



البحث العاشر

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة

إعداد:

أ. متعب عبد الرحمن محمد الشهري

مدير إدارة المرافق بفرع جامعة الملك خالد بتهامة
كلية الأعمال جامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية

إشراف: د. محمد أحمد عامر الغبيري

الأستاذ المشارك بكلية الأعمال بجامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة

أ. متعب عبد الرحمن محمد الشهري

مدير إدارة المرافق بفرع جامعة الملك خالد بنهامة
كلية الأعمال جامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية

إشراف: د. محمد أحمد عامر الغبيري

الأستاذ المشارك بكلية الأعمال بجامعة الملك خالد المملكة العربية السعودية

المستخلص:

هدف البحث الحالي إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة للجامعة والمستشفى الجامعي بالمملكة العربية السعودية بمنطقة عسير، واستخدم البحث المنهج الوصفي بالاعتماد على أداة الاستبانة، وتم تطبيق البحث على عينة مكونة من (٢٢٠) من المواطنين السعوديين بمنطقة عسير، وأشارت النتائج إلى ارتفاع درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي بمتوسط حسابي (٣.٩٣)، وفاعلية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي بمتوسط حسابي (٣.٩٩)، وفاعلية دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين الاتصال والتواصل بمتوسط حسابي (٤.٠١)، وفاعلية دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة بمتوسط حسابي (٣.٩٩)، وجاءت جميعها بنسبة اتفاق كبيرة، وأشارت التوصيات بأهمية أن يكون هناك بنية تحتية رقمية متطورة وقوية لدعم الإدارة الإلكترونية وتطوير المرافق العامة. يمكن أن تشمل هذه البنية التحتية الشبكات السريعة، والأنظمة الأمنية، والتخزين السحابي، والتكنولوجيا الحديثة الأخرى.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - المرافق العامة.

E-Management's Role in Enhancing the Performance of University Facilities

Mutab Abdulrahman Mohammed Al-Shahri

Supervised by: Dr. Mohammed Ahmed Amer Al-Ghubairi

Abstract

The current research aims to understand the role of e-government in improving the performance of public facilities in universities and university hospitals in the Asir region of the Kingdom of Saudi Arabia. The research utilized a descriptive methodology and relied on a questionnaire as a tool. The study was conducted on a sample of 220 Saudi citizens in the Asir region. The results indicated a high level of user satisfaction with the role of e-government in enhancing the performance of university facilities and university hospitals, with an average score of 3.93. The effectiveness of e-government in improving the performance of university facilities and university hospitals had an average score of 3.99. The effectiveness of e-government in improving communication and interaction had an average score of 4.01. The effectiveness of e-government in improving service quality and the overall experience had an average score of 3.99. All of these findings showed a high level of agreement. The recommendations highlighted the importance of having advanced and

robust digital infrastructure to support e-government and the development of public facilities. This infrastructure could include high-speed networks, security systems, cloud storage, and other modern technologies.

Keywords: e-government, public Utilities.

• مقدمة:

يعد استخدام تطبيقات التكنولوجيا المتطورة أمراً حيوياً ومهماً في العصر الحديث، وأصبحت الحلول الرقمية أحد الأركان الأساسية في تطوير الإدارة العامة، وتعتبر الآلية الحيوية التي تخدم المواطنين وتدفع عجلة التنمية على المستوى المحلي من خلال آليات تهدف إلى تحسين الموارد البشرية وربطها بالمعرفة والتكنولوجيا من خلال تعميم استخدام الإدارة الإلكترونية التي تعد واحدة من أبرز الأدوات التي تساهم في تطوير وتحسين المرافق العامة بشكل فعال ومستدام.

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في تطوير المرفق العام، حيث تعزز اعتماد نظام الخدمات المرفقية الإلكترونية ليكون المرفق العام متوافقاً مع التطورات الحديثة، حيث يهدف إلى تلبية الحاجات العامة وتحقيق الصالح العام، لذا يعتبر التعامل مع التقنيات الحديثة وتعميمها طريقاً أمثل لتحسين ونجاح تقديم الخدمات. فيعتبر التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة للدولة وليس خياراً، حيث يعتبر المرفق العام أداة فعالة لاستمرارية الدولة وأحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات في مجال المعلومات والاتصالات، دون المساس بالمبادئ التي تحكم المرافق العامة وتضمن استمرارية الاستفادة من الخدمات العامة والحفاظ على النظام العام والمصلحة العامة (بومطرق وبوزيان، ٢٠٢٢).

تعتمد الإدارة الإلكترونية لأعمال المرافق العامة بشكل أساسي على الأتمتة الإلكترونية التي تعد من أهم مظاهر الذكاء الاصطناعي، ولا يمكن للأتمتة الإلكترونية أن تحل محل العامل البشري الذي لا غنى عنه في بيئة العمل الإلكترونية، وإنما العامل البشري هو العامل الأكثر أهمية في مكونات الإدارة الإلكترونية، لأن الأنشطة الإلكترونية تحتاج إلى عمل فريق من المبرمجين لتطوير البرامج، وفريق من المشغلين لتشغيل أنظمة الإدارة الإلكترونية، وفريق ثالث لصيانة الشبكة، ومن ثم فريق آخر لتأمين معدات الشبكة وبرامج الأنظمة (أبوشاهين، ٢٠٢٣).

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يقدم فرصة ممتازة لتحسين الأداء، حيث يعد وسيلة لرفع كفاءة وأداء الموارد البشرية وتحسين أدائها وتطويرها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها، من خلال استخدام أساليب إلكترونية حديثة فعالة وفعالية وسريعة، بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة والتغلب على جميع المشكلات الإدارية التقليدية.

ويشمل مفهوم الإدارة الإلكترونية نموذجاً جديداً للتعاملات الحكومية، مثل إعادة تعريف العلاقة بين الإدارة والمواطن، والتي ليست مجرد مساراً للرخاء ولكنها ضرورة مفروضة من قبل المتغيرات العالمية لرفع كفاءة الإجراءات لتحسين الخدمة العامة، مثل توفير الوقت والتكلفة، مما يساعد في تحقيق التنمية الإدارية كجزء من التنمية الشاملة، على الرغم من العديد من الفرص والمزايا التي يوفرها الإدارة الإلكترونية، تواجه العديد من العقبات في سبيل اعتماد وتطبيق هذه التكنولوجيا الحديثة واستفادة منها (Sharma, 2015).

أما عن الخدمة العامة فتعد واحدة من أهم وظائف الدولة منذ تأسيسها حتى يومنا هذا، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العامة يعني سعياً لتحقيق رضا المواطن، وليس فقط تحقيق استقرار المجتمع بشكل عام، بل يعني تحسين طرق تقديم الخدمة العامة تبعاً لاحتياجات المواطن. يشعر المواطن بالطمأنينة والثقة (Rehman et al., 2012).

وتمثل خدمات المرافق العامة أهمية بالغة لإنتاجية البلاد ونموها وتطورها، ومع ذلك، فإن كمية وجودة الخدمات العامة تختلف بشكل كبير، جزئياً بسبب تعديلات المعلومات، وارتضاع تكاليف العمليات، والمؤسسات الضعيفة. وبالتالي، فإن اتجاهها واعداء على مدار العقدين الماضيين هو النمو في التغطية واعتماد التكنولوجيا الرقمية، وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة في المناطق النائية، حيث تمتلك التكنولوجيا الرقمية القدرة على زيادة وصول المواطنين إلى المعلومات العامة والخاصة، وتحسين التنسيق بين المواطنين، وتسهيل جمع البيانات لتوزيع السلع العامة بشكل أفضل، وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وعلى مدى العقد الماضي تم تطوير العديد من المبادرات العامة الرقمية ونشرها من قبل القطاعين العام والخاص، وتم نشر حوالي ٤٠ مبادرة حول العالم بحلول عام ٢٠١٧ (Aker, 2017).

وفي سياق اهتمام المملكة العربية السعودية بتطوير المرافق العامة وتحقيقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠، قدمت المملكة في إطار برنامج التحول الوطني مبادرة رفع كفاءة تنمية إدارة المرافق والخدمات عن طريق تطبيق الإدارة المترابطة والمركزية التنموية للمدينة بهدف إدارة وتنسيق تنمية مرافق وخدمات المدينة في مجال تنسيق تنفيذ المشروعات بين التنمية العمرانية وبين القطاعات القائمة على شؤون الخدمات والمرافق العامة، بالإضافة إلى تنسيق عموم مشاريع التنمية العمرانية في مختلف أنحاء المدينة ومراقبة تقديم الخدمات والعمليات عن طريق مراكز إدارة محلية للمدينة متكاملة تحتوي على جميع التقنيات الحديثة والمتطورة (وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، ٢٠٢١).

• مشكلة البحث:

إن تحسين أداء الإدارة الإلكترونية لتطبيقها في الحكومة الإلكترونية يستدعي آليات عملية تعمل على تحسين الموارد البشرية وربطها بالمعرفة والتكنولوجيا من خلال تعميم استخدام الإدارة الإلكترونية في ظل انتشار الثورة الإلكترونية في جميع القطاعات التي تواجه تحديات أمام زيادة تنافسية الاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي، ما ألزمها باتخاذ إجراءات.

كما أن التغير نحو الإدارة الإلكترونية قد أنشأ أحد الركائز التي تعتمد عليها البلدان لتسريع عجلة التنمية من خلال الخدمات التي تقدمها، ولكي تلبي المتطلبات والاحتياجات المختلفة للأفراد الذين يتعاملون مع الإدارة بشكل أكثر فعالية ودقة، وتحت ما يسمى بسياسة إصلاح الإدارة وتحديثها بهدف تقريب الإدارة من المواطن وإصلاح نقائصها وعيوبها في تعاملاتها، قد قامت الإدارة بإدخال بعض الآليات، بما في ذلك "الخدمة الإلكترونية". كل ذلك لتحسين الخدمات العامة وإزالة العوائق التي قد تعوق المشاركة الفعلية للمواطنين في سير الشؤون العامة، مما يجعل نشاط الإدارة يتسم بالشفافية والنزاهة المطلوبتين (Fatna, 2021).

وتماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في تطوير تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في جميع القطاعات الإدارية باستخدام وسائل إلكترونية حديثة ودقيقة. لاسيما الإدارة الإلكترونية لقدرتها على مواكبة التطورات وتقديم الخدمات بسرعة وفاعلية وكفاءة في الأداء لكل من الأفراد والمؤسسات، وما تحققه من إيجابية تطوير الأداء والحد من السلبيات عن طريق زيادة اللامركزية بين المستويات الإدارية وإتاحة قدر كبير من الحرية للعاملين في المستويات الأدنى لاتخاذ القرار.

يعتبر دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية، ذا أهمية كبيرة نظراً لتحسين كفاءة أداء المرافق العامة، وتحسين الوصول للخدمة، وتحسين التواصل بين العاملين والطلاب والأطباء، وتعزيز مبدأ الشفافية في إدارة المرافق العامة، بالتالي إن استخدام الإدارة الإلكترونية في مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية في المملكة العربية السعودية يعزز التطور والتحسين في أداء هذه المرافق ويوفر تجربة أفضل للطلاب والأساتذة والمرضى. من هنا جاء البحث الحالي في محاولة للإجابة عن السؤال الرئيس: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة؟ وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

١ ما درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي؟

- ◀ ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي؟
- ◀ ما دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين الاتصال والتواصل؟
- ◀ ما دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة؟

• أهداف البحث:

- يسعى البحث الحالي للتحقيق الأهداف الآتية من خلال التعرف على:
- ◀ درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.
- ◀ دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.
- ◀ دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين الاتصال والتواصل.
- ◀ ما دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة.

• أهمية البحث:

- يعد قياس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة في المملكة العربية السعودية ذو أهمية بحثية عديدة، كالآتي:

• الأهمية النظرية:

- ◀ المساهمة في إثراء النظري: حيث يتم توسيع المعرفة العلمية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تحسين أداء المرافق الجامعية. فيمكن للنتائج المستخلصة من البحث أن تساهم في توجيه النقاش النظري وتعزيز فهم العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء.
- ◀ توجيه السياسات واتخاذ القرارات: من خلال توجيه صناعة الجامعات والمستشفيات الجامعية في المملكة العربية السعودية من خلال توفير أدلة علمية تؤكد فعالية تبني الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء. ويمكن أن تستخدم هذه الأدلة في صنع السياسات واتخاذ القرارات التي تعزز تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية.

• الأهمية التطبيقية:

- يمكن أن تساهم نتائج البحث الحالي في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية في المملكة العربية السعودية على النحو الآتي:

- ◀ تطوير الممارسات الإدارية: من خلال توفير أدلة عملية لتعزيز الممارسات الإدارية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية. لتستفيد هذه المرافق من نتائج البحث في تحسين عملياتها وتحقيق أداء أفضل.
- ◀ توفير الكفاءة والفعالية: من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، يمكن تحسين كفاءة وفعالية المرافق الجامعية والمستشفيات الجامعية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحسين تجربة المستخدم.
- ◀ تحسين الوصول والتواصل: يعزز الإدارة الإلكترونية الوصول إلى المعلومات والخدمات ويسهل التواصل بين المرافق الجامعية والمستشفيات الجامعية والمستفيدين منها. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين التواصل وتعزيز رضا المستخدمين وتجربتهم.

• حدود البحث:

- ◀ حدود بشرية: مستخدمي المرافق العامة لجامعة الملك خالد.
- ◀ حدود مكانية: المملكة العربية السعودية - منطقة عسير.
- ◀ حدود زمنية: تم تنفيذ البحث في الفترة الزمنية: 2020-2023
- ◀ حدود موضوعية: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية في المملكة العربية السعودية.

• عينة البحث:

يتم تطبيق البحث على عينة المواطنين السعوديين مستخدمي المرافق العامة للجامعات والمستشفيات الجامعية في منطقة عسير

• أدوات البحث:

يعتمد البحث الحالي على استخدام أداة الاستبيان لقياس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية في المملكة العربية السعودية.

• مصطلحات البحث:

• الإدارة الإلكترونية:

تعرف بأنها: استراتيجية إدارية في عصر المعلومات، تهدف إلى تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد المعلوماتية من خلال الاستفادة الأمثل من الموارد البشرية والمادية بواسطة الوسائل الإلكترونية الحديثة، وتحسين توجيه الجهود وإدارة الموارد المالية لتحقيق أهداف المنظمة بطريقة فعالة. وتمثل بديلاً جديداً في مجال الإدارة، حيث تعتمد بشكل أساسي على استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لتنفيذ المهام الإدارية بكفاءة عالية وبأقل جهد ووقت ممكن وجودة مرتفعة (Alruways, 2020).

وتعرف إجرائياً بأنها: استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة في تنفيذ المهام الإدارية بكفاءة عالية وجهد أقل في إدارة المرافق العامة بالمملكة العربية السعودية لمرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية في منطقة عسran.

• المرافق العامة:

تعرف المرافق العامة بأنها جميع المؤسسات والبنى التحتية التي تقيمها وتديرها الدولة، وهي مفتوحة لجميع المواطنين دون استثناء، ويحق لهم الانتفاع بها بغض النظر عن فئتهم وطبقتهم الاجتماعية، حيث تعتبر هذه المرافق ضرورية لرفع مستوى معيشة الناس ومستوى عيشهم، وتلبية احتياجاتهم الأساسية لأنهم يقدمون الخدمات التي يحتاجونها بما يناسبهم وتسعى الحكومة إلى صياغة السياسات والمعايير لتطوير أنواع مختلفة من هذه المرافق وتحسين جودتها وطبيعة المجتمع بالشكل المطلوب (مشعل، ٢٠٢١).

وتعرف إجرائياً بأنها: المؤسسات والبنى التحتية التي تقيمها وتديرها المملكة العربية السعودية والمتمثلة في الجامعات والمستشفيات الجامعية في منطقة عسran بتبسيطة احتياجات المواطنين السعوديين.

• الإطار النظري:

• المحور الأول الإدارة الإلكترونية

• ماهية الإدارة الإلكترونية

لقد أوجدت الثورة المعلوماتية مداخل وأساليب إدارية جديدة ومتعددة مثل إدارة المعرفة knowledge management ، وإدارة العصر الرقمي Management of digital age، والإدارة الإلكترونية E- Management، وهذا بدوره أثر على تطوير أداء الخدمات بكافة إجراءاتها الإلكترونية (عشري، ٢٠١٨). وأصبحت تطبيقات الحكومة الإلكترونية محط اهتمام الإدارات الحكومية المحلية والوطنية بهدف تحسين تجربى المستخدم في التفاعل مع الخدمات الإدارية العامة وتقليل أوقات الانتظار في إنجاز معاملات الخدمات العامة للمواطنين، يمكن وصف الحكومة الإلكترونية بأنها مجال متعدد التخصصات يعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) ونظرية وممارسة إدارة الإدارة العامة (Pimenidis ET AL, 2009).

بينما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها هي العملية الإدارية التي تعتمد على الإمكانيات المميزة للإنترنت وشبكاته في تخطيط وتوجيه ومراقبة الموارد والقدرات الأساسية للمؤسسة وغيرها بلا حدود من أجل تحقيق الأهداف (Barca & Lounissa, 2021).

كما تعرف بأنها هي نوع من الإدارة تقوم على تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة (المنيع، ٢٠١٦).

وتعرف أيضاً بأنها الجهود الإدارية التي تشمل تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت، مع ضمان سرية أمن المعلومات المتنقلة. بالإضافة إلى ذلك فهي تمثل بديل جديد في الإدارة يعتمد بشكل أساسي على استخدام الوسائل الإلكترونية مثل أجهزة الكمبيوتر وتقنيات الإنترنت والشبكات الداخلية والإكسترنات والبرمجيات لتنفيذ المهام الإدارية بجهد أقل ووقت أسرع وجودة عالية (Minwar& Whebeh, 2018).

ومع تعدد تعريفات الإدارة الإلكترونية يمكن القول بأنها نظام إلكتروني متكامل لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى إدارة تعتمد على تطبيقات التكنولوجيا، والأنظمة المعلوماتية المتطورة بما يساعد في اتخاذ القرارات الإدارية في أسرع وقت ممكن، وتلبية توقعات العملاء، مما يساعد في جهود خفض التكاليف التي تبذلها المؤسسة.

• أهداف الإدارة الإلكترونية

تتعدد أهداف الإدارة الإلكترونية لتركز على زيادة كفاءة وفعالية الخدمة وخفض التكاليف، وقد أوردت دراسة (Alruways (2020 عدة أهداف للإدارة الإلكترونية على النحو الآتي:

- ◀ إدارة الملفات بدلاً من حفظها.
- ◀ مراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من تدوينها.
- ◀ إدارة ومتابعة أقسام المؤسسة المختلفة وكأنها وحدة مركزية.
- ◀ جمع البيانات من مصادرها الأصلية بطريقة موحدة.
- ◀ تقليل معوقات اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات وربطها.
- ◀ تخفيض المصروفات في متابعة العمليات الإدارية المختلفة.
- ◀ تحويل الإجراءات الحكومية، مثل تقديم الخدمات الحكومية بشكل أسرع وبتكلفة أقل.
- ◀ خلق الفعالية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التقنيات الحديثة.
- ◀ وتضيف دراسة (Fatna (2021 أن أهم أهداف الإدارة الإلكترونية:
- ◀ تحسين مستوى الخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة وزيادة كفاءة عمل الدائرة من خلال تفاعلها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- ◀ تخفيض تكلفة الإجراءات الإدارية والعمليات المتعلقة بها، وبالسريعة المطلوبة.
- ◀ تخزين المعلومات إلكترونياً بدلاً من الأرشفة التقليدية الذي يحتوي على آلاف المعاملات، مما يجعل من الصعب إيجاد مكان كاف لتخزينها.



- ◀ تعميق مفهوم الشفافية وتجنب المحسوبية.
- ◀ تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وخلق علاقة جديدة بين المواطن والدولة.
- ◀ كما تحقق الإدارة الإلكترونية الأهداف الآتية (Mudholkar & Al-Khasi, 2021):
- ◀ تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حيث الحلول والأنظمة.
- ◀ محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومي.
- ◀ توفير المعلومات والبيانات لمتخذي القرار بالشكل المناسب وفي الوقت المناسب، ورفع مستوى عملية الرقابة.
- ◀ تحسين التعال في الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات.
- ◀ تقليل تكاليف التشغيل من خلال تقليل عدد الملفات والخزائن المخصصة للحفظ وكمية الورق المستخدمة وسرعة إنجاز المعاملة.
- ◀ تواصل أفضل واتصال أكبر بين أقسام المؤسسة الواحدة.
- ◀ إدارة ومتابعة المقررات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- ◀ تقليل معوقات اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- ◀ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بشكل فوري.

• أهمية الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية كأداة حيوية تزداد أهميتها في العصر الرقمي نظرا لما تحقّقه من فوائد إدارية للمؤسسة وترجع أهمية الإدارة الإلكترونية لكونها تعمل على تحقيق الآتي (Abdelaziz, 2023):

- ◀ تبسيط العمليات:
 - ◀ تعزيز الإنتاجية:
 - ◀ تحسين عملية صنع القرار
 - ◀ التواصل الفعال
 - ◀ قابلية التوسع والقدرة على التكيف
- بشكل عام فالإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرون وتستمد أهميتها من ذلك نتيجة لما يلي (جمبية، ٢٠١٦):

• متطلبات الإدارة الإلكترونية:

أحدثت الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في ممارساتها، وعلى تدفق المعلومات، وعلى أساليب تصميم المنتجات وتقديم الخدمات، حيث وفرت طرق

وإمكانيات جديدة لمساعدة المنظمات على تحقيق الإبداع من خلال العمل على رفع الكفاءة والفاعلية والسرعة في أداء الوظائف والأعمال المتنوعة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه (المحضر، ٢٠٢٢).

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب تحولاً شاملاً في النظريات والإجراءات والمفاهيم والتشريعات التي كانت تقوم عليها الإدارة قبل ثورة التطور التكنولوجي، ويعتبر هذا التحول عملية معقدة تشمل التكنولوجيا والمعلومات والتمويل والتشريعات، والمكونات البشرية والإدارية لتنفيذ نظام الإدارة، ويمكن تلخيص سلسلة المتطلبات المؤدية إلى التنفيذ الناجح للإدارة الإلكترونية فيما يلي (الحيالي، ٢٠٢١):

• المتطلبات البشرية:

- ◀ تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات.
- ◀ استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجال نظم المعلومات والبرمجيات.
- ◀ التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرص للتعامل السريع مع التغيرات التكنولوجية.

• المتطلبات التقنية:

هناك عدة مكونات للبيئة التقنية ومن أهمها: أجهزة الحاسب وملحقاته، والشبكة الداخلية للمؤسسة Internet والشبكة الداخلية للمؤسسة والعملاء Extranet، والشبكة العالمية للإنترنت Internet، فلا بد من ضرورة الترابط بين جميع أنماط التكنولوجيا الرقمية، لذا فمن أهم المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية أن يكون هناك بوابة واحدة للمؤسسة مع تنوع قنوات الاتصال، وترابط هذه القنوات مع بعضها البعض إلى جانب وجود مشاركة بين الإدارات المختلفة بالمؤسسة في المعلومات (يمني، ٢٠٢٢).

• المتطلبات الإدارية:

تتطلب الإدارة الإلكترونية من القادة الإداريين أن يكونوا قادرين على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية، ولديهم القدرة على الابتكار وإعادة بناء الثقافة التنظيمية وخلق المعرفة، بالإضافة إلى ذلك يجب على جميع الإدارات التخلص من البيروقراطية والروتين المرهقين، والإجراءات التي تعيق كل تطوير وابتكار للطرق التي تستخدمها الإدارات والمنظمات، كما تتطلب الإدارة الإلكترونية هيكلاً تنظيمياً حديثاً ومرناً، واتصالاً أفقياً وعمودياً، وهو ما يتطلب هيكلاً شبكياً يعتمد على التكنولوجيا المتقدمة وأساس المعلومات، وثقافة تنظيمية تتمحور حول الابتكار والمبادرة والقيم القيادية. انجز المهمة بكفاءة وأداء. وفي الوقت نفسه، لا بد من تطوير

وتبسيط إجراءات وخطوات العمل لتخفيف الأعباء الإدارية وربط كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يضمن الراحة والمرونة في التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة (بهاء الدين، ٢٠١٩).

• المتطلبات المالية:

المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية لذا لابد من توفير مستوى مناسب من التمويل للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وعقد بروتوكولات مع شركات متخصصة لصيانة الأجهزة وتحديث البرامج والتطبيقات وحمايتهما بشكل دوري ومدعم، بالإضافة إلى مساهمة شركات الانترنت بتوفير خطوط مجانية أو مدعمة للمؤسسات الحكومية التي تسعى إلى تحويل أعمالها للإدارة الإلكترونية، وكذلك شراء أجهزة الحاسب الآلي والبرامج والتطبيقات اللازمة للإدارة الإلكترونية (المحضر، ٢٠٢٢).

• المتطلبات الأمنية:

هناك العديد من النظم لتأمين وحماية معاملات الإدارة الإلكترونية، أهمها وبصفة أساسية التشفير الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني، والشهادة الإلكترونية لتحقيق الشخصية، بالإضافة إلى حوائط المنع Fire wall، والتأمين والحماية ضد الفيروسات، والحماية من أعمال النصب والاحتيال (يمني، ٢٠٢٢).

• فوائد الإدارة الإلكترونية:

في ظل تطوير نمط الخدمات في الحكومة الإلكترونية تتحقق عدة فوائد منها (Aritonang, 2017):

◀ إزالة الحدود الحكومية الإلكترونية: سيساعد ذلك على كسر الحواجز بين الوكالات والولاية القضائية للسماح بتقديم خدمات حكومية أكثر تكاملاً عبر مستويات الحكومة. ومع الحكومة الإلكترونية، سيتم المضي قدماً في توفير الوصول السلس وسيجعل الحكومة أكثر سهولة في التعامل معها.

◀ إمكانية الوصول المحسنة: قد يكون من الصعب الوصول إلى حكومة في بيئة غير متصلة بالإنترنت. غالباً ما يتطلب الأمر زيارات إلى المكتب الحكومي بينما يمكن إجراء بعض الأنشطة التجارية عبر الهاتف. قد يكون هذا مشكلة بالنسبة للأشخاص في المواقع الإقليمية والنائية. توفر الحكومة الإلكترونية إمكانية زيادة الوصول إلى المعلومات والخدمات بشكل كبير

- ◀ تحسين جودة الخدمة: الهدف الأساسي للحكومة الإلكترونية هو تحسين جودة الخدمة لجميع المواطنين. تمثل الحكومة الإلكترونية خدمات مربحة وموثوقة مع تكاليف امتثال أقل بالإضافة إلى جودة وقيمة أعلى
- ◀ الوكالات المتكاملة: يمكن أن تؤدي المبادرات المشتركة بين الوكالات إلى خدمات عالية القيمة توفر فوائد الكفاءة للمواطنين والحكومة. يوجد نطاق للمبادرات المشتركة بين الوكالات عندما تكون العديد من الخدمات مرتبطة ارتباطًا وثيقًا - أي عندما يلزم جمع المعلومات من أكثر من وكالة واحدة.
- ◀ تحسين السمعة: تساعد الحكومة الإلكترونية في بناء صورة البلد كامة حديثة، وموقع جذاب للناس لزيارته، والشركات للاستثمار فيه.
- ◀ مشاركة أكبر للمواطنين: الحكومة الإلكترونية تسهل الأمر على من يرغب في المساهمة.

• المحور الثاني المرافق العامة:

• ماهية المرافق العامة:

المرافق العام هو كل نشاط يباشره شخص عام بقصد إشباع مصلحة عامة، فهناك أنشطة تباشرها الدولة عن طريق مرافق قومية ومثلها: مرافق الدفاع والأمن، السكك الحديدية والقضاء، وهناك أنشطة تباشرها الأشخاص العامة الإقليمية (الولاية، البلدية، ...) وذلك لإشباع مصالح محلية، ومثالها توزيع الكهرباء والغاز والمياه في إحدى المدن مما يطلق عليها المرافق المحلية بالمقابلة مع المرافق القومية التي تديرها الدولة (مسعود، ٢٠١٣).

المرافق العامة هي هيئة تعمل كمؤسسة خدمة عامة، وتقدم الخدمات الأساسية للجمهور مثل الكهرباء أو خدمة الهاتف أو الغاز الطبيعي أو المياه أو الخدمات البريادية، وعادة ما يتم تنظيم المرافق العامة من قبل الحكومة الوطنية أو حكومة الولاية أو الحكومة المحلية (Truckee Donner, 2022).

وتعرف الخدمة الإلكترونية بأنها "الأفعال أو الجهود أو الأداء الذي يتم تقديمه عن طريق تكنولوجيا المعلومات وتشمل هذه الخدمة الإلكترونية عناصر خدمة البيع الإلكتروني ودعم العملاء وتقديم الخدمات. ويؤكد هذا التعريف على أن الخدمات الإلكترونية تتكون من (أفعال أو جهود أو أداء) تتم بوساطة تكنولوجيا المعلومات بالتالي فهي خدمة عملاء تفاعلية تتمحور حول المحتوى وقائمة على الإنترنت، يقودها العميل ومتكاملة مع عمليات وتقنيات دعم العملاء التنظيمية ذات الصلة بهدف تعزيز العلاقة بين مزود خدمة العملاء (Lindgren & Jansson, 2013).

وقد ازداد استخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسات القطاع العام نتيجة زيادة تطوير واستخدام الخدمات الإلكترونية في القطاع العام، لذا فمن أجل ضمان جودة الخدمات وتجنب التناقضات بين ما يتوقعه العملاء وما تقدمه

الخدمة يجب على مورد الخدمة البحث في توقعات العملاء، وتحديد الخدمة وفقاً لهذه التوقعات، والتأكد من اتباع الموظفين لمواصفات هذه الخدمة، وتوصيل المعلومات حول الخدمة للعملاء التي تحدد توقعاته بواقعية (Lindgren & Jansson, 2013).

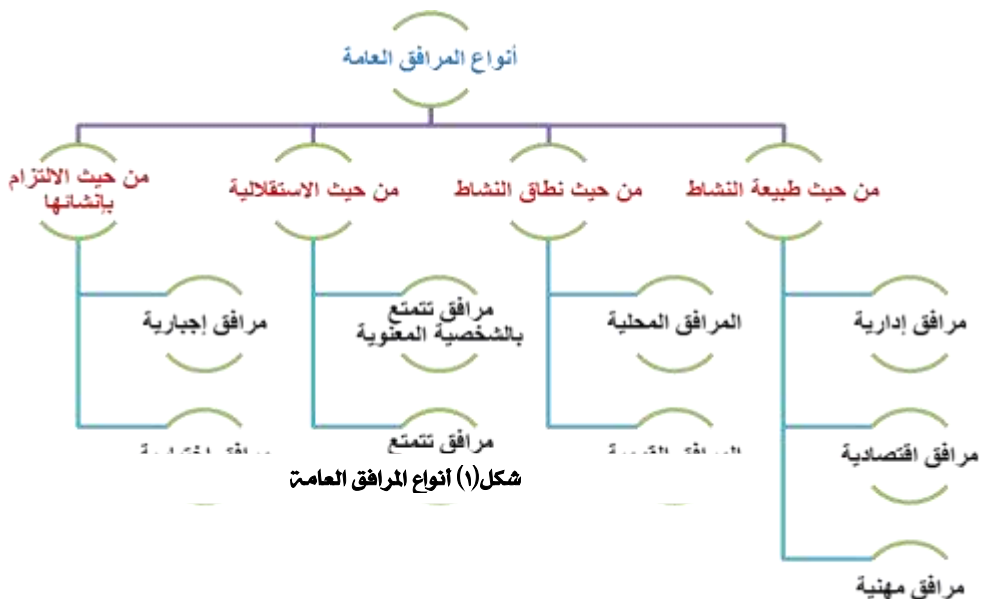
• أنواع المرافق العامة

لا تأخذ المرافق العامة صورة واحدة ولكن عدة أنواع حسب طبيعة النشاط ومنها حسب استقلاليته وأخرى حسب نطاق نشاطها، ونذكر هذه التصنيفات كما يأتي (عودة الله، ٢٠٢٣)

• إسهامات الإدارة الإلكترونية بالمرافق العمومية

اعتمدت المملكة العربية السعودية تطبيق الإدارة الإلكترونية استجابة لرؤية المملكة ٢٠٣٠. وفي سعي المملكة لتيسير مجتمع مبني علي المعرفة وسرعة الاستجابة والتفاعل، مع الأخذ بالاعتبار الحاجة الملحة المتزايدة للوقت وبالتالي تعزيز جودة وكفاءة الخدمات الحكومية المتنقلة، مما يجعلها امتداداً للخدمات الحكومية المقدمة، لكونها متاحة بأي وقت ومن أي مكان، من خلال مجموعة متنوعة من الأجهزة الذكية (الهواتف الذكية، وأجهزة الكمبيوتر، وأجهزة الكمبيوتر المحمولة، وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي، وما إلى ذلك) حيث عملت الحكومة على إدخال الحكومة الرقمية إلى كافة القطاعات (الغامدي، ٢٠٢٢).

• الإطار الإداري للإدارة الإلكترونية للمرافق العامة:



لقد بادرت الدول إلى تحسين مستوى السياسات الإدارية وتحقيق تطور الإدارة الإلكترونية، ومن أجل التكيف مع احتياجات العالم الصغير، قامت بتوفير الوسائل العلمية والتكنولوجية الحديثة وتطبيقها على الإدارات الحكومية لإيجاد بيئة عالمية من التنظيم الإداري للتكيف مع التغيرات العالمية، فمن خلال أنظمة أتمتة الإدارة الإلكترونية يتم تحقيق تدفق البيانات الإدارية والأرشفة الإلكترونية، مما يسمح للأفراد بالاستمتاع بخدمات الحكومة الإلكترونية عالية الجودة، وسيتم توضيح ذلك في النقاط الآتية كما ذكرها أبو شاهين (٢٠٢٣):

• أتمتة الأنظمة في الإدارة الإلكترونية:

وتعني تحول الأعمال الإدارية التي تتم بناء على تدخل بشري إلى أعمال إلكترونية تتم من تلقاء نفسها؛ لذلك فإن عملية الأتمتة تعكس مدى التقدم في أداء العمل بطريقة إلكترونية بشكل غير مسبوق، ويمكن اللجوء إليها لأداء الأعمال غير البسيطة التي تدخل في اختصاص الموظف وتستهلك جزءاً من وقته ويمكن للأتمتة القيام بها بطريقة آلية.

• التدفق الإداري للبيانات والأرشفة الإلكترونية:

يعني التدفق الإداري للبيانات القضاء على تداول الأوراق قدر الإمكان في نطاق الإدارة الإلكترونية يدوياً، بحيث يمكن إدخال البيانات والمعلومات والمستندات عن طريق مسحها ضوئياً، ثم تنساب ضوئياً عبر شبكة المعلومات إلى كل العاملين ذوي الاختصاص.

• الحماية الإدارية للمعلوماتية:

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وأتمتة الأنظمة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات الدولية لا تتوقف حمايتها من مخاطر الجرائم الإلكترونية على تشريعات قانونية تحميها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب، بل لابد من توفر الحماية الإلكترونية للمعلومات، والملفات والبرامج داخل النظام المعلوماتي

• خصائص خدمات المرافق العامة

تعد خدمات المرافق العامة جزءاً من الخدمات العامة ذات المصلحة العامة وتتميز الخصائص الآتية (Cilibiu, 2015):

- ◀ الطابع الاقتصادي والاجتماعي.
- ◀ الوفاء بمتطلبات واحتياجات المصلحة العامة والمنفعة العامة.
- ◀ الطابع الفني والتحرير.
- ◀ وضع التشغيل الدائم والمستمر.
- ◀ قد تكون للعملية خصائص احتكارية.

- ◀ تشير ضمنا إلى وجود بنية تحتية تحريرية تقنية كافية.
- ◀ التغطية على نطاق محلي: القرى أو البلدات أو البلدية أو المقاطعة.
- ◀ يتم إعدادها وتنظيمها وتنسيقها من قبل السلطات الإدارية العامة المحلية.
- ◀ يتم تنظيمها على أساس المبادئ الاقتصادية والكفاءة.
- ◀ يمكن توفيرها/ تقديمها من قبل المشغلين وحاملي التراخيص الذين تم تنظيمهم وتشغيلهم إما بموجب قواعد القانون العام أو بموجب لوائح القانون الخاص.

• مزايا الإدارة الإلكترونية للمرفق العام

تتبلور مزايا الإدارة الإلكترونية في المرفق العام في ثلاث اتجاهات (الحجبات وكشاكش، ٢٠١٧):

- ◀ من منظور المواطن: تحقق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام للمواطن عدة تسهيلات للوصول للخدمة مثل: تخفيف العبء على المواطن بتوفير الوقت والجهد، وتحقيق الشفافية للمواطنين من خلال الإطلاع على المعلومات المرتبطة بالخدمة، وتعريف المواطن كافة الإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة مما يقلل مرات التردد على المرفق العام، وانخفاض الوثائق المتبادلة في تنفيذ المعاملات الإلكترونية
- ◀ من منظور المنظمات الخاصة: تؤكد الإدارة الإلكترونية للمرفق العام على البنية التحتية الصحيحة التي يسهل من خلالها الاتصال الفوري عبر الانترنت وبأسعار معقولة مما يتيح فرص جديدة لزيادة الارتباك بين المنظمات، والاستجابة السريعة لمتطلبات السوق من خلال التفاعل مع الجمهور المستفيد من الخدمة المطروحة، بالإضافة إلى زيادة القدرة التنافسية للمنظمات الخاصة من خلال إيصال منتجاتها إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية
- ◀ من منظور الحكومة: إن إمكانية التخاطب الإلكتروني بين القطاعات الحكومية لتقديم خدمة موحدة يساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال، وتقليل نسبة التعقيد وتبسيط الإجراءات بين إدارة المرافق والمواطن بالإضافة إلى زيادة دقة البيانات المقدمة نظرا لتوفير الحصول على المعلومات المطلوبة، وتقليل الإجراءات الإدارية.

• الصعوبات التي تواجه إدارة المرفق العام الإلكتروني

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعزيز نجاحاتها مرهون بوجود التغلب على بعض الصعوبات التي من شأنها أن تعرقل عملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية منها ما يلي (عبدالرحمن، ٢٠٢٠):

- ◀ الأمية المعلوماتية: من أهم اشكاليات الإدارة الإلكترونية، وللتغلب على هذه المشكلة يقتضي أن يكون مواقع الخدمات المرفقية وواجهاتها على شبكة المعلومات بسيطة وواضحة جرافيكية، لأن السهولة تعتبر أساساً لإمكانية التعامل بالنسبة لعامة الناس.
- ◀ مدي استفادة المواطنين: يتفاوت الأشخاص في المعارف الإلكترونية وقدرتهم على استخدام التقنيات وشبكات الانترنت، ويمكن التغلب على ذلك من خلال إيجاد وعي لدى المواطنين لمعرفة ماهية الإدارة الإلكترونية، وفتح دورات تدريبية للكوادر العاملة في المؤسسات ليستطيعوا تطوير مهاراتهم في المؤسسة المنتمين لها.
- ◀ عدم وجود بنية تحتية للأعمال الإلكترونية: وذلك يقتضي تنمية وتطوير البنية التحتية والتي تمثل قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة ضرورية لوجود عمل نظم المعلومات مثل (أجهزة حاسب - شبكات - برامج)، وموارد البيانات (قواعد البيانات - مستودعات البيانات - نظم إدارة قواعد البيانات).
- ◀ غياب الإطار التشريعي والقانوني شبه الكامل: عدم استيعاب التشريعات السارية للتطور الحاصل في الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى عدم وجود المعرفة الإلكترونية لدى عديد من رجال القانون والقضاء، وذلك يتطلب رؤوس مال كبيرة لنجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية، مع وجود إدارة قوية متفهمة وحازمة على إدارة الأمور.

• العلاقة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المرفق العام

- أصبحت الإدارة الإلكترونية عاملاً أساسياً للموظفين لتحسين أدائهم وزيادة كفاءتهم، كما تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيقاتها، وتدير المستندات بشكل سليم وتوفر الحماية البرمجية المتنوعة وتحافظ على سريتها. بشكل عام، يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات العامة الآتية (لقريد، زيني، ٢٠١٩):
- ◀ أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة إلى التغلب على العديد من المشكلات التي تقلل من مستويات الأداء.
 - ◀ إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة يقلل من تكلفة الحفاظ على المعلومات وتقليل مواقع التقديم.
 - ◀ تطبيق الإدارة الإلكترونية يقلل من معدلات الخطأ.
 - ◀ إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة يمكن الموظفين من تسليم التعليمات المختلفة بالسرعة المطلوبة.
 - ◀ تتم إدارة المرافق العامة إلكترونياً، مما يوفر وقت الموظفين وطاقاتهم.
 - ◀ تطبيق الإدارة الإلكترونية يجعل العمليات داخل المنشأة أكثر دقة وموضوعية.

- ◀ يمكن لتطبيق الإدارة الإلكترونية تنظيم عبء العمل اليومي للموظفين.
- ◀ يمكن لتطبيق الإدارة الإلكترونية تحسين التواصل بين العاملين وزيادة الكفاءة التشغيلية.
- ◀ أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة إلى تحسين مستويات أداء الموظفين وتحسين مستويات أداء الموظفين.
- ◀ إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يجعل مسؤوليات الموظفين واضحة
- ◀ تطبيق الإدارة الإلكترونية يقلل من تكاليف العمل اليومية.
- ◀ تحسين قدرة الموظفين على تشخيص المشكلات من خلال القدرة على الوصول إلى المعلومات.
- ◀ تحسين الأداء وفعالية اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن يحتاجها، وتسهيل الوصول إليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية، وكذلك إمكانية الوصول إليها بجهد أقل من خلال إمكانية طرق البحث الآلي المتاحة.
- ◀ تحسين مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها لتحسين نوعية الحياة والوصول إلى المعلومات وحل المشاكل من جميع جوانبها.

• الدراسات السابقة:

• دراسة (Hani (2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية بمدينة حائل في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. وقام الباحث بإعداد استبانة مكونة من ثلاثة أبعاد: (العمليات الإدارية، الموارد البشرية، التنظيم الإلكتروني) تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (٦٥) مشرفة تربوية بمدارس التعليم العام بمدينة حائل. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن الأبعاد الثلاثة جاءت بمتوسط متوسط. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. كما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الخبرة في العمل، وكانت الفروق لصالح ذوي الخبرة الأكبر.

• دراسة (Aqeeli (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكتروني على أداء العاملين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض للتعرف على واقع تطبيق نظام الإدارة الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر العاملين، ودور هذا التطبيق في تطوير الأداء الإداري في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض. كما حاولت تصوير نظام الإدارة الإلكتروني الأكثر تأثيراً على أداء الموظفين العاملين، ومن وجهة نظر الموظفين العاملين

في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، اتبعت الدراسة اتبعت المنهج الوصفي باستخدام استبيان تم توزيعه إلكترونياً. وبلغ عدد المشاركين في هذا الاستبيان (١٥٠) إجابة. وقد صمم الباحث استبانة الدراسة المكونة من أربعة محاور رئيسية تضمنت (٥٤) عبارة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن العاملين بمدينة الملك فهد الطبية موافقون بشدة على أن المدينة الطبية لديها برامج أنظمة إلكترونية لحفظ واسترجاع البيانات، كما أن أنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة في المدينة الطبية تساهم في سرعة إنجاز العمل، وأن أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم في تسهيل عملية المراقبة والمراقبة. كما تم الاستغناء عن المعاملات الورقية وأصبح التركيز على النظام الإلكتروني، كما ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الاتصال بين الأقسام الإدارية، وأظهرت النتائج أن أنظمة الإدارة الإلكترونية الأكثر فعالية على أداء الموظفين هي نظام المعاملات الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد استخدام الأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الطبية، والتخلي عن الأنظمة الورقية واستبدالها بالنظام الإلكتروني. الكلمات الدالة

• دراسة يمني [٢٠٢٢]

هدفت هذه الدراسة إلى بناء رؤية مقترحة من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني. استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي على عينة مكونة من ٣٤٧ عاملاً في شركة الصلاح الخيرية بتفاحنا الأشرف. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع جداً في المتطلبات المادية والبشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني. كما كانت المتطلبات التنسيقية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني عالية جداً. كما أن معوقات تفعيل الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني كانت كبيرة جداً. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية بشكل دوري للعاملين في منظمات المجتمع المدني لمواكبة التقنيات التكنولوجية المعاصرة، ولتتمكنوا من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك ضرورة إنشاء بنية تحتية في المجتمع المدني. المنظمات المعنية بتطبيق الإدارة الإلكترونية (كمبيوتر - إنترنت - برمجيات.... إلخ).

• دراسة (Mudholkar & Al-Khasi (2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري من خلال تطبيقها على وزارة التربية والتعليم. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين الأداء الإداري. وأوصت أن تقوم وزارة التربية والتعليم بتدريب العاملين على أنظمة الإدارة

الإلكترونية، وتقديم الدعم المالي اللازم لتشغيل وتنفيذ أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع إدارات الوزارة وأن يعمل عمل الوزارة على تفعيل الاتصال الخارجي تتم العملية بين ديوان الوزارة والمكاتب المختلفة في المحافظات من خلال ربط الأنظمة الإلكترونية

• دراسة [Barca & Lounissa (2021).

هدفت الدراسة للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بلدية تيبازة، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام المسح كوسيلة لجمع البيانات. وتم تطبيقه على عينة قصدية مكونة من ٤٦ موظفاً في بلدية تيبازة. وتوصلت النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية وسيلة فعالة لتحسين أداء الخدمة العامة، كما تعمل الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات بدقة وسرعة مع تقليل الوقت والتكاليف. تتطلب الإدارة الإلكترونية توفير مختلف المتطلبات المادية والقانونية والفنية والاجتماعية وغيرها.

• دراسة أونيسي [٢٠٢١]

دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطويع وتفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة لتتوافق مع النظام الإلكتروني، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى أن تطبيق المرفق الإلكتروني يعد فرصة متميزة للارتقاء بالأداء والسرعة والدقة في التعامل واستمرارية العمل بشكل منتظم في جو من المساواة بين المواطنين مع مواكبته المستمرة لكل التغيرات والتطورات. وأكدت على ضرورة توفر البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية اللازمة لجعلها في متناول المواطنين لكي يستطيعون الانتفاع بخدمات المرفق العام الإلكتروني.

• دراسة عبدالرحمن [٢٠٢٠]

تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأشارت النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية لها أهميتها على جميع الأصعدة منها القطاع العام والقطاع الخاص وعلى مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين، وضعف الكوادر البشرية المتمثلة بقلّة الخبرات التكنولوجية، وقلة الموارد المالية والمعوقات الإدارية كلها صعوبات تواجه الإدارة الإلكترونية. وأوصت بأهمية وجود كادر فني متخصص في مجال استخدام الحاسب والانترنت للاستفادة منه في إدارة المؤسسات، وفتح التدريبات لتطوير خبرات العاملين في المؤسسات الإدارية.

• دراسة (Alruways(2020

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أثر توظيف ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وجودة الخدمات الطبية في على آخر الدراسات والكتب وقد تم اتباع المنهج المتبع الوصفي بناءً، المستشفيات السعودية في ظل

أزمة كورونا والأوراق البحثية. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك العديد من الفوائد لتوظيف الإدارة الإلكترونية في المستشفيات السعودية مثل ضمان الوصول السريع إلى المعلومات والمعرفة مقارنة بالمنافسين الآخرين، وتبادل المعرفة بأفضل شكل، وتجنب التكاليف الإضافية، وتعظيم الربحية، وتحقيق النمو إيرادات سريع، ووقت أقصر للوصول إلى الأسواق، وتحسين العلاقات مع العملاء، وفرص لأعمال جديدة. كما خلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لتوظيف الإدارة الإلكترونية على أداء وجودة الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية

• دراسة المرزوقي وأبو العينين [٢٠١٩]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة جدة وأثرها على التطوير التنظيمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وطبقت على عينة عشوائية من الإداريين والإداريات بجامعة جدة في المملكة العربية السعودية حيث كان عدد الذين استجابوا للاستبانة ٦٠ فرداً، وقد توصلت الدراسة إلى أن الأفراد العاملين في جامعة جدة مدركين لمزايا الإدارة الإلكترونية، وأنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة بالجامعة مثل البريد الإلكتروني، وبرامج الدرجات، كما أن هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الإمكانيات البشرية والفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وأوصت الدراسة إلى تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية، التركيز على تطوير التطبيقات الإلكترونية المتوفرة وربطها بالعاملين بجامعة جدة بشكل مستمر بما يتناغم مع تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

• دراسة عبدالعال [٢٠١٨]

تناولت الدراسة المبادئ العامة للمرفق العام ومدي تطبيقها بالوسائل الإلكترونية الحديثة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة يقلل الكثير من الجرائم التي يرتكبها الموظف العام مثل الرشاوي والابتزاز واستغلال النفوذ، كما أن الوسائل الإلكترونية الحديثة هي أفضل الطرق لإدارة المرافق العامة، وأوصت بضرورة توفير البنية التحتية، وضرورة توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، والتدريب وبناء القدرات.

• دراسة العنزي ٢٠١٥

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية الجامعية بمحافظة حقن التابعة لجامعة تبوك، وقد تكون مجتمع الدراسة

من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الكلية الجامعة وعددهم (٨٣) منهم (٥٦) عضو هيئة تدريس، و (٢٧) إداري للعام الدراسي ١٤٣٥/١٤٣٦ ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة لهذا الغرض، وبعد تحليل النتائج المتحصل عليها من أفراد العينة أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية الجامعية بمحافضة حقن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين جاء بدرجة مرتفعة. وأشارت النتائج كذلك إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في آراء أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لاختلاف الجنس أو المؤهل العلمي علي الأداء.

من خلال العرض السابق للأدبيات ودراسات السابقة حول دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المرافق العامة تبين أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حاسماً في تحسين أداء المرافق العامة من خلال تطبيق التكنولوجيا الحديثة والإدارة الذكية، ويتم تحقيق ذلك من خلال تبسيط عمليات إدارة المرافق العامة وتحسين كفاءتها من خلال استخدام نظم إدارة البيانات والمعلومات الإلكترونية، حيث تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز التواصل والتفاعل بين الموظفين والعملاء وتسهيل عمليات التواصل والتعامل مع المشاكل والشكاوى. كما تسهم التقنيات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من المرافق العامة وتحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات سريعة وفعالة. فيتم تعزيز شفافية إدارة المرافق العامة من خلال استخدام التكنولوجيا الإلكترونية، مما يعزز الثقة والشفافية بين الجمهور والمرافق العامة. كما تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين استخدام الموارد وتخفيض التكاليف من خلال التحول إلى العمليات الإلكترونية والتقليل من الاعتماد على الأوراق والبرامج اليدوية. وتعزز الإدارة الإلكترونية مبادئ الحكومة الرقمية وتحقيق تحديث الخدمات الحكومية وتحسين الأداء الحكومي، كما يتم تعزيز مفهوم المشاركة المجتمعية والديمقراطية من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة. وتساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين استدامة المرافق العامة وتقليل الأثر البيئي من خلال تحسين إدارة الموارد والتقليل من النفايات. فبهذا يتم تعزيز الابتكار والتطوير في المرافق العامة من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الإلكترونية والأنظمة الذكية لتحسين وتحديث الخدمات المقدمة.

وفى هذا السياق استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عدة أوجه تتمثل في صياغة أسئلة البحث الحالي، وتحديد الإجراءات المناسبة للبحث، كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد وإثراء عناصر الإطار النظري للبحث الحالي، كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تدعيم الإطار النظري بنتائج دراسات وأبحاث حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة في جميع عناصر البحث. بالإضافة إلى اختيار المنهج الملائم

لهذا البحث، والوقوف على مفهوم المصطلحات بشكل واضح مما أسهم في صياغة التعريف الإجرائي بشكل واضح يتناسب مع أهداف البحث، كما ساعدت الدراسات السابقة الباحث في تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة نتائج البحث الحالي، ودعم تفسير النتائج.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث استخدام المنهج الوصفي، واستخدام أداة الاستبانة والتعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة.

وبرغم تناول الدراسات السابقة للإدارة الإلكترونية إلا أنه في حدود علم الباحث لم تتناول الدراسات السابقة قياس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة في الجامعات والمستشفى الجامعي بالمملكة العربية السعودية، وهذا ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

• منهج البحث:

تم الاعتماد من الناحية المنهجية لإجراء هذا البحث على المنهج الوصفي المسحي من خلال الأساليب التالية:

- ◀ الأسلوب الوصفي : القائم على المسح الوصفي المكتبي لأهم الدراسات والجهود العلمية التي تبحث في دور الذكاء الاصطناعي في التعليم.
- ◀ الأسلوب الميداني : الذي يعتمد على تطوير استبانة تشتمل على مجموعة من العبارات التي يمكن من خلالها جمع البيانات من عينة الدراسة، وتحليل هذه البيانات ومن ثم استخلاص النتائج .
- ◀ الأسلوب الإحصائي : تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات الأولية التي تم جمعها بهدف تحليلها واستخلاص النتائج منها

• مجتمع البحث:

شمل مجتمع البحث المواطنين السعوديين في منطقة عسير

• عينة البحث:

اقتصرت عينة البحث على عدد (٢١٠) مواطن سعودي قدموا استجاباتهم على الاستبيان).

جدول (١) توزيع أفراد عينة البحث وفقا لمتغيراته

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
المهنة	قطاع طبي	٣٩	١٧.٧%
	قطاع غير طبي	١٥٤	٧٠%
	طالب في كلية طبية	لا يوجد	لا يوجد
	طالب في كلية غير طبية	٢٧	١٢.٣%

يتبين من الجدول (١) أن ما نسبته ٧٠% من عينة البحث من غير العاملين بالقطاع الطبي، وما نسبته ١٢.٣% من عينة البحث من الطلاب في الكليات غير

الطبيّة، وهذا يشير إلى أن أكثر من ٨٠٪ من عينة البحث من المواطنين السعوديين لا ينتمون للقطاع الطبي وهذا يوضح عدم التحيز في إبداء آرائهم في خدمات المرافق العامة التي يستفيدون منها من خلال الإدارة الإلكترونية وهم الفئة المستهدفة من ذلك، لبيدوا آرائهم من واقع تجربتهم الفعلية دون تحيز ومدي رضاهم عنها.

• أداة البحث:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لملائمتها طبيعة الدراسة وحجم ومجتمع وعينة الدراسة

• خطوات تصميم وبناء أداة البحث:

تم تصميم الاستبانة باتباع الخطوات العلمية الآتية:

◀ الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة والمربطة بموضوع البحث دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة.

• محاور الاستبانة

صممت الاستبانة وفق محتويات الدراسة من جزئين رئيسيين على النحو الآتي:

• الجزء الأول: البيانات الأولية

اشتملت الاستبانة على الخصائص الديمغرافية لفردات الدراسة وتكونت من متغير المهنة.

• الجزء الثاني

◀ المحور الأول درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي .. يتكون هذا المحور من (٥) فقرات بهدف التعرف على درجة رضا المواطنين السعوديين لاستخدام الإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي.

◀ المحور الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي .. يتكون هذا المحور من (٦) فقرات بهدف التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.

◀ المحور الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين .. يتكون هذا المحور من (٤) فقرات بهدف التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل أثناء استخدام مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.

المحور الرابع: تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة .. يتكون هذا المحور من (٨) فقرات بهدف التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة أثناء استخدام مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.

وقد استخدم الباحث مقياس (ليكرت) الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) حيث يعبر رقم (٥) عن أكبر درجة (موافق بشدة) ويعبر رقم (١) عن أصغر درجة (غير موافق بشدة)

• صدق أداة البحث

تم التحقق من صدق وثبات الاستبانة من خلال ما يلي:

• أولاً الصدق الظاهري:

ويقصد به قياس عبارات الاستبانة ما وضعت لقياسه، وذلك بعرض الاستبانة على عدد (٩) من المحكمين في تخصص تقنيات التعليم، لتوضيح تقييمهم للأداة بإبداء آرائهم من حيث مدى ارتباط الفقرات بالمحور الخاص بها، وصحة الصياغة اللغوية، وتقديم المقترحات اللازمة لتحسين الاستبانة، وقد أشار المحكمون بإجراء بعض التعديلات على العبارات من حيث الانتباه إلى الهمزات الواردة ببعض الكلمات.

• ثانياً صدق الانساق الداخلي

تم التحقق من ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحو، ومعاملات الارتباط بين كل فقرة والمحور التي تنتمي له، كما موضح بجدول (٢)، و(٣) الآتين:

جدول (٢) معاملات الارتباط بيرسون لمحاور الاستبانة

المحاور	معامل الارتباط	الدلالة
درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي	٠.٩٨١	٠.٠١
دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي	٠.٩٧٢	٠.٠١
دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين	٠.٩٦٨	٠.٠١
تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة	٠.٩٧	٠.٠١

يتضح من جدول (٢) ارتفاع قيم معاملات الارتباط بين محاور الاستبانة وهذا يدل على صدق عبارات الاستبانة بشكل مرتفع، مما يؤكد على الارتباط والاتساق الداخلي بين العبارات ذات علاقة موجبة عند مستوى ٠.٠١ وبذلك تكون الاستبانة ذات صدق وثبات مرتفع وتقيس ما وضعت لقياسه.

جدول (٣) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور (ن = ٢٢٠)

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول : درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي		
١	٠.٩٤٣*	٠.٠٠١
٢	٠.٩٤٩*	٠.٠٠١
٣	٠.٩٥٥*	٠.٠٠١
٤	٠.٩٤٨*	٠.٠٠١
٥	٠.٨٨٣*	٠.٠٠١
المحور الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي		
١	٠.٩٠٩♦♦	٠.٠٠١
٢	٠.٨٨٥♦♦	٠.٠٠١
٣	٠.٩٣٨♦♦	٠.٠٠١
٤	٠.٩٣٩♦♦	٠.٠٠١
٥	٠.٩١٩♦♦	٠.٠٠١
٦	٠.٩٢٣♦♦	٠.٠٠١
المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين		
١	٠.٩١٧♦♦	٠.٠٠١
٢	٠.٩٦١♦♦	٠.٠٠١
٣	٠.٩٤٠♦♦	٠.٠٠١
٤	٠.٩٠٠♦♦	٠.٠٠١
المحور الرابع: تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة		
١	٠.٨٥٤♦♦	٠.٠٠١
٢	٠.٩٣٢♦♦	٠.٠٠١
٣	٠.٩٢٣♦♦	٠.٠٠١
٤	٠.٩٢٧♦♦	٠.٠٠١
٥	٠.٩٢٣♦♦	٠.٠٠١
٦	٠.٩٥٧♦♦	٠.٠٠١
٧	٠.٩٦٣♦♦	٠.٠٠١
٨	٠.٩٣٩♦♦	٠.٠٠١

(*) دال عند مستوى ٠.٠١

يتضح من الجدول (٤) أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية لكل محور المرتبطة به ما بين (٠.٨٨٣ : ٠.٩٦٣) وجميعها معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان

• ثبات الأداة:

ويقصد به مدى اتساق الفقرات مع المحاور الخاصة بها، وتم التحقق من ذلك بحساب معامل الارتباط ألفا كرونباخ بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (٤) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاو الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحاو
٠.٩٦	٥	درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي
٠.٩٦	٦	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي
٠.٩٤	٤	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين
٠.٩٧	٨	تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة
معامل الثبات الكلي لجميع محاو الاستبانة = ٠.٨٤		

يتضح من جدول (٤) ارتفاع قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ وهذا يدل على ثبات عبارات الاستبانة بشكل مرتفع ، مما يؤكد على الارتباط والاتساق الداخلي بين العبارات وبذلك تكون الاستبانة ذات صدق وثبات مرتفع وتقيس ما وضعت لقياسه.

• تطبيق الدراسة الميدانية :

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة أصبحت جاهزة في صورتها النهائية وجاهزة للتطبيق، قام الباحث بتحويل الاستبانة إلى الصورة الإلكترونية منها باستخدام Google Forms وقام الباحث بتوزيع الاستبانة في صورتها الإلكترونية على عينة المواطنين السعوديين بمنطقة عسير، وبعد ظهور الإجابات قام الباحث بمعالجتها وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS وذلك للوصول الى نتائج الدراسة والتي سيتم تناولها تفصيلاً فيما يلي.

• عرض النتائج وتحليلها:

للإجابة عن أسئلة البحث الحالي قام الباحث بتحليل محاو الاستبانة، فتم استخدام كل من (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لإستجابات أفراد العينة والتي تمثلت في المحاو الآتية:

- ◀ المحور الأول: درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.
- ◀ المحور الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.
- ◀ المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين.
- ◀ المحور الرابع: تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة.

عند التحليل ، تم النظر في استجابات عينة الدراسة وتحديد مستوى قيمة الاتفاق بحيث يكون من (١) الى (١.٨٠) درجة التوافق من وجهة نظر العينة قليلة جداً ، من (١.٨١) الى (٢.٦٠) درجة التوافق من وجهة نظر العينة قليلة ، من (٢.٦١) الى (٣.٤٠) درجة التوافق من وجهة نظر العينة متوسطة. - من (٣.٤١) إلى (٤.٢٠) درجة التوافق من وجهة نظر العينة كبيرة. - من (٤.٢١) إلى (٥) درجة التوافق من وجهة نظر العينة كبيرة جداً

جدول (٥) متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الأول درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي

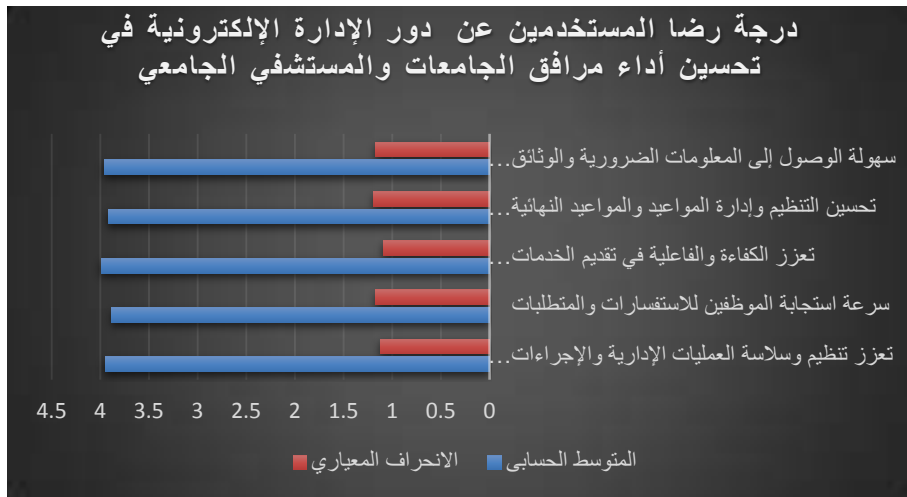
المرتبة	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	م
الثانية	كبيرة	١.١٦	٣.٩٧	أشعر بالرضا العام عن تجربتي مع الإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	١-١
الثالثة	كبيرة	١.١٥	٣.٩٥	أشعر بالرضا تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	١-٢
الرابعة	كبيرة	١.١٢	٣.٩٢	تلبية متطلباتي واحتياجاتي بشكل جيد من خلال النظام الإلكتروني في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	١-٣
الأولي	كبيرة	١.١٥	٣.٩٩	أعتقد أن الخدمات الإلكترونية ساهمت في تحسين تجربتي الشخصية مع المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	١-٤
الخامسة	كبيرة	١.٢٦	٣.٨٤	توافر الخدمات التي أحتاجها بسهولة وفاعلية عن طريق الإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	١-٥
كبيرة		١.١٦	٣.٩٣	المحور ككل	

يوضح الجدول (٥) أعلاه آراء المستجيبين حول الأول درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي، وأظهرت النتائج أن الفقرة "أعتقد أن الخدمات الإلكترونية ساهمت في تحسين تجربتي الشخصية مع المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" جاءت في المرتبة الأولى (متوسط حسابي ٣.٩٩، وانحراف معياري ١.١٥)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة "أشعر بالرضا العام عن تجربتي مع الإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" (متوسط حسابي ٣.٩٧، وانحراف معياري ١.١٦)، يليها في المرتبة الثالثة الفقرة "أشعر بالرضا تجاه الخدمات الإلكترونية المقدمة في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" (متوسط حسابي ٣.٩٥، وانحراف معياري ١.١٥)، وفي المرتبة الرابعة الفقرة "تلبية متطلباتي واحتياجاتي بشكل جيد من خلال النظام الإلكتروني في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي"، يليها في المرتبة الخامسة الفقرة "توافر الخدمات التي أحتاجها بسهولة وفاعلية عن طريق الإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي"، وقد جاءت جميع فقرات المحور الأول بدرجة اتفاق كبيرة، مما يؤكد على ارتفاع رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.

ويرجع ارتفاع معدل النتائج الإيجابية عن درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي وفق هذا المحور لأن النظام الإلكتروني في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي يعمل على تلبية متطلبات واحتياجات المستخدمين بشكل جيد، ويتيح لهم الحصول على الخدمات اللازمة بسهولة ويسر، مما يساهم في رفع مستوى الرضا والراحة لديهم، كما يمكن للمستخدمين تلبية احتياجاتهم المختلفة مثل الحجوزات، والتواصل مع الأطباء أو الأساتذة، والوصول إلى

البيانات الشخصية والأكاديمية، والمزيد، بكل يسر وسهولة. وهذا يتفق مع نتائج دراسة بهاء الدين (٢٠١٩)، الحجات وكشاكش (٢٠١٦)، جمبيرة (٢٠١٦).

بشكل عام يظهر المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات هذا المحور (٣.٩٣) درجة رضا مرتفعة عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (٢) درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي

جدول (٦) متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثاني دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي

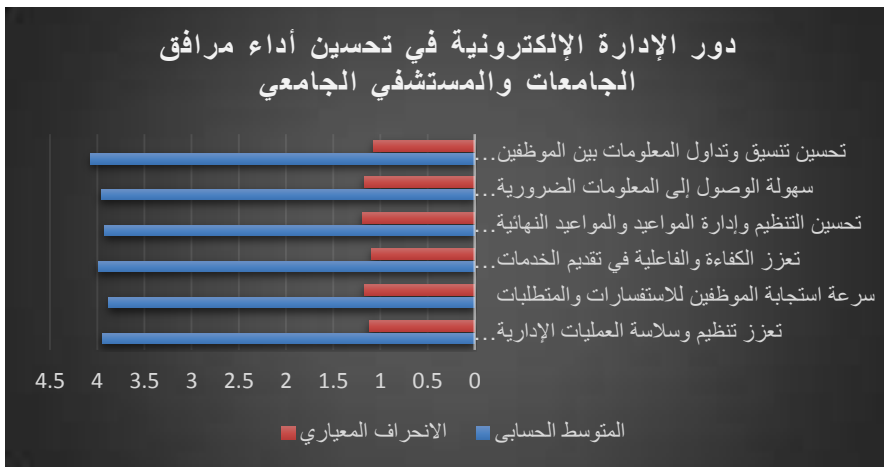
م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتبة
١-٢	توافر الخدمات التي احتاجها بسهولة وفاعلية عن طريق الإدارة الإلكترونية في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٣.٨٨	١.٢٠	كبيرة	الخامسة
٢-٢	توفر الإدارة الإلكترونية بيئة أكثر تفاعلية ومستدامة في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٣.٨٥	١.٢٠	كبيرة	السادسة
٢-٣	تساعد الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمصداقية في إدارة المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٤.١٢	١.٠٨	كبيرة	الأولي
٣-٤	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تجربة المستخدم ورضاه في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٤.٠٨	١.٠١	كبيرة	الثانية
٢-٥	تسهم الإدارة الإلكترونية في سرعة تنفيذ المهام في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٤.٠٥	١.١٢	كبيرة	الثالثة
٢-٦	تسهم الإدارة الإلكترونية في تقليل الأخطاء والإشكاليات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٣.٩٩	١.٠٥	كبيرة	الرابعة
المحور ككل		٣.٩٩	١.١١	كبيرة	

يوضح الجدول (٦) أعلاه آراء المستجيبين حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي، وأظهرت النتائج أن الفقرة

"تساعد الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمصداقية في إدارة المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" جاءت في المرتبة الأولى (متوسط حسابي ٤.١٢، وانحراف معياري ١.٠٨)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة "تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تجربة المستخدم ورضاه في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" (متوسط حسابي ٤.٠٨، وانحراف معياري ١.٠١)، يليها في المرتبة الثالثة الفقرة "تسهم الإدارة الإلكترونية في سرعة تنفيذ المهام في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" (متوسط حسابي ٤.٠٥، وانحراف معياري ١.١٢)، بينما جاءت الفقرة "توفر الإدارة الإلكترونية بيئة أكثر تفاعلية ومستدامة في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" في المرتبة السادسة، وبرغم من ذلك فقد جاءت جميع فقرات المحور الثاني بدرجة اتفاق كبيرة، مما يؤكد على فاعلية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي.

ويتضح ارتفاع معدل النتائج الإيجابية عن حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي وفق هذا المحور وهذا يعكس أهمية توفير بيئة مريحة ومرضية للمستخدمين، وأهمية تحسين الكفاءة والإنتاجية، وهذا يرجع إلى أن الإدارة الإلكترونية توفر مزيداً من الشفافية والمصداقية في إدارة المرافق، مما يشعر المستخدمين بالثقة والأمان، فيري المستخدمون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة الكفاءة وتسريع تنفيذ المهام، مما يؤدي إلى تحسين أداء المرافق بشكل عام. وهذا يتفق مع نتائج عبدالرحمن (٢٠٢٠)، لقريد (٢٠١٩)، عشري (٢٠١٨).

بشكل عام يظهر المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات هذا المحور (٣.٩٩) ارتفاع فاعلية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (٣) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي

جدول (٧) متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثالث دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين

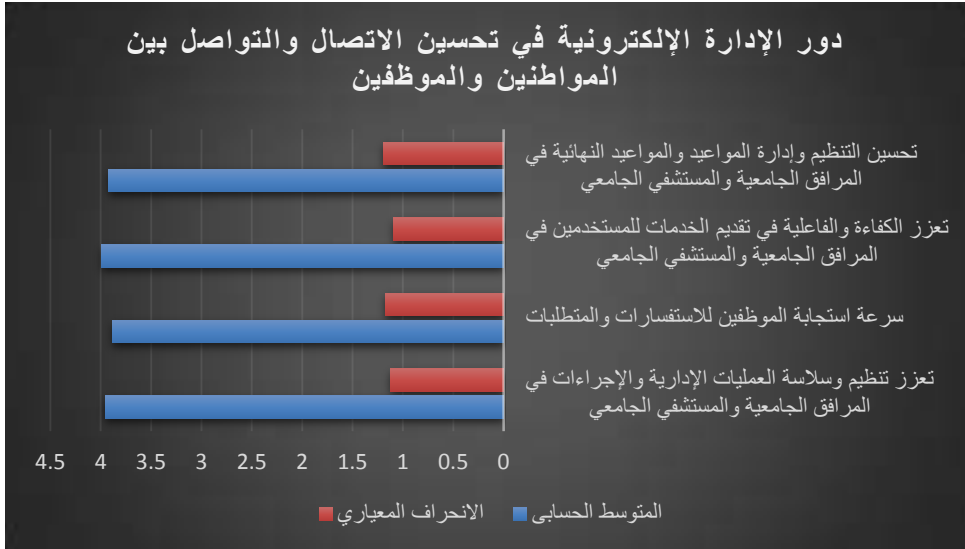
٢	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المرتبة
٣-١	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين سرعة وفعالية التواصل مع إدارة المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٤.٠٣	١.٠٦	كبيرة	الثالثة
٣-٢	توفر الإدارة الإلكترونية وسائل تواصل مريحة ومناسبة للتفاعل مع المستخدمين	٤.٠٤	١.٠٦	كبيرة	الثانية
٣-٣	تساعد الإدارة الإلكترونية في توفير قنوات اتصال متعددة ومتنوعة للمستخدمين	٤.٠٥	١.٠٦	كبيرة	الأولى
٣-٤	يوجد تحسين ملحوظ في استجابة إدارة المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي عند استخدام الإدارة الإلكترونية	٣.٩٥	١.١٤	كبيرة	الرابعة
	المحور ككل	٤.٠١	١.٠٨	كبيرة	

يوضح الجدول (٧) أعلاه آراء المستجيبين حول الأول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين، وأظهرت النتائج أن الفقرة "تساعد الإدارة الإلكترونية في توفير قنوات اتصال متعددة ومتنوعة للمستخدمين" جاءت في المرتبة الأولى (متوسط حسابي ٤.٠٥، وانحراف معياري ١.٠٦)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة "توفر الإدارة الإلكترونية وسائل تواصل مريحة ومناسبة للتفاعل مع المستخدمين" (متوسط حسابي ٤.٠٤، وانحراف معياري ١.٠٦)، يليها في المرتبة الثالثة الفقرة "تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين سرعة وفعالية التواصل مع إدارة المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" (متوسط حسابي ٤.٠٣، وانحراف معياري ١.٠٦)، وفي المرتبة الرابعة الفقرة "يوجد تحسين ملحوظ في استجابة إدارة المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي عند استخدام الإدارة الإلكترونية" وقد جاءت جميع فقرات المحور الثالث بدرجة اتفاق كبيرة، مما يؤكد على فاعلية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين.

ويرجع ارتفاع معدل النتائج الإيجابية عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين وفق هذا المحور لأن النظام الإلكتروني في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي يسمح للمستخدمين الوصول إلى المعلومات وحجز المواعيد وتقديم الطلبات والتواصل مع الجهات المعنية بسهولة وفاعلية من خلاله، وهذا بدوره يوفر الكثير من الوقت والجهد للمستخدمين، كما أن توفير واجهات سهلة الاستخدام وخدمات متطورة يجعل عملية الاستخدام سلسلة بدون تعقيد. ويمكن للأفراد التواصل والتفاعل بسهولة مع الموظفين وإدارة المرافق، سواء عبر البريد الإلكتروني أو الدردشة الفورية أو منصات التواصل الاجتماعي، والمواقع الإلكترونية

والتطبيقات المحمولة، فيثني للمواطنين والموظفين الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة وفاعلية. وهذا يتفق مع نتائج دراسة الغامدي (٢٠٢٢)، المرزوقي وأبو العنين (٢٠١٩)، نزلي (٢٠١٦).

بشكل عام يظهر المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات هذا المحور (٤.٠١) ارتفاع فاعلية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين. والشكل الآتي يوضح ذلك:

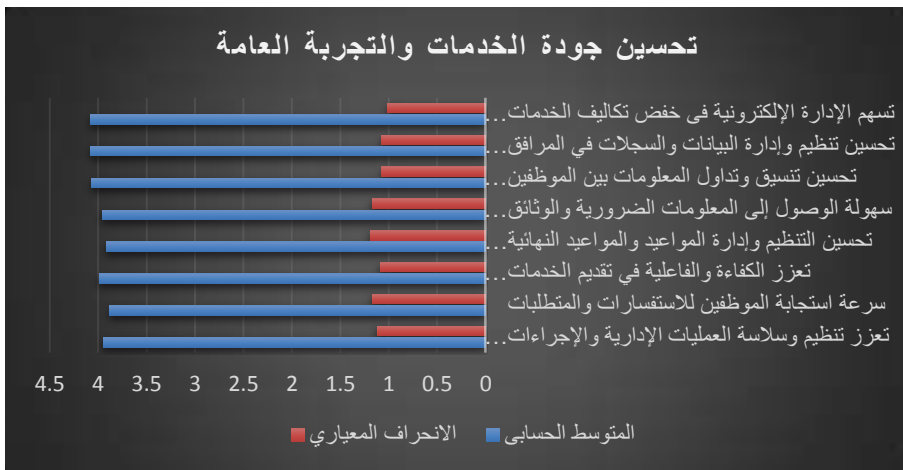


شكل (٤) دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين
جدول (٨) متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الرابع: تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	المرتبة
١-٤	تعزز تنظيم وسلاسة العمليات الإدارية والإجراءات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٣.٩٥	١.١٢	كبيرة	الخامسة
٢-٤	سرعة استجابة الموظفين للاستفسارات والمتطلبات	٣.٨٨	١.١٧	كبيرة	الثامنة
٣-٤	تعزز الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستخدمين في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٣.٩٩	١.٠٩	كبيرة	الثالثة
٤-٤	تحسين التنظيم وإدارة المواعيد والمواعيد النهائية في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٣.٩٢	١.١٩	كبيرة	السابعة
٥-٤	سهولة الوصول إلى المعلومات الضرورية والوثائق اللازمة	٣.٩٦	١.١٧	كبيرة	الرابعة
٦-٤	تحسين تنسيق وتداول المعلومات بين الموظفين والإدارات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٤.٠٧	١.٠٧	كبيرة	الثانية
٧-٤	تحسين تنظيم وإدارة البيانات والسجلات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٤.٠٨	١.٠٧	كبيرة	الأولى
٨-٤	تسهل الإدارة الإلكترونية في خفض تكاليف الخدمات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي	٤.٠٨	١.٠١	كبيرة	الأولى
المحور ككل		٣.٩٩	١.١١	كبيرة	

يوضح الجدول (٨) أعلاه آراء المستجيبين حول الأول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة، وأظهرت النتائج أن كلا من الفقرتين الآتيتين في المرتبة الأولى "تحسين تنظيم وإدارة البيانات والسجلات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" جاءت في المرتبة الأولى (متوسط حسابي ٤.٠٨، وانحراف معياري ١.٠٧) و"تسهم الإدارة الإلكترونية في خفض تكاليف الخدمات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" (متوسط حسابي ٤.٠٨، وانحراف معياري ١.٠١)، يليها في المرتبة الثانية الفقرة "تحسين تنسيق وتداول المعلومات بين الموظفين والإدارات في المرافق الجامعية والمستشفى الجامعي" (متوسط حسابي ٤.٠٧، وانحراف معياري ١.٠٧)، وفي المرتبة الثامنة الفقرة "سرعة استجابة الموظفين للاستفسارات والمتطلبات" وقد جاءت جميع فقرات المحور الرابع بدرجة اتفاق كبيرة، مما يؤكد علي فاعلية دور الإدارة الإلكترونية تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة للمستخدمين. ويرجع ارتفاع معدل النتائج الإيجابية عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة وفق هذا المحور لأن الإدارة الإلكترونية توفر وسائل تواصل وتفاعل سريعة وفعالة مع المستخدمين، مما يساهم في تلبية احتياجاتهم وتقديم الدعم اللازم بشكل فوري، كما أنه يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين عمليات الإدارة والتنظيم، و توفير معلومات شاملة ودقيقة، وتسهيل الوصول إلى الخدمات والموارد المطلوبة مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء والتأخير في تنفيذ المهام وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Barca & Lounissa, 2021)، (Alruways, 2020)، (Aritonang, 2017).

بشكل عام يظهر المتوسط الحسابي الإجمالي لفقرات هذا المحور (٣.٩٩) ارتفاع فاعلية دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الاتصال والتواصل بين المواطنين والموظفين. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (٥) تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة

• ملخص نتائج البحث:

- توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً وفاعلاً في تحسين أداء المرافق العامة وفقاً لمحاوَر البحث كالاتي:
- ◀ ما درجة رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي؟
 - ◀ يظهر المتوسط الكلي ارتفاع رضا المستخدمين عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية (٣.٩٣) بشكل كبير. يعود ذلك إلى الامتيازات والخدمات التي توفرها الإدارة الإلكترونية والتي تلبي متطلبات المستخدمين بشكل فعال.
 - ◀ ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفى الجامعي؟
 - ◀ يوضح المتوسط الكلي أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين أداء مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية (٣.٩٩) بشكل كبير. فهي توفر طرقاً جديدة للحصول على الخدمات وتعزز الشفافية والمصداقية في إدارة هذه المرافق. وبالتالي، يشعر المستخدمون بالثقة والأمان، ويرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة الكفاءة وتسريع تنفيذ المهام، مما يؤدي إلى تحسين أداء المرافق بشكل عام.
 - ◀ ما دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين الاتصال والتواصل؟
 - ◀ يظهر المتوسط الكلي أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً كبيراً في تحسين الاتصال والتواصل في مرافق الجامعات والمستشفيات الجامعية (٤.٠١). فهي تدعم استخدام التكنولوجيا لتوفير وسائل التواصل المتنوعة والسريعة، مثل البريد الإلكتروني والدردشة الفورية ومنصات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية والتطبيقات المحمولة. يتيح هذا للمواطنين والموظفين الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة وفاعلية.
 - ◀ ما دور الإدارة الإلكترونية لمرافق الجامعات والمستشفى الجامعي في تحسين جودة الخدمات والتجربة العامة؟
 - ◀ يشير المتوسط الكلي إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً كبيراً في تحسين جودة الخدمات وتجربة المستخدمين (٣.٩٩) بفضل وسائل التواصل والتفاعل السريعة والفعالة التي توفرها. تساهم هذه الوسائل في تلبية احتياجات المستخدمين وتوفير الدعم اللازم فوراً. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين عمليات الإدارة والتنظيم، وتوفير معلومات شاملة ودقيقة، وتسهيل الوصول إلى الخدمات والموارد المطلوبة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء والتأخير في تنفيذ المهام.

• توصيات البحث:

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بالآتي:

أ: توصيات عامة

- ◀ تحسين البنية التحتية الرقمية: ينبغي أن يكون هناك بنية تحتية رقمية متطورة وقوية لدعم الإدارة الإلكترونية وتطوير المرافق العامة. يمكن أن تشمل هذه البنية التحتية الشبكات السريعة، والأنظمة الأمنية، والتخزين السحابي، والتكنولوجيا الحديثة الأخرى.
- ◀ تعزيز الوعي والتدريب: يجب تعزيز الوعي بين الموظفين والمسؤولين حول الفوائد والتحديات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والمرافق العامة. يجب أيضاً توفير التدريب المناسب لهم للتعامل مع التكنولوجيا الجديدة والاستفادة الكاملة منها.
- ◀ تعزيز التشريعات واللوائح: يجب وضع تشريعات ولوائح فعالة لدعم الإدارة الإلكترونية وتطوير المرافق العامة. يجب أن تحمي هذه التشريعات البيانات الشخصية وتضمن الأمان الرقمي وتعزز الشفافية في العمليات الحكومية.
- ◀ تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص: يجب تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لتحقيق الإدارة الإلكترونية الفعالة وتحسين المرافق العامة. يمكن للشراكات الاستراتيجية بين الحكومة والشركات الخاصة أن تساهم في تقديم حلول مبتكرة وتحسين جودة الخدمات.
- ◀ الاهتمام بالتواصل وتلبية احتياجات المواطنين: يجب أن يكون التركيز على تحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجات المواطنين. يجب أن تكون الخدمات الإلكترونية سهلة الاستخدام ومتاحة بشكل شامل، ويجب أن تكون هناك آليات لجمع ملاحظات المستخدمين وتحسين الخدمات استناداً إلى هذه الملاحظات.

ب: توصيات خاصة:

- ◀ تحسين التكامل الإلكتروني: ينبغي تعزيز التكامل الإلكتروني بين الجامعات والمستشفى الجامعي لتسهيل إدارة المرافق وتحسين تجربة المستخدم. يتضمن ذلك تطوير نظام متكامل للمعلومات يسمح بتبادل البيانات بين الجامعات والمستشفى وتوفير خدمات إلكترونية متكاملة للطلاب والعاملين.
- ◀ تعزيز الأمان الإلكتروني: يجب أن يكون هناك تركيز كبير على تعزيز الأمان الإلكتروني لحماية البيانات الحساسة وضمان سلامة المعلومات الطبية. ينبغي تطبيق معايير عالية للأمان الإلكتروني وتوفير تدريبات للموظفين حول السلوكيات الآمنة على الإنترنت والوقاية من الاختراقات السيبرانية.
- ◀ تحسين جودة الخدمات: يجب التركيز على تحسين جودة الخدمات المقدمة في الجامعات والمستشفى الجامعي. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير نظام رقمي لإدارة الموارد البشرية والمواعيد والمخزون، وتحسين

تجربة المرضى والطلاب من خلال توفير خدمات إلكترونية سهلة الاستخدام وفعالة.

◀ تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص: ينبغي تعزيز التعاون بين الجامعات والمستشفى الجامعي والشركات الخاصة لتحقيق الابتكار وتطوير التكنولوجيا الحديثة. يمكن أن تسهم الشركات الاستراتيجية في توفير حلول تكنولوجية مبتكرة وتسهم في تطوير الإدارة الإلكترونية والمرافق العامة.

◀ تقييم الأثر الاجتماعي والاقتصادي: يجب إجراء دراسات لتقييم الأثر الاجتماعي والاقتصادي لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين المرافق العامة في الجامعات والمستشفى الجامعي. يمكن أن تساهم هذه الدراسات في فهم الفوائد والتحديات المتعلقة بالتحول الرقمي وتوجيه السياسات والاستراتيجيات المستقبلية.

• البحوث المقترحة:

- ◀ تحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة المرافق العامة.
- ◀ تقييم أثر الإدارة الإلكترونية على تطوير المرافق العامة في العصر الرقمي.
- ◀ دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من المرافق العامة.
- ◀ تحليل تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تعزيز فعالية المرافق العامة.
- ◀ تقييم فاعلية استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المرافق العامة.

• المراجع العربية:

- أبوشاهين، ماهر حسين عاشور. (٢٠٢٣). الإدارة الإلكترونية ودورها في إدارة المرافق العامة. *مجلة البحوث القانونية والاقتصادية- المنوفية*. ٥٨ (٢). ١٢٣-١٧٤.
- أونيسي، ليندة. (٢٠٢١). المبادئ الضابطة للمرفق العام الإلكتروني. *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية*. ١٤ (١). ٢٠٣-٢١٨.
- بكري، بدور سامي. (٢٠١٢). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبدالعزيز. *رسالة ماجستير*. جامعة الملك عبدالعزيز. جدة.
- بهاء الدين، فريحة رمزي. (٢٠١٩). الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف. *المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية*. ٥٦ (١). ١٣٩-١٧٠.
- بومطرق، سليمان، وبوزيان، هدنة. (٢٠٢٢). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على النظام القانوني للمرفق العام. *رسالة ماجستير*. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل.
- جمبينة، ذهبيّة. (٢٠١٦). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية خنشلة. *رسالة ماجستير*. كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- الحجات، سامي داود سالم، وكشاكش، كريم يوسف. (٢٠١٧). المرفق العام الإلكتروني: دراسة مقارنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك.
- الحياي، زينّة فؤاد صبري. (٢٠٢١). متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية. [https:// almerja.net/reading.php?idm=159414](https://almerja.net/reading.php?idm=159414)

- عبدالرحمن، نكتل ابراهيم. (٢٠٢٠). الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية، ٩ (٣٥). ٢٥ - ٦٨.

• المراجع الانجليزية:

- Abdelaziz, S. (2023, 31 July). The Importance of E-Management in Modern Business Life. <https://rb.gy/fbw8wa>
- Aker, J. C. (2017). Using digital technology for public service provision in developing countries. Digital revolutions in public finance, 201.
- Al-Hamouz, Lubna Hussein (2016). The impact of applying electronic human resources management systems on organizational performance: An applied study in Royal Jordanian, (Master's thesis), Middle East University
- Alruways, N. H. F. (2020). The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals. Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal for Education & Science Publications (MECSJ), (36).
- Aqeeli, M. U. (2022). Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City al Sciences, 11(3), pp-784.

