

أثر الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية

دراسة تطبيقية في إدارة الموارد البشرية في وزارة الصحة

صلاح ربعي زايد العتيبي

الرقم الجامعي: 251001397



قضايا بحثية 1
Week 10

01

مقدمة



الإدارة الإلكترونية تعتبر منظومة حديثة لتحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة.



أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في إدارة الموارد البشرية في وزارة الصحة

https://www.ajsp.net/research/%D8%A7%D8%AB%D8%B1%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9%D8%B9%D9%84%D9%89%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D9%8A%D8%A9%D9%81%D9%8A%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9%D9%81%D9%8A%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9_33.pdf

عنوان الدراسة



ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing



الإصدار الثامن - العدد الثامن والسبعون
تاريخ الإصدار: 2 - نيسان - 2025م

www.ajsp.net

"أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية في إدارة الموارد البشرية في وزارة الصحة"

إعداد الباحثان:

الأستاذ/ رافع بن عبدالله السلوم

الأستاذة/ هلاء بنت عثمان المعارك

جامعة ميدأوشن-كلية الإدارة -تخصص إدارة

يكتسب موضوع الدراسة أهمية كبيرة في ظلّ التطور في مجال تقنية الاتصالات والمعلومات والتوجّه نحو الأساليب الإدارية الحديثة التي تعتمد على التكنولوجيا والتقنيات. عنوان الدراسة "أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في إدارة الموارد البشرية في وزارة الصحة"

العنوان مناسب لمضمونها ويعكس أهمية الموضوع، وطبيعة المحتوى، تضمّن العنوان مصطلحات واضحة ومحددة، يعتبر من الموضوعات الحديثة، تضمّن العنوان متغيرات الدراسة الأساسية، الإدارة الإلكترونية (كمتغير مستقل)، أداء الموارد البشرية (كمتغير تابع)، بشكل عام العنوان واضح ومحدد، يعبر عن المحتوى.



أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في إدارة الموارد البشرية في وزارة الصحة

https://www.ajsp.net/research/%D8%A7%D8%AB%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9%20%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D9%8A%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B4%D8%B1%D9%8A%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D9%88%D8%B2%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D8%A9_33.pdf

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على أداء إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في إدارة الخدمات الاجتماعية الداعمة بوزارة الصحة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أداة الاستبيان تم توزيعها على عدد 128 مفردة تم اختيارها كعينة للدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة.

عرض المستخلص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي تؤكد على ارتفاع مستوى محور أداء العاملين في الإدارة محل الدراسة، وبيّنت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) وأداء الموارد البشرية، وأوصت بالاهتمام بتوفير البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لاستخدام الإدارة الإلكترونية في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية.



ISSN: 2663-5798 || Arab Journal for Scientific Publishing



الإصدار الثامن – العدد الثامن والسبعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2025م

www.ajsp.net

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية في إدارة الخدمات الاجتماعية الداعمة وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة وقد بلغت عينة الدراسة (128) مفردة وقد تم استخدام برنامج المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات لقياس المتغيرات الرئيسية في الدراسة.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج من أهمها ارتفاع مستوى الإدارة الإلكترونية في إدارة الخدمات الاجتماعية الداعمة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.064 كما بينت الدراسة ارتفاع مستوى محور أداء العاملين في إدارة الخدمات الاجتماعية الداعمة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.069. وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) وأداء الموارد البشرية.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أبرزها الاهتمام بتوفير البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لاستخدام الإدارة الإلكترونية في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية والعمل على توفير البرامج والدورات التدريبية التي تساعد في زيادة قدرات ومهارات العاملين في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية – البرمجيات – الأجهزة والمعدات، أداء الموارد البشرية.

المقدمة

- تناولت المقدمة عرض لموضوع أهمية انعكاسات التطورات في مجال تقنية الاتصالات والمعلومات على المجالات المختلفة وخاصة النظام الصحي لمواكبة التغيرات العالمية بهدف محاولة حل المشكلات التي تواجه المنظومة الصحية،
- كما تناولت عرض موجز عن أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز وتنمية التواصل بين كافة القطاعات.
- كما تطرقت الباحثة في المقدمة إلى أهمية تطبيق التقنيات الإلكترونية ونظم المعلومات والدور الذي تقوم به لمواجهة التحديات وإحداث التغيرات وانعكاس ذلك على العملية الإدارية وخاصة إدارة الموارد البشرية.
- تضمنت المقدمة المتغيرات الرئيسية للدراسة.
- تم توثيق المعلومات بشكل منهجي واستخدمت الباحثة مراجع حديثة موثوقة.

بشكل عام المقدمة أعطت فكرة موجزة وشاملة عن موضوع الدراسة، بصورة واضحة في العبارات والمضمون، تم صياغة المقدمة بأسلوب بسيط وموجز، سليم لغوياً، ارتبطت مقدمة الدراسة بموضوعها.

1- المقدمة:

أن مفهوم العمل المرن هو التغير في ساعات العمل العادية التي تطبق في المؤسسات بشكل يشهد العصر الحديث تغيرات واسعة ومتسارعة ومعقدة، وتطورات متلاحقة ومستمرة ظهرت انعكاساتها المؤثرة والمتعددة في جميع مناحي الحياة، ومن أكثر هذه التغيرات التقدم الهائل في مجال تقنية الاتصالات والمعلومات التي أسهمت في انسيابية المعلومات، وسرعة تدفق المعرفة وسهولة الحصول عليها، مما أدى إلى حدوث انفجار معرفي كبير في شتى المجالات، حتى بات هذا العصر يعرف بعصر التكنولوجيا والتقنية والإلكترونيات الدقيقة. وقد أصبح من الضروري مواكبة النظام الصحي لهذه التغيرات وذلك لمواجهة تدفق المعلومات، والتعامل مع تطبيقات التكنولوجيا الحديثة، والإفادة منها في تحسين أوضاع العملية الصحية، والإسهام في حل مشكلات التي تواجه المنظومة ككل (بوسالم ، 2022).

تعد الإدارة الإلكترونية منظومة حديثة تهدف لتحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة، من خلال الاعتماد على وسائل اتصال تعتمد بشكل رئيس على أجهزة الحاسوب، مما يسهم في استبدال أدوات الإدارة التقليدية المعتمدة على الورق والقلم، وهي بذلك تسهم في زيادة مستوى الخدمات وتسهيل الإجراءات للمؤسسات المختلفة، إلى جانب تعزيز وتنمية التواصل بين كافة القطاعات ، إضافة إلى توسيع دائرة الخدمات وتطويرها بالشكل الذي ينماشى مع متطلبات العصر الحالي ومستجداته، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تنمية أداء الإداريين وتسهيل مهامهم الإدارية، مما يعكس إيجاباً على تحسين المخرجات المرتبطة بالعملية الادارية ككل (بطو ، 2023).

إن الإدارة الإلكترونية أضحت لاعباً أساسياً ومحوراً هاماً في المؤسسات إذ أنه لا شك حيل اختلاف مفهوم الإدارة الإلكترونية عن التقليدية فيما يتعلق بفلسفتها وإدارتها، ولعل التطور المنشود في وظائف الإداريين يتسم بأدوار معينة مبنية على اختيارات سليمة متعلقة بالكادر الإداري القادر على قيادة وإدارة المؤسسات إلكترونياً من خلال اعتماده على نظم معلومات مندمجة العمل من خلال الإنترنت ووظائف تعتمد على نظم معلومات ذكية، مما يساعد الجامعة في الاعتماد على هياكل مرنة بدلاً من الاعتماد على هياكل مركزية تساهم في تطوير كفاءة الإداريين وتسهيل مهامهم وأعمالهم (البلاوي ، 2020).

ونظراً لأهمية الإدارة الإلكترونية لما لها من دور كبير في القدرة على مواكبة التطورات والتغيرات في مجال تطبيق تقنيات الإلكترونية ونظم المعلومات سواء أكان ذلك على مستوى الفرد، أم على مستوى المؤسسات المختلفة ولا سيما المؤسسات الصحية منها، فضلاً عن ذلك فقد ساعدت الإدارة الإلكترونية على مواجهة التحديات وإحداث التغيرات من خلال تطبيق التكنولوجيا الذي تمثلت في الجوانب الاجتماعية، والثقافية، إلا أن لهذه التغيرات انعكاساتها على العملية الادارية، وعلى طبيعة عمل الإدارة ودورها ومكانتها بشكل خاص، في التعامل معها بكفاءة وفاعلية في اتخاذ القرارات والاستجابة للتحديات (القحطاني، 2019).

وعلى ذلك تعمل الدراسة على مناقشة الدور الذي تقوم به الادارة الالكترونية متمثلة في الابعاد (الأجهزة والمعدات ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، نظم المعلومات) وتأثير ذلك على اداء الموارد البشرية في وزارة الصحة وذلك طبقاً لدراسة (الحجيج، 2024).

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

2- مشكلة الدراسة وتساؤلات الدراسة:

يشهد العالم تطوراً سريعاً في التكنولوجيا والتحول الرقمي، مما دفع العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة إلى تبني الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين الأداء وتحقيق الكفاءة. في هذا السياق، تواجه وزارة الصحة تحديات كبيرة في كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال لتحسين أداء الموارد البشرية، خاصة في ظل الحاجة المستمرة لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين، ورغم الفوائد المحتملة للإدارة الإلكترونية، إلا أن تطبيقها في وزارة الصحة قد يواجه عقبات تتعلق بالتكيف مع التكنولوجيا الجديدة، وتطوير المهارات اللازمة لدى الموظفين، وإعادة تصميم العمليات الإدارية لتناسب مع البيئة الرقمية. قد يؤدي ذلك إلى تفاوت في مستوى الأداء بين الأقسام المختلفة، وبالتالي يؤثر سلباً على تحقيق الأهداف الاستراتيجية ل وزارة الصحة السعودية وتعاني الادارة أيضاً من التحديات المتعلقة بتوافر البنية التحتية الرقمية، وإدارة التغيير التنظيمي الذي يصاحب التحول إلى الإدارة الإلكترونية وهذه التحديات قد تؤدي إلى قصور في تحقيق الفوائد المتوقعة من التحول الرقمي، وتؤثر على رضا الموظفين ومستوى أدائهم الوظيفي، لذلك، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في تقييم مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة، مع التركيز على التحديات التي تواجه تطبيقها والفرص المتاحة لتحسين الأداء الوظيفي. تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحقيق الكفاءة في أداء الموظفين، وتقديم توصيات من شأنها تعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية في الادارة، وعلى ذلك فإن الدراسة تعمل على الإجابة على التساؤل الرئيس للدراسة وهو : ما اثر الادارة الالكترونية على اداء الموارد البشرية في وزارة الصحة ؟

تساؤلات الدراسة:

- (1) ما مدى توافر ابعاد الإدارة الرقمية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) في وزارة الصحة ؟
- (2) ما مستوى إداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة ؟
- (3) ما أثر الإدارة الالكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على إداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة؟

تم تحديد مشكلة الدراسة استناداً على أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة، تعتبر المشكلة من المشكلات الجديدة والمعاصرة يمكن أن تستفيد وزارة الصحة من نتائج هذه الدراسة وتوصياتها

تم صياغة المشكلة بصورة سؤال رئيسي يتمثل في: **ما أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة؟**، انبثق منه عدة تساؤلات فرعية وهي:

1. **مامدى توافر أبعاد الإدارة الرقمية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) في وزارة الصحة ؟**
2. **ما مستوى أداء إدارة الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة؟**
3. **ما أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة**

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة، وتتضمن الأهداف الرئيسية للدراسة فهم مدى تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على تحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل الإدارة، وتحديد مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في تعزيز إنتاجية الموظفين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وعلى ذلك تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة أهداف وهي:

❖ التعرف على مدى توافر أبعاد الإدارة الرقمية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) في وزارة الصحة

❖ التعرف على مستوى أداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة.

❖ التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات،

البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء الموارد البشرية

لدى العاملين في وزارة الصحة

3- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة. تتضمن الأهداف الرئيسية للدراسة فهم مدى تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على تحسين كفاءة العمليات الإدارية داخل الإدارة ، وتحديد مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في تعزيز إنتاجية الموظفين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وعلى ذلك تهدف الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف ومنها :

- التعرف على مدى توافر ابعاد الإدارة الرقمية (الأجهزة والمعدات ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، نظم المعلومات) في وزارة الصحة .
- التعرف على مستوى إداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة .
- التعرف على أثر الإدارة الالكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات ، البرمجيات ، شبكات الاتصال ، نظم المعلومات) على إداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة.

5- أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية من خلال مساهمتها في إثراء المعرفة حول تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي، وتحديدًا في وزارة الصحة. تساهم الدراسة في سد الفجوة في الأبحاث المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في الإدارة العامة، وتقديم إطار نظري يمكن أن يعتمد عليه الباحثون في دراساتهم المستقبلية. كما تسلط الدراسة الضوء على العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يتيح الفرصة لفهم أعمق للعلاقة بين التكنولوجيا وتحسين الأداء الوظيفي وتستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية مما يلي:

1. تُعتبر هذه الدراسة تطبيقية في قطاع الصحة، مما يساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في هذا القطاع الحيوي، الذي يواجه تحديات متزايدة.
2. تساهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية، مما يفتح آفاقاً جديدة في مجال الإدارة التنظيمية.
3. العمل على توضيح المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية في المؤسسات من أجل تنمية العمل وتحسين مستوى أداء الموارد البشرية في المؤسسات.

الأهمية العملية:

- 3- من الناحية التطبيقية، فإن الدراسة توفر توصيات عملية يمكن ل وزارة الصحة الاستفادة منها في تحسين سياساتها وإجراءاتها المتعلقة بالإدارة الإلكترونية. من خلال تحليل البيانات وتقديم حلول مبتكرة للتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، تسعى الدراسة إلى تعزيز كفاءة وفعالية العمليات الإدارية داخل الوزارة، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع. وبالتالي، فإن هذه الدراسة تمثل مرجعاً هاماً للممارسين وصناع القرار في تطوير استراتيجيات تحسين أداء الموارد البشرية من خلال الاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الإدارة الإلكترونية، وتبرز أهمية دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الصحة بما يلي:
- 4- (1) تساعد النتائج المتوقعة من هذه الدراسة صناع القرار في وزارة الصحة على اتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بإعادة التحول نحو الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع متطلبات الابتكار وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- 5- (2) ستساعد الدراسة على توجيه القادة وصناع القرار في وزارة الصحة نحو تبني ممارسات إلكترونية تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحفز على تطوير أداء الموارد البشرية في بيئة العمل، وهو أمر ضروري لمواجهة التحديات الصحية المتزايدة.
- 6- (3) نتائج الدراسة ستوفر بيانات عملية يمكن استخدامها لتوجيه السياسات الإدارية في وزارة الصحة نحو التوجه إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية وتطوير استراتيجيات تطوير أداء الموارد البشرية.

أهمية الدراسة

❖ اكتسبت الدراسة أهميتها العلمية من خلال أهمية موضوع الدراسة وتمثلت فيما يلي:

- ❖ سد الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في القطاع الصحي الذي يواجه تحديات متزايدة.
- ❖ تساهم الدراسة في إثراء المعرفة حول كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية مما يفتح آفاقاً جديدة في مجال الإدارة التنظيمية.
- ❖ العمل على توضيح المفاهيم الخاصة بالإدارة الإلكترونية في المؤسسات من أجل تنمية العمل وتحسين مستوى أداء الموارد البشرية فيها.

أما الأهمية العملية أو التطبيقية فهي:

- ❖ توفر الدراسة توصيات عملية يمكن لوزارة الصحة الاستفادة منها
- ❖ تساعد النتائج المتوقعة من هذه الدراسة صناع القرار في وزارة الصحة على اتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بالتحول نحو الإدارة الإلكترونية
- ❖ نتائج الدراسة سوف توفر بيانات عملية يمكن استخدامها لتوجيه السياسات الإدارية في وزارة الصحة نحو تطوير استراتيجيات أداء الموارد البشرية

الإطار النظري والمفاهيمي والدراسات السابقة

تناولت الدراسة في إطارها النظري المفاهيم الأساسية والمصطلحات التي ترتبط بمتغيرات الدراسة، حيث عرضت الباحثة مفهوم الإدارة الإلكترونية، أهميتها وأهدافها، وأبعادها، كما تم تناولت مفهوم أداء إدارة الموارد البشرية وعناصره ومكوناته المحددات الخاصة به، تم تعريف المتغيرات والمصطلحات التي ترتبط بكل متغير وعرضها بشكل موجز ودقيق، وسليم لغوياً.

كما تضمن الإطار النظري المحاور والجوانب المتعلقة بالموضوع بشكل واضح، تم توثيق المعلومات في الدراسة من مصادر موثوقة ومراجع علمية. الإطار النظري، شامل لجميع جوانب الموضوع. لم تعرض الباحثة أي دراسات سابقة في هذه الدراسة، وفيما يلي عرض موجز للإطار النظري.

عرض للإطار النظري والمفاهيمي

Chapitre

8- الإطار النظري:

الإدارة الإلكترونية

يذهب جانب من الفقه إلى القول أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسه الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واضحة تستهدف التطوير وإشادته وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغبتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإنجاز في العمل ومن هذا المنطلق الصحيح، يكون من الضروري أن يتم البحث أولاً عن تعريف للإدارة الإلكترونية، ثم التطرق إلى العناصر التي من خلالها يتم بيان أهميتها على اعتبار أنها تمثل أسلوباً عصريةا للتسيير الإداري وتقديم الخدمات (إبن سويلم ، 2020).

مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وإنكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسب الآلي وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، والتي تسهم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزامم والوقوف لتلويير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلاً عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تطور النظم الإدارية الحالية (يومنيان ، 2021).

تعددت الآراء بخصوص إعطاء تعريف للإدارة الإلكترونية، حيث اعتبرها بعض خبراء المعلوماتية أنها باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أنها لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية.

والأعمال الإلكترونية هي مدخل متكامل ومن لتوزيع قيمة الأعمال المميزه من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الانترنت، ويعمى آخر هي استخدام تقنيات العمل بالانترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراسية جديدة

ويعرف الرشدي(2021) على أنها: منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات. وإذا قمنا التعرف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة إنجاز الأعمال من خلال الآخرين، فإن بإمكاننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية (عراز ، 2022).

ويذهب بوسالم (2022) على تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها هي عملية ميكة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية، بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وبسبب الإجراءات والقضاء على الروتين وإنجاز السرع والتقيق للمهام والمعاملات

ومعناها فبنون (2021) على أنها الجهود التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وبكفاءة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة.

ويوضح كلكي (2021) على أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى الطرق للمارسات الإدارية والإنشاز على الأنشطة إلكترونياً باستخدام تقنيات المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات وشبكات الانترنت التي تستخدمها الإدارة لأداء الأعمال المختلفة

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي تشهت بأنها: تمثلاً جديداً ترك أثره على عمل الإدارة ووظائفها التي تشهت في تطوير المفاهيم الإدارية وأدت إلى تغيرات واسعة شملت بيئة الأعمال وأساليبها وتنظيمها وطرق تعليمها المختلفة، وسعت العديد من

المؤسسات إلى إيصال المعلومات والخدمات إلكترونياً وانتقلت من دور المقتن والمرافق إلى دور المحفز ، وبالتالي أتسمت بالشفافية والسرعة والإنجاز في تخزين المعلومات من خلال استخدام تقنيات المعلومات في النظم الإدارية للمؤسسات الحكومية لتحسين أدائها، وتطوير عناصرها من حيث الأساليب والتقنيات الإدارية، والأفراد. مما أدى إلى الاستغناء عن المعاملات الورقية وتحويل الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات ومعالجتها حسب خطوات متسلسلة باستخدام تقنيات الإدارة(السناني ، 2021).

كما رأى يوميدان (2021) أن الإدارة الإلكترونية بمفهومها هي: عمليات إدارية تقوم على الإعانات المتاحة من حيث الانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، على الموارد من أجل تحقيق الأهداف للمؤسسة التعليمية.

ومن خلال ما سبق ذكره، يمكننا أن نقول أن الإدارة الإلكترونية هي عملية تنظيم المهام باستخدام التقني للموارد التي من بين أهمها التجهيزات والشبكات الإلكترونية عن طريق التخطيط والتوجيه والرقابة، بهدف تحقيق الأهداف المحددة سلفاً بما فيها الخدمات التي يستفيد منها المرتفقون، حيث يتولى ذلك الموظفون الإداريون المؤهلون باعتبارهم فاعلاً أصلياً في هذه العملية (Chakor,2024).

أهمية الإدارة الإلكترونية

تتعدد الزوايا التي تظهر من خلالها تلك الأهمية التي تكتسبها الإدارة الإلكترونية، ذلك أن هذه الأخيرة أصبحت ضرورية وتندرج ضمن المجالات الحيوية للندولة، حيث تبرز أهميتها بالنظر إلى التطور التكنولوجي والتقني وقدرتها على هذه الماكية والاستفادة من مزايا هذا التطور، فضلاً عن امتداد نطاق تدخلها إلى مجالات الخدمات التي يقدمها القطاع العام بوصفه حيوياً (القططاني، 2019).

مواكبة الإدارة الإلكترونية للتطور التكنولوجي والتقني : تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة فضلاً عن ذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والقضاء الرهمني واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته لذلك يتجه بعض الفقه إلى القول أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن في تحسين فاعلية الأداء وإثاذا القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وكذا تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة (الطيب، 2023).

ولقد كان من نتائج انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة والعالم الرقمي ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات التي أصبحت فيه عمليات معالجة البيانات وإنتاج المعلومات وخلق القيمة من خلال هذه العملية تشكل حيزاً كبيراً ومهماً من النشاط الإنساني المنظم (عراز ، 2022).

تعد الإدارة الإلكترونية من إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الاتجاه الحديث في الإدارة المعاصرة، حيث يشهد العالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كافة التقنيات الحديثة من أجل تجويد أعمال المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات إلكترونية توظف شبكة الحاسب الآلي والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز كافة أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإتمام جميع وظائفها على أتم وجه من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وإعمال مكتبية بسرعة ودقة عالية (شون، 2021).

تكمن أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في مقدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات نظم المعلومات، والاستجابة لتحديات القرن الواحد والعشرين، كما ويسهم في تأدية أعمال الإدارة بكفاءة عالية وفاعلية، والارتقاء بالعمل الإداري من النظام التقليدي إلى صورته الحديثة المتمثل في الإدارة الإلكترونية. الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق رضا المستفيدين وتقديم خدمات شاملة بأقل التكاليف، والجهد والوقت (الرشدي، 2021)

كما أنها تمكن مديري المؤسسات من التحكم في إدارة العملية الإدارية، حيث تعمل على إتاحة الفرصة لمتابعها ما يجري في جوانب العملية الإدارية من أنشطة، والتعرف على نقاط القوة والضعف التي قد تواجه سير العملية الإدارية في الأداء اليومي، كما أنها تتمم بتوفير قدر من الشفافية، ووضوح الرؤية، مما يحسن من الثقة في التعليم، وينفع للمشاركة الإيجابية في التخطيط والتقييم وعمليات الإصلاح اللازمة (يوميدان ، 2021).

ويرى السناني(2021) أن الإدارة الإلكترونية تتمثل أهميتها في انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، وتحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية، وتلافي مخاطر التعامل الورقي، وزيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني، وإيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

يكن الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء، والحد من السلبات الموجودة، واختصار الإجراءات الروتينية التي تزيد من استهلاك الوقت والجهد في اتخاذ القرارات عند مديري المدارس، وإتاحة الحرية للعاملين في المؤسسات والاستفادة من قدراتهم وإبداعاتهم في الارتقاء إلى مستويات متطورة.

كما أشار نبون (2021) ويطو (2023) والباوي (2020) إلى أن نظم إدارة التعلم الإلكتروني يعد نظام حاسب آلي لتوظيف خدمات العملية الإدارية عن بعد، بحيث يهدف إلى تسهيل عملية تفاعل الإداريين والعاملين في المؤسسات ، فهو برنامج يساهم في متابعة وإدارة العملية الإدارية ، وتنظيم الأنشطة المختلفة مما يجعلها تعمل وفق نظام مترابط يسهم في زيادة تفاعل العاملين ورفع مستوى وكفاءة الأنظمة الإدارية، إضافة إلى دوره في تنفيذ الجوانب الإدارية في المؤسسات الإدارية، كما انه ممتاز في سهولة الاستخدام، والمرونة في التعامل(الطيب، 2023).

ويؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية دوراً فاعلاً في تطوير العمل الإداري، ويؤكد بوسالم(2022) على ضرورة إدخال تغيرات أساسية في النظام المؤسسات والأنظمة المختلفة لتحسين أدائها، وكفائها وفاعليتها في تحقيق الأهداف حيث إن الإدارة الإلكترونية تستخدم في تصميم للخطط التربوية، وتوزيع الخدمات التربوية، وتنفيذ البريد الإلكتروني، وتوزيع القوى البشرية وفق التخصصات إلكترونياً، وإنجاز الأعمال. ويؤكد يوميدان (2021) أن استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري يعود بفوائد على العمل ومنها، استثمار التكنولوجيا في تطوير وتحديث العمل الإداري ويعمل على تحسين وتطوير الأداء، بما يتناسب مع التغيرات والتطورات بالإضافة إلى أنه يساعد على التماسك التفاعل بين العاملين والإدارة المسؤولة عنها ، عبر التقنيات الإلكترونية التي تتمم بالطابع شمولي.

وقد صنف عبيدون ((2022) أهداف الإدارة الإلكترونية إلى أهداف مباشرة وأهداف غير مباشرة تتمثل فيما يلي:

الإطار النظري والمفاهيمي

Chapter

أداء الموارد البشرية

أداء الموارد البشرية في أي منظمة يُعتبر حجر الزاوية لنجاحها، حيث تُعنى هذه الوظيفة بتوظيف، تدريب، والحفاظ على موظفين مؤهلين يساهمون بفعالية في تحقيق أهداف الشركة. من خلال تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الأفراد، تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تعزيز الإنتاجية وتحفيز الموظفين، مما يؤدي إلى بيئة عمل إيجابية تُعزز الابتكار والكفاءة. كما تلعب دورًا حيويًا في توجيه السياسات والممارسات التي تضمن الالتزام بالمعايير التنظيمية والقانونية، مما يحمي المنظمة من المخاطر القانونية ويُعزز سمعتها في السوق. بالإضافة إلى ذلك، تقوم بقياس وتحليل أداء الموظفين بشكل منتظم لضمان الاستفادة القصوى من الموارد البشرية ودعم نمو المنظمة المستمر (الظفيري، 2024)

مفهوم أداء الموارد البشرية:

إدارة الموارد البشرية تمثل مجالًا حيويًا داخل أي منظمة، حيث تشمل توظيف الأفراد، تطوير مهاراتهم، وضمان تحقيق أفضل أداء ممكن من خلال الإدارة الفعالة للعنصر البشري. تعتبر القدرة على إدارة الموارد البشرية بكفاءة أمرًا حاسمًا لنجاح المنظمة لأن الأفراد هم من ينفذون العمليات اليومية ويسهمون بشكل مباشر في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة. أداء الموارد البشرية يتضمن مراقبة وتقييم أداء الموارد البشرية للموظفين بشكل دوري، وهو ما يساعد الإدارة على تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تحسينها (سامي، 2022).

الأداء الفعال لإدارة الموارد البشرية يعتمد على مدى تكاملها مع استراتيجيات الأعمال العامة للمنظمة. يشمل هذا تخطيط الموارد البشرية الاستراتيجي، وتطوير السياسات والبرامج التي تعزز من التزام الموظفين وتحفيزهم. على سبيل المثال، من خلال برامج التدريب والتطوير، تستثمر المنظمات في رفع قدرات موظفيها، مما يعزز من الإنتاجية ويقلل من معدل دوران العمالة. كما أن فهم احتياجات وتوقعات الموظفين يساعد على بناء ثقافة تنظيمية تشجع على الابتكار والإبداع (الخزاعلة، 2020)

بالإضافة إلى ذلك، يلعب أداء الموارد البشرية دورًا رئيسيًا في التأكد من أن المنظمة تتزعم بالقوانين والمعايير المحلية والدولية المتعلقة بالعمل. يتضمن ذلك إدارة مخاطر التوظيف والتأكد من توفر بيئة عمل آمنة وصحية. تعزز الإدارة الفعالة لهذه الجوانب من الثقة داخل وخارج المنظمة، وتحميها من المخاطر القانونية والمالية. الإدارة الناجحة لأداء الموارد البشرية تضمن أيضًا استدامة المنظمة وقدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية في بيئة العمل المتغيرة (محمد، 2021).

عناصر أداء الموارد البشرية:

أداء الموارد البشرية يتكون من عدة عناصر رئيسية تؤثر بشكل مباشر على فعالية أي منظمة. أول هذه العناصر هو التوظيف والاختيار، حيث يتطلب تحديد وجذب الأفراد المناسبين الذين يمتلكون المهارات والقدرات اللازمة لتلبية متطلبات الوظائف المحددة. الاستثمار في عمليات توظيف مدروسة وفعالة يساهم في بناء قوة عمل قوية وملتزمة، مما يعزز الإنتاجية ويقلل من تكاليف التدريب والتطوير المستقبلية. (الظفيري، 2024)

تكنولوجيا البرمجيات المعتمدة على السحابة تقدم مزايًا عديدة للإدارة الإلكترونية من خلال توفير القدرة على الوصول إلى البيانات والأنظمة من أي مكان وفي أي وقت. هذا يتيح للموظفين العمل عن بعد بفعالية، ويدعم التوسع الجغرافي للمنظمات دون الحاجة إلى تكاليف بنية تحتية معقدة. برمجيات السحابة تقدم أيضًا مستويات عالية من الأمان والتحديثات المستمرة، مما يضمن حماية البيانات والتوافق مع أحدث معايير الأمان والتنظيم (إتش ، 2022) بالإضافة إلى ذلك، تدعم البرمجيات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية التكامل بين الأنظمة المختلفة داخل المنظمة ومع الشركاء الخارجيين. هذا التكامل يسهل مشاركة البيانات والمعلومات بشكل سلس، مما يقلل من الأخطاء ويحسن من جودة الخدمة المقدمة للعملاء. أنظمة التكامل هذه تمكن المنظمات من الاستجابة بشكل أسرع للتغيرات في السوق واحتياجات العملاء، مما يعزز القدرة التنافسية ويدعم النمو المستدام (بوسالم، 2022)

شبكات الاتصال

تُعتبر شبكات الاتصال حجر الأساس في تمكين الإدارة الإلكترونية، حيث تسمح بتدفق البيانات والمعلومات بشكل فعال وأمن عبر المنظمات. هذه الشبكات تربط بين مختلف الأقسام والفروع، مما يمكن الموظفين من الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة بغض النظر عن موقعهم الجغرافي. الاعتماد على شبكات الاتصال المتقدمة يعزز التعاون بين فرق العمل ويسهل عمليات اتخاذ القرار، مما يعود بالنفع على الكفاءة التشغيلية وسرعة الاستجابة للتحديات التي تواجهها المنظمة (الرشدي، 2021)

مع تزايد الاعتماد على الأنظمة السحابية والبرمجيات كخدمة (SaaS)، تصبح شبكات الاتصال أكثر أهمية من أي وقت مضى. تحتاج المنظمات إلى شبكات قوية وموثوقة لضمان الاتصال المستمر بالخدمات السحابية ولتمكين الموظفين من الوصول إلى التطبيقات والبيانات بشكل آمن وفعال. شبكات الاتصال الفعالة تدعم العمليات المتواصلة ونقل من التوقعات التي يمكن أن تعطل العمليات اليومية وتؤثر على إنتاجية الموظفين (سالم، 2021)

نظم المعلومات

نظم المعلومات في الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا محوريًا في تحويل البيانات إلى معلومات قيمة تساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحسين الأداء التشغيلي للمنظمات. هذه النظم تجمع وتحلل وتوزع المعلومات بطرق تسمح للمدراء بالوصول على رؤى عميقة حول العمليات، العملاء، والأسواق. بالإضافة إلى ذلك، تُمكن نظم المعلومات المنظمات من رصد الأداء بشكل دوري وتقييم فعالية الاستراتيجيات المطبقة، مما يعزز قدرتها على التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية والتحديات التنافسية (بومدين ، 2021)

استخدام نظم المعلومات في الإدارة الإلكترونية يعزز من الكفاءة الداخلية للمنظمات من خلال أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الحاجة للموارد البشرية في تنفيذ هذه العمليات. هذا يشمل أتمتة إدارة المخزون، معالجة الطلبات، والمحاسبة، مما يسهل عمليات الإنتاج والتوزيع ويقلل من احتمالات الخطأ. نظم المعلومات توفر أيضًا منصات تفاعلية تسمح بتحسين التواصل بين الموظفين وبين الموظفين والإدارة، مما يساهم في تحسين المعنويات وزيادة الإنتاجية (الحمضي ، 2024) كما تعمل نظم المعلومات على تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات من خلال توفير الدعم للابتكار والتطوير المستمر للمنتجات والخدمات. بالإضافة إلى ذلك، تساعد هذه النظم المنظمات على الاحتفاظ بقاعدة بيانات شاملة ومحدثة للعملاء، مما يمكنها من تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات العملاء بدقة أكبر. هذه القدرة على تخصيص تعزز من رضا العملاء وولائهم، وتسمح للمنظمات ببناء علاقات مستدامة تسهم في النمو والاستقرار طويل الأمد (الرشدي، 2021).

أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية كإكمال الأعمال بشكل سريع وتقليص زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات، وتقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية، والتقليل من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وإمكانية تأدية وإنجاز الأعمال عن بعد.

أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة كالححد من الأخطار والمشاكل المتعلقة بالعامل الإنساني، والتوحد والتآسجام مع مختلف دول العالم خصوصاً المتقدمة، وزيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.

إبعاد الإدارة الإلكترونية

أوضحت دراسة الحجيج (2024) على أن الإدارة الإلكترونية تشمل العديد من الأبعاد ولكن في هذه الدراسة سوف نناقش الادارة الالكترونية من الناحية الاتية :

الأجهزة والمعدات

في عصر الإدارة الإلكترونية، تلعب الأجهزة والمعدات دورًا حاسمًا في تحقيق الكفاءة والفعالية داخل المنظمات. تشمل هذه الأجهزة الحواسيب المكتبية والمحمولة، الأجهزة اللوحية، والخوادم التي تدعم تشغيل البرمجيات والتطبيقات اللازمة لإدارة المهام اليومية. كما تعتمد المنظمات بشكل متزايد على البنية التحتية السحابية لتخزين البيانات ومعالجتها، مما يسمح بالوصول الآمن والسريع إلى المعلومات من أي مكان وفي أي وقت. هذه الأجهزة والبنى التحتية تمكن المؤسسات من تحسين تدفق العمل وتسهيل الاتصال بين الأقسام المختلفة (بنون، 2021).

الأجهزة المتصلة بالإنترنت والتقنيات الذكية مثل الأجهزة المتصلة بالإنترنت الأشياء (IoT) تُعزز أيضًا قدرات الإدارة الإلكترونية. هذه التقنيات توفر إمكانيات مراقبة وتحليل البيانات في الوقت الفعلي، مما يسمح للمدراء باتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على بيانات دقيقة ومحدثة. على سبيل المثال، يمكن لأنظمة IoT تتبع المخزون، مراقبة الأداء البيئي داخل المنشأة، وتحسين استخدام الطاقة، وهو ما يعود بالنفع على الكفاءة التشغيلية للمنظمة (بومدين ، 2021)

بالإضافة إلى ذلك، الأجهزة الطرفية مثل الطابعات الذكية، الفاكسات، وأجهزة التصوير، تلعب دورًا مهمًا في تسهيل التعاملات اليومية وتحسين تبادل المعلومات والوثائق بين الإدارات ومع العملاء. هذه الأجهزة تساعد على تبسيط العمليات الإدارية وتقليل الحاجة إلى الورق، مما يعزز الكفاءة ويقلل من التكاليف. التطور المستمر في تكنولوجيا الأجهزة والمعدات يعد بمواصلته تحسين الأداء وتوسيع القدرات في مجال الإدارة الإلكترونية، مما يوفر أدوات أكثر قوة وفعالية لمواجهة التحديات المستقبلية (كتفي، 2021).

البرمجيات

تُعتبر البرمجيات في مجال الإدارة الإلكترونية أدوات لا غنى عنها تُمكن المنظمات من التحول الرقمي وتحسين كفاءتها التشغيلية. البرمجيات المتخصصة مثل نظم إدارة الموارد البشرية، نظم إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، وأنظمة التخطيط لموارد المؤسسات (ERP) تلعب دورًا حيويًا في تسهيل وأتمتة العمليات الإدارية. هذه البرمجيات توفر واجهات سهلة الاستخدام تسمح بتدفق المعلومات بشكل فعال بين الإدارات، مما يعزز التعاون ويسرع من اتخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، تدعم هذه الأنظمة جمع البيانات وتحليلها، مما يوفر رؤى قيمة يمكن استخدامها لتحسين الاستراتيجيات والعمليات (سالم، 2021)

الإطار النظري والمفاهيمي

Chapter

ممارسات إدارة الموارد البشرية:

التدريب والتطوير:

يعرف التدريب والتطوير بأنه عملية منهجية يتم من خلالها تطوير الخبرات والمهارات لدى الأفراد مما يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة . ويهدف التدريب إلى تحسين مهارات ومعارف الموظفين في وظائفهم الحالية استعداداً لمواجهة تحديات العمل في المستقبل، حيث أن زيادة أهمية التدريب والتطوير ناتجة عن التواءات التي يحققها للمنظمات، فقد أشارت العديد من الدراسات أن التدريب يساعد في تقليل معدلات دوران العمل وزيادة إنتاجية الفرد ورضاه الوظيفي وتحسين علاقاته في العمل، كما أنه يحسن ربحية المنظمة (مسعود، 2023).

تقييم الأداء:

هي عملية تقييم أداء الموارد البشرية للموظفين ضمن معايير معينة لتقدير ما أنجزه الفرد ، حيث أصبح تقييم الأداء من الأجزاء الأكثر أهمية بامتلاكه إستراتيجية تكتيكية متفوقة في بيئة الأعمال التنافسية والهدف منه تحديد المهام الوظيفية والزيادات والترقيات وإنهاء الخدمات من خلال توفير التغذية المرتدة وتحديد الاحتياجات التدريبية وبالتالي مساعدة الموظفين على تحسين أدائهم المستقبلي. وقد أشار (أبو سن ، 2012) إلى أن هناك أربعة استخدامات وتطبيقات لتقييم الأداء .

بين الأفراد وتشمل (إدارة الرواتب، الترقيات، وتحديد الأداء الضعيف).

داخل الأفراد وتشمل (تحديد نقاط القوة والضعف للأفراد، تحديد الاحتياجات التدريبية، التغذية الراجعة للأداء).

نظم الصيانة وتشمل (تحديد الاحتياجات التدريبية للمنظمة، تقييم الأهداف المنجزة، المساعدة في تحديد الأهداف).

التوثيق وتشمل (معايير الأبحاث والتحقق من صحتها، توثيق القرارات المتعلقة بالموظفين، تلبية المطالب القانونية).

التعويضات:

وتشمل جميع الدفعات المالية والمكافآت والمنافع غير المالية التي تقدمها المنظمة للعاملين، بغرض جذب الموارد البشرية المؤهلة والمحافظة على ما هو متوفر في المنظمة وتتنوع أهمية التعويضات من مساهمتها في تحقيق أهداف المنظمة من خلال زيادة قدرات العاملين وطاقاتهم وتحسين أوضاعهم المادية والمعنوية، وخلق الرضا لديهم مما ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة وتخفيض معدلات الغياب والمنازعات ودوران العمل فيها. كما أنه العنصر الأساسي والمهم للعلاقة بين الموظف وصاحب العمل (الظفيري، 2024)

وتصنف الحوافز إلى حوافز مادية وحوافز معنوية، فالأولى عبارة عن الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الأساسية، ويعتبر الراتب من الحوافز المادية الأساسية ويمثل ركناً هاماً في نظام التعويضات المباشرة، وكذلك من الأمثلة على الحوافز المادية المكافآت التي تؤدي إلى انقفاص الفرد للعمل وازدياد المنافسة بين الأفراد. أما الحوافز المعنوية هي عبارة عن الحوافز التي ترضي الحاجات الذاتية للإنسان إلى جانب إشباعها للحاجات الاجتماعية والتي تزيد من تماسك الموظفين وجذبهم للعمل. ومن الأمثلة على الحوافز المعنوية، أسلوب الإدارة بالأهداف، أسلوب إثراء العمل، أسلوب زيادة المهام الوظيفية وتطوير الأفراد وتربيتهم، وشهادات التقدير (أبو دولة وصالح، 2005).

مكونات أداء الموارد البشرية

تناول الباحثين مكونات لأداء الموارد البشرية، والتي أكد مجموع الباحثين على أنها تشكل أعمدة أساسية فيما يتعلق بأداء الموارد البشرية ومنها (المطلق ، 2021):

الكفاءة: ويقصد بها الاستغلال الأمثل للموارد البشرية المتوفرة وبأقل كلفة ممكنة دون إهدار للموارد.

الفاعلية: تعني مقدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي تم وضعها بشكل صحيح من أجل تحقيق النتائج الإيجابية.

الجدد: وتتمثل في الجهود التي يبذلها الموظف والتي يتم الحصول عليها من خلال الحوافز وأساليب الدعم المتنوعة، والتي تساعد الموظفين على أداء المهام المنوطة بهم.

العناصر الشخصية: وهي العناصر التي تتعلق بالسمات الشخصية للموظفين، والتي لا يمكن ملاحظتها وقياسها بسهولة مثل الاستعداد، المهارات، القيم، القدرات، الاهتمامات الخاصة بكل موظف وقابليته ودفاعيته تجاه الأعمال الموكلة إليه.

العناصر الانسانية: وهي العناصر التي تتعلق بالسلوكيات والممارسات التي يقوم بها الموظف في عمله، وتعتبر هذه العناصر سهلة القياس والملاحظة، مثل احترام مواعيد العمل، والعلاقات الشخصية، والتخطيط، والقدرة على حل المشكلات، والقيادة والتفويض.

ويرى آخرون أن العناصر أو المكونات المتعلقة بأداء الموارد البشرية وهيكلية تمثلت فيما يلي (المطيري ، 2016):

الموظف: وتتمثل فيما يمتلكه الموظف من معارف ومهارات واهتمامات.

الوظيفة: وتتمثل في المهام والمسؤوليات التي تتطلبها الوظيفة، وما تقوم بتقديمه من تحديات وفرص نجاح.

الموقف: وتتمثل فيما يتضمنه مناخ العمل، وما يمتلكه من موارد وأنظمة إدارية..

محددات أداء الموارد البشرية

تعددت تقسيمات الباحثين فيما يتعلق بالمحددات المرتبطة بأداء الموارد البشرية، والتي تسهم بشكل مؤثر في طبيعة الأداء ومستواه، وأشارت الدراسات إلى أنه يمكن تقسيمها كما يلي:

المحددات الداخلية وتحتوي:

القدرات: ويقصد بها الخصائص والمهارات الشخصية التي يجب على الموظف أن يمتلكها لأداء الوظيفة الموكلة إليه، حيث يطلق عليها أحياناً بالكفايات أو السمات الشخصية، والتي تتمثل في القدرة، والتحمل، وسرعة البديهة التي لابد من توافرها في القائم على الوظيفة.

إدراك الدور: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد فيه الموظف أن من الضرورة توجيه الجهود نحو في العمل، حيث أنه يتحدد أداء الموظف بمدى فهمه وإدراكه للأدوار المنوطة وظيفياً، حيث يتضمن هذا الوعي والإدراك ترجمة للقدرات والجهود وتسخيرها في العمل بناءً على هذا الفهم.

المثابرة والوثوق: وينحدر فيها التفاني والجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإرشاد والتوجيه.

الجدد: وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحوافز والذي يشير إلى الطاقات الجسمانية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، حيث تتكاتف هذه الطاقات مع بعضها البعض لإتجاز العمل المطلوب، وأن هذا الجهد له طاقات تحفزه وعوامل تنبئه (سامي، 2022)

المحددات الخارجية وتتمثل في:

متطلبات العمل: وتشمل الواجبات، والمسؤوليات، والأدوات، والطرق، والأساليب المستخدمة في ممارسة الموظف لمهامه.

البيئة التنظيمية: وتشمل المناخ السائد في بيئة العمل، ومدى توافر الأنظمة الإدارية، والسلطة، وأسلوب القيادة، ونظام الحوافز

البيئة الخارجية: وتتمثل في المنافسة الخارجية، والتحديات الاقتصادية، واختلاف الرتب الوظيفية نظراً لتأثيرها المباشر على أداء الموظفين. (المهيلاوي، 2021) .

فرضيات الدراسة

- تم صياغة الفرضيات بشكل واضح وبسيط. بصورة فرضية الإثبات، وتمثلت في فرضية رئيسية وهي: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في أداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة، انبثق منها أربع فرضيات فرعية تتمحور حول تفسير العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وأداء إدارة الموارد البشرية.
- من الواضح اتساق الفرضيات مع بعضها البعض وارتباطها بمشكلة وتساؤلات الدراسة وإجراءاتها.
- كما يلاحظ أنها صيغت بموضوعية دون تحيز من الباحث، وتضمنت متغيرات الدراسة الأساسية وأبعادها.

4- فروض الدراسة:

في ضوء العرض السابق لمشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة فروض البحث فيما يلي:

الفرضة الرئيسية: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في أداء الموارد البشرية لدى العاملين في وزارة الصحة.

وينتزع من الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية التالية:

- ف1-1: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية.
- ف1-2: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في أداء الموارد البشرية.
- ف1-3: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصال في أداء الموارد البشرية.
- ف1-4: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في أداء الموارد البشرية.

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: وزارة الصحة – مدينة الرياض
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة من الفترة 2024 /12/20 إلى 2025 /1/1

7- حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: سوف يتم جمع البيانات الأولية للدراسة خلال الفترة من 2024/12/20 إلى 2025/01/01
الحدود المكانية: وزارة الصحة – مدينة الرياض.

3.8 مصادر جمع المعلومات والبيانات:

بناء على تصميم هذا الدراسة، وأقسامها ونوع بياناتها المطلوبة لتحقيق أهدافها فقد تطلب ذلك الاستناد على مصدرين هما:

أ- المصادر الثانوية: تمثلت المصادر المكتبية: المراجع، والكتب، والأبحاث، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية والدوريات، والسجلات، والوثائق التي تم الحصول عليها من المسح المكتبي للمكتبات التقليدية والإلكترونية وأطروحات ذات صلة بموضوع الدراسة، لتغطية الجوانب النظرية للدراسة بمختلف أبعادها ومضامينها الفكرية.

ب- المصادر الأولية: تمثل مفردات عينة الدراسة التي تم التعبير عن آرائها، واتجاهاتها من خلال الإجابة عن فقرات الاستبانة (الأسئلة) التي مثلت الأسلوب المتبع لجمع هذا النوع من البيانات من مصادرها الأولية بواسطة استبانة صممت لهذا الغرض.

5.8 أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة والتي تم اعدادها من خلال الاطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وقد تكونت استبانة الاستبيان من قسمين وهما:

القسم الأول: ويتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (النوع، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة)
القسم الثاني: ويتضمن العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة والتي تتضمن محور الإدارة الإلكترونية ويتكون من اربع ابعاد (الأجهزة والمعدات - البرمجيات - شبكات الاتصال - نظم المعلومات) ويشتمل على 20 عبارة ومحور أداء العاملين ويشتمل على 10 عبارات
واستخدمت الدراسة مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من أوافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

وصف المتغيرات الديموغرافية:

جدول رقم (1): وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	مفردات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	84	65.6
	انثي	44	34.4
الفئة العمري	اقل من 30	27	21.1
	من 30 الي اقل من 40	38	29.7
	من 40 سنة الي اقل من 50	49	38.3
	50 سنة فأكثر	14	10.9
المستوى التعليمي	ثانوية عامة فأقل	16	12.5
	دبلوم	25	19.5

عرض منهجية الدراسة وأدواتها

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي

مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع الدراسة يتمثل في جميع العاملين في إدارة الخدمات الاجتماعية، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها (128) فرد

أدوات جمع وتحليل البيانات:

- المصادر الثانوية من خلال المراجع والكتب والأبحاث والدراسات السابقة والمقالات العلمية والدوريات.
- استخدمت الباحثة أداة الاستبيان لجمع البيانات من المصادر الأولية
- لتحليل البيانات تم استخدام الأساليب الإحصائية المعروفة باستخدام برنامج SPSS

1-8 منهج الدراسة

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لاعتباره من أنسب المناهج التي تتعامل مع إجراءات الدراسة الحالية الذي يقوم على دراسة الواقع، ويهتم بوصف وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح لنا خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو يوضح حجمها وكذلك درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (مليح وآخرون، 2020).

2-8 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة الخدمات الاجتماعية الداعمة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة ولصعوبة إجراء الحصر الشامل له فقد استخدمت الدراسة أسلوب العينات العشوائية البسيطة من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة عن طريق أداة الدراسة المتمثلة في استبانة الاستبيان الإلكتروني وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين أجابوا على استبانة الاستبيان الإلكتروني 128 فرد.

عرض منهجية الدراسة وأدواتها

3.8 مصادر جمع المعلومات والبيانات:

بناء على تصميم هذا الدراسة، وأقسامها ونوع بياناتها المطلوبة لتحقيق أهدافها فقد تطلب ذلك الاستناد على مصدرين هما:

أ- **المصادر الثانوية:** تمثلت المصادر المكتبية: المراجع، والكتب، والأبحاث، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية والدوريات، والسجلات، والوثائق التي تم الحصول عليها من المسح المكتبي للمكتبات التقليدية والإلكترونية وأطروحات ذات صلة بموضوع الدراسة، لتغطية الجوانب النظرية للدراسة بمختلف أبعادها ومضامينها الفكرية.

ب- **المصادر الأولية:** تمثل مفردات عينة الدراسة التي تم التعبير عن آرائها، واتجاهاتها من خلال الإجابة عن فقرات الاستبانة (الأسئلة) التي مثلت الأسلوب المتبع لجمع هذا النوع من البيانات من مصادرها الأولية بواسطة استبانة صممت لهذا الغرض.

5.8 أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للدراسة والتي تم اعدادها من خلال الاطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وقد تكونت استبانة الاستبيان من قسمين وهما:

القسم الأول: ويتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (النوع، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة)

القسم الثاني: ويتضمن العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة والتي تتضمن محور الإدارة الإلكترونية ويتكون من أربع ابعاد (الأجهزة والمعدات – البرمجيات – شبكات الاتصال – نظم المعلومات) ويشتمل على 20 عبارة ومحور أداء العاملين ويشتمل على 10 عبارات واستخدمت الدراسة مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من أوافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

وصف المتغيرات الديموغرافية:

جدول رقم (1): وصف المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	مفردات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
النوع	تكر	84	65.6
	انثي	44	34.4
	أقل من 30	27	21.1
الفئة العمري	من 30 الي أقل من 40	38	29.7
	من 40 سنة الي أقل من 50	49	38.3
	50 سنة فأكثر	14	10.9
	ثانوية عامة فأقل	16	12.5
المستوى التعليمي	دبلوم	25	19.5

بكالوريوس	67	52.3
دراسات عليا	20	15.6
أقل من سنتين	14	10.9
من 2 إلى أقل من 5 سنوات	34	26.6
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	52	40.6
من 10 إلى أقل من 15 سنة	9	7
15 سنة فأكثر	19	14.8

يتضح من الجدول أن 84 فرد من عينة الدراسة من الذكور بنسبة 65.6% و 44 فرد من الإناث بنسبة 34.4% ، مما بين أن أغلب عينة الدراسة من الذكور كما تبين أن 27 فرد من أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 21.1% و 38 فرد أعمارهم من 30 إلى 40 سنة بنسبة 29.7% و 49 فرد أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 38.3% و 4 فرد أعمارهم 50 سنة فأكثر بنسبة 10.9% مما بين أن أغلب أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة

تبين أن 16 فرد من عينة الدراسة مؤهلهم ثانوية عامة فأقل بنسبة 12.5% و 25 فرد مؤهلهم دبلوم بنسبة 19.5% و 67 فرد مؤهلهم بكالوريوس بنسبة 52.3% و 20 فرد مؤهلهم دراسات عليا بنسبة 15.6% مما بين أن أغلب أفراد العينة مؤهلهم التعليمي بكالوريوس كما تبين أن 14 فرد من عينة الدراسة خبرتهم أقل من سنتين بنسبة 10.9% و 34 فرد خبرتهم من 2 إلى أقل من 5 سنوات بنسبة 26.6% و 52 فرد خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 40.6% و 9 أفراد خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 7% و 19 فرد خبرتهم 15 سنة فأكثر بنسبة 14.8% مما بين أن أغلب أفراد عينة الدراسة خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات..

نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الدراسة

جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد محور الإدارة الإلكترونية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	مرتفعة	0.943	4.136	الأجهزة والمعدات
2	مرتفعة	0.989	4.005	البرمجيات
3	مرتفعة	1.067	3.981	شبكات الاتصال
1	مرتفعة	0.943	4.136	نظم المعلومات
	مرتفعة	0.986	4.064	المتوسط الحسابي

تبين من الجدول السابق (1) ارتفاع مستوى الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي 4.064 بانحراف معياري 0.986 وتبين أن أبعاد محور الإدارة الإلكترونية جاءت جميعها في مستوى الموافقة المرتفع وتبين أن بعدي الأجهزة والمعدات ونظم المعلومات جاءا في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.136 وانحراف معياري 0.943 يليهم بعد البرمجيات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.005 وانحراف معياري 0.989 ثم بعد شبكات الاتصال في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.981 وانحراف معياري 1.067

محور أداء العاملين

جدول رقم (3) للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور أداء العاملين

العبارات	موافق (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق مطلقا (1)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1 اسهمت ادوات الإدارة الالكترونية في زيادة الانتاجية المطلوبة في العمل	51	52	8	14	3	4.047	1.056	6	مرتفعة
2 احدثت تكنولوجيا المعلومات تطور كبير في العمل وقضت على الروتين المل	47	49	21	11	0	4.031	0.939	7	مرتفعة
3 احدثت التكنولوجيا تطوراً كبيراً بزيادة سرعة الانجاز للعمل	51	52	6	16	3	4.031	1.079	7	مرتفعة
4 اعطت التكنولوجيا قدرة كبيرة للتعاطي مع الاعمال الطارئة وذات الانجاز السريع	54	57	15	2	0	4.273	0.729	1	مرتفعة جدا
5 تعمل الشركة على استخدام واضح ومفهوم للبرامج في انجاز العمل للجميع من الموظفين	40	67	10	11	0	4.063	0.858	5	مرتفعة
6 تعتمد الإدارة على برامج التواصل الاجتماعي في نقل الملفات بسرعة فائقة وتقليل المخاطبات الورقية	64	33	29	2	0	4.242	0.858	2	مرتفعة جدا
7 يتم تحديث اجراءات استخدام ادوات الإدارة الالكترونية حال تطورها	57	48	12	8	3	4.156	0.992	3	مرتفعة
8 تعمل الادارة على تحليل اجراءات العمل اليومي الكترونيا	48	58	11	8	3	4.094	0.959	4	مرتفعة

الفرض الفرعي الاول: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

جدول (5) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية

ملخص النموذج Model Summary						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
0.891		0.794		0.792		
تحليل التباين ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression		7222.108	1	7222.108	485.224	0.000
	الباقى Residual	1875.392	126	14.884		
	المجموع Total	9097.500	127			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
الأداء الموارد البشرية والأجهزة والمعدات	الثابت Constant	-3.254	2.024		-1.608	.110
	الأجهزة	2.107	.096	.891	22.028	.000

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (5) ان المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات) يفسر 79.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة والمعدات وأداء الموارد البشرية وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.891 وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتبين أن كلما ازداد مستوى الأجهزة والمعدات بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 2.107% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة

									وبيان مدي تفوق الكادر في الانجاز
مرتفعة	7	0.922	4.031	0	11	19	53	45	9 يتم تحديث الاجراءات كلما تطورات البرمجيات مع توفير دورات تدريبية
مرتفعة	8	1.304	3.719	9	19	20	31	49	10 الخدمات المقدمة للعملاء تتميز بسرعة انجازها والموثوقية والدقة
مرتفعة		0.969	4.069	المتوسط الحسابي العام لعبارات محور أداء العاملين					

المصدر / من إعداد الباحث بناء على نتائج تحليل البيانات

ويتضح من الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي العام لعبارات محور أداء العاملين في وزارة الصحة بمدينة الرياض السعودية بلغ (4.069) درجة من أصل (5) وهو متوسط يشير إلى ارتفاع مستوى محور أداء العاملين في وزارة الرياض بالملكة العربية السعودية حيث بلغت نسبة التوافر 81.83% وتبين أن عبارتين في درجة الاتجاه الموافقة المر عبارات في درجة الاتجاه الموافقة المرتفعة

وفيما يتعلق بعبارات محور أداء العاملين في وزارة الصحة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية فقد جاء الخاصة به على النحو التالي:

- جاءت العبارة " اعطت التكنولوجيا قدرة كبيرة للتعاظم مع الاعمال الطارئة وذات الاجاز السريع " في المرتبة الأولى (4.273) درجة من أصل (5) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة جدا ونسبة توافر بلغت 6
- جاءت العبارة " الخدمات المقدمة للعملاء تتميز بسرعة انجازها والموثوقية والدقة " في المرتبة الثامنة بمتوسط بلغ من أصل (5) وهو متوسط يشير إلى توافر هذا المتغير بدرجة مرتفعة ونسبة توافر بلغت 74.38%.

الفرض الرئيسي: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الالكترونية في أداء
في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

جدول (4) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر الإدارة الالكترونية على أداء الموارد البشرية

ملخص النموذج Model Summary				
معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل R ² Adjusted	مما يبين ص	
0.982	0.964	0963		
تحليل التباين ANOVA				
النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F
Sig F				

عرض نتائج اختبار صحة الفرضيات ومناقشتها

الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

جدول (8) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر نظم المعلومات على أداء الموارد البشرية

ملخص النموذج Model Summary						
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted		
0.941		0.985		0.884		
تحليل التباين ANOVA						
النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F	Sig F
الانحدار Regression		8050.161	1	8050.161	469.473	0.000
Residual الباقي		1047.339	126	8.312		
المجموع Total		9097.500	127			
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T	Sig T
أداء الموارد البشرية	الثابت Constant	3.637	1.218		2.987	.003
	نظم المعلومات	1.792	.058	.941	31.120	.000

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (8) أن المتغير المستقل (نظم المعلومات) يفسر 98.5% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات وأداء الموارد البشرية وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.941 وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتبين أن كلما ازداد مستوى نظم المعلومات بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 1.792% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة.

الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

جدول (7) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لأثر شبكات الاتصال على أداء الموارد البشرية

ملخص النموذج Model Summary					
معامل الارتباط R		معامل التحديد R ²		معامل R ² Adjusted	
0.484		0.234		0.233	
تحليل التباين ANOVA					
النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	F
الانحدار Regression		2189.770	1	2189.770	152.456
الباقى Residual		7152.908	498	14.363	
المجموع Total		9342.678	499		
المتغير التابع	النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	T
أداء الموارد البشرية	الثابت Constant	14.009	1.810		7.739
	شبكات الاتصال	.942	.076	.484	12.347

المصدر: من إعداد الباحث استناداً إلى التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

يتبين من الجدول (7) أن المتغير المستقل (شبكات الاتصال) يفسر 23.4% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) وتبين وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين شبكات الاتصال وأداء الموارد البشرية وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.484 وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتبين أن كلما ازداد مستوى شبكات الاتصال بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 0.942% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج تم تصنيفها الي نتائج متعلقة بالمتغير الديمغرافي، النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ونتائج متعلقة باختبار فرضيات الدراسة:

- ✓ ارتفاع مستوى الادارة الالكترونية في وزارة الصحة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر افراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.064 بانحراف معياري 0.986 ونسبة التوافر 81.28% وتبين أن ابعاد محور الادارة الالكترونية جاءت جميعها في مستوى الموافقة المرتفع وتبين أن بعدي الأجهزة والمعدات ونظم المعلومات جاءا في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.136 وانحراف معياري 0.943 يليهم بعد البرمجيات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.005 وانحراف معياري 0.989 ثم بعد شبكات الاتصال في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.981 وانحراف معياري 1.067
- ✓ ارتفاع مستوى محور أداء العاملين في وزارة الصحة بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.069 بانحراف معياري 0.969 ونسبة التوافر 81.38% وتبين أن عبارتين في درجة الاتجاه الموافقة المرتفعة جدا وثمانية عبارات في درجة الاتجاه الموافقة المرتفعة .
- ✓ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) بين الإدارة الإلكترونية وأداء الموارد البشرية وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.982 وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للإدارة الالكترونية في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتبين أن كلما ازداد مستوى الإدارة الالكترونية بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 0.501% مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.
- ✓ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) بين الأجهزة والمعدات وأداء الموارد البشرية وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.891 وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتبين أن كلما ازداد مستوى الأجهزة والمعدات بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 2.107% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة.
- ✓ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) بين البرمجيات وأداء الموارد البشرية وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.655 وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) للبرمجيات في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتبين أن كلما ازداد مستوى البرمجيات بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 1.196% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة وتتفق هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الحجيج (2024)
- ✓ وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) بين شبكات الاتصال وأداء الموارد البشرية وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.484 وكذلك تبين وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لشبكات الاتصال في أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وتبين أن كلما ازداد مستوى شبكات الاتصال بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية بمقدار 0.942% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة.

نتائج الدراسة والتوصيات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتلخص فيما يلي:

- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) وأداء الموارد البشرية في وزارة الصحة بمدينة الرياض.
- ارتفاع مستوى الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة بمدينة الرياض.
- ارتفاع مستوى أداء العاملين في وزارة الصحة بمدينة الرياض
- حققت الباحثة أهداف الدراسة من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج.

التوصيات والمقترحات

التوصيات:

توصيات الدراسة

- الاهتمام بتوفير البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لاستخدام الإدارة الإلكترونية في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية
- العمل على توفير البرامج والدورات التدريبية التي تساعد في زيادة قدرات ومهارات العاملين في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية
- الاهتمام بتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بتطوير وتنمية العاملين والموارد البشرية في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية

المقترحات الدراسية:

توصي الدراسة بإجراء مجموعة من الأبحاث والدراسات المستقبلية وهي:

- التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بتأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية الهيئات الحكومية والخاصة بالمملكة العربية السعودية على مستويات أداء وإنتاجية العاملين والعوامل المؤثرة عليها
- التوسع في إجراء الدراسات والأبحاث المتعلقة بأداء العاملين في الهيئات الحكومية والخاصة والعوامل المؤثرة عليها.

أوصت الدراسة بعدة توصيات تم صياغتها بصورة سلسلة اتسمت بالوضوح، تضمنت عبارات واضحة وسليمة لغوياً، تم عرضها في نقاط، وارتبطت بنتائج الدراسة ارتباطاً وثيقاً ومن أهمها:

- الاهتمام بتوفير البنية التحتية التكنولوجية المناسبة لإستخدام الإدارة الإلكترونية في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- العمل على توفير البرامج والدورات التدريبية التي تساعد في زيادة قدرات ومهارات العاملين في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية.
- الاهتمام بتحقيق أهداف رؤية 2023 المتعلقة بتطوير وتنمية العاملين والموارد البشرية في الجهات والهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

- واقتُرحت الدراسة إجراء مجموعة من الأبحاث والدراسات المستقبلية ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية وأداء العاملين



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

