

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية

على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

إعداد الباحثة/

أروى بنت عبد الله التميمي

مستخلص البحث

هدف البحث التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء، واستخدمت الباحثة منهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة الميدانية، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة البحث التي بلغت (٤٣٢) فرداً، وقد توصلت إلى عدد من النتائج كان أهمها: أن معظم العاملين وافقوا على مفهوم وتعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وأن التطور المستمر في نظم الإدارة الإلكترونية بالهيئة العامة للغذاء والدواء بالسعودية يُمثل أحد التحديات بسبب الحاجة المستمرة للكوادر البشرية المتخصصة، ومع هذه التحديات فقد أظهرت النتائج عدداً من المميزات أهمها: أن الأنظمة الإلكترونية المستخدمة بالهيئة أسهمت في تقديم الخدمات للمستخدمين منها بمرونة وسهولة، كما ساعدت الإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية المتبعة في جميع أنشطة الهيئة، وتوصلت الباحثة من خلال هذا البحث إلى طرح عدد من التوصيات، ومنها: أنه ينبغي نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين جميع العاملين لمواكبة أحدث المستجدات في الإدارة الإلكترونية المستخدمة بالهيئة، ويجب زيادة العاملين المتخصصين في المجالات التقنية، والفنية بالهيئة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية- تطوير- أداء العاملين.

Developing the performance of employees in the Saudi Food and Drug Authority in the light of the electronic management approach

Abstract

The study aimed to identify e-administration and its role in developing the performance of employees in the Food and Drug Authority. The researcher relied on the field research method and used the questionnaire as the study tool, where the questionnaires were distributed to the research sample and they were (432) individuals. The study reached many results including that most of the workers agreed on the concept and definition of e-administration and its role in developing the administrative process and that the continuous development of e-administration systems in the authority represents one of the challenges due to the continuous need for specialized human cadres. Despite these challenges, the results showed several advantages, the most important of which is that the electronic systems used by the authority contributed to providing services to its beneficiaries with flexibility and ease. The e-administration has also helped simplify the administrative procedures followed in all the activities of the authority. Within this study, the researcher initiated several recommendations, including the need to increase the number of workers with technical and technological authority-related specialties and to spread awareness and an electronic culture among all employees in order to keep up with the most recent advancements in e-administration.

Keywords: electronic management - development - employee performance.

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية إعداد الباحثة/ أروى بنت عبد الله التميمي

مقدمة:

تُعد الإدارة الإلكترونية أحد نواتج اقتصاد المعرفة والتي جاءت كضرورة حتمية بعد انتشار الأعمال الإلكترونية، وشبكة الإنترنت التي اكتسحت المجتمع كافة وتقنيات المعلومات والاتصالات التي عرفتها مؤسسات الأعمال بكافة أشكالها، حيث إن تطبيقها كان له الأثر الكبير على أداء هذه المؤسسات، وأصبحت مطلبًا ضروريًا لبقائها في عصر يعيش ثورة هائلة وتطورات سريعة ومفاجئة في تقنيات المعلومات والاتصالات. وتُسهّم الإدارة الإلكترونية في إدارة الأعمال داخل الوزارات والهيئات والأجهزة الحكومية – والأهلية عبر آليات تقنية حديثة بعيدًا عن المفاهيم الإدارية التقليدية التي أسهمت في انتشار الفساد الإداري والمالي على حدٍ سواء داخل تلك المؤسسات، وزادت من تكلفة حفظ المواد التقليدية من الأوراق والملفات، وأثّرت سلبًا على ضياعها وفقدانها.

وتُعدُّ الإدارة الإلكترونية من أهم هذه الحلول التي تدفع الأجهزة الإدارية بالدولة إلى استخدام التقنيات الحديثة في إدارة أعمالها، وهذا الحل يعمل على تغيير أسلوب الإدارة التقليدية البيروقراطية الجامدة إلى الأسلوب الإلكتروني المرن (القيسي، ٢٠٢٠)، ومن أهم وظائف الإدارة الإلكترونية تطبيق وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الحكومية، مما يُساعد في تقليل استخدام الأعمال الورقية وتبسيط الإجراءات وانجاز الأعمال بكل دقة وسرعة (Althonybat, 2019).

والآن فإن تطبيق استراتيجيات "الإدارة الإلكترونية" في الأجهزة الحكومية بالدولة أصبح ضرورة مُلحّة، وشرطًا من شروط النجاح لأي وزارة أو هيئة لأداء أعمالها الإدارية والمالية بسهولة وانسيابية بعيدًا عن مظاهر الفساد بجميع أشكاله، حيث

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

أثبتت التجارب العالمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في شتى مجالات العمل كفاءة وفاعلية هذا الأسلوب العلمي الحديث، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت مبادرة الولايات المتحدة الأمريكية في مجال الحكومة الإلكترونية، وعلى الصعيد العربي فإن دولة الإمارات العربية المتحدة أحدثت تقدماً هائلاً في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها (شبكة النبا المعلوماتية، ٢٠٢٠).

مشكلة البحث:

على الرغم من التطور الهائل الذي تشهده البنية المعلوماتية في المملكة العربية السعودية، إلا أن استفادة الوزارات والهيئات الإدارية بصفة عامة لم ترق إلى الطموحات المنشودة، حيث إن تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها، ومقارنة الأثر الذي تحدثه نظم الإدارة الإلكترونية بالأهداف المرجوة منها.

ولذلك فإن مشكلة البحث تكمن في أهمية التعرف إلى مدى تقدم النظم الإلكترونية التي تعتمد عليها الهيئة في إدارة أعمالها ونشاطاتها، بما يساهم في تقدمها المستمر إدارياً ومهنيًا، ويُعزِّم من الفوائد التي تقدمها للمجتمع السعودي.

وللتأكد من هذه المشكلة وأبعادها، فإن هذا البحث يقوم على وصف وتحليل "نظم الإدارة الإلكترونية" التي تساهم في فاعلية الإدارة بالهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية كإحدى الهيئات العلمية المتخصصة، وبما تقدمه للمجتمع من خدمات بالغة الأهمية في المجال الطبي والصحي في المملكة.

ولهذا يحاول هذا البحث أن يصل للإجابة عن السؤال التالي: هل استفادت الهيئة العامة للغذاء والدواء من جميع مميزات وفوائد نظم الإدارة الإلكترونية في إدارة أعمالها ونشاطاتها الإدارية والمهنية؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف إلى (الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء

العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء) من خلال:

١. تحديد عناصر الإدارة الإلكترونية الأساس، ودورها في تطوير العملية الإدارية.
 ٢. التعرف على مستوى أداء العاملين لدى العاملين الذين يعتمدون على الإدارة الإلكترونية بالهيئة.
 ٣. التعرف على أهم العناصر والمحددات التقنية التي تحقق الارتقاء بأداء العاملين من وجهة نظر الموظفين.
 ٤. تحديد أهم المشكلات والتحديات التقنية التي تعيق أداء الموظفين بالهيئة.
 ٥. التعرف على المميزات والإيجابيات التي نتجت عن استخدام الإدارة الإلكترونية في الهيئة.
- أهمية البحث:**

يكتسب هذا البحث أهميته كونه تناول موضوعاً يعد من أهم المعطيات العلمية والمتمثلة في الإدارة الإلكترونية، حيث إن الإدارة الإلكترونية تعد من أهم الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد على مواكبة العصر في ظل التقدم التقني السريع في مجال الاتصالات، لذلك أصبح لزاماً على جميع الوزارات والهيئات استثمار ذلك التقدم، بما يعود عليها بالمنفعة في إنجاز أعمالها بأقل التكاليف المادية والجهود البشرية. وتؤكد الباحثة على أهمية هذا البحث في النقاط التالية:

١. إن الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية تسعى دائماً لتقديم خدماتها لأفراد المجتمع السعودي خاصة، والمحيط الإقليمي الخارجي عامة، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان الفاصلين بين الموظف والمستفيد.
٢. إن هيئة الغذاء والدواء لها من الأهمية العلمية والمجتمعية ما يدعو للوقوف على جوانب القوة ومواطن الضعف في إدارة أنظمتها الإدارية، والفنية التخصصية بوجه عام، وإدارتها الإلكترونية على وجه الخصوص.
٣. إن توجهات الدولة المحددة في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ تدعو لدراسة مثل هذا الموضوع لاهتمام المملكة بتعميم وتحديث وتطوير الإدارة الحكومية الإلكترونية، ثم الاعتماد على تطبيقات الحكومة الإلكترونية المتكاملة في جميع أجهزة الدولة.
٤. إن دراسة الإدارة الإلكترونية للهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية لم يسبق أن تناولتها أي دراسة أكاديمية في مجال علم المعلومات -على حد علم الباحثة-.
٥. إن الإدارة الإلكترونية لها من الأهمية الخاصة في تحسين الأداء في جميع الأجهزة الحكومية بالدولة والتي من بينها الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية.

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

متغيرات البحث:

1. أولاً: المتغير المستقل: وهو في هذا البحث (أنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة بهيئة الغذاء والدواء السعودية).
2. ثانياً: المتغيرات الوسيطة وتشمل: الخصائص الشخصية: مثل العمر، الجنس، المؤهل الدراسي، والخصائص المهنية مثل: طبيعة العمل، سنوات الخبرة المهنية، توفير الموارد التقنية، توفير الموارد البرمجية، حجم العمل الإداري والمالي المطلوب، الوقت المستغرق لتنفيذ المهام الوظيفية المطلوبة.
3. ثالثاً: المتغير التابع: (أداء العاملين للعاملين).

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية للبحث هي: (توجد علاقة إيجابية بين أداء العاملين واستخدامهم نظم الإدارة الإلكترونية بهيئة الغذاء والدواء)، ويتفرع عنها عدة فرضيات أخرى وهي:

1. يؤثر تطوير وتحديث أنظمة الإدارة الإلكترونية المستخدمة في الهيئة على مستوى أداء العاملين تأثيراً إيجابياً ذي دلالة إحصائية.
2. تؤثر بيئة العمل الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في الهيئة تأثيراً إيجابياً ذي دلالة إحصائية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء العاملين في الهيئة تُعزى لوجود مشكلات تقنية، أو فنية في الأنظمة المستخدمة.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء لدى العاملين في الهيئة تُعزى للمتغيرات الشخصية وهي مثل: العمر، الجنس، المؤهل الدراسي، والمتغيرات المهنية مثل: طبيعة العمل، سنوات الخبرة المهنية، توفير الموارد التقنية، توفير الموارد البرمجية، حجم العمل الإداري والمالي المطلوب، الوقت المستغرق لتنفيذ المهام الوظيفية.

مصطلحات البحث:

يشتمل البحث على المصطلحات التالية:

– الإدارة الإلكترونية Electronic Management:

عرف (Alqudah & Muradkhanli, 2021) مفهوم "الإدارة الإلكترونية" على أنه هو الانتقال الي مرحلة العمل الإلكتروني والتخلص من الأعمال الورقية لدي المؤسسات الإدارية.

¹ Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan. *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences*, 3, 65-82.

عرفت (القيسي، ٢٠١٢) مفهوم "الإدارة الإلكترونية" على أنه مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات، ولا تقتصر على متابعة المعاملات، وإنما تتضمن بداخلها كل ما هو إداري، ويمكن تنفيذها من خلال الحاسب الآلي المتصل بالشبكة المعلوماتية (الإنترنت) بدون الحاجة للتواجد شخصياً في هذه الدائرة، أو تلك . ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: (ممارسة الهيئة العامة للغذاء والدواء لإجراءاتها وتعاملاتها الإدارية والمهنية المتخصصة باستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة، وشبكات الإنترنت والإنترنت، وتطبيقها بشكل فعال في الإدارة، بحيث تعتمد على مميزات تقنيات المعلومات والاتصالات بدلاً من اعتمادها على الأشكال التقليدية من الأوراق والملفات؛ مما يُحسِّن من أداء العمليات الإدارية، والمهنية، ويساعد في تجويد العمل فضلاً عن رضا العاملين والمستفيدين من الهيئة).

– أداء العاملين: The Performance Of Employees

يُعرفه (علي مرزوق، وآخرون، ٢٠٢٠) علي أنه: "الأداء الذي نتيجة عمل شخص أو مجموعة في منظمة ما وفي وقت مُعين، مما يعكس مدي وصول الشخص أو المجموعة المؤهلين للوظيفة لتحقيق رسالة وأهداف المنظمة" ويعرفه (محمود، ٢٠٠٨) على أنه: "كمية ونوعية الإنجازات الوظيفية التي يقوم بها الفرد أو الجماعة في العمل".

– التعريف الإجرائي:

هي: (محصلة تفاعل جهود الفرد مع الموارد المادية للهيئة العامة للغذاء والدواء لإنجاز المهام أو الأهداف المنوطة به بنجاح).

– الهيئة العامة للغذاء والدواء بالمملكة العربية السعودية: The Food and Drug Authority in the Kingdom of Saudi Arabia

هي هيئة مستقلة ذات شخصية اعتبارية وترتبط مباشرة برئيس مجلس الوزراء، وتُنَاط بها جميع المهمات الإجرائية والتنفيذية والرقابية التي تقوم بها الجهات القائمة حالياً لضمان سلامة الغذاء والدواء في المملكة.

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بالحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تناول هذا البحث موضوعاً رئيساً، وهو: فاعلية وتأثير نظم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية.
- **الحدود الزمنية:** أجرى هذا البحث في الفترة من شهر فبراير إلى شهر ديسمبر ٢٠٢٠م الموافق / ١٤٤١ / ٥١٤٤٢هـ.
- **الحدود المكانية:** أجري هذا البحث في المقر الرئيس لـ "الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية" في مدينة الرياض.

الدراسات السابقة:

يعرض البحث الحالي للدراسات السابقة العربية و الاجنبية من الأحدث إلي الاقدم علي النحو التالي:

هدفت دراسة نسرین مبارك آل تمیم (٢٠١٩) إلى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية في ضوء عمليات إدارة المعرفة ومعرفة المعوقات الإدارية والبشرية والتقنية والمالية التي تحد من تطبيقها، ثم وضع نموذج مقترح لتطوير الإدارة الإلكترونية، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية، وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وبلغ عدد أفراد العينة في أداة الاستبانة (١٣١٣)، أما الأداة الثانية فقد بلغ عدد القيادات الجامعية التي تمت مقابلتهم (١٢)، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يأتي: كانت تقديرات أفراد الدراسة للدرجة الكلية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية لعمليات إدارة المعرفة في الجامعات السعودية كبيرة في جميع مجالات أداة الدراسة، كما أظهرت النتائج أن تقديرات أفراد عينة الدراسة للمعوقات التي تحد من

تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية في ضوء عمليات إدارة المعرفة متوسطة في جميع مجالات أداة الاستبانة.

هدفت دراسة العقابي والربيعي (٢٠١٨) إلى تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية والتي تتمثل في المتطلبات التالية (الإدارية، والتقنية، والبشرية، والمالية، والأمنية)، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية مكونة من ١٣٢ عاملاً يشغلون مناصب مختلفة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما توفرت متطلبات الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية أدى ذلك إلى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بنجاح أكبر، بالإضافة إلى أن استقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة يؤدي إلى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية بنجاح، ومن أهم توصيات الدراسة التركيز على نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين العاملين لأهمية تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في الشركة؛ لما له من أثر إيجابي نفسي لتقبل المتغيرات التقنية الحديثة، إضافة إلى وضع برامج تدريبية فعّالة لتدريب وتأهيل القيادات الإدارية على ضرورة التحول نحو تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية.

هدفت دراسة أوساكيدي، واجيماكينوا، وأريجينيوا Usakidi, Wajimakinwa, and Arigeniwa (٢٠١٨) إلى معرفة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات في الجامعات بنيجيريا. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من (350) فرداً ممن يعملون في جامعة أجاسيان (Ajasin University) في نيجيريا، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة أعدت استبانة مكونة من (42) فقرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن تقديرات أفراد العينة لأثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات كانت عالية، وأكد أفراد العينة أن اعتماد الإدارة الإلكترونية في الجامعة يعمل على التحسين ليس فقط بفعالية وكفاءة ودقة في تقديم الخدمات، بل وفي توفير التكاليف والوقت على الرغم من التحديات المتمثلة في عدم

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

كفاية التمويل، كما بيَّنت نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية في الجامعة قد أثرت بشكل كبير على نحو إيجابي على كفاءة وفعالية تقديم الخدمات.

هدفت دراسة مونیکا، وجورج (٢٠١٦)، Monica & George بعنوان:

"المهارات التكنولوجية في بيئة العمل" للتعرف على التقنيات التي يستخدمها المهنيون في مجال المكتبات وعلوم المعلومات، حيث إن أكثرها شيوعاً من ناحية الاستخدام هو البريد الإلكتروني ومتصفحات الويب وأدوات البحث في قواعد البيانات والطابعات، أما البرمجة فهي تتصدر قائمة المهارات الأكثر طلباً للتعلم عليها وإتقانها، وأوضح الباحثان أهمية التقنية وأنها عنصر لا غنى عنه، وتعد هذه دراسة استقصائية موجهة نحو فهم الاستخدام الحالي للتقنية وتطلعات التقنية في المستقبل لعدد من المكتبات الإلكترونية منها مكتبات أكاديمية وعامة ومكتبات المدارس والمكتبات المتخصصة، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: أن هناك عدداً كبيراً من المهنيين أعربوا عن قدر كبير من الاهتمام بمواضيع التقنية الأكثر تقدماً مثل البرمجة، وهناك عدد قليل ممن يتعاملون مع العمل التقني البحث، وجاءت التوصيات بالعمل مستقبلاً على استكشاف المفهوم النظري للمهنيين تجاه التقنية وإلقاء نظرة أعمق على الأسباب الكامنة وراء أولئك الذين لم يبديوا عن رغبتهم في تعلم التقنية الجديدة.

الإطار النظري

و يعرضه البحث علي النحو التالي:

نشأة الهيئة العامة للغذاء والدواء:

أُنشِئت (الهيئة العامة للغذاء والدواء) بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١) وتاريخ ٧ / ١ / ١٤٢٤هـ الموافق ١٠ / ٣ / ٢٠٠٣م؛ كهيئة مستقلة ذات شخصية اعتبارية وترتبط مباشرة برئيس مجلس الوزراء، وتتاطبها جميع المهامات الإجرائية والتنفيذية والرقابية التي تقوم بها الجهات القائمة حالياً لضمان سلامة الغذاء والدواء للإنسان

والحيوان وسلامة المستحضرات الحيوية والكيميائية وكذلك المنتجات الإلكترونية التي تمس صحة الإنسان.

وتعمل الهيئة على إرشاد وتوعية المستهلك في كل ما يتعلق بالغذاء والدواء، والأجهزة الطبية، وكافة المنتجات والمستحضرات المتعلقة بذلك؛ وذلك من أجل تحقيق الأهداف الرئيسية التالية: سلامة ومأمونية وفاعلية الغذاء والدواء للإنسان والحيوان، ومأمونية المستحضرات الحيوية والكيميائية التكميلية ومستحضرات التجميل والمبيدات، وسلامة المنتجات الإلكترونية من التأثير على الصحة العامة، ودقة معايير الأجهزة الطبية والتشخيصية وسلامته، ووضع السياسات والإجراءات الواضحة للغذاء والدواء والتخطيط لتحقيق هذه السياسات وتفعيلها، وإجراء البحوث والدراسات التطبيقية للتعرف على المشكلات الصحية وأسبابها وتحديد آثارها بما في ذلك طرق وتقييم البحوث. فضلاً عن وضع قاعدة علمية يستفاد منها في الأغراض التثقيفية والخدمات الاستشارية والبرامج التنفيذية في مجالي الغذاء والدواء، والمراقبة والإشراف على الإجراءات الخاصة بالتراخيص لمصانع الغذاء والدواء والأجهزة الطبية، تبادل المعلومات ونشرها مع الجهات العلمية والقانونية المحلية والعالمية وإعداد قاعدة معلومات عن الغذاء والدواء.

أقسام وقطاعات الهيئة العامة للغذاء والدواء:

تضم الهيئة العامة للغذاء والدواء عدة قطاعات وهي: قطاع الغذاء، قطاع الدواء، قطاع الأجهزة والمنتجات الطبية، قطاع تقنية المعلومات، وكل قطاع من تلك القطاعات فعال وبناط بمجموعة من المهام الإجرائية والتنفيذية والرقابية (موقع الهيئة العامة للغذاء والدواء، ٢٠٢٠).

– أولاً: قطاع الغذاء:

يهدف قطاع الغذاء الى ضمان سلامة الغذاء للإنسان والحيوان ومأمونيته، سلامة المبيدات ومأمونيتها، تسهيل حركة التجارة مع ضمان سلامة الغذاء، وتعزيز ثقة

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

المستهلك وأصحاب العمل في الجهاز الرقابي (موقع الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية، ٢٠٢٠).

– ثانيًا: قطاع الدواء:

أنشئ قطاع الدواء في عام ٢٠٠٤م، وانطلقت مهامه في عام ٢٠٠٩م، ويعمل فيه حوالي ٤٨٢ موظفًا وموظفةً، يشرفون على جميع نشاطات ومهام القطاع الموجهة نحو تنظيم صناعة الأدوية وتجارتها واستعمالها، والمنظمات الصحية، والعاملين في المهن الصحية، ومصنعي المستحضرات الصيدلانية وموزعيها بالمملكة، وهو ما يستلزم القيام بالإجراءات الرقابية بهدف حفظ الصحة العامة للإنسان في المملكة العربية السعودية (موقع الهيئة العامة للغذاء والدواء، ٢٠٢٠).

– ثالثًا: قطاع الأجهزة والمنتجات الطبية:

صدر قرار مجلس الوزراء رقم (١٨١) وتاريخ ١٤٢٨/٦/٣ هـ ليؤكد أهمية تنظيم (قطاع الأجهزة والمنتجات الطبية)، حيث أنيط بالهيئة العامة للغذاء والدواء إنشاء هذا القطاع والإشراف عليه، لكون الأجهزة الطبية تُمثّل جزءًا حيويًا ومهمًا في تشخيص وعلاج الأمراض، لذا فقد أشرفت الهيئة على سلامة الأجهزة والمنتجات الطبية، والتأكد من مطابقتها للمواصفات العالمية، وأدائها بشكل آمن بما يضمن سلامة المرضى ومشغلي الأجهزة والقائمين عليها في القطاعات الصحية، كما يُعنى هذا القطاع بسلامة الأجهزة الطبية المنزلية كأجهزة قياس الضغط، وأجهزة قياس السكري، وغيرها من الأجهزة.

– رابعًا: قطاع تقنية المعلومات:

تضم الهيئة العامة للغذاء والدواء فيما يخص قطاع تقنية المعلومات عدة إدارات تتناط بعدد من المهام والإجراءات وهي:

١. الإدارة التنفيذية للخدمات الإلكترونية.

٢. الإدارة التنفيذية لأمن المعلومات والحوكمة.

ويُعد قطاع تقنية المعلومات في الهيئة العامة للغذاء والدواء هو المسؤول عن إجراء الاتصالات الإقليمية المحلية بين مختلف الهيئات والوزارات لتنسيق عملية الربط الإلكتروني، بالإضافة إلى التواصل مع ديوان الرقابة العامة لإجراء عملية الربط الإلكتروني بنظام شامل ومتكامل.

شهادات وجوائز التميز التي حصلت عليها الهيئة في مجال الإدارة الإلكترونية:

نظرًا للأعمال والأنشطة المتعددة التي تقوم بها قطاعات وإدارات وأقسام الهيئة العامة للغذاء والدواء في المملكة، لذلك فقد كان من الضروري الاهتمام بقطاع الإدارة الإلكترونية للاستفادة من المميزات المتعددة للتقنية في تقديم هذه الأعمال والنشاطات على مستوى المملكة.

ولقد تفوقت الهيئة منذ بدايات إنشائها في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث حصلت بعد أربع سنوات فقط من إنشائها على شهادة الأيزو (٩٠٠١) في عام ٢٠٠٨م، وذلك في جميع إجراءات وعمليات الإدارة التنفيذية للخدمات الإلكترونية التي ينفذها (قطاع تقنية المعلومات)، وهو ما يؤكد حرص الهيئة على اتباع القواعد الإجرائية المتفق عليها دولياً لضمان تقديم خدماتها الإلكترونية بشكل آمن وموثوق، وبما يتماشى مع متطلبات نظام إدارة الجودة العالمي.

هيئة الغذاء والدواء وبرنامج التحول الوطني ٢٠٢٠:

تتقدم المملكة العربية السعودية بخطى حثيثة نحو دعم وتشجيع تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الوزارات والهيئات كافة، لتكون حجر الأساس للتحول إلى حكومة إلكترونية قادرة على تقديم خدماتها للمواطنين بسرعة وبتكاليف منخفضة، وذلك وفقاً للمستهدفات المتعلقة بالتحول الرقمي والواردة في رؤية ٢٠٣٠.

خدمات الإدارة الإلكترونية في قطاع الدواء:

ويوضحها البحث علي النحو التالي :

١. نظام تصنيف المنتجات والمستحضرات:

قام قطاع الدواء بالهيئة بعمل هذا البرنامج لتقديم طلبات تصنيف المنتجات والمستحضرات؛ حتى يتيح الخيار للشركات التي لم تتمكن من معرفة تصنيف منتجاتها ومدى خضوع المنتج للتسجيل من عدمه حسب الدليل الإرشادي للتصنيف المستحضرات والمنتجات من تقديم طلب تصنيف إلكترونيًا، علمًا أن التصنيف هو إجراء اختياري وليس إلزاميًا ولا يعني التسجيل، ويجب على كل من تم تصنيف منتجته على أنه خاضع للتسجيل بأن يقوم بتسجيل المستحضر لدى الهيئة قبل تسويقه.

٢. نظام التتبع الدوائي (رصد):

يهدف نظام التتبع الدوائي "رصد" إلى حماية المجتمع والتأكد من سلامة الأدوية وذلك من خلال معرفة مصدرها والمراحل التي مرت بها من التصنيع وحتى وصولها للمستهلك.

منهج البحث:

نظرًا لطبيعة البحث وبالرجوع للأدبيات والدراسات السابقة لموضوع البحث، واستنادًا إلى الأهداف والأسئلة التي سعى البحث لتحقيقها؛ فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الباحثة هذا المنهج لتحقيق أهدافه، والإجابة عن أسئلته.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث الحالي في جميع العاملين من مديريين وإداريين في قطاعات الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية كافة في المملكة وقد بلغ حجم عينة البحث عدد (٤٣٢) بالمركز الرئيس للهيئة بمدينة الرياض فقط، ونظرًا لمحدودية مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، أي دراسة جميع أفراد المجتمع بالمركز الرئيس للهيئة بمدينة الرياض دون أخذ عينة، مع استبعاد العاملين في فروع الهيئة في محافظات المملكة.

قبل تطبيق الأداة قامت الباحثة بتقنين الأداة (الصدق و الثبات) و ذلك علي النحو التالي :

١. الصدق الظاهري (المحكمين): قامت الباحثة بعرض أداة البحث على مجموعة من المحكمين والخبراء من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات، وفي ضوء تعديلاتهم عدّلت الباحثة عبارات الاستبانة، واستبعدت العبارات غير المناسبة أو تعديل موقعها، وخرجت لتصبح في صورتها النهائية التي طبقت بها.
٢. الصدق الداخلي للاستبانة (الإحصائي): جاءت جميع قيم معاملات الارتباط قيم دالة إحصائياً حيث تراوحت في محاور الاستبانة ككل بين (٠,٣٨٤-٠,٧٥٩).
٣. ثبات أداة البحث: تم حساب ثبات أداة الدراسة عن طريق معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach,s Alpha(α))، والجدول التالي يوضح ذلك: -

جدول (١) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة بالنسبة لجميع المحاور

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الدراسة
١٢	٠.٨٤٦	المحور الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية ونورها في تطوير العملية الإدارية.
١٢	٠.٨٦٠	المحور الثاني: التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الذين يعتمدون على نظم الإدارة الإلكترونية
١٠	٠.٨٦٥	المحور الثالث: التعرف على أهم العناصر والمحددات التقنية التي تحقق الارتقاء بالأداء الوظيفي
١٠	٠.٧٣٤	المحور الرابع: المشكلات والتحديات التقنية التي تعيق أداء الموظفين في استخدام نظم الإدارة الإلكترونية في الهيئة
٨	٠.٨٦٤	المحور الخامس: المميزات والإيجابيات التي تنتج عن استخدام نظم الإدارة الإلكترونية
٥٢	٠.٩٢٨	الثبات العام

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات لمحاور وأبعاد الدراسة تراوحت بين (٠,٧٣٤ – ٠,٨٦٤) وأن معامل الثبات العام عالية حيث بلغ (٠,٩٢٨)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

الأساليب الإحصائية:

استخدمنا الباحثة الأساليب الإحصائية التالية لاستخراج النتائج: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، ومعامل ألفا كرونباخ، اختبار (ت) (T-Test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، واختبار شينغه.

نتائج أسئلة البحث

١. السؤال الأول حول تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية

الإدارية. من وجهة نظر عينة البحث.

للتعرف على تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية من وجهة نظر عينة البحث، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة البحث، وذلك على النحو التالي:

جدول (٢) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الانحراف	الترتيب
١	تحولت جميع أعمال التي أقوم بها إلكترونياً مع استخدام الإدارة الإلكترونية للمعلومات	٨٨	٢٢٧	١٠٣	١٤	-	٠,٧٥٠	٣
٢	يمكن للمديرين متابعة أعمال الإدارة/ القسم بكل سرعة	٦٥	١٥٠	١٨٣	٣٢	٠	٠,٨٣٩	١٠
٣	قللت الإدارة الإلكترونية من أخطاء العمل المعتادة	٧٠	١٦١	١٤٦	٤٢	١٠	٠,٩٥٦	١١
٤	لا بد من التخطيط المسبق للعمل في شكله الإلكتروني	١٥٣	١٣٢	١٠٦	٣٦	٥	١,٠١٤	١
٥	جميع الإجراءات والمعلومات في عملي محددة بدقة إلكترونياً	٦٧	١٢٥	١٤١	٨٥	١٤	١,٠٥٩	١٢
٦	المعلومات أصبحت منظمة ومزينة في الشكل الإلكتروني	٩٠	١٦٨	١٣٠	٣٨	٦	٠,٩٤٣	٨
٧	أمكن للمسؤولين تجميع الإحصائيات من خلال النظام الإلكتروني بسهولة ويسر	٧٧	١٧٨	١٣٧	٢٩	١١	٠,٩٣٣	٩
٨	يزيد استخدام النظام الإلكتروني من فرص التحول من المحلية إلى العالمية في الهيئة	١٢٧	١٥٨	٩٠	٣١	٢٦	١,١٢٩	٧
٩	يتوافق استخدام الهيئة للخطة الإلكترونية مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي أكدت على ذلك	١٤٠	١٣٢	١٠٣	٤٩	٨	١,٠٧٠	٦
١٠	استخدام الأنظمة الإلكترونية يخفف العبء عن العاملين في جميع المستويات	١٢٨	١٦٥	٨٦	٤٠	١٣	١,٠٥٦	٤
١١	يحفظ نظام الإدارة الإلكترونية قدر كبيراً من المعلومات الشخصية والفنية والتموية للهيئة	١٣٠	١٥٢	١١٤	٣٦	٠	٠,٩٣٩	٣
١٢	يسعد استخدام نظام الإدارة الإلكترونية لإنتاج المعرفة من خلال المعلومات الإلكترونية المتوفرة	٩٩	١٩٧	١٢٣	٤٤	٠	٠,٩٠٢	٥
	المتوسط	٢٢,٩	٤٥,٦	٢١,٣	١٠,٢	٠,٠٠٠	٠,٥٩٢	

أروى بنت عبد الله التميمي

يتضح من الجدول رقم (٢) أن مفهوم وتعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية جاء بدرجة استجابة (عالية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٢) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٤)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (١)، ويليه في الترتيب الأخير العبارة رقم (٥)، ويعزو ذلك إلى إدراك أفراد العينة لأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في التخطيط المسبق للعمل في شكله الإلكتروني، وتحويل الأعمال لديهم إلكترونياً مع استخدام الإدارة الإلكترونية للمعلومات.

٢. السؤال الثاني حول مستوى أداء العاملين الذين يعتمدون على نظم الإدارة الإلكترونية

جدول (٣) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى أداء العاملين

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	المتوسط	التكرار	الترتيب
١	زيادة معرفة الموظف بمهام العمل الموكلة اليه	١٠,١	٢١,٢	٩,٦	٢٣	٣,٩١	٠,٨١٢	١
		%	٤٩,١	٢٢,٢	٥,٣			
٢	السرعة في إنجاز العمل	٩,٤	١٨,٠	١١,٤	٣٨	٣,٧٤	٠,٩٤٣	٣
		%	٤١,٧	٢٦,٤	٨,٨			
٣	انخفاض معدل الخطأ في العمل	٦,٩	١٨,٠	١٢,٨	٤٦	٣,٥٩	٠,٩٤٩	٧
		%	٤١,٧	٢٦,٤	١٠,٦			
٤	رفع إنتاجية الموظف	١٠,٥	١٥,٧	١٠,٩	٥٣	٣,٦٩	١,٠٢٨	٤
		%	٣٦,٣	٢٥,٢	١٢,٣			
٥	العمل على تسهيل المتابعة والرقابة في العمل	١٠,٦	١٦,٤	١٤,١	١١	٣,٨٠	٠,٩١٧	٢
		%	٣٨,٠	٣٢,٦	٢,٥			
٦	السماح في مشاركة الموظفين بعضهم البعض في اتخاذ القرارات	٦,٨	١٧,٦	١٣,٧	٣٧	٣,٥٧	٠,٩٦٢	٨
		%	٤٠,٧	٣١,٧	٨,٦			
٧	الحد أو التقليل من الفساد الإداري	٨,٨	١١,٢	١٧,٠	٥٣	٣,٥٠	١,٠١٤	١٠
		%	٢٥,٩	٣٩,٤	١٢,٣			
٨	العمل على خلق روح التطوير الذاتي لدى الموظفين	٧,١	١٦,٥	١٣,٣	٥٣	٣,٥٤	٠,٩٨٠	٩
		%	٣٨,٢	٣٠,٨	١٢,٣			
٩	توفير المعلومات المناسبة واللائمة لاتخاذ القرارات الصحيحة	٨,٢	١٧,٨	١٣,٣	٢١	٣,٦٦	٠,٩٧٥	٥
		%	٤١,٢	٣٠,٨	٤,٩			
١٠	العلاقة في العمل بين الموظفين والمراجعين متميزة	٥,٧	١٣,٧	١٦,٧	٥٦	٣,٣٨	٠,٩٨٤	١٢
		%	١٣,٢	٣١,٧	٣٨,٧			
١١	رفع معدلات الجودة الشاملة في العمل	٧,٩	١٨,٨	١٠,٧	٤٧	٣,٦٤	٠,٩٨٣	٦
		%	٤٣,٥	٢٤,٨	١٠,٩			
١٢	إجراءات العمل تتسم بالمرونة والبعد عن الروتين	٥,٣	١٦,٥	١٤,٧	٦٢	٣,٤٦	٠,٩٢٢	١١
		%	٣٨,٢	٣٤,٠	١٤,٤			
	المتوسط					٣,٦٢	٠,٦٠٦	

يتضح من الجدول رقم (٣) أن مستوى أداء العاملين جاء بدرجة استجابة (عالية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٢) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (٥)، ويليه في

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

الترتيب الأخير العبارة رقم (١٠)، ويعزو ذلك إلى كفاءة أداء العاملين الذين يعتمدون على نظم الإدارة الإلكترونية؛ حيث أن مستوى الأداء تحسّن من خلال زيادة معرفة الموظف بمهام العمل الموكلة إليه، والعمل على تسهيل المتابعة والرقابة، وفي السرعة في إنجاز العمل ورفع إنتاجية الموظف، وفي توفير المعلومات المناسبة واللازمة لاتخاذ القرارات الصحيحة.

٣. التساؤل الثالث أهم ما توفره الهيئة من دعم لاستخدام نظم الإدارة الإلكترونية: جدول (٤) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول أهم ما توفره الهيئة من دعم الإدارة الإلكترونية

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف الترتيبي
١	زيادة معرفة الموظف بمهام العمل الموكلة اليه	١٠١	٢١٢	٩٦	٢٣	٠	٣,٩١	٠,٨١٢
		٩%	٤٩,١	٢٣,٢	٥,٣	٠,٠		
٢	المرصعة في إنجاز العمل	٢١٨	١٨٠	١١٤	٣٨	٦	٣,٧٤	٠,٩٤٣
		٩%	٤١,٧	٢٦,٤	٨,٨	١,٤		
٣	انخفاض معدل الخطأ في العمل	٦٩	١٨٠	١٢٨	٤٦	٦	٣,٥٩	٠,٩٤٩
		٩%	٤١,٧	٢٩,٦	١٠,٦	٢,١		
٤	رفع إنتاجية الموظف	١٠٥	١٥٧	١٠٩	٥٣	٨	٣,٦٦	١,٠٢٨
		٩%	٢٤,٣	٣٦,٣	٢٥,٢	١٢,٩		
٥	العمل على تسهيل المتابعة والرقابة في العمل	١٠٦	١٦٤	١٤١	١١	١٠	٣,٨٠	٠,٩١٧
		٩%	٢٤,٥	٣٢,٦	٢,٥	٢,٣		
٦	السماح في مشاركة الموظفين بمصهم البعض في اتخاذ القرارات	٦٨	١٧٦	١٣٧	٣٧	١٤	٣,٥٧	٠,٩٦٢
		٩%	٤٠,٧	٣١,٧	٨,٦	٣,٢		
٧	الحد أو التقليل من الفساد الإداري	٨٨	١١٢	١٧٠	٥٣	٩	٣,٥٠	١,٠١٤
		٩%	٢٥,٩	٣٩,٤	١٢,٣	٢,١		
٨	العمل على خلق روح التطوير الذاتي لدى الموظفين	٧١	١٦٥	١٣٣	٥٣	١٠	٣,٥٤	٠,٩٨٠
		٩%	٣٨,٢	٣٠,٨	١٢,٣	٢,٣		
٩	توفير المعلومات المناسبة واللازمة لاتخاذ القرارات السليمة	٨٢	١٧٨	١٣٣	٢١	١٨	٣,٦٦	٠,٩٧٥
		٩%	٤١,٢	٣٠,٨	٤,٩	٤,٢		
١٠	العلاقة في العمل بين الموظفين والمراجعين متميزة	٥٧	١٣٧	١٦٧	٥٦	١٥	٣,٣٨	٠,٩٨٤
		٩%	٣١,٧	٣٨,٧	١٣,٠	٣,٥		
١١	رفع معدلات الجودة الشاملة في العمل	٧٩	١٨٨	١٠٧	٤٧	١١	٣,٦٤	٠,٩٨٣
		٩%	٤٣,٥	٢٤,٨	١٠,٩	٢,٥		
١٢	إجراءات العمل تتسم بالمرونة والبدء عن الزوطين	٥٣	١٦٥	١٤٧	٦٢	٥	٣,٤٦	٠,٩٢٢
		٩%	٣٨,٢	٣٤,٠	١٤,٤	١,٢		
	المتوسط						٣,٦٢	٠,٦٠٦

يتضح من الجدول رقم (٤) أن أهم ما توفره الهيئة من دعم الإدارة الإلكترونية جاء بدرجة استجابة (عالية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٢) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (٨)، ويليه في الترتيب الأخير العبارة رقم (٩)، ويعزو ذلك إلى فعالية دور الهيئة في دعم الإدارة الإلكترونية، حيث أن الهيئة توفر شبكات اتصال سريعة وأمنة، كما توجد

آلية محددة للتحقق الإلكتروني من هوية المستخدم لنظم إدارة الوثائق والمعلومات في القسم/ الإدارة، وكذلك توفر الهيئة قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات.

٤. السؤال الرابع المشكلات والتحديات التقنية التي تعيق أداء العاملين في

استخدام نظم الإدارة الإلكترونية في الهيئة

جدول (٥) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول المشكلات والتحديات التقنية بالهيئة

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق إلى حد ما	لا أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
١	إدارة تقنية المعلومات لا تتفاعل بالقدر الكافي من سرعة الاستجابة مع طلبات الإدارات والأقسام	٦٧	١٧٤	١٠٩	٦٦	٣,٤٩	١,٠٤٣	٥
٢	تعطل بعض التطبيقات الإلكترونية أثناء العمل يؤدي إلى بطء تنفيذ العمل اليومي المطلوب	١٢٧	١٤٧	٩٥	٤٦	٣,٧٤	١,١٠٨	١
٣	أواجه صعوبة في التعامل مع نظم إدارة المعلومات الإلكترونية المستخدمة والمفعلة في الهيئة	٤٠	١٣١	١١٨	١٢٤	٣,١١	١,٠٦٠	٩
٤	عدم وجود دورات تدريبية كافية لتدريب الموظفين على استخدام نظم إدارة المعلومات الإلكترونية	٨١	١٤٤	١٤٥	٤١	٣,٥٢	١,٠٥٢	٤
٥	إن التطور المستمر في نظم إدارة المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى كوادر بشرية متخصصة	٩٧	١٦٩	١٠٧	٤٤	٣,٦٧	١,٠٤٠	٢
٦	برامج الأمن وحماية المعلومات المستخدمة في الهيئة تعتبر غير كافية وغير قوية	٤٦	١٢٣	١٣١	٩٧	٣,١١	١,١١٧	١٠
٧	بطء الإنترنت والشبكة الداخلية بالهيئة هو أحد المعوقات الكبيرة في العمل	٨٢	١٦٤	١١٧	٩٩	٣,١٨	١,٢٤٢	٨
٨	نبدأ العمل على التطبيقات الجديدة مباشرة دون التدريب الكافي عليها مما يعيق العمل في أيام العمل الأولى من الاستخدام	١٥٧	٢٩٩	٣٩٦	٩٥	٣,٤١	١,٠٣٣	٦
٩	هناك بعض المهام التي يتم وريثاً بسبب بعض القصور في تطبيقات التعاملات الإلكترونية في الهيئة	٦٥	١٢٤	١٤٢	٨٠	٣,٣٦	١,٠٨٤	٧
١٠	عدد العاملين بالإدارة غير كافٍ مما يضيف أعباء زائدة على الأفراد الموجودين بالعمل	٩٨	١٦٠	١٠٦	٦٥	٣,٦٤	١,٠٤٧	٣
	المتوسط	٢٢٧	٣٧٠	٢٣٤	١٥٠	٣,٤٢	١,٠٥٨٩	

يتضح من الجدول رقم (٥) أن المشكلات والتحديات التقنية بالهيئة جاءت بدرجة استجابة (عالية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٢) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٢)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (٥)، ويليه في الترتيب الأخير العبارة رقم (٦)، ويعزو ذلك إلى وجود بعض القصور والمشكلات التقنية بهيئة الغذاء والدواء، التي تعيق أداء الموظفين في استخدام نظم الإدارة الإلكترونية، ومن أهمها تعطل بعض التطبيقات الإلكترونية أثناء العمل يؤدي إلى

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

بطء تنفيذ العمل اليومي المطلوب، وأن التطور المستمر في نظم إدارة المعلومات الإلكترونية يحتاج إلى كوادر بشرية متخصصة.

٥. السؤال الخامس حول المميزات والإيجابيات التي تنتج عن استخدام نظم

الإدارة الإلكترونية

جدول (٦) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد

العينة حول المميزات والإيجابيات

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق	متوسط	الانحراف	الترتيب
١	مساعدت الإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية المتبعة في جميع أنشطة الهيئة	٨٢	١٧٥	١٣٨	٣٣	٣,٦٩	٠,٨٩٦	٢
٢	سهولة الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة	٩٧	١٥٦	١٣٢	٣٦	٣,٦٨	٠,٩٩٤	٤
٣	المعلومات التي يتم استرجاعها من الأنظمة تكون دقيقة وموثوقة	٦١	١٣٩	١٥٧	٦٠	٣,٤٠	١,٠٠٤	٨
٤	تعمل الأنظمة على توفير خاصية الأمن والخصوصية	٦٢	١٧٠	١٥١	٤٣	٣,٥٥	٠,٩٠٤	٦
٥	توفر الأنظمة الإلكترونية نسخاً احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها	٦٥	١٣٧	١٧١	٥٣	٣,٤٧	٠,٩٣٧	٧
٦	تساعد الأنظمة على متابعة سير العمل بسهولة	٦٧	١٩٧	١٤٣	١٧	٣,٦٩	٠,٨٤٥	٣
٧	أسهمت الأنظمة الإلكترونية في زيادة إنتاجية العاملين بالهيئة	٧٧	١٨٢	١٤٨	٣٨	٣,٦٦	٠,٩٢٥	٥
٨	أسهمت الأنظمة الإلكترونية المستخدمة بالهيئة في تقديم الخدمات للمستفيدين بمرونة وسهولة	٧٦	١٩٣	١٢٩	٣٤	٣,٧٢	٠,٨٤٣	١
	المتوسط					٣,٦٦	٠,٦٠٧	

يتضح من الجدول رقم (٦) أن المميزات والإيجابيات جاءت بدرجة استجابة (عالية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦١) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث جاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٨)، وجاء في الترتيب الثاني العبارة رقم (١)، ويليه في الترتيب الأخير العبارة رقم (٣)، ويعزو ذلك إلى فعالية نظم الإدارة الإلكترونية وأهمية استخدامها ودورها في تحسين أداء العاملين في الهيئة، كما أنها أسهمت في تقديم الخدمات للمستفيدين بمرونة وسهولة وساعدت الإدارة الإلكترونية على تبسيط الإجراءات الإدارية المتبعة في جميع أنشطة الهيئة.

٦. السؤال السادس: حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء العاملين في الهيئة تعزى للمتغيرات الشخصية وهي مثل: (العمر، الجنس، المؤهل الدراسي، والمتغيرات المهنية مثل: طبيعة العمل، سنوات الخبرة المهنية)

– الفروق باختلاف متغير الجنس

جدول (٧) نتائج " اختبار (ت) *T- Test*؛ للفروق في استجابات مفردات البحث لمستوى أداء العاملين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس

الجنس	العدد	المؤوسط	درجات الحرية	قيمة ت	الدلالة الإحصائية	التعليق
ذكر	٣١٣	٣,٥٩٠,٨	٤٣٠	١,٨١٦-	٠,٠٧٠	غير دالة
أنثى	١١٩	٣,٧٠٨,٠				

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (٧) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات مفردات البحث حول مستوى أداء العاملين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير الجنس حيث كان مستوي الدلالة أكبر من (٠,٠٥)، يعزو ذلك إلى أن مستوى أداء العاملين لأفراد عينة البحث لا يتأثر باختلاف جنسهم سواء ذكور أو إناث.

– الفروق باختلاف متغير العمر

جدول (٨) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (*One Way ANOVA*) للفروق في استجابات مفردات البحث لمستوى أداء العاملين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير العمر

مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	مؤوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	التعليق
بين المجموعات	٦,٤٧٦	٣	٢,١٥٩	٦,١٩٧	٠,٠٠٠	دالة
داخل المجموعات	١٤٩,٠٩٢	٤٢٨	٣٤٨,٠			
المجموع	١٥٥,٥٦٨	٤٣١				

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات مفردات البحث حول مستوى أداء

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

العاملين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير العمر حيث كان مستوى الدلالة أصغر من ٠,٠٥، ولتحديد صالح الفروق بين فئات العمر المختلفة استخدام اختبار شيفيه، والذي جاءت نتائجه على النحو التالي:

جدول (٩) نتائج اختبار شيفيه لتحديد اتجاه الفروق طبقاً إلى اختلاف متغير فئات العمر

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	أقل من ٢٥ عام	من ٢٥-٣٠	من ٤٠-٤٩
من ٢٥-٢٩	٨٥	٣,٨٣٥٣	**	**	**

** دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل بين مفردات عينة البحث الفئة العمرية من ٢٥-٢٩ عام وباقي فئات العمر، لصالح الفئة العمرية ٢٥-٢٩ عام، ويعزو ذلك إلى أن الفئة العمرية ٢٥-٢٩ عام هي فئة العاملين الأكثر نشاطاً وقدرة على متابعة العمل وتحقيق أعلى مستوى إنتاجية، وتحقيق أعلى معدل سرعة في إنجاز العمل.

– الفروق باختلاف متغير المؤهل الدراسي

جدول (١٠) نتائج " تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للفروق في استجابات مفردات البحث للفروق في استجابات مفردات البحث لمستوى الأداء لدى الموظفين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل الدراسي

التعليق	الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع مربعات	مصدر التباين
غير دالة	٠,٢٨٣	١,٢٦٦	٤٥٦.	٢	٩١٣.	بين المجموعات
			٣٦١.	٤٢٩	١٥٤,٦٥٥	داخل المجموعات
				٤٣١	١٥٥,٥٦٨	المجموع

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (١٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات مفردات البحث حول مستوى

الأداء لدى الموظفين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل الدراسي حيث كان مستوى الدلالة أكبر من ٠,٠٥، ويعزو ذلك إلى أن مستوى أداء جميع أفراد عينة البحث لا يختلف باختلاف مؤهلاتهم الدراسية، وأن جميع العاملين باختلاف مؤهلاتهم الدراسية قادرين على رفع معدلات الجودة الشاملة في العمل وتحقيق أعلى معدلات للإنتاجية.

– الفروق باختلاف متغير التخصص

جدول (١١) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروق في استجابات مفردات البحث لمستوى الأداء لدى الموظفين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص

مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	التعليق
بين المجموعات	١,٨٨٥	٢	٠,٩٤٣	٢,٦٢١	٠,٠٧٣	غير دالة
داخل المجموعات	١٥٣,٦٨٣	٤٢٩	٣٥٨.			
المجموع	١٥٥,٥٦٨	٤٣١				

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (١١) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات مفردات البحث حول مستوى الأداء لدى الموظفين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص حيث كان مستوى الدلالة أكبر من ٠,٠٥، ويعزو ذلك إلى أن مستوى أداء العاملين في الهيئة لا يختلف باختلاف تخصصات أفراد عينة البحث، فجميع أفراد عينة البحث بمختلف تخصصاتهم يمتلكون مستوى عالي من الكفاءة والفعالية في العمل، إلى جانب مرونتهم في العمل وابتعادهم عن الروتين.

– الفروق باختلاف متغير سنوات الخبرة المهنية

جدول (١٢) نتائج "تحليل التباين الأحادي" (One Way ANOVA) للفروق في استجابات مفردات البحث لمستوى أداء العاملين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة المهنية

مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	التعليق
بين المجموعات	٤,٢٧٠	٤	١,٠٦٧	٣,٠١٣	٠,٠١٨	دالة
داخل المجموعات	١٥١,٢٩٨	٤٢٧	٠,٣٥٤			
المجموع	١٥٥,٥٦٨	٤٣١				

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (١٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في اتجاهات مفردات البحث حول مستوى الأداء

تطوير أداء العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية على ضوء مدخل الإدارة الإلكترونية

لدى الموظفين في الهيئة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة المهنية حيث كان مستوي الدلالة أصغر من ٠,٠٥، ولتحديد صالح الفروق بين فئات العمر المختلفة استخدام اختبار شيفيه، والذي جاءت نتائجه كالتالي:
جدول (١٣) نتائج اختبار شيفيه لتحديد اتجاه الفروق طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة المهنية

سنوات الخبرة المهنية	العدد	المتوسط الحسابي	من ٢ سنة إلى ٥	٦ سنوات إلى ٩
سنة فأقل	٣٢	٣,٩٢١٩	**	**

** دالة عند مستوى ٠,٠٥ فأقل

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (١٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل بين مفردات عينة البحث لفئة سنوات الخبرة المهنية سنة فأقل وبين فئتي ٥-٦، ٩-٦ سنة، لصالح الفئة سنة فأقل، ويعزو ذلك إلى امتلاك اصحاب الخبرة المهنية فئة سنة وأقل مستوى عالي من النشاط ورغبة في تحقيق مستويات عالية من الانتاجية واكتساب المزيد من الخبرات لتحقيق الاهداف الرئيسية للهيئة.
التوصيات والمقترحات الإجرائية:

١. نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين جميع العاملين لمواكبة أحدث المستجدات في الإدارة الإلكترونية المستخدمة بالهيئة بما يسهم في تقدمها المستمر في أداء وظائفها من خلال عقد المزيد من الندوات التثقيفية.
٢. زيادة العاملين المتخصصين في المجالات التقنية والفنية التي تشملها أعمال الإدارة الإلكترونية بالقطاعات المختلفة بالهيئة من خلال الاستعانة بالكوادر المتخصصة في هذه المجالات والاستفادة من خبراتهم.
٣. زيادة البرامج التدريبية المتخصصة لتدريب وتأهيل العاملين بالهيئة لتطوير مهاراتهم باستمرار لمواكبة العمل على التطبيق الشامل لمفاهيم الإدارة الإلكترونية، من خلال توفير أوقات محددة لعقد المزيد من الدورات التدريبية للعاملين.
٤. ضرورة تطبيق تجربة الهيئة العامة للغذاء والدواء بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية كافة، ودعم العاملين بها نظراً لأهميتها في رفع مستوى أداء العاملين، وتحسين كفاءة العمل الإداري.
٥. يجب على المؤسسات الحكومية توفير المتطلبات المادية الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال تخصيص جزء من الميزانية لتغطية هذه المتطلبات وتحقيق الاهداف المطلوبة.
٦. يجب إجراء عمليات التطوير الدائم للبنية التحتية المعلوماتية بالهيئة والجهات الحكومية بما يعود بالنفع على تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالمملكة، وهو من أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

آل تميم، نسرين مبارك. (٢٠١٩م). تطوير الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية في ضوء عمليات إدارة المعرفة: نموذج مقترح. رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعة الملك سعود، الرياض.

القيسي، حنان محمد، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، المجلد: ٤ الاصدار: ١٧، ١٦، العراق، ٢٠١٢، ص ٢٦.

شبكة النبا المعلوماتية. تاريخ الاسترجاع ١٠ مارس ٢٠٢٠م. متاح على الرابط: <https://www.google.com/amp/s/amp.annabaa.org/arabic/informatics/10615>

القيسي، حنان محمد. (٢٠١٢م). الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة. العراق. مجلة الحقوق، ٤، ع ١٦٦-١٧.

محمود، خضير كاظم محمود؛ اللوزي، موسى سلامة. (٢٠٠٨م). مبادئ إدارة الأعمال. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية. التقرير السنوي لعام ٢٠١٨م. متاح على الرابط: <https://www.sfda.gov.sa/ar/about/Documents/AnnualReport2018.pdf>

الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية. قطاع الأجهزة والمنتجات الطبية. تاريخ الاسترجاع ١٥ مارس ٢٠٢٠م. متاح على الرابط:

<https://www.sfda.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية. قطاع تقنية المعلومات. تاريخ الاسترجاع ١٠ مارس، ٢٠٢٠، من موقع. متاح على الرابط:

<https://www.sfda.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

الهيئة العامة للغذاء والدواء. قطاع الدواء. تاريخ الاسترجاع ١٢ مارس ٢٠٢٠م. متاح على الرابط:

<https://www.sfda.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

الهيئة العامة للغذاء والدواء، تاريخ الاسترجاع ١٠ مارس، ٢٠٢٠، متاح على الرابط: <https://www.sfda.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

الهيئة العامة للغذاء والدواء السعودية. تقرير سنوي لهيئة الغذاء والدواء السعودية. تاريخ الاسترجاع ١١ مارس، ٢٠٢٠،

<https://www.sfda.gov.sa/ar/about/Documents/AnnualReport2018.pdf>

علي مرزوق، ع. ا.، عبد العزيز، السيد فهيم خطاب، & إنعام. (٢٠٢٠). أثر رفاهية العاملين على أداء العاملين للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، ١(العدد الثاني-الجزء الأول)، ٢٦٣-٣١٤.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

- Burke, J., & Maceli, M. (2020). Technology skills in the workplace: Information professionals' current use and future aspirations. *Information Technology And Libraries*, 35-62.
- Adesanya, T. O., Ojo, A. D., Osakede, K. O., Ijimakinwa, S. O., & Arijeniwa, W. (2017). The Impact of E-Administration on Service Delivery in Adekunle Ajasin University Akungba-Akoko,(AAUA) Ondo State, Nigeria. *Management Studies and Economic Systems*, 54(5305), 1-10.
- Althonybat, H. (2019). The Impact of the E-Mangement of Human Resources on Job performance of Arab Potash company, *Journal of Islamic Banking and Finance* , Vol, 7, No, 2, PP.50-85.
- Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan. *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences*, 3, 65-82.