

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بـ
التطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل
التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين (دراسة حالة)

الإعداد:

عبدالله أحمد بن جميعه

عبدالحميد محمد الجامع

الإشراف:

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2024

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تطورا كبيرا ومتسارعا في التقنيات الرقمية والإلكترونية الحديثة، مما أفرز العديد من التحديات أمام منظمات الأعمال، وفرض تغيير الأساليب الإدارية التقليدية، وأدى إلى تبني العديد من المفاهيم الإدارية الحديثة، وهذا ما دفع بهذه المنظمات إلى تبني استراتيجيات ومداخل حديثة، والتي تسعى من خلالها إلى الاستفادة إفرازات ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وهو ما أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية. وعلى غرار بقية دول العالم شهدت العديد من منظمات الأعمال بالمملكة العربية السعودية عملية التحول للإدارة الإلكترونية بغية التطوير من أدائها وتحسين مختلف الوظائف بها. (بشير، صورية، 2021)

كما تعد الإدارة الإلكترونية بمثابة ثورة في عالم الإدارة الحديثة نتيجة لما قدمته من آثار إيجابية في تسهيل العمليات الإدارية وتطوير الأداء الوظيفي ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات في دعم عملية الإدارة كما انها تشكل أحد أهم سمات تطبيقات الأعمال الإلكترونية، خاصة بعد انتشار الانترنت، واستخداماته في تغيير وتطوير أسس إدارة الأعمال ومبادئها، لذلك تسعى المملكة العربية السعودية بخطى حثيثة نحو تشجيع ودعم مشاريع تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها الحكومية والخاصة كخطوة أساسية لتحقيق الهدف الرئيسي وهو بناء حكومة إلكترونية تقدم خدمات متكاملة للمواطنين عبر بوابة إلكترونية واحدة، وتعتبر الحكومة الإلكترونية من أحدث الأنظمة وأكثرها تطورا في الخدمات الحكومية، ومن أهم المرتكزات المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تطمح لتطبيقه كافة الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. (القرع، 2020)

لذلك أصبح تفعيل الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء إدارة الموارد البشرية من أبرز عناصر الإدارة الحديثة مع التقدم الهائل في نظم المعلومات واجتياح العالم ما يسمى بعصر العولمة الذي تم تداول الحديث عنه في نهاية القرن الماضي، ومما لا شك فيه أن تفعيل الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء إدارة الموارد البشرية والارتقاء الفعال بمستواهما يتوقف على عملية التحسين المستمر بمتطلباتهما بما يقود إلى تحسين أداء

المنظمة على المدى البعيد. فتطوير الادارة الالكترونية وأداء إدارة الموارد البشرية وتفعيلهما يعتبران امران ضروريان في تحقيق أهداف المنظمة أيا كان نشاطها وبالتالي تحسين أداء المنظمة. (الدايني، 2010، ص 2)

في ضوء ما سبق ذكره سوف نتطرق في هذه الدراسة إلى القاء الضوء على مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة، وبالتالي معرفة ما نتج عن ذلك من آثار إيجابية على الأطباء وعلى الإدارة بهدف تعزيزها وترسيخها، بالإضافة إلى التحديات والعقبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية لتحقيق أهدافها بفعالية.

مشكلة الدراسة:

تعد الإدارة الإلكترونية ثمرة التطوير التقني والتكنولوجي في مجال اعمال وانشطة المنظمات، كما أن توفر التطوير الخاص للموارد البشرية من قبل صانعي القرار في أي منظومة إدارية، أصبح ضرورة لنجاح العملية الإدارية تقليدياً وإلكترونياً حتى تبقى هذه المنظمات صامدة أمام تيارات التغيير بأسلوب علمي وتقني سليم لممارسة الأطباء والإداريين في الإدارة الصحية. ولأن الإدارة الصحية ومنها مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة تعمل في بيئة متشابكة تتسم بضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية مدخلاً فعالاً في تحقيق أهداف المستشفى، وما يتطلبه هذا المدخل من جهود كبيرة وإمكانيات متشعبة ومنها الموارد البشرية بحيث أصبح تطوير الموارد البشرية العنصر الأكثر أهمية لكي تواجه الإدارات الصحية مشكلاتها دون أدنى عوائق. وبهذا يساهم تطوير الموارد البشرية بشكل كبير في تحسين نظم الإدارة بصفة عامة، وذلك عندما تتفاقم المشكلات الإدارية التي تواجه المستشفى، حيث إن عملية التطوير هذه تأخذ بعداً هاماً في رصد مستقبل المنظمات، والتنبؤ بالتحديات التي يمكن أن تواجهها، والتي تؤثر سلباً على كفاءتها الإنتاجية وفقاً لنوع الخدمة التي تقدمها. (الدايني، 2010)

وقد أكدت عدة دراسات سابقة على ذلك ومنها دراسة (البريهي ، 2023) حيث اشارت إلي أن استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب لا غنى عنه في كافة المؤسسات، لما تحققه من نتائج إيجابية فيما يخص تحسين جودة الأداء الوظيفي، والذي يعد محل جدل كبير في الأوساط الإدارية وذلك لما له من أهمية كبيرة، فهو يعبر بشكل كبير عن جهود

الموظفين في سبيل تحقيق أهداف المنظمة، في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وقل تكلفة، نتيجة للممارسات الإدارية التقليدية المتبعة في حفظ البيانات والمعلومات، دعت الحاجة إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات للاستفادة من المميزات التي تقدمها كالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق، والحفاظ على معاملات المواطنين من الضياع وغيرها من المميزات الأخرى.

وانطلاقاً من التغيير المستمر مع الاستجابة للتغيير في حاجات المرضى والعاملين ورغباتهم، ولطبيعة الدور المهم للموارد البشرية في ضوء وجود الإدارة الإلكترونية وما سينعكس على تحسين أداء المستشفى وكفاءتها فإن ذلك يتطلب دراسة كل من دور الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء المستشفى لما لهما من ارتباط يحقق النجاح البعيد المدى للمستشفى. واستناداً لما ذكر آنفاً،

تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدي تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي؟

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من الندرة النسبية في البحوث والدراسات الميدانية في مجال الإدارة الإلكترونية، ونظراً للبيئة الإدارية الحديثة التي يشهدها العالم منذ مرحلة التحول من العمل اليدوي إلى العمل الإلكتروني تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين الأهمية العلمية والعملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- قلة الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية (الإدارة الإلكترونية - الموارد البشرية) وبالتالي حيوية وحداثة الموضوع، وخاصة في حالة دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على إدارة الصحة في مستشفى الملك فيصل التخصصي.

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلباً ملحاً في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث، ونظراً لمبادرة مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال أنظمة مختلفة الأهداف كان من الـ ضروري متابعتها ودراستها ومعرفة مدى التغير الذي حققته من خلال تطبيقها.
- تسهم هذه الدراسة في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها من خلال قياس أثرها على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية وخاصة الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة، وأن تفتح المجال للمزيد من الدراسات الميدانية في هذا الموضوع في مختلف أنواع المؤسسات.
- إثراء المكتبات بالمعلومات عن متغيرات ظاهرة الدراسة وبالتالي تزويد الباحثين بالمعلومات اللازمة عن ظاهرة الدراسة.

ب. الأهمية العملية:

- يعود تطبيق هذه الدراسة بأهمية كبيرة على مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة حيث تساهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية لإدارتها الصحية وإمكاناتها، وذلك من خلال دراسة أثر تطبيق أنظمتها في الإدارة الإلكترونية على الإدارة الصحية لموظفيها، والاستفادة من نتائجها في عمليات التطوير التنظيمي والتحسين المستمر للعملية الإدارية وبالتالي رفع مستوى أداء المستشفى ككل، وذلك بدوره ينعكس إيجابياً عليها ، ومن ثم الاستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، بما يساعد في تحسين أداء مـستخدميها، ووضع حلـول للتحديات التي نتجت عن تطبيقها في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.
- التوصل إلى نتائج من شأنها أن تساعد المؤسسات والمستشفيات في توظيف إدارتها الإلكترونية وذلك من أجل تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بها.
- التوصل إلى المعلومات من شأنها توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- التعرف على الإدارة الإلكترونية و أداء إدارة الموارد البشرية والمفاهيم المتعلقة بها.
- تقييم مدي فاعلية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.
- بناء نموذج يوضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء إدارة الموارد البشرية.
- تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بفعالية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.
- الوصول إلى تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.
- توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

أسئلة الدراسة

يندرج تحت التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة ما مدي تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي؟ مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي تتمثل في الآتي:

يندرج تحت التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي تتمثل في الآتي:

- ماهية الإدارة الإلكترونية و أداء إدارة الموارد البشرية والمفاهيم المتعلقة بها؟
- ما مدي فاعلية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة؟
- ما النموذج المقترح الذي يوضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء إدارة الموارد البشرية؟

- ماهي معوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية بفعالية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة؟
- ما هي الحلول المقترحة لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة؟
- هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة؟

الدراسات السابقة:

يشتمل هذا الجزء على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية المتصلة بموضوع الدراسة والتي تم الاطلاع عليها، وذلك بهدف الاستفادة منها في توضيح الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية وتحديد منهجها. هذا فضلاً عن معرفة أهم ما توصلت إليه من نتائج قد تفيد في بناء الدراسة الحالية، وتأسيس إطارها النظري، وأخيراً إبراز موقع الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة، وما يمكن أن تسهم به في هذا المجال وفي تلك المرحلة. لذلك توجد العديد من الدراسات والأبحاث والكتب التي تتناول أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية، حيث تم الاطلاع على أبرز الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة، ويمكن تقسيمها إلى محورين رئيسيين كالآتي:

المحور الأول: الدراسات الخاصة بالمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (اليامي، 2022)، بعنوان:

"دور تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في المنظمات الصحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، بالإضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغ عددها (322) موظف من موظفي مستشفى الملك خ

الد بنجران وعقب جمع البيانات استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تفريغ وتحليل البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تبرز أهمها جود مستوى أداء فعال جدا لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران، بوزن نسبي بلغ (85.4%) ووجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لتوافر محددات الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران.

2. دراسة (عبد الحميد، بوطرفة، 2021)، بعنوان:

"دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية -حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية تيسة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر، ولأجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبيان، وبعد تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS 24 وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر وعدم اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على جذب الموارد البشرية الكترونيا وهو ما بينته الفرضية الأولى، حيث رفضت الفرضية البديلة وتم قبول الفرضية الصفرية التي تقول بأنه "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 - 1 بين الإدارة الإلكترونية وجذب الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر، وهو ما يدل أن المؤسسة مازالت تعتمد على الطريقة التقليدية في الحصول وجذب الموارد البشرية للعمل بالمؤسسة، وهو واقع التوظيف بأغلب المؤسسات الجزائرية.

3. دراسة (بوبكر، قديد، 2021)، بعنوان:

"أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية)"

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية والاداء الوظيفي وإبراز مكانه الإدارة الإلكترونية في التسيير العمومي المحلي بالإضافة

إلى تحليل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الصحة المدنية بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في شقه النظري من خلال التطرق للإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وتم استخدام المنهج الإحصائي في جمع البيانات ومعالجتها في الشق التطبيقي من الدراسة كما تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (50) موظف أختبر منها (34) استبياناً صالحاً للدراسة. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن استخدام الإدارة الإلكترونية في انجاز المهام الإدارية بمصلحة الحالة المدنية يؤدي إلى السرعة في تنفيذ الأعمال والتقليل من الأخطاء. كما أن هناك ارتباط قوي بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى قبول الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي.

4.دراسة (الاقرع، 2020). بعنوان:

" دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في

المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية، وأثرها في الأداء الوظيفي، بالإضافة إلي التعرف على أثر المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي والاستبانة، إضافة إلى الأدبيات والدراسات ذات الصلة، كما تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وعددهم (350)، وأجريت على عينة قوامها (190) من العاملين في المؤسسات الحكومية في المحافظة، في العام 2019م، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها تتمثل في أن إدارة الإلكترونية لها أثر هام في أداء العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية. هناك تحول تجاه الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية. ولم تكن هناك فروقات دالة إحصائية بشكل عام على استجابات الباحثين تبعاً لمجموعة متغيرات الجنس، المسمى الوظيفي، وكانت فروقات على بعدين وهما: المؤهل العلمي وكانت لصالح الدبلوم، وسنوات الخبرة

وكانت لصالح 5 سنوات فأقل)

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Aqeeli, 2022)، بعنوان:

"أنظمة الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في دعم أداء الموظفين في مدينة الملك
فهد الطبية بالرياض: دراسة تطبيقية"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكتروني على أداء العاملين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض. سعت إلى التعرف على واقع تطبيق نظام الإدارة الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر العاملين، ودور هذا التطبيق في تطوير الأداء الإداري كما حاولت تصوير نظام الإدارة الإلكتروني الأكثر تأثيراً على أداء الموظفين العاملين، ومن وجهة نظر الموظفين العاملين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على كل من المنهج الوصفي. في هذه الدراسة الموظفين العاملين في مدينة الملك فهد الطبية، باستخدام استبان تم توزيعه إلكترونياً. وبلغ عدد المشاركين في هذا الاستبيان (150) إجابة. وقد صمم الباحث استبانة الدراسة المكونة من أربعة محاور رئيسية تضمنت (54) عبارة. وكانت الإجابات خاضعة لمقياس ليكرت الخماسي. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن العاملين في مدينة الملك فهد الطبية موافقون بشدة على أن المدينة الطبية لديها برامج الأنظمة الإلكترونية لحفظ واسترجاع البيانات بمتوسط حسابي (4.740) وانحراف معياري. من (0.469). وأن أنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة في المدينة الطبية تساهم في سرعة إنجاز العمل بمتوسط حسابي (4.413) وانحراف معياري قدره (0.667)، وأن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم في تسهيل عملية إنجاز الأعمال. السيطرة والمتابعة بمتوسط حسابي (4,393).

2. دراسة (Madhukar, 2020)، بعنوان:

"دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري من خلال تطبيقها على وزارة التربية والتعليم. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع. واستخدم الباحث

الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستخدم برنامج الحزم الإحصائية (S.P.S.S) وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين الأداء الإداري. كما أن الإدارة الإلكترونية لها دور كبير في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم.

المحور الثاني: الدراسات الخاصة بالمتغير التابع (أداء إدارة الموارد البشرية)

أولا : الدراسات العربية

1. دراسة (العثماني، 2023)، بعنوان:

" إدارة الموارد البشرية الرقمية ودورها في تحسين أداء الحكومة الإلكترونية "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الدور الذي تؤديه الإدارة الرقيمة للموارد البشرية من أجل تحسين من أداء الحكومة الالكترونية، وذلك من خلال عرض لمختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة التحول الرقمي، رقمه الموارد البشرية. الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية وقد توصلت الدراسة إلي عدة نتائج أبرزها أن المورد البشري كان ولا يزال أهم المحددات الأساسية لنجاح المؤسسات، وهذا ما يستوجب عليها تكيفه وتحسين كفاءاته بما يتوافق مع طبيعة التحولات التي تمر بها التحول الرقمي، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على بعد الأداء كما هو المعبر عنه في هذه الورقة بأداء الحكومة الالكتروني كما أن ادارة الموارد البشرية الرقيمة تمثل أحد أهم الوظائف الادارية الاستراتيجية كونها تساهم في زيادة رصيد المنظمات والحكومات من هذا المورد الاستراتيجي بحسب متطلبات التحول الرقمي كفاءات بشرية رقمية مؤهلة.

2. دراسة (رضوان، عبد الحميد، 2022)، بعنوان:

" نموذج هيكلي لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في ظل

وجود الاغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية والخاصة

المصرية "

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين مستوى أداء العاملين بالجامعات المصرية، من خلال دعم ممارسات إدارة الموارد البشرية وبخاصة المتعلقة بالاغتراب الوظيفي، لذا تم بحث التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد الممارسات الفعلية لإدارة الموارد البشرية (تكوين الموارد البشرية، التدريب والتطوير، التعويضات والكافات، تقييم أداء الموارد

البشرية) على أداء العاملين أداء المهمة، السلوك المصاحب للأداء) في ظل وجود أبعاد ا
لاغتراب الوظيفي فقدان القوة، فقدان المعنى، فقدان المعايير، العزلة الاجتماعية،
اغتراب الذات). ولذلك تم تصميم قائمة استقصاء، وزعت على العاملين بالجامعات
الحكومية القاهرة عين شمس، حلوان المنوفية والجامعات الخاصة (٦ أكتوبر، مصر
للعلوم والتكنولوجيا، البريطانية) ، وقد بلغ عدد المستقصي منهم (٣٤٢) مفردة ، وتم
تحليل البيانات الأولية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.V.22) ، وقد توصلت
الدراسة إلي عدة نتائج أبرزها وجود تأثير مباشر وغير مباشر لأبعاد الممارسات الفعلية
لإدارة الموارد البشرية على أبعاد أداء العاملين في ظل وجود أبعاد الاغتراب الوظيفي،
كما أشارت النتائج إلى تفوق التأثير المباشر عن التأثير غير المباشر سواء على مستوى
المتغير الوسيط أو المتغير التابع.

3. دراسة (الصقهان، 2021)، بعنوان:

" دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على المؤسسة
العامة للتدريب التقني والمهني بمنطقة الرياض "

هدفت هذه الدراسة إلى قياس دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية في
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني منطقة الرياض من خلال التعريف بإدارة
المعرفة ومنهجيتها، كما تم قياس دور إدارة المعرفة على كفاءة العمليات الداخلية
للمنظمة وقياس الأداء. ولتحقيق أغراض الدراسة استخدمت الباحثان المنهج الوصفي
التحليلي لمعالجة موضوع البحث، ولجمع البيانات قامت الباحثتان بتصميم استبانة
من اجل تحقيق أهداف الدراسة ويتكون مجتمع البحث من الموظفين الإداريين
وعدهم [11.419] من موظفي المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وتم اخذ
عينه من ثلاث إدارات وهي كالتالي: إدارة التدريب الأهلي الإدارة العامة للجودة و
التدريب الإدارة العامة للتطوير وتصميم المناهج، في منطقة الرياض. وقد تم ارجاع
[107] من الاستبانات فقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود علاقة طردية
و ذات دلالة إحصائية بين كل من تشخيص المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية،
فقد بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.577)، وبلغت قيمة الارتباط بين تحديث المعرفة
وقياس أداء الموارد البشرية (0.682)، أما بين نشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء
الموارد البشرية فبلغت (0.705)، وجميعها دالة عند مستوى (0.00) وهي قيمة أقل

من (0.01).

4.دراسة (الخواندة، 2017)، بعنوان:

" أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن "

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى توفر مقومات تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وتحديد مدى الارتباط بين المتغيرات المستقلة الخاصة باستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية التدريب التعلم التنظيمي، التحفيز والمتغير التابع (أداء العاملين)، بالإضافة الى التأكد من وجود تأثير معنوي بين استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وأداء العاملين في مدينة الحسن الصناعية، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم تحديد مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مدينة الحسن الصناعية، يتكون مجتمع الدراسة من (١٣) مصنعا وشركة، اما العينة تم اخذ عينة عشوائية عن طريق المعاينة الطبقية حجمها (١٣١) موظفا ممثله من جميع العاملين في كل ادارة وقسم من مجتمع الدراسة. وقد تم تطبيق الأساليب الإحصائية بما يتناسب مع طبيعة بيانات الدراسة وذلك من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) و (Minitab). وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من استراتيجيات التدريب واستراتيجية التحفيز وأداء العاملين، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية التعلم التنظيمي والمتغير التابع أداء العاملين استراتيجية التدريب على المتغير التابع (أداء العاملين).

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1.دراسة (mueller ، dezi,papa، 2018) بعنوان:

"تحسين أداء الابتكار من خلال اكتساب المعرفة: الدور المعتدل للاحتفاظ بالموظفين وممارسات إدارة الموارد البشرية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آثار اكتساب المعرفة على الأداء الابتكاري وتأثيرات إدارة الموارد البشرية المعتدلة، من حيث الاحتفاظ بالموظفين وممارسات إدارة الموارد البشرية، وذلك بالاعتماد على استخدام عينة مكونة من 129 شركة تعمل في مجموعة واسعة من القطاعات لجمع البيانات من خلال استبيان موحد لاختبار الفرضيات من خ

لال نماذج انحدار المربعات الصغرى العادية (OLS). وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن اكتساب المعرفة يؤثر بشكل إيجابي على أداء الابتكار وأن إدارة الموارد البشرية تخفف من العلاقة بين اكتساب المعرفة وأداء الابتكار. الأصالة/القيمة مع الميل المتزايد نحو الانخراط في الابتكار المفتوح، من المرجح أن تواجه الشركات بعض التوترات والفرص التي تؤدي إلى تحول في إدارة الموارد البشرية. ويبدأ هذا من افتراض أن القاعدة المعرفية للشركة تكمن في الأشخاص الذين يعملون في الشركة وأن بعض عوامل إدارة الموارد البشرية يمكن أن تؤثر على الابتكار داخل الشركات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في إلقاء الضوء حول كافة الأبعاد ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية، إلى جانب اعتماد الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل توضيح ظاهرة البحث، ومدى أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

بينما اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة فالدراسة الحالية التي تهتم بتسليط الضوء حول الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة، إلى جانب اختلاف الدراسة التطبيقية من مجتمع وأداة الدراسة.

الفجوة البحثية:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في دراسة الإدارة الإلكترونية من حيث مصادر معلوماتها وممارستها وكذلك معوقات تطبيقها كما تتميز في مجتمع الدراسة والعينة حيث الدراسة تتم على المؤسسات الصحية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- تقديم إضافة فريدة بحيث تأتي بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة
- تناقش الدراسة الحالية دور الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة وهو ما لم يذكر بالدراسات السابقة من قبل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية الإدارة العلمية

نظرية الإدارة العلمية هي إحدى النظريات الكلاسيكية في مجال إدارة المنظمات. وتعد نظرية الإدارة العلمية واحدة من أهم النظريات الإدارية التي وضعها فريدريك تايلور في هذه النظرية لاحظ تايلور أن العمال غالبا ما يقومون بإنتاج أقل من إمكانياتهم الإنتاجية الفعلية وقد أظهرت دراسته أنه لم يكن هناك معيار محدد للإنتاج والأداء اليومي المتوقع للعمال، وأن العلاقة بين الأجور والإنتاج ليست واضحة وثابتة.

بناء على هذه الملاحظات، أوصت نظرية الإدارة العلمية بضرورة تطبيق الأسس العلمية في إدارة العمليات واختيار العمال بناء على المعايير العلمية المناسبة كما ركزت على أهمية تدريب العمال وتوجيههم بشكل دقيق باستخدام دراسات الوقت والحركة لضمان تحقيق الأداء الأمثل في العمليات الإنتاجية. (الروزي، 2023)

المنهجية وطرق البحث:

أ. فرضيات البحث:

وفقا لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و تحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة

يندرج تحت لفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

- الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد التقني وتحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

- الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد البشري وتحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

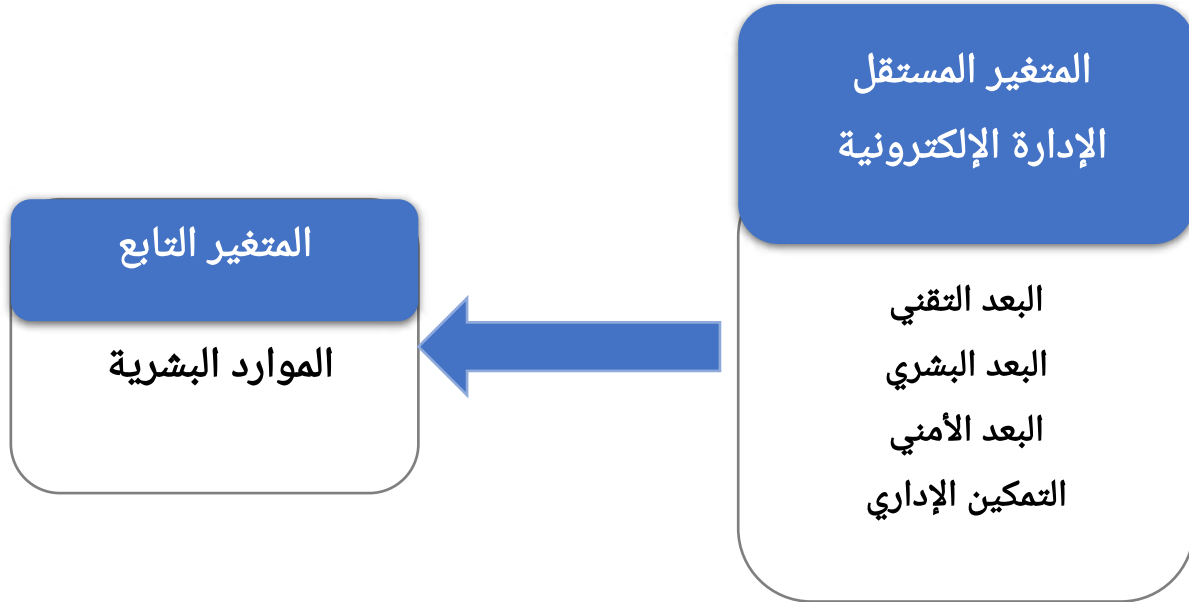
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الأمني وتحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الإداري وتحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

نموذج البحث:

شكل (1) نموذج الدراسة



المصدر: اعتماداً على الدراسات السابقة، دراسة (العمرى، 2016)

منهجية البحث:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لموضوع الدراسة الذي تهدف إلى توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات ودراسة تأثيرهم وسيتم الاعتماد على كل منهجية منهم وفقاً للسبب الآتي ذكره:

المنهج الوصفي:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وذلك بهدف تكوين إطار نظري قوي متعلق بمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال التطرق لماهية الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة، وبالتالي الاطلاع على كافة الدراسات السابقة من الرسائل العلمية و التقارير، وكافة المقالات العلمية، وذلك ليستطيع الباحث الإلمام بشكل كافي لموضوع الدراسة.

المنهج التحليلي:

اعتمد الباحث على المنهج التحليلي، وذلك بهدف التعرف على الدور التي تحدثه الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في

مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة. عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بالإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

عينة البحث:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE, 1970)، بواسطة القانون التالي:

حجم العينة =

$$\frac{Z^2 * p * (1-p)}{a^2}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره 95%.

p: الخطأ المسموح به (5%).

a: مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو 5%.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\frac{0.50 \times 0.50 \times (1.96)^2}{(0.05)^2}$$

أدوات الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في

- المحور الأول:

سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد

سنوات الخبرة...الخ).

- المحور الثاني:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي الإدارة الإلكترونية وأبعادها (المتغير المستقل).

- المحور الثالث:

سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس تطور أداء إدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

صدق أداة الدراسة:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات الأداة الدراسة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

• الحدود الموضوعية:

اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين.

• الحدود المكانية:

اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على العاملين بإدارة الصحة في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

• الحدود البشرية:

طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (384) من العاملين بإدارة الصحة في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

• الحدود الزمنية:

طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2024م.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

1. المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدي ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.

2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

3. تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (الإدارة الإلكترونية) على (تحسين أداء إدارة الموارد البشرية).

4. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (الإدارة الإلكترونية) على (وتحسين أداء إدارة الموارد البشرية).

5. استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدي انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

6.

تقسيم البحث المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

قائمة المراجع والمصادر:

اولا : المراجع العربية.

الدراسات

- الخوالدة، فالح عبيد الله الحموان، (2017)، أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.
- الدايني، رشاد خضير وحيد، (2010)، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة: دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين (حالة دراسية)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

المجلات

- العثماني، مصطفى، (2023)، إدارة الموارد البشرية الرقمية ودورها في تحسين أداء الحكومة الإلكترونية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، مجلد (8)، عدد (1)، ص.ص 685-698.
- رضوان، علاء فرج حسن، عبد الحميد، آلاء سعيد السيد، (2022)، نموذج هيكلي لتأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في ظل وجود اغتراب الوظيفي: دراسة تطبيقية على الجامعات الحكومية والخاصة المصرية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، مجلد (14)، عدد (2)، مصر، ص.ص 1-36.
- عبد الحميد، بشير، بوطرفة، صورية، (2021)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية – حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بولاية تيسة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، مجلد (15)، عدد (3)، الجزائر، ص.ص 1-19.
- بوبكر، عبد القادر، قدية، فوزية، (2021)، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة مصلحة الحالة المدينة بلدية بئر مراد راييس، مجلة البشائر الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد، مجلد (7)، عدد (1)، ص.ص 367-386.

- الاقرع، نور طاهر محمد، (2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد (28)، عدد (2)، ص.ص 133-164.
- اليامي، مانع صالح، (2022)، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (50)، ص.ص 2663-5789.
- البريهي، باسم صادق قاسم على، (2023)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في ديوان عام محافظة تعز، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، جامعة تعز، العدد (33)، ص.ص 805-830.
- العمري، أيمن أحمد إبراهيم، (2016)، درجة توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية في شركات الاتصالات العامة في قطاع غزة، المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مجلد (7)، ص.ص 198-228.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Papa, Armando ,Dezi, Luca ,Mueller, Jens,(2018), Improving innovation performance through knowledge acquisition: the moderating role of employee retention and human resource management practices, Journal of Knowledge Management , 24(1).
- Aqeeli, Uthman Musa,)2022(. Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study, King Abdulaziz University.
- GajananP,Madhukar,)2020(The Role of Electronic

Management in Improving Administrative Performance, IOSR
Journal of Business and Management (IOSR-JBM),
Commerce & Management Science S.R.T.M. University,
Nanded, Maharashtra, India Volume 22, Issue 12, PP 41-56.

المواقع الإلكترونية:

- الرضواني، عبد الكريم محمد، (2023)، الإدارة والقيادة، تم الاطلاع على الرابط
التالي بتاريخ 2024\6\29، متاح على الرابط التالي

<https://2u.pw/qs7CQLb>

**The impact of electronic management in improving
the performance of human resources management
by applying it to health management at King Faisal
Specialist Hospital in Jeddah from the point of
view of doctors and administrators (A case study)**

preparation:

Abdullah Bin Jumaiah

Abdulhamid Mohammed Aljamea

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Academic year: 2024