

Received	2025/06/02	تم استلام الورقة العلمية في
Accepted	2025/07/02	تم قبول الورقة العلمية في
Published	2025/07/05	تم نشر الورقة العلمية في

## أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية

\*نادية مسعود أبو القاسم المفطوم

قسم إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد جامعة الزاوية، ليبيا

[\\*n.almaftoum@zu.edu.ly](mailto:n.almaftoum@zu.edu.ly)

### المخلص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وقياس وتحليل الأهمية النسبية لهذه الأبعاد من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية بغية الوقوف على مدى أهمية كل منها على الأداء الوظيفي، لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على صحيفة الاستبيان التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع عدد 37 استبيان على العينة الدراسة، وكان عدد الاستبانات المتحصل عليها 35 استبانة ولاستخراج النتائج واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الإحصائي (SPSS). V25 للتعامل مع البيانات التي تم جمعها من العينة حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T) والتحليل التباين احادى، وقد أظهرت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإبعاد الإدارة الإلكترونية (بعد التقنية، بعد البنية التحتية وبعد الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي. وأوصت هذه الدراسة بضرورة العمل على تحسين البنية التحتية للمركز وتهيئة مرافقه لتوظيف الإدارة الإلكترونية وتقنياتها وتطبيقاتها بالمركز من خلال التقنية، البنية التحتية، الموارد البشرية وإدخال التقنيات الحديثة وكذلك الاهتمام بالموارد البشرية وتدريبها وتنمية مهارتها الإدارية والفنية لمواكبة استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية. لقد توفر هذه النتائج رؤية مفيدة لمركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية في تنفيذ مهامها الموكلة إليها.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي، مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

## The Impact of E-management Dimensions on Job Performance (A Field Study of the Information and Documentation Center at University of Zawia)

\*Nadiya Masoud Abou Iqasim Almaftoum

Business Administration  
Department, Faculty of Economics  
University of Zawia - Libya  
\* n.almaftoum@zu.edu.ly

### Abstract

This study aims to identify the impact of e-management dimensions on job performance and to measure and analyze the relative importance of these dimensions from the perspective of employees at the Information and Documentation Center at the University of Zawia, in order to determine the importance of each dimension on job performance. To achieve the study's objectives, the descriptive analytical approach was followed by relying on a questionnaire that was distributed to the study population 37 questionnaires were distributed to the study sample, and the number of questionnaires obtained was (35) questionnaires. To extract the results and test the hypotheses, the statistical program (SPSS. V25) was used to handle the data collected from the sample, where arithmetic means, standard deviations, and the T-test and one way analysis of variance were used. the results indicate that there is a statistically significant impact of the e-management dimensions (technology dimension, infrastructure dimension and human resources dimension) on job performance. This study recommended that there is need to improve the center's infrastructure and equipping its facilities to support e-management through its technologies, infrastructure and human resources and introduce modern technologies, and focus on human resources, training them and developing their administrative and technical skills to keep up with the use of e-management technologies. These results provide valuable insights for the Information and Documentation Center at the University of Zawia in carrying out its assigned tasks.

**Keywords:** e-management, job performance, Information and Documentation Center at the University of Zawia.

## المقدمة

تُعد الإدارة الإلكترونية من الأساليب الحديثة التي تسهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية. وفي ظل توفر هذا التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وتطور نظام المعلومات أخذت الأنشطة الإدارية تتحول تدريجياً من أنشطة عادية إلى أنشطة الكترونية للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة في مجال تقديم الخدمات الإدارية أو ما يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية، فهي إدارة مثل باقي الإدارات التنظيمية إلا أن عملها الكتروني رقمي أكثر منه ورقي (عبد القادر، وقديد، 2021). إن الإدارة الإلكترونية وما تشمله على جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من حواسيب وشبكات، وأجهزة فاكس، وأجهزة إدخال المعلومات السلكية واللاسلكية، يعمل على تبسيط الإجراءات داخل المنظمات مما ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي بصورة مباشرة كالسرعة والدقة والجودة في العمل ومنه تقليل الجهد والوقت والتكلفة وتقديم الخدمات بشكل أسرع وجودة عالية، بما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة. (البسيوني، 2015). ولقد حققت أغلب دول العالم نجاحات باهرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعات ومؤسسات التعليم العالي وساهمت في نجاحها في تحقيق رسالتها وكذلك في تحسين الأداء الوظيفي لها. حيث يستنتج كلا من (الحسيني، والخيال، 2013). أن من أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعتبر أحد مقاييس نجاح تطبيقها هو الأداء الوظيفي لدى العاملين. تسعى ليبيا الى بخطى نحو تشجيع ودعم مشاريع تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها الحكومية والخاصة كخطوة أساسية لتحقيق الهدف الرئيسي وهو بناء حكومة الكترونية تقديم خدمات متكاملة للمواطنين عبر بوابة إلكترونية واحدة، وتعتبر الإدارة الإلكترونية من أحدث الأنظمة وأكثرها تطوراً في خدمات الحكومية، ومن أهم المرتكزات المعول عليها في أحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وفي خطوة رائدة رفعت جامعة الزاوية شعار (جامعة بلا ورق) وأعلنت هدف التحول الى جامعة الإلكترونية، وسعت بجهد كبير لتحقيق ذلك من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي ومدروس في كل الإدارات وكلليات الجامعة. وما نتج عن ذلك من اثار إيجابية على العاملين وعلى الإدارة بهدف تعزيزها وترسيخها، وبالإضافة الى التحديات والعقبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية لتحقيق أهدافها بفعالية. وبالتالي جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

## مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الأكاديمية في عصرنا الحالي تحديات كبيرة في مجال تحسين الأداء الوظيفي لموظفيها، ويُعد مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية أحد الأجزاء الحيوية التي تلعب دورًا أساسيًا في توفير المعلومات والبيانات الضرورية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في مختلف جوانب الحياة اليومية، أصبحت الإدارة الإلكترونية أحد العوامل الرئيسية في تحسين فعالية الأداء داخل الجامعات والمؤسسات الأكاديمية. ومن خلال عمل الباحثة كعضو هيئة تدريس في الجامعة لاحظت إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز المعلومات والتوثيق بالجامعة لا يزال يواجه بعض التحديات، من حيث القدرة على استخدام الأنظمة الحديثة بشكل فعال، وتكاملها مع العمليات اليومية في تقديم الخدمات الإدارية بكفاءة وأسرع وقت ممكن. ومن هنا تتمثل المشكلة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية (التقنية، البنية التحتية، الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي للعاملين بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية؟  
ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة فرعية التالية:

1. ما هو مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية؟
2. ما هو مستوى الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية؟
3. ما أثر ابعاد الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية؟
4. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية؟

## أهداف الدراسة

### الهدف الرئيسي

التعرف على أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي للعاملين بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية. وينبثق من الهدف الرئيسي الاهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية و الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية

2. التعرف على أثر البعد التقني على الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

3. التعرف على أثر البنية التحتية على الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

4. التعرف على أثر البعد الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي للعاملين بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية. وينبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية البديلة الأولى. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد التقني والأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

الفرضية البديلة الثانية. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البنية التحتية على الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

الفرضية البديلة الثالثة. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في الآتي:

1 تساعد الدراسة في خدمة المجتمع الأكاديمي، من خلال تطوير الفهم النظري والعملية

في مجالات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

2 تساعد الدراسة في تقديم إسهامات علمية وعملية في مجال الإدارة الإلكترونية، مما

يؤدي في تحسين الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

3 تساعد الدراسة في فهم القضايا مهمة تتعلق بكفاءة العمل وجودة الخدمة المقدمة في

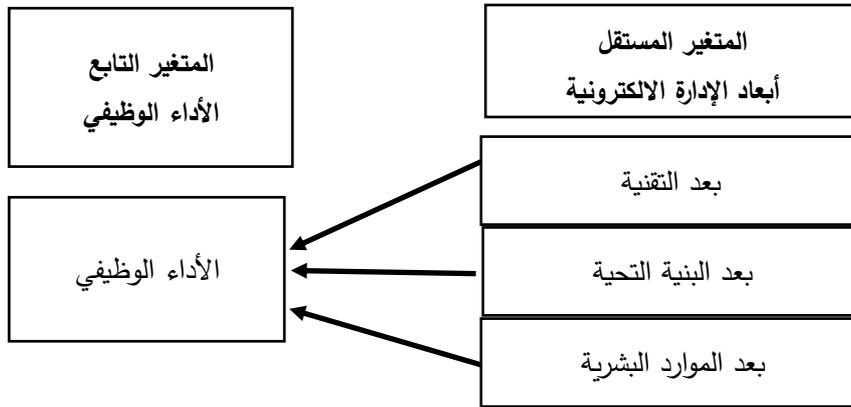
المؤسسات الأكاديمية، وهو ما يعزز من أهمية هذا العمل في تعزيز المعرفة

والممارسات العلمية في هذا المجال.

4 تساعد الدراسة في إثراء المكتبة العلمية نظرا لأهميتها كإحدى الموضوعات المعاصرة.

### أنموذج الدراسة

بناء على الدراسات السابقة تتمثل متغيرات الدراسة في المتغير المستقل ويتمثل في الإدارة الالكترونية من خلال أبعادها (التقنية، البنية التحتية، الموارد البشرية). اما المتغير التابع يتمثل في الأداء الوظيفي. والشكل رقم (1)، يوضح أنموذج الدراسة.



الشكل رقم (1) انموذج الدراسة  
من إعداد الباحثة

### حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

**حدود موضوعية:** تتمثل الدراسة في دراسة الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

**حدود مكانية:** تم إجراء الدراسة في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

**حدود زمنية:** تم إجراء الدراسة في فترة 2024-2025

**حدود بشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

### منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي التحليلي، وذلك لوصف وتحليل أثر الإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي للعاملين في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

### أدوات جمع البيانات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الآتي:

1. البيانات الثانوية: استخدمت الدراسة الكتب والمراجع والدوريات والرسائل العلمية التي لها علاقة بالمشكلة محل الدراسة، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة.
2. البيانات الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات الأولية وذلك من خلال تصميم الاستبانة للتعرف على إثر ابعاد الإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

### مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة على العاملين في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل للعاملين في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية والبالغ عددهم (37 استبانة).

### تعريفات الاجرائية

#### تعريف الاجرائي للإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل البرمجيات والشبكات، لتنفيذ وإدارة العمليات اليومية المتعلقة بتنظيم واسترجاع وتقديم المعلومات. الهدف الأساسي هو تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات عالية الجودة للطلاب والباحثين.

**تعريف الاجرائي الأداء الوظيفي:** قدرة الجامعة على استخدام التكنولوجيا بكفاءة عالية لتقديم خدمات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها.

### الدراسات السابقة

دراسة لخذاري (2016) بعنوان: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع- بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة نحو استخدام الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في فرع المؤسسة محل الدراسة، البالغ عددهم (60) واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم جميعاً وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة (50) استبانة صالحة للمعالجة الإحصائية، واستخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من

بينها: مقاييس الإحصاء الوصفي، معامل الانحدار، والتحليل الانحدار البسيط، تحليل التباين، اختبار (T) للعينات المستقلة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة جاء مرتفعاً، وكذلك الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة جاء مرتفعاً، وكذلك مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية (كمجموعة) على تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة وذلك عند مستوى الدلالة (0.05).

دراسة زريق (2018) بعنوان: الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية لدى العاملين في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، وعلى متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية للمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتم استخدام المنهج المسحي لكونه المنهج المناسب لاستخدام هذه الدراسة واعتباره طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، بهدف استخلاص النتائج العلمية الدقيقة التي من شأنها الاسهام في توضيح الموضوع بكافة جوانبه، يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في المكتبة الجامعية لجامعة أم البواقي، وقد تم اختيار المكتبة لتكون محل هذه الدراسة لكونها تمثل مركز الإشراف والتسيير لجميع مكتبات الكليات التابعة للجامعة، أما عينة الدراسة فهي عينة مسحية تمثل جميع العاملين بها والبالغ عددهم (43) عامل.

دراسة العتيبي، خالد (2018) بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية - دراسة ميدانية في الوزارات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة قياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للموظفين في عدد من الوزارات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي تحليلي باستخدام الاستبيانات لجمع البيانات من عينة من موظفي القطاع الحكومي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسن الأداء الوظيفي، خاصة في مجالات الدقة،

والسرعة في إنجاز المهام، وتقليل نسبة الأخطاء، وإهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة إلى زيادة الاستثمار في البنية التحتية التقنية، وتدريب الموظفين على النظم الإلكترونية، وتبني الإدارة العليا للأنظمة الرقمية لدعم ثقافة التحول الإلكتروني.

دراسة محمد، علي عبد (2021) بعنوان: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية في جامعة الموصل. هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين مكونات الإدارة الإلكترونية (البنية التحتية، الموارد البشرية، الأنظمة التقنية) وأداء العاملين في جامعة الموصل، واستخدمت الدراسة المنهج الكمي (استبيان) وتحليل إحصائي باستخدام برنامج SPSS، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أنها أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين مؤشرات الأداء الوظيفي (مثل الالتزام والانضباط وسرعة الإنجاز)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة دعم إدارة الجامعة لجهود التحول الرقمي، وتحفيز الموظفين لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بفاعلية، وتطوير مهاراتهم الرقمية.

وتجدر الإشارة بان من خلال الدراسات السابقة يمكن ملاحظة بان الدراسة الحالية تسعى إلى بيان أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي بمركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية، في سياق بيئة تعليمية ليبية. وبمقارنتها بالدراسات السابقة مثل دراسة العتيبي (2018)، محمد (2021)، لخداري (2016)، وزريق (2018)، يظهر اتفاق واضح في الموضوع والمنهج، حيث ركزت جميعها على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان، كما توصلت إلى نتائج مقارنة تؤكد وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء، مع توصيات موحدة بأهمية تعزيز البنية التقنية وتدريب الموظفين ودعم التحول الرقمي.

أما من حيث الاختلاف، فتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على بيئة جامعية ليبية ومركز متخصص في المعلومات، على عكس الدراسات السابقة التي تناولت وزارات أو مؤسسات أخرى، كما اختلفت في حجم العينة وطبيعة التحليل المستخدم. وهذا يمنح الدراسة الحالية خصوصية علمية تساهم في سد فجوة معرفية حول الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي الليبية.

## الإطار النظري

### الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي أحد الأساليب الحديثة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الكفاءة والفعالية في العمليات الإدارية. في بيئة الجامعات، تُعد مراكز المعلومات والتوثيق من المكونات الأساسية التي تتأثر مباشرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية. يهدف هذا الفصل إلى استعراض المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية، وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين، وأبرز التحديات التي تواجه تطبيقها.

### مفهوم الإدارة الإلكترونية

مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية وقد تم تناولها بالعديد من التعريفات منها : عرفت بأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراء مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا، فهي بذلك تحويل للإعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية. (بن مرزوق وآخرون، 2018). كما تعرف أيضا أنها "منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنية الرقمية الحديثة. (عطير، 2017). وعرفها كلوك وجولد سميث: بأنها تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة للتكنولوجيا (Clock, 2002) ومن خلال التعريفات السابقة، يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر وشبكه الاتصالات المحلية والانترنت أثناء أداء المهام الإدارية وتحقيق التواصل بين أقسام الإدارة المختلفة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية في مؤسسات.

### أهمية الإدارة الإلكترونية

إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للفوائد التي تحققها، وأشار كلا من (بدير، 2010) بان أهمية الإدارة الإلكترونية تتمثل في المساعدة في اتخاذ القرار

بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذ القرار، خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء والسرعة في انجاز العمل، اختصار المسافات، تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، التخطيط للمشاريع المستقبلية، رفع كفاءة العاملين في الإدارة، تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة، اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة، تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى، الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة. اما (جودي، عبد الرحمن، 2011)، اضاف بان أهمية الإدارة الإلكترونية تتمثل بتقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة.

### أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الهدف الجوهرى للإدارة الإلكترونية هو تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمنظمة وربط هذه السلسلة باستخدام شبكات الاتصالات وخاصة شبة الأنترنت بسلسلة قيم المؤثرين من موردين وعملاء وغيرهم وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة كما وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة قدرات الإدارات على الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية. فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية من تقنية المعلومات بهدف التنمية سوف يؤدي بالضرورة إلى زيادة الكفاءة والفاعلية. (عبد الرزاق، 2009).

### خصائص الإدارة الإلكترونية

تتمثل خصائص الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (أحمد، 2010)

1. إن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نظم وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة الأنترنت.
2. الإدارة الإلكترونية هي عملية ادارية في المقام الأول تشمل التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة.
3. ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية هو قيامها على الامكانيات التكنولوجية التي توفرها لها شبكة الأنترنت وشبكات الأعمال الأخرى.
4. عدم اقتصار الإدارة الإلكترونية على القيام بالأعمال الداخلية فقط للمؤسسة وإنما تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجية للمؤسسة أيضاً.

## عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب Hardware والبرمجيات Software ، وشبكة الاتصالات Network Communication ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من خبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية (السالمي، 2008). وأشار (ياسين، 2005)، بان المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية ترتبط بمحور الموارد الإنسانية (Brainware) من العاملين في حقل المعرفة. (Works Knowledge) وبالتالي فان الإدارة الإلكترونية وثروة تكنولوجيا المعلومات هي صنعة الامتزاج الخصب لثلاثية عتاد الحاسوب، البرمجيات، وشبكات الاتصالات. اما (بشار، 2014)، ذكر بان الإدارة الإلكترونية تتكون من مجموعة من العناصر تتمثل إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية، إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحوا لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال م وقضاء مصالحنا، وإدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة. اما (السرطان، 2015، ص. 87) أكد بان البنية التحتية أحد ابعاد الادارة الإلكترونية حيث تعتبر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من المرتكزات الأساسية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية، حيث تُسهم في تعزيز القدرة على التواصل وتبادل البيانات بين الإدارات المختلفة والمستفيدين من الخدمات (السرطان، 2015). واطاف (الزيد، 2016)، الموارد البشرية كأحد ابعاد الاساسية للإدارة الإلكترونية، حيث لا يمكن تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية دون توافر الموارد البشرية المؤهلة، القدرة على استخدام التكنولوجيا وتطويعها في العمل الإداري اليومي (الزيد، 2016). وأشار (الحربي، 2017) الى البعد التقني حيث إن البعد التقني للإدارة الإلكترونية يتطلب بنية تقنية متقدمة تشمل البرمجيات المخصصة، ونظم الحماية، وقواعد البيانات، والربط الشبكي، لضمان تقديم الخدمة بشكل آمن وسريع. وفي ضوء ما سبق يمكن القول بان الدراسة اعتمدت على ثلاثة ابعاد اساسية تتمثل في البنية التحتية، الموارد البشرية، والبعد التقني (الزيد، 2016، والحربي، 2017).

## مفهوم الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، أي النتائج التي يحققها الموظف للمؤسسة. (الكردي، 2010)، وعرف (بوقطف، 2014)، الأداء الوظيفي بأنه القيام بمهامه الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المطلوب المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب. وعرف (Robbins & Judge, 2019) الأداء الوظيفي بأنه مجموعة السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الفرد في وظيفته، والتي تسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المنظمة، وتشمل جودة العمل، كفاءته، الالتزام بالمهام، المبادرة، والقدرة على التكيف مع بيئة العمل. اما الطراونة (2014) عرف الأداء الوظيفي بأنه "مدى التزام الموظف في إنجاز المهام الموكلة إليه بكفاءة وفاعلية ضمن المعايير التنظيمية المحددة، مع تحقيق الأهداف المرسومة في الوقت المناسب وبأقل التكاليف." ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الاداء الوظيفي بأنه قدرة المؤسسات على استخدام مواردها بكفاءة انتاج متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدمها.

## عناصر الأداء الوظيفي

اشار (بن عبد العزيز، 2003)، بأن هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

1. المعرفة بمتطلبات العمل: ويشمل المعرف العامة، المهارات الفنية والمهنية البراعة والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء، وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.
2. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف في الظروف العامية للعمل مقدار سرعة هذا الإنجاز.
3. المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

## أهمية تحسين الأداء الوظيفي في مراكز المعلومات والتوثيق

للأداء أهمية كبيرة بالنسبة للعاملين والمؤسسة، بالنسبة للعاملين: يجب على كل فرد الاهتمام بعمله نظراً لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتبات مقابل هذا الأداء ويعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً

في المستقبل ويرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة له للاستقرار في عمله وثبات ذاته. بالنسبة للمؤسسة: ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، ويعتبر الأداء إحدى المقومات والعوامل المهمة في تقييم المؤسسة من قبل يديرها ويشرف عليها (رزوق، 2009). أما (يوسف، 2021). أشار بان أهمية تحسين الأداء الوظيفي رفع كفاءة الخدمات حيث تساهم الأداء العالي للعاملين في تقديم خدمات معلوماتية دقيقة وسريعة، تعزيز رضا المستفيدين من خلال الأداء المتميز والذي يعزز رضا الطلاب والباحثين عن خدمات المركز، زيادة إنتاجية المركز من خلال تحسين الأداء يؤدي إلى تنفيذ المزيد من المهام بكفاءة، ودعم البحث العلمي حيث ينعكس الأداء الجيد للعاملين في توفير معلومات موثوقة وداعمة للبحث الأكاديمي.

#### العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين

تشير الدراسات السابقة بان العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين تتمثل في التدريب والتطوير المهني والذي يساعد التدريب المستمر على تطوير مهارات العاملين وتعريفهم بالتقنيات الحديثة، مما يعزز من كفاءتهم في أداء المهام، وكذلك التحفيز المادي والمعنوي المتمثل في التحفيز المادي كزيادة الرواتب والمكافآت، والتحفيز المعنوي مثل التقدير والاعتراف بالجهود المبذولة. (الشمري، 2019) ، وأكد (عبد الله، 2020) ، يشجع التحفيز العاملين على تقديم أفضل أداء لديهم. وأضاف (محمد، 2022، ص. 50). بيئة العمل التي توفر بيئة عمل مريحة وداعمة، مثل توفر الأجهزة الحديثة والمساحات المناسبة، يساهم في تحسين الأداء. وأكد (علي، 2022)، بان تطبيق التكنولوجيا الحديثة من خلال استخدام أنظمة إدارة المعلومات الرقمية يُحسن من سرعة ودقة العمل ويقلل من الأخطاء، مما يؤدي إلى أداء وظيفي متميز. وأشار (يوسف، 2021)، بان الاتصال الفعال من خلال تحسين قنوات الاتصال بين العاملين والإدارة يساهم في تقليل التوتر وتحقيق تعاون أكبر. وأشار (شامي، 2010) بان تحسين الأداء الوظيفي هو استخدام جميع الكوادر المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، من خلال وجود الوسائل والأساليب وتوافر العناصر الأربعة (الجودة، الإنتاجية، التكنولوجيا، التكلفة) يتم تحسين الإنتاجية والأداء بالمنظمة، حيث يطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشاملة".

## التحديات التي تواجه تحسين الأداء الوظيفي في مراكز المعلومات

1. نقص التمويل: قد يؤدي نقص الموارد المالية إلى عدم قدرة المراكز على توفير التدريب أو تحديث الأنظمة.
2. مقاومة التغيير: يواجه بعض العاملين صعوبة في التكيف مع التغيرات التقنية والإدارية، مما يؤثر على أدائهم.
3. ضغط العمل: زيادة الأعباء الوظيفية بدون توفير الدعم اللازم تؤثر سلبًا على جودة الأداء (يوسف، 2021).
4. غياب سياسات التحفيز: يؤدي عدم وجود أنظمة تحفيزية فعّالة إلى تقليل دافعية العاملين وتأثير ذلك على أدائهم.

## الاطار العملي

### مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة مكون من جميع العاملين بمركز التوثيق والمعلومات بالجامعة، بلغ عددهم (37) موظفًا من واقع السجلات الإدارية بالمركز، تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمفردات لمجتمع 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 المفقودة	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات الغيرصالحة للتحليل	الاستبيانات الصالحة للتحليل
العدد	37	2	35	0	35
النسبة	100%	0.05%	94%	0%	94%

يتضح من الجدول السابق أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل كانت (35) استبانة، بمعدل (94%)، وهي نسبة مقبولة في العلوم الاجتماعية. بلغ معامل الثبات Cronbach's Alpha لعبارات أداة الدراسة الاستبيان (0.837..) وهي قيمة دالة لموثوقية عبارات الاستبيان ومناسبتها لإجراء الدراسة.

تحديد درجة الموافق تم تحديد ثلاث مستويات هي: - (مرتفعة، متوسطة، منخفضة) بناء على المعادلة التالية: - طول الفئة (5-2/1=4، 4=3/4=1.33) وبالتالي تكون الموافقة منخفضة عندما تكون أقل من المتوسط 2.33 وتكون الدرجة متوسطة من 2.33-3.66 أما الدرجة المرتفعة من 3.67 فأعلى.

### تحليل البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

تضمنت الاستبانة عدد (4) من أسئلة الاستبيان التي تقيس البيانات الوظيفية للعاملين بالمركز، وكانت على النحو التالي: المؤهل العلمي، التخصص، 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	1	3%
	مؤهل جامعي	10	28%
	ماجستير	15	43%
	دكتوراه	9	26%
	المجموع	35	100%

من جدول (2)، يتضح أن أكبر نسبة من عينة الدراسة كانت متمثلة في حملة الماجستير، حيث بلغت (43%)، يليهم حملة مؤهلات الجامعية بنسبة (28%)، ثم حملة الدكتوراه بنسبة (26%)، ثم حملة الثانوية العامة بنسبة (3%)، تعكس هذه النسبة إدراك أهمية الإدارة الالكترونية خاصة أن أغلب المبحوثين من حملة الماجستير، ما يعطي قيمة للنتائج التي سيتم التوصل إليها.

### 2- تصنيف عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

جدول (3) تصنيف المشاركين نوع الوظيفة.

المتغير	مستوى التغير	التكرار	النسبة
نوع الوظيفة	إدارية	22	63%
	تقنية	13	37%
	المجموع	35	100%

يتضح من جدول (3)، أن (37%) من عينة الدراسة يشغلون وظائف تقنية، يليهم من يشغلون وظائف إدارية بنسبة (63 %)، تعكس هذه النتائج ملائمة وظائف عينة الدراسة وعلاقتها المباشرة بالإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء.

### 3- تصنيف المشاركين حسب الخبرة في مجال العمل

جدول (4) تصنيف الباحثين حسب الخبرة في مجال العمل

المتغير	مستوى التغير	التكرار	النسبة
سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل من 10	27	77%
	أكثر من 10 سنوات	8	23%
	المجموع	35	100%

الجدول رقم (4)، يظهر أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة في هذه المؤسسة أقل من 10 سنوات تبلغ (77%)، يليهم الموظفون الذين خبرتهم تزيد عن 10 سنوات، بنسبة (23 %). هذه النتائج تعكس الخبرة الكافية لأفراد مجتمع الدراسة وتعطي قيمة النتائج المتحصل عليها.

لاختبار فرضيات الدراسة واستخلاص النتائج، أخضعت المعلومات التي تم جمعها بواسطة أداة الدراسة (الاستبيان) للتحليل باستخدام أساليب التحليل الوصفي ممثلة في - مقياس المتوسط الحسابي باعتباره مقياساً للوزن النسبي لعبارة 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. يتضح من خلال الجدول (5) أن قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على الابعاد المؤثرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات و التوثيق بجامعة الزاوية حسب البعد التقنية للإدارة الإلكترونية كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الفقرات (1-5) وعلى المجموع الكلي لبعده، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على التوالي (0.000) وكانت جميع المتوسطات الحسابية تدل على موافقة الباحثين عن هذه الفقرات ، وقد تحصلت الفقرة (1) على درجة مرتفعة جداً وعلى ترتيب الأول التي تنص توفر الإدارة الالكترونية الوقت والجهد أثناء أداء العمل، حيث بلغت المتوسط الحسابي (4.0870) وبالاختلاف المعياري (0.41703). وبنسبة مئوية لاستجابات الباحثين

عليها (81.74) مما يعنى ذلك أن تطبيق الإدارة الالكترونية توفر الوقت والجهد أثناء أداء العمل مما يساهم في تبسيط العمليات، وتسريع إنجاز المهام، وبالتالي توفير الوقت والجهد على الأفراد والمؤسسات.

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

العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية (T)	قيمة (T)	مستوى Sig	الدرجة التقديرية	رتيب مستوى الأهمية
توفر الإدارة الالكترونية الوقت والجهد أثناء أداء العمل.	4.0870	.41703	81.74	47.000	.000	مرتفعة	1
يساعد تطبيق الإدارة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة.	3.9565	.63806	79.13	29.739	.000	مرتفعة	2
يوجد تكامل جيد بين الأنظمة الالكترونية المختلفة في المركز مما يسهل العمل.	3.6957	.82212	73.9	21.558	.000	مرتفعة	3
تساعد الأنظمة الالكترونية في تقليل الأخطاء البشرية وتحسين دقة العمل.	3.8261	.38755	76.5	47.346	.000	مرتفعة	4
وجود أنظمة تقنية حديثة يحسن سرعة استجابة العاملين لطلبات المستخدمين داخل المركز.	3.6451	.77103	72.9	37.369	.000	متوسطة	5
الدرجة الكلية	3.8421	.55116	76.83				

بينما تحصلت الفقرة (5) على المرتبة الأدنى ما بين الفقرات وقد نصت الفقرة وجود أنظمة تقنية حديثة يحسن سرعة استجابة العاملين لطلبات المستخدمين داخل المركز حيث بلغت المتوسط الحسابي (3.6451) والانحراف المعياري بلغ (0.77103)، وبمستوى أهمية متوسطة مما يعنى إن إجابات العينة حول هذه العبارة تتجه نحو المحايد. وبالتالي ينبغي ان تتوجه المركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية أدخل أنظمة التقنيات حديثة مما يساعد على سرعة إنجاز المهام مما يؤدي الى تعزيز الأداء الوظيفي.

يتضح من خلال الجدول (6) أن قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على الأبعاد المؤثرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات و التوثيق بجامعة الزاوية حسب البعد البنية التحتية للإدارة الإلكترونية بالمركز كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الفقرات (1-5) وعلى المجموع الكلي لبعده، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على التوالي (0.000) وكانت معظم المتوسطات الحسابية تدل على موافقة الباحثين عن هذه الفقرات ، وقد تحصلت الفقرة (4) على درجة مرتفعة جداً وعلى ترتيب الأول التي تتص بأنه توفر الأجهزة والبرمجيات اللازمة في المركز يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغت المتوسط الحسابي (3.9565) وبالانحراف المعياري (0.63806). وبنسبة المئوية

لاستجابات المبحوثين عليها (79.13) مما يعني ذلك بان المركز يوفر دعم من الأجهزة والبرمجيات اللازمة، مما يودي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

جدول (6) اختبار (T) لعينة واحدة للفرق بين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للعبارة المتعلقة ببعء البنية التحتية للإدارة الإلكترونية بالمركز.

العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	قيمة (T)	مستوى المعنوية Sig	الدرجة التقديرية	رتب مستوى الأهمية
البنية التحتية للمركز تدعم بشكل جيد تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.4348	.78775	68.70	20.911	.000	متوسطة	5
توفر شبكات الانترنت داخل المركز تساهم في زيادة كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين.	3.9130	.73318	78.26	25.596	.000	مرتفعة	2
تمتلك الجامعة بنية تحتية متكاملة تسهل استخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال	3.8696	.69442	77.39	26.724	.000	مرتفعة	3
توفر الأجهزة والبرمجيات اللازمة في المركز يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.	3.9565	.63806	79.13	29.739	.000	مرتفعة	1
تسهم البنية التحتية في تقديم خدمات الكترونية ذات جودة عالية للمستخدمين.	3.6087	.65638	72.17	26.367	.000	متوسطة	4
الدرجة الكلية	3.7565	.701958	75.13				

بينما تحصلت الفقرة (1) على المرتبة الأدنى ما بين الفقرات وقد نصت الفقرة البنية التحتية للمركز تدعم بشكل جيد تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث بلغت المتوسط الحسابي (3.4348) والانحراف المعياري بلغ (.78775)، وبمستوى أهمية متوسطة مما يعني إن إجابات العينة حول هذه العبارة تتجه نحو المحايد. وبالتالي ينبغي على مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية بتحسين البنية التحتية وتهيئة مرافقه لتوظيف الإدارة الإلكترونية وتقنياتها وتطبيقاتها بالمركز.

جدول (7) اختبار (T) لعينة واحدة للفرق بين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للعبارة المتعلقة ببعء الموارد البشرية للإدارة الإلكترونية بالمركز.

العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	قيمة (T)	مستوى المعنوية Sig	الدرجة التقديرية	رتب مستوى الأهمية
العاملين في المركز يمتلكون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال.	3.6657	1.06322	73.31	16.670	.000	متوسطة	5
تدريب العاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي.	4.0435	.92826	80.87	20.891	.000	مرتفعة	2
الكوادر البشرية في المركز قادرين على التعامل مع المشكلات تقنية قد تطرأ أثناء العمل.	3.8261	.83406	76.52	22.000	.000	مرتفعة	4
الموارد البشرية في المركز تتمتع بدعم مستمر في تطوير مهاراتها التكنولوجية.	4.0870	.41703	81.74	47.000	.000	مرتفعة	1
وجود بيئة عمل تشجع على الابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة في المركز يعزز الأداء الوظيفي.	3.9565	.63806	79.13	29.739	.000	مرتفعة	3
الدرجة الكلية	3.91576	.686126	78.43				

يتضح من خلال الجدول (7) أن قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على الأبعاد المؤثرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات و التوثيق بجامعة الزاوية حسب البعد الموارد البشرية للإدارة الإلكترونية بالمركز كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) على الفقرات (1-5) وعلى المجموع الكلي لبعدها، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على التوالي (0.000) وكانت معظم المتوسطات الحسابية تدل على موافقة الباحثين عن هذه الفقرات ، وقد تحصلت الفقرة (4) على درجة مرتفعة جداً وعلى ترتيب الأول التي تنص بأنه الموارد البشرية في المركز تتمتع بدعم مستمر في تطوير مهاراتها التكنولوجية، حيث بلغت المتوسط الحسابي (4.0870) وبالانحراف المعياري (0.41703). وبنسبة مئوية لاستجابات الباحثين عليها (81.74) مما يعني ذلك أن المركز التوثيق والمعلومات بجامعة يوفر الدعم المستمر للعاملين لتعزيز قدراتهم ومهارتهم التكنولوجية ، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وفعالية. بينما تحصلت الفقرة (1) على المرتبة الأدنى ما بين الفقرات وقد نصت الفقرة العاملين في المركز يمتلكون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال. حيث بلغت المتوسط الحسابي (3.6657) والانحراف المعياري بلغ (1.06322)، وبمستوى أهمية متوسطة مما يعني إن إجابات العينة حول هذه العبارة تتجه نحو المحايد. وبالتالي ينبغي ان تتوجه مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية لمزيد من الاهتمام بالموارد البشرية وتدريبها وتنمية مهارتها الإدارية والفنية لمواكبة استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية بالمركز.

**جدول (8) اختبار (T) لعينة واحدة للفرق بين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للعبارة المتعلقة بالأداء الوظيفي**

العبارة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	قيمة (T)	مستوى المعنوية Sig	الدرجة التقديرية	رتب مستوى الأهمية
الإدارة الإلكترونية تسهم في أداء المهام اليومية	3.7125	1.05806	74.25	30.392	.000	مرتفعة	4
تطبيق الأنظمة الرقمية يساعد في تقليل الأخطاء الإدارية	3.8076	.98807	76.15	17.516	.000	مرتفعة	3
الإدارة الإلكترونية تسهم في تعزيز رضا العاملين عن بيئة العمل.	4.0225	.71206	80.45	29.739	.000	مرتفعة	2
توفر الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد أثناء أداء العمل.	4.0823	.41703	81.64	47.000	.000	مرتفعة	1
يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة.	3.6615	.96643	73.23	31.464	.000	متوسطة	5
الدرجة الكلية	3.85728	.64073	77.14				

يتضح من خلال الجدول (8) أن قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على الأبعاد المؤثرة على الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات والتوثيق

بجامعة الزاوية حسب البعد بالأداء بالمركز كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.05$  ) على الفقرات (1-5) وعلى المجموع الكلي لمحور، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة المسحوب من العينة على التوالي (0.000) وكانت معظم المتوسطات الحسابية تدل على موافقة الباحثين عن هذه الفقرات، وقد تحصلت الفقرة (4) على درجة مرتفعة جداً وعلى ترتيب الأول التي تنص بأنه توفر الإدارة الالكترونية الوقت والجهد أثناء أداء العمل.، حيث بلغت المتوسط الحسابي (4.0870) والانحراف المعياري (0.41703). ونسبة مئوية لاستجابات الباحثين عليها (81.74) مما يعني ذلك بان تطبيق الإدارة الالكترونية توفر الوقت والجهد، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وفعالية عن طريق استخدام التكنولوجيا في العمليات الإدارية مما يقلل الوقت المستغرق في إنجاز المهام. بينما تحصلت الفقرة (5) على المرتبة الأدنى ما بين الفقرات وقد نصت الفقرة يساعد تطبيق الإدارة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة. حيث بلغت المتوسط الحسابي (3.6615) والانحراف المعياري بلغ (0.96643)، وبمستوى أهمية متوسطة مما يعني إن إجابات العينة حول هذه العبارة تنجح نحو المحايد. وبالتالي ينبغي على مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية لمزيد من تحديث الأنظمة الإدارية والتعليمات المتعلقة بها بما يتناغم مع تطبيق الإدارة الالكترونية.

#### اختبار فرضيات الدراسة

#### الفرضية الأولى

الفرضية البديلة الأولى. يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين البعد التقني والأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية.

جدول (9) تحليل التباين بين المتغير المستقل (التقنية) والمتغير التابع الأداء الوظيفي

التنوع	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية	متوسط المربعات Mean Square	R Square	R	F المحسوبة	F الجدولية	Sig.
الاتحدار Regression	.464	1	.464	0.244	0.494	11.047	4.130	.016
المتبقي Residual	1.435	34	0.042					
التباين الكلي Total	1.899							

من خلال الجدول رقم (9) الذي يمثل نتائج اختبار التباين بين البعد التقني الإدارة الإلكترونية ولأداء الوظيفي يتضح بأن قيمة معامل الارتباط ( $R = 0.494$ )، اما قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0.244$ ) يعني هذا أن 24% من التغيرات التي تحدث في الأداء

يمكن أي تفسيره بسبب البعد التقنية. كما بلغت درجة التأثير (0.464)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة التي بلغت قيمتها (11.047)، عند مستوى دلالة (0.016). وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وبناء عليه رفض فرض العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) ≤  $\alpha$  بين البعد التقنية الإدارة الكترونية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية قيد الدراسة.

### الفرضية الثانية

الفرضية البديلة: يوجد أثر للبنية التحتية للإدارة الالكترونية في المركز على الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية (0.05).

### جدول (10) تحليل التباين بين المتغير المستقل (البنية التحتية) والمتغير التابع

#### الأداء الوظيفي

التموذج	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية	متوسط المربعات Mean Square	R	R Square	F المحسوبة	F الجدولية	Sig.
1	1.124	1	1.124	0.643	0.414	24.017	4.130	.016
	1.593	34	.0468					
	2.717							

من خلال الجدول رقم (10) الذي يمثل نتائج اختبار التباين بين البعد البنية التحتية للإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي يتضح بأن قيمة معامل الارتباط ( $R = 0.643$ )، اما قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0.414$ ) يعني هذا أن 41% من التغيرات التي تحدث في الأداء يمكن أي تفسيره بسبب البعد البنية التحتية. كما بلغت درجة التأثير (1.124)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة التي بلغت قيمتها (24.017)، عند مستوى دلالة (0.016). وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وبناء عليه رفض فرض العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) ≤  $\alpha$  بين البعد البنية التحتية للإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية قيد الدراسة.

### الفرضية الثالثة

الفرضية البديلة: يوجد تأثير للموارد البشرية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية (0.05).

جدول (11) تحليل التباين بين المتغير المستقل (الموارد البشرية) والمتغير التابع الأداء الوظيفي.

Sig.	F الجدولية	F المحسوبة	R	R Square	متوسط المربعات Mean Square	درجات الحرية	مجموع المربعات Sum of Squares	مجموع المربعات Sum of Squares		النموذج
0.004	4.130	16.934	0.576	0.332	2.066	1	1.124	2.066	الانحدار Regression	1
					.122	34	1.593	4.153	المتبقي Residual	
							2.717	6.219	التباين الكلي Total	

من خلال الجدول رقم (11) الذي يمثل نتائج اختبار التباين بين البعد الموارد البشرية والأداء الوظيفي يتضح بأن قيمة معامل الارتباط ( $R = .576$ )، أما قيمة معامل التحديد ( $R^2 = .332$ ) يعني هذا أن 33% من التغيرات التي تحدث في الأداء يمكن أي تفسيره بسبب البعد الموارد البشرية. كما بلغت درجة التأثير (2.066)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة (F) المحسوبة التي بلغت قيمتها (16.934)، عند مستوى دلالة (0.004) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وبناء عليه رفض فرض العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05 \leq \alpha$ ) بين الموارد البشرية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية قيد الدراسة.

### نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى وجود أثر للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي بمركز التوثيق والمعلومات بالجامعة من خلال دراسة بعض الأبعاد المستقلة التي تمثل الإدارة الإلكترونية بالمركز، متمثلة في التقنية، والبنية التحتية وكذلك الموارد البشرية، والمتغير التابع الأداء الوظيفي. حيث أظهرت النتائج التي تم التوصل إليها أن التقنية تمثل عاملاً مهماً من عوامل نجاح الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء وتقليل الزمن وإنجاز المهام والواجبات وفق ما هو مخطط لها بما ينعكس على الأداء العام للمركز في تحقيق أهدافه. جاءت درجة البعد التقنية في الإدارة الإلكترونية في مركز المعلومات والتوثيق قيد الدراسة مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.8421)، مما يدل على أن البعد التقنية في المركز المعلومات والتوثيق في المستوى مرتفع بالاستثناء فقرة (4) التي تنص على وجود أنظمة تقنية حديثة يحسن سرعة استجابة العاملين كانت في مستوى أهمية

متوسطة وهذا يشير الى ان مركز المعلومات والتوثيق تستخدم أنظمة أو برامج غير محدثة لا تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

كما أن البنية التحتية للإدارة الإلكترونية للمركز تؤثر على الأداء الوظيفي، أن المتوسط الكلي للعبارة المتعلقة ببعيد البنية التحتية للإدارة الإلكترونية بالمركز يبلغ (3.7565) بانحراف معياري (0.701958). وهي تمثل درجة موافقة مرتفعة بالاستثناء فقرة (1) التي تنص البنية التحتية للمركز تدعم بشكل جيد تطبيق الادارة الالكترونية كانت في مستوى أهمية متوسطة وهذا يستنتج بان المركز يحتاج لمزيد من الاهتمام لبنية التحتية في توفير التسهيلات من قبل الجامعة لدعم أنظمة الإلكترونية. كما أظهرت نتائج الدراسة أهمية الموارد البشرية وتأثيرها على الأداء، حيث يعتمد جزء كبير من نجاح الإدارة الإلكترونية في المركز على الموارد البشرية، حيث جاءت درجة البعد الموارد البشرية مرتفعة وذلك بمتوسط حسابي الكلي قدره (3.91576) بالاستثناء فقرة (1) التي تنص بان العاملين في المركز يمتلكون المهارات اللازمة لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بشكل فعال كانت في مستوى أهمية متوسطة وهذا يشير الى ان العاملين بالمركز المعلومات والتوثيق يحتاجون لمزيد من تدريب وتطوير من مهارتهم مما يساعدهم على تعامل مع الأنظمة الإلكترونية الحديثة مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي. في حين جاء مستوى الأداء الوظيفي في المركز معلومات والتوثيق قيد الدراسة مرتفع الى حد ما وذلك بمتوسط حسابي قدره (3.85728)، مما يدل على أن مستوى الأداء الوظيفي في مركز المعلومات والتوثيق بجامعة الزاوية يحتاج الى تحسين قدراتها وتنمية مهاراتها وتجهيزها لاستخدام الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المركز ودعم الابعاد الإدارة الالكترونية متمثلة في التقنية، والبنية التحتية وكذلك الموارد البشرية من خلال تفعيل استخدام التكنولوجيا الحديثة هذا يؤدي الى تعزيز مستوى الأداء الوظيفي.

### توصيات الدراسة

من خلال نتائج هذه الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

- 1- تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية.
- 2- ضرورة تحسين البنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات للمركز بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي.

- 3- الاهتمام بحصر احتياجات جميع الجهات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية المطبقة في المركز وتوفيرها بأسرع وقت ممكن بما يخدم مصلحة العمل.
- 4- إدخال التقنيات الحديثة وتجديد وتطوير أساليب العمل لتبسيط الإجراءات بما ينعكس على تحسين الأداء العام للمركز.
- 5- الاهتمام بالموارد البشرية وتدريبها وتنمية مهارتها الإدارية والفنية لمواكبة استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية بالمركز.
- 6- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لقياس مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي والتنظيمي.

## المراجع

### المراجع العربية

- أحمد محمد بطاح، حسن أحمد الطعاني. الإدارة التربوية- رؤية معاصرة. - الأردن: دار الفكر، 2016 ص20.
- بدير، جمال يوسف. (2010) اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. عمان: الأردن. دار كنوز المعرفة.
- البيسوني، أشرف منصور. (2015) إفاة الباحثين في مجال المكتبات والمعلومات من تطبيقات السحابية. (رسالة ماجستير. كلية الآداب. جامعة القاهرة).
- الحسيني عائشة، الخيال شذا. (2013) أثر تطبيق أنظمة الاللكترونية على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على موظفات المعادات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة - مجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر، العدد العاشر، يناير 2013
- بشار، الوليد. (2014) المفاهيم الإدارية الحديثة: دار الراية والنشر والتوزيع: عمان.
- بن عبد العزيز، العميرة محمد. (2003) علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة أمراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض: كلية الدراسات العليا: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

- بوبكر عبد القادر، فوزية قديد. (2021) أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة حالة في مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس. - مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 01، ص 367-386
- بوقطف، محمود. (2014) التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية. (رسالة ماجستير). علم اجتماع فرع تنظيم وعمل. جامعة محم خيضر - بسكرة).
- حيدر حمزة جودي، فؤاد يوسف عبد الرحمن. تأثير الإدارة بالتجول في تطوير عمل الإدارة الإلكترونية. - مجلة الإدارة والاقتصاد، ع90، مج 34، 2011، ص 239.
- رزوق، عبد الكريم. (2009) أنماط الريادة وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفيين بالأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة مراكش، تانسيفت. (بحث لنيل دبلوم مفتش في التوجيه التربوي، مركز التوجيه والتخطيط التربوي، الرباط).
- السالمي، علاء عبد الرزاق. (2008) الإدارة الإلكترونية. دار الأوتل: الأردن.
- شامي، صليحة. (2010) المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين. (رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية: جامعة بومرداس الجزائر).
- الشمري، خالد. (2019) تطوير الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية. مكتبة النهضة، ص. 40-42.
- الطرونة، عمر. (2014). أثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. - المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10(3)، 211-229.
- عبد الرزاق، عامر طارق. (2009) الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة. دار السحاب للنشر والتوزيع: لقاهرة.
- عبد الله، سالم. (2020) تحفيز العاملين في مراكز المعلومات. المجلة العربية للإدارة، العدد 20، ص. 45-48.
- العتيبي، خالد. (2018). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية مجلة دراسات إدارية، مج 12، ع2.
- عطير، ربيع شفيق لطفي. (2017) درجة توافق توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الخاصة. - مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، ع 06. ص 12-37.

- علي، محمد. (2020). إدارة الأداء في المؤسسات الأكاديمية. دار الفكر العربي، ص. 18-25.
- عنترة بن مرزوق (2018). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية. - عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، 2018، ص 24.
- الكردي، أحمد السيد. (2010) مفهوم الأداء الوظيفي: دار وائل للنشر: الأردن.
- لخذاري، شريهان. (2016) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع- بسكرة. : كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.
- محمد سمير أحمد. الإدارة الإلكترونية، ط1. - دار المسيرة: الأردن، 2010م، ص 42-43.
- محمد، عبد الله عبيد. (2021). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في جامعة الموصل. مجلة تنمية الموارد البشرية، مج 9، ع2.
- وصفي الكساسبة. تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات: دار اليازوري للنشر والتوزيع، ط1: عمان، 2011، ص 77.
- ياسين، سعد غالب. (2005) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية: الإدارة العامة للطباعة والنشر. - معهد الإدارة العامة: الرياض، المملكة العربية السعودية.
- يوسف، أحمد. (2020) الإدارة الرقمية: مبادئ وتطبيقات. دار المعرفة، ص. 37-49.
- يوسف، أحمد. (2021) دور مراكز المعلومات في دعم البحث العلمي. دار المعرفة، ص. 35-40.

### المراجع الأجنبية

- Clock, K. & Goldsmith, J. (2002). The end of management and the rise of organizational democracy. NewYork: John Wiley & Sons. P.37
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.