

الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة-

دراسة استطلاعية

معدة الرسالة: سيماء سعيد عبد الجبار المشرف على الرسالة > عبد العزيز جشيتة

المستخلص...

تعتبر الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة ودراستها ودراسة أثارها من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها خاصة في القطاع الصحي ، وبما أن المستشفى جامعة الملك عبد العزيز تعتبر من أوائل المستشفيات التي تبنت فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية لذا تم اختيارها لتكون مجتمع الدراسة ، وتتناول الدراسة جانباً هاماً من جوانب الإدارة الإلكترونية وهو مدى تأثيرها على الموظفين ومستوى أدائهم، وهل ساهمت بشكل فعال في تطوير العمل الإداري ، أم هناك بعض القصور في تطبيقها ، وتهدف الباحثة من خلال هذا البحث إلى طرح عدة نقاط وهي: تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأعمال الإدارية ومعرفة مدى جدوى استخدامها لتحسين أداء الموظفين إضافة إلى المساهمة في تقديم المقترحات لتلافي الصعوبات ومحاولة التغلب عليها بأفضل طريقة ممكنة ، أما أهمية الدراسة فتعود لعدة أسباب منها : ضرورة متابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعرفة مدى التغيير الذي حققته من خلال تطبيقها ومحاولة تفادي تفاعم المتاعب والصعوبات التي تواجه الموظفين وإيجاد حلول سريعة لتلافيها، و يقوم هذا البحث على تساؤل أساسي ونصه : هل حققت الإدارة الإلكترونية أهدافها بما يختص بتحسين مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة .. ؟ أم أنها تسببت في ظهور مشاكل وتحديات جديدة ؟؟

ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لمعرفة وجهات نظر منسوبي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز حيال أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائهم من خلال تصميم استبانته وزعت على عينة عشوائية من موظفين تتألف من (٢٠٠) موظفاً وموظفةً من إداريين وأطباء وفنيين ولقد بلغ العدد العائد من الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (١٥٢) مفردة أي بما يعادل ٧٦% من عينة الدراسة و تمت معالجة البيانات من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، ولقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين بشكل فعال ، ولقد أظهرت النتائج أن درجة إلمام الموظفين بمفاهيم الإدارة الإلكترونية مازال محدوداً بعض الشيء وتحتاج إلى توسيع مداركهم نحو أهميتها وفعاليتها في تطوير العمل الإداري ، و أن ظهور بعض الصعوبات عند عملية التغيير يعتبر شيئاً حتمياً لا بد من مواجهته لتحقيق الأهداف من تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وبناءً على نتائج الدراسة ، كان من أهم توصياتها : تعزيز وعي الموظفين بأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال الندوات والزيارات الميدانية ، تقديم العديد من الدورات التدريبية في الحاسب الآلي لكافة موظفي المستشفى الجامعي ، خاصة القطاع الإداري ، ويكون ذلك بشكل دوري، وكذلك دراسة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على مستوى الجودة في المستشفيات وأخيراً عمل دراسة مقارنة عن مدى فاعلية النظام الإلكتروني بين القسم الطبي والإداري .

E. Administration and its Impact on the Employees Performance at K.A.U. Hospital

By Author: Seema Saeed Abdul jabbar Supervised by: Dr. Abdul Aziz Jastaniah

AN ABSTRACT

Just as Electronic Management is deemed to be a revolution and a quantum leap in the style of modern management which warrants our utmost care and attention, equally so is the study of the impact of this upheaval in the field, which must be accorded paramount importance that invites interest, and merits attention and examination, particularly, in the health sector. Now that King Abdulaziz University Hospital has been one of the earliest users and pioneers that have adopted this style of Electronic Management and put it into use and practice, it has, therefore, been selected to be the targeted area and the focus of this study, and, consequently, its employees have been purposefully chosen to be the subjects and the population of the investigation.

The study itself deals with an important aspect of Electronic Management, vs., its effect on the employees and their level of performance, and whether it has positively impacted the development of administrative work, or whether there have been some limitations in putting this style of management into effect. In this study, the researcher hopes to answer and satisfy a number of issues which relate to this study. First and foremost, the researcher is interested in defining Electronic Management, as well as its role in ameliorating and developing management practices. In addition, the researcher hopes to satisfy the issue of the feasibility and viability of using the new style in enhancing the desirable and good performance of its users. Furthermore, I also hope by this to be able to find out, reach and put forth with whatever proposal deemed necessary and vital in improving the practices currently in use and in surmounting the difficulties and the challenges that users of the new style may encounter in their daily practices. This study also takes its merits in that it emphasizes the importance of fully enforcing the Electronic Management style, and the extent of change it has been leading to, as well as finding and realizing the best possible ways of avoiding and overcoming the difficulties, challenges and the hurdles that the employees may encounter, as well as finding the best solutions to these problems.

The study in hand emanates from and bases itself on the question: **"Has the electronic Management achieved its objectives in what relates to performance level development of employees at King AbdulAziz university hospital in Jeddah, or has it led to new challenges and problems?"**

The researcher has, thus, followed and employed a descriptive approach to survey and to obtain the views of the hospital employees and how they feel what they think of the effect of electronic management application on their performance. To achieve this, I have designed and administered a questionnaire which has been completed randomly by (200) male and female employees of the Hospital's workforce, including, administrators, doctors and technicians. Only (152) questionnaires of the received were valid for statistical analysis and tabulation. This has meant that (76%) of the whole sample selected were correct and were tallied by means of the SPSS statistical tool. The research has revealed some results that are worth noting, as follows: Electronic Management has contributed effectively in improving the employees' performance level at King AbdulAziz University Hospital. It has, also, shown that the employees' degree of understanding of electronic administration concepts is still limited and needs to be extended and improved, while focusing on the importance of electronic Management. The results of the study have shown that the hurdles faced by the employees while using the new system were inevitable but not insurmountable.

Finally, it is also highly recommended, as a result of the study, that employees' awareness of the new scheme of Electronic Management can and must be kept alive, upgraded, refreshed, enhanced and promoted by missions and field trips, seminars, regular presentations and computer training courses for all Hospital employees, especially in the Management sector. It is also recommended that the study of the effect of electronic Management on quality level in hospitals be a regular practice. Furthermore, comparative studies on the effectiveness of electronic system on the performance and services of the medical and administration departments must be an unceasing periodical practice.