

**أثر نظم الدعم ومتابعة الاعمال الإدارية على تحسين كفاءة أداء المنظمات
دراسة ميدانية على المراكز والهيئات الحكومية**

إعداد الطالب/

نشمي سلطان الحميدي

الرقم الجامعي / 252001514

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي: 2025

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة.
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة.
7	فروض الدراسة:
8	الدراسات السابقة:
17	الفجوة البحثية:
18	المنطلقات النظرية للدراسة:
20	المنهجية وطرق البحث:
21	خامساً: أساليب التحليل الإحصائي.
22	سادساً: حدود الدراسة.
23	المراجع.

مقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل الحكومية والإدارية، أصبحت نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الأداء المؤسسي. فمع التحول نحو الإدارة الرقمية وارتفاع متطلبات الشفافية والمساءلة، لم يعد وجود نظام دعم إداري فعال مجرد أداة مساندة، بل أصبح ضرورة استراتيجية تضمن انسيابية العمل واستدامة الإنتاجية في المؤسسات العامة. (Al-Mashaqbeh & Al-Soud, 2020)

تسعى نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية إلى توفير بيئة تنظيمية قادرة على إدارة العمليات اليومية بكفاءة من خلال الرقمنة، والأتمتة، وتكامل المعلومات بين الإدارات المختلفة، مما يساهم في تسريع اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء التشغيلية. كما تعمل هذه النظم على تعزيز الاتصال المؤسسي الداخلي ومتابعة تنفيذ المهام والإجراءات وفق معايير الأداء المحددة، بما يعزز الإنتاجية ويرفع مستوى الجودة في تقديم الخدمات. (Hussain et al., 2021)

وتكتسب أهمية هذه النظم بعدًا أكبر في المراكز والهيئات الحكومية، حيث تزداد الحاجة إلى حوكمة الإجراءات، وتوثيق المعاملات، وضمان الاستخدام الأمثل للموارد، وهو ما يجعل نظم الدعم الإدارية أداة حيوية لتحقيق الكفاءة المؤسسية والفعالية التنظيمية. كما أن تطبيق نظم المتابعة الإدارية يساهم في تحقيق الشفافية، وتحسين إدارة الوقت، وتعزيز الرقابة الداخلية على الأداء، مما ينعكس إيجابًا على رضا العاملين والمستفيدين على حد سواء. (Alenezi, 2022)

وعليه، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية بأبعادها المختلفة على تحسين كفاءة أداء المنظمات في المراكز والهيئات الحكومية، من خلال منهج ميداني يعتمد على جمع البيانات وتحليلها إحصائيًا للوصول إلى توصيات عملية تساهم في تطوير بيئة العمل الإداري ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

مشكلة الدراسة

في ظل التحولات المتسارعة في بيئات العمل الإدارية والحكومية، برزت الحاجة إلى تبني نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية كأداة استراتيجية لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي وضمان استدامة العمليات. إذ تسهم هذه النظم في تنظيم المعلومات الإدارية، وتنسيق الأنشطة، وتعزيز دقة المتابعة الإجرائية داخل المؤسسات الحكومية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وتشير الدراسات إلى أن غياب نظم الدعم الفعالة يؤدي إلى ضعف الترابط المؤسسي وازدواجية المهام وانخفاض مستويات الكفاءة التشغيلية. (Al-Mashaqbeh & Al-Soud, 2020)

تؤكد بعض الدراسات الدولية أن نظم الدعم الإداري تُمكن المؤسسات من تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد عبر الأتمتة وتبسيط الإجراءات وتعزيز الشفافية. فنتائج تقرير (Joint Inspection Unit, 2016) أوضحت أن دمج وظائف الدعم الإداري في مراكز موحدة داخل المنظمات الحكومية أدى إلى خفض التكاليف التشغيلية وتحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تنسيق العمليات الإدارية والإشراف عليها مركزياً. (Joint Inspection Unit, 2016)

ورغم الفوائد المثبتة لهذه النظم، إلا أن عدداً كبيراً من المؤسسات الحكومية في الدول النامية ما زال يواجه تحديات في التطبيق، من بينها ضعف البنية التقنية، ومحدودية الكوادر الإدارية المتخصصة في إدارة نظم الدعم، الأمر الذي يؤدي إلى فجوات في متابعة الأنشطة اليومية وتأخير في تنفيذ الخطط التشغيلية. وقد أشار تقرير (OECD, 2022) إلى أن ضعف الكفاءة الإدارية في المؤسسات العامة ينعكس سلباً على مستوى الإنتاجية الوطنية والأداء التنظيمي العام. (OECD, 2022)

كما أوضحت دراسة عربية حديثة أن غياب التكامل بين نظم الدعم الإداري والمتابعة الداخلية يؤدي إلى بطء في معالجة المعاملات وضعف في الرقابة على جودة الأداء، مما يقلل من فرص التحسين المستمر داخل المؤسسات. وأوصت الدراسة بضرورة تصميم أنظمة إلكترونية موحدة تتبع الأداء وتحليل الانحرافات التشغيلية بدقة. (Hussain et al., 2021)

بناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في وجود فجوة واضحة بين الإمكانيات النظرية لنظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية وبين التطبيق الفعلي لها داخل المراكز والهيئات الحكومية، مما يثير التساؤل

الرئيسي:

ما مدى أثر نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية بأبعادها المختلفة على تحسين كفاءة أداء المنظمات في المراكز والهيئات الحكومية؟

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية للدراسة

- تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بنظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية، من خلال تناولها كمدخل حديث لتحسين كفاءة الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.
- تقدم إطاراً نظرياً متكاملًا يربط بين النظم الإدارية والتكنولوجيا الحديثة وأساليب المتابعة والتقييم، بما يعزز الفهم الأكاديمي للعلاقة بين الدعم الإداري وكفاءة الأداء.
- تبرز دور نظم المتابعة في تعزيز مفاهيم الحوكمة والشفافية داخل المؤسسات العامة، مما يضيف بعداً معرفياً جديداً في مجال الإدارة العامة الحديثة.
- تتيح نتائجها إمكانية تطوير نماذج تحليلية قابلة للتطبيق في دراسات لاحقة تتناول قضايا التحول الإداري والرقمنة الحكومية.
- تمثل الدراسة إضافة نوعية في حقل البحوث الإدارية من خلال دمج البعد الإداري التقليدي بالبعد التقني الرقمي، بما يعكس التحول نحو الإدارة الذكية في المؤسسات الحكومية.

ثانياً: الأهمية العملية للدراسة

- تمكن صناع القرار في المراكز والهيئات الحكومية من التعرف على مدى فاعلية نظم الدعم والمتابعة في تحسين كفاءة الأداء وتطوير بيئة العمل المؤسسية.
- تساعد نتائج الدراسة الجهات الحكومية على تحديد أوجه القصور في تطبيق نظم المتابعة الإدارية ووضع حلول عملية قائمة على البيانات.
- تسهم في تعزيز قدرة المؤسسات على استخدام نظم الدعم كأداة استراتيجية لتحسين التنسيق بين الإدارات، وتسريع إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء الإدارية.

- توفر إطارًا تطبيقيًا يساعد في بناء نظم متابعة ذكية تعتمد على مؤشرات أداء واقعية وقابلة للقياس.
- يمكن أن تُستخدم نتائج الدراسة في صياغة سياسات تطوير إداري تهدف إلى رفع كفاءة الخدمات الحكومية وتحسين جودة الأداء العام.
- تفتح المجال أمام إعادة تصميم الهيكل الإداري في المؤسسات الحكومية بما يضمن تكامل نظم الدعم مع عمليات اتخاذ القرار والرقابة الداخلية.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية بأبعادها المختلفة على تحسين كفاءة أداء المنظمات في المراكز والهيئات الحكومية.

الأهداف الفرعية:

- تحديد أثر نظم الدعم الإداري على تطوير بيئة العمل وتحسين جودة العمليات داخل المراكز والهيئات الحكومية.
- تحليل أثر نظم المتابعة الإدارية على رفع مستوى الكفاءة التشغيلية ودقة تنفيذ المهام الإدارية.
- دراسة العلاقة بين تكامل نظم الدعم والمتابعة وبين تحسين التواصل الإداري واتخاذ القرارات.
- الكشف عن أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم الدعم والمتابعة في المؤسسات الحكومية.
- تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز فعالية نظم الدعم والمتابعة الإدارية لتحقيق أداء مؤسسي متميز ومستدام.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: ما مدى أثر نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية بأبعادها المختلفة على تحسين كفاءة أداء المنظمات في المراكز والهيئات الحكومية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما أثر نظم الدعم الإداري على تطوير الأداء المؤسسي في المراكز والهيئات الحكومية؟
- ما أثر نظم المتابعة الإدارية على رفع مستوى كفاءة الأداء وتحسين الإنتاجية؟
- ما طبيعة العلاقة بين تكامل نظم الدعم والمتابعة وبين جودة القرارات الإدارية؟
- ما أبرز المعوقات التي تحد من فاعلية نظم الدعم والمتابعة الإدارية في المؤسسات الحكومية؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية بأبعادها المختلفة على تحسين كفاءة أداء المنظمات في المراكز والهيئات الحكومية.

الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم الدعم الإداري على تحسين كفاءة أداء المنظمات في المراكز والهيئات الحكومية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المتابعة الإدارية على تحسين كفاءة أداء المنظمات في المراكز والهيئات الحكومية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكامل نظم الدعم والمتابعة على كفاءة الأداء الإداري في المراكز والهيئات الحكومية.

الدراسات السابقة:

دراسة (لاشين، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بأبعاده (البنية الأساسية لشبكة المعلومات، البوابة الإلكترونية، التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات، التعليم الإلكتروني، نظم المعلومات الإدارية، المكتبات الرقمية) على تحقيق أهداف تطوير التعليم العالي في جامعة طنطا.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت على أسلوب دراسة الحالة لجامعة طنطا كنموذج للجامعات المصرية الحكومية، وذلك بهدف تقويم المشروع في ضوء عمليات إدارة المشروعات المتمثلة في (التخطيط، التنفيذ والمتابعة، التقويم).

وتوصلت النتائج إلى أن درجة تحقق مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بجامعة طنطا كانت متوسطة سواء من حيث الأهداف أو المحاور، كما تبين أن أكثر الأهداف تحققًا هو تطبيق الأنماط الحديثة للتعليم مثل التعليم الإلكتروني بدرجة متوسطة، في حين كان أقلها تحققًا هو حصول الطلاب على شهادة الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي (ICDL) بدرجة ضعيفة. كما أظهرت النتائج أن أكثر المحاور تحققًا هو محور البنية الأساسية لشبكة المعلومات، يليه كل من البوابة الإلكترونية والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات، ثم محور التعليم الإلكتروني، ونظم المعلومات الإدارية، وأخيرًا المكتبات الرقمية في المرتبة الأخيرة.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز دعم مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في الجامعات المصرية من خلال تخصيص الموارد المالية والبشرية الكافية، وتكثيف التدريب على استخدام التقنيات الحديثة، وتفعيل نظم المتابعة والتقويم المستمر لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من المشروع ورفع كفاءة الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة (لحماری وغضابنه، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحولات التنظيمية في الاقتصاد الرقمي بأبعادها (التحول التكنولوجي، نظم المعلومات الذكية، التنافس المعرفي، والتطور الرقمي) على قدرة المنظمات على تحقيق التقدم الحضاري والتطور المعلوماتي في بيئة الاقتصاد المعاصر.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتقديم رؤية تفسيرية حول طبيعة هذه التحولات، ومدى انعكاسها على الأداء المؤسسي والتنموي للمنظمات في ظل الثورة الرقمية.

وتوصلت النتائج إلى أن المنظمات المعاصرة تشهد تحولاً جذرياً في مفاهيم الإدارة والتنافسية بفعل الاقتصاد الرقمي، وأن الإسلام يمتلك منظومة فكرية وأخلاقية قادرة على ضبط مسار هذا التطور من خلال توجيه الإنسان نحو البحث العلمي والمعرفة النافعة.

وأوصت الدراسة بضرورة دمج القيم الإسلامية في منظومة التحول الرقمي لضمان الاستخدام الرشيد للتكنولوجيا، وتعزيز التكامل بين المعرفة العلمية والقيم الأخلاقية في بناء اقتصاد رقمي إنساني مستدام.

دراسة (بشورى، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القيادة الإدارية بأبعادها (اتخاذ القرار، الإشراف والتوجيه، التأثير والتحفيز، الإبداع القيادي) على تطوير العملية الإدارية ورفع كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح مفهوم القيادة الإدارية الحديثة ودورها في تفعيل عناصر العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، مع التركيز على العلاقة بين مهارات القائد الإداري ومستوى الأداء المؤسسي.

وتوصلت النتائج إلى أن القيادة الإدارية تمثل محوراً أساسياً في نجاح العملية الإدارية وتحقيق الأهداف التنظيمية، وأن المهارات القيادية والإبداع الإداري يساهمان بشكل مباشر في تحسين الأداء ورفع فعالية اتخاذ القرار. كما أوضحت الدراسة أن تعقّد بيئة العمل الحديثة وتزايد تدفق المعلومات يجعلان من عملية اتخاذ القرار مهمة أكثر صعوبة وتتطلب قيادة واعية ومؤهلة.

وأوصت الدراسة بضرورة تأهيل القادة الإداريين وتطوير مهاراتهم القيادية والإبداعية، وتعزيز ثقافة اتخاذ القرار المبني على التحليل العلمي والمعلومات الدقيقة، بما يضمن تحقيق كفاءة الأداء واستدامة التطوير الإداري.

دراسة (وزاع وبختي، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (جمع المعلومات، معالجة البيانات، دعم اتخاذ القرار، وتدفق المعلومات بين الإدارات) على تميز أداء منظمات الأعمال في شركة موبيليس للاتصالات بالجزائر.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية أجريت عام 2021 على عينة عشوائية مكونة من 80 موظفًا، بهدف قياس مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الأداء المتميز داخل المنظمة.

وتوصلت النتائج إلى أن لنظم المعلومات الإدارية أثرًا ذا دلالة إحصائية على تميز الأداء المؤسسي، وأن شركة موبيليس تمتلك بنية متكاملة لمستلزمات نظم المعلومات الإدارية التي تسهم في تحقيق أداء عالٍ وتحسين الكفاءة التشغيلية. كما بينت الدراسة أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يعزز القدرة التنافسية للمؤسسات ويقوي فرص التميز التنظيمي.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد إدارة التميز المؤسسي في المؤسسات الجزائرية لما لها من أثر واضح في دعم الميزة التنافسية، مع العمل على تطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية بشكل مستمر لضمان تحقيق مستويات أعلى من الأداء والابتكار المؤسسي.

دراسة (يوسف وآخرون، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الممارسات الإدارية للتحويل نحو التعليم الريادي بأبعاده (التخطيط الريادي، التنظيم الريادي، القيادة الريادية، والمتابعة والتقييم) على تطوير التعليم الجامعي الريادي في الجامعات المصرية، وذلك من خلال تطبيقها على جامعة حلوان كنموذج تطبيقي.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 40 عضو هيئة تدريس و100 طالب وطالبة من رواد نادي ريادة الأعمال بجامعة حلوان تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الممارسات الإدارية للتعليم الريادي في جامعة حلوان جاء متوسطاً من وجهة نظر كل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب، كما تبين أن معوقات تطبيق التعليم الريادي متوسطة لدى أعضاء هيئة التدريس ومرتبعة لدى الطلاب، ويُعزى ذلك إلى حداثة نشأة نادي ريادة الأعمال بالجامعة وضعف الخبرة المؤسسية في تطبيق منظومة التعليم الريادي.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقافة الريادية داخل الجامعات المصرية، وتفعيل دور مراكز ونوادي ريادة الأعمال في دعم الابتكار الطلابي، إلى جانب تطوير الخطط الإدارية والتدريبية التي تسهم في تحويل التعليم الجامعي نحو نموذج أكثر ريادة واستدامة.

دراسة (الصباحي، 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرقابة على أعمال الإدارة بأبعادها (الرقابة الذكية، الرقابة المباشرة، الرقابة القضائية، والهيئات الرقابية) على تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد الإداري في المؤسسات الحكومية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تقسيمها إلى مبحثين رئيسيين؛ تناول الأول الرقابة الذكية للحد من تفشي الفساد الإداري من خلال اعتماد بنك المعلومات كآلية رقابية والمباشرة كأداة للحد من الفساد، فيما تناول المبحث الثاني الرقابة القضائية على أعمال الإدارة عبر دور المحاكم الإدارية وهيئات الرقابة المختلفة مثل المحاكم المالية، والمفتشية العامة للمالية، والمفتشية العامة للإدارة الترابية. وتوصلت الدراسة إلى أن الرقابة الذكية والقضائية تمثلان ركيزتين أساسيتين في تعزيز الشفافية ومنع الفساد الإداري، وأن تكامل الأدوار بين الجهات الرقابية يسهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وضمان المساءلة والمحاسبة.

وأوصت الدراسة بضرورة توسيع تطبيق الرقابة الذكية في المؤسسات العامة، وتفعيل الرقابة القضائية وهيئات التفتيش المالي والإداري، بما يعزز من الشفافية والنزاهة ويحارب مظاهر الفساد الإداري بشكل مؤسسي ومستدام.

دراسة (درايم والادريسي، 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق استراتيجية كايزن بأبعادها (التخطيط، التنفيذ، التدقيق، والتطبيق) على تحسين كفاءة وفعالية أداء الموظفين الإداريين في المديرية العامة للشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث شملت العينة 222 موظفًا إداريًا من إجمالي مجتمع الدراسة البالغ 495 موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

وأظهرت النتائج أن تطبيق استراتيجية كايزن يسهم بفاعلية في رفع كفاءة وفعالية أداء الموظفين، كما تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التخطيط، والتدقيق، والتطبيق، وبين فعالية أداء الموظفين، في حين لم تُظهر نتائج البعد الخاص بالتنفيذ (Do) علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بالفعالية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعميم وتطبيق استراتيجية كايزن في بيئات العمل الإدارية نظرًا لما تتميز به من قدرة على تحسين استغلال الموارد وتقليل الهدر، مع ترسيخ ثقافة كايزن لدى الموظفين الحاليين وتعريفها للموظفين الجدد من أجل بناء بيئة عمل مستدامة قائمة على التحسين المستمر ورفع كفاءة الأداء الإداري.

دراسة (احمد، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمر الوظيفي بأبعاده (الإهانة اللفظية، التهميش الوظيفي، الإساءة النفسية، والتمييز الإداري) على أداء العاملين في الهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة التابعة لوزارة التموين والتجارة الداخلية في مصر.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع 160 استبانة على عينة طبقية عشوائية من العاملين (باستثناء القيادات العليا)، واستُخدمت 120 استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة بلغت 75%.

وأظهرت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين أبعاد التمر الوظيفي ومستوى أداء العاملين، مما يؤكد قبول الفرض الرئيسي والفرعية للدراسة. كما تبين وجود بعض مظاهر وسلوكيات التمر الوظيفي في بيئة العمل، وأن تحسن أداء العاملين مرتبط بانخفاض مستوى التمر داخل المؤسسة.

وأوصت الدراسة بضرورة تهيئة بيئة تنظيمية وإدارية صحية خالية من السلوكيات السلبية، وعقد برامج توعوية وتدريبية لتعريف العاملين بمخاطر التمر الوظيفي وآثاره على الأداء المؤسسي، إضافة إلى تطبيق سياسة صارمة بعدم التسامح مع حالات التمر، واتخاذ إجراءات فورية للحد من انتشارها بما يعزز العدالة والاحترام داخل بيئة العمل.

دراسة (مرسال ومسعود، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الاستراتيجية بأبعادها (تحسين الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار في العمل، بناء موارد المعلومات الاستراتيجية) على تطوير أداء المنظمات بالتطبيق على شركة النفدي المحدودة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تناول الإطار النظري تعريف نظم المعلومات الاستراتيجية ومفهوم أداء المنظمات، إضافة إلى استعراض الدراسات السابقة وتحديد الفرضيات التي ربطت بين مكونات نظم المعلومات الاستراتيجية ومستوى التطوير التنظيمي.

وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين نظم المعلومات الاستراتيجية وتطوير أداء شركة النفدي المحدودة، كما تبين وجود علاقة معنوية بين تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير الأداء، وبين تشجيع الابتكار في العمل وتطوير الأداء، وكذلك بين بناء موارد المعلومات الاستراتيجية وتطوير الأداء المؤسسي.

وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء إدارة متخصصة لنظم المعلومات الاستراتيجية داخل الشركة، وترسيخ مفهوم المعلومات الاستراتيجية بين العاملين، إضافة إلى اعتماد التخطيط طويل المدى استناداً إلى مخرجات تقارير نظم المعلومات الاستراتيجية، بما يعزز من قدرة المنظمة على اتخاذ قرارات فعالة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

دراسة (عبدالنبى وآخرون، 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر معوقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها (المعوقات المادية، المعوقات التنظيمية، المعوقات المعنوية، والمعوقات البشرية) على أداء المنظمات المصرية، من خلال دراسة طبيعة العلاقة بين هذه المعوقات ومستوى الكفاءة التشغيلية والخدمية في تلك المنظمات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرية، وبيان التحديات التي تواجهها عند الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، ومدى انعكاس تلك المعوقات على جودة الخدمات المقدمة وتحقيق الأهداف المؤسسية.

وتوصلت النتائج إلى أن وجود معوقات متعددة تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية، أهمها ضعف البنية التحتية التقنية، قصور الهيكل التنظيمي، نقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وضعف الوعي

الثقافي بأهمية التحول الرقمي. كما تبين أن تجاوز هذه المعوقات يسهم مباشرة في تحسين أداء المنظمات ورفع جودة خدماتها.

وأوصت الدراسة بضرورة معالجة المعوقات المادية والتنظيمية والبشرية والمعنوية عبر تطوير البنية التكنولوجية، وتدريب العاملين، وتحفيز الثقافة الرقمية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، بما يعزز من كفاءة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق أهداف المنظمات المصرية في عصر التحول الرقمي.

دراسة (يوسف، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الإدارية بأبعادها (بناء فرق العمل، نظام الحوافز، نمط الإشراف، وتحقيق العدالة التنظيمية) على تحسين أداء العاملين في مجموعة دال للصناعات الغذائية بمدينة الخرطوم بحري - السودان.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على منهج دراسة الحالة، حيث تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من القادة والإداريين والعاملين بالمجموعة، وذلك لقياس تأثير ممارسات القيادة الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

وأظهرت النتائج أن تحقيق العدالة في التعامل يسهم في رفع مستوى أداء العاملين، وأن مبدأ الجدارة في الترقية يعزز من دافعيتهم نحو تحسين الأداء، كما تبين أن تشجيع المدير للعاملين وتحفيزهم يؤدي إلى زيادة كفاءتهم الإنتاجية، وأن العمل ضمن فرق متعاونة يسهم في تسهيل تنفيذ المهام الإدارية.

وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع المديرين على إشراك العاملين في صنع القرار لتعزيز الانتماء المؤسسي، ومنع التمييز بين أفراد فرق العمل لضمان روح العدالة والتعاون، مع تقديم علاوات وتعويضات مناسبة لمخاطر العمل، وتهيئة بيئة عمل جاذبة ومحفزة تسهم في رفع مستوى الرضا والأداء لدى العاملين في المؤسسة.

دراسة (Analisna et al., 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظم إدارة المكاتب بأبعادها (إدارة الوثائق، استخدام التكنولوجيا، الاتصال الداخلي، والإشراف الإداري) على كفاءة الأداء الإداري في مكتب وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة كوتاي الشرقية.

واستخدمت الدراسة المنهج الكمي بالاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير تطبيق نظام إدارة المكاتب على الكفاءة الإدارية، حيث تكون مجتمع الدراسة من 40 موظفًا. وأظهرت النتائج أن نظام إدارة المكاتب يؤثر تأثيرًا إيجابيًا ومباشرًا على كفاءة الأداء الإداري، إذ بلغ معامل الارتباط (0.867)، وبلغت نسبة مساهمة النظام في تحسين الكفاءة الإدارية 75.2%، مما يدل على تأثير كبير للنظام في رفع فعالية العمل الإداري، رغم وجود عوامل أخرى تسهم في ذلك بدرجات متفاوتة.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير جودة نظم إدارة المكاتب في الجهات الحكومية من خلال تحسين إدارة الوثائق، وتعزيز استخدام التكنولوجيا، وتفعيل الاتصال الداخلي، وتقوية الإشراف الإداري بما يضمن تحقيق كفاءة أعلى في تقديم الخدمات الإدارية واستدامة التحسين المؤسسي.

دراسة (Lubis & Nasution, 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بأبعادها (أتمتة العمليات، إدارة قواعد البيانات، أدوات التعاون، وأمن المعلومات) على تحسين كفاءة نظم الدعم التنظيمي في بيئة الأعمال المعاصرة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على أحدث الأدبيات والدراسات التطبيقية ذات الصلة لتحليل أثر تطبيق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع كفاءة العمليات التنظيمية وتعزيز قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات المستمرة.

وتوصلت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تسهم بفاعلية في أتمتة العمليات وتقليل العمل اليدوي، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف التشغيلية، كما تعمل على تحسين الاتصال الداخلي وتسريع عملية اتخاذ القرار عبر الأنظمة الذكية وقواعد البيانات المتكاملة. وأكدت النتائج أن تكامل نظم ICT في بيئة العمل يعزز من استجابة المؤسسات للتغيرات السوقية والتنظيمية ويزيد من مرونتها التنافسية.

وأوصت الدراسة بضرورة الالتزام بالدمج الذكي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل نظم الدعم المؤسسي، وتطوير البنية التحتية الرقمية وأمن البيانات، بما يضمن تحقيق كفاءة تنظيمية مستدامة وقدرة أعلى على التكيف في ظل التحول الرقمي العالمي.

دراسة (Miller, 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم الإداري بأبعاده (دعم المعلمين، دعم المتعلمين، ودعم الموظفين الإداريين) على تحسين جودة التعليم والتعلم في بيئات التعليم المفتوح وعن بُعد والتعليم الرقمي (ODDE) في مؤسسات التعليم العالي.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل كيفية تنظيم وتطوير نظم الدعم الإداري في ظل التحول الرقمي في الجامعات، مع الاستفادة من نماذج مرجعية لتطبيق الابتكار في التعلم الرقمي.

وتوصلت النتائج إلى أن نظم الدعم الإداري تسهم في الحد من معدلات التسرب الطلابي، وتحسين فاعلية التدريس، وتعزيز نجاح المتعلمين، كما أكدت الدراسة أن الدعم الإداري يجب ألا يكون هيكلًا مستقلًا، بل مركزًا تكامليًا للموارد والخدمات داخل نظام تعلم مرن ومفتوح. وأوصت بتكوين فرق عمل متعددة التخصصات لتصميم وتقديم خدمات التعليم الرقمي بشكل تشاركي، وإعادة هيكلة برامج تطوير الكوادر الإدارية بما يتناسب مع متطلبات التحول الرقمي والابتكار التعليمي في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة (Staper et al., 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات تحسين الكفاءة التنظيمية بأبعادها (إعادة هندسة العمليات، القيادة التحويلية، الأتمتة، إدارة المعرفة، والثقافة التنظيمية التكيفية) على رفع مستوى كفاءة المنظمات في البيئات التنافسية المتغيرة وعالية المتطلبات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي متعدد التخصصات من خلال مراجعة نظرية شاملة وتحليل دراسات حالة عملية لقياس تأثير تطبيق تلك الاستراتيجيات في تعزيز الكفاءة التنظيمية واستدامتها.

وأظهرت النتائج أن النهج الشامل الذي يجمع بين المعرفة الإدارية والتكنولوجية والهندسية والسلوكية يسهم بفاعلية في تحقيق تحسينات جوهرية ومستدامة في الكفاءة التنظيمية، إذ تؤدي إعادة هندسة العمليات والأتمتة وإدارة المعرفة إلى تقليل الهدر ورفع الإنتاجية، بينما تسهم القيادة التحويلية والثقافة التنظيمية التكيفية في تعزيز المرونة التنظيمية والتطوير المستمر.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تكاملية لتحسين الكفاءة التنظيمية تشمل التطوير القيادي، التحول الرقمي، وتمكين العاملين من المعرفة، لضمان تحقيق أداء مؤسسي مستدام وقدرة تنافسية عالية في بيئات العمل الديناميكية.

دراسة (Savchenko et al., 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة السجلات والوثائق الإدارية بأبعادها (الشفافية والامتثال القانوني، حفظ الذاكرة المؤسسية، الحوكمة وتحسين الأمن المعلوماتي، والأتمتة وتدريب العاملين) على رفع كفاءة الأنظمة الإدارية وتحسين الأداء المؤسسي في المنظمات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الإطار التنظيمي والتشغيلي لإدارة الوثائق التقليدية والرقمية، مع التركيز على التحديات المتعلقة بتطبيق المعايير التنظيمية، وضمان المساءلة، وتحقيق التكامل بين النظم الورقية والإلكترونية.

وأظهرت النتائج أن إدارة السجلات الفعالة تسهم في تعزيز الشفافية والامتثال، وتحسين اتخاذ القرار، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة الإنتاجية، كما تضمن حماية المعلومات الحساسة ومنع الأخطاء من خلال الحلول الآلية الحديثة. وأكدت النتائج أهمية تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح وتبني الأتمتة وتدريب الكوادر البشرية على نظم إدارة الوثائق الرقمية لتحقيق حوكمة فعالة ومؤسسية مستدامة.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة إدارة السجلات لتشمل المعايير الحديثة للتوثيق الإلكتروني، وتفعيل التكامل بين الإدارات، واعتماد التكنولوجيا المتقدمة، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وضمان المرونة والتكيف مع متطلبات السوق المتغيرة.

الفجوة البحثية:

تُظهر مراجعة الدراسات السابقة حول نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية أن هناك اتفاقاً عاماً على أهمية هذه النظم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، إلا أن أوجه التناول والتطبيق تختلف من دراسة لأخرى، مما يخلق فجوة بحثية تستدعي الدراسة الحالية لسدها. فقد ركزت أغلب الدراسات السابقة على نظم المعلومات الإدارية العامة أو إدارة الجودة الشاملة أو تكنولوجيا المعلومات كمدخلات لتحسين الأداء،

دون تناول مباشر لتكامل نظم الدعم والمتابعة الإدارية في المؤسسات الحكومية كمحور أساسي للتحسين المؤسسي.

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تأكيدها على الدور الحاسم للممارسات الإدارية القائمة على التقنية في رفع كفاءة الأداء، لكنها تختلف عنها في تركيزها على الجانب التطبيقي في المراكز والهيئات الحكومية، حيث يُعد هذا المجال من أقل المجالات التي حظيت باهتمام بحثي مقارنة بالقطاع الخاص. وتركز الدراسة الحالية على الربط بين الدعم الإداري والمتابعة كمنظومة متكاملة تسهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

كما تشير الفجوة البحثية إلى أن أغلب الدراسات السابقة عالجت نظم الدعم الإداري كعنصر ثانوي ضمن نظم المعلومات أو كجزء من التطوير الإداري العام، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى تحليلها كمتغير مستقل قائم بذاته له أبعاد واضحة (الدعم الإداري، المتابعة، التكامل بين النظم) وتأثير مباشر على كفاءة الأداء في المؤسسات الحكومية.

إضافة إلى ذلك، يغلب على الدراسات السابقة الطابع النظري أو التحليلي دون اختبار ميداني مباشر في بيئة العمل الحكومية، بينما تعتمد الدراسة الحالية المنهج الميداني الكمي للتحقق من العلاقات الإحصائية بين المتغيرات، مما يمنحها قيمة تطبيقية عملية تعزز مصداقية النتائج وإمكانية الاستفادة منها في صنع القرار.

وأخيراً، تستند الدراسة الحالية إلى سد فجوة معرفية تتمثل في غياب نموذج متكامل لقياس أثر نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية على كفاءة الأداء المؤسسي في المراكز والهيئات الحكومية، مما يدفع إلى التساؤل: هل تسهم نظم الدعم والمتابعة الإدارية فعلاً في تحسين كفاءة أداء المنظمات الحكومية؟

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. مفهوم نظم الدعم الإداري ومتابعة الأعمال الإدارية

تُعرف نظم الدعم الإداري بأنها مجموعة من الموارد التنظيمية والتقنية والإنسانية التي توفرها المؤسسة لتمكين كوادرها من أداء المهام بكفاءة، وتشمل أدوات مثل البرمجيات، الإجراءات الموحدة، ودعم

التنسيق بين الوحدات الإدارية. يُشير أحد المصادر إلى أن نظم الدعم تُعد «إطاراً يدعم أداء الأفراد والفرق داخل المنظمة» من حيث الأدوات والعمليات والبشر . وعلى الجانب الآخر، فإن متابعة الأعمال الإدارية تتعلق بالآليات التي تستعملها المؤسسة لرصد إنجاز المهام، وتحليل الانحرافات، وضمان تنفيذ العمليات وفقاً للخطط، وهو ما يُعزز من الرقابة الداخلية والشفافية. بهذه الطريقة، يتشكل لدى المؤسسة مناخ إداري يدعم الأداء ويقلل الهدر.

العلاقة بين نظم الدعم/المتابعة وكفاءة الأداء المؤسسي

تشير الأدبيات إلى أن وجود نظم دعم فعّالة ومتابعة إدارية منتظمة يُسهم في رفع كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي، خاصة في القطاع الحكومي حيث تُواجه المؤسسات متطلبات متزايدة من حيث الخدمة والشفافية. فعلى سبيل المثال، تحليل لممارسات أجهزة الأمم المتحدة أوضح أن إعادة تصميم خدمات الدعم الإداري وتوحيدها في مراكز خدمات ساهم في تحسين الفعالية وتوفير الموارد . من جهة أخرى، يرى الباحثون في إدارة الأداء أن الأداء المؤسسي في القطاع العام يتأثر بعدة عوامل منها نظم الأداء، الرقابة، والمعايير التنظيمية، حيث إن الفجوة بين النظرية والتطبيق لا تزال قائمة . وبالتالي، يمكن القول إن فرضية وجود علاقة مباشرة بين نظم الدعم/المتابعة وكفاءة الأداء تبدو مبررة علمياً وتطبيقياً، لكن درجة التأثير قد تختلف باختلاف السياقات.

أبعاد نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية في سياق المراكز والهيئات الحكومية من أجل تحليل تأثير نظم الدعم ومتابعة الأعمال، يمكن تقسيمهما إلى أبعاد عدة: أولاً، بُعد الدعم التقني والتكنولوجي: يشمل الأدوات الرقمية، الأتمتة، أنظمة المعلومات التي تسهل العمل الإداري. ثانياً، بُعد الإجرائي والتنظيمي: يتعلق بالسياسات، الإجراءات الموحدة، وسير العمل الواضح. ثالثاً، بُعد البشري والمهارات: يشمل تدريب العاملين، تمكينهم، وتغيير ثقافة العمل نحو الدعم والمتابعة الفعالة. رابعاً، بُعد المتابعة والمراقبة: يشمل مؤشرات الأداء، التقييم، والتحليل المستمر للنتائج. دراسة حديثة في مجال التعليم المفتوح تشير إلى أن نظم الدعم يجب أن تُصمم كمركز موحد يقدم خدمات للمعلمين والطلاب والموظفين، ضمن منظومة متكاملة وليس كمكونات مستقلة، وتأخذ في الاعتبار الجانب البشري والتنظيمي والتقني معاً . بهذا التقسيم، يمكن توضيح كيف يمكن لنظام دعم إداري فعّال أن يُسهم في تحسين متابعات الأداء، وبالتالي رفع كفاءة المنظمة.

4.التحديات والمعوقات في تطبيق نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية في القطاع الحكومي على الرغم من الفوائد النظرية، إلا أن هناك تحديات حقيقية في المؤسسات الحكومية. من بين هذه التحديات ضعف البنية التحتية التقنية، قصور الإجراءات التنظيمية، ضعف مهارات العاملين، وتعريف غير واضح لأدوار وحدود المتابعة، فضلاً عن مقاومة التغيير الإداري. مثلاً، بحث في السياق العام أكد أن الإدارة العامة لم تحقق بعد المكاسب المتوقعة من نظم الأداء بسبب مشاكل تقنية، نظامية، ومشاركة العاملين .

كما أشار تحليل لإدارة السجلات والمستندات الإدارية إلى أن نقص الحوكمة، والتكامل بين النظم الورقية والإلكترونية، وغياب التقييس الكامل، يخفض من قدرات المتابعة ويحد من كفاءة الأداء . لذا، يمثل تفهم هذه المعوقات أحد أبعاد الإطار النظري الضرورية لتفسير لماذا قد لا تحقق نظم الدعم والمتابعة الأداء المتوقع، وهو ما يفتح الباب لربط الدراسة الحالية بواقع المراكز والهيئات الحكومية.

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية وتحليل العلاقات بين المتغيرات كما هي في الواقع. يقوم هذا المنهج على وصف نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية في المراكز والهيئات الحكومية، وتحليل أثرها على كفاءة الأداء المؤسسي، من خلال جمع البيانات الميدانية وتفسيرها إحصائياً للوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المراكز والهيئات الحكومية داخل نطاق البحث الجغرافي المحدد، والذين تتصل طبيعة وظائفهم بالإدارة والمتابعة والإشراف والتنسيق. تم اختيار هذا المجتمع نظراً لكونه الأكثر ارتباطاً بتطبيق نظم الدعم والمتابعة وتأثره المباشر بها.

ثالثاً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، بحيث تمثل فئات مختلفة من الموظفين الإداريين والمشرفين ورؤساء الأقسام لضمان تنوع وجهات النظر. بلغ حجم العينة (176) مفردة، وهو حجم كافٍ إحصائياً لتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

رابعاً: أداة جمع البيانات

أُستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، إذ تم إعدادها بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بنظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية وكفاءة الأداء المؤسسي. تضمنت الاستبانة قسمين رئيسيين:

البيانات العامة عن المبحوثين (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

المحاور الرئيسية للبحث:

- المحور الأول: نظم الدعم الإداري (4 فقرات).
 - المحور الثاني: نظم المتابعة الإدارية (4 فقرات).
 - المحور الثالث: تكامل نظم الدعم والمتابعة (4 فقرات).
 - المحور الرابع: كفاءة الأداء المؤسسي (10 فقرات).
- تم قياس فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = أوافق بشدة إلى 5 = لا أوافق بشدة).

خامساً: أساليب التحليل الإحصائي

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، من خلال الأساليب التالية:

- التحليل الوصفي لبيان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل الارتباط (Pearson) لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية.
- تحليل التباين (ANOVA) لتحديد دلالة الفروق بين الفئات المختلفة.

سادساً: حدود الدراسة

- الحدود المكانية: المراكز والهيئات الحكومية في نطاق المنطقة المستهدفة بالدراسة.
- الحدود الزمانية: جُمعت بيانات الدراسة خلال عام 2025.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت على دراسة أثر نظم الدعم ومتابعة الأعمال الإدارية على تحسين كفاءة الأداء المؤسسي دون التطرق إلى المتغيرات الوسيطة أو المعدلة.
- حدود بشرية: اقتصر مجتمع الدراسة على المديرين والمشرفين والعاملين في المراكز والهيئات الحكومية في نطاق المملكة العربية السعودية.

المراجع

- أحمد، حسام قرني. (2023). التتمر الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المنظمات: دراسة ميدانية. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مج24، ع3 ، 189 - 216. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1404321>
- بشوري، مرفت أمين فضل الله. (2024). دور القيادة الإدارية في توجيه العملية الإدارية. مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، ع62 ، 489 - 540. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1446399>
- درامن، أوفي شكري، و الإدريسي، محمد توفيق يوسف. (2024). واقع تطبيق استراتيجية كايزن على أداء المنظمات: دراسة ميدانية على موظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بمنطقة مكة المكرمة. المجلة العربية للنشر العلمي، ع72 ، 514 - 538. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1547747>
- الصباحي، محسن. (2021). الرقابة على أعمال الإدارة وسؤال تعزيز الشفافية. مجلة استشراف للدراسات والأبحاث القانونية، ع9 ، 76 - 103. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1212909>
- عبدالغني، عماد عبدالناصر، منسي، عبدالعاطي لاشين محمد، و الطبال، عبدالله أحمد. (2022). تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات المصرية: دراسة نظرية. مجلة البحوث الإدارية والمالية والكمية، مج2، ع1 ، 32 - 49. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1490943>
- لاشين، كريمة محمد أحمد. (2022). تقويم مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات بجامعة طنطا في ضوء أهدافه وتحسينه باستخدام عمليات إدارة المشروعات. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، مج46، ع3 ، 527 - 730. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1335942>
- لحماري، آمنة، و غضاينة، ليلية. (2023). نظم المعلومات الإدارية في مجال الأعمال الرقمية: بين المفهوم الإسلامي والغربي. مجلة العلوم الإنسانية، مج10، ع1 ، 782 - 806. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1394382>

- مرسال، منى النيل مصطفى، و مسعود، ياسر أحمد سعد. (2020). دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تطوير أداء المنظمات: دراسة حالة شركة النفدي المحدودة - الخرطوم. المجلة العربية للتربية النوعية، ع14 ، 377 - 406. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1056658>
- وزاع، محمد، و بختي، إبراهيم. (2022). نظم المعلومات الإدارية كمدخل لتحقيق التميز في أداء منظمات الأعمال. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج25، ع1 ، 21 - 41. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1290593>
- يوسف، محمد العوض الأمين. (2020). أثر القيادة الإدارية في أداء العاملين بمجموعة دال للصناعات الغذائية - السودان - الخرطوم بحري. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج9، ع2 ، 405 - 419. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1090299>
- يوسف، منى عبدالعزيز، الزهيري، إبراهيم عباس، و حجازي، زهير السعيد السيد. (2022). المتطلبات الإدارية للتعليم الريادي بالجامعات المصرية: جامعة حلوان نموذجا نادى ريادة الأعمال. مجلة التربية في القرن 21 للدراسات التربوية والنفسية، ع23 ، 571 - 588. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1486181>

- Analisna, A., Faelasup, F., & Mukhtar, M. (2025). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Perkantoran terhadap Efisiensi Administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kutai Timur. *Maeswara/Maeswara*, Semarang, 3(3), 167–174. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v3i3.1838>
- Lubis, T., & Nasution, M. I. P. (2023). Peran Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Sistem Pendukung

Organisasi. Cemerlang, 4(1), 83–89.
<https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i1.2246>

- Miller, L. G. (2022). Administrative Support System. Handbook of Open, Distance and Digital Education, 1–20. https://doi.org/10.1007/978-981-19-0351-9_48-1
- Savchenko, S., Prokofieva, K. A., & Reshetilova, O. M. (2024). Search for a model of office workflow optimisation for institutions, organisations and enterprises. *Ukraïns'kij Žurnal Budivnictva Ta Arhitekturi*, 6 (024), 128–134. <https://doi.org/10.30838/ujcea.2312.271224.128.1120>
- Staper, A. V., Aldana, A., & Durán Cepeda, J. M. (2025). Strategies for Improving Organizational Efficiency: A Multidisciplinary Approach. *Journal of Posthumanism*, 5(6), 3743–3751. <https://doi.org/10.63332/joph.v5i6.2535>

Mid Ocean University
College of Management
Master's in Business Management



The impact of support systems and administrative work follow-up on improving the efficiency of organizational performance: a field study on government centers and agencies.

Prepared by:

Nashmi Sultan Alhamidi

ID | 252001514

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2025