

مقالة بحثية

## أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي أمانة محافظة جدة: دراسة ميدانية

أ.د. أحمد صالح الهزايمة - كلية الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية  
أ. محمد بن حامد الدوعان - مهندس مدني، أمانة بلدية جدة، المملكة العربية السعودية

### المخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى الأداء من وجهة نظر موظفي أمانة محافظة جدة، ولتحقيق ذلك اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة الذي يتكون من موظفي أمانة محافظة جدة بين المرتبة السابعة والمرتبة العاشرة والذي يبلغ عددهم (1375) موظف، (كون هذه الفئة من الموظفين الأكثر استخداماً لتطبيقات الأتمتة) وتم اخذ عينة عشوائية بسيطة تتألف من 300 موظف حيث قام الباحثان بتوزيع الاستبانة لجمع البيانات، وتم تحليلها بواسطة برنامج (SPSS) وتم التوصل إلى العديد من النتائج ومن أهمها ان العاملون بإدارة تقنية المعلومات يمتلكون الخبرة والكفاءة اللازمة لتنفيذ المهام المطلوبة، كما تم التوصل الى العديد من التوصيات ومن أهمها القيام بتطوير العمل الإداري بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** الأتمتة، مستوى الأداء، المعاملات الورقية، أمانه محافظة جدة.

## The Impact of Employing the Automation System of Paperwork on the Performance Level from the Point of View of Jeddah Municipality Staff Members: A Field Study

Prof. Ahmed S. Alhazaimeh - Faculty of Public Administration, King Abdelaziz University, Saudi Arabia.  
Mohammed H. AlDawaan- Civil Engineer, Jeddah Municipality, Saudi Arabia.

### Abstract:

This study aimed at examining the impact of employing the automation of paperwork on the performance level from the point of view Jeddah municipality staff members. To this end, the study utilized the analytical descriptive approach. The total number of the study sample consisted of (1375) staff members, whose ranks varied between the seventh and tenth ranks. A random sample of 300 staff members was selected. The study questionnaire was distributed for the sake of collecting data. (SPSS) was used to analyze the results. Eventually, several results were concluded, the most important of which is the fact that municipality staff members have the necessary expertise and competence to carry out the required tasks. The researchers recommend more development of administrative work in line with E-management objectives.

**Keywords:** automation, performance level, paperwork, Jeddah Municipality

## الفصل الأول

### 1- الإطار العام للدراسة:

#### 1.1. المقدمة:

يواجه العالم في مختلف الميادين خلال الفترة الأخيرة صعوبات وتحديات ومتغيرات مختلفة في الأسواق، وهذا ناتج عن التوسع الكبير، وزيادة التدخل والانتشار الدائم والمستمر في الاعتماد على التكنولوجيا واستخداماتها في مختلف الميادين، والذكاء الاصطناعي أصبح من المواضيع المهمة التي تدرس في الجامعات كتخصصات ومقررات في التعليم، وقد أصدر عدد من المؤسسات والمنظمات العالمية دراسات، وتقارير معنية بمنظومة التحديات والمتغيرات التي سوف تواجهها أسواق العمل الإقليمية والدولية.

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من المقومات الأساسية لمنظمات المجتمعات المعاصرة لمواجهة كافة الظروف والمتغيرات المحتملة، وكذلك لإنجاز الأعمال بسرعة وفاعلية. وقد انعكست هذه التطورات على مستوى الأفراد والمؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة ومررت نظم المعلومات بتطورات مختلفة من حيث طريقة التشغيل من اليدوي إلى التشغيل الإلكتروني باستخدام الحاسب الآلي وتعتبر مرحلة التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات كنتاج للتطور في شبكات الاتصالات والتي نتج عنها إمكانية إتمام المعاملات الكترونياً، وتقوم أنشطة المنظمات المعاصرة على المعرفة والمعلوماتية باعتبارها شريان حياة المنظمات ومرجعاً رئيسياً لمتخذي القرارات مما يساعد على التشخيص والتحليل والتقويم والمتابعة ومما بلور العديد من المفاهيم الإدارية الحديثة ومنها الحكومة الإلكترونية التي أصبحت تقدم خدماتها للمستخدمين عبر الشبكات. "كما يتوقف نجاح أنشطة المنظمة إلى حد كبير على أدوات وأجهزة متطورة لتفعيل دورها من خلال إدارة مواردها البشرية بكفاءة وفاعلية مما يعكس مدى أهمية توظيف التقنية الحديثة بأساليبها المختلفة كالأتمتة" العنبي (2008).

وتشهد منظمات المجتمعات المعاصرة تحولات وتغيرات جذرية في مجال التحول الرقمي تماشياً ومواكبة للتغيير في بيئة المنظمات، وشمل ذلك القطاع الحكومي مؤخرًا نتيجة للثورة المعلوماتية والتطور التكنولوجي في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات.

تسعى المملكة العربية السعودية من خلال برنامج التحول البلدي المبنثق من برنامج التحول الوطني أحد برامج رؤية المملكة 2030م إلى تحسين البنية التحتية وأتمتة الخدمات وتطوير الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع جمهور المنفعين.

وفي ظل رؤية المملكة 2030م اوقفت أمانة محافظة جدة تداول المعاملات الورقية داخل الأمانة واعتماد المعاملات الإلكترونية وتبنت مبادرة أمانة بلا ورق.

وبالتالي تحاول هذه الدراسة في البحث ومعرفة أثر أتمتة المعاملات الورقية وتطبيقها وقياس أثرها على أداء موظفي أمانة محافظة جدة من خلال الربط بين الأتمتة ومستوى أداء الموظفين ومعرفة أثر متغيرات الدراسة (مهارة استخدام الحاسب، التدريب، البرامج، توفر متطلبات الأتمتة) على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

الفصل الأول: ويتضمن إشكالية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة ونموذج الدراسة بالإضافة إلى فرضيات الدراسة، أما الفصل الثاني يتطرق إلى الإطار النظري للدراسة، والدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع، أما بالنسبة للفصل الثالث فيتعلق بمنهجية الدراسة وفي الفصل الرابع تم التطرق إلى تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة وفي الفصل الخامس تم كتابة النتائج والتوصيات.

#### 2.1. مشكلة الدراسة:

إن تطبيق الخدمات الإلكترونية وأتمتة العمليات بنجاح يتطلب عملية تحليل وتقييم مستمر لقياس مستويات الأداء ومقارنة النتائج المتحققة بأهداف المنظمة المعدة مسبقاً، ومن ثم بذل جهود تطويرية لمعالجة وإغلاق أي فجوة بين ما تم تحقيقه وما هو مطلوب من هذه الأنظمة، ولعل من أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق نظام المعاملات الإلكترونية هو مستوى الأداء لدى العاملين، حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح هذه المنظومة.

ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة؟  
وينبثق من التساؤل الرئيسي مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تؤثر مهارات استخدام الحاسوب على أداء موظفي أمانة محافظة جدة.
- كيف تؤثر متطلبات الأتمتة على أداء موظفي أمانة محافظة جدة.
- ما مدى تأثير عملية التدريب على أداء موظفي أمانة محافظة جدة.
- هل للبرامج تأثير على أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

### 3.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في مجالين:

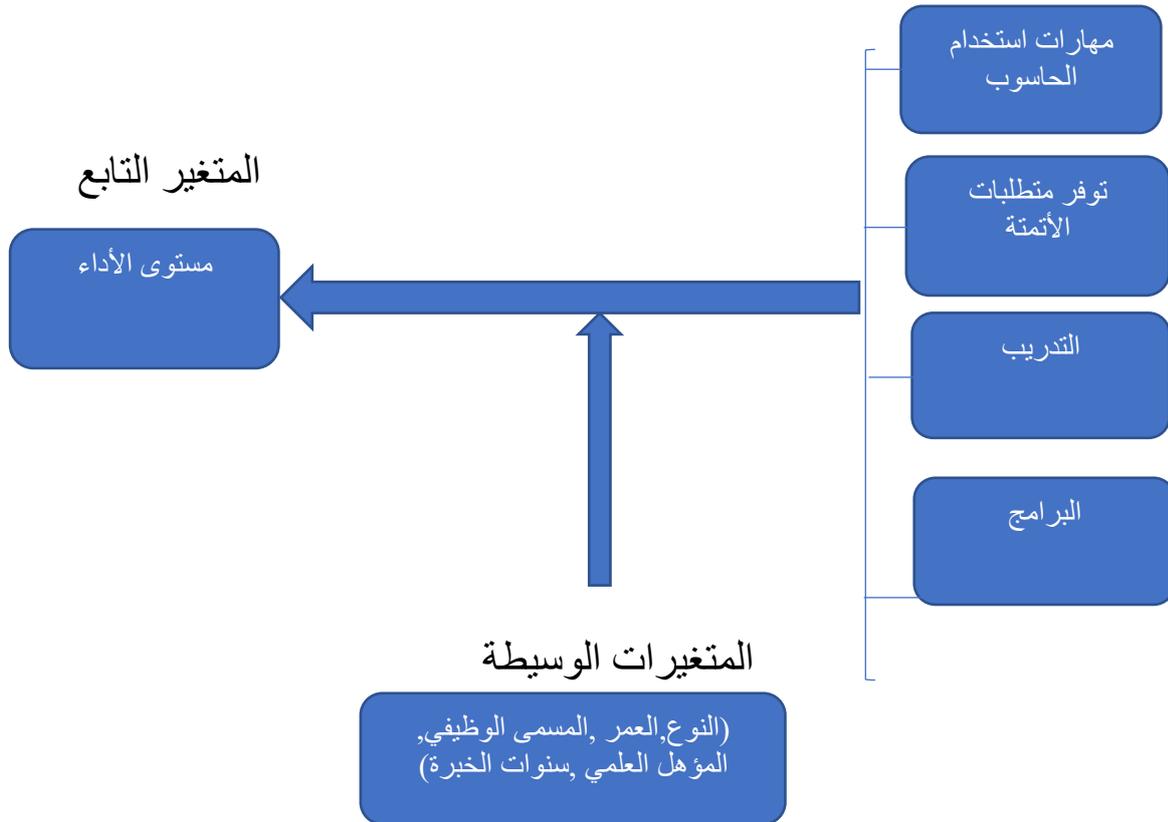
- الأهمية العلمية: تظهر أهمية الموضوع من خلال قيمته العلمية، حيث انه يجمع بين متغيرين هاميين، فالأتمتة أصبحت عنصرا هاما ضمن اهداف رؤية المملكة 2030م في سبيل رفع أداء المؤسسات الحكومية، كما تنعكس الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال الأتمتة بدراسة العلاقة بينها وبين مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة حكومية خدمية كأمانة محافظة جدة.
  - الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية للدراسة في الفوائد العملية المترتبة من التعرف على الأتمتة وبحث تأثيرها المباشر على مستوى الاداء، ومعرفة درجة تأثير عملية أتمتة المعاملات الورقية المطبقة بأمانة محافظة جدة على مستوى أداء الموظفين، وبالتالي استفادت العديد من جهات الاختصاص ذات العلاقة. كذلك تتجسد أهمية هذه الدراسة في الدور الذي تلعبه الأتمتة في الحياة العملية وتأثيرها على الأفراد وسلوكياتهم وأدائهم في ظل ما يتم التوصل إليه من نتائج وتوصيات مما يساعد في تحسين أداء مستخدميها ووضع حلول للتحديات التي تواجه الموظفين جراء تطبيقها. تكمن أهمية الدراسة في البحث من خلال الأهمية الرئيسية والتي يعبر عنها بأثر أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة، ويتفرع من هذه الأهمية ما يلي:
- أهمية تطبيق أتمتة المعاملات الورقية بمتغيراتها (مهاراة استخدام الحاسوب، التدريب، البرامج، توفر متطلبات الاتمتة) على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

### 4.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة، كما ترمي الى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- الخروج بنتائج علمية وعملية قابلة للتطبيق وتقديم توصيات علمية يستفيد منها المعنيون في أمانة محافظة جدة
- الوقوف على مستوى تأثير مهارة استخدام الحاسب على مستوى الأداء لموظفي امانة محافظة جدة.
- التعرف على مستوى تأثير التدريب على مستوى الأداء لموظفي امانة محافظة جدة.
- التعرف على مدى تأثير توفر متطلبات الاتمتة على مستوى الأداء لموظفي امانة محافظة جدة.
- التعرف على مدى تأثير البرامج على مستوى الأداء لموظفي امانة محافظة جدة.

## نموذج الدراسة:



### 5.1. فرضيات الدراسة:

تحتوي الدراسة على فرضيتين رئيسيتين تهدف للتحقق من أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

#### 1.5.1. أولاً:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مهارة استخدام الحاسوب ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر متطلبات الأتمتة ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين التدريب ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البرامج ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

#### 2.5.1. ثانياً:

الفرضية الرئيسية الثانية فهي كالاتي:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

### 6.1. حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي (1443هـ/2021م).
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على أمانة محافظة جدة.
- الحدود البشرية: الموظفين من المرتبة السابعة إلى المرتبة العاشرة.

## الفصل الثاني

### 2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

#### 1.1.2. الإطار النظري:

##### مقدمة:

يعتبر الإطار النظري من العناصر المهمة في البحث العلمي لبيان الأثر أو العلاقات ما بين المتغيرات والاطلاع على الخلفيات السابقة بخصوص الأتمتة والأداء الوظيفي.

#### 1.1.2. الأتمتة:

##### مقدمة:

شهد العالم المعاصر في السنوات الأخيرة ثورة صناعية وتقنية كبيرة، فدخلت التكنولوجيا والتطورات التقنية في جميع المجالات، ساهمت بشكل كبير في تطور الآلات والمعدات وعمليات الاتصال. تلك التقنية التي قللت من الحاجة إلى الأيدي العاملة، بل وألغتها في بعض الأحيان، عرفت هذه التقنية باسم الأتمتة.

كان لعملية الأتمتة وقعها المؤثر على المجتمع؛ وبناء على ذلك ظهرت العديد من الآراء التي إما تطالب بتطبيق الأتمتة على مدى واسع أو ترفض تطبيقها؛ فالأصوات التي كانت تنادي بتطبيقها استندت على فوائدها الاقتصادية والصحية والاجتماعية المذهلة، وكذلك لأنها تساهم في رفع إنتاجية اليد العاملة في المصانع، وإحلال عملية النقل و المناولة الآلية محل المناولة الإنسانية، كما انخفضت مدة الدورة التصنيعية بعد قضائها على الكثير من الوقت الضائع في غير الإنتاج، والذي كان يستهلك من قبل في عملية المناولة، كما أنها تخفف من المجهود المبذول من قبل الإنسان وتحافظ على صحته وطاقته.

### المفهوم العام للأتمتة:

الأتمتة أو المكننة هو مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتياً بدون تدخل بشري فيمكن تسمية الصناعة الأتوماتيكية بالأتمتة الصناعية مثلاً وهي تعني حتى في أتمتة الأعمال الإدارية. المكننة لغوياً مشتقة من كلمة " ماكينة" اللاتينية وتعني بالعربية: الآلة. أما دلاليًا فمعناها: إدخال الآلة في العمل وتحويله من عمل يدوي إلى عمل آلي، ويقابل مكننة بالعربية: تأليل. الأتمتة هي استخدام الكمبيوتر والأجهزة المبنية على المعالجات والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية من أجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن .

وذكر العتيبي ( 2008) بأن مفهوم الأتمتة من المفاهيم والمصطلحات التي انتشر استخدامها نهاية القرن العشرين بوصفه معبراً عن مرحلة جديدة من مراحل التقدم الفني والتقني وذلك لأن ما أدى إلى وصول الأتمتة إلى واقعها المتطور الحالي هو تراكم الإسهامات في محاولة التقليل من جهد الإنسان المبذول لإنجاز الأعمال اليومية وابتكار الأدوات اللازمة لذلك أو تطوير ما كان متوافراً منها. وقد شاع استخدام المصطلح الإنجليزي 'Automation' رغم ما اكتنفته من غموض وإشكاليات لغوية في العربية بين الباحثين فحى البعض إلى الخلط بين عدد من المفاهيم فجعلها بعضهم مترادفة كمن ذهب إلى أن الأتمتة قد يراد بها آلية أتوماتيكية أو تشغيل أتوماتيكي/ آلي. ويتناسب المصطلح الإنجليزي 'Automation' مع المفاهيم التالية: أتمتة، ميكنة، مكننة، حوسبة وقد يعكس مصطلح حوسبة استخدام الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات، ولهذا فإن استخدام مصطلح الأتمتة يعكس مفهوم الأتمتة بشكل أكثر شمولاً من غيره ورغم التباين في تعريف المصطلح نفسه غير أن الاتفاق بات واضحاً في تعريب المراد منه ودلالاته وإن اختلف في

مسماه فمن المتفق عليه أن 'Automation' يقصد منه عامة استخدام الحاسب الآلي وبرمجياته في عمليات وأنشطة المنظمات المختلفة.

إلا أنا مفهوم الأتمتة الأكثر شمولاً هو التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يتم التحكم به اليا بواسطة أجهزة الية أخرى تحل محل الانسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة.

في حين أشار (Schroeder 2007) الى تعريفين للأتمتة فالتعريف الاول يصف عملية الأتمتة على انها مجموعة من العمليات والطرق والمعدات المستعملة لإنتاج السلع والخدمات، اما التعريف الاخر فيصفها على انها تطبيق المعرفة لحل المشاكل الإنسانية.

وبناء على ما سبق يرى الباحثين بأن الأتمتة هي عملية استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات من خلال إمكانات وقدرات الحاسوب لإداء المهام والتقليل قدر الإمكان من تدخل الانسان.

### مزايا الأتمتة:

عدة مزايا للأتمتة نذكر منها: المغربي (2002)

- اتصالات أكثر فاعلية بتكلفة اقل.
- الحفاظ على الوقت عن طريق الاتصالات بمختلف أشكالها.
- تقليل تكلفة المعدات فبدلاً من توفير معدات لكل عامل من العاملين، يمكن توفير معدات تفيد مجموعات من العاملين.
- تقليل توفقات العمل لانسياب البيانات والمعلومات بين مختلف المواقع.

### أهداف تطبيق الأتمتة:

هنالك عدة أهداف لتطبيق واستخدام الأتمتة منها: العتيبي (2008)

- زيادة السرعة والدقة بإجابة المراجعين والتقليل من وقت المراجعات.
- تحقيق مبدأ المساواة بين المتعاملين مع المنظمة باتباعها أسلوباً موحداً في تقديم الخدمات للقضاء على ظاهرة الوساطة والمحسوبية.
- تقليل الحاجة إلى المراجعة الحضورية.
- ترتيب وتنظيم دوران المراسلات في المنظمة.
- اختصار المراسلات الورقية إلى أقل حد في داخل وخارج الإدارة.
- خلق الطرق الصحيحة وقياس انجاز الأعمال في الإدارة ومتابعة العمل بشكل مستمر.
- زيادة السرعة وإيجاد السهولة في المراسلات ما بين الدوائر.

### عيوب تطبيق نظام الأتمتة:

عيوب الأتمتة فنذكر منها: المغربي (2002)

- الشعور بعدم الانتماء عندما لا يكون العاملون في اتصال مباشر يومي مع زملائهم في العمل.
- التكاليف العالية للألات والمعدات المطلوبة لتشغيل النظام.
- عطل الآلات والمعدات يؤدي لخسائر كبيرة نتيجة توقف الاتصالات.
- الحاجة لتدريب العاملين وتطوير امكانياتهم بشكل مستمر.

- قد يجد الموظفون الأقدم أو الأقل مهارة الذين اعتادوا على الطرق اليدوية صعوبة في العمل والتكيف مع أنظمة الأتمتة.

### خطوات تنفيذ أتمتة المعاملات الورقية في المنظمة:

ان تنفيذ مشروع الأتمتة في أي منظمة يمر بعدة خطوات ومراحل ويمكن ذكرها بالنقاط التالية:

- التخطيط الجيد لطريقة تطبيق برنامج الأتمتة.
- تحديد الطلبات الفنية.
- إيجاد فريق العمل المناسب.
- البدء في تنفيذ برنامج الأتمتة وارشفة المعاملات والصيانة الدورية.
- تطوير الإجراءات وتقويمها.

### معوقات تطوير أتمتة المكاتب:

- ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والبرمجيات الحديثة.
- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.
- مازالت العديد من الآلات والأجهزة غير قادرة على الاتصال مع الحاسوب.
- عدم وجود وعي لدى المسؤولين في الإدارات بأهمية أتمتة المكاتب ودورها في تطوير مهامها وأعمال إدارتها.
- خوف الموظفين من إحلال تكنولوجيا المعلومات في انجاز مهامهم وبالتالي التخلي عنهم مما يحاولون في فشل أتمتة المكاتب في منظماتهم.
- نظام الأتمتة يحتاج إلى ساعات تخزينية كبيرة جدا لغرض خزن الرسومات والوثائق والبيانات باختلاف أنواعها وهذا يشكل معوق كبير في تطور هذه الأتمتة.

### وسائل الأتمتة:

تم تحقيق الأتمتة بوسائل مختلفة من الأمثلة عليها (الأجهزة الميكانيكية، والهيدروليكية، والهوائية، والكهربائية، والإلكترونية، وأجهزة الكمبيوتر) وعادة ما تكون مجتمعة بشكل عام مع بعضها البعض، ومن انواع الوسائل أيضا النظم المعقدة مثل الأنظمة الموجودة في (المصانع الحديثة، والطائرات، والسفن).

### البرمجيات والتطبيقات المستخدمة في أتمتة المعاملات:

ويستخدم في الأتمتة مجموعة من البرمجيات والتطبيقات الجاهزة ونظم معلومات خاصة ومنها:

#### 1. نظام إدارة الوثائق (Document Management System):

حيث يتكون هذا النظام من وحدات الإدارة الحاسبة المميزة لنقل صور الوثائق إلى أشكال رقمية حيث يستخدم هذا النظام في خدمة شبكة العمل لتحرير البيانات الرقمية في قرص التخزين الليزري والعمل على توفير المعلومات لمستخدميها الذين يتعاملون مع هذا النظام من خلال المحطات الطرفية.

وان قرص التخزين المستخدم وقياسه خمسة وربع في البوصة يمكن أن يتسع لـ 200.000 صفحة والتي تعبئ 20 خزانة للملفات، ويستفاد من هذا النظام بتصوير الوثائق التاريخية والمهمة و خزنها واسترجاعها عند الحاجة. السالمي(2007)

#### 2. معالج النصوص (Text Processing)

هي البرمجيات الحاسوبية التي تحول النصوص (الشفوية أو المكتوبة) إلى وثائق إلكترونية، يمكن معالجتها وتخزينها ونقلها إلكترونياً أو تحويلها إلى أوعية إلكترونية أو ورقية أخرى، مثل الخطابات، والرسائل، والمذكرات، والتقارير (زعر، 2008).

### 3. نظام الأرشفة (Archiving system)

هو أحد الوظائف الهامة من وظائف إدارة الوثائق، فعلى الرغم من الأرشفة التقليدية ما زالت مستمرة، وبخاصة في الإدارات الحكومية، فإن أنظمة التخزين الإلكتروني تتزايد معدلاتها بسرعة عالية. ومن أهم وسائل التخزين الإلكتروني: الأجهزة الحاسوبية ذات خصائص عالية، أجهزة الماسح الضوئي الأقراص الليزرية وغيرها (زعر، 2008).

#### 2-1-2: الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الوظيفي أهمية عالية داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة على مستوى الفرد أو المنظمة أو الدولة، وتكون المنظمة أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً.

#### مفهوم الأداء الوظيفي:

يوصف الأداء بأنه "سجل النتائج المحققة، سجلاً يجسد سلوكاً عملياً يؤدي لدرجة من بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة لها بكفاءة وفعالية (مصطفى، 2004).

وعرف رضا (2003) الأداء الوظيفي بأنه "عبارة عن الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

#### عناصر الأداء الوظيفي:

##### -المعرفة بالمتطلبات الوظيفية:

وتشمل المعارف والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها وتشمل:

##### تحليل الوظيفة:

تعرف عملية التحليل والتوصيف بأنها العملية التي تتضمن معلومات تتعلق بالوظيفة المطلوب تحليلها وتصنيف هذه المعلومات للوصول إلى وصف تفصيلي للأهداف والخصائص والمهام والمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة، وكذلك الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة، وأيضاً الصفات والخصائص المطلوب توفرها في الفرد الذي سيشغل هذه الوظيفة من حيث الخبرة والمهارة والخصائص. وتعتمد عملية التحليل الوظيفي على دراسة متعمقة للوظائف والمهام والواجبات المترتبة عليها، بهدف توفير كافة المعلومات اللازمة لإعداد بطاقات الوصف الوظيفي، ويقوم بهذه العملية فريق عمل تحليل الوظائف المكون من "أخصائي تحليل الوظائف، ومحلل الوظائف، ومساعدة محلل الوظائف" (عقيل، 2006).

##### - وصف الوظيفة:

يمكن تعريف التوصيف الوظيفي بأنه الوثيقة الرسمية التي تحدد طبيعة الوظيفة وحدودها والمهام والمسؤوليات المتوقعة من شاغل الوظيفة والصلاحيات المنوطة به وشروط شغل الوظيفة من مؤهلات علمية ومهنية وخبرات عملية مطلوبة.

##### -المعرفة بمتطلبات الوظيفة:

تشمل المعارف العامة، المهارات الفنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

##### نوعية العمل:

وتشير إلى مدى إدراك الفرد لعمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

-كمية العمل المنجز:

تتمثل في مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز .

## 2.2. الدراسات السابقة:

- دراسة (مراد دوغة 2017م) بعنوان: " دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية "

هدفت هذه الدراسة إلى الفاء الضوء على مدى توظيف الأتمتة وتطبيقها في سبيل تحسين أداء الموارد البشرية، والتعرف على المتطلبات الأساسية للتغلب على اهم معوقات تطبيق نظام الأتمتة، ومحاولة توضيح دور الأتمتة في تحسين أداء تنمية الموارد البشرية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال تحليل المعلومات التي تم تجميعها بواسطة الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددهم 50 عامل من مجتمع الدراسة وعددهم 300 عامل تم التوصل الى النتائج والتوصيات التالية:

أكدت الدراسة واقع تطبيق الأتمتة وإدارة الموارد البشرية من خلال اعتماد الشركة على مورد بشري مؤهل، إضافة إلى تبني الشركة إستراتيجية واضحة في مجال أتمتة مواردها البشرية، كذلك تعمل الشركة على تنظيم دورات تدريبية للعمال من خلال تدريبهم على تطبيق الأتمتة للأجهزة والوسائل وكيفية التحكم فيها، إضافة إلى موافقة العمال على مجمل المتطلبات الأساسية للتغلب على معوقات الأتمتة في إدارة الموارد البشرية.

- دراسة (ناجي الحربي 2017م) بعنوان: " أتمتة الإجراءات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي "

هدفت الدراسة الى التعرف على مدى إسهام أتمتة الإجراءات الإدارية ودورها في تحسين معدلات الأداء الوظيفي في الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض والتعرف على المعوقات التي تواجه أتمتة الإجراءات الإدارية ويبلغ عدد مفردات العينة الأساسية (220)، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع البيانات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

في مجال التعرف على واقع استخدام أتمتة الإجراءات الإدارية لدى عينة الدراسة وجد أن الأتمتة تقلل من ظاهرة الفساد الإداري وفي مجال التعرف على مدى إسهام الأتمتة في تحسين معدلات الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة وجد أن الأتمتة تقلل الأعمال الورقية التقليدية كما تساعد في معرفة ما تم إنجازه من أعمال لكي يتم تحقيق الأهداف. وبالنسبة للمعوقات التي تواجه أتمتة الإجراءات الإدارية لدى عينة البحث وجد أنه أكبر المعوقات التي تواجه الأتمتة هي ضعف في الوعي لدى بعض المسؤولين بأهمية الأتمتة ودورها في تطوير مهامها ونقص الكوادر البشرية المؤهلة. أهم التوصيات: توصل الباحثان إلى التوصيات التالية: (1) عقد الدورات التدريبية لموظفي الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود في مجال أتمتة الإجراءات الإدارية. (2) الاهتمام بتوفير خبراء ومدربين في التخصصات التقنية للعمل في الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود في مجال أتمتة الإجراءات الإدارية. (3) توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق الأتمتة والاهتمام بصيانتها. (4) إجراء دراسات حول تطبيق الأتمتة في إدارات أخرى.

- دراسة (بده عقبة ومزيو على 2018م) بعنوان: " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين "

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر، واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم اخذ عينة قوامها 50 موظف واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة في جمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها:

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل المؤسسة حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية إلى طريقة جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها، وأثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة بالإضافة الى ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وادائها العام.

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها تم تقديم بعض التوصيات:

توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في المؤسسة، وجوب عملية التخطيط لتحديد حاجيات المؤسسة من هذه التكنولوجيا حتى لا يكون لها الانعكاس السلبي وذلك عن طريق المخططات الشاملة. مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة.

وجوب توفير الرقابة والحماية اللازمة للأنظمة المعلوماتية نتيجة ما تحدثه عمليات القرصنة للأنظمة من خسائر مالية.

### الفصل الثالث

#### 1.3. منهج واداة الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف هذه الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومن خلال هذا المنهج يحاول وصف الظاهرة موضع الدراسة وتحليل بياناتها التي سوف يتم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) وتوزيعها بشكل الكتروني .

#### 2.3. مصادر جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع البيانات وهي كالآتي:

المصادر الأولية: تم تصميم استبانة لهذه الغاية تتألف من جزئين ، الجزء الأول يهتم بالمتغيرات الشخصية والجزء الثاني له علاقة بمتغيرات الدراسة.

المصادر الثانوية: تم الرجوع الى الدراسات السابقة والبحوث العلمية والكتب والمعلومات المتاحة على المواقع الالكترونية

#### 3.3. أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبانة من قبل الباحثان اشتملت على (37) عبارة تم تصميمها على أساس مقياس (ليكارت) بالتدرج الخماسي (أوافق بشدة- أوافق- محايد- لا أوافق- لا أوافق بشدة) يُجيب عنها المستفيد.

وتم تقسيم الاستبانة الى ثلاثة أجزاء: ويمثل الجزء الأول البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتكون من أسئلة عن أبعاد المتغير المستقل (مهارات استخدام الحاسوب ، التدريب، البرامج ، توفر متطلبات الأتمتة ) ، والجزء الثالث ويتألف من 10 أسئلة حول المتغير التابع الأداء الوظيفي .

#### 4.3. صدق الأداء:

قام الباحثان باختبار الصدق الظاهري والتعرف على الأسئلة المرتبطة ببعضها وذلك للتأكد من اتساق اجاباتها لتعكس اهداف الدراسة، حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة جامعة الملك عبدالعزيز (قسم الإدارة العامة) وبناء على ذلك تم إجراء بعض التعديلات في صياغة العبارات وفقاً لآرائهم.

#### 5.3. ثبات الأداء:

يعني التأكد من أنها سوف تقسم ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.

#### جدول رقم (3-1) يوضح معامل الصدق والثبات لكل متغيرات الدراسة

المتغيرات	فقرات الاستبانة	معامل الثبات	معامل الصدق
(المتغير المستقل) أتمتة المعاملات الورقية	التدريب	0.876	0.935
	مهارات استخدام الحاسب	0.651	0.806
	البرامج	0.850	0.921

0.929	0.864	توفر متطلبات الأتمتة	
0.963	0.929	الأداء الوظيفي	(المتغير التابع) مستوى أداء الموظفين
0.980	0.961		كل العبارات

### 6.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها استخدم الباحثان الطرق والإجراءات الإحصائية التالية في عرض وتحليل البيانات:

1. التكرارات، النسب المئوية، الرسوم البيانية.
2. مقياس النزعة المركزية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري).
3. تحليل التباين الأحادي لاختبار الفرضيات.

### 7.3. مجتمع وعينة الدراسة:

#### 1.7.3. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي أمانة محافظة جدة بين المرتبة السابعة والمرتبة العاشرة والذي يبلغ عددهم (1375) موظف، وتم اختيار هذه الفئة من الموظفين لأن موظفي هذه المراتب هم الأكثر استخداماً لتطبيقات الأتمتة.

#### 2.7.3. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عن طريق تطبيق معادلة ستيفن ثامبسون على النحو الآتي:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ \left[ N-1 \times (d^2 \div z^2) \right] + p(1-p) \right]}$$

n: حجم العينة المطلوب حسابها.

d: نسبة الخطأ وتساوي (0,05).

N: حجم المجتمع.

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0,95 وتساوي (1,96).

p: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0,50).

❖ وعليه فإن حجم عينة الدراسة بعد تطبيق المعادلة هي 300 موظف.

### الفصل الرابع:

#### 4. عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة:

جدول رقم (1-4) التوازي التكراري النسبي للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	220	93.6

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المسمى الوظيفي	أنثى	15	6.4
	مدير عام	5	2.1
	مدير إدارة	45	19.1
	موظف	165	70.2
	غير ذلك	20	8.5
العمر	أقل من 30	20	8.5
	من 31 إلى 40	120	51.1
	من 41 إلى 50	80	34.0
	51 فأكثر	15	6.4
	المؤهل العلمي	أقل من البكالوريوس	55
البكالوريوس		145	61.7
ماجستير		30	12.8
دكتوراه		5	2.1
سنوات الخبرة		أقل من 5 سنة	30
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	30	12.8
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	90	38.3
	15 فأكثر	85	36.2

من خلال الجدول السابق نجد الآتي:

بالنسبة للجنس: نجد أن غالبية عينة الدراسة ذكور بنسبة (93.6%)، وأن نسبة (6.4%) من الإناث.

بالنسبة للمسمى الوظيفي: نجد أن نسبة (70.2%) من عينة الدراسة يعملون كموظفين، و(19.1%) يعملون كمدير إدارة، و(8.5%) يعملون في وظائف مختلفة، و(2.1%) يعملون كمدير عام.

بالنسبة العمر: نجد أن نسبة (51.1%) من عينة الدراسة أعمارهم (من 31 إلى 40 سنة)، وأن نسبة (34.0%) أعمارهم (من 41 إلى 50 سنة)، وأن نسبة (8.5%) أعمارهم (أقل من 30 سنة)، وأن نسبة (6.4%) أعمارهم (51 سنة فأكثر).

بالنسبة المؤهل العلمي: نجد أن نسبة (61.7%) من العينة مؤهلهم بكالوريوس، وأن نسبة (23.4%) مؤهلهم أقل من بكالوريوس، وأن نسبة (12.8%) مؤهلهم ماجستير، وأن (2.1%) مؤهلهم بكالوريوس دكتوراه.

بالنسبة لسنوات الخبرة: نجد أن نسبة (38.3%) من العينة سنوات خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة)، وأن نسبة (36.2%) سنوات خبرتهم (15 سنة فأكثر)، وأن نسبة (12.8%) سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنة) و(من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات).

ثانياً: النتائج المتعلقة بالفقرات الخاصة بأتمتة المعاملات الورقية (المتغير المستقل):

جدول رقم (2-4): النسب المئوية والتكرارات للإجابات على عبارات بأتمتة المعاملات الورقية (التدريب)

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	توفر الإدارة المختصة التدريب المتواصل لاستخدام نظام أتمتة المعاملات	3.53	1.220	3
2	يتم تصميم البرامج الجديدة للتدريب بمشاركة الموظفين	3.19	1.471	5
3	يبادر الموظفين ذاتياً بالالتحاق بالدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم	3.87	1.191	2
4	امتلاك الخلفية المعرفية لشرح وتوضيح إيجابيات وسلبيات التعاملات الالكترونية	3.98	1.002	1
5	تعتمد إدارة الأمانة على تدريب الموظفين على البرامج الجديدة للحاسوب قبل استخدامها	3.38	1.349	4

اتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أتمتة المعاملات الورقية تتم من خلال امتلاك الخلفية المعرفية لشرح وتوضيح إيجابيات وسلبيات التعاملات الالكترونية حيث حققت أعلى وسط حسابي، كذلك أن الموظفين يبادرون ذاتياً بالالتحاق بالدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم.

جدول رقم (3-4): النسب المئوية والتكرارات للإجابات على عبارات بأتمتة المعاملات الورقية (استخدام الحاسب)

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تواجهك صعوبة في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء المهام المطلوبة	2.49	1.305	5
2	توفر الأمانة معايير لتقييم مهارة استخدام الحاسب للموظفين	2.98	1.363	4
3	ساهم استخدام الحاسب في سرعة أداء المهام اليومية	4.60	0.818	1

4	امتلاك القدرة على التوضيح وشرح البرامج الحاسوبية الحديثة المستخدمة للموظفين	3.94	0.978	2
5	يتطلب تنفيذ المعاملات الالكترونية مهارة عالية لاستخدام الحاسب	3.11	1.261	3

من خلال الجدول أعلاه نجد أن أتمتة المعاملات الورقية تتم من خلال مساهمة استخدام الحاسب في سرعة أداء المهام اليومية حيث حققت أعلى وسط حسابي كذلك عبارة لا بد من امتلاك القدرة على التوضيح وشرح البرامج الحاسوبية الحديثة المستخدمة للموظفين.

#### جدول رقم (4-4): النسب المئوية والتكرارات للإجابات على عبارات بأتمتة المعاملات الورقية (البرامج)

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يلبي برنامج أتمته المعاملات كافة احتياجات الأقسام والادارات	3.62	1.161	2
2	تقوم الإدارة المختصة بعملية تقويم مستمر لأداء البرنامج	3.45	1.254	4
3	ساهمت المعاملات الالكترونية بتحقيق العدالة في الامانة	3.91	0.988	1
4	يشارك الموظفون في تطوير وتحسين البرامج الالكترونية وإبداء ملاحظاتهم	3.21	1.401	5
5	تهتم الأمانة بنشر الوعي عند تدشين أنظمة وبرامج جديدة	3.55	1.184	3

أثبتت الدراسة أن أتمتة المعاملات الورقية تتم من خلال مساهمة المعاملات الالكترونية في تحقيق العدالة في الامانة حيث حققت أعلى وسط حسابي كذلك نجد أن برنامج أتمته المعاملات يلبي كافة احتياجات الأقسام والادارات.

#### جدول رقم (5-4): النسب المئوية والتكرارات للإجابات على عبارات بأتمتة المعاملات الورقية (توفر متطلبات الأتمتة)

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تتوفر أجهزة الحاسوب الحديثة الملائمة لإنجاز المهام المطلوبة	3.49	1.354	4
2	يتم توفير متطلبات الأتمتة (طابعات، ماسح ضوئي، ..) الخ عند الحاجة لتنفيذ المهام المطلوبة	3.43	1.253	5
3	يتم معالجة المشاكل والأعطال التقنية بشكل سريع	3.85	1.151	2
4	يملك العاملون بإدارة تقنية المعلومات الخبرة والكفاءة اللازمة لتنفيذ المهام المطلوبة	4.06	1.062	1
5	توفر الأمانة شبكات اتصال سريعة وأمنة	3.81	1.067	3

اتضح لنا من الجدول أعلاه أن أتمتة المعاملات الورقية تتم من خلال امتلاك العاملون بإدارة تقنية المعلومات الخبرة والكفاءة اللازمة لتنفيذ المهام المطلوبة حيث حققت أعلى وسط حسابي كذلك عبارة أنه لا بد أن يتم معالجة المشاكل والأعطال التقنية بشكل سريع.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفقرات الخاصة بمستوى أداء الموظفين (المتغير التابع):

جدول رقم (4-6): النسب المئوية والتكرارات للإجابات على عبارات مستوى أداء الموظفين (الأداء الوظيفي)

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تعقد الأمانة ورش عمل لتوعية وتدريب الموظفين بأهمية أداء العمل ورفع الانتاجية	3.49	1.130	12
2	تقلل المعاملات الالكترونية من الأخطاء مقارنة بالمعاملات الورقية	4.43	0.738	1
3	تحقق المعاملات الالكترونية العدالة الإجرائية والتنظيمية في الامانة	4.11	0.953	4
4	ساعدت المعاملات الالكترونية على تسهيل وانسياب عملية الإنجاز	4.32	0.904	2
5	عملية مراقبة وقياس انجاز المعاملات أصبحت اسهل واسرع	4.28	0.941	3
6	ساهمت المعاملات الالكترونية في رفع مستوى رضى المستفيدين في الأداء الوظيفي	4.10	0.930	5
7	يتم تقييم الأداء الوظيفي إلكترونياً	3.77	1.278	9
8	يعتبر مهارات استخدام الحاسوب من معايير تقييم الاداء	3.51	1.289	11
9	تعتمد إدارة الأمانة جميع المراسلات بين الوحدات الإدارية إلكترونياً	4.00	1.132	8
10	يتم متابعة تنفيذ المهام إلكترونياً	4.02	1.084	7
11	يستلم الموظف التغذية الراجعة عن تقييم الأداء فوراً عن طريق الحاسوب	3.74	1.122	10
12	يتم رصد التأخير في تنفيذ المعاملات إلكترونياً	4.06	1.062	6

اتضح لنا من الجدول أعلاه أن مستوى أداء الموظفين يقاس بتقليل المعاملات الالكترونية من الأخطاء مقارنة بالمعاملات الورقية وكذلك ساعدت المعاملات الالكترونية على تسهيل وانسياب عملية الإنجاز حيث حققت أعلى وسط حسابي كذلك أن المعاملات الالكترونية ساعدت على تسهيل وانسياب عملية الإنجاز.

رابعاً: اختبارات الفروض:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مهارة استخدام الحاسوب ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر متطلبات الأتمتة ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين التدريب ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البرامج ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة.

#### جدول رقم (4-7) يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة:

المتغير التابع	المتغير المستقل (أتمتة المعاملات الورقية)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مستوى أداء الموظفين	التدريب	0.607	0.005
	استخدام الحاسب	0.691	0.000
	البرامج	0.724	0.000
	توفر متطلبات الأتمتة	0.538	0.000

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة نجد أن مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا يدل على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة، وبالتالي تحققت الفرضية الرئيسية الأولى.

الفرضية الرئيسية الثانية فهي كالآتي:

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية التالية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

#### جدول رقم (4-8) يوضح تحليل التباين الأحادي للكشف عن وجود علاقة بين مستوى أداء الموظفين وأتمتة المعاملات الورقية لمتغير الجنس

العلاقة	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الأوساط	قيمة F	مستوى المعنوية
مستوى أداء الموظفين	بين المجموعات	1	7.583	7.773	0.006
	داخل المجموعات	233	0.976		
	المجموع	234	234.894		
أتمتة المعاملات الورقية	بين المجموعات	1	5.288	10.086	0.002

		0.524	233	122.159	داخل المجموعات
			234	127.447	المجموع

من خلال الجدول رقم (4-8) والذي يبين تحليل التباين الأحادي للتعرف عن إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  في مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة تعزى لمتغير (الجنس)، حيث نجد أن مستوى المعنوية بالنسبة لمستوى أداء الموظفين وتطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية أقل من (0.05) ( $\text{Sig} = 0.006$ ) و ( $\text{Sig} = 0.002$ ) لذا سوف نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل أي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والجنس.

#### جدول رقم (4-9) يوضح تحليل التباين الأحادي للكشف عن وجود علاقة بين مستوى أداء الموظفين وأتمتة المعاملات الورقية لمتغير العمر

العلاقة	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الأوساط	قيمة F	مستوى المعنوية
مستوى أداء الموظفين	بين المجموعات	3	4.548	4.748	0.003
	داخل المجموعات	231	0.958		
	المجموع	234	234.894		
أتمتة المعاملات الورقية	بين المجموعات	3	1.336	2.501	0.060
	داخل المجموعات	231	0.534		
	المجموع	234	127.447		

من خلال الجدول رقم (4-9) والذي يبين تحليل التباين الأحادي للتعرف عن إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0.05 \geq \alpha)$  في مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة تعزى لمتغير (العمر)، حيث نجد أن مستوى المعنوية بالنسبة لمستوى أداء الموظفين وتطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية أقل من (0.05) ( $\text{Sig} = 0.003$ ) أما بالنسبة لتطبيق أتمتة المعاملات البديل أي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والعمر. لذا سوف نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل أي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ( $\text{Sig} = 0.060$ ) لذا سوف نقبل فرض العدم أي ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أتمتة المعاملات الورقية لدى موظفي أمانة محافظة جدة والعمر.

#### جدول رقم (4-10) يوضح تحليل التباين الأحادي للكشف عن وجود علاقة بين مستوى أداء الموظفين وأتمتة المعاملات الورقية لمتغير المسمى الوظيفي

العلاقة	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الأوساط	قيمة F	مستوى المعنوية
مستوى أداء الموظفين	بين المجموعات	3	6.678	7.179	0.000

		0.930	231	214.861	داخل المجموعات	
			234	234.894	المجموع	
0.015	3.549	1.872	3	5.616	بين المجموعات	أتمتة المعاملات الورقية
		0.527	231	121.831	داخل المجموعات	
			234	127.447	المجموع	

من خلال الجدول رقم (4-10) والذي يبين تحليل التباين الأحادي للتعرف عن إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة تعزى لمتغير (المسمى الوظيفي)، حيث نجد أن مستوى المعنوية بالنسبة لتطبيق أتمتة المعاملات الورقية ومستوى أداء الموظفين أقل من (0.05)  $(Sig = 0.000)$  و  $(Sig = 0.015)$  لذا سوف نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل أي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أتمتة المعاملات الورقية ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والمسمى الوظيفي.

**جدول رقم (4-11) يوضح تحليل التباين الأحادي للكشف عن وجود علاقة بين مستوى أداء الموظفين وأتمتة المعاملات الورقية تعزى لمتغير المؤهل العلمي**

العلاقة	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الأوساط	قيمة F	مستوى المعنوية
مستوى أداء الموظفين	17.318	3	5.773	6.129	0.001
	217.576	231	0.942		
	234.894	234			
أتمتة المعاملات الورقية	14.346	3	4.782	9.767	0.000
	113.101	231	0.490		
	127.447	234			

من خلال الجدول رقم (4-11) والذي يبين تحليل التباين الأحادي للتعرف عن إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)، حيث نجد أن مستوى المعنوية بالنسبة لمستوى أداء الموظفين وتطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية أقل من (0.05)  $(Sig = 0.001)$  و  $(Sig = 0.000)$  لذا سوف نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل أي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والمؤهل العلمي.

جدول رقم (4-12) يوضح تحليل التباين الأحادي للكشف عن وجود علاقة بين مستوى أداء الموظفين وأتمتة المعاملات الورقية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

العلاقة	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع الأوساط	قيمة F	مستوى المعنوية
مستوى أداء الموظفين	بين المجموعات	3	1.958	1.975	0.118
	داخل المجموعات	231	0.991		
	المجموع	234	234.894		
أتمتة المعاملات الورقية	بين المجموعات	3	0.238	0.434	0.729
	داخل المجموعات	231	0.549		
	المجموع	234	127.447		

من خلال الجدول رقم (4-12) والذي يبين تحليل التباين الأحادي للتعرف عن إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0.05)$  في مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة تعزى لمتغير (سنوات الخبرة)، حيث نجد أن مستوى المعنوية بالنسبة لمستوى أداء الموظفين وتطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية أكبر من  $(0.05)$  ( $\text{Sig} = 0.118$ ) و ( $\text{Sig} = 0.729$ ) لذا سوف نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل أي ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة وسنوات الخبرة.

#### الفصل الخامس:

#### 5. النتائج والتوصيات

##### 1.5. النتائج:

من خلال الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

- اتضح لنا أن غالبية عينة الدراسة ذكور بنسبة (93.6%)، ومساهمات الوظيفية موظف بنسبة (70.2%)، وأعمارهم (من 31 إلى 40 سنة) بنسبة (51.1%)، ومؤهلهم العلمي بكالوريوس بنسبة (61.7%) وسنوات خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة) بنسبة (38.3%).
- تبين لنا أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن أتمتة المعاملات الورقية تتم من خلال امتلاك الخلفية المعرفية لشرح وتوضيح إيجابيات وسلبيات التعاملات الإلكترونية.
- اتضح لنا أن أتمتة المعاملات الورقية تتم من خلال مساهمة استخدام الحاسب في سرعة أداء المهام اليومية.
- تبين لنا أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن المعاملات الإلكترونية تساهم في تحقيق العدالة في الأمانة.
- اتضح لنا أن العاملون بإدارة تقنية المعلومات يمتلكون الخبرة والكفاءة اللازمة لتنفيذ المهام المطلوبة.
- تبين لنا أن مستوى أداء الموظفين يقاس بتقليل المعاملات الإلكترونية من الأخطاء مقارنة بالمعاملات الورقية وكذلك ساعدت المعاملات الإلكترونية على تسهيل وانسياب عملية الإنجاز.

- اتضح لنا أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين مهارة استخدام الحاسوب ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة حيث بلغ معامل الارتباط (0.671).
- تبين لنا أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر متطلبات الأتمتة ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة حيث بلغ معامل الارتباط (0.538).
- أيضاً تبين لنا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين التدريب ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة حيث بلغ معامل الارتباط (0.407).
- اتضح لنا أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين البرامج ومستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة حيث بلغ معامل الارتباط (0.534).
- أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والجنس.
- أيضاً توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والعمر.
- كذلك اتضح لنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والمسمى الوظيفي.
- اتضح لنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة والمؤهل العلمي.
- تبين لنا أنه ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى أداء موظفي أمانة محافظة جدة وسنوات الخبرة.

## 2.5. التوصيات:

توصي الدراسة بالعديد من التوصيات منها:

- تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية واستخدام أفضل البرمجيات.
- وضع الأنظمة والقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية بالصورة المثلى.
- تطوير العمل الإداري بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.
- تدريب العاملين بالصورة الجيدة ودعمهم المادي والنفسي للعمل في الإدارة الإلكترونية.
- إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات من خلال الأنظمة الإلكترونية، وتحفيزهم ورفع روحهم المعنوية.
- تطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية.
- حماية الأنظمة الآلية من الاختراق والقرصنة من قبل المختصين.
- حصر جميع احتياجات الإدارات المختلفة وتوفيرها بأسرع وقت ممكن.
- التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات اتصال لرفع مستوى الأداء.
- توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر.
- إجراء المزيد من الدراسات لمعرفة أثر تطبيق نظام أتمتة المعاملات الورقية على مستوى الأداء.

## المراجع العربية:

- [1] الحربي، ناجي. (2017). *أتمتة الإجراءات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي*. [رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية]. المستودع الرقمي المؤسسي لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.  
<http://repository.nauss.edu.sa/123456789/65126>
- [2] دوغة، مراد. (2017). *دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية*.
- [3] رضا، حاتم. (2003). *الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، كلية الإدارة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية*. [رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية]. الفهرس الإلكتروني للمكتبة الأمنية.  
<https://library.nauss.edu.sa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=10097>
- [4] زعرب، فاطمة محمود. (2008). *الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات شؤون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة* [رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية]، مبعث للدراسات والاستشارات الأكاديمية. <https://mobt3ath.com>
- [5] السالمي، علاء عبد الرازق. (2007). *تكنولوجيا المعلومات . دار المناهج للنشر والتوزيع*.
- [6] العتيبي، ناصر. (2008). *الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية* [رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية]. الفهرس الإلكتروني للمكتبة الأمنية. <https://library.nauss.edu.sa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=298>
- [7] عقبة، بده و علي، مزيو. (2018). *دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين: دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر—الوكالة التجارية بالوادي—* [مذكرة تخرج، جامعة الشهيد حمة لخضر]. [المستودع الرقمي لجامعة الوادي]. <http://dspace.univ-eloued.dz/handle/123456789/1231>
- [8] عقيل، ناصر بن محمد. (2006). *العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي* [رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية]. الفهرس الإلكتروني للعلوم الأمنية. <https://library.nauss.edu.sa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=10589>
- [9] مصطفى، أحمد. (2004). *إدارة الموارد البشرية*. مكتبة الأنجلو المصرية.
- [10] المغربي، عبد الحميد. (2002). *نظم المعلومات الإدارية: اسس ومبادئ*. المكتبة العصرية.

## المراجع الأجنبية:

- [1] Schroeder, R. (2007). *Operations Management [إدارة العمليات]*. The McGraw-Hill.