



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة عامة

" أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة

أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض "

" The impact of the use of electronic administration and
management information systems in raising the efficiency of
the performance of private health institutions in Riyadh"

اعداد / الطالب

الاسم/ نواف ماهر حجي تركي

الرقم الجامعي / 221000615

المشرف:

د. وليد

2023م

الشكر والتقدير

أبدأ بحمد الله جلت قدرته على سابغ فضله ونعمته، وفيض إحسانه

ورعايته

فعليه عز وجل اعتمادي، وبه سبحانه وتعالى اعت زازي، وأصلي وأسلم على سيدنا ونبينا

محمد صلى الله عليه وسلم، ومن تبع هداه إلى يوم الدين...وبعد:

اتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لأستاذي القدير

الدكتور / وليد سليمان

لإشرافه على هذه الدراسة والذي أعطاني من وقته وعلمه، وأحاطني بتوجيهاته أحسن الله له

وجعله نبراس عطاء أينما حل وهل...

ومهما كتبت من عبارات وجمل فإن كلمات الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقه فجزاه الله عنا خير

الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناته.

كما أتقدم بأسى عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة الجميع الذكية (ميد اوشن) وجميع

العاملين بها

الشكر لكم جميعا

المستخلص

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما نهدف إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام أدوات الادارة الالكترونية في المؤسسات الطبية الخاصة وذلك بإجراء دراسة ميدانية لمستشفيات ومستوصفات وعيادة الخاصة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية. ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وجهة نظر موظفي قطاع الصحة من أطباء ومساعدين طبيين وإداريين حيال أثر تطبيق الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الطبية الخاصة على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في تلك المؤسسات وإثر ذلك على جودة الخدمة من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات وتم تطوير المقاييس بالاعتماد على الدراسات السابقة. اعتمادا على العينة العشوائية تم توزيع 118 استبانة استرجع منها 100 بنسبة استجابة بلغت 85 %. ولتحقيق هدف الدراسة فقد قام الباحث باستخدام عدة أساليب إحصائية للتأكد من الثبات، والتكرارات والنسب المئوية لوصف متغيرات الدراسة، والوسط الحسابي لتحديد مستوى الإجابة على متغيرات الدراسة. وللتعرف على أثر الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء وأثر ذلك على جودة الخدمات الصحية تم استخدام الدارسة الإحصائية الذي أظهرت نتائجه وجود علاقة ارتباط قوية بين الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي وبيان اثره على جودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمؤسسات الطبية الخاصة في الرياض. حيث أن الادارة الالكترونية تؤثر ونظم المعلومات الإدارية معنويا على كفاؤ جودة الأداء ومستوى الخدمة الصحية وتحسن من أدائها. وبناءا على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي كان أهمها تعزيز استخدام الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية بشكل مكثف في المؤسسات الطبية الخاصة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصحية الخاصة بالرياض بأتمتة السجلات الطبية والمعلومات المتعلقة بالمرضى إلكترونيا بواسطة الارشفة الالكترونية مع امكانية الرجوع اليها في اي وقت. وضرورة اهتمام المستشفيات والعيادات والمستوصفات بالقطاع الصحي الخاص بمدينة الرياض بالتدريب المستمر للإداريين والكوادر الصحية وضرورة تطوير الهيكلة الادارية بمستشفيات والعيادات والمستوصفات في القطاع الصحي الخاص بمدينة الرياض.

Abstract

Through this study, we aim to identify the extent to which electronic management contributes to improving the quality of services in hospital institutions and to determine the effects of their use. Riyadh in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve this, the researcher used the analytical descriptive approach to find out the viewpoint of the health sector employees, including physicians, medical assistants, and administrators, regarding the impact of the application of electronic management and management information systems in private medical institutions on the efficiency of the job performance of workers in those institutions and its impact on the quality of service by designing a questionnaire to collect data. Developing scales based on previous studies. Based on the random sample, 118 questionnaires were distributed, of which 100 were retrieved, with a response rate of 85%. To achieve the aim of the study, the researcher used several statistical methods to ensure stability, frequencies and percentages to describe the study variables, and the arithmetic mean to determine the level of response to the study variables. In order to identify the impact of electronic management and management information systems on the efficiency of performance and its impact on the quality of health services, a statistical study was used, the results of which showed a strong correlation between electronic management and management information systems on the efficiency of job performance and a statement of its impact on the quality of health service and improving performance for workers in private medical institutions. In Riyadh. As the electronic administration and management information systems have a significant impact on the quality of performance and the level of health service and improve its performance. Based on the results of the study, many recommendations were made, the most important of which was to enhance the use of electronic management and management information systems extensively in private medical institutions in the city of Riyadh in the Kingdom of Saudi Arabia, with a focus on training and qualifying human resources in the field of electronic management and management information systems in private health institutions. In Riyadh, it automates medical records and information related to patients electronically by means of electronic archiving, with the ability to refer to them at any time. And the need for hospitals, clinics and dispensaries in the private health sector in Riyadh to pay attention to continuous training of administrators and health cadres, and the need to develop the administrative structure in hospitals, clinics and dispensaries in the private health sector in Riyadh.

الفهرس

رقم الصفحة	البيان
1	مستخلص الدراسة
3	فهرس محتويات البحث
5	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
6	1- مقدمة
7	2- مشكلة الدراسة
8	3- اهداف الدراسة
10	4- اهمية الدراسة
11	5- حدود الدراسة
12	6- فروض الدراسة
12	7- متغيرات الدراسة
13	8- منهجية الدراسة
14	التعريفات والمفاهيم
16	الدراسات السابقة
24	الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة
25	المبحث الأول الإدارة الإلكترونية
35	المبحث الثاني نظم المعلومات الإدارية
47	المبحث الثالث كفاءة الأداء الإداري

57	المبحث الرابع أثر الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري
60	الفصل الثالث منهجية الدراسة
61	أولا منهج الدراسة
62	ثانيا إدارة الدراسة
63	ثالثا أدوات البحث وطرق جمع المعلومات
64	رابعا مجتمع الدراسة
65	البيانات الشخصية لعين الدراسة
69	الفصل الرابع تحليل النتائج والتوصيات
70	مناقشة النتائج
70	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها
80	نتائج الدراسة المتعلقة بالفروض
81	التوصيات والاقتراحات
82	الخاتمة
83	الملاحق

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. المقدمة
2. مشكلة الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. حدود الدراسة
6. فروض الدراسة
7. متغيرات
8. منهجية الدراسة
9. المفاهيم والمصطلحات
- 10- الدراسات السابقة

1: المقدمة

يشهد المجتمع العالمي تطور رقمي تكنولوجي مذهل في كافة مناحي الحياة يتمثل في خلق مجتمع رقمي والرغبة في النهوض بالبنية التحتية المعلوماتية وهو ما أطلق عليه " الثورة الصناعية الرابعة أن عملية التنمية الرقمية والاجتماعية من أهم روافد تطوير أداء العاملين في المؤسسات العامة والخاصة بشكل عام بالنسبة لمعظم دول العالم والدول العربية بصورة خاصة وذلك لأنها تعتبر منطلقاً أساسياً لزيادة الطاقة الانتاجية والخدمات مختلف الشركات والمؤسسات الصحية على وجه الخصوص والتعرف على مدى إسهام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الصحية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما تهدف إلى تحليل الواقع الفعلي ومدى استخدام أدوات الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصحية الخاصة لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية ، فنموذج الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة وكفاءة الاداء، في تقديم الخدمات ، وإنجاز المعاملات ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية. إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية يمثل توجها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية تعد الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم فضلا عن تجنب الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تحسين جودة الخدمة للمواطنين، بالإضافة إلى ما تتميز به الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد وبما أن المنظمات الصحية من مستشفيات ومصحات ومراكز صحية الخاصة تعتبر واسطة العقد ومركز الدائرة في تقديم الخدمات الصحية، وبالتالي فهي ملاذ المرضى الذين ينشدون العافية والأصحاء الذين يطلبون الوقاية. ومع تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقة على كل مؤسسات الخدمات الصحية فتضاعفت الضغوط المتزايدة أصلا على هذه المؤسسات الصحية والطبية، هذا بالإضافة الى زيادة مضطردة وإقبالا متناميا في أعداد المترددين على المستشفيات، ولقد اتسمت هذه الزيادة بخصائص لم تكن متوفرة في السابق خاصة فيما يتعلق بالمطالبة على الاستجابة السريعة

لمتطلبات المواطنين واحتياجات مع الزيادة في تحسين جودة الخدمات الصحية والطبية المقدمة لهم، كل ذلك حتم على القائمين على إدارة الخدمات الصحية والطبية إيجاد الوسائل والسبل لمقابلة هذه الطلبات والاستجابة لها وزيادة الكفاءة في أداء تلك الخدمات الشيء الذي أدى الى تبني وتطبيق الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في هذه المؤسسات الصحية مما يستوجب وضع الخطط للنهوض إلى المستوى الرقمي المتميز ولأن تكنولوجيا المعلومات والثورة الرقمية Revolution Digital تخترق كل أوجه الحياة اليومية تقريبا كما أن مفهوم كفاءة أداء المؤسسات الصحية في الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطنين للخدمة، ومدى رضاهم عنها، حيث أصبحت كفاءة الأداء غاية للمؤسسات الصحية ومحور اهتمامها، خاصة وأن ثورة تكنولوجيا مكنت المستفيد من المفاضلة بين الخدمات وكفاءة أدائها حسب رغباته واختياراته كما تسعى المؤسسات الصحية الخاصة في الرياض نحو تطبيق الادارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية وأتمتة جميع خدماتها الإلكترونية في جميع المؤسسات الصحية وربطها في نظام إلكتروني واحد كخطوة أساسية لتحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030 ، وبناء ادارة إلكترونية تسهم في توفير الخدمات الإلكترونية للمواطنين والمقيمين عبر نظام إلكتروني موحد، حيث تعتبر الادارة الإلكترونية من أهم مرتكزان التنمية الاجتماعية والاقتصادية والريادة الدولية كما تسهم في تقديم الخدمات بأعلى كفاءة في الأداء في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

2: مشكلة الدراسة واسئلتها الرئيسية والفرعية

إن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن ثم بذل جهود تطويرية لإغلاق أي فجوة أداء بين ما هو متحقق وما هو مطلوب من هذه الأنظمة، ولعل من أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية هو الأداء الوظيفي لمستخدميها حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح الإدارة الإلكترونية ، ونظم المعلومات الادارية تعتبر المنظمات والقطاعات الصحية هي ملاذ المرضى الباحثين عن الاستشفاء مع زيادة الكثافة السكانية والطلب من الأفراد على المنظمات الصحية فأصبح هناك ضغوط متزايدة على تلك المؤسسات الصحية، بالإضافة إلى ما شهدته تلك المؤسسات الصحية الخاصة من زيادة متنامية في أعداد الأفراد المترددين عليها مؤخرا ، ونتيجة للتغيرات المتسارعة في شتى مجالات الحياة، اتسمت هذه الزيادة بخصائص الاستجابة السريعة لمتطلبات الأفراد واحتياجاتهم مع الرغبة الملحة في الحصول على أعلى كفاءة في أداء الخدمات

الصحية المقدمة لهم ذيقث3صونتيجه لزيادة الاحتياج لأعلى كفاءة في أداء الخدمات المؤسسات الصحية من قبل المواطنين والمقيمين حتم على القائمين على إدارة المؤسسات الصحية تطبيق الادارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية السعودية وذلك لمجابهة هذا الاحتياج والاستجابة لطلبات المواطنين والمقيمين ورفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض. ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض؟

ومن خلال التساؤل الرئيسي نلاحظ انه ظهور عدة تساؤلات فرعية نذكرها علي النحو التالي:

- 1- ما هو إثر الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير ورفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض؟
- 2- ما هو إثر الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الادارية في وضع سياسات واستراتيجيات تطوير أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض؟
- 3- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية ورفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض؟
- 4- ما هي معوقات تطبيق عملية التحول الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الادارية وكيفية علاج تلك العقبات؟
- 5- ما مستوى كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة من وجهة نظر عينة من الاداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض؟

3 - أهداف الدراسة

يهدف البحث للتعرف على أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض وتقديم المقترحات التي تساعد تلك المؤسسات بشكل عام وذوي الاختصاص

لتعزيز أهمية الربط بين تكنولوجيا نظم المعلومات ونظم الإدارة الالكترونية للبدء في عملية التحول الرقمي الشامل وإدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار لدعم عملية رفع كفاءة وتحسين الأداء. المؤسسات الصحية بالرياض

سعت الدراسة الى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات البشرية المتوفرة والمؤهلة لاستخدام نظم المعلومات والجاهزية لاستخدام النظم الإدارة الإلكترونية في تطوير رواقع كفاءة الأداء للمؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- ✓ التعرف بمفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها علي نظم نظام المعلومات داخل المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات الفنية والبنية التحتية المتاحة التي تدعم عملية التحول الرقمي لنظم المعلومات الإدارية واستخدام الإدارة الالكترونية الحديثة في عملية تطوير ورفع كفاءة الأداء للمستوى المطلوب للمؤسسات الصحية بمدينة الرياض.
- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام في عملية التحول للإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- ✓ ابراز مدى اهتمام المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض باستخدام تقنية نظم المعلومات الادارية الحديثة المستخدمة في عملية التحول الي الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة الأداء للمؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- ✓ بيان أسباب ودوافع استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الادارية في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- ✓ معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية الحديثة للتحول الرقمي في عملية تطوير الأداء للأفراد العاملين في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- ✓ تحديث وتطوير الأنظمة الموجودة والمستخدمة وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع ودعم القرارات باستخدام نظم التحول الرقمي المناسبة لرفع مستوى الأداء.
- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

4- أهمية البحث

تنبع أهمية الدراسة من طبيعة ما تحاول اختباره إذا بتوفر عمليات التحول الرقمي لأنظمة معلومات للإدارات والاقسام في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض للعمل علي تطوير أداء فيها وبالتالي فأنها تواجه تحدي كبير في الاستغلال الفعلي للأنظمة المعلوماتية في اتخاذ القرارات الإدارية في ظل عملية التحول الرقمي الكامل كما ورد في رؤية المملكة 2030 لذى فهذه الدراسة تتجسد أهميتها في اختبار ومحاولة برهنة مدي أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض تبرز أهمية الدراسة في كلا الجانبين النظري والتطبيقي، وذلك كما يلي:

أهمية الدراسة من الناحية النظرية والعلمية

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية التي أصبحت مطلباً ملحاً في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث،
- كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية بدراسة العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي في مؤسسات الصحية الخاصة في مدينة الرياض
- تتجلى أهميتها من خلال قياسها لمدي تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية الخاصة وما ينتج عن هذا التطبيق من فرص تطويرية من شأنها أن تساهم في التطوير التنظيمي لتلك المؤسسات الصحية وتنمية الموارد البشرية التابعة لها، وكذلك تحديات تتطلب دراسة وتحليل ووضع حلول ملائمة
- لذا تأمل الباحث ان تساهم هذه الدراسة في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية ومدي أهميتهما من خلال قياس أثرها على الأداء في المؤسسات الصحية الخاصة
- تحاول الدراسة اثبات مدي أهمية توفير نظم التحول الرقمي نحو الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الادارية المناسبة للمساعدة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

- التأصيل العلمي لمفهوم الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الادارية وإعادة الهيكلة التنظيمية لتطوير

الأداء في المؤسسات الصحية الخاصة

أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية والعملية

- الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض في اتخاذ ودعم استخدام نظم المعلومات الإدارية وذلك بالاعتماد عليها في عملية تحسين الأداء نتيجة التحول الرقمي نحو الإدارة الالكترونية.
- لفت انتباه المؤسسات الصحية الخاصة إلى أهمية موضوع نظم المعلومات الادارية وأهمية استخدامها وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها والعمل على اعتماد استخدام الإدارة الالكترونية في كافة المستويات الإدارية بالمؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الادارية وإثرهما على رفع كفاءة الاداء وأهمية تطبيقها في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

5- حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة على ما يلي:

- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض
- الحدود المكانية - المؤسسات الصحية الخاصة- الرياض – المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية - تم اجراء الدراسة على مجتمع وعينة الدراسة في عام 2023 م
- الحدود البشرية – الافراد العاملين بالمؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض بمختلف مستوياتهم الإدارية العليا والوسطى والتشغيلية.

6- فرضيات ومتغيرات الدراسة

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

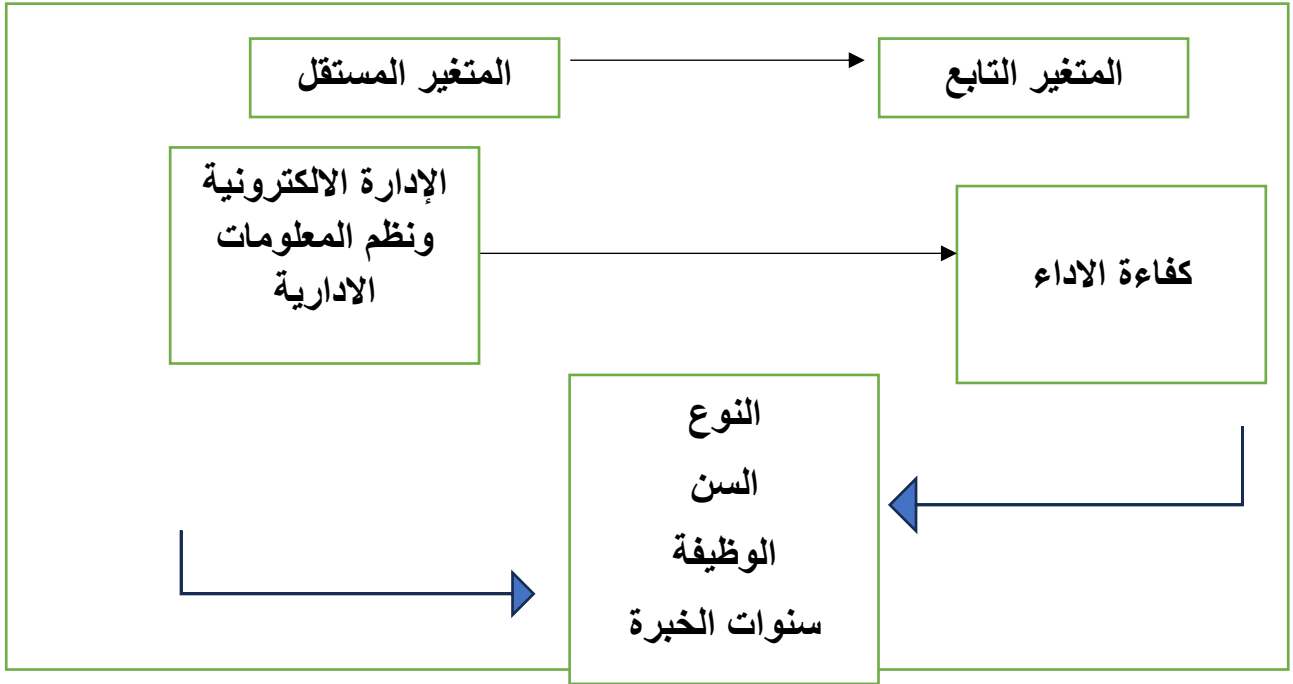
الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض..

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات استجابات عينة الدراسة طبقا النوع – السن الوظيفة - عدد سنوات الخبرة بخصوص أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض

الفرضية الرابعة: هل تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

7- المتغيرات الاساسية الدراسة

- المتغيرات الديموغرافية: العمر- الجنس- المسمى الوظيفي - سنوات الخدمة- المؤهل العلمي.
- المتغير التابع: رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- المتغير المستقل: أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.



8- منهج وادوات الدراسة

كانت نقطة البداية هي التعرف على طبيعة المشكلة محل الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:-

- المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.
- المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والانترنت.
- التقارير الصادرة عن المؤتمرات المتعلقة بموضوع الدراسة.

أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تطوير عملية التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

المصطلحات والمفاهيم

الإدارة الإلكترونية:

أولا "بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات حيث تقوم بإنجاز الوظائف الادارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم التكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية كما وتقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها ثانيا هي العملية الادارية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والتوجيه والأرشفة الإلكترونية لموارد المؤسسات الصحية في الرياض في المملكة العربية السعودية من أجل تحقيق أعلى كفاءة ممكنة للمؤسسات الصحية بسرعة وأقل تكلفة.

تعرف الإدارة الإلكترونية

هي عبارة عن قيام المؤسسة بمختلف مهامها وأنشطتها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة في اجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها معتمدة في ذلك على امكانياتها المتطورة والمتميزة في مجال الانترنت وشبكات الاتصال بهدف زيادة فعالية الأداء بما يتناسب مع التقدم والتطور الحاصل.

نظم المعلومات:

بأنه مجموعة أجزاء أو عناصر ترتبط مع بعضها البعض عن طريق تحويل المدخلات الى مخرجات.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

بأنها: مجموعة منظمة من الافراد والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات التي تقوم بجمع وتشغيل وتوزيع المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل المنظمة.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية بأنها:

مكونات مجتمعة ومرتبطة مع بعضها البعض لجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة والتحليل على مستوى المنظمة بحيث تصبح واضحة للإدارة كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل واستيعاب المواضيع الصعبة".

كما تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها:

نظام رسمي يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية تعمل بتكامل في إطار مهيكله وبالارتكاز على الحاسوب وبرمجياته الحديثة بغرض معالجة كافة أنواع البيانات من مختلف المصادر بهدف توفير المعلومات ذات الكفاءة العالية بسرعة ودقة لدعم وظائف وعمليات المؤسسة وخاصة عمليات اتخاذ القرار في المؤسسة عند مستوياته الثلاثة

مفهوم الأداء:

هو كمية العمل والجهد المبذول من قبل الموظفين سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأكد أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز.

تعريف اداء العاملين:

يمثل مخرجات او كمية الانتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محدد وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها في تحقيق الاهداف المتعلقة بعمله ايأ كانت طبيعة هذا العمل.

الأداء الوظيفي على أنه:

ذلك الجهد المبذول الذي يقوم به الفرد أثناء تأدية مهامه مدركا بذلك مستوى قدرته والدور الذي ينبغي عليه القيام به من خلال التفاعل بين السلوك والإنجاز لأجل تحقيق الاهداف التي سطرها المنظمة.

مفهوم الأداء الوظيفي:

بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

مفهوم الأداء الوظيفي:

وأنه: "درجة تحقيق واتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج ".

الدراسات السابقة

دراسة مدلول 2022

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الادارة الكرتونية في تحسين كفاءة الخدمة الصحية والحد من الفساد الاداري وتحقيق التنمية الاقتصادية في المنظمات الطبية العامة ولتحقيق أغراض الدراسة تم العودة للأدبيات والدراسات ذات الصلة وجمع البيانات اللازمة وتصميم استبانة لقياس متغيرات الدراسة. وزع الباحث عدد من الاستبانات على مجموعة من العاملين في المنظمات الصحية العامة وتبين بأن الصالح للتحليل هو 87 استبانة خلال البيانات المجمعة وتوصلت الدراسة إلى عدة من نتائج منها: توجد علاقة إيجابية بين استخدام الادارة الإلكترونية والعمل الدار في المنظمات الصحية العامة في العراق كما يسهم استعمال الادارة الإلكترونية في المنظمات العامة الصحية في تحسين عمليات استرجاع المعلومات الصحية وعدم بذل الجهد الكبير لذلك بالإضافة لرفع القيمة النوعية للرعاية الصحية للمرضى وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كضرورة تطوير الأنظمة والتشريعات الادارية لمواكبة التطبيقات الإلكترونية التي يفرضها تطبيق أسلوب الادارة الالكترونية. تحسين النظم المعلوماتية يسهم في تحقيق تنمية صحية واقتصادية دائمة.

-دراسة (عيد 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد 34 من الاخصائيين الاجتماعيين و 42 من الداريين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

دراسة الشيخ 2020

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين قبول الادارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الادارة الالكترونية من قبل الأقسام الصحية ومتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستبيان كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشارا إر الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة صيفي 2020

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الادارة الالكترونية في تعزيز الخدمات الصحية ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين نموذجا كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين كفاءة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية الحوسبة السحابية تقنية البيانات الضخمة. لتحقيق هدف الدراسة سيتم التركيز على أساسيات الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو عرض تجربة الصحة الالكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونيا مملكة البحرين نموذج في الخدمات الصحية الالكترونية وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الالكترونية والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وكفاءة الخدمات والرعاية الصحية

دراسة ابن قسي 2017

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الادارة الالكترونية في تحسين كفاءة الخدمات في المؤسسات الاستشفاء العمومية بالجزائر وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكونت عينة البحث على 150 من العامل فردا ين في مستشفى عميرات بمدينة بريكة وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية بين الادارة الالكترونية على كفاءة الخدمات الصحية.

دراسة السديري 2014

هدفت الدراسة إلى تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الالكترونية في نظام الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية والتعرف على البنية المعلوماتية التحتية للمستشفيات للحصول على معلومات دقيقة عن وضع تقنية المعلومات وجاهزية المستشفيات لاستخدام الأعمال الالكترونية والوقوف على استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية إلكترونية. كما هدفت الدراسة إلى تقديم تعاريف واضحة وصريحة للأعمال الالكترونية. ويأمل الباحث أن تقدم هذه الدراسة معلومات جوهرية وهامة للباحثين وكذلك للممارسين في هذا القطاع. وتم تطبيق استمارة استقصاء على عينة قصدية مكونة من 33 مستشفى من المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينتي جدة والرياض. وتوصلت الدراسة إلى أن البنية التحتية

لتقنية المعلومات في المستشفيات عالية المستوى والاستخدام. وأن أهم استخدامات الحاسب الآلي هو ربط المعلومات الطبية للمريض داخل المستشفى. وأن 67٪ من المستشفيات يستخدمون الأعمال الالكترونية داخل الدارات وبين الأطباء داخل المستشفيات وأن 33٪ من المستشفيات يستخدم الأعمال الالكترونية بين المستشفيات والعملاء والموردين. كذلك أفادت الدراسة أن جميع المستشفيات تقريباً يستخدمون تبادل المعلومات بين الدارات داخل المستشفى وأن 50٪ من أفراد العينة يستخدمون التعاملات الالكترونية في طلب المعدات الطبية والأدوية من المورد آلياً. ولم تجد الدراسة مؤشرات على ضغوط من الشركاء التجاريين أو من المنافسين لاستخدام الأعمال الالكترونية. وقد وجدت الدراسة أن أهم الأسباب التي تحول دون استخدام الأعمال الالكترونية تعود إلى: عدم وجود الدعم الفني وعدم وجود التمويل الكافي وعدم وجود إطار قانوني وتنظيمي للتجارة والأعمال الالكترونية ونقص الخبرة من الموظفين الأكفاء.

دراسة العربي 2018

وتؤكد أن طبيعة الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية لا تختلف كثيراً عن مثيلها في منظمات الأعمال الأخرى حيث أن الوظائف والعمليات الادارية التي تقوم بها منظمات الأعمال نجدها في المنظمات الصحية كما أن المنظمات الصحية تأثرت كثيراً بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعد تقنيات

الأعمال الالكترونية واحدة من الفرص الهامة التي وفرتها الرقمية للمنظمات في السنوات الأخيرة حيث ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات الصحية من خلال المزايا الكبيرة التي توفرها حيث كان لها دور فعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين كفاءة ونوعية الخدمات الصحية والاستخدام الأمثل للموارد في القطاعات الصحية. كما أن مفهوم كفاءة أداء المؤسسات الصحية في الخدمة ينعكس من خلال تقييم المواطنين للخدمة ومدى رضاهم عنها حيث أصبحت كفاءة الأداء غاية للمؤسسات الصحية ومحور اهتمامها خاصة وأن ثورة تكنولوجيا نت المستفيد من المفاضلة بين الخدمات وكفاءة أدائها حسب رغباته واختياراته المعلومات والاتصالات وبناء عليه تعد الادارة الالكترونية طفرة في مجال الادارة الحديثة وعلاقتها برفع كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية السعودية في ظل التوجه إلى نظام أتمتة الخدمات وحاجة المملكة للتحويل الرقمي والحكومة الالكترونية بل أصبحت ضرورة ملحة وذلك لمواكبة التغيرات وبالتالي توظيف واستخدام الادارة الالكترونية لم تعد خيارا العصرية في المجال التكنولوجي والمعرفي والسهام في عملية التطوير التكنولوجي والتوجهات الحديثة في المملكة العربية السعودية مما يسهم في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية السعودية.

دراسة حبش 2017

بعنوان أثر كفاءة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع الإدارية لدى مديري مدارس وكالة غوث بقطاع غزة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS متمثلا بأبعاده كفاءة النظام كفاءة المعلومات كفاءة الخدمة كفاءة الظروف الميسرة على المبادرة والإبداع الإداري ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث في قطاع غزة وعددهم 267 مديرا. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة إدراك مديري المدارس لعوامل كفاءة نظام إدارة المعلومات EMIS بشكل عام مرتفعا واحتلت كفاءة الظروف الميسرة المرتبة الأولى في إدراك المديرين فيما احتلت كفاءة المعلومات المرتبة الثانية واحتلت جودة الخدمة المرتبة الثالثة وفي المرتبة الأخيرة كانت كفاءة النظام كما أظهرت الدراسة وجود درجة موافقة عالية لديهم على واقع المبادرة والإبداع الإداري. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل كفاءة نظام إدارة معلومات التعليم EMIS والمبادرة والإبداع الإداري كما أظهرت الدراسة أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع المبادرة هي كفاءة الظروف الميسرة كفاءة المعلومات كفاءة النظام بينما تبين ضعف تأثير

كفاءة الظروف الميسرة بينما تبين ضعف تأثير كفاءة النظام وكفاءة المعلومات وكفاءة الخدمة وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة استكمال بناء البرنامج والربط الشامل مع دائرة الصحة والهندسة بالسرعة الممكنة للخروج بمعلومات دقيقة وشاملة من المتوقع أن تزيد من المبادرة والإبداع وكذلك دعم كل المديرين المبادرين والمبدعين وتكريمهم ومنحهم حوافز مادية أو معنوية.

دراسة نور الدين 2017

بعنوان أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجا على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجا على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام ERP ومؤشرات تحسين الأداء وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر سواء كانت جزائرية أو أجنبية عامة أو خاصة إنتاجية أو خدمية كبيرة أو متوسطة وذلك في الفترة الممتدة بين نوفمبر 2015 إلى غاية مارس 2016 ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة. وكانت عينة الدراسة 275 من المديرين ومسؤولي المصالح العاملين. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن متطلبات تطبيق نظام ERP تختلف باختلاف طبيعة المؤسسات محل الدراسة وأن نظرة هذه المؤسسات لتحسين الأداء تتباين باختلاف طبيعتها كما أن أثر نظام المعلومات المتكامل على تحسين الأداء يختلف باختلاف المؤسسات العاملة في الجزائر وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة استفادة المؤسسات الجزائرية من خبرة المؤسسات الأجنبية في مجال تطبيق نظام ERP. ويجب على المؤسسات الاهتمام أكثر بالتغيير وإعادة هندسة العمليات لما لذلك من دور كبير في نجاح النظام حيث يتوجب عليها إدارة التغيير ووضع برنامج لذلك ويجب على المؤسسات الخدمية الاهتمام بكل من التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة دعم موردي النظام دعم الإدارة العليا لما لذلك من دور في تحسين أدائها ويجب على جميع المؤسسات الجزائرية إعطاء فرص أكبر للأفراد في مجال التكوين والتدريب وتشجيعهم على ذلك لما له من دور كبير في التطبيق السليم والناجح للنظام من جهة وتحسين أداء الفرد من جهة أخرى وعلى المؤسسات الجزائرية الاستفادة من تجربة المؤسسات الرائدة في مجال تطبيق نظام ERP لاسيما المؤسسات الأجنبية حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام المؤسسات الأجنبية حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام ERP على تحسين المؤسسات الأجنبية

دراسة الشرعة 2016

بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من عاملين وزارة الصحة الأردنية بلغ حجمها 300 عاملا وعاملة من أصل 875 عاملا وعاملة شكلوا مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المعدات على أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لحدثة البرمجيات والموارد البشرية وتطور الشبكات وكفاءة قواعد البيانات ومرونة الاجراءات والأنظمة على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة كفاءة المعدات المستخدمة في وزارة الصحة الأردنية بما يتلاءم مع الاحتياجات التطويرية وتدريب موظفي وزارة الصحة الأردنية على مفهوم استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء والعمل على تطوير وتحديث البرمجيات المستخدمة في وزارة الصحة ومراجعتها بشكل دوري.

دراسة محمد 2016

أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية في وزارة تنمية الموارد البشرية الفترة 2009 – 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية والتعرف على ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقييم الأداء واتخاذ القرار واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من 51 من العاملين بوزارة التنمية البشرية بالسودان واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلة والملاحظة أدوات لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقييم الأداء واتخاذ القرار وأوصى الباحث بضرورة العمل على تطوير الأداء المؤسسي وذلك بإنشاء نظام معلومات إدارية تواكب التقدم التقني وتساهم في الإدارة

كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية الجنس المؤهل سنوات الخبرة الإدارية. ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم 42 ومن أهم النتائج موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة وكان بعد المحتوى أعلاها كفاءة يليه البعد الشكلي في ضوء ما أسفر عنه البحث من نتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية: تطوير أنظمة وآليات عمل أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم واستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات وتوفير دليل تربوي خاص بأنظمة المعلومات الإدارية واستخداماتها في إدارة التربية والتعليم. وتوفير الحوافز التشجيعية التي تشجع مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية على استخدام نظم المعلومات الإدارية ونتاجية الموظفين.

دراسة عطية 2012

بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحمية هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وذلك من خلال البحث في حجم الأداء نوعية الأداء كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل واختيرت جامعة ورقمة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال اتجاهات موظفيها وآرائهم، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة وقد قاد تحميل البيانات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين، ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من حجم الأداء، نوعية الأداء، وكفاءة الأداء وتبسيط العمل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظر ومنهجية بحث علمي من توظيف منهج البحث العلمي المناسب واختيار أداة البحث التي تحقق أهداف الدراسة وتتماشى مع منهج البحث المستخدم ولقد اتفقت هذه الدراسة مع جميع الدراسة السابقة على أهمية الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات.

كما تشابهت مع جميع الدراسة السابقة في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي والأداة وهي الاستبانة وتميزت الدراسة في أنها تهدف إلى التعرف على واقع الادارة الالكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة من وجهة نظر عينة من الاداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض.

في ضوء النتائج يوصي الباحث بالآتي: بعمل دراسات بشكل دوري من شأنها الكشف عن أهم التحديات التي تواجه مستخدمي الإدارة الالكترونية وتكنولوجيا ونظم معلومات بالمؤسسات الصحية الخاصة. ويوصي البحث بضرورة التحديث والتطوير المستمر لأنظمة المعلومات المستخدمة بالمؤسسات الصحية الخاصة والعامة لانعكاس ذلك على فاعلية أداء العاملين بشكل عام أداء الإدارة بشكل خاص. كما يوصي البحث بأهمية التدريب للعاملين فيما يتعلق بالتعاطي مع مستحدثات نظم وتكنولوجيا المعلومات والإدارة الالكترونية المستخدمة بالمؤسسات الصحية لما له من أهمية بالغة في زيادة إدراكهم لقيمة الأمور المعرفية والتدريبية وتأثيرها على أداؤهم الوظيفي والإداري.

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ✓ استفادة الدراسة الحالية من خلال الاطلاع على أغلب الدراسات السابقة في الوصول إلى ضبط وصياغة دقيقة للعنوان البحثي بالإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية الخاصة
- ✓ استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الوصول إلى اختيار المنهج المناسب لهذه الدراسة.
- ✓ استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في اختيار وبناء أدوات جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

- ✓ استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثالث كفاءة الأداء الإداري

المبحث الرابع أثر الإدارة الإلكترونية ونظم

المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الأنترنت وشبكات الاتصال الأخرى أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية لضمان كفاءة الأداء والإنتاج وتطوير أساليب العمل وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على المستوى العالمي مما حدا بالإدارة الحالية أن تعتمد اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات لأن استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة تساعدها على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن وكان من أهم ملامح العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية وما تحققه من فوائد جمة في جميع المجالات التي سهلت مهمة المؤسسات الطبية وازاحت عنها عبئ الخدمات التي تستغرق الوقت والجهد هذا مما أدى إلى التخلي عن أساليب الإدارة التقليدي

مفهوم الإدارة الإلكترونية -

إن فلسفة الادارة الالكترونية تقوم على أن الادارة هي مصدر كل الخدمات حيث تهتم في تقديم الخدمات لكافة العملاء لذا فإن من أهداف الادارة الالكترونية تقليل كلفة إجراءات الادارة التقليدية وما يتبعها من عمليات زيادة كفاءة الأداء من خلال تلبية حاجات المستفيدين وكسب رضاهم استيعاب وتقديم الخدمات لأكبر عدد من العملاء في وقت واحد وإلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه مما يحد من تأثير العوامل والتأثيرات الشخصية والمزاجية للموظفين أو الدارين تجاه العملاء أرشفة البيانات والسجلات بشكل إلكتروني والاستغناء عن الأرشفة اليدوية مما يضيف من المرونة في التعامل مع الوثائق من استرجاع وتعديل وحذف ونشر ومشاركة والعديد من العمليات الادارية إلغاء الحدود المكانية والزمانية حيث يمكن إجراء العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للعملاء في أ وقت ومن أ مكان من خلال وسائل وأدوات التقنيات والشبكات الحاسوبية

خصائص الإدارة الالكترونية وعناصرها:

خصائص الإدارة الإلكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص والسمات يمكن إجمالها فيما يلي:

- (1) إدارة ومتابعة الادارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- (2) تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- (3) تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- (4) توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- (5) التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة
- (6) الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- (7) صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ ستستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ويرفع من كفاءة الخدمات المقدمة للمواطن.
- (8) مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية تعتمد على صناعة المعرفة.
- (9) كما يضيف تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري ويوفر الخدمات بشكل مباشر ويسمح بالتخلص من التبعية للصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة وحتى طبيعة الخدمات
- (10) وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة
- (11) حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمركز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:

زيادة الإنتاج:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل

المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات.

تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فان انتهاء نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

تبسيط الاجراءات:

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الادارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

تحقيق الشفافية:

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع في الرؤية.

أهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها

اولا/ أهمية الإدارة الالكترونية:

تقوم المؤسسة بتبني الإدارة الإلكترونية لأهميتها الكبيرة والتي يمكن إبراز أهميتها في عدة نقاط نذكر منها ما يلي:

- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدمها ومنه اختصار وقت التنفيذ وانجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل اجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

- التخفيف والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وأثاره السلبية وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة.
- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة حيث تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والاجراءات الإدارية
- نتيجة لاختلاف شكل المؤسسات من التقليدي إلى الإلكتروني الذي يتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.
- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة حيث تمكن الإدارة الإلكترونية المؤسسة من دخول أسواق جديدة ومن ثم الاستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق.
- توجيه الإنتاج وفقا لرغبات المستهلكين بناء على ما توفره الإدارة الإلكترونية من معلومات دقيقة عن احتياجاتهم ورغباتهم تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة

ثانيا/ أهداف الإدارة الالكترونية:

تتمثل أهداف الإدارة الالكترونية فيما يلي 1:-

الأهداف الإدارية:

- 1) تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ورفع كفاءة الموظف.
- 2) توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب.
- 3) تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارت المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل
- 4) إدارة ومتابعة القرارات المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- 5) تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.
- 6) إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني ورقعي.
- 7) المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة فائقة.

الأهداف الاجتماعية:

- 1) محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.

(2) إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

(3) تعميق مفهوم الشفافية والبعد على المحسوبية.

(4) الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

الأهداف العلمية:

(1) توظيف تكنولوجيا المعلومات.

(2) الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل من مخاطر فقدها.

(3) إلغاء تأثير عامل الزمان ففكرة الصيف والشتاء لم تعد وكفاءة وفكرة أخذ العطل أو

(4) الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

(5) التأكيد على مبدأ الكفاءة الشاملة تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

الأهداف الاقتصادية:

(1) تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطور والمتوفرة في

المؤسسات.

(2) تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق

المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة.

(3) تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز اجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.

(4) استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد

(5) تقليص زمن الانتظار في صفوف طويلة.

وهناك أهداف عديدة أخرى تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيقها ومن أهمها ما يلي:-

أهداف مباشرة

يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل: الانجاز السريع للأعمال وتقليل ساعات العمل والحد من استخدام الأوراق

في الأعمال الإدارية وامكان أداء الأعمال عن بعد.

أهداف عامة

غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل: التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني والتوافق مع بقية دول العالم خصوصا المتقدمة.

مبادئ الإدارة الإلكترونية ووظائفها:

أولا/ مبادئ الإدارة الإلكترونية:

- ✓ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول لكل مشكلة.
- ✓ التركيز على النتائج: حيث ينص اهتمام الحكومة الإلكترونية الادارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لكي تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد المال الوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- ✓ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل العمل المدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- ✓ تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- ✓ التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين واثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.

ثانيا/ وظائف الإدارة الإلكترونية:

التخطيط الإلكتروني:

أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات غير الكفاءة وهذا ما يعطي ميزة لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي للتخطيط.

التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الالكتروني يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد حيث أن التنظيم التقليدي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفة يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغير في مكونات التنظيم في ظل الإدارة الالكترونية حيث تقوم بأعمالها بطريقة ديناميكية من خلال مراكز قرار متعددة فتعتمد على استخدام التنظيم الشبكي لأنه تنظيم مرن للاتصال والتعاون بين الأفراد.

الرقابة الالكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه.

القيادة الالكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية.

مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

ولتطبيق الإدارة الالكترونية هناك عدد من المراحل هي:-

- إقرار الإدارة العليا بحتمية التغير:

إذ ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة القرار بضرورة التقدم والتغيير وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والمكانات اللازمة للتحويل نحو تطبيق الإدارة الالكترونية.

- توثيق وتطوير إجراءات العمل:

لكل مؤسسة أو منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل فبعض الإجراءات غير مدونة

على الأوراق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة وبم يطرأ عليها تطوير لذا لابد من التوثيق الكترونيا.

- تدريب وتأهيل الموظفين:

الموظف كمورد بشر يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموارد البشرية على مختلف الأنشطة والمهام الالكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الادارة الالكترونية وأساليبها.

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

ويقصد بها الجانب المحسوس من الادارة الالكترونية والمتمثل في تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية بواسطة المسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها ينبغي حفظها إلكترونيا.

- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا:

وبخاصة البدء بالمعاملات ا في جميع الأقسام الورقية الأكثر انتشارا لتقليل الاسراف في استخدام الورق وبرمجتها إلى معاملات إلكترونيا.

مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من المزايا للإدارة الإلكترونية ويمكن تصنيف أهم هذه المزايا على النحو التالي:

مزايا الإدارة الإلكترونية للمنظمة:

(1) إدارة ومتابعة الادارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.

(2) الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال.

(3) زيادة الإنتاجية الإدارية.

(4) توفير المعلومات اللازمة إلكترونيا لجميع المستويات الإدارية.

(5) زيادة الكفاءة والفعالية للمنظمة.

(6) تقليل مخالفة الأنظمة.

مزايا الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- (1) الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- (2) إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان.
- (3) سرعة الحصول على الخدمات.
- (4) المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية.
- (5) وصول الخدمات للمتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات.
- (6) إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم وامكاناتهم.

مزايا الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمنظمة:

- (1) وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- (2) تنمية مهارات وقد ارتت العاملين التقنية.
- (3) سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج اجراءات العمل الإلكتروني.
- (4) استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.

تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسروسهولة.

- (1) الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة
- (2) سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل من خلال الأرشيف الإلكتروني المنظمة.
- (3) التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف ما يحفزهم للإبداع والتميز.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تواجه الإدارة الإلكترونية تحديات كبيرة ذات طبيعة خاصة لأن الإدارة الإلكترونية هي عملية ابتكار جذرية ويمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترضها فيما يلي:

المعوقات الإدارية:

- (1) ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لربح الإدارة الإلكترونية.
- (2) عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- (3) غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- (4) المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- (5) مقاومة التغير في المؤسسات خصوصاً العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي

المعوقات السياسية والقانونية:

- (1) غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لأحداث نقل نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- (2) عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم الاختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- (3) إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل.

المعوقات المالية والتقنية:

- (1) ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.
- (1) ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية مشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- (2) معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

المعوقات البشرية:

(1) غياب الدورات التكوينية لإكساب خبرات موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.

(2) الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.

(3) تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها أدى إلى ازدياد حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية

خلاصة:

بناء على ما سبق لا يسعنا القول إلا أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بات أمر ضروري للمؤسسات لما لها من أهمية في المنافسة وما تقدمه من كفاءة في الخدمات وذلك لكونها تتصف بالسرعة والدقة في انجاز المهام وما يساعد على ذلك هو أنها تقوم على بنية مختلفة وأساسية تميزها عن الإدارة التقليدية من خلال اعتمادها على الأجهزة الإلكترونية الحديثة والبناء الشبكي الإلكتروني الذي تستفيد منه من خلال انجاز الوظائف الإدارية بسهولة والرفع من أداء العمال من خلال إخضاعهم لدورات تدريب إلكترونية.

المبحث الثاني:

نظم المعلومات الإدارية.

تمهيد:

نفهم من معنى نظام المعلومات الإدارية انه يجب على المدير المسؤول النظر إلى المنشأة كمجموعة من النظم الثانوية او سلسلة من النظم الثانوية كل منها يكون بمفرده نظاما متكاملًا بمدخلاته وعملياته ومخرجاته ازداد استخدام نظم المعلومات الإدارية في العقدين الأخيرين من قبل المنظمات سواء العامة أو الخاصة وقد أثبتت الدراسات أن عدد من هذه الأنظمة نجح في حين أن عدد منها قد فشل ولا يعزى هذا الفشل إلى عدم ملائمة نوعية التقنية المستعملة أو النظام ولكن حصل هذا نتيجة عوامل محددة أخرى لم تؤخذ بالحسبان وفي هذا السياق

نشير إلى أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن يفشل متى ما كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيمية من قبل مصممي النظام وأن معايير تطوير نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى آخر إلا أن هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظام واستقلالية النظام وأن يستخدم بشمولية من قبل جميع المستفيدين إذ أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته ومن ثم يساعد نظام المعلومات الناجح في رفع كفاءة الأداء في المؤسسة ويساهم في الكفاءة الإجمالية عن طريق جعل مسؤولياتها على عاتق كل فرد من المؤسسة فالمصمم والإداري والمستخدم والعامل هم جزء مهم في لأنه مرتبط بنشاط المؤسسة اليومي ويقصد بفشل النظام ليس توقفه فقط وإنما عدم استخدامه بطريقة فعالة ويعود ذلك إلى مشاكل في التصميم والتكاليف والبيانات والتشغيل أما النجاح فيعني أن يكون نظام معلومات ذو كفاءة عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستفيد بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه.

التعريف بنظم المعلومات الإدارية

- ✓ مفهوم نظم المعلومات الإدارية: إن نظام المعلومات ليس نظاماً لأجهزة معلوماتية وأجهزة اتصالات سلكية ولا سلكية فحسب ولكن قبل كل شيء هو منظمة للموارد تهدف إلى معالجة المعلومة إما لإنتاجها أو للتحكم فيها ويمثل جميع العناصر المشاركة في إدارة ومعالجة ونشر المعلومة داخل المنظمة.
- ✓ كما تم تعريف نظم المعلومات كنظام يعتمد على الحاسب والذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين وتصف المعلومات المنشأة أو أحد نظمها الرئيسية بالنسبة إلى ما حدث في الماضي وما يحدث الآن وما يمكن أن يحدث في المستقبل.

أسباب انشاء نظم المعلومات والاتصال:

تعددت الأسباب حول استخدام نظم المعلومات ويمكن حصر هذه الأسباب في العوامل التالية:

المشاكل الإدارية:

إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام

غير المحدود حيث أن الإدارة غير السليمة لا تملك القدرة للسيطرة على العوامل الخارجية التي تتأثر بها لكن تستطيع أن تخفف من أثرها السلبي كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية وهذا كله يتطلب نظام معلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة واتخاذ القرارات السليمة.

التقدم العملي والفني:

إن التطورات العلمية والتقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم وتحتاج إلى تمويل كبير كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار إذ أن كل قرار خاطئ يعود بخسارة كبيرة وبالتالي فالمؤسسة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات الصحيحة المفيدة والمؤكدّة التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المؤسسة.

المنافسة الدولية والمحلية:

إن الاقتصاديات المعاصرة تنسم بالانفتاح على العالم أي تقوم على اقتصاد السوق حيث توجد منظمات عديدة منافسة على الصعيد الدولي والمحلي.

العرض والطب:

ونعني العرض الذي يتطلب على المؤسسة ضمان بقائها في السوق واستمرارها في العمل في ظل كل الظروف وهذا يتطلب جمع بيانات هامة تساعد المؤسسة على التحدي ومتابعة كل التغيرات.

التحول في إدارة المشروع وتقسيم العمل:

إن تقسيم العمل أدى إلى تهور تبادل المعلومات فالمنظمة تنقسم اليوم إلى العديد من الإدارات المختلفة المشتريات الإنتاج التسويق وحتى يتم أداء الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات والأقسام بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد وعمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة ومنه نقول إنه كلما زاد التقسيم الوظيفي للعمل زادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة وبالتالي تنشأ الحاجة إلى نظم المعلومات.

أهداف نظام إدارة المعلومات الادارية:

يهدف نظام إدارة معلومات الادارية إلى تحقيق عدة جوانب من شأنها خدمة مصالح المؤسسة الصحية وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات بالإضافة

(1) تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المطلوب وتسهيل الحصول عليها

(1) من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية للمدرسة وإمكانية الوصول إليها من قبل متخذي القرارات في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

(2) توفير كم هائل من المعلومات المختلفة عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة والتي تشكل حجر الزاوية لعمليات التخطيط واتخاذ القرارات.

(3) تبسيط إجراءات العمل ويقصد بها التغيرات التي تحدث في إجراءات أداء العمل من قبل المديرين من خلال البعد عن البيروقراطية والتعقيدات الإدارية نتيجة تحويل الأعمال إلى النسق الإلكتروني وينتج عن ذلك اختصار الوقت والدقة والإتقان في إنهاء الأعمال.

(4) المساعدة في ربط الأهداف الفرعية المتعددة وتوجيهها جمعياً نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.

(5) مساعدة مدراء الادارات على إنجاز مهامهم من وضع خطط للسنوات المقبلة

(6) إمداد المدراء والإداريين بالتقارير والمعلومات في الوقت المناسب وبدقة عالية.

(7) إمكانية العمل على تصفية المعلومات ذات الكم الهائل للمعلومات بغرض الوصول إلى معلومات دقيقة.

(8) ربط أنظمة الادارات داخل نظام والتنسيق فيما بينها.

(9) الرقابة على العمليات التي تتم على المعلومات من تخزينها واسترجاعها واستخدامها.

(10) تحسين الإنتاجية من حيث التنبؤ بالمشكلات المستقبلية التي تواجه المؤسسة بحيث يتم عمل تقارير

(11) زيادة كفاءة أعمال المؤسسة من خلال التغذية الراجعة والاستفادة من المعلومات في عملية تصحيح الانحرافات.

(12) توفير تقنيات عالية من التخزين للبيانات ومعالجتها وعرضها للمستخدمين في الوقت وبالطريقة المناسبة لدعم اتخاذ القرارات بما يتواءم مع المستوى الإداري للمستخدم.

(13) تحسين وتوحيد الجهود المشتتة للعاملين في مجال إدارة الضمان الاجتماعي من خلال توحيد جهود التجميع والتخزين ونشر المعلومات الموحدة وإعطاء إحصاءات شاملة.

(14) ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.

(15) توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.

(16) الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة.

أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تتمثل أهمية نظم المعلومات الإدارية في العديد من الفوائد التي تقدمها للمؤسسات وعليه فإن نظم المعلومات الإدارية تشكل موردا هاما بالنسبة للمنظمات حيث تتم الاستفادة منها في كافة وظائف العملية الإدارية والأنشطة المتعلقة بها.

- (1) تسهم نظم المعلومات الإدارية في تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة لتصحيح أي انحرافات محتملة.
- (2) تساعد نظم المعلومات الإدارية على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها وتحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
- (3) تزود نظم المعلومات الإدارية المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبونها وتعمل على إحاطتهم باستمرار بالمعلومات عن التطورات التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة.
- (4) نظم المعلومات الإدارية في تسهيل الحوار والرد على جميع الاستفسارات المطلوبة.
- (5) تسهم نظم المعلومات الإدارية في المنظمة في عملية التخطيط من خلال العمل على تحديد الأهداف وتقييم الوضع الحالي للمنظمة ووضع الافتراضات للتخطيط وتحليل البدائل وتقييمها واختيار أفضلها.
- (6) تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا هاما في عملية التنظيم من خلال تقسيم العمل والتخصص الوظيفي وتكوين الوحدات التنظيمية وتحديد نطاق الإشراف وتفويض السلطات.
- (7) تعتبر نظم المعلومات الإدارية جوهر القاعدة المعرفية المستخدمة في حل مشكلات المنظمة واتخاذ القرار فيها كما تساعد وتسهم نظم المعلومات في التحسين المستمر للأداء الإداري وزيادة كفاءة نشاط الإدارة.
- (8) تسهم نظم المعلومات الإدارية في عملية التوجيه من خلال تحقيق الأهداف وكيفية التأثير لفهم العمل.

(9) تسهم نظم المعلومات الإدارية في تقديم المعلومات إلى المستويات والأقسام الإدارية المختلفة بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة.

(10) تسهم نظم المعلومات الإدارية في تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار.

خصائص نظم المعلومات الإدارية:

تعتبر نظم المعلومات الإدارية تكنولوجيا حديثة نوعا ما تتميز بالعديد من الخصائص التي تميزها وبالتالي فإن إدخال هذه النظم وتطبيقها في أية منظمة يعطي المنظمة خطوة للأمام نحو المنافسة التكنولوجية وتتمتع بنفس الخصائص والمميزات.

- (1) أنه نظام من صنع الإنسان مرن لأنه يراجع ويحدث باستخدامه وتجري عليه تغيرات.
- (2) إن نظم المعلومات الإدارية وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال التزويد باتصالات سريعة ودقيقة وقليلة التكاليف ما بين مستويات ووظائف المنظمة لتسهيل انسياب المعلومات داخل المنشأة نفسها ومع محيطها الخارجي.
- (3) تعتبر نظم آليه أي تستخدم في معالجة المعلومات تكنولوجيا حاسوبية آلية وسهولة التطبيق والاستخدام من قبل المستخدمين دون الحاجة لتدريب كبير.
- (4) أنه نظام مستقر لأنه متى ما تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعا لبرنامج معين.
- (5) تتميز معالجتها بإنجاز المهام بدقة كبيرة والأداء بسرعة عالية وبمعالجة كمية ورقمية وحسابات عديدة معقدة وضخمة.
- (6) تتميز بالقدرة الفائقة على تخزين ومعالجة حجم هائل من المعلومات وبمساحة قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جدا وبتكاليف قليلة.

عناصر ومكونات نظم المعلومات الإدارية:

1- المكونات المادية:

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم عددا من الأشياء وحدة المعالجة المركزية واللوح الأساسية والشاشة وغيره وتسمى بالمكونات المادية وهي الكيان المادي الصلب والتي تشتمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج التي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات.

2- قواعد البيانات:

وهي عبارة عن الوعاء الخاص للمعلومات في أي كيان إلكتروني حيث تستوعب هذه القواعد البيانات والمعلومات من خلال تخزينها في محتواها الرقمي حيث تعرف بأنها: مجموعة من البيانات والمعلومات التي ترتبط مع بعضها البعض والتي يتم تخزينها في أجهزة خزن البيانات المختلفة والتي تكون في المنظمات من أجل حفظ سجلاتها وحفظ أي معلومات أخرى ذات علاقة بأعمالها وتحتوي قواعد البيانات عادة في منظمات الأعمال على توثيق شامل لعمليات المنظمة المختلفة مع ربط عنصر الوقت بها حيث تشتمل على بيانات خاصة بالتكاليف أو معلومات أخرى تخص احتياجات العملاء الحاليين والمتوقعين إضافة إلى أرقام ونسب يمكن بناء التنبؤات والتوقعات المستقبلية.

3- البرمجيات:

وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع ويتم إعداد هذه البرامج من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.

4- المستخدمون:

يعتبر المستخدمون العنصر الرئيس لكافة العمليات في نظم المعلومات فهم معيار النجاح الأول للنظام ومن خلالهم يمكن الحكم على نجاح أو فشل النظام وتشمل كلمة مستخدم النظام كافة الفئات مثل المستخدمين النهائيين وهم فئة الكتبة والسكرتارية أو مديرين وتشمل فئة المستخدمين أيضا الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وتطوير النظام الذي بدوره يشمل مختلف أنواع الموارد والوسائط.

5- الإجراءات:

هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية وتسمي بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

أنواع نظم المعلومات الإدارية:

هناك أنواعا متعددة منها وكل نوع له خصائص واستخدامات مميزة ويلاحظ أن تصنيف المعلومات إلى عدة أنواع يعتمد على أنواع القرارات المطلوب اتخاذها على المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية.

اولا- حسب مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمات:

تصنف نظم المعلومات وفقا مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمات إلى أنظمة معلومات غير محوسبة وأنظمة معلومات آلية أو نظم معلومات المعتمدة على الحاسوب.

ثانيا- حسب التطور التاريخي لها:

تصنف نظم المعلومات وفقا للتطور التاريخي لها إلى نظم تشغيل البيانات أنظمة المعلومات الإدارية نظم معلومات المكاتب نظم دعم القرار النظم الخبرة والذكاء الاصطناعي والنظم المعرفية.

ثالثا- حسب الوظائف الإدارية أو التنظيمية في قطاع الأعمال:

تصنف نظم المعلومات وفق الوظائف الإدارية أو التنظيمية في قطاع الأعمال إلى نظم معلومات الإنتاج والتصنيع نظم معلومات التسويق نظم معلومات الموارد البشرية نظم معلومات التمويل.

رابعا- حسب النشاطات الإدارية للمدير:

تصنف نظم المعلومات وفقا للنشاطات الإدارية للمدير إلى نظم معلومات التخطيط نظم معلومات التنظيم نظم معلومات التنفيذ ونظم معلومات الرقابة.

خامسا- حسب المستوى الإداري لها نظم دعم الإدارة:

تصنف نظم المعلومات وفقا نظم دعم الإدارة إلى نظم دعم الإدارة العليا أو الإدارة الاستراتيجية نظم دعم الإدارة الوسطى ونظم دعم الإدارة التشغيلية.

سادسا- حسب عدد الأفراد المستفيدين من النظام:

تصنف نظم دعم المعلومات الإدارية وفقا لعدد الافراد المستفيدين من النظام فهناك نظم دعم القرارات الفردية وهي النظم التي تساعد فرد بعينه على اتخاذ قرارات في قضايا معينة وفترات معينة ونظم دعم

القرارات الجماعية وهي النظم التي تساعد مجموعة من الافراد فرق تعمل مع ا على اتخاذ قرار جماعي مثل العمل على الاجتماعات واللجان والمؤتمرات.

وتقسم نظم المعلومات الإدارية وفق اعتبار المستويات التنظيمية ومن الأدنى إلى المستويات العليا إلى الآتي:

- ✓ مستويات العمليات يعتبر هذا المستوى القاعدة الرئيسية لحركة المنظمة وفيه تدار عملياتها.
- ✓ المستوى الإداري: وفيه الادارات الوسطى للمنظمة.
- ✓ المستوى الاستراتيجي: يحتوي على الادارات العليا أو الادارات المتعلقة بالعمل الاستراتيجي داخل المنظمة.

أنواع نظم المعلومات

وهذه المستويات الإدارية التشغيلي الإداري الاستراتيجي تحصل على الخدمات المعلوماتية عادة من ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة والتي تصمم لأغراض مختلفة وهي على النحو الآتي:

1) نظم معالجة المعاملات:

لمعالجة البيانات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الرقابة الداخلية وإجراءات الأمان وهي نظم حاسوبية تقوم بجمع وتخزين وتعديل معاملات البيانات الخاصة بالمؤسسة التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات والمصروفات الإيرادات ويجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى وتهدف إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة

عناصرها بالآتي:

- مشغلي النظام
- الإجراءات والتعليمات اليدوية والآلية
- البيانات المتعلقة بالمنشأة وعملياتها التشغيلية

- البرمجيات

(2) نظم المكتب:

وهي نظم حاسوبية تهدف إلى زيادة انتاجية المكاتب عن طريق جمع وتوزيع ومعالجة وتخزين الرسائل الإلكترونية والمستندات والصور الأخرى من الاتصالات بين الافراد والمؤسسات. وتركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في أتمتة الوظائف المكتبية وقد تطبيقاتها في أربع مجموعات رئيسة هي:

- نظم إدارة الوثائق

- نظم التراسل

- نظم المؤتمرات عن بعد

- نظم دعم المكاتب

(3) نظم العمل المعرفي:

تتعلق بإدارة كل ما يتعلق بالمعرفة من الحصول عليها وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها وتوفيرها لمستخدميها. تعرف باسم النظم الخبيرة أو نظم الدعم الذكية والتي تقدم خدمة استشارية في مجال الإدارة ذات فائدة كبيرة لكن لا زال استخدامها محدودا وكانت الاتجاهات المستقبلية لتطبيقها متفائلة جدا.

(4) نظم دعم القرار:

وهي نظم حاسوبية تفاعلية تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية وذلك من خلال استخدام النماذج وقاعدة البيانات وواجهة مساعدة للمستخدم وتستخدم نظم دعم القرار البيانات الصادرة من نظم معالجة المعاملات ونظم المعلومات التسيير كما تحصل على البيانات من مصادر خارجية كتلك المتعلقة بأسعار منتجات المنافسين.

(5) نظم المعلومات الإدارية:

وهي عبارة عن نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى في المؤسسة وتقوم بمد الإدارة الوسطى بتقارير عن مستوى الأداء داخل المؤسسة وتتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها تعد تقارير تخدم عمل الإدارة من داخل المؤسسة بحيث لا تكون موجه للخارج أو للبيئة المحيطة وتعتمد في عملها على التقارير المعدة بواسطة نظم

المعلومات التشغيلية. هذه النظم تزود المديرين في الإدارة الوسطى بتقارير حول الأداء الحالي للمؤسسة لمراقبة الأعمال والتحكم فيها والتنبؤ بالأداء المستقبلي.

6) نظم دعم المديرين التنفيذيين:

وهي عبارة عن أنظمة معلومات تقوم بخدمة الإدارة التي تقوم باتخاذ القرارات الاستراتيجية والهامية للمؤسسة بحيث أنها تساعد على اتخاذ قرارات تحتاج إلى الحكمة والتفكير والتحليل العميق كما أنها تعتمد بشكل أساسي على تحليل العوامل الخارجية المحيطة بالمؤسسة كقوانين الضرائب والوضع المالي للمنافسين وهو نظام مرتبط بالحاسب الآلي ذو تفاعل متبادل ويقدم للمديرين المعلومات ونماذج اتخاذ القرار بطريقة سهلة وسلسة من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة الروتينية والغير مبرمجة فهذه النظم تعتبر كداعم لصناع القرار لاتباع أسس علمية واحصائية في اتخاذ القرار.

التأثيرات والاثار السلبية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية:

- 1) ان الاستخدام المكثف لنظم المعلومات من قبل المستخدمين يؤدي إلى الإجهاد العصبي أو المعاناة من التكرار المتواصل للضغط التكنولوجي أو أية مشاكل أخرى.
- 2) تخترق نظم المعلومات الموزعة عبر الإنترنت حقوق الملكية وتنتشر نسخا غير قانونية من البرامج أو الكتب أو المقالات وغيرها
- 3) إن الإحلال المتزايد لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في تشغيل النشاطات والعمليات وإنجاز المهام التي كان يقوم الافراد بها قد تؤدي إلى إنهاء وظائف كثير من هؤلاء الافراد.
- 4) إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل واسع قد يؤدي إلى السماح للتنظيمات بجمع معلومات شخصية عن الموظفين مما يشكل خطر انتهاك للحقوق الشخصية.
- 5) إن الاستخدام الواسع والمتزايد لنظم المعلومات الإدارية في المنظمات الرقمية تسبب في تخفيض الكثير من خدمات قطاع الأعمال كخدمات النقل وذلك لقدرة المستهلك على الوصول إلكترونيا إلى أية منظمة يريدها والحصول على الخدمات دون الحاجة إلى السفر إليها.

المعوقات والتحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية:

✓ تحدي الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية:

ويتمثل في كيفية مواجهة المنظمات لقيمة وتكلفة الأعمال المرتبطة بالنظم من برمجيات وأجهزة وعمالة فنية ككلفة إدارية ومدى توافرها وقيام المستثمرين بذلك.

✓ تحدي العولمة:

إمكانية المنظمة في فهم متطلبات الأعمال والأنشطة من اقتصاد وإدارة وغيرها فظل العولمة التي تتطلب بيئة مواتية ومواكبة لأن النمو المتسارع للتجارة العالمية وحركة النشاط العام للمنظمات تحتاج لنظم معلومات إدارية تدعم عمليات الانتاج والتوزيع من خلال الفائدة مما توفره النظم.

✓ تحدي السيطرة والمسئولية:

ويتمثل في كيفية ضمان المنظمات بأن نظام المعلومات مستخدم بطرق مسئولة وبشكل أخلاقي واجتماعي منضبط.

✓ تحدي العمل الاستراتيجي لبلوغ المنظمة الرقمية:

ويتمثل هذا التحدي في كيف تستطيع المنظمة استخدام نظم المعلومات واتقانها حتى تستطيع المنافسة لأن تبني نظم المعلومات بكافة أنواعها وتحقيق عوائد عالية منها يعتبر مهمة ليست بالسهلة ولرحلة طويلة لمعظم المنظمات بالإضافة لتكلفتها الانشائية العالية.

✓ تحدي الاحتياجات الهندسية والبنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية:

ويتمثل في كيف تتمكن المنظمة من دعم العمليات الهندسية ومتطلباتها من أجهزة ومعدات تقنية لدعم أهدافها الاستراتيجية خاصة وأن التقنيات والمهمات التكنولوجية تتغير بسرعة بفضل التحديث الذي يدخل عليها بين الفينة والأخرى وضرورة المواكبة.

المبحث الثالث:

كفاءة الأداء الإداري

أولا/ مفهوم كفاءة الأداء الإداري:

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات والأوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاء.

- مفهوم الأداء:

- ✓ يعرف الأداء بأنه: السلوك الذي تقاس فيه قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.
- ✓ كما يعرف الاداء الإداري بأنه: عملية تواصل مثمرة بين العاملين ورؤسائهم بهدف التوصل إلى توقعات وفهم للواجبات والأعمال الأساسية التي يتوقع من العاملين أداؤها والتعرف على كيفية المحافظة على الأداء الحالي لها وتحسينه وتطويره وتحديد العقوبات التي تعترض الأداء والتغلب عليها.
- ✓ وكذلك يعرف الأداء بأنه: القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من الموظف الكفاء المدرب.

مفهوم الأداء الوظيفي:

- ✚ بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.
- ✚ وأنه: "درجة تحقيق واتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

مفهوم كفاءة الأداء الإداري:

اختلف الباحثون في تحديد المفهوم للفعالية او الكفاءة أو المؤشرات الدالة على الأداء الفعال وغير الفعال وبعد

طرح جملة من المفاهيم لمختلف الباحثين والدارسين تبين أن مفهوم الفعالية قد ارتبط بعدة مفاهيم مثل الكفاءة ولكي نتعرف على الفعالية لابد من الوقوف على معنى الكفاءة.

مفهوم الكفاءة

هي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج بأقل التكاليف وهو من أهم مقاييس النجاح للمؤسسات في تحقيق أهدافها. الكفاءة هي الاستغلال العقلاني والأمثل والاقتصادي لموارد المؤسسة والفعالية هي مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها بأقل تكلفة وأقل وقت ممكن.

✓ عرفت الكفاءة بأنها: كل من يساهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف كما أنها تعني القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر من الجهود أو النفقة.

✓ كما تعرف الكفاءة بأنها: تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المختلفة المتاحة سواء كانت بشرية ومادية وتقنية وعلى هذا الأساس يمكن استخدام تعبير الكفاءة للدلالة على مدى النجاح في استخدام واستغلال عناصر الإنتاج المادية والبشرية والتقنية التي تدخل ضمن العملية الإنتاجية.

الكفاءات الإدارية

✓ يشمل هذا النوع حسن التصرف، المعرفة، المهارات المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتعبئة والاستخدام الجيد للموارد، بالإضافة إلى إدارة المؤسسة بالطرق التي تحقق من خلالها الإنتاجية المطلوبة بالإضافة إلى العمل على تقديم الدعم للموظفين.

ومن خلال تعريف الفعالية وتعريف الكفاءة يتبين أن هناك فرق ما بين كلا منهما فبينما يركز مفهوم الفعالية على أسلوب تحقيق الأهداف المؤسسية يقيس مفهوم الكفاءة مدى تحقيق المخرجات والمدخلات كما تعتبر الكفاءة داخلية وتقاس بالنسبة إلى الطاقة والنشاط والحيوية القائمة داخل المنظمة أما الفعالية فأنها خارجية بمعنى نوعية الخدمة التي تؤثر في العالم الخارجي والمستهدف في خدمة المنظمة له.

مفهوم الفعالية:

تعرف الفعالية بأنها: مدى النجاح في تحقيق الأهداف المنشودة وبالتالي فهي تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة من قبل الإدارة. كما تعرف الفعالية بأنها: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير

المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات وغالبا ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيرا تابعا للمتغيرات المستقلة الأخرى مثل بناء السلطة وأنماط الاتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية.

مفهوم فاعلية الأداء الإداري:

✓ تعرف فاعلية الأداء بأنها: أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة وفق الأهداف المخططة مع قدرة المؤسسة على تحقيق تلك الأهداف وقدرتها على الاستمرار والبقاء مع تحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال وبأنها: قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي انشأت من أجلها.

وتعبر فاعلية الأداء الإداري عن مدى نجاح الأداء الفعلي في تحقيق الهدف المرغوب أي أن الفاعلية هي مقياس لمدى تحقق الغاية المرجوة ويركز مفهوم فاعلية الأداء على ضمان استمرارية غزارة الانتاج إلى جانب رضا العاملين والمستفيدين من خدمات المنظمات العامة والخاصة في ظل مبدأ المصلحة العامة للمنتجين والمستفيدين.

أهمية الأداء الإداري:

إن الاختبار الحقيقي لأي منظمة هو تحويل أداء الافراد العاديين إلى أفراد يؤدون أعمالا بطريقة أفضل من المتوقع منهم واستخدام امكانيات كل فرد لمساعدة الآخرين على الأداء الأفضل والفعال.

ولكي يكون الأداء فعال يجب أن تتصف الإدارة في قراراتها بالنزاهة التي هي مطلب يتحتم وجوده لدى المديرين أيضا وهي الصفة الوحيدة التي يجب أن يجلبها معه لأنه لا يستطيع أن يكتسبها فيما بعد كما أن الأداء يمثل القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على مدى فترات طويلة من الزمن.

وتكمن أهمية الأداء من خلال ثلاث أبعاد رئيسية هي:

البعد النظري: يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختبارا زمنيا للاستراتيجية المتبعة من الإدارة.

البعد التجريبي: وتظهر أهمية الأداء من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية لاختبار أداء الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

البعد الإداري: وتظهر الأهمية من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل ادارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحويلات التي تجرى في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء.

عناصر الأداء الإداري:

تمثل عناصر الأداء الإداري أركانه التي بدونها لا يتحقق هذا الأداء وتتمثل هذه العناصر في الآتي:

(1) المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

(2) كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

(3) المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

محددات الأداء:

يعرف أداء العاملين بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وهذا يعني أن الأداء هو انتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه انتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد ان محددات الأداء تتمثل في الآتي

(1) الجهد: ويقصد به ما يبذله الفرد العامل من ' الطاقة الجسمانية والعقلية لأداء وظيفته.

(2) القدرات: وهي الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل لأداء وظيفته وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة.

(3) إدراك الدور المهمة: وتشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد من الإلتقان في كل محددات الأداء بمعنى أن الافراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أداؤهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موحها في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال.

- (4) الوظيفة: كل ما يتوقع من مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعاً لقدراته وإمكانياته العلمية والجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عملية الإنتاجية.
- (5) البنية التنظيمية: وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضاً فهم الاتصال الداخلي.
- (6) المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى أعلى وأيضاً مكانة المؤسسة وسمعتها وقدر المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

أبعاد الأداء:

للأداء أربعة أبعاد تمثل الأداء الشامل هي: البعد الاقتصادي التنظيمي الاجتماعي والبيئي وهي كالآتي:

أولاً- البعد الاجتماعي للأداء:

ويشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفرد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم حيث يعتبر مستوى رضا العاملين مؤشراً على ولاء الأفراد لمؤسساتهم وتكمن أهمية هذا البعد في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

ثانياً- البعد الاقتصادي للأداء

وهو البعد الذي تشجع المؤسسة خلاله رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

ثالثاً- البعد التنظيمي للأداء:

ويتمثل في الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغرض تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسه قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء.

رابعاً- البعد البيئي:

والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

أهمية قياس كفاءة الأداء:

- (1) توفر مدخل للتركيز على الخطة الاستراتيجية والغايات ومستوى الأداء.
- (2) يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات وعملية إيصالها إلى العملاء وتفعيل دور الإدارة المتواصل في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتجاوز توقعاته والارتقاء بكفاءة الخدمات المقدمة.
- (3) يشجع على التوجه نحو حل المشاكل حيث أن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة واتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة
- (4) يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.
- (5) يركز القياس على ما يجب إنجازه ويحث المنظمات على توفير ال وقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- (6) يوفر التغذية العكسية حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف.
- (7) يحسن واقع الاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية ما بين المنظمة وعملاءها فالتأكيد على قياس وتحسين الأداء يؤدي إلى إيجاد مناخ جيد من شأنه التأثير في جميع عملاء المنظمة والمتعاملين معها.
- (8) يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.

مقومات كفاءة الأداء:

يقصد بكفاءة الأداء الجيد مجموعة الخصائص والمتطلبات التي يلزم توفرها وهذه المقومات وهي:

1- الإدارة الاستراتيجية:

وهي الأسلوب الذي تقوم الإدارة العليا من خلاله ببناء استراتيجيات المؤسسة بتحديد التوجهات طويلة الأجل وتحقيق الأداء من خلال التصميم الدقيق لكيفية التنفيذ المناسب والتقييم المستمر للاستراتيجيات الموضوعة.

2- الشفافية:

وهي حق كل مواطن في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي لما تؤدي إليه من الثقة والمساعدة في اكتشاف الفساد.

3- إقرار مبدأ المسالة الفعالة:

وممارسته فعليا من الادارات العليا كمبدأ مكمل لتقييم الأداء فالموظف الذي يعطي مسئوليات وصلاحيات أداء وظيفة محددة يكون مسئولا عن أداء مهام تلك الوظيفة طبقا لما هو محدد سلفا فعند استخدام المسالة كألية لتقويم الأداء يكون التركيز على كل من مستوى الأداء الذي تم تحقيقه ومدى فعالية نظام المسالة الذي تم اتباعه في ظل توفر عناصر تطبيق المسالة الفعالة.

العوامل المؤثرة في الأداء:

(1) عدم المشاركة في التخطيط وصنع القرار: يعد عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من أهم العوامل التي تؤثر في أدائهم حيث يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.

(2) اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاما مميزا لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بينهم.

(3) مشكلات الرضا الوظيفي: يعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

(4) التسبب الإداري: يؤثر التسبب الإداري وما ينتج عنه من ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بشكل

سلبى على أداء العاملين ويعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

(5) غياب الأهداف المحددة: إن المنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافه ومعدلات الانتاج

المطلوب أدائها لن تستطيع

(6) قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك

فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع

الموظف ذو الأداء الضعيف.

تقييم الأداء:

عرف تقييم الأداء بأنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الافراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على

مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته

أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل

وتستهدف عملية تقييم الأداء تحقيق عدة غايات على مستوى المؤسسة وعلى مستوى المدير وعلى مستوى

العاملين:

➤ أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة في الآتي:

▪ إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى الموظفين اتجاه المؤسسة.

▪ رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدرتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.

▪ تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات لحكم على

دقة هذه السياسات.

▪ مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

➤ أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين في الآتي:

▪ دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدرتهم الإبداعية للوصول إلى

تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

▪ دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

أهمية تقييم الأداء على مستوى العاملين: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين في الآتي:

■ تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

■ دفع العامل للعمل باجتهاد وإخلاص ليتقرب فوزه باحت ارم وتقدير رؤسائه معنويا وماديا.

أهمية تقييم الأداء:

تحقق عملية تقييم الأداء فوائد عديدة للمؤسسة وللعمالين بها ومن أهم هذه الفوائد ما يلي:

(1) يعد تقييم الأداء أساسا جوهريا لعمليات التطوير الإداري فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل ومنها ما يتصل بالعمالين أنفسهم حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين وتساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير.

(2) تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكاملة لدى العاملين ويمكن أن يكون مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.

(3) تسهم عملية تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين فهو يعاون الرؤساء والقادة في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها إلى جانب تحديد نوع التوجيه اللازم لدفع سلوك العاملين وسد جوانب النقص في كفاءتهم.

(4) يؤدي تقييم الأداء إلى اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء.

(5) يعتبر تقييم الأداء من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد

لأمر الواجب مراعاتها لتحقيق كفاءة الأداء الإداري:

هناك عدد من الأمور التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء الإداري وهي كالآتي:

- تحديد هدف المؤسسة: ان تحديد هدف المؤسسة أول ومن ثم العمل على تحقيقها يعد مؤشرا على فاعلية الأداء

معرفة ثقافة المؤسسة: معرفة القيم لدى مكونات المؤسسة وأخذها بالحسبان عند التخطيط والتنفيذ والتصميم

- تعدد مكونات المؤسسة: والتي تشمل المكونات الداخلية المتمثلة في إدارة المؤسسة وأفرادها في مستوياتهم المختلفة والمكونات الخارجية والتي تشمل أعضاء المجتمع المحلي والمؤسسات والبيئة التي تحيط بها وتؤثر فيها كما تستطيع المؤسسة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق نظام تعزيز إيجابي لزيادة دافعيتهم للعمل أو إعداد برامج عمل واضحة بعيدة عن الغموض وتوفير برامج مساعدة تمنح حوافز مادية ومعنوية وعقد دورات تدريبية لهم.

كفاءة أداء المؤسسات الصحية: -

يعتبر الأداء هو نتاج عملية التفاعل بين السلوك والإنجاز وللأداء عدد من الأبعاد والتي تتمثل في الأداء والفاعلية: حيث يقاس كفاءة أداء المؤسسات الصحية ليس فقط بإنجاز الأهداف الموضوعية بل بالفاعلية والكفاءة والتي تركز على الفعالية المالية والكفاءة الانتاجية والفاعلية في تقديم أجود الخدمات الصحية وبذلك تسهم كفاءة الأداء على النحو الآتي:

- الأداء والرضا في العمل؛ حيث أن العلاقة بين أطراف المؤسسات الصحية علاقة شرطية توجد عندما تعطي حوافز وعوائد العمل بناءً على الأداء الفعلي للفرد فالرضا هو نتيجة للأداء فالتشائعات التي تحققها الحوافز للأفراد تنتج كنتيجة لمستوى الأداء الذي يحققه الفرد فستحق بذلك التحفيز.
- الأداء والدافعية؛ حيث تمثل الدافعية هي المحرك الأساسي لأداء الفرد لعمله بأعلى كفاءة وفي مدى تقديمه لأفضل ما عنده من قدرات ومهارات تخدم كفاءة العمل في تلك المؤسسات الصحية.
- الأداء والتحفيز؛ فهناك عدد من المؤثرات الخارجية التي تثير تحفز الفرد لأداء الأعمال الموكلة إليه على بأعلى كفاءة عن طريق إشباع رغباته المادية والمعنوية إذ إنها مثيرات تعمل على دفع الفرد العامل لأداء عمله بأعلى كفاءة.
- الأداء والضغط في العمل؛ إن مقداراً مناسباً من الضغوط الناتجة عن العمل يمثل ذلك الجزء من الاثارة لحياته العملية كي يشعر الفرد بالتجديد والمتعة والتغييرات والتحديات مما يزيد من أداء العاملين بالإضافة إلى أن وجود المشاكل في العمل قد تكون مثيرة لخيال وقدرات العاملين على ابتكار حلول لهذه المشاكل واتخاذ قرارات عملية.

- الأداء والتكوين؛ وهو السهام في زيادة بالمعلومات والمهارات التي تسهم في زيادة كفاءة الأفراد في تقديم أعلى الأداء والرقابة على الموارد البشرية؛ هو تمكين المسؤول من أن العمل يتم بأعلى كفاءة
- كفاءة من الأداء ممكن بناء على ما هو مخطط له وتحديد مواطن الخلل واكتشاف احتياجات العمل واتخاذ ما يلزم من بشأن معالجتها ومنع تكرار حدوثها.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل الأداء الوظيفي الذي يشير إلى الحصول على حقائق وبيانات محددة عن الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المؤسسة من خلال التطرق إلى مختلف جوانبه عناصره، محدداته، مظاهره، أهميته، والقاء الضوء على عملية تقييم الأداء وانعكاسها على مستوى أداء الفرد داخل المؤسسة لكونها عملية ضرورية يتم من خلالها قياس كفاءة وفعالية الأداء ومحاولة الرفع منه للوصول إلى المستويات المطلوبة لتحقيق الأهداف.

المبحث الرابع:

أثر الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري

هذا الطرح النظري للإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية يقودنا إلى التساؤل حول تأثيرها على الاداء الوظيفي حيث اصبحت الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط ورسم السياسات والرقابة وتقويم الأداء ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقويم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة واحتياجاتها وقد ارتها الفعلية ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة .

ويعد أداء العاملين عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء الموظف وتحسين قدراته الوظيفية وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متمشية وأهداف المنظمة وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدرته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

✓ تسهم الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في زيادة الولاء والانتماء الذي يساعد في صنع القرار.

✓ تسهم الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات التي يحتاجها العاملون في أي وقت وبالشكل المطلوب مما يؤدي إلى سرعة الاتصال بين أفراد المؤسسة وسرعة القرارات ودقتها وتخفيف التكاليف المالية.

✓ تسهم الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في جعل العمل الإداري أكثر حيوية وتشويقاً مقارنة بالعمل الذي لا يستخدم هذه النظم والتي قد تسبب الملل من العمل الروتيني.

✓ تسهم الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات

✓ في رأي الباحث ان نظم المعلومات الإدارية ساهمت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة وتكلفة قليلة.

✓ كما ساهمت الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

العلاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية وكفاءة الأداء الإداري على النحو التالي

- (1) تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية
- (2) إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة.
- (3) دور في التوجه صوب استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

- (4) تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
- (5) تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ايمته عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب.
- (6) تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
- (7) تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
- (8) التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- (9) إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- (10) تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ايمته عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- ✚ و رأى الباحث ان الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية تساهم في اتخاذ القرار وتحسين الأداء وسرعة انجاز المهام والدعم الإداري والتنفيذي وتساهم نظم المعلومات الإدارية في أن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعيل العملية الإدارية برمتها وتشكيل وتنسيق الهياكل التنظيمية اللازمة في لسير الأعمال بالأداء والفاعلية الجيدة وتخفيض التكاليف وإعطاء فرص في سوق العمل وتوصلت الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة كفاءة وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

اولا. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

ثانيا- أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات والمنهجية

القسم الاول: البيانات والمعلومات الديموغرافية

(الشخصية) لعينة الدراسة.

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

2. توزيع افراد العينة حسب السن.

3. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

4. توزيع افراد العينة حسب الخبرة.

5. توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

المحور الثاني: العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات

الحديثة في عمليات دعم القرار.

أولاً. منهج الدراسة:

منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المُتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المُشَرع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمة للبحث. منهجية الدراسة عبارة عن خطوات مدروسة بعناية؛ للوصول إلى الحقائق المرتبطة بموضوع البحث العلمي. تم تعريف منهجية البحث العلمي بأنها مجموعة الخطوات التي يقدم عليها الباحث وذلك من أجل أن يقوم بإيجاد الحلول لمشكلة البحث العلمي التي طرحها، ومن خلال هذا الاكتشاف يقوم بحل مشكلة البحث العلمي، وبالتالي يقدم اكتشافاً جديداً يساهم في تطور العلم وتقدمه. لمنهج بشكل عام هو مجموعة من الإجراءات والخطوات والاختبارات والقواعد التي يتبعها أفراد يعملون في نفس المجال. منهج قد تدل على: علم المنهج، هو العلم الذي يدرس المناهج البحثية المستخدمة في كل فرع من فروع العلوم المختلفة ما هو الفرق بين المنهج والمنهجية تعتبر المنهجية معيارية ومشاركة بين كافة العلوم، في حين يتغير المنهج من علم لآخر. تعتبر المنهجية جملة من القواعد الثابتة التي ينبغي على الباحث التقيد بها، أما المنهج فعادة ما يكون مرتبطاً بالمنطق وطرق الاستدلال والاستنتاج خطوات المنهجية لواقع العملي في تطبيق خطوات المنهج العلمي تحديد مشكلة البحث وصياغة الفرضيات أو تساؤلات البحث واختبار صحة الفرضيات واستخراج النتائج تختلف المنهجية عن المنهج في كون أنها تهتم بالقواعد الأساسية للبحث العلمي وكيفية صياغته، والتزام به قبل وأثناء البحث العلمي، مع تحديد الوسيلة التي يتم استخدامها للكشف عن الحقيقة، في حين أن المنهج يقتصر على الطريق التي تكشف عن الحقيقة في العلوم النظرية. وبهذا تكون المنهجية أشمل من المنهج.

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفاً كمياً وكيفياً إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كمياً عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحليل لاهم خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية الرقمية الحديثة والاستراتيجيات المتاحة لتطبيق التحويل الرقمي أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

ثالثاً. أداة الدراسة:

هي الأداة أو عدد من الأدوات الدراسية المستخدمة من قبل الباحث لجمع المعلومات والبيانات من العينة البحثية، ثمّ العمل على دراسة المعلومات ومناقشتها وتحليلها لاستخلاص نتائج الدراسة يمكن للباحث وفقاً لطبيعة المعلومات المطلوب الحصول عليها، ولطبيعة وأهداف البحث والعينة الدراسية، وإمكانيات الباحث وخصوصاً المادية منها تحديد الأداة الدراسية المناسبة. تتعدد أدوات الدراسة المستخدمة في الرسائل العلمية، ومن أكثر هذه الأدوات استخداماً نجد الاستبيانات، والمقابلات، والاختبار، والملاحظة، حيث يعتمد طالب الماجستير في اختيار الأداة الدراسية على مجموعة أسس علمية، بهدف الوصول الى النتائج الدقيقة التي تحقق أهداف رسالة الماجستير. إن الاستبيان أو الاستبانة من أكثر الأدوات الدراسية المستخدمة في الأبحاث العلمية، حيث تقدم الاستبانة الى أفراد عينة الدراسة لتتم الإجابة عليها من قبلهم، ثمّ تتم دراستها وتحليلها وصولاً الى نتائج البحث هذا وقد يستخدم الطالب أداة دراسية واحدة أو عدة أدوات في الدراسة العلمية الواحدة، وذلك وفق طبيعة وأهداف البحث، فما هي أهم أدوات الدراسة في رسالة الماجستير هناك بعض الأدوات الدراسية تكون مناسبة في رسالة علمية ولا تكون مناسبة في رسالة أخرى، وبالتالي على طالب الماجستير أن يترتب عند اختياره للأداة والتصميم. في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة بأثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض

ثالثاً - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

هناك الكثير من الدراسات العلمية التي تعتمد على إحدى أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي، وذلك للحصول على البيانات والمعلومات التي تساعد في الوصول إلى استنتاجات وحلول علمية سليمة ويتم استخدام هذه الأدوات لجمع المعلومات من المجتمع أو العينة الدراسية، بالشكل الذي يساعد على تفسير النقاط الغامضة أو اكتشاف الحلول والاستنتاجات المهمة للعلم والمجتمع وتتأثر جودة المعلومات بحسن اختيار الأداة المناسبة لموضوع البحث وللمعلومات المطلوب جمعها، كما أنها تتأثر باختيار عينة الدراسة بشكل سليم، وبقدرات الباحث وإمكانياته والظروف التي يعمل بها. اختيار أداة جمع المعلومات في البحث العلمي هناك العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تحتاج إلى جمع المعلومات بشكل مباشر من عينة الدراسة، وعبر إحدى أدوات البحث العلمي وفي هذه الحالة فإن نجاح الدراسة يستلزم بداية اختيار العينة الدراسية بالشكل السليم، فيكون اختيار موضوعي منطقي وحيادي، بعيد عن أية ميول شخصية أو اعتبارات مجتمعية، لتكون العينة معبرة بشكل سليم عن مجتمع البحث كما أن هذه العينة يجب أن تكون بحجم يتناسب مع حجم مجتمع البحث، وملامم للمعلومات والبيانات المطلوب الحصول عليها إن الباحث العلمي بعد أن يحدد عينة البحث يتجه إلى اختيار الأداة الدراسية المناسبة مع موضوع البحث والمعلومات المطلوب جمعها، بحيث تعطيه أدق التفاصيل والبيانات التي تساهم في الوصول إلى الاستنتاجات السليمة كما أنه وفي بعض الأبحاث قد يستخدم الباحث أكثر من أداة دراسية في نفس البحث، وفي جميع الأحوال يفترض منه تحديد الأداة المناسبة لجمع المعلومات بشكل مسبق أولاً- الاستبيان (الاستبانة، الاستقصاء): عند الحديث عن أهم أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي وأكثرها استخداماً مما لا شك فيه فإن هذه الأداة تأتي في المقدمة، وذلك لما تملكه من مميزات كالتكاليف البسيطة، والسهولة الكبيرة في استخدامها حتى في حال كان حجم عينة الدراسة ضخماً جداً.

ثانياً- المقابلة: تعتبر المقابلة إحدى أبرز أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي، حيث تعتمد على اللقاء بين الباحث العلمي وأفراد عينة الدراسة ثالثاً- الملاحظة: في البحث العلمي تطلق على مشاهدات الباحث العلمي ومراقبته لإحدى الظواهر أو الإشكاليات التي يتناولها موضوع دراسته، ثم إعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

رابعاً. مجتمع الدراسة وعينته

المؤسسة الصحية الخاصة هي: كل مؤسسة صحية يملكها القطاع الخاص معدة للعلاج أو التشخيص

أو التمريض أو إجراء التحاليل الطبية أو التأهيل أو لإقامة الناقهين من المرضى، وتشمل ما يأتي: 1.

المستشفى: كل مكان معد لاستقبال المرضى والكشف عليهم وعلاجهم وتنويمهم تشمل الخدمات

الصحية المتاحة، على سبيل المثال لا الحصر: الاستشارات، وخدمات الطوارئ، والأدوية، والاختبارات

المعملية، وطب الأسنان، والفحوصات العامة، والعمليات الجراحية، والتحصين، ورعاية ما قبل

الولادة، ورعاية الأم والطفل عدد المستشفيات في الرياض هيئة الإحصاء: ارتفاع عدد المستشفيات في

السعودية إلى 484 مستشفى بسعة 73 ألف سرير بنهاية عام 1438هـ.

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا في المؤسسات الصحية الخاصة

في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية بعدد قليل حوالي 5 افراد من عينة الدراسة وعد كبير من الإدارة

الوسطى حوالي 25% من عينة الدراسة والإدارة الفنية 20% من العينة واکان الغالبية العظمى من عينة الدراسة

من الإدارة الدنيا او ما يطلق عليها الإدارة التشغيلية في المؤسسات الصحية الخاصة في مدينة الرياض بالمملكة

العربية السعودية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 118 موظفا

واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 109 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 20

استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي اصبح لدينا 100 استبياناً و هو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما

ان نسبته تساوي 85 % من اجمالي الاستبيانات.

جدول توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	118	109	9	9	100
النسب	100%	92.5%	7.5%	7.5%	85%

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض وتكون خمسة محاور رئيسية.

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الرقمية الحديثة وبين عمليات دعم القرار وأثر ذلك

على نمو شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض"

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض..

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات استجابات عينة الدراسة طبقا النوع – السن الوظيفة - عدد سنوات الخبرة بخصوص أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض

الفرضية الرابعة: هل تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

القسم الاول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد الذكور	60	60%

عدد الاناث	40	%40
الإجمالي	100	%100

2. توزيع افراد العينة حسب السن.

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 25 سنة	10	%10
من 25 الي 35 سنة	40	%40
من 36 الي 45 سنة	40	%40
أكثر من 45 سنة	10	%15
الاجمالي	40	%100

3. توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 5 سنة	40	%40
من 5 الي اقل من 10 سنة	25	%25
من 10 الي اقل من 15 سنة	25	%25
من 15 الي اقل من 20 سنة	5	%5
من 20 سنة فأكثر	5	%5
الاجمالي	100	%100

4. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
---------------	---------	--------------------

أقل من الجامعي	25	%25
دبلوم متوسط	15	%15
جامعي	50	%50
فوق الجامعي	10	%10
الاجمالي	100	%100

5 توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
مديرين	25	%25
اداريين	25	%25
اطباء	25	%25
تمريض	25	%25
الاجمالي	100	%100

التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (60) شخص ونسبة مقدارها (60%) في حين كان عدد الإناث فقط (40) إناث ونسبة مقدارها (40%) وهذا يدل على زيادة نسبة مشاركة الإناث في المؤسسات الصحية الخاصة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن عينة الدراسة من المديرون للمستشفيات الخاصة او المستوصفات الخاصة والعيادة الخاصة كانت حوال 25% وهي أيضا نفس نسبة الإداريين في تلك المستشفيات والمستوصفات والعيادة الخاصة كانت 25% وأيضا الأطباء والطبيبات في تلك المؤسسات الصحية الخاصة كانت 25% أيضا وأيضا طاقم

التمريض سجل نفس النسبة حوالي 25% من عينة الدراسة ونجد التنوع في المستويات المسميات الوظيفية التي تسجل معظم وجهات النظر داخل المؤسسات الصحية الخاصة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 25 سنة و أقل حيث بلغ عددهم (35) بنسبة مقدارها (40%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 الي 45 بنسبه 40% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا.

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (50) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (25%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة اقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد وبنسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 الي 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبيا

الفصل الرابع:

تحليل النتائج والتوصيات

أولاً: مناقشة النتائج

ثانياً: مناقشة فرضيات الدراسة

ثالثاً: التوصيات

رابعاً: الخاتمة

خامساً: قائمة المراجع

سادساً: الملاحق

مناقشة النتائج :

يقصد بمناقشة النتائج أن يقوم الباحث بتفسير النتائج التي حصل عليها وربطها بنتائج الدراسات السابقة، وتوضيح أهمية البحث العلمي الذي قام به، بالإضافة إلى ربط النتائج التي تحصل عليها الباحث بالهدف الأساسي من البحث العلمي. تتم مناقشة نتائج البحث العلمي من خلال تلخيص النتائج، ومناقشة فيما إذا كانت متفقة مع توقعات الباحث أم لا، ومن ثم مقارنتها مع العمل السابق، وتفسيرها عن طريق مقارنتها بنموذج أو نظرية. يخلط بين النتائج والاستنتاجات، فيعتقد أن الاستنتاج هو إعادة صياغة النتائج الرقمية بكلمات. النتائج هي ما حصل عليه الباحث من أرقام، معدلات، علاقات بين المتغيرات، قدرة المتغيرات على تنبؤ متغير ما، من دون أن يكون هناك تعليق وتفسير من قبل الباحث تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على تأثير التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية الرقمية الحديثة أداء العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا الوسطى والدنيا في الإدارة الصحية بمحافظة المجمعة في المملكة العربية السعودية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة هي تحليل البيانات الإحصائية واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية.

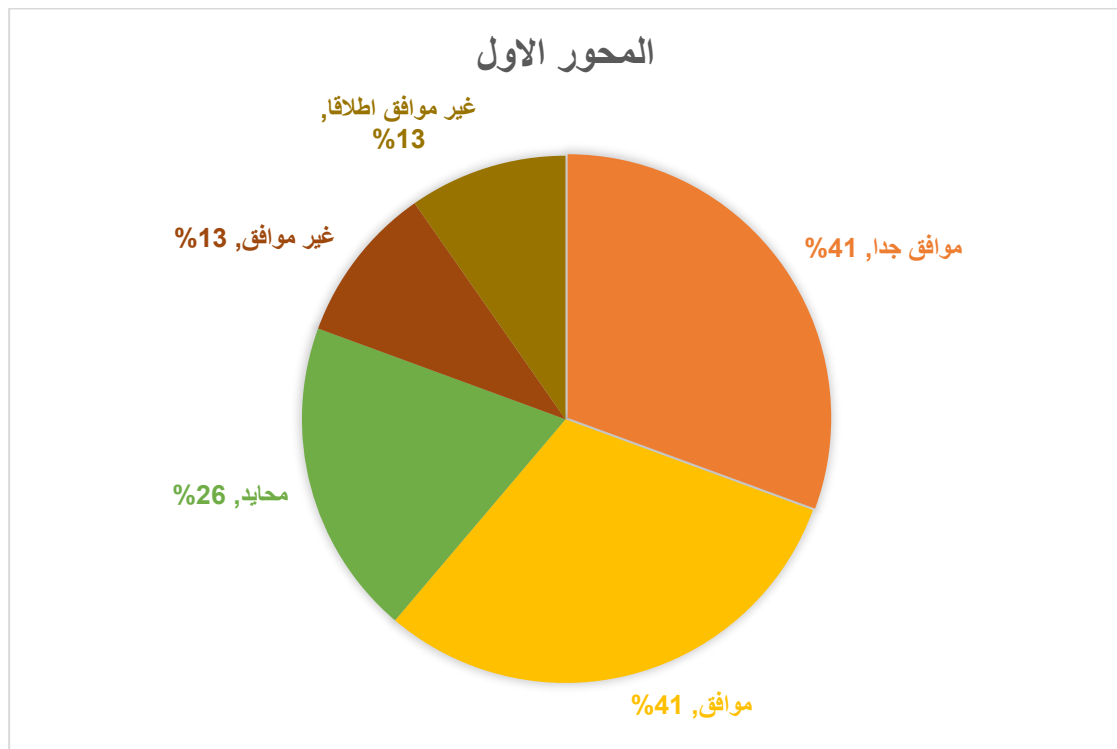
1-هل هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض؟

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين

عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% الي 13% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 40.5 وانحراف معيار 7.8 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا وغير موافق) بمتوسط حسابي 12.5 لكلاهما وانحراف معيار لغير موافق 3.6 والغير موافق بشدة 3 وبنسبة 13% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة طبقا لعينة الدراسة في المؤسسات الصحية الخاصة في الرياض.

م	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	نظام المعلومات الداخلي يوصف بالبساطة والسهولة في نقل المعلومات الكترونيا واتخاذ القرارات.	36	28	8	16	12
2	تعمل الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية التوريد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة.	48	24	16	8	4
3	تعمل الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاء.	48	20	10	12	10
4	تعمل الادارة الالكترونية على رفع الانتاجية ورفع القيمة النوعية الاجمالية للعناية الصحية بالمرضى.	30	30	16	14	10
الإجمالي		164	162	102	50	50
النسبة		41%	41%	26%	13%	13%

الوسيط	42	42	26	13	13
الوسط الحسابي	41	40.5	25.5	12.5	12.5
الانحراف المعياري	7.1	7.8	3.8	3.6	3.0
الأهمية النسبية	عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة



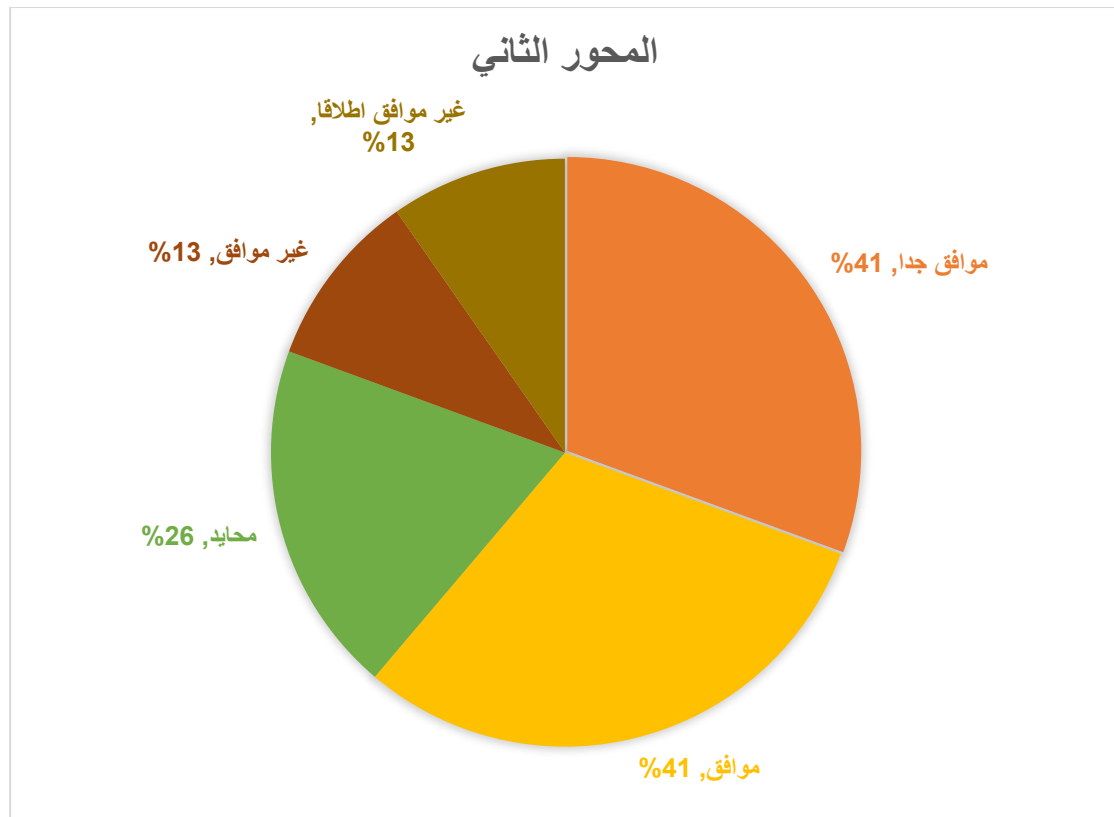
2- لا توجد علاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة

الرياض.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور وجد علاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 ونسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29

وانحراف معيار 9.1 وبنسبة 29% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.5 لكلاهما وانحراف معيار 3 وبنسبة 9% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية وجد علاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة في المؤسسات الصحية الخاصة في الرياض في المملكة العربية السعودية.

م	مستوي الاهمية	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
	العبارة	جدا	موافق	محايد	غير موافق اطلاقا
1	تسهيل شبكات الاتصال بين الاقسام داخل المستشفى في تبادل المعلومات بما يقود الى تسريع وانجاز	32	44	4	12
2	الاعمال.	36	28	8	16
3	التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى العناية الطبية بالمرضى.	48	24	16	8
4	زيادة وسائل الراحة والتسهيلات التي يجدها المريض في المستشفى كتقصير وقت الانتظار والسرعة في	48	20	10	12
	الإجمالي	164	116	38	48
	النسبة	41%	29%	10%	12%
	الوسيط	42	26	9	12
	الوسط الحسابي	41	29	9.5	12
	الانحراف المعياري	7.1	9.1	4.3	2.8
	الأهمية النسبية	عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة



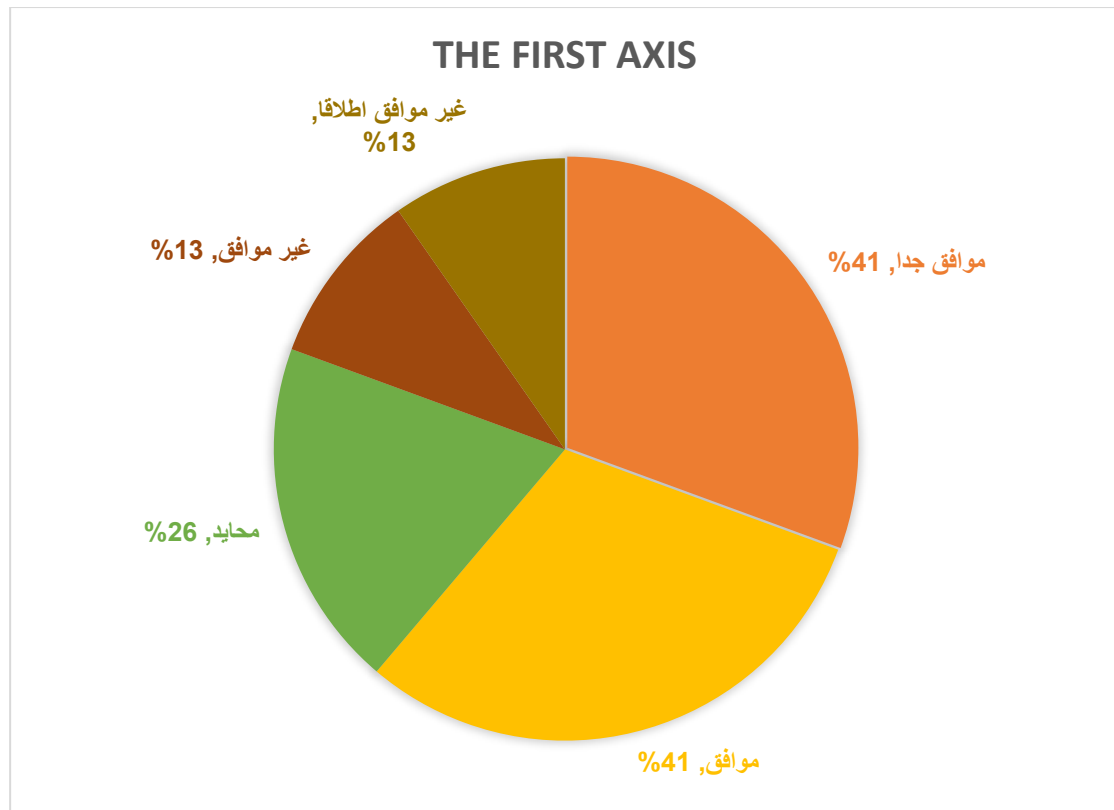
3-لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة

بمدينة الرياض.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 32% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 8.9 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 26 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 26% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق إطلاقاً) بمتوسط حسابي 8.5 لكلاهما وانحراف معيار 6.2 وبنسبة 9% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات

الصحية الخاصة بمدينة الرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة في المؤسسات الصحية الخاصة في الرياض.

م	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	توفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسبين للمريض وتوثيق المعلومات الخاصة بالمريض وتسهيل استرجاعها.	44	20	16	10	10
2	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقمية.	20	22	24	16	18
3	درجة قوة القوانين المطبقة في نظم المعلومات وتوافر مقاييس للأداء يعمل المستشفى على توفير متطلبات حماية المعلومات والنظام بشكل عام.	36	38	12	10	4
4	تفعيل عملية اتخاذ القرار الإداري بموضوعية وموثوقية كبيرة بالاعتماد على النظم الإدارية باستخدام الإدارة الالكترونية.	28	24	14	32	2
الإجمالي		128	104	66	68	34
النسبة		32%	26%	17%	17%	9%
الوسيط		32	23	15	13	7
الوسط الحسابي		32	26	16.5	17	8.5
الانحراف المعياري		8.9	7.1	4.6	9.0	6.2
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة



4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لمتغيرات استجابات عينة الدراسة طبقا النوع – السن الوظيفية - عدد

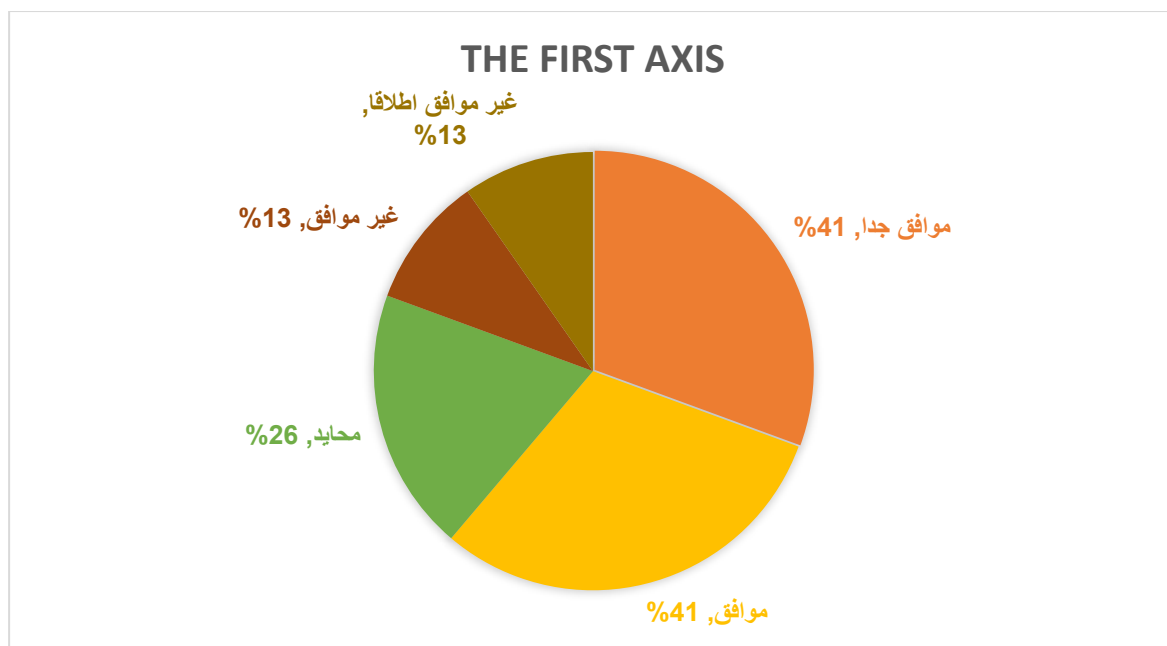
سنوات الخبرة بخصوص أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء

المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لمتغيرات استجابات عينة الدراسة طبقا النوع – السن الوظيفية - عدد سنوات الخبرة بخصوص أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 39% الي 11% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 38.5 وانحراف معيار 5.9 وبنسبة 39% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29 وانحراف معيار 9.1 وبنسبة 29% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة

الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 11 لكلاهما وانحراف معيار 2.2 وبنسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لمتغيرات استجابات عينة الدراسة طبقا النوع – السن الوظيفة - عدد سنوات الخبرة بخصوص أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة في المؤسسات الصحية الخاصة في الرياض.

م	مستوي الاهمية	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
	العبرة	جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية في تحسين أداء واكتساب الخبرات.	36	28	8	16	12
2	سرعة إنجاز العمل وانخفاض نسبة الأخطاء.	38	24	16	8	14
3	درجة التعرف على حاجات العاملين المناسبة للخبرات والمؤهلات وسنوات الخبرة .	48	20	10	12	10
4	تناسب الأجور مع الأداء والمؤهلات وسنوات الخبرة والوصف الوظيفي.	32	44	4	12	8
	الإجمالي	154	116	38	48	44
	النسبة	39%	29%	10%	12%	11%
	الوسيط	37	26	9	12	11
	الوسط الحسابي	38.5	29	9.5	12	11
	الانحراف المعياري	5.9	9.1	4.3	2.8	2.2
	الأهمية النسبية	عالية	عالية جدا	متوسط	ضعيفة	ضعيفة



5- هل تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين

في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض. حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 29% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق) بمتوسط حسابي 12 لكلاهما وانحراف معيار 2.8 وبنسبة 12% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض. من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

م	مستوي الاهمية
---	---------------

العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1 درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة الالكترونية وتطوير الأداء في عملية التحول الرقمي .	48	20	10	12	10
2 توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	32	44	4	12	8
3 درجة التدريب والتأهيل التي يحصل عليها الموظفين لبرامج النظم الإدارية .	36	28	8	16	12
4 تدريب العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات الخاصة بالإدارة الالكترونية.	48	24	16	8	4
الإجمالي	164	116	38	48	34
النسبة	41%	29%	10%	12%	9%
الوسيط	42	26	9	12	9
الوسط الحسابي	41	29	9.5	12	8.5
الانحراف المعياري	7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية	عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة



نتائج الدراسة المتعلقة بالفروض

- 1- " ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض "
- 2- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- 3- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض..
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لمتغيرات استجابات عينة الدراسة طبقا النوع – السن الوظيفة - عدد سنوات الخبرة بخصوص أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بالرياض.
- 5- تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.
- 6- يوجد قصور نوعي في الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في بعض المؤسسات الصحية.
- 7- ضعف البنية المؤسسة اللازمة لعملية الإدارة الالكترونية في بعض المؤسسات الصحية.
- 8- ضعف أعاد المديرين المؤهلين او الفنيين المؤهلين في مجال نظم المعلومات الإدارية.
- 9- خطط غير كفء بالنسبة الي عملية التطوير للكوادر البشرية لعملية الإدارة الالكترونية.
- 10- يوجد رغبة من الكوادر العاملة في الشركة الي اجراء التحول الرقمي لتيسر الاعمال والمساعدة في سرعة انجاز المهام.
- 11- درجة تخوف بعض الموظفين من استعمال التقنية الرقمية الحديثة والتعامل معا.
- 12- وجود بعض العوائق التي تحول دون تقديم خدمة جيدة مثل نقص التمويل المناسب.
- 13- درجة قوة القوانين المطبقة في الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية وتوافر مقاييس للأداء وضعف الإجراءات لتطبيقها.
- 14- عدد الموظفين المطلوبين في الإدارة الالكترونية اقل مع المحافظة علي جودة العمل.

التوصيات

بناء الى النتائج التي تمت لعينة الدراسة تحقيق الاستفادة القصوى وبشكل فعال من تكنولوجيا المعلومات التي تحتوي عليها الإدارة الالكترونية والعمل علي تنفيذها بصورة كاملة لرفع كفاءة الأداء والتشغيل داخل تلك المؤسسات الذي يفرض بدوره ضرورة التكيف مع النظام الجديد ومواكبة التغير المستمر في نظم الإدارة الالكترونية وتطوير البنية التحتية بشكل عام التي تساهم في عملية التحول الكامل الي الإدارة الالكترونية وتطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة التوصية الأهم هي منح الموظفين ذوي المواهب الرقمية حرية التصرف وكذلك القدرة على تنفيذ التغييرات اللازمة. ينبغي أن تبقي الشركة وفرق القيادة منفتحين في قبول الإخفاقات حيث يتم ابتكار المواهب الرقمية وتجربتها. ومن أهمها ما يلي

- 1- توفير البنية التحتية المناسبة للتحول الي الإدارة الإلكترونية الرقمية الحديثة بشكل كامل وشامل.
- 2- تشكيل إدارة للأعداد للنظم الإدارية الحديثة بما يتلاءم مع طبيعة عمل الشركة
- 3- إعادة هندسة العمليات من خلال لجان متخصصة للاستعداد للتحول للنظم الإدارية الحديثة
- 4- توفير جميع الإمكانيات المادية والمالية والكوادر البشرية المؤهلة والفنية اللازمة.
- 5- تقديم الدعم الكامل لتنفيذ الإدارة الالكترونية في كافة الأعمال الإدارية التي تقدمها المؤسسات.
- 6- توافر قواعد بيانات حاسوبية داخل الإدارة تحتوي على كل ما يتطلبه العمل الإداري.
- 7- العمل على إنجاح الإدارة الإلكترونية في الإدارة الصحية من خلال التطبيق الصحيح.
- 8- توفير التمويل اللازم ليساعد في عملية التحول إلى النظم الإدارية الإلكترونية الرقمية الحديثة.
- 9- تشجيع موظفي الإدارة من خلال الدورات والحوافز المادية والمعنوية المقدمة للموظفين.
- 10- ضرورة وجود استراتيجية فعالة للتحول نحو الإدارة الالكترونية وتهيئة البيئة التنظيمية
- 11- ضرورة العمل على الاهتمام بجودة شبكة الانترنت لأنها تعتبر من اهم المعوقات
- 12- الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق التحول الرقمي لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية.
- 13- إلزام و اشراك العمالة والموظفين بدورات تدريبية لتطوير مهارتهم العملية والتي تمكنهم من الاستمرارية في العمل في الشركة كعناصر فعالة بما يضمن استمرارية الشركة.

الخاتمة

نظم التحول الرقمي هي نظم إدارة المعلومات الرقمية الحديثة واستخدام الإدارة الالكترونية وهي عبارة عن نظام معد لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب لاستخدامها في عملية رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة في مدينة الرياض وهو أسلوب منظم لتزويد تلك المؤسسات الصحية بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف المؤسسات الصحية التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ الاجراءات الإدارية المناسبة وتسعى المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض إلى استخدامهما من اجل تطوير ورفع مستوى الأداء عن طريق استخدامات نظم تكنولوجيا المعلومات لديها من خلال خطة مدروسة للتحول الرقمي نحو الإدارة الالكترونية الكاملة بحيث تكون مواكبة لرؤية المملكة 2030م ان التغيرات الكبيرة خلال الفترة المعاصرة التي تم فيها حدوث طفرة كبيرة من التطور في وسائل الاتصال والاتصالات في كافة المجالات واكتشاف أنماط جديدة تسمح بالقيام بأعمال ومهام كان درب من الخيال في الماضي القريب ونظرا لما تتميز به تلك التكنولوجيا الرقمية الحديثة من تسهيل عملية نقل المعلومات واسترجاعها وحفظها ونظرا للاستخدام الكبير لشبكة الانترنت والأجهزة الرقمية الحديثة وابتكار أساليب وبرامج الكترونية خلقت نوع من التفاعل بين الافراد والمؤسسات ومكنت الافراد من سهولة الولوج الي مصادر المعلومات وأيضاً سهولة معالجة تلك البيانات والمعلومات نتج عن ذلك تحولات كبيرة في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية في كافة الإدارات العامة والخاصة بهدف التحول الرقمي الي التحول الى بيئة الأعمال الإلكترونية الكاملة والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلبي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الاستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال وتستثمر في سبيل ذلك قدرا كبيرا من مواردها ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة لتطوير الأداء للأفراد العاملين في هذه المؤسسات الصحية الخاصة بكافة مستوياتهم الإدارية والمساهمة في رسم الرؤيا المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط لتطوير اعمالها والذي يتمثل التحول الرقمي الي نظم تكنولوجيا المعلومات الرقمية الحديثة في ظل وجود بيئة تنظيمية مؤهلة لعملية التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

المراجع والمصادر

- (1) ابن قسي، طارق 2017. دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية
- (2) ابراهيم محمود محمد، الحداد، بسمه محرم 2019 " منشآت الأعمال والتحول الرقمي"،
- (3) أبو الغنم خالد 2018 العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية والأداء
- (4) أبو كريم ايمن محمد احمد 2013 علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية
- (5) احمد بن مرسل 2013 مناهج البحث العمي في علوم الاعلام والاتصال
- (6) الادريسي 2014 قياس أثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة علي تحسين الأداء المالي
- (7) الباز عدنان مصطفى 2018 تقنيات التحول الرقمي استشارات حول الأعمال التقنية،
- (8) حسن جعفر الطائي 2013 تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها -الأردن
- (9) الحسيني، عائشة بنت أحمد الحسيني، 2013 أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- (10) الخطاب 2016 موارد نظم المعلومات الإدارية وأثرها في بناء اتخاذ القرارات الإدارية.
- (11) البشير 2012 أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في التأمين الصحي
- (12) الحوفي 2020 واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية
- (13) رشوان عبد الرحمن 2020 دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
- (14) زيد منير عبودي 2009 إدارة المؤسسات العامة – الأردن
- (15) شذى حسن، محمود فردوس 2018 دور الادارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية
- (16) شعلان محمد علي 2016 حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030م
- (17) شعيب 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية علي تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة
- (18) شعيب 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية عي تحسين أداء في ظل الأوبئة والأزمات
- (19) الشيخ، عوض يوسف أحمد، 2020 دور الادارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية:

- (20) عبد الرحمن بن فهد المطرف 2020 التحول الرقمي في ظل الازمات
- (21) العربي، يحيى 2019، إدارة اتصال الأزمت في زمن الشبكات الاجتماعية الرقمية:
- (22) علاء الجناني 2020 نظم المعلومات الإدارية وتطبيقات نظم دعم القرار الاداري
- (23) عليان، ربي مصطفى 2015 البيئة الإلكترونية،
- (24) محمد حمادة 2020 دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين
- (25) محمد، عبد الرحمن حسن 2020 واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية:
- (26) محمود عبد الله منصور 2021 التحول الرقمي كألية لتنمية راس المال البشري.
- (27) مصطفى مفيد مصطفى 2021 دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة
- (28) نور اليمان أشرف محمد 2021 متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي.
- (29) يونس، أبو سمرة مرعى 2019 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق لى مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية

- 1) Adhikari, Dev Raj, (2010) Human resource development (HRD) for performance management: The case of Nepalese organizations", International Journal of Productivity and
- 2) Al-Tamimi, Hussein A. Hassan, (2010), "Factors Influencing Performance of the UAE Islamic and Conventional National", Global Journal of Business Research,
- 3) ATALLAH Sami, E-Government, United Nation Development Programmed, April 2002 BACKUS Michiel, E- Government in Developing Countries, LLCD
- 4) Baber W. W. Ujala A. & Martinez R. 2019. Effectuation logic in digital business model transformation computer information systems.
- 5) Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 6) Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
- 7) Hailu, T. 2014. The Impact of Information System IS on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region,
- 8) Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
- 9) Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T (2005) Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal
- 10) Laudon K. C. Laudon J. P.K 2015:70. Management Information System: Managing the Digital Firm. 13th edition, Pearson Education Limited
- 11) -Martin & others (2005) Managing Information Technology Pearson education 5th Ninth edition New Jersey: Prentice Hall.
- 12) -Rafaela Anta (2007) Employee Attitudes Toward working with computers Journal of Organizational Behavior

(نموذج الاستبانة)

"أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض"

السادة موظفي المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض تحية طيبة وبعد

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحث بتصميم الاستبانة التالية وبالإشارة الي الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري بخصوص البيانات الشخصية لعينة الدراسة وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج التي سوف يتم التوصل اليه ليتم التعامل مع نتائج الاستبيان بكل جدية لتقديم وتحديد نتائج الدراسة طبقا احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل علي تحسين بيئة العمل وحل المشاكل القائمة من خلال بيان أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض

القائم بأعداد الدراسة

نواف ماهر حجي تركي

الايمل /

اشراف الدكتور/ وليد سليمان

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم	الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى	

بيانات المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	متوسط	ثانوي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	سنة الى 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر

البيانات الوظيفية

الإدارة		القسم	
مسمى الوظيفة الحالية		التخصص	

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكثر من 60

الرجاء وضع علامة (√) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

1- هل هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء

المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض؟

م	مستوي الاهمية
العبارة	موافق جدا موافق محايد غير موافق غير موافق اطلاقا
1	نظام المعلومات الداخلي يوصف بالبساطة والسهولة في نقل المعلومات الكترونيا واتخاذ القرارات.

2	تعمل الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة.				
3	تعمل الادارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاء.				
4	تعمل الادارة الالكترونية على رفع الانتاجية ورفع القيمة النوعية الاجمالية للعناية الصحية بالمرضى.				

2- لا توجد علاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الخاصة

بمدينة الرياض.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تسهل شبكات الاتصال بين الاقسام داخل المستشفى في تبادل المعلومات بما يقود الى تسريع وانجاز الاعمال.					
2	التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى العناية الطبية بالمرضى.					
3	زيادة وسائل الراحة والتسهيلات التي يجدها المريض في المستشفى كتقصير وقت الانتظار والسرعة في تقديم الخدمة والخصوصية.					
4	درجة توافر الشروط المالية والبشرية والتقنية لتنفيذ الإدارة الالكترونية وانعكاس ذلك على الأداء.					

3- لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الادارية وبين رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية

الخاصة بمدينة الرياض.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	توفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسبين للمريض وتوثيق المعلومات الخاصة بالمريض وتسهيل استرجاعها.					
2	درجة امان وسرية المعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقمية.					
3	درجة قوة القوانين المطبقة في نظم المعلومات وتوافر مقاييس للأداء يعمل المستشفى على توفير متطلبات حماية المعلومات والنظام بشكل عام.					
4	تفعيل عملية اتخاذ القرار الاداري بموضوعية وموثوقية كبيرة بالاعتماد على النظم الإدارية باستخدام الإدارة الالكترونية.					

4-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين لمتغيرات استجابات عينة الدراسة طبقا النوع – السن الوظيفة -

عدد سنوات الخبرة بخصوص أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة أداء

المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية
		موافق جدا موافق محايد غير موافق غير موافق اطلاقا
1	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء واكتساب الخبرات.	
2	سرعة إنجاز العمل وانخفاض نسبة الأخطاء.	
3	درجة التعرف على حاجات العاملين المناسبة للخبرات والمؤهلات وسنوات الخبرة.	
4	تناسب الأجور مع الأداء والمؤهلات وسنوات الخبرة والوصف الوظيفي.	

5- هل تلعب نظم التحول الرقم دورا ايجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد

العاملين في المؤسسات الصحية الخاصة بمدينة الرياض.

م	العبارة	مستوي الاهمية
		موافق جدا موافق محايد غير موافق غير موافق اطلاقا
1	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة الالكترونية وتطوير الأداء في عملية التحول الرقمي.	
2	توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	
3	درجة التدريب والتأهيل التي يحصل عليها الموظفون او المستخدمين لبرامج على النظم الإدارية الحديثة.	
4	تدريب العاملين على استخدام الأجهزة والبرمجيات الخاصة بالإدارة الالكترونية.	