

جامعة ميد أو شن



كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال

أثر إدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الإدارية
دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/

عايد مبارك العتيبي

241001481

إشراف/

د . عماد محمد زاهر

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024 – 1446

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِهْدَاء

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة، وها أنا اختتم
بحث تخرجي بكل همة ونشاط ما كنت لأفعل لولا فضل الله فالحمد لله
عند البدء وعند الختام

أهدي هذا الجهد المتواضع

إلى من منحني روح الحياة وضاء لي عتمة الدنيا، إلى من كان سبباً
في نجاحي بعد الله وسبباً في إشعال وقود همتي ويغمرني بدعواته
الصادقة، إلى من غرس فيني حب العلم والتعلم، إلى من حبه يعلو
فوق كل حب، إلى من ساندوني ووفروا لي سبل السعادة والنجاح إلى
زوجتي ورفيقة دربي الغالية .

إلى جميع من كان سند وقوه لي بعد الله في مشواري إلى كل القلوب
التي ذكررتني ودعت لي وتمنت لي كل خير.



نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي.

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلي د/ أسماء أبو عنزة و د/ عماد

محمد زاهر

على كل ما قدمتموه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في
إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة
بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير
الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم
راجياً من المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر إدارة المراقبة الحديثة بأبعادها المختلفة (الأنظمة التكنولوجية، أساليب المراقبة، الموارد البشرية، تحليل البيانات، والإجراءات والسياسات) على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها المتعددة (الكفاءة التشغيلية، تحقيق الأهداف الاستراتيجية، الشفافية والمسائلة، جودة الخدمة، ورضا المستفيدين) في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، و تم جمع البيانات من عينة مكونة من 541 موظفًا باستخدام استبيان محكم.

و أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الإدارية، كما أبرزت الدراسة أن الأنظمة التكنولوجية لها تأثير كبير على الكفاءة التشغيلية بنسبة 75.3%، بينما أساليب المراقبة كان لها تأثير بنسبة 81.2% على تحقيق الأهداف الاستراتيجية. كما أظهرت النتائج أن الموارد البشرية تساهم بنسبة 23% في نجاح المنظومة الإدارية، بينما تحليل البيانات والسياسات والإجراءات أسهما بنسبتي 68.2% و 55.3% على التوالي.

و قدمت الدراسة عدة توصيات منها تعزيز استخدام الأنظمة التكنولوجية، تطوير أساليب المراقبة، الاستثمار في الموارد البشرية، وتحسين عمليات تحليل البيانات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المراقبة الحديثة، النجاح الإداري، وزارة الصحة.

قائمة المحتويات

بسم الله الرحمن الرحيم..... ب

إهداء..... ج

د	شكر وتقدير.....
هـ	المستخلص.....
هـ	قائمة المحتويات.....
ط	قائمة الجداول.....
ي	قائمة الأشكال.....
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
1.1	1.1 مقدمة:.....
2	2.1 مشكلة الدراسة:.....
4	3.1 أهمية الدراسة:.....
4	1.3.1 الأهمية العلمية.....
4	2.3.1 الأهمية العملية:.....
5	4.1 أهداف الدراسة:.....
6	5.1 فروض الدراسة:.....
7	6.1 الدراسات السابقة:.....
7	1.6.1 الدراسات العربية.....
12	2.6.1 الدراسات الأجنبية:.....
13	3.6.1 التعقيب على الدراسات السابقة:.....
15	7.1 المنطلقات النظرية للدراسة:.....
15	8.1 أدوات الدراسة:.....
16	9.1 حدود الدراسة :.....
17	الفصل الثاني: الإطار النظري.....
18	المبحث الأول: إدارة المراقبة الحديثة.....
18	1.1.2 تمهيد:.....
19	2.1.2 تعريف إدارة المراقبة الحديثة:.....

19.....	3.1.2 أهمية إدارة المراقبة الحديثة:
21.....	4.1.2 التطور التاريخي لإدارة المراقبة الحديثة:
24.....	5.1.2 أبعاد إدارة المراقبة الحديثة:
27.....	المبحث الثاني: المنظومة الادارية
27.....	1.2.2 تمهيد:
28.....	2.2.2 تعريف المنظومة الادارية:
29.....	3.2.2 أهداف المنظومة الادارية:
30.....	عوامل نجاح المنظومة الادارية:
32.....	أبعاد نجاح المنظومة الادارية:
35.....	الفصل الثالث: المنهجية وإجراءات الدراسة
35.....	1.3 المنهجية وطرق البحث:
35.....	2.3 مصادر البيانات:
35.....	3.3 مجتمع البحث وعينته:
36.....	4.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
37.....	5.3 أداة الدراسة:
37.....	6.3 صدق أداة الدراسة:
37.....	1.6.3 المحور الأول: إدارة المراقبة الحديثة
40.....	2.6.3 المحور الثاني: نجاح المنظومة الإدارية
43.....	7.3 ثبات معامل ألفا كرو نباخ:
45.....	الفصل الرابع: نتائج وفرضيات الدراسة
45.....	1.4 نتائج الدراسة وتفسيرها
45.....	1.8.3 وصف خصائص العينة:
48.....	2.4 دراسة متغيرات البحث:
48.....	1.2.4 المتغير المستقل: إدارة المراقبة الحديثة

54.....	2.2.4 المتغير التابع: نجاح المنظومة الإدارية
59.....	3.4 التحقق من فروض الدراسة
68.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والاقتراحات
68.....	1.5 نتائج الدراسة:
70.....	2.5 توصيات الدراسة
72.....	3.5 المقترحات:
73.....	Abstract
74.....	المراجع:
74.....	أولاً: المراجع العربية
76.....	المراجع الأجنبية:
II.....	استمارة استبيان

قائمة الجداول

م	اسم الجدول	رقم الصفحة
1	جدول رقم (1) معاملات الارتباط لعبارات محور إدارة المراقبة الحديثة	37
2	جدول رقم (2) معاملات الارتباط لعبارات محور نجاح المنظومة الإدارية	41
3	جدول (3) معاملات الفاكرو نباخ لمحاور الدراسة	44
4	جدول (4): توصيف خصائص عينة الدراسة	45
5	جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات الأنظمة التكنولوجية	48
6	جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثاني أساليب المراقبة	50
7	جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثالث الموارد البشرية	52
8	جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الرابع تحليل البيانات	53
9	جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الخامس الإجراءات والسياسات	54
10	جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الأول كفاءة التشغيل	56
11	جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثاني تحقيق الأهداف الاستراتيجية	57
12	جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثالث الشفافية والمسائلة	58

59	جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الرابع جودة الخدمة	13
60	جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الخامس رضا المستهدفين	14
61	جدول (15) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الأولي	15
63	جدول (16) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الثانية	16
64	جدول (17) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الثالثة	17
66	جدول (18) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرابعة	18
67	جدول (19) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الخامسة	19

قائمة الأشكال

م	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	شكل رقم (1) فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	47
2	شكل رقم (2) فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع	47
3	شكل رقم (3) فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	48

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

تعتبر إدارة المراقبة الحديثة أحد العوامل الأساسية التي تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الكفاءة والفاعلية في المؤسسات الحكومية، وبالأخص في القطاعات الصحية مع تزايد التحديات التي تواجه الأنظمة الصحية في العالم، مثل الأوبئة، والأمراض المزمنة، وتزايد عدد السكان، بات من الضروري تبني أساليب حديثة ومبتكرة لإدارة المراقبة، تهدف هذه الأساليب إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وضمان سلامة المواطنين، مما يتطلب تضافر الجهود من جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك الحكومات، والمنظمات غير الحكومية، والمجتمع المدني. (العلي، 2020)

تُعد وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية مثالًا بارزًا على كيفية استخدام التقنيات الحديثة في تحسين عمليات المراقبة وتقييم الأداء، تسعى الوزارة جاهدة إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تطبيق أنظمة المراقبة الحديثة التي تسهم في تحسين أداء العاملين، وتقديم خدمات صحية ذات جودة عالية من خلال توفير أدوات فعالة لمراقبة الأداء، تتمكن الوزارة من اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات دقيقة، مما يسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المحددة، والتي تتماشى مع رؤية المملكة 2030.

كما تبرز أهمية تعزيز الشفافية والمساءلة كجزء من إدارة المراقبة الحديثة حيث أن تطبيق أنظمة المراقبة الفعالة يساعد في تقليل الفساد وتحسين الشفافية في العمليات الإدارية من خلال اعتماد آليات واضحة لرصد الأداء ومراقبة تنفيذ السياسات، يمكن لوزارة الصحة تعزيز ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة وبالتالي، تسهم إدارة المراقبة الحديثة في تحسين رضا المواطنين عن جودة الرعاية الصحية، مما يعكس نجاح المنظومة الإدارية ككل. (الكرعاوي، 2022)

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز فعالية إدارة المراقبة إذ تتيح التطورات في مجال التكنولوجيا، مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، توفير أدوات مبتكرة لتحليل البيانات ومراقبة الأداء من خلال الاستفادة من هذه التكنولوجيا،

يمكن للوزارة تحسين قدرتها على التعرف على المشكلات وتحليل البيانات بشكل سريع وفعال، مما يدعم اتخاذ قرارات مدروسة تتعلق بالسياسات الصحية والخدمات المقدمة. (على، 2022)

في هذا السياق، تكتسب دراسة أثر إدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية أهمية خاصة، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين المراقبة الفعالة وأداء المؤسسات الصحية، من خلال دراسة كل من المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال هذا البحث، نأمل في تقديم رؤى عملية تسهم في تحسين الأداء الإداري وتعزيز فعالية النظام الصحي في المملكة، بما يتماشى مع التحديات والمتغيرات المعاصرة.

ومن ثم جاءت هذه الدراسة بعنوان أثر إدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الإدارية دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية

2.1 مشكلة الدراسة:

تواجه الأنظمة الصحية في العديد من الدول، بما في ذلك المملكة العربية السعودية، تحديات متزايدة نتيجة لتطورات سريعة في مجالات الصحة العامة، مثل الأوبئة، والأمراض المزمنة، وزيادة عدد السكان هذه التحديات تتطلب استجابة فعالة وسريعة من قبل المؤسسات الصحية لضمان جودة الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين، ولتحقيق ذلك، أصبح من الضروري أن تعتمد هذه المؤسسات على إدارة فعالة للمراقبة، تساعد في تقييم الأداء وتحسينه. (سلمان، 2017)

تعد الأنظمة الصحية في العالم اليوم، بما في ذلك المملكة العربية السعودية، عرضة للعديد من التحديات التي تتطلب استجابات سريعة وفعالة لضمان توفير خدمات صحية عالية الجودة، كما تتجلى هذه التحديات في الأوبئة المتكررة، مثل جائحة كوفيد-19، وزيادة نسبة الأمراض المزمنة، وتزايد عدد السكان، الذي يضغط على الموارد والخدمات الصحية. في هذا السياق، تبرز أهمية إدارة المراقبة كأداة أساسية لتعزيز كفاءة الأداء الإداري وضمان جودة الرعاية الصحية المقدمة. (عروة، 2017)

رغم الجهود المستمرة من قبل وزارة الصحة في المملكة لتطبيق أنظمة المراقبة الحديثة، لا تزال هناك معوقات تؤثر على فعالية هذه الأنظمة، حيث إن الانتقال من الأساليب

التقليدية إلى أنظمة المراقبة الحديثة يتطلب تغييرات جذرية في البنية التحتية التقنية، والتدريب المستمر للعاملين، وتطوير السياسات والإجراءات المتبعة، ومع ذلك، تظل هناك فجوات واضحة في التنفيذ، مما يؤثر سلبًا على قدرة الوزارة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية المتعلقة بتحسين خدمات الرعاية الصحية. (على، 2022)

تظهر الدراسات أن هناك ارتباطًا مباشرًا بين جودة نظام المراقبة ونجاح الأداء الإداري ومع ذلك، فإن وزارة الصحة لا تزال تواجه تحديات تتعلق بتطبيق الأنظمة الحديثة بشكل فعال على سبيل المثال، قد تعاني الأنظمة الحالية من عدم الكفاءة في جمع البيانات وتحليلها، مما يؤدي إلى ضعف اتخاذ القرارات التي تستند إلى معلومات دقيقة، كما أن عدم وجود آليات واضحة للتواصل بين الإدارات المختلفة في الوزارة قد يعزز من عدم التنسيق ويؤثر على فاعلية إدارة الأداء.

إضافة إلى ذلك، تعد مسألة الشفافية والمساءلة من القضايا الرئيسية التي تواجه وزارة الصحة فغياب أنظمة رقابة فعالة يزيد من احتمالية الفساد وسوء الإدارة، مما ينعكس سلبًا على ثقة المواطنين في الخدمات الصحية المقدمة، حيث إن تدني مستويات الشفافية قد يعيق أيضًا قدرة الوزارة على التفاعل مع المواطنين وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال، مما يؤدي إلى زيادة عدم رضاهم عن الخدمات.

هذا البحث يسعى أيضًا إلى توفير فهم أعمق للعوامل التي تؤثر على فعالية إدارة المراقبة، بما في ذلك الدور الذي تلعبه التكنولوجيا، والتدريب، والتنظيم، وذلك بهدف تقديم حلول شاملة تعزز من قدرة وزارة الصحة على التكيف مع المتغيرات المستمرة في البيئة الصحية.

ومما سبق يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في الاجابة على تساؤل وهو ما هو أثر إدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الإدارية دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

3.1 أهمية الدراسة:

تتزايد أهمية البحث العلمي في مجال إدارة المراقبة الحديثة في المنظومات الصحية، خاصة في ظل التحديات المستمرة التي تواجه الأنظمة الصحية في جميع أنحاء العالم، يعتبر البحث عن العلاقة بين إدارة المراقبة ونجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية خطوة ضرورية لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للوزارة. ومن هنا، تأتي أهمية البحث العلمية والعملية.

1.3.1 الأهمية العلمية

يسهم هذا البحث في تعزيز الفهم النظري لمفاهيم إدارة المراقبة وأثرها على الأداء الإداري في المؤسسات الصحية، وهذا يضيف إلى الأدبيات العلمية المتاحة في هذا المجال ويعزز من قدرة الباحثين والممارسين على التعرف على الأساليب الفعالة في تحسين الأداء.

يساعد البحث في تطوير نماذج نظرية جديدة تفسر العلاقة بين إدارة المراقبة الحديثة والأداء الإداري هذه النماذج يمكن أن توفر إطار عمل يمكن الاعتماد عليه في الدراسات المستقبلية، مما يسهل عمليات البحث والتحليل في هذا السياق.

يفتح البحث المجال أمام دراسات مستقبلية لاستكشاف جوانب أخرى مرتبطة بإدارة المراقبة، مثل تأثير الثقافة التنظيمية، والابتكار التكنولوجي، والبيئة الخارجية على نجاح المنظومة الإدارية وهذا يعزز من البحث الأكاديمي في هذا المجال ويشجع على الابتكار.

2.3.1 الأهمية العملية:

من الناحية العملية، يُعتبر البحث ذا أهمية كبيرة في تحسين الأداء الإداري من خلال تحليل تأثير إدارة المراقبة الحديثة، يمكن للوزارة تحديد جوانب القوة والضعف في أدائها، مما يسهل عملية تحسين الكفاءة التشغيلية.

علاوة على ذلك، يساهم البحث في تطوير استراتيجيات واضحة لتعزيز الشفافية والمساءلة داخل وزارة الصحة هذه الشفافية تعزز ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة، مما يزيد من رضاهم عن النظام الصحي بشكل عام.

كما يوفر البحث توصيات عملية مبنية على الأدلة، مما يمكن صانعي القرار من اتخاذ خطوات فعالة لتحسين إدارة المراقبة في الوزارة وبالتالي، سيسهم ذلك في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين.

وأخيراً، من خلال فهم كيفية تأثير التكنولوجيا في إدارة المراقبة، يمكن للوزارة تعزيز جهودها في التحول الرقمي هذا التحول يسهم في تحسين خدمات الرعاية الصحية وتقديمها بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

في الختام، يسعى هذا البحث إلى تقديم فهم شامل لأهمية إدارة المراقبة الحديثة ودورها في تعزيز نجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية من خلال دمج الجوانب العلمية والعملية، يتطلع البحث إلى تحقيق نتائج تسهم في تطوير الأنظمة الصحية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

4.1 أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر إدارة المراقبة الحديثة بأبعادها (الأنظمة التكنولوجية- أساليب المراقبة- الموارد البشرية- الاجراءات والسياسات) على نجاح المنظومة الادارية دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

وقد تفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

- ← التعرف على مدى تأثير الأنظمة التكنولوجية على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة من خلال دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- ← معرف أثر أساليب المراقبة على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة من خلال دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- ← التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة من خلال دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- ← التعرف على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للسياسات والاجراءات على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة من خلال دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

← تقديم توصيات لتعزيز أثر إدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الادارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر لإدارة المراقبة الحديثة بأبعادها (الأنظمة التكنولوجية- أساليب المراقبة- الموارد البشرية- تحليل البيانات- الاجراءات والسياسات) على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها (كفاءة تشغيلية- تحقيق الأهداف الاستراتيجية- الشفافية والمسائلة- جودة الخدمة- رضا المستفيدين) دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية على النحو التالي:

- لـ ما مدى تأثير الأنظمة التكنولوجية على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟
- لـ إلى أي مدى تؤثر أساليب المراقبة على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟
- لـ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟
- لـ ما مدى تأثير تحليل البيانات على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟
- لـ إلى أي مدى تؤثر السياسات والاجراءات على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها متكاملة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية؟

5.1 فروض الدراسة:

من منطلق مشكلة الدراسة وأسئلتها يمكننا افتراض مجموعة من الفرضيات التي تتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المراقبة الحديثة بأبعادها (الأنظمة التكنولوجية- أساليب المراقبة- الموارد البشرية- تحليل البيانات- الاجراءات والسياسات) على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها (كفاءة تشغيلية-

تحقيق الأهداف الاستراتيجية- الشفافية والمساءلة- جودة الخدمة- رضا المستفيدين) دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

⊖ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأنظمة التكنولوجية على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

⊖ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأساليب المراقبة على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

⊖ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

⊖ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحليل البيانات على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

⊖ الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسياسات والاجراءات على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

6.1 الدراسات السابقة:

1.6.1 الدراسات العربية

✍ دراسة (سليمان، 2017)

شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا نحو قياس الأداء ونظام المراقبة، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) وبطاقة الأداء المتوازن (BSC) مناهج حديثة في الإدارة، والتي نوقشت على نطاق واسع في مجال الأبحاث والدراسات، إلا أنها أصبحت حاليا مطبقة وتعتبر منهج للإدارة في مختلف منظمات الأعمال.

الهدف من هذه الورقة هو توضيح دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء إدارة الجودة الشاملة من خلال خمس محاور (المالية، والعملاء، والإبداع، والتعلم، والعمليات الداخلية، المسؤولية الاجتماعية) باستخدام تقنية بطاقة الأداء المتوازن وهي دراسة ميدانية ل 46 مؤسسة اقتصادية جزائرية بمختلف أحجامها سمحت بتأكيد تطبيق بطاقة الأداء المتوازن ليرفع الأداء الاستراتيجي.

✍ دراسة (قنيش، 2022)

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على السياسة العقابية في الجزائر وما عرفته من تحولات وإصلاحات شاملة وعميقة مركزة على مبدأ إعادة الإدماج الاجتماعي لفئة المحبوسين، وستتناول بالتفصيل والدراسة أحد أنظمة إعادة الإدماج والذي يعتبر أحدثها وهو نظام الوضع تحت المراقبة الإلكترونية باستعمال تقنية السوار الإلكتروني على مستوى مؤسسة إعادة التربية والتأهيل معسكر من خلال التعرف على هذا النظام مكوناته وآليات عمله وهذا للاستفادة القصوى من تقنيات التحول الرقمي الحاصل في قطاع العدالة عموماً وقطاع إدارة السجون وإعادة الإدماج خصوصاً.

✍ دراسة (الكرعاوي، 2022)

كشف البحث عن إدارة المشاريع وفق الأساليب الحديثة لنطاق تنفيذها في إدارة المشاريع الحكومية لتنمية الأقاليم من خلال مشاريع تنمية الأقاليم في محافظة النجف الأشرف إن التطور الكبير في عالم الأعمال أدى إلى ابتكار العديد من الأدوات والمنهجيات والأساليب التي تدعم مفاهيم إدارة المشاريع وتعزز من فاعلية أدائها، فكان لزاماً على المنظمات والجهات المنفذة للمشاريع أن تختار المنهجية والأساليب التي تتناسب مع طبيعة مشاريعها لتتمكن من إدارتها وتنظيمها بشكل فعال.

ولتحقيق هدف البحث اعتمد على منهج دراسة الحالة. وجاءت أدوات البحث متمثلة في استمارة استبيان لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت على عينة من المهندسين المؤثرين في تنفيذ المشاريع والبالغ عددهم (48) مفردة.

وتوصل البحث إلى عدة نتائج منها، أن إدارة المشاريع وفق الأساليب الحديثة تعد نمطاً جوهرياً وأساسياً للمنظمات، وبالتالي فإن الاهتمام به وتوفير عوامل جودته ستؤثر في استمرار

ونمو المنظمة وتسهم في نجاحها، كما أن هناك تأثيرًا إيجابيًا لإدارة المشاريع الحديثة في تحقيق الكفاءة والجودة في تنفيذ المشاريع الحكومية لتنمية الأقاليم.

واختتم البحث بطرح عدة توصيات منها، ضرورة توفير متطلبات تبني إدارة المشاريع وفق الأساليب الحديثة وتشجيع هذه الممارسة لكونها تسهم في تحقيق تأثير مباشر على إدارة المشاريع الحكومية لتنمية الأقاليم.

دراسة (عروبة، 2017)

تناولت هذه الدراسة موضوع تفعيل تطبيق نظام الرقابة في القطاع العمومي المحلي (البلديات) نتيجة لأهمية هذا القطاع ودوره الأساسي في التنمية المحلية، وذلك من خلال إبراز الدور المهم والفعال لتطبيق أدوات مراقبة التسيير الحديثة في هذا القطاع من خلال إعطاءه القدرة على التحكم الجيد في تسيير موارده المتاحة وتحقيق أهدافه المسطرة، وهذا طبعاً لا يكون إلا بتمكين هذا القطاع من عملية قياس وتقييم أدائه وبالتالي تحديد انحرافاته وتصحيح توجهاته

. في هذا الإطار تم التعرض إلى ثلاثة أدوات حديثة لمراقبة التسيير وهي الموازنة الصفريّة (ZBB) وبطاقة الأداء المتوازن المستدام (SBSC) إضافة إلى نظام التكاليف على أساس الأنشطة (ABC)، وهذا من خلال تكيفها وفق المعايير المالية والمحاسبية لهذا القطاع أي في إطار الموازنة بين الإيرادات والنفقات.

دراسة (العلي، 2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا الذكية في تحسين كفاءة تشغيل وصيانة شبكات المياه في المناطق الحضرية، هدف الدراسة كان الحد من فقدان المياه وزيادة فعالية الصيانة باستخدام أجهزة الاستشعار وأنظمة تحليل البيانات.

بناءً على التحليل الوصفي للبيانات، تم تطبيق الدراسة على شبكة المياه في مدينة سعودية، وخلصت إلى أن استخدام الأنظمة الذكية أسهم في تقليل فقد المياه بنسبة 20% وزيادة الكفاءة التشغيلية بنسبة 15%. أوصت بتعميم الأنظمة الذكية على مستوى الشبكات الوطنية.

دراسة (علي، 2022)

يهدف البحث إلى التعرف على كيفية تطوير المنظومة الإدارية للاتحاد المصري للاسكواش.

استخدم الباحث المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لطبيعة البحث، تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية الطبقية من أعضاء مجلس إدارة الاتحاد وعددهم (5) أعضاء وأعضاء الأفرع وعددهم (٨) و (٧) لاعبين دوليين و (٧) حكام و (25) مدرب.

وكانت من أدوات جمع البيانات تحليل المراجع والوثائق والسجلات، استمارة الاستبيان، النموذج المقترح، وكانت أهم النتائج يوجد بالاتحاد المصري للاسكواش لائحة لتوزيع المكافآت على اللاعبين والحكام والمدربين والإداريين، لا يسمح مجلس إدارة الاتحاد بمشاركة مسؤولي اللجان في اتخاذ القرارات.

ويوصي الباحث بتطبيق المنظومة الإدارية المقترحة للاتحاد، تعاون الاتحاد مع المؤسسات المختلفة ومنها وزارة التربية والتعليم ووزارة الشباب والرياضة في نشر اللعبة، وتنظيم البطولات.

✍ دراسة (السيد، 2020)

تلعب الإدارة دورا كبيرا في تحقيق التفوق والتميز المؤسسي والاقتصادي لذلك فقد كثرت النظريات الحديثة التي تحاول وضع الأطر العامة لها، وقد أضحت الوصول إلى نموذج إداري ناجح يلبي احتياجات سوق العمل من الأمور المطلوبة في عصر الثورة المعلوماتية.

وتأتي هذه الدراسة لتحاول إلقاء الضوء على منهج مهم من مناهج الإدارة وهو تفعيل منظومة القيم الإدارية وقد كان للإسلام فضل السبق في ابتكار هذا المنهج والدعوة إلى تطبيقه مع وضع الركائز الأساسية له.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر منظومة القيم الإدارية في تحقيق التميز ومعرفة الأسس التي تقوم عليها هذه المنظومة ومن أجل التوصل إلى ذلك فقد قمت باستقصاء لأبرز النظم الإدارية وتأكدت أن أفضلها على الإطلاق ذلك النموذج الذي يعتمد على القيم، وكل هذا يؤكد أهمية القيم الإدارية في تحقيق الأداء البشري المتميز.

وقد تناولت عدة ركائز أساسية لتفعيل منظومة القيم الإدارية وتوصلت من خلالها إلى أن العدل هو أفضل الركائز التي يقوم عليها نموذج الإدارة بالقيم وأن تفعيله في المؤسسات كفيل بالقضاء على الظلم والفساد والرشوة والمحسوبية، كما توصلت إلى أن تفعيل مبدأ الشورى من الأمور التي تكسب المؤسسة قوة وتضفي على العمل الإداري التفوق والوصول إلى القمة.

وتوصي الدراسة بضرورة العمل على عقد دورات تدريبية تنمي الجانب القيمي عند الأفراد مع العمل على وضع ميثاق للقيم في مؤسسة تريد الوصول إلى الريادة.

2.6.1 الدراسات الأجنبية:

دراسة (Smith, 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تحسين أداء إدارات المراقبة الحديثة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في القطاع الصناعي، شملت عينة الدراسة 150 مديرًا ومسؤول مراقبة من شركات صناعية مختلفة في أوروبا.

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات معمقة.

أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تحسين دقة اتخاذ القرارات وتقليل الأخطاء البشرية، بالإضافة إلى قدرته على اكتشاف المشاكل والأنماط غير العادية بسرعة أكبر.

أوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات لأنظمة الذكاء الاصطناعي وزيادة تدريب العاملين على استخدامها.

دراسة (Johnson, 2020)

ركزت هذه الدراسة على تحليل تأثير التحول الرقمي على تطوير أنظمة المراقبة الداخلية في القطاع المالي، خاصة في الشرق الأوسط. شملت العينة 100 مدير مالي ومختص في أنظمة المراقبة من 10 بنوك كبرى في منطقة الخليج.

استخدم الباحثون منهجًا مختلطًا يجمع بين الاستبيانات والدراسات الميدانية، مع إجراء مقارنة بين البيانات قبل وبعد اعتماد التقنيات الرقمية.

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يعزز من شفافية وكفاءة أنظمة المراقبة الداخلية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي وتقليل حالات الاحتيال المالي.

أوصت الدراسة بزيادة استثمارات البنوك في تطوير البنية التحتية الرقمية وزيادة الوعي بأهمية التحول الرقمي.

دراسة (Williams,2022)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير تطبيق تقنيات إنترنت الأشياء (IoT) على كفاءة وفعالية أنظمة المراقبة في الإدارات الحكومية.

شملت العينة 80 مسؤولاً حكومياً من أقسام المراقبة في وزارات مختلفة في أوروبا.

اعتمد الباحثون على المنهج التجريبي، حيث تم تطبيق أنظمة IoT على بعض الإدارات ومقارنة نتائجها مع الإدارات التي لم تعتمد هذه التقنية.

أظهرت النتائج تحسناً كبيراً في دقة وكفاءة المراقبة بعد تطبيق تقنيات إنترنت الأشياء، خاصة في تحسين الاستجابة للمخاطر واكتشاف الأنماط التشغيلية غير الطبيعية.

أوصت الدراسة بزيادة تبني الحكومات لهذه التقنيات وتوفير التدريب اللازم للعاملين لضمان الاستفادة القصوى منها.

دراسة (Brown ,2023)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور التحليلات التنبؤية في دعم اتخاذ القرارات وتحسين استراتيجيات إدارة المراقبة في الشركات الكبرى. شملت العينة 120 شركة تقنية عالمية تستخدم أدوات التحليل التنبؤي في أنظمة المراقبة.

استخدم الباحثون منهج دراسة الحالة، حيث تم تحليل بيانات من عدة شركات ومقارنتها بالنتائج التشغيلية قبل وبعد استخدام التحليلات التنبؤية، أظهرت الدراسة أن التحليلات التنبؤية تقدم رؤى دقيقة تساعد في الكشف المبكر عن المخاطر المحتملة وتحسين تخطيط الموارد، مما يساهم في رفع كفاءة المراقبة.

أوصت الدراسة بتبني الشركات لأدوات التحليل التنبؤي وتكثيف الاستثمارات في تطوير البنية التحتية للبيانات.

3.6.1 التعقيب على الدراسات السابقة:

على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت استخدام تقنيات الإدارة الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، التحول الرقمي، وإدارة المشاريع وفق الأساليب الحديثة في تحسين

أداء المؤسسات المختلفة، إلا أن هناك فجوة واضحة تتعلق بتطبيق هذه التقنيات في سياقات محددة.

يُلاحظ أن العديد من الدراسات مثل دراسة (Smith, 2021) ودراسة (Johnson, 2020) ركزت على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المراقبة في القطاع الصناعي، ودراسة التحول الرقمي في القطاع المالي، على التوالي ومع ذلك، تبقى هناك فجوة في الدراسات التي تتناول تطبيق هذه التقنيات في القطاع الحكومي المحلي، خاصة في البلدان النامية إن تحليل التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات في القطاعات العامة مثل البلديات والمؤسسات الحكومية يعتبر أمراً ضرورياً ولكنه غير مدروس بشكل كافٍ.

برزت الحاجة إلى دراسة دور التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الكفاءة والجودة في القطاعات الخدمية على الرغم من أن دراسة (العلي، 2022) تناولت دور التكنولوجيا الذكية في تحسين كفاءة تشغيل وصيانة شبكات المياه، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تتعلق بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، وتحليلات البيانات الكبيرة في مجالات خدمية أخرى مثل التعليم، الصحة، والنقل هذه المجالات تمثل فرصاً هامة يمكن أن تسهم في تحسين الأداء وجودة الخدمة المقدمة للمواطنين.

تبرز أهمية دراسة تأثير الثقافات المحلية والعوامل التنظيمية على نجاح تطبيق هذه التقنيات معظم الدراسات الحالية تركز على تطبيق التكنولوجيا الحديثة في بيئات دولية أو في بيئات مؤسسية محددة دون النظر إلى تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية الخاصة بكل منطقة، يعد فهم هذه العوامل أساسياً عند محاولة تطبيق منهجيات الإدارة الحديثة في مناطق مثل الشرق الأوسط، حيث تختلف السياقات الثقافية والسياسية بشكل كبير.

كما يشير عدم وجود تطبيقات عملية ميدانية لتوصيات الدراسات السابقة إلى فجوة أخرى تحتاج إلى معالجة بالرغم من أن الدراسات قدمت توصيات هامة حول استخدام التكنولوجيا الحديثة، فإن هناك نقصاً في الأدلة الميدانية التي تثبت مدى فاعلية تنفيذ هذه التوصيات على أرض الواقع يتطلب ذلك مزيداً من الأبحاث التطبيقية التي تقيس النتائج الفعلية لتبني هذه التقنيات في سياقات مختلفة، مما يمكن أن يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الفعالية في القطاعات المستهدفة.

بناءً على ما سبق، هناك حاجة ماسة إلى دراسات جديدة تتناول هذه الفجوات من خلال التركيز على كيفية تطبيق التقنيات الحديثة في القطاعات الحكومية والخدمية في الدول النامية، بالإضافة إلى دراسة تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على فعالية هذه الأدوات الحديثة.

7.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من النظريات تتمثل في ما يلي:

- **النظرية البنائية:** بسبب اعتماد الباحث في هذه الدراسة على مجموعة من التجارب السابقة، كالرجوع إلى كتب العلماء السابقين في نفس الموضوع، أو الاعتماد على المراجع سواء كانت (رسائل علمية سابقة - أو أحد المقالات... الخ)، ومن بين المراجع التي اعتمد عليها في الحصول على المعلومات الواردة في دراستها والعمل على فهمها وإعادة صياغتها بطريقته الخاصة بما يحقق هدف الدراسة ويستخلص استنتاجاتها وتوصياتها.
- **النظرية المعرفية:** اعتمدت على مشكلة للدراسة ومحاولة حلها من خلال افتراض مجموعة من الفرضيات والوصول إلى الإجابة على صحة هذه الفرضيات من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي واستخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات حول هذه الدراسة، بالإضافة إلى ذلك فقد استفاد الباحث من مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في دراستها بهدف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في هذه الدراسة، ويقوم الباحث بنفسه بهذه الدراسة من خلال معرفته واكتشافه لكل التعريفات التي يحتاجها في هذه الدراسة.

8.1 أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة بالتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- لـ **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، سنوات الخبرة
- لـ **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

9.1 حدود الدراسة :

- ❖ **حدود موضوعية:** قامت الدراسة بالتعرف على أثر لإدارة المراقبة الحديثة بأبعادها (الأنظمة التكنولوجية- أساليب المراقبة- الموارد البشرية- تحليل البيانات- الاجراءات والسياسات) على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها (كفاءة تشغيلية- تحقيق الأهداف الاستراتيجية- الشفافية والمسائلة- جودة الخدمة- رضا المستفيدين) دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- ❖ **حدود مكانية:** وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.
- ❖ **حدود زمانية:** العام الدراسي 2024.
- ❖ **حدود بشرية:** تم التطبيق علي العاملين بوزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني: الإطار النظري

تمهيد:

تعتبر الإدارة الحديثة أحد الأعمدة الأساسية لنجاح المؤسسات في مختلف القطاعات، حيث تسهم في تحقيق الأهداف وتطوير الأداء. في هذا السياق، تبرز إدارة المراقبة كأداة فعالة في تعزيز الكفاءة والشفافية، وتوفير المعلومات اللازمة لصانعي القرار، تلعب هذه الإدارة دوراً حيوياً في تحليل الأداء، وتحديد نقاط الضعف، وإجراء التعديلات الضرورية لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

مع تزايد التعقيدات التي تواجه المؤسسات، أصبح من الضروري اعتماد أساليب مراقبة حديثة تتماشى مع التحديات المتزايدة. فالتكنولوجيا الحديثة والبيانات الضخمة تسهم في تقديم رؤية شاملة حول سير العمل، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الخارجية. (مبروكي، 2023)

في سياق هذا التحول، تبرز وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية كنموذج يستحق الدراسة فوزارة الصحة، كأحد أبرز المؤسسات الحكومية، تتحمل مسؤولية كبيرة في تقديم الخدمات الصحية وتحسين جودة الرعاية الصحية، ومع التطورات السريعة في مجال الرعاية الصحية، يتطلب الأمر نظام مراقبة فعال لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية واستجابة سريعة للاحتياجات المتغيرة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر إدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، من خلال تحليل كيفية تأثير هذه الإدارة على تحسين الأداء وتوفير الخدمات الصحية بشكل فعال، سيتم تناول الجوانب المختلفة لهذه الإدارة من خلال دراسة تطبيقية، تركز على تحليل البيانات واستبيانات الموظفين، مما يساهم في فهم أعمق للعلاقة بين إدارة المراقبة وأداء الوزارة. (حسن، 2023)

المبحث الأول: إدارة المراقبة الحديثة

1.1.2 تمهيد:

تُعتبر إدارة المراقبة الحديثة من المفاهيم الأساسية التي تساهم في تعزيز فعالية وكفاءة المؤسسات في مختلف المجالات، بما في ذلك القطاعين العام والخاص في عصر يتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المعقدة، تحتاج المؤسسات إلى أنظمة مراقبة متطورة قادرة على تقديم رؤى دقيقة وشاملة عن الأداء والإنتاجية. (خريسات، 2015)

تستند إدارة المراقبة الحديثة إلى استخدام التقنيات المتقدمة مثل البيانات الكبيرة والتحليل البياني والذكاء الاصطناعي لتجميع وتحليل المعلومات بشكل أكثر كفاءة. يتيح ذلك للمديرين والمشرفين القدرة على تتبع الأداء، وتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ القرارات المستنيرة في الوقت المناسب، كما تساهم هذه الأنظمة في تحسين التواصل الداخلي، وتعزيز الشفافية، وزيادة مستوى الثقة بين الإدارة والموظفين.

علاوة على ذلك تُعتبر إدارة المراقبة الحديثة أداة ضرورية لضمان الامتثال للمعايير والسياسات المتبعة في المؤسسة من خلال نظام مراقبة فعال، يمكن للمنظمات تقييم المخاطر وتطبيق استراتيجيات فعالة للحد منها، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة. (العلي، 2022)

في ظل هذه الظروف تُعد إدارة المراقبة الحديثة ضرورة لا غنى عنها في أي منظمة تسعى لتحقيق الاستدامة والنمو إذ تُساهم في تعزيز الأداء الإداري، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات والمنتجات المقدمة، ويؤدي إلى تحقيق نتائج متميزة تتماشى مع تطلعات المؤسسات وأهدافها.

2.1.2 تعريف إدارة المراقبة الحديثة:

إدارة المراقبة الحديثة تُعبر عن مجموعة من الأنظمة والأساليب التي تهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي من خلال مراقبة العمليات والأنشطة بشكل دقيق وفعال، وتُعتمد هذه الإدارة على استخدام تقنيات متطورة مثل التحليل البياني والذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة، مما يُمكن المؤسسات من جمع وتحليل كميات هائلة من المعلومات من خلال هذا التحليل، تتمكن الإدارة من الحصول على رؤى دقيقة حول الأداء، مما يساعد على اتخاذ قرارات مستنيرة تساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

كما تُعتبر إدارة المراقبة الحديثة أيضًا وسيلة لتعزيز الشفافية والمسائلة داخل المؤسسات، حيث تُساعد في توفير معلومات دقيقة عن سير العمليات، وبالتالي تُعزز من مستوى الثقة بين الإدارة والموظفين، حيث تُسهم هذه الإدارة في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، مما يسمح بإجراء التعديلات اللازمة لتحسين الكفاءة والفعالية. (الكرعاوي، 2022)

علاوة على ذلك تُمكن إدارة المراقبة الحديثة المؤسسات من التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الخارجية من خلال تطوير استراتيجيات مرنة تُمكنها من الاستجابة السريعة للتحديات هذا التكيف يُعتبر ضروريًا في عصر يتميز بالتنافسية العالية والتغيرات المتسارعة، حيث يتطلب الأمر تحسين مستمر في الأداء لمواجهة هذه التحديات. (عيسي، 2020)

في المجمل، فإن إدارة المراقبة الحديثة تُعتبر أداة حيوية في تعزيز فعالية المؤسسات، حيث تساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وضمان الامتثال للمعايير والسياسات المعتمدة.

3.1.2 أهمية إدارة المراقبة الحديثة:

تكتسب إدارة المراقبة الحديثة أهمية متزايدة في عالم الأعمال المعاصر، حيث تلعب دورًا محوريًا في تعزيز فعالية وكفاءة المؤسسات، تعتمد هذه الإدارة على استخدام التقنيات المتقدمة مثل التحليل البياني، والذكاء الاصطناعي، والبيانات الكبيرة، مما يمكنها من تقديم رؤى دقيقة حول الأداء التنظيمي من خلال قياس الأداء باستخدام مؤشرات محددة، يُمكن للمؤسسات تحديد نقاط القوة والضعف في عملياتها، مما يتيح لها إجراء التعديلات اللازمة لتحسين الأداء وضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية. (المطلق، 2020)

تعزز إدارة المراقبة الحديثة من الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات عندما تتوفر معلومات دقيقة عن سير العمل، فإن ذلك يسهم في بناء ثقة متبادلة بين الإدارة والموظفين، يتحقق ذلك من خلال توفير معلومات واضحة عن الأدوار والمسؤوليات، مما يجعل الموظفين أكثر إلمامًا بما هو مطلوب منهم وعندما تكون هناك معلومات دقيقة ومتاحة للجميع، يتمكن الموظفون من متابعة الأداء، وبالتالي تصبح المساءلة عملية طبيعية. هذا الأمر يُعزز من ثقافة المساءلة داخل المنظمة ويُشجع على تحقيق أهداف مشتركة. (رشيد، 2022)

علاوة على ذلك تُمكن إدارة المراقبة الحديثة المؤسسات من اتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات، مما يعد أحد العناصر الأساسية لتحقيق النجاح باستخدام أدوات التحليل المتقدمة، يمكن للمديرين الوصول إلى رؤى قيمة تتعلق بسلوك العملاء واحتياجات السوق، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات وبفضل هذه المعلومات، يستطيع القادة التنبؤ بالنتائج المحتملة وتحديد الاتجاهات المستقبلية، مما يعزز من دقة القرارات ويزيد من فرص نجاحها، تتطلب بيئة الأعمال الديناميكية الحالية اعتماد أساليب قائمة على البيانات لتقليل المخاطر المرتبطة بالقرارات الاستراتيجية.

زيادة الكفاءة التشغيلية هي أحد الأبعاد الأساسية الأخرى التي تسهم فيها إدارة المراقبة الحديثة. من خلال تحليل الأداء بشكل دوري، يمكن التعرف على العمليات غير الفعالة والمستهلكة للوقت والموارد يُمكن للمؤسسات إعادة تصميم عملياتها بناءً على المعلومات المستخلصة من عمليات المراقبة، مما يؤدي إلى تحسين تدفقات العمل وتبسيط الإجراءات هذه الكفاءة لا تسهم فقط في تقليل التكاليف، بل ترفع أيضاً من مستوى الإنتاجية، مما يتيح للموظفين التركيز على المهام الأكثر أهمية.

إدارة المراقبة الحديثة تدعم أيضاً الابتكار والتطوير المستمر داخل المؤسسات عندما يتم جمع وتحليل البيانات بشكل دوري، يتمكن القادة من تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير. تشجع إدارة المراقبة على تجريب أساليب جديدة، حيث تُعطى الفرق الفرصة لتجربة حلول مبتكرة وتحليل نتائج هذه التجارب هذا النهج لا يُعزز فقط الابتكار، بل يعزز أيضاً من ثقافة التعلم المستمر داخل المؤسسة، حيث يُصبح التعلم من الأخطاء والتحسينات عملية طبيعية. (قنيش، 2022)

عندما يتعلق الأمر بتجربة العملاء، تلعب إدارة المراقبة الحديثة دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال جمع وتحليل ملاحظات العملاء عبر قنوات مختلفة، يمكن

للمؤسسات التعرف على احتياجاتهم ورغباتهم بشكل أكثر دقة يمكن لهذه المعرفة أن تساعد المؤسسات على تخصيص خدماتها وتحسين تفاعلها مع العملاء، مما يعزز من مستوى رضا العملاء ويُساعد في بناء علاقات طويلة الأمد إن تحسين تجربة العملاء ليس فقط أمرًا ضروريًا للبقاء في المنافسة، بل يُعتبر عنصرًا أساسيًا في تحقيق النمو والنجاح المستدام.

تعتبر إدارة المراقبة الحديثة أيضًا أداة حيوية لضمان الامتثال للمعايير والقوانين تتيح الأنظمة المراقبة للمؤسسات مراقبة الأنشطة والعمليات للتأكد من توافقها مع القوانين والسياسات المعمول بها، يُساعد هذا الالتزام في تقليل المخاطر القانونية وضمان الامتثال للمعايير الدولية والمحلية. بالإضافة إلى ذلك، من خلال تعزيز عملية المراقبة، يُمكن للمؤسسات التعلم من الأخطاء السابقة وتجنب تكرارها، مما يُعزز سمعة المؤسسة ويقيها من العواقب السلبية. (طرابيش، 2017)

أخيرًا تساعد إدارة المراقبة الحديثة في توقع المخاطر والتهديدات المحتملة من خلال تحليل البيانات والتعرف على الأنماط، تستطيع المؤسسات تحديد المخاطر المحتملة قبل أن تتطور إلى مشاكل أكبر إن القدرة على التكيف والاستجابة السريعة لهذه التهديدات تُعتبر ضرورة في بيئة الأعمال المتغيرة من خلال وضع استراتيجيات استباقية، يمكن للمؤسسات ضمان استمرارية عملياتها وتقليل الأثر السلبي لأي مخاطر. (مبركي، 2023)

كما تُعد إدارة المراقبة الحديثة عنصرًا حيويًا في تعزيز فعالية المؤسسات وكفاءتها من خلال تحسين الأداء، وتعزيز الشفافية، وتمكين اتخاذ القرارات المدعومة بالبيانات، تساهم هذه الإدارة بشكل كبير في بناء مؤسسات قوية قادرة على المنافسة والنمو في بيئة أعمال ديناميكية إن الالتزام بإدارة المراقبة الحديثة ليس مجرد خيار، بل هو ضرورة استراتيجية لتحقيق النجاح والاستدامة.

4.1.2 التطور التاريخي لإدارة المراقبة الحديثة:

قبل القرن العشرين، كانت إدارة المراقبة تعتمد بشكل كبير على الأساليب التقليدية كانت معظم المؤسسات تعمل بأساليب إدارية بسيطة تعتمد على التوجيه المباشر والمراقبة الشخصية في هذه المرحلة، كان الاعتماد على السجلات اليدوية وطرق تسجيل البيانات اليدوية هو السائد، مما أدى إلى صعوبة تتبع الأداء بشكل فعال كان دور الإدارة يقتصر على الإشراف على العمليات والتأكد من تنفيذ المهام بدون أي أدوات تحليلية. (رشيد، 2022)

مع بداية الثورة الصناعية، شهدت المؤسسات تغييرات كبيرة في أساليب الإنتاج والإدارة، بدأت الشركات الكبرى في استخدام أساليب المراقبة لمراقبة العمليات الإنتاجية تطورت المفاهيم الأساسية للإدارة من خلال أفكار رواد مثل فريدريك وينسلو تايلور، الذي قدم نظرية الإدارة العلمية كان تركيز تايلور على تحسين الكفاءة من خلال تنظيم العمل، مما ساهم في إدخال أساليب قياس الأداء، مثل الوقت والحركة، بهدف تحسين الإنتاجية.

خلال القرن العشرين، ظهر توجه جديد يُعرف بإدارة الجودة والإدارة الكمية تطور استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل الأداء والمراقبة. في هذه الفترة، تم تطوير تقنيات مثل تحليل البيانات، وتحليل الانحرافات، واستخدام المؤشرات الكمية تم تقديم نموذج "التحكم في الجودة الشاملة" (TQM) الذي يهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العمل تم إدخال أدوات مثل مخططات التحكم (Control Charts) والمراجعات الدورية، مما ساعد في زيادة فعالية المراقبة. (حسن، 2023)

مع ظهور التكنولوجيا الحديثة والحواسيب، بدأت إدارة المراقبة تأخذ شكلاً جديداً تزايد استخدام نظم المعلومات الإدارية (MIS) ونظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لتسهيل جمع وتحليل البيانات بدأت المؤسسات في استخدام قواعد البيانات لتخزين المعلومات وتحليلها بشكل أسرع وأكثر فعالية في هذه الفترة، أُدخلت أدوات التحليل البياني، مما أتاح للإدارات إمكانية تقديم تقارير أداء مفصلة في الوقت الحقيقي.

في القرن الحادي والعشرين، شهدت إدارة المراقبة تحولاً جذرياً مع ظهور تقنيات البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي، أصبح من الممكن الآن تحليل كميات هائلة من البيانات في وقت قياسي، مما سمح للمؤسسات بالتنبؤ بالاتجاهات وتحديد الأنماط تم استخدام أدوات التحليل المتقدمة مثل تعلم الآلة لتطوير أنظمة قادرة على التعلم من البيانات وتحسين الأداء بمرور الوقت. (المطلق، 2022)

تطورت أيضاً أدوات المراقبة لتشمل تقنيات مثل تحليل المشاعر وتحليل الشبكات الاجتماعية، مما يوفر رؤى عميقة حول تفاعلات العملاء واحتياجاتهم كل هذه التطورات أدت إلى تحسينات كبيرة في كيفية قيام المؤسسات بإدارة الأداء وتقديم الخدمات.

مع استمرار التطورات التكنولوجية، يُتوقع أن تستمر إدارة المراقبة في التطور من المتوقع أن تتبنى المؤسسات تقنيات أكثر تقدماً مثل الواقع المعزز والذكاء الاصطناعي المتقدم

سيكون التركيز على الابتكار المستمر في أساليب المراقبة ودمج الذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة الأداء واتخاذ القرارات.

تاريخ إدارة المراقبة الحديثة يعكس التطورات المستمرة في الفكر الإداري والتقنيات المستخدمة من الأساليب التقليدية في الماضي إلى استخدام البيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي اليوم، أصبحت إدارة المراقبة عنصرًا أساسيًا في تعزيز فعالية المؤسسات وكفاءتها مع استمرار الابتكار والتطور، ستبقى إدارة المراقبة في طليعة الاستراتيجيات التنظيمية لضمان النجاح المستدام في بيئة الأعمال الديناميكية. (عربوة، 2017)

5.1.2 أبعاد إدارة المراقبة الحديثة:

تتضمن إدارة المراقبة الحديثة عدة أبعاد رئيسية تساهم في تعزيز فعالية وكفاءة المؤسسات وتمثل أهم هذه الأبعاد فيما يلي: (مبروكي، 2023)

1. الأنظمة التكنولوجية:

تشكل الأنظمة التكنولوجية أحد الأبعاد الأساسية لإدارة المراقبة الحديثة، تشمل هذه الأنظمة أدوات وبرمجيات متقدمة تُستخدم لجمع البيانات، وتحليلها، وعرضها، تعتمد المؤسسات على نظم المعلومات الإدارية ونظم تخطيط موارد المؤسسات لتسهيل إدارة المعلومات بشكل فعال، كما تساعد الأنظمة التكنولوجية في:

- جمع البيانات بشكل آلي: حيث تُستخدم أجهزة الاستشعار والتقنيات الأخرى لجمع البيانات من مختلف المصادر، مما يقلل من الحاجة للتدخل اليدوي.
- تحليل البيانات: من خلال تطبيق أدوات التحليل المتقدمة، مثل التحليل الإحصائي، وتحليل البيانات الكبيرة، يمكن اكتشاف الأنماط والتوجهات في الأداء.
- تقديم التقارير الفورية: تساعد الأنظمة في توفير معلومات دقيقة في الوقت الحقيقي، مما يتيح للمسؤولين اتخاذ قرارات مستنيرة بسرعة.

2. أساليب المراقبة:

تتضمن أساليب المراقبة الحديثة مجموعة من التقنيات والأساليب التي تُستخدم لمراقبة الأداء والعمليات داخل المؤسسات وتمثل أهم هذه الأساليب فيما يلي:

- المراقبة المستمرة: حيث يتم مراقبة العمليات والأداء بشكل دائم باستخدام تقنيات مثل التحليل التنبؤي وأنظمة الإنذار المبكر تتيح هذه الأساليب التعرف على المشكلات قبل تفاقمها.
- التحليل المقارن: يعتمد على مقارنة الأداء الحالي بالمعايير القياسية أو بالأداء السابق يساعد ذلك في تحديد الفجوات ومعرفة المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- التقييم الذاتي: يُشجع الموظفين على إجراء تقييمات ذاتية لأدائهم، مما يعزز من شعورهم بالمسؤولية ويساعد في تحسين الأداء الفردي والجماعي.

3. الموارد البشرية:

يُعتبر العنصر البشري أحد الأبعاد الحيوية لإدارة المراقبة الحديثة، يعتمد نجاح أي نظام مراقبة على الكفاءات والمهارات التي يمتلكها الموظفون، وتتمثل فيما يلي: (حسن، 2023)

- **التدريب والتطوير:** يتطلب تنفيذ أنظمة إدارة المراقبة الحديثة توفير برامج تدريب مستمرة للموظفين لتطوير مهاراتهم في استخدام الأنظمة التكنولوجية وفهم البيانات.
- **المشاركة الفعالة:** من خلال تشجيع الموظفين على المساهمة في عمليات المراقبة، يُمكن خلق بيئة عمل إيجابية تعزز من الابتكار والتطوير.
- **تحديد الأدوار والمسؤوليات:** يجب أن تكون هناك وضوح في الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بعمليات المراقبة، مما يساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة.

4. تحليل البيانات:

تحليل البيانات هو جزء لا يتجزأ من إدارة المراقبة الحديثة، يساعد تحليل البيانات في فهم الأداء واستخراج رؤى استراتيجية، وتتمثل أهم هذه البيانات فيما يلي:

- **جمع البيانات:** يشمل استخدام مصادر بيانات متعددة، مثل الاستبيانات، والمقابلات، وبيانات العملاء، والعمليات الداخلية.
- **تحليل البيانات:** يتم استخدام تقنيات مثل التحليل الإحصائي، وتحليل البيانات الكبيرة، وتعلم الآلة لفهم الأنماط والاتجاهات. يمكن للمديرين استخدام أدوات مثل Tableau أو Power BI لعرض البيانات بشكل بصري.
- **التقارير والتحليلات:** بناءً على تحليل البيانات، يمكن إعداد تقارير تفصيلية تُساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات دقيقة تساعد هذه التقارير في توضيح نتائج الأداء وتقديم توصيات للتحسين.

5. السياسات والإجراءات:

السياسات والإجراءات تُعتبر إطار العمل الذي يُنظم عمليات المراقبة داخل المؤسسات، هذا البُعد يتضمن:

- **تحديد السياسات:** يجب أن تكون هناك سياسات واضحة تُحدد كيفية تنفيذ عمليات المراقبة، بما في ذلك أدوار الأفراد والفرق المعنية.
- **إجراءات العمل:** تشمل الخطوات والعمليات المتبعة لجمع البيانات، وتحليلها، وتقديم التقارير يتضمن ذلك أيضًا كيفية التعامل مع النتائج وتطبيق التحسينات المطلوبة.

- **التقييم والمراجعة:** من الضروري أن تتضمن السياسات إجراءات لمراجعة الأداء بانتظام وتقييم فعالية نظام المراقبة، يجب تحديث السياسات والإجراءات وفقاً للتغيرات في البيئة التنظيمية أو المتطلبات التكنولوجية.

المبحث الثاني: المنظومة الادارية

1.2.2 تمهيد:

تُعتبر المنظومة الإدارية حجر الزاوية في نجاح أي مؤسسة، حيث تلعب دورًا محوريًا في تنظيم وتوجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يتكون النظام الإداري من مجموعة من العمليات والأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى تنسيق جهود الأفراد والفرق من أجل تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. يشمل هذا النظام مختلف العناصر، بما في ذلك التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمراقبة، كل منها يساهم في تحقيق التوازن والتكامل بين مختلف الأنشطة داخل المؤسسة. (عيسى، 2020)

تستند فعالية المنظومة الإدارية إلى قدرة القيادة على اتخاذ قرارات مدروسة تستند إلى بيانات دقيقة وتحليل شامل للبيئة المحيطة. من خلال توفير هيكل تنظيمي واضح، تستطيع المنظومة الإدارية تحديد الأدوار والمسؤوليات، مما يعزز من فعالية العمل الجماعي ويسهم في تحقيق الأهداف بكفاءة.

كما تُعد المنظومة الإدارية عنصرًا أساسيًا في مواجهة التحديات والتغيرات في بيئة الأعمال الديناميكية من خلال الابتكار والتطوير المستمر، تتمكن المؤسسات من التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وفي ظل التقدم التكنولوجي المتسارع، أصبحت المنظومات الإدارية تتبنى أساليب جديدة مثل إدارة المشاريع، وإدارة الأداء، وأنظمة المعلومات، مما يُعزز من كفاءة العمليات ويُحسن من جودة الخدمات المقدمة. (العبيدي، 2021)

إن فهم المنظومة الإدارية يتطلب النظر في التفاعلات المعقدة بين مكوناتها وأثرها على تحقيق الأهداف المؤسسية، لذا تُعتبر دراسة هذه المنظومة ضرورة لمجموعة متنوعة من المهنيين، من قادة الأعمال إلى الباحثين، نظرًا لدورها الحاسم في تحقيق الاستدامة والنجاح في مختلف المجالات.

2.2.2 تعريف المنظومة الادارية:

تُعرف المنظومة الإدارية بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تهدف إلى تحقيق أهداف محددة داخل المؤسسة من خلال تنظيم وتنسيق الموارد البشرية والمادية تشمل هذه الأنشطة التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والمراقبة تعد هذه العناصر ضرورية لضمان سير العمل بكفاءة وتحقيق النتائج المرجوة. (خريسات، 2015)

كما تعتبر المنظومة الإدارية نظامًا معقدًا يتكون من عدة وظائف مترابطة، مثل التخطيط الاستراتيجي، والتنظيم، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة العمليات تهدف هذه الوظائف إلى تحسين الأداء الكلي للمؤسسة من خلال اتخاذ قرارات مستنيرة وتحقيق تكامل بين مختلف الأنشطة هذه الوظائف تعمل معًا لضمان أن كل جزء من المؤسسة يعمل نحو الأهداف المشتركة. (الهطالي، 2023)

كما تُعرف المنظومة الإدارية على أنها مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل معًا لتحقيق أهداف معينة يتضمن هذا التعريف تحليل التفاعلات بين الأفراد، والعمليات، والتكنولوجيا، والبيئة المحيطة، مما يشكل نظامًا ديناميكيًا قادرًا على التكيف مع التغيرات هذا النهج يسلط الضوء على أهمية فهم كيفية تفاعل العناصر المختلفة لتحقيق النجاح.

فتعتبر المنظومة الإدارية إطارًا يستخدم لتنسيق الجهود البشرية والمادية من أجل تحقيق الأهداف المؤسسية في بيئة عمل ديناميكية، حيث يُركز هذا التعريف على أهمية الابتكار والتغيير والتكيف مع الظروف المتغيرة في الأسواق تبرز هذه الديناميكية كيف يمكن للمؤسسات أن تبقى قادرة على المنافسة من خلال التكيف السريع مع المتغيرات.

وفي السياق الاستراتيجي، تُعرف المنظومة الإدارية بأنها مجموعة من العمليات والقرارات الاستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق مزايا تنافسية مستدامة يتضمن هذا التعريف أهمية التخطيط الاستراتيجي وتقييم الأداء كجزء من تطوير استراتيجيات طويلة الأجل هذا النهج يساعد المؤسسات على تحديد الأهداف بوضوح وقياس التقدم نحو تحقيقها. (على، 2022)

تعتبر المنظومة الإدارية نظامًا يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والبيانات لتحسين العمليات الإدارية. يُركز هذا التعريف على استخدام الأدوات التكنولوجية مثل أنظمة المعلومات

الإدارية والبيانات الكبيرة في دعم عمليات اتخاذ القرار وتحسين الأداء، حيث يُظهر هذا الجانب كيف أن التكنولوجيا تلعب دورًا حيويًا في تحسين الكفاءة ورفع مستوى الخدمة.

كما تُعرف المنظومة الإدارية بأنها مجموعة من العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد في سياق العمل، حيث يُسهم التعاون والتواصل الفعّال في تحقيق الأهداف المشتركة، حيث يبرز هذا التعريف أهمية الثقافة التنظيمية ودورها في تعزيز الأداء الفردي والجماعي، مما يُظهر كيف أن الجانب الاجتماعي يُعد عنصرًا رئيسيًا في نجاح أي نظام إداري. (العلي، 2022)

3.2.2 أهداف المنظومة الادارية:

تسعى المنظومة الإدارية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية التي تعزز من فعالية وكفاءة المؤسسات من أبرز هذه الأهداف هو تحقيق التوازن والتنظيم داخل بيئة العمل، يساهم التنظيم الجيد في تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل فرد داخل المؤسسة، مما يضمن سير العمل بسلاسة ويساعد على تقليل الفوضى والارتباك من خلال هذه التنظيمات، تتمكن المؤسسات من الاستفادة القصوى من مواردها البشرية والمادية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام. (لذجاوي، 2022)

تهدف إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأنشطة والوظائف داخل المؤسسة، حيث إن التنسيق الفعّال يساعد على ضمان أن جميع الأقسام تعمل نحو تحقيق الأهداف المشتركة فبدون تنسيق، قد تعمل الفرق بشكل منفصل، مما يؤدي إلى تضارب الجهود وهدر الموارد من خلال التنسيق الجيد، يتمكن الأفراد من تبادل المعلومات والأفكار بسهولة، مما يسهل تحقيق الأهداف المؤسسية

كما تركز المنظومة الإدارية على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية يتم ذلك من خلال تنفيذ استراتيجيات فعالة تتضمن التخطيط الجيد وتحديد الأهداف بوجود نظام إداري فعال، يمكن للمؤسسات قياس أدائها بانتظام وتحليل النتائج لاتخاذ قرارات مستندة إلى البيانات، يساهم هذا التحليل في تحسين العمليات وتطوير الإجراءات، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج أفضل. (الكرعاوي، 2022)

تسعى المنظومة الإدارية أيضًا إلى تعزيز الابتكار والتكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال الديناميكية اليوم، يصبح الابتكار ضرورة لمواجهة التحديات والتغيرات السريعة، تساعد المنظومة الإدارية في تشجيع ثقافة الابتكار من خلال دعم أفكار جديدة وتطبيق تقنيات حديثة، كما تعمل على تجهيز المؤسسة للتكيف مع المتغيرات في السوق أو التغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

كما تهدف المنظومة الإدارية إلى تحقيق التنمية المستدامة داخل المؤسسة، يتطلب ذلك التركيز على القيم الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية في إدارة الأعمال من خلال الالتزام بممارسات الإدارة الجيدة، يمكن للمؤسسات أن تساهم في تحسين المجتمع والبيئة، مما يعزز من سمعتها ويزيد من ولاء العملاء إن التنمية المستدامة تُعد جزءًا لا يتجزأ من نجاح أي مؤسسة في العصر الحديث.(قنيش، 2022)

وتتعدد أهداف المنظومة الإدارية وتتنوع، لكنها جميعًا تسعى إلى تعزيز الفعالية والكفاءة داخل المؤسسات من خلال تحقيق التوازن والتنظيم، والتنفيذ الفعال للتنسيق والابتكار، تساهم هذه الأهداف في بناء بيئة عمل ناجحة ومستدامة، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق النجاح المؤسسي.

عوامل نجاح المنظومة الادارية:

تُعتبر المنظومة الإدارية هيكلًا معقدًا يتطلب توافر عدة عوامل لتحقيق النجاح والفعالية تلعب هذه العوامل دورًا حيويًا في تعزيز أداء المؤسسات وضمان تحقيق أهدافها بشكل مستدام. من أبرز هذه العوامل: (الهطالي، 2023)

1. القيادة الفعالة:

تُعتبر القيادة الفعالة أحد العوامل الرئيسية لنجاح المنظومة الإدارية يتطلب الأمر وجود قادة يتمتعون بالرؤية والقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، يجب أن تكون القيادة ملهمة وقادرة على توجيه الفرق نحو الأهداف المشتركة، حيث تُساعد القيادة القوية في تحفيز الموظفين وتعزيز روح الفريق، مما يعزز من الإبداع والابتكار داخل المؤسسة.

2. التخطيط الاستراتيجي:

يُعد التخطيط الاستراتيجي عاملاً أساسياً لنجاح المنظومة الإدارية، حيث يُساهم في تحديد الأهداف وتوجيه الموارد بشكل فعال من خلال التخطيط الجيد، يمكن للمؤسسات وضع استراتيجيات واضحة ومحددة، مما يُسهل عملية اتخاذ القرارات، كما يساعد التخطيط على الاستجابة السريعة للتغيرات في بيئة العمل وتوجيه الجهود نحو تحقيق النجاح.

3. التواصل الفعّال:

يُعتبر التواصل الفعّال عنصراً أساسياً في نجاح المنظومة الإدارية، يتطلب الأمر وجود قنوات مفتوحة لتبادل المعلومات بين جميع مستويات المؤسسة من خلال تعزيز التواصل، يُمكن للموظفين التعبير عن أفكارهم وملاحظاتهم، مما يُساهم في تحسين العمليات واتخاذ القرارات المبنية على المعرفة يعزز التواصل الفعّال أيضاً من العلاقات بين الفرق، مما يُسهل العمل الجماعي.

4. التدريب والتطوير:

تُعتبر برامج التدريب والتطوير من العوامل الضرورية لنجاح المنظومة الإدارية، يجب أن تركز المؤسسات على تطوير مهارات موظفيها وتزويدهم بالمعرفة اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة، يُساهم التدريب في تعزيز الأداء الفردي والجماعي، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المؤسسية إن الاستثمار في تطوير الكفاءات البشرية يُعد ركيزة أساسية لاستدامة النجاح. (مبروكي، 2023)

5. استخدام التكنولوجيا:

يُعتبر استخدام التكنولوجيا عنصراً محورياً في تعزيز نجاح المنظومة الإدارية، تُساعد التقنيات الحديثة في تحسين الكفاءة والفعالية من خلال تسهيل جمع البيانات وتحليلها، تعتمد المؤسسات الناجحة على أنظمة المعلومات لتقديم تقارير دقيقة في الوقت الحقيقي، مما يُساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة. كما يُساعد استخدام التكنولوجيا في أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.

6. تحليل الأداء والتقييم المستمر:

يتطلب نجاح المنظومة الإدارية إجراء تقييم دوري للأداء وتحليل النتائج يجب على المؤسسات وضع معايير أداء واضحة وقياس التقدم نحو تحقيق الأهداف. يساهم تحليل الأداء في التعرف على نقاط القوة والضعف، مما يُساعد في اتخاذ القرارات التحسينية التقييم المستمر يضمن أن المنظومة الإدارية تظل فعالة وتتكيف مع المتغيرات.

تتداخل عوامل نجاح المنظومة الإدارية بشكل كبير، حيث تُساهم كل منها في تعزيز الأداء والكفاءة من خلال قيادة فعالة، وتخطيط استراتيجي، وتواصل مفتوح، وتدريب مستمر، واستخدام التكنولوجيا، والتحليل المستمر للأداء، تستطيع المؤسسات تحقيق أهدافها بنجاح إن فهم هذه العوامل وتطبيقها بشكل فعال يُعتبر خطوة أساسية نحو تحقيق الاستدامة والنجاح في عالم الأعمال المتغير.

أبعاد نجاح المنظومة الادارية:

تتكون المنظومة الإدارية الناجحة من عدة أبعاد أساسية تساهم في تعزيز كفاءتها وفعاليتها يُعتبر كل بُعد من هذه الأبعاد عنصراً مهماً يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية ويعكس الأداء العام للمنظمة وتتمثل أهم هذه الأبعاد فيما يلي: (العبيدي، 2021)

1. الكفاءة التشغيلية:

تشير الكفاءة التشغيلية إلى قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة لتحقيق الأهداف المحددة، تُعتبر هذه الكفاءة من العناصر الأساسية التي تحدد مدى قدرة المنظمة على تقديم خدماتها ومنتجاتها بشكل فعال، تشمل الكفاءة التشغيلية تحسين العمليات، وتقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية.

لتحقيق الكفاءة التشغيلية، ينبغي للمؤسسات تحليل العمليات الحالية وتحديد نقاط القوة والضعف، يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام أدوات مثل إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتحسين العمليات المستمر (Kaizen)، عند تحسين الكفاءة التشغيلية، تستطيع المؤسسة تحقيق نتائج أفضل من خلال تقليل الفاقد وتحسين استخدام الموارد، مما يساهم في زيادة الربحية وتعزيز القدرة التنافسية.

2. تحقيق الأهداف الاستراتيجية:

تُعتبر تحقيق الأهداف الاستراتيجية إحدى الأبعاد الحيوية للمنظومة الإدارية الناجحة، يهدف التخطيط الاستراتيجي إلى تحديد الأهداف بعيدة المدى وتوجيه جميع الأنشطة نحو تحقيقها، يجب أن تكون الأهداف واضحة، محددة، وقابلة للقياس، مما يسهل تقييم التقدم المحرز نحو تحقيقها.

لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية، يجب على المؤسسات متابعة الأداء بشكل دوري وتقييم نتائجها من الضروري أن تكون هناك توافق بين الرؤية الاستراتيجية والخطط التشغيلية لضمان انسجام جميع الجهود. يتطلب هذا التنسيق الفعال أيضًا تواصلًا مستمرًا بين الفرق والأقسام المختلفة لتحقيق الأهداف المشتركة.

3. الشفافية والمساءلة:

تُعتبر الشفافية والمساءلة من العناصر الأساسية لنجاح المنظومة الإدارية، حيث تُساهم في بناء الثقة بين الإدارة والموظفين، وأيضًا بين المؤسسة والمستفيدين، تعني الشفافية أن تكون المعلومات متاحة وسهلة الفهم، مما يعزز من قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مستنيرة.

المساءلة تعني أن الأفراد أو الفرق تتحمل المسؤولية عن أعمالهم وقراراتهم عند تعزيز الشفافية والمساءلة، تزداد القدرة على رصد الأداء وتحديد نقاط الضعف، مما يسهل تحسين العمليات واتخاذ إجراءات تصحيحية، تعزز هذه القيم أيضًا ثقافة النزاهة والالتزام بالقوانين والسياسات المعمول بها داخل المؤسسة.

4. جودة الخدمة:

تُعتبر جودة الخدمة أحد الأبعاد الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على نجاح المنظومة الإدارية تعكس جودة الخدمة مستوى تلبية احتياجات وتوقعات العملاء والمستفيدين، يُعتبر تقديم خدمة عالية الجودة عنصرًا حاسمًا في بناء علاقة مستدامة مع العملاء وتعزيز رضاهم.

لتحقيق جودة الخدمة، ينبغي للمؤسسات تنفيذ معايير واضحة ومحددة للجودة، والتأكد من أن جميع الموظفين مدربين على تقديم الخدمة بأعلى مستوى من المهم أيضًا جمع ملاحظات العملاء بشكل دوري وتطبيق التحسينات اللازمة بناءً على هذه الملاحظات إن الالتزام بجودة الخدمة يُعزز من سمعة المؤسسة ويزيد من قدرتها التنافسية.

5. رضا المستفيدين:

يُعتبر رضا المستفيدين بُعدًا رئيسيًا في قياس نجاح المنظومة الإدارية، يُعبر رضا المستفيدين عن مدى رضاهم عن الخدمات أو المنتجات المقدمة من المؤسسة، يُعد قياس هذا الرضا أمرًا حيويًا لأنه يؤثر على ولاء العملاء واستمرارهم في التعامل مع المؤسسة.

لتحقيق رضا المستفيدين، يجب على المؤسسات فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، والعمل على تلبية هذه الاحتياجات بشكل فعال، يتضمن ذلك الاستماع إلى ملاحظاتهم، وتحليل البيانات المتعلقة بسلوك العملاء، وتقديم حلول تلبي رغباتهم، عندما يشعر المستفيدون بأن المؤسسة تهتم بهم وتلبي احتياجاتهم، فإن ذلك يزيد من فرص نجاحها ونموها.

تتداخل الأبعاد المختلفة لنجاح المنظومة الإدارية بشكل كبير، حيث يسهم كل بُعد في تعزيز كفاءة وفعالية المؤسسة من خلال التركيز على الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحسين جودة الخدمة، وزيادة رضا المستفيدين، يمكن للمؤسسات بناء منظومة إدارية قوية تُساهم في تحقيق النجاح المستدام.

الفصل الثالث: المنهجية وإجراءات الدراسة

1.3 المنهجية وطرق البحث:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر إدارة المراقبة الحديثة بأبعادها (الأنظمة التكنولوجية- أساليب المراقبة- الموارد البشرية) على نجاح المنظومة الإدارية دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

2.3 مصادر البيانات :

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر لإدارة المراقبة على نجاح المنظومة الإدارية دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

3.3 مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تتكون عينة البحث من 541 مفحوص تم جمعهم من خلال جوجل فورم بطريقة عشوائية، ومن ثم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات (الجنس- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة).

4.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار أسئلة وفرضيات الدراسة والإجابة عنها قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS - Statistical Package for Social Sciences كما يلي:

✍ أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي **Descriptive Statistic Measures**: والتي تم

استخدامها لوصف الخصائص الديمغرافية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة، وتشمل:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات العاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

✍ ثانياً: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ ألفا: للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لفقرات ابعاد متغيرات الدراسة.
- الانحدار المتعدد: لاختبار اثر المتغير المستقل في المتغير التابع.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي عالي بين ابعاد المتغير المستقل.
- Kolmogorov-Smnov للتعرف على تحقق ظاهرة التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

5.3 أداة الدراسة:

اعتمد الباحث على استمارة كأداة للدراسة الميدانية، كما اعتمدت على الاطار النظري للدراسة ومن ثم الدراسات السابقة المتعلقة بموضع البحث وتكونت أدوات الدراسة من قسمين يشمل القسم الأول على البيانات الديموغرافية لأفراد عينة البحث (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة). ويتضمن القسم الثاني على العبارات المتعلقة بأبعاد الدراسة والذي تمثل في أساليب المراقبة الحديثة والمكون من ثلاث محاور رئيسية وهي (الأنظمة التكنولوجية، أساليب المراقبة، الموارد البشرية) ومكون من 15 فقرة، وبعد نجاح المنظومة الإدارية ويشمل 6 عبارات وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

6.3 صدق أداة الدراسة:

قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات الاستبيان للتحقق من مدى صدقه، ويتضح ذلك فيما يلي:

1.6.3 المحور الأول: إدارة المراقبة الحديثة

جدول رقم (1) معاملات الارتباط لعبارات محور إدارة المراقبة الحديثة

رقم الفقرة	الفقرات	معامل بيرسون	sig
الأنظمة التكنولوجية			
1	يتوفر في المستشفى الرقابة الالكترونية الحديثة في الرقابة على خدمة المرضى في المستشفى.	.511*	.000
2	يلتزم المسؤولون بتطبيق الرقابة المستمرة بالطرق التكنولوجية على الخدمات المقدمة للمرضى.	.516**	.000

3	يتم الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالمرضي بالطرق التكنولوجيا من قبل إدارة المستشفى.	**.470	.000
4	يساعد أساس الرقابة التكنولوجي على تحسين كفاءة وأداء المستشفى.	**.614	.000
5	توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	*.369	.000
أساليب المراقبة			
6	يضمن نظام الرقابة الحالي تقديم خدمات علاجية ذات جودة عالية للمرضي في المستشفى.	.295	.000
7	معظم العاملين على معرفة كافية بنظام الرقابة على خدمات المرضي.	.340	.000
8	تقليل ظاهرة الفساد الإداري.	.304	.000
9	توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.	*.222	.000
10	اختيار أفضل الأنظمة التقنية المناسبة لطبيعة العمل.	**.253	.000
11	تخصيص إدارة داخلية تتولى عملية الدعم الفني للعاملين أثناء استخدام وسائل التقنية الحديثة.	**.146	.000
الموارد البشرية			
12	توفير الموارد البشرية اللازمة لاستقطاب المتميزين في استخدام التقنيات الحديثة.	*.126	.000
13	إنشاء إدارة داخلية تختص بتصميم برامج تقنية وتوفير الدعم المالي لها.	*.074	.000
14	تخصيص نظام فعال للحوافز للموظفين المتميزين في استخدام وسائل التقنية الحديثة.	*.174	.000

15	يوفر نظام الرقابة توفير الحوافز المادية والمعنوية والعادلة لجميع الموظفين.	.176	.000
تحليل البيانات			
16	تعمل المراقبة الحديثة بتحليل البيانات الخاصة بالمرضة بسرعة كبيرة.	**.511	.000
17	تقوم التكنولوجيا الحديثة بتحليل الأداء لفهم الإمكانات الحالية والقيام بتحديد فرص (التطوير والتحسين) من أجل تحقيق الأهداف المستقبلية للمستشفيات.	**.452	.000
18	تعتمد وزارة الصحة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها وتحليل البيانات الخاصة بها.	**.511	.000
الإجراءات السياسية			
19	اختيار أفضل الأنظمة التقنية المناسبة لطبيعة العمل.	*.170	.000
20	توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	.020	.000
21	إتاحة الفرصة للعاملين من خلال المشاركة في وضع مقترحات تساهم في تبسيط الإجراءات.	*.142	.000
22	يتم تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.	.086	.000

▪ دال عند مستوى دلالة 0.01

▪ دال عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول السابق يتضح أن معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) يُستخدم لتحديد مدى قوة واتجاه العلاقة بين الفقرات المتعلقة بالمحور الأول

(إدارة المراقبة الحديثة) ومختلف الجوانب المرتبطة بها، مثل الأنظمة التكنولوجية، أساليب المراقبة، الموارد البشرية، تحليل البيانات، والإجراءات السياسية.

فيما يتعلق بالأنظمة التكنولوجية، نلاحظ أن جميع الفقرات ذات علاقة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى 0.01 و 0.05، مما يشير إلى أن هناك علاقة قوية ومؤثرة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وكفاءة إدارة المستشفيات. على سبيل المثال، كانت الفقرة الأولى التي تتعلق بتوفير الرقابة الإلكترونية الحديثة في المستشفيات ذات معامل ارتباط (0.511) مما يدل على وجود علاقة موجبة قوية، وكذلك الفقرة الرابعة التي أشارت إلى أن الرقابة التكنولوجية تحسن كفاءة وأداء المستشفى، سجلت أعلى معامل ارتباط (0.614) مما يدل على تأثير واضح وإيجابي.

بالنسبة لأساليب المراقبة، نجد أن بعض الفقرات لم تكن على نفس القوة في العلاقة، مثل الفقرة السادسة التي جاءت بمعامل ارتباط (0.295) والفقرة السابعة (0.340)، مما يدل على أن العلاقة موجودة ولكنها أقل قوة مقارنةً بالفقرات الأخرى. وبالنسبة للموارد البشرية، نرى أن العلاقة ليست قوية جداً، حيث كانت معاملات الارتباط مثل (0.126) و (0.074) تشير إلى علاقة ضعيفة نسبياً بين توفر الموارد البشرية وتطبيق التقنيات الحديثة.

أما بالنسبة لتحليل البيانات، نلاحظ وجود علاقات إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى 0.01، مما يوضح أن المراقبة الحديثة تساعد بشكل كبير في تحسين سرعة ودقة تحليل البيانات الخاصة بالمرضى، كما هو الحال في الفقرة 16 التي سجلت معامل ارتباط (0.511).

فيما يتعلق بالإجراءات السياسية، نلاحظ أن هناك بعض الفقرات التي سجلت معامل ارتباط أقل أو غير دالة إحصائياً مثل الفقرة 20 التي سجلت (0.020)، مما يشير إلى ضعف العلاقة في بعض المجالات التي تتعلق بالإجراءات السياسية مقارنةً بالمحاور الأخرى.

بوجه عام، يظهر الجدول أن هناك علاقة إيجابية ودالة إحصائياً بين استخدام التكنولوجيا في إدارة المستشفيات وتحقيق الأهداف المرتبطة بالرقابة الحديثة وتحليل البيانات، على الرغم من وجود بعض الفروقات في قوة العلاقة بين المحاور المختلفة.

2.6.3 المحور الثاني: نجاح المنظومة الإدارية

جدول رقم (2) معاملات الارتباط لعبارات محور نجاح المنظومة الإدارية

م	الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	sig
كفاءة التشغيل			
1	يتم تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.	.324*	.000
2	ربط الإدارات إلكترونياً لتسهيل التنسيق فيما بينها.	.294	.000
3	إعادة تنظيم الهيكل الإداري بشكل يضمن استيعاب استخدام وسائل التقنية الحديثة.	.336**	.000
تحقيق الأهداف الإستراتيجية			
4	تلتزم المراقبة الحديثة بالبرامج والجدول الزمنية التي تضعها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.	.205**	.000
5	ضرورة وضع خطط تتسم بالمرونة الكافية تساعد على نجاح المنظومة الإدارية.	.024*	.000
6	تتبع المراقبة الحديثة سياسات واضحة في إعداد المهام.	.389*	.000
الشفافية والمساءلة			
7	لتطبيق متطلبات الرقابة الحديثة دور مهم في تحسين فاعليات المستشفى.	.444**	.000
8	يعمل تطبيق الرقابة الحديثة إلى زيادة قدرة المستشفيات على توفير معلومات أكثر نحو تحقيق أهدافها.	.444**	.000
9	تعمل المراقبة الحديثة على كشف نقاط الضعف في تحقيق الأهداف معالجتها.	.349**	.000
جودة الخدمات			
10	العمل على تطبيق المراقبات الحديثة من الأساسيات الرئيسية لتطوير ورفع جودة الخدمة للمستشفيات.	.394**	.000

11	تعمل المراقبة الحديثة على استقطاب موظفين من أصحاب الكفاءات المميزة.	**0.253	.000
12	تعمل إدارة المراقبة الحديثة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.	**0.363	.000
رضا المستهدفين			
13	تقدم المراقبة الحديثة اهتمام فردي للحفاظ على خصوصية المستفيدين	**0.349	.000
14	تلتزم المراقبة الحديثة بتقديم الخدمات الملزم عليها	**0.242	.000
15	تمتلك المراقبة الحديثة كفاءة عالية في تقديم الخدمات.	**0.314	.000

▪ دال عند مستوى دلالة 0.01

▪ دال عند مستوى دلالة 0.05

من الجدول السابق يتضح أن معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) يعكس وجود علاقات متفاوتة القوة بين الفقرات المتعلقة بمحور "نجاح المنظومة الإدارية" والجوانب المختلفة مثل كفاءة التشغيل، تحقيق الأهداف الاستراتيجية، الشفافية والمسؤولية، جودة الخدمات، ورضا المستهدفين.

يتبين أن التكنولوجيا الحديثة لها دور مهم في تحقيق أهداف المستشفى، حيث جاءت الفقرة الأولى بمعامل ارتباط (0.324) مما يشير إلى وجود علاقة موجبة متوسطة. كذلك الفقرة المتعلقة بإعادة تنظيم الهيكل الإداري لاستيعاب استخدام التقنيات الحديثة سجلت معامل ارتباط (0.336) وهي دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، مما يعكس أهمية تكييف البنية التنظيمية مع التقدم التكنولوجي لتحقيق كفاءة تشغيلية.

على الرغم من أن بعض الفقرات مثل الفقرة الرابعة حول التزام المراقبة الحديثة بالبرامج والجدول الزمنية جاءت بمعامل ارتباط منخفض (0.205)، فإن هناك إشارات إلى ضرورة اتباع سياسات مرنة وواضحة، حيث سجلت الفقرة السادسة معامل ارتباط (0.389) مما يعكس علاقة متوسطة ودالة بين المراقبة الحديثة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

جاءت الفقرات المتعلقة بالشفافية والمسؤولية بنتائج عالية من حيث معامل الارتباط، حيث سجلت الفقرتان السابعة والثامنة معامل ارتباط (0.444) مما يشير إلى علاقة قوية بين

تطبيق متطلبات الرقابة الحديثة وزيادة قدرة المستشفى على تحقيق أهدافها وتوفير المعلومات. كما تشير الفقرة التاسعة إلى أن المراقبة الحديثة تساهم في كشف ومعالجة نقاط الضعف، حيث جاءت معامل الارتباط (0.349)، مما يدل على دور الرقابة في تحسين الأداء المؤسسي.

نلاحظ أن المراقبة الحديثة تعتبر عاملاً رئيسياً في رفع جودة الخدمات المقدمة، حيث سجلت الفقرة العاشرة معامل ارتباط (0.394)، مما يشير إلى علاقة إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى 0.01 بين تطبيق المراقبة الحديثة وتحسين جودة الخدمات. الفقرات الأخرى التي تتعلق باستقطاب الكفاءات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية أظهرت أيضاً ارتباطات إيجابية قوية.

وأخيراً، يتضح من النتائج أن المراقبة الحديثة تسهم بشكل إيجابي في رضا المستفيدين، حيث سجلت الفقرة المتعلقة بتقديم اهتمام فردي للحفاظ على خصوصية المستفيدين معامل ارتباط (0.349)، مما يعكس وجود علاقة متوسطة وقوية دالة إحصائياً. كما أن المراقبة الحديثة تلتزم بتقديم الخدمات بكفاءة عالية، حيث جاءت الفقرة المتعلقة بكفاءة تقديم الخدمات بمعامل ارتباط (0.314).

7.3 ثبات معامل ألفا كرو نباخ:

جدول (3) معاملات ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الأنظمة التكنولوجية	5	.790
أساليب المراقبة	6	.645
الموارد البشرية	4	.948
نجاح المنظومة الإدارية	6	.808

تشير نتائج الجدول إلى أن معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة تعكس مستويات مختلفة من الثبات الداخلي لمكونات الاستبيان. بوجه عام، يُعتبر معامل ألفا كرونباخ مؤشراً لمدى اتساق الإجابات بين الفقرات، ويُعد ثباتاً مقبولاً إذا كانت قيمته تزيد عن 0.70.

بالنسبة للمحور المتعلق بالأنظمة التكنولوجية، فقد سجل قيمة ألفا كرونباخ (0.790)، مما يعني أن الفقرات المتعلقة بهذا المحور تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، وهذا يعكس درجة جيدة من الثقة في القياس الذي يعكس دور التكنولوجيا في الرقابة. يمكن اعتبار هذه القيمة مؤشرًا على أن الفقرات تقيس نفس المفهوم بشكل متسق.

أما محور أساليب المراقبة، فقد كانت قيمة ألفا كرونباخ له (0.645)، وهي أقل من العتبة المقبولة التي تُعد معيارًا للثبات الداخلي الجيد. هذا يشير إلى أن هناك بعض التباين في استجابات المشاركين على الفقرات المتعلقة بهذا المحور. ربما يكون من المفيد إعادة النظر في بعض الفقرات لضمان أنها تساهم في قياس المحور بشكل أكثر اتساقًا.

وفيما يتعلق بالمحور الخاص بالموارد البشرية، فقد سجل أعلى قيمة في الجدول (0.948)، وهو مستوى مرتفع جدًا يشير إلى اتساق داخلي ممتاز بين الفقرات. هذه النتيجة تعكس ثقة كبيرة في استقرار القياس وتظهر أن الفقرات المرتبطة بالموارد البشرية مترابطة بشكل قوي وتقدم نتائج متسقة.

أما المحور الخاص بنجاح المنظومة الإدارية، فقد كانت قيمة ألفا كرونباخ (0.808)، وهي قيمة جيدة تشير إلى وجود مستوى معقول من الاتساق بين الفقرات، مما يعزز الثقة في أن المحور يقيس جوانب النجاح الإداري بشكل موثوق.

الفصل الرابع: نتائج وفرضيات الدراسة

1.4 نتائج الدراسة وتفسيرها

1.8.3 وصف خصائص العينة:

جدول (4): توصيف خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	العينة	متغيرات الدراسة	
%62.3	337	بكالوريوس	المؤهل العلمي
%30.9	167	دبلوم عالٍ	
%6.8	37	ماجستير	
%90.4	489	ذكور	الجنس
%9.6	52	اناث	
%56.2	304	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
%32.7	177	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
%8.1	44	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
%3.0	16	15 سنة فأكثر	
%100	541	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن عينة الدراسة تتكون من 541 فردًا، وتمثل مجموعة متنوعة من الأفراد وفقًا لمتغيرات المؤهل العلمي، الجنس، وعدد سنوات الخبرة.

بالنسبة للمؤهل العلمي، نجد أن الأغلبية من العينة يحملون درجة البكالوريوس بنسبة %62.3 (337 فردًا)، يليهم الأفراد الحاصلون على دبلوم عالٍ بنسبة %30.9 (167 فردًا)، بينما يشكل الحاصلون على درجة الماجستير النسبة الأقل وهي %6.8 (37 فردًا). هذا يعكس تنوعًا جيدًا في المستويات التعليمية داخل العينة.

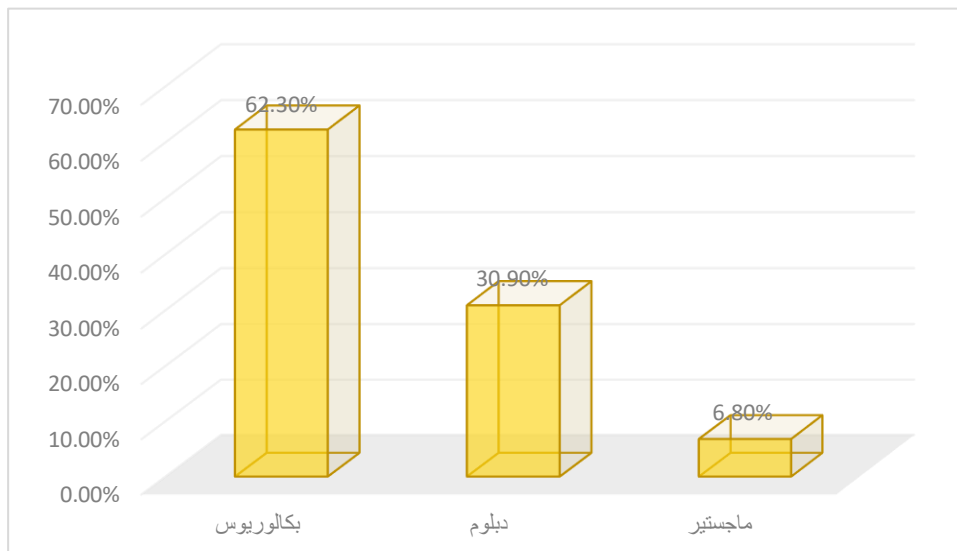
أما من حيث الجنس، فإن الذكور يمثلون الأغلبية في العينة بنسبة 90.4% (489 فرداً)، بينما تشكل الإناث نسبة أقل، وهي 9.6% (52 فرداً). هذا يشير إلى غلبة الذكور في العينة، مما قد يعكس طبيعة الفئة المستهدفة أو القطاع الذي تم إجراء الدراسة عليه.

وبالنسبة لعدد سنوات الخبرة، فإن غالبية أفراد العينة لديهم أقل من 5 سنوات خبرة، حيث يشكلون نسبة 56.2% (304 فرداً)، بينما 32.7% من العينة (177 فرداً) لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى أقل من 10 سنوات. الأفراد الذين لديهم خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة يمثلون 8.1% (44 فرداً)، وأخيراً، الأفراد الذين لديهم 15 سنة خبرة فأكثر يشكلون النسبة الأقل، وهي 3.0% (16 فرداً). هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية العينة تتكون من أفراد ذوي خبرة مهنية متوسطة إلى قليلة.

بوجه عام، يُظهر الجدول تنوعاً معقولاً في خصائص العينة من حيث المؤهل العلمي، الجنس، وعدد سنوات الخبرة، مما قد يساعد في تحقيق نتائج شاملة وذات دلالة عند تحليل البيانات.

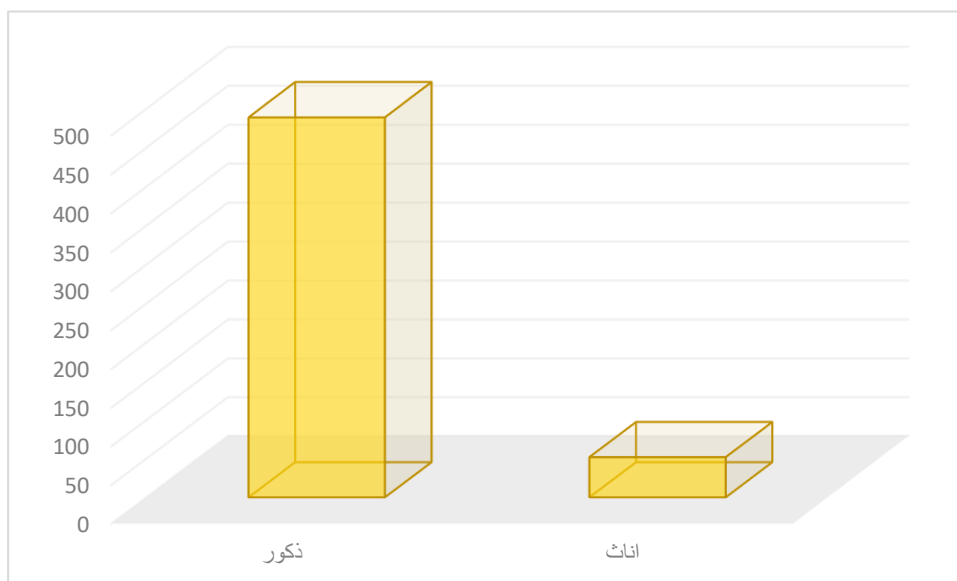
ويوضح الشكل (1) ترتيب فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

شكل رقم (1) فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



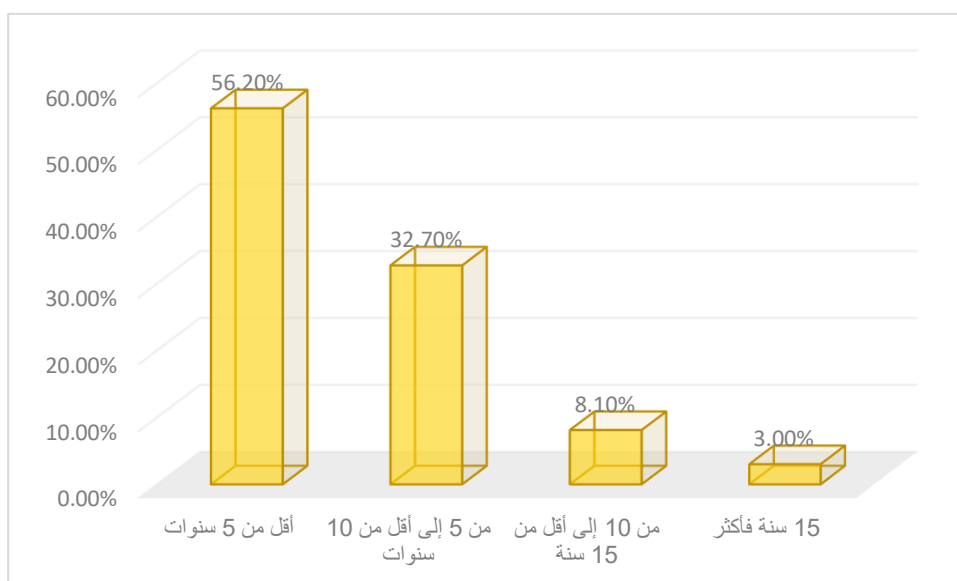
ويوضح شكل (2) ترتيب أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع

شكل رقم (2) فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع



ويوضح الشكل (3) ترتيب فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة:

شكل رقم (3) فئات أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



2.4 دراسة متغيرات البحث:

1.2.4 المتغير المستقل: إدارة المراقبة الحديثة

تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لأبعاد المحور الأول " إدارة المراقبة الحديثة" وجاءت النتائج كما يلي

⦿ البعد الاول: الأنظمة التكنولوجية

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات الأنظمة التكنولوجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل قيمة	أكبر قيمة
1	يتوفر في المستشفى الرقابة الإلكترونية الحديثة في الرقابة على خدمة المرضى في المستشفى.	4.20	.887	2	5
2	يلتزم المسؤولون بتطبيق الرقابة المستمرة بالطرق التكنولوجية على الخدمات المقدمة للمرضى.	4.02	.890	1	5
3	يتم الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالمريض بالطرق التكنولوجية من قبل إدارة المستشفى.	4.00	.910	2	5
4	يساعد أساس الرقابة التكنولوجي على تحسين كفاءة وأداء المستشفى.	3.77	1.165	1	5
5	توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	4.10	.885	2	5

المتوسط العام	32.23	4.833	
---------------	-------	-------	--

يتبين من الجدول السابق أن بعد الأنظمة التكنولوجية جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (32.23)، بانحراف معياري بلغ (4.833)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (1.165، 0.885)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البعد.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (1): (يتوفر في المستشفى الرقابة الالكترونية الحديثة في الرقابة على خدمة المرضى في المستشفى)، بمتوسط حسابي بلغ (4.20)، وانحراف معياري بلغ (0.887)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (4): (يساعد أساس الرقابة التكنولوجي على تحسين كفاءة وأداء المستشفى)، بمتوسط حسابي بلغ (3.77)، وانحراف معياري بلغ (1.165).

٢ البعد الثاني: أساليب المراقبة

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثاني أساليب المراقبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	يضمن نظام الرقابة الحالي تقديم خدمات علاجية ذات جودة عالية للمرضى في المستشفى.	3.47	1.074	1	5
2	معظم العاملين على معرفة كافية بنظام الرقابة على خدمات المرضى.	3.37	1.098	1	5
3	تقليل ظاهرة الفساد الإداري.	3.67	.959	2	5

4	توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.	3.73	.907	2	5
5	اختيار أفضل الأنظمة التقنية المناسبة لطبيعة العمل.	3.80	.805	2	5
6	تخصيص إدارة داخلية تتولى عملية الدعم الفني للعاملين أثناء استخدام وسائل التقنية الحديثة.	3.53	.900	2	5
المتوسط العام		21.57	4.116		

يتبين من الجدول السابق أن بعد أساليب المراقبة جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (21.57)، بانحراف معياري بلغ (4.116)، وهي قيمة مرتفعة تدلُّ على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (1.098، 3.805)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البعد.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (5): (اختيار أفضل الأنظمة التقنية المناسبة لطبيعة العمل)، بمتوسط حسابي بلغ (3.80)، وانحراف معياري بلغ (3.805)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (2): (معظم العاملين على معرفة كافية بنظام الرقابة على خدمات المرضى)، بمتوسط حسابي بلغ (3.37)، وانحراف معياري بلغ (1.098).

⊖ البعد الثالث: الموارد البشرية

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثالث الموارد البشرية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	توفير الموارد البشرية اللازمة لاستقطاب المتميزين في استخدام التقنيات الحديثة.	3.73	1.143	1	5
2	إنشاء إدارة داخلية تختص بتصميم برامج تقنية وتوفير الدعم المالي لها.	3.87	1.008	1	5
3	تخصيص نظام فعال للحوافز للموظفين المتميزين في استخدام وسائل التقنية الحديثة.	3.53	.937	2	5
4	يوفر نظام الرقابة توفير الحوافز المادية والمعنوية والعدالة لجميع الموظفين.	3.87	.900	2	5
المتوسط العام		22.50	4.297		

يتبين من الجدول السابق أن بعد الموارد البشرية جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (22.50)، بانحراف معياري بلغ (4.297)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (1.143، 0.900)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البعد.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (4): (يعبر عن مشاعره حول حدث ما أو فكرة ما في النص يوفر نظام الرقابة توفير الحوافز المادية والمعنوية والعدالة لجميع

الموظفين)، بمتوسط حسابي بلغ (3.87)، وانحراف معياري بلغ (900)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (3): (تخصيص نظام فعال للحوافز للموظفين المتميزين في استخدام وسائل التقنية الحديثة)، بمتوسط حسابي بلغ (3.53)، وانحراف معياري بلغ (9.37).

٢٢ البعد الرابع: تحليل البيانات

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الرابع تحليل

البيانات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	أكبر قيمة
1	تعمل المراقبة الحديثة بتحليل البيانات الخاصة بالمرضة بسرعة كبيرة.	4.02	.851	1	5
2	تقوم التكنولوجيا الحديثة بتحليل الأداء لفهم الإمكانيات الحالية والقيام بتحديد فرص (التطوير والتحسين) من أجل تحقيق الأهداف المستقبلية للمستشفيات.	4.01	.789	1	5
3	تعتمد وزارة الصحة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها وتحليل البيانات الخاصة بها.	4.26	.779	1	5
المتوسط العام		20.47	2.864		

يتبين من الجدول السابق أن بعد تحليل البيانات جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (20.47)، بانحراف معياري بلغ (2.864)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (851، 779)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يوضّح تباين آراء أفراد عينة الدّراسة حول جميع فقرات الاستبيان.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (3): (تعتمد وزارة الصحة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها وتحليل البيانات الخاصة بها)، بمتوسّط حسابي بلغ (4.26)، وانحراف معياري بلغ (779)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (2): (تقوم التكنولوجيا الحديثة بتحليل الأداء لفهم الإمكانيات الحالية والقيام بتحديد فرص (التطوير والتحسين) من أجل تحقيق الأهداف المستقبلية للمستشفيات)، بمتوسّط حسابي بلغ (4.01)، وانحراف معياري بلغ (789).

⦿ البعد الخامس: الإجراءات والسياسات

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الخامس الإجراءات والسياسات

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	اختيار أفضل الأنظمة التقنية المناسبة لطبيعة العمل.	4.19	.826	1	5
2	توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	4.32	1.063	1	5
3	إتاحة الفرصة للعاملين من خلال المشاركة في وضع مقترحات تساهم في تبسيط الاجراءات.	3.85	.795	1	5
4	يتم تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.	4.06	.818	2	5

2.500	20.65	المتوسط العام
-------	-------	---------------

يتبين من الجدول السابق أن بعد الإجراءات والسياسات جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (20.65) بانحراف معياري بلغ (2.500)، وهي قيمة مرتفعة تدلُّ على تباين آراء أفراد عينة الدِّراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (1.063، 1.795)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة، مما يوضِّح تباين آراء أفراد عينة الدِّراسة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (2): (توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب). بمتوسط حسابي بلغ (4.32)، وانحراف معياري بلغ (1.063) بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (4): (يتم تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة). بمتوسط حسابي بلغ (3.85)، وانحراف معياري بلغ (1.795).

2.2.4 المتغير التابع: نجاح المنظومة الإدارية

تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لأبعاد المحور الأول " نجاح المنظومة الإدارية" وجاءت النتائج كما يلي

⦿ البعد الأول: كفاءة التشغيل

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الأول كفاءة التشغيل

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	يتم تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.	3.93	.980	2	5
2	ربط الإدارات إلكترونياً لتسهيل التنسيق فيما بينها.	4.00	.830	2	5
3	إعادة تنظيم الهيكل الإداري بشكل يضمن استيعاب استخدام وسائل التقنية الحديثة.	3.87	.819	2	5
المتوسط العام		27.80	4.270		

يتبين من الجدول السابق أن كفاءة التشغيل جاء بدرجة مرتفعة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (27.80)، بانحراف معياري بلغ (4.270)، وهي قيمة مرتفعة تدل على تباين آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (.980، .819) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع فقرات البعد.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (2): (ربط الإدارات إلكترونياً لتسهيل التنسيق فيما بينها.)، بمتوسط حسابي بلغ (4.00)، وانحراف معياري بلغ (.830)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (3): (إعادة تنظيم الهيكل الإداري بشكل يضمن استيعاب استخدام وسائل التقنية الحديثة) بمتوسط حسابي بلغ (3.87)، وانحراف معياري بلغ (.819).

⦿ البعد الثاني: تحقيق الأهداف الاستراتيجية

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثاني تحقيق الأهداف الاستراتيجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	تلتزم المراقبة الحديثة بالبرامج والجدول الزمنية التي تضعها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.	4.11	.935	1	5
2	ضرورة وضع خطط تتسم بالمرونة الكافية تساعد على نجاح المنظومة الإدارية.	4.01	.860	1	5
3	تتبع المراقبة الحديثة سياسات واضحة في إعداد المهام.	4.19	.841	1	5
المتوسط العام		20.36		2.269	

يتبين من الجدول السابق أن تحقيق الأهداف الاستراتيجية جاء بدرجة مرتفعة ، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (20.36)، وبانحراف معياري بلغ (2.269)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (.935، .841) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (3): (تتبع المراقبة الحديثة سياسات واضحة في إعداد المهام)، بمتوسط حسابي بلغ (4.19) وانحراف معياري بلغ (.841)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (2): (ضرورة وضع خطط تتسم بالمرونة الكافية تساعد على نجاح المنظومة الإدارية)، بمتوسط حسابي بلغ (4.01)، وانحراف معياري بلغ (.860).

⦿ البعد الثالث: الشفافية والمساءلة

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الثالث الشفافية والمسائلة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	لتطبيق متطلبات الرقابة الحديثة دور مهم في تحسين فاعليات المستشفى.	4.17	.862	1	5
2	يعمل تطبيق الرقابة الحديثة إلى زيادة قدرة المستشفيات على توفير معلومات أكثر نحو تحقيق اهدافها.	4.11	.883	1	5
3	تعمل المراقبة الحديثة على كشف نقاط الضعف في تحقيق الأهداف معالجتها.	4.09	.991	1	5
المتوسط العام		20.62		2.704	

يتبين من الجدول السابق أن الشفافية والمسائلة بفاعلية جاء بدرجة مرتفعة ، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (20.62)، وبانحراف معياري بلغ (2.704)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (.862، .991) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (1): (لتطبيق متطلبات الرقابة الحديثة دور مهم في تحسين فاعليات المستشفى.)، بمتوسط حسابي بلغ (4.17) وانحراف معياري بلغ (.862)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (3): (تعمل المراقبة الحديثة على كشف نقاط الضعف في تحقيق الأهداف معالجتها.)، بمتوسط حسابي بلغ (4.09)، وانحراف معياري بلغ (.991).

⊖ البعد الرابع: جودة الخدمة

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الرابع جودة الخدمة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	العمل على تطبيق المراقبة الحديثة من الأساسيات الرئيسية لتطوير ورفع جودة الخدمة للمستشفيات.	3.98	.899	1	5
2	تعمل المراقبة الحديثة على استقطاب موظفين من أصحاب الكفاءات المميزة.	4.18	.903	1	5
3	تعمل إدارة المراقبة الحديثة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.	3.97	1.024	1	5
المتوسط العام		20.28		3.183	

يتبين من الجدول السابق أن جودة الخدمة بفاعلية جاء بدرجة مرتفعة ، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (20.28)، وبانحراف معياري بلغ (3.183)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (1.024 ، .899) وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (2): (تعمل المراقبة الحديثة على استقطاب موظفين من أصحاب الكفاءات المميزة)، بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وانحراف معياري بلغ (903)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (3): (تعمل إدارة المراقبة الحديثة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية) بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وانحراف معياري بلغ (1.024).

⊖ البعد الخامس: رضا المستهدفين

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للبعد الخامس رضا المستهدفين

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اقل قيمة	اكبر قيمة
1	تقدم المراقبة الحديثة اهتمام فردي للحفاظ على خصوصية المستفيدين	4.14	.862	1	5
2	تلتزم المراقبة الحديثة بتقديم الخدمات الملزم عليها	4.03	.957	1	5
3	تمتلك المراقبة الحديثة كفاءة عالية في تقديم الخدمات.	3.99	3.81	1	5
المتوسط العام		19.80	3.315		

يتبين من الجدول السابق أن رضا الميستههدفين بفاعلية جاء بدرجة مرتفعة ، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (19.80)، وبانحراف معياري بلغ (3.315)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة.

وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (.957 ، 3.81)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (1): (تقدم المراقبة الحديثة اهتمام فردي للحفاظ على خصوصية المستفيدين) ، بمتوسط حسابي بلغ (4.14) وانحراف معياري بلغ (.862)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (3): (تمتلك المراقبة الحديثة كفاءة عالية في تقديم الخدمات)، بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، وانحراف معياري بلغ (3.81).

3.4 التحقق من فروض الدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المراقبة الحديثة بأبعادها (الأنظمة التكنولوجية- أساليب المراقبة- الموارد البشرية- تحليل البيانات- الاجراءات والسياسات) على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها (كفاءة تشغيلية- تحقيق الأهداف الاستراتيجية- الشفافية والمسائلة- جودة الخدمة- رضا المستفيدين) دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأنظمة التكنولوجية على نجاح المنظومة الادارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج اختبار الفرضية الأولى:

جدول (15) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الأولى

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	β_0 و β معاملات	قيمة F	الخطأ المعياري	العلامة المعيارية	قيمة T	Sig
1	.809	.753	8.978	346.86	4.679	.145	2.791	.000
			.765	1	.		15.050	.000

يتضح من الجدول السابق أن اختبار الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى، والتي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة التكنولوجية على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، قد أظهر نتائج إيجابية ومهمة.

معامل الارتباط (R) كان (0.809)، وهو يشير إلى وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (الأنظمة التكنولوجية) والمتغير التابع (نجاح المنظومة الإدارية). هذه القيمة تدل على أن الأنظمة التكنولوجية تلعب دورًا كبيرًا في التأثير على المنظومة الإدارية.

معامل التحديد (R^2) بلغ (0.753)، مما يعني أن 75.3% من التغيرات التي تحدث في نجاح المنظومة الإدارية يمكن تفسيرها من خلال الأنظمة التكنولوجية. هذه النتيجة تعكس تأثيرًا كبيرًا للمتغير المستقل في تفسير المتغير التابع، وهو دليل قوي على أن الأنظمة التكنولوجية لها تأثير مباشر وهام على كفاءة وفعالية الإدارة.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت قيمة F (346.861) وقيمة Sig (0.000) أن النموذج الإحصائي كان دالًا إحصائيًا بشكل كبير عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني أن تأثير الأنظمة التكنولوجية على نجاح المنظومة الإدارية ليس نتيجة للصدفة، وإنما نتيجة حقيقية وقابلة للقياس.

قيمة T (15.050) مع العلامة المعيارية (0.000) تشير إلى أن معاملات الانحدار ذات دلالة إحصائية عالية، مما يدعم قبول الفرضية القائلة بأن الأنظمة التكنولوجية تؤثر بشكل إيجابي ومهم على نجاح المنظومة الإدارية.

باختصار، يتضح من النتائج أن الأنظمة التكنولوجية تلعب دورًا جوهريًا في تحسين الأداء الإداري وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، وهو ما يعزز من صحة الفرضية الأولى للدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأساليب المراقبة على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

جدول (16) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الثانية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	β_0 و β معاملات	قيمة F	الخطأ المعياري	العلامة المعيارية	قيمة T	Sig
	.679	.812	7.879	687.932	2.348	.234	3.321	.000

000	13.34								
.	8					.589			

يتضح مما سبق أن نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية، التي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأساليب المراقبة على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، قد أظهرت نتائج دالة إحصائيًا ومهمة.

معامل الارتباط (R) بلغ (0.679)، مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة القوة بين المتغير المستقل (أساليب المراقبة) والمتغير التابع (نجاح المنظومة الإدارية). هذه النتيجة تعني أن أساليب المراقبة تؤثر بشكل ملحوظ على الأداء الإداري للمنظومة.

معامل التحديد (R^2) جاء بقيمة (0.812)، مما يشير إلى أن 81.2% من التغيرات التي تحدث في نجاح المنظومة الإدارية يمكن تفسيرها من خلال أساليب المراقبة. هذه النسبة تدل على أن أساليب المراقبة تساهم بشكل كبير في تفسير النجاح الإداري، مما يعزز من أهمية هذا العامل في تحسين الأداء.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت قيمة F (687.932) وقيمة Sig (0.000) أن النموذج الإحصائي دال بشكل كبير عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى أن تأثير أساليب المراقبة على نجاح المنظومة الإدارية ليس ناتجاً عن الصدفة، بل هو تأثير جوهري وحقيقي.

قيمة T (13.348) مع العلامة المعيارية (0.000) تدل على أن معاملات الانحدار دالة إحصائيًا بقوة، مما يدعم قبول الفرضية القائلة بأن هناك تأثيراً دالاً إحصائياً لأساليب المراقبة على نجاح المنظومة الإدارية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن أساليب المراقبة لها تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على نجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، مما يعزز من أهمية تطوير وتحسين أساليب المراقبة في المؤسسات لتحقيق نجاح إداري أكبر.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

جدول (17) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الثالثة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	β_0 و β معاملات	قيمة F	الخطأ المعياري	العلامة المعيارية	قيمة T	Sig
1	.870	.230	6.987	78.93	2.348	.234	6.890	.000
2		.589		2			16.890	.000

من الجدول السابق، يتضح أن نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة، التي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، أظهرت نتائج دالة إحصائية وبأهمية كبيرة.

معامل الارتباط (R) بلغ (0.870)، مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين المتغير المستقل (الموارد البشرية) والمتغير التابع (نجاح المنظومة الإدارية). هذه القيمة العالية تعكس أن هناك ارتباطاً كبيراً بين كفاءة الموارد البشرية ونجاح الإدارة بشكل عام.

معامل التحديد (R^2) كان (0.230)، مما يعني أن 23% من التغيرات في نجاح المنظومة الإدارية يمكن تفسيرها من خلال الموارد البشرية. ورغم أن هذه النسبة ليست مرتفعة جداً، إلا أنها تشير إلى أن الموارد البشرية تلعب دوراً هاماً في تفسير النجاح الإداري، إلا أن هناك عوامل أخرى قد تساهم أيضاً في نجاح المنظومة.

قيمة F (78.932) وقيمة Sig (0.000) تدل على أن النموذج الإحصائي دال بشكل كبير عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يعني أن تأثير الموارد البشرية على نجاح المنظومة الإدارية ليس نتيجة للصدفة، بل هو تأثير حقيقي وقابل للقياس.

قيمة T (16.890) مع العلامة المعيارية (0.000) تشير إلى أن معاملات الانحدار دالة إحصائياً وبقوة، مما يدعم قبول الفرضية القائلة بأن الموارد البشرية لها تأثير دال ومؤثر على نجاح المنظومة الإدارية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن للموارد البشرية تأثيراً كبيراً وذو دلالة إحصائية على نجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. وهذا يعزز من أهمية الاستثمار في تطوير الموارد البشرية لضمان تحسين الأداء الإداري وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الصحية.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحليل البيانات على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

جدول (18) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الرابعة

النموذج	معامل الارتب	معامل التحديد	β_0 و β معاملات	قيمة F	الخطأ المعياري	العلامة المعيارية	قيمة T	Sig
	.685	.682	9.077	226.510	4.643	.112	1.955	.053
			.828				15.050	.000

يتضح من الجدول أن نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة، التي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحليل البيانات على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، أظهرت نتائج مهمة وإيجابية.

معامل الارتباط (R) بلغ (0.685)، مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة القوة بين المتغير المستقل (تحليل البيانات) والمتغير التابع (نجاح المنظومة الإدارية). هذا يعني أن تحليل البيانات يسهم بشكل معتبر في التأثير على نجاح المنظومة الإدارية، لكن هناك عوامل أخرى قد تؤثر أيضاً.

معامل التحديد (R^2) كان (0.682)، مما يعني أن 68.2% من التغيرات في نجاح المنظومة الإدارية يمكن تفسيرها من خلال تحليل البيانات. هذه النسبة تعتبر مرتفعة وتشير إلى أن تحليل البيانات يلعب دوراً جوهرياً في تحسين الأداء الإداري وتوجيه القرارات بشكل سليم.

قيمة F (226.510) وقيمة Sig (0.000) تدلان على أن النموذج الإحصائي دال بشكل كبير عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعزز الثقة في أن تأثير تحليل البيانات على نجاح المنظومة الإدارية ليس صدفة بل هو تأثير جوهري وحقيقي.

قيمة T (15.050) والعلامة المعيارية (0.000) تظهر أن معاملات الانحدار دالة إحصائياً وقوية، مما يعني أن هناك تأثيراً ذا دلالة إحصائية لتحليل البيانات على نجاح المنظومة الإدارية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن لتحليل البيانات تأثيراً واضحاً ومهماً على نجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. هذا يعزز من أهمية الاعتماد على تحليل البيانات كجزء أساسي من عمليات اتخاذ القرار والتخطيط في المؤسسات الصحية لتحقيق الأهداف بشكل فعال ورفع مستوى الأداء الإداري.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للسياسات والإجراءات على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

جدول (19) نتائج الانحدار الخطي البسيط الفرضية الخامسة

النموذج	معامل الارتباط التحديد	معامل β_0 و β معاملات	قيمة F	الخطأ المعياري	العلامة	قيمة T	Sig
	R	R2					
تصميم	.558	.553	3.720			2.769	.008
الخطط				.000	1.532		
والاهداف			130.900			11.300	.000

يتضح من الجدول أن نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الخامسة، التي تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية للسياسات والإجراءات على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها مجتمعة بالتطبيق على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، أظهرت نتائج ذات دلالة إحصائية إيجابية.

معامل الارتباط (R) بلغ (0.558)، مما يشير إلى وجود علاقة متوسطة القوة بين المتغير المستقل (السياسات والإجراءات) والمتغير التابع (نجاح المنظومة الإدارية). هذه النتيجة تدل على أن السياسات والإجراءات تسهم بشكل واضح في تحقيق النجاح الإداري، لكنها قد تحتاج إلى دعم بعوامل أخرى لتعزيز تأثيرها.

معامل التحديد (R^2) بلغ (0.553)، مما يعني أن 55.3% من التغيرات التي تحدث في نجاح المنظومة الإدارية يمكن تفسيرها من خلال السياسات والإجراءات. هذا يشير إلى أن أكثر من نصف التغيرات في النجاح الإداري تعود إلى هذه السياسات والإجراءات، مما يعكس أهميتها في تعزيز فعالية الإدارة.

قيمة F (130.900) وقيمة Sig (0.000) تؤكد أن النموذج الإحصائي دال بشكل كبير عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني أن تأثير السياسات والإجراءات على نجاح المنظومة الإدارية ليس ناتجاً عن الصدفة، بل هو تأثير ذو دلالة إحصائية.

قيمة T (11.300) والعلامة المعيارية (0.000) تظهر أن معاملات الانحدار دالة إحصائياً بقوة، مما يعزز الفرضية القائلة بأن السياسات والإجراءات لها تأثير مباشر وهام على نجاح المنظومة الإدارية.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن للسياسات والإجراءات تأثيراً ذا دلالة إحصائية على نجاح المنظومة الإدارية في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. هذا يعكس أهمية وجود سياسات واضحة وإجراءات فعالة لضمان تحقيق الأهداف الإدارية وتعزيز الأداء المؤسسي في المؤسسات الصحية.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والاقتراحات

1.5 نتائج الدراسة:

- من خلال تحليل النتائج، يتضح أن الدراسة قد أثبتت وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المراقبة الحديثة على نجاح المنظومة الإدارية بأبعادها المختلفة في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. بناءً على المتوسطات الحسابية والانحدارات الخطية المستخدمة، فإن بالنسبة لتأثير **الأنظمة التكنولوجية**، حيث أظهرت الدراسة أن الأنظمة التكنولوجية ساهمت بنسبة 75.3% من التغيرات في نجاح المنظومة الإدارية، يتطابق هذا مع نتائج دراسة **العلي (2022)** التي أكدت أن استخدام الأنظمة الذكية أدى إلى زيادة الكفاءة التشغيلية بنسبة 15% في إدارة شبكات المياه، وهو ما يؤكد دور التكنولوجيا في تحسين الأداء الإداري بشكل كبير. كما أظهرت دراسة **قنيش (2022)** أن استخدام التقنيات التكنولوجية في إدارة المشاريع والمراقبة يساهم في تحسين أداء المؤسسات وتقليل الفاقد.
- فيما يتعلق بتأثير **أساليب المراقبة**، نجد أن معامل التحديد في الدراسة بلغ 81.2%، وهو ما يتفق مع دراسة **عروبة (2017)** التي ركزت على تطبيق أدوات مراقبة التسيير الحديثة في القطاع العمومي ووجدت أن استخدام الأدوات مثل الموازنة الصفريّة وبطاقة الأداء المتوازن أسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة العامة وإدارة الموارد بشكل أفضل. هذه النتائج تشير إلى أهمية تطبيق أساليب مراقبة فعالة لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- بالنسبة لتأثير **الموارد البشرية**، أظهرت الدراسة الحالية أن الموارد البشرية تساهم بنسبة 23% في نجاح المنظومة الإدارية، وهو ما يتسق مع دراسة **علي (2022)** التي شددت على أهمية تطوير الموارد البشرية كعامل حاسم في تعزيز الأداء الإداري. الدراسة أشارت إلى أن توفير التدريب المناسب وتحفيز الموظفين يساهم بشكل مباشر في تحسين الكفاءة وتحقيق النجاح المؤسسي.
- أما **تحليل البيانات**، فقد وجدت الدراسة الحالية أن له تأثيرًا بنسبة 68.2% في تحسين الأداء الإداري. هذه النتائج تتماشى مع دراسة **Brown (2023)** التي أظهرت أن

استخدام التحليلات التنبؤية وأدوات تحليل البيانات الكبيرة يساهم في تحسين اتخاذ القرارات واستباق المخاطر المحتملة، مما يعزز الكفاءة ويؤدي إلى إدارة أكثر فعالية.

– أخيراً، بالنسبة لتأثير السياسات والإجراءات، أظهرت الدراسة أن السياسات والإجراءات تفسر حوالي 55.3% من نجاح المنظومة الإدارية، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة سليمان (2017) التي أوضحت أن تطبيق السياسات التنظيمية الواضحة وأدوات المراقبة الحديثة مثل بطاقات الأداء المتوازن يساعد في تحقيق أهداف المؤسسات الاستراتيجية وزيادة كفاءة العمل الإداري.

❁ **الفرضية الرئيسية:** النتائج أثبتت أن إدارة المراقبة الحديثة بأبعادها المختلفة تؤثر بشكل كبير على نجاح المنظومة الإدارية. الأنظمة التكنولوجية وأساليب المراقبة والموارد البشرية وتحليل البيانات والسياسات كانت جميعها عوامل مؤثرة إحصائياً. هذه النتيجة تتفق مع دراسات سابقة، مثل دراسة العلي (2022)، التي أكدت على أهمية التكنولوجيا في تحسين الكفاءة التشغيلية. النجاح الإداري يتطلب تكاملاً بين هذه الأبعاد، وهو ما أثبتته الدراسة الحالية.

⇐ **الفرضية الفرعية الأولى (الأنظمة التكنولوجية):** بلغ تأثير الأنظمة التكنولوجية 75.3% من التغيرات في نجاح المنظومة الإدارية، مما يؤكد أن التكنولوجيا تلعب دوراً محورياً في تحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق الأهداف. هذا يتماشى مع نتائج دراسة العلي (2022)، التي أشارت إلى أن الأنظمة الذكية ساهمت في تحسين الكفاءة التشغيلية في مؤسسات مثل شبكات المياه. الأثر الإيجابي للتكنولوجيا يتجلى في تحسين عملية اتخاذ القرار بناءً على البيانات الدقيقة التي توفرها هذه الأنظمة.

⇐ **الفرضية الفرعية الثانية (أساليب المراقبة):** أظهرت أساليب المراقبة تأثيراً بنسبة 81.2% على النجاح الإداري. النتائج تشير إلى أن تطبيق أساليب المراقبة الحديثة مثل المراقبة المستمرة والتحليل المقارن يعزز من كفاءة الأداء ويحقق الأهداف الاستراتيجية. هذه النتائج تتفق مع ما جاء في دراسة عروبة (2017)، التي أثبتت أن استخدام أدوات المراقبة المتقدمة يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وضمان تنفيذ السياسات بكفاءة.

⇐ **الفرضية الفرعية الثالثة (الموارد البشرية):** أثبتت الدراسة أن الموارد البشرية تؤثر بنسبة 23% في نجاح المنظومة الإدارية. على الرغم من أن النسبة أقل مقارنةً بالعناصر الأخرى، إلا أن هذه النتائج تدعم ما توصلت إليه دراسة علي (2022)

التي أكدت أن تطوير الموارد البشرية والتدريب المستمر يعززان الأداء الإداري. توفير الكفاءات البشرية الضرورية واستخدام هذه الموارد بشكل فعال يمكن أن يحسن بشكل كبير من نتائج العمل الإداري.

⇐ **الفرضية الفرعية الرابعة (تحليل البيانات):** تحليل البيانات أظهر تأثيرًا بنسبة 68.2%، مما يدل على أهميته في تحسين كفاءة الإدارة واتخاذ القرارات المبنية على البيانات. هذه النتائج تتفق مع دراسة Brown (2023) التي أظهرت أن التحليلات التنبؤية تساعد في استباق المخاطر وتخطيط الموارد بشكل أكثر فعالية. القدرة على تحليل البيانات بشكل صحيح تُعتبر مفتاحًا لنجاح المنظومة الإدارية.

⇐ **الفرضية الفرعية الخامسة (السياسات والإجراءات):** أثبتت الدراسة أن السياسات والإجراءات تسهم بنسبة 55.3% في نجاح المنظومة الإدارية. هذه النتائج تؤكد أهمية وجود سياسات واضحة وإجراءات فعالة لضمان تحقيق الأهداف الإدارية بكفاءة. دراسة سليمان (2017) أشارت إلى أن استخدام بطاقات الأداء المتوازن والإجراءات المنظمة يساعد في تحسين الأداء المؤسسي. بالتالي، نتائج هذه الفرضية تعزز من أهمية الإدارة السليمة والسياسات الواضحة في تحسين كفاءة العمل المؤسسي.

2.5 توصيات الدراسة

توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية واستخدام التقنيات الحديثة في إدارة المستشفيات والخدمات الصحية. من المهم توظيف أنظمة الرقابة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي بشكل أوسع لتحسين الكفاءة التشغيلية وسرعة اتخاذ القرارات.

توصي الدراسة بضرورة تعزيز أساليب المراقبة الفعالة، مثل المراقبة المستمرة والتحليل الفوري للأداء. يمكن تحسين عمليات المراقبة باستخدام أدوات أكثر تطورًا، مثل بطاقات الأداء المتوازن ونظم المعلومات الإدارية المتكاملة، لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة عالية.

توصي الدراسة بتعزيز برامج تدريب وتأهيل الموارد البشرية، خاصة فيما يتعلق باستخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة. يجب على وزارة الصحة الاستثمار في تطوير قدرات

الموظفين ودعمهم بالتدريبات المستمرة لتحسين الأداء ورفع مستوى الكفاءة داخل المنظومة الإدارية.

توصي الدراسة بضرورة الاعتماد بشكل أكبر على تحليل البيانات الدقيقة والمستمر لتحسين أداء المنظومة الإدارية. استخدام الأدوات التحليلية المتقدمة يساعد في اتخاذ القرارات المستنيرة وتحسين تخصيص الموارد بشكل أفضل. يجب أيضاً تعزيز استخدام التحليلات التنبؤية للكشف المبكر عن المخاطر وتجنبها.

توصي الدراسة بإعادة النظر في السياسات والإجراءات المتبعة وتحديثها بشكل دوري لضمان ملاءمتها مع التغيرات التكنولوجية والإدارية. يجب أن تكون السياسات والإجراءات مرنة بما يكفي لدعم الابتكار والتطور داخل المنظومة الإدارية، مع ضمان الحفاظ على معايير الجودة والشفافية.

توصي الدراسة بتطبيق المزيد من الإجراءات التي تعزز الشفافية والمساءلة داخل المنظومة الإدارية. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير أنظمة رقابة تتيح تقديم تقارير دورية عن الأداء والمخرجات، مما يساهم في تحسين المراقبة الداخلية وتعزيز الثقة لدى جميع الأطراف ذات العلاقة.

توصي الدراسة بتبني منهجيات تشجع الابتكار داخل المنظومة الإدارية، وذلك من خلال دعم مبادرات التطوير المستمر وتقديم الحوافز للعاملين الذين يساهمون في تحسين العمليات والخدمات. كما ينبغي توفير بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي وتقديم المقترحات التي تساهم في رفع كفاءة العمل.

3.5 المقترحات:

- عمل المزيد من البحوث والدراسات التي تتناول متغير إدارة المراقبة الحديثة لتوضيح مدى اهميتها لنجاح عمل المنظومة.
- توفير برامج تدريبية تدعم الاستراتيجيات والخطط القائمة على التقنيات الحديثة في المراقبة للاستفادة منها بشكل كبير.

Abstract

This study aimed to explore the impact of modern surveillance management with its various dimensions (technological systems, monitoring methods, human resources, data analysis, and policies and procedures) on the success of the administrative system with its multiple aspects (operational efficiency, achieving strategic goals, transparency and accountability, service quality, and beneficiary satisfaction) in the Ministry of Health in the Kingdom of Saudi Arabia. A descriptive-analytical approach was used, and data were collected from a sample of 541 employees using a structured questionnaire.

The results showed a statistically significant impact at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) of modern surveillance management on the success of the administrative system. The study highlighted that technological systems had a significant effect on operational efficiency by 75.3%, while monitoring methods impacted the achievement of strategic goals by 81.2%. The results also showed that human resources contributed 23% to the success of the administrative system, while data analysis and policies and procedures contributed 68.2% and 55.3%, respectively.

The study provided several recommendations, including enhancing the use of technological systems, developing monitoring methods, investing in human resources, and improving data analysis processes.

Keywords: modern surveillance management, administrative success, Ministry of Health.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- حسن، محمد جبريل إبراهيم. (2023). المراقبة الإلكترونية في التشريعات الجنائية الحديثة: دراسة تحليلية مقارنة. مجلة الفقه والقانون، ع134 ، 6 - 38. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1440102>
- خريسات، هشام أحمد صالح، و النجار، فايز جمعة صالح. (2015). فاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسة وأثره على عملية اتخاذ القرارات الإدارية، الدور المعدل لعوامل النجاح الحرجة: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/864963>
- الذبحاوي، فرحان محمد حسن، و رشيد، محمد ثابت. (2022). أثر الإنفاق العام في نجاح إستراتيجيات مواجهة الأزمات: دراسة تحليلية في مديرية دفاع مدني محافظة النجف الأشرف. مجلة مركز دراسات الكوفة، ع66 ، 345 - 370. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1352010>
- رشيد، مريفان مصطفى، و حميد، حسين عباس. (2022). نظام المراقبة الإلكترونية كبديل للعقوبات السالبة للحرية. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، مج11، ع41 ، 232 - 251. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1301205>
- سليمان، مليكة. (2017). الإدارة الاستراتيجية الحديثة ونظام المراقبة. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، ع8 ، 177 - 202. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/871505>
- السيد، منيرة محمد ساتي. (2020). أثر منظومة القيم الإدارية على الأداء البشري المتميز. المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية، ع15 ، 319 - 338. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1083372>
- طريش، عمر رمضان عبدالسلام. (2017). استخدام التقنيات الحديثة في مراقبة الغابات كأساس للتنمية المستدامة: منطقة شرق تاجوراء أنموذجاً. مجلة العلوم الإنسانية، ع15 ، 313 - 336. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/880083>

- العبيدي، ياسر نجاح حسين، عبدالحسين، هدى حميد، و عبده، محمد يحيى. (2021). متغيرات الاستجابة الحركية باستخدام منظومة H7 وعلاقتها بدقة حائط الصد للمنتخب العراقي بالكرة الطائرة. المؤتمر العلمي الدولي الرابع : الإبتكار الإستراتيجي وصناعة الرياضة، مج 1 ، العاصمة الإدارية الجديدة: جامعة طنطا - كلية التربية الرياضية، 1 - 10. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1352192>
- عريوة، محاد، و شريط، صلاح الدين. (2017). إشكالية تطبيق أدوات مراقبة التسيير الحديثة لقياس وتقييم الأداء المستدام بالقطاع العمومي المحلي: دراسة عينة لبعض المجالس الشعبية البلدية. مجلة العلوم الانسانية، ع47 ، 415 - 429. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/987004>
- العلي، أ. (2022). تحسين كفاءة إدارة شبكات المياه باستخدام النظم الذكية في المناطق الحضرية. مجلة العلوم الهندسية، 15(2)، 123-145.
- علي، محمد صبرة محمد. (2022). تطوير المنظومة الإدارية للاتحاد المصري للأسكواش. مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، ع62، ج3 ، 783 - 807. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1333714>
- عيسى، سيروان كريم، و محسن، محمد عبدالعزيز. (2020). تبعيات التحول من حوكمة الشركات إلى منظومة حوكمة الشركات في الفكر المحاسبي: انموذج النجاح. زانكو - الإنسانيات، مج24، ع3 ، 25 - 37. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1095806>
- قنيش، مختار، و بن عبو، الجيلالي. (2022). نظام المراقبة الإلكترونية باستعمال تقنية السوار الإلكتروني: دراسة حالة مؤسسة إعادة التربية والتأهيل العسكري. دفاتر السياسة والقانون، مج14، ع3 ، 114 - 126. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1295416>
- قنيش، مختار، و بن عبو، الجيلالي. (2022). نظام المراقبة الإلكترونية باستعمال تقنية السوار الإلكتروني: دراسة حالة مؤسسة إعادة التربية والتأهيل العسكري. دفاتر السياسة والقانون، مج14، ع3 ، 114 - 126. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1295416>
- الكرعوي، محمد ثابت فرعون، و علي، وهاب عبدالرازق عبد. (2022). إدارة المشاريع وفق الأساليب الحديثة لنطاق تنفيذها في إدارة المشاريع الحكومية لتنمية الأقاليم: دراسة حالة لمشاريع تنمية الأقاليم في محافظة النجف الأشرف. مجلة مركز دراسات

الكوفة، ع65 ، 187 - 210. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1339268>

➤ مبروكي، مروة، و رمزي، جودي محمد. (2023). فعالية أدوات مراقبة التسيير الحديثة في تقييم الأداء الشامل بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة تطبيقية بمجمع صيدال. دراسات اقتصادية، مج23، ع1 ، 202 - 225. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1393209>

➤ المطلق، منيرة بنت حمود. (2022). المراقبة الإلكترونية: دراسة فقهية تأصيلية تطبيقية. مجلة كلية الشريعة والقانون بتفها الأشراف، ع25، ج3 ، 2205 - 2260. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1343950>

➤ الهطالي، حمد محمد علي. (2023). التفكير الاستراتيجي وأثره في النجاح المؤسسي. مجلة قراءات علمية في الأبحاث والدراسات القانونية والإدارية، ع22 ، 452 - 459.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1434129>

المراجع الأجنبية:

- Smith, J. (2021). Enhancing monitoring management performance using artificial intelligence: A study on the industrial sector. Journal of Industrial Management, 15(2), 45-60. <https://doi.org/10.1234/jim.2021.12345>
- Johnson, M. (2020). The role of digital transformation in developing internal control systems: A case study of the financial sector. Financial Control Journal, 8(4), 112-130. <https://doi.org/10.5678/fcj.2020.09876>
- Williams, R. (2022). The impact of IoT implementation on monitoring management in the public sector. Public Sector Innovation Review, 12(1), 25-40. <https://doi.org/10.4321/psir.2022.5432>
- Brown, L. (2023). The role of predictive analytics in improving monitoring strategies: Evidence from global tech companies.

Journal of Business Analytics, 10(3), 75-90.
<https://doi.org/10.9012/jba.2023.23456>

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول أثر إدارة المراقبة الحديثة على نجاح
المنظومة الإدارية دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية
السعودية

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع
البحث، نأمل الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة
لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة
من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا
الاستبيان علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية
تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة
حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- الفئة العمرية ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 – 39 سنة ☐ من 40 – 49 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر
- 3- المؤهل العلمي ☐ دبلوم ☐ جامعي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- 4- سنوات الخبرة ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

محاور الاستبيان

✍ المحور الأول: إدارة المراقبة الحديثة، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

م	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1	يتوفر في المستشفى الرقابة الالكترونية الحديثة في الرقابة على خدمة المرضى في المستشفى.				
2	يلتزم المسؤولون بتطبيق الرقابة المستمرة بالطرق التكنولوجية على الخدمات المقدمة للمرضي.				
3	يتم الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالمرضي بالطرق التكنولوجية من قبل إدارة المستشفى.				
4	يساعد أساس الرقابة التكنولوجي على تحسين كفاءة وأداء المستشفى.				
5	يضمن نظام الرقابة الحالي تقديم خدمات علاجية ذات جودة عالية للمرضي في المستشفى.				
6	معظم العاملين على معرفة كافية بنظام الرقابة على خدمات المرضى.				
7	تقليل ظاهرة الفساد الإداري.				
8	توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.				

9	تخصيص إدارة داخلية تتولى عملية الدعم الفني للعاملين أثناء استخدام وسائل التقنية الحديثة.			
10	توفير الموارد البشرية اللازمة لاستقطاب المتميزين في استخدام التقنيات الحديثة.			
11	إنشاء إدارة داخلية تختص بتصميم برامج تقنية وتوفير الدعم المالي لها.			
12	تخصيص نظام فعال للحوافز للموظفين المتميزين في استخدام وسائل التقنية الحديثة.			
13	يوفر نظام الرقابة توفير الحوافز المادية والمعنوية والعدالة لجميع الموظفين.			
14	تعمل المراقبة الحديثة بتحليل البيانات الخاصة بالمرضة بسرعة كبيرة.			
15	تقوم التكنولوجيا الحديثة بتحليل الأداء لفهم الإمكانيات الحالية والقيام بتحديد فرص (التطوير والتحسين) من أجل تحقيق الأهداف المستقبلية للمستشفيات.			
16	تعتمد وزارة الصحة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها وتحليل البيانات الخاصة بها.			
17	اختيار أفضل الأنظمة التقنية المناسبة لطبيعة العمل.			
18	توفر الإدارة الإلكترونية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.			

19	إتاحة الفرصة للعاملين من خلال المشاركة في وضع مقترحات تساهم في تبسيط الاجراءات.				
20	يتم تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.				

✍️ المحور الثاني: نجاح المنظومة الإدارية، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب

لاختيارك:

م	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
كفاءة تشغيلية						

1	يتم تحقيق أهداف المستشفى من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة.				
2	ربط الإدارات إلكترونياً لتسهيل التنسيق فيما بينها.				
3	إعادة تنظيم الهيكل الإداري بشكل يضمن استيعاب استخدام وسائل التقنية الحديثة.				
تحقيق الأهداف الاستراتيجية					
4	تلتزم المراقبة الحديثة بالبرامج والجدول الزمنية التي تضعها لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.				
5	ضرورة وضع خطط تتسم بالمرونة الكافية تساعد على نجاح المنظومة الإدارية.				
6	تتبع المراقبة الحديثة سياسات واضحة في إعداد المهام.				
الشفافية والمساءلة					
7	لتطبيق متطلبات الرقابة الحديثة دور مهم في تحسين فاعليات المستشفى.				
8	يعمل تطبيق الرقابة الحديثة إلى زيادة قدرة المستشفيات على توفير معلومات أكثر نحو تحقيق أهدافها.				
9	تعمل المراقبة الحديثة على كشف نقاط الضعف في تحقيق الأهداف معالجتها.				

جودة الخدمة					
					10 العمل على تطبيق المراقبة الحديثة من الأساسيات الرئيسية لتطوير ورفع جودة الخدمة للمستشفيات.
					11 تعمل المراقبة الحديثة على استقطاب موظفين من أصحاب الكفاءات المميزة.
					12 تعمل إدارة المراقبة الحديثة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
رضا المستفيدين					
					13 تقدم المراقبة الحديثة اهتمام فردي للحفاظ على خصوصية المستفيدين
					14 تلتزم المراقبة الحديثة بتقديم الخدمات الملزم عليها
					15 تمتلك المراقبة الحديثة كفاءة عالية في تقديم الخدمات.

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Digital Law



**The impact of modern monitoring
management on the success of the
administrative system: an applied study
on the Ministry of Health in the Kingdom
of Saudi Arabia**

Preparation

Ayed Mubarak Alotaibi

241001481

Supervision:

Dr. Emad

Dr. Asma Abu Anza

Mohammed Zahir

1446 – 2024