجالات المتعلقة بها.

2. نوعية العمل:

تشمل مدى وعي الموظف بوظيفته وقدرته على تنظيم وتنفيذ العمل بفعالية دون الوقوع في الأخطاء، وتعكس مهاراته ورغبته وبراعته في العمل.

3. كمية العمل المنجز:

تعبّر عن مقدار العمل الذي يمكن للموظف إنجازه في ظروف العمل العادية، وتشمل سرعة الإنجاز وكفاءته في إتمام المهام.

4. المثابرة والالتزام:

تتضمن الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في الوقت المناسب، وتحتاج أحياناً إلى الإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

أهمية الأداء الوظيفي:

1. الأداء هو المكون الرئيسي لعمليات الإنتاج وتقديم الخدمات، حيث يمثل العنصر الحيوي في تحويل الموارد إلى منتجات أو خدمات قيمة يتم بيعها للمستهلك، مما يسهم في تحقيق الأرباح واستقرار المنظمة.

2. يلعب الأداء الوظيفي دوراً كبيراً في كفاءة استخدام الموارد وتعزيز إنتاجية العمال، مما يقلل من التكاليف ويزيد من الربحية للمنظمة.

3. تتجاوز أهمية الأداء الوظيفي حدود المنظمة بمساهمته في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة.

4. يعتبر الأداء الوظيفي عاملاً رئيسياً في تحقيق النجاح والتقدم للمنظمة، حيث يعكس جودة الإنتاج واستقرارها وفعاليتها.

5. يساعد الأداء الوظيفي في استغلال قدرات وإمكانيات الفرد وتطويرها بشكل أفضل، ويساهم في تجاوز العقبات وتحقيق الأهداف المنشودة في بيئة العمل.

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

1. تحديد أهداف المنظمة:

- المنظمات التي لا تحدد أهدافها بوضوح ولا تتبع خططاً محددة يصعب قياس أدائها وتحقيق الانجازات المرجوة.

2. مشاركة المستويات الإدارية في اتخاذ القرارات:

- ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في اتخاذ القرارات يؤدي إلى فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، مما يؤثر على أداء المنظمة.

3. الرضا الوظيفي:

- انخفاض مستوى الرضا الوظيفي يؤثر سلباً على أداء الموظفين.

4. التسبب الإداري:

- الظواهر الإدارية مثل التسبب تؤثر سلباً على أداء الموظفين.

5. التطور التنظيمي:

- المشكلات الناجمة عن التطور التنظيمي يمكن أن تؤثر على أداء الموظفين.

6. البيئة المادية:

- عدم توفير بيئة عمل مناسبة يمكن أن يؤثر على أداء الموظفين بشكل سلبي.

7. نطاق الإشراف:

- ضعف الإشراف يمكن أن يؤثر على الأداء الوظيفي ويقلل من الروح المعنوية للموظفين.

8. نظام الحوافز:

- نظام الحوافز يمكن أن يكون عاملاً محفزاً للموظفين ويؤثر بشكل إيجابي على أدائهم.

الفصل الثالث

منهج البحث

مقدمة

- تصميم البحث
- مجتمع الدراسة
- سمة العينة
- تحديد حجم العينة
- إجراءات جمع البيانات
- طريقة التحليل

مقدمة:

يعتبر البحث العلمي أساسياً في تطوير المعرفة وفهم الظواهر والمسائل المختلفة في مختلف المجالات العلمية. يمثل تصميم البحث وتنفيذه بشكل صحيح خطوة حاسمة نحو الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. تتكون مناهج البحث العلمي من مجموعة من الخطوات المتسلسلة التي يتبعها الباحث لتحقيق أهدافه والرد على الأسئلة البحثية المطروحة.

وسوف نقوم في هذا الفصل إلى استعراض وشرح عناصر مناهج البحث العلمي وكيفية تطبيقها بشكل فعال. سنتناول في هذا الفصل مراحل تصميم البحث بدءاً من مرحلة مقدمة البحث حتى مرحلة طريقة التحليل. سنناقش أهمية كل مرحلة ودورها في إنتاج نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق.

- تصميم البحث

تم اختيار الدراسة الوصفية ذات الطابع التقييمي لتتماشى مع طبيعة المشكلة التي تعالجها، حيث تعتمد هذه الطريقة بشكل أساسي على جمع البيانات والحقائق وتحليلها، مما يساعد في الوصول إلى استنتاجات واقعية يمكن تطبيقها وتطويرها. وتعد هذه الطريقة مناسبة لدراستنا، حيث تهدف إلى استكشاف وتحليل واقع الإدارة الإلكترونية

- مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفات العمادات في شطر الطالبات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة والبالغ عددهن (٤٩٣) موظفة.

- سمة العينة

تم اخذ عينة الدراسة بالطريقة العشوائية.

- تحديد حجم العينة

تم توزيع قوائم الاستبيان على عينة عشوائية ميسرة قوامها (240) موظفة من كافة عمادات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة وبما يمثل (50 %) تقريبا من إجمالي الموظفين.

- إجراءات جمع البيانات

تم جمع البيانات اللازمة من خلال نوعين من المصادر هما:

مصادر ثانوية متمثلة في المراجع والدوريات العلمية والبحوث والدراسات السابقة.

مصادر أولية وذلك بتجميع البيانات من خلال الاستعانة بأسلوب الاستبيان وذلك لمناسبته لأغراض هذه الدراسة

- طريقة التحليل

تم توزيع قوائم الاستبيان على عينة عشوائية ميسرة من موظفات عمادات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، ومن ثم تجميعها ومراجعتها وتفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

- نتائج البحث
- توصيات البحث
- المراجع البحثية
- الملاحق

- نتائج البحث

تضم عمادات جامعة الملك عبدالعزيز - شطر الطالبات موارد بشرية جيدة، حيث أن 66.3% من مفردات العينة تنتمي لفئة الشباب، وتركزت أعمارهن في الفئة من 25 إلى 34 سنة. كما أن 86.3% منهن يحملن درجة البكالوريوس، ولدى 43.3% منهن خبرة وظيفية تقل عن 5 سنوات، في حين أن 32.1% منهن لديهن خبرة في العمل الإلكتروني تزيد عن 5 سنوات. هناك تركيز على استخدام بعض أنظمة الإدارة الإلكترونية دون الأخرى، حيث بلغت نسبة استخدام نظام الإدارة الإلكترونية (أنجز) 88.75%، ونسبة استخدام البريد الإلكتروني 72%، ونظام التعاميم والقرارات الإلكترونية بنسبة 53.3%، ونظام المعاملات الإلكترونية بنسبة 53%.

عمادة شؤون الطالبات هي الأكبر من حيث عدد الموظفين، حيث بلغت نسبة الموظفين فيها 51.3%.

يشير وجود أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبدالعزيز.

أظهرت أنظمة الإدارة الإلكترونية تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا في تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل العمادة، وتبسيط الإجراءات الإدارية. يجب مراعاة أن هذه الأنظمة تعمل على تخفيف البيروقراطية في العمل وتدعم التحول إلى إدارة لا مركزية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي للجهة لتعزيز فعالية وكفاءة التنظيم.

وجد البحث أثرًا إيجابيًا لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز.

أظهرت أنظمة الإدارة الإلكترونية مساهمة كبيرة في تسريع إنجاز العمل، وتسهيل عملية الرقابة والمتابعة، وزيادة إنتاجية الموظفين. يجب مراعاة أن تتضمن هذه الأنظمة الخصائص التي تمكن الموظفين من المشاركة في اتخاذ القرارات، وتحفز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهم، وتقليل نسبة الأخطاء في العمل.

أظهرت فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبدالعزيز في تحقيق الأهداف المرجوة منها بشكل كبير، وعلى رضا عينة الدراسة على الأنظمة الإلكترونية المفعلة.

وجد البحث تأييداً كبيراً لتحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً إلى أنظمة إلكترونية. ينبغي مراعاة الموائمة بين الأنظمة الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية، والاهتمام بزيادة خاصية الحماية والأمان على الأنظمة.

- توصيات البحث

1. تهدف الخطوة الأولى إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية.
2. تشمل الخطوة الثانية وضع الأنظمة والقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية.
3. تهدف الخطوة الثالثة إلى تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.
4. تسعى الخطوة الرابعة إلى تعزيز وعي موظفات العمادات، خاصة موظفات عمادة شؤون الطالبات، بإيجابيات الإدارة الإلكترونية والأنظمة المطبقة في الجامعة، وتعزيز الفهم حول كيفية الاستفادة منها في تسهيل أعمالهن من خلال عقد ورش عمل تدريبية وندوات تعريفية.
5. الهدف من الخطوة الخامسة هو التخلص من البيروقراطية في الأعمال الإدارية الإلكترونية ودعم التحول إلى إدارة لا مركزية من خلال تطوير الهيكل التنظيمي للجهة لزيادة فعالية وكفاءة التنظيم.
6. تشمل الخطوة السادسة إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات في مجال عملهم من خلال الأنظمة الإلكترونية، وتحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهم.
7. يهدف الخطوة السابعة إلى الموائمة بين عمليات الأنظمة الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية، وزيادة خاصية الحماية والأمان على الأنظمة.

المراجع

الواعر، مفتاح شعبان وعبد المطلب، محمد محضار. (2015). تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا. مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، مجلد 1 (1).

الطائش، منير عبدالله عثمان. (2016). علاقة الادارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالاداء الوظيفي – دراسة وصفية تحليلية. كلية الدراسات العليا- جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية بمالانج.

العمرى، بسمة وقانة، نور الهدى. (2020). اثر متطلبات الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي – دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقات المتجددة تقرت. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير- جامعة قاصدي مرباح – ورقلة.

الحسيني، عائشة بنت احمد والخيال، شذا بنت عبد المحسن. (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 الازهر، (10).

هادي، منير عادل عوض. (2021). اثر تطبيق الادارة الالكترونية في تطوير الاداء الوظيفي – دراسة ميدانية في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحة حضر موت. كلية الدراسات العليا – جامعة الريان.

زبيري، اسماء. (2021). الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي – دراسة ميدانية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية- جامعة محمد بوضياف – المسيلة.

مرابط، نبيلة وزين، امينة. (2018). الادارة الالكترونية ومدى تأثيرها في تطوير الاداء الوظيفي. جامعة يحي فارس بالمدينة.

الملاحق

الاستبانة

اولا البيانات الأولية:

1. النوع:

ذكر

انثى

2. العمر:

25 سنة فما دون

26 - 35

36 فما فوق

3. المؤهل العلمي :

ثانوية عامة فما دون

دبلوم

بكالوريوس

دراسات عليا

4. سنوات الخبرة في العمل بالشركة :

أقل من 5 سنوات

5 الى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

5. المسمى الوظيفي :

موظف

رئيس قسم

مدير

غير ذلك

6. الإدارة التابع لها داخل الشركة :

الموارد البشرية

المالية

الفنية

خدمة العملاء

الإدارة العليا

أخرى

ثانيا محاور الاستبيان

المحور الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين

1. هل ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في التقليل من الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الإدارية؟

نعم

لا

ربما

2. هل أدى استخدام النظم الإلكترونية إلى زيادة سرعة إنجازك لمهامك الوظيفية؟

نعم

لا

ربما

3. هل ترى أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمراجعين والعملاء؟

نعم

لا

ربما

4. هل سهلت الإدارة الإلكترونية عملية تبادل المعلومات بين مختلف الإدارات داخل الشركة؟

نعم

لا

ربما

5. ما مدى رضاك عن مستوى الدعم الفني المقدم أثناء استخدام الأنظمة الإلكترونية؟

نعم

لا

ربما

المحور الثاني: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية

1. هل تواجه أية صعوبات فنية أثناء استخدامك للأنظمة الإلكترونية؟

نعم

لا

ربما

2. هل ترى أن البنية التحتية التقنية في الشركة تدعم تطبيق التحول الرقمي؟

نعم

لا

ربما

3. هل حصلت على التدريب الكافي لاستخدام الأنظمة الإلكترونية؟

نعم

لا

ربما

4. ما رأيك بمدى ملاءمة اللوائح الحالية مع متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية؟

نعم

لا

ربما

5. ما تقييمك العام لمستوى الأمن المعلوماتي في الأنظمة المستخدمة حاليًا؟

نعم

لا

ربما

المحور الثالث: إجراءات تعزيز فوائد الإدارة الإلكترونية

1. ما الإجراءات التي يمكن اتخاذها لزيادة فائدة الموظفين من النظم الإلكترونية المستخدمة؟

نعم

لا

ربما

2. هل تستخدمون البيانات المتاحة إلكترونياً في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية؟

نعم

لا

ربما

3. ما مقترحاتكم لتطوير الخدمات الإلكترونية بما يحسن الأداء ويوفر الوقت والجهد؟

نعم

لا

ربما

4. كيف يمكن تطوير الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي للإدارة؟

نعم

لا

ربما

5. ما التحديات التي تواجهك شخصيًا في تبني واستخدام الحلول الإدارية الإلكترونية؟

نعم

لا

ربما

- الملخص العربي

هدف البحث الى

1. تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية.

2. يمكن اتخاذ الإجراءات التالية لتعزيز استفادة الموظفين من الإدارة الإلكترونية وتحسين أدائهم.

3. التحديات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين تشمل.

واستخدم المنهج التحليلي الوصفي واعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز، ووجود معرفة عالية لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير، وأن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفات كانت بدرجة متوسطة، وأخيراً حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

وكان من أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية بعد تطويرها بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية، والاهتمام بتوفير احتياجات جميع العمادات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية ، والتحسين المستمر للبنية التحتية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي، وتطوير الأنظمة الإلكترونية الحالية من ناحية السرعة والحماية والموائمة مع احتياجات العمل.

Abstract

The goal of the search is to: Implementing electronic management leads to improving employee performance at the National Water Company in the Kingdom of Saudi Arabia.

The following measures can be taken to enhance employees' benefit from electronic management and improve their performance.

The challenges that may face the application of electronic management in improving employee performance include:

The descriptive analytical approach was used and the questionnaire was relied upon as a tool for the study.

The study reached several results, the most important of which are: There is a strong positive impact of applying electronic management systems on the development of administrative work and on the performance of female deanship employees at King Abdulaziz University, and the presence of high knowledge among female employees of the systems applied in their deanship only, and that the necessary facilities to support the systems are available by the university. Significantly, the percentage of obstacles faced by female employees was moderate, and finally the electronic management systems received a high rating in terms of their effectiveness.

One of the most important recommendations of the study was to work on fully activating electronic administration and converting all administrative procedures carried out in the traditional way to electronic ones after developing them in accordance with the objectives of electronic administration, and paying attention to providing the needs of all deanships in terms of technical requirements and training courses in the field of electronic systems, and continuous improvement of the structure. The infrastructure is compatible with technological development, and the development of current electronic systems in terms of speed, protection, and compatibility with business needs.