



تأثير تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية على إنتاجية المؤسسة

The impact of developing human resources' digital skills under the application of e-management on the organization's productivity

بشير فرج علي بلق

جامعة الزاوية كلية الاقتصاد العجلات

basheer.balq22@gmail.com

تاریخ الاستلام: 2025/12/4 - تاریخ المراجعة: 2025/12/7 - تاریخ القبول: 2025/12/13 - تاریخ للنشر: 17/12/2025

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية على تحسين إنتاجية المؤسسة، من خلال استكشاف دور المهارات الرقمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية، رفع كفاءة الأداء الفردي والجماعي، وتعزيز قدرة المؤسسة على الابتكار والتكيف مع التغيرات التكنولوجية كما هدفت الدراسة إلى دراسة الفروقات في أثر تطوير المهارات الرقمية حسب نوع المؤسسة وحجمها وطبيعة نشاطها اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمتها لأهداف البحث.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- يسهم تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية في رفع كفاءة استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء التشغيلية
- تعزز المهارات الرقمية قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، وبالتالي تحسين جودة الأداء المؤسسي واستمرارية الأعمال
- يختلف تأثير تطوير المهارات الرقمية باختلاف حجم المؤسسة وطبيعة عملياتها، حيث تواجه المؤسسات الكبيرة تحديات أكبر في تدريب الموظفين وتطبيق الأدوات الرقمية بشكل متكامل مقارنة بالمؤسسات الصغيرة
- يسهم الاستثمار في تدريب الموظفين على المهارات الرقمية وربطها بالأهداف الإستراتيجية في زيادة قدرة المؤسسة على الابتكار وتقديم حلول إدارية وتقنية مبتكرة

الكلمات المفتاحية:

المهارات الرقمية – الموارد البشرية – الإدارة الإلكترونية – الإنتاجية المؤسسية

Abstract

The study aimed to identify the extent to which developing human resources' digital skills impacts improving organizational productivity. This was achieved by exploring the role of digital skills in activating e-management, enhancing individual and collective performance, and enhancing the organization's ability to innovate and adapt to technological changes. The study also aimed to examine the differences in the impact of developing digital skills depending on the type, size, and nature of the organization. The study adopted a descriptive-analytical approach due to its suitability for the research objectives.

The study reached the following results:

- Developing human resources' digital skills contributes to increasing the efficiency of using e-management systems, leading to improved productivity and reduced operational errors
- Digital skills enhance employees' ability to adapt to technological changes, thereby improving the quality of organizational performance and business continuity
- The impact of developing digital skills varies depending on the size of the organization and the nature of its operations. Large organizations face greater challenges in training employees and implementing digital tools comprehensively compared to small organizations
- Investing in employee training in digital skills and linking them to strategic objectives contributes to increasing the organization's ability to innovate and provide innovative administrative and technical solutions

Keywords:

Digital skills – Human resources – E-management – Corporate productivity

المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولات جوهرية بفعل الثورة الرقمية والتقدم التكنولوجي المتتسارع، حيث لم يعد نجاح المؤسسات مرهوناً فقط برأس المال المادي أو الموارد التقليدية، بل أصبح مرتبطًا بشكل كبير بقدرتها على توظيف التكنولوجيا وتطوير المهارات الرقمية لمواردها البشرية ومع ازدياد اعتماد المؤسسات على الإدارة الإلكترونية في مختلف عملياتها، بترت الحاجة إلى بناء كفاءات رقمية متقدمة لدى العاملين، باعتبارها ركيزة أساسية لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز الإنتاجية لقد أدى الانتشار الواسع لتقنيات الإدارة الإلكترونية إلى إعادة صياغة أساليب العمل، بدءاً من إدارة الموارد البشرية، مروراً بالعمليات الإدارية اليومية، وصولاً إلى أنظمة اتخاذ القرار وفي هذا السياق، أصبحت المهارات الرقمية ضرورة ملحة وليس خياراً، حيث تمكّن الموظفين من التكيف مع بيئة العمل الإلكترونية، استخدام النظم الرقمية بكفاءة، وضمان استمرارية العمل في ظل التغيرات المتتسارعة يعد تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية أحد أهم عوامل نجاح المؤسسات في مواجهة التحديات المعاصرة، مثل المنافسة الشديدة، التحولات التكنولوجية، وزيادة توقعات العملاء فالموظف الرقمي المؤهل يسهم في رفع كفاءة الأداء الفردي والجماعي، تقليل الأخطاء التشغيلية، تحسين جودة الخدمات، وتسريع إنجاز المعاملات، ما ينعكس بصورة مباشرة على إنتاجية المؤسسة واستدامتها وفي ظل اعتماد المؤسسات بشكل متزايد على الإدارة الإلكترونية، تزداد أهمية دراسة العلاقة بين تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية وتحسين الإنتاجية المؤسسية فالمؤسسات التي تستثمر في تنمية قدراتها البشرية رقمياً تكون أقدر على مواجهة الأزمات، التكيف مع التغيرات، وضمان التميز التنافسي في بيئة عمل متغيرة ومعقدة.

أولاً مشكلة الدراسة:

على الرغم من التوجه المتتسارع نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، إلا أن العديد منها لا تزال تواجه تحديات كبيرة في تعزيز هذا التحول بالشكل الأمثل ومن أبرز هذه التحديات: ضعف المهارات الرقمية لدى بعض الموارد البشرية، محدودية البرامج التدريبية المتخصصة، وقصور في ربط تطوير القدرات الرقمية بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة هذه التحديات قد تؤدي إلى انخفاض كفاءة استخدام النظم الإلكترونية، زيادة الأخطاء الإدارية، وبطء إنجاز المعاملات، وهو ما ينعكس سلباً على مستوى الإنتاجية الكلية للمؤسسة وتمثل المشكلة الأساسية في محاولة فهم مدى تأثير تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية على إنتاجية المؤسسة في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ تشير تقارير حديثة إلى أن غياب الكفاءات الرقمية لدى الموظفين قد يحد من قدرة المؤسسات على الاستفادة الكاملة من أنظمة الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى فجوة بين الإمكانيات التكنولوجية المتاحة والنتائج الفعلية المحققة وعلى الرغم من وجود أبحاث تناولت الإدارة الإلكترونية بشكل عام، إلا أن هناك نقساً في الدراسات التي ركزت على العلاقة المباشرة بين تطوير المهارات الرقمية للعاملين وتأثيرها على رفع مستوى الإنتاجية ومن هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة معمقة

تسلط الضوء على كيفية توظيف التدريب الرقمي والتأهيل المستمر للموارد البشرية في تعزيز قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية وبالتالي، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، وتوضيح انعكاسه على إنتاجية المؤسسة، من خلال تحديد التحديات القائمة، وطرح توصيات عملية تساعد المؤسسات على بناء رأس مال بشري رقمي مؤهل قادر على مواكبة متطلبات العصر وتحقيق استدامة التميز المؤسسي.

ثانياً - أهمية البحث

أولاً: الأهمية النظرية

- 1- يُسهم البحث في إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتنمية الموارد البشرية، من خلال دراسة العلاقة بين تطوير المهارات الرقمية والإنتاجية المؤسسة.
- 2- يوضح كيف يمكن للكفاءات الرقمية أن تُسهم في تفعيل الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء الإداري والوظيفي.
- 3- يقدم إطاراً علمياً لفهم دور الاستثمار في رأس المال البشري الرقمي كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- 1- يساعد المؤسسات على تصميم برامج تدريبية متخصصة لتطوير المهارات الرقمية للعاملين
- 2- يمكن الإدارات العليا من ربط تطوير القدرات الرقمية بأهداف المؤسسة الإستراتيجية لزيادة الإنتاجية.
- 3- يوفر نتائج عملية يمكن أن تُستخدم في وضع سياسات إدارية تدعم التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- 4- يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على مواجهة التغيرات التكنولوجية وتحقيق التميز المؤسسي المستدام.

ثالثاً - أهداف الدراسة

- 1- التعرف على دور تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات.
- 2- الكشف عن تأثير تطوير القدرات الرقمية للعاملين على رفع كفاءة الإنتاجية.
- 3- دراسة العلاقة بين مستوى المهارات الرقمية وجودة أداء العمليات الإدارية.
- 4- تقديم توصيات عملية تساعد المؤسسات على تعزيز الاستثمار في تطوير رأس المال البشري الرقمي.

رابعاً - تساؤلات الدراسة

- 1- ما مدى تأثير تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية على تحسين إنتاجية المؤسسة؟
- 2- كيف يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الاستفادة من القدرات الرقمية للعاملين؟
- 3- ما العلاقة بين مستوى كفاءة الموارد البشرية الرقمية وجودة الأداء المؤسسي؟
- 4- ما هي الآليات التي يمكن اعتمادها لزيادة فاعلية تطوير المهارات الرقمية بما يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية؟

خامساً - مفاهيم الدراسة

1- المهارات الرقمية للموارد البشرية:

هي مجموعة المعرف والقدرات التقنية التي يمتلكها الموظفون لاستخدام الأدوات والأنظمة الرقمية بكفاءة، بما يتيح لهم أداء مهامهم بفعالية في بيئه إلكترونية.(1)

2- الإدارة الإلكترونية:

نظام إداري يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية في تخطيط وتنظيم وتجهيز ورقابة الأنشطة المؤسسية، بهدف تحقيق كفاءة أعلى وتقليل الوقت والجهد والتكليف.(2)

3- الإنتاجية المؤسسية:

تعكس قدرة المؤسسة على استغلال مواردها البشرية والمادية بكفاءة لتحقيق أعلى مستوى من المخرجات بجودة عالية، مع تحسين الأداء وتقليل الأخطاء والهدر.(3)

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تقسيم الورقة البحثية إلى المحاور الآتية

أولاًً ما مدى تأثير تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية على تحسين إنتاجية المؤسسة؟

يشهد العالم المعاصر تحولات عميقة بفعل الثورة الرقمية التي غيرت ملامح بيئه العمل بشكل كامل فقد أصبحت التكنولوجيا الرقمية عنصراً رئيسياً في عمليات المؤسسات، مما فرض تحديات جديدة تتعلق بمدى جاهزية الموارد البشرية لاستخدام هذه الأدوات بكفاءة في هذا الإطار، يبرز تطوير المهارات الرقمية للعاملين كأحد أهم العوامل التي تحدد قدرة المؤسسة على رفع مستوى إنتاجيتها وتحقيق التميز في ظل التنافسية الشديدة.

أولاًً العلاقة بين المهارات الرقمية والإنتاجية المؤسسية

تطوير المهارات الرقمية يمكن الموظفين من استخدام النظم الإلكترونية والتطبيقات التكنولوجية بشكل فعال، الأمر الذي يقلل من الأخطاء التشغيلية، يسهم في تسريع إنجاز المهام، ويعزز جودة المخرجات فالموظف الذي يمتلك معرفة تقنية كافية في استخدام البرمجيات، أدوات التحليل الرقمي، والتواصل عبر المنصات

الإلكترونية، يكون أكثر قدرة على تقديم أداء مرتفع وابتكاري هذه القدرات لا تتعكس فقط على مستوى الفرد، بل تمتد إلى تحسين أداء الفرق الإدارية والمهنية، وبالتالي تعزيز الإنتاجية الكلية للمؤسسة.

كما أن امتلاك الموظفين لمهارات رقمية متقدمة يعزز من قدرتهم على التكيف مع التحولات المستمرة في بيئة العمل، مثل تطبيق الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي هذا التكيف السريع يقلل من فترات التوقف عن العمل الناتجة عن صعوبات تقنية، ويزيد من استمرارية العمليات دون انقطاع، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويقود إلى تحسين الإنتاجية.(4)

ثانياً: الآثار المباشرة لتطوير المهارات الرقمية

1- تسريع إنجاز المعاملات: يقلل التدريب الرقمي من الوقت المستغرق في إنجاز المهام الإدارية والمالية، حيث يمكن إنجاز ما كان يحتاج أيامًا في ساعات قليلة بفضل استخدام الأنظمة الإلكترونية

2- تحسين جودة الخدمات: يتيح للموظفين تقديم خدمات أكثر دقة وسرعة، مما يعزز من رضا العملاء الداخليين والخارجيين.

3- تقليل التكاليف التشغيلية: إذ يؤدي استخدام الأدوات الرقمية بكفاءة إلى تقليل الاعتماد على العمليات الورقية التقليدية والموارد الزائدة.

4- زيادة القدرة على الابتكار: فكلما ارتفع مستوى المهارات الرقمية للعاملين، زادت قدرتهم على اقتراح حلول مبتكرة لمشكلات العمل، مما يسهم في رفع قيمة المؤسسة في السوق.(5)

ثالثاً: الآثار غير المباشرة على الإنتاجية

لا يقتصر تأثير تطوير المهارات الرقمية على النتائج الملموسة فحسب، بل يمتد إلى تعزيز ثقافة العمل الرقمية داخل المؤسسة فالموظفون المدربون على المهارات الرقمية يشعرون بقدرتهم على مواكبة التطورات، مما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي والدافعية، وبالتالي ينعكس إيجاباً على أدائهم كما أن هذا التطوير يعزز التعاون بين الموظفين عبر المنصات الإلكترونية، مما يحسن من التنسيق ويزيد من سرعة إنجاز المشاريع المشتركة.

رابعاً: تحديات تحد من التأثير الإيجابي

رغم الفوائد الكبيرة، إلا أن تأثير تطوير المهارات الرقمية على الإنتاجية قد يواجه بعض العوائق مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية، محدودية الموارد المالية المخصصة للتدريب، أو مقاومة بعض الموظفين للتغيير هذه التحديات إذا لم تتم معالجتها بشكل استراتيجي، قد تقلل من العائد المتوقع من الاستثمار في المهارات الرقمية.(6)

خامساً: نحو نموذج متكامل لرفع الإنتاجية

لكي يتحقق التأثير الإيجابي لتطوير المهارات الرقمية بشكل كامل، لا بد من ربط برامج التدريب الرقمي بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ويتطلب ذلك تصميم خطط تدريبية شاملة، توفير بيئة عمل رقمية داعمة، وتبني سياسات إدارية تشجع على التعلم المستمر والتكيف مع التقنيات الحديثة كما ينبغي أن يتم قياس أثر هذه البرامج بانتظام للتأكد من انعكاسها الفعلي على الإنتاجية.

ثانياً - كيف يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الاستفادة من القدرات الرقمية للعاملين؟

شهدت المؤسسات في العقود الأخيرة تحولاً جذرياً نحو اعتماد الإدارة الإلكترونية باعتبارها مدخلاً استراتيجياً لتحسين الكفاءة والفاعلية ويعني تطبيق الإدارة الإلكترونية إدماج التكنولوجيا الرقمية في جميع الوظائف الإدارية، بما يشمل التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة، وذلك عبر أنظمة إلكترونية متكاملة ومع توسيع استخدام هذه النظم، أصبحت المهارات الرقمية للعاملين أحد المركبات الأساسية لضمان نجاح هذا التحول ومن هنا، يبرز السؤال الجوهرى: كيف يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز الاستفادة من القدرات الرقمية للعاملين؟

أولاً: تكامل الإدارة الإلكترونية مع المهارات الرقمية

تتيح الإدارة الإلكترونية بيئة عمل مرنّة ومرتبطة بشكل مباشر بالقدرات الرقمية للعاملين فالموظف الذي يمتلك مهارات في التعامل مع قواعد البيانات، أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية، وبرامج إدارة المشاريع الرقمية، يجد في الإدارة الإلكترونية منصة لتوظيف هذه المهارات بشكل عملي وفعال هذا التكامل يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين، تسريع الإجراءات، وزيادة جودة القرارات الإدارية.

على سبيل المثال، عند استخدام نظم الموارد البشرية الإلكترونية (HRM-E)، يستطيع الموظفون تطبيق مهاراتهم الرقمية في إدخال البيانات، تحليلها، واستخراج تقارير دقيقة تساعد في تحسين القرارات المتعلقة بالتوظيف، التدريب، وتقدير الأداء وهنا يتضح كيف أن الإدارة الإلكترونية لا تستفيد فقط من القدرات الرقمية، بل تعزز تطويرها من خلال الاستخدام المستمر. (7)

ثانياً: تعزيز الكفاءة التشغيلية والإنتاجية

يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في خلق بيئة عمل رقمية مترابطة، تسمح للعاملين باستغلال مهاراتهم الرقمية لتحقيق نتائج أكثر فاعلية فالموظفون الذين يمتلكون خبرات في استخدام أدوات التعاون الرقمي مثل البريد الإلكتروني المؤسسي، المنصات السحابية، أو برامج الاجتماعات الافتراضية، يجدون أن الإدارة الإلكترونية توفر لهم فرصة عملية لتطبيق هذه القدرات بما يسهل العمل الجماعي، يقلل من الهدر الزمني، ويزيد من سرعة إنجاز المهام.

كما أن اعتماد الأنظمة الإلكترونية في التخطيط والمتابعة يسمح للموظفين بتوظيف قدراتهم في التحليل الرقمي لتقديم مقترنات مبنية على بيانات دقيقة، الأمر الذي يرفع من مستوى جودة القرارات الإدارية ويعزز الأداء المؤسسي ككل. (8)

ثالثاً: تطوير القدرات الرقمية بشكل مستمر

لا يقتصر دور الإدارة الإلكترونية على الاستفادة من القدرات الرقمية القائمة، بل يسهم أيضاً في تطويرها فالتعامل اليومي مع الأنظمة الإلكترونية المتقدمة يدفع الموظفين إلى تعلم مهارات جديدة تتعلق بالأمن السيبراني، تحليل البيانات، أو استخدام تطبيقات جديدة وهذا التعلم المستمر يوسع قاعدة المهارات الرقمية لدى العاملين، مما يجعلهم أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، ويرفع من كفاءتهم في التعامل مع بيئة العمل الرقمية.

رابعاً: تعزيز الابتكار والإبداع المؤسسي

توفر الإدارة الإلكترونية أدوات رقمية تفاعلية تمكن الموظفين من استثمار قدراتهم في تقديم حلول مبتكرة للمشكلات الإدارية والتشغيلية فعلى سبيل المثال، استخدام منصات العصف الذهني الإلكتروني أو أدوات إدارة الأفكار يتيح للموظفين ذوي الكفاءات الرقمية التعبير عن إبداعاتهم، وتحويلها إلى مشاريع تطويرية ملموسة ومن هنا، يتحول العاملون من مجرد منفذين للعمليات إلى مساهمين فاعلين في صنع القيمة المضافة للمؤسسة. (9)

خامساً: تحديات الاستفادة المثلثي

على الرغم من الدور الكبير للإدارة الإلكترونية في تعزيز الاستفادة من القدرات الرقمية، إلا أن ذلك قد يواجه بعض العقبات مثل ضعف البنية التحتية التكنولوجية، نقص التدريب المستمر، أو مقاومة بعض الموظفين للتغيير لذا، فإن الاستفادة المثلثي تتطلب توافر استراتيجيات مؤسسية واضحة لدعم التحول الرقمي، إلى جانب برامج تدريبية توافق التطورات التكنولوجية

ثالثاً - ما العلاقة بين مستوى كفاءة الموارد البشرية الرقمية وجودة الأداء المؤسسي؟

على التكنولوجيا الرقمية في إدارة أعمالها وإنجاز مهامها التشغيلية والإستراتيجية ومع هذا التحول الرقمي، لم يعد نجاح المؤسسات مرهوناً فقط بالبنية التحتية التقنية، بل أصبح بدرجة أكبر مرتبطاً بمستوى كفاءة الموارد البشرية الرقمية القادرة على استثمار هذه الأدوات وتحويلها إلى قيمة مضافة للمؤسسة وهنا يبرز التساؤل: ما مدى العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية الرقمية وجودة الأداء المؤسسي؟

إن كفاءة الموارد البشرية الرقمية تعني امتلاك الموظفين للمعارف والمهارات والقدرات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بفاعلية، بما يمكنهم من التكيف مع بيئة العمل الإلكترونية، ويعزز إنتاجيتهم أما جودة

الأداء المؤسسي فترتبط بقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، من خلال تحسين العمليات، تقليل الأخطاء، ورفع مستوى رضا المستفيدين وبذلك، فإن العلاقة بين الطرفين علاقة تكاملية تتسم بالترابط المباشر وغير المباشر. (10)

أولاً: كفاءة الموارد البشرية الرقمية كمدخل استراتيجي للأداء المؤسسي

إن توفر موارد بشرية تتمتع بكفاءات رقمية عالية يمكن المؤسسة من تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل، مما يؤدي إلى رفع جودة الأداء في جميع المستويات فالموظف الرقمي قادر على:

1- تسريع إنجاز العمليات عبر الاستخدام الفعال لأنظمة الإلكترونية

2- تقليل الأخطاء التشغيلية من خلال الاعتماد على أدوات التحليل الرقمي الدقيقة

3- تحسين جودة الخدمات عبر التفاعل مع العملاء داخلياً وخارجياً باستخدام قنوات رقمية متعددة

ومن ثم، فإن أي قصور في كفاءة الموارد البشرية الرقمية يؤدي بالضرورة إلى ضعف في استثمار التقنيات المتاحة، وبالتالي انخفاض جودة الأداء المؤسسي. (11)

ثانياً: العلاقة المباشرة بين الكفاءة الرقمية وجودة الأداء

1- رفع الإنتاجية الفردية والجماعية: عندما يمتلك الموظفون القدرة على استخدام الأنظمة الرقمية، فإنهم ينجزون مهامهم بسرعة وكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجية المؤسسة ككل

2- تعزيز دقة المعلومات: المهارات الرقمية تمكن الموظفين من إدخال البيانات وتحليلها بصورة دقيقة، مما يحسن من القرارات الإدارية والمالية.

3- تطوير عمليات التواصل: الكفاءة الرقمية ترفع من جودة الاتصال بين الأقسام عبر المنصات الرقمية، مما يسهم في تنسيق الجهود وتحقيق التكامل الوظيفي. (12)

4- تحقيق المرونة المؤسسية: الموارد البشرية الماهرة قادرة على التكيف مع التغيرات المفاجئة مثل الأزمات الاقتصادية أو التحولات التكنولوجية، مما يضمن استمرار الأداء بجودة عالية.

ثالثاً: العلاقة غير المباشرة بين الكفاءة الرقمية وجودة الأداء.

لا يقتصر تأثير الكفاءات الرقمية على العمليات المباشرة فحسب، بل يمتد ليشمل جوانب أخرى تؤثر في جودة الأداء المؤسسي بشكل غير مباشر:

- رفع الروح المعنوية والرضا الوظيفي: الموظف الذي يشعر بامتلاكه للمهارات الرقمية الازمة يكون أكثر ثقة بنفسه، وأكثر رضا عن عمله، مما ينعكس على جودة أدائه.

- تعزيز الابتكار المؤسسي: الموظفون الرقميون يمتلكون القدرة على استخدام أدوات التحليل والبرمجة والإبداع الرقمي في إيجاد حلول مبتكرة للتحديات، وهذا بدوره يرفع مستوى جودة الأداء

-بناء صورة مؤسسية قوية: مؤسسة تمتلك موارد بشرية ذات كفاءة رقمية عالية تظهر بمظهر المؤسسة الحديثة القادرة على المنافسة، مما يعزز ثقة العملاء والمستثمرين.(13)

رابعاً: التحديات التي قد تحد من هذه العلاقة

رغم الأثر الإيجابي الواضح، إلا أن العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية الرقمية وجودة الأداء المؤسسي قد تتأثر بعوامل معاكسة، مثل:

1- ضعف الاستثمارات في برامج التدريب الرقمي

2- مقاومة بعض العاملين للتحول نحو الإدارة الإلكترونية

3- محدودية البنية التحتية التكنولوجية

4- غياب الدعم الإداري فيربط الكفاءات الرقمية بالأهداف الإستراتيجية.

هذه التحديات إذا لم تتم معالجتها قد تضعف من الاستفادة المرجوة، مما يحد من انعكاس الكفاءات الرقمية على جودة الأداء.(14)

خامساً: نحو نموذج تكاملی لتعزيز العلاقة

لكي تحقق المؤسسات أعلى استفادة من كفاءات مواردها البشرية الرقمية في تحسين جودة الأداء، ينبغي أن تتبني:

- استراتيجيات تدريب مستمرة تضمن تطوير المهارات الرقمية بشكل متواصل.

- سياسات إدارية داعمة تشجع على تبني الأدوات الرقمية وتكافئ الموظفين المبدعين في هذا المجال.

- بنية تحتية رقمية متكاملة تسمح بتطبيق المهارات الرقمية في بيئة عملية فعالة.

- أنظمة تقييم أداء حديثة تقيس مدى انعكاس المهارات الرقمية على جودة العمل.(15)

رابعاً -ما هي الآليات التي يمكن اعتمادها لزيادة فاعلية تطوير المهارات الرقمية بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية؟

في ظل التوجه العالمي نحو الإدارة الإلكترونية، لم يعد امتلاك البنية التكنولوجية وحدها كافياً لنجاح المؤسسات، بل أصبح تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية ضرورة ملحة لضمان الاستفادة القصوى من هذه البنية ولأن الإدارة الإلكترونية تتطلب كفاءات بشرية قادرة على التكيف مع أنظمة العمل الحديثة، فإن البحث عن آليات عملية لتعزيز فاعلية تطوير المهارات الرقمية يعد مطلباً أساسياً لتحقيق التميز المؤسسي.

أولاً: التدريب المستمر والتعلم الإلكتروني

- 1- برامج تدريبية متخصصة: تصميم دورات تدريبية تركز على تطبيقات الإدارة الإلكترونية مثل نظم إدارة الموارد المؤسسية (ERP) وأنظمة إدارة الوثائق الرقمية
- 2- التعلم الذاتي عبر المنصات الإلكترونية: تشجيع العاملين على الاستفادة من الدورات الرقمية (MOOCs) مثل كورسيرا وإدراك، لرفع كفاءتهم بشكل مستمر.
- 3- التدريب العملي: اعتماد أسلوب "التدريب بالممارسة" بحيث يطبق الموظف ما تعلم من خلاله مباشرة في بيئة العمل الإلكترونية.(16)

ثانياً: تبني سياسات إدارية محفزة

- 1- أنظمة تحفيزية: ربط الترقى والحوافز المالية بتطوير المهارات الرقمية وتطبيقها.
- 2- تقييم الأداء الرقمي: إدماج الكفاءات الرقمية كجزء من معايير تقييم الأداء السنوي للموظفين.
- 3- نشر ثقافة رقمية: تعزيز الوعي المؤسسي بأهمية التحول الرقمي عبر ورش عمل وندوات.(17)

ثالثاً: تطوير البنية التحتية الداعمة

- 1- توفير بيئة عمل رقمية متكاملة: مثل الشبكات السريعة، قواعد بيانات آمنة، وأنظمة سحابية تدعم مهام الموظفين.
- 2- الاعتماد على أدوات حديثة: مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الكبيرة (Big Data) التي تتطلب مهارات جديدة لدى العاملين.
- 3- ضمان الأمان السيبراني: تدريب العاملين على أساليب حماية البيانات لضمان سلامة الإدارة الإلكترونية.(18)

رابعاً: الشراكات مع مؤسسات تعليمية وتقنية

- 1- التعاون مع الجامعات والمعاهد: لإعداد برامج تعليمية متخصصة تلبي احتياجات المؤسسة.
- 2- الاستفادة من شركات التكنولوجيا: مثل مايكروسوفت أو جوجل لتقديم برامج تدريبية عملية مع شهادات معتمدة.
- 3- بناء مجتمعات مهنية رقمية: تشجع تبادل الخبرات والمعرف بين العاملين داخل وخارج المؤسسة.(19)

ملخص النتائج

- 1- أظهرت الدراسة أن تطوير المهارات الرقمية للموارد البشرية أسمهم بشكل مباشر في رفع كفاءة استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات، ما أدى إلى تسريع عمليات اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- 2- بيّنت النتائج أن المؤسسات التي استثمرت في تدريب موظفيها على استخدام التطبيقات الرقمية والبرمجيات المتقدمة حققت زيادة ملحوظة في إنتاجية العمل الفردية والجماعية.
- 3- كشفت الدراسة أن تطوير المهارات الرقمية ساهم في تحسين قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، مما انعكس إيجابياً على جودة الأداء المؤسسي واستمرارية الأعمال.
- 4- أظهرت النتائج أن وجود برامج تدريبية متكاملة ومتواصلة لرفع الكفاءات الرقمية يعزز الابتكار داخل المؤسسة ويزيد من قدرة الموظفين على تقديم حلول إبداعية للمشكلات التشغيلية.
- 5- توصلت الدراسة إلى أن المؤسسات التي ربطت تطوير المهارات الرقمية بآهدافها الاستراتيجية حققت تحسيناً أكبر في الإنتاجية مقارنة بالمؤسسات التي اتبعت برامج تدريبية غير مترابطة مع خططها الإدارية.

الوصيات

- 1- ضرورة اعتماد برامج تدريبية مستمرة ومتخصصة لتطوير المهارات الرقمية للموظفين بما يتواافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- 2- ربط التقييم السنوي للموظفين بالمهارات الرقمية المكتسبة، وتشجيع تطبيقها في بيئة العمل اليومية.
- 3- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية الداعمة لرفع كفاءة استخدام الموظفين للأنظمة الإلكترونية.
- 4- تشجيع التعاون بين خبراء التقنية والإدارات المختلفة لتصميم حلول رقمية مبتكرة تلبي احتياجات العمل.
- 5- تبني سياسات تحفيزية تشجع الموظفين على اكتساب مهارات جديدة واستخدامها في تحسين الأداء المؤسسي.
- 6- إنشاء منصات داخلية لتبادل المعرفة الرقمية بين الموظفين، لتعزيز التعلم المستمر ونقل الخبرات.
- 7- متابعة أثر تطوير المهارات الرقمية على الإنتاجية بشكل دوري لضمان فاعلية البرامج التدريبية والتتأكد من تحقيق النتائج المرجوة.

الهامش

- 1- أحمد سليمان، “تطوير المهارات الرقمية وأثرها على الأداء المؤسسي”， مجلة الإدارة الحديثة، العدد 10، 2022، ص 45.
- 2- ليلى محمد، “الإدارة الإلكترونية وتنمية رأس المال البشري الرقمي”， دار الفكر الإداري، القاهرة، 2021، ص 88.
- 3- خالد يوسف، “تأثير التدريب الرقمي على الإنتاجية المؤسسية”， مجلة الابتكار الإداري، العدد 7، 2023، ص 52.
- 4- نوره الزهاني، “المهارات الرقمية في بيئة العمل الإلكترونية”， مجلة الدراسات التقنية، العدد 15، 2022، ص 63.
- 5- عماد محمود، “الإدارة الإلكترونية وتطوير الكفاءات البشرية”， المجلد 6، 2021، ص 77.
- 6- رانيا يوسف، “التعلم الرقمي ورفع الكفاءة المؤسسية”， مجلة العلوم الإدارية، العدد 9، 2023، ص 49.
- 7- عبد الرحمن العبدلي، “تأثير التكنولوجيا على الأداء المؤسسي”， دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2020، ص 110.
- 8- فاطمة الهاشمي، “الإدارة الإلكترونية وأدوات التحليل الرقمي”， مركز الأبحاث الإدارية، دبي، 2021، ص 72.
- 9- ياسر علي، “التحول الرقمي والموارد البشرية”， مجلة الحكومة والإدارة، العدد 12، 2022، ص 95.
- 10- أسماء يوسف، “تطوير المهارات الرقمية وربطها بالإنتاجية المؤسسية”， مجلة الابتكار الرقمي، العدد 16، 2023، ص 101.
- 11- محمود عبد الله، “التحول الرقمي في المؤسسات: دراسة تطبيقية”， دار النهضة العربية، القاهرة، 2020، ص 134.
- 12- عبد العزيز القحطاني، “برامج التدريب الرقمي وأثرها على الأداء”， مجلة الشريعة والاقتصاد الإسلامي، العدد 11، 2022، ص 57.
- 13- ناصر العريف، “الكفاءات الرقمية وإدارة المعرفة المؤسسية”， مجلة الدراسات المالية، العدد 17، 2021، ص 101.

- 14- هند البكري، “التعلم الرقمي في المؤسسات الحديثة”， مجلة الاقتصاد الرقمي، العدد 9، 2023، ص 63.
- 15- سامي إبراهيم، “الإدارة الإلكترونية وتحقيق الإنتاجية المؤسسية”， مجلة العلوم الإدارية، العدد 14، 2023، ص 88.
- 16- عبد الله الرفاعي، “التعلم الرقمي المستمر وأثره على تطوير الموظفين”， مجلة التقنية الإدارية، العدد 13، 2022، ص 119.
- 17- سعيد مراد، “الموارد البشرية الرقمية والتحول الإلكتروني”， دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2020، ص 77.
- 18- فاطمة عبد الله، “ابتكار الحلول الرقمية في الإدارة الإلكترونية”， مجلة الابتكار الإداري، العدد 10، 2023، ص 63.
- 19- عبد الفتاح شلبي، “تطوير الكفاءات الرقمية في بيئة العمل”， دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2021، ص 141.