

## مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمركز مصراته الطبي ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على مستخدمي الإدارة الإلكترونية بإدارة مركز مصراته الطبي – مصراته

يوسف محمد القطيط

أنس رجب الدرسي

دعاء إبراهيم الرهيط

خالد عبد الله خليل

عزالدين محمد عبد الله

إسراء سليمان حبريشه

كلية التقنية الطبية مصراته، قسم الإدارة الصحية

[elgtaityousef@yahoo.com](mailto:elgtaityousef@yahoo.com)

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، وللإجابة على التساؤل الرئيسي وهو "ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي" وقد اعتمد المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات من الموظفين المستخدمين للإدارة الإلكترونية في أعمالهم الإدارية بإدارة المركز الطبي بمدينة مصراته، والبالغ عددهم (80) موظفاً إدارياً، وزعت الاستبانة على عينة عشوائية حجمها (64) موظفاً خضعت للتحليل الإحصائي بدون فاقد منها تمثل ما نسبته (80%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وبعد جمع البيانات وتحليلها بواسطة برنامج SPSS باستخدام الوسط الحسابي، الجداول التكرارية واختبار العينة الواحدة أوضحت النتائج أن الإدارة الإلكترونية لا تطبق بالشكل المطلوب بالمركز قيد الدراسة، وذلك يرجع إلى أن الإدارة تسعى إلى توفر الإمكانيات المادية والبشرية، بينما لا توفر الإمكانيات التقنية والمتطلبات الإدارية بالشكل المطلوب، كما بينت النتائج أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة تحسين الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، وذلك من خلال سرعة انجاز العمل، ورفع الإنتاجية، وسرعة ودقة المعلومات وسهولة الرجوع إليها.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي، نظم المعلومات الإدارية، الأجهزة والمعدات والبرمجيات، الموارد البشرية.

## ABSTRACT:

This study aimed to identify the extent of application of electronic management and its role in improving job performance, and to answer the main question, which is "what is the extent of application of electronic management and its role in improving job performance" The analytical descriptive approach was adopted using the questionnaire to collect data from employees who use electronic management in their administrative work, the management of the Medical Center in Misurata, which numbered (80) administrative employees, the questionnaire was distributed to a random sample of (64) employees, which were subjected to statistical analysis without any loss, representing (80%) from the Original study population, and after data collection and analysis by the SPSS program using the arithmetic mean, frequency tables and one-sample testing, the results showed that the electronic administration is not applied as required in the center under study, and this is due to the fact that the administration seeks to provide material and human Capabilities while not providing the technical capabilities and requirements the results showed that the use of electronic management greatly improves job performance through speedy completion of work, raising productivity, speed and accuracy of information, and ease of reference.

**Keywords:** electronic management, job performance, management information systems, hardware, equipment and software, human resources.

## المقدمة:

يتميز عصرنا الحاضر بتطور سريع جداً لتقنية المعلومات والاتصالات، ومع الازدياد في المنافسة وقلة الموارد مما يحتم على الإدارة أن تعتمد على هذه التقنيات لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها، وهذا يستدعي تغيير المفاهيم السائدة عن العمل الإداري بصفة عامة وإدارة المستشفيات بصفة خاصة، وأصبحنا نسمع مصطلحات مثل الإدارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، النقود والبنوك الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، وغير ذلك من المفاهيم الحديثة ذات العلاقة (الكافي، 2011). ونظراً للتطور الكبير في مجالات تكنولوجيا المعلومات كافة، أخذت المؤسسات تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري، وساعد ظهور شبكة الانترنت في جعلها

أكثر تأثيراً في انجاز أعمال هذه المؤسسات، ما دفع الإدارة الحالية أن تعتمد اعتماداً كبيراً على تكنولوجيا المعلومات لأن استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة يساعد على تبسيط الإجراءات، وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، ونتيجة هذه التغييرات المتزايدة ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية (مصطفى، 2008). إن استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب لا غنى عنه في كافة المؤسسات، لما تحققه من نتائج إيجابية فيما يخص تحسين الأداء الوظيفي، مثل القيام بالعمل بدقة وأقصر وقت ممكن، ومن هذا المنطلق فإن الدراسة هدفت إلى معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في تحسين الأداء الوظيفي.

#### التعريفات الإجرائية:

- **الإدارة الإلكترونية:** تعرف بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً، وعبر الشبكات حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة، واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم التكنولوجيا في داخل المنظمة من ناحية، كما وتقوم بعمليات ربط المنظمة ببيئة المؤثرين، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى.
- **الأداء الوظيفي:** قيام الفرد بالعمل الصحيح، وبالطريقة الصحيحة مراعيًا الفاعلية، والكفاءة، والسلامة العامة في العمل، والاحترام، وتوفير المصادر، والوقت، ويعتمد على مدى معرفة المسؤول الإداري بالعمل وجودته، وتحقيق مستوى إنتاجية عالي، وكذلك القدرة على التخطيط والتنظيم وتوقيت العمل، والمبادرة والحضور، وصنع القرار، والتفاعل مع المجتمع المحلي، وسلوك المواطنة التنظيمية.
- **نظم المعلومات الإدارية:** هي نوع من أنواع تقنية المعلومات وتعتبر من تخصصات الحاسوب الجديدة، نظم المعلومات الإدارية تجمع ما بين تقنية المعلومات، وعلوم الحاسبات، والإدارة، وهدفها بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة للقيام بأعمالها.
- **الأجهزة والمعدات والبرمجيات:** يقصد بالأجهزة والمعدات جميع الأجهزة المستخدمة في الإدارة الإلكترونية كالحاسب الآلي وملحقاته، أما البرمجيات فهي الأنظمة التي تشغل بواسطتها الحواسيب، وهي تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات، مثل: ترتيب

البيانات واسترجاعها من الذاكرة وكذلك برمجيات التطبيقات، وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة، وبرامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة.

- **الموارد البشرية:** هو المورد الأساسي للإدارة الالكترونية من إداريين، ومهندسين، وفنيين لتشغيل المكونات نظام المعلومات الإداري، ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.

**مشكلة الدراسة:**

استفادت كافة المؤسسات من التطور التكنولوجي الحديث بما أفرزه من مزايا تساعد في سرعة ودقة إنجاز العمل، والوفرة في التكاليف، وكذلك وضوح الأعمال، والأشخاص المسؤولين عن القيام بها، والسرعة في وصول المعلومات للمستفيدين منها بصورتها المطلوبة، وعليه فإن المستشفيات ليست بمعزل عن هذه المؤسسات في الاستفادة من هذه المزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية، وبالإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مختلفة حول الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تطوير وتحسين أداء العاملين بالمؤسسات مثل دراسة (عبد المطلب، 2018) حيث هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وقد بينت نتائجها وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية، وأداء العاملين، وكذلك وجود تأثير معنوي لأبعاد الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين أيضاً (دراسة زريق وبهلول، 2018) بعنوان الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين وقد بينت نتائجها أن الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة يفتح المجال نحو الإدارة الإلكترونية وتحسين سير العمل، وتوفير الوقت والجهد، وإن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل، ويزيد من القدرات والكفاءة والفاعلية للعاملين.

ومن خلال ذلك فإن مشكلة الدراسة تتبلور في التساؤل الرئيسي التالي:

**ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي؟**

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

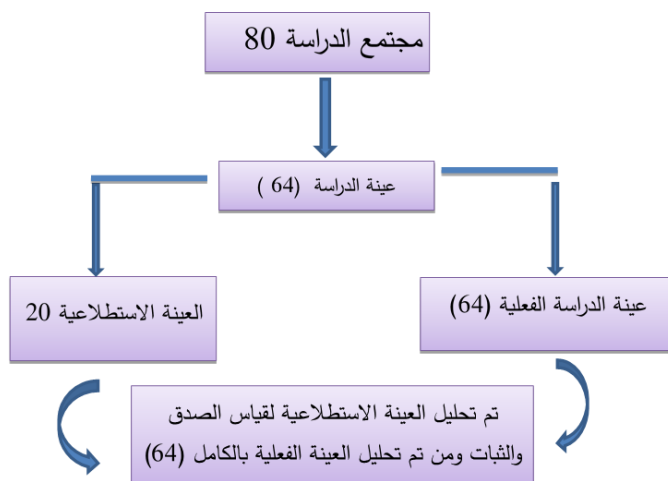
1. ما مدى توفر متطلبات الإدارة الالكترونية؟

2. ما مدى وجود علاقة ارتباطيه ما بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي؟
3. ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- فروض الدراسة: من خلال تحديد مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:  
"توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) حول استخدام الإدارة الإلكترونية وزيادة تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بالمركز قيد الدراسة".  
ويمكن البحث في هذه الفرضيات الفرعية المشتقة من الفرضية الرئيسية السابقة:  
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الإمكانيات المادية اللازمة، وتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمركز قيد الدراسة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات التقنية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمركز قيد الدراسة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية المؤهلة وتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمركز قيد الدراسة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم من الإدارة العليا بتوفير المتطلبات الإدارية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمركز قيد الدراسة.
- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:  
1. التعرف على درجة ومستوى ممارسة الإدارة الإلكترونية بمركز مصراته الطبي.
2. توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.
3. ما مدى توفر الإمكانيات المالية، التقنية، البشرية، والمتطلبات الإدارية بالمركز قيد الدراسة.

#### طريقة الدراسة:

**منهج الدراسة:** تعتمد المنهجية العلمية على خمس نقاط رئيسية هي المنهج العلمي، أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة ومن خلال طبيعة الدراسة وأهدافها، وانطلاقاً من البيانات والمعلومات اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج العلمية التي تتماشى مع طبيعة بيانات هذه الدراسة، وقد تم استخدام مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

- **المصادر الأولية:** وذلك من خلال دراسة مجتمع البحث، وما تم الحصول عليه من بيانات أساسية تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان، التي تم مراعاة الدقة والبساطة في تصميمها والابتعاد عن التكرار ما أمكن ذلك، بحيث تعكس مشكلة الدراسة، وتسعى إلى تحقيق تساؤلات وفروض وأهداف الدراسة.
- **المصادر الثانوية:** تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع، وذلك من خلال المتاح من المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة من دراسات وأبحاث سابقة، وكذلك من خلال الكتب والرسائل العلمية ذات العلاقة بالموضوع.
- **مجتمع وعينة الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة بالموظفين المستخدمين للإدارة الالكترونية بإدارة مركز مصراته الطبي بعد الحصول على الموافقة بإجراء الدراسة بالمركز، والبالغ عددهم (80) موظفاً، وتم اختيار عينة عشوائية حجمها (64) موظفاً إدارياً ليتم توزيع أداة الدراسة (الاستبيانات) عليهم وتم استرجاعها كاملة، وخضعت للتحليل الإحصائي، حيث تمثل هذه العينة ما نسبته (80%) من مجتمع الدراسة الأصلي كما هو موضح بالشكل رقم (1)، وذلك بالاستعانة بجدول (Krejcie and Morgan, 1970) لاختيار عينات الدراسة.



الشكل رقم (1) يوضح عدد مجتمع الدراسة والعينة المصدر: إعداد الباحث

**أداة الدراسة:** تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبانة التي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه الدراسات لجمع البيانات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين من خلال الإجابة على مجموعة أسئلة تمثل "فقرات الاستبانة" التي تم تقديمها في صفحات محددة، وتم إعدادها، وتصميمها لتشكّل أداة الدراسة.

وقد تم تصميم استمارة الاستبانة لتكون شاملة لجميع جوانب مشكلة الدراسة ومتغيراتها، ويمكن الاعتماد على نتائجها والوثوق بها، حيث تم مراعاة الإيجاز والوضوح، والابتعاد عن الكلمات الصعبة أثناء تصميمها، كما تم تصميمها من النوع المقل كأداة لجمع البيانات من مجتمع وعينة الدراسة، وتم إعدادها بعد الاطلاع على الدراسات والبحوث المحكمة السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

**متغيرات الدراسة:** تمثلت متغيرات الدراسة في المتغيرين التاليين:

المتغير المستقل: وتمثله مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المتغير التابع: ويمثله تحسين الأداء الوظيفي

**الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:** تم استخدام عدة أساليب إحصائية لاختبار فروض الدراسة، وتحقيق الهدف منها، ومن ثم الوصول إلى النتائج، ومناقشتها وهي كالاتي:

- إجراء أسلوب التحليل الوصفي عن طريق الجداول التكرارية، والوسط الحسابي، والأشكال البيانية، وتم تحديد درجة الموافقة كالتالي:

جدول رقم (1) بين تحديد درجة الموافقة

| الوسط         | من 1 إلى<br>أقل من 1.8 | من 1.8 إلى<br>أقل من 2.6 | من 2.6 إلى<br>أقل من 3.4 | من 3.4 إلى<br>أقل من 4.2 | من 4.2 إلى<br>5 |
|---------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| درجة الموافقة | منخفضة<br>جدا          | منخفضة                   | متوسطة                   | مرتفعة                   | مرتفعة جدا      |

- إجراء اختبار ت لعينة واحدة (One Sample t Test) لتحديد الاتجاه العام حول كل محور باستبيان البحث، بحيث إنه إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (P-value) أكبر من 0.05 فهذا يدل أن الاتجاه العام حول هذه العبارة بأن درجة الموافقة في مجتمع الدراسة كانت بالمتوسطة، أما إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (P-value) أقل من

0.05 فهذا يدل أن الاتجاه العام حول هذه العبارة بأن درجة الموافقة في مجتمع

الدراسة كانت منخفضة أو مرتفعة وفي هذه الحالة ننظر لقيمة الوسط.

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وتم استخدامه لدراسة صدق وثبات أداة البحث وتكون أداة الدراسة مناسبة وبها معايير الصدق والثبات إذا كانت قيمة هذا المعامل أكبر من 50%.

**صدق وثبات أداة الدراسة:** تم إجراء اختبار الصدق الظاهري عن طريق عرضها على مجموعة من المختصين والممارسين في مجال التخصص للاطلاع وإبداء آرائهم وملاحظاتهم اتجاهها، وبذلك تكون أداة الدراسة مؤهلة لغرض تجميع البيانات المراد الحصول عليها لتحقيق أهداف البحث، واختبار تساؤلات، وفرضيات البحث، أما فيما يتعلق باختبار الثبات فقد تم استخدام طريقة الاختبار، وإيجاد معامل الثبات "كرونباخ ألفا" فبعد أن تم توزيع أداة الدراسة على عينة عشوائية قوامها "20" مفردة من مجتمع الدراسة ومن ثم استرجاعها بعد تعبئتها من قبل أفراد عينة الدراسة كانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (2) يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الدراسة

| المحور                    | قيمة معامل ألفا كرونباخ |
|---------------------------|-------------------------|
| الإمكانات المادية         | 0.869                   |
| الإمكانات التقنية         | 0.871                   |
| الإمكانات البشرية         | 0.836                   |
| المتطلبات الإدارية        | 0.946                   |
| تحسين جودة الأداء الوظيفي | 0.962                   |
| الكل                      | 0.972                   |

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق نجد أن قيم معامل ألفا كرونباخ وقيمتها (0.972) مناسبة للدلالة على صدق وثبات أداة الدراسة، وملاءمتها للدراسة ويعطي مؤشراً جيداً يمكن الوثوق به على ثبات مقاييس الدراسة.

### النتائج والمناقشة:

أولاً: خصائص عينة الدراسة: تضمن الجزء الأول من أداة الدراسة البيانات العامة عن أفراد عينة الدراسة، تم تحديد خصائص مجتمع الدراسة والجدول الآتي يوضح هذه الخصائص، وقد تم وضعها في أداة الدراسة لتوضيح خصائص مجتمع الدراسة فقط ولم نقم بوضعها في التساؤلات والفرضيات، وكان الغرض منها إيضاح مجتمع الدراسة للاستعانة به في دراسات مستقبلية.

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، المؤهل التعليمي، المجال الوظيفي الخبرة، الإدارة الالكترونية، المشاركة في الدورات التدريبية:

| العمر                     | العدد     | النسبة        |
|---------------------------|-----------|---------------|
| أقل من 30 عاماً           | 23        | 35.9%         |
| من 30 إلى أقل من 40 عاماً | 29        | 45.3%         |
| من 40 إلى أقل من 50 عاماً | 9         | 14.1%         |
| من 50 فأكثر               | 3         | 4.7%          |
| <b>الإجمالي</b>           | <b>64</b> | <b>100.0%</b> |
| المؤهل العلمي             | العدد     | النسبة        |
| ثانوية عامة               | 2         | 3.1%          |
| دبلوم متوسط               | 3         | 4.7%          |
| دبلوم عالي                | 15        | 23.4%         |
| بكالوريوس جامعي           | 38        | 59.4%         |
| ماجستير                   | 6         | 9.4%          |
| <b>الإجمالي</b>           | <b>64</b> | <b>100.0%</b> |
| مجال الوظيفة              | العدد     | النسبة        |
| أعمال فنية (حاسب آلي)     | 10        | 15.6%         |
| أعمال إدارية غير إشرافيه  | 30        | 46.9%         |

|        |       |                                                 |
|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 37.5%  | 24    | أعمال إدارية إشرافية                            |
| 100.0% | 64    | الإجمالي                                        |
| النسبة | العدد | الخبرة                                          |
| 37.5%  | 24    | أقل من 5 سنوات                                  |
| 31.3%  | 20    | من 5 إلى أقل من 10 سنوات                        |
| 10.9%  | 7     | من 10 إلى أقل من 15 سنوات                       |
| 20.3%  | 13    | من 15 سنة فأكثر                                 |
| 100.0% | 64    | الإجمالي                                        |
| النسبة | العدد | المؤهل العلمي                                   |
| 10.9%  | 7     | مرتفعة جدا                                      |
| 35.9%  | 23    | مرتفعة                                          |
| 42.2%  | 27    | متوسطة                                          |
| 9.4%   | 6     | منخفضة                                          |
| 1.6%   | 1     | منخفضة جدا                                      |
| 100.0% | 64    | الإجمالي                                        |
| النسبة | العدد | مجال الوظيفة                                    |
| 56.3%  | 36    | لم أشارك في أي دورة في مجال الإدارة الإلكترونية |
| 12.5%  | 8     | شاركت في دورة واحدة                             |
| 31.3%  | 20    | شاركت في أكثر من دورة واحدة.                    |
| 100.0% | 64    | الإجمالي                                        |

يتبين من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية من (30 إلى أقل من 40)، هي الأكثر بين الأعمار حيث بلغ عددهم (29)، وتشكل ما نسبته (35.40%) وهي الأكثر أهمية في

تفسير النتيجة من حيث مستوى الخبرة لديهم، ويليها الفئة العمرية (أقل من 30) حيث بلغ عددهم (23) وتشكل ما نسبته (35.90%)، ويليها الفئة العمرية (من 40 إلى أقل من 50) حيث بلغ عددهم (9) وتشكل ما نسبته (14.10%)، ويليها الفئة العمرية (50 فأكثر) حيث بلغ عددهم (3) وتشكل ما نسبته (4.70%).

أما بخصوص المؤهل العلمي يتضح من الجدول أن البكالوريوس (جامعي) وعددهم (38) وبنسبة (59.4%) في المرتبة الأولى ويليهم الدبلوم العالي وعددهم (15) بنسبة (23.4%) ويليهم الماجستير وعددهم (6) بنسبة (9.4%) ويليهم الدبلوم المتوسط حيث بلغ عددهم (3) بنسبة (4.7%) ويليهم الثانوية العامة حيث بلغ عددهم (2) بنسبة (3.1%)، ويتبين من الجدول أن البكالوريوس الجامعي والدبلوم العالي يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع. أيضا من الجدول يتبين أن الأعمال الإدارية غير إشرافيه وعددهم (30) بنسبة (46.90%) هي الأعلى نسبة حسب المجال الوظيفي، ويليها الأعمال الإدارية الإشرافية حيث بلغ عددهم (24) بنسبة (37.50%) ويليهم الأعمال الفنية وبلغ عددهم (10) بنسبة (15.60%).

توزيع أفراد العينة حسب الخبرة من الجدول يتبين أن في المرتبة الأولى (الأقل من 5 سنوات) وعددهم (24) بنسبة (37.50%)، ويليهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (31.30%)، ويليهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (20.30%)، ويليهم (من 15 فأكثر) بنسبة (20.30%)، ويليهم (من 10 إلى أقل من 15) بنسبة (10.90%).

أيضا تم دراسة خصائص مجتمع الدراسة فيما يتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المعرفة بالإدارة الإلكترونية ومن الجدول السابق يتبين أن المعرفة بالإدارة الإلكترونية كان أكثر نتيجة متوسطة حيث كان عددهم (27) بنسبة (42.2%)، ويأتي بعدها المرتفعة حيث يبلغ عددهم (23) بنسبة (35.9%)، ويليها المرتفعة جدا وعددهم (7) بنسبة (10.9%) ويليها المنخفضة وبلغ عددهم (6) بنسبة (9.4%)، ويليها المنخفضة جداً وعددهم (1) بنسبة (1.6%).

أما فيما يخص توزيع أفراد العينة حسب المشاركة في الدورات التدريبية فإن النتائج توضح أن أعلى نسبة ساهمت في الدورات التدريبية لم يشارك في دورة في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث كان عددهم (36) بنسبة (56.3%)، ويليهم الذين شاركوا في أكثر من

دورة واحدة وعددهم (20) بنسبة (31.3%)، يليهم الذين شاركوا في دورة واحدة وعددهم (8) بنسبة (12.5%).

ثانياً: **الإمكانات المادية:** تمت دراسة الفرضية الخاصة بهذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة وهي تنص على أن (هناك توفر للإمكانات المادية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية) وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بها عن طريق التحليل الإحصائي المناسب، وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج بأن درجة الموافقة لمعظم العبارات لهذا المحور، كانت متوسطة، ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية) بوسط حسابي 2.53 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني) بوسط 3.13 أي بدرجة متوسطة، وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور، واختبار الفرضية الخاصة به تم إجراء اختبار ت لعينة واحدة (One Sample t Test)، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (4).

الجدول رقم (4) يبين نتائج اختبار ت للفرضية الأولى

| N العدد | Mean الوسط | Std. Deviation الانحراف المعياري | مستوى الدلالة P-value |
|---------|------------|----------------------------------|-----------------------|
| 64      | 3.3469     | .86281                           | 0.002                 |

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجده أكبر من 3 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة تميل نحو المرتفعة، وبذلك يمكن القول إنه (هناك توفر للإمكانات المادية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية)، وبهذا يتبين أن إدارة المركز تولي اهتماماً بالإدارة الإلكترونية من ناحية توفير الإمكانات المادية اللازمة، وهو أمر ضروري في شراء المستلزمات الخاصة بالإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: **الإمكانات التقنية:** تمت دراسة الفرضية الخاصة بهذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة، وهي تنص على أن (هناك توفر للإمكانات التقنية اللازمة لاستمرارية

الإدارة الإلكترونية) وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بها عن طريق التحليل الإحصائي المناسب، وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج أن درجة الموافقة لجميع العبارات لهذا المحور كانت متوسطة، ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (تتوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة بشكل جيد) بوسط حسابي 3.06 أي بدرجة متوسطة، وأقلها موافقة هي العبارة (يوجد ربط بين إدارة المركز والفروع التابعة لها عن طريق شبكات الحاسب الآلي) بوسط 2.70 أي بدرجة متوسطة، وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور واختبار الفرضية الخاصة به تم إجراء اختبارات لعينة واحدة One Sample (t Test) وكانت النتائج كما بالجدول رقم (5).

الجدول رقم (5) يبين نتائج اختبارات للفرضية الثانية

| N العدد | Mean الوسط | Std. Deviation الانحراف المعياري | مستوى الدلالة P-value |
|---------|------------|----------------------------------|-----------------------|
| 64      | 2.9094     | .95746                           | 0.452                 |

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة متوسطة، وبذلك يمكن القول إنه (ليس هناك توفر للإمكانيات التقنية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب) رابعاً: الإمكانيات البشرية: تمت دراسة الفرضية الخاصة بهذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة، وهي تنص على أن (هناك توفر للإمكانيات البشرية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية)، وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بها عن طريق التحليل الإحصائي المناسب، وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج أن درجة الموافقة لمعظم العبارات لهذا المحور كانت متوسطة، ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (لديك قدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد) بوسط حسابي 3.88 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية) بوسط 3.08 أي بدرجة متوسطة، وبصفة عامة نجد

لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور واختبار الفرضية الخاصة به تم إجراء اختبارات لعينة واحدة (One Sample t Test) وكانت النتائج كما بالجدول رقم (6).

الجدول رقم (6) يبين نتائج اختبار ت للفرضية الثالثة

| N العدد | Mean الوسط | Std. Deviation الانحراف المعياري | مستوى الدلالة P-value |
|---------|------------|----------------------------------|-----------------------|
| 64      | 3.3594     | .73683                           | 0.000                 |

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجده أكبر من 3 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة تميل نحو المرتفعة وبذلك يمكن القول إنه (هناك توفر للإمكانيات البشرية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية).

خامساً: المتطلبات الإدارية: تمت دراسة الفرضية الخاصة بهذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة، وهي تنص على أن (هناك التزام ودعم من الإدارة العليا وتوفير للمتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية)، وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بها عن طريق التحليل الإحصائي المناسب، وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج أن درجة الموافقة لمعظم العبارات لهذا المحور كانت متوسطة، ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (يوجد إدارة أو قسم للحاسوب في المركز الطبي) بوسط حسابي 3.44 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية) بوسط 2.75 أي بدرجة متوسطة، وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور، واختبار الفرضية الخاصة به تم إجراء اختبارات لعينة واحدة (One Sample t Test)، وكانت النتائج كما بالجدول رقم (7).

الجدول رقم (7) يبين نتائج اختبار ت للفرضية الرابعة

| N العدد | Mean الوسط | Std. Deviation الانحراف المعياري | مستوى الدلالة P-value |
|---------|------------|----------------------------------|-----------------------|
| 64      | 3.0026     | .85861                           | 0.981                 |

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة متوسطة، وبذلك يمكن القول إنه (ليس هناك التزام ودعم من الإدارة العليا وتوفير للمتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب).

سادساً: تحسين جودة الأداء الوظيفي: تمت دراسة الفرضية الخاصة بهذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة، وهي تنص على أن (هناك علاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وزيادة تحسين الأداء الوظيفي)، وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بها عن طريق التحليل الإحصائي المناسب، وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكانت النتائج أن درجة الموافقة لجميع العبارات لهذا المحور مرتفعة، ووجدنا أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (سرعة إنجاز العمل) بوسط حسابي 4.13 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (توفير وقت وجهد الموظفين) بوسط 3.67 أي بدرجة مرتفعة، وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور، واختبار الفرضية الخاصة به تم إجراء اختبار (T) لعينة واحدة (One Sample t Test) وكانت النتائج كما بالجدول رقم (8).

الجدول رقم (8) يبين نتائج اختبار ت للفرضية الخامسة

| العدد N | الوسط Mean | Std. Deviation الانحراف المعياري | مستوى الدلالة P-value |
|---------|------------|----------------------------------|-----------------------|
| 64      | 3.8125     | .82079                           | 0.000                 |

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجده أكبر من 3 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة مرتفعة، وبذلك يمكن القول إنه (هناك علاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وزيادة تحسين الأداء الوظيفي).

بالاستناد إلى تفسير النتائج وتحليلها، والإجابة عن تساؤلات وفرضيات الدراسة والوصول إلى أهدافها ويمكن تلخيص نتائج الدراسة على النحو التالي:  
أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمركز قيد الدراسة ليس بالشكل المطلوب وهذا يرجع إلى النتائج التالية:

1. بينت النتائج بأن الإمكانيات التقنية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية ليست بالشكل المطلوب وهذا يوضح لنا بان هناك خللاً في إدارة المركز، وهذا يتضح جلياً من خلال التساؤل الأول في أن الإدارة توفر الإمكانيات المادية التي تعتبر أساس توفر الإمكانيات التقنية.
  2. كما أوضحت نتائج هذه الدراسة بأن هناك توفراً للإمكانيات البشرية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية، وهذا أساس عمل الإدارة لأن العنصر البشري هو الأداة لتشغيل وتسهيل العمل الإداري عن طريق الإدارة الإلكترونية، والاستغناء عن العمل الإداري التقليدي.
  3. وأظهرت نتائج الدراسة بأن الإدارة لا تولي اهتماماً كبيراً، وهناك تدني في التزام ودعم الإدارة العليا لتوفير المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب مع أنها توفر الموارد المادية وهذا يبين لنا بان هناك خللاً في صرف الموارد المالية بالشكل الصحيح لتمكين الإدارات، والمكاتب، والأقسام التابعة للمركز من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل الصحيح.
  4. وأوضحت نتائج الدراسة بأن هناك علاقة كبيرة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وزيادة تحسين الأداء الوظيفي، وهذا يحثنا على استخدام الإدارة الإلكترونية لما لها من مزايا في تحسين الأداء.
  5. هناك توفر للإمكانيات المادية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية، وبهذا يتبين أن إدارة المركز تولي اهتماماً بالإدارة الإلكترونية من ناحية توفير الإمكانيات المادية اللازمة، وهو أمر ضروري في شراء المستلزمات الخاصة بالإدارة الإلكترونية والذي له دور كبير في استمراريته.
- أيضاً من الأمور المهمة في البحث العلمي هو حرص الباحث على إجراء المقارنات بين المجتمعات المختلفة عن طريق استخدام نتائج الدراسات السابقة، ومحاولة معرفة أوجه التشابه والاختلاف، وصياغة المبررات، مع مراعاة اختلاف بيئات الدراسة، ولذا حرص الباحث في هذه الدراسة على إجراء المقارنة مع بعض الدراسات السابقة، والتي تناولت الموضوع حيث أثبتت نتائج المقارنة اتفاق نتائج هذه الدراسة مع بعض

الدراسات السابقة، والتي أجريت بالخصوص (الفتيح، 2008، عمار، 2009، الغرباوي، 2014، المبروك، 2015) حيث أكدت نتائجها إن هناك توفراً للإمكانيات البشرية اللازمة لاستمرارية الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يجعل إمكانية تفعيل برامج الإدارة الإلكترونية أمر ممكن في حالة إعطاء الإدارة الاهتمام المطلوب. أيضاً أثبتت نتائج الدراسة وجود الأثر الإيجابي لعلاقة استخدام الإدارة الإلكترونية بزيادة وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، وهذا ما أكدته بعض الدراسات الأخرى كدراسة (بسيسو، 2010، الأقرع، 2020، عبد القادر، وقديد، 2020). واختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (السبيعي، 2005) التي أوضحت في نتائجها عدم وجود إمكانيات مادية، الأمر التي أظهرت عكسه نتائج هذه الدراسة حيث أكدت توفر للإمكانيات المادية. أيضاً اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (القحطاني، 2010، المغيرة، 2010) فيما يخص عدم توفر المتطلبات الإدارية حيث بينت نتائج هذه الدراسة أن هناك تدنياً لدى الإدارة العليا فيما يتعلق بتوفير المتطلبات الإدارية بالشكل المطلوب. أيضاً ساد الاختلاف فيما يتعلق بقلة إعطاء الإدارات الاهتمام بالقدر الكافي بتوفير الإمكانيات البشرية اللازمة لاستمرار الإدارة الإلكترونية، وجاء هذا الاختلاف مع كل من (تارقي، 2017، المسعودي، 2010).

**الخاتمة والتوصيات:** من خلال ما تم عرضه نستطيع الاستنتاج أن الإدارة الإلكترونية لها دور كبير في تحسين جودة أداء العاملين، وهذا ما تم الوقوف عليه من خلال البحوث التي أكدت ذلك، كما نستنتج من هذه الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمركز قيد الدراسة ليس بالشكل المطلوب مع أنها تعمل على زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية، وأن معظم الأفراد لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد، مع تدني توفر الإمكانيات التقنية في المركز بالقدر الكافي، وقلة إعطاء الإدارة الاهتمام المطلوب لتوفيرها. ومن خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن هنالك مجموعة توصيات يقترحها الباحثون لضمان إنجاح تفعيل برامج الإدارة الإلكترونية في بيئة الدراسة وهي: -

1. توفير الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل المطلوب.

2. ضرورة تدريب وتطوير العاملين على تطبيقات الإدارة الالكترونية، والعمل على إكساب العاملين المهارات والخبرات في التعامل مع الإدارة الالكترونية حتى يواكبوا التطور السريع في عالم التقنية.
3. نشر ثقافة الإدارة الالكترونية، كذلك زيادة التزام الإدارة بتطبيق ودعم الإدارة الالكترونية، وتوضيح مدى التأثير الإيجابي لها، واستغلالها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.
4. الاستعانة بخبراء مختصين لتقديم الاستشارات اللازمة لتطوير نظام الإدارة الالكترونية بالمركز قيد الدراسة.

#### المراجع العربية:

##### • أولاً الكتب:

- [1] كافي، مصطفى يوسف (2011) الإدارة الالكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
- [2] مصطفى، أحمد، سيد (2008) المدير ومهاراته السلوكية، القاهرة: دار الفكر العربي للطباعة والنشر، مصر.
- [3] ياسين، سعد غالب (2017) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، الاردن.

##### • ثانياً: الرسائل العلمية:

- [4] الأقرع، نور الطاهر محمد (2020) دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (28)، رقم 2، 2020، (164-133)pp.
- [5] الغريايوي، محمود حسن (2014) التعرف على نظم المعلومات الصحية الحاسوبية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير جامعة الأزهر، غزة.
- [6] القحطاني، علي بن أحمد (2010) مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- [7]المسعودي (2010) التعرف على المعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير الجامعة الافتراضية، المملكة المتحدة.
- [8] المغيرة، عبدالعزيز فهد (2010) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- [9]بسيسو، محمد طالب (2010) أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة غوث الدولية- غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة الكترونية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- [10] بوبكر عبد القادر وقديد فوزية (2020) أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، المجلد السابع، العدد 1، مجلة البشائر الاقتصادية.
- [11]تارقي يونس،(2017) دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، رسالة ماجستير جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- [12]زريق، إيمان. وبهلول، أمنة (2018) الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- [13]عبد المطلب، محمد اسعد (2018) أثر الإدارة الالكترونية علي الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية علي العاملين بمستشفى الباطنة التخصصي، كلية التجارة- قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة، مصر.
- [14]عمار، محمد جمال أكرم(2009)مدي إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث، وتشغيل اللاجئين ودورها في تحسين أداء العاملين. رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- [15] ال فطيح، حمد قبلان (2008) دور الثقافة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- [16] السبيعي، مناحي عبدالله (200) إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- [17] طارق، المبروك، (2015) أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء المنظم للعاملين في القطاع الصحي الفلسطيني الخاص، رسالة ماجستير جامعة القدس المفتوحة.

• المراجع الأجنبية:

- [18] Krejcie, R.V, Morgan, D.W (1970), Determining sample size for research activities, Educational and psychological Measurement, 30,607-610