

التطوير الإداري وعلاقته بتطبيق الإدارة الإلكترونية

دراسة ميدانية على مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا

نجلء محمد علي شرف الدين

قسم إدارة اعمال-جامعة أزال بشراكة مع آسيا الماليزية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على التطوير الإداري وعلاقته بتطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء-اليمن من خلال التعرف على العلاقة التي تربط التطوير الإداري بمتغيراته الثلاثة (المهارات الفنية، إجراءات العمل، تدريب العاملين) بتطبيق الإدارة الإلكترونية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي-استناداً إلى المصادر الثانوية. وقد تم جمع البيانات من خلال توزيع عدد (93) استبانة بنسبة 8% من إجمالي 250 من العاملين في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا، لمن له علاقة بالتطوير الإداري وتطبيق الإدارة الإلكترونية إضافة إلى استخدام المنهج التحليلي للبيانات التي تم الوصول إليها . ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى تطوير المهارات الفنية للعاملين في التعامل مع النظام الإلكتروني أتت في المرتبة الأولى وذلك من خلال الدورات التدريبية الإلكترونية، وكذلك تبني سياسة وظيفية مرنة تعتمد على الكفاءة في اختيار العناصر البشرية حيث تهدف جهود التطوير في المستشفى إلى تحقيق التناسب بين الصلاحيات والمسؤوليات مما يساهم في التطوير الإداري في المستشفى إلى حل مشكلات العمل وزيادة التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة مما ينتج تحديث الهياكل التنظيمية لكي تتلاءم مع التطبيقات المختلفة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري بأبعاده (المهارات الفنية للعاملين، إجراءات العمل، تدريب العاملين وتطبيق الإدارة الإلكترونية).
الكلمات الرئيسية: التطوير الإداري، الإدارة الإلكترونية، جامعة العلوم والتكنولوجيا.

Administrative Development and its Relationship to the Application of Electronic Management: A Field Study on the University of Science and Technology Hospital

Abstract:

The study aimed to identify administrative development and its relationship to the application of electronic management at the University of Science and Technology Hospital - Sana'a - Yemen by identifying the relationship that links administrative development with its three variables (technical skills, work procedures, employee training) to the application of electronic management. The researcher used the descriptive approach. Analytical - based on secondary sources. The data was collected by distributing (93) questionnaires to everyone involved in administrative development and the application of e-management, in addition to using the analytical approach to the data that was reached .

The most prominent results of the study were that the level of developing the technical skills of employees in dealing with the electronic system came in first place through electronic training courses, as well as adopting a flexible job policy based on efficiency in selecting human elements, as the development efforts in the hospital aim to achieve a balance between powers and responsibilities, which contributes to administrative development in the hospital to solve work problems and increase coordination between the various departments and administrations, which results in updating the organizational structures to suit the various applications. The results also showed the existence of a significant, moderate direct relationship. Statistics Between administrative development in its dimensions (technical skills of workers, work procedures, training of workers and application of electronic management)

Keywords :Administrative development, e-management, University of Science and Technology.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يحتوي هذا الفصل على ومبحثين، الأول منهجية الدراسة، والثاني عرض الدراسات والبحوث السابقة

المبحث الأول منهجية الدراسة

أولاً: مقدمة

أصبح من الضروري أن تدرك منظمات اليوم أهمية التغيير والتطوير وأن تواكب التقدم العلمي بشكل عام، والتكنولوجي بشكل خاص، إذا أرادت مجرد الاستمرار والبقاء، أما إذا كانت تسعى إلى التميز والنمو فإن الأمر لا يحتاج إلى مجرد مواكبة التطورات ومتابعة جديدة فقط، بل يجب أن تكون هذه المنظمات سباقة لاكتشاف الابتكارات من خلال تشجيع طرح الأفكار بين العاملين، حيث إن ظهور قيم ومعايير حديثة جديدة في العمل الإداري يعد من أبرز سمات العصر الحديث، ويشكل ضغطاً على المنظمات وإدارتها بأن تأخذ شكلاً جديداً، مما يجعل الإدارة التقليدية تفقد بريقها لأنها لا تتماشى مع سمات العالم المعاصر (ماهر، 2007: 28)

حيث لا تقتصر التطورات العالمية الحديثة على الجانب التكنولوجي فقط، بل تشمل تقدماً سريع في المنتجات والأجهزة والمعدات ونظم المعلومات والاتصالات والحاسبات الآلية، كما أن هناك تغيرات على الصعيد الاجتماعي، حيث يواجه العالم تطورات متعددة في مجال الموارد البشرية، وفي ظل التغيرات على الصعيد المحلي سواء كانت سياسية، أو اقتصادية، أو اجتماعية أو ثقافية. (محمد، 2018: 15)

ثانياً: مشكلة الدراسة:

نظراً للتطور السريع في التكنولوجيا والثورة التقنية المتسارعة، أصبحت الإدارة الإلكترونية أداة أساسية لتحسين العمليات الإدارية وتعزيز الأداء في بيئات العمل، فقد واجهت معظم المؤسسات الخدمية مجموعة من التحديات، من أهمها: مواكبة التقدم التكنولوجي الذي يُمكنها من أداء مهامها وواجباتها بفاعلية بعيداً عن الروتين، حيث أدى ظهور الإدارة الإلكترونية إلى نقلة نوعية في أداء الأعمال وتقديم الخدمات من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني.

ومع ذلك فإن هذا التحول لا يقتصر على شراء الأجهزة اللازمة لتحقيق النجاح بل يحتاج إلى خطوة في غاية الأهمية وهي إعادة هيكلة النظم الإدارية، وتنظيم الأعمال وتغيير الثقافة والمفاهيم الإدارية السائدة في المؤسسات المختلفة، لأن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد أجهزة فحسب بل تتطلب المرونة في السلوك، كونها أداة للتغيير في بيئة العمل وتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء وتمثل حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم التطور الإداري.

وبما أن إدارة التطوير الإداري هي المسؤولة عن تهيئة بيئة العمل فإن أهميتها كبيرة في جميع أجهزة ومؤسسات الدولة، نظراً لارتباطها بعدة عوامل: كالتنظيم الإداري،

والهيكل التنظيمية، ودراسة الإجراءات، والعمل على تبسيطها من خلال تدريب القوى العاملة وتهيئة البيئة المناسبة للعمل؛ مما يحسن من أدائهم، ومع ذلك يواجه تطبيق التطوير الإداري العديد من الصعوبات منها على سبيل المثال: تحديات التطوير المتتالي، سواء في النواحي الإدارية أو الفنية والاجتماعية، وثورة المعلومات، وغيرها من التحديات التي قد تعيق عملية التطوير الإداري وتحسين الأداء الوظيفي ورفع ثقافة التقنية بين العاملين، كما أن إقناع جميع المستويات التنظيمية بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية يعد من الأمور الصعبة لذا تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما علاقة التطوير الإداري بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا؟
ويتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما علاقة تطوير المهارات الفنية للعاملين بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا؟
- 2- ما علاقة تبسيط إجراءات العمل وتطويرها بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا؟
- 3- ما علاقة تدريب العاملين بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا؟
- 4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية؟

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية على المستوى النظري في حث موضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها في التطوير الإداري والذي يحظى باهتمام كمعظم الدول في الفترة الأخيرة ولكن لم تحظ بدراسات كافية.

وتبرز أهمية الدراسة في تقريب الفكرة بشكل أو بآخر نحو المجالات التطبيقية التي تكون أكثر عملية في المنظمات والعوامل المؤثرة في عملية التطوير والعمل على الاهتمام بها لتحقيق الأهداف، من خلال إسهامات الإدارة الإلكترونية في حال تطبيقها من حيث السرعة والدقة وتحسين الأداء ودورها في تعليق إدارات العمل التقليدية والمتبعة في مختلف المؤسسات.

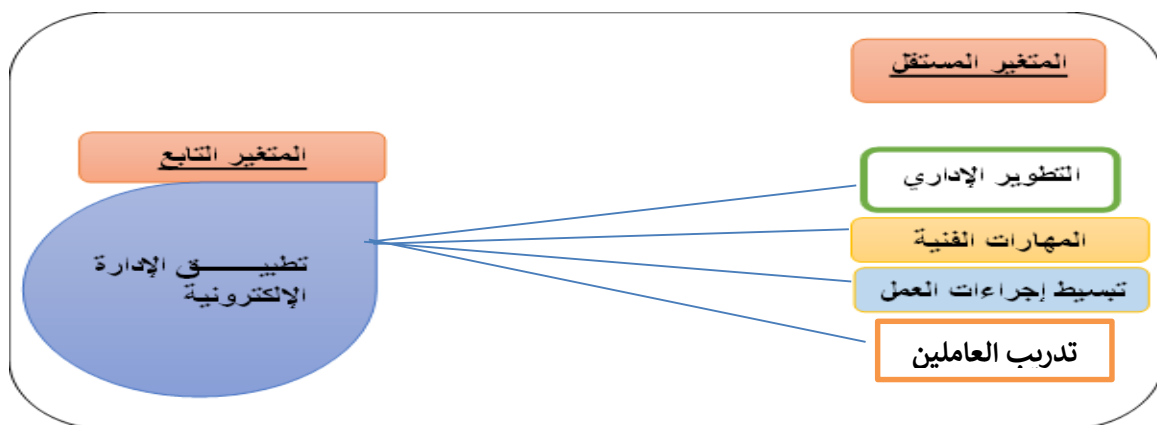
رابعاً: أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف على التطوير الإداري وعلاقته بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- 2- التعرف على علاقة التطوير الإداري بتعزيز المهارات الفنية للعاملين في تطبيق الإدارة.
- 3- التعرف على علاقة التطوير الإداري في تبسيط إجراءات العمل، وتطويرها.

4- التعرف على علاقة التطوير الإداري في تدريب العاملين لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
خامساً: نموذج الدراسة:

شكل (1) نموذج دراسة



الشكل من إعداد الباحثة بالاستفادة من الدراسات السابقة

الميداني، فسيتم استخدام المنهج التحليلي لتحليل نتائج استمارة الاستبيان المأخوذة من عينة الدراسة.
(2) مصادر جمع البيانات والمعلومات والبيانات: تم الاعتماد على أداة الاستبيان لتقييم مدى توفر التطوير الإداري وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

(3) أداة الاستبانة: سوف يتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، ولغرض تحقيق الأهداف سيتم تصميم استبانة تتضمن قسمين القسم الأول: البيانات الديمغرافية للمبحوثين، والقسم الثاني: الفقرات الأساسية باستخدام ليكرت.

ثامناً: التعريفات الإجرائية:

1- التطوير الإداري: هو " الجهود المبذولة التي تهدف إلى إحداث تغييرات جوهرية في أنظمة الإدارة العامة والهيكل التنظيمية وتطوير العنصر البشري واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، كما يتضمن تبسيط إجراءات العمل، وتصميم وتطوير النماذج المستخدمة وتحديد الأدلة الإجرائية". (السبيل، 1424: 10).

2- الإدارة الإلكترونية:

تعرف بأنها: " عملية الاستفادة من كافة الوسائل الإلكترونية في إنجاز جميع الأعمال والمعاملات داخل المنظمة، مثل: استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأي وسائل إلكترونية أخرى" (بسيو 2010: 13)

المبحث الثاني: الدراسات والبحوث السابقة:

1- دراسة (الفاعوري، والعمادي، 2000) (هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الحاجة إلى وحدات تطوير إداري في

سادساً فرضيات الدراسة:

استناداً إلى نموذج الدراسة تم صياغة الفرضيات الآتية:
الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا.

وتفرعت منها الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري ممثلاً بالمهارات الفنية للعاملين والإدارة الإلكترونية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري ممثلاً بتبسيط إجراءات العمل والإدارة الإلكترونية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري ممثلاً بتدريب العاملين والإدارة الإلكترونية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا تُعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، المعرفة بالإدارة الإلكترونية).

سابعاً: منهجية الدراسة:

(1) منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية في جانبها النظري على المنهج الوصفي من خلال الاستفادة من المصادر المتاحة، سواء كانت عربية أو أجنبية، مثل الكتب والرسائل الجامعية والدوريات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، أما في الجانب

ورؤساء الأقسام). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة الاستبانة والمكونة من (50) فقرة موزعة على خمسة محاور (إدارة الأفراد – الهيكل التنظيمي- التطوير المهني- صنع القرار- خدمة الجمهور) وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك توافقاً وانسجاماً لدى العاملين في وزارة الاقتصاد في واقع الإصلاح والتطوير الإداري والحاجة للتحسين في جميع متغيرات الدراسة وعلى جميع محاور الدراسة.

5- دراسة (الشريف، 2013) هدفت الدراسة إلى: إلقاء الضوء على الدراسات ذات العلاقة وتوضيح المفاهيم المختلفة للتطوير وتوضيح مستوى تركيز إدارة التطوير على تحسين أداء العاملين. تكون المجتمع من الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز وعددهم 241 موظفة. استخدمت المنهج الوصفي والتحليلي واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للوصول إلى النتائج. وأظهرت نتائج الدراسة أن مجتمع الدراسة اتفق على قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات والأقسام داخل الجامعة.

6- دراسة (محمد، 2017) هدفت الدراسة إلى: التعرف على واقع التطوير الإداري وكيفية القدرة على تقليل حالات الفساد الإداري داخل المنظمات سواء كانت حكومية أو أهلية. اشتملت على الأفراد العاملين في تربية محافظة نينوي والبالغ عددهم 40 موظفاً. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة للوصول إلى النتائج. وأظهرت نتائج الدراسة عدم تفويض الصلاحيات والمركزية في اتخاذ القرارات، عدم التوازن في القرارات

7- دراسة (محمد، 2017) هدفت الدراسة إلى: التعرف على دور التدريب الإداري في تحسين الأداء، وكذا التعرف على دور حوسبة المعلومات في تحسين الأداء، بالإضافة إلى التعرف على دور الوصف الوظيفي في تحسين الأداء. مجتمع وعينة الدراسة: الأفراد العاملين في الجامعات السودانية وبلغ عددهم 100 موظف. منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% بين المتوسط الكلي لعبارات محور دور التدريب في تحسين الأداء، كذا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند محور حوسبة المعلومات في تحسين الأداء مما يدل على إن للحوسبة دوراً عاماً في ترقية الأداء.

8- دراسة (Russell 2005) هدفت الدراسة إلى: التعرف على إسهامات الإدارة الإلكترونية في العمل، ومدى تأثيرها الإيجابي على استشارات مرشدي الطلاب، والمعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في المدارس. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وأظهرت نتائج

وزارتهم وكذا التعرف على مدى استعداد الإداريين الحكوميين لتقبل فكرة التطوير الإداري بصفتها واحدة من المهام الإدارية الأساسية. تكون مجتمع الدراسة من مديري الدوائر الحكومية على مستوى الإدارات الوسطى من كل الوزارات الحكومية (القطاع الخدمي) والتي تكونت من (200) مدير تم اختيارهم عشوائياً. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبانة. توصلت إلى أن عملية التطوير الإداري مرهونة باقتناع المديرين بأهداف التطوير وفهمهم له، وأن عملية التطوير الإداري أمر ضروري لتنمية المنظمة وتقديمها.

2- دراسة (القيوتي والعنزي، 2005) هدفت الدراسة إلى التعرف ميدانياً على الواقع الإداري في القطاع الحكومي وما تم إنجازه عن طريق خطط التطوير الإداري بعيداً عن الانطباعات العامة غير العلمية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. تكونت من جميع الإداريين القياديين المسؤولين عن إدارة جهود التطوير الإداري في جميع الجهات الحكومية في دولة الكويت 321 إدارياً. توصلت الدراسة إلى وجود إستراتيجية وطنية واضحة ولا تختص بالدعم السياسي.

3- دراسة (القحطاني، 2006) هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الأمني المطلوب من مؤسسات الدول بشقيها المدني والأمني في مواجهة التحديات التي تهدد الأمن الوطني عن طريق استشرف المستقبل واستحضاره والخروج من دائرة التعامل مع ردود الأفعال من خلال الاعتماد على إستراتيجيات زراعي التنمية (المتتملة في الإصلاح والتطوير الإداري)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة الاستبانة، حيث شملت عينة الدراسة 322 قائداً من القيادات العليا في مؤسسات الدولة المدنية والعسكرية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تقارب بين وجهات نظر القيادات الأمنية من مختلف الرتب العسكرية، كما تبين وجود تقارب بين وجهات نظر القيادات المدنية ذات المراتب المدنية المختلفة فيما يتعلق بمدى تطبيق مفاهيم التطوير الإداري، وجود تقارب بين وجهات نظر القيادات المدنية والأمنية فيما يتعلق بمدى تطبيق مفاهيم التطوير الإداري، وأكدت القيادات الأمنية من خلال التحليل الإحصائي أن غياب أو غموض إستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري يؤدي إلى انتشار الظواهر والممارسات السلبية التي تهدد الأمن الوطني الشامل أكثر مما يراه القادة المدنيون.

4- دراسة (قبلاوي، 2011) هدفت الدراسة إلى: إعادة هيكلة مناسبة وملائمة لوزارة الاقتصاد الوطني الفلسطينية تتفق مع رؤية ورسالة وأهداف واختصاصات ومهام الوزارة وخططها الإستراتيجية، والتعرف إلى واقع التطوير والإصلاح الإداري في وزارة الاقتصاد الوطني، حيث شملت عينة الدراسة من 236 موظفاً من مختلف الإدارات (المديرين

في رئاسة الهيئة بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالثقافة الإلكترونية كما أنهم محايدون بشأن قيام إدارة التطوير الإداري بدور واحد في هذا المجال يتمثل في: تساهم إدارة التطوير الإداري في تحديث الهياكل التنظيمية لكي تتلاءم مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

12- دراسة (كاتب، 2015) هدفت الدراسة إلى: تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة الحديدة، وكذا الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة، بالإضافة إلى أبرز المعوقات التي يمكن أن تحد من دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة، تكون مجتمع الدراسة من الموظفين في مختلف الإدارات والأقسام بجامعة الحديدة حيث بلغت العينة (410). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة وأن درجة الإعاقة التي تحد من دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة من وجهة نظر منتسبيها كانت بمجملها كبيرة.

13- دراسة (الدايني، 2010) هدفت الدراسة إلى: معرفة أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على أداء مصرف الرافدين، وكذا تحديد أثر مضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان، شملت (31) فقرة تم توزيعها على (214) عينة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى أهمية التطوير التنظيمي في مصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً وأن مستوى الحصة السوقية لمصرف الرافدين من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

14- دراسة (المسعود، 2008) هدفت الدراسة إلى معرفة المتطلبات البشرية والمادية اللازم توفرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس وكلائها، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، من خلال أداة الاستبانة تكونت عينة الدراسة من 150 مديراً، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة توافر الهيئة الإدارية المدرسية المؤهلة تأهيلاً فنياً، والقدرة على استخدام تقنية المعلومات الإدارية وأهمية توافر المدربين المؤهلين بإدارات التربية والتعليم لتدريب الهيئة الإدارية المدرسية على استخدام تقنية المعلومات الإدارية.

15- دراسة (الغيلي، 2013) هدفت الدراسة إلى معرفة صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة صنعاء، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة الاستبانة، تكونت عينة الدراسة من 109 من عمداء ونوابهم وروساء أقسام، وتوصلت الدراسة إلى تحديد أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية (الإدارية، والمالية،

الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف وتحقيق رضا المستفيدين من العملية التعليمية، وزيادة المشاركة، وتحسين فاعلية العمليات وخدماتها الداخلية، والتخلص من الأعمال الورقية وتقديم الخدمات بشكل آلي مما يؤثر على توفير الجهد.

9- دراسة (مختار، 2007) هدفت الدراسة إلى: إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة وإدارة موظفيه مع الكشف عن واقع ووضع الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية، مجتمع الدراسة: المرافق العامة في الدول العربية. منهج الدراسة وأداتها: المنهج الوصفي التحليلي.

أبرز نتائج الدراسة: أظهرت نتائج الدراسة عدم الإدراك الكامل لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وأن هناك قصوراً واضحاً في التعرف على ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للواقع ويمكن المواطن العربي الاستفادة الكاملة منها، تعزيز الإدارات العربية ومؤسسات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بتكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية المتخصصة، ووجود فجوة رقمية بين الحكومة العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات تركت أثراً واضحة في عدد من المواقع الخاصة بكل حكومة عربية.

10- دراسة (الأسدي، 2009) هدفت الدراسة إلى: التعرف على أهم المفاهيم والأهداف والسمات التي تناولت الإدارة الإلكترونية، وكذا التعرف على أساليب التحول نحو الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى التعرف على معوقات ومتطلبات التطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال بشكل عام وإمكانية تصميم هيكل تنظيمي مقترح للإدارة الإلكترونية ضمن إدارة المنظمات العراقية ينصب اهتمامه على الأداء والتحسين المستمر لأنشطة المنظمة. منهج الدراسة وأداتها: دراسة حالة نظراً لملاءمته لطبيعة البحث. مجتمع الدراسة وعينتها: منظمات الأعمال العراقية. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك نقصاً في المنظمات في المتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية، وأن هناك اختلافاً بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، ويتمثل هذا الاختلاف بعدم وجود علاقة مباشرة أو وثائق ورقية متبادلة بين منظمات الأعمال العراقية.

11- دراسة (آل دحوان، 2008) هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى قيام إدارة التطوير الإداري في رئاسة الهيئة الملكية بدورها في زيادة تثقيف العاملين بالجانب الثقافي الإلكتروني اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في رئاسة الهيئة الملكية وعددهم 179 موظفاً. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان. وأظهرت نتائج الدراسة أن أفراد الدراسة غير موافقين على قيام إدارة التطوير الإداري

والبشرية، والتقنية).

مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة، تكونت عينة الدراسة من (70) من القيادات الأكاديمية والإدارية. وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود تأثير لمتغير الجنس على متوسط تقديرات أفراد الدراسة فيما يخص مجالات الدراسة الأربعة (المتطلبات البشرية، المتطلبات التشريعية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية).

20- دراسة (أباشعر، 2018) هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توفير المتطلبات التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية الأهلية، وكذا الوقوف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات اليمنية الأهلية، بالإضافة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الأهلية، وكذا معرفة الفروق الإحصائية بين إجابات المبحوثين وتصوراتهم حول المتطلبات المتوفرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات الديمغرافية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة، تكونت عينة الدراسة من (242) من الأكاديميين والإداريين، وأظهرت نتائج الدراسة أهمية تحديث اللوائح التنظيمية الخاصة بالإدارة الإلكترونية وتفعيلها، وإعداد الخطط اللازمة والشرع بتطبيقها لتنظيم عملية تحول مؤسسات التعليم الجامعي الأهلي نحو تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية وأن على الجامعات الأهلية إنشاء إدارات متخصصة لتقنية المعلومات وتحديد وظائفها واختصاصاتها للعمل على تهيئة عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية مع ضرورة توفير المتطلبات الإدارية والتنظيمية والبشرية والتقنية والأمنية اللازمة للانطلاق في عملية التحول المباشر نحو التطبيق الكامل للإدارة الإلكترونية، ضرورة استغلال الموارد المالية المتاحة لدى الجامعات اليمنية الأهلية باعتبار الاستقلال المالي لهذه المؤسسات يؤهلها لاستثمار موارد تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في تبني مشروع حوسبة وميكنة الإدارة لتحويل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، إنشاء إدارات متخصصة في الهياكل التنظيمية التابعة للجامعات اليمنية الأهلية للقيام بمهام تقييم الأداء الوظيفي لغرض تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في هذه الجامعات.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات والبحوث السابقة:

على أساس مما سبق، يمكن تصنيف الدراسات التي تم عرض نتائجها إلى:

- تناولت مجموعة من الدراسات موضوع التطوير الإداري بشكل عام، مثل: دراسة (الفاعوري، والعمادي، 2000)، ودراسة (القحطاني، 2006)، (القريوثي، العنزي، 2005)، ودراسة (الشريف، 2013)، وقد أكدت هذه الدراسات بأن عملية التطوير الإداري تعتمد على إقناع المديرين بأهداف التطوير

16- دراسة (عابد، 2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق مكونات الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية الشق المدني، وكذا التعرف على مدى فاعلية القرارات في إدارات وزارة الداخلية في الشق المدني، تحديد آثار العلاقة الارتباطية بين تغيرات الدراسة (مكونات الإدارة الإلكترونية وفاعلية القرارات). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة الاستبانة، تكونت عينة الدراسة من 95 موظفاً في الشق المدني في وزارة الداخلية، وأظهرت نتائج الدراسة أن توفير البنية التحتية لتطبيق إدارة التخطيط الإلكتروني في الوزارة، بالإضافة إلى ارتفاع نسبة الإجابة على إدارة المعرفة يعني أن نقل البيانات والمعلومات يتم بصورة جيدة مما أدى إلى توفير السرعة والكفاءة في تداول المعلومات، وكذا ارتفاع نسبة الإجابة على إدارة الوثائق الإلكترونية ويشير إلى وجود بنية تحتية مستخدمة ومفعلة لتخزين الوثائق الإلكترونية مما يساعد على استرداد البيانات.

17- دراسة (المليكي، 2017) هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء المؤسسي بديوان وزارة المالية بصنعاء من خلال معرفة مدى توافر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية والتقنية والبشرية والإدارية وكذا معرفة الجاهزية الأمنية وتحديد المعوقات أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية. استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من (107) موظف، وأظهرت نتائج الدراسة وجود معرفة لدى العاملين بديوان وزارة المالية بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها بالإضافة إلى وجود معوقات مالية وتشريعية وقانونية وتنظيمية أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية وعدم وجود الجاهزية الأمنية اللازمة.

18- دراسة (عامر 2017) هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الثانوية بمحافظة عمران في ضوء الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين أنفسهم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من (254) مديراً ومديرة، وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتياجات التدريبية بلغت درجة احتياج عالية في جميع مجالاتها، ترتبت الاحتياجات بدءاً بمجال أمن الإدارة الإلكترونية، يليه مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجالات عمل الإدارة المدرسية، ثم مجال وظائف الإدارة الإلكترونية في المدرسة، ثم مجال الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية، ثم مجال استخدام مكونات الحاسوب المادية والبرمجية، وأخيراً مجال شبكات الإدارة الإلكترونية.

19- دراسة (الدعيس، محسن، 2018) هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية

أولاً: مفهوم التطوير الإداري :

يُعتبر التطوير الإداري وظيفة استشارية تهدف إلى تحقيق التغيير الإيجابي. لذا، يمكن القول يمكن القول إن مهمة التطوير الإداري لا تقتصر على إدارة معينة، بل هي مسؤولية مشتركة لكل موظف يعمل في التطوير الإداري، والكل مسؤول عنها. (والي، 2005: 5)

ثانياً: أهمية التطوير الإداري:

تتجلى أهمية التطوير الإداري في تحقق أقصى استفادة من الإمكانيات المادية والبشرية للمنظمات والعمل على تحقيق الأهداف المحددة لتلبية الطلب على السلع والخدمات بما تمكنه المنظمات من إمكانيات مادية وبشرية، والتبعات المترتبة على الزيادة المستمرة في أعداد السكان تعزز من ضرورة الاهتمام بالتطوير الإداري بالنسبة للمنظمات، لتكون قادرة على مواجهة وإشباع حاجات الجمهور العامة، وتطلعاتهم نحو الأفضل والأحسن من السلع والخدمات المطلوبة، لتكون قادرة على تحقيق الأهداف الجديدة المطلوبة. (آل دحوان، 2008: 14-15).

ثالثاً: فوائد التطوير الإداري:

يضمن توفير فرص للمديرين الحاليين والمستقبليين على الكثير من الخبرات التي يكتسبونها في أعمالهم اليومية، كما يساعد أيضاً على توضيح الأدوار والأهداف لكل من المديرين والموظفين، وبالتالي يمكن الآخرين من الحصول على التوجيه والإرشاد الذي يحتاجونه لتطوير معارفهم ومهاراتهم ومهنتهم، ويعتبر التطوير الإداري من الأمور المهمة جداً في تعديل الخطط ومرونتها؛ لضمان مواكبتها للتحديات المختلفة وتحقيق الأهداف المنشودة، منها: التخطيط - التنظيم - التوجيه - والرقابة، بالإضافة إلى التطوير الإداري ومن أبرز فوائد هذا التطوير:

1. تحسين أداء المنظمة وضمان نموها في المدى الطويل.
 2. رفع مستويات أداء المديرين بالتأكيد على فهمهم لمسؤولياتهم والتوافق معهم على أهداف رئيسية محددة، مما يتيح تقييم أدائهم بشكل دوري.
 3. تحديد المديرين الذين يمتلكون القدرات اللازمة والتأكد من توفير الفرص لهم للتطوير والتدريب.
 4. اكتساب الخبرات لإعدادهم لتولي وظائف أعلى في مواقعهم ووحدهم داخل المنظمة.
- كما يساعد المديرين العامين والمديرين التنفيذيين في تنظيم الترتيبات المناسبة للتعاقب الإداري، وإقامة نظام يراجع هذا الترتيب بشكل دوري. (حجير، 2018)،

<https://www.sayidaty.net/node/797766/>

رابعاً: أهداف التطوير الإداري:

يتمثل الهدف الرئيسي للتطوير الإداري في خلق الظروف المناسبة داخل المنظمة لأجل دفع النمو والتطور، وتوفير البيئة

الإداري، وأنه من الضروري أن تقوم إدارة التطوير الإداري بالتعاون مع جميع الإدارات والأقسام داخل المنظمة، وأن غياب وضبابية إستراتيجيات التطوير يمكن أن يؤدي إلى شيوع ظواهر وممارسات سلبية.

- أما الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية، فقد ركزت على متطلبات هذه الإدارة، مثل: دراسة (المسعود، 2008)، ودراسة (الأسدي، 2009)، كما اهتمت بعض الدراسات بالصعوبات والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، مثل: دراسة (الغلي، 2013)، بينما تناولت أخرى قياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية كدراسة (عابد، 2015) (الدايني، 2010)، ومنها اهتمت بدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الإدارة المدرسية مثل دراسة (أباشعر، 2018).

-من حيث الأهمية: تتوافق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية استخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري وتوفير الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تزويد العاملين بالمعرفة اللازمة ومتطلبات نجاحها كما هو موضح في دراستي (كاتب، 2015) ودراسة (الملكي، 2017).

-تمتيز الدراسة الحالية بتناولها للأبعاد النظرية والعملية للإدارة الإلكترونية، وتختلف عن بعض الدراسات السابقة من حيث تناولها للموضوعات الفرعية معينة، فبعض الدراسات مثل دراسة (الفاعوري، والعمادي، 2000) تناولت اتجاهات مديري الإدارات الوسطى نحو التطوير الإداري، بينما تناولت دراسات أخرى مثل دراسة (كاتب، 2015) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء.

-ركزت معظم الدراسات السابقة على متطلبات الإدارة الإلكترونية، وأغفلت مجالات هامة مثل تفعيل وظائفها ومجالات تطبيقها في الخدمات العامة.

-اعتمدت الدراسة الحالية على تطبيق الأداة على عينة متوسطة وممثلة للمجتمع؛ مما يتيح إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.

-سلطت هذه الدراسة الضوء على بعض المتغيرات مثل المهارات الفنية وتدريب العاملين، وهو ما لم يركز عليه معظم الدراسات السابقة، بهدف معرفة إذا كانت هناك فروق تعزى لهذه المتغيرات.

لذا فإن الفجوة البحثية تتمثل في عدم وجود دراسات محلية على حسب حد علم الباحثة في حينها تناولت الإدارة الإلكترونية وإسهامات فريق إدارة التطوير الإداري في تدريب العاملين على كيفية استخدام الأنظمة بسهولة، للمساعدة في معالجة التحديات التقنية والثقافية التي قد تنشأ أثناء تبني الإدارة الإلكترونية وسنقوم بدراسة هذه المشكلة وتقديم النتائج المتوقعة منها.

الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتطوير الإداري

بالمعرفة أو التعلم وتصقل بالتدريب وتجعل الفرد قادراً على الأداء جسمانياً أو ذهنياً، وتستخدم في التأثير في سلوك الآخرين أو تحقيق هدف معين وهناك العديد من التقسيمات لمهارات العاملين منها:

1- المهارات الفنية(التخصصية): هي المهارات الناتجة عن امتلاك العاملين للمعارف والخبرات المكتسبة في مجال تخصصهم والتي تعكس قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وتفوق.

2- المهارات الإنشائية: هي المهارة الناتجة عن امتلاك العاملين قدرة في مجال فهم وإدراك مشاعر الآخرين وتوجهاتهم، بحيث يتيح لهم التفاعل مع بعضهم والتعاون فيما بينهم ك فريق واحد.

3- المهارات الفكرية :هي تلك المهارات التي تتجسد بقدرة الأفراد على أداء الأعمال وإنجاز المهام باستعمال التفكير التحليلي وتكوين رؤية واضحة بشأن الموضوعات والحالات التي تحتاج إلى معالجة، (أحمد ومحمد، 2012: 208).

أهمية المهارات الفنية

تعتبر مهارات العمل الفنية من العناصر الأساسية التي يجب أن تدرج في السيرة الذاتية لأنها تلقي الضوء على القدرات ونقاط القوة، ومع ذلك من الضروري إدراك أنه لا ينبغي إدراج جميع المهارات التقنية المتاحة للفرد .

<https://www.vapulus.com/>

ثانياً: إجراءات العمل:

تتكون الإجراءات من الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تمر بها المعاملة من بدايتها إلى نهايتها ويعرفها الصيرفي بأنها: "مجموعة الخطوات التفصيلية اللازمة لأداء الأعمال أو مجموعة مختارة من خطوات العمل التي تطبق على الأعمال المستقبلية وتبين بشكل محدد الطريقة التي يتم بها تنفيذ العمل"(آل دحوان، 2008: 42)

يتضح مما سبق أن الإجراءات تتضمن سلسلة من الخطوات بعضها ضروري لا يتم تأدية الأعمال بدونه، وبعضها الآخر ليس ضرورياً ويمكن تبسيطه أو إلغاؤه أو تعديله إذا دعت الحاجة، لذا يمكن اعتبار الإجراءات دليلاً للموظف، يسير عليها للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة لتحقيق الأداء.

أهداف وفوائد إجراءات العمل:

- تحقق الإجراءات المبسطة للأعمال أهدافاً وفوائد متعددة للمنظمة، ومن فوائد وأهداف الإجراءات ما يلي:
- 1) السرعة والدقة في تنفيذ المهام.
 - 2) تحقيق الأهداف التنظيمية
 - 3) تحسين جودة الخدمة المقدمة.
 - 4) مراعاة الجوانب الاقتصادية وتقليل التكاليف.
 - 5) تخفيف ضغط العمل على الموظفين.
 - 6) الابتعاد عن الارتباك والتكرار في العمليات.

الملائمة لتقبل التبدلات التكنولوجية والقانونية والإدارية، يتمشى هذا الهدف مع متطلبات العصر الحديث واحتياجات البيئة الجديدة التي تتسم بالحركة، والهيكل الإداري الذي لا يتبنى هذه الاتجاهات سيبقى في مكانه، ومع مرور الوقت سيتحول إلى كيان إداري غير قادر على إدارة شؤونه في مجتمع مليء بالتغيرات والتطورات.

1- تعزيز الثقة بين الأفراد العاملين في مختلف المستويات.

2- العمل على تحقيق التوافق بين الأهداف التنظيمية، مما يزيد من درجة الانتماء للمنظمة.

3- مساعدة المديرين والمشرفين في اعتماد أساليب إدارية ديمقراطية مثل: الإدارة بالأهداف.

4- تشجيع الأفراد على ممارسة الرقابة الذاتية والرغبة في تحسين أدائهم.

5- تطوير أنظمة الحوافز والمكافآت بحيث يتم ربطها بإنجاز أهداف التنظيم والتطوير.

6- إيجاد بيئة تنظيمية صحية وفعالة داخل المنظمة بشكل عام، وزيادة قدرة المنظمة على التكيف مع المتغيرات البيئية المتنوعة. (محمد، 2017: 7)

خامساً: معوقات التطوير الإداري:

تتوافق عملية التطوير غالباً مع التغييرات، بل إنها تركز عليه في بعض الأحيان وغالباً ما يقابل ذلك التغيير شيء من المقاومة التي تأخذ أشكالاً مختلفة، بالإضافة إلى وجود عوامل تعيق نجاح عملية التطوير أو تقلل من فعاليتها، ومن أبرز هذا العوامل:

- الفجوة بين السلوك الفعلي للإدارة والمبادئ التي تدعو إليها، وهذا من أشد ما يفتك بالتطوير الإداري ويجعل العاملين يفقدون المصداقية في الإدارة التي تسعى للتطوير.

- غياب نظام أو رابط ينظم المجهودات والأنشطة التي تهدف إلى التطوير.

- سوء فهم بعض القياديين أو المديرين أو حتى جهلهم بفلسفة التطوير.

- التخطيط غير السليم للتطوير أو عدم جمع المعلومات اللازمة المتعلقة بالتطوير الإداري.

- نقص الكوادر البشرية المتخصصة. (محمد، 2017: 10).

وفي هذه الدراسة سوف نورد أهم المتغيرات التي تطرقت إليها هذه الدراسة:

أولاً: المهارات الفنية:

تشير المهارات الفنية إلى جميع المعلومات والقدرات المتعلقة بالعمل، بما في ذلك المعرفة بوصف الوظيفة ومتطلباتها ومسؤولياتها وواجباتها وهنا يكون المسؤول يحاول الدراسة واكتساب المعلومات التقنية اللازمة له في عمله، (عبد القادر: 2016: 47)، وتعرف المهارة بأنها: القدرة على إتقان شيء ما بشكل متقن، وهي استعداد أو موهبة طبيعية أو مكتسبة تنمو

المنظم يكون بلا شك أجدى وأنفع وأدوم وأحرى بتحقيق الهدف ولتعظيم الفائدة من هذه التجارب فإنه يتعين إيجاد عمل جماعي يعنى بتدريب العاملين في الجهات العامة والتدريب من حيث الأصل يعد تدخلاً إدارياً لتحقيق أهداف تصبو إليها الجهة العامة مما يستدعي أن يستند إلى المبادئ الأساسية للعملية الإدارية، مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة.

<https://www.annajah.net>

مفهوم تدريب العاملين:

تتناول كتب الإدارة مفاهيم متنوعة لمفهوم التدريب تعكس فيها وجهات نظر متعددة، وتكاد في مجملها تتفق في المعنى وإن اختلفت في الألفاظ. وبالنظر إلى الأصل اللغوي لكلمة التدريب فإن الدربة: من درب بالشيء، وذلك إذا اعتاد الشيء ورجل مدرب قد دربه الشدائد حتى قوي ومرن عليها (الحميري، 1999، 2082).

وفي معجم مصطلحات الإدارة العامة يُعرف التدريب بأنه عملية تبادلية لتعلم مجموعة من المعارف والأساليب المرتبطة بالعمل، هدفها اكتساب الخبرات اللازمة، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، وتطوير الاتجاهات الإيجابية للعمل، بالإضافة إلى تعزيز الأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة؛ من أجل رفع مستوى الكفاءة في الأداء وزيادة الإنتاجية، بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور الفاعلية مع السرعة والاقتصاد في التكلفة (عبوي، 2007، 116).

أما في معجم مصطلحات الموارد البشرية فتم تعريف التدريب بأنه: "التنمية المنتظمة لنموذج من المعرفة والمهارات والاتجاهات لشخص ما، لكي يؤدي الأداء الصحيح للعمل الذي أسند إليه" (مصطفى، 2013، 250).

أهمية تدريب العاملين:

يشهد العصر الحالي تحولات كبيرة ومستمرة في المعارف الإنسانية، وتطور تكنولوجي ملحوظ، ترتب على ذلك ابتكارات مستمرة في أساليب أداء الأعمال بما يوفر الوقت والجهد والتكلفة، مما يستوجب ضرورة إعادة تنمية القوى العاملة لمواجهة تلك التغيرات واستيعابها والتكيف مع متطلباتها؛ وبالتالي تزداد الحاجة إلى التدريب الفعال المستمر الذي يستجيب لهذه التغييرات في مختلف المجالات (الشرعة، 2014، 23).

ويخلص كريم (2017) أهمية التدريب في النقاط التالية:

- 1- أهميته بالنسبة للمؤسسة: تتجلى الأهمية التي تعود بشكل مباشر للمؤسسة تتمثل في:
 - زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء المؤسسي ورفعته وتعريف الأفراد بما هو مطلوب منهم لتحقيق أهداف المؤسسة.
 - تعزيز الربط بين أهداف العاملين وأهداف المؤسسة وإيجاد اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية تجاه المؤسسة.

(7) زيادة دور وتأکید أهمية العملية الرقابية.

(8) تحسين الروح المعنوية للعاملين وكذلك العلاقات التنظيمية. (إبراهيم، 2014: 4)

أبعاد إجراءات العمل:

تتضمن إجراءات العمل عدة جوانب، وأبعاد مترابطة، ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1- البعد التصميمي: يتعلق بتصميم الإجراءات من حيث الشكل والمحتوى والخطوات والتصميم الجيد، يعد حافزاً في تطبيق الإجراءات بفاعلية.

2- البعد الإنساني: ويتمثل في الأفراد المعنيين بالإجراءات، وتطبيقها مثل المستفيدين والعاملين.

3- البعد المالي: يشير إلى الأمور المالية المتعلقة بتصميم الإجراءات، وتطبيقها.

4- البعد القانوني أو التشريعي: إن تصميم الإجراءات، وتطبيقها لا بد أن ينسجم مع القوانين المطبقة.

5- البعد البيئي: يتعلق بالتوافق بين الإجراءات والبيئة بأبعادها السياسية والاقتصادية والثقافية، بحيث تكون الإجراءات مقبولة وسهلة التطبيق من قبل المعنيين بها. (إدریس: 119/sst5.com/wtdetail)

خصائص إجراءات العمل:

لكي تكون الإجراءات فعالة يجب أن تتسم بما يلي:

1. أن تتماشى مع الإطار العام لسياسة المنظمة، وأن تتنبثق من أهدافها دون أن تتعارض معها.
2. تؤسس على حقائق وأرقام فعلية لا على افتراضات، وأن تكون ممكنة التطبيق دون مشاكل أو عوائق.
3. تأخذ بعين الاعتبار التسهيلات المادية والبشرية وطبيعة العمل المؤدى.
4. تكون متكاملة وغير متعارضة وتؤدي إلى تحقيق الهدف.
5. أن تكون متكاملة وغير متعارضة، مما يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة.
6. لا تكون مسجلة ومكتوبة لكي تعد مرجعاً لجميع الخطوات التفصيلية للتنفيذ، وذلك لتلافي التعريف وسوء الفهم.
7. أن يتم تدريب العاملين عليها ومراجعتها للتأكد من ملاءمتها للظروف الخاصة.

<https://sst5.com/Article/2065/77>

ثالثاً: تدريب العاملين:

يُعتبر التدريب أحد الركائز الأساسية لتطوير العمل حيث يسهم في تزويد الموظفين بالمهارات الضرورية لتحسين أداء أعمالهم، والرقى بالمستوى العام للجهات التي يعملون فيها، وقد انطلقت النداءات المتتالية بضرورة تكثيف تدريب العاملين على أسس الإدارة وعلى المهارات المتخصصة الأخرى التي يتعين معرفتها رغم وجود برامج تدريبية تنفذها بعض الجهات وتتفاوت في جودتها إلا أن العمل الجماعي

(3) تقليل التوتر الناتج عن نقص المعرفة ونقص المهارات.
(4) تعزيز القدرات الذاتية والرفاهية للعاملين.
(5) مساعدتهم في فهم هيكل المنظمة وتوضيح أدوارهم فيها .
<http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/>
انواع التدريب للعاملين

تتنوع أنواع التدريب وتختلف من كاتب لآخر، ولكن يمكن تصنيف التدريب إلى أنواع حسب المكان الذي يجري فيه: وهناك تقسيمان للتدريب، هما التدريب أثناء العمل، والتدريب خارج العمل، ويعتبر التدريب خارج العمل هو ما يسميه البعض بالتدريب المنظم أو الرسمي الأكثر شيوعاً، لكن لا يجب أن نقلل من التدريب أثناء العمل، وينقسم التدريب إلى أنواع متعددة تبعاً للمنظور الذي ينظر به إلى التدريب، فقد ينقسم التدريب طبقاً للأفراد المتدربين أو لوقت العمل أو مكان التدريب أو محتوى التدريب (المير، 2007: 59).

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية عن تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسات وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للتكيف مع المتغيرات المتلاحقة سواءً الداخلية أو الخارجية، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع جوانب الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على إنتاج المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بما يضمن تكامل الرؤية وأداء الأعمال بشكل فعال (الوادي، 2011، 290).

ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال الإدارية بدقة وشفافية وسرعة، كما تتيح للمواطنين المشاركة في تقييم الخدمات المقدمة للمؤسسات من خلال استطلاع آرائهم عبر هذه الإدارة، وسهولة الحصول على المعلومات والرجوع إليها من خلال بنك المعلومات المتاح من خلال الشبكات الداخلية، والمرونة في المعاملات مما يمكن للموظف الدخول إلى شبكة المعلومات من أي مكان متواجد به بكل سهولة، ويمكن أيضاً عقد الاجتماعات بين الإدارات المتباعدة جغرافياً كما إنها تساعد في تحسين أداء المؤسسات الحكومية، وتخفيض تكاليف الإنتاج وسرعة في إنجاز الأعمال (الدعيس، محسن، 2018: 7).

ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

تتعدد أهداف الإدارة الإلكترونية بشكل كبير، حيث تركز على زيادة كفاءة وفعالية المنظمة من جهة وتقليل التكاليف من جهة ومن أبرز هذه الأهداف: (فتحي، 2017: 8)

- المساعدة في انفتاح المؤسسة على المجتمع الخارجي وتوضيح السياسات العامة للمؤسسة.
- تطوير أساليب القيادة وتجديد المعلومات وزيادة فعالية الاتصالات والاستشارات الداخلية.
- 2- أهميته بالنسبة للعاملين: تعود الفائدة بشكل عام على الأفراد العاملين بالمؤسسة وتتمثل هذه الأهمية في:
 - تعزيز المعرفة والمعلومات لدى المتدربين ويشمل معلومات عن المناخ الإنتاجي للعمل والمعرفة الفنية بأساليب وأدوات الإنتاج ومعلومات عن نظم العمل والمؤسسة وخطتها والمشاكل والتحديات التي تواجهها.
 - زيادة معرفة العاملين بالوظائف الإدارية الأساسية، وأساليب القيادة والإشراف والتعريف بسياسات المؤسسة وأهدافها.
 - تنمية المهارات والقدرات الفكرية والنفسية لدى مما يمكنهم من اتخاذ القرارات بشكل أفضل.
- 3- أهميته بالنسبة لتطوير العلاقات: تعكس هذه الأهمية العلاقات بين الموظفين ببعضهم البعض داخل المؤسسة على مختلف المستويات الإدارية وتتمثل هذه الأهمية فيما يلي:
 - تعزيز أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد العاملين وتطوير إمكانياتهم من قبول التكيف مع التغيرات الحاصلة وتحسين جودة الخدمة.
 - توثيق العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين كما يساهم في تنمية وتطوير عملية التوجه الذاتي لخدمة المؤسسة وتوطيد العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين بها.
 - تحسين جودة الخدمة وتعزيز السلوكيات الإيجابية والاتجاهات التنظيمية، كما يساهم في إعداد موظفين إداريين قادرين على شغل مناصب قيادية. (كريم، 2017م 31-32)
- أهداف تدريب العاملين:
 - حددت هيئة ريادة التدريب والتطوير البريطانية الهدف الرئيس من التدريب بأنه تطوير الإمكانيات البشرية لمساعدة الأفراد والمنظمات في تحقيق أهدافهم (جل بروكس، 2000، 67). ويتمثل الهدف الأساسي للتدريب في معالجة جوانب الضعف في أداء الأفراد الناتجة عن عدم قدرتهم على الأداء وفق المستوى المرغوب فيه من قبل إدارة المنظمة، هذه أبرز هذه الأهداف:
 1. تزويد الفرد بالمهارات ومعلومات وخبرات التي يحتاجها.
 2. تعزيز الاتجاهات السلوكية الجديدة لدى الفرد.
 3. تحسين وصقل المهارات والقدرات الموجودة لدى الفرد.
 4. زيادة انتماء العاملين لمنظماتهم، من خلال دمج مصلحة المنظمة مع مصلحة الأفراد، كما يحقق التدريب الفوائد التالية للعاملين:
 - (1) مساعدتهم في التغلب على تحديات العمل.
 - (2) إيجاد فرص للتطور والنمو لدى العاملين.

تلخيص الأسباب الداعية للتحويل للإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية:

- 1- التطور الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته وكذا في شبكة الاتصالات والإنترنت.
- 2- العولمة وانتشار الثقافة الإلكترونية.
- 3- الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة.
- 4- التحولات الديمقراطية وما نتج عنها من تغييرات.
- 5- تحسين مستوى الخدمة. (الأغا، 13:2012-14)

سابعاً: الآثار الإيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: لا شك فيه أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يكون له أثر إيجابي يمكن تلخيصه في النقاط التالية:

- 1- تسريع تقديم الخدمات للعاملين ونقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
- 2- خفض التكاليف.
- 3- معرفة المقصرين في العمل بأسلوب متطور.
- 4- تقليل المخالفات للأنظمة ومحاولة تخطيها في ظل سهولة ويسر النظام المستخدم ودقته.
- 5- تقليل الحاجة إلى إنشاء مبان إضافية.
- 6- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال. (القرني، 2007: 39-40)

ثامناً: العلاقة بين التطوير الإداري وتطبيق الإدارة الإلكترونية:

يُعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية من الناحية النظرية عاملاً مؤثراً في فعالية تسيير الأعمال، فكلما طبقت الإدارة الإلكترونية بدقة زادت سرعة الاستجابة للمتطلبات فهي تعد: محركاً أساسياً لحسن سير عملية التطوير الإداري حيث إن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً كبيراً في تطبيقاتها وذلك من خلال (تقليل ضغوط العمل- تبسيط الإجراءات وتسهيلها - وتقليل من استخدام الأوراق واستبدالها بالوثائق الإلكترونية). ومن أبرز العلاقات بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية ما يلي:

- 1) أن ترسيخ مفهوم التطوير وتفعيله بآليات حديثة يعتبر نجاحاً للإدارة الإلكترونية ويعتمد ذلك بشكل أساسي على مدى تكيف واستجابة جميع الأطراف.
- 2) يُعتبر استخدام الإدارة الإلكترونية أمراً ضرورياً للتغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل، مثل: عامل الوقت، وجودة الخدمة، وأمن المعلومات.
- 3) يعتبر نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الدعم الذي تقدمه إدارة التطوير الإداري المعنوي من أجل توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 4) من المهام الأساسية لإدارة التطوير الإداري توفير الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وضرورة إخضاعهم للدورات الخاصة بالتقنيات المطلوبة.

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية.

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليل المعوقات التي تزامن اتخاذ القرار عن خلال توفير البيانات وربطها بمركز اتخاذ القرار.
- خفض التكاليف المرتفعة أثناء متابعة عمليات الإدارة المختلفة.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية بين جميع العاملين في مركز اتخاذ القرار.

- تسهيل الوصول إلى الخدمات والمعلومات في أي وقت ولجميع الموظفين. (النباهي، عبيدي، 6: 2015)

رابعاً: فوائد الإدارة الإلكترونية:

- 1- تسهيل الإجراءات داخل المؤسسات وينعكس إيجابياً على جودة الخدمات التي تقدم إلى المواطنين.
- 2- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 3- تعزيز الدقة والموضوعية في العمليات الإنجازية المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تسهيل إجراءات الاتصال بين الأقسام المختلفة في المؤسسة.
- 5- السرعة في إنجاز العمل.
- 6- دعم اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات بين يدي متخذي القرار.

7- خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء.

8- تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.

9- معالجة مشكلات البيروقراطية والفساد.

10- تطوير أساليب العمل لمواكبة التطورات. (السلطي، 2009: 37-38)

خامساً: مميزات الإدارة الإلكترونية:

1- خفيض التكاليف: تعتمد الإدارة الإلكترونية بشكل كبير على استخدام الحواسيب مما يقلل الحاجة إلى العمالة البشرية وبالتالي يؤدي إلى تقليل التكاليف وتوفير المال.

2- الإتقان: تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات من خلال الاستخدام الفعال للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

3- تحقيق الشفافية: تعتمد الإدارة الإلكترونية على نظام الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة المستمرة لمختلف الخدمات المقدمة. (فطيمة، 2018: 69) (عبد الكريم، 18-19: 2010)

سادساً: أسباب التحويل للإدارة الإلكترونية:

إن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية ليس مجرد خيار للرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، كما أن التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة بتحسين جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، ويمكن

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا-صنعاء، اليمن والذي يضم 250 عاملاً تم اختيار ما يقارب 8% من هؤلاء العاملين.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من الكادر الإداري في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا حيث تم تحديد العينة المستهدفة من الإدارة العليا ومديري الإدارات والمختصين.

ثالثاً: أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات، كونها الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك من خلال التأسيس النظري لمتغيرات الدراسة وتحديد أبعادها، وصياغة فقراتها.

رابعاً: مقياس الدراسة: جدول (1) مقياس ليكرت تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لأنه يعد من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء وذلك لسهولة فهمها وتوازن درجاتها حيث توزعت إجابات أفراد العينة على خمسة، هي

(5) من العقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والفنية نقص الخبراء والمختصين في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

(6) يعتبر نقص الخبراء والمختصين في تطبيق الإدارة الإلكترونية وعدم اهتمام التطوير الإداري بالتدريب من الصعوبات التي تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

يتناول هذا الفصل منهج الدراسة، ويستعرض مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى بناء أداة الدراسة والإجراءات التي تم اتباعها للتحقق من صدقها وثباتها، وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة.

المبحث الأول: إجراءات الدراسة

يتضمن هذا المبحث وصفاً للمنهج المتبع والمجتمع وعينة الدراسة، وكذا أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها.

أولاً: منهجية الدراسة: استناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

رابعاً: الصدق والثبات أداة الدراسة:

● الصدق البنائي: **Structure Validity** أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة (الثبتي: 1996: 17-62).

● الاتساق الداخلي: **Internal Validity** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع

جدول (2) قياس صدق الاتساق الداخلي لمحاور التطوير الإداري باستخدام معامل الارتباط لبيرسون

المحور الأول			المحور الثاني			المحور الثالث		
الفقرة	الارتباط	الدلالة	الفقرة	الارتباط	الدلالة	الفقرة	الارتباط	الدلالة
1	0.755	0.000	8	0.723	0.00	16	0.846	0.000
2	0.739	0.000	9	0.811	0.000	17	0.800	0.000
3	0.823	0.000	10	0.770	0.000	18	0.855	0.000
4	0.836	0.000	11	0.801	0.000	19	0.888	0.000
5	0.834	0.000	12	0.871	0.000	20	0.899	0.000
6	0.783	0.000	13	0.816	0.000	21	0.866	0.000
7	.8160	0.000	14	0.793	0.000	22	0.903	0.000
الإجمالي	0.798	0.000	15	0.781	0.000	23	0.819	0.000
			الإجمالي	0.697	0.000	24	0.840	0.000
			الإجمالي	0.846	0.000			

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور نفسه، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3) قياس صدق الاتساق الداخلي لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الفقرة	الارتباط	الدلالة	الفقرة	الارتباط	الدلالة	الفقرة	الارتباط	الدلالة
1	0.693	0.000	7	0.834	0.00	13	0.751	0.000
2	0.804	0.000	8	0.762	0.000	14	0.715	0.000
3	0.797	0.000	9	0.695	0.000	15	0.724	0.000
4	0.758	0.000	10	0.805	0.000	16	0.720	0.000
5	0.823	0.000	11	0.851	0.000	الإجمالي	0.769	0.000
6	0.762	0.000	12	0.781	0.000			

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

خامساً: ثبات الأداة (Reliability):

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة على نفس الأفراد تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة

توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة

(أبو لبد: 1982: 261)

سادساً: تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

أولاً: التطوير الإداري متمثلاً بالمهارات الفنية للعاملين:

الجدول (4): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمهارات الفنية للعاملين في المستشفى

م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الفقرة	الترتيب
1	تهتم إدارة المستشفى بتطوير مهارتي في التعامل مع النظام الإلكتروني المطبق في المستشفى.	4.01	0.961	الموافقة	1
2	تهتم إدارة المستشفى بتطوير مهارتي في التعامل مع برنامج الأوت لك (outlook).	3.87	1.034	الموافقة	2
7	تعمل إدارة المستشفى على تطوير المهارات الفنية للعاملين من خلال الندوات الخاصة بالإدارة الإلكترونية.	3.35	1.213	موافقة إلى حد ما	7
3	تهتم إدارة المستشفى بتطوير المهارات الفنية للعاملين في مجال الحاسب الآلي واستخداماته المختلفة.	3.72	1.107	الموافقة	3
4	تهتم إدارة المستشفى بتطوير المهارات الفنية للعاملين في مجال تقديم مختلف خدماتها.	3.63	1.071	الموافقة	4
5	تهتم إدارة المستشفى بتطوير المهارات الفنية للعاملين في مجال صيانة ومعالجة الآلات والمعدات الإلكترونية.	3.59	1.182	الموافقة	5
6	تشجع إدارة المستشفى العاملين على البحث العلمي للوصول إلى المفاهيم وطرق جديدة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.44	1.193	الموافقة	6
المهارات الفنية للعاملين		3.659	1.109	الموافقة	

من الجدول رقم (4) يمكن استخلاص ما يلي:

- حلت الفقرة (1) في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة في بُعد المهارات الفنية للعاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.01) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.961) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تبين الي حد ما نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة ويمكن القول باهتمام إدارة المستشفى بتطوير مهارات العاملين في التعامل مع النظام الإلكتروني المطبق في المستشفى.
- حلت الفقرة (2) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد العينة في بُعد المهارات الفنية للعاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.87) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري

عن متوسط البيانات (1.034) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تبين تام نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة.

- حلت الفقرة (4) في المرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد العينة في بُعد المهارات الفنية للعاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.72) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.107) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تبين تام نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة ويمكن القول باهتمام إدارة المستشفى بتطوير المهارات الفنية للعاملين في مجال الحاسب الآلي واستخداماته المختلفة.

- حلت الفقرة (7) في المرتبة السادسة من حيث موافقة أفراد العينة في بُعد المهارات الفنية للعاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.44) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.193) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تباين تام نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة ويمكن القول بتشجيع إدارة المستشفى للعاملين على البحث العلمي للوصول لمفاهيم وطرق جديدة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لبُعد المهارات الفنية للعاملين (3.65) وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.109) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تباين تام نحو الموافقة على البعد واتجاهه الموافقة ويمكن القول باهتمام إدارة المستشفى بالمهارات الفنية للعاملين في المستشفى.

- حلت الفقرة (5) في المرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد العينة في بُعد المهارات الفنية للعاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.63) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.071) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تباين تام نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة ويمكن القول باهتمام إدارة المستشفى بتطوير المهارات الفنية للعاملين في مجال تقديم مختلف خدماتها.

- حلت الفقرة (6) في المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد العينة في بُعد المهارات الفنية للعاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.59) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.182) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تباين تام نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة ويمكن القول باهتمام إدارة المستشفى بتطوير المهارات الفنية للعاملين في مجال صيانة ومعالجة الآلات والمعدات الإلكترونية.

ثانياً: التطوير الإداري متمثلاً بتبسيط بإجراءات العمل:

الجدول (5): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجراءات العمل في المستشفى

م	الفقرات	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	اتجاه الفقرة	الترتيب
	وجود سياسة وظيفية مرنة تعتمد على الكفاءة في اختيار العناصر البشرية.	1.090	3.65	الموافقة	8
	تهدف جهود التطوير في المستشفى إلى تحقيق التناسب بين الصلاحيات والمسؤوليات.	0.988	3.72	الموافقة	7
	يساهم التطوير الإداري في المستشفى إلى حل مشكلات العمل وزيادة التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة.	0.920	3.82	الموافقة	2
	تعمل إدارة المستشفى على تسهيل إجراءات العمل والتخفيف من المركزية الإدارية.	0.943	3.74	الموافقة	4
	يساهم التطوير الإداري في تحديث الهياكل التنظيمية لكي تتلاءم مع التطبيقات المختلفة.	0.946	3.73	الموافقة	6
	يتم تطوير إنظمة وسياسات العمل باستمرار.	1.010	3.74	الموافقة	5
	ساهمت إدارة التطوير الإداري في وجود دليل لإجراءات العمل.	0.931	3.74	الموافقة	3
	تساعد عملية التطوير الإداري على تكوين قيم وأفكار إيجابية تجاه العمل الجماعي.	0.951	3.86	الموافقة	1
	إجراءات العمل	0.960	3.750	الموافقة	

العينة في بُعد إجراءات العمل إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.74) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.931) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تباين نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة حيث ساهمت إدارة التطوير الإداري في وجود دليل لإجراءات العمل.

- بينما حلت الفقرة (11) في المرتبة الرابعة نظراً لصغر قيمة الانحراف المعياري حيث يميل أفراد العينة في بُعد إجراءات العمل إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.74) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.943) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تعمل على تسهيل إجراءات العمل والتخفيف من المركزية الإدارية.

- حلت الفقرة (13) في المرتبة الخامسة نظراً لقيمة الانحراف المعياري الكبيرة حيث يميل أفراد العينة في بُعد إجراءات

من الجدول السابق يمكن استخلاص ما يلي:

- حلت الفقرة (15) في المرتبة الأولى وحلت الفقرة (10) في المرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد العينة في بُعد إجراءات العمل حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرة (15) على (3.86) (الدرجة الكلية من 5) وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.951) والمتوسط الحسابي للفقرة (10) على (3.82) وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.920)، الذي يعد قريباً من الواحد الصحيح وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة في تباين نحو الموافقة على الفقرة واتجاه الفقرة إلى الموافقة حيث تساعد عملية التطوير الإداري على تكوين قيم وأفكار إيجابية تجاه العمل الجماعي، وكذا حل مشكلات العمل وزيادة التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة.

- فيما حلت الفقرة (14) في المرتبة الثالثة وبسبب التساوي في المتوسط قدمت في قيمة الانحراف المعياري حيث يميل أفراد

البيانات (0.946) وهذا يدل على مساهمة التطوير الإداري في تحديث الهياكل التنظيمية لكي تتلاءم مع التطبيقات المختلفة. وبصفة عامة بلغ المتوسط الحسابي لعدد إجراءات العمل (3.75) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.960) وهذا يدل على تبسيط إجراءات العمل في المستشفى.

العمل إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.74)) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.010) وهذا يدل على تطوير إنظمة وسياسات العمل باستمرار. - فيما حلت الفقرة (12) في المرتبة السادسة حيث يميل أفراد العينة في عدد إجراءات العمل إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.73) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط ثالثاً: التطوير الإداري متمثلاً بتدريب العاملين:

الجدول (6): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتدريب العاملين في المستشفى

م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الفقرة	الترتيب
16	تقوم إدارة المستشفى بوضع خطط تدريبية شاملة لتطوير مهارات ومعارف العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.74	1.102	الموافقة	2
17	تؤمن إدارة المستشفى أن التدريب أفضل وسيلة لرفع كفاءة أداء العاملين.	3.83	1.017	الموافقة	1
18	يتم تدريب وتأهيل العاملين بناءً على تقارير تقييم الأداء.	3.62	1.141	الموافقة	3
19	يتم تدريب العاملين على ابتكار أساليب جديدة في العمل.	3.51	1.109	الموافقة	7
20	يتم تدريب العاملين على استخدام الأساليب العلمية عند تنفيذ المهام الموكلة إليهم.	3.55	1.089	الموافقة	6
21	تقدم إدارة المستشفى برامج تدريبية حديثة تساعد على تحسين أداء العاملين.	3.48	1.185	الموافقة	8
22	تعمل إدارة المستشفى على عقد الدورات التدريبية في الأوقات المناسبة.	3.58	1.201	الموافقة	4
23	تدعم إدارة المستشفى برامج التدريب والتطوير لأخصائي نظم المعلومات.	3.56	1.146	الموافقة	5
24	توفر إدارة المستشفى برامج تدريبية متقدمة في التطبيقات الحديثة وخاصة فيما يتعلق بخدمات الإنترنت.	3.47	1.089	الموافقة	9
	تدريب العاملين	3.593	1.119	الموافقة	

من الجدول رقم (6) يمكن استخلاص ما يلي:
- حلت الفقرة (17) في المرتبة الأولى حيث يميل أفراد العينة في عدد تدريب العاملين إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.83) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.017) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تؤمن أن التدريب أفضل وسيلة لرفع كفاءة أداء العاملين.
- فيما حلت الفقرة (16) في المرتبة الثانية حيث يميل أفراد العينة في عدد تدريب العاملين إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.74) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.102) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تقوم بوضع خطط تدريبية شاملة لتطوير مهارات ومعارف العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية.
- حلت الفقرة (18) في المرتبة الثالثة حيث يميل أفراد العينة في عدد تدريب العاملين إلى الموافقة بمتوسط حسابي بلغ (3.62) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.141) وهذا يدل على أن تدريب وتأهيل العاملين بناءً على تقارير تقييم الأداء.
- بينما حلت الفقرة (22) في المرتبة الرابعة حيث يميل أفراد العينة في عدد تدريب العاملين إلى الموافقة بمتوسط حسابي بلغ رابعاً: تطبيق الإدارة الإلكترونية:

(3.58) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.201) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تعمل على عقد الدورات التدريبية في الأوقات المناسبة. - بينما حلت الفقرة (23) في المرتبة الخامسة حيث يميل أفراد العينة في عدد تدريب العاملين إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.56) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.146) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تدعم برامج التدريب والتطوير لأخصائي نظم المعلومات. - وحلت الفقرة (20) في المرتبة السادسة حيث يميل أفراد العينة في عدد تدريب العاملين إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.55) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.089) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تهتم تدريب العاملين على استخدام الأساليب العلمية عند تنفيذ المهام الموكلة إليهم. - فيما الفقرة (19) جاءت في المرتبة السابعة حيث يميل أفراد العينة في عدد تدريب العاملين إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.51) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.109) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تعمل على تدريب العاملين على ابتكار أساليب جديدة في العمل.

الجدول (7): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى

م	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الفقرة	الترتيب
25	توجد خطة إستراتيجية تتسم بالمرونة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى.	3.83	1.039	الموافقة	13
26	لدى المستشفى نظم تشغيلية ذات جودة مناسبة للحواسيب وأجهزة الاتصال.	3.87	.850	الموافقة	9
27	لدى المستشفى دليل إجرائي لاستخدام الإدارة الإلكترونية.	3.65	1.070	الموافقة	16
28	يوجد لدى المستشفى الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.94	.976	الموافقة	6
29	لدى المستشفى قاعدة بيانات ملائمة تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية بكفاءة.	3.90	1.054	الموافقة	7
30	يوجد لدى إدارة المستشفى سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية.	3.87	1.013	الموافقة	10
31	يوجد لدى المستشفى أجهزة حاسوب تلبى الاحتياجات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.01	1.037	الموافقة	4
32	يوجد لدى المستشفى وسائل لتخزين البيانات تلبى الاحتياجات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.03	.827	الموافقة	1
33	تشجع إدارة المستشفى موظفيها على استخدام الإدارة الإلكترونية.	4.01	.961	الموافقة	3
34	تحرص إدارة المستشفى على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي.	4.02	.989	الموافقة	2
35	تعمل إدارة المستشفى على تهيئة العاملين تقنياً على استخدام الإدارة الإلكترونية.	3.87	1.106	الموافقة	11
36	تسعى إدارة المستشفى إلى تحسين أدائها الإلكتروني داخل المستشفى.	3.96	1.042	الموافقة	5
37	لدى إدارة المستشفى نظام استعادة البيانات التالفة أو المفقودة.	3.87	.935	الموافقة	8
38	لدى إدارة المستشفى نظام احتياطي وخطة مسبقة عند حدوث الكوارث والأزمات عند تعطيل الأجهزة أو فشلها.	3.72	1.004	الموافقة	15
39	تسعى إدارة المستشفى إلى تقليل النفقات المالية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.82	1.042	الموافقة	14
40	تسعى إدارة المستشفى إلى مواجهة التغيرات المحتملة في نوعية الخدمات المقدمة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.83	1.028	الموافقة	12
	تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.888	0.998	الموافقة	

من الجدول رقم (8) يمكن استخلاص ما يلي:

- وحلت الفقرة (31) في المرتبة الرابعة حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (4.01) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.037) وهذا يدل على أن المستشفى يمتلك أجهزة حاسوب تلبى الاحتياجات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- فيما حلت الفقرة (36) في المرتبة الخامسة حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.96) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.042) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تسعى إلى تحسين أدائها الإلكتروني داخل المستشفى.

- حلت الفقرة (28) في المرتبة السادسة حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.94) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.976) وهذا يدل على أن المستشفى يمتلك الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- حلت الفقرة (29) في المرتبة السابعة حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.90) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن

- جاءت الفقرة (32) في المرتبة الأولى حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (4.03) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (827.) وهذا يدل على أن المستشفى يمتلك وسائل لتخزين البيانات تلبى الاحتياجات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- فيما حلت الفقرة (34) في المرتبة الثانية حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (4.02) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (989.) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تحرص على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي.

- وحلت الفقرة (33) في المرتبة الثالثة حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (4.01) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (961.) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تشجع موظفيها على استخدام الإدارة الإلكترونية.

- وحلت الفقرة (25) في المرتبة الثانية عشر حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي تساوي (3.83) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.039) وهذا يدل على وجود خطة إستراتيجية تتسم بالمرونة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى.

- وحلت الفقرة (40) في المرتبة الثالثة عشر حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.83) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.028) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تسعى إلى مواجهة التغيرات المحتملة في نوعية الخدمات المقدمة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- وحلت الفقرة (39) في المرتبة الرابعة عشر حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.82) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.042) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تسعى إلى تقليل النفقات الماليه من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

سابعاً: تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة

تناولت الباحثة تحليل ومناقشة الدراسة حسب المعالجات الإحصائية التي أجريت على محاور الاستبانة وذلك من خلال تحليلها ومناقشتها تفصيلاً وكلياً وتحديد مدى الدلالة الإحصائية، بالإضافة إلى مناقشة الفرضيات وذلك من خلال استخدام اختبار الارتباط مع استخدام اختبار ما إذا كان هناك فرق معنوي إحصائياً بين متوسط آراء أفراد العينة على أبعاد الدراسة بعد إن نتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات يليه استعراض نتائج البحث.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف- سمرنوف Saminov - kolmogorov)

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة نوع التوزيع نحو إذا كنت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.

جدول رقم (9) اختبار كولمجروف- سمرنوف Saminov - Kolmogorov

المتغيرات	الفقرات	قيمة z	القيمة الاحتمالية
المهارات الفنية للعاملين.	7	0.154	.000
إجراءات العمل.	8	0.177	.000
تدريب العاملين	9	0.115	.004
تطبيق الإدارة الإلكترونية	16	.1490	.000

من خلال الجدول رقم (9) يتضح أنه باستخدام " كولمجروف - سمرنوف، تبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور أصغر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ مما يدل على أن البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح لنا بتحليل الفرضيات عن طريق الاختبارات غير المعملية.

متوسط البيانات (1.054) وهذا يدل على أن المستشفى يمتلك قاعدة بيانات ملائمة تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية بكفاءة.

- بينما حلت الفقرة (37) في المرتبة الثامنة وفضلت نتيجة قيمة الانحراف المعياري الأصغر حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.87) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.935) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تمتلك نظام استعادة البيانات التالفة أو المفقود.

- وحلت الفقرة (26) في المرتبة التاسعة وفضلت نتيجة قيمة الانحراف المعياري الأصغر حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.87) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (0.850) وهذا يدل على أن المستشفى يمتلك نظم تشغيلية ذات جودة مناسبة للحواسيب وأجهزة الاتصال.

- فيما حلت الفقرة (30) في المرتبة العاشرة وأخرت نتيجة قيمة الانحراف المعياري الأكبر حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.87) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.013) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تمتلك سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية.

- وحلت الفقرة (35) في المرتبة الحادية عشر وأخرت نتيجة قيمة الانحراف المعياري الأكبر حيث يميل أفراد العينة في محور تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الموافقة بمتوسط حسابي (3.87) (الدرجة الكلية من 5)، وانحراف معياري عن متوسط البيانات (1.106) وهذا يدل على أن إدارة المستشفى تعمل على تهيئة العاملين تقنياً على استخدام الإدارة الإلكترونية.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05) بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية في المستشفى، لاختبار صحة الفرضية قامت الباحثة باختبار الارتباط والعلاقة باستخدام Spearman Correlation ((Coefficient من وجهة نظر أفراد العينة.
جدول رقم (10) معامل الارتباط بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية

الفرضية الفرعية	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)	القرار الاحصائي
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بالمهارات الفنية للعاملين والإدارة الإلكترونية في مستشفى.	0.597**	0.000	رفض الفرضية
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بإجراءات العمل والإدارة الإلكترونية في مستشفى.	0.579**	0.000	رفض الفرضية
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بتدريب العاملين والإدارة الإلكترونية في المستشفى.	0.683**	0.000	رفض الفرضية
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية في المستشفى.	0.657*	0.032	رفض الفرضية

تبيين من خلال الجدول (10):

0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بتبسيط إجراءات العمل والإدارة الإلكترونية في المستشفى".

بلغ معامل سبيرمان للارتباط للتطوير الإداري ممثلاً بتدريب العاملين (0.683) والقيمة الاحتمالية (0.000) والتي تعد أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري ممثلاً بتدريب العاملين والإدارة الإلكترونية في المستشفى، وتعني العلاقة الطردية، إنه كلما زاد مستوى التطوير الإداري عبر تشجيع العاملين للانخراط في التدريب المستمر زاد مستوى الممارسة الفعلية وزاد مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى وبالتالي يمكن رفض الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بتدريب العاملين والإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا وإثبات الفرضية البديلة القائلة "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بتدريب العاملين والإدارة الإلكترونية في المستشفى".

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية في المستشفى، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة والمعرفة بالإدارة الإلكترونية).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1) تسعى إدارة المستشفى إلى تعزيز المهارات الفنية للموظفين في استخدام النظام الإلكتروني من خلال تنظيم دورات تدريبية إلكترونية.

بلغ معامل سبيرمان للارتباط للتطوير الإداري ممثلاً بالمهارات الفنية للعاملين (0.597) والقيمة الاحتمالية (0.000) والتي تعد أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري ممثلاً بالمهارات الفنية للعاملين والإدارة الإلكترونية في المستشفى وتعني العلاقة الطردية، إنه كلما زاد مستوى التطوير الإداري عبر زيادة المهارات الفنية للعاملين كانت مؤشراً جيداً في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى، وبالتالي يمكن رفض الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بالمهارات الفنية للعاملين والإدارة الإلكترونية في المستشفى، وإثبات الفرضية البديلة القائلة "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بالمهارات الفنية للعاملين والإدارة الإلكترونية في المستشفى".

بلغ معامل سبيرمان للارتباط للتطوير الإداري ممثلاً بإجراءات العمل (0.579) والقيمة الاحتمالية (0.000) والتي تعد أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري ممثلاً بإجراءات العمل والإدارة الإلكترونية في المستشفى، وتعني العلاقة الطردية، إنه كلما زاد مستوى التطوير الإداري عبر الاهتمام بإجراءات العمل انعكس بشكل إيجابي في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى، وبالتالي يمكن رفض الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بتبسيط إجراءات العمل والإدارة الإلكترونية في مستشفى جامعة العلوم والتكنولوجيا وإثبات الفرضية البديلة القائلة "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري ممثلاً بتبسيط إجراءات العمل والإدارة الإلكترونية في مستشفى".

والعاملين مع ضرورة إشراك الجهات ذات العلاقة بما يخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية:

1. باشعر، عدنان (. (2018) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات اليمنية. (ماجستير) رسالة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير- إدارة أعمال- جامعة الأندلس- اليمن - صنعاء.
2. آل دحوان، عبد الله سعي (. (2008) دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية- دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع- (رسالة ماجستير) - الرياض- جامعة الملك سعود.
3. القحطاني، فيصل بن معيض (. (2006) إستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الأمن الوطني- دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات العليا المدنية والأمنية بالمملكة العربية السعودية- (أطروحة دكتوراه) - الرياض- جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
4. محمد، الطيب محمد أحمد (. (2018) دور التطوير الإداري في تحسين الأداء بالجامعات السودانية- دراسة حالة جامعة الجزيرة (رسالة ماجستير) - السودان- جامعة الجزيرة.
5. الشريف، ريم بنت عمر (. (2013) دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي- دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة- (رسالة ماجستير) - جدة -
6. الغيلي، محمد أحمد. (. (2013) صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة صنعاء.
7. المسعود، خليفة بن صالح. (. (2008) المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية.
8. المليكي، أحمد قاسم عبد الواسع (2017) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء المؤسسي بديوان المالية(صنعاء) بحث مقدم استكمال درجة الماجستير التنفيذي في الإدارة العامة.
9. كاتب، كلثوم أحمد عزي (2015) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة من وجهة نظر منتسبيها.
10. ماهر، أحمد (2007). التنظيم: الدليل العلمي لتصميم الهياكل والممارسات التنظيمية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
11. غنيم، أحمد محمد. (2004) الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل.
12. بسيسو، محمد طالب (. (2010) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية- مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث غزة(ماجستير) - الجامعة الإسلامية- غزة.
13. قبلاوي، تيسير محمود (. (2011) نحو استراتيجية تطوير وإصلاح إداري أكثر فعالية في وزارة الاقتصاد

(2) تهدف إدارة المستشفى إلى تسهيل إجراءات العمل عبر تبني سياسة وظيفية مرنة تعتمد على الكفاءة في اختيار العناصر البشرية حيث تهدف جهود التطوير في المستشفى إلى تحقيق التناسب بين الصلاحيات والمسؤوليات مما يساهم في التطوير الإداري في المستشفى وإلى حل مشكلات العمل وزيادة التنسيق بين الأقسام والإدارات المختلفة مما ينتج تحديث الهياكل التنظيمية لكي تتلاءم مع التطبيقات المختلفة.

(3) يتم تحديث أنظمة وسياسات العمل بشكل مستمر وقد ساهمت إدارة التطوير الإداري في إعداد دليل لإجراءات العمل.

(4) يتم تدريب وتأهيل الموظفين بناءً على تقارير تقييم الأداء كما يتم تدريبهم على ابتكار أساليب جديدة في العمل بالإضافة إلى استخدام الأساليب العلمية عند تنفيذ المهام الموكلة إليهم.

(5) يمتلك المستشفى قاعدة بيانات مناسبة تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية بكفاءة من خلال استخدام أجهزة حاسوب تلي الاحتياجات اللازمة لذلك.

(6) تسعى إدارة المستشفى إلى تقليل النفقات المالية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

(7) توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين التطوير الإداري بأبعاده (المهارات الفنية للعاملين، إجراءات العمل، تدريب العاملين وتطبيق الإدارة الإلكترونية)

(8) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) بين التطوير الإداري والإدارة الإلكترونية في المستشفى تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

(9) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (≥ 0.05) للتطوير الإداري ممثلاً بالمهارات المهنية للعاملين وإجراءات العمل والمعرفة بالإدارة الإلكترونية.

ثانياً: توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية، فإن الباحثة توصي بالآتي:

1- الاستمرار في تطوير المهارات الفنية للعاملين للارتقاء بحيث تكون قادرة على مواجهة المتغيرات المستقبلية عبر تبني برامج تنمية مهارات وقدرات العاملين بصورة مستمرة.

2- التطوير المستمر لإجراءات العمل، ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.

3- ينبغي الارتقاء والتطوير لكوادر المستشفى البشرية المتخصصة في الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات.

4- تقييم الممارسات الإدارية للعاملين مع عمل برنامج تدريبي مستمر يعمل على تطوير تلك الممارسات.

5- العمل على الحد من المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى عبر تكثيف الجهود من قبل القيادة

4- القريوتي، محمد قاسم ((2003) السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الرابعة، عمان، دار الشروق.

5- ياسين، سعد غالب ((2005) الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة بالرياض، المملكة العربية السعودية.

6- فححي، بن دحمان ((2017) واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً **HRM-E** في المؤسسات الجزائرية. دراسة حالة مؤسسة ميناء مستغانم.

7- السلطي، خالد إبراهيم ((2009) الإدارة الإلكترونية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر - الأردن - عمان.

8- الوادي، محمود حسين، والوادي، بلال محمود ((2011) المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

9- أبو ليدة سبع ((1982) مبادئ القياس النفسي والتقويم التربوي، ط3، الجامعة الأردنية، عمان.

10- الثبتي، علي بن حامد ((1996) صدق البناء النظري. جامعة الطائف، السعودية.

ثالثاً: الكتب الأجنبية

- 1- Likert، R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology،
- 2- sakaran 2003 research methods for business 4Edition p 307

رابعاً: المجلات والدوريات

1- الدعيس، عبد الكريم سعيد عبده قاسم، محسن، ناصر سعيد علي ((2018) متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء- من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين. كلية الإدارة الحديثة للدراسات العليا - صنعاء- اليمن- كلية المجتمع سحان- صنعاء. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد الثامن.

2- الأسدي، أفنان عبد علي ((2009) الإدارة الإلكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة منظمات الأعمال العراقية. العدد 15، جامعة الكوفة- كلية الإدارة والاقتصاد.

3- محمد، روش إبراهيم ((2017) دور عمليات التطوير الإداري في تقليل حالات الفساد الإداري- دراسة استطلاعية للأفراد العاملين في تربة محافظة نينوي، مجلة دنانير/ العدد السابع.

4- فطيمة، سايح ((2018) الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمات العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة- العدد الرابع- المركز الجامعي، عليزان- الجزائر.

خامساً: المواقع الإلكترونية

- 1) https://www.businessesyemen.com/2019/07/blog-post_16.html
- 2) <https://www.sst5.com/wtdetail/119>

الوطني الفلسطينية. (ماجستير) في التنمية الريفية المستدامة- مسار بناء المؤسسات والتنمية الريفية- معهد التنمية المستدامة جامعة القدس.

14. السبيل، عبد الله بن محمد. التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية. بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية- مسقط 1424- 9هـ، التي ينظمها المعهد العربي لإنماء المدن بالتعاون مع بلدية مسقط.

15. الدايني، رشاد خضير وحيد ((2010) أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة. (ماجستير) دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين. جامعة الشرق الأوسط.

16. النباهين، ريماء، عبيد، مريم (2015) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري. - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - تخصص إدارة أعمال - جامعة الجبلالي بونعامة.

17. مختار، حماد ((2007) تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. (ماجستير) جامعة الجزائر " بن يوسف بن خدة"

18. القرني، عبد الرحمن سعد ((2007) تطبيقات الإدارة الإلكترونية في أجهزة الأمن. (ماجستير) دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض- جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

19. السميوي، مريم عبدربه أحمد ((2009) درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير. (ماجستير) كلية التربية بالجامعة الإسلامية- غزة.

20. الأغا، محمد أحمد عودة ((2012) درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة. (ماجستير) الجامعة الإسلامية- غزة.

21. عامر/ محمد سيف (2017). الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الثانوية بمحافظة عمران في ضوء الإدارة الإلكترونية. جامعة عمران- اليمن.

22. عابد، يوسف رجب (2015). أثر الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام- غزة- دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني، الجامعة الإسلامية.

23. عبد الكريم، عشور ((2010) دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. (ماجستير) جامعة منتوري - قسنطينة.

ثانياً: الكتب

1- والي، عدنان ماشي ((2005) التطوير الإداري المهام والواجبات. عمان، دار أسامة للنشر.

2- غنيم، أحمد محمد (2004) الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل.

3- الناشري، إبراهيم إسماعيل ((2017) الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، رقم الإيداع بدار الكتاب صنعاء.