

عنوان البحث

أثر أتمته الأنظمة الإدارية على انتاجية العاملين

المدينة الطبية بجامعة الملك سعود

"دراسة تطبيقية في المدينة الطبية بجامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية"

إعداد الطالبة

الجوهرة العجلان

إشراف

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي

٢٠٢٥ م

مقدمة:

في عصرنا الحالي تعد اتمتة الاجراءات لجميع القطاعات شيء ضروري لا بد منه فهي ترفع من مستوى الأعمال و تسهم في تنظيمها و اتقانها. فقد سهلت الأتمتة أغلب الاعمال و جعلتها سريعة و خفضت من الجهد و وفرت الوقت لكافة المجالات والإدارة سوى كانت منشئات حكومية او خاصة. لقد كتبت هذا البحث لانني على دراية تامة وملمة بما حدث فقد كنت و ما زلت مديرة المشروع هناك. في شهر يوليو من عام ٢٠١٩ قررت المدينة الطبية لجامعة الملك سعود ان تقوم باتمتة جميع الاجراءات و ذلك لسبب تشتت بعض البيانات الموظفين و فقدانها مما اداء الى محاولة لإيجاد برنامج يحقق لهم كل ما هو مطلوب.

قبل أن أبدأ في سرد البحث أود أن أوضح ما هو معنى الأتمتة؟ و ماهي فوائد الأتمتة؟

تعرف الأتمتة بأنها تحويل الاجراءات من ورقية إلى لا ورقية. و كذلك تعد بأنها نظام يعتمد على الآلات أي نظام عمل تلقائي يشرف على إنجاز المهام ومراقبتها و تسليم المنتجات والتحكم بما يخصها، والمميز هنا أن كل هذه الخدمات تحدث بدون الاستعانة بالجهود البشرية.

يعد قرار اتمتة الإنظمة الادارية من اهم القرارات التي تم اتخاذها من قبل المدينة الطبية بجامعة الملك سعود و ذلك لوجود عقبات و عثرات اثرت على انتاجية العاملين بها. كانت المدينة تعتمد على عدت انظمة لاحتساب الرواتب و الاجازات و كذلك لبيانات الموظفين على سبيل المثال لبيانات الموظفين كانت على برنامج HR برنامج تم اعداده بجهود فريقيه لمنسوبي المدينة وبرنامج ولاء و مدار و غيرها الكثير و الاهم من هذا انهم كانوا يعتمدون على الورق في طلب الاجازات و في التوظيف. لم تعي المدينة على اهمية الأتمتة الى بعد ما زاد عدد المنسوبين و زادت البيانات و الطلبات، بعد ذلك تم اختيار الشركة التي انا احد منسوبيها لإصلاح الوضع و اتمتة جميع الانظمة. كانت أهداف هذا المشروع تطبيق نظام تخطيط موارد الأعمال في الجامعة وفق أفضل الممارسات العالمية. وتقديم الممكنات التقنية اللازمة لدعم وتمكين عملية التحول في الجامعة . وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لصناع القرار. وأتمتة وإدارة العمليات الإدارية بشكل متكامل لجميع مستخدمي الجامعة . وبناء فريق عمل قادر على دعم وتشغيل الأنظمة بمهنية واحترافية عالية . وتقديم الدعم الفني اللازم لضمان تطوير إجراءات العمل وفق متطلبات الأعمال. وتطوير الأنظمة الإدارية لإستيعاب التوسع والتغيرات في متطلبات الأعمال .

مشكلة الدراسة:

لقد بدأت بوضع خطط للوصول إلى ما هو مطلوب وهو توفير أفضل بيئة تقنية لتمكين عملية التحول الإداري في الجامعة. ثابرت و اجتهدت و لله الحمد، للوصول إلى بناء منظومة إدارية متكاملة ومؤتمتة وفق أفضل الممارسات العالمية وتطويرها لتخدم الأهداف الإستراتيجية للجامعة كمممكن أساسي لعملية التحول . كان لدي الكثير من التساؤلات و هي هل من الممكن النجاح؟. هل سيكون الفريق متعاون؟. هل سيكون من السهل جمع المعلومات و إتمتها؟.

تم عقد أول اجتماع مع الفريق المعني بقيادة ممثل مدير المشروع من قبل المدينة الطبية المهندس: بادي الحربي في أواخر شهر يوليو ٢٠١٩ لفهم النقاط المهمة وصر المشاكل و معالجتها. و من ثم توالى الاجتماعات مع الأقسام. كان يجب على ان اتبع مبدأ agile لإنجاز هذا المشروع. لقب البرنامج برصين فقد قمت جامعة الملك سعود بتقسيم تطوير الأنظمة الإدارية إلى مرحلتين بحيث تشمل المرحلة الأولى تصميم النظام ليشمل الجامعة والمدينة الطبية الجامعية على أن يكون تطبيق النظام بالمرحلة الأولى في المدينة الطبية الجامعية. وهذا المشروع يمثل تنفيذ المرحلة الثانية من المشروع والتي ستشمل توريد رخص إضافية والتطبيق في الجامعة نفسها بكلياتها وعماداتها. والتدريب عليها وصيانتها وموائمتها مع طبيعة العمل في الجامعة بحيث تكون أنظمة متكاملة ومتوافقة مع إجراءات وقوانين العمل والتشريعات الحكومية الصادرة من وزارة المالية و وزارة الموارد البشرية و وزارة التعليم وديوان المحاسبة والجهات التشريعية الأخرى في المملكة.

وبناءً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما أثر أتمته الأنظمة الإدارية على انتاجية

العاملين المدينة الطبية بجامعة الملك سعود؟

أهمية الدراسة:

- الأهمية العلمية:

تمثلت أهمية الدراسة من الناحية العلمية بالنقاط التالية:

- أ. قلة الدراسات العربية عموماً والسعودية خصوصاً التي لأتمته الأنظمة الإدارية على إنتاجية العاملين.
- ب. توضيح أهمية وجود نظام الأتمته ستستغني عن الكثير من الاحتياجات الأخرى كالورق مثلاً و الحبر و إلى ما ذلك فنظم الأتمته تستوعب كميات هائلة من المعلومات في قرص واحد فقط.
- ج. تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية للمكتبة العربية، وللمنظمات السعودية بشكل خاص للاستفادة منها وتعميمها على أقسام وإدارات المدينة الطبية بالجامعات.

- الأهمية العملية:

تمثلت الأهمية العملية للدراسة في أهمية موضوعها وهو إدارة مشاريع الفعاليات.

- أ. كشف وبيان كل ما يعتري هذا الموضوع من غموض ومعرفة جوانب القصور لمعالجتها.
- ب. تحفيز الباحثين على إجراءات دراسات مشابهة لسد النقص في هذا المجال.
- ج. تقديم إطار نظري يشرح أهم أتمته الأنظمة الإدارية على إنتاجية العاملين.
- د. بيان النتائج والتوصيات والمقترحات موثقة وصادقة مستمدة من الدراسة الميدانية تساعد على الأنظمة الإدارية على إنتاجية العاملين.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

١. التعرف على مفهوم أتمته الأنظمة الإدارية.
٢. التعرف على إنتاجية العاملين في الجامعات.
٣. التعرف على اثر اتمته الأنظمة الإدارية على إنتاجية العاملين.

تساؤلات الدراسة

١. ما هو المفهوم العام لإدارة مشاريع الفعاليات؟
٢. ما هي تطوير انضباط إدارة مشاريع الفعاليات؟
٣. ما هي تخطيط وتنظيم الفعاليات؟

فروض الدراسة:

١. الفرضية الرئيسية : تكمن أتمته الأنظمة الإدارية على انتاجية العاملين بالمدينة الطبية بجامعة الملك سعود.
٢. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عن مدى تطبيق نظام تخطيط موارد الأعمال في المدينة الطبية وفق أفضل الممارسات العالمية.
٣. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عن تقديم الممكّنات التقنية والدعم الفني اللازم لضمان تطوير إجراءات العمل.
٤. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عن توفير البيانات والمعلومات اللازمة لصناع القرار.
٥. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عن بناء فريق عمل قادر على دعم وتشغيل الأنظمة بمهنية واحترافية عالية.

الدراسات السابقة:

١. دراسة (مهدمي، ٢٠٢٤) بعنوان " دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على العاملين

بشركة الحبيب العقارية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أتمتة الموارد البشرية تعزز من كفاءة قسم الموارد البشرية، فهي تستبدل مهام الموارد البشرية اليدوية بالطرق الآلية حيث تسمح لهم بالتركيز فقط على المهام المعقدة كصنع القرارات ووضع الخطط والاستراتيجيات وهدفت دراسة الباحثة الى التعرف على دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية. تكونت عينة الدراسة من ٥٣ من الموظفين العاملين بشركة الحبيب العقارية ، وأظهرت النتائج أن حوالي ثلثي أفراد العينة بنسبة (٦٤.٢ %) هم ذكور، وأن نسبة (٥٨.٥ %) هم سعوديين، وأن نسبة (٣٧.٧ %) في الفئة العمرية (من ٢٥ - ٢٩ سنة)، وأن نسبة (٦٤.٢ %) مؤهلهم الأكاديمي (بكالوريوس)، وأن نسبة (٥٤.٧ %) من أفراد العينة مساهم الوظيفي (موظف)،. وتوصلت الدراسة لنتائج منها: أفراد عينة الدراسة يوافقون على واقع تطبيق الأتمتة وإدارة الموارد البشرية، يوافقون على المفاهيم الخاصة بأتمتة شؤون الموظفين، يوافقون بشدة على أن للعاملين وعي عالي بخصائص ومزايا استخدام الأتمتة، يوافقون على وجود معوقات تواجه تطبيق الأتمتة، بينت الدراسة ضعف البنية التحتية في الشركات. وأوصت الدراسة بتوصيات منها: تبني مشروع تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية والبرمجيات وشبكات الاتصال) للمزايا الكبيرة التي تقدمها من تحسين مسارات العمليات وقواعد البيانات والمهارات البشرية نظرا لتطوير ادارة الموارد البشرية. ، العمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات عبر إدخالهم بدورات تدريبية تمكنهم من التعامل مع الأجهزة وشبكات الاتصال الحديثة.، بناء أساس معرفي (قاعدة معرفية) بتفضيلات العميل الداخلي (الموظف) وتأكيد أهمية تقييم القيمة المقدمة له وتجميع وتحديث تلك التفضيلات بشكل مستمر والعمل على استثمار كفوء للمعلومات المتاحة لجميع أقسام الشركة.، العمل على تطوير ادارة الأتمتة بالمنظمة التي بدورها تطور ادارة الموارد البشرية، يجب على الشركة عمل خطط لتطوير ادارة الموارد البشرية.

٢. دراسة (العنقري، ٢٠٢٣) بعنوان "دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه الأتمتة في إدارة الموارد البشرية ووظائفها، وإلى أي مدى يتم تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية ، وأبرز التحديات والمعوقات التي

تواجهها إدارات الموارد البشرية عند استخدامها ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، وتم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة والذي بلغ عددهم (٢٠٤) و تم استرداد (٦٥) استبانة ، وتوصلت الدراسة إلى أن مدى تطبيق الأتمتة في إدارات الموارد البشرية في الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية يُطبق بدرجة مرتفعة، كما أن التقنيات المستخدمة في المنظمات ليست حديثة ولا تتناسب مع متطلبات العمل، وأن الأتمتة تؤدي دورًا كبيرًا في وظائف إدارات الموارد البشرية، حيث جاء مجال «التخطيط» ومجال التوظيف / الاستقطاب بأعلى متوسط حسابي بدرجة مرتفعة وكانت أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه أتمتة أنشطة إدارات الموارد البشرية هو أن تطبيق الأنظمة الإلكترونية يتطلب دعم مالي عال. أوصت الدراسة بالاهتمام بتوظيف المورد البشري الذي يملك المهارة والمعرفة المرتبطة بمدى اتقانهم للأنظمة التقنية، وجعلها ضمن معايير الاجتياز للقبول بالوظيفة بالإضافة إلى تشجيع ثقافة استخدام نظم المعلومات والعاملين على الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك بتقديم الحوافز المادية وغير المادية للموظفين الأقل استخدامًا للتعاملات الورقية من خلال مراقبة وتسجيل عدد السجلات والأعمال التي تمت بطريقة آلية بشكل دوري.

٣. دراسة الحربي (٢٠١٧) بعنوان " أتمتة الإجراءات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي "

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام أتمتة الإجراءات الإدارية في الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع البيانات مجتمع الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة الأساسية من بين العاملين في الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض، وبلغ عدد مفردات العينة الأساسية (٢٢٠)، علمًا بأنه تم التطبيق على عدد (٢٣٥)، لكن تم استبعاد عدد (١٥) لعدم استكمال بياناتهم. وقد تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي ١٤٣٨هـ / ٢٠١٧ م . ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود، وبعد التطبيق الميداني حصل الباحث على (٢٢٠) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.. أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

١- في مجال التعرف على واقع استخدام أتمتة الإجراءات الإدارية لدى عينة الدراسة وجد أن الأتمتة تقلل من ظاهرة الفساد الإداري. ٢- في مجال التعرف على واقع الأداء الوظيفي الحالي لدى مجتمع الدراسة وجد أن الأتمتة تقدم

خدمات وظيفية لمنسوبي حرس الحدود وفق أحدث الأنظمة الإدارية كما تقدم خدمات وظيفية لمنسوبي حرس الحدود وفق أحدث الأنظمة الإدارية ٣- في 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. ٤- في مجال التعرف على المعوقات 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 الباحث إلى التوصيات التالية: (١) عقد الدورات التدريبية لموظفي الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود في مجال أتمتة الإجراءات الإدارية. (٢) الاهتمام بتوفير خبراء ومدربين في التخصصات التقنية للعمل في الشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود في مجال أتمتة الإجراءات الإدارية. (٣) توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق الأتمتة والاهتمام بصيانتها. (٤) إجراء دراسات حول تطبيق الأتمتة في إدارات أخرى.

٤. دراسة (عيسى، ٢٠١٥) بعنوان "الأتمتة الإدارية وأثرها على تحسين معدلات الأداء في مؤسسات القطاع

العام : دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس"

هدفت الدراسة إلى إيضاح أهمية أتمتة الأعمال الإدارية في مؤسسات القطاع العام نظرا لما تتيحه من الاستفادة من الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الحاسب الإلكتروني وملحقاته المتعددة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من ١٥٠ من موظفي الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس. وتوصلت نتائج الدراسة إلى شبكات الاتصال الداخلية والخارجية. والتي ستؤدي فيما لو أحسن استخدامها إلى النهوض بالواقع الإداري والارتقاء به إلى مستويات متقدمة لا مكان فيها للترهل أو الفساد. أتمتة الأعمال الإدارية فيها انطلاقا من الأسباب الداعية للأتمتة الإدارية، والفوائد منها، وتوصلت توصيات الدراسة إلى تطبيق فيها إضافة إلى المشاكل والعقبات التي تعترضها على مستوى العاملين في الشركة، والأجهزة والمعدات المستخدمة، والقوانين والأنظمة النافذة وصولا إلى مجموعة من المقترحات التي من الممكن أن تذلل هذه الصعوبات بما يؤدي إلى تحسين معدلات الأداء.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: أتمته الأنظمة الإدارية:

مفهوم أتمته الأنظمة الإدارية:

تعرف الأتمته بأنها التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يتم التحكم به آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل

محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة. (الحسنية، ٢٠١٥، ١٩٠).

وتعرف أيضاً بأنها عملية استخدام نظم الحواسيب وشبكاتها في انجاز الأعمال الإدارية في المنظمات ذات الطابع

الإداري أو الإنتاجي أو المالي أو الخدمي وهي تحتاج إلى عدة شروط ومتطلبات للمنظمة أهمها:

- تحديد الأعمال الواجب أتمتها وأولويات عمليات الأتمته فيها.
- إجراء توصيف دقيق للأعمال والإجراءات القائمة.
- تخصيص الموارد المالية اللازمة لمشروعات الأتمته.
- توفير شبكة اتصالات رقمية حديثة كافية لدعم الأتمته الإدارية.

أهمية الأتمته :

إن الأتمته تسهم في تعزيز انتاجية العاملين من خلال ما يلي:

١. مساهمتها في تخفيض الوقت الذي يقضيه العاملون على المهام الروتينية.
٢. تقليل الأخطاء التي قد يرتكبها العاملين.
٣. تساعد المنظمات على خفض التكاليف المرتبطة بتعيين العاملين. (رزق، ٢٠٢١).

وسائل الأتمته :

وسائل الأتمته كثيرة ومتعددة منها ما يلي:

١. نظم الاتصالات الالكترونية كالبريد الالكتروني والارسال عبر تقنية التواصل.
٢. نظم إلكترونية للتخزين كنظم الأرشفة الالكترونية ونظم الرسوم المصغرة (ميكرو فيلم وميكرو فيش).
٣. نظم النسخ الالكترونية كأجهزة النسخ العادية بأنواعها وأحجامها المختلفة.
٤. شبكة للحاسبات المحلية تعني بتوصيل البيانات والصوت وتسمح باتصال عدة أجهزة وأفراد مع بعضهم البعض وبصورة فورية ومستقلة.

ثانياً: إنتاجية العاملين:

مفهوم إنتاجية العاملين:

مصطلح الإنتاجية على أنه مقياس لقدرة المنشآت على تحقيق المخرجات من المدخلات، كما يُعرف أيضاً على أنه إمكانية تحقيق أكبر كمية مخرجات ممكنة من كمية مدخلات معينة. ويُعتبر مصطلح الإنتاجية واحداً من أبرز المصطلحات وأكثرها تداولاً في المجالات الاقتصادية، والصناعية، ومجالات العمل المختلفة، فهو مؤشر قوي على مدى قدرة عناصر الإنتاج على التأزر من أجل القيام بعملية إنتاجية صحيحة، كما أن لهذا المصطلح علاقة كبيرة في العديد من الأمور الأخرى، التي بعضها قد لا يخطر على ذهن الكثيرين، وفيما يلي بعض التفاصيل حول الإنتاجية. (العلي، ٢٠١٧، ١٣٤).

١. تحسين الإنتاجية:

أن تحسين الإنتاجية يرتكز تحسين على رفع كفاءة العمل الذي يتم تأديته، ومن هنا فإنه يمكن القول إن المنشآت الناجحة المثالية تتوفر على بيئة عمل كفؤة، وأن عناصر الإنتاج فيها متضافرة، هذا ويُعتبر العنصر البشري العامل الأهم في عملية الإنتاج، فدون هذا العنصر لن تتوفّر القدرة على استغلال المواد

الخام، وتطبيق العمليات الإنتاجية عليها، وإدارة المنشأة، وما إلى ذلك. حتّى يتحسنّ العنصر البشري ويؤدي عمله على أكمل وجه ممكن ينبغي توفير سبل الراحة، والأمان الوظيفي له، وإعطاؤه أجراً يتناسب المجهود الذي يبذله، إلى جانب أهمية التعامل معه بإنسانية ورحمة، وتقصير المسافات بينه وبين رب العمل، فكل هذه الإجراءات تساعد على رفع كفاءة العامل، وبالتالي تحسين مستوى الإنتاجية. إلى جانب ذلك، وحتى ترتفع إنتاجية المنشأة يجب أن تتوفّر الإدارة الحكيمة القادرة على استغلال الموارد، وتنظيم عملية الإنتاج، واتخاذ القرارات المناسبة، ولو حدث وتوافرت كافة العوامل التي تساعد على الوصول إلى عملية إنتاج صحيحة، ولم تتوافر الإدارة الكفؤة لفشلت عملية الإنتاج برمتها، ولأهدرت المواد الخام، والمجهودات البشرية. (العلي، ٢٠١٧، ٧٦).

٢. آثار تحسين الإنتاجية:

أنه لا شك أن إنتاجية الموظفين أمر حيوي لنجاح المنظمات، ولكنها تتطلب الكثير من العمل من أصحاب الأعمال والموظفين على حد سواء، حيث إن الأعمال التجارية ذات الإنتاجية العالية تُمثل نقطة انطلاق قوية في المنافسة.

إن ما يفصل العمل الجيد عن العمل الممتاز ليس فقط المنتجات والخدمات الحاصلة على أعلى تقييم، بل هم الموظفون الذين يعتبرون آلة العمل الداخلية الأهم، ولا يوجد شيء أكثر أهمية للشركات من موظفيها، فإذا كان موظفوك سعداء فستزيد إنتاجيتهم، وهذا بالضبط ما تحتاجه المنظمات للنمو.

على الرغم من أن ثقافة الشركات والأجور والرغبة في تحقيق الهدف تُعد من أهم العوامل لزيادة الإنتاجية، إلا أن سير العمل المحدد بوضوح وتقليل مقدار الوقت الذي يقضيه الموظف في المهام غير الضرورية والتكرارية سيؤدي إلى تحسين مستويات الإنتاجية في المنظمة بشكل كبير. (الطراونة، ٢٠١٤، ٥٨).

سبع نقاط يمكن لأي شركة استخدامها لزيادة إنتاجية الموظفين:

ومن العوامل التي يمكن أن تستخدمها الشركات لتقييم بيئة عمل موظفيها: إجراء استطلاعات رأي للموظفين حول بيئة العمل، وإجراء اجتماعات نصف سنوية لمناقشة جودة بيئة العمل وكيفية تحسينها، وكذلك إقامة لقاءات للموظفين خارج الشركة.

كما تشير آخر الدراسات إلى أن ثقافة الشركة التي تشدد على بناء العلاقات ومكافآت العمل الجماعي تسهم في زيادة إنتاجية الموظفين، في حين أن الشركات التي تركز على التسلسل الهرمي والنجاح الفردي تعرقل الإنتاجية.

- تحسين سير العمل : تعتمد الإنتاجية المتميزة في المقام الأول على تعريف جيد وواضح لخطوات سير

العمل بشكل يخلو من المهام المتكررة وغير الضرورية.

يجب أن تعمل الشركات على ضبط مهام سير العمل حتى يتمكن الموظفون من تسليم المهام بكفاءة ودون تأخير. إذا كان أحد المديرين يواجه صعوبة في إنشاء خطط سير عمل قوية فيمكن لبرامج مثل KiSSFlow مساعدتك في إنشاء قنوات اتصال ومعالجة مهام العمل بكفاءة أكبر.

- الاستثمار في تعيين أعضاء إدارة ناجحين: يعتمد الموظفون على إدارة الشركة للحصول على التوجيه

السليم، وهذا هو السبب في أنه ينبغي للشركات تعيين المديرين ذوي الكفاءة والاستثمار فيهم على

جميع المستويات. (إبراهيم، ٢٠١٧، ٧١).

قد تجد بعض المنظمات أن الإدارة الجيدة لا بد أن تكون من خارج الشركة، حيث إنها تعمل على بث أفكار جديدة في ثقافة الشركات، قد نتفق في هذه النقطة ولكن هناك قيمة كبيرة في تشجيع الموظفين من الداخل للوصول للمناصب الإدارية، حيث يعرف الموظفون المدربون من الداخل سير عمل الشركة بشكل أفضل.

لذلك يجب أن تركز المنظمات على إنشاء وتطوير قسم موارد بشرية قوي يحافظ على تدريب الموظفين على طرق جديدة لأداء مهام العمل.

قد تريد بعض المنظمات تقليل تكاليف عملياتها من خلال عدم الاستثمار في جميع الأدوات التي يحتاجها الموظفون، ولكن ذلك قد يؤثر على الإنتاجية.

من المهم أن نلاحظ أن الموظفين الذين يمتلكون الأدوات المناسبة للوظيفة يمكن أن يزدادوا الإنتاجية إلى أقصى حد، مع الرغبة في تحقيق الهدف والحفاظ على سير العمل الذي أنشأته الشركة، لذلك يمثل تزويد موظفيك بالأدوات التي يحتاجون إليها للنجاح خطوة مهمة جدًا لزيادة إنتاجيتهم.

ثالثاً: أثر أتمته الأنظمة الإدارية على إنتاجية العاملين:

١. الرغبة في تحسين إنتاجية العاملين:

السبب الرئيس وراء ظهور وانتشار نظم أتمته الأنظمة الإدارية الرغبة في تحسين إنتاجية العاملين فقد كشفت نتائج العديد من الدراسات تحقيق العاملين مستويات عالية من الانتاجية في بعض الأعمال المؤتمتة تصل نسبتها إلى (٩٠%) فيما بلغت الانتاجية في الأعمال غير المؤتمتة إلى مستويات متدنية (العتيبي، ٢٠١٧).

- تزايد القدرات العاملين لتحقيق الأهداف الجماعية لإنتاج الخدمات.
- توفير معرفة ومعلومات حول الأعراض الجانبية الضارة التي تساهم في تجنب الأضرار.
- توفر بدائل جديدة للقرارات المراد اتخاذها أو البرامج المستهدفة لتحقيق الأهداف أو السلوكيات.
- تساعد على اكتشاف الحاجات المتجددة التي تستلزمها التغيرات المستقبلية أو الناجمة عن طبيعة الحياة الحديثة.

- توفر وسائل وأدوات للتحليل وفهم النظم المعقدة كالتقنية الموصلة إلى عملية لاتخاذ القرارات لاختيار التقنية المناسبة. (السالي، ٢٠١٤).

٢. تحسين إنتاجية العمل :

أن تحسين الانتاجية سبباً لظهور وتطور نظم أتمتة الأنظمة الإدارية وفي ذات الوقت تعكس فائدة ملموسة تنتج عن تطبيق الأتمتة بفعالية وذلك من خلال ما تحققه الأتمتة من تحسين الانتاجية كمحصلة نهائية لمجموعة من العوامل الايجابية التي يساهم فيها تطبيق النظم الآلية في مجالات حيوية هامة من أهمها:

- تحسين مستوى الأداء الوظيفي من خلال رفع مستوى ما يقوم به كل فرد من مهام وأعمال موكلة إليه.
- الاستغلال الأمثل للموارد البشرية بتخفيض عدد العاملين إلى العدد اللازم لأداء نفس الحجم الحالي من العمل أو الإبقاء على العاملين الحاليين مع زيادة وتوسيع نطاق العمل عن سابقه.
- تحسين جودة القرارات أو درجة الرشد في اتخاذها تبعاً لتطور أساليب إنتاج وتوصيل المعلومات وتوظيفها واستثمارها بشكل أكثر فعالية.
- زيادة مستويات الكفاية من خلال أداء نفس النوع من العمل بتكلفة أقل أو في وقت أقصر أو بهما معاً.
- رفع مستوى الفعالية بزيادة قدرة كل مسئول بالتنظيم الإداري بما يمكنه من تحقيق الأهداف المناطة بشكل أفضل. (بلغنامي، ٢٠٢٢).

٣. توفير وقت العمل:

يقود تطبيق الاتمته في الأعمال والأنظمة الإدارية بفعالية إلى تحقيق وفر ملموس وقابل للقياس الكمي في وقت العمل وذلك نتيجة تبني منظمات الأعمال لأساليب وتقنيات حديثة كالأتمته. وهناك العديد من الشواهي التي تساند وتدعم هذا التوجه ومنها:

- الاجتماع عن بعد: والذي يوفر وقت العاملين عندما يكون الاتصال والحوار الشخصي المباشر مهماً.
- البريد الإلكتروني: قلل الوقت المهدور في الاجتماعات والمقابلات وفي نقل وتسليم الملفات.
- تخزين البيانات والوثائق والمستندات: على وسائط تخزين الكترونية بواسطة الحاسب قلل كثيراً من مقدار الوقت للاستعلام أو البحث عن البيانات المطلوبة واسترجاعها عن الحاجة.

٤. تزايد أعداد العاملين الإداريين:

من عوامل تزايد أهمية الاتمته حديثاً النمو الهائل في إعداد العاملين الإداريين حيث أن نسبة الأعمال الإدارية من إجمالي العاملين ارتفعت من ٣٥% إلى ٤٥% ويرتبط بظاهرة الميل المستمر لتزايد العاملين إلى حقيقتين هامتين هما:

- أنه كلما تزايد عدد العاملين كلما تزايدت التكاليف الإجمالية للعمل كمصروفات إدارية وعمومية وبالتالي فأي تحسين في الانتاجية للأعمال الإدارية من خلال الاتمته هي تحقيق وفر ملموسة في التكلفة الكلية على مستوى المنظمة ككل.
- أنه رغم التزايد المستمر فواقع حال المنظمات الفعلي يفتقر إلى قوى عاملة ذات خبرة ومهارة مناسبة تستوعب تطبيق أساليب التقنية الحديثة للأتمته.

٥. تنمية وتطوير القدرات الوظيفية للعاملين:

تعدد المزايا والفوائد التي يحققها تطبيق الأتمتة تتمثل في ما اطلق عليه مسمى القيمة المضافة فالتسهيلات التي وفرتها التقنية الحديثة الاتمتة ساهمت في تطوير وتنمية قدرات ومهارات العاملين في مجالات متعددة لاسيما في زيادة قدرة الوصول للمعلومات المطلوبة بالسرعة المناسبة وزيادة قدرة الاتصال الفعال بالرؤساء والمرؤوسين، وكذلك زيادة قدرة التحكم في الأنشطة والرقابة عليها بجانب زيادة القدرة على الاسهام الشخصي في تحقيق أهداف المنظمة. فإن الاتمتة كأسلوب تقني ومتطور تحتاج إلى تدريب ورفع مستوى معارف ومهارات وسلوكيات العاملين لكي يتم الاستفادة منه. (الصيرفي، ٢٠١٥).

٦. تحسين مستوى جودة القرارات:

أن الاستمرار في توظيف معطيات التقنية الحديثة وإدخالها في أعمال الأنظمة الإدارية والتي تتميز بسرعة وفعالية الاتصالات بين العاملين والمنظمة داخل التنظيم وخارجه ، سرعة توفير المعلومات بالدقة اللازمة كما أدلى إلى اختزال الوقت والمسافات في مناقشة وتبادل الآراء وحقق توافر وتجانس البيانات على مستوى المنظمات كافة مما ساهم في زيادة مستوى جودة القرارات وحد من ازدواجيتها. ولهذا فتطبيق الاتمتة إلى رفع مستوى كفاءة وفعالية القرارات ويجعلها أكثر رشداً وعقلانية ودقة وموضوعية. (زعرى، ٢٠١٨).

تطبيق واستخدام اتمتة الأنظمة الإدارية:

هناك عدة أهداف لتطبيق واستخدام اتمتة منها ما يلي:

١. زيادة السرعة والدقة بإجابة المراجعين والاقتصاد من وقتهم.
٢. عدم الحاجة إلى المراجعة الحضورية من أجل عرض الطلب ومتابعة جوابه.
٣. ترتيب وتنظيم دوران المراسلات في الدائرة.

٤. إيصال المراسلات الورقية إلى حدها الأقل في داخل وخارج الدائرة.
٥. خلق الطرق الصحيحة وقياس دوران الأعمال في الدائرة ومتابعة تحسينهم المستمر.
٦. زيادة السرعة وإيجاد السهولة في مراسلات ما بين الدوائر.
٧. الإيصال السريع للمراسلات التي قد صُنفت.
٨. زيادة تمرين الموظفين عن طريق تأمين إمكانية التنظير وقياس الأنشطة.
٩. خلق المهد المناسب من أجل استقرار جميع الأنظمة الإدارية الموحدة. (ناصر، ٢٠١٨).

المنهجية وطرق البحث:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لكونه المنهج الذي يتناسب مع تحقيق أهداف الدراسة الحالية، ويُعرف المنهج الوصفي بأنه: "دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة ما، وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر، وهو طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لمشكلة اجتماعية" (درويش، ٢٠١٨، ص. ١١٨)، ففي ضوء هذا المنهج سوف يتم القيام عرض استجابات عينة الدراسة، ثم تحليلها وتفسيرها والتوصل للنتائج واقتراح الحلول المناسبة لها، وذلك لمعرفة أثر اتمتة الأنظمة الإدارية على انتاجية العاملين في المدينة الطبية بجامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة :

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، ويعرف عبيدات وآخرون (٢٠١٤، ص ١٠٦) الاستبيان أو ما يعرف بالاستقصاء على أنه " أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان"، وقد تم بناء

أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين:

القسم الأول: وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل: المستوى التعليمي، الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني: وهو يتكون من (٢٧) عبارة تتناول أثر اتمتة الأنظمة الإدارية على انتاجية العاملين في المدينة الطبية بجامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية مقسمة على أربعة محاور، وذلك على النحو التالي:

— المحور الأول: يتناول مدى تطبيق نظام تخطيط موارد الأعمال في الجامعة وفق أفضل الممارسات العالمية.

— المحور الثاني: يتناول تقديم الممكّنات التقنية والدعم الفني اللازم لضمان تطوير إجراءات العمل.

— المحور الثالث: يتناول توفير البيانات والمعلومات اللازمة لصناع القرار.

— المحور الرابع: يتناول بناء فريق عمل قادر على دعم وتشغيل الأنظمة بمهنية واحترافية عالية.

وطُلبت الباحثة من أفراد الدراسة الإجابة عن كل عبارة بوضع علامة (√) أمام أحد الخيارات التالية:

٥- موافق بشدة ٤- موافق ٣- محايد ٢- غير موافق ١- غير موافق بشدة

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على "أثر أتمته الأنظمة الإدارية على إنتاجية العاملين المدينة

الطبية بجامعة الملك سعود".

الحدود المكانية: الرياض.

الحدود الزمانية: تم عقد الدراسة وجمع المعلومات عام ٢٠٢٥ م.

المراجع:

١. مهدي، أفراح أحمد (٢٠٢٤) دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على العاملين بشركة الحبيب العقارية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية (JEALS)، المجلد ٩، العدد ١.
٢. الحربي، ناجي (٢٠١٧) أتمتة الإجراءات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة.
٣. رزق، سلوى حسين (٢٠٢١) الأتمتة الذكية والقرارات الإدارية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية.
٤. العنقري، نورة محمد (٢٠٢٣) دور الأتمتة في وظائف إدارة الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الهيئات الحكومية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، مج ٤٣، ع ٣.
٥. عيسى، إسامة (٢٠١٥) الأتمتة الإدارية وأثرها على تحسين معدلات الأداء في مؤسسات القطاع العام: دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية.
٦. زعرب، فاطمة محمود (٢٠١٨) الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات شئون الموظفين في الوزارات الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير.
٧. الحجى، عثمان (٢٠١٣) أثر تطبيق الأتمتة في الأداء الوظيفي للمؤسسات الحكومية المستقلة بدولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة الخليج العربي.
٨. العتيبي، ناصر (٢٠١٧) الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٩. الحسنية، سليم (٢٠١٥) مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر، عمان.
١٠. العلي، وجيه عبد الرسول (٢٠١٧) الإنتاجية: مفهومها، قياسها، العوامل المؤثرة فيها.
١١. الطراونة، مدحت (٢٠١٩) أثر الحوافز على الانتاجية في الشركات الصناعية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، كلية الدراسات العليا، الأردن.

١٢. إبراهيم، احمد حسين محمد (٢٠١٧) علاقة الأجور بالتضخم والإنتاجية في الاقتصاد المصري
١٣. السالمي، علاء (٢٠١٤) أتمتة المكاتب، دار المناهج للنشر، ط١، الرياض.
١٤. الصيرفي، ٢٠١٥
١٥. ناصر، ايهاب (٢٠١٨) متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة في وزارة الداخلية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
١٦. بلغنامي، نجاة وسيلة (٢٠٢٢) أهمية أتمتة المكاتب في إدارة المكتبات: دراسة حالة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية تندوف، مجلة المعيار، مج ٢٦، ع ١٤.
١٧. العساف، صالح بن حمد (٢٠١٢). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الطبعة الأولى، الرياض.
١٨. عبيدات، ذوقان، عدس، عبد الرحمن، عبد الحق، كايد (٢٠١٤). "البحث العلمي مفهومه، وأدواته، وأساليبه"، عمّان: دار الفكر، ط ٦.
١٩. درويش، محمود أحمد (٢٠١٨). مناهج البحث في العلوم الإنسانية، القاهرة: مؤسسة الأمة العربية للنشر.