



جامعة ميدوأوشن
كلية الإدارة العامة
بكالوريوس إدارة مشاريع

أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في مستشفى الحرس الوطني

202120205831

أحلام خالد العنزي

مشروع التخرج - 1
كلية الإدارة - جامعة ميدوأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدوأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول المحتويات :

المحتويات	رقم الصفحة
	(1)
1. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
1.1. المقدمة:.	(2,3)
1.2. مشكلة الدراسة :.	(7)
1.2.1. فجوات على المستوى النظري :	(7)
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	(8)
1.3. أهمية الدراسة :	(8,9)
1.3.1. على المستوى النظري :	(8)
1.3.2. على المستوى التطبيقي :	(9)
1.4. أسئلة الدراسة :	(10,11)
1.5. أهداف الدراسة :	(12,13)
1.6. فرضيات الدراسة :	(13)
1.7. نموذج الدراسة :	(14)
1.8. منهجية الدراسة :	(15)
1.9. الدراسة الميدانية :	(16,17)
1.10. مخطط المشروع المقترح :	(21,22,23)
2. الفصل الثاني:الدراسات السابقة :	(30,31)
2.1. المقدمة :	(32)

2.2. المتغير المستقل :	(32)
2.3. المتغير التابع :	(37,38)
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع :	(40)
2.5. الخاتمة :	(41)

المراجع: (42,43,43,44,45)

جول الأشكال :

عدد الصفحه	موضوع
13	نموذج البحث
14	منهجية البحث
17	مراحل تطور الإدارة الإلكترونية
25	المراحل الأساسية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية
32	جدول أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية
35	جدول الأداء الوظيفي

1. المقدمة:

- يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية إمتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخرًا وذلك نتيجة للثروة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحول إلى مجتمع وإقتصاد المعرفة حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكب التطور، ومن بين أهم الإستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. 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 للإلكترونية من أحدث الأنظمة وأكثرها تطوراً في الخدمات الحكومية، ومن أهم المرتكزات المعول عليها في إحداث التنمية الإقتصادية والإجتماعية، حيث تطمح لتطبيق كافة الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. وفي خطوة رائدة رفعت مستشفى الحرس الوطني (في الرياض شعار) مستشفى بلا ورق (وأعلنت هدف التحول إلى مستشفى إلكتروني، وسعت بجهد كبير لتحقيق ذلك من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي ومدرّوس في قطاعاتها المختلفة، وأخذت بتوسيع دائرة إدارتها الإلكترونية حتى أصبح في طليع المتشفيات الحكومية المطبقة لها.
- تعتبر الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة نتيجة لما قدمته من آثار إيجابية في تسهيل العمليات الإدارية، وتقليص وقت وتكلفة إنجاز المهام وإتاحة المعلومة في كل وقت، وتطوير الأداء الوظيفي، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات في دعم عملية الإدارة (الأعمى، 2008)، ولا تقتصر فوائد الإدارة الإلكترونية على النواحي الإدارية بل تمتد إلى النواحي الإقتصادية والسياسية والإجتماعية للمنظمة، الأمر الذي جعل دراستها ودراسة آثارها من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها..

الإدارة الإلكترونية :

تعد الإدارة الإلكترونية نتاجاً لثروة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لإستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإنجاز لكل وظائفها، من تسويق وإنتاج وتمويل وإستثمار وأعمال مكتبية بسرعة ودقة فائقة (آل فطيح) ،: 17، 2008 لذا نجد التوجه العالمي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات بشقيها العام والخاص لتحقيق السبق والريادة في إستثمار التقنية الإلكترونية التحسين في أداء المنظمات وتبسيط الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات لكافة المستخدمين آلياً وعلى مدار الساعة ومن أي مكان بسهولة وشفافية وتمثل ترشيدها وإستثماراً للوقت والجهد والمال، وبالإضافة إلى ماتتيز

به الإدارة الإلكترونية من سرعة ودقة في إنجاز العمل وتوفير للجهد والوقت والمال، فإن تطبيقها يرقى بمستوى العمل الذي يتطلب السرعة والدقة وإنجاز المهام المتعددة مما يكون له مردودا إيجابيا على أعمال ومهام الجهاز الإداري (:النمر، وآخرون, 2006: 1419\عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين بالعديد من التعريفات ومنها مايلي وعلى سبيل المثال لا الحصر: العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد إلكترونيا بلا حدود من تحقيق أهداف المنظمة (نجم, 2004:127

منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات (ياسين 2005:23)

منهجية إدارية جديدة تقوم على الإستيعاب ,والإستخدام الواعي لتقنية المعلومات ,والإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر(السلمي 2001:323) 4\قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الإنترنت أو أي

شبكة إتصال إلكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها ,ببسر وسهولة

ودقة عالية ,وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت ممكن وأي مكان (العمرى 2003:16)

إستغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية

المختلفة داخل المنظمات (مراد 2003:23)

القدرة على إستخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر

الإنترنت والشبكات ,وتقديم الخدمات آليا في أي زمان ومكان,مما يؤدي إلى لجودة وتحسين الأداء

وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة ,بهدف تحقيق

أهداف المنظمات بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية.

وقد سبقت الإدارة الإلكترونية في إستخداماتها ظهور الإنترنت كما في أتمتة المكاتب وتطبيقات

الذكاء الصناعي في الإنتاج ,ولكن الإدارة الإلكترونية كمصطلح إداري لم تظهر إلا مع ظهور

الإنترنت وإتساع إستخداماته على المستوى الدولي . ويشير البعض إلى أن الإدارة الإلكترونية

تتميز بأنها إدارة غير مسبقة ,إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية ,كما أنها إدارة بلا مباني

وبلا هياكل تنظيمية تقليدية ,وهي بلا سعاة أوبريد وبلا أرشيف .وبناء على ذلك فهي إدارة

بالمعرفة (مصطفى 2004:437) وزيادة في إيضاح مفهوم الإدارة الإلكترونية يطرح -

(نجم 128-133) 2004 إبعاد تطويرها على مستويات متعددة كما يلي: أولاً: أن الإدارة

الإلكترونية هي إمتداد للمدارس الإلكترونية وتجاوز لها , فقد توجت الإدارة

الإلكترونية مسيرة تطوير المدارس الإدارية بصعودها على السطح في منتصف التسعينات

من القرن العشرين الميلادي .

ثانياً: ان الإدارة الإلكترونية هي إمتداد للتطوير التكنولوجي في الإدارة .

ثالثاً: أن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الإلكتروني كمجال تخصص ضيق إلى

مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة وذلك مع الإستخدام الواسع للإنترنت , سواء عن طريق الشبكة

الداخلية التي تغطي جميع العاملين في المؤسسة , أو عن طريق الشبكة الخارجية التي تغطي جميع

العاملين في المؤسسة , أو عن طريق الشبكة الخارجية التي تغطي علاقات المؤسسة مع الموردين

والزبائن وغيرهم , وكذلك التبادل المفتوح عبر الشبكة مع جميع مستخدمي الإنترنت في العالم , وقد

ظهرت الإدارة الإلكترونية في نطاقها الضيق مع هذا التبادل لتتسع مع التجارة الإلكترونية , ولتبلغ

المدى الأوسع المعروف حتى الآن مع الأعمال الإلكترونية.

رابعاً: من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي : ففي السابق كانت المشكلة في كيفية مواجهة القيود

التنظيمية والجغرافية والفنية التي تحد من التفاعل الإنساني , كبعد المسافات وصعوبة الإتصال ,

ولكن مع الإنترنت و شبكات الأعمال فإن التفاعل يمكن أن يبلغ مداه تنظيمياً وجغرافياً وفنياً وزمناً

فالإنترنت تجعل الإتصال ممكناً الآن في كل مكان بإعتمادية عالية وأقل مايمكن من الضوضاء مهما

كانت المسافات , وبالتالي يصبح التفاعل آلياً حاسوبياً.

الآداء الإداري : يعرف الأداء الإداري بأنه مايتخذه

الفرد من تصرفات في ممارسته للوظيفة الإدارية وإتخاذ للقرارات سواء لتحديد الأهداف أو العمل

على تحقيقها ويتضمن ذلك قيادة بمهام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة

هدفت إلى وصف تأثير الأفراد وخصائص نظام الموارد البشرية الإلكتروني على أهمية الموارد البشرية الإلكترونية من خلال وضع مجموعة من

الإفتراسات والتي يمكن إستخدامها كمرشد بحثي حول أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية .
أجريت الدراسات على عينة من شركات التوظيف في

الولايات المتحدة الأمريكية والتي بلغ عددها 255 شركة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من
النتائج أبرزها أن هناك تأثيرا دالا لخصائص نظم الموارد

البشرية الإلكتروني على أهمية الموارد البشرية الإلكتروني .

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن تطبيق الأنظمة الإلكترونية بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة
النتائج المحققة 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 هو الأداء الوظيفي لمستخدميها حيث يعتبر من أهم المقاييس
المحددة لنجاح الإدارة الإلكترونية ،ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في
التساؤل التالي:

ماهو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفين القسم الإداري في مستشفى

الحرس الوطني في الرياض؟

الفجوة في الأداء:

يمثل الاختلاف بين المستويات المستهدفة للأداء والمستويات الفعلية هاجسا تعاني منه
المنظمات التي تهدف إلى تحقيق مستوى معين من الأداء يحقق أهداف المنظمة من خلال
مواردها وأنشطتها ،وينتج عن هذا الاختلاف ظهور فجوة في الأداء تمثل عقبة تحتم الإدارة
الناجحة تحليل أسبابها، وإختيار أفضل الأساليب الإدارية لتفصيلها، والعمل على رفع مستوى
الأداء إلى ما هو مستهدف ،وتختلف الأسباب المؤدية إلى ظهور فجوة الأداء بين فجوات
نظرية وفجوات عملية:

❖ الفجوات النظرية:

يمكن تحديد الفجوات النظرية التالية :

- إرتفاع تكلفة الموارد , وإزداد ندرتها مع إرتفاع توقعات وإحتياجات ملتنى الخدمات .
- التغير في تطلعات القوى العاملة وإحتياجاتها ومهاراتها ومتطلباتها الإجتماعية .
- صعوبة الإحتفاظ بالأنماط والأساليب الإدارية القديمة والتقليدية في ظل مواجهة بيئة تنافسية مفتوحة وتطلعات إجتماعية كبيرة وتغير للمفاهيم والرغبات الإجتماعية المتزايدة .
- التنافسية في ظل العولمة الذي يتجاوز الحدود ويعمل في ظل أسواق تحكمها قوى السوق ومبدأ الجودة بأقل تكلفة والتميز المعرفي والتكنولوجي في ظل أسواق لاتعترف بالحماية لأي خدمة أوسلعة .

❖ الفجوات العملية:

- عدم فعالية التنظيم الهرمي.
 - عدم فعالية أساليب وإستراتيجيات التنظيم.
 - عدم فعالية أساليب لاونظمة الرقابة.
 - عدم فعالية إدارة الموارد البشرية.
 - عدم فعالية أنظمة الإدارة المالية.
 - عدم فعالية أنظمة الإتصالات .
- وترى الباحثة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بما يشمله من مزايا وإيجابيات من الممكن أن تساهم في شكل كبير في تقليص الفجوة في أداء الموظفين المرجوة في ظل أنظمة الإدارة التقليدية , وبما يقدمه من حلول للأسباب المذكورة.

سؤال البحث الرئيسي:

- تركز الدراسة على إجابة التساؤل الرئيسي التالي: ماهو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفين القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني في الرياض ؟ وينقسم هذا التساؤل إلى التساؤلات الفرعية التالية:
- مامدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في مستشفى الحرس الوطني بالرياض؟
- هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في مستشفى الحرس الوطني بالرياض؟

- هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفين القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني بالرياض؟
- مامدى توفير التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية؟
- ماهي التحديات التي واجهت تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الحرس الوطني بالرياض فيما يتعلق بتحسين الاداء الوظيفي ؟
- مامدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مستشفى الحرس الوطني بالرياض ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء وإتجاهات مفردات عينة البحوث نحو المحاور محل الدراسة باختلاف متغير الجهة ؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من النقاط الآتية:

أ-أهمية الموضوع المبحوث والمتمثل بالإدارة الإلكترونية وإنعكاساتها على الأداء.

ب-أهمية الإدارة الإلكترونية في القسم الإداري وما للتكامل بين الإدارة الإلكترونية من دور في تحسين أداء الموظفين في القسم الإداري.

ج-أهمية نتائج الدراسة التي ستوضح الصورة أمام متخذي القرارات في مستشفى الحرس الوطني عن أهمية الإدارة الإلكترونية والدور المهم لتطوير الإدارة الإلكترونية في تحسين مستويات أداء الموظفين في القسم الإداري بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الإهتمام بها، وإعطائها الأولوية.

تبرز أهمية الدراسة في كلا الجانبين النظري والتطبيقي ,وذلك كما يلي :

• الأهمية ال نظرية:

تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية

التي أصبحت مطلبا ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث ,ونظرا لمبادرة مستشفى الحرس الوطني في الرياض في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال أنظمة مختلفة الأهداف كم من الضروري متابعتها ودراستها ومعرفة مدى التغير الذي حققته من خلال تطبيقها .كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال الإدارة الإلكترونية بدراسة

العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي في مؤسسة حكومية صحية كمستشفى الحرس الوطني، حيث تتجلى أهميتها من خلال قياسها لمدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى وما ينتج عن هذا التطبيق من فرص تطويرية من شأنها أن تساهم في التطوير التنظيمي في المستشفى، وتنمية الموارد البشرية التابعة لها، وكذلك تحديدات تتطلب دراسة وتحليل ووضع حلول ملائمة في دراسات لاحقة. لذا تأمل الباحثان أن تساهم هذه الدراسة في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها من خلال قياس أثرها على الأداء الوظيفي للموارد البشرية، وأن تفتح المجال للمزيد من الدراسات الميدانية في هذا الموضوع في مختلف أنواع المؤسسات.

• الأهمية العملية:

يعكس تطبيق هذه الدراسة أهمية إقتصادية لمستشفى الحرس الوطني حيث تساهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية في الإستثمار الأمثل لمواردها وإمكاناتها، من خلال دراسة أثر تطبيق أنظمتها في الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لموظفيها، والإستفادة من نتائجها في عمليات التطوير التنظيمي والتحسين المستمر للعمليات الإدارية وبالتالي رفع مستوى أداء وإنتاجية المستشفى ككل، وذلك بدوره ينعكس إقتصاديا عليها من خلال رفع العوائد وخفض التكاليف، ومن ثم الإستفادة من نتائج وتوصيات هذه الدراسة في تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، بما يساعد في تحسين أداء مستخدميها، ووضع حلول للتحديات التي نتجت عن تطبيقها في مستشفى الحرس الوطني في الرياض.

يساعد البحث في:

تحقيق التالي:

- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
 - تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
 - تقديم آليات فعالة وداعمة لإتخاذ القرارات.
 - ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
 - تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.

أسئلة البحث:

تركز الدراسة على إجابة التساؤل الرئيسي التالي :ماهو تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني بالرياض وينقسم هذا التساؤل إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1\4\1\1"مامدى معرفة الموظفين بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة

في مستشفى الحرس الوطني بالرياض ؟

2\4\1\1"هل ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

في مستشفى الحرس الوطني في الرياض ؟

3\4\1\1"هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسن أداء

موظفين القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني في الرياض؟

4\4\1\1"مامدى توفير التسهيلات اللازمة من المستشفى لدعم

أنظمة الإدارة الإلكترونية ؟

5\4\1\1"ماهي التحديات التي واجهت تطبيق الإدارة الإلكترونية في

مستشفى الحرس الوطني في الرياض في تحسين الأداء الوظيفي ؟

6\4\1\1"مامدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مستشفى

الحرس الوطني؟

7\4\1\1"هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية

بين آراء وإتجاهات مفردات عينة البحث نحو

المحاور محل الدراسة بإخلاف متغير الجهة؟

أهداف البحث :

للإدارة الإلكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها نذكر منها:-

1. زيادة فاعلية عمل الجهات الإدارية وكفاءتها، والتقليل من العلاقة المباشرة بين المستفيدين والإداريين مما يقلل إلى حد كبير أثر العلاقات الشخصية في الحصول علي الخدمات.
 2. تحقيق الأرشفة الإلكترونية للتعاملات وإلغاء الأرشفة الورقية المعرض للتلف والتزوير.⁽⁸¹⁾
 3. تقديم الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر وكفاءة عالية باستخدام التكنولوجيا المتطورة.⁽⁹¹⁾
 4. التعلم المستمر وبناء المعرفة، وزيادة فعالية أداء المؤسسة.⁽¹⁰¹⁾
 5. تحديد مدي صحة ودقة المعلومات عن طريق تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ومدي إتاحة المعلومات وجاهزيتها للاستخدام في المجتمع المدرسي.⁽¹¹¹⁾
 6. استخدام إيجابي لقواعد البيانات الإلكترونية في التعليم والتحصيل للطلاب و تنمي المعلمين مهنيًا في جميع مراحل التعليم حالياً ومستقبلاً.⁽¹²¹⁾
 7. تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة التربوية العليا من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والشاملة التي من شأنها تسهيل إتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع العصر الرقمي.
 8. تحقيق الربط المشترك بين مختلف المدارس وإدارات التعليم والمديريات التعليمية والوزارة، وتقديم الخدمة من بوابة واحدة للجمهور بصرف النظر عن عدد الإدارات المنطوية تحتها.⁽¹³¹⁾
- أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:
9. تحسين مستوى الخدمات.
 10. تخفيض التكاليف.
 11. الإنجاز السريع للأعمال وغتصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
 12. الحد من إستخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
 13. إستمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد.
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمنظمة.
14. -أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد إتخاذ القرارات الإدارية وهي:
15. المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
 16. توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد.
 17. توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذي القرار وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي.
 18. تجميع البيانات من مصادرها الأجنبية بأسلوب موحد.
 19. تقليل معوقات إتخاذ القرار.

-أهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محليا وعالميا وهي:

التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني بقوة.
تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها.
الحد من الفساد الإداري.
تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية
تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

-أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء الداخليين والخارجيين للمنظمة وهي:

التقليل من التعقيدات الإدارية. .
تحقيق الإفادة القصوى لعملاء المنظمة .
تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والإستغلال الأمثل للموارد.
توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
التعليم المستمر وبناء المعرفة.

فرضيات البحث :

من خلال مشكلة الدراسة واسئلتها وأهدافها يمكن صياغة فرضيات الدراسة وفقا لفرضيات العدم H_0 (النفي) ,وفي حالة رفضها يتم قبول فرضية الإثبات H_1) ويمكن عرض الفرضيات على النحو الآتي :
الفرضية الرئيسية (: H_0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني العاملة في مستشفى الحرس الوطني .

(H01)الفرضية الفرعية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام الأجهزة التقنية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني العاملة في مستشفى الحرس الوطني

الفرضية الفرعية الثانية (H02):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام شبكة الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني العاملة في مستشفى الحرس الوطني .

(H03)الفرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام البرمجيات في تطوير الأداء الوظيفي في مستشفى الحرس الوطني .

1.8 منهجية البحث:.

فلسفة البحث: الوضعية.

منهج البحث: الاستنتاجي.

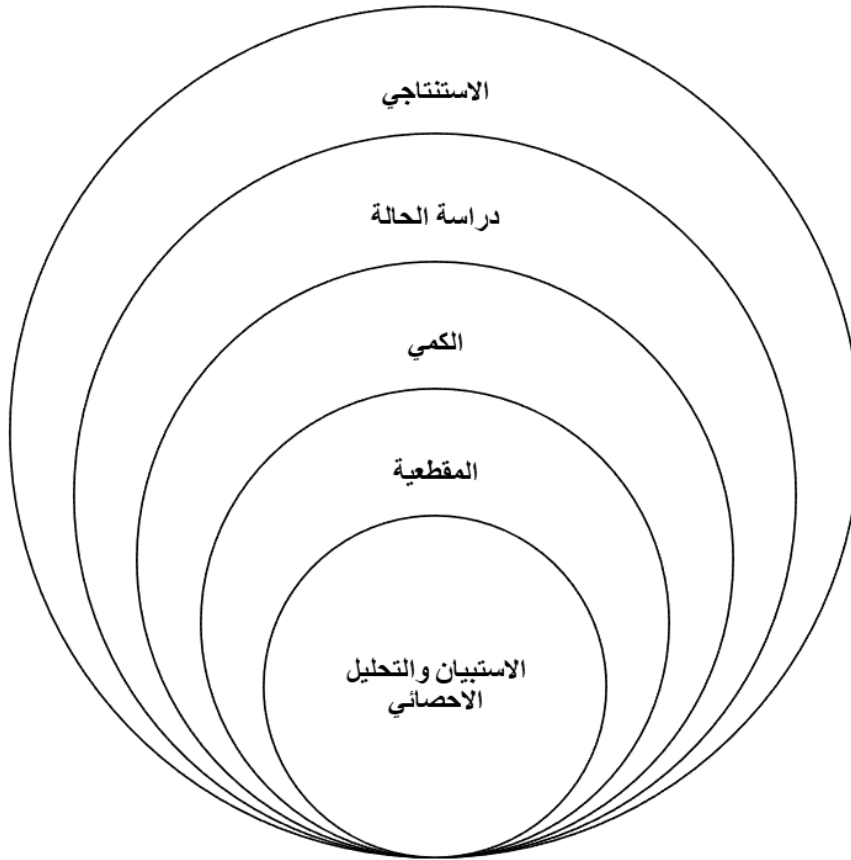
استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.

منهجية البحث:



الدراسة الميدانية :

الدراسة الميدانية للإدارة الإلكترونية هي عملية بحثية تهدف إلى فهم كيفية تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المختلفة. تشمل هذه الدراسة مجموعة من العناصر الأساسية:

1. *أهداف الدراسة:*

- تقييم فعالية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي.
- تحليل التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- استكشاف تأثير الإدارة الإلكترونية على اتخاذ القرارات.

2. *منهجية البحث:*

- *جمع البيانات: يمكن استخدام الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات الميدانية لجمع المعلومات.
- *تحليل البيانات: استخدام أساليب تحليل كمية ونوعية لفهم النتائج.

3. *المجالات التي تغطيها الدراسة:*

- *الأنظمة الرقمية: دراسة الأنظمة المستخدمة في الإدارة الإلكترونية مثل إدارة الموارد البشرية، نظم المعلومات الإدارية، وغيرها.
- *التقنيات الحديثة: تحليل دور التقنيات مثل السحابة، البيانات الكبيرة، والذكاء الاصطناعي في تحسين الإدارة.
- *التفاعل مع العملاء: كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين تجربة العملاء وزيادة الرضا.

4. *التحديات:*

- مقاومة التغيير من قبل الموظفين.
- قلة التدريب والموارد اللازمة لتطبيق الأنظمة الجديدة.
- مشكلات الأمان وحماية البيانات.

5. *التوصيات:*

- تقديم برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام التقنيات الجديدة.
- تطوير استراتيجيات للتعامل مع مقاومة التغيير.
- تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

6. *نتائج محتملة:*

- تحسين الكفاءة التشغيلية.
- تسريع عمليات اتخاذ القرار.
- زيادة رضا العملاء والموظفين.

يمكن أن تكون هذه الدراسة مفيدة للمؤسسات التي تسعى لتبني الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، مما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

آداة الدراسة الميدانية :

لتحقيق أهداف الدراسة الميدانية صممت الباحثة إستبانه "وقد مرت عملية إعداد الإستبانه بالخطوات التالية :

- قامت الباحثة بالاطلاع على الأدبيات والدراسات التربوية في مجالي الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي وذلك بهدف صياغة محاور الإستبانه وعباراتها .
- تم صياغة الإستبانه في صورتها الأولية وعرضها على السادة المشرفين وقد تم تعديل مارأوا وكانت الإستجابة على المحاور في صورة ليكرت الثلاثي (بدرجة كبيرة – بدرجة متوسطة – بدرجة ضعيفة).
- تم عرض الإستبانه على السادة المحكمين من الخبراء والمختصين وذلك للتحقق من ملائمة الإستبانه للغرض التي وضعت من اجله ومدى وضوح العبارات والإضافة إليها أو الحذف منها .

- قامت الباحثة بتعديل الإستبانة وفقاً لملاحظات ومقترحات السادة المحكمين ومناقشتها مع السادة المشرفين وكان من أهم هذه التعديلات حذف بعض المحاور وكذلك إعادة صياغة بعض العبارات. وتكونت الإستبانة بواقع إستخدام القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني بالرياض للإدارة الإلكترونية من خمس محاور ملحق رقم (1) وتضمن (36) عبارة كالآتي :

- المحور الأول : التخطيط الإلكتروني وعدد عباراته (8) عبارات .

- المحور الثاني : التنظيم الإلكتروني وعدد عباراته (7) عبارات.

- المحور الثالث : إستخدام الإدارة الإلكترونية في إتخاذ القرار وعدد عباراته (7) عبارات.

- المحور الرابع : إستخدام الإدارة الإلكترونية في التوجيه وعدد عباراته (7) عبارات .

- المحور الخامس : إستخدام الإدارة الإلكترونية في الرقابة والتقييم وعدد عباراته (7) عبارات .

- #إجراءات تقنين أدوات الدراسة :

حساب صدق الإستبانة\ صدق أداة الدراسة يعني التأكد من أنها تقيس ماأعدت من أجله كم يقصد به شمول الإستبانة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية ووضوح عباراتها من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومه لكل من يستخدمها وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال :

أ-صدق المحكمين"الصدق الظاهري :

للتعرف إلى مدى أهمية الصدق الظاهري للإستبانة والتأكد من أنها تقيس ماوضعت لقياسه ثم عرضها بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المختصين في موضوع الدراسة من أعضاء الإداريين والمشرفين في عدد من المستشفيات المحلية والعربية والحكومية والخاصة حيث وصل

عدد المحكمين إلى (8) محكمين وقد طلب من المحكمين تقييم جودة الاستبانه من حيث مدى إنتماء العبارات للمحور وتحديد وضوح العبارات وإبداء مآيرونه من تعديل أو حذف أو إضافة للعبارة وبعد أخذ الآراء والإطلاع على الملحوظات تم إجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين ومن ثم إخراج الإستبانه بصورتها النهائية .

ب-مؤشر صدق التكوين (الإتساق الداخلي):
وتم حساب الإتساق الداخلي للاستبانه بعد تطبيقها على عينه عشوائية عددها (35) من غير عينة الدراسة وذلك بحساب ارتباط درجة كل مفردة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وكذلك حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانه.

مخطط المشروع المقترح :

تطوير الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني بالرياض.

مخطط المشروع

متطلبات مشروع " الإدارة الإلكترونية "

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر

يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و
المؤاتية لطبيعة عمله كي يتمكن من
تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي
يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون
مصيره الفشل و سيسبب ذلك خسارة
في الوقت و المال و الجهد و نعود
عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي
ابنة بيئتها تؤثر و تتأثر بكافة عناصر
البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة
العناصر السياسية و الاقتصادية و
الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية.
لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية
يجب أن يراعي عدة متطلبات منها :
أولاً: البنية التحتية

أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود
مستوى مناسب إن لم نقل عال من
البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة
للاتصالات والبيانات وبنية تحتية
متطورة للاتصالات السلكية و
اللاسلكية تكون قادرة على تأمين
التواصل ونقل المعلومات بين
المؤسسات الإدارية نفسها من جهة
وبين المؤسسات و المواطن من جهة
أخرى.

ثانياً: توافر الوسائل الإلكترونية
اللازمة للاستفادة من الخدمات التي
تقدمها الإدارة الإلكترونية
والتي نستطيع بواسطتها التواصل
معها ومنها أجهزة الكمبيوتر
الشخصية و المحمولة والهاتف
الشبكي وغيرها من الأجهزة التي
تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو

الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثاً: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت

ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.

رابعاً : التدريب و بناء القدرات

وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة ، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" و طرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضاً و بنفس الطريقة السابقة.

خامساً: توافر مستوى مناسب من التمويل

بحيث يمكّن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

سادساً: توفر الإرادة السياسية

بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

سابعاً: وجود التشريعات و النصوص القانونية

التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية و تضيف عليها المشروعية و المصداقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامناً: توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية

على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعاً: خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية و ابراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف و الحرص على الجانب الدعائي و إقامة الندوات و المؤتمرات و استضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية .

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها:

توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية وتوحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد .



تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في أي منظمة
سيؤدي إلى إدارة بلا ورق لأن حفظ البيانات
وتداولها سيعتمد على الأرشفة الإلكترونية والبريد
الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات
المتابعة الآلية، وستتجاوز البعد الزمني لأن
خدماتها تستمر على مدار اليوم، كما ستتخلص من
التنظيمات الجامدة لأنها ستعمل من خلال المنظمات
الشبكية والمنظمات الذكية بالاعتماد على تكنولوجيا
المعلومات والاتصالات كالهاتف المحمول لإجراء
المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد متجاوزة
بذلك البعد المكاني.

وللوصول إلى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية
بشكل فعال لابد من التخطيط الجيد، سنناقش في
هذا البحث لخطوة الأولى: إعداد الدراسة الأولية

لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل
يضم في عضويته متخصصين في مجال الإدارة
ونظم المعلومات والمعلوماتية، بهدف:

دراسة واقع حال الإدارة من تقانات معلومات.
تحديد الاحتياجات المالية اللازمة للتحويل إلى إدارة
إلكترونية.

تحديد الاحتياجات البشرية اللازمة للتحويل إلى
إدارة إلكترونية.

تحديد الاحتياجات التقنية اللازمة للتحويل إلى إدارة
إلكترونية.

نتيجة الدراسة السابقة يصل الفريق إلى واحد من القرارات الآتية:

المنظمة تمتلك المتطلبات اللازمة التي تمكنها من تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تدعم عملياتها وأهدافها.

المنظمة تمتلك تقانات معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطويرها وزيادتها لتنسجم مع آخر التطورات الحديثة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية. عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير مجدية للمنظمة.

لتطبيق أحد القرارين الأول أو الثاني نتابع بتنفيذ المرحلتين التاليتين، وإلا نتوقف عن المشروع ونبقى المنظمة تتابع أعمالها وأنشطتها بالأسلوب التقليدي أو باستخدام التقانات الحاسوبية ضمن مجالات محددة.

الخطوة الثانية: إحداث هيكلية تنظيمية تُعنى بإدارة الأعمال والأنشطة إلكترونياً

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب تحديد الجهة التي سوف تقوم بوضع الخطط التنفيذية ومتابعة تنفيذها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد والخطة والتكاليف المرصودة لها، وهذا يتطلب إحداث هيكلية تنظيمية جديدة في المنظمة تحت اسم (مديرية المعلوماتية أو مركز المعلوماتية أو دائرة الأعمال الإلكترونية، دائرة الأنشطة الإلكترونية،

دائرة الشؤون المعلوماتية....) أو أية تسمية لها علاقة بموضوع الإدارة الإلكترونية، مهمتها:

وضع خطة التنفيذ: وضع المراحل والخطوات التي يجب القيام بها لتحويل أنشطة المنظمة التقليدية إلى أنشطة إلكترونية.

تحديد المشاركون في عملية التطوير: تحديد الكوادر البشرية المعنيين بتطبيق خطة التنفيذ، وعادة يتم تشكل فريق عمل برئاسة خبير استشاري في نظم المعلومات، يقسم الفريق إلى فريقين الأول "لجنة المعلوماتية" والثاني "لجنة التطوير" وكل فريق له مهامه ووظائفه الخاصة، إلا أنهما مكملين لبعضهما البعض اقتراح المعايير والإجراءات الأمنية لحماية البيانات والمعلومات والبرمجيات والأجهزة الحاسوبية وملحقاتها في المنظمة وضمان سلامتها ومتابعة تطبيق تلك الإجراءات.

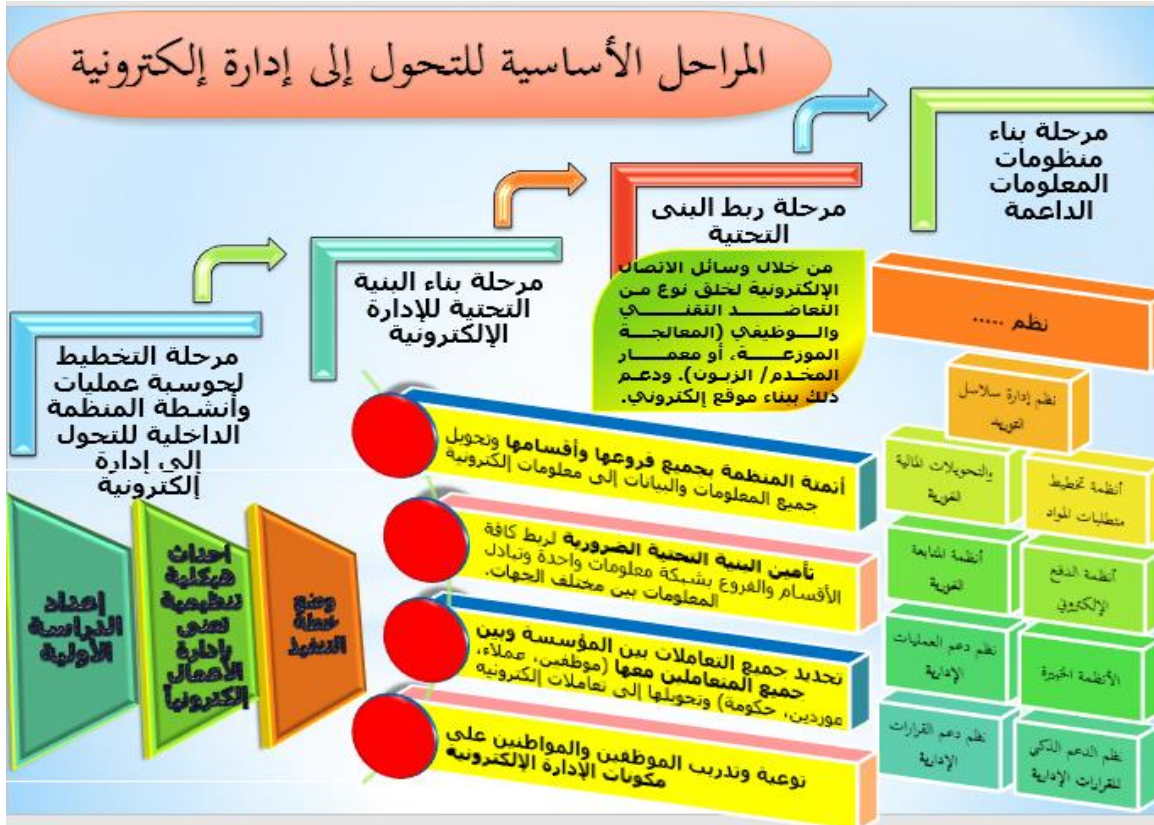
تحليل الأخطار المعلوماتية المتوقعة ومراقبتها ووضع خطة الطوارئ والإشراف على اختبارها وتطويرها وتنفيذها.

متابعة التقدم التقني: نظراً للتطور السريع في مجال تقانات المعلومات وبهدف مواكبة آخر الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها لابد من تكليف فريق متخصص في مجال المعلوماتية لإعداد الدراسات بشكل مستمر لتطوير أداء الإدارة الإلكترونية، واقتراح التحديثات اللازمة على آليات الحوسبة المستخدمة بما ينسجم مع التطور التقني.

الإشراف على أداء الأنظمة المعلوماتية والبرمجيات التي تحتضن بيانات المنظمة.

عزيزي القارئ إن التخطيط لأتمتة عمليات وأنشطة المنظمة الداخلية للتحويل إلى إدارة إلكترونية يتطلب القيام بالخطوات الآتية: إعداد الدراسة الأولية – إحداث هيكلية تنظيمية تُعنى بإدارة الأعمال والأنشطة في المنظمة إلكترونياً – وضع خطة التنفيذ.

:



المراحل الأساسية للتحويل إلى إدارة إلكترونية

:

1. مرحلة التخطيط لحوسبة عمليات وأنشطة المنظمة الداخلية للتحويل إلى إدارة إلكترونية

هذه المرحلة تتضمن عدة اجراءات تمهيدية ضرورية قبل البدء بالتنفيذ الفعلي والتي تتلخص بالنقاط التالية

- إعداد الدراسة الأولية
- احداث هيكلية تنظيمية تعنى بإدارة الأعمال إلكترونياً
- وضع خطة التنفيذ
- مرحلة بناء البنية التحتية للإدارة الإلكترونية
 - أتمتة المنظمة بجميع فروعها وأقسامها وتحويل جميع المعلومات والبيانات إلى معلومات إلكترونية، وتأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة الأقسام والفروع بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات
 - توعية وتدريب الموظفين والمواطنين على مكونات الإدارة الإلكترونية من خلال إتباع إجراءات ووسائل حماية تضمن سلامة المعلومات والتقليل من الخسائر إلى الحد الأدنى الناتجة عن انهيار النظام الحاسوبي وتعطله عن العمل ولمدة زمنية
- مرحلة ربط البنى التحتية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية لخلق نوع من التعاضد التقني والوظيفي الذي يطلق عليه اسم Client/Server ، أو معمار المخدم/ الزبون Distributed Processing المعالجة الموزعة إلكترونياً.

مرحلة بناء منظومات المعلومات الداعمة للإدارة: من هذه الأنظمة (نظم دعم القرارات الإدارية، نظم الدعم الذكي للقرارات الإدارية، نظم دعم العمليات الإدارية، أنظمة المتابعة الفورية، أنظمة الدفع الإلكتروني والتحويلات المالية الفورية، أنظمة تخطيط متطلبات المواد،

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: دراسة [العربي عطية، 2112] بعنوان "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر" مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر، والتي سعى فيها الباحث إلى محاولة إزالة الغموض والإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في

التساؤل التالي: إلى أي مدى يمكننا تحسين أداء المؤسسات والهيئات العمومية والحكومية انطلاقا من يئة وبناء أسس الحكومة الإلكترونية وفقا للمكانيات المتاحة في الجزائر. أما الهدف الرئيسي الذي سعى الباحث إلى تحقيقه هو إبراز إمكانية استخدام الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر بحيث إعتد في دراسته على المنهج الاستنباطي الذي يربط بين العام والخاص من أجل محاولة الإجابة على إشكالية البحث وإختبار فرضياته. وإعتادا على هذا المنهج وإستناد إلى الدراسة النظرية وبناء على الجانب التطبيقي توصل الباحث إلى جملة من النتائج متمثلة في-: ضرورة إجراء تعديلات جذرية في النظم الإدارية تستهدف في المقام الأول القضاء على التعقيدات الزائدة والكم المبالغ فيه من الإجراءات وتبسيط الهياكل التنظيمية- . ضرورة التدرج في تطبيق الحكومة الإلكترونية سواء بين الوحدات الإدارية أو بين الحكومة ومحيطها الخارجي والبدء بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي ثم الإنتقال إلى المستوى المركزي- . عند تطبيق الحكومة الإلكترونية يجب إعداد إستراتيجية متكاملة تحقق رؤية الحكومة وفلسفتها وذلك في ظل الظروف المحيطة بالدولة، مع مراعاة المزج بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات وبين المداخل الإدارية الحديثة- . إتباع منهج تسويقي لتقديم الخدمات الحكومة الإلكترونية وذلك بالتركيز على إحتياجات المواطنين ورغبات بإعتبارهم مصدر إهتمام الإدارة العمومية .

**الدراسة الثانية : [إبراهيم ، 2112] بعنوان
:"خدمات الحكومة الإلكترونية في باكستان " التي
سعى فيها الباحث إلى التعرف على توقعات
المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية،
وما هي الخدمات التي يريدون الحصول عليها، حيث
توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتمثلة
في- :تجربة الحكومة الإلكترونية لا تزال ضعيفة
في باكستان باعتبارها من الدول النامية- .عدم
إهتمام المواطنين باستخدام الخدمات الإلكترونية .
- غياب الثقة من قبل المواطنين في الخدمات
المقدمة إلكترونيا.**

##الدراسات السابقة العربية:

دراسة (العمرى 2002) بعنوان المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ,دراسة
مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"هدفت إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق
الإدارة الإلكترونية ,وفوائدها ,والمعوقات التي تواجه تطبيقها في المؤسسة العامة للموانئ .وقد استخدم
الباحث النهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي الذي أعتمد على الإستبانة كأداة للدراسة وقد توصلت
الدراسة إلى نتائج من أهمها أن العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية
ويمكن تقديم نسبة كبيرة من إجمالي خدمات المؤسسة العامة للموانئ بشكل إلكتروني ,وإن المتطلبات
الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ هي على الترتيب ,تطوير
التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية ,وتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية,والتوعية والتنقيف
وإصدار التشريعات وتحديثها .وأن أهم المعوقات التي تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية هي على
الترتيب ,المعوقات التقنية ,المعوقات المالية ,المعوقات البشرية ,وأخيرا المعوقات الإدارية

دراسة (القحطاني 2006) بعنوان مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في
السجون:دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون في المملكة العربية السعودية . "هدفت إلى
التعرف إلى مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها والمعوقات التي تحول دون
تطبيقها في السجون السعودية ,والتعرف على سبل مواجهة تلك المعوقات .تكونت عينة من الدراسة
من (330) من الضباط العاملين في السجون السعودية .وقد توصلت إلى العديد من النتائج أبرزها:أن
أهم الإيجابيات التي تسهم الإدارة الإلكترونية في تحقيقه بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد الدراسة
هي سرعة الرجوع إلى البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت وفي أي مكان وزيادة كفاءة

العمل الإداري وزيادة إرتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون.

الدراسات السابقة الأجنبية:

بعنوان "Husild,et..1997دراسة#

Thechnical an stretegic human resource

"effectiveness as determinants performance"

هدفت إلى بيان مدى تأثير كفاءة إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية على أداء المنظمة .تكونت عينة الدراسة من 293 شركة أمريكية تعمل في مجال التجارة .وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ,أبرزها أن هناك تأثيرا دالا معنويا لكفاءة إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية على أداء المنظمة .

دراسة: Stone ,et ..al,2006❖

بعنوان factors Affecting the Acceptance and

Effectiveness of Electronic Human Resurce Systems"

هدفت إلى وصف تأثير الأفراد وخصائص نظام الموارد البشرية الإلكتروني على أهمية الموارد البشرية الإلكترونية من خلال وضع مجموعة من

الإفتراضات والتي يمكن إستخدامها كمرشد بحثي حول أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية . أجريت الدراسات على عينة من شركات التوظيف في

الولايات المتحدة الأمريكية والتي بلغ عددها 255 شركة.وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن هناك تأثيرا دالا لخصائص نظم الموارد

البشرية الإلكتروني على أهمية الموارد البشرية الإلكتروني.

الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة
تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار

الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. الإدارة الإلكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة. والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة. **في ألمانيا**، هذه المبادرة التي تستهدف بصورة خاصة المنظمات الحكومية، حيث المساءلة العامة والتي تثير قلقاً خاصاً. عمليات مماثلة يجري تطويرها في العديد من الشركات الأميركية للمساعدة على الامتثال للقانون ساربانيس أوكسلي.

تنفيذ أي حل لإدارة إلكترونية ينبغي أن تلبي احتياجات العملاء بمركزية أكبر من منظمة مركزية، وينبغي إزالة الاعتماد على أفراد معينين، وينبغي إدخال نظم الشفافية في العمل. أمثلة على الإدارة الإلكترونية تشمل، الجداول الزمنية على الإنترنت وحساب المصاريف. ويمكن استخدام هذه للمساعدة على خفض التكاليف لمنظمة ما.

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا بد من تحقيق المراحل التالية:

1. أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.
2. تأمين البيئة التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.
3. تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية\

تُعتبر الإدارة الإلكترونية من أبرز التطورات التي شهدتها العالم في عصر المعلومات والتكنولوجيا. تعتمد هذه الإدارة على استخدام نظم

. المعلومات والتقنيات الرقمية لتحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية في المؤسسات

تسهل الإدارة الإلكترونية في تسهيل اتخاذ القرارات، تحسين التواصل الداخلي والخارجي، وتبسيط الإجراءات الإدارية، مما يؤدي إلى توفير

. الوقت والجهد وتقليل التكاليف. كما تتيح للمؤسسات الاستجابة السريعة للتغيرات في بيئة العمل، وتعزيز الشفافية والمساءلة

تتضمن الإدارة الإلكترونية مجموعة من الأدوات والتقنيات مثل: نظم إدارة المحتوى، قواعد البيانات، تطبيقات الهاتف المحمول،

. والتجارة الإلكترونية. ومن خلال هذه الأدوات، يمكن للمؤسسات تقديم خدماتها بشكل أكثر كفاءة وابتكارًا

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات، أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لتحقيق التميز والريادة. لذا، يتوجب على

. القادة والمديرين تبني هذه التقنيات وتطوير استراتيجيات ملائمة لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية

بهذا الشكل، تمثل الإدارة الإلكترونية خطوة نحو المستقبل، حيث تندمج التكنولوجيا مع العمليات الإدارية لتحقيق نتائج أفضل

تتضمن الإدارة الإلكترونية مجموعة من المتغيرات التي تتفاعل مع بعضها بشكل معقد، مما يؤثر على فعالية الأداء المؤسسي

تطور الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية شهدت تطورًا ملحوظًا على مر السنين، نتيجة للتقدم التكنولوجي والاحتياجات المتزايدة للمؤسسات

: إليك مراحل هذا التطور

* البدايات (السبعينيات والثمانينيات) * 1.

. ظهور الحواسيب*: بدأت المؤسسات في استخدام الحواسيب لأغراض معالجة البيانات *

. أتمتة العمليات*: تم أتمتة بعض العمليات الإدارية الأساسية مثل المحاسبة والموارد البشرية *

* التحول الرقمي (التسعينيات) * 2.

. ظهور الإنترنت*: أدى ظهور الإنترنت إلى تغيير طريقة تواصل المؤسسات مع عملائها *

. أنظمة إدارة المعلومات*: بدأت الشركات في تطوير أنظمة متكاملة لإدارة المعلومات، مما سهل الوصول إلى البيانات وتحليلها *

* التوسع والابتكار (الألفية الجديدة) * 3.

. الحلول السحابية*: ظهرت خدمات الحوسبة السحابية، مما سمح للمؤسسات بتخزين البيانات والوصول إليها من أي مكان *

الأدوات التفاعلية*: استخدام أدوات مثل البريد الإلكتروني، والرسائل الفورية، ومنصات التعاون* -

التحول نحو الذكاء الاصطناعي (2010 وما بعدها) 4. #####

الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات*: بدأ استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين اتخاذ القرارات وتحليل البيانات الكبيرة* -

الأتمة الذكية*: استخدام الروبوتات البرمجية لأتمتة العديد من العمليات الإدارية* -

الاتجاهات الحديثة (2020 وما بعدها) 5. #####

التوجه نحو تجربة المستخدم*: التركيز على تحسين تجربة المستخدم في جميع العمليات الإدارية* -

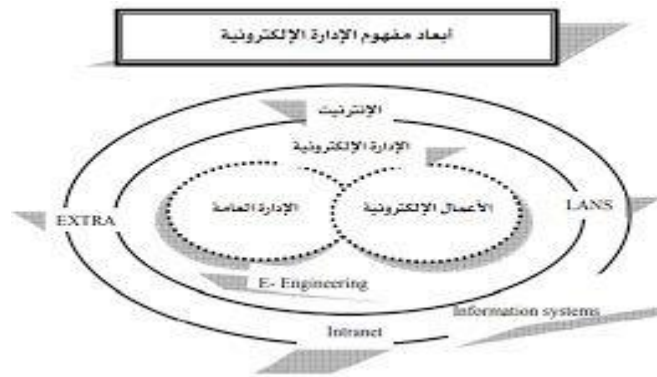
الأمن السيبراني*: زيادة الاهتمام بحماية البيانات والمعلومات بسبب التهديدات المتزايدة* -

الاستدامة*: دمج مبادئ الاستدامة في استراتيجيات الإدارة الإلكترونية* -

الخلاصة

تطور الإدارة الإلكترونية يعكس التغيرات التكنولوجية والاجتماعية. يتطلب النجاح في هذا المجال تبني الابتكار والتكيف مع المتغيرات المستمرة لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في المؤسسات.

أبعاد الاداره الالكترونيه:



الإدارة الإلكترونية تتضمن عدة أبعاد رئيسية تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتسهيل العمليات. إليك أهم هذه الأبعاد:

البعد التكنولوجي 1. ###

البنية التحتية التكنولوجية*: تشمل الأجهزة والبرمجيات والشبكات التي تدعم العمليات الإدارية* -

الابتكار التكنولوجي*: استخدام تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والحوسبة السحابية* -

2. *البعد الإداري*

- التخطيط الاستراتيجي*: تطوير استراتيجيات الإدارة الإلكترونية بما يتماشى مع أهداف المؤسسة* -
- إعادة هندسة العمليات*: تحسين وتبسيط الإجراءات الإدارية لتحقيق الكفاءة* -

3. *البعد البشري*

- تدريب الموظفين*: تعزيز مهارات الموظفين في استخدام التكنولوجيا الحديثة* -
- ثقافة المؤسسة*: بناء ثقافة مؤسسية تشجع على الابتكار والتكيف مع التغيرات التكنولوجية* -

4. *البعد القانوني*

- الامتثال القانوني*: الالتزام بالأنظمة والقوانين المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية* -
- الأمن السيبراني*: تطوير سياسات وإجراءات لحماية المعلومات من التهديدات السيبرانية* -

5. *البعد الاقتصادي*

- تحليل التكلفة والفائدة*: تقييم العائد على الاستثمار في تقنيات الإدارة الإلكترونية* -
- تحسين الكفاءة المالية*: تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة العائدات من خلال الأتمتة والتحسينات* -

6. *البعد الاجتماعي*

- تفاعل العملاء*: تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات إلكترونية مريحة وسريعة* -
- المسؤولية الاجتماعية*: تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية من خلال استخدام التكنولوجيا* -

7. *البعد البيئي*

- الاستدامة*: استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية للمساهمة في حماية البيئة وتقليل الأثر البيئي* -

الخلاصة

تتداخل هذه الأبعاد وتتكامل لتعزيز فعالية الإدارة الإلكترونية، مما يسهل تحقيق أهداف المؤسسات ويعزز من قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في البيئة المحيطة.

نظرية الاداره الالكترونيه:

نظرية الإدارة الإلكترونية هي إطار مفاهيمي يهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في العمليات الإدارية. تتضمن هذه النظرية عدة عناصر رئيسية:

التعريف 1.

- الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتسهيل العمليات الإدارية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والشفافية.

المكونات الأساسية 2.

- التكنولوجيا: تشمل البرمجيات، الأجهزة، والشبكات التي تدعم العمليات.
- العمليات: إعادة تصميم العمليات الإدارية لتكون أكثر فعالية وسرعة.
- الأشخاص: تدريب وتطوير مهارات الموظفين للتكيف مع التغيرات التكنولوجية.
- المعلومات: إدارة البيانات والمعلومات بشكل فعال لدعم اتخاذ القرار.

المبادئ الأساسية 3.

- الشفافية: تعزيز الشفافية في العمليات الإدارية من خلال توفير الوصول السهل إلى المعلومات.
- الكفاءة: تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق.
- المشاركة: تشجيع المشاركة الفعالة من قبل جميع المعنيين، بما في ذلك الموظفين والعملاء.

النماذج والتطبيقات 4.

- نموذج الحكومة الإلكترونية: تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت لتحسين الوصول والكفاءة.
- استخدام الأنظمة الرقمية لتحسين تفاعل المؤسسة مع العملاء: (CRM) نموذج إدارة علاقات العملاء.

التحديات 5.

- الأمن السيبراني: حماية البيانات والمعلومات من التهديدات.
- التغيير الثقافي: مقاومة التغيير من قبل الموظفين أو الإدارة.
- البنية التحتية: الحاجة إلى بنية تحتية تكنولوجية قوية لدعم الإدارة الإلكترونية.

الفوائد 6.

- تحسين الكفاءة والفعالية.
- تقليل التكاليف التشغيلية.
- تعزيز تجربة العملاء وزيادة رضاهم.
- دعم اتخاذ القرارات من خلال توفر المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.

الخلاصة

نظرية الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً جذرياً في كيفية إدارة المؤسسات، حيث تدمج التكنولوجيا بشكل متكامل في العمليات الإدارية، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

إليك ملخص لبعض الدراسات السابقة حول الإدارة الإلكترونية، والتي تسلط الضوء على جوانب مختلفة من هذا المجال:

تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي 1.

- الدراسة*: تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي * -
النتائج*: أظهرت أن المؤسسات التي اعتمدت على الإدارة الإلكترونية شهدت زيادة في الكفاءة وتقليل التكاليف، بالإضافة إلى * -
تحسين رضا العملاء.

التحديات التي تواجه تنفيذ الإدارة الإلكترونية 2.

- الدراسة*: استعرضت دراسات عدة التحديات التقنية والثقافية التي تواجه المؤسسات عند تبني الإدارة الإلكترونية * -
النتائج*: تم تحديد مقاومة التغيير، نقص المهارات الرقمية، والقلق بشأن الأمان كأبرز العوائق * -

أثر التدريب على نجاح الإدارة الإلكترونية 3.

- الدراسة*: بحثت بعض الدراسات دور التدريب في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية * -
النتائج*: أظهرت أن توفير التدريب المناسب للموظفين يعزز من فعالية استخدام الأنظمة الإلكترونية ويزيد من مستوى الرضا * -
الوظيفي.

استخدام الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات 4.

- الدراسة*: تناولت دراسات تأثير الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات العامة * -
النتائج*: أظهرت أن الحكومة الإلكترونية ساهمت في تسريع الإجراءات وتقليل الفساد وزيادة الشفافية * -

تأثير الثقافة التنظيمية على تبني الإدارة الإلكترونية 5.

- الدراسة*: بحثت بعض الدراسات كيف تؤثر الثقافة التنظيمية على نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية * -
النتائج*: أظهرت أن الثقافة الداعمة للتغيير والتكنولوجيا تسهم بشكل كبير في نجاح التحول الرقمي * -

دراسة مقارنة بين الدول 6.

- الدراسة*: تناولت بعض الأبحاث الفروقات في تطبيق الإدارة الإلكترونية بين دول مختلفة * -
النتائج*: أظهرت أن الدول ذات البنية التحتية التكنولوجية المتطورة حققت نتائج أفضل في تطبيق الإدارة الإلكترونية * -

الخلاصة

تشير الدراسات السابقة إلى أن الإدارة الإلكترونية تمثل أداة قوية لتحسين الأداء المؤسسي، ولكنها تتطلب تخطيطًا جيدًا وتدريبًا فعالًا للتغلب على التحديات المرتبطة بها. كما تؤكد أهمية الثقافة التنظيمية والدعم الحكومي في نجاح هذه المبادرات

المتغير التابع: الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي يقتضيه مفهوم الأداء المتمثل في الصفات والصفات التي ينبغي أن يتمتع بها الموظفون لكي يتمكنوا من القيام بأعمالهم بفعالية. ويتطلب هذا المفهوم من الإدارة أن تركز على تطوير الأداء الوظيفي للموظفين من خلال توفير التدريب المناسب، وتوفير بيئة العمل المناسبة، وتوفير الموارد اللازمة، وتوفير المعلومات اللازمة، وتوفير الدعم المناسب. ويتطلب هذا المفهوم من الإدارة أن تركز على تطوير الأداء الوظيفي للموظفين من خلال توفير التدريب المناسب، وتوفير بيئة العمل المناسبة، وتوفير الموارد اللازمة، وتوفير المعلومات اللازمة، وتوفير الدعم المناسب.

يُقيّم هذا النوع من الأداء للموظف في المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال طرق متعددة، منها: إجراء مراجعات أداء رسمية، أو استطلاع آراء زملاء الموظف ومشرفيه عنه، والجدير بالذكر أنه يعتمد على عوامل عدة، مثل: معرفة الموظف ومهاراته، وتحفيزه، وأيضًا قدرته على العمل بشكل جيد مع الآخرين

1. الكفاءة*: القدرة على إنجاز المهام في الوقت المحدد وبأقل موارد ممكنة* .
2. الجودة*: مدى دقة وجودة العمل المنجز، ومدى تحقيقه للمعايير المطلوبة* .
3. الإنتاجية*: كمية العمل المنجز في فترة زمنية معينة* .
4. الالتزام*: مدى التزام الموظف بقيم وأهداف المؤسسة، وحرصه على تحقيقها* .
5. التعاون*: قدرة الموظف على العمل ضمن فريق وتواصله الفعّال مع الزملاء* .
6. الابتكار*: القدرة على تقديم أفكار جديدة وتحسين العمليات الحالية* .

تُستخدم تقيييمات الأداء الوظيفي عادةً في عمليات التوظيف، والترقية، والتدريب، وتحديد المكافآت، وهي أداة مهمة للمؤسسات لتحسين الأداء العام وتعزيز الكفاءة.

تطوير الأداء الوظيفي :

مراحل تطوير الأداء الوظيفي هناك عدد من الإجراءات التي تتبعها الإدارة لتجويد الأداء وذلك من خلال ما يلي: [٥] الكشف عن الأسباب الجوهرية المسؤولة عن حدوث مشاكل الأداء من الضروري الوقوف على أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، فالكشف عن الأسباب يخدم الإدارة والعاملين، حيث تُزود الإدارة بالطرق الملائمة لتقييم الأداء، والتأكد إذا ما تمت العملية بموضوعية. [٥] خفض الصراعات التنظيمية ما بين الإدارة والعاملين ويتم ذلك بالبحث عن الأسباب المؤدية لانخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب التعرف على الرغبات والدوافع والفاعلية والعوامل الموقفية في البيئة الداخلية للمؤسسة، والمتغيرات الخارجية ومنها الحوافز، والرواتب، إلى جانب المتغيرات الذاتية والعوامل الموقفية والتي تحتوي على العديد من العوامل التنظيمية التي لها تأثير جلي على مستوى الأداء بالسلب أو بالإيجاب كظروف العمل، ونوعية المواد المستعملة. [٥] استحداث خطة عمل مبتكرة بغية التوصل للحلول الأكثر ملائمة يفترض أن تشتمل خطة العمل على إجراءات وأساليب للحد من مشكلات الأداء وصياغة حلول ملائمة من خلال التعاون المشترك بين الإدارة والعاملين من جهة والمختصين فيما يتعلق بتجويد وتطوير الأداء. [٥] الاتصالات المباشرة إن المحافظة على إيجاد قنوات اتصال مباشرة بين المشرفين والعاملين يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي، ويشترط تحديد محتوى الاتصال وأشكال الاتصال المناسبة. [٥]

ابعاد الأداء الوظيفي :

أبعاد الأداء الوظيفي تتضمن مجموعة من الجوانب التي تعكس كفاءة وفاعلية الموظف في أداء مهامه. إليك بعض الأبعاد الرئيسية للأداء الوظيفي:

1. *الكفاءة*

- *الإنتاجية*: قياس كمية العمل المنجز في فترة زمنية محددة.
- *استخدام الموارد*: مدى فعالية استخدام الوقت والموارد المتاحة.

2. *الجودة*

- *دقة العمل*: مدى خلو العمل من الأخطاء.

- *معايير الجودة*: الالتزام بمعايير الجودة المحددة في المؤسسة.

3. *الالتزام*

- *الانضباط*: الالتزام بمواعيد العمل والسياسات الداخلية.
- *التحفيز الذاتي*: الرغبة في تحسين الأداء والتطوير الشخصي.

4. *التعاون*

- *العمل الجماعي*: القدرة على العمل ضمن فريق وتحقيق الأهداف المشتركة.
- *التواصل*: فعالية التواصل مع الزملاء والمديرين.

5. *الابتكار*

- *الإبداع*: القدرة على تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة.
- *التكيف*: القدرة على التكيف مع التغيرات والابتكارات في بيئة العمل.

6. *المهارات والمعرفة*

- *المهارات الفنية*: مستوى المهارات التقنية المطلوبة لأداء الوظيفة.
- *المعرفة المتخصصة*: المعرفة العميقة في مجال العمل.

7. *القيادة*

- *توجيه الفريق*: القدرة على قيادة وتوجيه الفرق نحو تحقيق الأهداف.
- *تطوير الآخرين*: دعم وتوجيه الزملاء في تطوير مهاراتهم.

8. *النتائج*

- *تحقيق الأهداف*: مدى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المحددة.
- *الأثر على الأداء العام*: تأثير أداء الفرد على الأداء العام للمؤسسة.

9. *التعلم والتطوير*

- *التعلم المستمر*: السعي لاكتساب مهارات ومعرفة جديدة.
- *التقييم الذاتي*: القدرة على تقييم الأداء الشخصي وتحديد مجالات التحسين.

تحليل العلاقة بين الاداره الالكترونيه والأداء الوظيفي:

تحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي يتطلب فهم كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على العمليات الإدارية وكفاءة الموظفين. إليك بعض النقاط الأساسية التي توضح هذه العلاقة:

1. *تحسين الكفاءة*

- *أتمتة العمليات*: تساهم الإدارة الإلكترونية في أتمتة المهام الروتينية، مما يقلل من الوقت المستغرق في إنجاز الأعمال ويزيد من الإنتاجية.

- *تسهيل الوصول إلى المعلومات*: توفر الأنظمة الإلكترونية معلومات دقيقة وسريعة، مما يساعد الموظفين في اتخاذ القرارات بشكل أسرع.

2. *تعزيز التواصل*

- *تواصل فعال*: تسهل أدوات الإدارة الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، ومنصات التعاون، والتطبيقات الاجتماعية التواصل بين الموظفين، مما يعزز التعاون ويقلل من الفجوات المعلوماتية.
- *تبادل المعرفة*: يمكن للموظفين تبادل المعرفة والخبرات بسهولة أكبر، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي.

3. *تحسين جودة العمل*

- *معايير الجودة*: تتيح الإدارة الإلكترونية تتبع الأداء وتطبيق معايير الجودة بشكل أفضل، مما يساعد على تقليل الأخطاء وتحسين النتائج النهائية.
- *التقييم المستمر*: يمكن استخدام أدوات التحليل لمراقبة الأداء وتحديد مجالات التحسين بشكل دوري.

4. *زيادة المرونة*

- *العمل عن بُعد*: تتيح الإدارة الإلكترونية للموظفين العمل من أي مكان، مما يزيد من مرونة العمل ويساعد في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية.
- *التكيف مع التغيرات*: يمكن للمنظمات التكيف بسرعة مع التغيرات في السوق أو الظروف الاقتصادية بفضل الأنظمة الإلكترونية.

5. *تعزيز الابتكار*

- *فرص الابتكار*: توفر التكنولوجيا أدوات جديدة لتطوير الأفكار والابتكارات، مما يشجع الموظفين على التفكير الإبداعي.
- *تحليل البيانات*: تساعد أدوات تحليل البيانات في اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة، مما يعزز الابتكار في العمليات والمنتجات.

6. *تقييم الأداء*

- *أنظمة قياس الأداء*: تسهل الإدارة الإلكترونية جمع البيانات وتحليلها لتقييم أداء الموظفين بشكل موضوعي.
- *التغذية الراجعة الفورية*: يمكن للمديرين تقديم تغذية راجعة فورية للموظفين، مما يساعدهم على تحسين أدائهم بسرعة.

7. *المشاركة والتحفيز*

- *زيادة المشاركة*: تتيح الأنظمة الإلكترونية للموظفين المشاركة في اتخاذ القرارات والمساهمة بأفكارهم، مما يعزز شعورهم بالانتماء.
- *تحفيز الموظفين*: يمكن استخدام أنظمة المكافآت والتحفيز الرقمية لتعزيز الدافع لدى الموظفين.

الخاتمة :

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا بد من تحقيق المراحل التالية:
أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.
تأمين البيئة التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات
تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية

قائمة المراجع:

الكتب

- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغيبي، الحكومة الإلكترونية - بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013
- عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، 2008
- إيمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية، مدخل إداري - متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2009
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط-1، 2009
-

الرسائل والمذكرات

عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، 2010

عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، -
دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه،
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة
محمد خيضر بسكرة، 21 أبريل 2016،

المقالات

سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء -
الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 7،
جويلية 2014

رابحي لخضر، لكل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات -
التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، مجلة دولية
دورية علمية متخصصة في مجال العلوم القانونية والسياسية، كلية
الحقوق والعلوم السياسية جامعة عمار ثلجي الأغواط، العدد 3،
جانفي

ابراهيم بختي، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، جامعة قاصدي
مرباح ورقلة، المجلد 1، العدد الأول، 2002-10-70

عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر،
مجلة الإنسان والمجال، المركز الجامعي نور البشير بالبيض، العدد
2، أكتوبر 2015

محمد بن اعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين
مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق
التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين
دباغين سطيف 2، العدد 19، 2014

سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، مشروع الجزائر الإلكترونية،
واقع وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة
البليدة 2، المجلد 2، العدد 2، 2013

مراجع البحث

أولاً: مراجع عربية:

- أحلام محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، جامعة بابل، كلية الآداب، المجلد الرابع والعشرون، العدد الرابع، 2016م
- احمد محمد بطاح، حسن احمد الطعاني احمد محمد بطاح، حسن احمد الطعاني، الإدارة التربوية- رؤية معاصرة، الأردن، دار الفكر، 2016م
- المنصورة، المكتبة العصرية، 2004م أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل.

- اسامه محمد سيد علي, "نظام مقترح لتدريب شيوخ المعاهد الثانوية الازهرية بمصر في ضوء احتياجاتهم التدريبية", رسالة .جامعة حلوان, كلية التربية, 2004م ماجستير.
- الأزهر الشريف, "تقرير الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء", متاح علي الرابط <https://akhbarelyom.com/news/newdetails/2773632/1> التالي
- الأزهر الشريف بالقاهرة : مجموع وثائق الجامع الأزهر ، المذكرة الإيضاحية للقانون رقم (103) لسنة 1961 بشأن إعادة تنظيم الأزهر والهيئات التي يشملها ، القاهرة : مطبعة الأزهر ، 1972 .
- اللائحة الداخلية للمعاهد الأزهرية التجريبية النموذجية ، القاهرة، مطبعة الازهر الشريف ، مادة (4)، الأزهر الشريف، 1980م.
- الأزهر الشريف، بوابة الأزهر، المجلس الأعلى، الإدارة العامة للتدريب، 2020م، متاح علي الرابط <http://www.azhar.eg/almajlis-alala/ma>. التالي
- الحسين حامد محمد حسين القريشي، "الإدارة الإلكترونية مدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي في جامعة سوهاج، كلية التربية، 2016م مصر"، رسالة دكتوراه،
- جامعة ام القري، كلية التربية، ايمان بنت ابراهيم محمد العمريطي، جودة التعليم من منظور التربية الاسلامية، رسالة دكتوراه، السعودية، 2010م.
- بدرية بنت فهد سبيل الحربي، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية .جامعة أم القري، كلية التربية، السعودية، 2015م والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها"، رسالة ماجستير،
- ج. 2 ، مصر، دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع، 2003م جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، لسان العرب،
- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم قبل الجامعي (التعليم .الجزء الاول، اغسطس 2009م العام – المعاهد الأزهرية).
- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وثيقة معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم <http://www.Academy.moe.gov.eg/upgrade,training/2012> :قبل الجامعي (2010-2011م)، علي الموقع
- القاهرة، دار الوفاء، 2003م حسن احمد الشافعي، إدارة الجودة الشاملة في التربية الرياضية والبدنية،
- خليفه مصطفى أبوعاشور، ديانا جميل النمري، "مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة .المجلد التاسع، العدد الثاني، 2013م التدريسية والإداريين"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية،
- دره محمود، الصباغ سليم، ادارة القوة البشرية، دار الندوة للنشر والتوزيع، عمان، 2006م.
- عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2012م ربيعي مصطفى عليان، ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية،
- جامعة الازهر، صلاح الدين جوهر، "اساليب وتقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصال والمعلومات"، مجلة كلية التربية، العدد مائة وخمسه، 2002م.
- عبدالله صحراوي، ذهبية بونابي، "تقييم نظام تكوين مسيري المؤسسات التعليمية في ضوء متطلبات تجويد الأداء .جامعة سطيف (2)، الجزائر، المجلد السابع، العدد الأول، سبتمبر 2018م المدرسي"، مجلة العلوم النفسية والتربوية،

- عبدالناصر سعيد مصطفى عطايا, "دراسة تقويمية للمعاهد الأزهرية التجريبية النموذجية للمرحلة الابتدائية", رسالة دكتوراه, جامعة الأزهر, كلية التربية, 1994م.
- القاهرة, دار الغريب للطباعة ونشر والتوزيع, 2002م علي السلمي, ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو.
- عونيه طالب ابوسنينه , "الإدارة الإلكترونية لمدارس التعليم قبل الجامعي في المملكة الاردنية الهاشمية من وجهة نظر مديري المدارس", مجله التربية, جامعه الأزهر, العدد المائة وعشرة, 2002م المدارس.
- كريمة المبروك علي الرقيعي, "تصور مقترح لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا في ضوء جامعة بني غازي, كلية التربية المرج , العدد السابع والعشرون, سبتمبر التحولات العالمية المعاصرة", المجلة الليبية العالمية, 2017م.
- جامعة لمياء مصطفى أحمد عمرو, "الإدارة الإلكترونية مدخل لتجويد العمل الإداري بجامعة المنصورة", رسالة دكتوراه, المنصورة, كلية التربية, 2014م.
- مجدي محمد يونس, "التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي", جامعة المنوفية, http://www.new_educ.com/auther/majdiedtech كلية التربية, نشر في 2016/1/26 , علي الموقع
- مهدي صالح السامرائي , ادارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي , دار جرير للنشر والتوزيع , عمان, 2007م.

ثانياً: مراجع اجنبية:

- Hassan.N.Rawash, "The Impact of Electronic Management on Organization's Market share: An Empirical study on the Housing Bank for Trade and Finance in Jordan", **International Journal of Business and Social Science**, v.3., n.24. , December 2012.
- Keith Courville, "Technology and its use in Education: Present Roles and Future Prospects", **Paper presented at the Recovery School District Technology Summit**, Baton Rouge, Louisiana, june. 6-8, 2011.
- Kulkam,B.,Pougatchev,V. , "Alignment solutions Operational Planning in E-management system for An Education Institution, **International Journal of Computer Science and Communication**, v.2., n.1., 2015.
- Ministry of Education, "Education in The Arab Republic", **Documentation Center For Education**, cairo, 1962.

الملاحق:

الملحق:

إستبيان حول أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في مستشفى
الحرس الوطني في الرياض

يهدف هذا الإستبيان لمعرفة آرائكم حول تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء
الوظيفي لموظفي الإدارات في مستشفى الحرس الوطني بالرياض ,وحيث أن المستشفى وتطويره
هو مسؤوليتنا جميعا فنرجو منكم التكرم
بدقائق بسيطة من وقتك الثمين لتعبئة هذا
الإستبيان ,مع العلم بأن المعلومات الواردة في
هذا الإستبيان ستعامل بسرية تامة ولخدمة
أغراض البحث العلمي فقط ..

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم ,,,

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScf0wgKjIN7xy1YiNsFs9K174cHvOq4qBZJ7IRmtwmNxdGuaQ/viewform?usp=sf_link

❖ الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

القسم الأول معلومات عامة:

الجنس:

ذكر_أنثى

العمر :

من 25 إلى 30 - من 40 إلى 45 – من 50 فأكثر

المؤهل العلمي:

ثانوي _

دبلوم _

بكالوريوس

_ماجستير

_دكتوراة

عدد سنوات الخبرة :

سنتين فأكثر _

ثلاث سنوات فأكثر _

اربع سنوات فأكثر -

خمس سنوات فأكثر .

الوظيفة:

مدير _

مشرف

-موظف أرشيف

_موظف خدمة السجلات الطبية

_ أخرى يرجى تحديدها.

مدة العمل في المستشفى:

أقل من سنة

_من سنة إلى ثلاث سنوات _

من ثلاث سنوات إلى خمس سنوات

أكثر من خمس سنوات

القسم الثاني الإدارة الإلكترونية:

خدمة الإتصال عالي السرعة تساهم في تحسين أداء المنظمة:

أوافق بشدة_أوافق_محايد_لأوافق_لأوافق بشدة

الإفتقار لوجود نظام إحتياطي لتفادي أعمال الأجهزة المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى يؤثر على مستوى الأداء :

أوافق بشدة_أوافق_محايد_لأوافق_لأوافق بشدة

قلة وجود خبير مختص بآليات عمل الإدارة الإلكترونية في المستشفى يقلص

من فرص تحسين الأداء :

أوافق بشدة_أوافق_محايد_لأوافق_لأوافق بشدة

ضعف البنية التحتية للإتصالات الإدارية تستوعب ضغوط العمل الصحيح يؤثر

على مستويات الأداء لمتحققة :

أوافق بشدة_أوافق_محايد_لأوافق_لأوافق بشدة

قلة الكوارد المختصة بتنفيذ العمل الصحيح المرتبط بالإدارة الإلكترونية يؤثر

على مستوى الأداء :

أوافق بشدة_أوافق_محايد_لأوافق_لأوافق بشدة

الإهتمام بالتدريب في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية يحسن من مستويات

الأداء :

أوافق بشدة_أوافق_محايد_لأوافق_لأوافق بشدة

ضعف فاعلية قدرة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية يؤثر على مستويات

الأداء :

أوافق بشدة_أوافق_محايد_لأوافق_لأوافق بشدة

.