

تأثير استخدام الميكنة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن

The effect of using electronic automation in developing the job performance of employees in the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin

إعداد:

الباحث/ فهد صالح رجاء المطيري

ماجستير إدارة الخدمات الصحية، جامعة حفر الباطن / وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ احمد بن مطلق بن تريحيب المطيري

دبلوم طب الطوارئ، معهد الوسام للدراسات الطبية / وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ وليد ماجد المطيري

بكالوريوس إدارة أعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك فيصل / وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ نواف رياض مفضي الظفيري

دبلوم تمريض عام، المعهد الفني للتدريب الصحي / وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحث/ جمال شيحان خلف السويط

دبلوم عالي، غرف العمليات، كلية العلوم الصحية بالأحساء / وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحثة/ جميله عيدان شريع الظفيري

دبلوم تمريض عام، المعهد العربي للعلوم الصحية / وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

الباحثة/ مها دحام الشمري

دبلوم تمريض عام، المعهد العربي للعلوم الصحية / وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية

المستخلص

هدفت الدراسة إلى: تحديد أثر استخدام الميكنة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بصحة حفر الباطن واقع الميكنة الإلكترونية وتطبيقها في مديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية، وتمثل الحدود الموضوعية للدراسة في: تأثير استخدام الميكنة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن، والحدود المكانية بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن، والحدود الزمانية بالعام الدراسي: 1444هـ - 2023م. استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، بلغ حجم عينة الدراسة 200 فرداً من العاملين بمديرية الشؤون الصحية من أصل المجموع الكلي (500) موظف، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أن استخدام

الميكنة الإلكترونية يسهم في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بصحة حفر الباطن، تزيد الميكنة الإلكترونية من روح الإبداع لدى الموظفين، تساعد الميكنة الإلكترونية من فرصة الموظف في صناعة القرار،

هناك تحديات تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية، هناك جهود مكثفة من إدارة المديرية للتعرف على كافة البرامج الحاسوبية، ومن أهم التوصيات: ضرورة وجود دعم وتأييد من الإدارة العليا للموظفين لتطبيق الميكنة الإلكترونية، العمل على مواكبة التطورات الإلكترونية وتدريب الموظفين على البرامج الحديثة لتطوير انفسهم على الإدارة الإلكترونية، إقامة دورات تدريبية لموظفي المديرية العامة للشؤون الصحية بحفر الباطن لتدريبهم على كل جديد في مجال الإدارة الإلكترونية لتحسينة الأداء الوظيفي للعاملين والارتقاء بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن.

الكلمات المفتاحية: الميكنة الإلكترونية، تطوير الأداء الوظيفي، مديرية الشؤون الصحية، الإدارة الإلكترونية.

The effect of using electronic automation in developing the job performance of employees in the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin

Abstract

The study aimed: Determining the impact of the use of electronic automation in developing the job performance of health workers in Hafar Al-Batin, the reality of electronic automation and its application in the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin, identifying the most important challenges facing the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin to shift towards electronic automation, The objective boundaries of the study are represented in: the impact of the use of electronic mechanization in developing the job performance of employees in the Directorate of Health Affairs in Hafr Al-Batin, the spatial boundaries of the Directorate of Health Affairs in Hafr Al-Batin, and the temporal boundaries in the academic year: 1444 AH - 2023 AD. the researcher used the descriptive analytical approach The study population consisted of workers in the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin, and the questionnaire was used as a tool for the study. The size of the study sample was 200 individuals working in the Directorate of Health Affairs out of a total of (500) employees. One of the most important findings of the researcher: The use of electronic automation contributes in developing the job performance of Hafar Al-Batin Health workers, electronic automation increases the creativity spirit of employees, electronic automation helps the employee in decision-making, there are challenges facing the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin to shift towards electronic automation. There are intensive efforts by the Directorate's management to familiarize themselves with all computer programs. Among the most important recommendations: the need for support and endorsement from the senior

management of employees to apply electronic automation, work to keep pace with electronic developments and train employees on programs To develop themselves on the electronic administration, holding training courses for the employees of the General Directorate of Health Affairs in Hafr Al-Batin to train them on all new in the field of electronic management to improve the job performance of the employees and upgrade the Directorate of Health Affairs in Hafar Al-Batin.

Keywords: electronic automation, job performance development, health affairs directorate, electronic administration

1. المقدمة:

العصر الحديث اليوم يشهد تحولات جذرية ممتدة تبدأ من الفرد ثم المنظمة حتى شملت الحكومات مؤخراً، وذلك نتاج للثورة التقنية الحديثة للمعلومات، والتقدم التكنولوجي الكبير خاصة في مجال الميكنة الإلكترونية والاتصالات والتحول نحو مجتمع المعلومات والمعرفة، حيث أصبحت المنظمات تتنافس لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات بروز مفاهيم وتطبيقات الميكنة الإلكترونية.

وأن التحول الرقمي يعد مخرجاً مهماً من مخرجات التطورات التكنولوجية المعاصرة، ووسيلة لتعزيز لجودة الخدمات وتحقيق تنمية مستدامة، وتحولاً بات من ثانويات ما تهدف إليه المنظمات، نظراً لما يوفره من سمات وتسهيلات تختصر الوقت والجهد والمال في عديد من الأوقات، إذ تسعى هذه المنظمات إلى تحويل خدماتها المطروحة لجمهورها من صورتها التقليدية إلى صورة إلكترونية، الذي يضمن لها توفير الخدمة مدة أطول، وبجهد أقل، ولشريحة مستفيدين أكبر، إذ أنه يعتبر نقلة نوعية في وسيلة تقديم الخدمات الحكومية، ولا يقتصر الأمر على تقديم الخدمة وإنما توليدها وإنتاجها، وجودها، ثم إتاحتها للاستخدام للمستفيد (Choi, Rho & Zo, 2016)

والتحول نحو الميكنة الإلكترونية يفتح نافذة يتم من خلالها حل المشكلة من ناحية، ومن ناحية أخرى تحدياً كبيراً للمؤسسات الصحية وذلك ناتج عما يحتاجه هذا التحول من رفع مستوى القدرات في هذه المؤسسات ومستوى العاملين بها من أجل مواكبة التكنولوجيا الحديثة، كما يضع القطاعين العام والخاص أمام تحديات تسيطر فيها القوانين الدولية وحقوق الحرية من أجل الحصول على المعلومات، وكذلك أهمية التدخل من أجل رفع كفاءة وقدرات المهنية والتخصصية في المستشفيات (مطر، 2015). وتعد الميكنة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة وذلك لما تقدمه من آثار لتسهيل العملية الإدارية، واختصار الوقت، وإنجاز الأعمال، وإتاحة المعلومات في أي وقت، وتطوير أداء العاملين، ورفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية من خلال توظيف التقنية الحديثة للمعلومات ودعمها للعملية الإدارية (الأعمى، 2008)

1.1 مشكلة البحث:

شهد العصر الحالي العديد من التغيرات والتحولات الجذرية التي امتدت إلى الأفراد والمنظمات حتى شملت الحكومات بشكل كبير، وذلك نتيجة للثورة الصناعية الرابعة التي نعيش عصرها، وكان من نتاج هذه الثورة التغيير المتسارع في مجال المعلوماتية وتقنيات الاتصال والتحول الرقمي، حيث أصبح من الطبيعي أن تتنافس الدول في تحفيز وحداتها الحكومية لمواكبة هذا التطور،

قد ظهرت مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية كاستجابة طبيعية لهذا التطور. حرصت المملكة العربية السعودية على مواكبة هذا التقدم لتجعل الحصول على هذه الخدمات في متناول أيدي الجميع مما يعكس رؤية المملكة 2030 في وطن طموح حكومته فعالة، كخطوة أساسية لتحقيق الهدف الرئيسي وهو بناء حكومة إلكترونية تقدم خدمات متكاملة للمواطنين عبر بوابة إلكترونية واحدة، وقد كانت وزارة الصحة في جميع القطاعات التابعة لها من أولى المؤسسات الحكومية التي سعت لتسهيل تقديم الخدمات للجمهور من خلال قنوات التواصل الإلكترونية توفيراً للوقت والجهد. تعتبر الميكنة 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 (الحسيني والخيال، 2013)، ولا تقتصر فوائد الميكنة الإلكترونية على النواحي الإدارية بل تمتد إلى النواحي الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة، الأمر الذي جعل دراستها ودراسة آثارها من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها. لذا تسعى هذه البحث إلى إلقاء الضوء على مدى تأثير استخدام أنظمة الميكنة الإلكترونية على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بصحة حفر الباطن، وما نتج عن ذلك من آثار إيجابية على الموظفين وعلى الإدارة

بهدف تعزيز وترسيخ هذه الآثار، بالإضافة إلى التحديات والعقبات التي تواجه الميكنة الإلكترونية لتحقيق أهدافها بفعالية. من خلال ما تم ذكره سابقاً يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما هو تأثير استخدام أنظمة الميكنة الإلكترونية على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بصحة حفر الباطن؟

2.1. فرضيات البحث:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن، تعزى للمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الجنس)
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن والتحول نحو الميكنة الإلكترونية

3.1. أهمية البحث:

1.3.1. الأهمية النظرية: يستمد هذا البحث أهميته من حداثة موضوع الميكنة الإلكترونية، ويطمح للمساهمة في إثراء المكتبة العربية بمادة تتناول الميكنة الإلكترونية التي تعد مجالاً جديداً للبحث العلمي، حيث يأمل الباحث أن يشكل هذا البحث إضافة لمنظومة البحث العلمي في هذا المجال المهم، كما تظهر أهمية هذا البحث كونه يتناول الميكنة الإلكترونية من الجانب الإداري الساعي لتطوير بيئة العمل لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث أنها تركز على جانب مهم في تدريب الموظفين وإكسابهم مهارات فنية لازمة لعملية التطبيق، وخلق ثقافة تدرك أهمية التحول الإلكتروني.

2.3.1. الأهمية التطبيقية: تأتي أهمية البحث العملية في تطبيق نظام الميكنة الإلكترونية في مديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن مما ينعكس بشكل إيجابي على المساهمة في تنمية الاقتصاد السعودي، خصوصاً في ظل التوجهات الوطنية نحو الاستفادة من التقدم التقني في شتى المجالات ومن بينها المجال الإداري، حيث نصت رؤية المملكة 2030 أن رؤيتنا الرقمية نطمح أن نكون من أفضل 20 دولة رقمية مبتكرة في العالم لتمكين الوطن من اغتنام الفرص المتاحة في العصر الرقمي وتحقيق الاستفادة

الاقتصادية لتحسين جودة الحياة، ولأن التحول الرقمي أحد الركائز الأساسية لتحقيق رؤية المملكة 2030 تسعى وحدة التحول الرقمي من خلال التعاون مع شركاء التحول الرقمي لتسريع وتمكين التحول الرقمي في المملكة وتحقيق الكثير من الإنجازات الوطنية الرقمية من خلال منظور وطني رقمي يعكس رؤيتنا الرقمية" (وحدة التحول الرقمي، 2020).
حيث يعتبر هذا البحث مقياساً حقيقياً لما تم إنجازه في مجال الميكنة الإلكترونية من خلال إبراز هذا الأثر على مستوى أداء منسوبي مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن، ومدى توافق الأداء الفعلي مع ما تم التخطيط له من خلال الوقوف على جوانب القصور والضعف وتقديم التوصيات اللازمة لمعالجتها.

4.1. أهداف البحث:

3. تحديد أثر استخدام الميكنة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بصحة حفر الباطن واقع الميكنة الإلكترونية وتطبيقها في مديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن

4. التعرف على أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحول نحو الميكنة الإلكترونية

5.1. حدود البحث:

الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية في: تأثير استخدام الميكنة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن

الحدود المكانية: مديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن.

الحدود الزمانية: العام الدراسي: 1444 هـ - 2023 م.

6.1. مصطلحات الدراسة:

الميكنة:

عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً"، ويعرف غنيم (2004، 31)

الميكنة الإلكترونية:

هي العملية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (نجم، 2003، 41)

التحول الرقمي:

هو: "عملية تحويل البيانات إلى مظهر رقمي بهدف معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات، وتشير الرقمنة إلى تبديل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت صورة فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط.. الخ) إلى إشارات رقمية ثنائية Binary Signals" باستخدام نوع ما من أنظمة المسح الضوئي Scanning". (Dalia, 2014, 53)

الأداء الوظيفي:

حصيلة الجهد الذي يبذله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين) (الصغير، 2002)

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

في هذا الفصل نستعرض أهم الجوانب التي تناولتها الدراسات والأبحاث حول مفهوم الميكنة الإلكترونية، ويتكون هذا الفصل من خمسة مباحث رئيسية كالتالي؛ مفهوم الميكنة الإلكترونية وأهدافها، ثم أهمية تطبيق الميكنة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها، إضافة إلى مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الميكنة الإلكترونية وأخيراً متطلبات تطبيق الميكنة الإلكترونية.

المبحث الأول: مفهوم الميكنة الإلكترونية وأهدافها

يعتبر مفهوم الميكنة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للتقدم التقني في ثورة المعلومات والاتصالات مما رفع من درجة استخدام الحاسب الآلي بتطبيقاته المتعددة، وتتمثل الميكنة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية، وهذا ليس فقط للمنظمات وعالم الأعمال وإنما يمتد إلى جميع فئات المجتمع وشرائحه أفراداً وجماعات، وتعتمد الميكنة الإلكترونية على مجموعة من وسائل التقنية كاستخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال، ويمكن القول بأن الميكنة الإلكترونية هي عملية تحويل الأعمال الإدارية التقليدية إلى أعمال إدارية إلكترونية تنفذ بشكل سريع ودقيق، وقد ساعد في تبني هذا المفهوم بعض العوامل على المستوى العالمي كالسوق العالمية الواحدة والعمل العالمي، وغيرها من العوامل من خلال انتقال المنافسة المحلية إلى العالمية، مما شكل ضغطاً على المنظمات بضرورة الاستفادة من التقنية الحديثة ومولودها الجديد الميكنة الإلكترونية، لتقديم خدماتها بشكل يجعلها قادرة على المنافسة، وهذا بدوره ولد اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة لدى المنظمات، وهو تحولها إلى منظمات إلكترونية لإنجاز أعمالها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بالسرعة التي تحقق لها أهدافها المحلية والإقليمية والعالمية، حيث أضحت الميكنة الإلكترونية ضرورة لا غنى عنها، وفيما يلي استعراض لتعريف الميكنة الإلكترونية حيث يعرف السالمي (2003، 135) الميكنة الإلكترونية بأنها " عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً"، ويعرف غنيم (2004، 31) الميكنة الإلكترونية بأنها " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية"، ويرى نجم (2002) أن الميكنة الإلكترونية هي العملية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة"

نلاحظ من التعريفات السابقة أنها جميعها تتفق على أن الميكنة الإلكترونية تعتمد على الاتصال عبر شبكة الإنترنت إضافة إلى شرط وجود طرفين أو أكثر في العملية، لذلك يعرف الباحث الميكنة الإلكترونية إجرائياً بأنها كافة العمليات التي تتم ضمن إطار المنظمة أو خارجها بحيث تكون المنظمة أو من يمثلها أحد أطرافها بهدف تسهيل القيام بالأعمال والتخلص من الإجراءات الروتينية والورقية والاعتماد على شبكات الاتصال فقط لإنجازها بسرعة ودقة.

تظهر أهداف الميكنة الإلكترونية من خلال ما يلي:

- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تقنية المعلومات.
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المنظمة.
- تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ 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 (العوامل. 2003)

كما تظهر أهداف الميكنة الإلكترونية كما يرى كتوعه (2004) في:

- رفع مستوى الأداء، والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
- تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً.
- زيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات وتقليل نسبة الأخطاء البشرية.
- وأضافت كل من الحسيني والخيال (2013) لأهداف الميكنة الإلكترونية:
- تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة داخلياً وخارجياً والمتباعدة جغرافياً من خلال ربطها بشبكات اتصال إلكترونية.
- ترشيد الوقت المهدر في الإدارة التقليدية واستثماره في تطوير خدمات الإدارة. تحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المنظمة.
- تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.

المبحث الثاني: أهمية تطبيق الميكنة الإلكترونية والتحديات التي تواجهها

تظهر أهمية الميكنة الإلكترونية على عدة مستويات ومن أهم هذه المستويات؛ مستوى المنظمة ومستوى الدولة، وكما يلي:

1. أهمية الميكنة الإلكترونية على مستوى المنظمة: أورد الغنيم (2002) أهمية الميكنة الإلكترونية على مستوى المنظمة في النقاط التالية:
- تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، حيث تؤدي الميكنة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية نتيجة لاختلاف شكل المنظمات من التقليدي إلى الإلكتروني بحيث تتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.

- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة، حيث تمكن الميكنة الإلكترونية المنظمة من دخول أسواق جديدة، ومن ثم الاستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق، سواء على مستوى الأسواق المحلية أو العالمية نتيجة إزالة الحواجز الجغرافية التي توفرها شبكات الاتصالات الإلكترونية.
 - توجيه الإنتاج وفقاً لرغبات المستهلكين بناء على ما توفره الميكنة الإلكترونية من معلومات دقيقة عن احتياجاتهم ورغباتهم.
 - تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال ما توفره الميكنة الإلكترونية للمنظمة من فرصة التواجد عن قرب في الأسواق ومعرفة نوع وشكل المنتج المستهدف من قبل العملاء، والعمل على إشباع رغباتهم من خلال تحسين جودة المنتج.
 - تساهم الميكنة الإلكترونية في التخفيف والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، والتي من أبرزها تبيد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة.
- وإضافة الحسيني والخيال (2013) النقاط التالية لإظهار أهمية الميكنة الإلكترونية على مستوى المنظمة
- تسهيل عملية اتخاذ القرارات والقدرة على تشخيص المشكلات وتقويم الأداء من خلال شمولية المعلومات التي يمكن الحصول عليها ودقتها وسرعة توفيرها.
 - تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
 - زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها مما يساهم في تحسين نوعية المخرجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء.
 - زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التبادل المعلوماتي والمعرفي، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.

أهمية الميكنة الإلكترونية على مستوى الدولة:

- تظهر أهمية الميكنة الإلكترونية من خلال تحقيقها للعديد من المزايا والإيجابيات على مستوى الدولة مما يساهم في نمو الاقتصاد الوطني، وتحقيق الرضا لجميع شرائح وفئات المجتمع، من خلال مساهمتها في تحقيق الشفافية والوضوح والتي بدورها تحقق العدالة الاجتماعية، وهي من وجهة نظر الباحث من أهم دعائم الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي لأي دولة لا سيما أن الاستقرار في هذه المجالات يوجد بيئة مناسبة للاستثمار ويشجع عليها، واتفق الغنيم (2004) والحسيني والخيال (2013) على النقاط التالية في إبراز أهمية الميكنة الإلكترونية على مستوى الدولة من خلال:
- تساعد الميكنة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن وتحقيق الشفافية والوضوح للمواطن والمستثمر.
 - تتيح الميكنة الإلكترونية تشجيع الاستثمار في المجال التقني من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجالات تكنولوجيا المعلومات، وهذا من شأنه أن يساهم في إيجاد الكوادر الوطنية؟
 - تساهم الميكنة الإلكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة، خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية، في ظل التنافس الشديد وتحديات السوق العالمية التي تفرضها منظمة التجارة العالمية وحرية التجارة.

- دعم جانب الواردات، من خلال تحقيق الشفافية في الحصول على المنتجات من الأسواق العالمية بأقل الأسعار، بعيداً عن الوسطاء والوكلاء، وهذا بدوره يساهم في منع الاحتكار واختيار أفضل العروض من حيث السعر والجودة.
- تعمل الميكنة الإلكترونية على توفير فرصة المشاركة في حركة التجارة العالمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بما تقدمه لها من مميزات متعددة، مثل توفير الوقت والمكان اللازم لأداء الأعمال وخفض تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان، وهذا بدوره يزيد من نشاطها ومساهمتها في الاقتصاد الوطني.
- تتيح الميكنة الإلكترونية المجال بشكل واسع وسهل أمام الأفراد للوصول للأسواق ومراكز الاستهلاك التي يستهدفونها بمنتجاتهم بأقل تكلفة.

إن التحول إلى الميكنة الإلكترونية يتطلب توفير العديد من المتطلبات سواء المتعلقة منها بعملية التنظيم وإدارة التحول أو المتعلقة بالموارد البشرية والإمكانات المادية، وعدم أو ضعف وجود تلك المتطلبات يشكل تحدياً لعملية التحول إلى الميكنة الإلكترونية ومن هذه التحديات، كما يرى رضوان (2002)، عدم اقتناع إدارة المنظمة بدواعي التحول ومتطلباته، صعوبة الوصول إلى الميكنة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات الطبيعية البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها، اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة، عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة، عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح وعدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية. يمكن تصنيف التحديات التي تواجه تطبيق الميكنة الإلكترونية كما يلي:

- **تحديات إدارية تتمحور فيما يلي: (المسفر، 2003)**
- ضعف التخطيط والتنسيق والمتابعة من قبل الإدارة العليا.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة.
- سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري في المنظمة وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها.
- التصور الخاطئ بأن التغيير يحدث فقط في العمليات والإجراءات الإدارية، في حين ينبغي أن يشمل التغيير علاقات القيادة بموظفيها وبالقيادات الأخرى وكثيراً من مفاهيم البيئة الإلكترونية كالشفافية والمرونة واللامركزية وغيرها.
- **تحديات بشرية (عبد الجبار، 2009)**
- محدودية وعي بعض الموظفين والقيادات بأهمية التحول إلى الميكنة الإلكترونية.
- قلة عدد الموارد البشرية المؤهلة بالمهارات الأساسية لاستخدام عناصر الميكنة الإلكترونية.
- مقاومة بعض الموظفين والقيادات للتغيير.
- ضعف الحوافز المادية والمعنوية التي تشجع على متابعة التعليم والتدريب.
- قلة برامج التدريب وورش العمل في مجال التقنية الحديثة والأنظمة الإلكترونية.
- **تحديات مالية (الحسن، 2011)**
- ضعف موارد المنظمة المالية اللازمة لتوفير عناصر البنية التحتية للميكنة الإلكترونية.
- محدودية الموارد المالية اللازمة للبرامج التدريبية.
- ارتفاع تكلفة عمليات الصيانة للأجهزة والشبكات وغيرها من التقنيات الحديثة.

- **تحديات فنية (القرني، 2007)**

- عدم الاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة في مجال تقنيات المعلومات والأنظمة.
- تقادم عناصر الميكنة الإلكترونية من أجهزة وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التقنيات الحديثة.
- عجز البنى التحتية لبعض الدول النامية عن توفير متطلبات تشغيل الميكنة الإلكترونية.
- ارتفاع تكلفة تطوير الأنظمة والبرمجيات.
- عدم توفر البرمجيات التي تحكم الرقابة على الأنظمة وتضمن عدم اختراقها.

إضافة إلى بعض التحديات التشريعية والأمنية لعدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على المعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية، وضعف برامج الحماية مقابل التطور السريع في أساليب الهجمات الإلكترونية مثل القرصنة والاختراق وتنوع جرائم الحاسوب ما بين فيروسات، وسطو إلكتروني، وبرامج تجسس وغيرها.

مما سبق يتضح أنه يجب على المنظمات التي تتوجه إلى التحول نحو الميكنة الإلكترونية أخذ هذه التحديات بعين إعتناء من مرحلة التخطيط للتحول والاستعداد لها بحلول مناسبة لتجسيم آثارها السلبية من خلال الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في مجال تطبيق الميكنة الإلكترونية وآلية مواجهة التحديات المصاحبة لها، والحصول على الدعم المادي والمعنوي من الجهات الحكومية المعنية بذلك.

المبحث الثالث: مراحل التحول إلى الميكنة الإلكترونية

يتطلب التحول إلى الميكنة الإلكترونية تدرج منطقي ومخطط له لعملية التحول الإلكتروني، فالتحول دفعة واحدة لا يمكن أن يكتب له النجاح لأن عملية التحول تحتاج إلى المرور بمجموعة من المراحل التي تعتمد على بعضها البعض، لذلك فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الميكنة الإلكترونية مع الاستغلال الأمثل للوقت والمال والجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للميكنة الإلكترونية لعدة مراحل على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي، ويمكن تحديد المراحل التي تحتاجها عملية التحول للميكنة الإلكترونية بالتالي كما أشار الرقب (2010)

دعم الإدارة العليا: يتوجب على المسؤولين وأصحاب القرار في الإدارة العليا في المؤسسة أن تتوفر لديهم الرؤيا الواضحة العملية تحويل المعاملات الورقية من الشكل التقليدي إلى شكل الكتروني ويعملوا على تقديم أشكال الدعم كافة، وتسخير كل الإمكانيات اللازمة لنجاح عملية التحول إلى المعاملات الإلكترونية.

تأهيل الكوادر البشرية: يعتبر الموظفون من أهم العناصر الأساسية لعملية التحول إلى الميكنة الإلكترونية لذا ينبغي العمل على تدريب الموظفين وتأهيلهم حتى يستطيعوا أن ينجزوا الأعمال والمعاملات عبر الوسائل الإلكترونية، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للكوادر البشرية العاملة في المنظمة.

تطوير إجراءات العمل حسب التشريعات: تعمل كل منظمة على إعداد وتوثيق دليل للعمليات داخلها يعرف بدليل الإجراءات بعضها مكتوب ومدون منذ سنوات ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من مراجعتها والعمل على تطويرها وفق الأنظمة والتشريعات، ومن ثم توثيقها. تكون متوافقة من حجم العمل والتحول نحو العمل الإلكتروني في إنجاز المعاملات.

توفير البنية الفنية التحتية ويقصد بها توفير البيئة الفنية اللازمة لعملية التحول والتي تشمل أجهزة الحاسوب وربطها عبر شبكات حاسوبية سريعة وتأمين وسائل الاتصال الحديثة بالإضافة إلى آليات حماية البيانات والمعلومات والنسخ الاحتياطي والبيئة الفنية البديلة في حوادث الطوارئ لضمان استمرار الخدمة.

البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: يجب العمل على تحديد المعاملات الأكثر انتشاراً في المنظمة والبدء بحوسبتها وتحويلها إلى معاملات إلكترونية مع ضرورة حفظ المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً، لتقليل الهدر في الورق المستخدم مع توفير الجهد

والوقت في إنجازها مثلاً طلب إجازة موظف" يتم استخدامه في جميع الدوائر والأقسام بلا استثناء، يمكن البدء بتحويله إلى طلب إلكتروني، والشكل (1) يوضح مراحل التحول إلى الميكنة الإلكترونية.



شكل رقم (1) مراحل التحول إلى الميكنة الإلكترونية المصدر: حمادة (2014)

المبحث الرابع متطلبات تطبيق الميكنة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق الميكنة الإلكترونية دراسة كاملة للمتطلبات المالية، التشريعية والبشرية فهي نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية وتطبيقها يحتاج هذه المتطلبات بعين الاعتبار قبل العمل الفعلي بها، وهذه المتطلبات هي:

- 1- وضع الخطة الاستراتيجية: أكد السبيعي (2005) أن هذه المرحلة تتطلب عدة خطوات لضمان نجاحها وهذه الخطوات تتمثل بالآتي:
 - تشكيل إدارة مدعومة من قبل الإدارة العليا تتولى التخطيط الاستراتيجي للمشروع، وتحديد الجدول الزمني للتنفيذ وآليته
 - والإمكانات المادية والبشرية، والأهداف ومعايير الإنجاز.
 - الاستعانة بالجهات البحثية والاستشارية ذات الخبرة في التخطيط والتنفيذ.
 - تحديد منفذ موحد للميكنة الإلكترونية لجميع المستفيدين بشكل يوائم احتياجاتهم.
 - التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو خاصة، لتكون متوفرة ومتاحة.
 - الاستعانة بالشركات المختصة لتنفيذ بعض مراحل المشروع.
- 2- توفير البنية التحتية وتشمل البنية التحتية العناصر التقنية كأجهزة الحاسب الآلي، البرمجيات، وشبكات الاتصال، ويؤكد السالمي والسليطي (2008) على ضرورة إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات والاستفادة منها في عملية التطبيق، بالإضافة إلى متابعة التقدم التقني والحصول على أحدث التقنيات في كافة العناصر.
- 3- التطوير الإداري: يتطلب تطبيق الميكنة الإلكترونية الإلكترونية إجراء بعض التغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب التقليدية بما يتلاءم مع مبادئها، لتحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية، وتكتمل عملية التطوير الإداري عبر عدد من الممارسات كما يقترح كل من العامري (2004) والضافي (2006) كإعادة هندسة العمليات الإدارية وتكييف عناصر البناء التنظيمي عن طريق التركيز على تغيير الثقافة التنظيمية، لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني، لكي تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها من مكونات ثقافة المنظمة.

- 4- التدريب والتثقيف لضمان ترحيب الفئة المستهدفة بالميكنة الإلكترونية، يجب تهيئة الموارد البشرية: من خلال نشر الوعي والثقافة التقنية بينهم، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة الميكنة الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها، من خلال إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، من خلال البرامج التدريبية لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ الميكنة الإلكترونية (الغنيم، 2004).
- 5- إصدار التشريعات: إن تطبيق الميكنة الإلكترونية والخوض في تجربة التعاملات الإلكترونية يتطلب وضع الأنظمة والقوانين التي تضمن حقوق مستخدميها، وينبغي الأخذ في الاعتبار ما يلي:
- شمولية الأنظمة الموضوعية لجميع أنشطة المنظمة ومجالاتها، ومرورها لأي تحديث أو تطوير، بالإضافة لوضوحها وإمكانية تطبيقها.
 - مشاركة المختصين في الشأن التقني إلى جانب القانونيين في ضوء الأنظمة.
 - إقرار مشروعية الوثائق الإلكترونية، والاعتماد عليها في الأعمال الإدارية، مثل إثبات الشخصية الإلكترونية، والتوقيع الإلكتروني.
- 6- أمن المعلومات وحمايتها يقصد بأمن المعلومات ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالمنظمة التي تدار إلكترونياً في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، ويعتبر ذلك من أكبر التحديات التي تواجه الميكنة الإلكترونية، وينبغي الاستعداد له من خلال ما أشارت إليه كل من الحسيني والخيال: (2013)
- التنبيه على جميع المستويات الإدارية بضرورة استخدام برامج الحماية، وتبصيرهم بخطورة التفريط في هذا الأمر ومتابعتهم من قبل إدارتهم.
 - وضع القوانين والتشريعات الخاصة بأمن المعلومات وتحديد عقوبات التعدي على شبكة الإدارة واختراقها .
 - استخدام أنظمة قوية لتشفير المعلومات والمراقبة الشبكة واكتشاف نقاط الضعف الأمنية، وللحماية من الفيروسات والتجسس، وتحديثها باستمرار.
 - تخصيص فريق أمني تابع للإدارة لمتابعة متطلباتها الأمنية، وتطويرها لمواجهة ما يستجد من من الفيروسات والتجسس، وتحديثها باستمرار. حيل القرصنة بما يضمن خصوصية المعلومات.

المبحث الخامس: مفهوم الاداء الوظيفي وعناصره:

يعد الأداء عنصراً جوهرياً ومهماً بالنسبة لمنظمات الأعمال بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام الكتاب والباحثين في مجال الإدارة، ويكاد يكون العنصر المحوري لفروع وحقول المعرفة الإدارية، وبالرغم من أن الأداء يعد قاسماً مشتركاً لاهتمامهم إلا أنهم يختلفون في تعريفهم له، ومع ذلك فإن أغلبهم يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها. ويمكن تعريف الأداء بأنه " انعكاس لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها" (Eccles، 1991، 131) كما يتفق معه في هذا التعريف كلا من روبنز وأرجث (Robins & Margarethe، 1995، 278) إذ يعرفان الأداء بأنه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد. " ويرى ديفيد (David) 20 (2001، 3081) أن الأداء هو نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف

الموضوعية"، ويعرفه هلال (19، 1999) بأنه لسلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به ."

نلاحظ من خلال التعريفات السابقة أن هناك عوامل مشتركة تجمع هذه التعريفات وهي: كما يلي:

- الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.
- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.
- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

بناء على ما سبق يعرف الباحث الأداء الوظيفي إجرائياً على أنه النتيجة النهائية للسلوك التنظيمي في ضوء مجموعة الفعاليات والأنشطة والمهام والإجراءات بهدف الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، وهذا الأداء يتكون من عدة عناصر كما هو واضح في هذه التعاريف وقد حدد عايش والشمسي (2013) عناصر الأداء الوظيفي بما يلي:

- مهام الوظيفة: وهي مجموعة من الأنشطة المهمة لإنتاج المخرجات، وقد تكون هذه المخرجات نهائية وجاهزة للتسليم للعميل الخارجي، أو قد تكون عبارة عن مدخلات لوظيفة (عملية) أخرى، بحيث تسلم للزبون الداخلي في المنظمة، وتركز هذه المهام بشكل عام على كيفية تنفيذ العمل المطلوب لإنتاج المخرج ضمن خطة محددة، وبالتالي فإن المهام تنظم وفق الخطة من حيث الزمن والمكان، مع تحديد البداية والنهاية والمدخلات اللازمة والمخرجات المتوقعة.

ويمكن القول أن جميع المهام الوظيفية تكون ما يسمى بأداء المنظمة، وبهذا فإن الأداء الكلي للمنظمة ينجم عن مجموعة كبيرة من الأنشطة يمكن توزيعها إلى مجموعات فرعية من الأنشطة المتشابهة، ويطلق على كل مجموعة فرعية وظيفة، وتختلف هذه الوظائف من حيث حجم أنشطتها ومستواها، إضافة إلى متطلبات تنفيذها، فضلاً عن المعوقات أو المشكلات التي تواجه تنفيذها، وقد حدد بنات (2009) مجموعة من النقاط التي قد تساعد في معرفة المهام وتنظيم الأداء وهي:

1. المعرفة المهنية بطبيعة العمل أو الوصف الوظيفي، ومتطلبات العمل.
 2. المنهجية التي يتبعها الموظف لإنجاز العمل المطلوب.
 3. وجود خطة وإطار زمني لإتمام المهام الوظيفية.
 4. القيام بالعمل بطريقة منظمة تمكن زملاءه من متابعة العمل من بعده وفي حال غياب.
- جودة الأداء: بسبب ازدياد حدة المنافسة بين منظمات الأعمال دفع الأخيرة إلى انتهاج الجودة باعتبارها مفتاح النجاح والفعالية لأي منظمة، على أساس أن تطبيق الجودة يؤدي إلى التحسين كافة أنشطة المنظمة وفعاليتها، الأمر الذي يقود إلى إنجاز الأعمال بشكل صحيح المستمر في المرة الأولى، وهذا يمكن المنظمة من الوفاء باحتياجات عملائها وتلبية رغباتهم، من خلال تزويدهم بمنتجات وفقاً للمواصفات المطلوبة، مما يزيد من درجة رضاهم، ومن النقاط الأساسية التي تؤدي إلى زيادة جودة المنتجات بحسب ما ذكر بومدين (2007) ما يلي:

1. التميز في إدارة الوقت وتحديد الأولويات.
2. الجهود التي يبذلها الموظف لإنجاز العمل والتي تفوق المتوقع منه أو تتعدى نطاق عمله.
3. التعامل مع العقبات والصعوبات في سبيل تحقيق نتائج متميزة.

4. امتلاك قدرات شخصية تنعكس على نوعية الأداء.
5. مستوى الجودة في أداء العمل.
6. الانعكاسات الإيجابية لجهود الموظف على العمل من حيث التكلفة والخدمة وجودة وطريقة العمل.
7. القدرة على الاستمرار بالعمل وبنفس مستوى الأداء الجيد في جميع الأحوال (مثل زيادة حجم العمل، العمل لساعات إضافية،... الخ).
8. المثابرة على العمل بهدف تحقيق النتائج المرجوة من المهام المناطة به. 9. القدرة على الاستجابة لتغيير الأولويات.
- سرعة الإنجاز: إن سرعة إنجاز الأعمال تعد أحد العناصر الرئيسية التي تستخدم لقياس الأداء الوظيفي، كون إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة دون تأخير، أو في وقت أقصر منها يسهم في إرضاء كل من العملاء الداخليين والخارجيين لاسيما إذا تم إنجازها بمستوى الجودة المطلوب، كما أن إنجاز الأعمال بهذه الطريقة يقلل إلى درجة كبيرة من حدوث المشكلات التي تعيق أداء العاملين لأعمالهم والتي غالبا ما تحدث نتيجة لتراكم الأعمال غير المنجزة وعدم إنجازها في مواعيدها المحددة، بل وتؤدي أحيانا إلى ضغوط عمل تؤثر سلبا على العاملين، كل ذلك يتطلب من العاملين سرعة إنجاز أعمالهم في أوقاتها المحددة، ومن الأمور التي تساعد العاملين على إنجاز أعمالهم في الوقت المحدد الآتي (بنات، 2009):
1. معرفة حجم العمل المنجز في الظروف الاعتيادية.
2. المقارنة مع نتائج الزملاء لحجم العمل المنجز وسرعة إنجازه.
3. الاستغلال الأمثل للوقت في إنجاز العمل.
4. السرعة والدقة في الإنجاز.
- **التعاون مع الزملاء:** يؤكد جودة (2004) أنه من الضروري توفير المناخ المناسب، بحيث يكون لدى العاملين القدرة على العمل في المنظمة من خلال فرق العمل وصولا إلى تحقيق مبدأ المشاركة والاندماج فيما بينهم للاستفادة من خبرات بعضهم البعض، بما يمكنهم من تحسين أدائهم بصورة مستمرة، مع امتلاكهم القدرة على التأثير في القرارات والأنشطة المتعلقة بوظائفهم، فاندماج العاملين والتعاون بينهم ليس هدفا بحد ذاته، بل هو أداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الإدارية بالمنظمة من إيجاد أفكار جديدة وحل مشكلات وجهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة، وحتى تتمكن الإدارة من تفعيل سياسة التعاون فإنه لا بد لها من معاملة العاملين باحترام وأن تستمع إلى وجهات نظرهم وتزيل عوائق الاتصالات بين المدير والمرووسين، بالإضافة إلى دفع مستويات اتخاذ القرار إلى الإدارة الإشرافية قدر الإمكان.
- وأضاف السكران (2004) أن أهم عناصر الأداء الوظيفي تكون في المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، كما أن نوعية العمل تعتبر من أهم عناصر الأداء الوظيفي وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء، وكذلك كمية العمل المنجز أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازها في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز، وأخيراً المثابرة والثوق وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

المبحث السادس: مستويات الاداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

للأداء مستويات عديدة منها ما يكون على مستوى المنظمة ككل، ومنها ما يكون على مستوى الوحدة الإدارية، ومنها ما يكون على المستوى الفردي للموظف، وهناك من يحدد مستويين للأداء وهما:

1. الأداء الجزئي: The partial performance ويتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم إلى عدة أنواع مختلفة بحسب الوظيفة إلى أداء وظيفة الأفراد، أداء على وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة مالية.
2. الأداء الكلي: The Overall performance ويتحقق على مستوى الانجازات لجميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيق أهدافها، فهو أداء يعتمد تفاعل عناصر المنظمة مجتمعة، ويتأثر الأداء في جملة من العوامل الداخلية والخارجية.

- العوامل الفنية: Technical factors وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام الهيكل التنظيمي وطرق العمل وأساليبه، فالجوانب الفنية بما تتضمنه من آلات وطرق وأساليب علمية تؤثر بشكل واضح ومباشرة على كفاءة المنظمة
- العوامل الإنسانية Humanitarian factors وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية والرغبة في العمل والتي تحدد بظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات الأفراد ورغباتهم.

وهناك عوامل أخرى لها تأثيرها على الأداء الوظيفي كالإدارة وأساليبها في تسيير الأمور، والعلاقات الاجتماعية التنظيمية ونوعيتها، ونظام الحوافز، والاتصالات داخل المنظمة والانتظام أو عدمه في العمل، والتغيب عن العمل، والحوادث ودورات العمل .. وغيرها (شواي، 2016).

وتؤكد كلاً من الحسيني والخيال (2013) أن المتغيرات التنظيمية في أي منظمة هي متغيرات متعددة الأبعاد وتؤثر في مستوى الأداء الوظيفي وتتمثل هذه الأبعاد في:

- البناء التنظيمي: يتضمن البناء التنظيمي لمنظمة ما وجود الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المساءلة والمكافأة، بالإضافة إلى وجود مناخ العمل الملائم، والاستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات. وتكمن أهمية البناء التنظيمي، في كونه أداة رئيسة تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى أهداف متفق عليها مسبقاً، وهو يوفر الإطار الذي يتحرك فيه الأفراد ومن خلاله يتم التوحيد أو التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة في المنظمة.
- أنظمة وإجراءات العمل: تمثل أنظمة العمل مجموعة السياسات والقواعد والأساليب والإجراءات التي تحكم أنشطة المؤسسة لتحقيق أهداف محددة، وتساهم أنظمة وإجراءات العمل في تنمية روح الإبداع لدى العاملين إذا ما اتسمت بالبساطة والابتعاد عن الروتين والتعقيد والتشدد في تنفيذ أنظمة وقواعد العمل.
- الاتصالات: تقوم العمليات الإدارية أساساً على الاتصالات، فالاتصالات الإدارية تحافظ على تدفق وانسياب المعلومات داخل المنظمة وخارجها، وكلما كانت هناك أنظمة إلكترونية جيدة للاتصالات كلما زادت كفاءة العمل وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات الأخرى، فقرارات المنظمة وأهدافها وتوجهاتها وخططها ترتبط بعملية الاتصالات.

- نمط القيادة: إن القيادة تمثل محوراً مهماً ترتكز عليه مختلف النشاطات في المنظمات العامة والخاصة على حد سواء، فالقيادة الحكيمة والواعية تعمل على تنمية وتعزيز الأداء الإبداعي عن طريق ترشيد سلوك الأفراد وحشد طاقاتهم وتعبئة قدراتهم وتنسيق وتنظيم جهودهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة نحو تحقيق الأهداف والغايات المرجوة.
- الحوافز: تعتبر الحوافز المادية والمعنوية إحدى الوسائل الهامة التي تهدف إلى حث الأفراد على العمل بكفاءة وفاعلية، وعلى تنمية وتعزيز الأداء الإبداعي في المنظمات، فالحوافز لها أثرها على تشجيع الموظفين على الإبداع والمبادرة والتجديد، وبذل مزيد من الجهد في الإنجاز وزيادة الطلاقة الفكرية والإنتاجية، وتعتبر الحوافز مقوماً رئيسياً في المنظمات المبدعة بل وركيزة أساسية لوجود الإبداع وتنميته.
- التدريب يعد التدريب أداة التنمية ووسيلتها، كما أنه الأداة التي إذا أحسن استثمارها وتوظيفها تمكنت المؤسسات من تحقيق الكفاءة والكفاية في الأداء والإنتاج وتبرز أهمية ذلك باعتباره أساس كل تعلم وتطوير وتنمية للعنصر البشري ومن ثم تقدم المجتمع وبنائه، كما ويعتبر التدريب أحد العوامل الهامة الذي يساعد على الأداء الوظيفي المميز خصوصاً وأن المنظمات على مختلف أنشطتها تواجه تغيرات وتطورات عديدة في ظل الاتجاه المتزايد نحو العولمة والاستفادة القصوى من الثورة التقنية بجميع مجالاتها؛ فالعملية الإبداعية ليست عملية مستمرة بذاتها لدى الأفراد المبدعين إذ لا بد من تشجيعهم وتدريبهم من خلال برامج تدريبية تستهدف تعزيز الأداء الإبداعي لديهم.

المبحث السابع: محددات الأداء الوظيفي وتقويم الأداء:

ذكر سميع (2009) أن أداء الفرد يحدد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لابد من فهم أهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وقد سعى الباحثون في علم الإدارة وعلم النفس الصناعي إلى تحديد أهم تلك المحددات، وقد خلصوا على أن أداء الفرد يحدث نتيجة التفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي، كما في المعادلة المبينة في الشكل (2)

أداء الفرد - الدافعية • القدرة * الدعم التنظيمي

Performance – Motivation * Ability * Organizational Support

شكل (2) معادلة تحديد الأداء الوظيفي المصدر (سميع، 2009)

من خلال تحليل المعادلة السابقة نجد أن أداء الفرد لا يتحدد نتيجة توفر أو عدم توفر أحد هذه المحددات وإنما يتحدد كنتيجة لمحصلة التفاعل بينها جميعاً.

الدافعية: إن تحقيق الدافعية لدى الأفراد من أهم أهداف الإدارة وذلك من خلال تفعيلها وتحويلها من طاقة كامنة غير فعالة إلى قوة محركة تدفع سلوك العاملين في الاتجاهات المتوافقة مع أهداف المنظمة، ويمكن تعريف الدافعية على أنها منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري الأداء هذه المهام، كما تعرف على أنها مجموع العمليات التي تؤثر على مستوى الإثارة والاتجاه والحفاظ على السلوكيات ذات العلاقة بأماكن العمل الحسيني والخيال، (2013)

القدرة: يعتمد تحقيق مستويات عالية من الأداء على مدى التفاعل والاتساق ما بين الدافعية في العمل والقدرة على أدائه بمعنى أن جهود دفع وتحفيز الأفراد نحو الأداء المتميز تكون غير مجدية ما لم تتوفر لديهم القدرات والمهارات والمعارف اللازمة لأداء

مهام الوظيفة، والعكس صحيح. وتشير القدرة إلى كل ما يستطيع الفرد أداءه من أنشطة ذهنية أو حركية أو سلوكية، سواء كان ذلك نتيجة تدريب أو دون تدريب.

الدعم التنظيمي: ويشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها، من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهون من مشكلات والإنصات لشكواهم، وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية، وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام وشمولها مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

وتعد عملية تقويم الأداء لأي منظمة من الأعمال والنشاطات الرئيسية لمعرفة مستوى أداء الأفراد والمنظمة على حد سواء ومحاولة تطوير الأداء وتنميته وصولاً لتحقيق الأهداف المرغوبة، فيجب أن تراعي عملية تقويم الأداء كما يرى الشريف (2004) شقين أساسيين هما: مدى كفاءة العاملين في أدائهم للعمل وصفاتهم الشخصية، ويعرف تقويم الأداء على أنه الخطوة الرئيسية في العملية الرقابية، ويكمن جوهر هذه العملية في مقارنة الأداء الفعلي للعاملين بالمؤشرات المحددة، والوقوف على الانحرافات وتبريرها وتحديد المسؤولية البشرية، ثم يلي ذلك الخطوات الصحيحة كلما أمكن ذلك (أبو النيل، 1985)،

وفي تعريف آخر هو عملية التي بموجبها يتم تقدير جهود العاملين بشكل عادل لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون وذلك بالاعتماد على معايير الأداء والتي تتم على أساس مقارنة أداء العاملين بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل بحيث تتمثل العناصر في الصفات التي يجب أن تتوفر في الفرد العامل أو الموظف والذي يجب أن يتحلى بها أثناء عمله ليتمكن من أدائه بنجاح وكفاءة مثل الإخلاص والتفاني في العمل الأمانة، التعاون، أما معدلات الأداء فتعد ميزان يمكن لواسطته للمقوم أن يزن إنتاجية الفرد لمعرفة مدى كفاءته في العمل،

من حيث الجودة والكمية في مدة زمنية محددة، ويتم هذا الأمر بمقارنة العمل المنجز للفرد مع المعدل المحدد لتوصل إلى تحديد مستوى إنتاجه الحقيقي العربي، (2008)، وتتكون مصادر عملية تقويم الأداء الوظيفي في: المدراء و الزملاء في العمل، الشخص نفسه أو الموظف الخاضع لعملية التقييم، الجمهور والزبائن وتتمثل خطوات تقويم الأداء الوظيفي كما يؤكد العربي (2008) بما يلي:

- وضع معايير الأداء.
 - إبلاغ العاملين بالمعايير.
 - قياس الأداء الفعلي.
 - مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الموضوعية.
 - مناقشة النتائج مع الموظف أو العامل.
 - استمرارية العملية.
- كما يمكن وضع طرق تقييم الأداء كما يلي: (شواي، 2016)

- الطرق التقليدية: طريقة الترتيب البسيط، طريقة المقارنة الثنائية، طريقة التوزيع الإجمالي، الطريقة البيانية، طريقة الوقائع الحرجة، طريقة التقرير المكتوب.
- الطرق الحديثة: الإدارة بالأهداف، مقاييس التقييم السلوكي.

ويرى الباحث أن تقويم الأداء الوظيفي يساعد في تخطيط القوى العاملة لأن قصور الأداء لبعض الأفراد لا يرجع لقصور قدراتهم ومهاراتهم؛ بل يرجع إلى عدم انسجامهم مع متطلبات الوظيفة، كما يساعد في تقييم سياسة الاختيار، حيث أن قصور الأداء يرجع النقص في قدرات الأفراد في عملية الاختيار وهكذا يمكن تدارك هذه الثغرات ومنع تكراره مستقبلاً، ويسهم تقويم الأداء في تقييم سياسات التعيين والنقل الإداري ووضع خطط التدريب وتقييم سياسة الأجور والحوافز، كذلك يفيد الإدارة العليا في تخطيط سياسة الترقيات الوظيفية والكشف نواحي القصور في مجال مهارات الاتصال مع المرؤوسين لدى بعض الرؤساء ويساعد المرؤوسين موضع التقييم في التعرف على نقاط الضعف وإمكان تلافيها ومجالات التقدم والمحافظة عليها.

المبحث الثامن: مؤشرات ومعدلات الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات من أهمها الإنتاجية والروح المعنوية للأفراد العاملين إضافة إلى معدلات الغياب عن العمل ومدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة، والقدرة على الإبداع والابتكار، ودرجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل الموظفين، مع القدرة على إنجاز القرارات (الشوابكة، 2008).

قسم الدولية (2007) المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي كما يلي:

- الفعالية: وتعني الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقاً لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً، أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.
- الكفاءة: وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

لذلك فإن الحكم على الأداء أو تقويمه تتطلب وصف معدلات الأداء من خلال تحديد القيم المرتبطة بالخطط والتي تقاس على ضوءها النتائج المتحققة، حيث يعتبر معدل الأداء أداة تخطيطية تعبر عن غاية مطلوب بلوغها، وقد يعكس خطة أو طريقة أو إجراء يستخدم لأداء نشاط معين، ودون تحديد معدلات ومعايير الأداء يصعب قياسه والوصول إلى حكم سليم عن مدى كفايته (البسامي، 2003).

ويرى الباحث أن تقدير معدلات الأداء يختلف من مجتمع لآخر ومن منظمة لأخرى لتأثرها بالعادات والتقاليد السائدة في المجتمع، وبالظروف البيئية المحيطة بالعمل، وبدرجة التقدم التقني والمعلوماتي في المنظمة، ومع ذلك فإن معدلات الأداء لها أهمية خاصة وأهداف معينة كما حددها السكران (2004):

1. وضع مواصفات محددة للعمليات وأوجه النشاط قبل البدء في العملية الإنتاجية من أجل قياس المنتج النهائي والحكم على مدى جودته.
2. توضيح مستوى الأداء المطلوب أو المرغوب به من خلال توفير مؤشرات قابلة للقياس مثل السرعة الدقة، الاقتصاد، والكفاءة.
3. المعاونة على قياس الأداء الفعلي للعاملين.
4. توفير الفهم المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين لأن تصرفات الجميع تحكمها معايير محددة سلفاً.
5. توفير الأسس السليمة لمعالجة المشاكل أو الانحرافات التي تعيق فاعلية الأداء.

إن الاختلاف بين المستويات المستهدفة للأداء والمستويات الفعلية يمثل هاجساً 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 على الإدارة الناجحة تحليل أسبابها، واختيار أفضل الأساليب الإدارية لتقليصها، والعمل على رفع مستوى الأداء إلى ما هو مستهدف، حيث تختلف الأسباب المؤدية إلى ظهور فجوة الأداء بين أسباب داخلية وأخرى خارجية، وقد بينها السريحي (2003) على أن الأسباب الداخلية تكون في عدم فعالية التنظيم الهرمي، عدم فعالية أساليب واستراتيجيات التخطيط، عدم فعالية أساليب وأنظمة الرقابة، عدم فعالية إدارة الموارد البشرية، عدم فعالية أنظمة الإدارة المالية وعدم فعالية أنظمة الاتصالات.

أما الأسباب الخارجية لوجود هذه الفجوة فترجع إلى ارتفاع تكلفة الموارد وازدياد ندرتها مع ارتفاع توقعات واحتياجات متلقي الخدمات التغيير في تطلعات القوى العاملة واحتياجاتها ومهاراتها ومتطلباتها الاجتماعية، صعوبة الاحتفاظ بالأنماط والأساليب الإدارية القديمة والتقليدية في ظل مواجهة بيئة تنافسية مفتوحة وتطلعات اجتماعية كبيرة وتغير للمفاهيم والرغبات الاجتماعية المتزايدة إضافة إلى التنافسية في ظل العولمة الذي يتجاوز الحدود ويعمل في ظل أسواق تحكمها قوى السوق ومبدأ الجودة بأقل تكلفة والتميز المعرفي والتكنولوجي في ظل أسواق لا تعترف بالحماية لأي خدمة أو سلعة.

ملخص الفصل الثاني: تم التعرف في هذا الفصل على كل ما يتعلق بمفهوم الأداء الوظيفي ومستوياته والعوامل المؤثرة فيه إضافة إلى مفهوم تقويم الأداء الوظيفي ومؤشراته، حيث أفاد هذا الفصل الباحث بالتعرف على مهام الوظيفة، جودة الأداء، سرعة الإنجاز التعاون مع الزملاء كعناصر للأداء الوظيفي، كما تم التعرف على مستويات الأداء الوظيفي الأداء الجزئي والأداء الكلي، والعوامل المؤثرة فيه كالعوامل الفنية العوامل الإنسانية، البناء التنظيمي أنظمة وإجراءات العمل، الاتصالات، نمط القيادة الحوافز والتدريب، كما تم التعرف على محددات الأداء الوظيفي الدافعية، القدرة، الدعم التنظيمي وتقويم الأداء، إضافة إلى مؤشرات ومعدلات الأداء الوظيفي كالفعلية مما يساعد في إعداد أداة البحث التي سيتم استخدامها في الفصل الثالث.

2.2. الدراسات السابقة:

| الرقم | الدراسة | اسم الباحث | تاريخ الدراسة | نتائج الدراسة | ملاحظات |
|-------|--|---------------------------------|---------------|---|--|
| 1 | دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين "دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة" | بدور سامي بكري | 2012 | - مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال. - وجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين | تتميز دراستي عن هذه الدراسة بأنها تقيس واقع الأداء والتحديات التي تواجه الموظفين استخدام الميكنة الإلكترونية |
| 2 | أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية على موظفات العمادات" | عائشة بنت أحمد الحسيني وشذا بنت | 2013 | - وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري على أداء | هذه الدراسة هي أقرب لدراستي ولكن تختلف عنها بأنها سوف أقيس الأثر من حيث الواقع |

| | | | | | |
|---|--|------|--------------------------|--|---|
| والتحديات وكذلك من جانبا الفروق لعينة الدراسة | موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز. - وجود معرفة عالية لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط | | عبد المحسين الخيال | | |
| تحدثت الدراسة عن المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء أما دراستي فتميز عنها بأنها تقيس أثر استخدام الميكنة على أداء وتطوير الموظفين والتحديات التي تواجههم بالشئون الصحية | - أن المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمعلقة بالمتطلبات الإدارية والبنية الفنية والموارد المالية والكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على التطبيقات والأنظمة المحوسبة متوفرة. - أن معظم خدمات الوزارة تقدم من خلال المعاملات الإلكترونية | 2014 | إسماعيل جمال حمادة | دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي "دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، قطاع غزة" | 3 |
| تناول الباحث الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي | - أصبح من الضروري اعتماد تطبيقات الإدارة الإلكترونية بعد التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ولا سيما بعد ظهور الحاسوب الشخصي وانتشاره وظهور شبكة الإنترنت وانتشارها بوصفها وسيلة للاتصالات والمعلومات على المستويين الرسمي والشعبي. - إن الإدارة الإلكترونية أصبحت أهم مداخل التغيير والتطوير في المنظمات الرسمية وغير الرسمية بوصفها تمثل تحولا جذريا في عالم الإدارة على المستويين النظري والعملي. | 2016 | أحلام محمد شواي | الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. | 4 |

| | | | | | |
|--|--|-------------|--|--|----------|
| <p>تدور الدراسة حول مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية / اما الدراسة الحالية فتدور حول قياس أداء العاملين وتطور الميكنة ومواجهة التحديات والواقع الفعلي للميكنة بالشئون الصحية</p> | <p>- أن درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية كانت بدرجة كبيرة.</p> | <p>2019</p> | <p>إبراهيم سعد الدين الزمر</p> | <p>درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي</p> | <p>5</p> |
| <p>تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تحقيق الأداء المؤسسي من حيث الأجهزة المستخدمة والموارد البشرية أما الدراسة الحالية تناولت الميكنة الإلكترونية من حيث الواقع والتحديات</p> | <p>- هناك علاقة بين محور أجهزة الحاسوب وملحقاته والتميز المؤسسي، أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وذلك أن بعد أجهزة الحاسوب وملحقاته هو أحد متطلبات الإدارة الإلكترونية التي تؤثر على التميز المؤسسي. - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) أي أن بعد البشرية هو أحد متطلبات الإدارة الإلكترونية التي تؤثر على التميز المؤسسي.</p> | <p>2021</p> | <p>فؤاد بن احمد الغامدي</p> | <p>أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030 (دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة)</p> | <p>5</p> |
| <p>الغرض من الدراسة هو تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد بفلسطين ومدى توفر وجود إدارة الكترونية / أما دراستي تتميز بأنها تبحث وتقيس</p> | <p>- وجود تقييم إيجابي مرتفع حول مستوى توافر الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بهيئة التقاعد الفلسطينية. - وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية والمتمثلة (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة</p> | <p>2021</p> | <p>مصطفى مفيد مصطفى عبيد</p> | <p>دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية</p> | <p></p> |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| التحديات والواقع للميكنة أو الإدارة الإلكترونية بالشئون الصحية بحفر الباطن | الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) وتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد ال فلسطينية. | | | | |
|---|---|--|--|--|--|

3. منهجية البحث

1.3. المنهج المستخدم:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الإجابة على التساؤلات التي وضعها الباحث والذي يرى أن هذا المنهج هو الأنسب لتحقيق أهداف البحث، حيث أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، وفيه يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع الدراسة، ويقوم بوصف تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة، ومن ثم يعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو تعبيراً كمياً بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة (المزجاجي، 2013م، 135).

2.3. مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن.

3.3. عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث الكامل (500) فرداً، بلغت (220) فرداً من العاملين.

طرق اختيار العينة:

عن طريق استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة مع مراعاة نسبة الخطأ العشوائي (5%) ومستوى الثقة (95%). لذلك وحسب المعادلة أدناه يمكن اختيار عدد (220) فرداً.

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

N 500

Z 220

D 0.05

حجم العينة

الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

نسبة الخط

4.3. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها. وتعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة،

فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن أكبر عدد من الأفراد مقارنة بالوسائل الأخرى، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث. (نوري، 2014م: 167-168).

صدق أداة الدراسة:

وللتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه، سوف يتم الاعتماد على الصدق الظاهري وهو صدق المحكمين وسوف يتم عرض الاستبيان على مجموعة من أساتذة ذوي التخصص بالجامعات كمحكمين، وسوف تطلب منهم الباحثة إبداء الرأي في مدى مناسبة الفقرات للمحاور التي ينتمي إليها المقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضع لأجله ومدى كفاية الفقرات لتغطية المحاور ومدى وضوح عبارات الفقرات، وتطلب منهم إضافة أو تعديل أو حذف فقرة من فقرات الاستبانة، وفي ضوء توجيهات المحكمين ومناقشتها مع المشرف سوف تقوم الباحثة بإجراء بعض التعديلات بحذف عبارات وإضافة أخرى وإعادة صياغة البعض الآخر، لتظهر الاستبانة في صورتها النهائية.

الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين)

بعد أن انتهت الباحثة من إعداد الاستبانة، في صورتها الأولية قامت بتوزيعها على مجموعة من المتخصصين، وقد أبدى المحكمون تجاوباً كبيراً مع الباحثة، بتقديم التوجيهات والآراء التي كان لها أثر واضح على الصورة النهائية للأداة، إذ قامت الباحثة في ضوء مداخلات المحكمين بالتعديلات اللازمة التي كانت محل عنايته واهتمامه.

وبناء على ملاحظات المحكمين وآرائهم تم اختيار محورين، وقد اتفق معظم المحكمين على أن هذه المحاور تساعد على قياس استخدام الميكنة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن.

بعد الإجراءات والخطوات التي قام بها الباحث يكون قد توصل إلى الصدق الظاهري لعبارات الاستبانة، وصدق محتواها، وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، وعلى مدى انتماء العبارات للمحاور التي صُنفت فيها بعد التعديل والحذف والإضافة التي خضعت لها الأداة، استجابةً لآراء المحكمين، وأصبحت الاستبانة جاهزة، وصالحة للتطبيق على العينة.

صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما يوضح ذلك ما جاء في الجدولين التاليين.

جدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحاور بالدرجة الكلية لكل محور

| معامل الارتباط | رقم العبارة | معامل الارتباط | رقم العبارة |
|----------------|-------------|---|--|
| | | قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية | المفاهيم المتعلقة أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية |
| 0.906** | 1 | 0.734** | 1 |
| 0.883** | 2 | 0.757** | 2 |
| 0.855** | 3 | 0.800** | 3 |

| | | | |
|---------|----|---------|----|
| 0.856** | 4 | 0.882** | 4 |
| 0.858** | 15 | 0.836** | 5 |
| 0.906** | 6 | 0.732** | 6 |
| 0881** | 7 | 0.755** | 7 |
| 0.855** | 8 | 0.751** | 8 |
| 0.853** | 9 | 0.885** | 9 |
| 0.857** | 10 | 0.834** | 10 |
| | | 0.830** | 11 |
| | | 0.751** | 12 |
| | | 0.834** | 13 |
| | | 0881** | 14 |
| | | 0.830** | 15 |
| | | 0.739** | 16 |
| | | 0.754** | 17 |
| | | 0.800** | 18 |
| | | 0.875** | 19 |
| | | 0.838** | 20 |
| | | 0.728** | 21 |
| | | 0.757** | 22 |

** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق

ثبات أداة الدراسة

يختص الثبات بمدى إعطاء مقياس معين نتائج متماثلة عند تطبيقه مرات متكررة (النوري، 2007، ص 21)، ويعني ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم (العساف، 1995، ص 320)، وسوف يتم عمل اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور أداة الدراسة مجتمعة بالتطبيق على العينة البالغ عددها (197) فرداً من عينة الدراسة، ومن برنامج التحليل الإحصائي SPSS ومن ثم الحصول على قيمة ألفا كرونباخ لإثبات أداة الدراسة.

وصف أداة الدراسة:

تمثلت مجالات القياس لأداة الدراسة في جزئين:

البيانات الأولية: وهي بيانات أولية عن العاملين تمثلت في (المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي والجنس).

الأسئلة الموضوعية: وتتكون من محورين، وكل محور يخضع إلى خيارات الإجابة على عبارات كل محور لمقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة - أوافق - محايد - لا أوافق - لا أوافق بشدة) وتأخذ الدرجات (5 - 4 - 3 - 2 - 1) على التوالي، والمحاور والأبعاد كالآتي:

المحور الأول: قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية ويتكون من (22) عبارة.

المحور الثاني: المفاهيم المتعلقة أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية ويتكون من (10) عبارات

ثبات الاستبانة:

لحساب معامل ثبات الأداة تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ وكما يلي:

جدول (2). قيم معاملات ألفا كرونباخ للثبات لأداة البحث

| ألفا كرونباخ | عدد العبارات | المحاور |
|--------------|--------------|------------------|
| 0.97 | 22 | المحور الأول |
| 0.96 | 10 | المحور الثاني |
| 0.98 | 32 | الاستبانة كاملاً |

الجدول السابق يوضح معاملات الثبات بطريقة (ألفا كرونباخ) لأداة البحث. بالنسبة للمحور الأول (قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية) بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.98)، وللمحور الثاني (المفاهيم المتعلقة أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية) بلغت (0.96)، وللإستبانة ككل بلغ (0.98)، ونلاحظ أن جميع معاملات الثبات جاءت مرتفعة. مما سبق من نتائج الثبات فإنه يمكن التوصل إلى أن الأداة تمتاز بثبات عالي، وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبانة ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات السليمة.

جدول رقم (3): أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت للتدرج الخماسي.

| الإجابة | الوزن | المتوسط الموزون |
|---------------|-------|-----------------|
| أوافق بشدة | 5 | 5 - 4.20 |
| أوافق | 4 | 4.19 - 3.40 |
| محايد | 3 | 3.39 - 2.60 |
| لا أوافق | 2 | 2.59 - 1.80 |
| لا أوافق بشدة | 1 | 1.79 - 1 |

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة البحث ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول السابق وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

إجراءات تطبيق الدراسة:

لقد تم توزيع الاستبانة إلى مجموعة من النساء السعوديات بمنطقة تبوك، حيث قامت الباحثة بتحويل الاستبانة إلى إلكترونية وذلك لجمع أكبر قدر ممكن من عينة الدراسة حيث قام الباحث بتصميم الاستبانة إلكترونياً وتوزيعها عبر المواقع المختلفة فكان الردود المستلمة (220) رد صالحة للتحليل الإحصائي، وبعد ذلك تم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج (SPSS) ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات واستخراج النتائج.

5.3. الأدوات والمعالجات الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (IBM SPSS v. 24)، وقد تم استخدام العديد من العمليات والاختبارات الإحصائية بغرض التحقق من أهداف الدراسة واختبار الفرضيات التي طرحها الباحث والتي تتمثل في:

1. معامل ارتباط بيرسون لإيجاد الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
 2. معاملات كرونباخ-ألفا لإيجاد معامل الثبات لأداة الدراسة.
 3. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
 4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية - لوصف محاور أداة الدراسة.
 5. معامل ارتباط بيرسون للإجابة على تساؤلات الدراسة.
- تم استخدام برنامج (Excel) لعمل الرسوم البيانية.
تم اعتماد مستوى المعنوية ($\alpha < 0.05$) للدلالة الإحصائية.

4. نتائج الدراسة وتفسيرها

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي خرجت بها الدراسة، بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة، والتحقق من أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات.

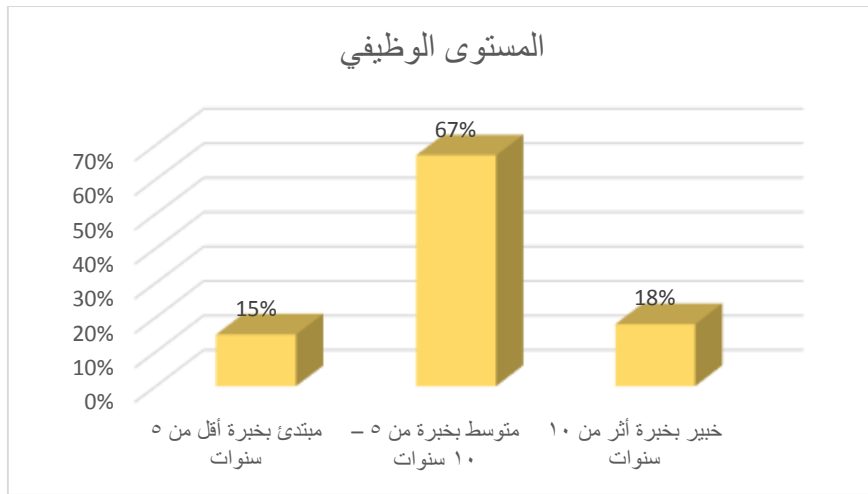
وصف عينة الدراسة:

تم استخدام الجداول التكرارية والرسوم البيانية لوصف العينة وفقاً للبيانات الأولية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (4) وصف العينة وفقاً للمستوى الوظيفي

| النسبة المئوية | العدد | المستوى الوظيفي |
|----------------|-------|-----------------------------|
| 15% | 33 | مبتدئ بخبرة أقل من 5 سنوات |
| 67% | 146 | متوسط بخبرة من 5 - 10 سنوات |
| 18% | 41 | خبير بخبرة أكثر من 10 سنوات |
| 100.0% | 220 | المجموع |

من خلال الجدول يتضح أن غالبية العينة بنسبة المستوى الوظيفي لديهم 67% للذين أجابوا (متوسط بخبرة من 5 - 10 سنوات) ونسبة 18% للذين أجابوا (خبير بخبرة أكثر من 10 سنوات) أما الذين أجابوا (مبتدئ بخبرة أقل من 5 سنوات) نسبتهم 15%.

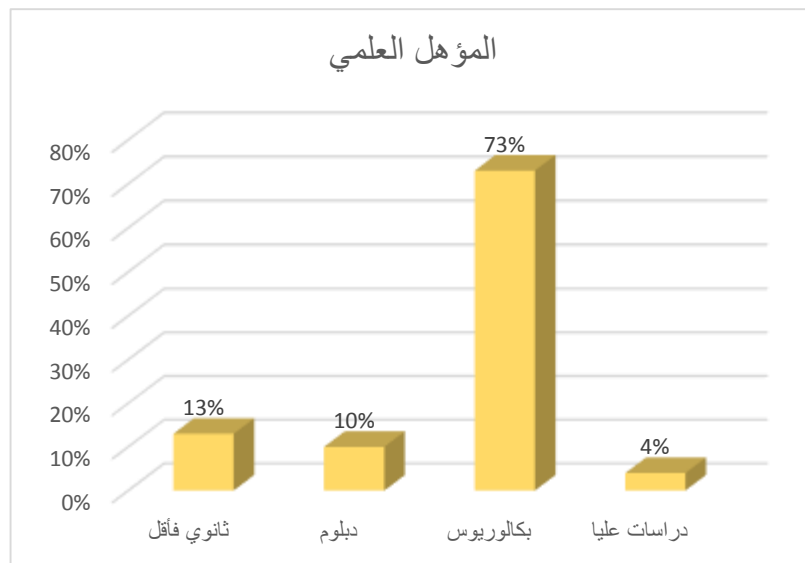


شكل رقم (2) وصف العينة وفقاً للمستوى الوظيفي

جدول رقم (5) وصف العينة وفقاً للمؤهل العلمي

| النسبة المئوية | العدد | المؤهل العلمي |
|----------------|-------|---------------|
| 13% | 28 | ثانوي فأقل |
| 10% | 23 | دبلوم |
| 73% | 159 | بكالوريوس |
| 4% | 10 | دراسات عليا |
| 100.0% | 220 | المجموع |

من خلال الجدول السابق يتضح أن غالبية العينة بنسبة (73%) أفادوا بأن مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ونسبة (13%) ثانوي، ونسبة (10%) دبلوم أما نسبة (4%) للذين أجابوا بدراسات عليا

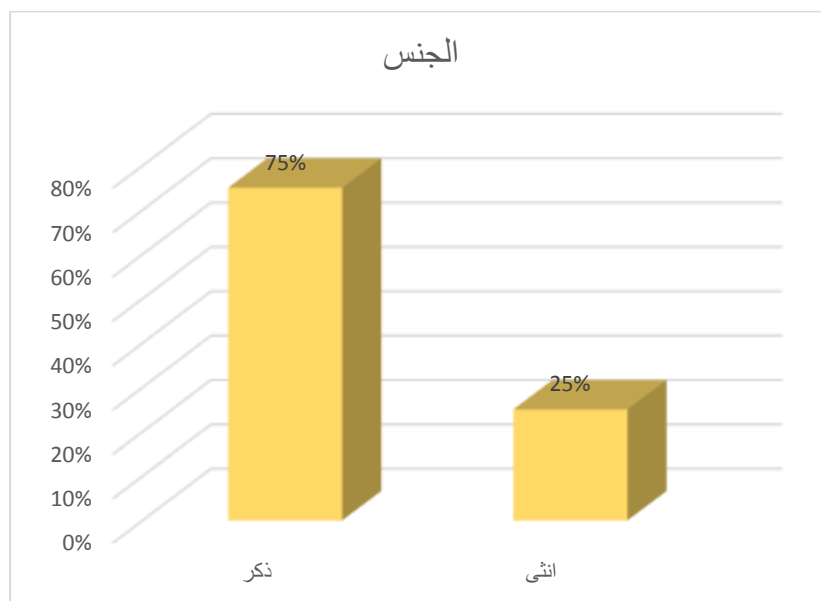


شكل رقم (3) وصف العينة وفقاً للمؤهل العلمي

جدول رقم (6) وصف العينة وفقاً للجنس

| النسبة المئوية | العدد | الجنس |
|----------------|-------|---------|
| 75% | 164 | ذكر |
| 25% | 56 | أنثى |
| 100.0% | 220 | المجموع |

من خلال الجدول السابق يتضح أن غالبية العينة أفراد العينة ذكور بنسبة (75%) أما إناث فكانت بنسبة 25%.



شكل رقم (4) وصف العينة وفقاً للجنس

نتائج المحور الأول:

جدول رقم (7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والمستوى محور قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية

| الترتيب | المستوى | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | نتائج العبارات |
|---------|------------|-------------------|-----------------|---|
| 6 | أوافق بشدة | 0.88 | 4.45 | لدي معرفة شاملة عن الخدمات التي تقدمها مديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن |
| 7 | أوافق بشدة | 0.87 | 4.43 | لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها مديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن |
| 4 | أوافق بشدة | 0.82 | 4.46 | أتابع باستمرار ما يتم تفعيله من الأنظمة الإلكترونية الجديدة |
| 14 | أوافق بشدة | 0.92 | 4.23 | لدي خلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية |

| | | | | |
|-------------------|------------|-------------|-------------|---|
| 7 | أوافق | 1.04 | 4.18 | تؤدي الميكنة الإلكترونية إلى سرعة إنجاز العمل |
| 20 | أوافق | 1.13 | 4.10 | تؤدي الميكنة الإلكترونية إلى سرعة تخفيض نسبة الأخطاء في العمل |
| 12 | أوافق بشدة | 0.99 | 4.28 | تؤدي الميكنة الإلكترونية إلى زيادة إنتاجية الموظف |
| 22 | أوافق | 1.05 | 4.08 | تحقق الميكنة الإلكترونية الشفافية في العمل |
| 17 | أوافق بشدة | 0.87 | 4.40 | تحقق الميكنة الإلكترونية إتاحة أوسع للمعلومات |
| 8 | أوافق بشدة | 0.81 | 4.38 | تسهل الميكنة الإلكترونية الرقابة على العمل |
| 1 | أوافق بشدة | 0.78 | 4.55% | تزيد الميكنة الإلكترونية من روح الإبداع لدى الموظفين |
| 21 | أوافق | 1.01 | 4.10 | تساعد الميكنة الإلكترونية من فرصة الموظف في صناعة القرار |
| 13 | أوافق بشدة | 0.85 | 4.28 | أنجز العمل التقني وفق المواصفات المخطط لها |
| 11 | أوافق بشدة | 0.91 | 4.30 | أستطيع تقديم خدمة إلكترونية جيدة أثناء العمل |
| 2 | أوافق بشدة | 0.78 | 4.53 | لا توجد أي أخطاء في الأعمال التي أنجزها. |
| 10 | أوافق بشدة | 0.97 | 4.33 | نوع العمل الذي أقدمه للآخرين ينال رضاهم |
| 3 | أوافق بشدة | 0.75 | 4.50 | أقوم بأعمالي بوقت أقل من الطريقة التقليدية |
| 9 | أوافق بشدة | 0.89 | 4.35 | يتحسن أدائي بشكل مستمر |
| 18 | أوافق | 0.93 | 4.18 | لا أقوم بتأجيل أعمالي لسهولة الإجراءات الإلكترونية في العمل |
| 15 | أوافق بشدة | 0.97 | 4.23 | لا أواجه مشاكل بإنجاز عملي بسبب الميكنة الإلكترونية |
| 19 | أوافق | 1.02 | 4.13 | توجد بالمديرية شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين |
| 16 | أوافق بشدة | 1.02 | 4.20 | اعتمد على نفسي في إنجاز مهامي |
| أوافق بشدة | | 0.91 | 4.40 | الدرجة الكلية للمحور |

الجدول رقم (7) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات محور (قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.40) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (أوافق بشدة)، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة من بمديرية الشؤون الإدارية بحفر الباطن موافقون على أن استخدام الميكنة الإلكترونية تسهم في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بصحة حفر الباطن.

ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وتم اختيار ثلاثة عبارات الأعلى والأدنى، وتم اختيار ثلاثة عبارات جاءت في الترتيب الأخير على النحو التالي:

العبارات الأعلى تنازلياً:

1. جاءت العبارة: تزيد الميكنة الإلكترونية من روح الإبداع لدى الموظفين، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.10) ومستوى (أوافق تماماً).
2. وجاءت العبارة: لا توجد أي أخطاء في الأعمال التي أنجزها، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.453) ومستوى (أوافق تماماً).
3. وجاءت العبارة: أقوم بأعمالي بوقت أقل من الطريقة التقليدية، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.43) ومستوى (أوافق تماماً).

العبارات الأدنى تنازلياً:

1. جاءت العبارة: تؤدي الميكنة الإلكترونية إلى سرعة تخفيض نسبة الأخطاء في العمل، في المرتبة العشرين بمتوسط حسابي بلغ (4.10) ومستوى (أوافق).
2. جاءت العبارة: تساعد الميكنة الإلكترونية من فرصة الموظف في صناعة القرار في المرتبة الواحد والعشرين، بمتوسط حسابي بلغ (4.10).
3. جاءت العبارة: تحقق الميكنة الإلكترونية الشفافية في العمل، في المرتبة الواحد والثلاثين بمتوسط حسابي بلغ (4.08) ومستوى (أوافق).

نتائج المحور الثاني:

جدول رقم (8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب والمستوى لمحور التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية

| الترتيب | المستوى | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | نتائج العبارات |
|---------|------------|-------------------|-----------------|---|
| 5 | أوافق بشدة | 0.84 | 4.37 | يوجد تدريب مستمر لمواكبة الميكنة الإلكترونية |
| 4 | أوافق بشدة | 0.85 | 4.40 | تتوفر جميع الأجهزة الخاصة بالميكنة الإلكترونية |
| 3 | أوافق بشدة | 0.81 | 4.44 | توجد معرفة مسبقة للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بالميكنة الإلكترونية |
| 8 | أوافق بشدة | 0.94 | 4.27 | يتم شراء أحدث الأجهزة والتقنيات الإلكترونية |
| 2 | أوافق بشدة | 0.89 | 4.47 | مواكبة مديرية الشؤون الصحية للتطور التكنولوجي والبرمجي للتقنية الإلكترونية |
| 7 | أوافق بشدة | 0.97 | 4.33 | يتم استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة لتقوية وتدعيم الميكنة الإلكترونية. |

| | | | | |
|------------|------------|-------------|-------------|--|
| 9 | أوافق | 1.02 | 4.13 | يتم استخدام تقنيات أمن المعلومات مثل: (برمجيات جدار الحماية، تشفير البيانات، التوقيع الإلكتروني) |
| 6 | أوافق بشدة | 0.90 | 4.36 | توجد قاعدة معلومات واحدة على مستوى المديرية تتصف بالدقة والشمولية |
| 1 | أوافق بشدة | 0.79 | 4.54 | يوجد دعم وتأييد من الإدارية العليا لتطبيق الميكنة الإلكترونية |
| 10 | أوافق | 1.13 | 4.10 | هناك جهود مكثفة من إدارة المديرية للتعرف على كافة البرامج الحاسوبية |
| أوافق بشدة | | 0.92 | 4.42 | الدرجة الكلية للمحور |

الجدول رقم (8) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات محور (التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على العبارات، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (4.42) ويقع ضمن الفئة الأولى (4.20 – 5.0) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (أوافق بشدة)، وبالتالي فإن غالبية أفراد عينة الدراسة من بمديرية الشؤون الإدارية بحفر الباطن موافقون على أن هناك تحديات تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية، ويتم أدناه أبرز هذه التحديات أعلاه وأدناه حسب المتوسطات الحسابية.

ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وتم اختيار أعلى ثلاثة عبارات وأدنى ثلاثة عبارات على النحو التالي:

العبارات الأعلى مرتبة تنازلياً:

1. يحقق يوجد دعم وتأييد من الإدارية العليا لتطبيق الميكنة الإلكترونية، في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.4.54) ومستوى (أوافق تماماً).

2. مواكبة مديرية الشؤون الصحية للتطور التكنولوجي والبرمجي للتقنية الإلكترونية، في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.47.03) ومستوى (أوافق بشدة).

3. توجد معرفة مسبقة للعاملين بمديرية الشؤون الصحية بالميكنة الإلكترونية، في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.44.98) ومستوى (أوافق بشدة).

العبارات الأدنى مرتبة تنازلياً:

1. يتم شراء أحدث الأجهزة والتقنيات الإلكترونية، في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ (4.27) ومستوى (أوافق بشدة).

2. يتم استخدام تقنيات أمن المعلومات مثل: (برمجيات جدار الحماية، تشفير البيانات، التوقيع الإلكتروني)، في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ (4.13) ومستوى (أوافق).

3. هناك جهود مكثفة من إدارة المديرية للتعرف على كافة البرامج الحاسوبية، في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ (4.10) ومستوى (أوفاق).

اختبار الفرضيات:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن، تعزى للمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الجنس)

جدول رقم (9) يوضح التحقق من صحة الفرضية الأولى

| القيمة الاحتمالية | قيمة ف | معامل التحديد R | المتغيرات |
|-------------------|--------|-----------------|---|
| 0.018 | 3.08 | 0.083 | المتغيرات الديموغرافية لقياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية |
| 14.00 | | | المسمى الوظيفي |
| 13.00 | | | المؤهل العلمي |
| .8910 | | | الجنس |

من الجدول الموضح أعلاه، والخاص بالتحقق من وجود فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير عينة الدراسة لقياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية بمديرية الشؤون الصحية بحفر الباطن، تعزى للمتغيرات الديموغرافية، يتضح لنا من الجدول أعلاه، أنه توجد فروقات معنوية بين قياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية والمتغيرات الديموغرافية (القيمة الاحتمالية = $0.05 > 0.018$)

وللتعرف أكثر إلى أي من المتغيرات الديموغرافية هو المتسبب في الفرق الإحصائية، نجد أن متغير المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي (القيمة الاحتمالية = $0.05 > 0.041$) بينما متغير الجنس كانت أكبر من 0.05.

وهذا يقودنا إلى أنه توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير عينة الدراسة لقياس المفاهيم المتعلقة بالميكنة الإلكترونية، تعزى للمتغيرات الديموغرافية. وبصورة خاصة لمتغير المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي.

الفرضية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن والتحول نحو الميكنة الإلكترونية

جدول رقم (10) يوضح التحقق من صحة الفرضية الثالثة

| القيمة الاحتمالية | قيمة ف | معامل التحديد R | المتغيرات |
|-------------------|--------|-----------------|---|
| 0.00 | 9.5 | 0.217 | المتغيرات الديموغرافية لقياس أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحويل نحو الميكنة الإلكترونية |

| | | | |
|-------|--|--|----------------|
| 0.017 | | | المؤهل العلمي |
| 0.018 | | | المسمى الوظيفي |
| 0.260 | | | الجنس |

من الجدول الموضح أعلاه، والخاص بالتحقق من وجود فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير عينة الدراسة لقياس أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحول نحو الميكنة الإلكترونية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية، يتضح لنا من الجدول أعلاه، أنه توجد فروقات معنوية بين قياس أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحول نحو الميكنة الإلكترونية المتغيرات الديموغرافية (القيمة الاحتمالية = $0.05 > 0.00$) وللتعرف أكثر إلى أي من المتغيرات الديموغرافية هو المتسبب في الفرق الإحصائية، نجد أن هناك متغيرات المؤهل العلمي (القيمة الاحتمالية = $0.05 > 0.017$) والمسمى الوظيفي (القيمة الاحتمالية = $0.05 > 0.018$) بينما باقي المتغيرات كانت أكبر من 0.05.

وهذا يقودنا إلى أنه توجد فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير عينة الدراسة لقياس أبرز التحديات التي تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحول نحو الميكنة الإلكترونية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية. وبصورة خاصة لمتغيري والمسمى الوظيفي والمؤهل العلمي.

5. النتائج والتوصيات والمقترحات

1.5. النتائج:

- أن استخدام الميكنة الإلكترونية تسهم في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بصحة حفر الباطن.
- تزيد الميكنة الإلكترونية من روح الإبداع لدى الموظفين
- تساعد الميكنة الإلكترونية من فرصة الموظف في صناعة القرار
- هناك تحديات تواجه مديرية الشؤون الصحية حفر الباطن للتحول نحو الميكنة الإلكترونية، ويتم أدناه أبرز هذه التحديات أعلاه وأدناه حسب المتوسطات الحسابية.
- يوجد دعم وتأييد من الإدارية العليا لتطبيق الميكنة الإلكترونية
- يتم شراء أحدث الأجهزة والتقنيات الإلكترونية
- هناك جهود مكثفة من إدارة المديرية للتعرف على كافة البرامج الحاسوبية

2.5. التوصيات:

- ضرورة وجود دعم وتأييد من لإدارة العليا للموظفين لتطبيق الميكنة الإلكترونية.
- العمل على مواكبة التطورات الإلكترونية وتدريب الموظفين على البرامج الحديثة لتطوير أنفسهم على الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة بذل جهود مكثفة من إدارة المديرية العامة للشؤون الصحية للتعرف على كافة البرامج الحاسوبية التي تساهم تطوير الميكنة الإلكترونية.

- إقامة دورات تدريبية لموظفي المديرية العامة للشئون الصحية بحفر الباطن لتدريبهم على كل جديد في مجال الإدارة الإلكترونية لتحسينه الأداء الوظيفي للعاملين والارتقاء بمديرية الشئون الصحية بحفر الباطن.
- تدعيم جهود الباحثين والمراكز البحثية في إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية حول الميكنة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي.

3.5. المقترحات:

إجراء مزيداً من الدراسات للتعرف أكثر على تأثير الميكنة الإلكترونية على الأداء الوظيفي.

- 1- إجراء دراسة بعنوان: معوقات استخدام الميكنة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية الشئون الصحية بحفر الباطن "دراسة تطبيقية"
- 2- إجراء دراسة بعنوان: أثر الميكنة الإلكترونية على العمل الإدارية بمديرية الشئون الصحية بحفر الباطن "دراسة تطبيقية".
- 3- إجراء دراسة بعنوان: مدى فاعلية الميكنة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمديرية الشئون الصحية بحفر الباطن "دراسة ميدانية".

6. المراجع:

1.6. المراجع العربية:

- خالد محمد (2008). العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية
- عمان شواي، أحلام محمد (2016). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 24 44
- سميع، زيد صالح. (2009). أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة حلوان، جمهورية مصر العربية).
- الشريف، طلال عبد الملك. (2004). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض الشوابكة،
- الضافي، محمد بن عبد العزيز. (2006). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض).
- العامري، أحمد سالم (2002). إعادة هندسة نظم العمل في القطاع الحكومي: الواقع والتحديات، الرياض جامعة الملك سعود.
- عبد الجبار، شيماء سعيد (2010). الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الملك عبد العزيز، جدة. بالأداء الوظيفي:
- العربي، عطية. (2012). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة الجزائر، مجلة الباحث، (10). الجزائر

العوامل، نائل عبد الحافظ. (2003). نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية مجلة الملك سعود، 5 249.

غنيم، أحمد محمد. (2002). الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية.

القرني، عبد الرحمن سعد. (2007) تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض).

كتوعه، هشام صالح (2004). نظم المعلومات الإدارية (ط) (2) جدة

لللبث. النور، ريام هاشم كرم (2016). كفاءة الأداء لمؤسسة الشهداء ودائرة الرعاية الاجتماعية. (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة بغداد كلية الآداب قسم الاجتماع).

المسفر، مبروك عبد الله (2003). المعوقات الإدارية والتطبيقية لاستخدام الحاسوب الآلي في الأجهزة الأمنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

نجم، عبود نجم. (2004). الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات الرياض: دار المريخ

هلال، محمد عبد الغني حسن، (1999). مهارات إدارة الأداء، (2) مركز تطوير الأداء والتنمية: القاهرة، مصر.

الصغير، فهد بن عثمان بن محمد، (2002)، المناخ التنظيمي وأثره على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

2.6. المراجع الأجنبية:

David, Fred R, (2012) Strategic Management: Concepts & Cases, Prentice, Hall Inc, Eccles,

Robert G, (1991)"The performance Measurement Mani-festo "Harvard Business Review.

Eccles, Robert G, (1991)"The performance Measurement Mani-festo "Harvard Business Review.

Robins, James A and Margarethe, Wiersema, (1995) "A Re-source-based Approach to the Multi-

Business Firm: Empirical Analysis of Portfolio Inter-relationships and Corporate Financial

Performance "Strategic Management Journal, Vol (12), No (4),

Doi: <https://doi.org/10.52133/ijrsp.v5.49.3>