المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

(19)

أثر الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي في المنظمات الصحية دراسة تطبيقية في قطاع التأمين الصحي، ولاية الجزيرة 2021م-2025م

The Impact of E-Management on Institutional Excellence in Health-Care Organizations An Applied Study in the Health Insurance Sector, Al-Jazirah State, 2021–2025

د. صديق عبد الرحمن شعيب صالح
جامعة البطانة، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال

معاذ عماد الأمين الحسن
الباحث، جامعة البطانة، كلية الدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال

2026

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

المستخلص:

تناولت الدراسة أثر الإدارة الالكترونية على التميز المؤسسي في المنظمات الصحية ولاية الجزيرة تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات ' ما هو إثر الإدارة الالكترونية على التميز المؤسسي في المنظمات الصحية ولاية الجزيرة؟ هدفت الدراسة للتعرف علي اثر الإدارة الالكترونية علي التميز المؤسسي بالمنظمات الصحية ' التعرف علي أنماط الإدارة الالكترونية [التخطيط إلكترونيا – التنظيم إلكترونيا – التوجيه إلكترونيا – الرقابة إلكترونيا– اتخاذ القرارات إلكترونيا في التامين الصحي ولاية الجزيرة , تسليط الضوء على واقع التميز المؤسسي، الأداء بالتامين الصحي ولاية الجزيرة ' واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم أداء الاستبانة بغرض جمع المعلومات ، توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها أظهرت النتائج انه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية والتميز المؤسسي في التامين الصحي ولاية الجزيرة 'هنالك تأثير من التنظيم الالكتروني علي التميز المؤسسي في التامين الصحي ولاية الجزيرة , واوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها تطوير البنية التنظيمية الرقمية بما يضمن تكامل الإدارات وسلاسة الإجراءات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي ' وأيضا اعادة تصميم نظم التخطيط الإلكتروني وربطها بصورة أوثق بمؤشرات الأداء المؤسسي لضمان انعكاسها على التميز المؤسسي ' وتفعيل نظم التوجيه الإلكتروني وربطها بآليات المتابعة والتقويم المؤسسي بما يعزز أثرها في تحسين الأداء العام للمنظمة وتحقيق التكامل الوظيفي بين التخطيط والتنظيم والتوجيه الإلكتروني بدل التعامل معها كأنظمة منفصلة و تكثيف برامج التدريب التقني للعاملين لرفع كفاءة استخدام النظم الإلكترونية داخل المؤسسات الصحية .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية – التميز المؤسسي

Abstract:

The study addressed the impact of e-management on institutional excellence in health organizations in Al-Jazirah State. The problem of the study was represented in answering the questions: What is the impact of e-management on institutional excellence in health organizations in Al-Jazirah State? This study aimed to identify the impact of e-management on institutional excellence and performance in healthcare organizations, to identify the patterns of e-management (e-planning, e-organization, e-direction, e-monitoring, and e-decision-making) in the Gezira State Health Insurance system, and to highlight the reality of institutional excellence and performance in this system. The study adopted a descriptive-analytical approach, utilizing a questionnaire to collect data. The study yielded several key findings, most notably a statistically significant relationship between e-management and institutional excellence in the Gezira State Health Insurance system. It also revealed the impact of e-organization on institutional excellence within the system. The study recommended several measures, including developing a digital organizational structure to ensure departmental integration, streamlined procedures, and improved institutional performance. It also recommended redesigning e-planning systems and more closely linking them to institutional performance indicators to ensure their reflection on

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

institutional excellence. Furthermore, it recommended activating e-direction systems and linking them to institutional monitoring and evaluation mechanisms to enhance their impact on improving overall performance and achieving functional integration between e-planning, e-organization, and e-direction, rather than treating them as separate systems. Separate and intensify technical training programs for employees to improve the efficiency of using electronic systems within health institutions.

المقدمة:

يشهد مجتمع القرن الحادي والعشرون تغيرات هائلة ومتعددة (المليجي 2012) سواء علي المستوي المحلي او المستوي العالمي ، وذلك في المجالات المعلوماتية والتكنولوجية والاتصالات وانعكس تأثر هذه المتغيرات علي مؤسسات المجتمع المختلفة وصاحب ذلك مجموعة من التوجهات الفكرية التي تؤكد علي ضرورة الاهتمام بالفرد والتنمية البشرية باعتبارها غاية لكل تقدم اقتصادي واجتماعي والاهتمام بالعلم والبحث العلمي كركائز أساسية في المنظومة العالمية الجديدة وإعادة النظر في طريق إدارة المؤسسات بإضافة الي التفاعل الإيجابي مع الثورة المعلوماتية التي أصبحت تحقق الجودة والتميز المؤسسي غاية كل مؤسسة تسعي للدخول في المنافسة العالمية في ظل سيادة ما يعرف باقتصاد المعرفة .

وتعتبر ادارة التميز المؤسسي (المليجي 2012) بمثابة نظام إدارة مستمر لإنجاز اهداف المؤسسة واستراتيجيتها وعملياتها حيث يقوم كل فرد بعمل الأشياء الصحيحة بالشكل الصحيح وفي الوقت الصحيح وتتفوق المؤسسة باستمرار على مثيلاتها بأن التقدم أفضل الممارسات والأساليب في أداء مهامها وتربط مع عملائها والمتعاملين معها بعلاقات التأكيد والتفاعل.

مشكلة الدراسة:

يعد قطاع منظمات الصحية من القطاعات التي تطورت بشكل كبير خاصة في العقود الماضية ونجد ان التخطيط الالكتروني الجيد و التوجيه والرقابة الالكترونية في المنظمات الصحية من اهم العوامل التي تؤثر في انجاز المهام والقدرة على الإنتاج لتحقيق الأهداف ، واما التميز المؤسسي من الأهداف الأساسية التي تسعي الي تحقيقها وذلك لتفرد والتفوق الإيجابي في أداء الموظفين والخدمات المقدمة والتي تضمن التركيز علي الأداء والنتائج وخدمة المتعاملين والقيادة الفعالة وتطوير العمليات والتحسين المستمر الا انها لم تصل المستوي المطلوب لتطور مهارات وقدرات جميع العاملين بالمنظمات .

وتتمثل مشكلة الدارسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي:

ما أثر الإدارة الالكترونية على التميز المؤسسي في المنظمات الصحية ولاية الجزيرة؟

1. هل للتخطيط الإلكتروني آثر على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة؟
2. هل للتنظيم الإلكتروني آثر على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة؟
3. هل للتوجيه الإلكتروني آثر على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة؟
4. هل للرقابة الإلكترونية آثر على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة؟
5. هل لاتخاذ القرارات الإلكترونية أثر على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة؟

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

اهداف الدراسة:

1/التعرف على أثر الإدارة الالكترونية على التميز المؤسسي بالتامين الصحي ولاية الجزيرة

2 / التعرف على أنماط الإدارة الالكترونية [التخطيط. التنظيم. التوجيه. الرقابة] في التامين الصحي ولاية الجزيرة

3/ تسليط الضوء على واقع التميز المؤسسي بالتامين الصحي ولاية الجزيرة

4/ التعرف على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة

فرضيات الدراسة:

للإجابة على مشكلة البحث اعتمدنا على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة ولاختبار هذه الفرضية تم تجزئتها إلى فرضيات فرعية هي:

1/ هنالك تأثير من التخطيط الإلكتروني على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة

2/ هنالك تأثير من التنظيم الإلكتروني على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة

3/ هنالك تأثير من التوجيه الإلكتروني على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة.

4/ هنالك تأثير من الرقابة الإلكترونية على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة.

5/ هنالك تأثير من اتخاذ القرارات الالكترونية على التميز المؤسسي في التأمين الصحي ولاية الجزيرة.

أهمية الدراسة:

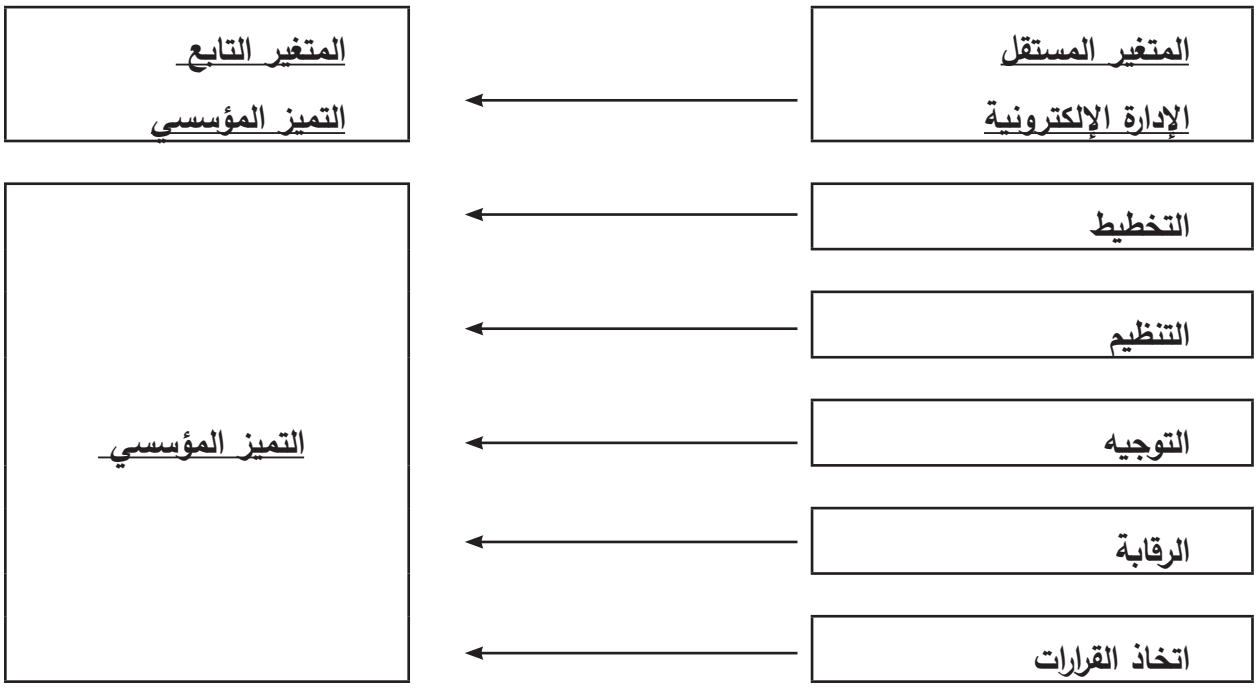
تنبع أهمية البحث من الآتي:

1. الأهمية العلمية: تهدف هذه الدراسة إلى ربط المتغيرين الرئيسيين (الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي) في محاولة لتسليط الضوء على تكامل هذين المتغيرين في عصرنا الحالي، يتناول البحث مفهوم التميز المؤسسي وهو من المواضيع المهمة والمفاهيم المنتشرة في مجتمعاتنا المعاصرة، والتي تحظى باهتمام واسع، يمكن أن يساهم هذا البحث في إثراء المعرفة للباحثين والممارسين والدارسين في مجال الأعمال، ويقدم رؤى جديدة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي.
2. الأهمية العملية: تركز هذه الدراسة على كيفية تبني المنظمات الصحية للإدارة الإلكترونية لتعزيز التميز المؤسسي في بيئاتها، تقدم الدراسة إطاراً علمياً يساعد على تحسين الأداء وتحقيق الأهداف، مما يسهم في تحقيق الإنجازات المطلوبة، كما تسلط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في دعم المنظمات لضمان استمراريتها ونموها وقدرتها على تلبية متطلبات المجتمع.

نموذج الدراسة:

تم صياغة أنموذج البحث كما هو موضح بالشكل التالي:

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X



المصدر : إعداد الباحث،2025 م

منهج الدراسة:

- استخدم هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة الحالة.
- مجتمع البحث: يشمل جميع العاملين بالتأمين الصحي ولاية الجزيرة.
- عينة البحث: عينة من العاملين (موظفين وإداريين) بقطاع التأمين الصحي ولاية الجزيرة

الإطار النظري للدراسة:

تعد ثورة المعلومات والتطور السريع (عامر 2007) والمتلاحق في التكنولوجيا الإلكترونية من نواتج الانفجار المعرفي ، فقد أصبحت المعلومات والثورة الصناعية التي تعتمد عليها تلعب دورا ملحوظا في حياة الأفراد وفي شتي مجالات الإنتاج ، وإن ثورة المعلومات قد أحدثت العديد من التغيرات في شتى مجالات وميادين النشاط البشري والذي أثر بدورة على العديد من التخصصات المهنية المختلفة، لذلك بدأت العديد من الدول المتقدمة تضع على التعامل مع المعلومات في معظم جوانبه، أنه مجتمع يعمل على زيادة إنتاجية أفراده عن طريق الاستغلال الامثل للمنتجات المعلوماتية والتي تتطلب بدورها فيضا من الإبداع والابتكار الفكري.

ماهية الإدارة الإلكترونية:

إن فكرة الإدارة الإلكترونية (حامد، 2015) تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

أن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

ويلاحظ على هذا التعريف إضافية لأطراف عمليات الإدارة الإلكترونية والتي قد تشمل أفراد أو منظمات وإن كان لم يحدد إن كانت تلك الأطراف أطرافاً من داخل المنشأة كالموظفين والعاملين بها أم هي أطرافاً من خارجها كالعملاء والموردين وشركاء المنشأة.

أن الإدارة الإلكترونية هي: العملية الإدارية القائمة على الامكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

تفاعلت كثير من العوامل والمبررات التي أدت إلى ضرورة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية (هلالي واخرون، 2010) ، ومن أهم مبررات وأسباب التحول الإلكتروني ما يلي:

1. تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي مما أدى إلى ظهور مزايا عديدة بالتطبيقات العلمية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، بما في ذلك السلع والخدمات التي توفرها المنظمات العامة والخاصة على حد سواء الأفراد المجتمع، وازدياد المنافسة بين المنظمات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل منظمة تسعى للتنافس.
2. ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات الدولة حيث أسهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الإنتاج والترابط والتكامل بين المجتمعات المختلفة حيث تحكم العلاقات من منطلق فلسفة جديدة ذات أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة.
3. الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكييف معها مما يتطلب ضرورة التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات، وتوحيدها على مستوى المنظمة وتوفير تداولها من العاملين، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير العالمية المجودة بالسهولة الفعالة والسامية والنوعية والحكمية الملائمة في الوقت المناسب.
4. التحولات العالمية وما رافقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية، حيث أسهمت حركات التحرر العالمية التي قامت على أساس مزيد من الانفتاح والمشاركة في إحداث تغيرات في البناء الاجتماعي بصفة عامة، وقد رافق تلك التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات لتحسين مستوى الآباء الكلى للمنظمات.

الأنظمة اللازمة للإدارة الالكترونية:

1. أنظمة المتابعة الفورية وأنظمة الشراء الالكتروني.
2. أنظمة الخدمة المتكاملة.
3. النظم غير التقليدية الأخرى وتشمل:

أ) نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم.

ب) نظم تطور العملية الإنتاجية.

ومن هنا يرى الباحث أن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات بصفة عامة تبدو في مجموعة الجوانب والأبعاد التالية:

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

1. تؤدى الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف الإنتاج للسلع والخدمات وهذه التخفيضات سوف يترتب عليها زيادة ربحية المنظمة، وزيادة كفاءة لتشغيلها.
2. تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمات من اقتحام أسواق جديدة على المستوردين المحلي والعالمي والقدرة على تخطى حواجز الزمان والقيود الجغرافية، والتجديد المستمر في المنتجات والخدمات المقدمة للمستفيدين والوضوح في عرض البيانات الدقيقة والشاملة، والاستثمار المتواصل في البرمجيات، ومتابعة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، وهذه يؤدى إلى تحسين درجة التنافسية للمنظمة.
3. تسهم الإدارة الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي وما يترتب عليه من بذل الجهد وضياع الوقت، وزيادة التكاليف، والتعرض للتلف والضياع، ويتحقق ذلك من خلال استخدام تطبيقات الحاسب الآلي المتعددة.

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في بيئة المنظمات الحكومية:

ان الإدارة الإلكترونية (هلالي واخرون، 2010): تقدم خدماتها للعاملين بها وكافة المتعاملين منها عبر مواقعها على شبكة المعلومات العالمية وتقدم لهم كل ما يحتاجون إليه، وهم في أي قطر من أقطار العالم، وشأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته او هدف يمكن الوصول إليه فلابد من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع، حيث تحتاج لجمل تطبيقاتها على أرض الواقع توفير متطلباتها الأساسية.

وتعتمد تطبيقات الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدأين أساسيين هما الأول تقني، ويتضمن تشغيل البيانات والمعلومات الكترونياً وتبادلها عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سريتها والثاني إجرائي، ويتضمن طلب والتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الإنترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصياً إلى الجهاز الحكومي أو استخدام النماذج والوثائق الورقية.

ان الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة، فهي نظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي لابد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى خير الواقع العملي:

1/ المتطلبات التنظيمية والإدارية:

تتطلب الإدارة الإلكترونية تغييراً في طريقة تكبير المسئولين وطريقة إداراتهم لمسئولياتهم وفي كيفية نظرتهم إلى وظائفهم (هلالي واخرون2010) ،وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات وضع القطاع الخاص وضع المواطنين مما يتطلب من المنظمات الحكومية ضرورة وضع الخطط والبرامج والأليات اللازمة الحد من مقاومة العاملين العملية التغيير وضرورة وهما استراتيجية وطنية وخطط في الإدارة لتشكيل جهة علمية للمعلومات لتولى وضع الاستراتيجية العالمية لمشروع الإدارة الإلكترونية ، والقيام بعمل تخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط الفرعية للمشروع، مع الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ، ووضع الخطط والاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.

2/ مجموعة المتطلبات البشرية:

تتمثل عملية تنمية الموارد البشرية كفرض أساسي في تعظيم العائد من الاستثمار البشرى، والتي تتمثل في

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

مجموعة من الدعائم التي يجب على إدارة الموارد البشرية أن تضعها نصب أعينها عند الاطلاع بمهامها المختلفة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحكومية ، والتحقيق تغيرات في الثقافة التنظيمية في المنظمات الحكومية لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني حتى تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها أحد مكونات ثقافة تلك المنظمات لتلافي القوى المقاومة للتغيير إحداث تغييرات حذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة للإدارة الإلكترونية، وهذا يعنى إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية المواكبة متطلبات التحول الجديد، وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع تطبيق الإدارة الالكترونية

3/ المتطلبات التشريعية والقانونية:

يجب على أي دولة وقبل إدخال التعاملات الالكترونية لأعمالها (هلالي واخرون2010)أن تراعي ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الإلكترونية ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الاعتراف القومي والدولي، إضافة إلى القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية وسرية المعلومات، وأن يتبعه النظم القانونية المختلفة المعالجة الآثار التي خلفتها التقنية المالية وأدوات العصر الرقمي عبر حركة تشريعية تعكس استجابة التشريع للجديد والمستجد في هذا الحقل.

ايجابيات وسلبيات الإدارة الالكترونية:

أولاً: ايجابيات الإدارة الالكترونية:

1 – سرعة أداء الخدمات:

حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي (الكوني، 2020).، وحدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة، ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جداً.

2 – تخفيض التكاليف:

يلاحظ أن أداء الإعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج الى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف آخر، وكذلك بإتباع نظام الإدارة الالكترونية فان التكلفة تقل كثيرا، نظرا لاستخدام الحاسب الآلي والذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية وتقليل من عدد الموظفين مما يؤدي للسرعة في الخدمة.

3 – اختصار الإجراءات الإدارية:

لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، وللقضاء على البيروقراطية فانه بإتباع طريق الإدارة الالكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة المطلوبة دون رجوع الموظف إلى رؤسائه من اجل حصوله على موافقة بل عليه فقط العودة إلى قاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته والتي تعد بمثابة تفويض للموظف.

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

ثانيا: سلبيات الإدارة الالكترونية:

1 - التجسس الالكتروني Electronic spying:

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت(الكوني، 2020). العالم ، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام الإدارة الالكترونية فإنها ستحوّل أرشيفها إلى أرشيف الكتروني ،وهو ما يعرضها لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول.

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الالكترونية كي لا يفهم البعض أننا ننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة(الكوني، 2020). ، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الالكترونية، والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية، يحدثها التجسس الالكتروني، ومصدر خطر التجسس الالكتروني يأتي غاليا من ثلاث فئات هي: فئة الإفراد العاديون، وفئة الهاكرز (القراصنة) وفئة أجهزة الاستخبارات العالمية للدول،هذا ويقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله ، وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع وخطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ، ووثائق المؤسسات والإدارات و الأفراد والأموال و ما إلى ذلك مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن القومي ،والاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات ببيع أو نقل وتصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سرقت منها .

2 - زيادة التبعية بالخارج External dependency:

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات (الكوني، 2020). وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجية على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي، وعلى العموم بما إن «الإدارة الالكترونية تعتمد بمعظمها ان لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية، وما له من انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الالكترونية.

فالاعتماد الكلي على تقنيات اجنبية (الكوني، 2020). للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعها تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة، فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية وسياسية ،بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن من معرفة معلومات اقتصادية هامة، لذلك تنصح و تشدد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي والإنفاق على أمور البحث العلمي ،فيما يتعلق بالتكنولوجيا والأمن التكنولوجي خاصة وانه لدينا القدرات البشرية والمادية اللازمة لمثل ذلك، ونشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي ترغب باستخدامها تحت اختبارات مكثفة ودراسات معمقة والتأكد من استقلاليتها وخلوها من الأخطار الأمنية.

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

3 – شلل الإدارة Management paralysis:

التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم وإستراتيجية الإدارة الالكترونية (الكوني، 2020).والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال، من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل، فتكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية مما يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الالكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الالكترونية.

أنماط الإدارة الالكترونية

1/التخطيط الإلكتروني:

أن التخطيط ينشئ التقييد والصرامة المقيدة (هلالي وآخرون، 2010).

ويحد من الاستجابة للتغيرات في البيئة، التخطيط لا يمكن تطويره في البيئات سريعة التغير ففي بيئة ذات تغيرات عشوائية كبيرة وغير قابلة للتنبؤ المطلوب فيها المرونة وليس الخطط الرسمية، وأن الخطط الرسمية ينبغي ألا تحل محل الحدث والإبداع.

2/ التنظيم الإلكتروني :

إن التنظيم الالكتروني (الكوني، 2020). هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية الذي يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك أطراف التنظيم، وإذا كانت موجة الإعمال الالكترونية والشركات القائمة على الإنترنت بشكل عام ،قد أدت إلى الميل نحو المزيد من التحرر من الهرميات التنظيمية والتبني للتنظيم الشبكي، وأن الأسواق كتنظيم متفتح يجب أن يحل محل الهرميات كتنظيم مغلق من حيث سلسلة الأوامر وتعدد المستويات التنظيمية وهرمية الاتصال التي تفتقر إلى المرونة.

3/ التوجيه الالكتروني:

تعرف القيادة الإدارية (الاشهب 2010) بأنها العملية الخاصة بدفع وتشجيع الافراد نحو انجاز اهداف معينة، اما القيادة الإلكترونية فتعتمد على استخدام التكنولوجيا حيث يكون القائد قادر علي اتخاذ قرارات سريعة وفورية لما هو مطلوب منة وفي كل مكان .

4/ الرقابة الالكترونية:

إن الرقابة الإلكترونية. (هلالي وآخرون، 2010). تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الشركة إلى حد كبير فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط الكل يعرف ماذا هناك من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال الشركة.

مفهوم التميز المؤسسي:

يعد التميز المؤسسي حالة من الابداع الإداري (المليجي 2012) والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنة نتائج وانجازات تتفوق علي ما يحققة المنافسون ويرضي عنها العملاء وأصحاب المصلحة كافة في المنظمة .والتميز المؤسسي عملية تسعي

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 – 8441 – ISSN (PRINT): 1858 - 845X

المؤسسات من خلالها الي استغلال الفرص المتاحة لها التي يسبقها التخطيط والحرص علي الأداء حيث يؤدي التميز المؤسسي الي جودة عالية في المنتجات والخدمات وزيادة معدلات الإنتاجية وانخفاض في تكلفة الأداء والتقليل من تكلفة الوقاية من الأخطاء والعيوب والاهدار وإعادة الاعمال

خصائص التميز المؤسسي:

يؤدي تحقيق التميز المؤسسي الي حدوث تحسين ملموس في مستوي الأداء (المليجي 2012) علي كافة أطراف مجتمع المؤسسة وتضمن التميز المؤسسي ما يلي :

1/ وضوح وتحديد الرؤية والرسالة والاهداف العامة للمؤسسة.

2/ توافر توصيف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف

3/ وضوح وتحديد الأدوار في النظام الإداري للمؤسسات.

4/ وجود احترام وتقدير مرضي للمؤسسات محليا وعالميا .

العلاقة بين الإدارة الالكترونية والتميز المؤسسي:

تسهم الأهمية الكبيرة للإدارة الالكترونية ومدي تأثيرها على التميز المؤسسي وتتبع الأهمية الدراسة هذه المفاهيم وارتباطها مع بعضها البعض ومدي تأثيرها كل منها على اخر ، ومن خلال استعراض الإدارة الالكترونية وابعادها، ومفهوم الأداء المؤسسي، يسهل الربط بين المفهومين نظراً للعلاقة الوثيقة بينهما، ويوجد هذا البحث العلاقة وأثر الإدارة الالكترونية وابعادها الستة والمتمثلة في (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، اتخاذ القرارات) وبين التميز المؤسسي.

الدراسات السابقة:

1/ دراسة (العياشي، 2013):

بعنوان: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية.

هدفت الدراسة إلى معرفة المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بعد أن شهدت الإدارة تطورات كبيرة نتيجة للثورة المعلوماتية التي بدأت في العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، وأخذت الأنشطة الإدارية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، وبذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة بهدف الاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها، وتبنيها كإحدى البنى التحتية الرئيسة في كافة أعمال الإدارة.

اهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة: أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف، والعمل على تعزيز الهيكل التنظيمي الإداري بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية، تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية وضرورة التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية لإدارة شؤون الموظفين للاستفادة من مزاياها المتعددة كتقليل النفقات وتخفيض وقت إنجاز المعاملات.

2/ دراسة (عبد الناصر وقريشي، 2011):

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

بعنوان: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم نولوجيا بجامعة – بسكرة – الجزائر).

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري، حيث ساهمت في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، إنها العديد من المزايا التي تمنحها تكنولوجيا المعلومات الحديثة للعمل الإداري من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية صبغة الجودة على أعمال ونشاطات المؤسسة المختلفة، الأمر الذي بدوره يمكنها من تحسين أدائها وتحقيق الجودة بشكل أفضل، وفي هذا المقال نهدف إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، ولتحقيق ذلك صيغت أربع فرضيات، اختبرت بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة واهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة تشير إلى وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين أبعاد الإدارة الالكترونية بشكل منفرد، مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة .

3/ دراسة (عبد الرحمن وجبريل، 2021)

بعنوان: تطوير الأداء الإداري في ضوء الادارة الالكترونية.

هدف البحث إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري، ومعرفة المعوقات التي واجهت الإدارة الإلكترونية في هذا الصدد، وكذلك المقترحات التي عالجت هذه العقبات، استخدم المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على الظاهرة ووصفها وتحليلها وصولاً إلى النتائج واهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة: تمثل دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري في عدة جوانب مثل إتقان العمل الإداري، والدقة والسرعة في الإنجاز، وتقليل تكاليف الإنتاج، وتيسير المهام، وتقليص الظل الإداري، وقد واجهت الإدارة الإلكترونية بعض العقبات التي تمثلت في الجوانب التنظيمية، والبشرية، والتقنية، والمالية، وأمن المعلومات، وللتغلب على هذه المعوقات، كان من الضروري الاهتمام بتدريب العناصر البشرية التي تولت التحول نحو الإدارة الإلكترونية، والوفاء بمتطلبات تحقيقها.

4/ دراسة (عيد، 2021)،

بعنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي.

هدفت الدراسة إلي تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي والتي تتمثل في (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات المالية، المتطلبات الأمنية)، كذلك تحديد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي، التوصل الي مقترحات لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي في مكتب خدمة المواطنين بالتأمين الصحي، حيث استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بعيادات التأمين الصحي التابعة لإدارة مكتب خدمة المواطنين بفرع شمال شرق الدلتا للتامين الصحي بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية، وبالعينة للعاملين بالإدارة.

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

5/ دراسة (إبراهيم، 2023)

بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على إدارة الامتحانات والشهادات بجامعة إفريقيا العالمية في الفترة من 2019 – 2022م.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الفعال للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي ودراسة تجربة إدارة الامتحانات والشهادات بجامعة إفريقيا العالمية للامتحانات الإلكترونية، حيث تمثلت مشكلة البحث في السؤال الرئيس: ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي؟ كما استخدم الباحث المنهج التاريخي والوصفي التحليلي من خلال دراسة الحالة، حيث اختبرت الدراسة أهم الفرضيات القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي، وكانت أهم النتائج أن الإدارة الإلكترونية ساعدت في تحسين الأداء في إدارة الامتحانات والشهادات، كما أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية من إدارة الامتحانات والشهادات أدى إلى توفير الوقت والجهد والمال وأهم التوصيات جاءت في أن تجربة إدارة الامتحانات وشهادات الإدارة الإلكترونية لابد من تعميمها على باقي الوحدات المختلفة وأقسام الجامعة، ومحاولة معالجة القصور التي لم تستوعبها الإدارة الإلكترونية.

6/ دراسة (إدريس وآخرون، 2023)

بعنوان: أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية (الملموسية) (بالتطبيق على المؤسسات الحكومية – ولاية الخرطوم، 2022م).

تناولت الدراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية(الملموسية)،هدفت الدراسة إلى دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الحكومية(الملموسية)، ومعرفة أثر الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي لوصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (670) مبحوثاً وكانت الاستجابة بقدر (624) مبحوثاً، وقد استخدمت النسب المئوية والتكرارات والمنهج الاستقرائي لاختبار الفروض لتحليل البيانات توصلت الدراسة لنتائج منها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والملموسية كأحد أبعاد لجودة الخدمات الحكومية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والبنيات التحتية كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و(الدليل التعريفي والمظهر العام) كأحد أبعاد الملموسية في جودة الخدمات الحكومية .

اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

على المؤسسات الحكومية الاهتمام ببعد الملموسية لأنه بمثابة مؤشر لقياس جودة الخدمات الحكومية، كما ينبغي على المؤسسات الحكومية توفير البنيات التحتية لرفع مستوى جودة الخدمة المقدمة، وكذلك على المؤسسات الحكومية توفير دليل إرشادي شامل ورقي وإلكتروني يسهم في تعريف العميل على نوعية الخدمات المقدمة وكيفية الاستفادة منها.

مجتمع وعينة الدراسة: واختبار الفرضيات:

تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

يعمل هذا التحليل إلى قياس أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة في تفسير التغير في مستوى التميز المؤسسي داخل المنظمات الصحية محل الدراسة، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد.

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

جدول (1): نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل الانحدار (B)	الخطأ المعياري	قيمة (t)
التخطيط الإلكتروني	0.909	−0.051	0.438	−0.12
التنظيم الإلكتروني	0.018	−0.902	0.370	−2.44
التوجيه الإلكتروني	0.829	−0.083	0.383	−0.22
الثابت	0.003	8.562	2.806	3.05

معامل التحديد (R^2) = 0.099

قيمة F = 2.044 | مستوى الدلالة = 0.118

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية،2026م.

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد الواردة في الجدول (1) إلى أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تفسر ما نسبته (9.9%) من التباين في مستوى التميز المؤسسي، وهي نسبة تفسيرية محدودة، كما أن قيمة اختبار (F) لم تصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية (Sig. = 0.118)، مما يشير إلى أن النموذج الكلي لا يتمتع بقوة تفسيرية عالية عند إدخال الأبعاد الثلاثة مجتمعة.

أظهرت النتائج أن بعد التنظيم الإلكتروني هو البعد الوحيد الذي كان له أثر ذو دلالة إحصائية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار له (−0.902) عند مستوى دلالة (0.018). وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني والتميز المؤسسي، بما يعكس الأهمية النسبية لهذا البعد في تعزيز أو تفسير ممارسات التميز داخل المنظمات الصحية، خاصة فيما يتعلق بتنظيم الموارد، وتكامل الإدارات، وسهولة تدفق الإجراءات.

في المقابل، لم يظهر كل من التخطيط الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني أثرًا ذا دلالة إحصائية على التميز المؤسسي، حيث جاءت قيم مستوى الدلالة لكل منهما أعلى من (0.05). ويُفهم من ذلك أن هذين البعدين، رغم ارتفاع مستواهما الوصفي، لا يسهمان بصورة مباشرة في تفسير التميز المؤسسي عند إدخالهما معًا في النموذج، وهو ما قد يُعزى إلى تداخل الأدوار بين الأبعاد أو إلى طبيعة البيئة التنظيمية الصحية التي تعطي أولوية أكبر للجوانب التنظيمية التشغيلية.

تعكس هذه النتائج أن التنظيم الإلكتروني يمثل البعد الأكثر تأثيرًا ضمن أبعاد الإدارة الإلكترونية في التميز المؤسسي.

تحليل الانحدار الخطي البسيط:

بعد الانتهاء من تحليل الانحدار الخطي المتعدد، والذي أظهر الأثر المشترك لأبعاد الإدارة الإلكترونية على التميز المؤسسي، تبيّن أن النموذج الكلي لم يحقق مستوىً مرتفعًا من القوة التفسيرية، على الرغم من بروز أحد الأبعاد بصورة دالة إحصائيًا. ويشير ذلك إلى أن تقييم الأبعاد ضمن نموذج واحد قد يحجب الأثر الحقيقي لبعضها نتيجة

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

التداخل الإحصائي فيما بينها وفعليه كان من الضروري عدم الاكتفاء بنتائج النموذج المتعدد، والانتقال إلى تحليل يسمح بفهم طبيعة العلاقة بين كل بُعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي بصورة مستقلة. لذلك تم اعتماد أسلوب الانحدار الخطي البسيط، الذي يتيح قياس أثر كل بُعد على حدة دون التأثر ببقية الأبعاد.

وتنبع أهمية هذه الخطوة من كونها تمكّن من الوقوف بدقة على الوزن الحقيقي لكل بُعد في تفسير التميز المؤسسي، وتساعد على التمييز بين الأبعاد ذات التأثير المباشر وتلك التي يقتصر دورها على الإسهام غير المباشر وهي كالتالي:

أولًا: أثر التخطيط الإلكتروني على التميز المؤسسي

جدول (2): نتائج الانحدار الخطي البسيط للتخطيط الإلكتروني على التميز المؤسسي

الانحدار الخطي البسيط للتخطيط الإلكتروني على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	قيمة (t)	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل التحديد (R^2)
التخطيط الإلكتروني	−0.184	−0.41	0.683	0.003

قيمة F = 0.169 | Sig. = 0.683

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية،2026م.

تشير نتائج الجدول (2) إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد التخطيط الإلكتروني على التميز المؤسسي، حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة أعلى من (0.05). كما بلغ معامل التحديد (R^2 = 0.003)، وهو ما يعني أن التخطيط الإلكتروني لا يفسر سوى نسبة ضئيلة جدًا من التباين في التميز المؤسسي. وتعكس هذه النتيجة أن وجود أنظمة تخطيط إلكترونية، رغم أهميتها التشغيلية، لا ينعكس بصورة مباشرة على ممارسات التميز المؤسسي في المنظمات الصحية محل الدراسة.

ثانيًا: أثر التنظيم الإلكتروني على التميز المؤسسي

جدول (3): نتائج الانحدار الخطي البسيط للتنظيم الإلكتروني على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	قيمة (t)	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل التحديد (R^2)
التنظيم الإلكتروني	−0.905	−2.51	0.015	0.098

قيمة F = 6.281 | Sig. = 0.015

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية،2026م.

تُظهر نتائج الجدول (3) وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتنظيم الإلكتروني على التميز المؤسسي عند مستوى دلالة (0.05). كما بلغ معامل التحديد (R^2 = 0.098)، ما يشير إلى أن التنظيم الإلكتروني يفسر نحو (9.8%) من التباين في مستوى التميز المؤسسي. وتُعد هذه النسبة تفسيرية معتبرة في الدراسات التطبيقية، وتعكس الدور المحوري للتنظيم الإلكتروني في تحسين الانسياب المؤسسي، وتكامل الإدارات، ورفع كفاءة العمليات داخل المنظمات الصحية، وهي عناصر ترتبط مباشرة بمفهوم التميز المؤسسي.

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

ثالثًا: أثر التوجيه الإلكتروني على التميز المؤسسي

جدول (4): نتائج الانحدار الخطي البسيط للتوجيه الإلكتروني على التميز المؤسسي

المتغير المستقل	معامل الانحدار (B)	قيمة (t)	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل التحديد (R^2)
التنظيم الإلكتروني	−0.905	−2.51	0.015	0.098

قيمة F = 0.015 | Sig. = 0.904

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية،2026م.

تشير نتائج الجدول (4) إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتوجيه الإلكتروني على التميز المؤسسي، حيث جاءت قيمة مستوى الدلالة مرتفعة، كما أن معامل التحديد (R^2) يقترب من الصفر، مما يدل على ضعف القدرة التفسيرية لهذا البُعد. ويُفهم من ذلك أن استخدام الأدوات الرقمية في التوجيه وإصدار التعليمات لا يكفي بمفرده لإحداث أثر ملموس في مستوى التميز المؤسسي ما لم يُدعَم بتنظيم إلكتروني فعّال يربط التوجيه بالهيكل والعمليات.

وعليه مما سبق تُظهر نتائج الانحدار الخطي البسيط أن التنظيم الإلكتروني هو البُعد الأكثر تأثيرًا والأعلى تفسيرًا للتميز المؤسسي مقارنة ببقية أبعاد الإدارة الإلكترونية، في حين لم يثبت وجود أثر مباشر لكل من التخطيط الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني.

مناقشة النتائج:

كشفت معطيات الدراسة أن الإدارة الإلكترونية في المنظمات الصحية محل البحث قد استقرت كواقع تشغيلي يومي وأصيل. هذا التحول لا يعكس مجرد استبدال الورق بالشاشات، بل يشير إلى نضج في الوعي القيادي الذي بات يرى في الرقمنة رافعة أساسية لرفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

وبالنظر إلى تفاصيل الممارسة، نجد أن "التنظيم الإلكتروني" قد فرض نفسه كأبرز أبعاد الإدارة الإلكترونية تطبيقاً. وهذا يعطي مؤشراً قوياً على أن بوصلة المؤسسات الصحية تتجه حالياً نحو ترتيب «البيت الداخلي» رقمياً؛ من خلال ضبط الهياكل الافتراضية، والربط الشبكي بين الأقسام، وتبسيط المسارات الإجرائية لتقليل البيروقراطية الصحية المعقدة.

كان لافتاً الارتفاع الملحوظ في مستوى "التميز المؤسسي" من وجهة نظر الكوادر العاملة. هذا الإدراك الإيجابي يبرهن على وجود بيئة تنظيمية نجحت في استثمار مواردها وتطوير عملياتها بما يخدم المستفيد النهائي. ومع ذلك، وعند إخضاع هذه العلاقة للتحليل السببي المعمق، نجد أن الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة لم تفسر إلا جزءاً يسيراً من التباين في مستوى التميز. هذه النتيجة واقعية ومنطقية جداً؛ فالتميز المؤسسي ظاهرة «مركبة» وشديدة الحساسية، لا يمكن اختزالها في التقنية وحدها، بل تتداخل فيها عوامل بشرية، وثقافية، وقيادية معقدة.

النقطة الجوهرية التي أفرزتها الدراسة تكمن في أن "التنظيم الإلكتروني" كان هو المحرك الوحيد الذي أحدث فارقاً حقيقياً وذا دلالة إحصائية في مستويات التميز. في المقابل، وعلى الرغم من التطبيق الواسع لعمليات «التخطيط» و«التوجيه» الإلكتروني، إلا أنها ظلت عاجزة عن التأثير المباشر في التميز المؤسسي بمفردها.

ويُفسر ذلك بأن التخطيط والتوجيه، مهما بلغت درجة رقمنتهما، يظلان مجرد «نوايا» أو «مسارات» ما لم يرتكزا على بنية تنظيمية إلكترونية مرنة وقوية تدمج هذه الخطط في صلب العمليات اليومية. وبناءً عليه، يمكن الاستنتاج

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

بأن التنظيم الإلكتروني هو «العمود الفقري» والهمزة الوصل التي تحول الأدوات التقنية من مجرد وسائط مساعدة إلى نتائج ملموسة تنعكس على جودة واستدامة الخدمة الصحية.

الخاتمة: النتائج والتوصيات:

أولا: النتائج:

1. انتشار الممارسات الإدارية الإلكترونية بدرجة مرتفعة في المنظمات الصحية محل الدراسة.
2. تتركّز جهود المنظمات الصحية بدرجة أكبر في بُعد التنظيم الإلكتروني مقارنة ببقية أبعاد الإدارة الإلكترونية.
3. ارتفاع مستوى التميز المؤسسي في المنظمات الصحية محل الدراسة من وجهة نظر أفراد العينة.
4. تفسير أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة نسبة محدودة من التباين في مستوى التميز المؤسسي.
5. تبين أن التنظيم الإلكتروني هو البعد الوحيد ذو الأثر الإحصائي المباشر في التميز المؤسسي..
6. تفوق التنظيم الإلكتروني على بقية الأبعاد من حيث القوة التفسيرية للتميز المؤسسي.

ثانياً: التوصيات :

1 . تطوير البنية التنظيمية الرقمية بما يضمن تكامل الإدارات وسلاسة الإجراءات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي..
2. تفعيل نظم التوجيه الإلكتروني وربطها بآليات المتابعة والتقويم المؤسسي بما يعزز أثرها في تحسين الأداء العام.
3. تحقيق التكامل الوظيفي بين التخطيط والتنظيم والتوجيه الإلكتروني بدل التعامل معها كأنظمة منفصلة.
4. تكثيف برامج التدريب التقني للعاملين لرفع كفاءة استخدام النظم الإلكترونية داخل المؤسسات الصحية.
5. أعتماد التنظيم الإلكتروني كأحد المحاور الرئيسة في استراتيجيات التطوير المؤسسي بالقطاع الصحي.
6 . تبني نماذج متقدمة للإدارة الرقمية تدعم الحوكمة الإلكترونية وترسّخ ثقافة التميز المؤسسي المستدام.

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع بالغة العربية :

1/ المليجي رضا (2012) ادارة التميز المؤسسي بين النظرية والتطبيق – القاهرة –الطبعة الاولي

2 / مطر، عصام عبد الفتاح. (2009) ، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، العراق.

3/ المغربي، محمد الفاتح محمود بشير (2013) ، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، القاهرة

4/ نجم، عبود نجم.(2017)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

5/ هلالي، حسين مصطفى. عبد الفتاح، إيمان صالح حسن. الألفي، ريم . الألفي، محمد محمد. غنام، غريب جبر. (2010) ، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع

6 / كافي، مصطفى يوسف.) 2011 (الإدارة الإلكترونية ، إدارة بلا أوراق إدارة بلا مكان إدارة بلا زمان – إدارة بلا تنظيمات جامدة، دمشق: دار ومؤسسة الرسلان للنشر.

المجلة العلمية المُحكمة للأكاديمية العربية الدولية
The Scientific Journal of the International Arab Academy
IUU Membership Certificate No.: 1102202600217 - Arab Impact Factor Certificate No.: 287
ISSN (ONLINE): 1858 - 8441 - ISSN (PRINT): 1858 - 845X

المجلات والرسائل العلمية :

1/ النويصر، فهد عبد العزيز فهد. علي، نادية أمين محمد. محمد، أسماء جمال أحمد . (2024) "أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء التنظيمي ، دراسة تطبيقية على منتسبي وزارة الداخلية الكويتية"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 38 العدد 3

2/ عيد، نور الايمان أشرف محمد. (2021). « متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي»، مجلة الدراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد 1، العدد 53

3/ القريقري، عبدالاله بن أحمد . خوالدي، كمال بن طاهر. (2023)، «أثر الإدارة الإلكترونية على الحوكمة الإدارية: د راسة ميدانية على موظفي جامعة الملك عبد العزيز بمحافظة جدة" 45 مجلة البحوث التجارية العدد

4/ مزهودة، عبد المليك. (2001)، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول

5/ مشتهري، عبد الرحمن السيد. (2016)، «التقييم المؤسسي بين الكفاءة والفاعلية»، الجهاز المركزي المصري للتنظيم والادار ة، المجلد 33 ، العدد 152

6/موسى، عبد الناصر. محمد، قريشي. (2011). «مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة – بسكرة –الجزائر»، مجلة الباحث، العدد 9.

المراجع الإجنبية :

1/. Becker. M. Huselid, and D. Ulrich, (2001), «The HR scorecard: Linking people, strategy. and performance<<. Boston: Harvard Business School Press.

2 /Boselie, J. Paauwe (2005). Human resource function competencies in European companies. Personnel Rev. 2005,

3 /Dietrich, A., Gilbert, P., Pigeyre. F. et al. (2010). «Management des compétences: enjeux, modèles et perspectives ». 3ème édition,

4 /Alcouffe, A., & Kammoun, S. (2000). Une approche économique de la firme: vers une synthèse des théories néo-institutionnelles et évolutionnistes. Les notes du LIRHE, n° 307, Février.

5/ Filali, M-O. (2007). « Le référentiel des emplois et des compétences: Cas d'un cabinet de conseil «. Thèse professionnelle mastère euro-arabe spécialise en management des ressources humaines. Euro Arab Management School (Espagne)