

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

شكر وتقدير

عملاً بقوله تعالى ولئن شكرتم لأزيدنكم
أحمد الله تعالى الذي أنار لي درب العلم وأعانني على أداء هذا الواجب ووفقني إلى إنجاز
هذا العمل المتواضع وإقتداء بسنة نبيينا محمد صلى الله عليه وسلم "من لا يشكر الله
لا يشكر الناس" أتوجه بجزيل الشكر والإمتنان إلى الأستاذة المشرفة على هذا البحث
الدكتورة \منى مصطفى العشيري التي لم تبخل علي بنصائحها وتوجيهاتها القيمة ودعمها
لي في البحث وجميع أساتذة جامعة ميدأوشن .
كما أتوجه إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة أو بدعاء .

الإهداء:

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة , ونصح الأمة , إلى نبي الرحمة ونر العالمين
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
إلى من كلله الله بالهيبة إلى من علمني العطاء بدون إنتظار , إلى من أحمل إسمه بكل
إفتخار "زوجي العزيز"
إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان , إلى بسمه الحياة وسر الوجود
إلى كل من دعائه سر نجاحي وحنانه بلسم جراحي "والدي العزيز"
إلى من بها أكبر وعليها أعتمد , إلى شمعتي المضيئة التي أنير بها ظلمة حياتي
"والدتي" رحمها الله وأدخلها فسيح جناته
إلى من بوجودهم أكتسب قوة وحبّة لاحدود لها
إلى من عرفت معه معنى الحياة "زوجي واولادي"
إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير
إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لأضيّعهم "خواتي"

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى تحديد: العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين, تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين, إكتشاف التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات .

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي, ومن ثم جمع البيانات من خلال إستبيان شمل عينة عشوائية من موظفي القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية, عدد العينة كان 48 فردا, وتم تحليل النتائج باستخدام أدوات أحصائية مناسبة .

وكان من أهم نتائجها: العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي: أظهرت النتائج أن التدريب المناسب, التعاون بين الموظفين, والتقييم المستمر, والإلتزام بالمواعيد, وتحفيز الإبداع هي عوامل أساسية في تحسين الأداء الوظيفي. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي: الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال توفير أقسام متخصصة, وجود خطة إستراتيجية, سياسات جديدة للتعين والتدريب, والإستثمار في البحث والتطوير .

ومن أهم توصياتها: تعزيز التواصل والتنسيق بين الإدارات المختلفة .

تطبيق الأنظمة المعلوماتية المتكاملة مثل "ERP" الإعتماد على التكنولوجيا المتقدمة لتحسين العمليات . توفير برامج تدريبية مستمرة للموظفين .

الكلمات المفتاحية : أنظمة الإدارة الإلكترونية -الآداء الوظيفي -الكفاءة – الإنتاجية .

جدول المحتويات :

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

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 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 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 تطورًا 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 نتاجا لثروة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الإتجاه 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 فطیح، : 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 ألياً وعلى مدار الساعة ومن أي مكان بسهولة وشفافية وتمثل ترشيدها وإستثمارها للوقت

والجهد والمال ,وبالإضافة إلى ما تتميز 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

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

منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب ,والإستخدام الواعي لتقنية المعلومات ,والإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر(السلمي 2001:323) (4 القدرة 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 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 وأبريد 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 كـ مجال 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 , وتبلغ

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 ما يمكن من الضوضاء مهما

كانت المسافات , وبالتالي يصبح التفاعل آلياً حاسوبياً.

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 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 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, واختيار 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:

,يمكن تحديد الفجوات النظرية التالية :

- إرتفاع تكلفة الموارد , وإزدیاد ندرتها مع إرتفاع توقعات وإحتیاجات ملتی الخدمات .
- التغير في تطلعات القوى العاملة وإحتیاجاتها 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 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 بإختلاف 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 النظرية:

تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية

التي أصبحت مطلباً ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث، ونظراً 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 للعملية الإدارية وبالتالي رفع مستوى أداء وإنتاجية المستشفى ككل, وذلك بدوره يعكس 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 نحوالمحاور 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 الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير. (8)
3. تقديم الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر وكفاءة عالية باستخدام التكنولوجيا المتطورة. (9)
4. التعلم المستمر وبناء المعرفة, وزيادة فعالية أداء المؤسسة. (10)
5. تحديد مدي صحة ودقة المعلومات عن طريق تطبيقات الإدارة الإلكترونية, ومدي إتاحة المعلومات وجاهزيتها للاستخدام في المجتمع المدرسي. (11)

6. استخدام إيجابي لقواعد البيانات الإلكترونية في التعليم والتحصيل للطلاب و تنمي المعلمين مهنيًا في جميع مراحل التعليم حالياً ومستقبلاً. ⁽¹²⁾

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. ⁽¹³⁾

-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 المستخدمين والعملاء الداخليين والخارجيين للمنظمة وهي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تحقيق الاستفادة القصوى لعملاء المنظمة .
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستخدمين 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

H0 (النفى) , وفي حالة رفضها يتم قبول فرضية الإثبات

(H1) ويمكن عرض الفرضيات على النحو الآتي :

الفرضية الرئيسية : (H0)

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

(H01)الفرضية الفرعية الأولى :

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

الفرضية الفرعية الثانية لايوجد أثر ذو دلالة (H02):

إحصائية لإستخدام شبكة الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني العاملة في مستشفى الحرس الوطني .

(H03)الفرضية الفرعية الثالثة :

لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام البرمجيات في تطوير الأداء الوظيفي في مستشفى الحرس الوطني

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 والآداء 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 ملاءمة الإستبانه للغرض التي وضعت من اجله ومدى وضوح العبارات والإضافة إليها أو الحذف منها .
- قامت الباحثة بتعديل الإستبانه وفقا لملاحظات ومقترحات السادة المحكمين ومناقشتها مع السادة المشرفين وكان من أهم هذه التعديلات حذف بعض المحاور وكذلك إعادة صياغة بعض العبارات .وتكونت الإستبانه 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 ف الرقابة والتقييم وعدد عباراته (7) عبارات .
- #إجراءات تقنين أدوات الدراسة :

حساب صدق الإستبانه\ صدق أداة الدراسة يعني التأكد من أنها تقيس ماأعدت من أجله كم يقصد به شمول الإستبانه 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 للإستبانه 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 الإستبانه من حيث مدلى إنتماء العبارات للمحور وتحديد وضوح العبارات وإبداء مآيرونه من تعديل أو حذف أو إضافة للعبارات 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 للإستبانه 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 إرتباط كل بعد بالدرجة الكلية للإستبانه.

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 لأكثر 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 وبنفس 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 المصادقية و كافة النتائج القانونية
المرتتبة 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 إبراز
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
والموظفين 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 الأرشيف الإلكتروني 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 فعّال لابد من التخطيط الجيد، سناقش في هذا البحث خطوة 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:

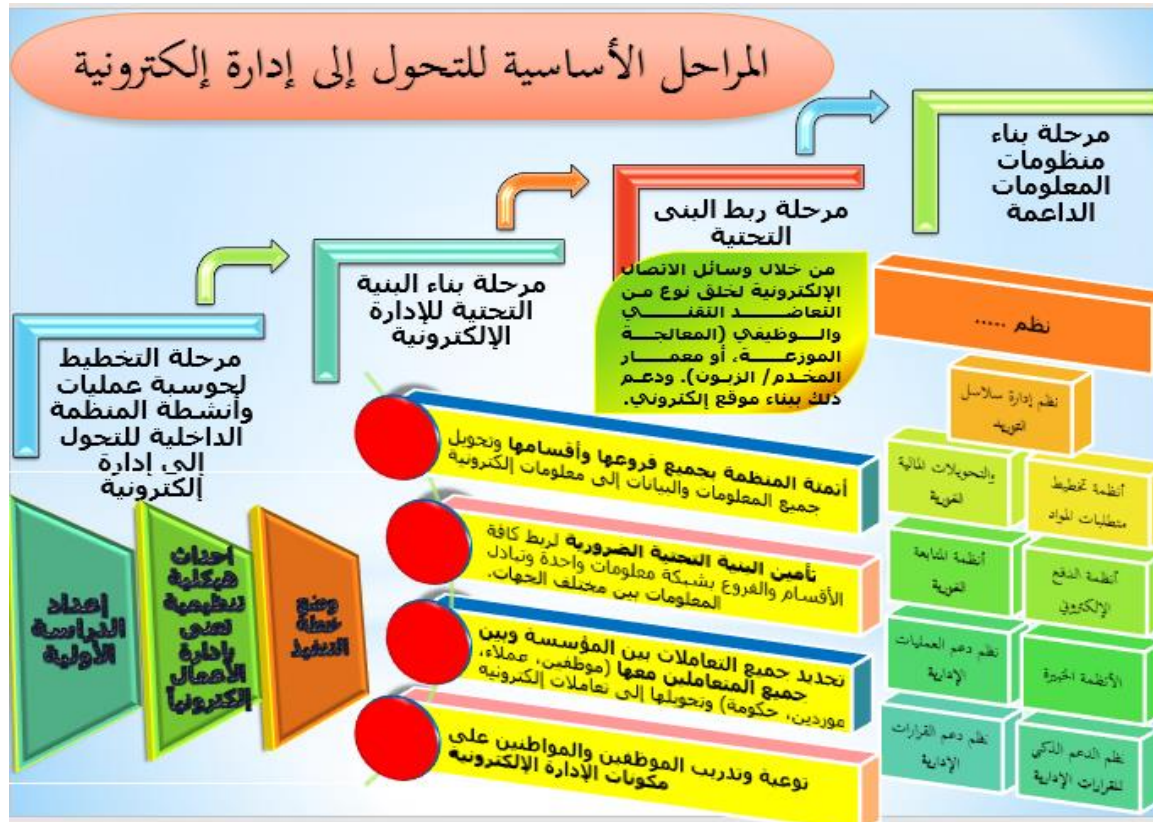
وضع خطة التنفيذ: وضع المراحل والخطوات التي يجب القيام بها لتحويل أنشطة المنظمة التقليدية إلى أنشطة إلكترونية. تحديد المشاركون في عملية التطوير: تحديد الكوادر البشرية المعنيين بتطبيق خطة التنفيذ، وعادة يتم تشكيل فريق عمل برئاسة خبير استشاري في نظم المعلومات، يقسم الفريق إلى فريقين الأول "لجنة المعلوماتية" 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 إجراءات تمهيدية ضرورية قبل البدء بالتنفيذ الفعلي والتي تتلخص بالنقاط التالية

- إعداد الدراسة الأولية
- أحداث 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 التعااضد التقني والوظيفي الذي يطلق عليه اسم المعالجة الموزعة ، ودعم ذلك المتمثلة ببناء موقع إلكتروني Client/Server ، أو معمار المخدم / الزبون Distributed Processing

مرحلة بناء منظومات المعلومات الداعمة للإدارة: من هذه الأنظمة (نظم دعم القرارات الإدارية، نظم الدعم الذي 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 والهيئات العمومية والحكومية انطلاقاً من بيئة وبناء أسس الحكومة الإلكترونية وفقاً 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 يعتمد في دراسته على المنهج

الاستنباطي الذي يربط بين العام والخاص من أجل محاولة الإجابة على إشكالية البحث واختبار فرضياته. وإعتمادا 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 الانتقال 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 باعتبارهم مصدر إهتمام الإدارة العمومية w .

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 عليه، حيث توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في- : تجربة الحكومة الإلكترونية لا تزال ضعيفة في باكستان باعتبارها من الدول النامية- . عدم إهتمام المواطنين بإستخدام الخدمات الإلكترونية- . غياب الثقة من قبل المواطنين في الخدمات المقدمة إلكترونيا.

دراسة (العمري 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 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 Acptance 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

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 تأثيراً دالاً 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 . تسهم 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* -
- الأتمتة الذكية*: استخدام الروبوتات البرمجية لأتمتة العديد من العمليات الإدارية* -

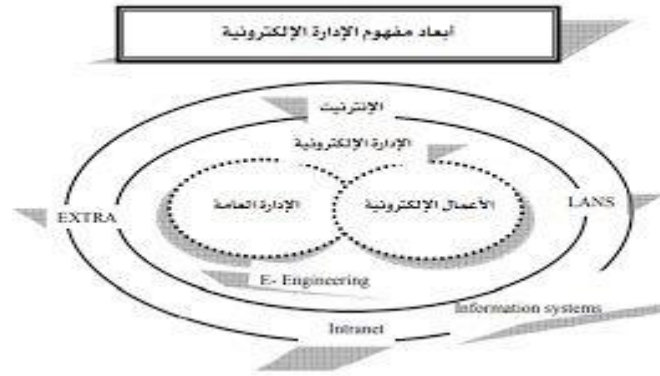
*الاتجاهات الحديثة (2020 وما بعدها) * 5.

- 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:

1. * البعد التكنولوجي *

- 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 تساهم 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 تخطيطاً جيداً وتدريباً فعالاً للتغلب على التحديات المرتبطة بها. كما تؤكد أهمية الثقافة التنظيمية والدعم الحكومي في نجاح هذه المبادرات

المتغير التابع: الأداء الوظيفي:



هو محور أساسي في تقييم أداء الموظفين وجودة عملهم داخل المؤسسة؛ فهو يُعبّر عن الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات المناطة به في وظيفته، بمعنى آخر: إنه مقياس يُظهر مدى فعالية الموظف في إنجاز أعماله وتحقيق أهداف المنظمة.

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

الأداء الوظيفي* هو مقياس لمدى فعالية وكفاءة الفرد في أداء مهامه ومسؤولياته في العمل. يشمل هذا الأداء عدة جوانب، منها

الكفاءة*: القدرة على إنجاز المهام في الوقت المحدد وبأقل موارد ممكنة* .

الجودة*: مدى دقة وجودة العمل المنجز، ومدى تحقيقه للمعايير المطلوبة* .

الإنتاجية*: كمية العمل المنجز في فترة زمنية معينة* .

الالتزام*: مدى التزام الموظف بقيم وأهداف المؤسسة، وحرصه على تحقيقها*

5. التعاون*: قدرة الموظف على العمل ضمن فريق وتواصله الفعال مع الزملاء *

6. الابتكار*: القدرة على تقديم أفكار جديدة وتحسين العمليات الحالية *

تُستخدم تقييمات 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

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 ,,,

أقوم بإجراء بحث علمي كجزء من متطلبات التخرج من دلجة البكالوريوس أرجو منكم مساعدتي من خلال تبئة هذا الإستبيان
حيث يستغرق بضع دقائق فقط من وقتكم وجميع الإجابات ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .شاكراً
لكم تعاونكم

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPyMi71LwmbND3PnJmEufocs7vfkO2IbfYxBAXN9Xa8bs_cA/viewform?usp=sf_link

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

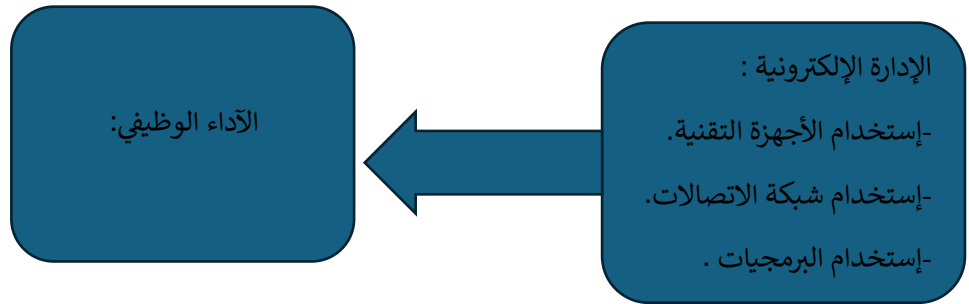
ضعف فاعلية قدرة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية يؤثر على مستويات الأداء :

أوافق بشدة_ أوافق_ محايد_ لأوافق_ لأوافق بشدة

نموذج البحث

المتغير التابع

المتغير المستقل



مقدمة :

يهدف هذا الفصل إلى تقديم منهجية البحث التي تم اعتمادها في دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الإدارة الإلكترونية في مستشفى الحرس الوطني بالرياض . سوف نقوم بتوضيح التعريفات الأساسية لمتغيرات البحث وسنعرض تفاصيل تصميم البحث بما في ذلك فلسفته ومنهجه واستراتيجيته , إضافة إلى الطرق المستخدمة في جمع وتحليل البيانات , كما سنتناول مجتمع البحث وطرق إختيار عينته , ومع التأكيد على الإعتبارات الأخلاقية المتبعة في الدراسة .

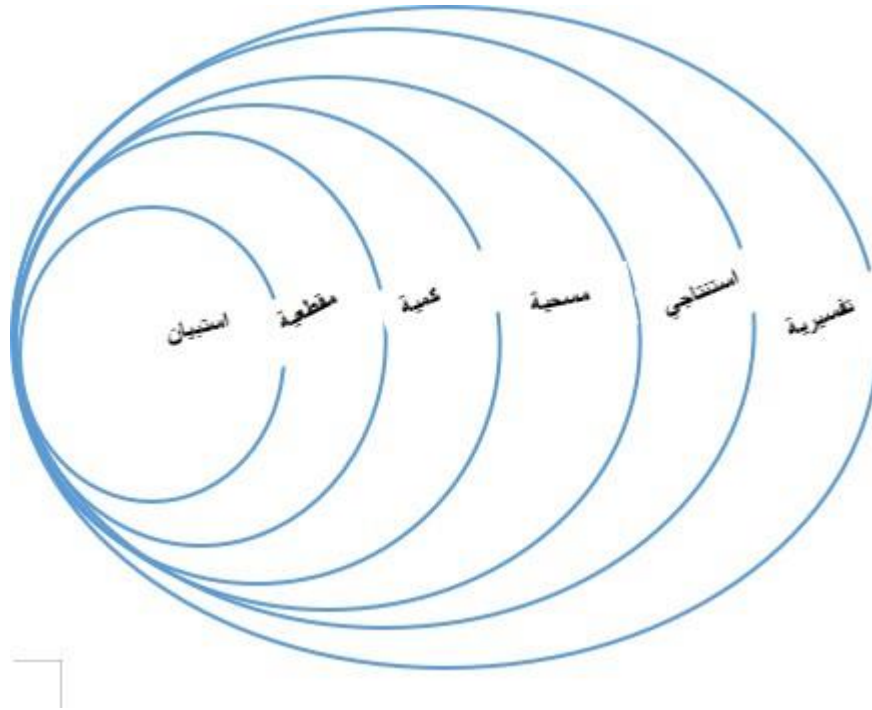
التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث :

أ- الإدارة الإلكترونية : العملية الإدارية القائمة على امکانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف , وهي إدارة تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني .

ب- **الآداء الوظيفي** : وهو جهد الموظف من خلال مايقوم به من واجبات ومسؤوليات في موقعه الوظيفي ,ومعرفته لعمله ومدى تفهمه لدورة , وإختصاصه , والسلوكيات الإدارية التي يقوم بها الموظف .

3_ الفصل الثالث \ منهجية البحث :

- فلسفة البحث: تفسيرية .
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- استراتيجية البحث: مسحية.
- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



4-3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة :

مجتمع البحث :جميع موظفي مستشفى الحرس الوطني القسم الإداري:

طرق أخذ عينة البحث :سيتم إختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفي في مستشفى الحرس الوطني .

5-3 طريقة جمع البيانات :

سوف نقوم بصياغة إستمارة إستبانة من أجل جمع البيانات يتم توزيعها إلكترونيا على موظفي مستشفى الحرس الوطني بالرياض ويقوم المجيب بملأ الإستمارة بنفسه ,وهي إستمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل إلى الأشخاص الذين تم إختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم .عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية ويتم ذلك دون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو لتسجيل الإجابة عنها.

6-3 أنواع البيانات :

البيانات الأولية :

ويتم الحصول عليها من المعلومات المقدمة في الإستبانة من قبل موظفي القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني .

البيانات الثانوية :

ويتم ذلك عن طريق البحث في الكتب والرسائل الجامعية والمجلات ذات الصلة بموضوع البحث سواء تم ذلك بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر ويهدف ذلك إلى تقديم إطار مفاهيمي نظري للمتغيرين ومحاولة الإحاطة بالموضوع .

7-3 إجراءات التحليل الإحصائي :

اعتمدنا في الدراسة على الجداول البسيطة وإستخدام برنامج:

[Spss]

- 1- اختبار التوزيع الطبيعي
- 2- قياس معامل الثبات
- 3- قياس الاتساق الداخلي
- 4- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية
- 5- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة
- 6- تحليل معامل الإنحدار الخطي البسيط

8-3 الإعتبارات الأخلاقية :

سيتم اتخاذ الإحتياطات اللازمة لحماية خصوصية وسرية المشاركين في البحث .سيتم الحصول عى موافقة مستنيرة من جميع المشاركين قبل جمع البيانات ,وسيتم إخبارهم بأن مشاركتهم تطوعية وأنهم يمكنهم الانسحاب في أي وقت .كما سيتم التعامل مع جميع البيانات بسرية تامة ولن يتم الكشف عن هويات المشاركين .

9-3 خاتمة :

تمثلت منهجية البحث المعتمدة في هذا الفصل في تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي من خلال إستخدام تصميم استنتاجي وإستراتيجية مسحية .تم إختيار عينة عشوائية من موظفي القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني وتوزيع إستمارة إستبانة إلكترونية لجمع البيانات الكمية اللازمة .يشير التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج :

Spss

إلى علاقة قوية بين المتغيرات المدروسة .كما تم التأكيد على إحترام الأخلاقيات في جميع مراحل البحث ,بما في ذلك الحفاظ على خصوصية المشاركين وإحترام خصوصيتهم والانسحاب في أي وقت

4-الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

1-4 مقدمة :

في هذا الفصل سنقوم بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبيان الموجه إلى عينة الدراسة من خلال البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار 26 يهدف هذا التحليل إلى تقديم فهم شامل للخصائص الديموغرافية للعينة، وإختبار صدق وثبات الإستبيان

وتقديم الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث والإجابة على تساؤلات البحث الرئيسية، كما سنقوم بتحليل الفرضيات التي تم صياغتها بناء على الإطار النظري للدراسة وربط النتائج المستخلصة بالدراسات السابقة في هذا المجال. يهدف هذا الفصل إلى تقديم رؤى معقمة حول كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للموظفين وتحديد التحديات والعقبات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات.

2-4 توصيف عينة الدراسة :

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية _ عدد سنوات الخبرة - والمستوى التعليمي - ثم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتمثل في المعلومات الديموغرافية تشمل :

الفئة العمرية: (أقل من 5 سنوات، من 25 سنة إلى 30 سنة، من 35 سنة إلى 40 سنة، أكبر من 45 سنة).

المؤهل العلمي يشمل: (ثانوي، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراة)

عدد سنوات الخبرة: (أقل من 5 سنوات، من 5 سنوات إلى 10 سنوات، من 10 سنوات إلى 15 سنة، أكثر من 15 سنة)

جدول توصيف عينة الدراسة:

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 25 سنوات	4	9.1%
	25 - 30 سنة	16	38.1%
	35 - 40 سنة	11	26.2%
	أكبر من 45 سنة	11	26.2%
	المجموع	42	100%
المؤهل العلمي	ثانوي	1	2.4%
	دبلوم	0	0%
	بكالوريوس	25	59.5%
	ماجستير	10	23.8%
	دكتوراة	6	14.3%
	المجموع	24	100%

سنوات الخبرة:	أقل من 5 سنوات	10	32.8%
	من 5 - 10 سنوات	8	19%
	10 - 15 سنة	10	32.8%
	أكثر من 15 سنة	14	33.3%
	المجموع	42	100%

يقدم هذا الجدول توصيفا تفصيليا لعينة الدراسة، مسلطا الضوء على ثلاث متغيرات رئيسية :

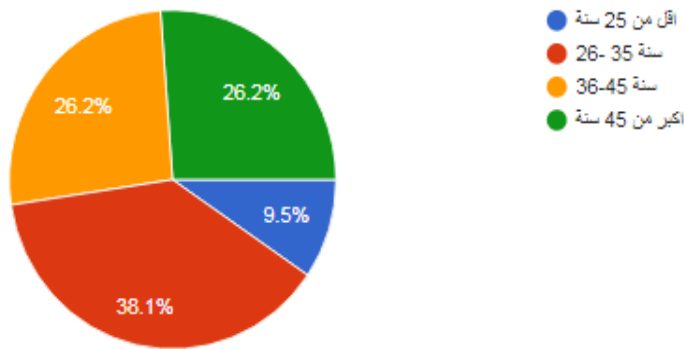
العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة للمشاركين :

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 25 من ال	4	9.3	9.3	9.3
	سنة 26- 35	16	37.2	37.2	46.5
	سنة 36-45	11	25.6	25.6	72.1
	سنة 45 من اكبر	11	25.6	25.6	97.7
	الع	1	2.3	2.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

العمر:

42 ردًا



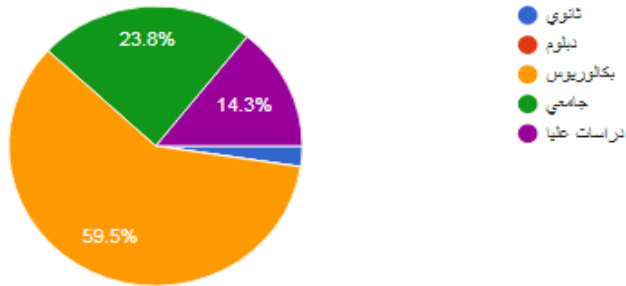
فيما يتعلق بالعمر نلاحظ أن غالبية المشاركين في الدراسة ينتمون إلى الفئات العمرية الأكبر سنا ,حيث تشكل الفئة العمرية "أكبر من 45سنة "النسبة الأعلى بواقع 38.1% من إجمالي العينة .تليها بالتساوي الفئتان العمريتان "26-35سنة "بنسبة 26.2% لكل منهما .أما الفئة العمرية الأصغر "أقل من 25 سنة "فتمثل النسبة الأقل ب 9.5 % فقط .هذا التوزيع العمري يشير إلى أن الدراسة قد شملت بشكل أكبر الفئات ذات الخبرة العملية الأطول .

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	1	2.3	2.3	2.3
	بكالوريوس	25	58.1	58.1	60.5
	جامعي	10	23.3	23.3	83.7
	دراسات عليا	6	14.0	14.0	97.7
	المؤهل	1	2.3	2.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

المؤهل التعليمي:

42 ردًا



أما بالنسبة للمؤهل التعليمي فنجد أن غالبية المشاركين هم من حملة الشهادات الجامعية . حيث يشكل حملة البكالوريوس

النسبة الأعلى بواقع 59.5% , يليهم حملة الشهادات الجامعية الأخرى بنسبة 23.8% أما حملة الدراسات العليا فيمثلون 14.3%

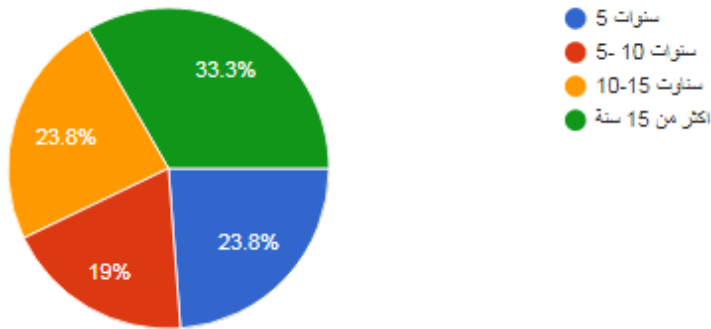
من العينة . ويلاحظ أن حملة الثانوية يشكلون نسبة ضئيلة جدا تبلغ 2.4% فقط , في حين لم يكن هناك أي مشاركين من حملة الدبلو . هذا التوزيع يعكس مستوى تعليميا عاليا نسبيا بين المشاركين في الدراسة .

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5	10	23.3	23.3	23.3
	سنوات 5- 10	8	18.6	18.6	41.9
	سنوات 10-15	10	23.3	23.3	65.1
	سنة 15 من أكثر	14	32.6	32.6	97.7
	1 سنوات	1	2.3	2.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

سنوات الخبرة:

42 ردًا



وفيما يخص سنوات الخبرة، نلاحظ توزيعاً متنوعاً بين الفئات المختلفة. تحتل فئة "5-10" سنوات المرتبة الأولى بنسبة 33.3%،

تليها بالتساوي فئتا "5" سنوات و"10,15" سنة بنسبة 23.8% لكل منهما، أما فئة أكثر من 15 سنة فتتمثل 19% من العينة. هذا التوزيع

يشير إلى مزيج متوازن نسبياً من سنوات الخبرة المختلفة بين المشاركين، مع ميل طفيف نحو ذوي الخبرة المتوسطة.

4-3 قياس الصدق والثبات للإستبيان :

تم اختبار صدق الإتصاق الداخلي للإستبيان المستخدم لقياس متغيرات الدراسة، إلى جانب مقياس الصدق التقاربي عن طريق قياس

متوسط التباين Extracted Variance Average

في حين تم قياس ثبات المقياس عن طريق قياس الفاكرومباخ من خلال نموذج المعادلة البنائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS 26.

1-صدق المقاييس :

صدق الإتساق الداخلي :وهو مدى إتساق كل عبارة من عبارات الإستبيان للمتغير الذي تنتمي إليه.

الصدق التقاربي :هو قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس عن طريق حساب متوسط التباين المستخرج وتكون قيمتها أكبر من 0.05

المتغيرات Variable	العبارات Statements	KMO	معامل الإرتباط Factor loadings	الإنحراف المعياري Standard deviation	P Values	متوسط المستخرج Average variance extracted
المتغير الأول	A1	0.635	0.883	0.643	0.00	1.00
	A2		0.833	0.665	0.00	
	A3		0.727	0.721	0.00	
	A4		0.676	0.874	0.00	
	A5		0.857	1.234	0.00	
	A6		0.717	1.119	0.00	
المتغير الثاني	B1	0.538	0.983	1.127	0.00	1.20
	B2		0.983	0.734	0.00	
	B3		0.453	0.749	0.00	
	B4		0.868	1.234	0.00	
	B5		0.844	0.749	0.00	

صدق الإتساق الداخلي :

المتغير

الأول \جميع العبارات“ “ A1) إلى A6) تظهر معاملات ارتباط (Factor loadings) جيدة، تتراوح بين 0.676 و 0.883.

- هذه القيم تشير إلى إتساق داخلي قوي للعبارات مع المتغير الأول .
إلى 0.844) تظهر معاملات ارتباط عالية جداً، (B1, B2, B4, B5) المتغير الثاني \ معظم العبارات 0.983).

- العبارة B3 لديها معامل ارتباط منخفض نسبياً (0.453)، مما قد يشير إلى ضعف في إتساقها مع بقية العبارات.

2. الصدق التقاربي :

متوسط التباين المستخرج (AVE) للمتغير الأول هو 1.00، وللمتغير الثاني 1.20.
كلا القيمتين أكبر من 0.50، مما يشير إلى صدق تقاربي جيداً لكلا المتغيرين .

3. قيم P

جميع قيم P هي 0.00، مما يشير إلى أن جميع العلاقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

4. الانحراف المعياري

يتراوح الانحراف المعياري للمتغير الأول بين 0.643 و 1.234.

- للمتغير الثاني يتراوح بين 0.734 و 1.234.

- هذه القيم تشير إلى تباين معقول في الإستجابات .

5. اختبار KMO

قيمة KMO للمتغير الأول هي 0.635، وللمتغير الثاني 0.538. أكبر من

0.5، مما يشير إلى ملائمة العينة للتحليل مع ملاحظة أن قيمة المتغير الثاني قريبة من الحد الأدنى من الحد الأدنى المقبول .

2-حساب الثبات:

يستخدم هذا الاختبار

لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في بيانات تتسم بالثبات. ونظرا للتباين الواضح بين متغيرات الدراسة فقد تم الاعتماد على معلومات الثبات ألفا كرونباخ بواسطة spss26 وذلك كما يلي :

المتغير	عدد العبارات		قيمة ألفا كرومباخ	
الأول	6	A1	0.556	0.736
		A2	0.591	
		A3	0.555	
		A4	0.550	
		A5	0.689	
		A6	0.620	
الثاني	5	B1	0.601	0.725
		B2	0.605	
		B3	0.541	
		B4	0.567	
		B5	0.541	

أظهرت النتائج

الإحصائية أن قيم ألفا كرومباخ للمتغيرين أكبر من 0.7. وبالتالي فقد تحقق ثبات المقياس .

-4-4:الإحصاء

الوصفي لمتغيرات البحث الإجابة على تساؤلات البحث

تكون الإجابة على تساؤلات الإستبيان على مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة _ موافق _ محايد _ غير موافق _ غير موافق بشدة):

ثم نقو بحساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة ...

المتوسط الحسابي	الإتجاه العام	الوزن النسبي %	درجة الأهمية
من 1 الى الل من 1.80	غير موافق بشدة	من 20 الى الل من 36 %	منخفض جدا
من 1.80 الى الل من 2.60	غير موافق	من 36 الى الل من 52 %	منخفض
من 2.60 الى الل من 3.40	محايد	من 52 الى الل من 68 %	متوسط
من 3.40 الى الل من 4.20	موافق	من 68 الى الل من 84 %	مرتفع
من 4.20 الى الل من 5	موافق بشدة	من 84 الى الل من 100 %	مرتفع جدا

ثم نقوم بعمل جدول التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة والانحرافات المعيارية للمتغيرات كالتالي :

المتغير	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه العام	درجة الأهمية
الأول	A1	4.69	0.56	موافق بشدة	مرتفعة جدا
	A2	4.60	0.66	موافق بشدة	مرتفعة جدا
	A3	3.88	1.03	موافق	مرتفعة
	A4	4.33	0.79	موافق بشدة	مرتفعة جدا
	A5	2.83	1.27	محايد	متوسطة
	A6	3.67	1.07	موافق	مرتفعة
الثاني	B1	3.26	1.13	محايد	متوسطة
	B2	4.26	0.70	موافق بشدة	مرتفعة جدا
	B3	4.31	0.72	موافق بشدة	مرتفعة جدا
	B4	4.3	0.85	موافق	مرتفعة

مرتفعة جدا	موافق بشدة	0.72	4.33	B5
------------	------------	------	------	----

يتضح من الجدول السابق :

1-المتغير الأول :

-العبارات A1 و A2 و A4 حصلت على متوسطات حسابية عالية جداً (4.69، 4.60، 4.33 على التوالي) مع انحرافات معيارية منخفضة نسبياً، مما يشير إلى اتفاق قوي بين المستجيبين وأهمية مرتفعة جداً لهذه العبارات .

- العبارة A3 حصلت على متوسط حسابي مرتفع (3.88) مع انحراف معياري أعلى (1.0) 3)، مما يدل على اتفاق عام ولكن مع بعض التباين في الآراء.

- العبارة A5 حصلت على أقل متوسط حسابي (2.8) مع أعلى انحراف معياري (1.27) ، مما يشير إلى وجود حياد وتباين كبير في الآراء حول هذه العبارة.

- العبارة A6 حصلت على متوسط حسابي مرتفع (3.67) مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (1.07)، مما يدل على اتفاق عام مع وجود بعض الاختلافات في الآراء

2.المتغير الثاني:

- العبارات B2 ، B3 ، B4 ، و B5 حصلت جميعها على متوسطات حسابية مرتفعة جداً (بُين 4.26 و 4.33) مع انحرافات معيارية منخفضة نسبياً ، مما يشير إلى اتفاق قوي بين المستجيبين وأهمية مرتفعة جداً لهذه العبارات.

- العبارة B1 حصلت على أقل متوسط حسابي (3.26) مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (1.13)، مما يدل على وجود حياد وتباين في الآراء حول هذه العبارة.

بشكل عام، يمكن ملاحظة أن معظم العبارات حصلت على درجة موافقة عالية وأهمية مرتفعة، وجود بعض الاستثناءات مثل A5 و B1 اللتين حصلتا على درجة حياد وأهمية متوسطة. كما يلاحظ أن المتغير الثاني يحظى باتفاق أكبر بين المستجيبين مقارنة بالمتغير الأول، حيث أن معظم عباراته حصلت على متوسطات حسابية مرتفعة جداً وانحرافات معيارية منخفضة نسبياً.

ثم بعد ذلك نقوم باختبار الفرضيات كالتالي :

1-الفرضية الأولى :تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال تسهيل العمليات وتبسيط الإجراءات .

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6
A1	Pearson Correlation	1	.669**	.438**	.578**	-.048-	.260
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.765	.097
	N	42	42	42	42	42	42
A2	Pearson Correlation	.669**	1	.441**	.406**	-.060-	.109
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.008	.705	.491
	N	42	42	42	42	42	42
A3	Pearson Correlation	.438**	.441**	1	.438**	.155	.232
	Sig. (2-tailed)	.004	.003		.004	.326	.140
	N	42	42	42	42	42	42
A4	Pearson Correlation	.578**	.406**	.438**	1	.196	.091
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.004		.214	.565
	N	42	42	42	42	42	42
A5	Pearson Correlation	-.048-	-.060-	.155	.196	1	.306*
	Sig. (2-tailed)	.765	.705	.326	.214		.049
	N	42	42	42	42	42	42
A6	Pearson Correlation	.260	.109	.232	.091	.306*	1
	Sig. (2-tailed)	.097	.491	.140	.565	.049	
	N	42	42	42	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2-الفرضية الثانية :يؤدي تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية في العمل .

Correlations

		B1	B2	B3	B4	B5
B1	Pearson Correlation	1	.151	.046	.514**	.046
	Sig. (2-tailed)		.341	.772	.000	.772
	N	42	42	42	42	42
B2	Pearson Correlation	.151	1	.293	.170	.293
	Sig. (2-tailed)	.341		.060	.282	.060
	N	42	42	42	42	42
B3	Pearson Correlation	.046	.293	1	.147	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.772	.060		.355	.000
	N	42	42	42	42	42
B4	Pearson Correlation	.514**	.170	.147	1	.147

B5	Sig. (2-tailed)	.000	.282	.355		.355
	N	42	42	42	42	42
	Pearson Correlation	.046	.293	1.000**	.147	1
	Sig. (2-tailed)	.772	.060	.000	.355	
	N	42	42	42	42	42

**, **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ثم نكتب ملخص الجدول :

	المتغير الأول	المتغير الثاني
المتغير الأول	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.491
	N	42
المتغير الثاني	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.491
	N	42

بناءً على نتائج الاستبيان المذكورة يمكننا الإجابة على تساؤلات البحث كما يلي:
تساؤلات البحث :

1- ماهي العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي ؟

من نتائج الاستبيان ,يمكن تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين كما يلي :

- توفير التدريب المناسب :90.4% من الموظفين (69% يوافقون بشدة و21.4% يوافقون)يعتقدون أن التدريب المناسب يجعلهم أكثر قدرة على أداء عملهم بشكل جيد ,مما يدل على أن التدريب المستمر يعتبر عاملاً رئيسياً في تحسين الأداء الوظيفي .

- تشجيع التعاون :88.4% من الموظفين (40.5% يوافقون بشدة و47.6% يوافقون) يرون أن إدارة الشركة تشجع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات ,وهذا يشير إلى أهمية التعاون كعامل مؤثر في الأداء الوظيفي.

-تقييم الأداء المستمر :59.5% من الموظفين (26.2% يوافقون بشدة و33.3% يوافقون) يرون أن الشركة تقوم بتقييم أداء العاملين بصفة مستمرة ,مما يشير إلى أن التقييم المستمر يعد عاملاً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي .

-الإلتزام بالمواعيد :85.7% من الموظفين (47.6% يوافقون بشدة و38.1% يوافقون)يؤدون أعمالهم في الوقت المحدد ,مما يدل على أن الإلتزام بالمواعيد هو عامل أساسي في الأداء الوظيفي ,

-تحفيز الإبداع :75% من الموظفين (33% يوافقون بشدة و42% يوافقون) يرون أن الشركة تمنح مكافآت وحوافز للموظفين المبدعين .,مما يشير إلى أن التحفيز على الإبداع يساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

2-كيف يمكن أن تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟

من نتائج الاستبيان ,يمكن إستخلاص أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال :

- توفير أقسام متخصصة للإدارة الإلكترونية :95.2%من الموظفين (67.2% يوافقون بشدة و19% يوافقون) يرون أن الشركة توفر أقساما متخصصة للإدارة الإلكترونية ,ممايسهم في تنظيم العمل وزيادة الكفاءة.

- وجود خطة إستراتيجية :90.4% من الموظفين (69% يوافقون بشدة و21.4% يوافقون)يعتقدون بوجود خطة إستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ,ممايساعد في توجيه الجهود وتحقيق الأهداف بفاعلية .

-سياسات جديدة في التعيين والتدريب والترقية :85.7% من الموظفين (47.6% يوافقون بشدة و38.1% يوافقون) يرون أن الشركة تعتمد على سياسات جديدة لتأهيل الموظفين في الإدارة الإلكترونية ,ممايزيد من كفاءة الموارد البشرية .

-الإستثمار في البحث والتطوير :59.5%من الموظفين (26.2% يوافقون بشدة و33.3% يوافقون)يرون أن الشركة تنفق على البحوث والدراسات لتطوير تكنولوجيا المعلومات ,مما يعزز الإبتكار وتحسين الأداء .

-التحفيز المادي :40.5% من الموظفين (16.7% يوافقون بشدة و23.8% يوافقون) يرون أن الشركة تحفز الموظفين المتميزين ماديا في مجال الإدارة الإلكترونية ,مما يمكن أن يزيد من التحفيز والأداء .

3-ماهي التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ؟

من نتائج الاستبيان ,يمكن تحديد بعض التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات :

-عدم وضوح السياسات التحفيزية : وجود نسبة كبيرة من المحايدين (33.3%)و21.4%غير موافقين على أن الشركة تحفز الموظفين ماديا في مجال الإدارة الإلكترونية ,مما يشير إلى الحاجة لتوضيح وتحسين سياسات

التحفيز .

- الإستثمار غير الواضح في البحث والتطوير: 26.2% من الموظفين محايدون و9.5% غير موافقين و4.8% غير موافقين بشدة على أن الشركة تنفق على البحوث والدراسات ,مما يشير إلى أن الجهود قد تكون غير واضحة لجميع الموظفين .

-التفاوت في التقييم المستمر :26.2% من الموظفين محايدون و9.5% غير موافقين على أن الشركة تقوم بتقييم أداء العاملين بصفة مستمرة ,مما يشير إلى أمكانية وجود تفاوت في تطبيق نظم التقييم .

-التفاوت في الإستثمار في البنية التحتية التكنولوجية :رغم أن 88.1% من الموظفين يرون أن الشركة توفر أحدث النظم والبرامج ,إلا أن وجود 9.5% محايدين يشير إلى أنه قد يكون هناك تفاوت في توفير هذه الموارد بين الأقسام أو الفرق المختلفة .

بإختصار ,توضح النتائج أن التدريب المناسب ,التعاون .التقييم المستمر,الإلتزام بالمواعيد ,وتحفيز الإبداع هي عوامل رئيسية تؤثر على الأداء الوظيفي .الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء من خلال تنظيم العمل وزيادة الكفاءة ,ولكن هناك بعض التحديات مثل ووضوح السياسات التحفيزية والإستثمار في البحث والتطوير التي تحتاج إلى تحسين.

4-5:إختبار الفرضيات :

1- الفرضية الأولى :تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال تسهيل العمليات وتبسيط الإجراءات .

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.188 ^a	.035	.011	.640

a. Predictors: (Constant), B1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.601	1	.601	1.467	.233 ^b
	Residual	16.376	40	.409		
	Total	16.976	41			

a. Dependent Variable: A1

b. Predictors: (Constant), B1

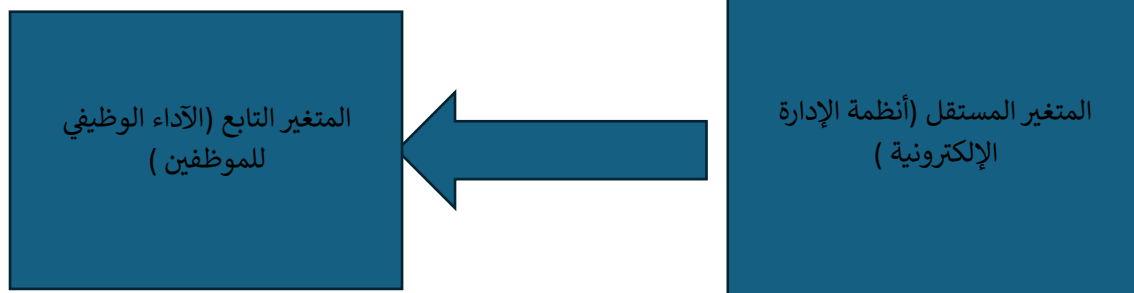
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.041	.305		16.500	.000
	B1	-.107	.089	-.188	-1.211	.233

a. Dependent Variable: A1

من خلال النتائج السابقة يتضح لنا أن قيمة $R = 0.188$

وقد تم: $D^2 = 0.035$ مما يعني وجود علاقة معنوية بين المتغيرين.



2-الفرضية الثانية: يؤدي تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية في العمل .

-3

Model Summary:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.046 ^a	.002	-.023	1.140

a. Predictors: (Constant), B5

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.111	1	.111	.085	.772 ^b
	Residual	52.008	40	1.300		
	Total	52.119	41			

a. Dependent Variable: B1

b. Predictors: (Constant), B5

Coefficients^a

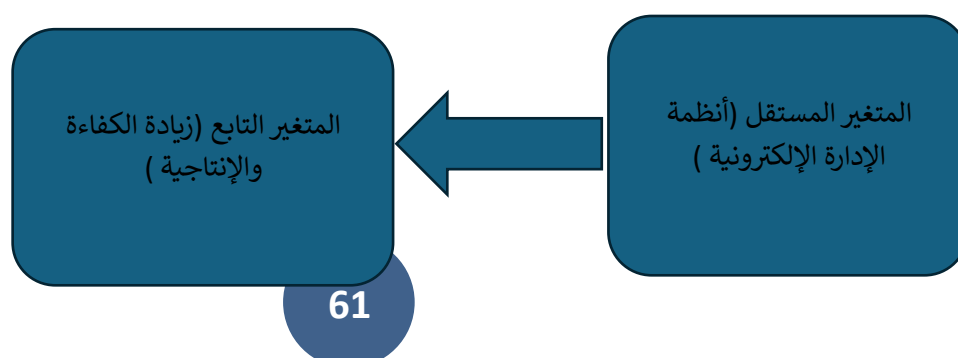
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.963	1.040		2.848	.007
	B5	.069	.238	.046	.292	.772

a. Dependent Variable: B1

من خلال النتائج السابقة يتضح لنا أن قيمة $R = 0.064$

قيمة $R^2 = 0.002$

مما يعني وجود علاقة معنوية بين المتغيرين .



4-6 ربط النتائج بالدراسات السابقة :

المحور الأول :الإدارة الإلكترونية :

1-توفر الشركة أقسام متخصصة وخطط إستراتيجية :

-تتوافق النتائج مع دراسة الطائش (2016)التي أشارت إلى أهمية وجود هيكل تنظيمي متخصص وخطط إستراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ,

2- سياسات التعيين والتدريب :

-هذه النتائج تعكس مجاء في دراسة العمري وقانه (2020)التي أكدت على ضرورة إستقطاب وتدريب الكفاءات البشرية لتطوير برامج الإدارة الإلكترونية .

3-البحوث والدراسات :

نتائج الإستثمار في البحث والتطوير تتماشى مع دراسة مرابط وزين (2018)التي شددت على أهمية الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء الوظيفي .

4-التحفيز المادي وإستثمار المواهب :

نتائج الدراسة المتعلقة بالتحفيز المادي تتوافق مع دراسة الواعر وعبد المطلب (2015) التي أكدت على أهمية التحفيز المادي والمعنوي لتحسين الأداء الوظيفي .

المحور الثاني:الأداء الوظيفي :

1-آداء الأعمال في وقتها :

-تتماشى النتائج مع دراسة الواعر وعبد المطلب (2015) التي أشارت إلى تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين كفاءة الأداء الوظيفي .

2-تشجيع التعاون وتقييم الأداء :

-توافق نتائج التعاون وتقييم الأداء مع دراسة الطائش (2016) التي أكدت على دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز وتحسين الأداء الوظيفي من خلال تقييم مستمر.

3-مكافآت وحوافز التدريب :

-تتماشى النتائج مع دراسة العمري وقانة (2020) التي أشارت إلى أهمية المكافآت والتدريب في تحسين الأداء الوظيفي.

مايميز دراستنا عن الدراسات السابقة :

1- شمولية وتحليل مفصل :

-دراستنا تقدم تحليلا لتأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي مع التركيز على التحديات والعقبات ,ممايميزها عن الدراسات السابقة التي ركزت على جوانب محددة.

2-إستخدام إختبار صدق وثبات متقدمة :

-اعتمدت دراستنا على التحليل العاملي التوكيدي وإختبار صدق وثبات دقيقة ,ممايضمن دقة النتائج ويعزز من مصداقية الدراسة .

2-التنوع في عينة الدراسة :

-تميزت دراستنا بتنوع كبير في العينة من حيث العمر,المؤهل العلمي ,الوظيفة ,وسنوات الخبرة ,ممايعزز من شمولية النتائج ويمكن من فهم أعمق لتأثير الإدارة الإلكترونية على مختلف الفئات الوظيفية.

4-7:الخاتمة:

لقد أظهرت النتائج التي تم تحليلها في هذا الفصل أن الإدارة الإلكترونية تأثيرا كبيرا على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال توفير التدريب المناسب ,وتشجيع التعاون ,وتقييم الأداء المستمر ,والإلتزام بالمواعيد

,وتحفيز الإبداع .بالرغم من الفوائد الواضحة ,إلا أن هناك تحديات تتعلق بوضوح السياسات التحفيزية والإستثمار في البحث والتطوير التي تحتاج إلى معالجة لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية .عند ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة ,نجد أن هناك توافقا كبيرا مع الأدبيات المتاحة ,مما يعزز مصداقية النتائج المستخلصة .سيساعد هذا التحليل المؤسسات على فهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي وتبني إستراتيجيات فعالة لتحسين كفاءة وإنتاجية العمل من خلال الإدارة الإلكترونية.

الفصل الخامس :

1-5: حدود البحث :

حدود البحث الزمنية :

-يركز هذا البحث على الفترة من بداية 2023 حتى منتصف 2024, وهي الفترة التي تم فيها جمع البيانات وتحليلها .

حدود البحث المكانية :

تتمحور الدراسة حول قسم الإدارة في مستشفى الحرس الوطني بالرياض , وهي إحدى المدن الطبية في مدينة الرياض والتي تتبع للشؤون الصحية بوزارة الحرس الوطني السعودي وتميزت المدينة بتقديم رعاية متميزة للمراجعين وحققت العديد من النجاحات في مجال الرعاية الصحية وهي عرفت محليا وعالميا بتخصصها في إجراء عملية فصل التوأم السيامي .

حدود البحث البشرية :

يشمل مجتمع البحث جميع موظفي القسم الإداري في مستشفى الحرس الوطني في الرياض , تم إختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية داخل المستشفى لضمان تنوع البيانات وتنوع النتائج .

حدود البحث الموضوعية :

يركز البحث على تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للموظفين . يتناول البحث العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي , وكيف يمكن للإدارة الإلكترونية تحسينه , بالإضافة إلى التحديات والعقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية .

2-5 البحوث المستقبلية :

1- دراسة تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية في قطاعات أخرى :

-يمكن إجراء دراسات مشابهة في قطاعات أخرى مثل :التعليم والصحة والخدمات العامة لمعرفة كيفية تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في تلك القطاعات .

2- تحليل التكنولوجيا المتقدمة :

-يمكن توسيع البحث ليشمل تأثير تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي , إنترنت الأشياء والبلوك تشين على الأداء الوظيفي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات .

3- التطبيقات العملية :

-يمكن دراسة التطبيقات العملية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي وتقديم إستراتيجيات وتوصيات عملية لتطبيقها في المؤسسات المختلفة .

4- التحليل المقارن بين الشركات :

-يمكن إجراء تحليل مقارن بين تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية في شركات متعددة لمعرفة الاختلافات والتشابهات وكيفية تحسين الأداء الوظيفي بشكل فعال.

5- التدريب والتعليم المستمر:

-يمكن إجراء دراسات حول تأثير برامج التدريب والتعليم المستمر في تعزيز فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

3-5:التوصيات :

1- تعزيز برامج التطوير والتدريب :

-ينبغي على الشركات تعزيز برامج التدريب والتطوير المستمر للموظفين لضمان تحقيق أقصى إستفادة من أنظمة الإدارة الإلكترونية .

2- تحسين سياسات التحفيز :

-يجب تحسين وتوضيح سياسات التحفيز المادي والمعنوي للموظفين المتميزين في مجال الإدارة الإلكترونية لضمان زيادة التحفيز وتحسين الأداء .

3- الإستثمار في البحث والتطوير :

-ينبغي على المؤسسات زيادة الإستثمار في البحث والتطوير لتطوير تقنيات الإدارة الإلكترونية وتحسين الكفاءة والأداء.

4- تطوير البنية التحتية التكنولوجية:

-يجب توفير بنية تحتية تكنولوجية متطورة تدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية لضمان تحقيق أفضل النتائج .

5- تعزيز التقييم المستمر:-ينبغي على الشركات تبني نظام تقييم مستمر وشفاف لأداء الموظفين لضمان تحسين الأداء وتحقيق الأهداف .

4-5: الخاتمة :

تظهر هذه الدراسة أن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الكبيرة مثل مستشفى الحرس الوطني توفر الإدارة الإلكترونية أقسام متخصصة وخطط إستراتيجية وسياسات جديدة في التعيين والتدريب والترقية ,ممايعزز كفاءة الموارد البشرية ويسهم في تنظيم العمل وزيادة الكفاءة .

بالرغم من الفوائد الواضحة للإدارة الإلكترونية، هناك بعض التحديات والعقبات التي يجب التعامل معها، مثل عدم وضوح السياسات التحفيزية والتفاوت في التقييم المستمر والاستثمار في البحث والتطوير، توصي الدراسة بتعزيز برامج التطوير والتدريب، تحسين سياسات التحفيز، زيادة الاستثمار في البحث والتطوير، تطوير البنية التحتية التكنولوجية، وتعزيز التقييم المستمر لأداء الموظفين .

بالتبني الفعال للتوصيات المقدمة، يمكن للمؤسسات تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية، مما يساهم في تحقيق أهدافها ورفع مستوى رضى الموظفين .

قائمة المراجع:

الكتب

- أسامة أحمد المناعسة، جلال محمد الزغبى، 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، 2010، 2009
- عيان 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 سعيدي، مشروع الجزائر الإلكترونية، واقع وتحديات،
مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، المجلد 2، العدد 2،
2013

مراجع البحث

أولاً: مراجع عربية:

- جامعة بابل، كلية أحلام محمد شواي، "الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 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.
- جامعة اسامه محمد سيد علي، "نظام مقترح لتدريب شيوخ المعاهد الثانوية الازهرية بمصر في ضوء احتياجاتهم التدريبية"، رسالة ماجستير، حلوان، كلية التربية، 2004م.
- 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)، 1980م الأزهر الشريف،
- الأزهر الشريف، بوابة الأزهر، المجلس الأعلى، الإدارة العامة للتدريب، 2020م، متاح علي الرابط التالي <http://www.azhar.eg/almajlis-alala/ma>.
- الحسين حامد محمد حسين القريشي، "الإدارة الإلكترونية مدخل لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم قبل الجامعي في مصر"، رسالة دكتوراه، جامعة سوهاج، كلية التربية، 2016م.

- جامعة أم القرى، كلية التربية، السعودية، 2010م إيمان بنت إبراهيم محمد العمري، جودة التعليم من منظور التربية الإسلامية، رسالة دكتوراه.
- بديرية بنت فهد سبيل الحربي، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة". رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، السعودية، 2015م والحلول المقترحة لها، رسالة ماجستير.
- ج2، 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 العام – المعاهد). الجزء الأول، أغسطس 2009م (الأزهرية).
- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، وثيقة معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم قبل الجامعي <http://www.Academy.moe.gov.eg/upgrade,training/2012> (2010-2011م)، علي الموقع
- القاهرة، دار الوفاء، 2003م حسن احمد الشافعي، إدارة الجودة الشاملة في التربية الرياضية والبدنية.
- خليفه مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، "مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية". المجلد التاسع، العدد الثاني، 2013م والإداريين، "المجلة الأردنية في العلوم التربوية".
- دره محمود، الصباغ سليم، اداره القوة البشرية، دار الندوة للنشر والتوزيع، عمان، 2006م.
- عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2012م ربحي مصطفى عليان، ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية.
- جامعة الأزهر، العدد مائة صلاح الدين جوهر، "اساليب وتقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصال والمعلومات"، مجلة كلية التربية، وخمسه، 2002م.
- عبدالله صحراوي، ذهبية بونا، "تقييم نظام تكوين مسيري المؤسسات التعليمية في ضوء متطلبات تجويد الأداء المدرسي"، مجلة العلوم، جامعة سطيف (2)، الجزائر، المجلد السابع، العدد الأول، سبتمبر 2018م النفسية والتربوية.
- جامعة الأزهر، عبدالناصر سعيد مصطفى عطايا، "دراسة تقويمية للمعاهد الأزهرية التجريبية النموذجية للمرحلة الابتدائية"، رسالة دكتوراه، كلية التربية، 1994م.
- القاهرة، دار الغريب للطباعة ولتنشر والتوزيع، 2002م علي السلمي، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو.
- مجله "عونه طالب ابوسنينه"، الإدارة الإلكترونية لمدارس التعليم قبل الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية من وجهة نظر مديري المدارس، التربية، جامع الأزهر، العدد المائة وعشرة، 2002م.
- كريمة المبروك علي الرقيعي، "تصور مقترح لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا في ضوء التحولات العالمية"، جامعة بني غازي، كلية التربية المرج، العدد السابع والعشرون، سبتمبر 2017م المعاصرة، "المجلة الليبية العالمية".
- جامعة المنصورة، كلية التربية، لمياء مصطفى أحمد عمرو، "الإدارة الإلكترونية مدخل لتجويد العمل الإداري بجامعة المنصورة"، رسالة دكتوراه، 2014م.
- مجدي محمد يونس، "التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواجهة تحديات العصر الرقمي"، جامعة المنوفية، كلية التربية، نشر http://www.new_educ.com/auther/majdiedtech في 2016/1/26، علي الموقع

مهدي صالح السامرائي، اداره 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 :

ملحق (1) الإستبانة :

القسم الأول البيانات الأولية .:

الجنس:

ذكر_ أنثى العمر :

أقل من 5 سنوات

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

المؤهل العلمي:

ثانوي _ دبلوم _

بكالوريوس _ ماجستير

_دكتورة

عدد سنوات الخبرة :

سنتين فأكثر _

ثلاث سنوات فأكثر _

أربع 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

الجزء الثاني :محاور الإستبانة :

المحور الأول :الإدارة الإلكترونية :

1-توفر المستشفى أقسام متخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

2-توجد في المستشفى خطة إستراتيجية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية .

3-تعتمد المستشفى سياسات جديدة في التعيين والتدريب والترقية في إطار التحضير لتأهيل موظفين أكفاء في في الإدارة الإلكترونية .

4-تستثمر المستشفى مواهب الموظفين المتميزين في إستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء مواردها البشرية .

5-توفر المستشفى أحدث النظم والبرامج كافة ملحقات الحاسب الحديثة التي يحتاجها الموظفين في مجال عملهم .

المحور الثاني :الأداء الوظيفي :

أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير .
تقوم إدارة المستشفى بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال.
تقوم إدارة المستشفى بتقييم أداء العاملين بصفة مستمرة .
تعمل إدارة المستشفى على منح مكافآت وحوافز لموظف المبدع الذي يقدم أفكار إبتكارية تساعد في تنمية وتطوير إجراءات ونظم العمل .
حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد.
تكون الإجابة على عبارات الإستبانة من خلال مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة _ أوافق _ محايد-لاأوافق _ لاأوافق بشدة)

ملحق (2):

مخرجات التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS 26:

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
A1	4.69	.643	42	0
A2	4.60	.665	42	0
A3	4.33	.721	42	0
A4	4.33	.874	42	0
A5	2.88	1.234	42	0
A6	3.67	1.119	42	0

Correlation Matrix^a

		A1	A2	A3	A4	A5	A6
Correlation	A1	1.000	.669	.438	.578	-.048-	.260
	A2	.669	1.000	.441	.406	-.060-	.109
	A3	.438	.441	1.000	.438	.155	.232
	A4	.578	.406	.438	1.000	.196	.091
	A5	-.048-	-.060-	.155	.196	1.000	.306
	A6	.260	.109	.232	.091	.306	1.000
Sig. (1-tailed)	A1		.000	.002	.000	.382	.048
	A2	.000		.002	.004	.352	.245
	A3	.002	.002		.002	.163	.070
	A4	.000	.004	.002		.107	.282
	A5	.382	.352	.163	.107		.024
	A6	.048	.245	.070	.282	.024	

a. Determinant = .186

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.635
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	64.165
	Df	15
	Sig.	.000

Communalities

Extraction Initial

A1	1.000	.779
A2	1.000	.707
A3	1.000	.538
A4	1.000	.564
A5	1.000	.737
A6	1.000	.550

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.591	43.188	43.188	2.591	43.188	43.188
2	1.285	21.413	64.601	1.285	21.413	64.601
3	.804	13.407	78.008			
4	.591	9.843	87.850			
5	.488	8.126	95.977			
6	.241	4.023	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Matrix^a

Component

2 1

A1	.883	
A2	.833	
A4	.727	
A3	.676	
A5		.857
A6		.717

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser
Normalization.

a. Rotation
converged
in 3
iterations.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Analysis N	Missing N
B1	3.26	1.127	42	0
B2	4.26	.734	42	0
B3	4.31	.749	42	0
B4	2.88	1.234	42	0
B5	4.31	.749	42	0

Correlation Matrix^{a,b}

		B1	B2	B3	B4	B5
Correlation	B1	1.000	.151	.046	.514	.046
	B2	.151	1.000	.293	.170	.293
	B3	.046	.293	1.000	.147	1.000
	B4	.514	.170	.147	1.000	.147
	B5	.046	.293	1.000	.147	1.000

- a. Determinant = .000
b. This matrix is not positive definite.

Total Variance Explained

Component	Total	Initial Eigenvalues		Extraction Sums of Squared Loadings		
		% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.247	44.945	44.945	2.247	44.945	44.9
2	1.456	29.118	74.063	1.456	29.118	74.0
3	.818	16.359	90.421			
4	.479	9.579	100.000			
5	-1.019E-16	-2.038E-15	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component

2

1

Rotated
Comp
onent
Matrix
a

B3	.983	
B5	.983	
B2	.453	
B1		.868
B4		.844

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

Rotation Method:
Varimax with Kaiser
Normalization.

a. Rotation
converged
in 3
iterations.

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	19.81	8.109	.526	.614	.556
A2	19.90	8.479	.395	.485	.591
A3	20.17	7.898	.501	.311	.555
A4	20.17	7.411	.478	.436	.550
A5	21.62	7.559	.202	.208	.689
A6	20.83	7.264	.321	.217	.620

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	15.76	5.796	.338	.	.601
B2	14.76	7.161	.305	.	.605
B3	14.71	6.551	.467	.	.541
B4	16.14	5.101	.409	.	.567
B5	14.71	6.551	.467	.	.541

