

Received	2025/08/28	تم استلام الورقة العلمية في
Accepted	2025/09/21	تم قبول الورقة العلمية في
Published	2025/09/23	تم نشر الورقة العلمية في

الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية على شركة ليببانا فرع الزاوية

د. عثمان الصغير أبوخدير

محاضر بقسم الإدارة- كلية الاقتصاد- الزاوية - جامعة الزاوية- ليبيا

o.abokhdeer@zu.edu.ly

مستخلص الدراسة

تناولت هذه الدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي لموظفي شركة ليببانا، فرع الزاوية. يتمحور السؤال الرئيس للدراسة حول: ما هو تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا الفرع؟ هدفت الدراسة إلى تحديد كيفية تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموظفين. وتبرز أهمية الدراسة في تزايد وعي إدارة الشركة بأن القدرة على التنافس والتميز والإبداع تتطلب اعتماد الإدارة الإلكترونية، التي تلعب دوراً حيوياً في تعزيز سرعة ودقة الأداء. استندت الدراسة إلى فرضية رئيسية تفيد بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين. تم تحديد مجتمع الدراسة من خلال عينة مكونة من 35 مفردة، وبناءً على حجم العينة المحدود، تم اعتماد أسلوب المسح الشامل لدراسة جميع مفردات المجتمع. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتقييم أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة ليببانا، مما يعكس أهمية تبني هذه الإدارة في تحسين كفاءة الأداء. أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الأبحاث والدراسات التي تتعلق بالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي للعاملين، كما دعت إلى ضرورة توفير الأجهزة والمعدات والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع الإدارات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي.

E-Management and its impact on Employees' Job Performance a field study on Libyana telecom company – Zawia Branch

Othman .S. Ali abokhdeer

Business Administration
Department, Faculty of Economics
University of Zawia – Libya
o.abokhdeer@zu.edu.ly

Abstract

This study addressed the topic of E-Management and its impact on the job performance of employees at Libyana Telecom Company, Zawia branch. The main research question focused on: What is the effect of E-Management on the Job Performance of employees in this branch ؟

The study aimed to identify how the application of E-Management influences the improvement of employee performance. The importance of this research emerges from the increased awareness within the company's management that competitiveness, excellence, and innovation require the adoption of E-Management, which plays a vital role in enhancing the speed and accuracy of performance.

The main hypothesis assumed that there is a statistically significant effect of E-Management on employees' Job Performance. The study population consisted of a sample of 35 individuals. Given the limited sample size, a comprehensive survey technique was applied to study all members of the population.

The descriptive and analytical methods were employed, with data collected and analyzed using the SPSS statistical software to evaluate the impact of E-Management on Job Performance. The results showed a statistically significant effect of E-Management on the Job Performance of Libyana Company employees, reflecting the importance of adopting E-Management in improving work efficiency .

The study recommended conducting further research on the relationship between E-Management and Job Performance. It also

highlighted the need to provide modern equipment, tools, and software to implement E-Management across all departments.

Keywords: E-Management, Job Performance, .Libyana telecom company – Zawia Branch.

المقدمة

أن التطور المتسارع في مجال ثورة الاتصالات والتي جعلت من العالم بمثابة القرية الصغيرة مما زاد من حدة المنافسة بين المنظمات، الأمر الذي جعل البقاء للأقوى والأصلح، وبالتالي فإن مجارة التقدم التقني في مجال الإدارة أصبح ضرورة ملحة، وكذلك الأخذ بأساليب الإدارة الإلكترونية في مجال تحسين وتطوير أداء العاملين من أجل الرفع من كفاءتهم وفاعليتهم، فتطوير الإدارة الإلكترونية وتدريب العاملين على تلك الأساليب يعتبران عاملان أساسيان من أجل تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. وبناء على ذلك وجب على المنظمات تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في مختلف الأصعدة والأنشطة التي تتضمنها وعلى وجه الخصوص الموارد البشرية وذلك من أجل تحسين أداء أعمالهم على أكمل وجه وبأقل تكلفة وجهد من أجل تعظيم ربحية المنظمة.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أن أداء العاملين لا يواكب التقدم التقني والتكنولوجي في مجال إدارة الأعمال مما إثر سلباً على أداء العاملين في المنظمة. ولقد أصبحت أساليب الإدارة الإلكترونية ليست مطلباً ترفيهياً بل هي ضرورة بقاء واستمرار للمنظمات مما حتم الأخذ بأساليب الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين وذلك لرفع من كفاءة وفاعلية أدائهم، وكذلك تعمل أساليب الإدارة الإلكترونية في الحد من المشكلات الإدارية التي تواجه المنظمات ومواجهة التحديات التي يمكن ان تواجهها والتي تؤثر سلباً على كفاءتها الإنتاجية وعلى تطور أداء العاملين واستناداً على ما ذكر فإن مشكلة الدراسة يمكن صياغتها في السؤال الآتي:

ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة ليبيا فرع الزاوية؟

فرضية الدراسة

بناء على سؤال الدراسة فقد تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة ليبيا فرع الزاوية عند مستوى معنوية (0.05).

أهداف الدراسة

تعمل الدراسة على تحقيق جملة من الأهداف منها:

- 1- بيان أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بشركة ليبيا فرع الزاوية.
- 2- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساهم في تعزيز ممارسات الإدارة الإلكترونية وترفع من أداء العاملين بالشركة محل الدراسة.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

الأهمية العلمية

1. تقدم رؤية شاملة حول كيفية الاستفادة من الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين.
2. بيان أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات.
3. تسليط الضوء على موضوع الإدارة الإلكترونية كونها من المواضيع الحديثة التي تركز على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

الأهمية العملية

1. تعزيز من فهم الباحثين لكيفية تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.
2. تمكين الشركات من اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء الوظيفي.
3. تقديم اقتراحات وتوصيات لتطوير استراتيجيات تنظيمية فعالة.
4. تعزيز كفاءة العمل وتحقيق الأهداف المطلوبة بفاعلية.
5. يعد موضوع الإدارة الإلكترونية من أحد أبرز المواضيع أهمية وأكثرها رواجاً في بيئة المنظمات المعاصرة نظراً لتأثيرها المباشر والمحوري على تحسين مستويات الأداء الوظيفي.

منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، باستخدام برنامج SPSS من خلال التعامل مع أدوات الإحصاء الوصفي إضافة إلى الأساليب التحليلية اللازمة لاختبار فرضية الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة ليبيا فرع الزاوية والبالغ عددهم (35) موظفا.

عينة الدراسة: لقد تم اتباع طريقة أسلوب المسح الشامل وذلك لصغر حجم مجتمع الدراسة.

متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في كل من المتغير المستقل وهو الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع وهو أداء العاملين.

أدوات الدراسة

- **المصادر الأولية (الاستبيان):** تم الاعتماد على استمارة الاستبيان في جمع البيانات المتصلة بالدراسة، حيث صممت خصيصا لخدمة موضوع الدراسة، وتم تحليلها إحصائيا لاختبار صحة فرضية الدراسة، وذلك باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS.
- **المصادر الثانوية:** تتمثل في جمع البيانات من الكتب والأبحاث والدوريات والمجلات والمقالات والبحوث العلمية، وكذلك التقارير الصادرة عن شركة ليبيا فرع الزاوية.

حدود الدراسة

- وهي تشمل الحدود الموضوعية، المكانية والزمانية ويمكن تلخيصها فيما يلي:
- **الحدود الموضوعية:** هناك عدة عوامل من شأنها أن تؤثر على أداء العاملين، إلا أن هذه الدراسة انصببت على معالجة أثر الإدارة الإلكترونية في ذلك.
- **الحدود المكانية:** اقتصر المجال المكاني الذي تمّ اختباره للقيام بالدراسة الميدانية على شركة ليبيا فرع الزاوية الكائن بمدينة الزاوية المركز.
- **الحدود الزمانية:** تم اجراء هذه الدراسة خلال سنة (2025).

مصطلحات الدراسة

- 1- **الإدارة الإلكترونية:** هي نمط إداري حديث يعتمد على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال في إنجاز العمليات الإدارية والخدماتية بشكل إلكتروني، بهدف تحسين الكفاءة والسرعة وتقليل التكلفة. (الصغير، 2018، ص. 45).

2- الأداء الوظيفي: هو الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات من زاوية اخري انجاز هدف او اهداف المؤسسة. (كامل بربر 2012، 322).

الدراسات السابقة

دراسة زينب الغرابي (2023) دور الإدارة الالكترونية في تعزيز إدارة المعرفة: دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات الإماراتية. هدفت التعرف على معايير تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات محل الدراسة. والتعرف على مستوى تعزيز وفاعلية إدارة المعرفة في الجامعات محل الدراسة. الكشف عن العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل الدراسة. الكشف عن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على إدارة المعرفة في الجامعات محل الدراسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من اهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل الدراسة. كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a < 0.05$ لمدي قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية وتشمل الابعاد (الثقافة الالكترونية، التخطيط الالكتروني، الوثائق الالكترونية، الاجتماعات الالكترونية، الخدمات الالكترونية) في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل الدراسة. وأشارت النتائج الى توفر تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات محل الدراسة وتعكس موافقة مفردات العينة على انه تتوفر إدارة المعرفة بأبعادها في الجامعات محل الدراسة.

دراسة بن شهرة أمينة (2021): العنوان: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العمومية - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت بتوزيع استبيانات على عينة من الموظفين والعملاء لتحليل أثر الإدارة الالكترونية على الخدمات البريدية. وأظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية ساهمت بشكل ملحوظ في تقليص الوقت المستغرق في أداء المهام، وتحسين دقة الخدمة، وتقليل الازدحام داخل المؤسسة. كما أوضحت الدراسة وجود تأثير إيجابي واضح للبنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين

على تحسين جودة الخدمات. وأوصت بضرورة تعميم التجربة على باقي المؤسسات وتحديث المنظومات الرقمية بصفة دورية.

دراسة غنام خالد (2019): العنوان: أثر التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير التحول الرقمي، كجزء من الإدارة الإلكترونية، على جودة الخدمات المقدمة من البنوك. استخدم الباحث المنهج الكمي من خلال توزيع استبيان على عينة من موظفي البنوك والعملاء في الأردن. وأظهرت النتائج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مثل الخدمات عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول أسهمت في تحسين جودة الخدمة من حيث السرعة، والموثوقية، وتوافر المعلومات. كما بينت الدراسة أن وجود معوقات تقنية كضعف الشبكة، أو افتقار الموظفين للتدريب المناسب، قد يحد من هذا التأثير. كما أكدت الدراسة ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري لتعزيز نتائج التحول الرقمي.

دراسة العياشي سامي (2020): العنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات الحكومية - دراسة حالة وزارة الداخلية الجزائرية. ركزت هذه الدراسة على تحليل مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء العام للخدمات الحكومية في وزارة الداخلية. تم استخدام المنهج الوصفي مع المقابلات وتحليل الوثائق الرسمية. وتوصلت النتائج الدراسة أن استخدام الأنظمة الرقمية في استخراج الوثائق الرسمية (كشهادات الميلاد وجوازات السفر) قد أدى إلى تقليص الإجراءات البيروقراطية وتقليل التدخل البشري، ما ساهم في تحسين جودة الخدمة وتقليل الوقت والتكاليف. كما أظهرت الدراسة أن من أبرز التحديات ضعف البنية التحتية للمعلوماتية، وغياب ثقافة رقمية لدى بعض الموظفين.

الإطار النظري

الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية حديثاً لارتباطه بتحسين أداء المنظمات وسرعة وجودة خدماتها واختلف المفكرون والباحثون في تحديد وضبط مفهوم هذا المصطلح رغم تقارب في وجهات النظر المتعددة، ويمكن إجمالاً سرد هذه المفاهيم كما يأتي:

هي تحول كافة العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية والورقية إلى إدارة هذه العمليات من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية المتطورة وفن تقنية عالية المستوى تختصر الزمن وترفع قيمة المنتج وتسهل وصول المستهلكين بأقل تكلفة ممكنة، حيث إن الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها تسهل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات من رموز ومفاهيم وأرقام وبيانات ومدخلات و معالجة مخرجات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

(الطالب والزعاير، 2020)

ويرى ياسين (2020) إن الإدارة الإلكترونية هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة، فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وكتعريف أمثل فإن الإدارة الإلكترونية هي استراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للعملاء والشركات من خلال التوظيف الأمثل للموارد المادية والبشرية في إطار إلكتروني تحقيقاً للأهداف وبالجودة المطلوبة وتعتمد على مجموعة من الجهود لاستيعاب واستخدام تكنولوجيا المعلومات في التخطيط والتوجيه لتقديم منتجات وخدمات يستفيد منها شـ جميع العملاء ولتخفيف حدة المشكلات في الأداء.

أهداف الإدارة الإلكترونية

إن منهجية الإدارة الإلكترونية ينظر لها كمصدر للخدمات والفرد أو الشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل، وذلك من خلال أبعاد مختلفة تنطرق لها لاحقاً يمكن إجمالاً تعديد أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية: (الجبدي، 2021)

- تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الأفراد والشركات والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في المعاملات المتعلقة بأحد العملاء
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من مرونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء عامل المكان إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو وذلك من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها بدرجة عالية.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، فهي تعني الدرجة العالية من النوعية القيمة ومع إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.
- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية

أبعاد الإدارة الإلكترونية

أما بالنسبة للأبعاد التي تحكم الإدارة الإلكترونية فإننا نعرضها إجمالاً كالآتي: (ياسين، 2020).

- إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
- الإدارة بالزمن المفتوح حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- الإدارة بالجهد الموجه القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية والتنظيمية والرقابية.
- الإدارة وفق تكنولوجيا المعلومات الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات القيام بالعمليات الإدارية بمعنى تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- خدمة الإدارة مزج مجموعة الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والآلية المزيج المناسب لتقديم الخدمة الإلكترونية.
- إدارة الكفاءة: تقديم المنتجات السلع والخدمات والأفكار الموقع والعمل على تحقيق الكفاءة والفعالية

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية:

فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية (الوكيل 2016)

- الإدارة الإلكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحاً إذ تلغي الوساطة والمحسوبية.
- هناك سهولة في القياس ومراقبة الأداء.
- تقليل تكاليف الخدمات تكاليف (الأرشفة والتخزين الورقي
- تخفيف الأعباء الإدارية الملقة على أجهزة الحكومة خاصة الأعمال الروتينية.
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

- حاجة الإدارة إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين دوائر العمل الحكومي مما يدعو تلك الإدارات التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطاً جديداً فيه من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن، وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.

- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر.

- حاجة الاقتصاد إلى الدعم ومد يد العون إليه وليس شيء أقدر من التقنية وتعميم تطبيقها على دوائر العالمية ومعرفة احتياجاتهم القطاع العامل لإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات في الدولة بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية

مفهوم الاداء

لقد تعددت مفاهيم الاداء بتعدد الباحثين والدارسين في هذا المجال ، ولم يستطيع علماء الادارة الوصول الى مفهوم دقيق و شامل لكل واحد وجهة نظره الخاصة به ، كما إن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً بالاجتهاد والمثابرة، ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها، وعلى الموظف أن يسعى لتطوير نفسه؛ لأن عملية التطوير مهمة بالنسبة للموظف لاكتساب أساليب جديدة يبني بها القاعدة المتمثلة في الأداء، وهذا لا يكون إلا بدراسة جدوى واستقراء عملي نحو تطوير المهارات وتقدير إمكانية الموظف، ووضعها في المكان المناسب، فهذا يؤدي إلى زيادة إنتاجية الموظف وبالتالي إبداعه في تطوير الأداء الوظيفي ككل .

يعرف الأداء بأنه "قيام الشخص بالإعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم لمباشرة مهام وأعباء وظائفهم"(المبيض . جرادات، 2001).

أهمية الأداء الوظيفي

أهمية أداء العاملين : تظهر أهمية أداء العاملين على أنها أحد الأبعاد الرئيسية للمنظمة والتي تعود بالفائدة العظيمة عليها حيث يمكن فيما يلي: (الشميلي ، 2017 :)

- 1- دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة الى تحقيقه.
- 2- يساعد على الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، وحتى يتحقق الأداء الفعال ينبغي أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية.
- 3- الاسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على فترات.
- 4- يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسية الموكلة للإدارة بل يأتي في مقدمتها وأولها الاهتمام والعناية بتحقيق أهدافها.
- 5- استثمار القدرة لدى الفرد على العمل والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله.
- 6- تساهم عملية تحسين الأداء الوظيفي في تعزيز وزيادة قيمة المخرجات مقارنة بكلفة المدخلات المستخدمة.
- 7- مواجهة التحديات التي تقابلها المنظمة والمتمثلة في الصراع من أجل البقاء من خلال زيادة قدرتها التنافسية مع المنظمات الأخرى.
- 8- إن عملية رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة من أهم الواجبات التي تمشي بها الإدارة لزيادة الإنتاجية التي تؤدي الى تحقيق فوائد عديدة .
- 9-إن الأداء يعد مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر، وإعمال اخري في المستقبل، وبالتالي يساعد في قرارات النقل والترقية.
- 10-ارتباط نظام الحوافز بأداء الافراد وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه.
- 11-ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدي العاملين، حيث ان العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائما مهملين بالاستغناء عن خدماتهم. عصمت سليم (2014)

عناصر الاداء الوظيفي

اشار مصطفى يوسف (2016)، الى مجموعة من العناصر للأداء الوظيفي وهي كالآتي:

- 1- القدرة على العمل: هي العنصر الأول من عناصر الأداء، وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العملية، كما حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري ومهاراته وقدراته التي يتمتع بها والتي تمكن من الوصول الي تحقيق اهداف

المؤسسة بأعلى فاعلية وأقصى كفاءة ممكنة وذلك من خلال حسن اختيار العاملين، التدريب والتكوين.

2- الرغبة في العمل: العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة امر ضروري لرفع الكفاءة.

العوامل المؤثرة على أداء العاملين

ذكر نعييرات (2022) ، مجموعة من العوامل التي تؤثر على الاداء الوظيفي وهي كما يلي:

نظام المكافآت والحوافز: يجب في البداية توضيح مصطلح نظام المكافآت والحوافز قبل الحديث عن أفضل الاستراتيجيات والنتائج المرتبطة به، فهي الإطار الذي تضعه المؤسسة وتتخذ منه لتقديم نوع من المكافأة للعاملين مقابل أدائهم والهدف هو تعزيز دافعيتهم وتحفيزهم لكي يوصلوا العمل لصالح المؤسسة، تتكون أنظمة المكافآت في الأساس من البرامج والسياسات المرتبطة بالتعويضات، ولكن قد تتمثل أيضا الامتيازات التي سوف تمنح العاملين وغيرها من المكافآت الإضافية التي تلبى حاجاتهم.

غياب الأهداف المحددة: حيث أن المؤسسة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لنا ستطبع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة العاملين على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فأتملك المؤسسة معايير ومؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يساوي الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة فia لتخطيط وضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يؤدي الى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء العاملين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها.

اختلاف مستويات الأداء: يؤثر في العوامل التي تؤثر على أداء العاملين وفي عدم نجاح الأساليب القيادية الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذين يحصلون عليه.

ابعاد الأداء الوظيفي

تتمثل ابعاد الأداء الوظيفي في الاتي:

1- البعد التنظيمي: يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير تتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة الي ان هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني انه بإمكان المؤسسة ان تصل الي مستوى فعالية اخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.

2- البعد الاجتماعي : يشير البعد الاجتماعي للأداء الي مدي تحقيق الرضاء عند افراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم ، لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشر على وفاء الافراد لمؤسساتهم ، وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون ان الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدي البعيد اذ اقتضرت على تحقيق الجانب الاقتصادي واهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية ، فكما هو معروف في ادبيات التسيير في المؤسسة ترتبط بمدي تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية ، لذا يتضح إعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة . مصطفى يوسف (2016)

أنواع الأداء

صنف معمري (2018)، الأداء الى أنواع متعددة وهي كما يلي:

- 1-الأداء التعادلي: ويقصد به مستوى أداء العمل الذي يبدأ عنده دفع المكافآت.
- 2-الأداء التقديري: هو عملية مقارنة مستوى الأداء الفعلي بعلاقة إرشاد أو فكرة محددة سلفا عن أداء قياسي أو محدد كهدف.
- 3-الأداء القياسي: وهو متوسط نسبة الإنتاج التي يحققها العمال المؤهلين عادة دون إرهاق أنفسهم في يوم أو نوبة عمل، شريطة أن يكونوا ملمين بطريقة العمل المحددة ومتقدين بها وأن يكون لديهم الحافز على الاجتهاد في عملهم، كما يضاف الأداء الى:
- 4-أداء المهام: ويقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج لمباشر للبضائع والخدمات والبيع وجرد المخزون، إدارة التابعين وكل أداء يسهم بشل مباشر وغير مباشر في تنفيذ العمليات المنظمة.

5-الأداء الظرفي: هو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات لجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة، والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته وإنما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات.

6-الأداء المعاكس أو المجابهة: وهي تختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز سلوك سلبي في العمل مثلا التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب وكذلك تشمل سلوكيات مثل الانحراف والعدوان، وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة.

الاطار العملي

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة يتكون من العاملين بشركة ليانا للاتصالات فرع الزاوية، بلغ عددهم (35) موظفا من واقع السجلات الإدارية بالشركة، نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمفردات المجتمع المستهدف، وجدول (1)، يوضح الاستبيانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها

جدول (1) بيان الاستبيانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها

القياس	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المققودة	الاستبيانات المستلمة	استبيانات غير صالحة للتحليل	الاستبيانات القابلة للتحليل
العدد	35	3	32	1	31
النسبة	100%	0.09%	91%	02. %	88%

يتضح من الجدول (1) أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل بلغت (31) استبانة، بمعدل (88%)، قيمة معامل الثبات Cronbach's Alpha لعبارات أداة الدراسة الاستبيان (0.837) وهي قيمة دالة لموثوقية عباراته ومناسبتها لإجراء الدراسة.

تحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة.

تضمنت الاستبانة عدد من الأسئلة التي تقيس البيانات الوظيفية للعاملين بالشركة وكانت على النحو التالي: المؤهل العلمي، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة في مجال العمل، وفيما عرض للنتائج.

1- تصنيف المبحوثين حسب المؤهل العلمي

جدول (2) تصنيف عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المتغير	مستوى التغير	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	ثانوية عامة أو ما يعادلها	3	10%
	مؤهل جامعي	24	77%
	ماجستير	4	13%
	المجموع	31	100%

من جدول (2) يتضح أن أكبر نسبة من عينة الدراسة كانت متمثلة في حملة المؤهلات الجامعية، بنسبة بلغت (77%)، يليهم حملة الماجستير (13%)، ثم حملة الثانوية العامة بنسبة (10%) تعكس هذه النسبة ملائمة مؤهلات العاملين بالشركة لفهم العبارات التي وردت بصحيفة الاستبيان وتعطي قيمة للنتائج التي سيتم التوصل إليها.

2- تصنيف عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

جدول (3) تصنيف عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

المتغير	مستوى التغير	التكرار	النسبة
نوع الوظيفة	إدارية	11	35%
	تقنية	20	65%
	المجموع	31	100%

يتضح من جدول (3) أن (65%) من عينة الدراسة يشغلون وظائف تقنية، يليهم من يشغلون وظائف إدارية بنسبة (35%)، تعكس هذه النتائج طبيعة الوظائف التقنية للشركة، وملائمة عينة الدراسة وعلاقتها المباشرة بالإدارة الالكترونية.

3- تصنيف عينة الدراسة حسب الخبرة في مجال العمل:

جدول (4) تصنيف المبحوثين حسب الخبرة في مجال العمل

المتغير	مستوى التغير	التكرار	النسبة
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	5	16.1%
	من 5 سنوات فأقل من 10	9	29.0%
	أكثر من 10 سنوات	17	54.9%
	المجموع	31	100%

يظهر الجدول (4) أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة في الشركة أكثر من 10 سنوات بنسبة (54.9%)، يليهم من لهم خبرة في العمل من 5 سنوات فأقل من 10 بنسبة (29.0%) تعكس هذه النسبة الخبرة الكافية لأفراد مجتمع الدراسة وتعطي قيمة للنتائج المتحصل عليه.

اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج، أُخضعت المعلومات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة (الاستبيان) للتحليل باستخدام أساليب التحليل الوصفي ممثلة في - مقياس المتوسط الحسابي باعتباره مقياساً للوزن النسبي لعبارات الاستبانة والانحراف المعياري باعتباره مؤشراً عن مدى الاتساق أو الاختلاف القائم بين الآراء حول عبارات الاستبيان، بالإضافة إلى تحديد اتجاه العبارات ومدى انحرافها عن المتوسط باستخدام اختبار (T) لعينة واحدة.

جدول (5) اختبار (T) لعينة واحدة للفرق بين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للعبارات المتعلقة ببعد الإدارة الإلكترونية.

العبارة	حجم العينة	الحد الأدنى	قيمة T	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
البنية التحتية للشركة تدعم بشكل جيد تطبيقات الإدارة الإلكترونية	31	3.00	12.209	4.2903	.58842	.000	مرتفعة
تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالشركة سهلة الاستخدام	31	3.00	2.839	3.6129	1.20215	.008	مرتفعة
الأنظمة الإلكترونية التي توفرها الشركة تدعم كافة العمليات المرتبطة بإجراءات العمل.	31	3.00	11.285	4.3226	.65254	.000	مرتفعة
الثقافة السائدة والمناخ التنظيمي في الشركة يدعم الاستخدام المستمر للإدارة الإلكترونية	31	3.00	6.776	3.9677	.79515	.000	مرتفعة
تعقد الشركة دورات تدريبية متخصصة للموظفين حول الإدارة الإلكترونية	31	3.00	14.703	4.1290	.42755	.000	مرتفعة
المجموع الكلي				4.0645	.733162		

من جدول (5) يتضح أن المتوسط الكلي للعبارات المتعلقة ببعد التقنية للإدارة الإلكترونية بالشركة يبلغ (4.0645)، وهي قيمة أعلى من المتوسط الحسابي، بانحراف معياري (.733162). ما يدل على الموافقة الكلية العالية على العبارات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية. كما أن مستوى الدلالة على كانت أقل من (0.05) على جميع العبارات التي تمثل الإدارة الإلكترونية.

جدول (6) اختبار (T) لعينة واحدة للفرق بين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للعبارة المتعلقة ببعد الأداء.

العبارة	حجم العينة	الحد الأدنى	قيمة T	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الموافقة
الإدارة الإلكترونية تسهم في تسهيل أداء المهام اليومية للعاملين في الشركة.	31	3.00	9.059	4.2581	.77321	.000	مرتفعة
الأنظمة الإلكترونية في الشركة تحسن سرعة استجابة العاملين لطلبات زبائن الشركة	31	3.00	15.748	4.2581	.44480	.000	مرتفعة
تساعد الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة دقة العمل.	31	3.00	8.303	4.1613	.77875	.000	مرتفعة
توفر الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد أثناء أداء العمل.	31	3.00	10.158	4.1935	.65418	.000	مرتفعة
يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للزبائن.	31	3.00	12.553	4.3871	.61522	.000	مرتفعة
الإدارة الإلكترونية تسهم في تعزيز رضا العاملين عن بيئة العمل.	31	3.00	11.180	4.2903	.64258	.000	مرتفعة
التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في الشركة تسهم بشكل كبير في تسريع إنجاز المهام الوظيفية.	31	3.00	13.587	4.2903	.52874	.000	مرتفعة
المجموع الكلي				4.26267	.63392		

من نتائج جدول (6) يتضح أن المتوسط الكلي للعبارة المتعلقة ببعد التقنية للإدارة الإلكترونية بالشركة يبلغ (4.26267) بانحراف معياري (63392). ما يدل على الموافقة الكلية العالية على العبارة المتعلقة بالأداء. كما أن مستوى الدلالة كانت أقل من (0.05) على جميع العبارات

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية: H_0 : لا يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء عند مستوى معنوية (0.05).

مقابل الفرضية البديلة: H_1 : يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على الأداء عند مستوى معنوية (0.05).

جدول (7) تحليل التباين بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (الأداء).

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.544	1	.544	5.106	.032 ^b
	Residual	3.092	29	.107		
	Total	3.637	30			

a. المتغير التابع الأداء.

b. المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية.

أظهرت اختبار ANOVA أن قيمة إحصائي الاختبار (F) بلغت (5.106)، ومستوى الدلالة الإحصائية (Sig) قيمة (0.032^b) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05). بناء عليه، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات، مما يشير إلى أن المتغير المستقل يؤثر بشكل معنوي على المتغير التابع ضمن النموذج الاحصائي المعتمد. وبالتالي تم رفض العدم (H_0) وقبول الفرض البديل (H_1) الذي ينص على أنه وجود تأثير دال إحصائيا بين المتغيرين.

النتائج

- 1- أظهرت النتائج ان التطبيقات الإلكترونية المستخدمة في الشركة تسهم بشكل كبير في تسريع إنجاز المهام الوظيفية.
- 2- الأنظمة الإلكترونية التي توفرها الشركة تدعم كافة العمليات المرتبطة بإجراءات العمل حيث تعقد الشركة دورات تدريبية متخصصة للموظفين حول الادارة الالكترونية.
- 3- الإدارة الإلكترونية تسهم في تسهيل أداء المهام اليومية للعاملين في الشركة.
- 4- توفر الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد أثناء أداء العمل.
- 5- تساعد الإدارة الإلكترونية في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة دقة العمل.
- 6- أظهرت النتائج عن وجود أثر للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة ليببانا فرع الزاوية.

التوصيات

- 1- إجراء المزيد من البحوث والدراسات التي تتعلق بالعوامل المؤثرة على أداء العاملين في الشركة. وضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الالكتروني.
- 2- العمل على توفير الاجهزة والمعدات والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية على جميع الإدارات بالشركة.
- 3- الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيقات العمل الإلكتروني.
- 4- استخدام أحدث البرامج والطرق اللازمة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات ومحاولة سرقتها أو تزويرها.

- 5- تشجيع العاملين وتهيئتهم على التحول نحو الإدارة الالكترونية من خلال وضع المزيد من البرامج التدريبية التي تواكب التطور الالكتروني في المجال الإداري.
- 6- القيام بمزيد من الدراسات والأبحاث التي لها علاقة بالإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي بمواقع أخرى مختلفة.

المراجع

- احمد ماهر (2004) إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- امينة تبيح، الطاهر عراز. (2022). خدمات التعليم الإلكتروني في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية. مجلة ربحان للنشر العلمي، العدد 23
- جهاد نعييرات (2022) العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة، العدد 46.
- خالد محمد الوكيل. (2016). تأثير الإدارة الإلكترونية على القرارات الإدارية في المنظمات الحكومية: المنطقة الغربية، جامعة الأزهر.
- عائشة الشميلي (2017) برنامج تحسين الأداء، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- عبد الله معيوف الجعيد. (2021). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية.
- عصمت سليم (2014) الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- عقلة محمد المبيض، أسامة محمد جرادات (2001) التدريب الإداري الموجه بالأداء، الناشر المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- غالب سعد ياسين. (2020). الادرة الالكترونية. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- غسان الطالب، راكن الزعاري. (2020). الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني للمنظمات الأعمال المعاصرة. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- مصطفى يوسف (2016) إدارة الأداء، الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن.