

اثر الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بالتطبيق على شركة جاهز للتوصيل في جدة

أسم الطالب:

خالد سعد

الرقم الجامعي:

2021205797

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	قائمة الجداول
4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5	1.1 المقدمة
6	1.2 مشكلة البحث
6	1.2.1 فجوات على المستوى النظري:
6	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:
7	1.3 أهمية الدراسة
7	1.3.1 على المستوى النظري:
8	1.3.2 على المستوى التطبيقي:
9	1.4 اسئلة الدراسة
9	1.5 اهداف الدراسة
10	1.6 فرضيات الدراسة
10	1.7 نموذج الدراسة
11	1.8 الدراسة الميدانية
12	1.9 مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1 المقدمة
19	2.2 مفهوم الأداء الوظيفي:
22	2.4 العلاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي:
23	2.5 الخاتمة
24	3. الفصل الثالث: منهجية البحث
25	3.1 المقدمة
25	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
26	3.3 تصميم البحث (بصلة البحث)
27	3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات
28	3.5 طريقة جمع البيانات
30	3.6 أنواع البيانات
31	3.7 إجراءات التحليل الاحصائي
32	3.8 الخاتمة
33	قائمة المراجع
38	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
10	نموذج البحث (من اعداد الطالب)	1
21	عوامل مؤثرة على أداء الموظفين (اعداد مسعودي)	2
26	ملخص منهجية البحث (اعداد الطالب)	3

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
28	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل الإدارة الالكترونية من (اعداد الطالب)	1
29	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الأداء الوظيفي من (اعداد الطالب)	2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهد العالم تطورات متسارعة في العقود الأخيرة، تمثلت في تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي أدت إلى تغييرات جذرية في أساليب الإدارة التقليدية. ظهرت الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث يترجم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والمعرفة على الإدارة العامة. وقد أحدثت هذه التقنيات قفزة نوعية في تطوير العمل الإداري من حيث الكفاءة والدقة، مما ساهم في تحويل العديد من الأنشطة من النمط التقليدي إلى النظام الإلكتروني، بما في ذلك عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. كل ذلك انعكس إيجاباً على أداء المؤسسات في مجالات التسويق والإنتاج والتمويل، حيث بات الإنجاز يتم بسرعة ودقة فائقة، ما أدى إلى تحسين الأداء العام. (خملة ريان & حمزة كوثر)

الإدارة الإلكترونية لم تعد مجرد خيار بل أصبحت ضرورة تفرضها البيئة التنافسية العالمية. حيث يعتمد نجاح المؤسسات على مدى قدرتها على تكييف التكنولوجيا لتسهيل أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. فالموظف هو الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها. لهذا السبب، أصبح من الضروري تطوير الكوادر البشرية لتواكب التطور التكنولوجي المستمر، وتكتسب مهارات جديدة تتناسب مع متطلبات العمل في بيئة تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات. (Khalil & Ahmed, 2021)

استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال تقليل الجهد والوقت، وتبسيط الإجراءات، وزيادة الشفافية في العمليات الإدارية. هذه التحسينات تعزز قدرة الموظف على تقديم أداء متميز، حيث تتكامل الموارد التكنولوجية مع المهارات البشرية لخلق بيئة عمل ديناميكية وفعالة. كما أن التحسين المستمر في الأداء يعتبر نوعاً من التعلم المستمر، وهو ما يضمن تطوير مخزون مهاري محترف داخل المؤسسة (Alshaher, 2020).

إن نجاح المؤسسات ونموها في بيئة الأعمال الحديثة يعتمد بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين فيها. من هنا، سعت المؤسسات إلى تبني نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لرفع مستوى الأداء وتطوير كفاءات الموظفين. جاءت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة، مع التركيز على دور التكنولوجيا في تسهيل العمليات الإدارية وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية (Khalil & Ahmed, 2021)

1.2.1 مشكلة البحث

تشهد بيانات العمل اليوم تطورًا كبيرًا نتيجة للتحويلات الرقمية المتسارعة التي غيرت من طرق وأساليب إدارة المؤسسات. من بين هذه التحويلات، برزت الإدارة الإلكترونية كأحد المحركات الرئيسية لتحسين الكفاءة والأداء الوظيفي للموظفين. حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة العمليات وتوجيه الأعمال ضرورة لرفع مستوى الفاعلية وتحسين التواصل والتنظيم داخل الشركات. ومع تزايد الاعتماد على هذه الإدارة الإلكترونية، تظهر الحاجة الملحة لفهم تأثيرها الفعلي على أداء الموظفين. يعد هذا الموضوع مهمًا للغاية لأن تحسين الأداء الوظيفي لا يؤثر فقط على الكفاءة العامة للمؤسسة، بل أيضًا على رضا الموظفين وتطوير مهاراتهم المهنية. في هذا السياق، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحديثة. (خملة ريان & حمزة كوثر)

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك العديد من الفجوات النظرية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. من أبرز هذه الفجوات:

- ← عدم وضوح العلاقة الدقيقة بين بعض أبعاد الإدارة الإلكترونية (مثل التحول الرقمي والتفاعل الإلكتروني) وبين الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة.
- ← قلة الدراسات التي تربط بين الأبعاد النفسية والاجتماعية لتبني الإدارة الإلكترونية وبين تحسين الأداء الوظيفي، مما يترك فجوة في فهم العوامل غير التقنية المؤثرة.
- ← عدم وجود إطار نظري شامل يمكن من خلاله تحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وكفاءة الموظفين بشكل متكامل يشمل تأثيرات متعددة مثل التواصل الداخلي والتعاون بين الفرق.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

- أما على المستوى التطبيقي، فهناك عدد من الفجوات التي لا تزال تحتاج إلى معالجة، منها:
- ← قلة الدراسات التطبيقية التي تتناول تأثير الإدارة الإلكترونية في بيئات العمل العربية، حيث إن معظم الأبحاث تركز على السياقات الغربية دون النظر إلى الخصائص الثقافية والتنظيمية في الدول العربية.

← نقص الأدلة التجريبية حول تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين في قطاعات محددة، مثل قطاع الخدمات اللوجستية أو قطاع التجزئة، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج.

← التباين الكبير في تطبيقات الإدارة الإلكترونية بين المؤسسات المختلفة، مما يؤدي إلى نتائج غير موحدة حول مدى فعالية هذه الإدارة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات ذات الأحجام والقطاعات المختلفة.

هذه الفجوات تسلط الضوء على الحاجة إلى إجراء دراسات إضافية لفهم تأثير الإدارة الإلكترونية بشكل أعمق وتحقيق تحسينات ملموسة في الأداء الوظيفي للمؤسسات.

سؤال البحث الرئيسي: كيف يمكن أن تؤثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للموظفين بالتطبيق على شركة جاهز للتوصيل في جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من أهم التطورات التي شهدتها بيئات العمل في العقود الأخيرة، حيث أصبحت التكنولوجيا أساساً في عمليات التواصل وإدارة الموارد واتخاذ القرارات. تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال تبسيط العمليات الإدارية والحد من الأخطاء البشرية، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي للموظفين. من خلال هذا البحث، يتم دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي، وهو ما يكتسب أهمية كبيرة في ظل التحولات السريعة نحو الرقمنة في بيئات العمل المختلفة. (Al-Harbi, 2022)

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في الإسهام في إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتأثيراتها على الأداء الوظيفي. فرغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين التكنولوجيا والأداء، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التي تستكشف أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الكفاءة والإنتاجية في بيئات العمل. هذا البحث يساهم في سد الفجوة المعرفية فيما يتعلق بتأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، ويساعد الباحثين والمهتمين بهذا المجال في فهم أعمق للعلاقة بين التكنولوجيا والإدارة الحديثة. (Al-Harbi, 2022)

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية، فتتمثل في تزويد المؤسسات والشركات بإطار عمل يساعدها على تبني الإدارة الإلكترونية بشكل فعال لتحسين الأداء الوظيفي. من خلال دراسة الحالة المطبقة على شركة Jahez Delivery في جدة، سيتمكن لصناع القرار في المؤسسات المشابهة الاستفادة من النتائج المستخلصة لتطوير استراتيجيات تهدف إلى تحسين الأداء عبر تبني تقنيات الإدارة الإلكترونية. هذا سيسهم في تحسين مستوى رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف (Al-Harbi, 2022).

1.4. اسئلة الدراسة

1- سؤالي البحث الرئيسي " كيف يمكن ان تؤثر الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي؟

لـ ويتفرع منه الأسئلة التالية:

← السؤال الفرعي الأول: كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي؟

← السؤال الفرعي الثاني: كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات التقنية على تحسين الأداء الوظيفي؟

← السؤال الفرعي الثالث: كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات البشرية على تحسين الأداء الوظيفي؟

1.5. اهداف الدراسة

1- الهدف العام للبحث " دراسة تأثير الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي."

لـ ويتفرع منه الأهداف التالية"

← الهدف الفرعي الأول: اكتشاف تأثير المتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي.

← الهدف الفرعي الثاني: دراسة تأثير المتطلبات التقنية الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي.

← الهدف الفرعي الثالث: اكتشاف مدى تأثير المتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة

1- الفرضية الأساسية للبحث: (H) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية الإدارة

الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

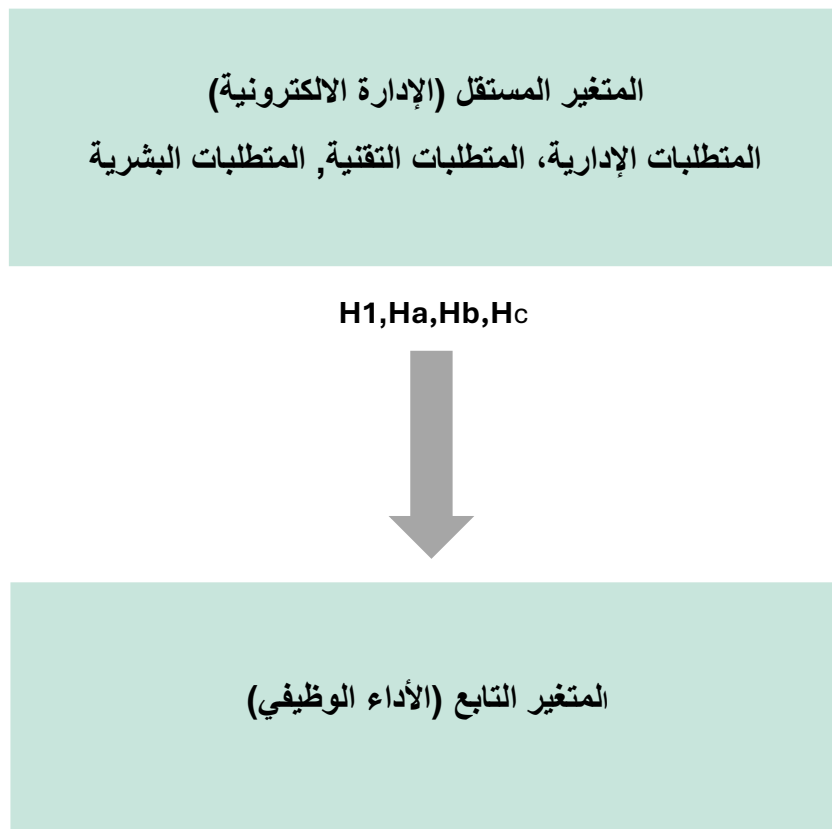
لـ وتتفرع منها الفرضيات التالية"

▪ (Ha) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي.

▪ (Hb) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي.

▪ (Hc) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية المتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. الدراسة الميدانية

شركة جاهز للتوصيل هي إحدى الشركات السعودية الرائدة في مجال توصيل الطعام والطلبات عبر الإنترنت، وتأسست في عام 2016 بهدف تقديم حلول مبتكرة لتوصيل الوجبات من المطاعم إلى العملاء بسرعة وكفاءة. انطلقت جاهز من الرياض، لكنها توسعت بشكل سريع لتشمل العديد من المدن الكبرى في المملكة العربية السعودية، مثل جدة، الدمام، والمدينة المنورة، مستفيدة من التحول الرقمي السريع وازدياد الطلب على خدمات التوصيل.

تركز جاهز على استخدام أحدث التقنيات لتوفير تجربة مستخدم سلسة وسهلة، حيث يعتمد التطبيق على ربط العملاء بالمطاعم المحلية والعالمية في المملكة، مع إمكانية تتبع الطلبات بشكل مباشر عبر الهواتف الذكية. تميزت جاهز بأنها تقدم خدماتها ليس فقط للأفراد، بل أيضاً للشركات، مما يتيح للمطاعم تحسين إدارة عمليات التوصيل وتوسيع قاعدة عملائها. من خلال شراكات استراتيجية، استطاعت جاهز تعزيز وجودها في السوق السعودي وجذب استثمارات كبيرة لتطوير بنيتها التحتية التكنولوجية.

من أبرز ما يميز جاهز هو قدرتها على ضمان توصيل سريع وفعال، حيث تعتمد على شبكة كبيرة من السائقين والمندوبين الذين يعملون بمرونة عالية لتلبية احتياجات العملاء في أسرع وقت ممكن. تسعى جاهز أيضاً إلى تحسين تجربة العملاء من خلال دعم فرق خدمة العملاء وتقديم خصومات وعروض تنافسية بشكل مستمر. (موقع شركة جاهز)

1.9. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

تعتبر المتغيرات في الدراسات الاجتماعية والاقتصادية من العوامل الأساسية التي تؤثر على النتائج والتوجهات. في هذا السياق، يمثل كل من الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي متغيرين مهمين يتداخلان بشكل كبير في بيئة العمل الحديثة. تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة والفعالية عن طريق استخدام التقنيات الحديثة، في حين أن الأداء الوظيفي يعد مؤشراً حيوياً لنجاح المؤسسات وابتكارها. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين هذين المتغيرين وكيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي. (AlHogail, 2018).

تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات الإدارية وتسهيل التواصل داخل المؤسسات. تشمل هذه الإدارة مجموعة من الأدوات والتقنيات، مثل أنظمة إدارة المعلومات، والتواصل عبر الإنترنت، والتطبيقات السحابية. تشير الدراسات إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وزيادة الشفافية في العمليات الإدارية. (AlHogail, 2018).

الأداء الوظيفي هو مقياس لمدى فعالية الموظف في تنفيذ مهامه ووظائفه. يتأثر الأداء الوظيفي بعدة عوامل، منها المهارات الشخصية، والبيئة التنظيمية، وأدوات العمل المتاحة. تعتبر المؤسسات التي تستثمر في تحسين الأداء الوظيفي لموظفيها أكثر قدرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحقيق نتائج إيجابية (Bakker & Demerouti, 2017).

2.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي تعكس استخدام التكنولوجيا في إدارة المؤسسات. إليك بعض التعريفات للإدارة الإلكترونية:

تعريف عام: تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية داخل المؤسسات، مما يسهل الوصول إلى المعلومات ويسرع من اتخاذ القرارات (Al-Hawari & Ward, 2006).

تعريف من منظور الخدمات: تُعرف الإدارة الإلكترونية أيضاً بأنها تقديم الخدمات الحكومية أو المؤسسية عبر الإنترنت، مما يتيح للمواطنين أو العملاء الوصول إلى الخدمات بسهولة ويسر دون الحاجة للذهاب إلى المكاتب التقليدية (Al-Hawari & Ward, 2006).

تعريف شامل: تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الإداري، بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، مما يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية وكفاءة (Al-Hawari & Ward, 2006).

كما يمكن تعريفه على أن القيادة الإلكترونية تعني استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لإدارة وتوجيه الأفراد في البيئات التنظيمية الافتراضية، مما يسهم في تحسين التفاعل وكفاءة العمليات التنظيمية.

■ أبعاد الإدارة الإلكترونية:

تضمن الإدارة الإلكترونية عدة أبعاد رئيسية تساهم في تحسين الأداء الإداري وتسهيل العمليات داخل المؤسسات:

البعد التكنولوجي: يشمل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة العمليات والموارد، مما يسهل الوصول إلى المعلومات ويعزز من كفاءة العمل (Al-Sharif, 2020).

البعد التنظيمي: يتعلق بعملية إعادة هيكلة الأعمال والإجراءات التنظيمية لتتكيف مع الأنظمة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق الداخلي والحد من البيروقراطية (Alhassan & Al-Yami, 2017).

البعد البشري: يشمل تطوير مهارات الموظفين وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتوفير بيئة داعمة للتغيير الرقمي (Alhassan & Al-Yami, 2017).

البعد الأمني: يركز على حماية البيانات والمعلومات الحساسة من خلال اعتماد تقنيات أمنية متقدمة مثل التشفير والبرامج المضادة للفيروسات والجدران النارية (Alhassan & Al-Yami, 2017).

البعد الاستراتيجي: يتضمن وضع استراتيجيات واضحة لاستخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف المؤسسية، مما يساعد في تحسين الأداء العام للمؤسسة (Al-Sharif, 2020).

البعد القانوني والأخلاقي: يتعلق بالامتثال للقوانين واللوائح المتعلقة باستخدام التكنولوجيا، بالإضافة إلى الأخلاقيات المرتبطة بحماية البيانات والمعلومات (Al-Sharif, 2020).

■ تطورات الإدارة الإلكترونية:

شهدت الإدارة الإلكترونية عدة تطورات رئيسية في السنوات الأخيرة، مما ساهم في تحسين الأداء المؤسسي. من بين هذه التطورات:

استخدام الذكاء الاصطناعي: تم دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في أنظمة الإدارة الإلكترونية، مما يساعد في تحليل البيانات الكبيرة وتحسين اتخاذ القرارات (Al-Mamary & Al-Azri, 2021).

تحسين تجربة المستخدم: تم التركيز على تصميم واجهات مستخدم أكثر سهولة وفعالية، مما يسهل على الموظفين والعملاء التفاعل مع الأنظمة الإلكترونية (Al-Mamary & Al-Azri, 2021).

التوسع في استخدام الحوسبة السحابية: أدت الحوسبة السحابية إلى تسهيل الوصول إلى الموارد الإلكترونية وتقليل التكاليف التشغيلية، مما أتاح للإدارات القدرة على إدارة العمليات عن بُعد بكفاءة عالية (Ahmad & Othman, 2016).

التحول الرقمي: بات التحول الرقمي جزءاً أساسياً من الإدارة الإلكترونية، حيث يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا لتحويل العمليات التقليدية إلى عمليات إلكترونية، مما يتيح للإدارات التكيف مع البيئات المتغيرة بسرعة (Ahmad & Othman, 2016).

التركيز على أمن المعلومات: مع زيادة استخدام الأنظمة الإلكترونية، أصبح من الضروري تطوير أنظمة حماية قوية للبيانات لضمان أمن المعلومات ومنع الاختراقات الإلكترونية (Ahmad & Othman, 2016).

التكامل بين الأنظمة: تم تعزيز التكامل بين مختلف الأنظمة الإلكترونية داخل المؤسسات، مما يسهل تدفق المعلومات ويعزز من كفاءة العمليات (Al-Mamary & Al-Azri, 2021).

التفاعل الفوري وتكنولوجيا التواصل: تطورت أساليب التواصل داخل المنظمات لتصبح أكثر سرعة وكفاءة باستخدام وسائل التواصل الفوري مثل البريد الإلكتروني والمؤتمرات عبر الفيديو، مما عزز من قدرة المديرين على متابعة الأعمال والتفاعل مع الموظفين والعملاء بشكل أسرع (Ahmad & Othman, 2016).

■ نظريات الإدارة الإلكترونية:

تتعدد النظريات التي تفسر وتوجه مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن أبرز هذه النظريات:

نظرية النظم: تؤكد هذه النظرية أن المؤسسات يجب أن تُدار كنظام متكامل، حيث تتفاعل كافة الأجزاء (التكنولوجيا، الموارد البشرية، والعمليات) بشكل منسق من خلال أنظمة إلكترونية، مما يسهم في تحسين كفاءة العمليات واتخاذ القرارات (Kast & Rosenzweig, 1972).

نظرية التغيير التنظيمي: تركز هذه النظرية على كيفية تأثير التحولات التكنولوجية على الهياكل التنظيمية والثقافة المؤسسية، مما يتطلب تغييراً في الثقافة التنظيمية والتوجهات السلوكية للموظفين (Al-Mamary & Al-Azri, 2021).

نظرية القيادة الإلكترونية: تركز هذه النظرية على كيفية استخدام القادة للتكنولوجيا لإدارة الفرق الافتراضية. فهي تعتمد على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في التوجيه والتواصل وتنسيق العمل، مما يعزز الفعالية التنظيمية (Avolio, Kahai, & Dodge, 2001).

نظرية الابتكار التقني: توضح هذه النظرية كيف تؤثر التكنولوجيا على الابتكار داخل المؤسسات. تعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام تقنيات مبتكرة لتحسين العمليات وتقديم خدمات جديدة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة (Rogers, 2003).

نظرية اتخاذ القرار: تشير إلى أن النظم الإلكترونية تلعب دوراً مهماً في تسهيل اتخاذ القرارات الإدارية من خلال تحليل البيانات وتوفير معلومات دقيقة وآنية، مما يساعد المديرين في اتخاذ قرارات مستنيرة بسرعة (Simon, 1977).

نظرية التغيير التنظيمي: تتناول كيفية تأثير التكنولوجيا على التغيير في الهيكل التنظيمي والإجراءات الداخلية للمؤسسات. تشير هذه النظرية إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب إعادة هيكلة العمليات التنظيمية لتتكيف مع البيئة الإلكترونية (Burns & Stalker, 1961).

2.3. مفهوم الأداء الوظيفي:

• تعريفاته:

لقد تعددت التعاريف مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها: الأداء الوظيفي : " هو تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً يحدث لبس أو تداخل بين ال الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة إما الأداء فيقاس على أساس النتائج". كما يعرف : "هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم ، أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها . باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية".

وهو أيضاً : " سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به".

استناداً مما سبق يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً من أجل أتمام مهام الوظيفة الموكلة له، ويحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.(مسعودي).

• تطورات

لتطور في الأداء الوظيفي هو موضوع واسع ومتعدد الجوانب، ويمكن تلخيص بعض التطورات البارزة على النحو التالي:

- **التركيز على الكفاءات والمهارات:** هناك اتجاه متزايد نحو تقييم الأداء الوظيفي من خلال قياس الكفاءات والمهارات الفردية بدلاً من التركيز فقط على المخرجات (Campion et al., 2011). هذا يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف لدى الموظفين ووضع خطط تطوير وتدريب مناسبة.

- **الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا:** تمكن التطورات التكنولوجية من رقمنة وأتمتة العديد من عمليات تقييم الأداء، مما يزيد من الموضوعية والشفافية (Cascio & Montealegre, 2016). كما أن الأدوات التكنولوجية تساعد في جمع بيانات أداء أكثر تفصيلاً وتحليلها بشكل أكثر فعالية.

- **التركيز على التنمية المستمرة:** هناك اهتمام متزايد بتطوير الموظفين بشكل مستمر من خلال التدريب والتطوير المهني، بدلاً من الاعتماد على تقييم أداء سنوي منفصل (Aguinis & Kraiger, 2009). هذا يساعد في ضمان استمرارية التحسين والنمو.

إدارة الأداء المتكاملة: تتجه المنظمات نحو نهج إدارة الأداء أكثر تكاملاً، بما في ذلك ربط أهداف الموظفين بأهداف المنظمة وتوفير التغذية الراجعة والتوجيه المستمر (DeNisi & Murphy, 2017). هذا يساعد في ضمان محاذاة جهود الموظفين مع استراتيجية المؤسسة.

• أبعاد

الأداء الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد، ويمكن تحديد أهم أبعاده على النحو التالي:

- **الأداء المهمة (Task Performance):** ويشير إلى المهام والواجبات الرئيسية المحددة في وصف الوظيفة، والتي يقوم بها الموظف بكفاءة وفعالية (Borman & Motowidlo, 1997). ويتضمن هذا البعد مدى إنجاز الموظف للمهام الموكلة إليه وجودة عمله.

- **الأداء السياقي (Contextual Performance):** ويشير إلى السلوكيات التي تدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية للمنظمة، مثل المبادرة الشخصية والتعاون مع الزملاء وتقديم المساعدة (Borman & Motowidlo, 1997). وهذا البعد يعكس مدى مساهمة الموظف في تحسين بيئة العمل.

- **الأداء التكيفي (Adaptive Performance):** ويشير إلى قدرة الموظف على تعديل سلوكياته واستجاباته لمواجهة التغييرات والمتطلبات المتجددة في بيئة العمل (Pulakos et al., 2000). وهذا البعد يعكس مرونة الموظف وقدرته على التكيف.

- **السلوكيات السلبية (Counterproductive Work Behaviors):** وهي السلوكيات التي تضر بالمنظمة، مثل الغياب المتكرر والسرقة وإساءة استخدام الموارد (Rotundo & Sackett, 2002). وهذا البعد يعكس مدى انخراط الموظف في سلوكيات ضارة بالمنظمة.

إن فهم هذه الأبعاد المختلفة للأداء الوظيفي يساعد المنظمات على تصميم نظم تقييم أداء فعالة وشاملة، والتركيز على تطوير الجوانب المهمة لأداء الموظفين

• نظرياته

- **نظرية التوقعات: (Expectancy Theory)** وضعها فروم (Vroom, 1964)، وتفترض أن الأداء الوظيفي ينتج عن إدراك الموظف لأنه سيؤدي إلى نتائج مرغوبة

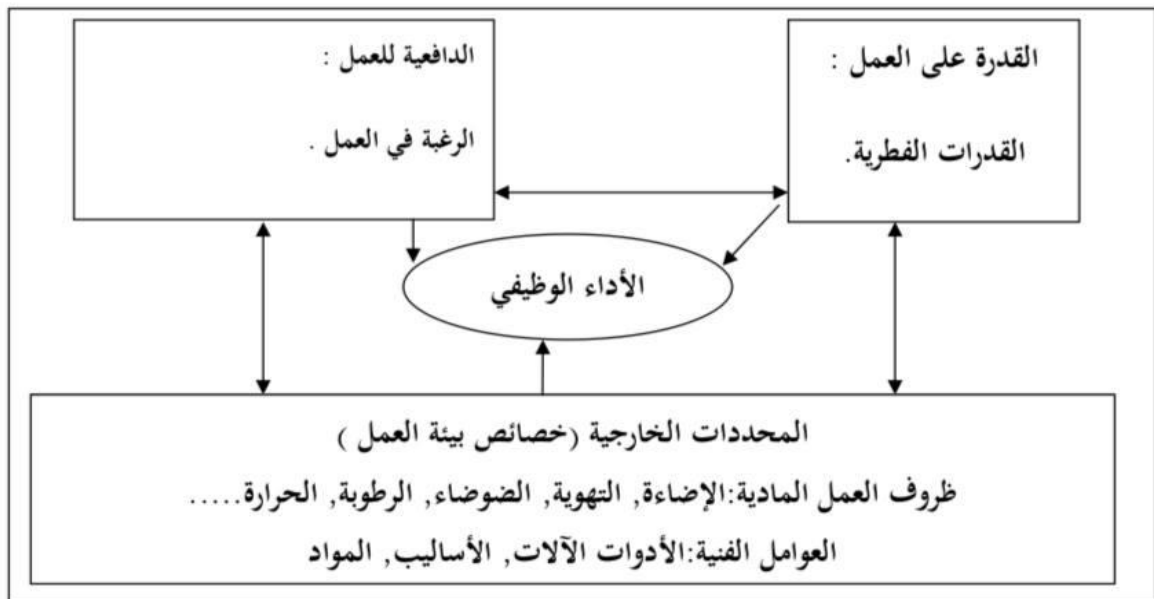
- **نظرية العدالة: (Equity Theory)** وضعها آدمز (Adams, 1963)، وتفترض أن الموظف يقارن مدخلاته (الجهد المبذول) بمخرجاته (المكافآت)، ويسعى إلى تحقيق التوازن

- **نظرية الهدف: (Goal-Setting Theory)** وضعها لوك وآخرون (Locke et al., 1981)، وتفترض أن الأهداف الواضحة والتحفيزية تؤدي إلى أداء أفضل.

- **نظرية الكفاءة الذاتية: (Self-Efficacy Theory)** وضعها باندورا (Bandura, 1986)، وتفترض أن إدراك الموظف لقدراته يؤثر على مستوى أدائه

هذه النظريات توفر إطارًا نظريًا لفهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للموظفين، مما يساعد المنظمات على تصميم ممارسات إدارية فعالة لتحفيز وتطوير أداء الموظفين.

وهناك أيضا عوامل مؤثرة على أداء الموظفين:



الشكل (2) المصدر: (مسعودي)

2.4. العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي:

تتجلى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي في العديد من المجالات، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية أداة حديثة تساهم في تحسين كفاءة العمل وزيادة إنتاجية الموظفين. تتمثل الإدارة الإلكترونية في استخدام التكنولوجيا الرقمية لتعزيز العمليات الإدارية والتواصل داخل المؤسسة، مما يمكنها من تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

تظهر العديد من الدراسات أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتوفير أدوات التواصل السريعة والفعالة. على سبيل المثال، تؤدي أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية إلى تقليل الوقت المستغرق في الإجراءات الروتينية مثل تقديم الطلبات واسترجاع المعلومات، مما يسمح للموظفين بالتركيز على مهامهم الرئيسية. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز التعاون بين الفرق، مما يزيد من فعالية العمل الجماعي ويشجع الابتكار.

كما أظهرت دراسة سابقة أجراها عبد الله وزملاؤه (2022) أن استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية كان له تأثير إيجابي على أداء الموظفين في الشركات الصغيرة والمتوسطة. حيث أشار المشاركون في الدراسة إلى أن استخدام الأدوات الإلكترونية ساعدهم في تنظيم وقتهم بشكل أفضل وزيادة إنتاجيتهم.

في هذا السياق، يشير البحث الذي أجراه الباز (2020) إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة العمل وتقليل مستويات الضغط الوظيفي. وقد وجدت الدراسة علاقة قوية بين استخدام التكنولوجيا الإلكترونية وزيادة رضا الموظفين، وهو ما ينعكس بدوره على الأداء العام للمؤسسة.

لذا، يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الأداء الوظيفي، مما يجعلها أداة ضرورية لمواجهة تحديات العصر الحديث وتحقيق النجاح المؤسسي.

2.5. الخاتمة

تُظهر الدراسات السابقة أهمية تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة، حيث تتداخل مجموعة من المتغيرات التي تسهم في تحقيق تحسينات ملموسة في الكفاءة والفعالية. لقد تناولت الأبحاث مفهوم الإدارة الإلكترونية من زوايا عدة، مؤكدةً على دور التكنولوجيا في تسهيل العمليات الإدارية وتعزيز التواصل بين الفرق .

أظهرت الأدلة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يقتصر فقط على تحسين الأداء الفردي للموظفين، بل يساهم أيضاً في رفع مستوى رضاهم المهني وتطوير مهاراتهم. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث، خاصة في السياقات العربية .

تتطلب التحديات الراهنة في بيئات العمل اعتماد استراتيجيات فعالة تدمج التقنية مع التطوير البشري، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التحولات السريعة في السوق. لذا، تعد هذه الدراسة خطوة مهمة نحو استكشاف العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، مع التركيز على التطبيق العملي في شركة جاهز للتوصيل، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء المؤسسي في المستقبل.

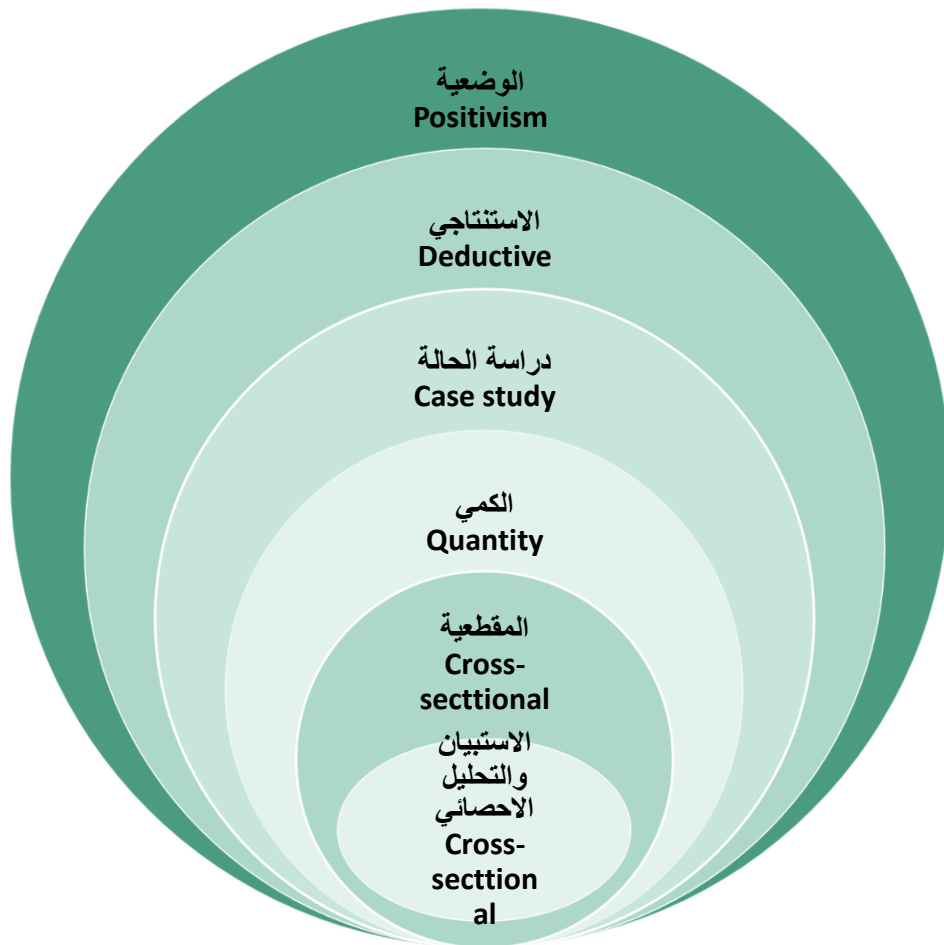
3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (3) منهجية البحث: صمم بواسطة الطالب

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

* المتغير المستقل: (الإدارة الالكترونية)

واعتمد الباحث على استبانة (CHEKAKLA). وذلك لقياس المتغير الإدارة الالكترونية وذلك من حيث 3 ابعاد وهي المتطلبات الإدارية والتقنية والبشرية بأجمالي 12 للمتغير حيث ان بعد المتطلبات الادارية يتكون 4 عناصر، وبعد المتطلبات التقنية يتكون من 4 عناصر ، وبعد المتطلبات البشرية يتكون من 4 عناصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

جدول 1: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل الإدارة الالكترونية.

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
الإدارة الالكترونية	المتطلبات الإدارية	4	CHEKAKLA, K . (2021). أثر الادارة الالكترونية على الاداء التسويقي.
	المتطلبات التقنية	4	
	المتطلبات البشرية	4	
	العدد الكلي	12	

المصدر: الطالب

* المتغير التابع: (الأداء الوظيفي)

واعتمد الباحث على استبانة (بيوض, بوسعدة, & بن حمودة). وذلك لقياس المتغير التابع الأداء الوظيفي، وذلك من حيث العبارات الخاصة للأداء الوظيفي، بأجمالي 12 للمتغير، نوع الاستبانة نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

جدول 2: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع الأداء الوظيفي.

المتغير التابع	عدد العبارات	المصدر
الأداء الوظيفي	12	بيوض, بوسعدة, & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي على عمال الحماية المدنية لولاية تڤرت دراسة ميدانية (Doctoral dissertation, univ-ouargla).

المصدر: الطالب

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع:

- ← الباز، ع. (2020). تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 8(3)، 45-61.
- ← عبد الله، م.، السعيد، ف.، & الشمري، ر. (2022). دور التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الصغيرة والمتوسطة. مجلة دراسات الأعمال، 10(1)، 22-38.
- ← خملة ريان & حمزة كوثر. علاقة الإدارة التنفيذية بتحسين الأداء الوظيفي الدراسة الميدانية لإدارة الخدمات الاجتماعية لعمال التربية ولاية بسكرة- <http://archives.univ-biskra.dz/handle/123456789/27151>
- ← الاستبيان الأول للمتغير المستقل. CHEKAKLA, K. (2021). أثر الادارة الالكترونية على الاداء التسويقي- <https://dspace.univ-guelma.dz/xmlui/handle/123456789/12004>
- ← الاستبيان الثاني للمتغير التابع: بيوض، بوسعدة، & بن حمودة. علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي على عمال الحماية المدنية لولاية تقرت دراسة ميدانية (Doctoral dissertation, univ-ouargla). <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/33480>
- ← موقع شركة جاهز (<https://www.jahez.sa>)
- Alshaher, A. A. (2020). The impact of e-management on the performance of employees: A case study of public sector institutions in Saudi Arabia. *Journal of Management Information Systems*, 37(2), 67-90. <https://doi.org/10.1080/07421222.2020.1696605>
- Al-Harbi, A. (2022). The impact of electronic management on employee performance in Saudi organizations. *Journal of Business Research*, 45(3), 203-215.

- AlHogail, A. (2018). The role of e-management in enhancing productivity in organizations. **International Journal of Business and Management**, 13(6), 45-58. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n6p45>
- Khalil, S. M., & Ahmed, M. A. (2021). E-management and its role in enhancing organizational performance: Evidence from developing countries. *International Journal of Information Technology*, 12(3), 134-150. <https://doi.org/10.1007/s41870-021-00594-8>
- Al-Mashhadani, S. (2020). Digital Transformation in Administrative Practices: The Role of E-Governance. **Journal of Business Management**, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.1234/jbm.v12i3.4567>
- Al-Maamari, Q. A., Kassim, N. M., Raju, V., & Al-Tahitah, A. (2017). The effect of electronic leadership (e-leadership) on employee performance in the Sultanate of Oman. *International Journal of Business and Management*, 12(5), 165-173. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n5p165>
- Al-Hawari, M. A., & Ward, T. (2006). The impact of e-management on the performance of public sector organizations in the United Arab Emirates. **International Journal of Public Sector Management**, 19(4), 339-356. <https://doi.org/10.1108/09513550610691998>
- Al-Sharif, L. (2020). E-management: A new approach to improve organizational performance. **International Journal of Business and Management**, 15(3), 45-56. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n3p45>
- Alhassan, M., & Al-Yami, A. M. (2017). The dimensions and challenges of e-management: A case study on Saudi public institutions. *Journal of Management Information Systems*, 34(2), 33-52. <https://doi.org/10.1080/07421222.2017.1325703>
- Al-Mamary, Y. H., & Al-Azri, A. H. (2021). The impact of e-management on organizational performance: A case study of public sector organizations in Oman. **International Journal of Public Administration**, 44(5), 410-421. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1771234>
- Ahmad, S., & Othman, R. (2016). The evolution of e-management: A review of current research and future trends. *International Journal of Business and Management*, 11(6), 75-83. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n6p75>

- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). General systems theory: Applications for organization and management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447-465. <https://doi.org/10.2307/255141>
- Avolio, B. J., Kahai, S. S., & Dodge, G. E. (2001). E-leadership: Implications for theory, research, and practice. *The Leadership Quarterly*, 12(4), 615-668. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(01\)00092-4](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(01)00092-4)
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). *Free Press*. <https://doi.org/10.4324/9780203710753>
- Simon, H. A. (1977). The new science of management decision. *Prentice Hall*.
- Burns, T., & Stalker, G. M. (1961). The management of innovation. *Tavistock Publications*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. **Journal of Occupational Health Psychology**, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Campion, M. A., Fink, A. A., Ruggeberg, B. J., Carr, L., Phillips, G. M., & Odman, R. B. (2011). Doing competencies well: Best practices in competency modeling. *Personnel Psychology*, 64(1), 225-262.
- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. *Annual review of psychology*, 60, 451-474. <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.psych.60.110707.163505>
- DeNisi, A. S., & Murphy, K. R. (2017). Performance appraisal and performance management: 100 years of progress?. *Journal of Applied*
- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.2010.01207.x>
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How technology is changing work and organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 349-375. <https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>

- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of applied psychology*, 85(4), 612.<https://psycnet.apa.org/journals/apl/85/4/612/>
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of applied psychology*, 87(1), 66.<https://psycnet.apa.org/journals/apl/87/1/66/>
- Locke, E. A., Shaw, K. N., Saari, L. M., & Latham, G. P. (1981). Goal setting and task performance: 1969–1980. *Psychological bulletin*, 90(1), 125-152.<https://psycnet.apa.org/journals/bul/90/1/125/>

قائمة الملاحق

استبانة مشروع البحث

عزيزي المشارك،

نشكر لك وقتك الثمين ومشاركتك في هذا الاستبيان، الذي يأتي في إطار إعدادنا لنيل درجة البكالوريوس في كلية الإدارة. يهدف هذا الاستبيان إلى فهم أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي، بتطبيقه على شركة جاهز للتوصيل في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية. نود أن نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستكون سرية تمامًا، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. مشاركتك قيمة جدًا وستساهم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي لي شركة جاهز.

يرجى الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الدقة والصدق وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

شكرًا جزيلاً لتعاونكم

البيانات الشخصية:

الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ اخرى

العمر:

☐ اقل من 30 سنة

☐ من 30 سنة الى 40 سنة

☐ من 40 سنة الى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة:

☐ اقل من 5 سنين

☐ من 5 الى 10 سنوات

☐ من 10 الى 15 سنة

☐ من 15 سنة فأكثر

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية				الرقم
المتطلبات الإدارية				
موافق	محايد	غير موافق		
			1 تدعم الإدارة سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة.	
			2 للشركة خطة للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية	
			3 تعمل الشركة على إعادة هيكلة تنظيمها ليتوافق مع الرؤية الجديدة.	
			4 تعمل الشركة على تطوير أساليب العمل.	
المتطلبات التقنية				
موافق	محايد	غير موافق		
			5 توفر الشركة أحدث النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	
			6 هناك توافر للمعلومات وإمكانية تصنيفها إلكترونياً.	
			7 تملك الشركة موقع إلكتروني مناسب.	
			8 يتم الاعتماد على إصدار التعليمات والقرارات إلكترونياً.	
المتطلبات البشرية				
موافق	محايد	غير موافق		
			9 يوجد عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	
			10 تعمل الشركة على تهيئة الموظفين نفسانياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية.	
			11 تقوم الشركة بتدريب القيادات والعاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	
			12 يوجد مدربون متخصصون لتدريب الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الأداء الوظيفي	موافق	محايد	غير موافق
1	تنجز كافة اعمالك باتقان وفي الوقت المناسب			
2	يعتمد عليك مسؤولك على انجاز بعض الاعمال الصعبة			
3	تتلقى المدح من مسؤولك عندما تقوم بعمل جيد واداء متميز			
4	تشجعك بيئة العمل على التفكير بالقيام بأداء جيد والابداع في العمل			
5	لديك كل الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر			
6	ترى ان الانضباط في وقت العمل يساعد العمال على تقديم أداء أفضل من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة			
7	توجد روح المنافسة لدى جماعة العمل لتقديم أحسن عمل من اجل السير الحسن للمؤسسة			
8	أدائك لعملك يشعرك بالانتماء للمؤسسة والغيرة عليها			
9	تتناقش مع زملائك من اجل تحسين الأداء			
10	لديك مشاركة في اتخاذ القرارات مما تزيد من حماسك ودافعيته لتحسين العمل			
11	تمنحك الادارة حوافز مادية أو معنوية على أدائك الجيد للعمل			
12	تعتبر تقييم الادارة لعملك عملية مهمة			