

أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد القومي لعلاج الأورام صبراتة

ساسى محمد البكاي

إبراهيم خليفة ميلاد

المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية الجميل

المعهد العالي لتقنيات علوم البحار صبراتة

gmail.com@99Sase.iy

ibrahimilad2020@gmail.com

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة في أثر استخدام الإدارة الإلكترونية القائمة بالمعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة على تحقيق التميز المؤسسي بغرض الوقوف على النواحي الإيجابية وتدعيمها، والتعرف على النواحي السلبية ومحاولة تلافئها، وإيجاد الحلول المناسبة لها، والخروج بتوجيهات ومقترحات قد تسهم في زيادة وعي الإدارة العليا للمعهد بأهمية الإدارة الإلكترونية. تكمن مشكلة الدراسة في تدوين وتناقل البيانات وإنجاز المعاملات لدى المنظمات العامة، ومن خلال الزيارة الميدانية إلى إدارة المعهد لوحظ وجود ضعف وقصور في استيفاء البيانات والمعلومات المهمة الخاصة ببيانات الموظفين داخل المعهد التي يحتاج إليها الباحثان لإجراء البحوث والدراسات الصحيحة. فإن مشكلة الدراسة تختصر في سؤال رئيسي: ما أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد؟، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام الاستبيان أداة لجمع البيانات لهذه الدراسة. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي للدراسة وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته المؤثرة على التميز المؤسسي حسب احتياجات موظفي المعهد حيث أن المعهد يتوفر به أجهزة حاسوب حديثة وملحقاتها، كما توفر الإدارة صيانة لهذه الأجهزة وملحقاتها، وكذلك من خلال نتائج التحليل اتضح وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات المؤثرة على التميز المؤسسي، وأيضاً ارتفاع في العوامل الخاصة بالكوادر البشرية المؤثرة على التميز المؤسسي، وأن المعهد يسعى

لاستقطاب و تعيين الكوادر البشرية التي لديهم القدرات والخبرات في مجال العمل الإلكتروني.

كما أوصت الدراسة جملة من التوصيات أهمها: التأكيد على زيادة الاهتمام بالجوانب التقنية بالمعهد كتوفير التدريب لكل ما هو جديد في الجوانب التقنية وتطوير الأجهزة وملحقاتها بشكل دوري، وكذلك يجب على الجهات المسؤولة في المعهد توفير ميزانية مناسبة تكفل توفير كل المعدات والمتطلبات المادية، وأيضاً الاستعانة بخبراء مختصين في المجالات المختلفة بعمل الإدارة الإلكترونية مما يساعد في سرعة العمل بها في المعهد.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - الحاسوب - البرمجيات - قواعد البيانات - التميز المؤسسي.

The Impact of E-Management on Achieving Institutional Excellence in the Management of the National Institute for Cancer Treatment، Sabratha

Ibrahim Khalifa Milad

Department of Administration، Higher Institute of Marine Sciences
Technologies، Sabratha

ibrahimilad2020@gmail.com

Sassi Muhammad Al-Bakai

Higher Institute of Medical Sciences and Technologies، Al-Jamil

gmail.com99@Sase.iy

Abstract:

This study aims to investigate the impact of using the existing electronic administration at the National Institute for Cancer Treatment in Sabratha on achieving institutional excellence in order to identify the positive aspects and support them، identify the negative aspects and try to avoid them، find appropriate solutions for them، and come up with directives and suggestions that may contribute to increasing the awareness of the institute's senior management of the importance of electronic administration. The problem of the study lies

in recording and transmitting data and completing transactions in public organizations and through a field visit to the institute's administration, where it was noted that there is weakness and deficiency in obtaining important data and information related to employee data within the institute that the researcher needs to conduct correct research and studies. The problem of the study is represented in the impact of electronic administration on achieving institutional excellence in the institute's administration, and the study relied on the descriptive analytical approach to research its components, as the questionnaire was used as a tool for this study.

The results of the statistical analysis of the study showed an increase in the factors related to computers and their accessories that affect institutional excellence according to the needs of the institute's employees, as the institute has modern computers and their accessories, and the administration provides maintenance for these devices and their accessories. Also, through the results of the analysis, it became clear that there is an increase in the factors related to software, databases and networks that affect institutional excellence, as well as an increase in the factors related to human cadres that affect institutional excellence, as the institute seeks to attract and appoint human cadres who have the capabilities and experience in the field of electronic work. The study also reached a set of recommendations, the most important of which is emphasizing increasing interest in the technical aspects of the institute, such as providing training in everything new in technical aspects and developing devices and their accessories periodically. Also, the responsible authorities in the institute must provide an appropriate budget that ensures the increased provision of all equipment and material requirements, and also seek the assistance of experts specialized in various fields in the work of electronic administration, which helps in speeding up work in the institute.

Keywords: Electronic administration - computer - software - databases - institutional excellence.

أولاً: المقدمة:

في ظل ظروف العمل الحالية، وفي عصر تطور تقنيات الاتصالات والمعلومات واتساع نطاق المعرفة بشكل عام أصبح من الضروري جداً البحث عما يؤكد هذه الحقيقة وأفضل طريق إلى ذلك هو في امتلاك المعلومات وهذا ما يؤكد أحد كبار رجال الإدارة في العصر الحالي عندما أشار إلى أن (إدارة المنظمة تعني إدارة مستقبلها وإدارة مستقبلها تعني إدارة المعلومات)(الطائي، 1988، ص10).

وتبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها تشكل أحد الجوانب الرئيسية والتي تلعب دوراً هاماً في مساعدة المؤسسات في تعزيز التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي المطلوب، ويعد السعي لتحقيق التميز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهمية وحداثة، حيث اتضحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لدعم المزيد من التميز والتفرد في أداءها المؤسسي، مما تطلب من القيادات الإدارية بذل المزيد من الجهود لتحقيق النجاح وإحراز التقدم، بالاعتماد على السرعة والمرونة والابتكار (عادل، 2020).

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة كون العديد من المؤسسات الحكومية لازالت تمارس أعمالها عن طريق الإدارة التقليدية والبعض جزئياً مع ملاحظة عدم التقدم نحو ممارسة الإدارة الإلكترونية في كامل أعمالها، لذا كان التفكير منصباً حول دراسة اثر الإدارة الإلكترونية لتحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد بالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو اثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية ؟

- ما اثر توفير أجهزة الحاسوب و ملحقاتها على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد ؟
- ما اثر استخدام البرمجيات وقواعد البيانات على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد ؟
- ما اثر تدريب الكوادر البشرية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد ؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:
1. تقديم إطار بحثي عن الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي.
 2. معرفة اثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المعهد ومدى مساهمتها في تحقيق التميز المؤسسي.
 3. تحديد المشكلات والمعوقات التي تواجه موظفي إدارة المعهد في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
 4. تقديم التوصيات لمعالجة المشاكل التي قد تكون عائق أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة المعهد للوصول إلى تحقيق التميز المؤسسي.
 5. توضيح العوامل التي تساعد في تطبيق الإدارة الإلكترونية ونجاحها في الإدارة.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية للدراسة تتمثل في اثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد و يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته وتحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد.
 2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود شبكات ذات كفاءة مناسبة وتحقيق التميز المؤسسي بالإدارة محل الدراسة.
 3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وقواعد البيانات و تحقيق التميز المؤسسي بالإدارة محل الدراسة.
 4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية و تحقيق التميز المؤسسي بالإدارة محل الدراسة.

خامساً: منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستنداً على المعلومات النوعية أو الكمية تهدف إلى جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة ووصفها وتحليلها وتفسيرها بهدف تحقيق أهداف الدراسة، وتقديم توصيات يستفاد منها مستقبلاً.

سادساً: حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية: اثر الإدارة الإلكترونية علي تحقيق التميز المؤسسي في إدارة المعهد القومي لعلاج الأورام بصيرتة.
- 2- الحدود البشرية: موظفي إدارة المعهد القومي لعلاج الأورام بصيرتة.
- 3- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المعهد القومي لعلاج الأورام بصيرتة.
- 4- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال الفترة من شهر 2024/2 حتى 2024/7.

سابعاً: متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة:- أبعاد الإدارة الإلكترونية وتتمثل في (أجهزة الحاسوب، الشبكات، البرمجيات، الكوادر البشرية)
المتغير التابع:- التميز المؤسسي.
الدراسات السابقة:

- دراسة (العمرى، 2017) بعنوان: أثر التغيير التنظيمي على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التغيير التنظيمي على التميز التنظيمي، بالتطبيق على عينة تمثل الموظفين في القطاع الخاص السعودي بمدينة الرياض والبالغ عددهم (368) موظفاً. كما إن مشكلة الدراسة تتجسد بصورة رئيسية في الإجابة على السؤال الرئيس المتعلق بمتغيرات الدراسة وهو: ما أثر التغيير التنظيمي في تحقيق التميز التنظيمي في القطاع الخاص السعودي؟ واستندت الدراسة إلى منهجية البحث الوصفي التحليلي الذي يتضمن أسلوب المسح المكتبي والميداني لجمع البيانات بواسطة الاستبانة التي تمثل أداة الدراسة مصدر معلوماتها الأولى.
- دراسة (عباس وعبد الحسين، 2022) بعنوان: دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة استطلاعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية هدفت الدراسة إلى إبراز

تأثير إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي كأحد عوامل نجاحها، وتفسير وتشخيص العلاقة بين متغيرات البحث وأبعادها، وتكمن مشكلة البحث في عدم توافر المتطلبات والإمكانات اللازمة لإدارة الموارد البشرية التي تساعد في تحقيق التميز المؤسسي في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، فضلا عن مدى انعكاس هذه الممارسات - التوظيف الإلكتروني، والاستقطاب الإلكتروني، تدريب والتطوير الإلكتروني، تقييم الأداء الإلكتروني، التعويضات الإلكترونية. في إحراز التميز المؤسسي وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة (132) وتوصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها تحرص الوزارة على توفير بيئة عمل مناسبة تساعد الموظفين على إنجاز أعمالهم بشكل متميز فضلا عن الرقابة المستمرة على مستوى أدائهم لتقديم خدمات أفضل بما يحقق لها التميز المؤسسي.

• دراسة (رفيع، 2020) بعنوان: تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية في ضوء المنظمة المتعلمة. هدفت الدراسة إلى التعرف على ملامح منظمات التعلم في الفكر الإداري المعاصر من حيث مفهومها وأهميتها وأبرز خصائصها وأبعادها والتعرف على الأسس النظرية للتميز المؤسسي من حيث مفهوم التميز وأهميته وأبرز خصائصه وأبعاده ومبررات توجه الجامعات نحو التميز المؤسسي ومتطلبات تحقيقه وتقديم بعض التوصيات والمقترحات الإجرائية للجامعات المصرية من أجل تحقيق تميزها المؤسسي في ضوء أبعاد منظمات التعلم وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة 42 المشكلة وتوصل في نتائجه إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات الإجرائية للجامعات المصرية من أجل تحقيق تميزها المؤسسي ومنها زيادة الاهتمام بأبعاد منظمات التعلم وخاصة بعد تمكين الأفراد من رؤية جماعية مشتركة وفرق التعلم وربط المنظمة ببيئتها وذلك لدورها الأساسي في الارتقاء بالمستوى وتحقيق التوازن بين مصلحة الجامعة والمستفيدين منها.

التعليق على الدراسات السابقة :

لقد تم عرض عدد من الدراسات التي تمت في السابق التي تتعلق بموضوع الدراسة وقد توصل الباحثان إلى أن أغلب الدراسات التي تناولت الكفاءات البشرية، والتي تناولت التميز المؤسسي اعتمدت على المنهج الوصفي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ولقد ساعدت الدراسات السابقة في إعطاء نظرة عن الجانب النظري لموضوع الدراسة وكانت

خلفية علمية جيدة شكلت إطار لوضع خطة للدراسة الحالية، وفي صياغة أسئلة الدراسة والفرضيات، وخاصة في تحديد مشكلة الدراسة. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

هي محاولة التعرف على اثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراته وتعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تتعلق بهذا الموضوع.

الإطار النظري:

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: العملية الإدارية القائمة علي شبكة الانترنت وشبكات الأعمال الإلكترونية في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة علي موارد المؤسسة وقدراتها الأساسية، بغرض تحقيق أهدافها (نجم، 2004، ص127).

وعرفها (الحسن، 2011، ص39) بأنها التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها.

مما سبق نقول أن الإدارة الإلكترونية " نظام إداري تقني يعتمد على التقنية الإلكترونية في الممارسات الإدارية في الإدارات عوضاً عن الطرق التقليدية عن بعد بأقل تكلفة وجهد.

ثانياً: دواعي استخدام الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تفرضها التغيرات العالمية، حيث أن التكامل والمشاركة وتوظيف البيانات والمعلومات أصبح أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وفرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات، وضمان سلامة العمليات ودعت إلى التطور نحو الإدارة الإلكترونية (ياسين، 2010، ص9-10)، علماً بأن عامل الوقت يمثل أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، وهناك مجموعة من العوامل أدت إلى ازدياد الدعوات الرسمية والأكاديمية إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، والتي تمثل فلسفة

ناشئة فرضتها ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية في الوقت الحالي، وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها، وفقاً للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع، ومن أهم هذه العوامل التي ساهمت في إحداث هذا التحول:

• ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار المزايا العديدة لتطبيقاتها العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، وتمثل هذه الثورة فرصة متميزة للأفراد والحكومات ومنظمات الأعمال لتحسين كمية ونوعية الحياة الإنسانية (إبراهيم، 2010، ص 47).

• التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية: ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة، واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً، وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص حيث رافق هذه التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده.

• توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية: ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة، والتي تمثل فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكات الإنترنت والاتصال الفضائي وغيره من عناصر الاتصال الحديثة (إبراهيم، 2010)

ثالثاً: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية:

• إيجاد بيئة مناسبة لنقل التجارب والخبرات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية بين منسوبي القطاعات الحكومية المختلفة، الشركات والمؤسسات العاملة في مجالات تقنية المعلومات والشبكات.

• تقديم باقة من المعارف والخبرات في مجالات متعددة مرتبطة بقضايا فنية وإدارية وذلك لتعميق المفاهيم والخبرات التي يحتاجها بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً مدراء نظم المعلومات في حياتهم العملية.

- إيجاد قناة مثالية بين القطاعات الحكومية المختلفة والمستثمرين في أنظمة الاتصالات ونظم المعلومات وذلك لنقاش مشاكلهم ومتطلباتهم وتفعيل دور وزارة وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والغرف التجارية الصناعية لرعاية هذا القطاع الهام.
 - المساهمة في تطوير نظم الاتصالات وتقنية المعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال طرح قضاياها للنقاش واستقطاب الخبرات المحلية والأجنبية للمشاركة في نقاش وتقديم الحلول المناسبة.
 - إطلاع المشتركين على أحدث النظم المعلوماتية والإدارية الحديثة وإثارة النقاش بينهم في سبيل تطبيق تلك النظم والاستفادة منها وعرض لقصص النجاح والتجارب المحلية والعالمية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية.
 - مناقشة أهمية إعادة هندسة العمليات الإجرائية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية والاحتياجات لتدريب وتطوير القوى البشرية.
 - العنصر البشري والذي يعتبر من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع، ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات، مدير نظم معالجة البيانات، المبرمج، محلل النظم.
 - الأجهزة الإلكترونية باعتبارها أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، ونتيجة التطور المستمر في مجالات الاتصال والحاسبات الآلية.
 - توفير الحماية الإلكترونية فلا شك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكات المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على أكمل وجه ممكن.
- رابعاً: القيادة الإلكترونية:**

واجهت القيادة الإلكترونية في السابق تحديين أساسيين تمثلتا في المهام والعاملين، ومع تطور الفكر الإداري تحولاً من مدخلين في القيادة، وهما: المدخل المرتكز على المهام والمدخل المرتكز على العاملين.

حيث يمثل الأول المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم المتمثل في قوة المركز الإداري وقوة العاملين، أما الثاني فهو المدخل الناعم القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين.

المبحث الثاني: التميز المؤسسي:

أولاً: مفهوم التميز المؤسسي:

فالتميز عبارة عن أسلوب حياة، فهو نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمؤسسة لتحقيق الموازنة في إشباع احتياجات الأطراف كافة في إطار ثقافة من التعلم والإبداع والتحسين المستمر (السيد، 2007، ص115).

التميز المؤسسي التي تسعى لتحقيقه المؤسسات يجب أن يتوفر فيه:

1. استقطاب الأفراد المبتكرين الذين يمثلون الموجودات الحقيقية الأكثر جدوى في تطوير المؤسسة

2. العوامل التنظيمية الملائمة التي تعمل على دعم الابتكار ومساندته من خلال المناخ التنظيمي الذي يحفز على الابتكار ويدعم المبتكرين. (كامل 2021-2017).

يتم قياسه من جانبين :

• **التميز القيادي:** القدرة على حث الأفراد لأن تكون لديهم الرغبة وملتزمين طوعياً في إنجاز الأهداف التنظيمية أو تجاوزها .

• **التميز بتقديم الخدمة:** جميع الأنشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات التي من خلالها يتم مقابلة احتياجات وتوقعات وطموحات المتعاملين.

ثانياً: متطلبات التميز المؤسسي:

يحتاج تحقيق التميز المؤسسي إلى عدة أمور من أهمها (المزروع، 2010): التوجه الاستراتيجي، وتبني التطوير الاستراتيجي للمنظمة، وتحقيق التنسيق والتكامل الاستراتيجي في أجزاء المنظمة. والمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع كالمواطنة الصالحة، والسلوك الأخلاقي، فلها أهمية على المدى الطويل لمصلحة المنظمة.

مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة التي تنص على بحث جوانب مختلفة و متعلقة بالإدارة الإلكترونية في المعهد القومي لعلاج الأورام بصيراته فقد تم حصر مجتمع الدراسة في العناصر الإدارية في جميع المستويات.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار أفراد عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة وبحجم (45) مفردة من حجم مجتمع الدراسة المسترجع منهم (41) استمارة وعدد (2) استمارة غير قابلة للتحليل نظراً لعدم استكمال الإجابات فيها وبالتالي الاستثمارات القابلة للتحليل هي (39) استمارة.

تحليل بيانات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية:

العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته المؤثرة على التميز المؤسسي:

جدول رقم (1) يوضح آراء عينة الدراسة حول العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته المؤثرة على التميز المؤسسي

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					النسبة	العبارة	ت
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
3	1.063	3.36	01	12	00	24	02	ت	يتوفر جهاز حاسوب حديث لأداء العمل	1
			2.6	30.8	00.0	61.5	5.1	%		
2	1.022	3.46	00	12	00	24	03	ت	يتوفر ملحقات لجهاز الحاسوب لسير العمل	2
			00.0	30.8	00.0	61.5	7.7	%		
1	1.048	3.49	01	10	00	25	03	ت	توفر الإدارة الصيانة لكافة الأجهزة وملحقاتها	3
			2.6	25.6	00.0	64.1	7.7	%		
		0.9707	3.435	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته المؤثرة على التميز المؤسسي						

ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (توفر الإدارة الصيانة لكافة الأجهزة وملحقاتها) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (64.1%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.49)، بانحراف معياري (1.048).

وجاءت عبارة (يتوفر ملحقات لجهاز الحاسوب لسير العمل) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (61.5%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.46)، بانحراف معياري (1.022).

وأنت عبارة (يتوفر جهاز حاسوب حديث لأداء العمل) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (61.5%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.36)، بانحراف معياري (1.063).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته المؤثرة على التميز المؤسسي) يساوي (3.435)، بانحراف معياري (0.9707)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة.

العوامل الخاصة بالشبكات والمؤثرة على التميز المؤسسي:

جدول رقم(2) يوضح آراء عينة الدراسة حول العوامل الخاصة بالشبكات والمؤثرة على التميز المؤسسي

ت	العبارة	الفئة	درجة الموافقة					متوسط العينة	الانحراف المعياري	رقم الترتيب
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	توجد في الإدارة شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين	ت	01	18	01	16	03	2.95	1.146	3
		%	2.6	46.2	2.6	41.0	7.7			
2	استيعاب الشبكة أثناء القيام بمهام العمل مع وجود عدد من الموظفين في وقت واحد	ت	02	17	01	17	02	3.02	1.147	2
		%	5.1	43.6	2.6	43.6	5.1			
3	الربط بالشبكات المتوفر حاليا يعتبر كافي التطبيق الإدارية الإلكترونية بشكل فعال	ت	01	19	01	17	01	3.05	1.075	1
		%	2.6	48.7	2.6	43.6	2.6			
			المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور العوامل الخاصة بالشبكات والمؤثرة على التميز المؤسسي					3.020	0.9793	

من الجدول رقم (2) الذي يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (العوامل الخاصة بالشبكات والمؤثرة على التميز المؤسسي) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (الربط بالشبكات المتوفر حاليا يعتبر كافي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال) جاءت في المرتبة

الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (48.7%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.05)، بانحراف معياري (1.075). وجاءت عبارة (استيعاب الشبكة أثناء القيام بمهام العمل مع وجود عدد من الموظفين في وقت واحد) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (43.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.02)، بانحراف معياري (1.147).

وأنت عبارة (توجد في الإدارة شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (46.2%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.95)، بانحراف معياري (1.146).

كما أن المتوسط العامل إجابات مفردات عينة الدراسة على محور (العوامل الخاصة بالشبكات والمؤثرة على التميز المؤسسي) يساوي (3.020)، بانحراف معياري (0.9793)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بالشبكات المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصيراته.

العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات المؤثرة على التميز المؤسسي

جدول رقم (3) يوضح آراء عينة الدراسة حول العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات المؤثرة على التميز المؤسسي

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					الفئة	العبارة	ت
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
2	1.113	3.15	01	15	03	17	03	ت	لدى الإدارة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية	1
			2.6	38.5	7.7	43.6	7.7	%		
3	1.112	2.97	01	19	01	16	02	ت	لدى الإدارة أنظمة حماية آلية متطورة لبياناتها	2
			2.6	48.7	2.6	41.0	5.1	%		
1	1.151	3.21	01	15	02	17	04	ت	توفر الإدارة التدريب اللازم على استخدام البرمجيات وقواعد البيانات	3
			2.6	38.5	5.1	43.6	10.3	%		
	0.9832	3.1111	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات المؤثرة على التميز المؤسسي							

الجدول رقم (3) يبين إجابات مفردات عينة الدراسة حول محور (العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات المؤثرة على التميز المؤسسي) ومن الجدول يلاحظ أن عبارة

(توفر الإدارة التدريب اللازم على استخدام البرمجيات وقواعد البيانات) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (43.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.21)، بانحراف معياري (1.151). وجاءت عبارة (لدى الإدارة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (43.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.15)، بانحراف معياري (1.113). وأتت عبارة (لدى الإدارة أنظمة حماية آلية متطورة لبياناتها) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (41.0%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (2.97)، بانحراف معياري (1.112). كم أن المتوسط العامل إجابات مفردات عينة الدراسة على محور (العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات المؤثرة على التميز المؤسسي) يساوي (3.1111)، بانحراف معياري (0.9832)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصيراته.

العوامل الخاصة بالكوادر البشرية المؤثرة على التميز المؤسسي

جدول رقم (4) يوضح آراء عينة الدراسة حول العوامل الخاصة بالكوادر البشرية المؤثرة على

التميز المؤسسي

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط لعينة	درجة الموافقة					الفئة	العبارة	ت
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
3	1.273	3.10	04	13	01	17	04	ت	تعين الموظفين من خلال إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للعمل الإلكتروني	1
			10.3	33.3	2.6	43.6	10.3	%		
2	1.272	3.26	02	14	02	14	07	ت	تسعى الإدارة لاستقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية في مجال العمل الإلكتروني	2
			5.1	35.9	5.1	35.9	17.9	%		
1	1.199	3.33	02	11	04	16	06	ت	تدريب الموظفين من خلال عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال الحاسوب	3
			5.1	28.2	10.3	41.0	15.4	%		
	1.1398	3.230	المتوسط العام إجابات مفردات عينة الدراسة على محور العوامل الخاصة بالكوادر البشرية المؤثرة على التميز المؤسسي							

ومن الجدول يلاحظ أن عبارة (تدريب الموظفين من خلال عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال الحاسوب) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (41.0%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.33)، بانحراف معياري (1.199).

وجاءت عبارة (تسعى الإدارة لاستقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية في مجال العمل الإلكتروني) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (35.9%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.26)، بانحراف معياري (1.272).

وأنت عبارة (تعيين الموظفين من خلال إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للعمل الإلكتروني) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق) وتساوي (43.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات عينة الدراسة يساوي (3.10)، بانحراف معياري (1.273).

كما أن المتوسط العامل إجابات مفردات عينة الدراسة على محور (العوامل الخاصة بالكوادر البشرية المؤثرة على التميز المؤسسي) يساوي (3.230)، بانحراف معياري (1.1398)، وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بالكوادر البشرية المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصيراته.
النتائج والتوصيات:

أولاً: النتائج

1. أظهرت نتائج التحليل لبيانات الدراسة وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصيراته، حيث أن المعهد يتوفر به أجهزة حاسوب حديثة وتتوفر معها ملحقاته كما توفر الإدارة صيانة لهذه الأجهزة وملحقاتها.

2. بينت نتائج تحليل بيانات الدراسة وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بالشبكات المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراته، وهذا الارتفاع من خلال استيعاب الشبكة لعدد من الموظفين في وقت واحد أثناء تأديتهم لوظائفهم، كما أن الشبكة مرتبطة ببعضها بما يضمن استخدامها في الإدارة الإلكترونية.

3. أوضحت نتائج تحليل بيانات الدراسة وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراته، حيث أن إدارة المعهد توفر البرمجيات الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال بالمعهد، كما أنها توفر التدريب المناسب لاستخدام هذه البرمجيات.

4. أظهرت نتائج التحليل لبيانات الدراسة وجود ارتفاع في العوامل الخاصة بالكوادر البشرية المؤثرة على التميز المؤسسي حسب إجابات موظفي المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراته، حيث أن المعهد يسعى لاستقطاب وتعيين الكوادر البشرية التي لديهم القدرات والخبرات في مجال العمل الإلكتروني، كما أنها تعمل على تدريبهم وتطوير مهاراتهم.

ثانياً: التوصيات:

1. زيادة الاهتمام بالجوانب التقنية بالمعهد، كتوفير التدريب عن كل ما هو جديد في الجوانب التقنية، وتطوير الأجهزة وملحقاتها بشكل دوري.
2. العمل على وضع خطة متكاملة لإدخال عمل الإدارة الإلكترونية لأن نتائج الدراسة أثبتت توفر العوامل المهمة لعملها بالمعهد.
3. يجب على الجهات المسؤولة في المعهد توفير ميزانية مناسبة تكفل من خلالها زيادة توفير كل المعدات والمتطلبات المادية حتى يتم العمل بالإدارة الإلكترونية، وهذا بدوره يزيد من التميز المؤسسي.
4. الاستعانة بخبراء متخصصين في المجالات المختلفة بعمل الإدارة الإلكترونية مما يساعد في سرعة العمل بها في المعهد.
5. العمل على عقد مؤتمرات وندوات وحلقات نقاش لأهمية العمل بالإدارة الإلكترونية مما يساعد في فهم الموظفين لهذا النظام ويساعدوا الإدارة في سرعة إدخالها كنظام إداري في المعهد.

المراجع:

- إبراهيم سليم، " نشر ثقافة التميز "، موقع صحيفة الاتحاد الإماراتية، 2 يونيو 2015 م.
<http://e3arabi.com/>
- آل مزروع، بدر. (2010) بناء نموذج لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية (رسالة دكتوراه غير منشورة) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- البحيصي، عبد المعطي محمود، دور تمكين العاملين في تحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير. جامعة الأزهر، غزة، 2014م.
- بوابة الحكومة الإلكترونية لحكومة الإمارات: <http://government.ae>.
- حسن محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية، مؤسسية الورق للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011م.
- رضا السيد، عادات التميز لدى الأفراد ذوي المهارات الإدارية العليا، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2007م.
- رفيع (2020) تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية في ضوء المنظمة المتعلمة. الطائي، محمد الحسين، نظم المعلومات الإدارية، مديرية دار الطباعة والكتب والنشر جامعة الموصل، سنة 1988م.
- عادل عبد الله، دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس، 2020 م.
- عباس، حوراء مؤيد وعبد الحسين، صفاء جواد (2022) دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة استطلاعية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، مجلة الجامعة التقنية الوسطى، بغداد، العراق.
- عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، السعودية، دار المريخ، 2004م.
- علي السيد الباز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية، المقع الإلكتروني:
www.arablawninfo.com

العمرى، محمد سعيد (2017) أثر التغيير التنظيمي على التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في القطاع الخاص السعودي. المجلة العربية للإدارة. نادر كامل، التميز الإداري وإدارة الجودة الشاملة، المنتدى العربي، لإداره الموارد البشرية، 2007-2021م.
ياسين سعد (2010) الإدارة الإلكترونية. الطبعة العربية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
يوسف سند، " المفاهيم الأساسية لنموذج التميز المؤسسي "، موقع مجلة المجتمع السعودية، 5 أبريل 2015 م.