

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان :

إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية

دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

إشراف الدكتورة:

بوقليمينة عائشة

من إعداد الطالبة

مصطفى مباركة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
برهان نور الدين	أستاذ مساعد أ	غرداية	رئيسا
بوقليمينة عائشة	أستاذ محاضر أ	غرداية	مشرفا ومقرا
طالب أحمد نور الدين	أستاذ محاضر أ	غرداية	م. مساعد
جعفري عمار	أستاذ محاضر ب	غرداية	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2022-2023

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان :

إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية

دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

إشراف الدكتورة:

بوقليمينة عائشة

من إعداد الطالبة

مصطفى مباركة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
برهان نور الدين	غرداية	رئيسا
بوقليمينة عائشة	غرداية	مشرفا ومقرا
طالب أحمد نور الدين	غرداية	م. مساعد
جعفري عمار	غرداية	ممتحنا

الموسم الجامعي: 2022-2023

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله أولاً وأخيراً

"سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا أنك أنتَ العليم الحكيم"

والشكر موصول إلى كل معلم أفاد بعلمه من أولى المراحل الدراسية المعلم

"**قدوري محمد**" حتى هذه اللحظة كما اشكر دكتورة المشرفة

"**بوقليمينة عائشة**" على كل مقدمته لي من نصائح و توجيهات طيلة

انجاز هذه المذكرة

كما اخص بالشكر اساتذة التربص الميداني الذين لم يخلوا علياً بنصائحهم

وارشاداتهم "**ز مليكة**" "**رحالي طاهر**"

اخيراً لا يفوتني ان اشكر كل من مد لنا يد العون من قريب او بعيد وكل

اساتذة وعمال قسم علوم التسيير كما نتقدم بجزيل الشكر للجنة المناقشة

لتفضلها بمناقشة مذكرتنا

إهداء

إلى روجي ابي الطاهرة رحمة الله عليه

أبي الذي رباني وعلمني وحرّم نفسه من أمور ليسعدني إلى من أفتقد وجهه في كل يوم نعمة العمر وحرقة الفؤاد إلى "سيدي" الذي يحرق قلبي غيابه عن أجمل لحظات حياتي...اللهم ارزقه جزاء احسانه لي الفردوس الأعلى من الجنة

امي

اما عن امي فإنه لا اقتباس ينصفها ولا نص يكفي للحديث عنها هي الفضل هي الخير هي الكل افنت عمرها لتخيط لنا الطريق المستقيم اللهم زد امي عمرا ومحافية يارب

والى سدي واماني في هذه الحياة حفظك الله لي دائم وابدأ

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من اخوة واخوات وعلى الانص "فضيلة ومليكة ومحمد وعبد الحق.." ولكل ابنائهم من الكبير الى الصغير

والى رفقات المشوار الاتي قاسمنني لحظاته رحاهم الله ووفقهم

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة، وقد تمت الدراسة على عينة من موظفي مؤسسة الاستشفائية، حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي الوصفي وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 46 موظف وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS: V25، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: يوجد مستوى من توفر الإمكانيات المالية، الإمكانيات التقنية و موارد بشرية و الإمكانيات الأمنية واللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، مؤسسة صحية.

Abstract:

This study aimed to find out the extent to which electronic management can be applied in health institutions. A case study of the public institution of neighborhood health in Brisbane. The study was conducted on a sample of hospital institution employees. A random sample of 46 employees, and the data was analyzed using the SPSS program: V25. The study reached a number of results, the most important of which are: There is a level of availability of financial capabilities, technical capabilities, human resources, and the security capabilities necessary for the application of electronic management in the hospital institution under study.

Keywords: *electronic management, health institution.*



قائمة المحتويات



قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	الإهداء
	الملخص باللغة العربية والانجليزية
II	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
أ.	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية
03	الفرع الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية
09	الفرع الثاني: أهداف وأهمية الإدارة الالكترونية
16	الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات الإدارة الالكترونية
17	الفرع الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية
24	المطلب الثاني: ماهية المؤسسات الصحية
24	الفرع الأول: مفهوم المؤسسات الصحية
27	الفرع الثاني: تصنيف المؤسسات الصحية
29	الفرع الثالث: وظائف المؤسسة الصحية
33	المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بالقطاع الصحي
33	الفرع الأول: التحول الرقمي في القطاع الصحي
36	الفرع الثاني: الأنظمة الالكترونية المستخدمة في المؤسسات الصحية
37	الفرع الثالث: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية
47	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية "الدراسات السابقة"
47	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
47	الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى المحلي (الجزائري)
49	الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي
52	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
55	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
56	الفرع الأول: عرض ملخص للدراسات السابقة
59	الفرع الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
60	الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة

61	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة	
63	تمهيد
64	المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
64	المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
64	الفرع الأول: نشأة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة
64	الفرع الثاني: مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة
65	الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة
67	الفرع الرابع: الاختصاصات والمصالح المتوفرة في المؤسسة محل الدراسة
69	المطلب الثاني: طرق الدراسة
69	الفرع الأول: منهجية الدراسة
69	الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات والمعلومات
70	الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
70	المطلب الثالث: المطلب الثالث: أدوات الدراسة
70	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
72	الفرع الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
73	الفرع الثالث: والاتساق الداخلي لأداة الدراسة
82	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
82	المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة
82	الفرع الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
86	الفرع الثاني: عرض ومناقشة محاور الإستبيان"
86	الفرع الثالث: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
93	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ونتائجها
93	الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة
99	الفرع الثاني: مناقشة النتائج اختبار الفرضية
100	خلاصة الفصل
103	خاتمة
105	المراجع
115	الملاحق



قائمة الجداول



قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
19	مقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني	01
20	مقارنة بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني	02
23	مقارنة بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية	03
34	المزايا التي تحققها الخدمة الإلكترونية للقطاع الصحي	04
56	عرض ملخص موجز لبعض الدراسات السابقة	05
60	أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة	06
67	تعداد المستخدمين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببريزينة	07
68	الأجهزة الموجودة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببريزينة	08
69	المشتتات المادية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببريزينة ولاية البيض	09
72	الجدول رقم (4.2): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي	
74	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	10
74	الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة	11
76	الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول	12
76	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني	13
77	الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث	14
78	الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع	15
78	الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس	16
79	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني	17
80	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	18
81	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	19
82	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	20
83	توزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية	21
84	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	22
85	مقياس ليكرت الخماسي	23
86	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الأول	24
87	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول	25
88	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول	26

89	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الأول	27
90	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الأول	28
91	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	29
	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	30
92	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)	31
93	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	32
94	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثالثة)	33
95	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الرابعة)	34
96	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الخامسة)	35
99	اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية السادسة)	36



قائمة الأشكال



قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
17	وظائف الإدارة الإلكترونية	01
38	المتطلبات الستة للإدارة الإلكترونية	03
65	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببريزينة	04
81	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	05
82	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	06
83	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	07
84	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	08
85	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	09



مقدمة



توطئة:

في ظل التطورات التكنولوجية التي شهدتها المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة أخذت الممارسات الإدارية توجهها حديثا من أنشطة التقليدية التي تعتمد على الروتين وتستغرق وقت في الانجاز إلى الأنشطة الالكترونية التي تساهم في تقديم خدمات الالكترونية أو ما يطلق عليها الإدارة الالكترونية تقدم خدماتها للمواطنين والمؤسسات دون الاعتماد على الأنشطة الورقية، والتي ساهمت في تقليل الوقت والجهد وتقديم خدمات بالجودة المطلوبة من قبل المستفيدين.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوبا عصريا الذي ساهم في الانتقال من الإدارات التقليدية ذات الأعمال الورقية إلى الإدارات الحديثة ذات التعاملات الإلكترونية و التي يعتبر أكثر فعالية و كفاءة و قدرة تنظيمية من خلال استثمارها لبرامج جديدة، وما يميز الإدارة الإلكترونية هو السرعة في إنجاز الأعمال و المساعدة في إتخاذ القرارات بالتوفير الدائم للمعلومات وقلة تكاليف العمل الإداري و رفع إنجاز الأداء ، و كسر حاجز الزمان و المكان و القضاء على البيروقراطية من أجل التغيير و التطوير لتحسين طرق العمل و تحقيق أهداف المنظمة و الأفراد العاملين من الناحية التنظيمية و النفسية و المتعاملين بها و إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة و العمل على رفع كفاءتها و مهارتها تكنولوجيا و تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطن على شكل مخرجات ذات جودة لحل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم و الإنتظار لفترة زمنية طويلة قد تعيق مصالحه اليومية و تشعره بالإرهاق و التعب و الملل قصد الحصول على شكل مخرجات ذات جودة لحل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم و الإنتظار لفترة زمنية طويلة قد تعيق مصالحه اليومية و تشعره بالإرهاق و التعب و الملل قصد الحصول على الوثائق في المصالح المختلفة.

رغم التطورات التي أحدثتها الإدارة الالكترونية في تسيير مختلف الممارسات الإدارية إلا أنها تواجهها مجموعة من المعوقات التي تحول بينها وبين تطبيقها في المؤسسات الصحية كغياب التخطيط الإستراتيجي بالمستشفيات بسبب تعقد الوظائف الداخلية وتزايد الضغوط البيئية والتهديدات الدولية، بالإضافة كيفية توزيع الموارد المحدودة للمستشفى على الخدمات الصحية المختلفة، كما كيفية الرقابة المانعة والأخرى العلاجية على النشاطات المختلفة في المستشفيات وخاصة على الجودة والتكلفة والإنتاجية والوقت والمخازن والتغذية والأدوية وغيرها، وهناك تحديات أخطاء مزاولة المهنة مثال حالات الوفاء أو تدهور حالة المريض أو انخفاض جودة الخدمات الصحية

1- إشكالية الدراسة

وعليه ارتأينا إلى طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة؟

1-1 وتندرج تحت هذه الاشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك مستوى لإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل هناك مستوى لإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل هناك مستوى موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل هناك مستوى لإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل هناك مستوى لمتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يوجد معوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟

2- فرضيات الدراسة

من خلال إشكالية الدراسة نعالج الفرضيات التالية

- الفرضية الأولى: يوجد مستوى من الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العينة
- الفرضية الثانية: يوجد مستوى من الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العينة
- الفرضية الثالثة: يوجد مستوى من موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العينة
- الفرضية الرابعة: يوجد مستوى من الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العينة
- الفرضية الخامسة: يوجد مستوى من المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العينة

الفرضية السادسة: يوجد مستوى من المعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة من وجهة نظر العينة

3- أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على مدى توفر الإمكانيات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة الصحية محل الدراسة
- التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة الصحية محل الدراسة.
- المساهمة في اقتراح مجموعة من الأفكار المتعلقة بأهم أنظمة الإدارة الالكترونية التي لا بد من مسيري المؤسسات التعامل بها.

4-أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تنمية الموضوع وإيضاح مدى اسهامه في الجانب العلمي.
- التعرف على الإسهامات المعرفية وأهم الأدبيات والدراسات المقدمة من طرف العديد من الباحثين ضمن حقل الإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية من أجل توفير قاعدة فكرية ملائمة للدراسة ومحاولة لضبط المفاهيم الشائعة الاستخدام في هذا المجال؛
- اهتمام المؤسسة بمواكبة التطورات من خلال ادماج وظائف الإدارة الالكترونية في ممارساتها الإدارية.

5- حدود الدراسة

- 5-1 الحدود المكانية: اقتصرت فترة الدراسة على مؤسسة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة؛
- 5-2 الحدود الزمانية: بالنسبة للجانب النظري كان بداية من شهر جانفي 2023 إلى غاية شهر أفريل 2023 أما الجانب التطبيقي على مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة كان من: 20/ 2023/4 إلى غاية 2023/05/8
- 5-3 الحدود الموضوعية: اهتمت الدراسة في شقها النظري بمفاهيم تتعلق بالإدارة الالكترونية ومعوقات تطبيقها، والمؤسسات الصحية.

6-دوافع اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا للموضوع محل الدراسة لأسباب التالية:

- بحكم تخصصنا وميلنا لدراسة المواضيع المتعلقة بإدارة أعمال والإدارة بصفة خاصة.
- اكتساب المعرفة في هذا الموضوع.
- اعتقادنا بأن ضعف أداء المؤسسة الجزائرية يعود بدرجة كبيرة إلى عدم اهتمامنا بالتطورات التكنولوجية الحديثة؛
- تسليط الضوء ولفت انتباه المسيرين والمسؤولين في المؤسسة الجزائرية خاصة إلى التركيز على الإدارة الالكترونية باعتباره وسيلة فعالة لمواكبة التطور التكنولوجي وتحقيق التميز المؤسسي.

7- منهجية وأدوات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت من خلال هذه الدراسة إلى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة، حيث اشتملت الدراسة في جانبها الميداني على الاستبيان، وقد تم توزيع إستمارات إستبيان تتعلق بمحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية SPSS Statistics v 25 Portable IBM SPSS بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلة الدراسة

8-صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا للرسالة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

- صعوبة استرجاع الاستبيانات نظرا لاشتغال الموظفين في المؤسسة الصحية

9-هيكل الدراسة

بغرض الوصول إلى هدف الدراسة بالإجابة على التساؤلات المطروحة من خلال المحاولة للتطرق إلى جميع جوانب الدراسة تم الاعتماد على خطة وفق التقييم التالي:

الفصل الأول: الإطار النظري والأدبيات التطبيقية للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية، من خلال مبحثين المبحث الأول مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية والمؤسسات الصحية حيث تم التطرق لمفهوم وأهداف وإيجابيات

ووظائف، في حين المطلب الثاني ماهية المؤسسات الصحية من خلال مفهوم وأهم تصنيفات المؤسسات الصحية بالإضافة لوظائفها، كما تم الربط بين متغيرات الدراسة من علاقة ربط علاقة الإدارة الالكترونية بالقطاع الصحي التي تبدأ بالتحول الرقمي في القطاع الصحي وأهم الأنظمة المستخدمة في المؤسسات الصحية أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية من خلال عرض الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: من خلال مبحثين المبحث الأول تقدمت عام حول المؤسسة محل الدراسة أما المبحث الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية التي تمت من صدق المحكمين وحساب الثبات والاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الاستبيان لنخلص في الأخير لنتائج اختبار فرضيات الدراسة.



الفصل الأول: الإطار النظري والأدبيات التطبيقية
للإدارة الإلكترونية والمؤسسات الصحية



تمهيد:

ساهمت الإدارة الإلكترونية في حل مجموعة من المشاكل الإدارية وتسهيل الإجراءات والتعاملات الالكترونية من خلال تقديم خدمات وبالجودة وسرعة المطلوبة، الانجاز دون استهلاك للوقت والورق وصولا الى تحقيق اهداف المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة، لذا سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على أهم المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة الإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية من خلال المباحث التالية

- المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية "الدراسات السابقة"

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على أهم مرتكزات الإدارة الالكترونية من تعريف ومبادئ وأهداف وأهمية، بالإضافة للمؤسسات الصحية وأنواعها وأهم خدماتها الصحية الالكترونية.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

سنتعرف من خلال هذا المطلب التعرف على الإدارة الالكترونية وأهم خصائصها ومبادئها.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على الإدارة الالكترونية ومبادئها وخصائصها وأهم مراحل تطبيقها

أولاً: تعريف الإدارة الالكترونية

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها "تلك الوسيلة التي تستعمل لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا أوراق لأنها تستعمل الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة تلي متطلبات جامدة وتعتمد أساساً على المعرفة".¹

ويقصد بالإدارة الإلكترونية (E-management): "تلك العمليات الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها".²

كما يمكن تعريفها بأنها: "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المؤسسي".³

¹ سالم بن سليم الغنوي، سالم سعد الهاجري، صعوبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، العدد 02، 2016، ص537.

² منصور صالح محمد العبدى، تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 02، جوان 2019، ص 05.

³ طارق بن قسبي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2017، ص28.

إن الإدارة الإلكترونية هي: "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة".¹

في حين هناك من يعرفها على أنها: "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفرات أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل: البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية، وأية وسائل الكترونية أخرى".²

بينما يرى نجم عبود بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".³

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: " مجموعة من العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة والتي تعتمد على التقنية الإلكترونية في الممارسات الإدارية في المؤسسة بدلا عن الطرق التقليدية، توفر خدمات بأقل جهد وأسرع وقت وأقل تكلفة من خلال التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام وتمكينهم من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة".

¹ هيم الفيلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002، ص50.

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص41.

³ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض المملكة العربية السعودية، 2004، ص127.

ثانيا: مبادئ الإدارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية مجموعة من المبادئ التي تركز عليها نذكر منها:¹

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2. التركيز على النتائج

حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة).

3. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع

أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4. تخفيض التكاليف

ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5. التغيير المستمر

وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص15.

ثالثا: خصائص الإدارة الالكترونية

تتميز الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:¹

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
- إدارة بلا مكان: وتعتمد أساساً على الهاتف المحمول والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد؛
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة وعلى مدار العام، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد؛
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكة والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

الإضافة إلى الخصائص السابقة يمكن أن نذكر ما يلي:²

- **السرعة والوضوح:** إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية، في ظل الإدارة الالكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل ليس إنجازها فحسب، بل نسخها أكثر من نسخة إذ استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي سببت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، ربما البدء من جديد في حال ضياع تلك الأوراق وهذه كلها أمور ليست من نسخ الخيال بقدر ماهي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية، في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائما عاجزة عن تدليل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها في ظل السيطرة الإدارية الالكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها.

¹ عامر يوسف محمد الكاشف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وبناء المؤسسات، معهد التنمية المستدامة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، 2016، ص 17.

² جيلالي بوزكري، الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016، ص 48.

- **المرونة:** الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارة التقليدية؛
- **الرقابة المباشرة والصادقة:** أصبح بإمكان الإدارة الالكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر شاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع مواقعها باطمئنان بعيداً عن أسلوب المتابعة بالملفات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات.
- **السرية والخصوصية:** توفر الإدارة الالكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم اتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاد تلك المعلومات، فعلى رغم من الوضوح والشفافية الذي تتمتع بهما الإدارات الالكترونية إلا أنه ذلك لا ينطبق على مختلف الأنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الالكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، ما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة.

يمكن تلخيص مميزات الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:¹

- **تخفيض التكاليف:** تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن يد عاملة وهذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف وتوفير المال؛
- **الإتقان:** تعمل الإدارة الإلكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة وبدقة ووضوح تام؛
- **تبسيط الإجراءات:** تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات من خلال استخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع؛
- **تحقيق الشفافية:** تعتمد الإدارة الإلكترونية على الرقابة الالكترونية التي تضمن الرقابة الدورية والمستمرة لمختلف الخدمات المقدمة.

¹ سايح فطيمة، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018، ص 69.

رابعاً: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية هناك عدد من المراحل هي:¹

- إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير: إذ ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة الإقرار بضرورة التقدم والتغيير، وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحويل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف كمورد بشري، يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عميلة التحويل نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموارد البشرية على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الإدارة الإلكترونية وأساليبها.
- توثيق وتطوير إجراءات العمل: لكل مؤسسة أو منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسعى بإجراءات العمل، فبعض الإجراءات غير مدونة على الأوراق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة وبم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من التوثيق إلكترونياً.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: ويقصد بها الجانب المحسوس من الإدارة الإلكترونية والمتمثل في: تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.
- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً: المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة المسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.
- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: وبخاصة البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الإسراف في استخدام الورق.

¹ عبد الله سليمان العنزي، عقاب مسحل العتيبي، أحمد علي القفاري، واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض، صالح كتاب العتيبي، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 06، العدد 29، ديسمبر 2022، ص 07.

الفرع الثاني: أهداف وأهمية الإدارة الالكترونية

سنتطرق من خلال هذا الجزء لأهم عناصر الإدارة الالكترونية بالإضافة للأهداف التي تسعى لتحقيقها وأهميتها في المؤسسة.

أولاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم حضور بعض العناصر المهمة التي تتمثل فيما يلي:

1. **عتاد الحاسوب Hardware (المكونات المادية):** ان المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال وأدوات النقل، ومخزن البيانات.

تعرف على أنها: " الحاسوب والأجهزة الملحقة به، وهي المعدات المستخدمة في إدخال البيانات كلوحة المفاتيح ولاقطات الصوت والمسح الضوئي، فضلاً عن وحدة المعالجة المركزية التي تعالج البيانات وتسيطر على عمل الحاسوب، أما وسائل الخزن فتشمل الذاكرة الرئيسية ووحدات الخزن المساعدة كالأقراص الممغنطة، أما وسائل الإخراج فتستخدم لعرض المعلومات كالشاشة والطابعة والسماعات".¹

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وخزنها، نقلها، تداولها، استرجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى المكونات المادية وبذلك فان الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية، أما من حيث مكونات الحاسوب فهي تشمل العناصر التالية:²

- **وحدة الإدخال:** وتتضمن لوحة المفاتيح، لاقطة الصوت والكاميرا وغيرها من الأدوات؛
- **وحدة المعالجة المركزية:** التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب؛
- **وحدة التخزين:** مثل الخزن الأولي الداخلي، والخزن الثانوي كالأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية؛

¹ إيمان مرعي حسن، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي، جامعة نوروز أتمودجا، المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، المجلد 07، العدد 01، 2018، ص 190.

² بن يحيى عمار، بوجيت حليلة، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد 06، العدد 01، مارس 2022، ص 214.

- وحدة الإخراج: مثل الطابعات، الشاشات، ووسائل الإخراج الصوتي؛

- وحدة الاتصال: وتستخدم لربط الحواسيب.

2. البرمجيات Software إن الحاسبات الآلية تعمل وتؤدي وظائفها بالإسناد إلى مجموعة ايعازات متسلسلة يطلق عليها البرمجيات وهي عبارة عن مجموعة أو سلسلة من الايعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهام معينة.¹

أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن وصف المكونات المادية باختصار إذ أنها تمثل أربعة مكونات رئيسية هي أدوات (الإدخال والمعالجة، والإخراج والخزن) والحاسب هو جهاز الكتروني يقوم بإجراء التعليمات والعمليات الحسائية والمنطقية على مجموعة من البيانات ثم معالجتها وإخراج النتائج (المعلومات) والتي تفيدنا في مجال عملنا، بمعنى أنه نظام الكتروني يمكنه إعطاء تعليمات لمعالجة المعلومات والقيام بعمليات الخزن والاسترجاع وإرسال البيانات والمعلومات، كما أنه الأساس الذي يقوم عليه مفهوم المكاتب الآلية أو ما يعرف (المكاتب المؤتمتة).²

وتصنف البرمجيات إلى فئتين هما:³

- برمجيات المنظومة: التي تجعل الحاسوب مفيداً أكثر من خلال توفير خدمات مطلوبة بغض النظر عن المهمة التي ينفذها الحاسوب وتنقسم برمجيات المنظومة إلى ثلاثة فئات: نظم التشغيل، البرامج الخدمية والمترجمات؛

- البرمجيات التطبيقية: مثل إعداد الرواتب، تسيير المخزون، فمعظم البرمجيات المستخدمة في منظمات الأعمال هي نوع من البرمجيات التطبيقية التي تستخدم بكثافة عالية في وقتنا الحاضر لإنجاز معظم الوظائف في المنظمة.

3. شبكة الاتصالات Communication Network : تشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات مثل: الانترنت والشبكات الداخلية والإنترنت، والشبكات الخارجية (إكسترانت).¹

¹ عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها مكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 77

² حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات،، 2015، ص 190.

³ ساهل أمينة، محمد بوسته، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 02، 2022، ص 175.

الشبكات هي حصيلة تطور الاتصالات عن بعد وتأخذ مفهوم العالم كقريبة واحدة وساعدت على نقل البيانات والمعلومات المنتجة من قبل الأجهزة والبرمجيات بشكل سريع وكبير جداً، حيث تعرف على أنها جميع الوسائل التقنية التي تنقل البيانات من حاسوب إلى آخر ومن محطة طرفية إلى أخرى، وإتاحة الفرص لإفادة من المعلومات ضمن حدود الاستخدام المتعلقة بالمستفيد داخل المنظمات.²

2.3 أنواع شبكات الاتصال

تصنف الشبكات وفقاً لعدة معايير وأسس نبين أهمها في الآتي:³

1.2.3 التصنيف على أساس الامتداد الجغرافي: يمكن التمييز وفقاً لهذا المعيار بين الأنواع التالية للشبكات

- شبكات الاتصال المحلية (LAN): وهي التي تكون مقتصرة على عدد من الأجهزة الموجودة في أماكن قريبة جداً من بعضها البعض؛
- شبكات الاتصال الواسعة (WAN): وهي التي تكون بين مدينتين أو دولتين بل قارتين أحياناً؛
- شبكات المدينة (MAN): وهي الشبكة التي يكون حجمها أكبر من الشبكة المحلية وأصغر من الشبكة الواسعة، وتغطي عادة مدينة أو جزء منها؛

2.2.3 التصنيف على أساس طريق تقديم الخدمة: وتنقسم وفق هذا الأساس إلى:

- شبكة الخادم أو المستفيد: هي شبكة تحتوي على جهاز مركزي (الخادم) يقوم بالتحكم في الأجهزة الأخرى بشكل مباشر أو غير مباشر، أو يقوم بتقديم خدمات للأجهزة الموجودة على الشبكة (الزبون).
- شبكة الند للند: يتيح هذا الشكل الفرصة لكل الحواسيب المرتبطة في الشبكة بالقيام بدور الزبون والمزود في نفس الوقت، أي كل جهاز يمكنه تزويد غيره بالمعلومات وفي نفس الوقت يطلبها المعلومات من باقي الأجهزة المتصلة بالشبكة.

¹ محمد سيد، محمد عبد الماجد بوركايب، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية، دراسة تحليلية، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد 01، العدد 02، 2020، ص 65.

² عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 212.

³ قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016-2017، ص 96.

1.2.3 التصنيف على أساس البنية الطوبولوجية: تصنف الشبكات وفقا لهذا المعيار إلى:

- شبكة النجمة: تتصل الحواسيب ضمنها فيما بينها في شكل نجمة توسطها حاسوب مركزي ويقوم بتنظيم الاتصال فيما بينها.
- الشبكة الهرمية: وتشمل هذه الشبكة عدة مستويات هرمية من أجهزة الحاسوب موصولة مع بعضها، ترتبط كلها بنظام مركزي واحد وتتمرر المعلومات من الحاسوب في المستوى الأعلى إلى المستويات الأخرى بناءً على طلبهم؛
- الشبكة الحلقية: تتصل الحواسيب فيما بينها في شكل حلقة مغلقة تمرر المعلومة من جهاز إلى آخر في حين أن كل جهاز يقوم بعملياته وتطبيقاته منفصلاً عن الأجهزة الأخرى؛
- الشبكة الخطية: تشمل هذه الشبكة عدد من الأجهزة الموجودة في المؤسسة مصطفة بشكل مستقيم ويستطيع كل جهاز الوصول والاتصال مع كل بقية الأجهزة الأخرى المتصلة.
- الشبكة المختلطة: وهي خليط من واحد أو أكثر من الشبكات السابقة، تستخدم بصفة خاصة في المؤسسات الكبيرة نتيجة لتعدد وضخامة أعمالها.

4. **صناع المعرفة Knowledge Workers** : وهم الخبراء و الاختصاصيون العاملون في حقل المعرفة، وهم يمثلون البنية الإنسانية و الوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، و يمثلون القيادات الرقمية Digital leaderships و المديرين و المحللين للموارد المعرفية ، و رأس المال الفكري في المنظمة و يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية، يعرف على أنهم: " الأفراد الذين يتم تطويرهم وتجهيئتهم بالمهارات اللازمة والذين يمتلكون الخبرة والكفاءة في استخدام التكنولوجيا والتعامل معها، حيث يمثلون المستخدمون النهائيين للبرمجيات والمعدات".¹

وأيضا الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويكاد يتفق الكثير من المتخصصين في مجال نظم المعلومات على أن أهمية الأفراد في

¹ عمر وليد الراشدي، أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات في مراحل حياة المشروع، دراسة حالة على المشاريع الزراعية في العراق، المجلة الأكاديمية لجامعة نورو، المجلد 08، العدد 02، العراق، 2019، ص 373.

إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يرجع إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام.¹

ويعد هذا الجزء المكون الأهم في نظام تكنولوجيا المعلومات، حيث يضم شريحة متخصصة من الأفراد الذين يتم إعدادهم وتأهيلهم وتدريبهم بشكل يمكنهم من أداء عملهم بصورة صحيحة ويصنف هذا العنصر إلى مجموعة من الفئات وهي:²

5. فئة التقنيون: وتشمل كل من الفنيين والمبرمجين والمهندسين والمحللين ومشتغلي الأنظمة وغيرهم، والذين يعملون بشكل مباشر في تشغيل النظام وصيانته ومتابعته وإعداد مخرجاته؛

6. فئة المساندون: وتشمل كل من يقدم الدعم للنظام من الإداريين والماليين وغيرهم؛

7. فئة المستخدمين: وتشمل كل من المستخدمين النهائيين لمخرجات النظام على اختلاف مستوياتهم.

- ينبغي أن تأخذ الإدارة الإلكترونية بعين الاعتبار ثقافة المجتمع وخصوصيته والتي تمنح شرعية لتلك الإدارة؛
- يجب أن تكون تشريعات ضمن القوانين المنصوص عليها في الإدارة الإلكترونية والتي من شأنها ضبط العمليات الإدارية وعلى أساسها يقاس نجاح الإدارة من فشلها؛
- التعليمات والضوابط التي تضبط عمليات الإدارة الإلكترونية وتضمن استمراريتها ويكون وراء هذه الضوابط جهات سياسية تمتلك إرادة حقيقية تعمل على تهيئة البيئة اللازمة للأداء الجيد، وتتولى الإشراف على العمل والوقوف على مراحل ومستويات النجاح؛

ثانياً: أهداف الإدارة الالكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف التي تعود على المنظمة بالكثير من الفوائد، وقد ذكر بعض الكتاب شيئاً من تلك الأهداف والتي تتمثل فيما يلي:³

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛

¹ الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTPE مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021 ص 15.

² حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، مرجع سبق ذكره، ص 152.

³ عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، 2008، ص 25.

- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
 - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين كافة؛
 - توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية؛
 - التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة؛
 - توسيع نقاط توزيع المعلومات واتخاذ القرارات بصورة فورية؛
 - تحقيق مرونة فعالة في منهجية تنفيذ الأنشطة والعمليات المترابطة فنيا ووظيفيا في داخل المنظمة؛
 - التحرر من القيود البيروقراطية؛
 - الإسهام في ديمقراطية التنظيم من خلال مشاركة المعلومات وبالتالي إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة العليا والعاملين؛
- وهناك من أضاف مجموعة من الأهداف للإدارة الالكترونية نذكر منها:¹
- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة؛
 - إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة؛
 - ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة؛
 - غريلة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعددة.
 - تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
 - تخفيف القيود البيروقراطية، والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات.
 - تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.
 - تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام.

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007، ص 17.

ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر خدمات والمواطن والشركات كزبائن وعملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة تستمدتها من هذا والتي تتمثل في:¹

- تحسين مستوى أداء المؤسسات حيث تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسة وتقديم أفضل الخدمات التي من شأنها التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسة؛
- تحسين إجراء تقديم الخدمات ذلك أن الإدارة الإلكترونية تسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المؤسسة للزبون بغية التواصل بين المؤسسة والزبون أو المتعاملين معها؛
- تساهم بشكل جيد في إزالة المعوقات والقيود الجغرافية وتعمل على تسهيل المعاملات من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية؛
- تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وذلك بفضل استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تساهم في توفير البيانات والمعلومات بشفافية ونزاهة تامة.

كما تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في:²

- زيادة كفاءة العمل الإداري؛
- إلغاء أسلوب وعامل المعاملة المباشرة بين طرفي المبادلة أو التخفيف منه الى أقصى حد ممكن ما يؤدي بدوره إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات وبالتالي القضاء على الفساد الإداري؛
- استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء في آن واحد عكس ما كانت عليه الإدارة التقليدية فقد تفرض أحيانا على المتعاملين مع المؤسسة الانتظار في صفوف طويلة ولأوقات طويلة أيضاً؛
- التخفيض من التكاليف حيث أن تكلفة الإدارة الإلكترونية المنخفضة تساهم من زيادة المعاملات وتدعم الإجراءات الإدارية؛
- القضاء على نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني.

¹ أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص 30

² زيد منير عبوي، الإدارة واتجاهات المعاصرة، دار دجلة للنشر والتوزيع، 2007، العراق، ص 205.

الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات الإدارة الالكترونية

سنتعرف من خلال هذا الجزء لأهم الآثار الإيجابية والسلبية للإدارة الالكترونية في المؤسسة

أولاً: المزايا والآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية:

يترتب على تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والآثار الإيجابية يمكن تلخيصها في النقاط

التالية:¹

- سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها؛
- نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية؛
- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء؛
- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية؛
- التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين؛
- تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء؛
- تقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته؛
- الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق؛
- تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إليها؛
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

ثانياً: سلبيات الإدارة الالكترونية

يجب أن نأخذ في الحسبان أنه مع تطبيق الإدارة الإلكترونية لن تنزول كل الصعوبات والمشكلات الإدارية والتقنية، بمعنى أن تطبيقها سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن، مع الاستخدام الأمثل للوقت والجهد والمال، آخذين بالاعتبار وجود خطط بديلة أو خطط طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب ما أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيقها. ومن هذه العيوب:²

¹ تماني فلاح خماس، الإدارة الالكترونية لمؤسسات المعلومات ودورها في الأمن الاقتصادي العراقي، مجلة المستنصرية، المجلد 41، العدد 77، 2017، ص 05.

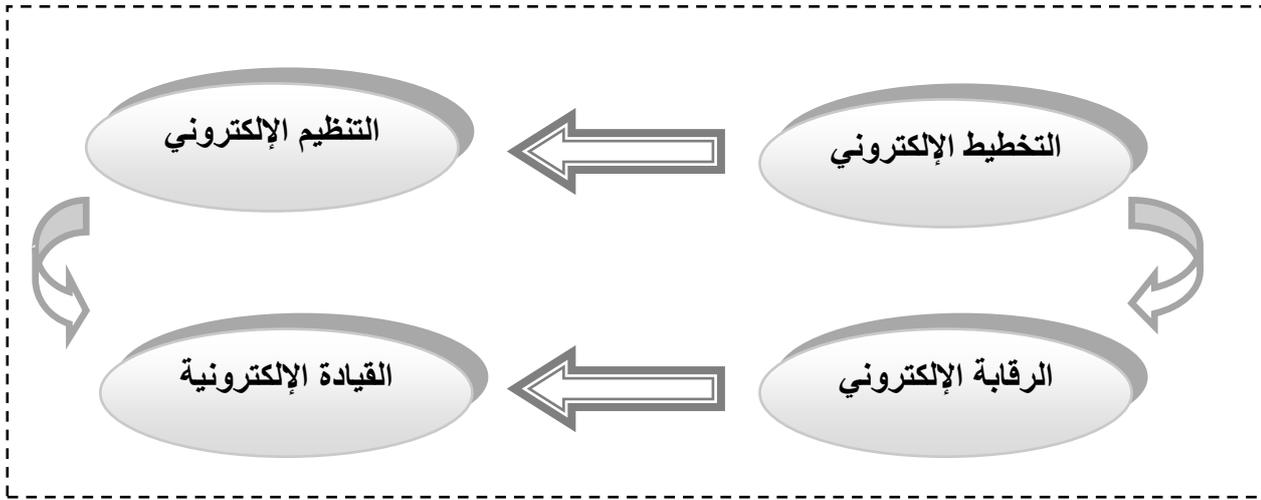
² زيد فهد مكي، مستوى الإدارة الالكترونية لمديري مراكز الدراسات الاستراتيجية في بغداد وعلاقته بمستوى مقاومة التغيير من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير في التربية، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرط الأوسط، 2016، ص 44-45.

- إن الأعمال الإلكترونية الجيدة أدت إلى نشر الموهبة أو المقدررة الإدارية على نطاق واسع مما أظهر نقصاً في هذه المواهب والقدرات، فليس هناك ما يكفي من المديرين الذين يتقنون التعامل الإلكتروني، مما أدى بالأعمال الإلكترونية أن تدار بشكل سيئ.
- إن الأعمال الإلكترونية بخصائصها الجيدة أدت إلى تفويض كثير من الأعمال التقليدية وبيئتها التحية واستثماراتها العظيمة.
- إن المؤسسات الإلكترونية استخدمت تكتيكات ومقدرات اقتصاد المعلومات الرقمية القائمة على التكلفة الصفرية، في إعادة إنتاج المنتج المعلوماتي الرقمي، وبالتالي التوسع في النسخ المجانية كوسيلة في الترويج والخدمة للزبون وقد يعني ذلك القفز في حقوق الملكية في البراءة وحق النشر.
- صعوبة التكامل بين الموقع المادي والموقع الإلكتروني للمؤسسة فإلى جانب أن بعض الشركات ظلت إنا تقليدية أو رقمية، فإن بعضها الآخر أخفق في الجمع بين الاثنين وذلك لأن مثل هذا الجمع يتطلب جهوداً كبيرة في إدارة الموقع الإلكتروني لصالح الأعمال التقليدية وجهوداً كبيرة في توظيف مقدرات الويب في التفاعل مع الموردين والزبائن لخفض تكلفة سلسلة التوريد وتوسيع الأسواق الحالية، وفتح أسواق جديدة لصالح الأعمال الإلكترونية.
- إن الأعمال الإلكترونية بما قدمت من تسهيلات في الحصول على المعلومات، أدت إلى أن تقع تبادلاتها تحت وطأة الأسعار الأقل في ظل الوضوح والتنافسية.
- الاعتقاد الخاطئ بأن كل الأعمال تصلح للانخراط في الأعمال الإلكترونية.

الفرع الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية

تعتمد الإدارة الإلكترونية على عدد من الوظائف الأساسية تعتبر مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، والتي أدت إلى التغيير الجذري من الأساليب التقليدية للإدارة إلى الأساليب الإلكترونية في الممارسات الإدارية والتي تتمثل في التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني والرقابة الإلكترونية، لذا سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف بشكل موجز على كل وظيفة من وظائف الإدارة الإلكترونية.

الشكل رقم (1.1): وظائف الإدارة الإلكترونية



المصدر: سايح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد04، ديسمبر 2018 ص 70.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن الإدارة الإلكترونية مثلها مثل الإدارة التقليدية لها أربعة وظائف مهمة التي تستند عليها تتمثل في التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية.

أولاً: التخطيط الإلكتروني

قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف، وتحديد وسائل هذه الأهداف، إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات¹:

- إن التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة وقصيرة الأمد، وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة ويؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاءة التخطيط؛
- ان المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في الشركة فيتحول التخطيط من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر؛

¹ إيهاب فاروق مصباح العاجر، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011، ص 60.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الإلكترونية والمؤسسات الصحية

- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطيط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب، وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبزغ في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل.

الجدول التالي يوضح جانبا من هذه المقارنة فيما يتعلق بالتخطيط الإداري التقليدي والتخطيط الإداري الإلكتروني:

الجدول رقم (1.1) : مقارنة بين التخطيط التقليدي و التخطيط الإلكتروني

التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
خطة واحدة توجه أعمال و اتجاه الشركة	خطة متعددة الاستجابة للظروف المختلفة
خطة طويلة متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل عن سنة	خطة قصيرة آنية أمدها أيام ، أسابيع أو فصل
الخطة تحدد الأهداف و مراحل ووسائل تنفيذها	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيده
الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات
الخطة تركز على قدرات الشركة	الخطة تركز على الأسواق المتغيرة و الزبائن و حاجاتهم الآنية و المحتملة
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة	المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة
الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة
المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين
الأهداف واضحة محددة وقابلة للقياس	الأهداف عامة غامضة واحتمالية بدرجة عالية
الوسائل محددة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن
معايير الخطة أداة أساسية في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية فيما هو مطلوب إنجاحه من اجل المؤسسة

المصدر : زرقين سلمى، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير المنظمة الجزائرية، بلدية بسكرة أنموذجا، أطروحة دكتوراه في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2022-2023، ص 43.

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم عملية تجميع الأنشطة والموارد في شكل وحدات منطقية وبشكل مناسب، وتزويد كل وحدة بالقدر المناسب من السلطة والمسؤولية، وتحديد العلاقات بينها، لتساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وقد شهد التنظيم بمكوناته أو قيود الخمسة (الهيكل التنظيمي، التقسيم الإداري، المركزية واللامركزية، سلسلة الأوامر، والرسمية)، ومع الإنترنت يتم التحول من التنظيم التقليدي الصلب إلى التنظيم الشبكي الواسع (يعتمد على الشبكات الرسمية وغير الرسمية والشبكات الإلكترونية) ومن التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى التركيز على الهدف الواحد المتقاسم، كما تحقق تشبيك فائق وواسع (شبكات داخلية) بين جميع العاملين تؤدي إلى الصلات الفائقة والآنية وفي كل مكان في المؤسسة على عكس الاتصالات الهرمية في التنظيم التقليدي (الأعلى يخص على معلومات أكثر)، وكذلك تحول السلطة من داخل المؤسسة إلى الزبون (خارجها).¹

والجدول الآتي يوضح هذه الفرق بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني

الجدول رقم (2.1): مقارنة بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني

التنظيم الإلكتروني	التنظيم التقليدي
<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم المصفوفي أو المشروع - الهياكل القائمة على فرق العمل الجماعية. - وحدات تنظيمية مصغرة. - التنظيم الأفقي (من اليمين إلى اليسار). بمعنى لا توجد فجوة أو فواصل بين الإدارة و العاملين. 	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم الهرمي - الهيكل القائم على الوحدات الثابتة - الوحدة التنظيمية الواحدة - التنظيم الرأسي (أعلى - أسفل) بمعنى هناك حدود فاصلة بين الإدارة و العاملين .
<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم القائم على الفرق - التنظيم الحلوي القائم على تحالفات داخلية أو حلوية. في هذا التقسيم لا يمكن الحديث عن مدير مستقل و لا عامل مستقل فالمدير و العامل كلاهما مدير و إستشاري و عامل في الوقت نفسه . 	<ul style="list-style-type: none"> - التقسيم الإداري على أساس الأقسام والوحدات - التقسيم الإداري التقليدي و هناك تكون الصلاحيات محددة بدقة و لا يمكن تجاوزها بأي حال من الأحوال
<ul style="list-style-type: none"> - الوحدات الاستشارية أو القيادة الاستشارية - الوحدات المستقلة و الفراق المدارة ذاتيا . 	<ul style="list-style-type: none"> - سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية - سلسلة الأوامر الخطية

¹ جيلالي بوزكري، مرجع سبق ذكره، ص68.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية

<p>- الرؤساء المتعددون و في مثل هذا النوع من الإدارة تكون القرار مشتركة أي هناك استشارة للعمل فالإدارة استشارية .</p>	<p>- الرئيس المباشر الواحد و هنا تكون الإدارة هي صانعة القرارات و تصدر الأوامر و على العاملين تنفيذ تلك الأوامر .</p>
<p>- السياسات المرنة وإجهادات الأفراد - إدارة الذات والفريق المدار ذاتيا - برامج العمل المرنة والمتغيرة (في هذا النوع من الإدارة يكمن نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف في قدرة الأفراد على إدارة فريق العمل ذاتيا)</p>	<p>- اللوائح والسياسات التفصيلية - القواعد والإجراءات المحددة - برامج العمل القياسية و الجدولة مسبقا و إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمدى التزام أفرادها باللوائح و التعليمات فالعامل هنا يكون ملتقي لتلك الأوامر و منفذ</p>
<p>- تعدد مراكز السلطة والقرارات بالمشاركة - الشفافية و إتاحة المعلومات للاستفادة منها (السلطة استشارية يشترك فيها المدراء و العمال على حد سواء و هكذا نوع من السلطة يكون غير ملزم التنفيذ تحسبا لأية ظروف قد تمر بها المؤسسة)</p>	<p>- إنفراد القيادة بالقرارات - مركزية السلطة - التحكم في المعلومات و سريتها (السلطة تكون بقمة الهرم المؤسسي و تمنح لصاحبها حق صنع القرارات و إصدار الأوامر فهي سلطة مركز</p>

المصدر : زرقين سلمى، مرجع سبق ذكره، ص 45.

ثالثا: القيادة الالكترونية

إن انتقال المنظمة إلى الأعمال الإلكترونية لابد من أن تؤثر على طريقة تأدية أعمالها، لذلك لابد لها من أن تهتم بثلاث أبعاد أساسية هي: ¹

1. القيادة التكنولوجية الصلبة: أنها قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت من أجل إدارة أعمالها وعلاقتها المختلفة، والتي تتسم بالتالي:

- أنها قيادة حس التكنولوجيا: فالقائد الإلكتروني ذو قدرة على تحسس أبعاد التطور التكنولوجي المتسارع، ويعمل على توظيف مزاياها لتكوين ميزة تنافسية؛

¹ إيهاب فاروق مصباح العاجز، مرجع سبق ذكره، ص 62-63

- حس الوقت على الانترنت: ان القائد الإلكتروني هو قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، تتجاوز أفكاره إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني، وتخطي الفاصل الزمني المطلوب بين معلومات الأدنى وقرارات الأعلى إلى التفاعل الآلي بين الجميع؛
- حس الطوارئ: فالقائد لابد أن يفتح عينيه البشرية والإلكترونية بحدود 360 درجة ويستشعر التغيير في نماذج الأعمال الجديدة التي تأتي بالداخلين الجدد والخدمات والأساليب الجديدة التي تجعل الخدمات والأساليب السابقة متقدمة.
- 2. القيادة البشرية الناعمة: فالقيادة الإلكترونية ذات محتوى إنساني كبير رغم أنها أكثر تعويلاً على التكنولوجيا واعتمادها على البعد البشرية يتسم بالآتي:
 - القائد الزبوني: الزبون يستخدم الإنترنت في ظل المنافسة، للبحث عن السعر الأقل والخصوصية الأكثر أماناً، جعلت منه الرقم الصعب، لذل يجب معاملة الزبائن كعاملين في المنظمة يتصلون بها لتقديم ملاحظاتهم عن نواقص المنتجات أو الخدمات.
 - قائد عمال ومهني المعرفة: وهو الذي يوجد علاقة متميزة مع العاملين سواء كانوا يؤدون وظائفهم على قرب أو بعد ويوجد لهم التسهيلات والمنافع والمزايا فيكتسب ولائهم وثقتهم ويحتفظ بهم ويحفظ للمنظمة أهم أصولها.
 - القائد التنافسي: مع التكاثر السريع لنماذج الأعمال الجديدة، يكون مطلوب من القائد التنافسي أن يتسم بقدرة على الأداء التنافسي.
 - القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة: فالرئيس التنفيذي الإلكتروني مطلوب منه أن يكون مبشر، مرتاب، صريح بقوة، متعلم بتكنولوجيا الأعمال، كثيف التركيز، الأسرع حركة.
- 3. القيادة الذاتية: فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية لما هو مطلوب الآن وفي كل مكان، مما يجعله بحاجة إلى أن يطور اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة، ويتصف قادة الذات بالخصائص التالية:
 - القدرة على تحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على إنجاز المهام؛
 - الاستقامة التي تستدعي الولاء للشركة والرغبة في العمل حسب قيمتها ومعتقداتها؛

- فهم المنظمة ومساهمتها من أجل حل المشكلات؛
- البراعة، المهارة، المرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة؛
- المسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطويرهم؛
- الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.

رابعاً: الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة الإلكترونية أو الرقابة بالحاسوب التي تعني اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية، وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض، بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر، كما عُرِّفت بأنها استخدام التكنولوجيا لمراقبة أداء الموظف والإشراف عليه وتقييمه بشكل مباشر، وتتم الرقابة الإلكترونية وفق أساليب متعددة منها مراقبة المكالمات الهاتفية ومراقبة الموظفين بأجهزة الفيديو ومسح البريد الإلكتروني وتتبع استخدام الأنترنت، كما توجد أنظمة يمكنها تتبع ضغطات المفاتيح على أطراف الكمبيوتر.¹

ويمكننا المقارنة بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3.1): مقارنة بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية

الرقابة التقليدية	الرقابة الإلكترونية
- تتوافق مع التخطيط بدرجة محددة	- تتوافق مع التخطيط بدرجة متكامل
- استعمال وسائل يدوية	- استعمال وسائل رقمية
- التقارير يدوية	- التقارير رقمية
- درجة التنبؤ محددة	- درجة التنبؤ طويلة
- لا توجد برمجيات	- جاهزة حسب التصميم
- تستخدم الآلات كاتبة	- تستخدم لحساب الانحراف و الاسترجاع
- الاتصالات متقطعة	- الاتصالات فورية
- مقياس التركيز قصير المدى	- المقياس طويل المدى

المصدر: زرقين سلمى، مرجع سبق ذكره ص 47.

¹خلاف وردة، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، المجلد 06، العدد 03، 2021، ص 60.

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أنه هناك فروقات جوهرية بين الرقابة التقليدية والرقابة الالكترونية حيث أن الرقابة التقليدية تعتمد على استعمال وسائل يدوية مثل التقارير اليدوية وحساب درجات التنبؤ، في حين الرقابة الإلكترونية تعتمد على برمجيات ووسائل رقمية

المطلب الثاني: ماهية المؤسسات الصحية

إن التطور الذي تشهده المنظومة الصحية عامة والمستشفيات خاصة، من حيث تعدد الاختصاصات والمهن والوسائل التكنولوجية، يفرض اعتماد تنظيم مؤسسي عقلائي، يديره طاقم بشري متخصص ومستوعب لدوره ومبادئ المهنة التي ينتمي إليها، وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة باعتبارها ذات طابعا خدماتي اجتماعي وإنساني بامتياز، وذلك أمام التزايد المستمر للطلب على الخدمات الطبية.

الفرع الأول: مفهوم المؤسسات الصحية

قبل التطرق لتعريف المؤسسات الصحية لابد من تقديم تعريف بسيط عن الخدمات الصحية.

أولاً: تعريف الخدمة الصحية

الرعاية الطبية تعني الخدمة أو الخدمات العلاجية أو الإستشفائية أو التشخيصية التي يقدمها أحد أعضاء الفريق الطبي إلى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع، مثل معالجة الطبيب لشخص مريض سواء كان ذلك في عيادته الخاصة أو في العيادات الخارجية للمستشفى الحكومي أو العناية التمريضية أو الحكيمة التي تقدمها الممرضة للمريض، أو التحاليل التشخيصية التي يقدمها في المختبر لشخص ما أو لعدة أشخاص، غير أن الرعاية قد تقدم رعاية صحية وقائية، حيث أن الطبيب الذي يعالج شخصا ما يمكن أن يقدم له توضيحات ومعلومات حول مرض ما وطرق انتشاره وطرق وقائية منها لتجنب الوقوع فيها في المستقبل، وبذلك يقوم الطبيب بدور الرعاية الصحية إلى جانب الرعاية الطبية.¹

¹ عبد المجيد الشاعر وآخرون، الرعاية الصحية الأولية، دار البازوري، عمان الأردن، 2000، ص 11.

كما يمكن تعريف الخدمة الصحية بأنها النشاط الذي يقدم للمنتفعين، والتي تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك النهائي حيث لا ترتبط ببيع سلعة أو خدمة ما. فالخدمة الصحية ما هي إلا مزيج متكامل من العناصر الملموسة وغير الملموسة والتي تحقق إشباعها ورضا معين للمستفيد.¹

ثانيا: مفهوم المؤسسات الصحية

اهتمت العديد من البحوث والدراسات العلمية المتخصصة في المجال الصحي بتحديد مفهوم المؤسسة الصحية، وتباين هذا المفهوم بالنسبة للأطراف التي تتعامل معها المؤسسة الصحية، بل حسب نظريته الخاصة وحسب العلاقة بين هذه الأطراف والمؤسسة، حيث تعرف لدى:²

- **المرضى:** الجهة المسؤولة عن تقديم العلاج، الاستشفاء والرعاية الطبية لهم؛
- **الحكومة:** إحدى مؤسساتها الخدمية المسؤولة عن تقديم كل ما يحتاجه المجتمع للنهوض بالواقع الصحي في البلد نحو الأحسن؛
- **الإطار الطبي:** المكان الذي يمارسون فيه أعمالهم ومهامهم الإنسانية؛
- **إدارة المؤسسة:** مؤسسة مفتوحة على البيئة المحيطة بها، ومتفاعلة مع متغيراتها المختلفة في ضوء ما حدد لها من أهداف وواجبات مسؤولة عن تنفيذها بشكل كفؤ وفعال؛
- **شركات الأدوية وباقي المؤسسات المعنية:** سوق واسع يستوجب إمداده ما يحتاجه من أدوية و مستلزمات؛

تعددت التعريفات التي قدمت لهذه المؤسسة ويمكن تعريف كالآتي:

تعرف المؤسسة الصحية بأنها: "كل مؤسسة تقدم الرعاية الصحية بشكل مباشر مثل المستشفيات، المراكز الصحية، العيادات والمراكز التخصصية، أو بشكل غير مباشر مثل المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات المساندة والصيانة الطبية".³

¹ عبد المهدي بوعانة، إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية، مفاهيم نظريات وأساسيات في الإدارة الصحية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004، ص68.

² ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار البازوري للنشر والتوزيع، 2005، ص 21

³ طارق بن قسبي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

أما منظمة الصحة العالمية (OMS) فقد عرفتتها من المنظور الوظيفي بأنها: "ذلك الجزء المتكامل من التنظيم الاجتماعي والصحي الذي يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين، ويصل بخدماته الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، وهو أيضا مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية".¹

في حين هناك من يعرفها على أنها: "المؤسسات الصحية كواحدة من التنظيمات الخدماتية فهي تلك المؤسسة التي تقدم الرعاية الصحية بشكل مباشر مثل المستشفيات، المراكز الصحية، العيادات والمراكز التخصصية، أو بشكل غير مباشر مثل المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات المساندة والعيادات الطبية".²

كما تعرف بأنها "تنظيم اجتماعي يتم من خلالها تحديد التعريف الاجتماعي للمرض والممارسات المتصلة، كما تسمح للمجتمع بمراقبة صحة أفراده من خلال تحديدها للمعايير التي تساعد في تمييز الحالات الصحية وغير صحية، وتوضح للمريض ولأهله كيف يتصرفون أمام تغيرات جسمية أو سلوكية تعبر عن حالة مرض، وكذا للمعالجين كيف يتعاملون مع المصاب بالإضافة إلى تحديدها لشروط وجود المعالج وميزاته، والعلاقات بين المعالجين أنفسهم من جهة وبين المرضى مع بعضهم البعض من جهة أخرى".³

كما يعرفها المشرع الجزائري في المادة اول في المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتضمن إنشاء، تنظيم وسير المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية "على أنها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي".⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف المؤسسات الصحية على أنها: ذلك التنظيم الاجتماعي التي تعمل على تقديم مختلف الخدمات الصحية والإنسانية للمرضى ومختلف الأفراد المجتمع من أجل تحسين القطاع الصحي.

¹ سليم بطرس جلدة، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2007، ص 27.

² عبد العزيز بن حبيب الله نياز، جودة الرعاية الصحية: الأسس النظرية والتطبيق العلمي، وزارة الصحة، الرياض السعودي، 2005، ص 60.

³ على لبوخ، الممرض داخل المؤسسة الاستشفائية بين هوية المجتمع المحلي والهوية المهنية، رسالة ماجستير، تخصص علم اجتماع، جامعة سيدي بلعباس، 2015، ص 30.

⁴ رشيدة كريبط، رابع درواس، دور المؤسسة الاستشفائية في تحقيق مطلب الصحة، مجلة الأفق لعلم الاجتماع، جامعة البليدة 2، المجلد 7، العدد 1، بدون سنة، ص 100.

الفرع الثاني: تصنيف المؤسسات الصحية

يختلف تصنيف المستشفيات من دولة إلى أخرى، ومن كاتب إلى آخر وهذا الاختلاف في التصنيفات يعتمد على أسس تتبناها هذه الجهة أو تلك إضافة إلى الهدف المراد تحقيقه من التصنيف ومهما كانت الأهداف والأسس لتصنيفات المستشفى فإنها لا تتعدى التصنيفات التالية:

أولاً: تصنيف المستشفيات على أساس الملكية كما يلي: ¹

1. المؤسسات الصحية الحكومية: يقصد بها تلك التي تملكها وتديرها الأجهزة الحكومية المختلفة من وزارات وهيئات ومؤسسات عامة وفق نظم ولوائح حكومية تحكم سير وإجراءات العمل بهذا النوع من المؤسسات، وتأخذ عدة أشكال منها: الخاصة بفئات معينة، المستشفيات الجامعية أو التعليمية، المستشفيات التخصصية، الوحدات العلاجية والمستوصفات...إلخ.
2. المؤسسات الصحية الخاصة: تكون مملوكة لأفراد أو هيئات أو جمعيات دينية أو خيرية أو شركات خاصة، وتتم إدارتها وفقاً لنمط الإدارة في القطاع الخاص وفي حدود الإطار العام المنظم للقطاع الخاص في الدولة.

ثانياً: تصنيف المستشفيات على أساس الحجم: وتنقسم إلى ثلاثة أقسام:

1. مستشفيات كبيرة الحجم: وهي تمثل تلك المستشفيات التي تتميز بعدد كبير من الأقسام خاصة الطبية التخصصية أو عدد كبير من الأسرة في كل قسم، وفي الغالب يتم اعتماد عدد الأسرة للتمييز بين هذه الأنواع من المستشفيات وهناك الكثير من الدراسات التي اعتبرت المستشفى الكبير أكثر من 500 سرير بشكل عام أو تزيد عدد الأقسام الطبية التخصصية في المستشفى عن ثمانية أقسام وأحياناً عشرة أقسام.
2. مستشفيات متوسطة الحجم: وهذا النوع من المستشفيات يكون عدد أسرته 200 سرير وأقل من 500 سرير أو يحتوي على خمسة أقسام طبية رئيسية ومتخصصة.
3. مستشفيات صغيرة الحجم: وهي تلك المستشفيات التي يكون عدد أسرته أقل من 200 سرير أو يكون أقل من خمسة أقسام وأحياناً تحتوي هذه المستشفيات على تخصص واحد فقط. ¹

¹ بن فرحات عبد المنعم، انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية للصحة، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018، ص 32.

ثالثا: مستشفيات حسب التخصص: وهي نوعان:

1. مستشفيات عامة: تتمثل في المستشفيات التي تضم تخصصات طبية مختلفة ومتعددة مثل أمراض الأطفال والأمراض الباطنية وأمراض النساء والتوليد والجراحة العامة وأمراض القلب... الخ.
2. مستشفيات تخصصية: وهي تلك المستشفيات التي تقدم تخصص معين فقط كأن تكون هذه المستشفى متخصصة في مجال العيون أو القلب أو الأطفال، وما يميز هذا النوع من المستشفيات أنها تحاول إيجاد جميع الخدمات الطبية الممكنة والتي لها علاقة في مجال تخصص معين وبالتالي تكون الخدمة في ذلك التخصص أكثر تميزا وتعمقا في نفس المجال.²

رابعا: تصنيف المستشفيات على أساس التعليم والتدريب

حيث يمكن تصنيف المستشفيات أيضا إلى كونها تعليمية أو غير تعليمية ويرتبط ذلك بوجود فرصة التعليم في هذه المستشفيات في حقل من الحقول الطبية أو أكثر، وغالبا ترتبط هذه المستشفيات التعليمية بالجامعات أو المؤسسات العلمية البحثية المختلفة وفقا لبرامج علمية. متخصصة معدة لهذا الغرض، وعلى هذا الأساس نجد:

1. المستشفيات التعليمية: وهي التي يتم فيها تطبيق برامج الإقامة والتدريب والتعليم، وتتوفر فيها الإمكانيات البشرية والمادية والتكنولوجية التي تساهم في تعليم وتدريب طلبة كليات الطب والتمريض والمهنة الطبية المساعدة بالإضافة إلى توفير الأجهزة والمعدات والمختبرات التي تساعد في التدريب والتعليم.
2. المستشفيات غير التعليمية: وهي تلك المستشفيات التي لا تتوفر فيها الإمكانيات المادية والبشرية لتعليم وتدريب طلبة الطب والتمريض والمهنة الطبية الأخرى وهي تمتاز بصغر الحجم ومحدودية التخصصات المتوفرة فيها، وتركز هذه المستشفيات في الغالب على تقديم خدمات طبية رئيسية في مجال الجراحة والتوليد والباطني والأطفال وليست مهيأة لاستقبال الطلبة والمتدربين ولا تتوفر على الإمكانيات التكنولوجية المتطورة ويكون موقعها في المدن الفرعية والمناطق قليلة الكثافة السكانية.

¹ نجاة بحدادة، تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لمغنية، رسالة ماجستير، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012، ص 46

² نجاة بحدادة، مرجع سبق ذكره، ص 47.

خامسا: تصنيف المستشفيات على أسس جغرافية: ¹

يتم تقسيم المستشفيات حسب موقعها الجغرافي أو حسب التقسيم الإداري لتلك الدولة إذ يمكن أن نجد:

1. **المستشفيات المركزية:** وهي المستشفيات التي تخدم تجمعات سكانية متوسطة، وتعتبر مثل هذه المستشفيات بمثابة المستشفيات العامة أيضا وذلك نظرا لتوفر الإمكانيات البشرية والمادية بها والتي تمكنها من مواجهة مختلف الحالات الطبية.
2. **مستشفيات المناطق الإقليمية:** وهي تلك التي تتواجد في العاصمة أو مراكز المدن الكبيرة وتخدم منطقة صحية بأكملها وتحتوي هذه المستشفيات على أعلى خدمات تخصصية لا يستطيع توفيرها أغلب المستشفيات الأخرى، هذا وتتوقف السعة السريرية لهذه المستشفيات إلى حد كبير على الاحتياجات الصحية لأفراد المجتمع.
3. **المستشفيات المحلية الصغيرة:** وهي المستشفيات التي تخدم تجمعات سكانية قليلة وهي عادة تقدم الخدمات لجمهير المنطقة باختلاف أنواعها من خدمات أمراض باطنية وجراحة عامة وخدمات رعاية الأمومة و الطفولة.

الفرع الثالث: وظائف المؤسسة الصحية

انطلاقا من التعاريف المعطاة للمؤسسة الصحية الإستشفائية وبالأخص ذلك المقدم من طرف المنظمة العالمية للصحة، يمكن تفصيل الوظائف الأساسية للمستشفيات في ثلاثة وظائف رئيسية هي: ²

- الرعاية الطبية والصحية؛

- التعليم والتدريب؛

- البحوث الطبية والاجتماعية؛

أولا: الرعاية الطبية والصحية

1. **الرعاية الطبية:** و يقصد بها الخدمات التشخيصية و العلاجية و التأهيلية و الاجتماعية و النفسية المتخصصة التي تقدمها الأقسام العلاجية و الأقسام الطبية المساندة و ما يرتبط بهذه الخدمات من فحوصات معملية)

¹ نجاة بحدادة، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² بن فرحات عبد المنعم، مرجع سبق ذكره، ص 32-33.

مختبريه) العادية و المتخصصة و خدمات الإسعاف و الطوارئ و خدمات التمريض و الخدمات الصيدلانية و الغذائية.

2. الرعاية الصحية: وتختلف أنشطة ومجالات الرعاية الصحية باختلاف ظروف البيئة المحلية في الدول المختلفة

ومن أهم الأنشطة والمجالات التي تشملها الرعاية الصحية ما يلي:

- البرامج التثقيفية بشأن المشكلات الصحية السائدة وطرق الوقاية منها والسيطرة عليها؛
- رعاية الأمومة والطفولة بما في ذلك تنظيم الأسرة؛
- التحصين ضد الأمراض الرئيسية المعدية؛
- الوقاية من الأمراض المتوطنة محليا ومكافحتها؛
- العلاج المناسب للأمراض والإصابات الشائعة؛
- توفير الأدوية والأمصال الأساسية؛
- رعاية المسنين؛
- الصحة العقلية والإعاقات البدنية؛

وقد تختلف هذه القائمة غير النهائية من دولة إلى أخرى ومن مؤسسة إلى غيرها حذفاً أو إضافة.

- **توفير خدمات الرعاية الصحية الأولية:** وفي عام 1978 وخلال اجتماع ألما آتا Alma Ata اتفق ممثلو 166 دولة عضو في منظمة الصحة العالمية على أن يكون هدف الصحة للجميع هو الهدف الذي يتوجب أن تسعى الدول إلى تحقيقه و تم تتويج هذا الاجتماع بإصدار إعلان ألما آتا التاريخي الذي نص على أن الرعاية الصحية الأولية هي وسيلة تحقيق هذا الهدف محدد الأسس و السبل و الاستراتيجيات الرامية إلى تحقيق ذلك.¹

- **الرعاية الصحية للمرضى:** تسعى المستشفيات بصفة عامة إلى رعاية المريض والمصاب حتى تتقدم حالته إلى ما هو أحسن وأفضل، ولذلك فإن تقديم خدمات الرعاية الصحية سواء تمثلت هذه الرعاية في الخدمات التشخيصية أو العلاجية يعد من أهم وظائف المستشفى وما يرتبط بها من خدمات مساعدة، وفيما يلي سنحاول توضيح معالمها الأساسية:²

¹ زيد حمزة، الطب والصحة في نصف قرن، بحوث وأوراق المؤتمر العربي السادس في الأساليب الحديثة لإدارة المستشفيات، تحت شعار " تمويل الخدمات الصحية والطبية، القاهرة، نوفمبر 2007، ص30.

² مجددة نجاة، مرجع سبق ذكره، ص44.

- أ. خدمات التشخيص: تمارس المستشفيات أنواعا متعددة من خدمات التشخيص نوجزها فيما يلي:
- التشخيص السريري (الالكترونيكي): يمارس هذا التشخيص في مجالات الطب الباطني، الأنف الأذن والحنجرة، أمراض النساء والتوليد، الجراحة، أمراض العيون.
 - التشخيص الشعاعي: ويتضمن عمليات التصوير الإشعاعي والتصوير بالموجات فوق الصوتية.
 - التشخيص المخبري: كإجراء فحوصات الدم والبول وإفرازات المريض الناجمة عن الجوانب الجرثومية والطفيلية والكيميائية.
 - التشخيص النفسي: بالتعرف على الأسباب الأساسية والثانوية المسببة للاضطرابات النفسية عند المريض.
 - التشخيص التخطيطي: كما هو الحال في مجالات تخطيط الرأس وتخطيط القلب.
- ب. خدمات العلاج: أهمها:
- العلاج التأهيلي: كعلاج أمراض النطق وعلاج بعض الحالات النفسية...
 - العلاج الطبيعي: كممارسة التمرينات الرياضية والتدليك...
 - العلاج الدماغي: كاستخدام المواد المشعة في علاج حالات الأمراض السرطانية.
 - العلاج بالتنفس الاصطناعي: كما هو الحال عند إنعاش المرضى بالأكسجين الإضافي أو إنعاشهم تحت ظروف العمليات الجراحية.
 - العلاج الجراحي: كالقيام بعمليات الاستئصال وتركيب الأعضاء وزرعها.
- ت. الخدمات المساعدة: وتتمثل في مجموعة الخدمات التي تمكن المستشفى من تحقيق الأهداف بصورة غير مباشرة أين يساعد على تيسير تقديم الخدمات الطبية للمستفيدين من المستشفى، ويمكن توضيحها فيما يلي:
- خدمات شؤون المرضى: كاستقبال المرضى وإعداد السجلات الطبية وإعداد التغذية اللازمة لهم.
 - خدمات التمريض: المتواجدة في الأقسام الداخلية للمستشفى أو في قسم الطوارئ أو العيادات الخارجية.
 - الخدمات الطبية المساعدة: كالمختبرات ووحدات تخطيط الرأس والقلب، ووحدات التعقيم المركزي للأدوات والمستلزمات الطبية ووحدات الأشعة والتخدير والصيدلية.
 - الخدمات العامة: كخدمات الصيانة وخدمات الاتصالات السلوكية واللاسلكية وخدمات التنظيف.
 - خدمات الوحدات الإدارية: مثل إدارة شؤون العاملين والتمويل والاستثمار والمشتريات والمخازن والتسويق.

ثانيا: التعليم والتدريب

إذ تمثل المؤسسات الصحية الإستشفائية بطبيعتها وعلى وجه الخصوص منها، المؤسسات الإستشفائية التعليمية والجامعية بما تملكه من إمكانيات وتجهيزات، مراكز تدريب عملية للأطباء والمرضى والفنيين والأخصائيين، كما أنها تمثل مراكز متميزة لتنمية معلوماتهم عن الأمراض المختلفة وطرق علاجها والعقاقير المناسبة لها، كما أنها تساهم في تزويد أعضاء الهيئات الطبية والهيئات المساعدة بالمهارات اللازمة للتفاعل النفسي والاجتماعي مع المرضى، ومن ثمة تسهيل مهامهم في تشخيص المشاكل الصحية الفردية وعلاجها.

ثالثا: البحوث الطبية والاجتماعية

تسهم المستشفيات بشكل أو بآخر من خلال ما تحتويه من معامل مخبرية وأجهزة وسجلات طبية وحالات مرضية متنوعة وكوادر بشرية في توفير بيئة مناسبة لإجراء البحوث والدراسات الطبية والاجتماعية المتخصصة في مختلف مجالات التشخيص والعلاج والتطوير الذاتي لخدمات المستشفى ومهارات الأفراد وأساليب العمل. ومن خلال نظم المعلومات الطبية وتنوع حالات المرضى وطرق العلاج يمكن القيام بالبحوث والدراسات المتعلقة بأساليب التشخيص وتحديد معدلات حدوث وانتشار الأمراض المختلفة وتقييم فاعلية الأدوية في علاجها أو تحديد العلاقة بين المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والأمراض المختلفة. ومن خلال المختبرات والتقنيات الطبية يمكن القيام بالبحوث الخاصة بتطوير علاجات بديلة أو طرق فحص أكثر تطورا أو أساليب جديدة لمكافحة العدوى وانتشار المرض وغيرها.

المطلب الثالث: علاقة الإدارة الالكترونية بالقطاع الصحي

سنعرف من خلال هذا المطلب كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة في القطاع الصحي من خلال أهم التطورات التكنولوجية والرقمية.

الفرع الأول: التحول الرقمي في القطاع الصحي

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمات الصحية

أولاً: تعريف التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي على أنه: "عملية انتقال المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة".¹

ثانياً: أهمية التحول نحو الصحة الرقمية

تعتبر الصحة الإلكترونية من ضمن المجالات الناشئة التي تقوم على التقاطع بين كل من المعلوماتية الطبية، الصحة العامة والأعمال التجارية، وذلك إشارة إلى الخدمات والمعلومات الصحية المقدمة أو المحسنة من خلال الإنترنت والتقنيات ذات الصلة، والتي تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية أصبحت الصحة الإلكترونية مجالاً بارزاً في الممارسة لتوظيف الأنماط الروتينية والمبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تلبية الاحتياجات الصحية.

وتقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية للمريض عبر وسائل الكترونية وبالتالي يصبح بإمكانه متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية، والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطب الاستشاري في دولة أخرى كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، وإرسال الوصفات الطبية الكترونياً إلى الصيدلية.²

¹ يوب أمال، بوديرة إكرام، أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، 2019، ص 48.

² مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية: إدارة بلا ورق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011، ص 62.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية

و تشير منظمة الصحة العالمية في وثيقتها العالمية للصحة الرقمية في مارس 2020 إلى أن المفهوم يعبر عن مجال من المعرفة و الممارسة المرتبط بتطوير و استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين الصحة، و ترى المنظمة أن مفهوم الصحة الرقمية أكثر شمولاً من مفهوم الصحة عن بعد، حيث تشمل الصحة الرقمية الاهتمام بالمستهلك الرقمي المترابط و المتفاعل مع العديد من الأدوات و الوسائط الذكية و التقنيات الحديثة لدعم الخدمات الصحية، حيث تركز الصحة الرقمية على ترابط و تشابك الأنظمة الصحية المعتمدة على الأدوات الحوسبية و التطبيقات الذكية و تطبيقات تحليلات البيانات لدى صناعات السياسات و مستخدمي الصحة و المستفيدين منها في دول العالم المختلفة في أنشطة التشخيص و العلاج و الوقاية و إدارة المخاطر الصحية، للنظم الصحية الإلكترونية أهمية بالغة ندرا لما توفره من فوائد عديدة للحكومات حيث يمكن لها الاعتماد على استراتيجية تسمح بتحسين جودة الخدمات الصحية و رفع كفاءتها مع ضمان تخفيض التكاليف المرتبطة بها، و يمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:¹

الجدول رقم (4.1): المزايا التي تحققها الخدمة الالكترونية للقطاع الصحي

الخدمة	المزايا التي تحققها الخدمة الالكترونية
تسجيل المرضى	- التسجيل لمرة واحدة - المعلومات متاحة دائماً للزيارات اللاحقة. - توفير بيانات الإحصاء.
إنشاء سجل مستمر	- تحسين سرعة وكفاءة الرعاية المقدمة. - قاعدة معلومة مطورة لمجموعة واسعة من الاستخدامات المباشرة والإدارية.
دفع المستحقات	- إصدار الفواتير بصورة آلية مرتبطة بسجلات الخدمات المقدمة. - وثائق الكترونية للفواتير وإجراءات دفع الكترونية
التشخيص عن بعد	- تخفيض زيارات العيادات وتوفير الوقت والجهد على المريض. - تحسين فرز المرضى حسب أولوية وخطورة الحالة. - استخدام أكثر كفاءة لوقت العاملين الصحيين المهرة.
الإحالات لأطباء آخرين أو مستشفيات أخرى	- الوصول الفعال إلى أقرب الموارد المتاحة. - نقل ومشاركة الملف الطبي الكترونياً.

¹ أماني حلمي الرئيس، محمد ماجد خشبة، الصحة الرقمية في مواجهة كورونا وغيرها: عن الخبرات العالمية والمصرية ونظرة إلى الغد، سلسلة أوراق الأزمة: مصر وعالم كورونا، وما بعد كورونا، العدد 04، معهد التخطيط القومي: جمهورية مصر العربية، ماي 2020، ص 2-3.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية

جدول المتابعة	- الرسائل المتلقية للمرضى وذويهم ولقادمي الخدمة.
مراقبة الأمراض السارية	- تمكين المراقبة في الوقت الفعلي، وتخصيص الموارد بسرعة وكفاءة.
المعلومات المتاحة للجمهور	- اتساع قاعدة نشر المعلومات
خدمة الرد على الجمهور على مدار الساعة	- خفض الحاجة للزيارات الشخصية إلى العيادات الطبية المختلفة.
مراجعة الأداء	- تجميع البيانات آليا في الوقت المناسب وبشكل أكثر سهولة وتصنيفها حسب العوامل.
التواصل بين الموظفين	- تحسين فعالية التواصل الصوتي والمعلوماتي بين الموظفين.
إدارة الموظفين	- القدرة على البحث في البيانات لمراقبة أداء الموظفين من خلال وسائل تصفية البيانات على المستوى الفردي أو الكلي. - الإشراف على الموظفين في الوقت الفعلي.
تدريب الموظفين	الدمج بين التدريب الواقعي والتدريب الرقمي لإيصال المعلومة والمهارة بشكل أفضل من الطرق التقليدية.
المدفوعات	عمليات الكترونية سريعة وبلا أخطاء وبدون الحاجة لتوظيف موظفين لهذه المهمة. الحماية من الاحتيال.

المصدر: صيفي حسينة، الإدارة الالكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية، دراسة حالة مملكة البحرين، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-7-2020 ص 5-6 الجزائر .

الفرع الثاني: الأنظمة الالكترونية المستخدمة في المؤسسات الصحية

سنتعرف من خلال هذا الجزء لأهم الأنظمة الالكترونية المستخدمة في الممارسات الإدارية في المؤسسات الصحية والتي نوجزها كما يلي: ¹

أولاً: نظام الموارد البشرية المحوسب Human Resources System

نظام الموارد البشرية (HR) هو أداة إلكترونية تستخدم للوصول إلى المعلومات ذات الصلة بالموارد البشرية، ويمكن هذا النظام الإدارة من تنفيذ الأنشطة ذات الصلة بالموارد البشرية مثل إعلانات الوظائف والإجراءات المتعلقة بالموظفين.

و يعتبر الأفراد هم أساس نظام المعلومات للموارد البشرية (HR) المستخدمة في الإدارة الصحية و الخدمات البشرية و ينضوي تحت هذا النظام مجموعة من النظم نذكر منها:

1. نظام المعلومات الخاص بمنافع الموظفين (EBIS): يطبق هذا النظام على نطاق واسع ويزود الإدارة بمعلومات التقاعد والمنافع الخاص بالموظفين من خلال مجلد الموظفين الإلكتروني (EOPF) الذي يسهل الوصول إلى مجلد الموظف الرسمي الذي يحتوي على التاريخ الوظيفي للموظفين، ودواماتهم من خلال نظام الحضور، كما ويساعد النظام الموظفين من طلب الإجازة عن بعد، ويمكن الإدارة من تتبع حضور الموظفين.
2. نظام إدارة التعلم (LMS): يضم هذا النظام أكثر من 3000 دورات تدريبية مجانية على الإنترنت، ويسمح للمتعلمين والمديرين والإداريين بإدارة الاحتياجات والكفاءات التدريبية.
3. نظام الأجور (my pay): تمكن الموظفين من إجراء التعديلات على التغييرات الخاصة بهم في الأجور ذات الصلة مثل عنوان المنزل، حسابات الودائع المباشرة، و الوصول إلى البيانات المتعلقة بإجازاتهم.
4. نظام معلومات تتبع العمل (WITS): يقدم هذا النظام الإجراءات اللازمة لسير عمل الموارد البشرية مثل الجوائز، و دفع الحوافز و الترقيات و التعيينات و غيرها، كما و يقدم تقارير حول سير العمل و وقت العمل الحقيقي.

¹ عامر يوسف محمد الكاشف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي، رسالة ماجستير، معهد التنمية المستدامة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس 2016، ص 44-45.

ثانيا: نظام المعلومات الصحية المحوسبة Health Information System (HIS) Avicenne System

يعتبر هذا النظام أداة دعم هامة في إدارة تقديم الخدمات والرعاية الصحية، فهو مصمم لتحسين نوعية الخدمات الصحية وإدارة المعلومات الطبية والإدارية لكل المستشفيات الحكومية من أجل تمكين المهنيين الصحيين لأداء وظائفهم بفعالية وكفاءة، فهو نظام أمر حيوي ليس فقط لتقييم الاحتياجات الصحية للسكان والجماعات، ولكن أيضا لتخطيط وتنفيذ التدخلات الصحية، وتقييم البرامج من منظوري الفعالية والشمولية.

يعد برنامج من البرامج الموضوعة والمصممة بعناية فائقة آخذا بعين الاعتبار الجوانب القانونية مما جعل رعاية المرضى أكثر أمانا، كما يقلل من العبء عن الموظفين ويدعم فريق العمل بشكل مجاني بوضع وثائق مبسطة وموحدة في متناول أيديهم لمساعدة المرضى.

يوفر التكاليف ويحول الرعاية الصحية، من خلال توفير الاحتياجات واستخدامها عند الحاجة إليها، كما ويخفض تكلفة الرعاية ويحسن نوعية الخدمات المقدمة. متخذا شعار "العلاج الجيد هو عمل جيد".

الفرع الثالث: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أهم المتطلبات الواجب توفرها لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة، بالإضافة للتحديات والمعوقات التي تحول بينها وبين تطبيقها.

أولا: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية

لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية لابد من توفير مجموعة من المتطلبات الإدارية والمالية والتكنولوجية والقانونية التي سنتعرف عليها كما يلي: ¹

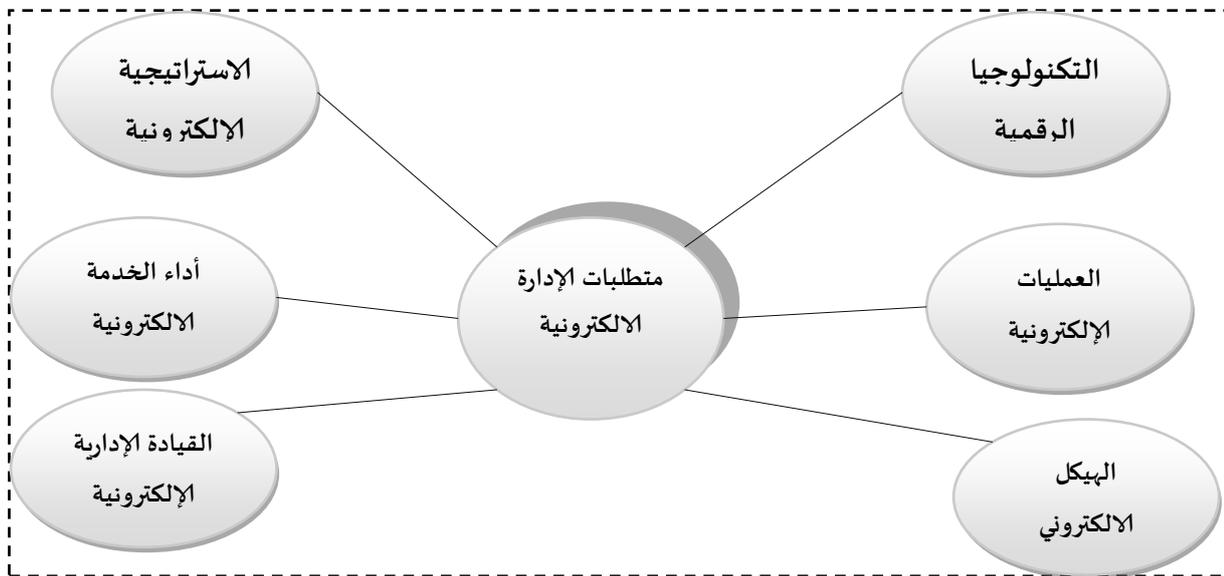
- **التكنولوجيا الرقمية:** وتشمل الآليات الأساسية التكنولوجية كالحاسوب، شبكات الإنترنت والانترنت والاكسترنات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعتمد على مجموع آليات إدارة أهمها إعادة الهندسة، القياس المرجعي، التخطيط الاستراتيجي، الجودة.
- **العمليات الإلكترونية:** وهو جهود إعادة تصميم العمل الإداري من جديد باستخدام أدوات ويضم تكنولوجيا المعلومات.

¹ خلاصي عبد الإله، نصري منال، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-7-2020.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الإلكترونية والمؤسسات الصحية

- الاستراتيجية الإلكترونية: تطوير التفكير الإلكتروني بتحديد أولويات المؤسسة الصحية وتحديد القدرات الجوهرية لتطبيق هذه الاستنتاجات، وكذا تشجيع ثقافة العمل بالمشاركة وتقاسم المعلومات والمعرفة والتنسيق بين العاملين لتحسين أداء الخدمات.
 - تحسين أداء الخدمات الإدارية بشكل جيد وفعال: لضمان تلبية حاجات المستفيدين بفضل التحليل العميق لاحتياجاتهم التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الإلكترونية للمؤسسة الصحية مع متعاملاتها.
 - الهيكل الإلكتروني: وهو عبارة عن بنية شبكة للإدارة الإلكترونية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تعظم الابتكار والمبادرة والكفاءة في أداء الأعمال.
 - القيادة الإدارية الإلكترونية: وهي تمثل الكفاءات القادرة على الابتكار وصنع المعرفة.
- هذه المتطلبات الجوهرية الست ضرورية في تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ تؤكد أن التغيير الذي يرافق الإدارة الإلكترونية هو تغيير حقيقي وجذري حتى لو استغرق وقتاً طويلاً، مما يعني أن هدف الوصول إلى توفير هذه المتطلبات لا يمكن تحقيقه إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المؤسسة الصحية بأسلوب تكنولوجيا المعلومات الرقمية. ويكمن توضيحها من خلال الشكل التالي

الشكل رقم (1.2): المتطلبات الستة للإدارة الإلكترونية



المصدر: خلاصي عبد الإله، نصري منال، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول الافتراضي: "التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)"، بتاريخ 12-7-2020

إن أداء تحسين الخدمة العمومية و الصحية ليس مفهوما جديدا، فشركات و مؤسسات و منظمات كثيرة حول العالم قد باشرت تطبيقه منذ سنوات لتحسين أداء العمل فيها و يعتبر تحسين أداء الخدمة و خاصة منها الصحية مقوم أساسي للإدارة الحديثة يهدف إلى تحسين إجراءات العمل من خلال تحديد الغايات و الأهداف و تعريف الاستنتاجات، و إزالة جميع العقبات الموجودة التي تؤثر على سير العمل، و ذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لتطوير الإدارة بشكل يستجيب لاحتياجات المستفيدين من خدماتها، خاصة بعد أن أصبح تحسين أداء الخدمة ضرورة حتمية في الإدارة الحديثة عند نجاحها في تحسين أداء الخدمة و المتمثلة فيما يلي:

- رضا المستفيدين من الخدمات بتحسين أداء الخدمات؛
 - الحلول القطعية للمشاكل في العمل سواء بالنسبة للموظفين أو لطالبي الخدمات؛
 - الاستخدام الفعال لتقنية المعلومات والموارد مما يساعد في ترشيد النفقات وتحسين الخدمات؛
 - استخدام إجراءات ودورات عمل جديدة؛
 - استحداث أنظمة قياس جديدة.
 - بناء وتوجيه سلوك جديد بالنسبة لهيئة العمل يقوم على الاهتمام بتحسين أداء العمل وتطويره بشكل مستمر؛
 - اختصار الوقت والجهد والمال سواء بالنسب للموظفين أو المستفيدين من أداء الإدارة للخدمات.
- سنحاول من خلال ما يلي تقديم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية بشكل مفصل

1. المتطلبات المالية

يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة لكي يتحقق له الاستمرارية و النجاح و بلوغ الأهداف المنشودة، فتوفير البنية التحتية و توفير الأجهزة و الأدوات اللازمة و البرامج الإلكترونية و تحديثها من وقت لآخر و إعداد البرامج التدريبية و التأهيلية للعناصر البشرية يحتاج إلى تكلفة مالية عالية، لذلك لا بد من توفير التمويل الكافي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية تحول يمكن من الانطلاق نحو تحقيق الأهداف المرجوة بالكفاءة التي تسمح باستمرارها و تأييد المتعاملين معها.¹

¹ فاطمة الزهراء قنديل، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية مكتب الصفقات والمناقصات العمومية بالمركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس، ص 08. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-7-2020.

2. المتطلبات التقنية

يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة التقنية اللازمة لإنجاح المشروع والتي يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية.

ويذكر أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات واتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد ذكر بعض المكونات المادية للبنية التحتية التقنية للإدارة الإلكترونية مثل:¹

1.2 **تقنيات الاتصالات:** تعم العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونياً لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين هما:

أ. **قنوات الاتصال:** تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواء عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية (المايكرويف)، أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.

ب. **محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم:** تمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة قد توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة تبعاً لوظائف المحطة، ومن هذه المكونات: أجهزة تختص بالإرسال والاستقبال، وهناك أيضاً أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة.

2.2 **تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته:** ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية ما يلي:

أ. **المكونات المادية:** وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها، إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها، والتي تعتبر ضرورية كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.

ب. **المكونات المنطقية:** وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافه.

ت. **مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة مثل:** المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك.

¹ عامر يوسف محمد الكاشف، مرجع سبق ذكره، ص 21-22.

3.2 شبكات الحاسب الآلي: تعني كلمة شبكة هنا "توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو (كيبيل) بشكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، فيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات:

أ. شبكة الإنترنت: Internet هي الشبكة العنكبوتية العالمية وامتدادها الجغرافي (World Wide Web) وهي مفتوحة لأي شخص في العالم.

ب. شبكة الإنترنت: Intranet وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة، وهي تسمح فقط للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين.

ت. شبكة الإكسترنات: extranet وتعرف بأنها "شبكة إنترنت خاصة يسمح لبعض المستخدمين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الإنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة"، وبذلك تكون تطورا لشبكة الإنترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها، وخاصة في المجالات التجارية.

3. المتطلبات التي تتعلق بالأمن المعلوماتي

لقد أصبحت الحاجة ماسة لتوفير أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، خاصة بعد انتشار العديد من المحاولات الرامية إلى اختراق منظومات الحواسيب بغرض السرقة أو تدمير المعلومات، وهذا ما دفع إلى طرح العديد من البرامج الأمنية لانتخاذ الإجراءات الدفاعية و الوقائية لحماية و تأمين خصوصية المنظمات و الأفراد، و من ثم فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية المدرسية يتطلب وجود أساليب و إجراءات أمنية إلكترونية تساعد على حماية المعلومات و البيانات من الاختراق و ذلك للمحافظة على سرية المعلومات و البيانات المدرسية و عدم التلاعب ببياناتها.¹

4. المتطلبات الإدارية

المشروعات أيا كان نوعها وحجمها تحتاج لوجود استراتيجية واضحة بما يتلاءم مع طبيعة المشروع وطبيعة البيئة المحيطة به، ولذا فإنه لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ينبغي توافر العديد من المتطلبات الإدارية ومنها:²

¹ فاطمة الزهراء قنديل، مرجع سبق ذكره، ص 09.

² محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص 71.

1.4 وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: إن وضع هذه الاستراتيجيات وخطط التأسيس يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني، وذلك لتجديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية في فترة مستقبلية وأبعاده ومتطلباته من حيث الدور والهدف بشكل يوضح الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والدولة ككل.

2.4 القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، حيث إن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل والتطبيق والتغيير تلعب دورا رئيسيا في النجاح أو الفشل، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المنظمة، كما أن ضمان دعم القيادة سيضمن من جانب آخر تزويد القائمين على التطبيق بالمصادر الضرورية لذلك، كما أن متابعتهم للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، إن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة و المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية.

5. المتطلب التشريعي أو القانوني

والذي يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، إن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل التي تشغل فيها أنظمة الحكومة الإلكترونية، إنه لمن الواضح أنه بمجرد الشروع بتهيئة الأرضية لعمل الحكومة الإلكترونية. يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات القانونية الأساسية للعمل نخص بالذكر: ¹

- تشريعات تنظم نشر المعلومات المحافظة على الأسرار؛
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية؛
- تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.

¹ حماد مختار، مرجع سبق ذكره، ص 22.

6. المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.¹

و تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود كوادر بشرية تمتلك القدرة على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية ، و يرتبط ذلك بوجود فريق عمل متكامل و مؤهل تتوافر فيه سمات و إمكانيات خاصة فضلا عن وجود الشروط الأساسية في التعيين في الوظائف ، مثل الخبرة المعلوماتية التي تسهل و تكسب القدرة على العمل مع احدث التطورات في مجال التقنية و التكنولوجيا المعلوماتية و الرقمية ، و قد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يتجاوز مرحلة الاختبار و التدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات ، و ذلك لقدرتها على إذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال التقنية من أجل تسهيل عملية إتخاذ القرارات المناسبة ، كل ذلك يرتبط بتدريب و تأهيل بحيث أن يشمل ذلك كل فئات الإدارة مع خلق تخصصات دقيقة حتى يمكن تقسيم فريق العمل حسب النشاط المطلوب مثل فئة المبرمجين و مشغلي الحاسب و موظفي الشبكات و موظفي التأمين و الحماية و غيرهم.²

ثانيا: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية

حيث أنه تم سابقا ذكر متطلبات الإدارة الإلكترونية فإن غياب أو عدم توفر أي من هذه المتطلبات يعتبر من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح والاستفادة من مزاياها لذلك فإن هناك الكثير من العوامل التي تعيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العربية وهي كالتالي:³

- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة؛
- عدم اقتناع المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته؛

¹ محمد جمال أكرم عمار، مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الاسلامية كلية التجارة قسم ادارة الاعمال غزة فلسطين، 2009، ص73.

² عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في الإدارة الإلكترونية العربي "النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة"، الإسكندرية-مصر، دار الفكر الجامعي، 2003، ص 185-186.

³ محمد جمال أكرم عمار، مرجع سبق ذكره، ص 79.

- عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح؛
 - صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات؛
 - عدم توفر بنية أساسية فنية جيدة؛
 - الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها؛
 - استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنظمة بها العبء الإداري المعتاد؛
 - التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير؛
 - عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.
- ويضيف مجموعة أخرى من المعوقات منها:¹
- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها؛
 - عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها؛
 - قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية؛
 - التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري؛
 - النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري؛
 - وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها؛
 - أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة.
- ثالثاً: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية
- كما تواجه المؤسسة الصحية في الجزائر كغيرها من الدول العربية تحديات أهمها:²
1. **تحديات تنظيم المستشفيات:** تظهر التحديات التنظيمية في:
 - المركزية واللامركزية والتفويض والتمكين؛
 - عدم تحديد الاختصاصات وتداخل التخصصات والمنافسة المهنية؛
 - تحديات التمويل والاستثمار والمحاسبة والاقتراض من البنوك؛

¹ وائل محمد جبريل، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا)، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، ديسمبر 2020، ص 81.

² نادية خريف، سمية حرنان، تسيير المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر: المعوقات والمتطلبات، الملتقى الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكالية التسيير ورهانات التمويل " المستشفيات نموذجاً"، جامعة قلمة، ص 04-06.

- تحديات اتخاذ القرارات الجماعية المثالية وكيفية حل المشكلات؛
- تحديات السلوكيات وفق التعامل مع الغير (أتماط المرضى والأطباء).

2. تحديات ممارسة وظائف المستشفى

- غياب التخطيط الإستراتيجي بالمستشفيات بسبب تعقد الوظائف الداخلية وتزايد الضغوط البيئية والتهديدات الدولية؛
- كيفية توزيع الموارد المحدودة للمستشفى على الخدمات الصحية المختلفة.
- كيفية الرقابة المانعة والأخرى العلاجية على النشاطات المختلفة في المستشفيات وخاصة على الجودة والتكلفة والإنتاجية والوقت والمخازن والتغذية والأدوية وغيرها؛
- كيفية اتخاذ القرارات الجماعية في ظل عدم التأكد وغياب المعلومات وفي حالة المخاطر المحسوبة وغير المحسوبة في الخدمات المتعددة.
- تحديات أخطاء مزاوله المهنة مثال حالات الوفاء أو تدهور حالة المريض أو انخفاض جودة الخدمات الصحية في أحد الأقسام مثال الرعاية المركزة.¹

3. تحديات الجودة في الخدمات الصحية:

وتؤدي التزامات الجودة في الخدمات الصحية إلى زيادة معدلات الاستشفاء والثقة في المستشفى، ومن أهم عناصر وظائف توكيد جودة الخدمة الصحية الوقائية والعلاجية كل من: البيئة المحيطة، الخطة الصحية، مراقبة الجودة، تحسين الجودة، والمساءلة عن النتائج.

فأصبحت جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الركيزة الأساسية في نجاح واستمرار العمل وخاصة مع زيادة الحوادث، مع زيادة الأمراض السارية، سوء استخدام الكيماويات والهندسة الوراثية مما أدى إلى سرطان الزراعة وحنون البقر وأنفلونزا الطيور وأمراض الإيدز، الإدمان، الحروب والإشعاعات الذرية، سوء التغذية، الفقر والجهل والمرضى، وتشمل جودة الرعاية الصحية كلا من الالتزام بتطابق العلاج والدواء مع المواصفات الفنية العالمية وكذلك الالتزام بتوقعات المريض من العلاج وفعالية الدواء.

¹نادية خريف، سمية حرنان، نفس الرجوع سابق، ص 04-06.

4. تحديات العولمة في إدارة المستشفيات

أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتعامل مع العالم كسوق واحد إلى تراكم معدلات المنافسة في قطاع الخدمات ومنه المستشفيات، ولقد زادت معدلات الشراكة بين المستشفيات العالمية والأخرى العربية خلال الربع قرن الماضي. كما سمحت منظمة التجارة العالمية وتحرير تجارة الخدمات للمستشفيات الأجنبية بمزاولة أعمالها في الدول العربية إما منفردة أو مشتركة مع نظيراتها العربيات، وأدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التحولات التالية في إدارة المستشفيات:

- سهولة التواصل والتكامل في تقديم الخدمات الصحية مع المستشفيات في الدول الأخرى؛
 - استخدام تكنولوجيا المعلومات في دعم القرارات والمديرين بالمستشفيات عن طريق بناء قاعدة بيانات ونظم معلومات ودعم القرارات والبريد الإلكتروني والشبكات المحلية والإنترنت والمؤتمرات المرئية؛
 - تطبيقات المؤتمرات المرئية والعلاج عن بعد في المستشفيات المحلية والأخرى الخارجية؛
- وأصبح من التحديات المعاصرة في إدارة المستشفيات في القرن الحادي والعشرين أيضا ضرورة إعادة هيكلة المستشفى لإدخال تقنيات المعلومات والاتصالات، مع خدمة المرضى الكترونيا بأسلوب E.CRM Electronic Customer Relationship Management و يتوقع الخبراء أن تؤدي العولمة إلى ظهور أمراض معدية مثل السل والالتهاب الرئوي، و ضرورة استخدام نظم للإنذار المبكر.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية "الدراسات السابقة"

سنعرض في هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث والتي تم رصدها ومراجعتها ضمن القراءات المسحية التي قمنا بها، في مجال موضوع دراستنا، حيث اشتملت هذه الدراسات على متغيرات وأبعاد متنوعة في عرض منهجية معالجة الموضوع، وقد تم الاستفادة من معطياتها بما يخدم أهداف الدراسة سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك قصد التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية بالإضافة إلى إبراز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

يتناول هذا المطلب أهم الدراسات السابقة العربية على المستوى المحلي (جزائرية)، وعلى المستوى العربي التي لها علاقة بموضوع دراستنا:

الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى المحلي (الجزائري)

الدراسة الأولى: بورش أحمد، تروش محمد، مومني عبد القادر، تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة ضد جائحة كوفيد 19 من خلال التأثيرات الوسيطة للتوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 29، 2022. وفق الإشكالية: ما مدى نجاعة الصحة الرقمية في الجزائر على الحفاظ على الصحة العامة في ظل تداعيات جائحة كوفيد 19؟ كان الغرض من هذه الدراسة هو فحص تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة من جائحة كوفيد 19، من خلال الوعي بالصحة العامة والتغيرات السلوكية للصحة العامة كعوامل وسيطة في الجزائر، أين تم إسقاط الجانب التطبيقي على العيادة متعددة الخدمات مختاري العربي ندرومة ولاية تلمسان"، وجمع البيانات تم استخدام الاستبيان كأداة حيث اعتمدت على 52 استبانة وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج PLS - Smart ، كشفت النتائج الرئيسية أن استخدام الصحة الرقمية كان له تأثير إيجابي كبير على حماية الصحة العامة من كوفيد 19 باعتباره وباءً، التغيرات السلوكية للصحة العامة عملت بشكل كبير كوسيط جزئي في هذه العلاقة، لذلك يجب أن يكون الفهم الأفضل لتأثيرات استخدام تدخلات الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة من كوفيد 19، مع الأخذ الوعي بالحصص العامة في الاعتبار كوسيط مفيداً عند وضع أي خطة استراتيجية لتعزيز الصحة.

الدراسة الثانية: خلاصي عبد الإله، نصري منال، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-7-2020 وفق الإشكالية: ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية الجزائرية؟، هدفت الدراسة التعرف على مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الصحية في المستشفيات العمومية الجزائرية كتحويل حتمي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال تحليل مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالموضوع قيد البحث، وأيضاً التعرف على أهم المبررات في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لإبراز أهم الخطوات المتبعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات العمومية بالجزائر، والتطرق إلى

خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى أهمية أداء الخدمة الإدارية الإلكترونية في المستشفيات، كذا الخوض في المزايا التي منحتها الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الاستشفائية وأهم التحديات التي تقف أمام عملية الرقي بالخدمات الصحية إلى الأهداف المسطرة.

الدراسة الثالثة: فاطمة الزهراء قنديل، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية مكتب الصفقات والمناقصات العمومية بالمركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس، ص 08. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-7-2020 وفق الإشكالية: ما مدى تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية؟ هدفت الدراسة إلى إبراز مدى أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين التسيير الإداري العمومي باستغلال آليات تكنولوجيا الإعلام والاتصال للمعاملات الإدارية لما لهذه المنظومة الإلكترونية من أهمية تجعل المؤسسة العمومية قابلة للتكيف مع التغيرات الطارئة لمحيطها الداخلي والخارجي على حد سواء، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية مطلب وضرورة حتمية آتية لا محال تساعد على التسيير كلوحة قيادة إلكترونية الغرض منها ترشيد نفقات المؤسسة وتحسين جودة الخدمة من جهة وتحسين العمل الإداري والرفع من مستوى الأداء من جهة أخرى، وكدراسة حالة سلطنا الضوء على إدارة مكتب الصفقات العمومية للمركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس كدراسة حالة لواقع إدارة عمومية جزائرية.

الدراسة الرابعة: طارق بن قسبي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2017. وفق الإشكالية: ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية بالمؤسسة محل الدراسة؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما هدفت إلى تحليل الواقع الفعلي ومدى استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بمدينة بركة، ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وجهة نظر موظفي قطاع الصحة من أطباء ومساعدين طبيين وإداريين حيال أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات على جودة الخدمة من خلال تصميم استبانة لجميع البيانات، وتم تطوير المقاييس بالاعتماد على الدراسات السابقة، اعتماداً على العينة العشوائية تم توزيع 150 استبانة استرجعت 90

بنسبة استجابة بلغت 60%، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى، حيث أن الإدارة الإلكترونية تؤثر معنويًا على جودة الخدمة الصحية وتحسين من أدائها.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي

الدراسة الأولى: عبد الله سليمان العنزي، عقاب مسحل العتيبي، أحمد علي القفاري، صالح كتاب العتيبي، واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 06، العدد 29، ديسمبر 2022، ص 07 وفق الإشكالية: ما دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض، وعلاقته بكفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت الأداء في استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية من العاملين في المؤسسات الصحية في القطاع الحكومي بمدينة الرياض وعددهم (280) فرداً، وبينت النتائج حصل عموم الأداة على متوسط كلي (3.70 من 5) وعلى مستوى المحورين؛ حصل واقع الإدارة الإلكترونية على متوسط كلي (3.74 من 5)، وحصل محور كفاءة أداء المؤسسات الصحية في مدينة الرياض على متوسط (3.66)، وكلاهما بدرجة (مرتفعة)، كما بينت النتائج وجود علاقة طردية موجبة بلغت (0.89) وتعكس علاقة (كبيرة) وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، ما بين الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض، وكذلك عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض تعزى لمتغيري (نوع الوظيفة وعدد سنوات الخبرة).

الدراسة الثانية: صيفي حسينة، الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية، دراسة حالة مملكة البحرين، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-7-2020 تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية، ومناقشة أهم التحديات الرقمية

في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين أنموذجاً، كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دول إلى محاولة تحسين جودة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية، والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة، وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية البلوكشين، الحوسبة السحابية، تقنية البيانات الضخمة، ولتحقيق هدف الدراسة، سيتم التركيز على أساسيات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية، والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو الصحة الإلكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونياً، بعرض تجربة مملكة البحرين أنموذجاً في الخدمات الصحية الإلكترونية، وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات مخرجه لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة، وبينتها الرقمة المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الإلكترونية، والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وجودة الخدمات والرعاية الصحية.

الدراسة الثالثة: وائل محمد جبريل، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا)، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، ديسمبر 2020، وفق الإشكالية: ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية في مدينة درنة من وجهة نظر العاملين؟، تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة من وجهة نظر العاملين، وفقاً للمعوقات الآتية: البشرية، المالية، التقنية، وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة، والذي بلغ قوامه (89) عاملاً، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة منهج دراسة حالة، ونتج عن الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية قيد الدراسة جاء متوسطاً، كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في المعوقات البشرية.

الدراسة الرابعة: عامر يوسف محمد الكاشف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي، رسالة ماجستير، معهد التنمية المستدامة، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس 2016 وفق الإشكالية: ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، ممثلة بمستشفى رفيديا الجراحي؟، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين في مستشفى رفيديا الجراحي، حيث اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبه وطبيعة هذه الدراسة، من خلال أداة الدراسة الكمية وهي الاستبانة، فشمّل مجتمع الدراسة جميع العاملين

في مستشفى رفيديا الجراحي في مدينة نابلس الواقع في الضفة الغربية من فلسطين والبالغ عدد (600) موظف للعام (2015)، تم تحديد الاستبانة كأداة رئيسية لهذا الغرض، فبلغت عينة الدراسة 20% من موظفي مجتمع الدراسة، الذين وزعت عليهم بشكل قصدي، فتبين من التحليل الإحصائي والنتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية من وجهة وزيادة إنتاجية العمل وتحسين جودة العمل المنجز وسهولة معالجة البيانات وعملية اتخاذ القرار في مستشفى رفيديا الجراحي من جهة أخرى، واتضح من خلال التحليل فنانة كاملة لدى الإدارة العليا بضرورة استخدام نظم المعلومات المحوسبة، فقامت بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالتدرج وبشكل انسيابي، ومع ذلك ظهرت عدة معوقات أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهمها عدم جاهزية البنية التحتية لأقسام المستشفى، وعدم توفر خلال فترة الانقطاع عن البرنامج بسبب خلل ما، آلية بديلة لإدخال البيانات وإعادةها إلى النظام عند عودة الاتصال، كما اتضح من خلال النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الإيجابية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل حسب مجالات الدراسة تبعا لمتغيرات الدراسة الديمغرافية، وظهر وجود فروق لمجال تحسين جودة العمل المنجز لصالح الذكور، ومجال سهولة معالجة البيانات للفئات التي تقل عن 50 عاما، كما ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح منصب المدير لكافة فقرات الأداة، ومجال زيادة الإنتاجية لصالح فئة من يعرفون استخدام الحاسوب بشكل جيد جداً، كما يتضح لنا أن جميع المجالات المدخلة إلى النظام مهمة لكن تتفاوت في درجة الأهمية بحيث يظهر أن تحسين جودة جميع المجالات المدخلة إلى النظام مهمة لكن تتفاوت في درجة الأهمية بحيث يظهر أن تحسين جودة العمل أكر المجالات إسهاماً وتأثيراً في زيادة إنتاجية العمل في مستشفى رفيديا الجراحي، تلاه مجال اتخاذ القرار وجاء في المرتبة الثالثة مجال سهولة معالجة البيانات، وفي المرتبة الرابعة المعلومات البشرية، تلاها المعوقات المالية والمعلومات الإدارية والتقنية، أما بباقي المجالات فنجد أن إسهامها في زيادة الإنتاجية كان قليلاً جداً.

الدراسة الخامسة: محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009. وفق الإشكالية: ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي؟ وما دورها في تحسين أداء العاملين؟ هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في وكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي و معرفة دور استخدام الادارة الالكترونية في تحسين اداء العاملين في الوكالة ، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، تكونت عينة الدراسة من جميع الموظفين الاداريين الذين يعملون بمكتب غزة الاقليمي بوكالة

الغوث و البالغ عددهم 366 موظف ، تمثلت اداة الدراسة في الاستبانة تم توزيع 225 استبانة و استرجاع 212 استبانة ، و اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة كانت وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الالكترونية و متطلبات نجاحها ، بالإضافة الى توفر المتطلبات و المستلزمات المالية و التقنية و البشرية و الادارية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية، كما اظهرت الدراسة وجود التزام و دعم من قبل الادارة العليا لسياسة تطبيق الادارة الالكترونية و حرصها على تهيئة الموظفين نفسيا و معنويا لاستخدام الادارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية و كفاءة الاداء الوظيفي بدرجة كبيرة و ذلك من خلال سرعة انجاز العمل.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

الدراسة الأولى: Mohamed Bouklia, khedidja Chikhi, Rabia Bouarioua, The IMPORTANCE OF ELECTRONIC MANAGEMENT AND ROLE IN EVALUATING THE ACTIVITY OF THE EFFECTIVENESS OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT. CASE STUDY OF ALGERIA TELECOM (ooredoo), Special Issue, june 2021, p260-280. بعنوان: أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تقييم فعالية إدارة الموارد البشرية دراسة حالة من الجزائر للاتصالات (أوريدو) ، وفق الإشكالية: ماهو دور الإدارة الإلكترونية في تقييم فعالية إدارة الموارد البشرية في اتصالات الجزائر؟ ، هدفت الدراسة إلى اختبار أبعاد الإدارة الالكترونية في تقييم فعالية نشاط الموارد البشرية من خلال استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات عن متغيرات الدراسة حيث تم توزيع الاستبيان على عينة من الإدارة العليا والإدارة الوسطى في مؤسسة اتصالات الجزائر (ooredoo) وفق برنامج التحليل الإحصائي spss لتحليل البيانات واختبار صحة فرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ان استخدام الإدارة الالكترونية بالمؤسسة يعمل على تقليل التكاليف وتنظيم إجراءات العمل من خلال التغلب على المشاكل التي تقلل من مستوى الأداء وتقليل معدلات الأخطاء الإدارية ويعمل على تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية وزيادة الكفاءة وفعالية العمليات من خلال توافر التمويل اللازم والقدرات لتطبيق الإدارة الالكترونية، والذي ينعكس في دعم المالي اللازم للشراء والصيانة للأجهزة والبرامج الإلكترونية إلى درجة كبيرة مثل استخدام الأجهزة الإلكترونية التي تساعد الإدارة في انجاز الأعمال بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد وزيادة كفاءة العاملين إلى رفع في انتاجيتهم في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة.

الدراسة الثانية: Mohammad Ali Alqudah, Leyla Muradkanli, Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E- government in Jordan, electronic Research Journal of Engineering ,Computer and Applied Sciences, Volume,03,2021. بعنوان: لإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية في الأردن، وفق الإشكالية: هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية؟... هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في نجاح الحكومة الإلكترونية في الدولة الأردنية، ذلك من خلال إصلاح الإدارة العامة لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية في ظل انتشار ثورة التكنولوجيا في كافة القطاعات التي تواجه تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي، ما يلزم الدولة العمل بنظام الرقمنة في جميع القطاعات الإدارية باستخدام أحدث الوسائل الإلكترونية.

الدراسة الثالثة: AL-Dhuwaih, A. & Maamari, A., DEGREE OF ELECTRONIC MANAGEMENT USE AMONG PUBLIC SCHOOL PRINCIPALS AND ITS RELATIONSHIP TO THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE WORK IN AL KHOBAR, Journal of Entrepreneurship Education, Volume 23, Special Issue 2.2020. بعنوان: درجة استخدام الإدارة الإلكترونية بين مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بجودة العمل الإداري في الخبر، وفق الإشكالية: إلى أي مدى يستخدم مديرو المدارس الإدارية الإلكترونية وما علاقتها بجودة العمل الإداري؟ هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى استخدام مديري المدارس الحكومية للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة العمل الإداري في الدراسة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان على عينة من 38 مديراً، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود درجة عالية من استخدام الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.628) ودرجة عالية من الجودة الإدارية، كما بينت نتائج الدراسة أنه هناك علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية وجودة العمل الإداري، وتشير النتائج الحاجة إلى التحسين المستمر في العمل الأداء من خلال زيادة الوعي بأهمية استخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج الإلكترونية في زيادة التواصل الإداري بين الموظفين ومختلف المستويات الإدارية.

الدراسة الرابعة : Naif Hezam F Alruways , THE effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi Hospitals, Multi –Knowledge Electronic Comprehensive, Journal For Education And Science Publication (MECSj), Issue 36, 2020. بعنوان: أثر ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية، وفق الإشكالية: هل يوجد أثر للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في المستشفيات السعودية؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء وجودة الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية

في ظل أزمة كورونا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فوائد عديدة في توظيف الإدارة الإلكترونية في المستشفيات السعودية مثل ضمان الوصول السريع إلى المعلومات والمعرفة مقارنة بالمنافسين الآخرين، من خلال أفضل مشاركة المعرفة وتجنب التكاليف الإضافية وتعظيم الربحية وتحقيق إيرادات سريعة النمو وأقصر وقت الوصول إلى الأسواق وتحسين العلاقات مع العملاء وفرص الأعمال الجديدة، وخلصت الدراسة إلى أنه هناك تأثيراً إيجابياً لتوظيف الإدارة الإلكترونية على الأداء والجودة من الخدمات الطبية في المستشفيات السعودية.

الدراسة الخامسة Hassan.N. Rawash, Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Function, Academic Research International, Vol 05, NO 05,September 2014. بعنوان: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظيفة الإدارية، وفق الإشكالية: ماهي مساهمات الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية؟ هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة من خلال إيضاح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية التي أصبح تواجه العديد من التحديات خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وخاصة الانترنت والإكسترنات، وتزايد استخدام الكمبيوتر وتطوير الفكر الإداري، حيث دخلت جوانب مختلفة من الوظائف الإدارية التي تغيرت من وظائف إدارية بأساليب تقليدية التي تعتمد على الورق والأعمال الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في إدارة الأعمال، ما أدى إلى انخفاض الحاجة إلى استخدام الوقت إلى حد ما، وفقاً لذلك الإدارة الإلكترونية هي الأحدث في مدرسة الإدارة، بناءً على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز الوظائف الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة) إلكترونياً.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينهما.

الفرع الأول: عرض ملخص للدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض موجز للدراسات السابقة من حيث عنوان الدراسة والباحث، سنة الدراسة والعينة وأدوات جمع البيانات، بالإضافة لأهم النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية

الجدول رقم (5.1): عرض ملخص موجز لبعض الدراسات السابقة

عنوان الدراسة والباحث	السنة	العينة	الأدوات	المنهج	النتائج
1. ورش أحمد، تريش محمد، مومني عبد القادر، تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة ضد جائحة كوفيد 19 من خلال التأثيرات الوسيطة للتوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية،	2022	العيادة متعددة الخدمات "مختاري العربي ندرومة ولاية تلمسان"، وجمع البيانات تم استخدام الاستبيان كأداة حيث اعتمدت على 52	الاستبيان	الوصفي التحليلي	كشفت النتائج الرئيسية أن استخدام الصحة الرقمية كان له تأثير إيجابي كبير على حماية الصحة العامة من كوفيد 19 باعتباره وباءً، التغيرات السلوكية للصحة العامة عملت بشكل كبير كوسيط جزئي في هذه العلاقة، لذلك يجب أن يكون الفهم الأفضل لتأثيرات استخدام تدخلات الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة من كوفيد 19، مع الأخذ الواعي بالحصة العامة في الاعتبار كوسيط مفيداً عند وضع أي خطة استراتيجية لتعزيز الصحة.
2. عبد الله سليمان العنزي، عقاب مسحل العتيبي، أحمد علي القفاري، صالح كتاب العتيبي، واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض	2022	عينة عشوائية من العاملين في المؤسسات الصحية في القطاع الحكومي بمدينة الرياض وعددهم (280) فرداً،	الاستبيان	الوصفي التحليلي	وبينت النتائج حصل عموم الأداة على متوسط كلي (3.70 من 5) وعلى مستوى المحورين؛ حصل واقع الإدارة الإلكترونية على متوسط كلي (3.74 من 5)، وحصل محور كفاءة أداء المؤسسات الصحية في مدينة الرياض على متوسط (3.66)، وكلاهما بدرجة (مرتفعة)، كما بينت النتائج وجود علاقة طردية موجبة بلغت (0.89) وتنعكس علاقة (كبيرة) وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).
3. خلاصي عبد الإله، نصري منال، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر،	2020	مؤسسة استشفائية	الاستبيان	الوصفي التحليلي	لإبراز أهم الخطوات المتبعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات العمومية بالجزائر، والتطرق إلى خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى أهمية أداء الخدمة الإدارية الالكترونية في المستشفيات، كذا الخوض في المزايا التي منحتها الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الاستشفائية وأهم التحديات التي تقف أمام عملية الرقي بالخدمات الصحية إلى الأهداف المسطرة.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية

<p>هدفت الدراسة إلى إبراز مدى أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين التسيير الإداري العمومي باستغلال آليات تكنولوجيا الإعلام والاتصال للمعاملات الإدارية لما لهذه المنظومة الإلكترونية من أهمية تجعل المؤسسة العمومية قابلة للتكيف مع التغيرات الطارئة لمحيطها الداخلي والخارجي على حد سواء</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>دائرة مكتب الصفقات العمومية للمركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس كدراسة حالة لواقع إدارة عمومية</p>	<p>2020</p>	<p>4. فاطمة الزهراء قنديل، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية مكتب الصفقات والمناقصات العمومية بالمركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس</p>
<p>ولتحقيق هدف الدراسة، سيتم التركيز على أساسيات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية، والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو الصحة الإلكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونياً، بعرض تجربة مملكة البحرين أتمودجا في الخدمات الصحية الإلكترونية، وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات يحينه لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة، وبيئتها الرقمة المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الإلكترونية</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>دراسة حالة بعض مناطق مملكة البحرين أتمودجا،</p>	<p>2020</p>	<p>5. صيفي حسينة، الإدارة الالكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية، دراسة حالة مملكة البحرين</p>
<p>وننتج عن الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية قيد الدراسة جاء متوسطاً، كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في المعوقات البشرية.</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة، والذي بلغ قوامه (89) عاملاً</p>	<p>2020</p>	<p>6. وائل محمد جبريل، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا)،</p>
<p>أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى، حيث أن الإدارة الإلكترونية تؤثر معنوياً على وجودة الخدمة الصحية وتحسين من أدائها.</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>أطباء ومساعدين طبيين وإداريين (90)</p>	<p>2017</p>	<p>7. طارق بن قسبي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية</p>

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة للإدارة الإلكترونية والمؤسسات الصحية

<p>فتبين من التحليل الإحصائي والنتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>العاملين في مستشفى رفيديا الجراحي في مدينة نابلس الواقع في الضفة الغربية من فلسطين</p>	<p>2016</p>	<p>8. عامر يوسف محمد الكاشف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي</p>
<p>من خلال إيضاح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية التي أصبح تواجه العديد من التحديات خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وخاصة الانترنت والإكسترنات، وتزايد استخدام الكمبيوتر وتطوير الفكر الإداري، حيث دخلت جوانب مختلفة من الوظائف الإدارية التي تغيرت من وظائف إدارية بأساليب تقليدية التي تعتمد على السورق والأعمال الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في إدارة الأعمال</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>مؤسسة خدمية</p>	<p>2014</p>	<p>9. Hassan.N. Rawash, Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Function</p>
<p>واهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كانت وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها، بالإضافة الى توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والادارية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية</p>	<p>الوصفي التحليلي</p>	<p>الاستبيان</p>	<p>212 موظف</p>	<p>2009</p>	<p>10. محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين</p>

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء محلية أو عربية أو الأجنبية واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

أولاً: أوجه التشابه.

- أغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية والأدوات التحليل الإحصائي.
- أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان في جميع المعلومات.
- التشابه مع أحد المتغيرين في الدراسات السابقة.

ثانياً: أوجه الاختلاف.

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان والعينة، ونوع القطاع والنتائج، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما.

الجدول رقم (6.1): أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة.

الدراسات السابقة.	الدراسات الحالية.	المتغيرات
تمت في بيئة محلية وعربية والأجنبية كانت بين السنوات 2009-2022	تمت الدراسة الحالية في ولاية البيض دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة لسنة 2023	من حيث المكان والزمان:
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين من دراسة حالة مؤسسة إلى دراسة 280 موظف	تم دراسة 46 موظف في مؤسسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة	من حيث العينة:
كانت الدراسات السابقة بين العام والخاص.	قطاع عمومي خدمي	من حيث نوع القطاع:
اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف.	معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الصحية	من حيث الهدف:
اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج.	مستوى تطبيق إمكانيات الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع	من حيث النتائج:

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول يتبين لنا أن هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، حيث أنّها اشتركت في دراسة أحد متغيرات الموضوع (الإدارة الإلكترونية والمؤسسات الصحية) وجود اختلاف في عينة الدراسة بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات في حيث تشابه في المتغيرات الدراسة

الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

أولاً: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة.

أفادت الدراسات السابقة بحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي:

- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسات القائمة حالياً؛
- إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات الدراسة من خلال التعرف على المصادر البحثية والنظرية والتطبيقية؛
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية؛
- ساعدتنا أيضاً في تحديد وبناء الإجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث، عينة، نوعية الدراسة، المنهج.
- المساعدة في الاطلاع على أساليب إحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة الفرضيات الحالية.
- الامام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مكنا الانطلاق في الدراسة الحالية.

ثانياً: القيمة المضافة للبحث.

من خلال القيام بهذه الدراسة ونظرنا إلى الدراسات السابقة توصلنا أن القيمة المضافة تتمثل فيما يلي:

- معرفة أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية العمومية
- التعرف على التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نبين الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة كل من الإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية حيث تم تقسيم الفصل لمبحثين المبحث الأول مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية والمؤسسات الصحية من خلال عرض الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية كمفهوم وأهداف وأهمية وإيجابيات وسلبيات الإدارة الالكترونية، بالإضافة تم وضع مقارنة بين وظائف الإدارة التقليدية والالكترونية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، كما تم التعرف على مفهوم المؤسسات الصحية وأهم تصنيفاتها والأنظمة الالكترونية المستخدمة في المؤسسات الصحية، لنخلص في الأخير لمبحث ثاني لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة. لمعرفة مدى توفر الامكانيات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الصحية تمت دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة وهذا ما سنتعرف عليه في الفصل التالي.



الفصل الثاني: دراسة حالة المؤسسة العمومية
للصحة الجوارية بريزينة



تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية والعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والقطاع الصحي كذا بناء النموذج النظري للدراسة، فقد ارتأينا أن تكون الدراسة ميدانية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة على مستوى ولاية البيض، من أجل معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين القطاع الصحي وماهية أهم المتطلبات والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة محل الدراسة، حيث تم اختيار عينة من موظفي المؤسسة وتوزيع عليهم استبيان الدراسة من أجل التأكد من صحة الفرضيات من عدمها، وبالاعتماد ع منهج الوصفي التحليلي ومختلف الأساليب والأدوات الاحصائية المناسبة. وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة
- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة ميدانية.

المبحث الأول: تقديم الإطار المنهجي للطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

في هذا المبحث سيتم وصف إجراءات الدراسة الميدانية التي تم القيام بها لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، حيث تتضمن تحديد طرق الدراسة ومصادر جمعها بالإضافة إلى أدوات الدراسة.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

سنقدم من خلال هذا المطلب أهم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وأهم مهامها.

الفرع الأول: نشأة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة

المادة الأولى: تطبيقا لأحكام 7 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 المشار أعلاه يهدف هذا القرار إلى تحديد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة.

المادة الثانية: تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة من مجموعة من الهياكل الصحية للعلاجات القاعدية - بربيزة - غاسول - كراكدة .

الفرع الثاني: مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة

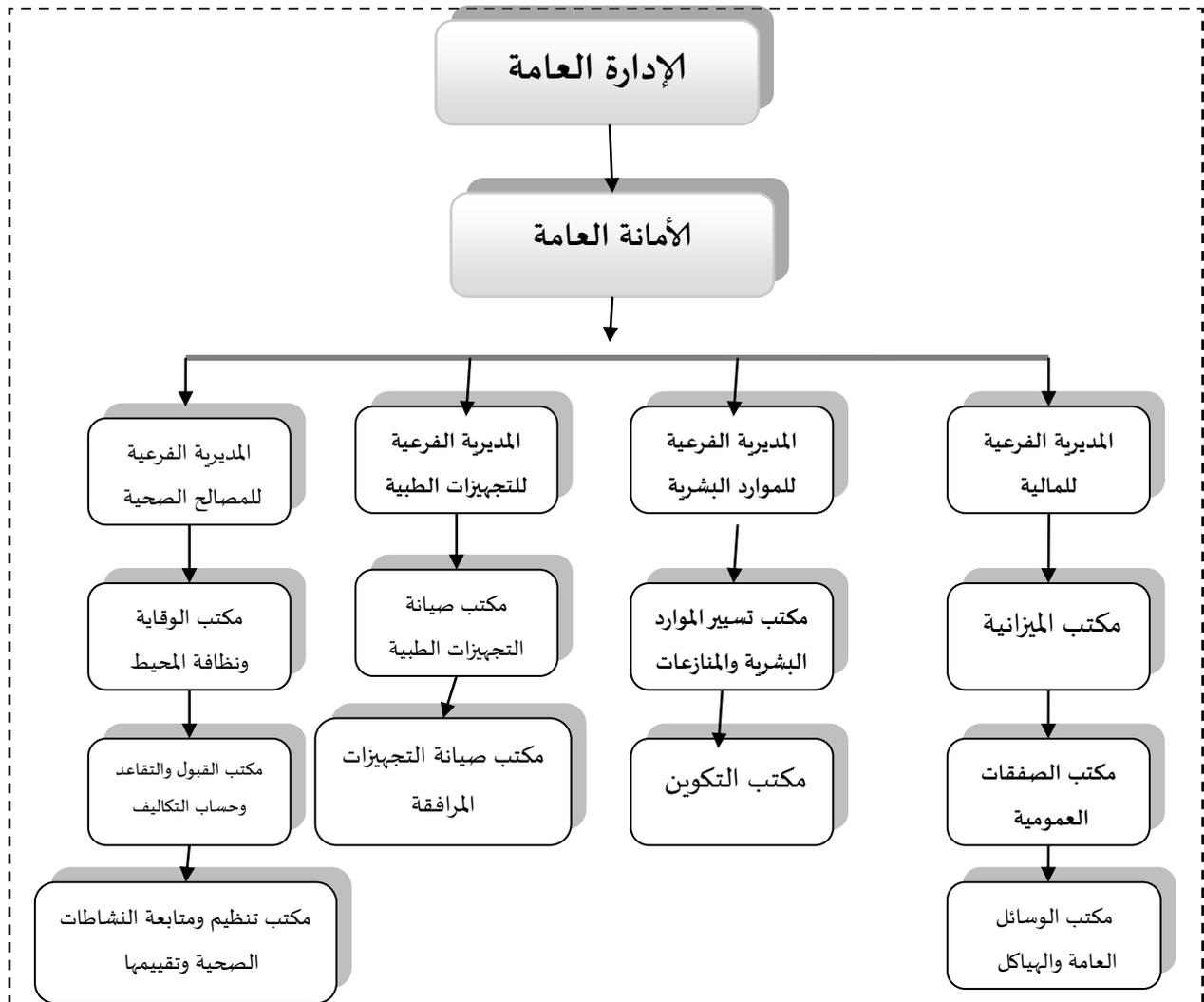
للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية مهام محددة وفقا للاحتياجات الصحية للمواطنين، وفي هذا السياق تحدد لها المهام الرسمية التالية:

- تطبيق البرامج الوطنية الصحية؛
- ضمان تحسين التكوين ورسكلة أفراد المصالح الصحية؛
- ضمان النظافة وإجراءات ضد لأضرار والانحرافات الاجتماعية؛
- المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تعمل على إتاحة كل الفرص للتكوين الشبه الطبي والتسيير على أساس تعاقد مع مؤسسات التكوين؛

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة

إن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة هو عبارة عن بناء أو إطار يحدد مستويات الإدارة والأجزاء الداخلية فيها كما يحدد خطوط السلطة ومسؤوليات ومواقع اتخاذ القرار، وهو هيكل يوضح ويحدد كيفية توزيع المهام والواجبات وأدوات التنسيق والتفاعل الواجب إتباعها، كما يبين درجة الرسمية التي اعكس مدى اعتماد هذه المؤسسة كما يبين أيضا درجة المركزية فيشير الى مكان وموقع اتخاذ القرار أو مراكز في هذه المؤسسة فيمكن الاعتماد عليه في تحديد درجة الحوكمة المتبعة.

الشكل رقم (1.2): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات المقدمة من قبل مكتب الموارد البشرية

أولاً: التنظيم الداخلي للمؤسسة

تسير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة بمجلس إدارة تحت رئاسة والي ولاية البيض ويسيرها مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، هذه المؤسسة تستعين بممثل استشاري الذي يتشخص في المجلس الطبي.

1-المديرية العامة

يتولى تسيير المديرية العامة المدير الذي هو الممثل القانوني والرسمي للمؤسسة، ويساعده مكتبان:

- مكتب الاتصال.

- مكتب التنظيم العام.

في أشغاله اليومية ومتابعة تنفيذ البرامج الصحية وتعليمات الوصاية، ويرتكز المدير على أربع مديريات فرعية وهي كالتالي:

- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وتنقسم بدورها إلى:

■ مكتب الميزانية والمحاسبة؛

■ مكتب الصفقات العمومية؛

■ مكتب الوسائل العامة والهيكل.

- المديرية الفرعية للموارد البشرية: وتنقسم إلى مكتبين:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات؛

- مكتب التكوين.

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: وتنقسم إلى ثلاث مكاتب:

- مكتب الوقاية ونظافة المحيط؛

- مكتب القبول والتعاقد وحساب التكاليف؛

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتنقسم إلى مكتبين هما:

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـريزينة

- مكتب الصيانة والتجهيزات الطبية؛
- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

الفرع الرابع الاختصاصات والمصالح المتوفرة في المؤسسة محل الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أهم الاختصاصات المدرجة في الدراسة، بإضافة للمصالح الإدارية.

أولاً: الاختصاصات المتوفرة في المؤسسة محل الدراسة

سنترك من خلال الجدول الموالي لعرض موجز لتعداد المستخدمين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـريزينة

الجدول رقم (1.2): تعداد المستخدمين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـريزينة

التخصص	العدد
الأطباء الأخصائيون	01
الأطباء العاميون	27
الشبه الطبيون	97
الأسلاك الإدارية	24
العمال المهنيين	40
العمال المتعاقدين	24
النفسانيون	04
سلك القابات	06
المجموع	223

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه يوجد مجموعة من التخصصات الطبية على مستوى المؤسسة الصحية محل الدراسة التي تتوزع من أطباء أخصائيين وعاميين، بالإضافة للمرضين شبه الطبي، كما يوجد موظفين إداريين في مختلف الأسلاك الإدارية وعمال مهنيين ومتعاقدين، بالإضافة لسلك القابات والنفسانيين.

الجدول رقم (2.2): الأجهزة الموجودة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

العدد	الأجهزة
04	جهاز طاولة الأشعة الثابتة
08	جهاز تصفية الدم
02	حاضنة أطفال
14	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مكتب الوسائل والهياكل العامة

الجدول رقم (3.2): المشتريات المادية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة ولاية البيض

الواقعة في البلدية	تسمية الهياكل الصحية للعلاجات القاعدية
بريزينة	عيادة متعددة الخدمات بريزينة + مصلحة
الغاسول	عيادة متعدد الخدمات غاسول + مصلحة
بريزينة	قاعة علاج خلاف + قاعة علاج الحي الغربي
بريزينة	قاعة العلاج سيدي الحاج الدين + قاعة العلاج الفرع
بريزينة	قاعة علاج قويرة الحبار
بريزينة	قاعة العلاج الغاسول
الغاسول	قاعة العلاج بوصلاح
الغاسول	قاعة العلاج المنيجل
الكرائدة	قاعة العلاج الكراودة
الكرائدة	قاعة العلاج التواليل + قاعة العلاج المغسل
بريزينة	مركز الطب المدرسي بريزينة
الغاسول	مركز الطب المدرسي الغاسول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مكتب الوسائل والهياكل العامة

المطلب الثاني: طرق الدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة دراسة وجهات نظر على موظفي مؤسسة الاستشفائية محل الدراسة حيث تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان، والأساليب المعتمدة في المعالجة الإحصائية.

الفرع الأول: منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى بحث إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة بالاعتماد على الاستبيان الإلكتروني لجمع المعلومات، وقد تم توزيع استمارات إستبيان تتعلق بخصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية SPSS Statistics v 25 Portable IBM SPSS للوصول للدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج واقتراحات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلتها، وإضافة إلى ذلك استعملنا أداة المقابلة للتعلم أكثر في موضوع بحثنا.

الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات والمعلومات

تم الاعتماد على مصادر أولية وأخرى ثانوية في جمع البيانات والمعلومات وهي:
أولاً: المصادر الأولية لجمع البيانات والمعلومات: وتم الحصول عليها من خلال تصميم إستبيان وتوزيعه على عينة البحث، ثم تفرغها وتحليله باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) النسخة رقم (25) وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى الدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.
ثانياً: المصادر الثانوية لجمع البيانات والمعلومات: وتم الحصول عليها من خلال مراجعتنا لمجموعة من المراجع العربية والأجنبية والمتمثلة في الكتب والرسائل الجامعية والمجلات والمواقع الالكترونية المعتمدة، المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة والتي ساعدت في جميع مراحل الدراسة.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة
ثانياً: عينة الدراسة:

نظراً لأهمية موضوع الدراسة لكونه من المفاهيم الحديثة للتسيير ومن أجل الحصول على النتائج الأكثر صدق وواقعية، تم تحديد فئة معينة من مجتمع الدراسة التي نرى فيها متطلبات الدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الموظفين الإداريين تم توزيع 50 استمارة على عينة الدراسة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، ثم تم جمع هذه

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

الاستبيانات حيث تم استرداد 46 استمارة منها، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تبين أنه 46 استمارة صالحة للمعالجة الإحصائية.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

عتمدنا من خلال هذا المطلب على أداتي الإستبيان والمقابلة لجمع بيانات الدراسة الميدانية وتحليلها، وفيما يلي نعرض هذه الأدوات.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

سنحاول من خلال هذا الجزء التعريف بأدوات جمع البيانات " الاستبيان " من خلال عرض مراحل الاعداده وتصميمه

أولاً: مراحل اعداد الاستبيان

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الإستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات، وقد تم إعداد الإستبيان بالاعتماد على دراسات سبقت في هذا المجال باتباع المراحل التالية:

1. إعداد إستبيان أولي لغرض جمع البيانات والمعلومات؛
2. عرض الإستبيان على المشرفين الرئيسي والمساعد بغرض اختبار مدى ملائمته لجمع البيانات؛
3. تعديل الإستبيان حسب توجيهات المشرفين؛
4. عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين بغية أخذ آرائهم وحذف وإضافة ما يرونه ملائماً؛
5. اعتماد إستبيان نهائي بناء على توجيهات المحكمين؛
6. توزيع الإستبيان على أفراد العينة من أجل جمع البيانات.

ثانياً: تصميم أداة الدراسة " الاستبيان "

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان الذي صمم خصيصاً لجمع البيانات لأغراض الدراسة، والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول إشكالية الدراسة وفرضياتها، لتجيب عليها عينة الدراسة، ويتم بعد ذلك تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء:

- الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وتمثلت في: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية (الأقدمية)، المنصب الوظيفي.
- الجزء الثاني: محاور الدراسة

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

المحور الأول: ضم (24) عبارة تتعلق بإمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة مقسم إلى خمسة أبعاد:

- **البعد الأول:** توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
- **البعد الثاني:** توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
- **البعد الثالث:** توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
- **البعد الرابع:** توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية،
- **البعد الخامس:** توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية،

المحور الثاني: تعلق معوقات تطبيق الادارة الالكترونية يحتوي على عشرة عبارات

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وهو من أكثر المقاييس شيوعا بالنسبة لنوع الدراسة، ويقوم على إعطاء مفردات العينة امكانية التعبير على موافقتهم من عدمها على أساس سلم متدرج من غير موافق بشدة (1) إلى موافق بشدة (5)، على أن يتم إسناد لكل خيار من مختلف هذه الخيارات أوزان متباينة تعكس التدرج في مستوياتها، ويوضح الجدول الموالي درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم(4.2): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	البيانات	مجال المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	[1.80-1.00]
غير موافق	2	[2.60-1.81]
محايد	3	[3.40-2.61]
موافق	4	[4.20-3.41]
موافق بشدة	5	[5.00-4.21]

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المرجع: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام

SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مقياس ليكرت الخماسي قسمت لخمسة مجالات المجال الأول من

[1.80-1.00] الذي يمثل درجة موافقة " غير موافق بشدة"، يليه مجال من [2.60-1.81] الذي يمثل غير موافق

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

في حين المجال من [3.40-2.61] الذي يمثل درجة موافقة " محايد " أما المجال من [4.20-3.41] يمثل درجة موافقة " موافق " في حين المجال من [5.00-4.21] يمثل درجة موافق " موافق بشدة "

الفرع الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفيما يلي توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

أولاً: الأساليب الوصفية

- التكرار والنسب المئوية: للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

ثانياً: الأساليب الاستدلالية.

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون: لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة
- اختبار كولومجروف- سمرنوف (kolmogorov- smirnov Test): لمعرفة مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- اختبار t للعينات المستقلة.
- اختبار one sample test t.
- اختبار: ANOVA One Way.
- اختبار الانحدار Regression

الفرع الثالث: والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

سنحاول في هذا الجزء التعرف على مدى الاعتماد على أداة جمع البيانات في الدراسة التحليل من خلال قياس على مدى صدقها وثباتها، وذلك من خلال توضيح صدق المحكمين أو صدق المحتوي للاستبيان بالإضافة إلى اختبار كل من ثبات والاتساق الداخلي لأبعاده ومحاوره كما يلي.

أولاً: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من اجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيدها مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (أنظر الملحق رقم 01).

ثانياً: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة

جدول رقم (5.2): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان	
0.851	24	المحور الأول: الإدارة الالكترونية
0.779	10	المحور الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية
0.874	34	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.874 بالنسبة لكل الاستبيان، كما قدر للمحور الأول الإدارة الالكترونية 0.851 والمحور الثاني معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية 0.779 وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثالثا: الاتساق الداخلي للاستبيان

مصفوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجداول التالية توضح ذلك.

1- صدق الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

الجدول رقم (6.2): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الدراسة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	أبعاد ومحاور الدراسة
0.000	0.455**	البعد الأول: توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
0.000	0.615**	البعد الثاني: توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
0.000	0.842**	البعد الثالث: توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية)
0.000	0.770**	البعد الرابع: توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
0.000	0.756**	البعد الخامس: توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية،
0.000	0.793**	المحور الأول: إمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية
0.000	0.911**	المحور الثاني: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية
**دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال معاملات لارتباطات الثنائية المبيّنة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن لأبعاد المحور الأ إمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال أبعاد (البعد الأول: توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، البعد الثاني: توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، البعد الثالث: توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، البعد الرابع: توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، البعد الخامس: توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية) تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن العلاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد من محور الأول دالة إحصائية، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه أبعاد المحور الأول إمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية، صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه. كما يتبين لنا أنه أن هناك ارتباط بين محاور الدراسة المحور الأول إمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية والمحور الثاني معوقات تطبيق الادارة الالكترونية، حيث قدرت قيمة مستوى

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

المعنوية بين المتغيرين (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض وبالتالي هناك اتساق داخلي لمحاور الاستبيان.

2- اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

تم قياس صدق الاستبيان في هذه الطريقة وفقا لمعامل ارتباط بيرسون من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارة المحور والدرجة الكلية للمحور التابعة له من جهة، ومعدل عبارات الاستبيان الكلي من جهة

1-2 الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول" توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية"

الجدول رقم (7.2): الصدق الداخلي لعبارات البعد الأول

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	توفر المؤسسة الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية	0.777**	0.000
02	تخصص المؤسسة الموارد المالية لازمة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية	0.786**	0.000
03	تعمل المؤسسة لتخصيص ميزانية مالية لصيانة الأجهزة الالكترونية والبرامج	0.662**	0.000
04	توفر المؤسسة الدعم المالي بالتنسيق مع جهات الاختصاص من أجل تدريب موظفيها على استخدام التكنولوجيا المتطورة	0.562**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية والمعدل الكلي لعبارته، يتضح لنا أن معاملات الارتباط r المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث قدرت قيمته بـ ($r=0.777$) بالنسبة للعبارة الأول، كما قدرت بـ ($r=0.786$) بالنسبة للعبارة الثانية ونفس المقارنة بالنسبة لباقي عبارات البعد حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات البعد الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

2-2 الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني " توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية "

الجدول رقم (8.2): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثاني

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
05	سهلت أجهزة الحاسوب وملحقاته المؤسسة في بناء نظام معلومات جيد	0.483**	0.001
06	ساهمت البرمجيات على تقليل الروتين في إجراء مختلف المراسلات الضرورية (التقارير الادارية، الشكاوى، الفواتير، الاقتراحات)	0.572**	0.000
07	أتاحت شبكات الاتصال إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين والعمل على تسهيل القرارات	0.366*	0.002
08	ساهمت البرمجيات وأجهزة الحاسوب في تسهيل عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة	0.417**	0.004

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلا أن الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية والمعدل الكلي لعبارته، يتضح لنا أن معاملات الارتباط r المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث قدرت قيمته بـ ($r=0.483$) بالنسبة للعبارة الأولى، كما قدرت بـ ($r=0.572$) بالنسبة للعبارة الثانية ونفس المقارنة بالنسبة لباقي عبارات البعد حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

2-3 الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث " توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية "

الجدول رقم (9.2): الصدق الداخلي لعبارات البعد الثالث

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
09	مكنت البرامج الموظفين من تحليل البيانات بسرعة فائقة واتخاذ القرار المناسب	0.606**	0.000
10	تمتلك المؤسسة موارد بشرية ذات كفاءة مهنية عالية	0.524**	0.000
11	ساهم العنصر البشري في المؤسسة في تقديم الخدمات للمرضى بجودة متميزة	0.490**	0.001
12	تتلقى الموارد البشرية بالمؤسسة دورات تدريبية في استخدام التكنولوجيا بشكل	0.638**	0.000
13	المورد البشري المدرب يساهم في الاكتشاف السريع للأخطاء والانحرافات لاستعماله الادارة الالكترونية.	0.644**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني:.....دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

تشير معطيات الجدول أعلاه أن هنا علاقة ارتباط بين عبارات البعد الثالث توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية والمعدل الكلي لعبارته، يتضح لنا أن معاملات الارتباط r المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث قدرت قيمته بـ ($r=0.606$) بالنسبة للعبارة الأولى " مكنت البرامج الموظفين من تحليل البيانات بسرعة فائقة واتخاذ القرار المناسب" كما قدرت بـ ($r=0.524$) بالنسبة للعبارة الثانية " تمتلك المؤسسة موارد بشرية ذات كفاءة مهنية عالية" ونفس المقارنة بالنسبة لباقي عبارات البعد حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

4-2 الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع" توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (10.2): الصدق الداخلي لعبارات البعد الرابع

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
14	ساهمت الإدارة الالكترونية في وضع خطط لحماية أمن المعاملات وسريتها	0.505**	0.000
15	ساهم استخدام الادارة الالكترونية لعدم إمكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرقة المعلومات	0.444**	0.002
16	ساهم استخدام الادارة الالكترونية إلى انخفاض مخاطر عمليات التزوير الالكترونية	0.595**	0.000
17	ساعدت شبكات الاتصال في متابعة الأعمال على اكتشاف الأخطاء والانحرافات وقت حدوثها والمساعدة في تصحيحها.	0.427**	0.003
18	تستخدم إدارة المؤسسة نظام إلكتروني لمتابعة سجل الحضور والانصراف للعاملين	0.478**	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الرابع توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية والمعدل الكلي لعبارته، يتضح لنا أن معاملات الارتباط r المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث قدرت قيمته بـ ($r=0.505$) بالنسبة للعبارة الأولى " ساهمت الإدارة الالكترونية في وضع خطط لحماية أمن المعاملات وسريتها"، كما قدرت بـ ($r=0.444$) بالنسبة للعبارة الثانية " ساهم استخدام الادارة الالكترونية لعدم إمكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرقة المعلومات" ونفس المقارنة بالنسبة لباقي عبارات البعد حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات البعد الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

الفصل الثاني:.....دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

4-2 الصدق الداخلي ل فقرات البعد الخامس " توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية "

الجدول رقم (11.2): الصدق الداخلي لعبارات البعد الخامس

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
19	تعمل الإدارة العليا للمؤسسة على تطوير مهارات الموظفين على استخدام الادارة العليا.	0.708**	0.000
20	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي	0.383**	0.009
21	تشارك الإدارة العليا العاملين على وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية	0.481**	0.001
22	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الادارة الالكترونية	0.578**	0.000
23	تسعى المؤسسة التقرب أكثر من المواطن من خلال خلق روابط الالكترونية من أجل التواصل.	0.445**	0.002
24	للمؤسسة موقع الكتروني تقدم فيه كل المعلومات اللازمة للمواطن	0.321*	0.030

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الخامس توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية والمعدل الكلي لعبارته، يتضح لنا أن معاملات الارتباط r المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث قدرت قيمته بـ ($r=0.708$) بالنسبة للعبارة الأول، كما قدرت بـ ($r=0.383$) بالنسبة للعبارة الثانية ونفس المقارنة بالنسبة لباقي عبارات البعد حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات البعد الخامس صادقة لما وضعت لقياسه.

2-6 اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الجدول رقم (12.2): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	غياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقات الإدارة الإلكترونية	0.497**	0.000
02	ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.537**	0.000
03	قلة كفاية عتاد الحاسوب المتوفر بالمؤسسة	0.688**	0.000
04	ضعف سرعة تدفق الانترنت بين مختلف المستويات الادارية	0.569**	0.000
05	ضعف برامج أمن وحماية المعلومات في المؤسسة.	0.674**	0.000
06	الخوف من فقدان الوظيفة عند إدخال التكنولوجيا الجديدة في العمل.	0.626**	0.000
07	النقص في الموارد البشرية المتخصصة في التكنولوجيات الجديدة	0.651**	0.000
08	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية .	0.660**	0.000
09	الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لشراء أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي.	0.706**	0.000
10	ضعف المخصصات المالية لبرامج التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	0.613**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية يتضح لنا أن معاملات الارتباط r الميينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) حيث قدرت قيمته بـ ($r=0.497$) بالنسبة للعبارة الأولى " غياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقات الإدارة الإلكترونية"، كما قدرت بـ ($r=0.537$) بالنسبة للعبارة الثانية " ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية" ونفس المقارنة بالنسبة لباقي عبارات المحور و بذلك تعتبر عبارات المحور معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية صادقة لما وضعت لقياسه.

رابعاً: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألعندالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، سنعتمد على اختبار Kolmogorov-Smirnov^a والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات لاتتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

جدول رقم (13.2): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnov ^a		محاور الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.200*	0.092	بيانات الدراسة (الاستبيان ككل)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لمحاور الدراسة (0.200^*) وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع أبعاد الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

يتم في هذا المطلب الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة من حيث الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية (الأقدمية)، المنصب الوظيفي، بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة. ونخلص في الأخير لنتائج صحة الفرضية

المطلب الأول: تحليل فقرات الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المطلب لتحليل فقرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية الوظيفية وتحليل محاور الدراسة كما هو مبين في الجداول التالية.

الفرع الأول: تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي.

أولاً: الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

تتمثل هذه الخصائص في الجنس، السن والمؤهل العلمي حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

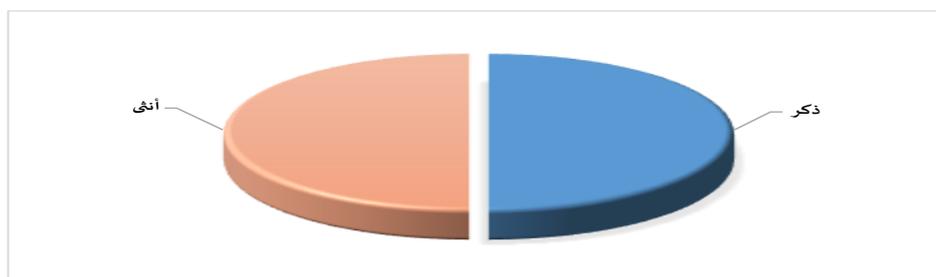
جدول رقم (14.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
50%	23	ذكر
50%	23	أنثى
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الجنس بنسب متساوية حيث 50% لصالح الذكور و50% لصالح الإناث نفس هذه النسب على أن مؤسسة محل الدراسة تتعامل مع جميع فئات المجتمع مهما اختلف الجنس. كما هو مبين في الشكل الموالي

الشكل رقم (2.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

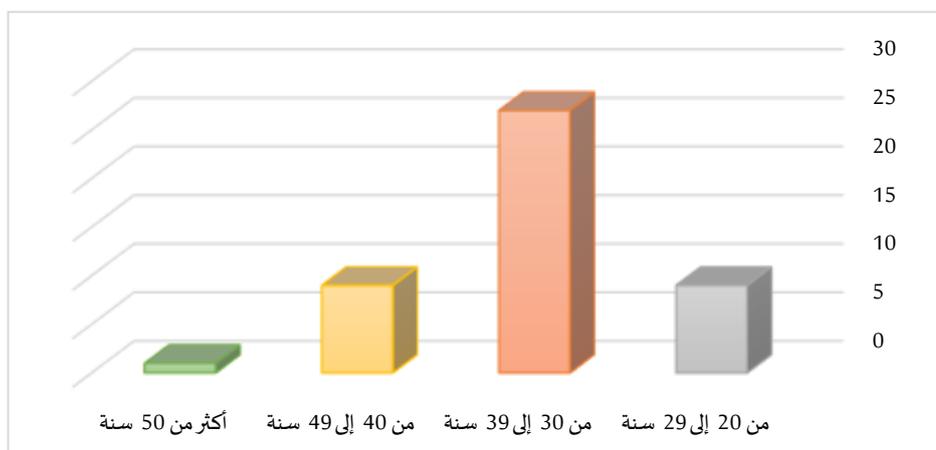
جدول رقم(15.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
19,6	9	من 20 إلى 29 سنة
58,7	27	من 30 إلى 39 سنة
19,6	9	من 40 إلى 49 سنة
2,2	1	أكثر من 50 سنة
%100	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بعدد 27 ونسبة 58.7 %، تليها كل من الفئة العمرية من 20 إلى 29 سنة ومن 40 إلى 49 سنة بنسبة متساوية على التوالي 19.6 %، أما أكثر من 50 سنة بنسبة 2.2 % من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل التالي.

شكل رقم (3.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

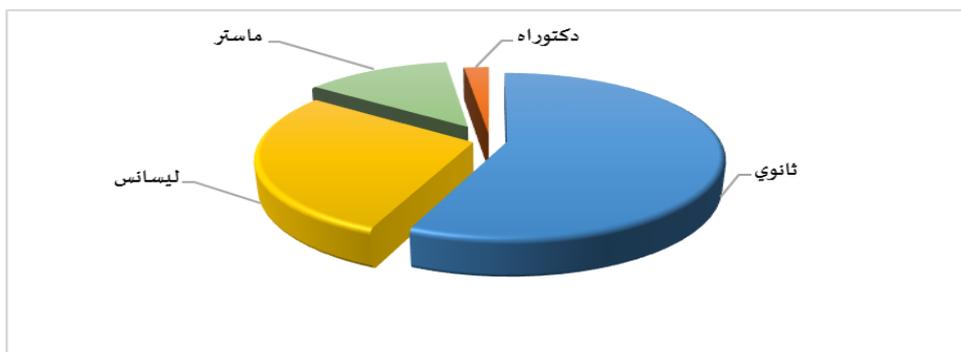
جدول رقم (16.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
56,5	26	ثانوي
28,3	13	ليسانس
13	6	ماستر
2,2	1	دكتوراه
%100	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتوزع بأغلبية مستوى تعليمي ثانوي بعدد 26 ونسبة 56.5%، تليها المستوى الجامعي "ليسانس" بعدد 13 ونسبة 28.3%، أما المستوى ماستر بعدد 6 ونسبة 13%، في حين دكتوراه بنسبة 2.2% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي.

شكل رقم (4.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ثانيا: البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية (الأقدمية)

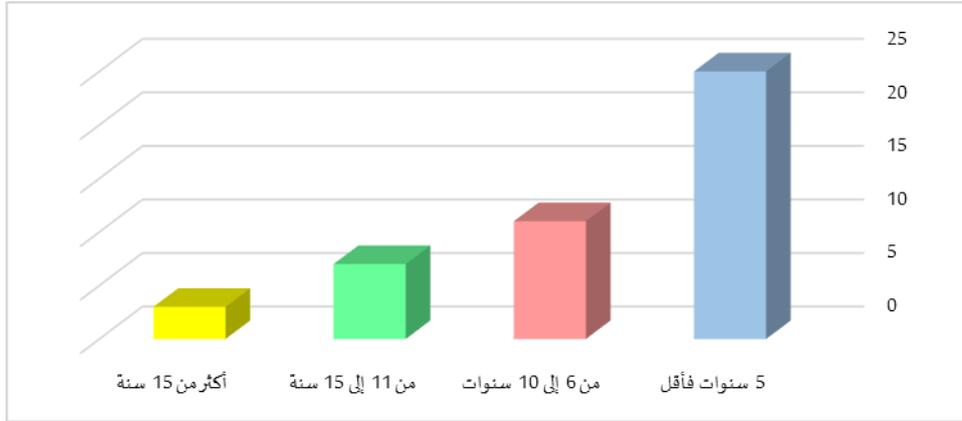
جدول رقم (17.2): توزيع عينة الدراسة الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
54,3	25	5 سنوات فأقل
23,9	11	من 6 إلى 10 سنوات
15,2	7	من 11 إلى 15 سنة
6,5	3	أكثر من 15 سنة
%100	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة المستجوبة بأغلبية سنوات خبرة 5 سنوات فأقل بعدد 25 ونسبة 54.3% تليها من 6 إلى 10 سنوات بعدد 11 ونسبة 23.9% في حين من 11 إلى 15 سنة بعدد 7 ونسبة 15.2%، أما أكثر من 15 سنة بنسبة 6.5% من المجموع الإجمالي للنسب وهذا ينعكس بالإيجاب على كفاءة المورد البشري كيف كلما تقادم المورد البشري بالمؤسسة كلما زادت قيمته وخبرته المهنية كما هو مبين في الشكل التالي.

شكل رقم (5.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

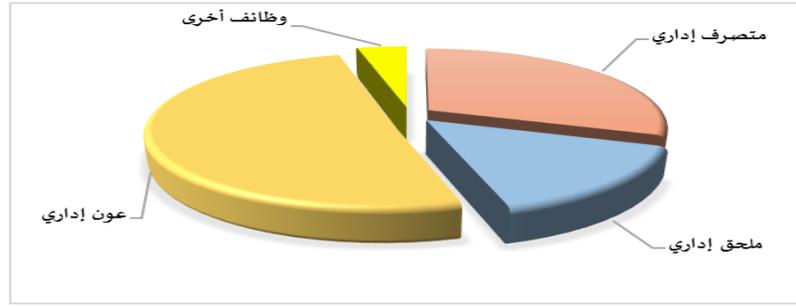
جدول رقم(18.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة %	التكرار	الوظيفة
30.43	14	متصرف إداري
15.21	7	ملحق إداري
50	23	عون إداري
4.34	2	وظائف أخرى
%100	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حيث نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة من فئة الموظفين عاون إداري بعدد 23 ونسبة 50% والتي تتمثل في عون إدارة وعون مكتب وعون إدارة رئيسي، وعون حفظ البيانات تليها فئة متصرف إداري التي توزع على كل من متصرف مستشار، متصرف رئيسي، متصرف محلل ومتصرف بعدد 14 ونسبة 30.43، في حين ملحق إداري التي توزعت على كل من ملحق رئيسي إدارة، ملحق إدارة بعدد 7 ونسبة 15.21%، وأخيراً وظائف أخرى التي تمثلت في تقني سامي ومساعد مهندس بنسبة 4.34% من المجموع الإجمالي للنسب، كما هو مبين في الشكل التالي.

شكل رقم (6.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفرع الثاني: عرض ومناقشة محاور الإستبيان

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة بالإضافة لمعوقات تطبيقها وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة والجدول يوضح ذلك

أولاً: تحليل عبارات المحور الأول: إمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل مجال من مجالات إمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

1. البعد الأول: توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (19.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,941	4,04	1. توفر المؤسسة الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية
مرتفع	0,856	4,02	2. تخصص المؤسسة الموارد المالية لازمة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية
مرتفع	0,787	4,15	3. تعمل المؤسسة لتخصيص ميزانية مالية لصيانة الأجهزة الالكترونية والبرامج
مرتفع	0,207	3,91	4. توفر المؤسسة الدعم المالي بالتنسيق مع جهات الاختصاص من أجل تدريب موظفيها على استخدام التكنولوجيا المتطورة
مرتفع	0,651	4,03	البعد الأول: توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.03) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.91- 4.15) حيث "العبارة رقم 01 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.15) أي أنهم يؤكدون على أنه توفر المؤسسة الدعم المالي بالتنسيق مع جهات الاختصاص من أجل تدريب موظفيها على استخدام التكنولوجيا المتطورة وبدرجة مرتفعة على أنه مرتفع تلها العبارة رقم 01 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.04) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي توفر المؤسسة الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي (4.02) ما يدل على أنه تخصص المؤسسة الموارد المالية لازمة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية تليها العبارة رقم 04 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.91) ما يدل على أنه توفر المؤسسة الدعم المالي بالتنسيق مع جهات الاختصاص من أجل تدريب موظفيها على استخدام التكنولوجيا المتطورة.

2. البعد الثاني: توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (20.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,842	4,04	5. سهلت أجهزة الحاسوب وملحقاته المؤسسة في بناء نظام معلومات جيد
مرتفع	0,100	3,89	6. ساهمت البرمجيات على تقليل الروتين في إجراء مختلف المراسلات الضرورية (التقارير الادارية، الشكاوى، الفواتير، الاقتراحات)
مرتفع	0,815	3,95	7. أتاحت شبكات الاتصال إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين والعمل على تسهيل القرارات
مرتفع	0,797	4,17	8. ساهمت البرمجيات وأجهزة الحاسوب في تسهيل عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة
مرتفع	0,677	4,01	البعد الثاني: توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.01) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة) إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.89 - 4.17) حيث "العبرة رقم 08 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (4.17) أي أنهم يؤكدون أنه ساهمت البرمجيات وأجهزة الحاسوب في تسهيل عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة وبدرجة مرتفعة تلتها العبارة رقم 05 بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (4.04) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي سهلت أجهزة الحاسوب وملحقاته المؤسسة في بناء نظام معلومات جيد، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 07 بمتوسط حسابي (3.95) ما يدل على أنه أتاحت شبكات الاتصال إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين والعمل على تسهيل القرارات، تليها العبارة رقم 06 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.89) ما يؤكد على أنه ساهمت البرمجيات على تقليل الروتين في إجراء مختلف المراسلات الضرورية (التقارير الادارية، الشكاوى، الفواتير، الاقتراحات)

3. البعد الثالث: توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (21.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,155	3,67	9. مكنت البرامج الموظفين من تحليل البيانات بسرعة فائقة واتخاذ القرار المناسب
مرتفع	0,974	3,63	10. تمتلك المؤسسة موارد بشرية ذات كفاءة مهنية عالية
مرتفع	0,964	3,78	11. ساهم العنصر البشري في المؤسسة في تقديم الخدمات للمرضى بجودة متميزة
متوسط	0,178	3,10	12. تتلقى الموارد البشرية بالمؤسسة دورات تدريبية في استخدام التكنولوجيا بشكل مستمر
مرتفع	0,916	3,78	13. المورد البشري المدرب يساهم في الاكتشاف السريع للأخطاء والانحرافات لاستعماله الادارة الالكترونية.
مرتفع	0,718	3,59	البعد الثالث: توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني:.....دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث م توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.59) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.63 - 3.78) حيث "العبرة رقم 13 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.78) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه المورد البشري المدرب يساهم في الاكتشاف السريع للأخطاء والانحرافات لاستعماله الإدارة الالكترونية، تلهها العبرة رقم 11 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.78) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي ساهم العنصر البشري في المؤسسة في تقديم الخدمات للمرضى بجودة متميزة، في حين بالمرتبة الثالثة العبرة رقم 09 بمتوسط حسابي (3.67) ما يدل على أنه مكنت البرامج الموظفين من تحليل البيانات بسرعة فائقة واتخاذ القرار المناسبة، تليها العبرة رقم 10 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.63) ما يؤكد على أنه تمتلك المؤسسة موارد بشرية ذات كفاءة مهنية عالية، وأخيراً نجد العبرة رقم 12 بالمرتبة السابعة وبمتوسط حسابي (3.10) أي تتلقى الموارد البشرية بالمؤسسة دورات تدريبية في استخدام التكنولوجيا بشكل مستمر.

4. البعد الرابع: توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (22.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارة
مرتفع	3,69	0,939	14. ساهمت الإدارة الالكترونية في وضع خطط لحماية أمن المعاملات وسريتها
مرتفع	3,80	0,687	15. ساهم استخدام الإدارة الالكترونية لعدم إمكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرقة المعلومات
مرتفع	3,91	0,890	16. ساهم استخدام الإدارة الالكترونية إلى انخفاض مخاطر عمليات التزوير الالكترونية
مرتفع	3,60	0,855	17. ساعدت شبكات الاتصال في متابعة الأعمال على اكتشاف الأخطاء والانحرافات وقت حدوثها والمساعدة في تصحيحها.
متوسط	2,91	0,502	18. تستخدم إدارة المؤسسة نظام إلكتروني لمتابعة سجل الحضور والانصراف للعاملين
مرتفع	3,58	0,621	البعد الرابع: توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.58) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.91 - 3.91) حيث "العبارة رقم 16 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.91) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه ساهم استخدام الادارة الالكترونية إلى انخفاض مخاطر عمليات التزوير الالكترونية، تلتها العبارة رقم 15 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.80) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي ساهم استخدام الادارة الالكترونية لعدم إمكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرقة المعلومات، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 14 بمتوسط حسابي (3.69) ما يدل على أنه ساهمت الإدارة الالكترونية في وضع خطط لحماية أمن المعاملات وسريتها، تليها العبارة رقم 17 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.60) ما يؤكد على أنه ساعدت شبكات الاتصال في متابعة الأعمال على اكتشاف الأخطاء والانحرافات وقت حدوثها والمساعدة في تصحيحها. أما العبارة رقم 18 جاءت بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.91) ما يدل على أنه تستخدم إدارة المؤسسة نظام إلكتروني لمتابعة للعاملين.

5. البعد الخامس: توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (23.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الخامس للمحور الأول

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
19. تعمل الإدارة العليا للمؤسسة على تطوير مهارات الموظفين على استخدام الادارة العليا.	3,45	0,004	5	مرتفع
20. تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي	3,93	0,711	3	مرتفع
21. تشارك الإدارة العليا العاملين على وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية	3,34	0,015	6	متوسط
22. تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الادارة الالكترونية	3,47	0,048	4	مرتفع
23. تسعى المؤسسة التقرب أكثر من المواطن من خلال خلق روابط الالكترونية من أجل التواصل.	4,00	0,843	2	مرتفع
24. للمؤسسة موقع الكتروني تقدم فيه كل المعلومات اللازمة للمواطن	4,43	0,778	1	مرتفع
البعد الخامس: توفر المتطلبات الإدارية	3,77	0,596		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

الفصل الثاني:.....دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الخامس: توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.77) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الخامس موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.94 - 3.82) حيث "العبارة رقم 24 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.43) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه للمؤسسة موقع الكتروني تقدم فيه كل المعلومات اللازمة للمواطن، تلتها العبارة رقم 23 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.00) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة، أي تسعى المؤسسة التقرب أكثر من المواطن من خلال خلق روابط الالكترونية من أجل التواصل، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 20 بمتوسط حسابي (3.93) ما يدل على أنه تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي، تليها العبارة رقم 22 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.47) ما يؤكد على أنه تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الادارة الالكترونية، أما العبارة رقم 19 جاءت بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.45) ما يدل على أنه تعمل الإدارة العليا للمؤسسة على تطوير مهارات الموظفين على استخدام الادارة العليا، كما نجد العبارة رقم 21 بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.34)، ما يدل على أنه تشارك الإدارة العليا العاملين على وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية.

الفصل الثاني:.....دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

ثانيا: تحليل عبارات المحور الثاني: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل مجال من مجالات معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (24.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الانحرف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحرف المعياري	الانحرف المعياري	العبارات
5	3,41	0,045	مرتفع	25. غياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقات الإدارة الإلكترونية
2	3,69	0,072	مرتفع	26. ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية
10	3,04	0,519	متوسط	27. قلة كفاية عتاد الحاسوب المتوفر بالمؤسسة
9	3,06	0,436	متوسط	28. ضعف سرعة تدفق الانترنت بين مختلف المستويات الادارية
7	3,15	0,134	متوسط	29. ضعف برامج أمن وحماية المعلومات في المؤسسة.
8	3,15	0,210	متوسط	30. الخوف من فقدان الوظيفة عند إدخال التكنولوجيا الجديدة في العمل.
1	4,00	0,730	مرتفع	31. النقص في الموارد البشرية المتخصصة في التكنولوجيات الجديدة
6	3,39	0,954	مرتفع	32. نقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية
4	3,47	0,960	مرتفع	33. الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لشراء أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي.
3	3,54	0,205	مرتفع	34. ضعف المخصصات المالية لبرامج التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
متوسط	3,39	0,663	متوسط	المحور الثاني: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات المحور الثاني معوقات تطبيق الادارة الالكترونية وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.39) و بدرجة تطبيق مرتفع حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.60 إلى 3.40 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.04 - 4.00) حيث "العبارة رقم 31 جاءت

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

بالمرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.00) ما يؤكد على أنه النقص في الموارد البشرية المتخصصة في التكنولوجيات الجديدة، تلهها العبارة رقم 26 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.69) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة مرتفعة أي ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية أما في المرتبة الثالثة العبارة رقم 34 ضعف المخصصات المالية لبرامج التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية. بمتوسط حسابي (3.54)، تليها العبارة رقم 33 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.47) ما يدل على أنه الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لشراء أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي وأخيراً نجد العبارة رقم 27 بالمرتبة الثامنة وبمتوسط حسابي (3.04) ما يؤكد على أنه قلة كفاية عتاد الحاسوب المتوفر بمؤسس

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة ونتائجها

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيتم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا مطلب التعرف على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

1. نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية: مستوى توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

جدول (25.2): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الأولى)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,8393	1,2260	1,03261	0,000	45	10,757

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه مستوى توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة مرتفع، كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (1.03261)، وهذا الفرق في حدود المجال [1.2260 - 0.8393] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام البعد الأول والمقدر بـ (4.03) في حدود المجال [3.40 - 4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات البعد الأول توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الأولى: نقبل نص الفرضية مستوى توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

2. نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية: مستوى توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينه الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول (26.2): اختبار (T) للعينه الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,8150	1,2176	1,01630	0,000	45	10,169

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشر معطيات الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه مستوى توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة مرتفع كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (1.01630)، وهذا الفرق في حدود المجال [1.2176 - 0.8150] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد الثاني والمقدر بـ (4.01) في حدود المجال [3.40- 4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات البعد الثاني توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: نقبل نص الفرضية مستوى توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

3. نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية: مستوى توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) (One-Sample-T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الثالث) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

جدول (27.2): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثالثة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,3822	0,8091	0,59565	0,000	45	5,622

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه مستوى توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة مرتفع كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.59565)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.8091 - 0.3822] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد الرابع والمقدر بـ (3.59) في حدود المجال [3.40- 4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات البعد الثالث توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الفصل الثاني:.....دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الثالثة: نقبل نص الفرضية مستوى توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

4. نتائج اختبار الفرضية الرابعة

نص الفرضية: مستوى توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الرابع) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي بين نتائج هذا الاختبار:

جدول (28.2): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الرابعة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,4023	0,7716	0,58696	0,000	45	6,403

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.890) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه مستوى توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة مرتفع كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.58696)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.7716 - 0.4023] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد الرابع والمقدر بـ (3.58) في حدود المجال [3.40 - 4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات البعد الرابع توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الرابعة: نقبل نص الفرضية مستوى توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

5. نتائج اختبار الفرضية الخامسة

نص الفرضية: مستوى توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات البعد الخامسة) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول (29.2): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الخامسة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة القصوى	القيمة الدنيا				
قبول	0,9525	0,5982	0,77536	0,000	45	8,816

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه مستوى توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.77536)، وهذا الفرق في حدود المجال $[-0.5982 - 0.9525]$ بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد الخامس والمقدر بـ (3.77) في حدود المجال $[3.40 - 4.20]$ ، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات البعد الرابع توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية الخامسة: نقبل نص الفرضية مستوى توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

6. نتائج اختبار الفرضية السادسة

نص الفرضية: يوجد مستوى من المعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى معنوية 0.05 وفقاً لبرنامج SPSS. والجدول التالي يبين نتائج هذا الاختبار:

جدول (30.1): اختبار (T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (السادسة)

قرار الاختبار	مستوى الثقة 95%		الفرق بين المتوسطين	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة
	القيمة الدنيا	القيمة القصوى				
قبول	0,1964	0,5906	0,39348	0,000	45	4,020

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن قيمة مستوى المعنوية قدرت بـ (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى الخطأ المعياري المفروض ($\alpha \leq 0.05$) وعليه فإنه يوجد مستوى من المعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة كما بين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.39348)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.5906 - 0.1964] بمستوى ثقة (95%)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني والمقدر بـ (3.3935) في حدود المجال بالتقريب [3.40 - 4.20]، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات المحور الثاني تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية السادسة: نقبل نص الفرضية يوجد مستوى من المعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

الفرع الثاني: مناقشة النتائج اختبار الفرضية

من خلال الفرضية الأولى: تم التوصل إلى وجود توفر مستوى من الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وذلك عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وهذا راجع لكون المؤسسة تسعى لتخصيص ميزانية مالية من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية بها وذلك بتوفير كافة المستلزمات المالية والمادية التي تساهم في تطوير ممارساتها الإدارية

ثانياً نتائج اختبار الفرضية الثانية: من خلال الفرضية الثانية تم التوصل إلى وجود توفر مستوى من الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث تعمل المؤسسة محل الدراسة على توفير التقنيات الحديثة من ماسح ضوئي وجهاز عرض في الاجتماعات والبصمة الالكترونية لتسجيل دخول وخروج الموظفين ومختلف الإمكانيات التقنية التي ساهمت في تطبيق الإدارة الالكترونية في المستشفى وسهلت الاجراءات الإدارية سواء للموظفين أو للمرضى أو للمرافقيهم والزائرين.

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة: من خلال الفرضية الثانية تم التوصل إلى وجود توفر مستوى من موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث تسعى المؤسسة على استقطاب كفاءات بشرية ذات مهارات وقدرات، بالإضافة تعمل المؤسسة على تقديم دورات تدريبية وتكوينية لمواردها البشرية في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات.

رابعاً: اختبار الفرضية الرابعة: من خلال الفرضية الرابعة تم التوصل إلى وجود توفر مستوى من الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حفاظاً على خصوصية موظفي المؤسسة وسرية المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة توفر المؤسسة أنظمة الحماية لبياناتها من خلال برامج الالكترونية كما تعمل على توفير الأمن لمختلف المعدات الالكترونية المتواجدة بالمؤسسة من سرقة واختلاس.

خامساً: اختبار الفرضية الخامسة: من خلال الفرضية الخامسة تم التوصل إلى وجود توفر مستوى من المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وذلك كون المؤسسة تعمل على تجسيد عمليات الإدارة الالكترونية من تخطيط الالكتروني، تنظيم الالكتروني، رقابة الالكترونية وتوجيه الالكتروني في مختلف ممارساتها الإدارية والتي ساهمت في انتقال الإدارة من التوجه التقليدي المبني على الروتين والعمل الورقي إلى التوجه للعمل الالكتروني بأقل وقت وتكلفة.

الفصل الثاني:..... دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة

سادسا: اختبار الفرضية السادسة: من خلال الفرضية السادسة ثم التوصل إلى يوجد مستوى من المعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، هذا راجع سبب عدم القدرة في التحكم في التكنولوجيا بالإضافة تعرض الأجهزة للتلفه لصعوبة التخطيط الالكتروني والتنظيم بين الموارد البشرية، نقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية والافتقار إلى ميزانيات مخصصة لشراء أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي، بالإضافة لضعف المخصصات المالية لبرامج التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة حيث تم تقديم لمحة موجزة عن المؤسسة محل الدراسة من تعريف ونشأة وأهم الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي وأهم مصالحه وأقسامه، وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة التي تمثلت في مجموعة من الموظفين الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة، تم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهر أنه:

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- أكدت نتائج الدراسة أن مستوى توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة
- أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- بينت نتائج الدراسة أن مستوى توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- بينت نتائج الدراسة يوجد مستوى من المعوقات لتطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة،



الغائفة



الخاتمة:

بعد تحليل نتائج الدراسة الميدانية واستخلاص الجوانب النظرية لموضوع مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة التي توصلنا من خلال مجموعة من النتائج النظرية والنتائج التطبيقية نذكر أهمها:

أولاً: النتائج النظرية

- تعتبر الإدارة الإلكترونية مجموعة من العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة والتي تعتمد على التقنية الإلكترونية في الممارسات الإدارية في المؤسسة بدلا عن الطرق التقليدية؛
- تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص منها إدارة بلا ورق حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، إدارة بلا مكان: وتعتمد أساساً على الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد، إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة وعلى مدار العام، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكة والمؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم حضور بعض العناصر المهمة التي تتمثل في عتاد الحاسوب (المكونات المادية)، البرمجيات إن الحاسبات الآلية تعمل وتؤدي وظائفها بالإسناد إلى مجموعة ايعازات متسلسلة يطلق عليها البرمجيات وهي عبارة عن مجموعة أو سلسلة من الايعازات التي تخبر الحاسوب عن كيفية أداء مهام معينة، شبكة الاتصالات تشمل تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات مثل: الانترنت والشبكات الداخلية والإنترنت، والشبكات الخارجية (إكسترنات).
- يعتبر صناع المعرفة وهم الخبراء والاختصاصيون العاملون في حقل المعرفة، وهم يمثلون البنية الإنسانية و الوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، و يمثلون القيادات الرقمية و المديرين و المحللين للموارد المعرفية، و رأس المال الفكري في المنظمة
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وذلك بفضل استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تساهم في توفير البيانات والمعلومات
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء؛

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليص المخالفات نظرا لسهولة ويسر النظام ودقته؛
- تعتبر الصحة الإلكترونية من ضمن المجالات الناشئة التي تقوم على التقاطع بين كل من المعلوماتية الطبية، الصحة العامة والأعمال التجارية، وذلك إشارة إلى الخدمات والمعلومات الصحية المقدمة أو المحسنة من خلال الإنترنت والتقنيات ذات الصلة، والتي تهدف إلى تحسين الرعاية الصحية

ثانيا: النتائج التطبيقية

بعد دراستنا لعينة من موظفي مؤسسة موبيليس من خلال توزيع الاستبيان وجمع البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية برزينة وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج التطبيقية التالية:

- أظهرت نتائج الدراسة توفر مستوى من الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ؛
- أكدت نتائج الدراسة توفر مستوى من لإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- بينت نتائج الدراسة توفر مستوى من الموارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- أظهرت نتائج الدراسة توفر مستوى من الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛
- بينت نتائج الدراسة توفر مستوى من المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة
- أثبتت نتائج الدراسة توفر مستوى من المعوقات لتطبيق الادارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة،

ثالثا: توصيات الدراسة

على ضوء ما توصلنا اليه من استنتاجات إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بربيزة ولغرض مدى توفر إمكانيات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية نتقدم ببعض الاقتراحات وهي كما يلي:

- تقديم دورات تدريبية عن كيفية استخدام الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الصحية
- نشر وعي للموظفين حول كيفية استخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة؛
- العمل على تفعيل ممارسات الإدارة الالكترونية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة في مختلف ممارسات المؤسسة

رابعا: آفاق الدراسة:

الموضوع حديث الساعة لذا نقترح مجموعة من المواضيع التي ستكون موضوع للدراسة في المستقبل والتي نوجزها كما يلي:

- أثر الاحتراق الوظيفي على كفاءة الموارد البشرية في ظل جائحة كورونا؛
- دور التسويق الالكتروني كسب ولاء الزبائن



قائمة المراجع



المراجع العربية

أولاً: الكتب

1. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015
2. ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2005.
3. حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
4. زيد منير عبوي، الإدارة واتجاهات المعاصرة، دار دجلة للنشر والتوزيع، 2007، ص 205.
5. سليم بطرس جلد، إدارة المستشفيات والمراكز الصحية، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2007.
6. عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في الإدارة الإلكترونية العربي "النظام القانوني للتجارة الإلكترونية في دولة الامارات العربية المتحدة"، الإسكندرية-مصر، دار الفكر الجامعي، 2003.
7. عبد المجيد الشاعر وآخرون، الرعاية الصحية الأولية، دار اليازوري، عمان الأردن، 2000.
8. عبد المهدي بوعانة، إدارة الخدمات والمؤسسات الصحية، مفاهيم نظريات وأساسيات في الإدارة الصحية، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004
9. عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011
10. عماد الصباغ، نظم المعلومات (ماهيتها مكوناتها)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000
11. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية: إدارة بلا ورق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2011.
12. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض المملكة العربية السعودية، 2004

ثانيا: مذكرات ورسائل العلمية

1. إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي محافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011.
2. بن فرحات عبد المنعم، انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية للصحة، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018،
3. جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015-2016.
4. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007.
5. زرقين سلمى، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير المنظمة الجزائرية، بلدية بسكرة أنموذجا، أطروحة دكتوراه في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2022-2023.
6. زيد فهد مكي، مستوى الإدارة الإلكترونية لمديري مراكز الدراسات الاستراتيجية في بغداد وعلاقته بمستوى مقاومة التغيير من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير في التربية، تخصص الإدارة والقيادة التربوية، قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرطة الأوسط، 2016.
7. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

8. عامر يوسف محمد الكاشف، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين، دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وبناء المؤسسات، معهد التنمية المستدامة، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، 2016.
9. عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، 2008.
10. على لبوخ، الممرض داخل المؤسسة الاستشفائية بين هوية المجتمع المحلي والهوية المهنية، رسالة ماجستير، تخصص علم اجتماع، جامعة سيدي بلعباس، 2015.
11. قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016-2017.
12. محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية كلية التجارة قسم ادارة الاعمال غزة فلسطين، 2009.
13. محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
14. نجاة بحدادة، تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية لمغنية، رسالة ماجستير، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011-2012.

ثالثا: مقالات وملتقيات

1. أماني حلمي الرئيس، محمد ماجد خشبة، الصحة الرقمية في مواجهة كورونا وغيرها: عن الخبرات العالمية والمصرية ونظرة إلى الغد، سلسلة أوراق الأزمة: مصر وعالم كورونا، وما بعد كورونا، العدد 04، معهد التخطيط القومي: جمهورية مصر العربية، ماي 2020.
2. إيمان مرعي حسن، واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم الجامعي، جامعة نوروز أمودجا، المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، المجلد 07، العدد 01، 2018، ص 190.
3. بن يحي عمار، بوجيت حليلة، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد 06، العدد 01، مارس 2022.
4. بورش أحمد، تربش محمد، مومني عبد القادر، تأثير الصحة الرقمية على حماية الصحة العامة ضد جائحة كوفيد 19 من خلال التأثيرات الوسيطة للتوعية بالصحة العامة والتغيرات السلوكية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 29، 2022.
5. تهاني فلاح خماس، الإدارة الالكترونية لمؤسسات المعلومات ودورها في الأمن الاقتصادي العراقي، مجلد المستنصرية، المجلد 41، العدد 77، 2017.
6. حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، 2015
7. خلاصي عبد الإله، نصري منال، الإدارة الإلكترونية كخيار استراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-7-2020
8. خلاف وردة، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية، المجلد 06، العدد 03، 2021.
9. رشيدة كريبط، رابع درواس، دور المؤسسة الاستشفائية في تحقيق مطلب الصحة، مجلة الأفاق لعلم الاجتماع، جامعة البليدة 2، المجلد 7، العدد 1، لا يوجد تاريخ النشر.
10. زيد حمزة، الطب والصحة في نصف قرن، بحوث وأوراق المؤتمر العربي السادس في الأساليب الحديثة لإدارة المستشفيات، تحت شعار " تمويل الخدمات الصحية والطبية، القاهرة، نوفمبر 2007.

11. سالم بن سليم الغنوصي، سالم سعد الهاجري، صعوبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 43، العدد 02، 2016،
12. ساهل أمينة، محمد بوسنة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 02، 2022، ص 175.
13. سايح فطيمة، الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، ديسمبر 2018.
14. صيفي حسينة، الإدارة الالكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية، دراسة حالة مملكة البحرين، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 12-2020-7 .
15. طارق بن قسمي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 02، العدد 02، ديسمبر 2017.
16. الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إبداع العملية: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021.
17. عبد العزيز بن حبيب الله نياز، جودة الرعاية الصحية: الأسس النظرية والتطبيق العلمي، وزارة الصحة، الرياض السعودي، 2005،
18. عبد الله سليمان العنزي، عقاب مسحل العتيبي، أحمد علي القفاري، صالح كتاب العتيبي، واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 06، العدد 29، ديسمبر 2022.
19. عمر وليد الراشدي، أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات في مراحل حياة المشروع، دراسة حالة على المشاريع الزراعية في العراق، المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، المجلد 08، العدد 02، 2019، ص 373.

20. فاطمة الزهراء قنديل، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية مكتب الصفقات والمناقصات العمومية بالمركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس، ص 08. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، ضمن المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (واقع، التحديات، الانعكاسات)، بتاريخ 2020-7-12.
21. محمد سيد، محمد عبد الماجد بوركايب، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المالية، دراسة تحليلية، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد 01، العدد 02، 2020، ص 65.
22. منصور صالح محمد العبدى، تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة الإلكترونية بالجامعات اليمنية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 02، جوان 2019.
23. نادية خريف، سمية حرنان، تسيير المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر: المعوقات والمتطلبات، الملتقى الوطني الأول حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكالية التسيير ورهانات التمويل " المستشفيات نموذجا"، جامعة قلمة، ص 04-06.
24. هيم الفيلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002،
25. وائل محمد جبريل، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا)، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، ديسمبر 2020
26. وائل محمد جبريل، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا)، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، ديسمبر 2020،
27. يوب أمال، بودبزة إكرام، أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية، دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 03، 2019.

1. AL-Dhuwaihi,A. & Maamari.A.,**DEGREE OF ELECTRONIC MANAGEMENT USE AMONG PUBLIC SCHOOL PRINCIPALS AND ITS RELATIONSHIP TO THE QUALITY OF ADMINISTIVE WORK IN AL KHOBAR**, Journal of Entrepreneurship Education, Volume 23, Special Issue 2.2020.
2. Hassan.N. Rawash, **Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Function**, Academic Research International, Vol 05, N^o 05,September 2014.
3. Mohamed Boukليا,khedidja Chikhi, Rabia Bouarioua, **The IMPORTACE OF ELECTRONIC MANAGEMENT AND ROLE IN EVALUATING THE ACTIVITY OF THE EFFECTICTIVENESS OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT.CASE STUDY OF ALGERIA TELECOM (ooREDOO)**, Special Issue, june 2021,p260-280.
4. Mohammad Ali Alqudah, Leyla Muradkanli, **Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E- government in jordan**, electronic Resarch Journal of Engineering ,Computer and Applied Sciences,Volume,03,2021.
5. Naif Hezam F Alruways , **THE effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi Hospitals**, Multi – Knowledge Electronic Comprehensive,Journal For Education And Science Publication (MECSj),Issue 36,2020.



الملاحق



الملحق رقم (:): قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم/ اللقب	جامعة
طالب أحمد نور الدين	جامعة غرداية
ثامر بشير	جامعة غرداية
بوقرة إيمان	جامعة غرداية
بن زين حمزة	جامعة غرداية
شرقي مهدي	جامعة غرداية

الملحق رقم (:): الاستبيان أداة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيانموظف (ة) المحترم (ة)

يهدف استكمال الجانب التطبيقي لدراسة موضوع " امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريزينة وذلك في إطار التحضير لشهادة ماستر، تم إعداد هذه الاستمارة بهدف جمع البيانات اللازمة.

لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على بيانات هذه الاستمارة، ونحيطكم علما أن البيانات ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

• الجنس:

- ذكر - أنثى

• السن:

- من 20 إلى 29 سنة - من 30 سنة إلى 39 سنة - من 40 إلى 49 سنوات - أكثر من 50 سنة

• المؤهل العلمي

- ثانوي سانس
- ماستر دكتوراه

• الخبرة المهنية (الأقدمية)

- 5 سنوات فأقل - من 6 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 15 سنة - أكثر من 15 سنة

• المنصب الوظيفي :

الجزء الثاني: محاور الدراسة

✓ أعط درجة موافقتك على العبارات التالية:

إمكانيات لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة

درجة الموافقة					عبارات المحور الأول
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	
البعد الأول: توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية					
					1. توفر المؤسسة الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية
					2. تخصص المؤسسة الموارد المالية لازمة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية
					3. تعمل المؤسسة لتخصيص ميزانية مالية لصيانة الأجهزة الالكترونية والبرامج
					4. توفر المؤسسة الدعم المالي بالتنسيق مع جهات الاختصاص من أجل تدريب موظفيها على استخدام التكنولوجيا المتطورة
البعد الثاني: توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية					
					5. سهلت أجهزة الحاسوب وملحقاته المؤسسة في بناء نظام معلومات جيد
					6. ساهمت البرمجيات على تقليل الروتين في إجراء مختلف المراسلات الضرورية (التقارير الادارية، الشكاوى، الفواتير، الاقتراحات)
					7. أتاحت شبكات الاتصال إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والموظفين والعمل على تسهيل القرارات
					8. ساهمت البرمجيات وأجهزة الحاسوب في تسهيل عملية الاتصال داخل وخارج المؤسسة
					البعد الثالث: توفر موارد بشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
					9. مكنت البرامج الموظفين من تحليل البيانات بسرعة فائقة واتخاذ القرار المناسب

					10. تمتلك المؤسسة موارد بشرية ذات كفاءة مهنية عالية
					11. ساهم العنصر البشري في المؤسسة في تقديم الخدمات للمرضى بجودة متميزة
					12. تتلقى الموارد البشرية بالمؤسسة دورات تدريبية في استخدام التكنولوجيا بشكل مستمر
					13. المورد البشري المدرب يساهم في الاكتشاف السريع للأخطاء والانحرافات لاستعماله الادارة الالكترونية.
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعد الرابع توفر الإمكانيات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
					14. ساهمت الإدارة الالكترونية في وضع خطط لحماية أمن المعاملات وسريتها
					15. ساهم استخدام الادارة الالكترونية لعدم إمكانية اختراق المواقع الخاصة بالمؤسسة وسرقة المعلومات
					16. ساهم استخدام الادارة الالكترونية إلى انخفاض مخاطر عمليات التزوير الالكترونية
					17. ساعدت شبكات الاتصال في متابعة الأعمال على اكتشاف الأخطاء والانحرافات وقت حدوثها والمساعدة في تصحيحها.
					18. تستخدم إدارة المؤسسة نظام إلكتروني لمتابعة سجل الحضور والانصراف للعاملين
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعد الخامس: توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية
					19. تعمل الإدارة العليا للمؤسسة على تطوير مهارات الموظفين على استخدام الادارة العليا.
					20. تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي
					21. تشارك الإدارة العليا العاملين على وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية
					22. تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الادارة الالكترونية
					23. تسعى المؤسسة التقرب أكثر من المواطن من خلال خلق روابط الالكترونية من أجل التواصل.
					24. للمؤسسة موقع الكتروني تقدم فيه كل المعلومات اللازمة للمواطن

المحور الثاني: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	عبارات المحور الثاني
					1. غياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقات الإدارة الإلكترونية
					2. ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية
					3. قلة كفاية عتاد الحاسوب المتوفر بالمؤسسة
					4. ضعف سرعة تدفق الانترنت بين مختلف المستويات الادارية
					5. ضعف برامج أمن وحماية المعلومات في المؤسسة.
					6. الخوف من فقدان الوظيفة عند إدخال التكنولوجيا الجديدة في العمل.
					7. النقص في الموارد البشرية المتخصصة في التكنولوجيات الجديدة
					8. نقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية .
					9. الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لشراء أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي.
					ضعف المخصصات المالية لبرامج التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

في الأخير نشكر لكم حسن تعاونكم ونقدر لكم الجهد والوقت المبذول في ملء هذه الاستمارة

الملحق رقم (:): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	46	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	24

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	34

الملحق رقم (:): نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		XXXX1	XXXX2	XXXX3	XXXX4	XXXX5	MMMM1
XXXX1	Pearson Correlation	1	,254	,238	,045	,003	,455**
	Sig. (2-tailed)		,089	,112	,767	,986	,001
	N	46	46	46	46	46	46
XXXX2	Pearson Correlation	,254	1	,317*	,288	,220	,615**
	Sig. (2-tailed)	,089		,032	,052	,142	,000
	N	46	46	46	46	46	46
XXXX3	Pearson Correlation	,238	,317*	1	,627**	,694**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,112	,032		,000	,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46
XXXX4	Pearson Correlation	,045	,288	,627**	1	,727**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,767	,052	,000		,000	,000
	N	46	46	46	46	46	46
XXXX5	Pearson Correlation	,003	,220	,694**	,727**	1	,756**
	Sig. (2-tailed)	,986	,142	,000	,000		,000
	N	46	46	46	46	46	46
MMMM1	Pearson Correlation	,455**	,615**	,842**	,770**	,756**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		MMMM1	MMMM2	TOTAL
MMMM1	Pearson Correlation	1	,470**	,793**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000
	N	46	46	46

MMMM2	Pearson Correlation	,470**	1	,911**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000
	N	46	46	46
TOTAL	Pearson Correlation	,793**	,911**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X1	X2	X3	X4	XXXX1
X1	Pearson Correlation	1	,633**	,560**	,082	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,590	,000
	N	46	46	46	46	46
X2	Pearson Correlation	,633**	1	,456**	,195	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,193	,000
	N	46	46	46	46	46
X3	Pearson Correlation	,560**	,456**	1	,014	,662**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,925	,000
	N	46	46	46	46	46
X4	Pearson Correlation	,082	,195	,014	1	,562**
	Sig. (2-tailed)	,590	,193	,925		,000
	N	46	46	46	46	46
XXXX1	Pearson Correlation	,777**	,786**	,662**	,562**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		D5	D6	D7	D8	MMMM1
D5	Pearson Correlation	1	,581**	,229	,485**	,483**
	Sig. (2-tailed)		,000	,125	,001	,001
	N	46	46	46	46	46
D6	Pearson Correlation	,581**	1	,391**	,427**	,572**
	Sig. (2-tailed)	,000		,007	,003	,000
	N	46	46	46	46	46
D7	Pearson Correlation	,229	,391**	1	,490**	,366*
	Sig. (2-tailed)	,125	,007		,001	,012

	N	46	46	46	46	46
D8	Pearson Correlation	,485**	,427**	,490**	1	,417**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,001		,004
	N	46	46	46	46	46
MMMM1	Pearson Correlation	,483**	,572**	,366*	,417**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,012	,004	
	N	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الملحق رقم (١): نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	23	50,0	50,0	50,0
أنثى	23	50,0	50,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 29 إلى 20 من	9	19,6	19,6	19,6
سنة 39 إلى 30 من	27	58,7	58,7	78,3
سنة 49 إلى 40 من	9	19,6	19,6	97,8
سنة 50 من أكثر	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العلمي. المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	26	56,5	56,5	56,5
ليسانس	13	28,3	28,3	84,8
ماجستير	6	13,0	13,0	97,8
دكتوراه	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

		الخبرة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	فأقل سنوات 5	25	54,3	54,3	54,3
	سنوات 10 إلى 6 من	11	23,9	23,9	78,3
	سنة 15 إلى 11 من	7	15,2	15,2	93,5
	سنة 15 من أكثر	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

الملحق رقم (١): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	46	4,0435	,94178
X2	46	4,0217	,85607
X3	46	4,1522	,78789
X4	46	3,9130	1,20786
D5	46	4,0435	,84213
D6	46	3,8913	1,10007
D7	46	3,9565	,81531
D8	46	4,1739	,79734
R9	46	3,6739	1,15575
R10	46	3,6304	,97431
R11	46	3,7826	,96409
R12	46	3,1087	1,17810
R13	46	3,7826	,91683
F14	46	3,6957	,93973
F15	46	3,8043	,68701
F16	46	3,9130	,89010
F17	46	3,6087	,85578
F18	46	2,9130	1,50298
G19	46	3,4565	1,00458
G20	46	3,9348	,71187
G21	46	3,3478	1,01582
G22	46	3,4783	1,04858
G23	46	4,0000	,84327
G24	46	4,4348	,77895

Z1	46	3,4130	1,04512
Z2	46	3,6957	1,07227
Z3	46	3,0435	1,51960
Z4	46	3,0652	1,43608
Z5	46	3,1522	1,13465
Z6	46	3,1522	1,21046
Z7	46	4,0000	,73030
Z8	46	3,3913	,95402
Z9	46	3,4783	,96007
Z10	46	3,5435	1,20566
Valid N (listwise)	46		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
XXXX1	46	4,0326	,65109
XXXX2	46	4,0163	,67783
XXXX3	46	3,5957	,71863
XXXX4	46	3,5870	,62169
XXXX5	46	3,7754	,59651
MMMM1	46	3,8014	,44947
MMMM2	46	3,3935	,66379
Valid N (listwise)	46		

الملحق رقم (1): نتائج اختبار الفرضية الأولى

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TOTAL	,092	46	,200*	,974	46	,398

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
XXXX1	46	4,0326	,65109	,09600

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXX1	10,757	45	,000	1,03261	,8393	1,2260

الملحق رقم (:): نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
XXXX2	46	4,0163	,67783	,09994

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXX2	10,169	45	,000	1,01630	,8150	1,2176

الملحق رقم (:): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
XXXX3	46	3,5957	,71863	,10596

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXX3	5,622	45	,000	,59565	,3822	,8091

الملحق رقم (:): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
XXXX4	46	3,5870	,62169	,09166

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXX4	6,403	45	,000	,58696	,4023	,7716

الملحق رقم (5): نتائج اختبار الفرضية الخامسة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
XXXX5	46	3,7754	,59651	,08795

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
XXXX5	8,816	45	,000	,77536	,5982	,9525

الملحق رقم (6): نتائج اختبار الفرضية السادسة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMM2	46	3,3935	,66379	,09787

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
MMMM2	4,020	45	,000	,39348	,1964	,5906

