



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

1. المقدمة:

- يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية امتدت 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 الاستجابات 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 تطورًا في الخدمات الحكومية، ومن أهم المرتكزات المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، 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 بجد كبير لتحقيق ذلك من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل تدريجي ومدروس 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 الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة، الأمر الذي جعل دراستها ودراسة آثارها من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها ..

الإدارة الإلكترونية :

تعد الإدارة الإلكترونية نتاجًا 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 فطيج، 2008: 17) 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 آليًا وعلى مدار الساعة ومن

أي مكان بسهولة وشفافية وتمثل ترشيدا وإستثمارا للوقت والجهد والمال ,وبالإضافة إلى ماتتميز 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 ,2006:419
1\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

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

3\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\أقدرة 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)

5\إستغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات (مراد 2003:23)

6\القدرة على إستخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات ,وتقديم الخدمات آليا في أي زمان ومكان,ممايؤدي 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 أستخداماته على المستوى الدولي . ويشير البعض إلى أن الإدارة الإلكترونية تتميز بأنها إدارة غير مسبوقة ,إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية ,كما أنها إدارة بلا مباني

وبلا هياكل تنظيمية تقليدية ,وهي بلا سعاه 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 تنظيميا وجغرافيا وفنيا وزمنا

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

كانت المسافات ,وبالتالي يصبح التفاعل آليا حاسوبيا .

الآداء الإداري : يعرف الآداء الإداري بأنه مايتخذه

الفرد من تصرفات في ممارسته للوظيفة الإدارية وإتخاذ للقرارات سواء لتحديد الأهداف أو العمل على تحقيقها ويتضمن ذلك قيامه بمهام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة

#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 أستخدم الباحث النهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي الذي أعتمد على الاستبانة 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 والتثقيف وإصدار التشريعات وتحديثها .وأن أهم المعوقات التي تعوق 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 Accptance and

Effectiveness of Electronic Human Resource 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 دالاً لخصائص نظم الموارد

البشرية الإلكتروني على أهمية الموارد البشرية الإلكتروني .

1. 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 ماهو متحقق وماهو 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 ماهو مستهدف ,وتختلف الأسباب المؤدية إلى ظهور فجوة الأداء بين فجوات
نظرية وفجوات عملية :

❖ الفجوات النظرية:

الفجوات النظرية هي النقاط غير المكتملة أو غير المدروسة بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة حول موضوع البحث, فيما يخص دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في مستشفى الحرس الوطني في الرياض, يمكن تحديد الفجوات النظرية التالية :

- إرتفاع تكلفة الموارد , وإزدیاد ندرتها مع إرتفاع توقعات وإحتياجات ملتی 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 التي يتجاوز الحدود ويعمل في ظل أسواق تحكمها قوى السوق ومبدأ الجودة بأقل تكلفة والتميز المعرفي والتكنولوجي في ظل أسواق لا تعترف لأي خدمة أو سلعة .

❖ 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: ما هو 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 المظفين 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 الأداء 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 ؟

اهمية 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 وماينتج عن هذا التطبيق من فرص تطويرية من شأنها أن تساهم في التطوير التنظيمي في المستشفى, وتنمية الموارد البشرية التابعة لها, وكذلك تحديات 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 للعملية 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.

قائمة المراجع:

● المراجع العربية:

أبو زايد, بسمة أحمد إبراهيم (2008) واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العامة في فلسطين وسبل تطويره.

1. إدريس, وائل محمد صبحي, والغالبي, طاهر محسن منصور (2009) أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن, دار وائل للنشر والتوزيع, عمان, الأردن .

2. آل فطيح, حمد بن قبلاّن (2008) دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية :دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية .

3. حسن رواية, (2005) مدخل إستراتيجي لتخطيط وتطوير الموارد البشرية, الإسكندرية :الدار الجامعية, مصر.

الحماضي, بسام عبد العزيز, والحميضي, وليد سليمان (2003) الحكومة الإلكترونية :الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون الخليجي, ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الإدارة العامة, الرياض, المملكة العربية السعودية .

المراجع الإنجليزية :

**Abdullah,abdul khalik,(2003),Application of e-Human
Resource and its relation
To performance , 'M.B.A,the American university in
.London ,united dingdom**

Al-Tamimi,Hussein A.Hassan ,(2010),Factors Influencing
Performance of the
UAE Islamic and Conventional National,Global Journal of ●
Business Research ●

●
●

Demaresr,M,(1997),Understanding Knaul edge
Managmemnt",Long

●.Range planning,vol.30,No.3:374 ●

● Dissler,gary,(2008),Fundamentals of Human Resource
Management",11th

●.edition ,pearson International Edition ●

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 القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني بالرياض ,وحيث أن المستشفى وتطويره هو مسؤوليتنا جميعا ,فنرجو منك التكرم بدقائق بسيطة من وقتك الثمين في تعبئة هذا الإستبيان ,مع العلم بأن المعلومات الواردة في هذا الإستبيان ستعامل بسرية تامة ولخدمة أغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم ,,,

❖ الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

القسم الأول معلومات عامة:

الجنس:

ذكر_أنثى

العمر:

من 25 إلى 30 _

من 30 إلى 35 _

من 40 إلى 45 _

من 50 فأكثر

المؤهل العلمي :

ثانوي _

دبلوم _

بكالوريوس

_ماجستير

_دكتورة

عدد سنوات الخبرة :

سنتين فأكثر _

ثلاث سنوات فأكثر _

أربع سنوات _

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 خبراء مختصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية في المستشفى يقلص من فرص تحسين الأداء :

أوافق بشدة_أوافق_ محايد _لأوافق _لأوافق بشدة

ضعف البنية التحتية للإتصالات التي تستوعب ضغوط العمل الصحي يؤثر على مستويات الأداء لمتحققة :

أوافق بشدة_أوافق_ محايد _لأوافق _لأوافق بشدة

قلة الكوادر المختصة بتنفيذ العمل الصحي 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

شكراً لك على مشاركتك في هذا الاستبيان!مساعدتك قيمة في
تحسين الأداء الإداري في مستشفى الحرس الوطني في
الرياض

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 ؟

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

في مستشفى الحرس الوطني في الرياض ؟

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

موظفين القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني في

الرياض؟

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

أنظمة الإدارة الإلكترونية ؟

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

مستشفى الحرس الوطني في الرياض في تحسين الأداء الوظيفي

؟

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

الحرس الوطني؟

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

بين آراء وإتجاهات مفردات عينة البحث نحو

المحاور محل الدراسة بإخلاف متغير الجهة؟

أهداف البحث :

تطرق أغلب الكتاب والباحثين والمفكرين لأهداف الإدارة الإلكترونية ويمكن

تصنيف أهم هذه الأهداف على النحو التالي : (حجازي , 2003:99,103 ,

رضوان 2004:3, بكرى 2001:46, القحطاني 2006:21,

الضافي 2006:22):

1-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 .

2-أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

- تحسين مستوى الخدمات .
- تخفيض التكاليف .
- الإنجاز السريع للأعمال وغختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات .
- الحد من إستخدام الأوراق في الأعمال الإدارية .
- إستمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة وآداء العاملين له عن بعد .
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى آداء المهام الأساسية للمنظمة.

3-أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد إتخاذ القرارات الإدارية وهي:

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني .
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد .
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذي القرار وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي.
- تجميع البيانات من مصادرها الأجنبية بأسلوب موحد .
- تقليل معوقات إتخاذ القرار .

4-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 .

فرضيات البحث :

إن فرضيات البحث تقوم على مايلي :

الفرضية الرئيسية :ساهمت إدارة الإلكترونية في تفعيل أداء عمل القطاع الحكومي .

الفرضية الفرعية :

- ادى تطبيق الإتصال الإلكتروني في المؤسسات العامة غلى تفعيل دورها الرقابي وإنجاز المعاملات للمواطنين .
- يساهم تطبيق التواصل الإلكتروني بين أقسام المؤسسة العامة إلى تفعيل عملها.

نموذج البحث :

المتغير التابع	المتغير المستقل
أداء القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني	الإدارة الإلكترونية
الربحية	التكنولوجية
الحصة السوقية	المالية

المتغير الوسيط :

تطوير الموارد البشرية

منهجية البحث:

اتبعت الباحثة المنهجية التقليدية في إجراء هذه الدراسة .حيث قامت بصياغة أربعة فرضيات مدعمة بعدد مختار من المقاييس والمحددات التي تم توظيفها كأساس لتحديد الأمور والقضايا التي سيتم التركيز عليها خلال الدراسة الميدانية .وقد قامت الباحثة بتصميم إستمارة بهدف جمع البيانات في مستشفى الحرس ,وقد وزعت الباحثة عدد (350)إستمارة إستقصاء على مدراء وحدات تقنية المعلومات في مستشفى الحرس الوطني التي مفردات العينة ،وقد تم إسترداد (250)لإستمارة .وتم تصميم الإستيبانة لتحتوي بشكل عام على التالي :

الجزء الأول يتعلق بالمعلومات الديموغرافية ,بالإضافة إلى تقصي الوضع الراهن لمجتمع العينة فيما يختص بمدى إنخراطها في إستخدام آليات العمل الإلكتروني من خلال أسئلة عن مهام شبكة المعلومات وطريقة إتصالاتهم بالإنترنت.

الجزء الثاني :يهدف إلى التعرف إلى آراء مفردات العينة نحو تبني المسنشفى لمفهوم الإدارة الإلكترونية من أجل رفع فعالية الأداء .آراء مفردات العينة في أن إرتفاع فعالية الأداء يعمل على خلق ميزة تنافسية ,آراء مفردات العينة حول دور عامل التكلفة عند التوجة نحو تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية ,وأخيرا آراء مفردات العينة حول الإفتقار إلى الخبرة كعامل آخر نحو الإتجاه لتبني الإدارة الإلكترونية .

منهجية البحث	
فلسفة البحث	الوضعية
منهج البحث	الإستنتاجي
إستراتيجية البحث	دراسة الحالة
نوع البحث	وصفي
الأفق الزمني	المقطعية
التقنيات والإستراتيجيات	الإستبيان والتحليل والتحليل الوصفي

لتحليل بيانات هذه الدراسة تحليلا عمليا وتفسير نتائجها والإستفادة منها في تحقيق أهدافها التي بينت عليها وإختبار فرضياتها ,فأنه سيتم إستخدام الاسلوب الأحصائي الخاصة بآراء عينة الدراسة حول متغيراتها ,كما سيتم إستخدام أسلوب الإحصاء الإستدلالي (إختبار معامل الارتباط)لإختبار فرضيات الدراسة ومن ثم إستخلاص نتائجها.

الدراسة الميدانية :

اعتمدت الدراسة على وسيلة الإستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة وتحقيقا للغرض السابق قامت الباحثة بإعداد إستمارة إستقصاء \إستبيان بناء على أدبيات الدراسة ,والدراسات السابقة تهدف إلى قياس آراء أفراد العينة حول أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في مستشفى الحرس الوطني بالرياض ,إذ تكونت الإستبانة من الآتي :

القسم الأول :

اختص هذا القسم بالبيانات الشخصية والوظيفية (المتغيرات الديموغرافية)لعينة الدراسة ,إذ تضمن ستة متغيرات هي (الجنس ,العمر ,عدد سنوات الخبرة ,المؤهل العلمي ,الوظيفة ,مدة العمل في المستشفى).

القسم الثاني :

تتضمن هذا القسم المعلومات الفنية وينقسم إلى جزئين :

المتغير الأول: الفقرات التي تمثل تطبيق الإدارة الإلكترونية موزعة على ثلاث أبعاد وعلى النحو التالي :

ويتضمن هذا الجزء (14)فقرة تقيس تطبيق الإدارة الإلكترونية موزعة على ثلاث أبعاد وعلى النحو التالي :

1-بعد الأجهزة التقنية : وتمثل ب(5) فقرات خصصت لقياس الأجهزة التقنية كأحد أبعاد تطبيق الإدارة

الإلكترونية في مستشفى الحرس الوطني بالرياض .

2-بعد شبكات الإتصال : ويشمل (5) فقرات خصصت لقياس الإتصال كأحد أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في

مستشفى الحرس الوطني بالرياض .

3_بعد البرمجيات : ويشمل (4) فقرات خصصت تلك الفقرات لقياس تلك الفقرات لقياس البرمجيات كأحد

أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الحرس الوطني بالرياض .

المتغير الثاني :تطوير الأداء الوظيفي :

ويتضمن هذا المحور (12) فقرة تقيس تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني في مستشفى الحرس

الوطني بالرياض .

مخطط المشروع :

المراحل الأساسية للتحويل إلى إدارة إلكترونية :

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

#ومن ثم مرحلة بناء البنية التحتية للإدارة التحتية للإدارة الإلكترونية .

#ومن ثم مرحلة ربط البنى التحتية . “من خلال وسائل الإتصال الإلكتروني لخلق نوع من التعاضد التقني

والوظيف (المعالجة الموزعة .أو معمار المخدم\أو الزبون)ودعم ذلك ببناء موقع إلكتروني .

#ومن ثم مرحلة بناء منظومات المعلومات الداعمة .”نظم إدارة سلال التوريد ,أنظمة تخطيط متطلبات

المواد ,والتحويلات المالية الفورية ,أنظمة الدفع الإلكتروني ,أنظمة المتابعة الفورية ,الأنظمة الخبيرة ,نظم دعم

العمليات الإدارية ,نظم الدعم الذكي للقرارات الإدارية ,نظم دعم القرارات الإدارية .

. الخطوات المهمة الثلاث لإعداد هذه الدراسة :

*إعداد الدراسة الأولية .

*إحداث هيكلية تنظيمية تعني بإدارة الأعمال الإلكترونية

*وضع خطة التنفيذ.

أولا : 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 تقنية المعلومات .
- تحديد الإحتياجات المالية اللازمة للتحويل إلى إدارة إلكترونية .
- تحديد الإحتياجات البشرية اللازمة للتحويل إلى إدارة إلكترونية .
- تحديد الإحتياجات التقنية اللازمة للتحويل إلى إدارة إلكترونية .

نتيجة الدراسات السابقة يصل الفريق إلى واحد من القرارات الآتية :

- المنظمة تمتلك المتطلبات اللازمة التي تمكنها من تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تدعم عملياتها وأهدافها .
- المنظمة تمتلك تقنية 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 ,والانتوقف عن المشروع ونبقي المنظمة تتابع أعمالها وأنشطتها بالأسلوب التقليدي أو باستخدام التقنيات الحاسوبية ضمن مجالات محددة .

ثانيا : إحداث هيكلية تنظيمية تعني بإدارة الأعمال والأنشطة إلكترونيا :

- 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 والخطوة والتكاليف المرصودة لها , وهذا يتطلب إحداث هيكلية تنظيمية جديدة في المنظمة تحت أسم (مديرية المعلوماتية او مركز المعلوماتية أو دائرة الأعمال الإلكترونية أو دائرة الأنشطة الإلكترونية أو 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 تشكيل فريق عمل برئاسة خبير إستشاري في نظم المعلومات , يقسم الفريق إلى قسمين الأول "لجنة المعلوماتية" والثاني " لجنة التطوير " وكل فريق له مهامه ووظائفه الخاصة , إلا أنهما مكملين لبعضهما البعض .

- **إقتراح 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 إختبارها وتطويرها وتنفيذها.

- **متابعة التقدم التقني :** نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات وبهدف مواكبة آخر الإبتكارات في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية من إتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها لابد من تكليف فريق متخصص في مجال المعلوماتية للإعداد الدراسات بشكل مستمر لتطوير آداء الإدارة الإلكترونية , وإقتراح التحديثات اللازمة على آليات الحوسبة المستخدمة بما ينسجم مع التطور التقني .
- **الإشراف على آداء المنظمة:** المعلوماتية والبرمجيات التي تحتضن بيانات المنظمة .

ثالثا :وضع خطة التنفيذ :

يعد إحداث الهيكلية التنظيمية في المنظمة واللازمة لتطبيق الإدارة

الإلكترونية ,يتم إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مراحل التنفيذ والتي تشمل على :

- تحديد الإحتياجات اللازمة :من أجهزة ومعدات وبرمجيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمة .
- بناء وتطوير الأنظمة المعلوماتية في المنظمة .
- دراسة واقع المعاملات في المنظمة وتحديد جميع التعاملات بين المنظمة وبين جميع المتعاملين معها (موظفين ,عملاء ,موردين ,حكومة)تمهيدا لتحويلها إلى تعاملات إلكترونية .