

خطة بحث مُقترحة

بعنوان "

الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على القطاع الحكومي
بالمملكة العربية السعودية

**E-management and its role in enhancing employee performance: an applied study of the
government sector in the Kingdom of Saudi Arabia.**

كمطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد:

محمد عبد العزيز مبارك الحجيلي

الرقم الجامعي: 251002143

إشراف

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي

2025 - 2024

الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية

1.1. المقدمة:

في ظل تسارع وتيرة التغيرات التي يشهدها العصر الحديث، نتيجة التقدم الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت مختلف القطاعات تشهد تحولات متلاحقة تُحتم البحث المستمر عن الابتكار والتجديد. وقد أفرز هذا الواقع المعاصر حاجة متزايدة إلى قيادات تمتلك من الكفاءة والمرونة ما يؤهلها لمواكبة هذه التطورات، وقادرة على تبني الإبداع والتطوير كنهج لتعزيز الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العاملين بما يُسهم في تحقيق الأهداف المنشودة وتمكين المنظمات من التكيف مع المتغيرات ومواجهة التحديات بكفاءة.

ويُعد مفهوم القيادة من المفاهيم المحورية التي لا تزال تحظى باهتمام واسع في مختلف المجالات، نظراً لتأثيرها العميق—سواء المباشر أو غير المباشر—في الآخرين، ولدورها الجوهرية في إنجاح المؤسسات أو تعثرها. فالقيادة تمثل عاملاً حاسماً في تشكيل حياة الأفراد وتوجيه مسارات المجتمعات، وهو ما يُبرز الحاجة المستمرة إلى قادة يمتلكون مهارات تنظيمية وتطويرية عالية، تمكنهم من إدارة المؤسسات بفعالية، والسعي الدائم نحو تحسين مستويات الأداء الداخلي (اشتوي، 2018، ص 66).

الإدارة الإلكترونية أحد أنواع القيادة التي تتضمن تطبيق الأدوات الرقمية، وأنظمة البرمجيات، والأساليب المعتمدة على تحليل البيانات، بهدف تبسيط الإجراءات وتعزيز قنوات الاتصال داخل البيئة العملية، بما يعزز تطبيق أنظمة التحول الرقمي داخل العمليات الإدارية والتحول من الإدارة التقليدية، ومن ثم خلق بيئة عمل أكثر تفاعلية وكفاءة، بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين ومستوى إنتاجيتهم (Duvor, 2019).

وتُعد إتاحة الوصول إلى مجموعة متنوعة من الموارد والمنصات الرقمية إحدى الوسائل الجوهرية التي تُسهم من خلالها الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين. فمن خلال أنظمة الإدارة الرقمية، تتاح للعاملين إمكانية الوصول السريعة، واستخدام أدوات تفاعلية، مما يعزز من فاعلية الإدارة. إضافة إلى ذلك، تُمكن حلول الإدارة الإلكترونية من إدارة البيانات وتحليلها بكفاءة، وهو ما يعود بفوائد كبيرة على المؤسسة. فمن خلال التحليلات المستندة إلى البيانات، يستطيع القائمون على الإدارة تحديد مواضع القصور ومن ثم سرعة اتخاذ

القرارات، مما يعزز من تحسين مستوى الأداء ومواكبة التطورات التقنية الحديثة في مجال العمل، ومن ثم تطوير أداء العاملين (Prasetyaningtyas et al., 2021).

وفي إطار هذا التحول الرقمي، تسعى المملكة العربية السعودية إلى تعزيز تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، باعتبار ذلك خطوة استراتيجية نحو تحقيق الهدف الأساسي المتمثل في بناء حكومة إلكترونية تقدم خدمات شاملة ومتراصة للمواطنين عبر بوابة موحدة، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030. وقد أسهمت هذه التحولات التكنولوجية في إحداث نقلة نوعية في أساليب العمل الإداري خلال السنوات الأخيرة، حيث وفرت إمكانيات متقدمة لتحسين قنوات الاتصال الإداري، ودعمت بناء بيئة تنظيمية أكثر كفاءة وفعالية. ونتيجة لذلك، أصبح بالإمكان تقليص الوقت والجهد المبذولين في تنفيذ المهام الإدارية، مما انعكس إيجاباً على جودة الأداء المؤسسي ومستوى الخدمات المقدمة (رؤية المملكة العربية السعودية 2030، 2030).

ومن خلال ما سبق، يتبين لنا أهمية الأساليب الإدارية ودورها في تعزيز أداء العاملين ومن ثم رفع مستوى الخدمات والأداء التنظيمي للمؤسسة، وبشكل خاص الإدارة الإلكترونية لما لها من أهمية بارزة؛ حيث أصبحت قوة تحويلية في ظل هذا التحول الرقمي وما تستدعي إليه العولمة والتطورات التكنولوجية الحديثة لتعزيز مواكبة هذه التطورات والنهوض بمستوى الإدارات داخل القطاع الحكومي وهو ما تهدف إليه رؤية المملكة 2030 نحول تعزيز تطبيق أنظمة التحول الرقمي. ومن ثم يسعى البحث الحالي إلى محاولة التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين من خلال التطبيق على القطاع الحكومي بالمملكة نظراً لقياس مستوى النهضة داخل منظمات الدولة ومؤسساتها، والبحث على تعزيز تطويرها وفق النهضة الرقمية التي تهدف إليها المملكة، وإحقاقاً لما تدعو إليه الحكومة ورؤيتها نحول تعزيز التحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية.

2.1. مشكلة الدراسة

خلال الفترة الماضية، شهد العالم تحولات جذرية طالت مختلف مناحي حياة الأفراد والمؤسسات، وذلك نتيجة للتطور المتسارع في مجالات التكنولوجيا، لاسيما في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وقد أسهمت هذه الثورة الرقمية في إعادة تشكيل طبيعة العمل في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة، من خلال اعتماد نظم إلكترونية متقدمة تعزز من كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز. وفي هذا السياق، أدى التحول الرقمي الشامل إلى نشوء بيئة تنافسية عالمية تتسابق فيها الدول لتطوير بنيتها المؤسسية، لا سيما في القطاع الحكومي السعودي، من خلال توظيف التقنيات الحديثة لتحسين الأداء الوظيفي، وجودة الخدمات، ورفع كفاءة العمليات الإدارية، وتحقيق الشفافية والفعالية في إدارة الموارد (Alotaibi, 2024). ومن ثم يُحتم الواقع المعاصر على المؤسسات ضرورة التحول من الأساليب الإدارية التقليدية إلى تبني الأساليب الإلكترونية الحديثة، وذلك لمواكبة المتغيرات المتسارعة التي فرضتها الثورة الرقمية. وفي هذا السياق، يُعد تطبيق الإدارة المعتمد على التكنولوجيا الحديثة خياراً استراتيجياً يهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي، وتطوير الوظائف الإدارية الرئيسة، كالخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمتابعة، والتقييم، واتخاذ القرار، عبر توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال. ويُشكل توافر البيانات والمعرفة عنصراً جوهرياً في هذا التحول، إذ توفر التقنيات الحديثة آليات جديدة للوصول إلى المعلومات، وتُسهل عملية تقديم الخدمات، بما يسمح لأعداد كبيرة من المستفيدين بالحصول على الخدمات المطلوبة بسرعة وكفاءة، وبتكلفة وجهد أقل، مما يُسهم في تحسين جودة العملية وتعزيز كفاءتها التشغيلية (طلبه، 2024، ص: 33).

وفي هذا الإطار، تبرز الإدارة الإلكترونية كأداة استراتيجية لتحقيق التقدم الإداري المنشود، بما ينسجم مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تسعى إلى تعزيز تطبيق أنظمة التحول الرقمي في مختلف مؤسسات الدولة. وانطلاقاً من هذه الرؤية، يهدف البحث الحالي إلى دراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتحليل دورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، من خلال التطبيق على القطاع الحكومي في المملكة، وذلك بهدف تقييم مدى التقدم المُحرز في هذا الجانب، والمساهمة في تحفيز عمليات التطوير المؤسسي بما يتماشى مع النهضة الرقمية التي تتبناها الدولة، وتحقيقاً لتوجهات الحكومة في بناء قطاع حكومي رقمي متكامل وفعال.

3.1. أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

- تسليط الضوء على نوع حديث من القيادة من خلال التعرف على خصائص الإدارة الإلكترونية، وأهميتها وغيرها.
- حداثة موضوع الدراسة، وقلة الدراسات السعودية التي قامت بتناول الإدارة الإلكترونية على القطاع الحكومي بالمملكة.
- تناول موضوع ذو أهمية، ووفق ما تهدف إليه رؤية المملكة العربية السعودية 2030، مما يثري المكتبة العربية والسعودية بدراسات تتضمن نوع حديث من الإدارة المعاصرة.
- التعرف على الكيفية التي يمكن من خلالها تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاعات الحكومية لما له من دور مباشر في تحسين جودة الخدمات العامة، ورفع كفاءة العمليات، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.

الأهمية العملية

- مساعدة أصحاب القرارات والقطاعات الحكومية في التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.
- مساهمة هذا البحث في التعرف على الاستراتيجيات الحديثة التي يمكن من خلالها النهوض بالأداء الوظيفي للعاملين في القطاعات الحكومية.
- تسهم نتائج هذا البحث في مساعدة الجهات المختصة للتعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية، ودورها في تعزيز الأداء والنهوض بمستوى الخدمة المقدمة.
- الخروج بمجموعة من التوصيات المقترحة والتي تسهم في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي، من خلال نتائج دراسة علمية.

4.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

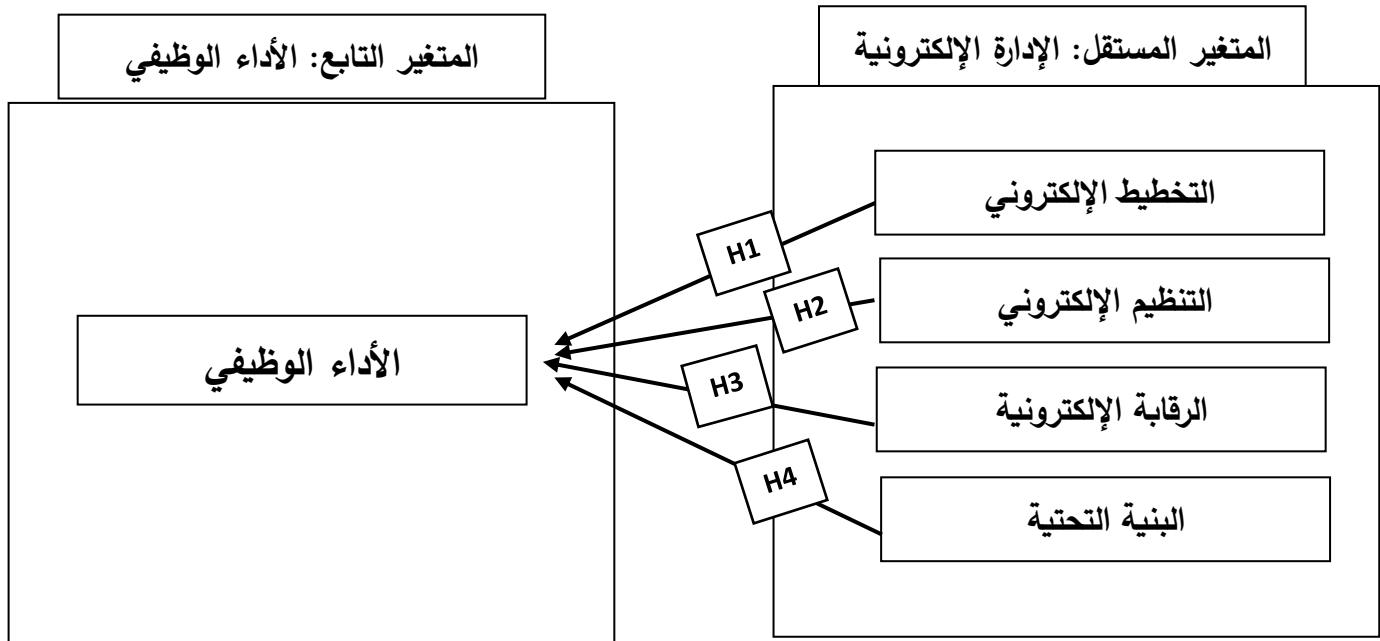
- التعرف على مدى توافر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، البنية التحتية) داخل مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.
- بيان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.
- بحث أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعادها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، البنية التحتية) على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالقطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.
- الخروج بمجموعة من التوصيات المقترحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي السعودي.

5.1. تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى توافر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، البنية التحتية) داخل مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
3. ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعادها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، البنية التحتية) على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالقطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية؟
4. ما التوصيات المقترحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي السعودي؟

6.1. فروض الدراسة

قامت الباحثة بتطوير نموذج الدراسة الحالي بناءً على المتغيرات التي تم اعتمادها، لاشتقاق فروض الدراسة، بناءً على هذه المتغيرات وأبعادها، كما هو موضح في الشكل (1 - 1):



شكل (1 - 1) نموذج الدراسة

من خلال شكل (1 - 1)، يتبين لنا أن هذه الدراسة تحاول بحث أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الأداء الوظيفي، ومن ثم يمكن اشتقاق الفرضيات التالية، التي تحاول الدراسة الحالية التحقق منها:

صيغت الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية للدراسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية كما يلي:

1. يوجد تأثير دال إحصائيًا للتخطيط الإلكتروني على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.
2. يوجد تأثير دال إحصائيًا للتنظيم الإلكتروني على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.
3. يوجد تأثير دال إحصائيًا للرقابة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.
4. يوجد تأثير دال إحصائيًا للبنية التحتية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية.

7.1. الدراسات السابقة

1. دراسة (تياني، 2017) بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي".

هدف الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الأداء الوظيفي، من خلال دراسة حالة بمؤسسة "نفطال" في الجزائر. وقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمًا الاستبيان كأداة للتطبيق على عينة مكونة من الكوادر الإدارية العاملة في مقر المؤسسة بالعاصمة الجزائرية. تناول البحث عدة محاور أساسية، تمثلت في: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من حيث تعريفها، وأهميتها، وأبعادها المختلفة، إضافة إلى محور الأداء الوظيفي، الذي شمل توضيح المفهوم وتحديد أبعاده، والتي تضمنت: الجودة، الكمية، عامل الوقت، والإجراءات التنظيمية المرتبطة بالأداء.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة يُعد متوسطًا، رغم الأهمية الاقتصادية البارزة التي تحظى بها هذه المؤسسة ضمن منظومة الاقتصاد الوطني الجزائري. وبناءً على ذلك، أوصى الباحث بضرورة العمل على تطوير أداء الموظفين من خلال رفع مستوى الوعي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ المهام الوظيفية، إلى جانب تنظيم دورات تدريبية متخصصة لتعزيز الكفاءة التقنية للعاملين. كما أوصى بضرورة تطبيق آليات فعالة

لمتابعة وتقييم الأداء، ووضع نظام حوافز يستند إلى مدى توظيف الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة أعمالهم اليومية.

2. دراسة (نجم، 2017) بعنوان " الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات العامة والمركزية التابعة لمديرية الصحة بمحافظة الدقهلية".

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال تطبيقه على عينة من (374) موظفًا من العاملين في مديرية الصحة بمحافظة الدقهلية. وقد تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة. وقد كشفت نتائج التحليل عن وجود علاقة ارتباط معنوية دالة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وأبعاد الأداء الوظيفي للعاملين. كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي ملموس لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء المهمة، حيث بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها 0.46، مما يدل على تفسير الإدارة الإلكترونية لما نسبته 46% من التغير في هذا النوع من الأداء.

كذلك، تبين وجود تأثير معنوي لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء السياقي، وبلغ معامل التحديد في هذه الحالة ($R^2 = 0.61$)، مما يشير إلى قوة العلاقة التفسيرية في هذا السياق. وفيما يتعلق بالأداء التكيفي، أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لُبُعدي الإدارة الإلكترونية التحويلية والتشغيلية، حيث بلغ معامل التحديد 32.8%. وتدل هذه النتائج على الأهمية البالغة لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين مختلف جوانب الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الصحية، ما يعزز من كفاءة الأداء ويواكب متطلبات التحول الرقمي في القطاع الحكومي.

3. دراسة (القعر، 2018) بعنوان " الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة – والتي تشمل: التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية – على أداء العاملين، وذلك من خلال قياس الأداء عبر أربعة أبعاد هي: حجم الأداء، جودة الأداء، دقة الأداء، وسرعة الأداء. تكون مجتمع الدراسة من العاملين

في فروع مؤسسة الضمان الاجتماعي ضمن إقليم الشمال، بينما اقتصرَت العينة على (98) موظفًا تم اختيارهم بطريقة قصدية من أصل (155) موظفًا يمثلون المجتمع الكلي للدراسة.

وقد كشفت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة على المستوى الكلي، وكذلك على مستوى الأبعاد الفردية، حيث تصدر التخطيط الإلكتروني المرتبة الأولى، يليه الرقابة الإلكترونية في المرتبة الثانية، ثم التنفيذ الإلكتروني في المرتبة الثالثة، وأخيرًا التنظيم الإلكتروني في المرتبة الرابعة. أما فيما يتعلق بمستوى أداء العاملين، فقد أشارت النتائج إلى أنه متوسط في مجمله، حيث احتلت سرعة الأداء المرتبة الأولى، تلتها جودة الأداء في المرتبة الثانية، ثم دقة الأداء، بينما جاء حجم الأداء في المرتبة الأخيرة. كما أظهرت التحليلات الإحصائية وجود أثر دال إحصائيًا لأبعاد الإدارة الإلكترونية الأربعة على أداء العاملين، ما يدل على وجود علاقة إيجابية بين تبني الإدارة الإلكترونية وتحسين مستويات الأداء. وفي المقابل، لم تُظهر النتائج فروقًا دالة تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة. واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات، أبرزها: ضرورة تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية وتوسيع نطاق تطبيقها في مختلف فروع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وذلك بهدف زيادة حجم الإنجاز وتحسين كفاءة العاملين، بما يعزز من جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

4. دراسة (التلّباني، 2021) بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية".

سعت هذه الدراسة إلى بحث دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها الخمسة: المتطلبات الإدارية، المتطلبات المالية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، والمتطلبات الأمنية في تحسين الأداء الوظيفي داخل وزارة الصحة الفلسطينية. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستهدف مجتمع الدراسة الموظفين الذين يشغلون مناصب الإدارة العليا والمناصب الإشرافية في الوزارة، والبالغ عددهم (595) موظفًا. استخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية الطبقية. وقد تم توزيع (270) استبانة على أفراد العينة، واستُعيد منها (250) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة بلغت (92.59%). ولأغراض المعالجة الإحصائية واختبار الفرضيات، استخدم الباحث برنامج (SPSS).

أظهرت النتائج موافقة كبيرة من المبحوثين على توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي لمتطلبات الإدارة الإلكترونية (69.32%)، بينما بلغ الوزن النسبي لمستوى الأداء الوظيفي (83.78%)، وهو ما يعكس إدراكاً إيجابياً لمستوى الأداء في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية. وأظهرت النتائج: وجود علاقة طردية موجبة ودالة بين جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية (الإدارية، المالية، البشرية، التقنية، الأمنية) وبين الأداء الوظيفي في وزارة الصحة الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية، ما يدل على أن تحسين تلك المتطلبات يسهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي. وفيما يتعلق بالفروق الإحصائية، لم تظهر فروق دالة في تقديرات الأفراد حول الإدارة الإلكترونية تعزى إلى متغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، في حين ظهرت فروق دالة تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، والعمر لصالح الفئة 50 سنة فأكثر، والمسمى الوظيفي لصالح شاغلي منصب مدير عام/نائب. وبخصوص الأداء الوظيفي، لم تسجل فروق تعزى للجنس أو المؤهل العلمي أو سنوات الخدمة أو الفئة العمرية، بينما ظهرت فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي لصالح من يشغلون المناصب العليا. وأظهرت التحليلات النهائية أن الأداء الوظيفي يتأثر تأثيراً جوهرياً ودالاً إحصائياً بأربعة من أبعاد الإدارة الإلكترونية، وهي: المتطلبات الإدارية، المالية، البشرية، والتقنية، في حين لم يظهر لبعد المتطلبات الأمنية تأثير معنوي، وتم استبعاده من معادلة التأثير. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحقيق توازن نوعي في إشغال المناصب القيادية داخل الوزارة من خلال زيادة تمثيل الإناث في الإدارة العليا والوسطى، بالنظر إلى ملاءمة العنصر النسائي للعديد من المهام في القطاع الصحي. كما دعت إلى استقطاب كفاءات إدارية وفنية عالية التأهيل، تمتلك المهارات التقنية والمعرفة الرقمية، نظراً لقدرتها على الابتكار والتكيف مع البيئة الرقمية المتغيرة، بما يسهم في تعزيز فاعلية الإدارة الإلكترونية وتحقيق أداء وظيفي متميز.

5. دراسة (الشراري، 2022) بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة أداء مدارس التعليم العام في أثناء جائحة كورونا بمنطقة الجوف".

هدفت هذه الدراسة إلى بحث دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم العام في منطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية خلال جائحة كورونا، وذلك من خلال تناول ثلاثة أبعاد رئيسة لجودة التعليم، هي: " تحسين جودة أداء المعلمين، وتحسين جودة الوسائل التعليمية، وتحسين جودة المناهج الدراسية". كما سعت الدراسة

إلى الكشف عن أبرز المعوقات التي تعترض تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في دعم جودة التعليم داخل البيئة السعودية. تكونت عينة الدراسة من (200) مشارك من العاملين في القطاع التعليمي بمنطقة الجوف، وشملت مديرين، ووكلاء، وإداريين، ومعلمين، خلال العام الدراسي 2021/2022م.

وقد أظهرت النتائج أن أنظمة الإدارة الإلكترونية أسهمت بشكل كبير في تحسين جودة التعليم العام، إذ كان أثرها إيجابيًا ومرتفعًا على جميع الأبعاد محل الدراسة، بما يشمل تطوير أداء المعلمين، ورفع كفاءة الوسائل التعليمية، وتحسين جودة المناهج الدراسية. من ناحية أخرى، كشفت الدراسة عن وجود تحديات تعيق من فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية. تمثلت أبرز هذه التحديات في نقص الكفاءات الفنية المتخصصة في صيانة الأجهزة الإلكترونية المستخدمة داخل المدارس، إضافة إلى محدودية البرامج التدريبية المقدمة. كما شكل ارتفاع تكلفة تطبيق هذه الأنظمة عائقًا أمام المؤسسات التعليمية، خاصة في ظل ضعف الإمكانيات المالية. وأشارت الدراسة كذلك إلى عدم تحمس بعض القيادات التنفيذية في المؤسسات التعليمية لتبني نظم الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتحسين جودة العملية التعليمية، وهو ما يشكل حاجزًا إداريًا أمام تفعيلها بفاعلية. كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة في آراء أفراد العينة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة التعليم بمنطقة الجوف، وقد ارتبطت هذه الفروق بمتغيرات ديموغرافية متعددة. فقد تبين أن الفئات العمرية من (20 إلى 30 عامًا) عبرت عن تقييم أكثر إيجابية، وكذلك الذكور، والحاصلون على درجة البكالوريوس، والمعلمون مقارنة بالفئات الوظيفية الأخرى، بالإضافة إلى المشاركين الذين حصلوا على عدد أكبر من الدورات التدريبية. وتؤكد هذه النتائج أهمية تعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال توفير البنية التحتية المناسبة، وتنمية الكفاءات البشرية، وتحفيز القيادات التعليمية على دعم التحول الرقمي.

6. دراسة (سراع، 2023) بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الاستراتيجي في الجامعات اليمنية من خلال تنمية الموارد البشرية".

هدفت هذه الدراسة إلى بحث دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الاستراتيجي في الجامعات اليمنية من خلال تنمية الموارد البشرية كمتغير وسيط. واعتمد المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة على عينة من (246) من القيادات الأكاديمية والإدارية في ست جامعات (ثلاث حكومية وثلاث أهلية). أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة (2.62 من 5)، وكذلك الأداء الاستراتيجي (2.74)،

في حين كان مستوى تنمية الموارد البشرية ضعيفاً (2.47). كما كشفت الدراسة عن علاقات طردية قوية ودالة إحصائياً بين الإدارة الإلكترونية والأداء الاستراتيجي (0.86)، وبين تنمية الموارد البشرية والأداء الاستراتيجي (0.88)، وبين الإدارة الإلكترونية وتنمية الموارد البشرية (0.80). وبلغ الأثر الكلي غير المباشر للإدارة الإلكترونية على الأداء الاستراتيجي عبر الموارد البشرية (0.91) كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة وفقاً للمؤهل العلمي (لصالح الماجستير)، والمسمى الوظيفي (لصالح العمداء)، ونوع الجامعة (لصالح الخاصة)، وعدد الدورات التدريبية، بينما لم تظهر فروق تُعزى للجنس أو سنوات الخبرة. أوصت الدراسة بتعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية وتكثيف الجهود لتطوير الموارد البشرية بما يدعم الأداء الاستراتيجي.

7. دراسة (العتيبي، 2024) بعنوان " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت ومعوقاتهما من وجهة نظر المعلمات".

سعى هذا البحث إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض المدارس الابتدائية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمات، إضافة إلى تحديد أبرز المعوقات التي تواجه هذا التطبيق، ورصد الفروق بين آراء المعلمات وفقاً لمتغيرات: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمنطقة التعليمية. اعتمد البحث على المنهج الوصفي، وطُبقت الاستبانة على عينة مكونة من (374) معلمة، تضمنت الاستبانة (40) عبارة موزعة على محورين رئيسيين. أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية جاء بدرجة متوسطة بشكل عام، وكذلك بالنسبة لجميع الأبعاد، حيث جاء التخطيط الإلكتروني في المرتبة الأولى، تلاه التوجيه الإلكتروني، ثم التنظيم الإلكتروني، وأخيراً المتابعة والتقييم الإلكتروني. كما تبين أن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت أيضاً بدرجة متوسطة. أما فيما يخص الفروق الإحصائية، فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ووجود فروق دالة وفقاً لمتغيري سنوات الخبرة والمنطقة التعليمية، مما يعكس تأثير الخبرة والسياق التعليمي المحلي على تقييم واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

8. دراسة (محمد، 2024) بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعية - جامعة تشرين".

هذه الدراسة إلى استكشاف الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعية بجامعة تشرين، من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية، والمتمثلة في: المكونات المادية،

البرمجيات، الشبكات، وقواعد البيانات، وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وجرى توزيع استبانات على (104) من موظفي المدينة الجامعية، استُعيد منها (84) استبانة، وبعد استبعاد غير الصالحة، بلغ عدد الاستبانات المعتمدة للتحليل (77). وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات.

أظهرت النتائج وجود اهتمام مقبول من الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية وبمستوى الأداء الوظيفي للعاملين، كما كشفت عن علاقة ارتباط طردية ومعنوية بين الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين. وتبين أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل ملحوظ في تحسين الاتصال بين الإدارات، وتعزز المتابعة والرقابة وسرعة إنجاز المهام، إلى جانب تأثيرها الإيجابي الواضح في رفع كفاءة الأداء الوظيفي. واختتمت الدراسة بعدة توصيات، أبرزها: تعزيز الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية بمختلف عناصرها، وتوفير برامج تدريبية متخصصة في استخدام التكنولوجيا للعاملين، بالإضافة إلى دعم الموارد المالية والمادية والبشرية والتقنية اللازمة لتفعيل هذه الإدارة في مختلف الجوانب الإدارية والخدمية داخل المؤسسات التعليمية.

التعليق على الدراسات السابقة

تُظهر الدراسات تنوعاً واضحاً في السياقات الجغرافية (الجزائر، مصر، الأردن، فلسطين، السعودية، اليمن، الكويت، سوريا)، وهو ما يعكس اهتماماً إقليمياً متنامياً بتطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية والتعليمية والصحية. وقد أتاح هذا التنوع فهماً أوسع لواقع الإدارة الإلكترونية في المجتمعات العربية، ما يُضفي على مجمل الدراسات قيمة تحليلية مقارنة يمكن البناء عليها.

ومن حيث الهدف، نجد أن جميع الدراسات اتفقت على تناول العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، إلا أنها تمايزت في التوجهات، على النحو الآتي: دراسات ركزت على الأثر المباشر للإدارة الإلكترونية على الأداء (مثل: تيانبي، 2017؛ نجم، 2017؛ القعر، 2018؛ محمد، 2024). ودمجت أخرى متغيرات وسيطة أو أبعاد جودة مثل (سراع، 2023) الذي أدخل "تنمية الموارد البشرية" كوسيط، و(الشراري، 2022) الذي تناول تحسين جودة الأداء التعليمي. هذا التنوع في الهدف يُثري القاعدة النظرية، ويُظهر نضجاً في الأبحاث العربية، حيث لم تقتصر على قياس التأثيرات فقط، بل بدأت في تحليل السياقات والعوامل المؤثرة والمتغيرة.

ومن حيث المنهجية، اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، وهو اختيار مناسب نظرًا لطبيعة الموضوع الذي يهدف إلى تفسير العلاقات القائمة وتحليل أبعادها. كما أن جميع الدراسات استخدمت الاستبيان كأداة رئيسية، مع اختلاف في نوع العينة (عشوائية، قصدية، طبقية) وحجمها، مما أضفى على نتائجها قدرًا من التنوع والاستدلال. وقد لجأت غالبية الدراسات إلى استخدام أدوات تحليل متقدمة مثل SPSS وقياس معاملات التحديد (R^2)، والعلاقات الارتباطية والانحدار، مما يدعم موثوقية النتائج ويساعد في استخلاص دلالات علمية دقيقة.

ومن حيث النتائج، نجد أن أغلب الدراسات أشارت إلى أن الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لتحسين الأداء، لكن هذا التحسن مرهون بتهيئة المتطلبات الأساسية مثل: البنية التحتية، الموارد البشرية، والقيادة الداعمة. وكذلك التباين في التأثير بين المؤسسات والمناطق يُبرز أهمية سياق التطبيق ودور الثقافة التنظيمية والموارد المتاحة.

ومن حيث أوجه الاتفاق والاختلاف، فأجمعت الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بمختلف أبعاده. والتأكيد على أهمية التحول الرقمي وضرورة تعزيز البنية التحتية الإلكترونية في المؤسسات. وأوصت غالبية الدراسات إلى ضرورة التدريب وبناء القدرات كشرط أساسي لتعظيم الاستفادة من الإدارة الإلكترونية. ومن حيث الاختلاف نجد أن بعض الدراسات دمجت الإدارة الإلكترونية مع الأداء الاستراتيجي من خلال متغير وسيط كدراسة (سراع، 2023)، والبعض ركز على دراسته في القطاع التعليمي وبشكل خاص أثناء جائحة كورونا (الشراري، 2022).

8.1. المنطلقات النظرية للدراسة:

1.8.1. المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

• أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

ي ضوء ما ورد من تعاريف، يتضح أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يمثل تطوراً نوعياً في العمل الإداري، حيث يتحول من الشكل التقليدي، إلى نموذج رقمي متكامل يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومن ثم يتم إيجاز تعريف الإدارة الإلكترونية وفق ما تم تعريفها من قبل الباحثين السابقين، وفق الآتي.

- عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها "منظومة من الأنشطة والأعمال التي تُدار إلكترونياً عبر الشبكات، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة" (بن حليم، 2016، ص132).

- كما تم تعريفها بأنها " مدخل إداري حديث يقوم على توظيف المعرفة والمعلومات والبرمجيات المتقدمة، إضافة إلى الاعتماد على الإنترنت والشبكات في تنفيذ الوظائف الإدارية، وتقديم الخدمات وتبادل المعلومات، بما يُسهم في تحسين كفاءة الأداء وفعاليته" (عبد الرسول، 2015، ص138).

- من جانب آخر، تم النظر إليها على أنها " عملية إدارية تعتمد على إمكانيات الإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد، دون قيود مكانية أو زمنية، لتحقيق أهداف المؤسسة" (تبون، 2021، ص12).

- يعرفها محمد كامل (2004) بأنها " مجموعة من الجهود المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات من خلال الحاسوب، وتقليل الاحتكاك البشري، بهدف رفع الكفاءة والفعالية التنظيمية" (صميعر، 2015، ص12).

• ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية مطلباً أساسياً في ظل التحول الرقمي العالمي، ولم تعد خياراً ثانوياً، بل عنصراً حيوياً لتطوير الأداء المؤسسي، ومن ثم تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- تحسين الكفاءة والفعالية: تُسهم في تسريع تنفيذ العمليات الإدارية وتقليل الزمن اللازم لإنجاز المعاملات، مما يرفع من كفاءة المؤسسة ويعزز جودة الأداء.
- تقليل الأخطاء البشرية والتكاليف: من خلال أتمتة الإجراءات، تقل فرص الخطأ الناتج عن التدخل البشري، مما ينعكس إيجاباً على دقة العمليات ويحدّ من التكاليف التشغيلية.
- الوصول السهل إلى المعلومات: تتيح للموظفين وصناع القرار إمكانية الوصول الفوري إلى البيانات والمعلومات في أي وقت ومن أي مكان، مما يدعم سرعة ودقة اتخاذ القرار.
- تعزيز التكامل المؤسسي: تدعم التواصل وتبادل المعلومات بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل المؤسسة، ما يسهم في توحيد الجهود وتحقيق أهداف مشتركة.
- رفع جودة الخدمات المقدمة: تحسن من نوعية الخدمات المقدمة للعملاء والمواطنين من خلال التفاعل الإلكتروني السلس وتوفير منصات خدمة متقدمة.
- تمكين الموظفين وتعزيز العمل الجماعي: تُسهم في تحفيز الموظفين للمشاركة في اتخاذ القرار وتنفيذ المهام بفعالية، كما تعزز ثقافة التعاون والابتكار داخل المؤسسة.
- الاستجابة للتغيرات البيئية: تساعد المؤسسات على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية، من خلال تبني أنظمة مرنة وسريعة الاستجابة.
- دعم الشفافية والمساءلة: تتيح إمكانية تتبع العمليات ومراجعتها إلكترونياً، ما يعزز مبدأ الشفافية ويحدّ من الفساد الإداري (عبد العزيز، 2018، ص: 12).

• ثالثاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أ. المتطلبات الإدارية:

- أ. توفر الدعم السياسي والمؤسسي: يتعين وجود إرادة سياسية قوية تتجسد في التزام فعلي من الجهات العليا، سواء عبر تعيين لجنة مختصة أو مسؤول مباشر عن تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، مع توفير بيئة تنظيمية وتشريعية مناسبة تسهل التنفيذ.
- ب. صياغة استراتيجية شاملة وخطط تشغيلية: من الضروري إنشاء جهة مركزية معنية بوضع استراتيجية وطنية أو مؤسسية متكاملة للإدارة الإلكترونية، وتحديد أهداف واضحة ومخططات فرعية مدروسة، مع إمكانية الاستفادة من بيوت الخبرة والجهات البحثية في هذه المرحلة.

ج. تحقيق التنسيق المؤسسي والتكامل المعلوماتي: يتطلب التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية مواءمة البيانات والمعلومات بين مختلف القطاعات الحكومية والخاصة، بما يعزز من كفاءة تقديم الخدمات الرقمية وتبادل المعلومات دون تعارض أو تكرار.

د. الشراكة مع القطاع الخاص: يمكن الاستفادة من خبرات وإمكانات القطاع الخاص في تصميم أو تنفيذ بعض مراحل المشروع، سواء في البنية التحتية التقنية أو تقديم الحلول البرمجية المتقدمة، مما يسرع من عملية التحول الرقمي.

هـ. إعادة هندسة الإجراءات الإدارية: لا بد من مراجعة الإجراءات والنظم التقليدية وتحويلها إلى صيغ إلكترونية مرنة وبمبسطة، بما يتواءم مع متطلبات التحول الرقمي ويحقق الاستخدام الأمثل للتقنيات الحديثة.

و. تحديد أساليب العمل وتوزيع المهام: يجب وضع تصور دقيق للمهام والإجراءات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد آليات التنفيذ لكل مرحلة، مع تهيئة البنية التقنية والتنظيمية اللازمة.

ز. إعادة تنظيم الهيكل الإداري: قد يستلزم المشروع تعديل البنية الإدارية داخل المؤسسة، من خلال إعادة توزيع المهام، أو دمج الإدارات، أو حتى إنشاء وحدات تنظيمية جديدة لضمان الانسيابية والمرونة في التطبيق.

ح. دعم القيادة العليا للمشروع: يمثل الدعم المستمر من القيادات العليا عنصراً حاسماً في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، من خلال تبني المشروع رسمياً، وتخصيص الموارد المالية، وتوفير المناخ المؤسسي الملائم لتذليل التحديات التي قد تعترض التنفيذ (إبراهيم، 2016، ص301).

ب. المتطلبات التكنولوجية:

أ. توفير بنية تحتية متطورة للاتصالات: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية وجود شبكة اتصالات حديثة وآمنة قادرة على دعم نقل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، وكذلك مع المؤسسات الأخرى، بصورة سريعة وموثوقة.

ب. تهيئة منظومة الحوسبة: يتوجب على المؤسسة توفير أجهزة حاسوب ذات كفاءة عالية تدعم البرامج والتطبيقات الحديثة المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، مع ضمان توافقها مع متطلبات العمل الإداري الرقمي.

ج. البرمجيات المتخصصة: يشترط توافر حزمة من البرامج والتطبيقات الإدارية والوظيفية التي تمكّن من تنفيذ المهام إلكترونياً، وتدعم عمليات الأتمتة وتحسين جودة الأداء المؤسسي.

د. الاتصال الفعال بالإنترنت: يُعد وجود خدمة إنترنت مستقرة وسريعة من المقومات الأساسية لتسهيل تنفيذ المعاملات الإدارية إلكترونياً، وضمان تواصل فعال ومستمر داخلياً وخارجياً.

هـ. أنظمة الاتصال عن بُعد: يجب تهيئة بيئة تقنية تتيح للموظفين إمكانية الوصول إلى أنظمة المؤسسة وقواعد بياناتها عن بُعد، بما يعزز من مرونة العمل ويُمكن من إدارة المهام خارج بيئة العمل التقليدية.

و. خدمات البريد الإلكتروني المؤسسي: يُعد البريد الإلكتروني وسيلة مركزية لتبادل المراسلات الإدارية والملفات بين العاملين، وبين المؤسسة والجهات ذات العلاقة، مما يُسهم في تسريع التواصل وتقليل الاعتماد على الوسائل الورقية.

ز. موقع إلكتروني تفاعلي للمؤسسة: ينبغي أن تمتلك المؤسسة بوابة إلكترونية رسمية تتيح تقديم الخدمات المتنوعة إلكترونياً، وتمكّن مختلف فئات المستخدمين من الوصول إلى المعلومات والبيانات بسهولة ويسر.

ح. الربط الإلكتروني الداخلي والخارجي: من المهم توفير بيئة اتصال إلكترونية متكاملة تربط بين الإدارات الداخلية للمؤسسة من جهة، وبين المؤسسة والجهات الخارجية ذات الصلة من جهة أخرى، بما يعزز من تكامل العمليات وتبادل المعلومات بشكل فوري وآمن (محمد، العنصري، 2016، ص12).

ج. المتطلبات البشرية:

أ. التوعية والتدريب المستمر: من الضروري تنفيذ برامج تثقيفية وتدريبية تستهدف جميع فئات المجتمع، لتوعيتهم بأهمية تقنية المعلومات واستخداماتها العملية في الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال الندوات وورش العمل والمحاضرات المتخصصة.

ب. دمج المفاهيم التقنية في التعليم: ينبغي تضمين مهارات استخدام التقنيات الإلكترونية في المناهج التعليمية على مختلف المراحل الدراسية، بهدف إعداد جيل قادر على التكيف مع بيئة العمل الرقمية مستقبلاً، وتعزيز جاهزية الطلبة لدخول سوق العمل الرقمي.

- ج. تشجيع البحث العلمي والدراسات التطبيقية: من المهم دعم وتنفيذ بحوث علمية متخصصة تستهدف دراسة سبل توظيف تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، وتقديم حلول مبتكرة تعزز من كفاءة المؤسسات في التحول الإلكتروني.
- د. تنفيذ حملات إعلامية توعوية: يُستحسن إطلاق مبادرات إعلامية دورية لتعريف المجتمع بمفهوم الإدارة الإلكترونية، وإبراز فوائدها العملية والتحديات المرتبطة بها، مما يُسهم في تعزيز القبول المجتمعي والاندماج الرقمي.
- هـ. تعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للتحول الرقمي: تمثل الثقافة التنظيمية الداعمة للتقنية عاملاً حاسماً في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية؛ حيث يجب ترسيخ قيم التعاون والانفتاح على التغيير والابتكار داخل بيئة العمل، بما يسهم في بناء مناخ إداري مرن ومستعد للتطور الرقمي (عرقوب، 2017، ص: 15).

2.8.1. المحور الثاني: الأداء الوظيفي

• أولاً: مفهوم الإداء الوظيفي

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي، وفيما يلي تعريف عدد من الباحثين:

- يشير الصباغ ودره (2008) إلى أن الأداء الوظيفي " عملية تحليل وتقييم دقيقة لقدرات الموظف في تنفيذ مسؤولياته، ومدى كفاءته في التعامل مع متطلبات الوظيفة وسلوكياته أثناء مزاوله عمله (السبع، 2017، ص12).
- كما عرفه نصر الله (2000) أن الأداء الوظيفي يُقاس من خلال نظام رسمي يهدف إلى تقييم كفاءة الموظفين بصفة دورية ومنظمة، ويعكس مدى قدرتهم على تحقيق الأهداف المسندة إليهم بكفاءة وسلوك وظيفي منضبط (السبع، 2017، ص12).
- يقدم أبو شافع (2020) تعريفاً مباشراً للأداء الوظيفي باعتباره ناتج الجهود التي يبذلها الموظف في تنفيذ واجباته الوظيفية، بالتماشي مع التوقعات التي تضعها الإدارة تجاهه (أبو شافع، 2020، ص12).

- كما عرف بأنه مفهوم لا يقتصر فقط على نتائج العمل، بل يشمل أيضًا مدى الالتزام التنظيمي والتفاعل الإيجابي داخل بيئة العمل. وحدّد النصور ثلاثة محاور رئيسة لقياس الأداء، وهي: جودة العمل التي تشمل الدقة والإتقان والكفاءة الفنية والمهارات التنظيمية، وكمية العمل المنجز ضمن الزمن المحدد، إضافة إلى المعرفة المهنية والجدية في الأداء والقدرة على تحمل المسؤولية. كما نوّه إلى أن درجة إشراف الفرد ومدى التزامه بالحضور تشكّل مؤشرات إضافية لمستوى أدائه (الشهاب، 2017، ص13).

• ثانيًا: أبعاد الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من الأبعاد التي تُمكن من تقييم مدى كفاءة وفعالية الموظفين في تنفيذ المهام الموكلة إليهم، وتعكس هذه الأبعاد مستوى التزامهم بالمعايير التنظيمية والمهنية، وتتمثل فيما يلي:

1. الدقة في تنفيذ المهام

يشير هذا البعد إلى مدى التزام الموظف بأداء مهامه وفقًا للمعايير والإجراءات المحددة مسبقًا، بما يضمن تقليل نسب الخطأ وتحقيق الأهداف بكفاءة. وتُعدّ الدقة عاملاً متغيرًا يتأثر بطبيعة الوظيفة، ومستوى التعقيد في المهام، ومدى وضوح التعليمات الإدارية (ياقني، 2019، ص16).

2. سرعة الإنجاز

يعكس هذا البعد قدرة الموظف على إتمام المهام المطلوبة ضمن الإطار الزمني المحدد، دون أن يؤثر ذلك سلبًا على جودة الأداء. وتُمثّل السرعة عنصرًا محوريًا في بيئات العمل التي تعتمد على الكفاءة الزمنية، خصوصًا في ظل التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي تتطلب إنجازًا سريعًا ومتقنًا للمهام (ياقني، 2019، ص15).

3. حجم العمل المنجز

يرتبط هذا البعد بمقدار المهام التي يُنجزها الموظف، ويُعدّ مؤشرًا على مدى التزامه واهتمامه بإتمام مسؤولياته. ويتأثر حجم العمل بعوامل متعددة، من بينها نمط القيادة، البيئة التنظيمية، الكفاءة الذاتية، إضافة إلى الخبرات والمهارات المتراكمة لدى العامل (أبو شافع، 2020، ص12).

4. كفاءة الأداء

يُقاس هذا البُعد بمدى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المطلوبة باستخدام الموارد المتاحة بأفضل صورة ممكنة. فالعامل ذو الكفاءة المرتفعة يكون أكثر قدرة على تقديم أداء متميز يسهم في تحسين مخرجات المؤسسة، في حين أن انخفاض الكفاءة يتطلب تدخلات إدارية مثل إعادة التأهيل أو التدريب المكثف (هلال، 2019، ص12).

5. الفاعلية التنظيمية

تُعبّر الفاعلية عن قدرة المؤسسة وموظفيها على توظيف الموارد المتاحة بكفاءة لمواجهة التحديات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. ويُعدّ تعزيز الفاعلية هدفًا مشتركًا بين الإدارة والعاملين، ويتطلب ذلك بيئة عمل داعمة، وتدريب مستمر، وتحفيز يضمن استمرار الأداء بمستويات مرتفعة (الحسبان، 2019، ص12).

• ثالثًا: أهمية أداء العاملين

يُعدّ الأداء الوظيفي أحد العوامل الحاسمة التي تُحدد مدى نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية. وتتجلى أهمية هذا الأداء من خلال عدد من الجوانب الجوهرية، أبرزها:

❖ **أولًا، تحقيق الأهداف التنظيمية،** إذ يُسهم أداء العاملين بكفاءة في ترجمة الخطط الاستراتيجية إلى نتائج واقعية ملموسة. فكلما ارتفع مستوى أداء الموظفين، زادت قدرة المؤسسة على الوصول إلى غاياتها، سواء في مجالات التوسع، أو المنافسة، أو الاستدامة في الأسواق (الشهاب، 2017، ص13).

❖ **ثانيًا، يُسهم الأداء الفعّال في رفع الكفاءة التشغيلية،** حيث ينعكس مباشرة على جودة تنفيذ المهام وتدفق العمليات بسلاسة. فالعاملون ذوو الأداء المرتفع يتمكنون من إنجاز مهامهم بفعالية، مما يقلل من الهدر في الوقت والموارد، ويعزز أداء المؤسسة الكلي.

❖ **ثالثًا، يُعدّ الأداء الجيد أداة استراتيجية للتطوير التنظيمي،** إذ يُعزّز من مرونة المؤسسة في التعامل مع المتغيرات البيئية والمنافسة، ويعزز قدرتها على الابتكار والاستجابة للتحديات المستقبلية (الشهاب، 2017، ص13).

❖ رابعاً، يمثل الأداء الوظيفي وسيلة لاكتشاف وتفعيل الطاقات البشرية الكامنة داخل المؤسسة. فمن خلال مراقبة وتحليل أداء الموظفين، تتمكن الإدارة من تحديد أصحاب الكفاءات الاستثنائية وتوجيههم نحو الأدوار المناسبة التي تسهم في تحقيق النمو المؤسسي. ويؤكد ذلك أهمية توفير بيئة عمل محفزة تدعم التميز والإبداع، بما يعزز الولاء المؤسسي ويرفع من معدلات الإنجاز الفردي والجماعي (الخليلية، 2019، ص12).

9.1. المنهجية وطرق البحث:

• المنهج المستخدم

سيتم الاعتماد خلال هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي من أجل التعرف على مدى توافر الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية، وكذلك التعرف على مستوى الأداء الوظيفي، وبحث أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الأداء الوظيفي.

كما سيتم الاعتماد على كل من المصادر الأولية والثانوية في جمع البيانات اللازمة لدعم الإطار النظري وتحليل محتوى الدراسة. وتشمل المصادر الثانوية مراجعة الأدبيات السابقة، والدراسات العلمية ذات الصلة، والكتب والمراجع النظرية التي تناولت موضوع الهوية الثقافية ودور وسائل الإعلام في المجتمعات العربية. أما على مستوى المصادر الأولية، فسيتم اعتماد الاستبيان كأداة للدراسة.

• مجتمع وعينة الدراسة

سيتم التطبيق على مجتمع يتكون من المؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية. كما تتكون عينة الدراسة من جميع العاملين في مختلف المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

• أدوات الدراسة:

ستعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث ستتضمن الأداة مجموعة من البيانات الديمغرافية الخاصة بالعينة، ومجموعة من البنود التي تمثل متغيرات الدراسة، وسيتم الإجابة عليها وفق مقياس ليكرت الخماسي.

• الأساليب الإحصائية

سيتم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل البيانات، بعدما يتم ترميزها؛ حيث ستستخدم الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل ألفا كرونباخ
- المتوسطات والانحرافات المعيارية
- تحليل الانحدار

10.1. حدود الدراسة:

- ✚ **الحدود الموضوعية:** ستقتصر الدراسة الحالية على بحث أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
- ✚ **الحدود المكانية:** ستطبق الدراسة الحالية على عدد من المؤسسات الحكومية في مختلف القطاعات بالمملكة العربية السعودية.
- ✚ **الحدود البشرية:** ستطبق الدراسة على العاملين بالمؤسسات الحكومية داخل المملكة العربية السعودية.
- ✚ **الحدود الزمانية:** ستطبق الدراسة خلال العام الدراسي 2025 – 2026.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. إبراهيم، مصطفى (2016). الإدارة الإلكترونية متطلبات تطبيقها ومعوقاتها، مجلة الخدمة الاجتماعية، (ع: 55)، ص: 298 – 315.
2. أبو شافع، نيفين ربحي. (2020). أثر التعاقب الوظيفي على أداء العاملين في مصرف الراجحي في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الاسراء الخاصة، الأردن.
3. اشتوي، محمد (2018). المهارات القيادية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في كلية فلسطين التقنية، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 3 (ع: 1)، ص: 63 – 106.
4. بن حليم، علي عبد الفتاح. (2016). الإدارة الالكترونية: المتطلبات والمعوقات، مجلة المعرفة، (ع: 3)، ص: 128 – 147.
5. تبون، عبد الكريم. (2021). الإدارة الإلكترونية: الأهمية والمتطلبات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 10 (ع: 2)، ص: 389 – 407.
6. التلباني، نهاية (2021). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى.
7. تيان، رزيقة (2017). دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة نفطال، الجزائر، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح ومختبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية جامعة البليدة 2 لونيبي علي الجزائر، ص: 264 – 274.
8. الحسبان، نداء ناصر محمود. (2019). أثر جودة الارشفة الالكترونية على أداء العاملين من خلال التطوير التنظيمي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
9. الخلايلة، هيام صالح ضيف الله. (2019). أثر إعادة هندسة العمليات على أداء العاملين في وزارة المالية الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.

10. رؤية المملكة العربية السعودية 2030 (2023). رؤية المملكة 2030، تاريخ الاسترجاع: 14 - 7، https://www.vision2030.gov.sa/media/5ptbkbn/saudi_vision2030_ar.pdf
11. السبع، هيثم سعد أحمد. (2017). أثر أنواع المعرفة في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
12. سراع، شاكر (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الاستراتيجي في الجامعات اليمنية من خلال تنمية الموارد البشرية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، 2 (ع: 16)، ص: 128 - 159.
13. الشراري، جمال (2022). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة أداء مدارس التعليم العام في أثناء جائحة كورونا بمنطقة الجوف، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية، 9 (ع: 2)، ص: 236 - 260.
14. الشهاب، فهد فيصل. (2017). أثر الهيكل التنظيمي في أداء العاملين: دراسة ميدانية على البنوك الإسلامية الكويتية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
15. صمير، مزيد بنيه (2015). الإدارة الإلكترونية بالمدارس الثانوية المفهوم - الأهمية - الأهداف - المعوقات، مجلة العلوم التربوية، 25 (ع: 25)، ص: 90 - 112.
16. عبد الرسول، محمود علي. (2015). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمليات الإدارية بمكتبات جامعة أسيوط، رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة أسيوط.
17. عبد العزيز، سلمى (2018). الإدارة الإلكترونية: مدخل لتمييز أداء الإدارة العامة، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، 7 (ع: 2)، ص: 71 - 85.
18. العتيبي، تهاني (2024). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس المرحلة الابتدائية بدولة الكويت ومعوقاتها من وجهة نظر المعلمات، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، 4 (ع: 11)، ص: 76 - 115.
19. عرقوب، نبيلة. (2017). الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها، أبحاث المؤتمر الدولي المحكم الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، عمان.
20. القعير، أبو فراج (2018). الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت.

21. محمد، بلحاج الفحي. العنصري، عبد السلام. (2016). الإدارة الإلكترونية ورهان التنمية الإدارية القضائية نموذجاً، مجلة المتوسط للدراسات القانونية والقضائية، (ع: 2)، ص: 503 – 528.
22. محمد، ليلان (2024). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعية – جامعة تشرين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 46 (ع: 6)، ص: 315 – 335.
23. نجم، عبد الحكيم (2017). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بالمستشفيات العامة والمركزية التابعة لمديرية الصحة بمحافظة الدقهلية، المجلة المصرية للدراسات التجارية – جامعة المنصورة، 41 (ع: 4)، ص: 491 – 521.
24. ياقتي، بتول محمد. (2019). أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- ◆ Alotaibi, B. M. M. (2024). Roles of e-Management Systems in School Administration to keep pace with Vision 2030 of KSA in Makkah (2022). Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 8(1 (Supplement)), 105–124.
- ◆ Duvor, R. Y. (2019). Using information and communication technology for administrative purposes in Colleges of Education in the Volta Region (Doctoral dissertation, University of Cape Coast).
- ◆ Prasetyaningtyas, S. W., Aishah, A., Hansen, B., & Kuspriandani, D. (2021). The Effect of Technological Innovation on Employee Performance in Pandemic Era: Case from Banking Industry in Indonesia. Jurnal Organisasi dan Manajemen, 17(2), 122–136.

