

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات

تحت عنوان:

أهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية-
دراسة حالة مستشفى الحكيم عقبي قالمة

من إعداد الطلبة:

تحت إشراف:

د/بن يوب فاطمة

- فرحي عمار
- لعيادة خميسي

السنة الدراسية 2023/2022

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

شكر وتقدير

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على النبي المصطفى، وعلى أله وصحبه ومن ولى.

وبعد:

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

يقول النبي صلى الله عليه وسلم {من لا يشكر الناس لا يشكر الله} فعملاً بهذا الحديث نتقدم بأسى عبارات الشكر والعرفان وعظيم التقدير الى:

الدكتورة: " فاطمة بن يوب" لتفضلها بالإشراف على هذا البحث، والتي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها فجزاها الله خيراً.

الى اساتذتنا الأعماء الذين سننال شرف مناقشتهم لبحثنا هذا، فلهم الشكر والعرفان.

الى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

الى كل عمال المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي -قائمة-، والى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على انجاز هذا العمل.

شكراً.

الملخص

أحدثت الإدارة الالكترونية طفرة نوعية وثورة حقيقية في وظائف الإدارة التقليدية، فساهمت في ترقية أسلوب التسيير والخدمات المقدمة نحو الأفضل. لقد هدفت هذه الدراسة الى تشخيص دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية، لإسهامها في تخفيض وقت انجاز المهام فضلا عن كلفة الأداء لكونها تسهم في تحقيق وفورات مالية للمؤسسة. ولقد تم اجراء الدراسة الميدانية في مستشفى الحكيم عقبي بقلمة بغرض التعرف على اراء الموظفين حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة، فتم اعداد وتوزيع الاستبيان على الموظفين بالمؤسسة لتتضح العلاقة بين كل من الإدارة الالكترونية والخدمات الصحية، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وتحليل واختبار الفرضيات بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي (spss).

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمة، الخدمات الصحية، المؤسسة الاستشفائية

Summary :

Electronic management has brought about a quantum leap and a real revolution in the traditional management functions, thus contributing to upgrading the management method and the services provided for the better. This study aimed to diagnose the role of electronic management in improving health services, because of its contribution to reducing the time for completing tasks as well as the cost of performance because it contributes to achieving financial savings for the institution. The field study was conducted at Al-Hakim Aqbi Hospital in Guelma in order to identify the employees' opinions about the electronic administration and its role in improving the service. The questionnaire was prepared and distributed to the employees of the institution to clarify the relationship between both electronic management and health services, using appropriate statistical methods and analyzing and testing hypotheses using the statistical program. (spss).

Keywords: electronic administration, service, health services, hospital institution

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	شكر وتقدير
	الاهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول والاشكال والملاحق
أ-ت	المقدمة
	الفصل الأول: الاطار النظري للإدارة الإلكترونية
02	مقدمة الفصل الأول
13-03	المبحث الاول: ماهية الإدارة الإلكترونية
05-03	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية
	الفرع الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية
	الفرع الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية
08-05	المطلب الثاني: خصائص واهداف الإدارة الإلكترونية
	الفرع الأول: خصائص الإدارة الإلكترونية
	الفرع الثاني: اهداف الإدارة الإلكترونية
13-09	المطلب الثالث: عناصر وأهمية الادارة الإلكترونية
	الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية
	الفرع الثاني: اهمية الإدارة الإلكترونية
20-14	المبحث الثاني: التحول الى الإدارة الإلكترونية
16-14	المطلب الأول: دوافع التحول الى الإدارة الإلكترونية
19-16	المطلب الثاني: متطلبات التحول الى الإدارة الإلكترونية
20-19	المطلب الثالث: الخطوات المتبعة للتحول الى الإدارة الإلكترونية
25-21	المبحث الثالث: اثارومعوقات التحول الى الإدارة الإلكترونية
22-21	المطلب الأول: اثار التحول الى الإدارة الإلكترونية
23-22	المطلب الثاني: مزايا الإدارة الإلكترونية
25-23	المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

26	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الاطار النظري للخدمات الصحية
28	مقدمة الفصل الثاني
37-29	المبحث الاول: مفاهيم عامة حول المؤسسة الصحية
30-29	المطلب الأول: المؤسسة الصحية
32-30	المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الصحية والأهداف الأساسية لها
	الفرع الأول: خصائص المؤسسة الصحية الفرع الثاني: الأهداف الأساسية للمؤسسات الصحية
37-33	المطلب الثالث: تصنيف المؤسسات الصحية
	الفرع الأول: التصنيف على أساس الملكية والتبعية الإدارية الفرع الثاني: التصنيف على أساس التخصص ونوع الخدمة الفرع الثالث: التصنيف على أساس طبيعة المنتج النهائي الفرع الرابع: التصنيف على أساس الموقع والسعة السريرية الفرع الخامس: التصنيف على أساس نظام المناطق الصحية
44-38	المبحث الثاني: ماهية الخدمة الصحية
39-38	المطلب الأول: تعريف الخدمة وخصائصها الأساسية
	الفرع الأول: مفهوم الخدمة الفرع الثاني: خصائص الخدمة
41-39	المطلب الثاني: تعريف الخدمة الصحية والخصائص المميزة لها
	الفرع الأول: تعريف الخدمة الصحية الفرع الثاني: خصائص الخدمات الصحية
44-41	المطلب الثالث: المطلب الثالث: تصنيف المؤسسات الصحية
51-45	المبحث الثالث: تحسين الخدمة الصحية في ظل الإدارة الالكترونية
46-45	المطلب الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة الصحية
48-46	المطلب الثاني: مزايا الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية
	الفرع الأول: المزايا المقدمة للمجتمع الفرع الثاني: المزايا المقدمة للمواطنين الفرع الثالث: المزايا المقدمة للمنظمات الصحية في إدارتها
51-48	المطلب الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية

52	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالمة
54	مقدمة الفصل الثالث
61-55	المبحث الأول: نظرة عامة ومختصرة حول المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي
56-55	المطلب الأول: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية ومهامها
61-56	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقي
70-62	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
63-62	المطلب الأول: المجتمع الإحصائي وعينة الدراسة
65-63	المطلب الثاني: خطوات الدراسة الميدانية
70-65	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان
80-71	المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة
73-71	المطلب الأول: تحليل نتائج الجزء الأول
76-74	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات العينة
80-77	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
81	خلاصة الفصل الثالث
84-83	الخاتمة
90-86	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول الاشكال والملاحق

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
09	المكونات الأساسية للإدارة الالكترونية	01
25	معوقات تطبيق الادارة الالكترونية	02
57	الهيكل التنظيمي للمستشفى الحكيم عقي	03

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
64	مقياس ليكارت الخماسي	01
65	طول الخلايا	02
67-66	معاملات ارتباط سبيرمان بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول	03
68-67	معاملات ارتباط سبيرمان بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني	04
69	معامل الارتباط بيرسون للمحاور بالدرجة الكلية للاستمارة	05
69	نتائج ألفا كرونباخ	06
70	نتائج الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية	07
71	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	08
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	09
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	10
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	11
73	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة العملية	12
75-74	نتائج اجابات أفراد العينة حول واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر-قائمة	13
76-75	نتائج اجابات أفراد العينة حول تحليل بيانات المحور الثاني دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقبي-قائمة-	14
77	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.	15
78	نتائج اختبار ستودنت لعينة واحدة المحور الأول.	16
79	نتائج اختبار ستودنت لعينة واحدة المحور الثاني	17
80	نتائج العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمات الصحية	18

الصفحة	العنوان
	الاستمارة

المقدمة العامة

تعتبر الإدارة الإلكترونية من أشهر التطبيقات الإدارية الحديثة ونمطا جديدا للإدارة المعاصرة والتي انبثقت من الثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة. هذه الأخيرة أدت الى احداث نقلة جذرية جوهرية من المفاهيم التقليدية للإدارة الى المفاهيم الحديثة التي تركت أثرا واسعا داخل المؤسسات بكافة اداراتها وبشتى المستويات فيها وفي مختلف وظائفها.

ومع التطور السريع في نظم المعلوماتية اصبح عصرنا عصر الانفجار المعرفي في كل مجالاته الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ومن مظاهر هذا الانفجار ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي كان لها النصيب الكبير في الدخول في مختلف مناحي الحياة ومنها الناحية الصحية، حيث أصبحت الحاجة ملحة لتكون عامل تقدم وازدهار للجانب الصحي.

مشكلة الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة، وذلك للدور الكبير الذي تلعبه هذه الأخيرة في الرفع من كفاءة المؤسسة وتحسين خدماتها، و المؤسسة الصحية كسائر المؤسسات .

على ضوء ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

❗ ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية؟

ولإثراء موضوع بحثنا وتدعيم الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ماهي الإدارة الإلكترونية؟ وما المقصود بالخدمات الصحية؟
- ✓ ما هي المزايا المتحصل عليها في الخدمات الصحية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- ✓ هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقبي بقالمة؟

فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- ✓ تولي المؤسسة الاستشفائية حكيم عقبي اهتماما كبيرا بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ✓ تحقق مستشفى الحكيم عقبي بقالمة خدمات صحية بجودة معتبرة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقبي-بقالمة-.



أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:

- ✓ الإجابة على التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة وهو معرفة أهمية وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية.
- ✓ المساهمة في إثراء الرصيد العلمي لمكتبة الكلية .
- ✓ تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية و توضيح الدور الذي تلعبه في المؤسسات الصحية بالقضاء على الأساليب القديمة الممارسة فيها.
- ✓ التعرف على الخدمات التي يقدمها مستشفى الحكيم عقبي بتطبيقه للإدارة الإلكترونية.
- ✓ محاولة الوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن العمل بها لتحسين الخدمات الصحية المقدمة.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في حيوية موضوعها وأهمية متغيراتها، حيث تتعرض لموضوع الإدارة الإلكترونية تلك الإدارة التي امتد تأثيرها ليغطي مجال الصحة، والكشف عن أبرز مساهمتها في تحسين الخدمات الصحية و الاستفادة من مزاياها العديدة.

منهج الدراسة

بغية القيام بدراسة علمية سليمة ومنهجية صحيحة للإمام بمختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع اعتمدنا على مايلي:

- ✓ المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال استعراض المفاهيم الخاصة بالموضوع وأهم جوانبه حيث اعتمدنا على الكتب، المذكرات والملتقيات والمجلات.
- ✓ كما اعتمدنا المنهج التاريخي من خلال تقديم التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية بالإضافة الى منهج دراسة حالة المعتمد في الجانب التطبيقي للوقوف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقبي -قائمة-

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على مستشفى الحكيم عقبي.
- الحدود الزمانية: من السداسي الثاني للسنة الدراسية 2022-2023.

خطة الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاث فصول في أولها المقدمة واخرتها الخاتمة، حيث تناولنا في كل فصل مايلي:

الفصل الأول: يعالج الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث يشمل الأول على نشأة ومفهوم الإدارة الالكترونية أما المبحث الثاني يتضمن التحول الى الإدارة الالكترونية وكذا دوافع ومتطلبات التحول الى الإدارة الالكترونية، والمبحث الثالث اثار وكذا مزايا ومعوقات التحول الى الإدارة الالكترونية.

أما الفصل الثاني: يتضمن الخدمات الصحية في ظل الادارة الالكترونية فقمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث يحتوي المبحث الأول على مفاهيم عامة حول المؤسسة الصحية تضمن مفهوم للخدمة الصحية وخصائص المؤسسة الصحية و الأهداف الأساسية لها ، أما المبحث الثاني بعنوان ماهية الخدمة الصحية وتناولنا فيه تعريف الخدمة و خصائصها الأساسية ومن ثم تعريف الخدمة الصحية و الخصائص المميزة لها و كذا تصنيف المؤسسات الصحية ، أما المبحث الثالث ونبرز من خلاله تحسين الخدمة الصحية في ظل الإدارة الالكترونية وكذا علاقة و مزايا الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية.

و الفصل الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية محاولين فيه التركيز على صلب الموضوع من خلال دراسة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسات الاستشفائية ودورها في تحسين خدماتها واخترنا أن يكون مستشفى الحكيم عقبي هو عينة الدراسة وقمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث يحتوي المبحث الأول على تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم عقبي، كما تطرقنا في المبحث الثاني الى منهجية الدراسة وصولا للمبحث الثالث الذي قمنا من خلاله بتحليل استمارة الاستبيان وعرض النتائج للتحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة ، وأخيرا الخاتمة كانت حوصلة لكل ما تم عرضه في الدراسة واستنتاجات عامة و التوصيات.

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة
الإلكترونية

مقدمة الفصل الأول

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور لضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحققه من منافع كثيرة في جميع المجالات .

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي الركيزة الأساسية لأسلوب الإدارة الإلكترونية، لكونها تسمح بتقديم خدمات ذات جودة عالية وسرعة في الأداء، إضافة الى التخلص من البيروقراطية و صعوباتها و سننطرق في هذا الفصل إلى ماهية الإدارة الإلكترونية، عناصر و مراحل التحول الى الإدارة الإلكترونية، متطلباتها ومزاياها و معوقات تطبيقها.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعدت على تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية.

و سنتناول في هذا المبحث نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية وكذا خصائصها وأهدافها، بالإضافة إلى عناصر وأهمية الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الإدارة الإلكترونية

1- نشأة الإدارة الإلكترونية:

تعود نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث كنتاج لتطور أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات، وازدادت الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة العلاقات بين المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها¹.

لقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات وكان تطبيقها بصورة مصغرة و بأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخراً، حيث بدأت الظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة².

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقود إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها ثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم³.

¹ صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص72.

² سعد غالب سين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص03.

³ نفس المرجع السابق، ص03.

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهومًا حديثًا ظهر نتيجة للتقدم التقني وتطور في السنوات الأخيرة بتطور ثورة المعلومات والاتصالات في مقابل الإقبال المتزايد على استخدام الحاسب الآلي بتطبيقاته المتعددة للتمكن من البقاء والاستمرارية.

لقد تعددت التعاريف التي قدمها علماء و فقهاء الادارة لمصطلح الادارة الالكترونية و فيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات:

الادارة الإلكترونية هي ادارة الموارد المعلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى الى التجريد و اخفاء الأشياء و ما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها¹

الادارة الالكترونية هي تحويل كافة الاعمال و الخدمات الادارية التقليدية و الاجراءات الطويلة باستخدام الاوراق الى أعمال و خدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الادارة و هو ما يطلق عليه ادارة بلا أوراق.²

هي القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات كما يمكن تعريفها 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

الإدارة الإلكترونية تعتمد على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال بفضل تسخير مختلف التكنولوجيات الحديثة. وهي تشمل جميع مكونات الإدارة التقليدية من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق أهداف عصرنة وعقلنة سيرورة المدخلات والمخرجات من منتجات أو خدمات.⁴

أما البنك الدولي يرى أن " الإدارة الإلكترونية مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، وبتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين مع المؤسسات التجارية مع الحكومة والسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني".

¹ الدكتور نجم عبود نجم الادارة و المعرفة الالكترونية. دار اليازوري العلمية عمان 2008 ص120

² مصطفى يوسف الكافي. دار و مؤسسة رسلان 2011. ص 54

³ محمد فلاق ورضوان أنساع، الإدارة الإلكترونية عرض تجارب لبعض الدول العربية، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء

الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، ص:03

⁴ محمد سمير أحمد الادارة الالكترونية. دار المسيرة 2009. ص25

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل: البريد الإلكتروني e-mail والتحويلات الإلكترونية للأموال Electronic Funds transfer ، والتبادل الإلكتروني للمستندات Data Electronic interchange والفاكس والنشرات الإلكترونية، وأية وسائل إلكترونية أخرى"¹.

كما تعرف على أنها: "القدرة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونياً عبر الإنترنت وشبكات الحواسيب الآلية في كل مكان و زمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات، سرعة التنفيذ، خفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية"².

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص التعريف التالي: "الإدارة الإلكترونية هي الاستخدام الكفاء والفعال لنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ويسر ودقة عالية، وتعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات ، من أجل تحقيق أهداف و تطلعات المنظمة".

المطلب الثاني: خصائص واهداف الإدارة الالكترونية

1- خصائص الإدارة الإلكترونية:

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية ومن أبرزها نذكر ما يلي:

- أنها عملية إدارية:

وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتها الواسعة في الإدارة سواءً في تحديد الأهداف أو السياسات وإن كانت سريعة التغير.

- إدارة بلا ورق:

حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية...إلخ.

- إدارة بلا مكان:

وتتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد...إلخ، ووصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبانٍ ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب، ويصلح ليكون مقراً لإدارة كبيرة كانت في الماضي مبنى ضخماً.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية " المفاهيم الخصائص المتطلبات " ، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2011، ص 41.

² علاء أحمد حسين، صدام حسين على "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية"، تنمية الرافدين، مجلد33، العدد 104، جامعة الموصل، العراق، 2011، ص 59

- إدارة بلازمان:

حيث تمثل تفاعل حي ومباشر سواءً بين العاملين، أو بينهم وبين الزبائن، الموردين والأطراف الأخرى، كما أنها تعمل وفق قاعدة (7/24) أي (24) ساعة في اليوم وطول (7) أيام كاملة.

- غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة:

حيث أن المؤسسة لها القدرة على إدارة تعاملاتها التجارية بكفاءة من أي موقع جغرافي دون الحاجة للتمركز في مكان البيع، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر والتراسل الإلكتروني وهو ما يعرف بالوكيل الإلكتروني، حيث بإمكان أي فرد الحصول على احتياجاته دون الخروج من منزله.¹

بالإضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نذكر ما يلي:

- السرعة والوضوح:

ضمان سرعة فائقة في إنجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها.

- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة ويتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومة بطلب معاملة ما.

- المرونة:

الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها.

- الرقابة المباشرة:

أصبح مكان الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور.

- السرية والخصوصية:

توفر الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة، بواسطة برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور وهذا ما يجعلها تتفوق على الإدارة التقليدية.

- تبسيط الإجراءات:

¹ كافية عيدوني، حميد بن حجوبه، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، ديسمبر 2007، ص 222.

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصةً في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

- تحقيق الشفافية:

الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، " إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية " ¹

- زيادة الإلتقان:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، الدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

- تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير. ²

2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

لقد تمايزت أهداف الباحثين حول أهداف الإدارة الإلكترونية، لكنها لم تخرج عن نطاقها الأساسي والمتمثل في إعادة هندسة الإدارة من خلال تكريس وتطبيق نظام المعلومات والاتصالات، فمنهم من يرى أن أهداف الإدارة الإلكترونية تنقسم إلى: ³

1- أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:

-إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.

-تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية.

-الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.

-إمكانية أداء الأعمال عن بعد.

¹ فاطمة الزهراء طلحي ورحابلية سيف الدين، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية، الملتقى الدولي

الأول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة، (نوفمبر 2015)، ص: 04

² ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، كلية التخطيط والإدارة الجامعية البلقاء التطبيقية، الأردن، 2012، ص26

³ فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار البداية الناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص51.

-تقليل التكاليف.

2- أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:

-التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

-التوافق مع بقية دول العالم خاصة المتقدمة منها.

-زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.

-توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية.

ويذهب البعض الآخر إلى حوصلة أهداف الإدارة الإلكترونية جملة واحدة بغض النظر عن عوائدها المادية

وغير المادية وهي تتمثل فيما يلي:

-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

-تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة كل الأسبوع بما في ذلك

الإجازة الأسبوعية ومختلف المناسبات الدينية والوطنية.

-زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

-القضاء على البيروقراطية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

-إلغاء عامل المكان والزمان في المعاملات الإدارية.

-إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من

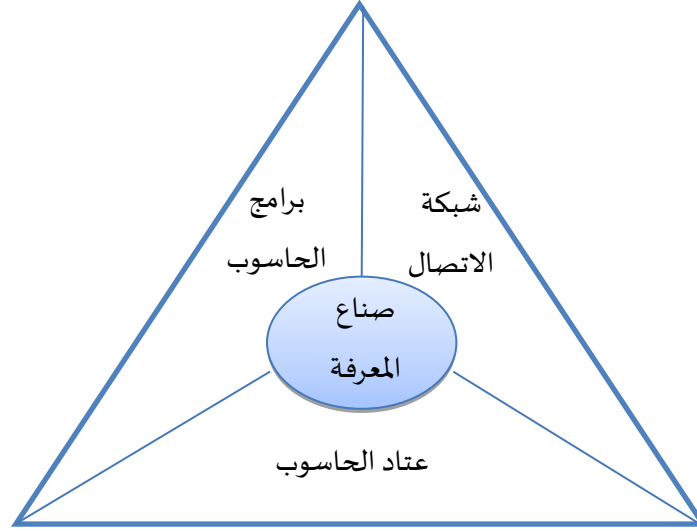
تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ.

المطلب الثالث: عناصر وأهمية الإدارة الإلكترونية

1- عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات، وشبكة الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يوضحه الشكل رقم (01).

الشكل رقم (01): المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب سين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2017، ص31.
من خلال الشكل نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا صيغة الامتزاج الخصب لثلاثية عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكات الاتصال بالإضافة إلى صناع المعرفة، وفيما يلي شرح كل منها:

1-1 عتاد الحاسوب:

المكونات المادية للحاسب و نظمه و شبكاته و ملحقاته، وتتمثل في¹:

- وحدات الإدخال: وهي الوسائط التي تتم من خلالها عملية إدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسوب مثل وحدات الإدخال التقليدية (لوحة المفاتيح الأسطوانة والفأرة)، ووحدات الإدخال الحديثة التي تعتمد على اللمس (حيث تكون الشاشة حساسة لأصابع الإنسان) مثل القلم الضوئي والمسحات، وهناك أجهزة الإدخال الصوتية...إلخ.
- وحدات المعالجة المركزية: تعتبر أهم جزء في نظام الحاسوب، وهي المكان الذي تتم فيه معظم عمليات المعالجة، وتتضمن هذه الوحدة مجموعة من الوحدات هي: وحدة الذاكرة الرئيسية ووحدات الحساب ووحدات السيطرة (التحكم).
- وحدات الإخراج: هي الأجهزة التي تقوم بعرض البيانات مثل الشاشة والطابعة.

2-1- برامج الحاسوب¹:

¹ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط3 دار الوراق، عمان، 2006، ص105

وهي البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب، وتنظيم عمل وحداته، وتصنف في فئتين:

- برمجيات النظم: هي البرامج التي تسيطر على عمليات الحاسوب، تعمل كواسطة بين البرمجيات الأخرى والمكونات المادية للحاسب، ومن بين هذه البرمجيات: برامج التشغيل، برامج قواعد البيانات، برامج نظم اللغات.

-برمجيات التطبيقات: هي مجموعة البرامج التي يستخدمها المستخدم وتسمح له بأداء مهمة معينة مثل: معالج النصوص Word، برامج المحاسبة Excel وغيرها من البرامج.

3-1- شبكات الاتصال:

تعني مجموعة من الحواسيب تنظم معاً وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم، فشبكات الحاسوب تحتل مكانة بارزة في تقنية المكاتب الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.²

2- أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتصدر أهمية الإدارة الإلكترونية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته لثورة المعلوماتية المستمرة.

فالإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، ومنه يمكن تلخيص أهمية الإدارة الإلكترونية في:

1-2- انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة:

نحن نعيش في عصر انفجار المعلومات والمعرفة، وتتابع موجات توالدها وتراكمها بوحداث زمنية غير ملموسة، تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها والإلمام بها، وتعتبر ثورة المعلومات والمعرفة عن ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وتحويل العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الأفاق وغير واضحة المعالم.

لقد استطاعت الثورة المعلوماتية وما رافقها من تكنولوجيا حديثة للاتصال ان تلغي كلا من الزمان والمكان، فالاتصال أصبح أنياً وفوري فالأقمار الصناعية بشبكاتها أجهزة الحاسوب استطاعت نقل الصوت والصورة معا.

2-2- فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات:

¹ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط3 دار الوراق، عمان، 2006، ص105

² محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 22-24.

ان ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين، كما تمثل إطلالة على مستقبل العلم والثقافة والحضارة الإنسانية، لقد تجلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار وقدرات وطاقت جديدة من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه¹.

2-3- ثورة الأعمال (الانترنت):

إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقديرات علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فالإنترنت هي أكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام، فتكمن أهمية شبكة الانترنت وتأثيرها بالنسبة للإدارة الدولية، نذكر مثلاً ان قيمة ما ينفقه قطاع الأعمال هو 470 بليون دولار تخصص لشراء المنتجات والخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية، فهذا الانفجار الهائل في استخدام شبكة الانترنت أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق، مثل نماذج أعمال شركات Amazon.com e. Google Yahoo trade Schinab وغيرها.

2-4- العولمة:

من أكبر التحديات التي تواجه المجتمع العربي في هذا العقد هو ظاهرة العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها، وتتجلى هذه الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية التجارة الدولية. كما ان أهم محركات العولمة وأكثر أدواتها تأثيراً تأتي مصادرها من الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال. فالיום نشهد تحول العالم إلى اقتصاد كوني معولم بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات التقنية العالية، والمرونة الفائقة في التشبيك والحوسبة، مما ساعد على نشوء السوق الإلكتروني العالمي الذي تتبادل فيه المنتجات والخدمات والمعلومات بسرعة وتلقائية من الصعب تصورها.

2-5- التغيرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال:

إذا أخذنا تكنولوجيا المعلومات نجد ان التغيرات التي أحدثتها في بيئة الأعمال ليس لها حدود، وهي متصاعدة القوة في التأثير الشامل على المنظمات والأفراد والجماعات، واليوم نشهد تحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات لخلق تغيرات مهمة في أنماط العمل، وفي مقدمة هذه التغيرات تحول المنظمات من الهياكل الهرمية المنضبطة التي توجه من خلال وحدة القيادة والسيطرة إلى منظمات مرنة وبسيطة ومتكيفة مع التغيرات الداخلية والخارجية.

¹ - سعد غالب سين ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها. معهد الإدارة العامة العربية السعودية ، 2005، ص 35، 36.

كذلك يظهر التغير في بيئة الأعمال من خلال التطور الذي أحدثته في منتجات صناعة العتاد والبرمجيات وشبكات الاتصالات... وغير ذلك.

كما تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية أيضا بالنسبة للقطاع الخاص في انه دائما هو السباق إلى كل جديد على مستويات كثير من الأصعدة وبخاصة الصعيد الإداري، ولعل ذلك يعود إلى الاحترافية التي يدار بها القطاع الخاص، ويمكن استعراض بعض الدوافع التي حفزت القطاع الخاص لنيل أسبقية الوصول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال:

1- تساعد الإدارة الإلكترونية مؤسساتها على الاستجابة السريعة لما تحتاج إليه الأسواق من منتجات ذات مواصفات معينة، بفعل قاعدة المعلومات التي توفرها تلك الإدارات لشركاتها عن رغبات السوق وأسعارها.

2- تتمتع الإدارات الإلكترونية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتاجر وتشغيلها.

3- تسهم الإدارات الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية لدى الشركات أو المؤسسات، من خلال وقوفها الدائم على احتياجات الأسواق ومعرفة رغبات المستهلكين وإشباع تلك الرغبات والاحتياجات.¹

أما الأهمية بالنسبة للقطاع العام فلا تقل حاجته إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال الآتي:

- تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.²
- تحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الإدارة الإلكترونية، لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية.
- تخفيف عبئ إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحر في الخارج بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها.

¹ سعد غالب سين ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها: معهد الإدارة العامة العربية السعودية ، 2005، ص 35، 36.

² حسن محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية المفاهيم-الخصائص-المتطلبات، الوارث للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان الأردن 2001 ص 62، 63.

تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشد استخدام الأوراق في المعاملات.¹

المبحث الثاني: التحول إلى الإدارة الإلكترونية

¹ - حسن محمد الحسن ، مرجع سبق ذكره، ص.64.

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليست عملية سهلة وبسيطة، بل هي شاقة ومعقدة، تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة، أي تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة، ولذلك تنطلق عملية التحول من الرغبة في بناء أداة إدارية مرنة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدون.

كما تطرقنا في هذا المبحث الى دوافع و متطلبات التحول الى الإدارة الالكترونية، وكذا الخطوات المتبعة للتحول الى الإدارة الالكترونية

المطلب الأول: دوافع التحول الى الإدارة الالكترونية

توجد مجموعة من الأسباب والدوافع التي أدت إلى التحول والاتجاه إلى الإدارة الإلكترونية، ويمكن توضيح أبرزها فيما يأتي¹:

1. عامل الزمن :

طالما كان عنصر الزمن عقبة كبرى أمام المؤسسات التي تخوض مضمار المنافسة عالميا أو محليا بصدد تقديم منتجاتها أو خدماتها، فكثيرا ما حدد عنصر الزمن حظوظ إدارة ما في القدرة على المنافسة والبقاء، وعندما تسعى الإدارة إلى كسب سباق السرعة وترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات التقنية، بوصفها المطلب الأول لإلقاء أسباب بطء الحركة من روتين ومعاملات يدوية وراء ظهرها، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التقني الذي يقدم لها كل يوم حلولا جديدة لاختصار مزيد من الزمن، وتيسير اتخاذ قراراتها، وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وانجاز معاملاتها في الوقت الملائم لوضعها في دائرة المنافسة.

2. قفزة الحاسوب :

بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في خمسينات القرن الماضي، بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعا أمام التطورات السريعة والقفزات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية، فلم يكن يمر عقد زمني إلا ويشهد جيلا جديدا من أجيال الحاسوب، فوقف المهتمون يتأملون الازدياد المطرد للسرعة التخزينية للحاسوب يوما بعد يوم، كما بدأ التوجه نحو الاستفادة من هذه التقنية وتطبيقاتها في مجال الإدارة، وبذلك انعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير من وضعها الجامد القديم وتبذل بعضا من الحراك والتقدم في اتجاه هذه التقنية، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلها، ومن هنا كان الحاسوب وتطبيقاته، والقفزات التطورية والفوائد المحسوسة التي حققها على مختلف الأصعدة، دافعا مهما للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

¹ علاء عبد الرازق السالمي ، تقديم خالد إبراهيم السليطي: الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2008، ص 22.

3. تطور الاتصالات الإلكترونية :

إن التقدم المذهل في شبكات الاتصالات عزز بقوة فكرة تحول الإدارات إلى تعميم تطبيقات التقنية، بما أتاحتها هذه الشبكات من توفير تواصل فعال، سريع ومختصر للوقت والجهد، وأيضاً ما أتاحتها شبكة الإنترنت العالمية من انفتاح للإدارات على آفاق التنمية العالمية، وما وفرته لها من تواصل، إذ مدت تلك الإدارات بكم هائل من المعلومات، فكونت لها مرجعية معرفية تعينها على بناء خططها ومشروعاتها وتصوراتها فأصبحت تشعر بثقة كبيرة في اتخاذ قراراتها، عكس الإدارات التقليدية التي لم تكن تتمتع بالثقة بنفسها.¹

4. القرية الكونية :

لقد أسهمت التطورات السريعة في مجال الحاسب الآلي والاتصالات وشبكة الإنترنت في جعل العالم قرية صغيرة، وأصبح من الممكن إتمام الصفقات التجارية بسرعة فائقة بين اثنين من المتعاملين أحدهما في أقصى العالم والآخر في الطرف الآخر، وهذا ما ترك آثار واضحة في كثير من المجالات، وساعد على دفع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية إلى محاولة الاستفادة أقصى ما يمكن من التقنيات الحديثة في مجال الحاسب الآلي والإنترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة وزيادة و تخفيض التكلفة، وهو ما مهد لقيام الإدارة الإلكترونية لإثبات الذات في هذا السباق العالمي المتسارع الخطى.²

5. زيادة نفقات القطاع العام :

نظراً للتكلفة العالية التي تتحملها الحكومات للإنفاق على تقديم الخدمات العامة من خلال أجهزتها المختلفة والمعقدة، اتجهت نحو التفكير باقتصايات تقديم الخدمة من خلال التركيز على عنصري الجودة والتكلفة، إذ تستطيع الدوائر الحكومية بتطبيق الإدارة الإلكترونية توفير جزء كبير من تكاليف أداء الخدمة للمواطنين، عن طريق منافسة القطاع الخاص.³

6. الإجماع على التقنية :

لقد شاعت الثقافة الإلكترونية وانتشرت، خاصة بين الشباب، وتعمقت علاقتهم بالحاسوب والإنترنت إلى درجة باتت محرجة للحكومات، إن لم تتخذ خطوات عاجلة لتشعر أجيال الشباب الجديدة أنها على قدر طموحاتهم وثقافتهم، إذ ليس من المنطق أن تسبق عقول الأجيال الجديدة حكوماتها، في حين أن الأصل أن تبادر الحكومات بما يرفع مستوى وعي شعوبها وثقافتها من خلال تزويدهم بالتطبيقات التقنية التي فرضت مفاهيمها الجديدة وبثت ثقافتها في أجواء العالم.

7. العوامل السياسية :

¹ حسن محمد الحسن: مرجع سبق ذكره، ص 110

² إيهاب خميس أحمد مير "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير "غير منشورة"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 20

³ إيهاب خميس أحمد المير: مرجع نفسه، ص 22

لقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان، في توجيه أنظمة الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها، بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعورها لكسب الثقة والتأييد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل شعب.

8. الحوار والتواصل:

إن إدخال تطبيقات التقنية على دوائر أية دولة يعتبر بمثابة نافذة مفتوحة تمكن المجتمع من أن يطل على العالم ويتواصل معه، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة المجتمعات على التواصل منقوصة ومحدودة، ولهذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر ثقافة التقنية، وتعميق الخبرة الاجتماعية بقدرتها بوصفها أداة تواصل قبل أن تكون أداة إنتاج¹.

المطلب الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا من المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، حيث أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية لا يتم إلا بتوفير ودراسة مجموعة من المتطلبات، والتي نذكر منها ما يلي:

● المتطلبات الإدارية: وتمثل المتطلبات الإدارية فيما يلي:

■ وضع الاستراتيجية وخطط التأسيس:

يتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة ووضع مقترح تصور لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيقات التقنية والجهات البحثية لدراسة ووضع مشروع لهيكل تنظيمي معين يتم داخل دوائره تبادل المعلومات، ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة².

■ القيادة والدعم الإداري:

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدراتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن قناعة واهتمام ومساندة وتقديم المعلومات سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية³.

¹ المرجع نفسه، ص 116-117

² إيهاب خميس أحمد المير: مرجع سبق ذكره، ص 30

³ محمد جمال أكرم عمار: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير "غير منشورة"، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009، ص 71

■ الهيكل التنظيمي:

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصيانة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا المرتبة بنسيج الاتصالات ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية، للإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها البعض وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة أن يتم ذلك التجول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.¹

■ تعليم وتدريب العاملين وتوعية وثقافة المتعاملين :

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية.²

■ وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات :

أي إصدار القوانين والأنظمة، الإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.³

● المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، له أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها

¹ إيهاب خميس أحمد المير: مرجع سبق ذكره، ص 90

² إيهاب خميس أحمد المير: مرجع سبق ذكره، ص 30

³ عبد القادر موسي ومحمد. قريشي: مرجع سبق ذكره، ص 91

وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من و إلى العنصر البشري، وهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية، ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات والمشغل أو المحرر.¹

• المتطلبات التقنية:

تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام، واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، توفير خدمات البريد الرقمي، توفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.²

وعلى العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى³:

✓ البنية التحتية الصلبة : وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.

✓ البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية : و تشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

✓ شبكة الاتصال : و أهم هذه الشبكات نذكر ما يلي⁴:

○ شبكة الإنترنت : و هي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة، تمكن مستعملها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب

○ الشبكة الداخلية أو الأنترنت : و هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، يمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

¹ محمد جمال أكرم عمار :مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئيين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير " غير منشورة"، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009، ص73

² إيهاب خميس أحمد المير :مرجع سبق ذكره، ص92

³ موسى عبد الناصر ومحمد قريشي :مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 02، جامعة بسكرة، الجزائر، السنة ، ص 91

⁴ عصام محمد البحيسي " :تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال " ، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مجلد 14 ، العدد 01، 2006 ص161

○ الشبكة الخارجية أو الإكسترانت : و هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى).

● المتطلبات الأمنية:

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الشخصية، ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الأفراد، إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور¹.

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الإنترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:²

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.
- تبني استراتيجية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث: الخطوات المتبعة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، ومن تلك المراحل ما يلي:³

○ قناعة ودعم الإدارة العليا في المنشأة:

ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.

○ تدريب وتأهيل الموظفين :

¹ محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة، رسالة ماجستير " غير منشورة"، جامعة أم القرى، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 47

² إيهاب خميس أحمد المير: مرجع سبق ذكره، ص 35-36

³ مصطفى أبو عاشور، خليفة النمري، ديانا جميل: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية 2013. ص 201

الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية إذ لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الاعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة وهذا يتطلب عقد دورات للموظفين، أو تأهيلهم على رأس العمل.

● توثيق وتطوير إجراءات العمل :

من المعروف ان لكل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لابد من توثيق الإجراءات وتطوير القديم منها لتتوافق مع كثافة العمل.

● البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً :

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة المسحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

● البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً :

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق وعلى سبيل المثال نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بلا استثناء فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه.

المبحث الثالث: أثار ومعوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة ليس دربا من دروب الرفاهية و إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية.

كما تطرقنا في هذا المبحث إلى أثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية وكذا مزاياها و من ثم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: أثار التحول إلى الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى خلق نمط جديد من الإدارة، وتركت أثارها الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها و وظائفها وفي الواقع أن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية، وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه، أهمها:

1. الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الإلكتروني.
 2. الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
 3. الانتقال من التنظيم الهرمي (الإدارة العليا والوسطى، والدنيا) القائم على سلسلة من الأوامر إلى التنظيم الشبكي، وهناك أيضا انتقالات في عمليات الإدارة الرقابة والتخطيط، والتنسيق بين مختلف المهام والوظائف، وهذا يأتي عن طريق تشجيع روح الابتكار ونشر الفكر والعمل والبناء.
- و أن هذه التغيرات وجدت اتجاهين واضحين في تقييم آثار هذه المتغيرات على الإدارة والعمل الإداري و وظائفه:
- ✓ الأول: يرى أن التكنولوجيا والثورة الرقمية يمكن أن تؤدي إلى نهاية المؤسسات وإعادة توزيع المهام للعمليات الإدارية، وبالتالي فإن الثورة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية تطايرت منها نظم الإدارة التقليدية وتناثرت مبادئها ودخلت عصرا جديدا يتطلب البحث عن نمط جديد قائم وهو الإدارة الإلكترونية في ظل الثورة الرقمية والمعلوماتية.
- ✓ الثاني: يرى أن الإدارة هي الإدارة بنفس القوة التي يؤكد فيها المستثمرون على أن الأعمال هي الأعمال وبالتالي فإن الإدارة و وظائفها رغم تأثرها العميق بثورة التكنولوجيا وإعادة النظر في أبعادها وماضيها تظل تمثل القلب النابض للمؤسسات وأن تخطيط وتنظيم وتوجيه الأعمال والرقابة عليها أصبحت تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وذلك نتيجة اعتمادها على الإدارة الإلكترونية¹.

¹ موسي عبد الناصر محمد. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر قريشي 2011، ص:9

المطلب الثاني: مزايا الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من المزايا للإدارة الإلكترونية ويمكن تصنيف أهم هذه المزايا على النحو التالي:

❖ مزايا الإدارة الإلكترونية للمنظمة:

- إدارة ومتابعة الدراسات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال.
- زيادة الإنتاجية الإدارية.
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية.
- زيادة الكفاءة والفعالية للمنظمة.
- تقليل مخالفة الأنظمة.

❖ مزايا الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان.
- سرعة الحصول على الخدمات.
- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية.
- وصول الخدمات للمتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات.
- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقاً لرغباتهم ومكاناتهم.

❖ مزايا الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمنظمة:

- وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية.
- سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج إجراءات العمل الإلكتروني.
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة.
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة.

- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف ما يحفزهم للإبداع والتميز.¹

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تواجه الإدارة الإلكترونية تحديات كبيرة ذات طبيعة خاصة، لأن الإدارة الإلكترونية هي عملية ابتكار جذرية، ويمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترضها فيما يلي:

- المعوقات الإدارية : نذكرها فيما يلي²:
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارة وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغير في المؤسسات، خصوصا العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي...
- المعوقات السياسية والقانونية :
وتتمثل فيما يلي:
- غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لأحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم الاختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

¹ حمد قبيلان آل فطوح: دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية . للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية 2008.ص25-26

² عبد العزيز فهد : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية ، 2010 ، ص 35-36

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل.¹

● **المعوقات المالية والتقنية :**

حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، مشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة...

● **المعوقات البشرية :**

و تتمثل في:

- غياب الدورات التكوينية، رسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها)، أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.²

● **المعوقات الأمنية :**

و تتمثل هذه المهددات في الآتي:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصر الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
- ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.³

وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاثة عناصر أساسية وهي :

- العنصر المادي:** من خلال توفر الحماية المادية لنظم المعلومات
- العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات، و خبرات العاملين في هذا المجال.

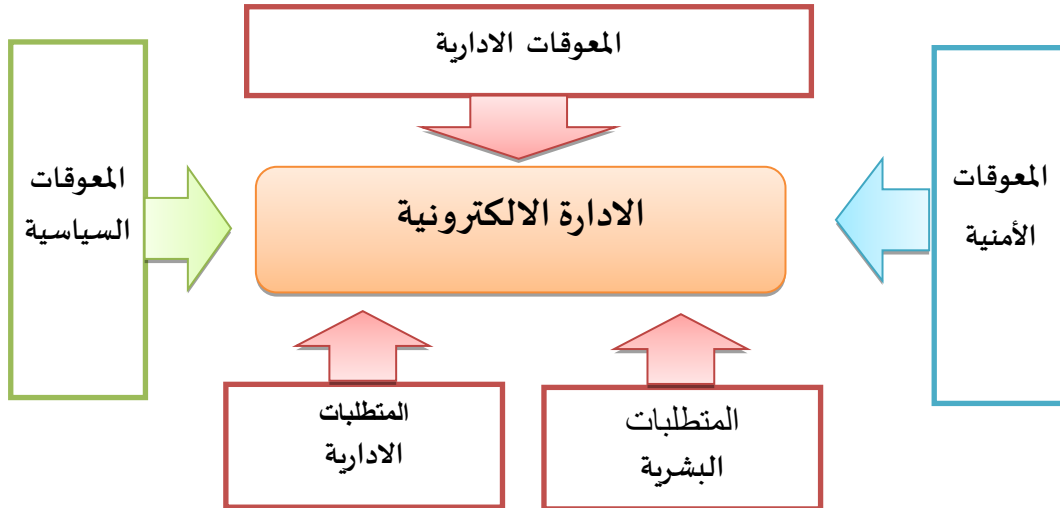
¹ حمد قبيلان آل فطيح: دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2009. ص 42-43

² عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، رسالة ماجستير " غير منشورة"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة 2009/2010 ص 39

³ بدر بن محمد المالك: الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، رسالة ماجستير غير المنشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007 ص 43

لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق، والانسجام بين هذه العناصر، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزية، وتباين التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.¹

شكل رقم (02): يبين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس، الجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 81.

وتبقى هذه التحديات متباينة من دولة لأخرى حسب اختلاف ظروفها الاقتصادية وثقافة مجتمعها وتباين التباعد التقني وضعف جاهزية الدول وخاصة النامية منها.

¹ منصور بن سعد القحطاني: محددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، دراسة على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية بالرياض، الرياض، 2008، ص 13.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل يتضح أن الإدارة الإلكترونية تمثل عملية تغيير جذرية للأعمال والوظائف الإدارية، فهي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين المواطنين والمؤسسات وذلك انطلاقاً من التغيرات في عمل الأجهزة والتحول من الشكل التقليدي إلى شكل جديد ومعاصر يركز على الانترنت لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد رضا الأفراد.

الفصل الثاني:

الإطار النظري

للخدمات

الصحية

مقدمة الفصل

تعتبر الخدمات الصحية واحدة من أبرز وأهم الخدمات التي أصبح الفرد في المجتمع يبحث عنها، ويريدها بدرجة معينة من التميز والإتقان. باعتباره بحاجة ماسة لها، وهذا راجع بالدرجة الأولى لعدة أسباب والمرتبطة أساسا بكثرة وتنوع وغموض الأمراض العضوية والنفسية التي يتعرض لها و يعاني منها في الوقت المعاصر وبالمقابل أخذ هذا النوع من الخدمات اهتماما متزايدا من قبل المؤسسات والهيئات الصحية سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وذلك بالعمل على تطوير وتحسين هذه الخدمات التي تتسم باستمرارية الطلب عليها، إلى جانب تميز هذا الطلب بالتركيز على نوعية أو جودة الخدمات المقدمة.

إن الزبون و الممثل في المريض، أي طالب الخدمة، لم يعد يرضى بأي خدمة تقدم له، بل أصبح متطلبا ويلح وبشدة على أن تكون الخدمة التي يطلبها تقدم له ذات مستوى معين من الجودة، أي بدرجة معينة من الإتقان

فبالنظر لكثرة وتنوع المتغيرات والمؤثرات في نشاط المؤسسات الصحية، خاصة على مستوى المحيط الخارجي (المرضى، القوانين والتنظيم، الجمعيات، تنوع وتزايد الأمراض، التطور التكنولوجي والعلمي...الخ)، جاءت حتمية الاهتمام بتطوير وترقية الأداء للرفع من كفاءة وفاعلية الخدمات المقدمة.

في هذا الفصل سيتم التطرق لاهم بعض النقاط النظرية المتعلقة بالخدمات الصحية في ثلاث مباحث متسلسلة.

المبحث الاول: مفاهيم عامة حول المؤسسة الصحية

لقد تطورت طريقة وأسلوب تقديم الخدمات الصحية من كونها علاقة ثنائية مباشرة بين اثنين هما الطبيب والمريض إلى عالقة اتصال ثلاثي بني أطراف ثلاثة هم المريض، الطبيب والمؤسسة الصحية.

هذه العلاقة التي تضخمت عن اختصاصات عديدة، و أصبح من الممكن تقديم خدمات صحية أوسع و أمثل لأعداد كبيرة من أفراد المجتمع، وفقا لهذا انتشرت المؤسسات و المراكز الصحية و أضحت الدول تخصص لها نسبة ملفتة للنظر من ميزانيتها، ما جعلها ظاهرة و كيانا ضخما يستحق إدارة متخصصة و متطورة بهدف الاستغلال و الاستخدام الأمثل لمواردها .

و سنتطرق في هذا المبحث لتعريف و خصائص المؤسسة الصحية و الأهداف الأساسية لها، و كذا تصنيف المؤسسات الصحية.

المطلب الأول: المؤسسة الصحية

تعتبر المؤسسة الخدمية من أهم المؤسسات في وقتنا الحالي فقد أصبحت تحتل مكانة كبيرة في حياتنا اليومية، وتعتبر المؤسسات الصحية أهمها وذلك لأنها تقدم أنواع عديدة من الخدمات الصحية الضرورية والمتعلقة بسلامة صحة الأفراد.

هناك عدة تعاريف للمؤسسة الصحية منها :

تعرف المؤسسة الصحية بأنها: "كل مؤسسة تنشط في المجالات الصحية والرعاية الصحية العامة والمتخصصة وادارة الرعاية الصحية والخدمات المساندة مثل المستشفيات واعداد التأهيل وبيوت الرعاية الصحية وكبار السن، الصحة العقلية، والتدخل في أثناء الأزمات والمستشفيات النفسية".¹

كما يمكن تعريف المؤسسة الصحية من خلال تعريف الأطراف المتعاملة معها، حيث تعتبر لدى² :

- المرضى: الجهة المسؤولة عن تقديم العلاج والرعاية الطبية لهم.
- الحكومة: إحدى مؤسساتها الخدمية المسؤولة عن تقديم كل ما يحتاجه المجتمع للهبوض بالواقع الصحي في البلد نحو الأحسن.

¹ نظام موسى سويدان وعبد المجيد البرواري: إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 18.

² نادية خريف: تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية . مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007/2008، ص 59-60.

- الإطار الطبي: المكان الذي يمارسون فيه أعمالهم ومهامهم الانسانية.
 - إدارة المؤسسة الصحية: مؤسسة 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 بما يحتاجه من أدوية ومستلزمات طبية.
 - الطلبة والجامعات: موقع تدريبي وعملي لإكسابهم المهارة والمعرفة الميدانية لإجراء البحوث والتجارب.
- وفي الأخير يمكن تقديم تعريف منظمة الصحة العالمية باعتباره التعريف الأشمل بين التعريفات السابقة، حيث عرفت المؤسسة الصحية على أنها: " جزء متكامل من النظام الصحي ووظيفتها توفير العناية الصحية الكاملة لجميع أفراد المجتمع، سواء كانت علاجية أو وقائية، كما أنها مركز لتدريب العاملين في الحقل الطبي والصحي وكذلك مركز للأبحاث الطبية والاجتماعية."¹

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة الصحية والأهداف الأساسية لها

تعددت الخصائص التي تميز المؤسسة الصحية عن غيرها من المؤسسات كما توجد عدة أهداف أساسية لهذه المؤسسة، ومن خلال هذا المطلب سيتم التعرف على هاته الخصائص والأهداف.

الفرع الأول: خصائص المؤسسة الصحية:

هناك عدة خصائص تميز نشاط المؤسسة الصحية عن غيرها من المؤسسات الأخرى، منها:²

1- تعدد أسعار الخدمة الواحدة

ففي الوقت الذي قد تقدم فيه خدمة معينة مجاناً لفئة من المرضى، فإن نفس الخدمة قد تقدم بمقابل رمزي لفئة أخرى، كما قد تقدم بمقابل يساوي كلفة الخدمة أو بمقابل يزيد عنها لفئة مختلفة، كما قد تختلف طرق تحصيل الخدمات التي تقدم بمقابل فقد تحصل قيمتها نقداً أو بالأجل، أو وفقاً لتعاقدات بين المؤسسة الصحية وجهات عمل معينة.

¹ حنان يعي الشريف: تأثير نظام المعلومات على جودة خدمات المؤسسات الصحية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007/2008، ص 5.

² حبيبة قشي: آليات تطبيق السياسات التسويقية في المؤسسات الصحية. مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2006/2007، ص 21.

2- وجود خطوط للسلطة

الأول هو خط السلطة الوظيفية الرسمية ممثلاً بالجهاز الإداري، أما الثاني فهو خط سلطة المعرفة الذي يتميز به أفراد الجهاز الطبي بسبب طبيعة تخصصهم الوظيفي الدقيق، الأمر الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى صراع على النفوذ، أما النوع الآخر من السلطة هو السلطة النقابية التي لها ثقل تمثيلي مما يسمح أن يكون لها موقع تفاوضي قوي.

3- تدار الكثير من المؤسسات الصحية بأسلوب الإدارة بالأزمات بدل من أسلوب الإدارة بالأهداف

وذلك لأن متطلبات العمل في غالبيتها ذات طبيعة طارئة غير قابلة للتأجيل.

4- تتعامل المؤسسات الصحية في صراع مع مشكلة الحياة والموت

وهذا ما يجعل العاملين بها تحت ضغوط بصفة مستمرة، كما أن العمل بها يتطلب درجة عالية من التخصص وقليلًا ما يتحمل الخطأ.

5- اعتماد نشاط المؤسسات الصحية أساساً على كفاءة ومهارة العنصر البشري

حيث تبرز أهمية كفاءة ومهارة العنصر البشري في تمييز نشاط مؤسسة عن أخرى من خلال المعاملة الحسنة، الاستقبال الجيد والكفاءة العلاجية والتمريضية.

6- اعتبار المؤسسات الصحية بمثابة نظام لا يمكن مكنته نشاطاته أو توحيدها

وهذا عائد لاختلاف احتياجات المرضى ومتطلباتهم الصحية.

الفرع الثاني: الأهداف الأساسية للمؤسسات الصحية

هناك عدة أهداف عامة يمكن أن تعد القاسم المشترك بين مختلف المؤسسات الصحية، ومن بينها الأهداف التالية:

1- الارتقاء بالأوضاع الصحية للسكان إلى مستويات أعلى

وذلك يكون بالتقييم المستمر للبرامج الراهنة وتطويرها، وقد اقترح هنريك بلوم (Blwm Henrick) أهداف تفصيلية لهذا الهدف هي:

- السعي المستمر نحو إطالة الحياة والوقاية من الموت المبكر.
- خفض معدلات الوفيات الناجمة عن الأمراض.
- خفض مستوى القلق الناجم عن المرض.

- خفض مستوى الإعاقة ولا سيما حالات العجز.
- تحصين المجتمع ضد الأمراض التي تتوافر لها لقاحات .
- تأمين خدمات الرعاية الصحية المتوازنة لجميع أفراد المجتمع.
- تأمين الكفاءات البشرية بالأعداد والنوعيات المناسبة التي تحتاج إليها برامج خدمات الرعاية الصحية بصفة دائمة، والاستغلال الأمثل لهذه الكفاءات ودعم البرامج التعليمية والتدريبية التي تعمل على تنمية قدرات هذه الكفاءات .
- تطوير نظام المعلومات الصحية بما يتيح توفير المعلومات عن الأوضاع والجهود الصحية وفي الوقت المناسب .
- تشجيع القطاع الخاص على المشاركة في تشغيل المرافق الصحية الحكومية وعلى وضع المشروعات الصحية، بما يؤدي إلى تحقيق التنمية الصحية الوطنية .
- تأمين الموارد المالية اللازمة لتغطية نفقات
- تأمين الموارد المالية اللازمة لتغطية نفقات إنشاء المرافق الجديدة وتجهيزها وصيانة القائم منها، والموارد المطلوبة لأنشطة التشغيل السليم لشبكة خدمات الرعاية الصحية.
- تحقيق التكامل والتنسيق بين الخدمات المعنية ببرامج الرعاية الصحية وخدماتها على المستوى الوطني.¹

2- التعليم والتدريب

حيث يتم تدريب العاملين في التخصصات المختلفة لاكتساب العاملين مهارات جديدة وهذا يتم بأسلوب نقل الخبرات من شخص لآخر وذلك ينطبق على معظم أنشطة الطب والتمريض، المعامل والورش، المغاسل وكافة الأعمال الإدارية

3- إجراء البحوث

كالقيام بالبحوث الطبية مثل البحوث الإكلينيكية في المعامل وبعوث التسجيل الطبي، والبحوث الإدارية مثل البحوث المالية والخاصة بالعاملين، والبحوث السلوكية والعديد من البحوث الأخرى

4- وقاية المجتمع من الأمراض

يعتبر هذا الهدف من بين أهم أهداف المؤسسات الصحية، وذلك لأن الوقاية أقل تكلفة من العلاج²

¹ طلال بن عايد الأحمدى: إدارة الرعاية الصحية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص20-21

² محمد ربحان: التسويق لخدمة الرعاية الصحية، المؤتمر العربي الثالث (الاتجاهات التطبيقية الحديثة في إدارة المستشفيات: تقنيات نظم المعلومات)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004، ص35-36

المطلب الثالث: تصنيف المؤسسات الصحية

تعددت تصنيفات المؤسسة الصحية، حيث يمكن تصنيفها على أساس عدة معايير منها:

الفرع الأول: التصنيف على أساس الملكية والتبعية الإدارية

تصنف المؤسسات الصحية وفق هذا المعيار إلى¹:

1- المؤسسات الصحية الحكومية العامة

تتميز بملكيتها للدولة أو إحدى الهيئات أو المؤسسات الرسمية التي تقوم بالإشراف عليها وغالبا ما تتبع وزارة الصحة، ويقوم هذا النوع بتقديم خدمات لجميع الأفراد بالمجان أو مقابل رسوم، وقد تضم مختلف التخصصات والأقسام العلاجية اللازمة، وتأخذ هذه المؤسسات عدة أشكال منها:

- المؤسسات الصحية الحكومية الخاصة بفئات معينة: تتميز هذه المؤسسات بأنها تابعة لوزارة محددة أو هيئة عامة وتقتصر على تقديم الخدمات للعاملين في هذه الجهات وأسرهم كالمستشفيات العسكرية، مستشفيات الشرطة، والمستشفيات التابعة للقطاع العام.
- المؤسسات الصحية الحكومية التخصصية: حيث تخصص هذه المؤسسات في تشخيص ومعالجة حالات معينة، كمستشفيات العيون أو مستشفيات الأطفال
- الوحدات العلاجية والمستوصفات: تعتبر مؤسسات صغيرة الحجم إذا ما قورنت بالمستشفيات العامة، وتنتشر في القرى والمناطق الريفية، وغالبا تقتصر الخدمة فيها على الكشف الطبي ووصف العلاج للمريض أو إحالته إلى المؤسسات الأخرى
- المستشفيات الجامعية والتعليمية: تتبع هذه المؤسسات إداريا إلى الجامعات أو كليات الطب في المناطق التي توجد بها وتقدم بها نفس خدمات المستشفى العام، كما تحتوي على بعض الأقسام التعليمية لممارسة التدريب العملي للعلوم الطبية.

2- المؤسسات الصحية الخاصة

¹ نادية خريف: تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر بيسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم الاقتصاد تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة محمد خيضر بيسكرة 2008 ص: 59-60.

- تكون هذه المؤسسات مملوكة (لأفراد، هيئات، جمعيات دينية أو خيرية، شركات خاصة) تتم إدارتها وفقا لنمط الإدارة في القطاع الخاص، وفي حدود الإطار العام المنظم للقطاع الصحي في الدولة، وتأخذ عدة أشكال منها:
- مؤسسات صحية بأسماء أصحابها: كأن يملكها ويديرها أصحابها من الأطباء، وتقدم خدماتها في مجال تخصصهم بمقابل يتم تحديده والاتفاق عليه حسب الخدمة المطلوبة من المريض، ويعتمد هذا النوع من المؤسسات على خبرة، مهارة وصمعة أصحابها والرعاية المقدمة للمرضى.
- مؤسسات الجمعيات غير الحكومية: كالجمعيات الدينية والخيرية تقدم خدماتها لمختلف الفئات من الأفراد مقابل رسوم محدودة نسبيا، فهي لا تسعى للربح قد تقدم خدمات عامة متخصصة.
- مؤسسات صحية استثمارية: وهي التي يملكها ويديرها أفراد أو شركات خاصة، تحقق أرباحها من الخدمات الطبية التي تقدمها، وقد يتسع نشاطها ليشمل مختلف المجالات الطبية وغالبا ما تأخذ شكل شركات المساهمة وذات المسؤولية المحدودة.

الفرع الثاني: التصنيف على أساس التخصص ونوع الخدمة

تصنف المؤسسات الصحية وفق هذا المعيار إلى¹:

1- المؤسسات الصحية العامة

وهي المؤسسات التي تقدم خدمات صحية متعددة تجمع بين الطب والتشخيص والجراحة، كالمستشفيات ومصحات الطب والجراحة.

2- المؤسسات الصحية المتخصصة

تتخصص هذه المؤسسات في تقديم خدمات صحية معينة، كمراكز الفحص بالأشعة ومخابر التحليل الطبية ومستشفيات أمراض القلب

الفرع الثالث: التصنيف على أساس طبيعة المنتج النهائي

تصنف المؤسسات الصحية وفق هذا المعيار إلى²:

¹ حبيبة قشي: أليات تطبيق السياسات التسويقية في المؤسسات الصحية (دراسة حالة مصحة الرازي للطب والجراحة بسكرة)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2006/2007 ص23

² حبيبة قشي، المرجع السابق. ص23

1- مؤسسات الخدمات الصحية

تتمثل في مختلف المؤسسات التي تقدم منتجات نهائية تتمثل في خدمات صحية الملموسة، كالمستشفيات والعيادات الطبية ومخابر التحاليل الطبية.

2- مؤسسات السلع الصحية

وهي مختلف المؤسسات الصحية التي يتمثل منتجها النهائي في سلع صحية ملموسة كالصيدليات ومخابر النظارات والأجهزة الاصطناعية الطبية .

الفرع الرابع: التصنيف على أساس الموقع والسعة السريرية

وتصنف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى¹:

1- المؤسسات المحلية الصغيرة

وهي المؤسسات التي تخدم تجمعات سكانية قليلة لا تتجاوز سعتها السريرية عادة 644 سرير.

2- المؤسسات المركزية

التي تخدم تجمعات سكانية متوسطة وهي المؤسسات التي تكون في ضواحي المدن تتراوح سعتها السريرية ما بين 244 إلى 644 سرير.

3- المؤسسات الجهوية التي تخدم منطقة صحية بأكملها

وتحتوي هذه المؤسسات عادة على خدمات تخصصية وتكون عادة ذات طاقة سريرية استيعابية كبيرة

الفرع الخامس: التصنيف على أساس نظام المناطق الصحية

تصنف المؤسسات الصحية وفق هذا المعيار إلى²:

1- المركز الصحي الأولي

¹ حنان يعي الشريف: تأثير نظام المعلومات على جودة خدمات المؤسسات الصحية (دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر)،

مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2007/2008 ص10

² زيد حمزة: الطب والصحة في نصف قرن، المؤتمر العربي السادس في الأساليب الحديثة لإدارة المستشفيات (تمويل الخدمات

الصحية والطبية في المستشفيات العربية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2008 ص4-6

ويعمل في هذا المركز طبيب عام أو أكثر بالإضافة إلى طبيب أسنان، ممرضة، قابلة وكوادر فنية مساعدة كالمراقب الصحي، مساعد صيدلي ومساعد ممرض وفني مختبر وكذلك أخصائيين في علم الاجتماع والإحصاء. ويقدم هذا المركز خدمات الرعاية الصحية الأولية للقرى أو الأحياء التي يتراوح عدد سكانها ما بين 6444 إلى 2444 نسمة، وذلك على النحو التالي :

- معالجة المرضى المسجلين فيه و تحويل من يلزم إلى الطبيب الاختصاصي في المركز الصحي الشامل أو المستشفى مع توفير الأدوية الأساسية في صيدلية المركز
- القيام بباقي الخدمات الثانوية كتعزيز التغذية الصحية، الإمداد الكافي بالمياه النقية والإصحاح البيئي، رعاية الأم والطفل بما في ذلك تنظيم الأسرة، التحصن ضد الأمراض المعدية الرئيسية (التطعيم)، الوقاية من الأمراض المستوطنة محليا ومكافحتها، العلاج الملانم للأمراض والإصابات المدرسية ومراقبة صحة البيئة.

2- المراكز الصحية الفرعية

وهي مراكز تابعة للمركز الصحي الأولي ويعمل بها بشكل ثابت إثنان أو أكثر من الكوادر الصحية المساعدة وتخدم القرى والتجمعات السكانية التي يتراوح عدد سكانها بين 244 إلى 6444 نسمة، ويحضر للعمل فيها من المركز الصحي الأولي الطبيب العام وبعض مساعديه إما يوميا أو في أيام محدودة من الأسبوع ، ويقدم هذا المركز نفس خدمات المركز الصحي الأولي

3- المركز الصحي الشامل

وينشأ هذا المركز على الأسس التالية:

- ينشأ لكل مجموعة من المراكز الصحية الأولية مركز صحي شامل واحد تتوفر فيه خدمات المركز الأولي بالإضافة إلى عيادات اختصاص إسعاف وبعض الأسرة لإقامة الاضطرابية القصيرة .
- يخدم من 62 إلى 24 ألف نسمة من السكان .
- يعمل فيه بالإضافة لكوادر المركز الصحي الأولي أطباء اختصاصيون يأتون من مستشفى المنطقة حسب برنامج ومواعيد محددة حيث يقومون بفحص المرضى المحولين من الأطباء العاملين في المراكز الأولية والتابعة لهذا المركز، ويجرون لهم الفحوصات والمعالجة اللازمة ويحولون إلى المستشفى من يحتاجون للإدخال ويتابعون فيه معالجتهم .
- يهدف المركز الشامل إلى تخفيض المعاناة على المرضى المحولين لأطباء الاختصاص بدل التوجه إلى المستشفى، كما يساهم في تخفيف الضغط على المستشفيات كي يتفرغ لمعالجة مرضاها المقيمين فيها مع القيام بوظائفها الهامة الأخرى.

4- مستشفى المنطقة

يوجد في كل منطقة صحية مستشفى لمعالجة المرضى المحولين من المراكز الصحية وكذلك للإسعاف والطوارئ، ويمكن أن يحول من يحتاج الرعاية الصحية الثالثة إلى المراكز التخصصية العليا في مستشفيات العاصمة أو المدن الكبرى، كما يقوم بإعادة المرضى بعد انتهاء معالجتهم إلى الطبيب العام في المركز الصحي ومعهم تقرير بحالتهم وذلك للمتابعة، ويكون لكل مريض ملف دائم في المركز الصحي الأولي، ويستخدم المستشفى كذلك بهدف تدريب الأطباء المقيمين والممرضات والقابلات وباقي المهن الطبية المساعدة، كما يساهم في أنشطة الرعاية الصحية الأولية في ميادين الإختصاصات الطبية المختلفة.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة الصحية

شهد قطاع الخدمات تطورا ملحوظا نظرا لما لها من أهمية في عدة جوانب منها الجانب الصحي، حيث تعد الخدمات الصحية من بين الخدمات التي إهتم بها العديد من الباحثين، وسنحاول من خلال هذا المبحث التعرف مفهوم الخدمة وخصائصها الأساسية و كذا تصنيف المؤسسات الصحية .

المطلب الأول: تعريف الخدمة وخصائصها الأساسية

الفرع الأول: مفهوم الخدمة

يمكن تعريفها بصفة عامة:

عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعبر عن ملموسية ولا يترتب عنها نقل الملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس . وعرفها كوتلر على أنها نشاط ومنفعة غير ملموسة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عنها انتقال الملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون . ويقول كرون روس أن الخدمة هي عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معينة بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية .

وعرفها أديان بلانر الخدمة بالقول ان الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس...أو كعنصر جوهرى من منتج ملموس حيث يتم من خلال شكل من اشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد¹

وبالتالي من خلال جل التعريفات التي سبق ذكرها يمكن لنا أن نستنتج التعريف الشامل التالي:

الخدمة هي عبارة عن مجموعة من النشاطات والمنافع غير الملموسة قد تكون مرتبطة بسلعة مادية ملموسة يقدمها مقدم الخدمة إلى المستهلك عن طريق عملية التبادل بينهما، وذلك بهدف إشباع حاجيات ورغبات المستهلك، وهي غالبا ما تستهلك وقت إنتاجها كما لا ينتج عنها نقل للملكية.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة

من أهم خصائص التي تتميز بها الخدمات نجد :

- اللاملموسية:

¹ بريش عبد القادر , جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية ، مجلة اقتصاديات لشمال إفريقيا، العدد 3 لسنة 2003 ، ص 23

إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة أن الخدمة غير ملموسة فبمعني أن ليس لها وجود مادي من الناحية العلمية فإن عمليتي الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن واحد و بمعني آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار القرارات و الأحكام مستندة على تقييم محسوس من خلال حواس البصر و الشم و التذوق قبل شراء الخدمة .

- التلازمية :

ونعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول إن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا إلي السلع و قد يترتب على ذلك بكثير من الخدمات ضرورة .

عدم التجانس أو التماثل نعني به الخاصية البالغة الصعوبة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات و خاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على ومرد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام.

- تذبذب الطلب :

يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب و عدم الاستقرار فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب من يوم لآخر من أيام الأسبوع بل من ساعة إلي أخرى في اليوم الواحد.¹

المطلب الثاني: تعريف الخدمة الصحية و الخصائص المميزة لها

الفرع الأول: تعريف الخدمة الصحية

تعرف الخدمة الصحية على أنها "المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد و التي يتلقاها عند حصوله على الخدمة و تحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسمانية و العقلية و الإجتماعية و ليس فقط علاج الأمراض والعلل"²

كما تعرف على انها" الخدمات التشخيصية العلاجية، التأهيلية، الاجتماعية و النفسية المتخصصة التي تقدمها الأقسام العلاجية و الأقسام المساندة و ما يرتبط بهذه الخدمات من الفحوصات المعملية

¹ حميد الطائي بشير العلق . مدخل استراتيجي وضيبي تطبيقي، الطبعة العربية دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان ، 2009 ص،

² المساعد زكي خليل، تسويق الخدمات الصحية ، دار الحامد للنشر و التوزيع، مصر الطبعة الاولى 1998 ،ص87

(المختبرية) العادية و المتخصصة و خدمات الإسعاف و الطوارئ و خدمات التمريض و الخدمات الصيدلانية.¹

تعرف الخدمة الصحية على أنها "جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة ، سواء كانت علاجية موجهة للفرد، أو وقائية موجهة للمجتمع و البيئة، أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية و الاجهزة الطبية و غيرها بهدف رفع المستوى الصحي للأفراد و معالجتهم ووقايتهم من الأمراض".²

تعرف على أنها " الخدمات العلاجية أو الإستشفائية أو التشخيصية التي يقدمها أحد أعضاء الفريق الطبي الى فرد واحد أو أكثر من أفراد المجتمع مثل معالجة الطب لشخص مريض سواء كان ذلك في مركزه الطبي الخاص، أو في مؤسسة صحية عمومية أو العناية التمريضية التي يقدمها طاقم التمريض، أو التحاليل المخبرية التشخيصية التي يقدمها المختبر لشخص ما ، أو لعدة أشخاص، غير أن الرعاية الطبية (الخدمات الصحية) تعد رعاية صحية وقائية ، كان يعد الطبيب المعالج لشخص ما معلومات حول مرض ما و طرق انتشاره و كيفية الوقاية منه لتجنب الوقوع فيه مستقبلا ، و بذلك يقوم الطبيب بدور الرعاية الصحية الى جانب الرعاية الطبية"³

من خلال التعاريف السابقة نستطيع ان نقول ان الخدمة الصحية هي عبارة عن منتج غير ملموس يحقق الراحة و الرفاهية للزبون و يسعى لتحقيق حياة افضل والتحرر من المرض و تحقيق السلامة الجسمانية والعقلية والاجتماعية ويتم الحصول على هذه الخدمة من المؤسسات العامة او الخاصة.

الفرع الثاني: خصائص الخدمات الصحية

هناك خصائص للخدمة بصفة عامة و للخدمات الصحية بصفة خاصة⁴

1. الخدمات الصحية منتجات غير ملموسة:

هذا ما يتطلب مهارة في الإتصال بين مقدم الخدمة و المستفيد و الحاجة إلى هذه المهارة سوف تملي على المؤسسة الصحية سياسة توصيل الخدمات بشكل مباشر و تسعى من خلاله تحقيق الإتصال الفعال.

2. غير قابلة للانفصال:

إذ أن الجراح لا يقوم بالعملية إلا بوجود المريض.

¹ عبد العزيز مخيمر ،محمد الطعمانة، الاتجاهات الحديثة في ادارة المستشفيات المفاهيم و التطبيقات .بحوث و دراسات المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر الجديدة ، القاهرة2003.ص8-9

² دبون عبد القادر: دولر التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية (حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة) مجلة الباحث ، ورقلة العدد11، سنة2012 ص216

³ عبد المجيد الشاعر و آخرون: الرعاية الصحية الأولية، دار البازوري، ط1، عمان، الأردن2000.ص11

⁴ العمري أمينة، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء دراسة ميدانية لعينة من زبائن مصلحة ابن حيان الوادي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2016/2017 . ص5

3. عدم التماثل (التباين):

لأنها تعتمد على مهارة أداء و سلوك مقدم الخدمة و على الزمان و المكان و المعلومات التي يقدمها المريض ، و يلعب المستفيد دورا مهما هنا إذ أنه يختلف من المزاج و السلوك و مستوى التفاعل و الاستجابة.

4. عدم قابلية الخدمة الصحية للتخزين

تصمم المؤسسات الصحية خدماتها لتقدمها بقدره وامكانية معينة في فترة زمنية محددة و اذا لم تستخدم هذه الطاقة في فترة محددة ستهدر هذه الخدمة، فمثلا إذا كان بأحد المستشفيات خمس عشرة غرفة عمليات مزودة بطاقم جراحي متكامل وجاهز للعمل على نحو ملائم وسليم لملء جميع الأوقات أو لو تم هدر جزء كبير من الوقت بين الحالات فإن جزءا من القدرة أو الإمكانية المتاحة قد فقد.

5. عدم انتقال الملكية :

لكن مع ذلك يمكن للمريض تحقيق انتقال ملكية بعض السلع المساعدة كالجبوب، الحقن، التضميد. ومن أهم ما يميز الخدمات الصحية عن غيرها من الخدمات ما يلي:

- ✓ تتميز الخدمات الصحية بكونها عامة للجُمهور و تسعى من تقديمها إلى تحقيق منفعة عامة و لمختلف الجهات و الاطراف المستفيدة منها سواء كانوا أفراد او مؤسسات.
- ✓ تتميز الخدمات الصحية لارتباطها بحياة الانسان و شفاؤه و ليس بأي شيء مادي آخر يمكن تعويضه و إعادة شرائه بضرورة أن تكون على درجة عالية من الجودة و لذلك فإن معيارية الأداء للخدمات الصحية تكون عالية و تخضع إلى رقابة إدارية و طبية واضحة.
- ✓ تؤثر القوانين و الأنظمة الحكومية على عمل المؤسسات الصحية العامة و المستشفيات الخاص، و على وجه التحديد إذا كانت تابعة للدولة أو للقطاع الخاص وذلك فيما يتعلق بتحديد منح عملها و الخدمات الطبية التي يقدمها و الكيفية التي يعمل بها ذلك.
- ✓ في المؤسسات الصحية يكون من الصعب تطبيق المعايير نفسها و المفاهيم الإقتصادية التي تطبق في خدمات أخرى على عملها، وذلك راجع لارتباط الخدمة الصحية بالإنسان.
- ✓ تتطلب الخدمة الصحية الانتشار المكاني و الزماني وذلك لأنها تتميز في الغالب بالإلحاح و السرعة في أدائها.
- ✓ صعوبة تحديد و تقييم و قياس جودة الخدمة.
- ✓ تتكون الخدمة الصحية من عناصر يكمل بعضها البعض.

المطلب الثالث: تصنيف المؤسسات الصحية

هناك عدة أنواع للخدمات الصحية تدخل ضمن تصنيفات مختلفة، نذكر ما يلي:

أ. حسب وظائفها:

تصنف الخدمات الصحية حسب الوظيفة التي تؤديها إلى:

❖ الخدمات الصحية العلاجية:

يشتمل على الخدمات الصحية المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة والتي تشمل خدمات التشخيص وخدمات العلاج، سواء تم ذلك بالعلاج الدوائي المباشر داخل المنزل أو تم من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المستشفيات، أو تم ذلك بالتدخل الجراحي التقليدي أو المعاصر بالإضافة إلى خدمات الرعاية الصحية حتى يتم الشفاء وهذه الخدمات خدمات صحية علاجية تهدف إلى تخليص الفرد من مرض أصابه أو تخفيف معاناة الفرد من الأم المرض.

❖ الخدمات الصحية الوقائية:

وهي الخدمات الصحية المرتبطة بصحة المجتمع أو ما يمكن أن نطلق عليه بالخدمات الصحية البيئية حيث ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والأوبئة والحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد والمشروعات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة ويرتبط هذا النوع من الخدمات الصحية بصحة الفرد بصورة غير مباشرة وهذه الخدمات هي خدمات صحية مانعة تهدف إلى وقاية الفرد من التعرض للمرض ويطلق عليها خدمات صحية وقائية وتشتمل على خدمات التطعيم ضد الأمراض الوبائية وخدمات رعاية الأمومة والطفولة وخدمات مكافحة الحشرات والحيوانات الناقلة للمرض مثل البعوض والناموس والفئران...، وخدمات الرقابة الصحية على المتاجر الغذائية و محلات قص الشعر والتجميل للنساء والرجال وخدمات الرقابة البيئية على وحدات الإنتاج الصناعي والزراعي إضافة إلى خدمات الإعلام ونشر الوعي الصحي وكذلك خدمات الحجر الصحي.

❖ خدمات إنتاجية:

وتتضمن إنتاج الأمصال، اللقاح والأدوية كما تتضمن العتاد والأجهزة الطبية الأخرى.¹

كما تصنف الخدمات الصحية كذلك إلى:

❖ الخدمات الطبية:

ويندرج تحتها العديد من الخدمات من الإسعافات أو العلاج السريع التي تختص بمعالجة الحالات البسيطة وكذلك العينات الجراحية التي تتطلب إقامة المريض بالمؤسسة الصحية لفترة معينة قد تبدأ قبل الجراحة وذلك بالإشراف على المريض طبيا وتهيئته لإجرائها.

¹ بلمادي عز الدين: واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية(الصحية) ، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم-الجزائر 2019-2018ص،

❖ الخدمات الإدارية والمالية:

ويندرج تحت هذه المجموعة الخدمات المتعلقة بالإدارة التقليدية مثل: الخدمات المتعلقة بالعلاقات العامة، الموارد البشرية، المحاسبة والتمويل، المشتريات والمخازن، الصيانة والتنظيف.

❖ خدمات صحية مرتبطة بصحة الفرد:

وتتعلق بتشخيص العلاج و تؤدي عبر الأقسام الآتية: قسم الأمراض الداخلية، قسم الأمراض الجراحية، قسم الأطفال، قسم التوليد وأمراض النساء... الخ.

❖ خدمات صحية مساعدة:

تشمل كل ما يتعلق بالرعاية السريرية داخل المؤسسة الصحية (المستشفى) ، ويندرج ضمنها خدمات التمريض، خدمات الصيدلة.

❖ الرعاية الصحية:

تهدف إلى تعزيز المستوى الصحي للأفراد والجماعات بالجوانب الجسدية والنفسية والعقلية والذهنية والاجتماعية كافة

❖ الخدمات الصحية البيئية (صحة المجتمع):

ترتبط بالحماية من الأوبئة والأمراض المعدية والتدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد وأنشطة المؤسسات.

ب- حسب مستويات الخدمات الصحية:

تصنف الخدمات الصحية حسب مستوياتها إلى :

○ الخدمات الأساسية:

وتشمل الخدمات الوقائية والعمليات الجراحية والعلاج وأقسام الطوارئ، بنك الدم، العلاج الطبيعي، الصيدلة، رعاية الأطفال المبتستين (الأطفال المولودون قبل الوقت) ، وعالج الجهاز التنفسي، العناية المركزة، التصوير بالأشعة الالكترونية، الخدمات النفسية للطوارئ... الخ.

○ الخدمات المساعدة:

وتشمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية عند إقامة المريض كالمبيت والغذاء والخدمات التي تؤديها الآلات والأدوات المستخدمة في تسهيل عملية التشخيص والعلاج، بالإضافة إلى الوسائل المستخدمة في خدمات الوقاية.

ج. حسب المستفيدين من الخدمات الصحية:¹

يمكن تصنيف الخدمات الصحية حسب هذا المعيار إلى خدمات فردية وخدمات جماعية.

- خدمات فردية: وهي تلك الخدمات التي يستفيد منها شخص واحد دون أن تكون له علاقة بأي جهة أو مؤسسة صحية معينة، كان يتوجه شخص مريض إلى إحدى المؤسسات الصحية للحصول على معالجة.
- خدمات جماعية أو منظمة:

هي تلك الخدمات التي يستفيد منها عدد من الأفراد ينتمون إلى مؤسسة واحدة، مثل الخدمات التي تقدمها المؤسسات لعمالها، سواء عن طريق تعيين طبيب في تلك المؤسسة أو التعاقد مع أطباء ومؤسسات لمعالجة عمال تلك المؤسسة وفق اتفاق معين.²

¹ شادلي إبراهيم: تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر 2008-2009 ص 11-13

² مرجع نفسه، ص 11-13

المبحث الثالث: تحسين الخدمة الصحية في ظل الإدارة الإلكترونية

لقد أصبح من الضروري تبني مفاهيم جديد من اجل تحسين الخدمات الصحية و يعتبر تبني الجودة كأحد من المفاهيم التي أصبحت مطالب بها ولا محال منها، وسنتعرض في هذا المبحث إلى معرفة كل من أبعاد و دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية.

المطلب الأول: علاقة الإدارة الإلكترونية بالخدمة الصحية

يمكن ان نورد أهمها في النقاط التالية:

- إن تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية الصحية يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة الصحية والمواطن عن طريق تحسين الخدمات الصحية نفسها، وتكييفها مع متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات الصحية تعني إنشاء مواقع تضم معلومات عن الخدمات الحكومية وإضافة النماذج المستخدمة لتأدية الخدمة المطلوبة، بحيث يمكن طباعتها وملؤها وهي تعتمد اعتماداً كبيراً على شبكة الإنترنت مع توفير بيئة قانونية ومالية وأمنية مناسبة ووجود بنية تحتية قوية للاتصالات وبناء أنظمة معلومات متكاملة¹.
- إن تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية يظهر الوجه الآخر للخدمات الصحية فهي تعمل على تطوير وتحسين مستوى الكفاءة في الخدمات الحكومية، وتربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية مما يكفل سهولة ومرونة التعامل في الإدارة الصحية، إضافة إلى تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على الموظفين والمواطنين على حد سواء، كما أن اعتماد النظام الإلكتروني لتقديم الخدمة العامة للجمهور يساعد الدولة على مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- عمدت الجزائر إلى تجسيد استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المرافق الصحية ، إيماناً منها بأنها الحل الأمثل لعصرنة الخدمة الصحية والرقى بها و بالتالي تحسين صورة المرفق العام لدى الجمهور ، وهذا من خلال رقمته الخدمات المقدمة للجمهور باعتماد التكنولوجيا الحديثة بما يكفل خدمة صحية ذات جودة عالية بعدما كانت علاقة المرافق الصحية الإدارية مع المواطن سيئة جداً، مما تسبب في فقدان الثقة بسبب عدم تلبية حاجيات المواطنين واستفحال ظاهرة البيروقراطية وفشل الإصلاحات الإدارية المتتالية، ومع بروز مفهوم جديد لحقوق المواطنين وانبعاث مجتمع مدني واعي

¹ علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي: شبكات الإدارة الإلكترونية، ط العربية، دار وائل للنشر، عمان 2005 ص26

ومتعلم، يطالب بتحسين نوعية الخدمات المقدمة إليه ملزمة بتطبيق النظام الإلكتروني سعياً لتحقيق النوعية والجودة وإرضاء رغبات الأفراد.

- إن رقمنة الخدمات الصحية لا تقتصر فقط على تبسيط وتسهيل الإجراءات بل تعتمد على مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين في كل نشاطات الإدارة، وفي سبيل تكريس ذلك فإنه يتوجب على الإدارة العمل على ضمان مشاركة فعلية للمواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، ولن يتجسد ذلك على أرض الواقع إلا بتسهيل التواصل الإلكتروني بين الإدارات الصحية والمواطنين ونشر وتعميم النفاذ إلى شبكة الإنترنت¹.

إن الإدارة الإلكترونية هي أداة للتغيير الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني الحديث، وبالتالي فهي تمثل آخر ما وصلت إليه تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أدت إلى الانتقال بنا من الخدمات الصحية الورقية الكلاسيكية إلى الخدمات العمومية الإلكترونية، وتقوم على مواكبة هذا التغيير عبر طرق عمل مختلفة بالاعتماد على التدريب غير التقليدي مثل التدريب على الشبكات. إن النقاط السالفة الذكر تثبت ضرورة توفر الخدمة الصحية على الاعتمادية، الملموسية، الثقة والامان، الاستجابة والتعاطف.

المطلب الثاني: مزايا الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية

إن انتشار استخدام الإدارة الإلكترونية جاء بفوائد كبيرة وهذا ما جعل عديد الدول تتسابق في تطبيقها في إدارتها لكونها توفر المزيد من المزايا لتحسين الخدمات، ويمكن تصنيفها كما يلي:

الفرع الأول: المزايا المقدمة للمجتمع:

- ✓ تساهم في زيادة شفافية الحكومات فيما يتعلق بتحسين الخدمات، وتبسيط الاجراءات وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع.
- ✓ تساهم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة، وإتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- ✓ تساعد في عرض اجراءات الحصول على الخدمات الحكومية ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل مع المنظمات.
- ✓ تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع².

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية 2005 ص 22

² محمد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش: الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية. 2004. ص 34

الفرع الثاني: المزايا المقدمة للمواطنين:

- ✓ تمكين المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات في أماكن وجودهم دون الحاجة إلى حضورهم الشخصي.
- ✓ تساعد على زيادة ولاء الزبائن والاستجابة السريعة للاحتياجات والتسليم المبسط للخدمات المقدمة لهم.
- ✓ توفر جودة ودقة الخدمات المقدمة من خلال إخضاع الأداء الإلكتروني لرقابة أدق من التي تفرض على الموظف في الإدارة التقليدية، وهذا ما يساعد على تقديم أداء أفضل للخدمة واستغلال اقل للإمكانات التي تتمتع بها الإدارة.
- ✓ القضاء على البيروقراطية والفساد الإداري، فأداء الخدمة في الإدارة الإلكترونية يقوم على مبدأ العدالة والمساواة في تقديم الخدمة للمواطنين

الفرع الثالث: المزايا المقدمة للمنظمات الصحية في إدارتها:

- ✓ تقديم الخدمة في أفضل صورة من خلال سرعة تدفق المعلومات الإلكترونية.
- ✓ تخفيض تكاليف وأعباء المنظمة حيث أن الإدارة الإلكترونية عكس الإدارة التقليدية لا تستهلك كمية كبيرة من الأوراق وأدوات الكتابة ولا تحتاج لعمال بأعداد كبيرة مما يساعد على معالجة مشكل حفظ البيانات وتوثيقها.
- ✓ تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية بالنسبة للمرضى، خاصة مع توفيرها إمكانية التنقل للمواطن إلى الإدارة، وكذلك تقليصها من التعقيدات الإدارية، وذلك بفضل زيادة طاقة العمل، وتقليل الحاجة إلى السفر والمقابلات وتبسيط الإجراءات التي تؤدي إلى تحسين الخدمات بفضل برامج سير المعلومات وأداء الخدمات الكترونياً.
- ✓ تسهيل إجراء الاتصالات بين الإدارات والأقسام في داخل المنظمة الصحية الواحدة، وكذا مع المنظمات الأخرى، وتوفير الأرشفة التلقائية للمعلومات وملفات المرضى والحصول على معلومات دقيقة وموثقة.
- ✓ السيطرة وتأمين وحماية وامن المعلومات.
- ✓ تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشامل والأداء بتحسين جودة الخدمات المقدمة¹.
- ✓ تساعد الإدارة الإلكترونية الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب وذلك بفضل توافر البيانات الدقيقة والضرورية عند الحاجة إليها فضلاً عن التزويد بالتغذية العكسية عن كل الأنشطة والاحتياجات.

¹ محمد محمود الطعمنة. مرجع سبق ذكره. ص34

✓ تلغي المستويات الإدارية المتعددة، بل يمكن القول بأنه لا يوجد سوى مستوى إداري واحد متصل بالشبكة، تصبح الشبكة هي الإدارة.

هذا وتساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق التميز من خلال تحسين أداء خدماتها وتطويرها بشكل يقضي على البيروقراطية، ويخفض من تكلفتها. فالإدارة الالكترونية أكثر ملائمة لمتطلبات الحاضر والمستقبل لأنها توسع من المشاركة بين جميع أصحاب المصالح داخل المنظمة أو خارجها مما يجعل الشفافية والوضوح في أعلى مستوياتها. كما توفر التحفيز للجميع من أجل التفاعل المثمر والوجود المستمر مع المنظمة دون الحضور إلى الإدارة، مما يضيف إلى قيم المنظمة ويدفعها إلى تثبيت الميزة المستدامة لها.

المطلب الثالث: أبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية

الفرع الأول: أبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية

اتفق عدد من الكتاب على أن أبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية هي (الاستجابة ، والاعتمادية ، والضمان ، والملموسية ، والتعاطف)، ولقد اعتمدنا هذه الابعاد في بحثنا .

1. الاستجابة.

أن الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. فهي تعكس الرغبة أو الرضى بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة.

أن الاستجابة في مجال الخدمات الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها. أن الاستجابة في الخدمة الصحية تشير الى المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة لجميع المستفيدين (المرضى) بغض النظر عن أصلهم، وحالتهم، وخلفيتهم.

وأكد بودية بأن الاستجابة في مجال الخدمة الصحية تعني الرغبة في مساعدة الزبون وتقديم خدمة فورية، فالاستجابة تعني مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعاً مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى المستفيد. ¹ وفي ضوء ما تقدم يمكن القول بأن بُعد الاستجابة في مجال الخدمات الصحية يشير الى أن العاملين في المنظمة الصحية قادرين على الاستجابة السريعة لتقديم المساعدة للمستفيدين. من خدمات المنظمة الصحية والرد السريع على جميع استفسارات المستفيدين من المرضى وغيرهم ، وكذلك سرعة انجاز وتقديم الخدمات الصحية لهم عند احتياجهم لها.

2. الاعتمادية.

¹ الطائي، رعد عبدالله، وقدارة، عيسى (. 2008). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر.

الاعتمادية تعني قدرة مقدمي الخدمة الصحية على أداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، فضلاً عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة. كذلك تشير الاعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة بدقة وثبات. وتعني أيضاً القدرة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.

أن الاعتمادية في الخدمة الصحية تعني قدرة مقدمي الخدمات الصحية على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة.

وفي ضوء ما تقدم نرى بأن بُعد الاعتمادية في مجال الخدمة الصحية يشير إلى قدرة المنظمة الصحية على تقديم وأداء الخدمات الصحية للمستفيدين منها في الوقت المحدد و بموثوقية ودقة وجودة عالية.¹

3. الضمان. (الأمان)

أن الأمان في مجال الخدمة الصحية ناتج عن ثقة المرضى بالأطباء وكادر المستشفى، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم. ويمكن القول بأن الأمان والثقة كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية يقصد بها السمات التي يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، ومن معايير تقييم الخدمة الصحية بموجب هذا البعد، سمعة ومكانة المستشفى عالية، والمعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والكادر التمريضي، والصفات الشخصية للعاملين.²

4. الملموسية.

الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الصحية متمثلة في المعدات المادية والبشرية ومواد. أن الجوانب المتعلقة بالملموسية الخدمة هي المباني وتقنية المعلومات ووسائل الاتصال، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم الخدمة من قبل المستفيد بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة.³

تأسيساً على ما تقدم نرى بأن بُعد الملموسية يشير إلى التسهيلات المادية والتي تزيد من إقبال المستفيدين وعودتهم لنفس مقدم الخدمة الصحية، وتشمل الشكل الخارجي للمبنى ووسائل الراحة والترفيه

¹ عيلان، سماح. (2016). تقييم جودة الخدمة الصحية العمومية من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية المسيلة (الزه اروي) ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.

² محمود، حبيب، وأسعد، باسل أنور. (2014). قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المركز الصحية في محافظة اللاذقية من وجهة نظر المستفيدين منها، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد(36) ، العدد(5) ، جامعة تشرين، اللاذقية – سوريا.

³ عبدالقادر، محمد نور الطاهر أحمد. (2015). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى و المراجعين -دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم ".المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، المجلد11. ص904

مثل البرامج الطبية التثقيفية باستخدام أجهزة العرض والوسائل التعليمية والكتب، وكذلك مظهر المرافق الصحية ونظافتها، ونمط التقنية المستخدمة وحداثة المعدات والاجهزة والادوات الصحية الطبية والمختبرية والاشعة والتمريضية وغيرها. ونظافة العاملين وهندامهم اللائق ومظهر الاثاث والديكور وجاذبية المستشفى والتصميم والتنظيم الداخلي لها.

5. التعاطف. (الجوانب الوجدانية)

إن التعاطف يشير الى الانتباه والرعاية الشخصية الإنسانية التي تقدمه المنظمة الصحية إلى زبائنها . وكذلك يثير التعاطف الانتباه ودرجة العناية الشخصية بالمستفيد ورعايته، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية. كما يقصد بالتعاطف، وضع مصلحة المستفيدين في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة، وتوفير العناية الشخصية لكل منهم، والشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة عند تعرضه لمشكلة ما، واحترام عادات وتقاليد المستفيدين.¹

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول أن بُعد التعاطف يشير إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية اللازمة. ويقصد به وجود الثقة والاحترام واللباقة واللفظ والكياسة والسرية والتفهم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين منها.

الفرع الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة الصحية

لا تقل حاجة قطاع الصحة الى التقنية عن حاجة القطاعات الأخرى إليها فلدى القطاع الصحي من مشكلات ادارية ما يدفعه الى البحث عن الحلول لهذه المشكلات، و الحل الانسب تغيير نمط ادارته من الاسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد الى اسلوب الكتروني مرن ، و يمكن ابراز اهمية الإدارة الإلكترونية لمؤسسات القطاع الصحي في النقاط التالية:²

- الحاجة الى تبسيط الاجراءات والخدمات الادارية، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.
- تختصر الادارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الادارية المختلفة وتسهل الاتصال بين ادارات الاجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الادارية، وترشد استخدام الاوراق في المعاملات مما يوفر التبعية للمخازن اللازمة لتخزين هذه الاطنان من الاوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الاصلية اضافة الى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط

¹ المرجع نفسه ص 904

² القضاة، حسن صالح سليمان أثر إدارة الجودة الصحية على تسويق خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى اربغ العام"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 2018، ص 35

- بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار.
- توفر الصحة إلكتروني للسكان بسهولة الحصول على المعلومات والخدمات الطبية ، بالإضافة الى الحصول على التشخيص السريع عند الحاجة الى العناية الطبية والتقليل من فترة الانتظار للخدمة وتقلل الجهد والتكلفة ، والتثقيف والتعلم لكافة شرائح المجتمع .
 - كما تساهم في إدارة قطاع الصحة بالتنظيم الفعال للمعلومات والمعطيات واستخدامها لهيئات أخرى في مجالات أخرى للبحث والتطوير، بالإضافة الى معالجة الاختلالات في مجال توزيع للموارد الغير منظم ومعالجة الطلبات المتزايدة للخدمات وسرعة الاستجابة لها والحرص على تحقيق التنمية المستدامة ورفع كفاءة تسيير القطاع .
 - وبالنسبة لعمال القطاع يساهم التكوين المتواصل في تنمية كفاءته مما يسمح بتشجيع وتسهيل التعاون وتبادل الخبرات والمعارف بين عناصره، وفي نفس الوقت متابعة سجلات المرضى، ومن جهة أخرى تقليص عدد وحجم الأخطاء الطبية بتوفير المعلومات والخبرات المناسبة.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يظهر لنا الصفات الواجب توفرها في الخدمة الصحية لتواكب التطور الذي عرفته هذه الأخيرة في ظل الإدارة الالكترونية ومدى اهميتها بالنسبة للمؤسسات ، مما ادى بالمجتمعات الالتحاق بالركب ومواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم خدمات أحسن، خاصة عندما بدأت الادارة الالكترونية تهتم أكثر بالخدمات الصحية ، وذلك من اجل خلق بيئة وثقافة ادارية الالكترونية حديثة ، تهدف الى التحسين المستمر في الخدمة الصحية ، وتخفيض من تكاليف وريح الوقت ، وذلك من خلال اشراك المواطنين " الزبائن " في معاملات المؤسسة والحصول عليها وفق التسهيلات الجديدة من اجل مواصلة سيرورة العمل وفق التكنولوجيا الحديثة.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لأهمية الإدارة
الالكترونية في تحسين الخدمات
الصحية بمستشفى الحكيم عقبي
بقالمة

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

تمهيد

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بالدراسة المتعلقة أساساً بأهمية الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية، سيتم في هذا الفصل اسقاط ذلك على احدى المؤسسات الاستشفائية لولاية قالة، مستشفى الحكيم عقي ولتحقيق ذلك تم إعداد وتوزيع الاستبيان على الموظفين والعمال المتواجدين بالمؤسسة. ولقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: نظرة عامة ومختصرة حول المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالمة

المبحث الأول: نظرة عامة ومختصرة حول المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي

المطلب الأول: تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية ومهامها

1- تقديم المؤسسة الاستشفائية:

تعتبر هذه المؤسسة من أهم المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية قالمة وهي حديثة النشأة بدأت خدماتها في فيفري 1985 وقد بنيت وجهزت وفق لتقنيات حديثة.

تقع المؤسسة الاستشفائية العمومية بمدينة قالمة وقد أطلق عليها الاسم لما عرفه القطاع الصحي من تنظيم في الخريطة والمشار إليها بالمرسوم التنفيذي رقم 07 \ 140 المؤرخ في 19\05\2007 حيث وضع هذا التنظيم لخلق مؤسسات عمومية استشفائية ومؤسسات عمومية للصحة الجوارية، ومنها مؤسستنا العمومية الجارية والتي تعتبر كأهم لهذه المؤسسات لكونها أكثرهم حجما وميزانية.

وهي مؤسسة عمومية استشفائية مستقلة ذات طابع إداري يسيرها مجلس إدارة في ولاية قالمة بالطريق المؤدية إلى عين العربي داخل منشآت سكنية وتربوية تتربع على مساحة قدرها 3 هكتارات 10 آر 70 سآر.

أما الإمكانيات المادية فهي معتبر من أجل السير الحسن للعمل، إذ أن كل مصلحة استشفائية مجهزة بالعتاد الطبي المتطور، حيث يقدر عدد الأسرة بالمؤسسة ... سرير وتضع في خدماتها ... سيارات إسعاف خاصة بالمرضى و ... خاصة بمصالح الإدارة، وهي مصنفة ضمن الفئة A حسب الترتيب الوزاري للمؤسسات الاستشفائية ونظرا لما تقدمه من خدمات مستمرة أي 24 ساعة على 24 ساعة دون انقطاع وهي تجمع مختلف رتب المستخدمين مقسمين وفقا لشهادتهم كالتالي:

- جهاز طبي: أطباء عاملون وأطباء مختصون.
- جهاز شبه طبي: تقنيين عاديين وتقنيين ساميين.
- جهاز إداري: مقتصدية وأعوان إداريين.
- جهاز عام: مستخدمين متخصصين وسائقين وحجاب، بدأت هذه المؤسسة في العمل وفق التنظيم الجديد بداية من 01 \ 01 \ 2008.

2- مهام وأهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية:

مهام المؤسسة تتمثل في النقاط التالية:

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

- تموين المراكز الصحية التابعة لنفس القطاع الصحي.
- تقديم خدمات استشفائية للمواطنين.
- تزويد المراكز بالوسائل الطبية والوسائل العامة والخدمات.
- محاولة التسيير الجيد للميزانية التي تمنحها الدولة لها.

وتتمثل أهداف المؤسسة فيما يلي:

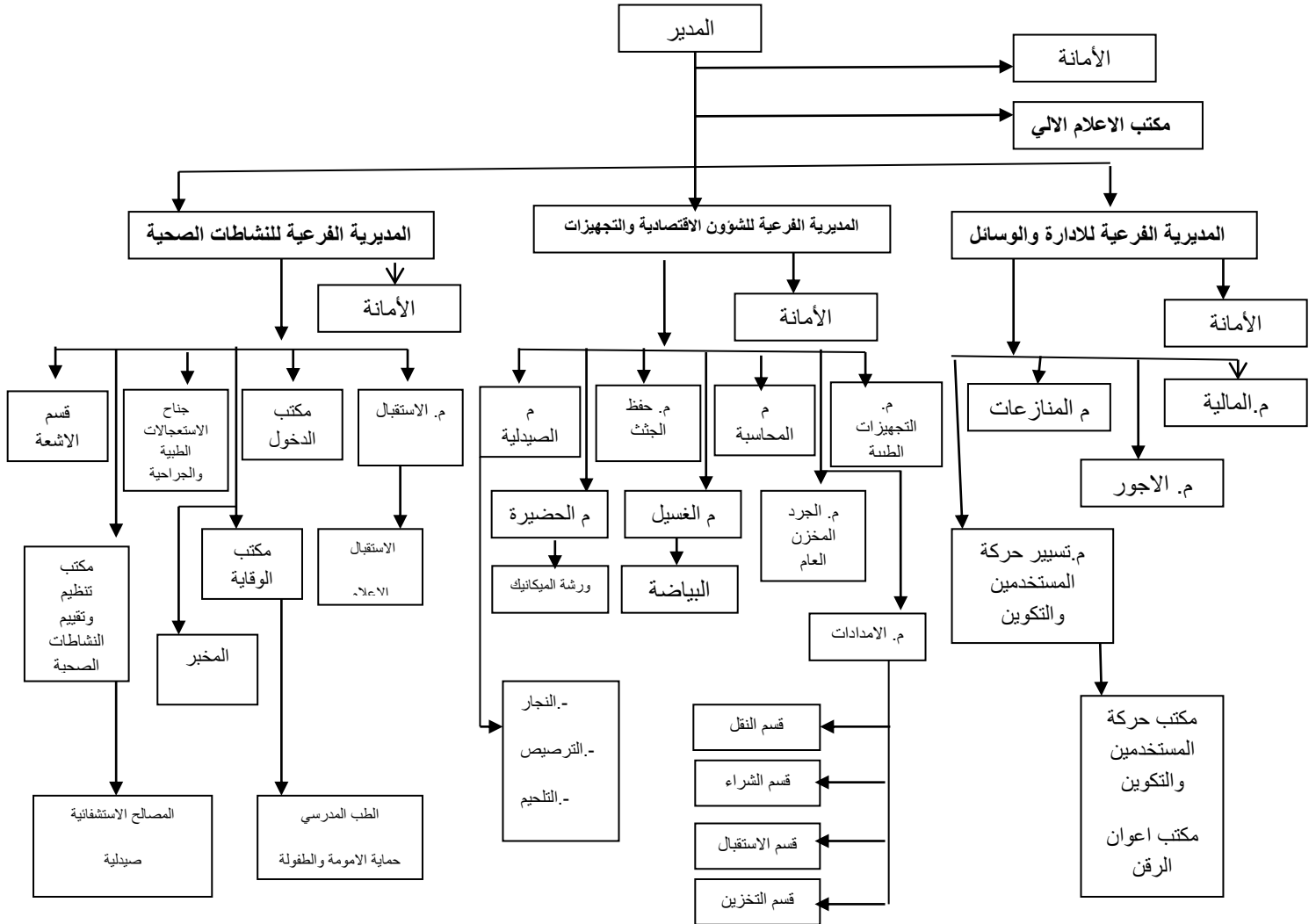
- توفير الظروف العامة والحسنة لعمليات العلاج.
 - توفير مناصب الشغل.
 - تزويد المراكز الصحية بالاحتياجات وخاصة الأدوية.
 - الخروج بإحصائيات مالية تساعد على تسيير الميزانية في المستقبل.
- المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم عقي

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم

عقي.

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمستشفى الحكيم عقي



المصدر: المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي بقالة

1- المديرية الفرعية للشؤون الاقتصادية والتجهيزات:

تعتبر المديرية الفرعية الشؤون الاقتصادية والتجهيزات العمود الفقري للمؤسسة الاستشفائية باعتبارها تهتم بكل الشؤون المالية لاقتناء حاجات المؤسسة حيث تهتم بكل ما هو متعلق بإنفاق المال ومحاسبة الفواتير.

إذ توجد على مستوى المديرية أمانة عامة تهتم بكل المهام المسندة إليها كاستقبال المراسلات والموردين

وتحديد المواعيد حسب برنامج المدير.

وتشمل هذه المديرية المصالح التالية:

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

- ❖ **مصلحة المحاسبة:** تهتم هذه المصلحة بمراقبة الفواتير والمبالغ المسجلة والتقيد في السجلات الموجودة على مستوى المصلحة كاليومية العامة وسجل الفواتير والدفتر كما تسهر هذه المصلحة على مستوى تموين المخزن العام.
- ❖ **مصلحة الصيانة:** تعمل هذه المصلحة على صيانة ما هو متعلق بالكهرباء والتلحيم والترخيص وكذلك النجارة باعتبارها تشمل ورشات متخصصة لذلك وأيادي عاملة فنية.
- ❖ **مصلحة الإمداد:** فهي المحرك الرئيسي للنشاط اليومي للمؤسسة الاستشفائية حيث تقوم بتوفير المواد والمستلزمات وتكون هذه المصلحة تحت إشراف مباشر للمقتصد فهو المسؤول الأول عن كل عمليات الشراء والتخزين وحتى النقل.
- **قسم النقل:** وهو يضمن نقل المواد المشتريات من طرف المؤسسة من المورد إلى مخازنها سواء داخل الولاية أو خارجها للتقليل من تكاليف الشراء التي تخصم من ميزانية المؤسسة.
- **قسم الشراء:** يكمل العمل الرئيسي لهذا القسم بعمليات الشراء المختلفة والتي تخص متطلبات المؤسسة وأيضا يتكفل باقتناء المواد بصفة جيدة وكمية محدودة وسعر جيد للاحتفاظ بمستوى مخزون محدد لتغطية المتطلبات الفورية كما يقوم بمراقبة أمر التوريد حتى وصوله إلى المورد.
- فوظيفة هذا القسم جد هامة لأنها هي التي تسهر على عدم وقوع أي انقطاع في مخزونات المؤسسة.
- **قسم الاستقبال:** كل السلع المشتريات الموجهة للمخازن يجب استقبالها قبل إدخالها نهائيا للمخزن. فهذه العملية هامة لأنها شرط هام للتخزين واستعمال السلع لذلك فهناك مسؤول على الاستقبال يقوم بالمراقبة الجيدة الخاصة بالمواد المستعملة من عنده ويتحقق الاستلام الحقيقي للسلع يكون مطابقا لأمر التوريد من جهة والقيام بعملية الفحص من حيث الجودة والعدد والصلاحية من جهة أخرى.
- **قسم التخزين:** يعمل على تخزين كل المشتريات وحتى الغير مشتريات من التبرعات أو ما شابه ذلك كما يشرف على مخازن المؤسسة ويعمل على تزويد مصالحها بكل المتطلبات الأساسية لضمان الاستمرار كما يقوم بالتنسيق مع مصلحة المحاسبة بالتسيير الجيد للمخزونات وهذا تحت إشراف المقتصد الذي التي يشرف على المخازن التالية:
 - مخزن المواد الغذائية والتنظيف.
 - مخزن عام.
 - مخزن الأغذية والأفرشة، وكل مخزن يشرف عليه أمين مخزن.
- ❖ **مصلحة التجهيزات الطبية:** وتتكفل بكل المواد والتجهيزات الطبية الخاصة بالمصالح الاستشفائية.

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالمة

❖ مصلحة حفظ الجثث: ويتم فيها حفظ الجثث حتى يتم استلامها.

2- المديرية الفرعية للنشاطات الصحية:

توجد على مستوى هذه المديرية أمانة عامة توضع تحت تصرف المدير الفرعي وتتخلص مهامها في استقبال المراسلات الداخلية والخارجية وتسجيلها وعرضها ثم توزيعها على المصالح التابعة إضافة إلى المهام الروتينية الأخرى كالرد على المكالمات الهاتفية وتتكون هذه المديرية من:

❖ مكتب الاستقبال: وتتخلص مهمة هذا المكتب في استقبال الزوار وتوجيههم إلى مختلف المصالح ككل.

❖ مكتب الدخول: يمثل أول مرحلة يمر بها المريض قبل خضوعه لمختلف العلاجات وهو ما يربط المواطن بالمصالح بصفة عامة فهم هذا المكتب بتسجيل كل المصاريف المتعلقة بالمريض من يوم دخوله إلى يوم خروجه من المستشفى، ونلخص مهامه في الآتي:

• رخصة دخول أو خروج المريض.

• تبليغ بالولادة أو الوفاة وكتابة بيان ذلك.

• الاهتمام بالتحويلات الداخلية.

• تحويل المرضى إلى مستشفيات أخرى.

❖ مكتب الوقاية: يهتم هذا المكتب بالطب المدرسي وحماية الطفولة والأمومة كما يعمل على نظافة المحيط من الأوبئة وذلك من خلال الدورات المستمرة التي يقوم بها المكتب.

❖ جناح الاستعجالات الطبية والجراحية: يعمل هذا الجناح على تقديم العلاج الأولي للمريض ويحتوي على قاعة العلاج اليومية المتخصصة في حالات الكسر أو تبديل الكمادات وتلقي الحقن وجناح العمليات الاستعجالية.

أما الجناحات الأخرى التي يتلقى فيها مريض العلاج هي:

- أمراض النساء.

- جراحة عامة.

- طب الأطفال.

- طب العظام.

بالإضافة إلى جناح الإنعاش وينقسم بدوره إلى:

- قاعة العمليات المحضرة.

- العلاج المتتابع.

- الإنعاش.

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

- قاعة العلاج بالعظام.

❖ **المخبر:** يلعب دورا هاما في الحياة اليومية لأشخاص إذ من خلاله يمكن التعرف على كل الأمراض وذلك من خلال التحاليل التي يقوم بها المخبري على خلايا جسم المريض وما شابه ذلك من (دم، بول، عرق،...).

❖ **قسم الأشعة:** ومكانته ذات أهمية بالغة بالمستشفى فهو يعمل على التشخيص الجيد للمريض والتوضيح الأحسن والصحيح للطبيب.

❖ **مكتب تنظيم وتقسيم النشاطات الصحية:** يعتبر قوة القطاع الصحي إذ تنتصب فيه كل المهام المتعلقة بتنظيم النشاطات الصحية من البرامج للمواعيد والإصلاحات ويسهر هذا المكتب على سريان العمل بطريقة جيدة لكل المصالح الاستشفائية سواء المتواجدة على مستوى المستشفى- الحكيم عقي- أو على مستوى المجمعات الصحية والمراكز الأخرى من قاعات العلاج ووحدات، كما يهتم هذا المبحث بطب العمل والوقاية من الحوادث ومتابعة كل النشاطات الصحية خارج المستشفى ويشتمل هذا المكتب على:

- **الصيدلية:** وتتكفل بتزويد كل مستلزمات القطاع الصحي من الأدوية المختلفة والمواد المهمة واللازمة لسير العمل بالمصالح كما تعمل على تسجيل مختلف الطلبات وتسييرها.

- **المصالح الاستشفائية:** وهي مصالح متخصصة في عملية الطب أو تقديم العلاج وتشرف على طب الأطفال ، طب الرجال والنساء، طب العظام، طب الجراحة والطب العام،...الخ.

3- **المديرية الفرعية للإدارة والوسائل:**

يوجد على مستوى هذه المديرية أمانة عامة تسهر خدمة المدير الفرعي إذ تستقبل مجموعة المراسلات الإدارية الواردة من الداخل والخارج ومتابعة تسجيلها وعرضها على المدير الفرعي للنظر فيها ثم تقوم بتوزيعها على المصالح أو المكاتب التابعة لنفس المديرية.

كما تقوم الأمانة بتحديد مواعيد الاجتماعات الخاصة بالمديرية واستقبال زوار المدير الفرعي سواء كان الزائر موظف بالقطاع أو موظف عادي من أجل مقابلة المدير.

والمديرية الفرعية للإدارة والوسائل تتجلى مهامها في تسيير الموظفين والحركات المالية مقسمة مهامها على المصالح التالية:

❖ **المصلحة المالية:** وتهتم هذه المصلحة بانجاز مختلف العمليات المالية الخاصة بالقطاع الصحي وكذا تجهيز الميزانية ومتابعة مدى تنفيذها كما تقوم المصلحة المالية بمراقبة الفواتير المرسله من قبل المديرية الفرعية للشؤون الاقتصادية والتجهيزات وانجازها.

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

❖ **مصلحة الأجور:** تتلخص مهامها في انجاز مختلف الرواتب والاستدراكات الخاصة بمجموع العمال بمختلف رتبهم.

❖ **مصلحة تسيير حركة المستخدمين والتكوين:** وتنقسم إلى قسمين:

- **مكتب أعوان الرقن:** ويتم في هذا المكتب كتابة كل ما يتعلق بالمستخدمين على الآلة الراقنة من استفسارات وعطل، وشهادات العمل.
- **مكتب حركة المستخدمين والتكوين:** وتتلخص مهمة هذا المكتب في الآتي:
 - تسجيل كل الوثائق الإدارية مقسمة حسب طبيعة هذه الوثائق للعطل والاستفسارات.
 - استقبال المترشحين ومتابعتهم.
 - كتابة جداول الإرسال وإرسالها إلى مصلحة الأجور.
 - متابعة الترقيات وحساب الدرجات والسلم لكل موظف وإخباره بها، كما تقوم بإعلام المصلحة المالية والأجور من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة.
 - تحضير ملفات التقارير والشكاوى المقدمة من قبل الموظفين وعرضها على المدير لاتخاذ القرار.

❖ **مصلحة المنازعات:** وتتجلى مهامها في:

- مراجعة السجلات التي تكتب فيها ما حدث خلال الفترة الليلية.
- تلخيص هذه الحوادث في شكل مراسلة لترسل إلى مديرية الصحة والسكان.
- حل النزاعات بين الموظفين.
- متابعة قضايا القطاع في المحكمة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

لمعرفة أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية تم الاعتماد على مجموعة من الوسائل والأدوات وسيتم من خلال هذا المبحث عرض مجتمع الدراسة والعينة التي تم الاعتماد عليها وكذلك عرض أهم مصادر جمع البيانات والأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة.

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالمة

المطلب الأول: المجتمع الإحصائي وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة جميع أفراد او أحداث موضوع الدراسة، و بما أن الهدف من هذه الدراسة هو قياس أهمية الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم عقي المتواجدة بولاية قالمة ، فإن مجتمع الدراسة يتمثل في كل طبيب و مساعد طبيب و اداري يعمل داخل المستشفى، وحسب الإحصائيات المقدمة من طرف المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي فقد قدر عدد العمال في السداسي الأول من سنة 2023 ب 953 عامل، و نظرا للحجم الكبير للمجتمع فانه يتعدر إجراء عملية مسح شامل، وهذا ما يؤدي إلى ضرورة سحب عينة تمثيلية من هذا المجتمع الإحصائي لدراستها.

كما يقصد بالعينة المجموعة الجزئية من مجتمع الدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من 90 موظف من أطباء ومعاونهم ومدراء الأقسام والوحدات الرئيسية والفرعية في المستشفى قيد البحث. إذ وزعت (150) استمارة واسترجعت (90) استمارة أي أن نسبة الاستجابة (60%).

1- مصادر جمع البيانات والأدوات المستخدمة

يهدف الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة من أفراد عينة المجتمع المدروس والتي تفيدنا في دراستنا والوصول الى تحقيق الأهداف المرجوة فقد اعتمدنا مجموعة من الأدوات نذكر منها:

❖ **الملاحظة:** تعرف بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط هادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته¹.

❖ **المقابلة:** هي أداة من أدوات البحث يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث واختبار فروضه، وتعتمد على المقابلة بين طرفين وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من قبل الباحث والإجابة عنها من قبل من تجرى معه المقابلة².

❖ **الاستبانة:** هي تلك الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة أو بفرغ للإجابة-مثلا -الإشارة إلى ما يراه مهما أو ما ينطبق عليه منها، أو ما يعتقد أنها الإجابة الصحيحة³.

¹ محمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والادارية (المفاهيم والأدوات)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص 296.

² ابراهيم بن عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص 102.

³ نفس المرجع ص 96، 97.

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

- ❖ السجلات والوثائق: تعتبر هذه الأداة مكملة للأدوات الأخرى المستخدمة في جمع البيانات وتم الحصول على وثائق الشركة من مختلف المديرية والأقسام، وقد ساعدتنا في الحصول على بعض البيانات العامة حول نشاط المؤسسة المتعلقة بموضوع الدراسة.
- ❖ متغيرات الدراسة: اقتصر موضوع هذا البحث على محاولة معرفة أهمية الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية محل الدراسة، وبالتالي تم الاعتماد على الادارة الالكترونية كمتغير مستقل والخدمات الصحية كمتغير تابع.

المطلب الثاني: خطوات الدراسة الميدانية

1- أداة الدراسة

- اعداد الاستمارة من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- عرض الاستمارة على المشرف وأساتذة من الهيئة التدريسية من أجل اختيار مدى ملاءمتها لجمع البيانات وقد استجبنا لأرائهم وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة؛
- إجراء الدراسة الاختيارية؛
- توزيع الاستمارة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة. ولقد تم تقسيم الاستبيان الى جزئين كما يلي:
- الجزء الأول: يشمل البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من الأسئلة المرتبطة بالجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، الخبرة.
- الجزء الثاني: يتكون من جملة من المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث احتوى على 27 عبارة متعلقة بمحاور الدراسة، وقد تم تقسيمه الى محورين كما يلي:
- المحور الأول: ويتعلق بواقع الادارة الالكترونية في المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي، عدد عباراتها (13) والذي جزأ إلى أربعة أجزاء هي مدى استخدام الأجهزة والبرامج وعدد عباراتها (05)، واستخدام نظم المعلومات الادارية و عدد عباراتها (02)، قواعد البيانات و عدد عباراتها (03)، ملائمة البرامج المستخدمة و عدد عباراتها (03).
- المحور الثاني: ويتعلق بأهمية الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية. عدد عباراته (14)، ليلبغ المجموع الكلي (27) عبارة، تم افراغها وفق مقياس ليكارت الخماسي المعتمد إحصائياً لقياس استجابات الباحثين لعبارات الاستبيان.

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالمة

وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من 5 إجابات حيث تعطى:

الدرجة 5: تعطى لعبارة موافق بشدة:

الدرجة 1: تعطى لعبارة غير موافق بشدة.

الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

ولتحديد طول فترة مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والحدود العليا) المستخدم في محاور الدراسة تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي (0.8=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): طول الخلايا

الاتجاه الإجابة	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.8
غير موافق	من 1.81 إلى 2.61
محايد	من 2.62 إلى 3.42
موافق	من 3.43 إلى 4.23
موافق بشدة	من 4.24 إلى 5

من أعداد الطالبين

2- الأساليب الإحصائية المستخدمة

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقبي بقلمة

لتحقيق هذه الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام برنامج التحليل المسعى بالحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية spss وذلك لتوفره على العديد من الأساليب الإحصائية للتحليل، و قد تم افتراض مستوى معنوية يبلغ (0.05) و تم القيام بالاختبارات الإحصائية التالية:

- اختبار "كولومجروف-سمرنوف" لمعرفة نوع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا.
 - اختبار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان، والتحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.
 - استخدام اختبار (One Sample T- test) للتعرف على الدلالة الإحصائية لأداة الدراسة ككل ولكل مجال من مجالاتها- لدراسة الفروق بين المتوسطات.
 - معامل الارتباط سيبرمان براون ومعامل غاثمان: لقياس صدق أداة الدراسة
 - المتوسط الحسابي، يتم استخدامه في تحديد اجابات العينة
 - الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي
- المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

صدق الاستبيان: ويقصد به أن تكون أداة القياس صالحة لقياس ما تهدف لقياسه (ما وضعت لقياسه)، ويستخدم الصدق لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم، ويشمل صدق الاستبيان ما يلي:

- ❖ **صدق المحكمين:** حيث قمنا بعد تصميم استبانة البحث بعرضها على أساتذة من ذوي الخبرة والدراسة وذلك للاسترشاد بأرائهم حول مدى مناسبة وصلاحيّة عبارات الاستبيان من حيث التركيب والصياغة اللغوية للعبارات الواردة فيه، حيث تم عرضها على عدة أساتذة (فريحة ليندة، بوفلفل سهام، سلايمية ظريفة، بن يوب فاطمة) واللتن أبدين العديد من الملاحظات والاقتراحات التي قمنا بأخذها بعين الاعتبار وقمنا على أساسها بالتعديلات المطلوبة (حذف بعض العبارات، وإعادة صياغة البعض منها، وإعادة الترتيب لبعضها الآخر).
- ❖ **صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:** ويقصد به مدى اتساق جميع فقرات وعبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتهي إليه، حيث تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ عددها 90 وذلك بحساب معاملات الارتباط بين العبارات والمحور الذي تنتهي إليه.

✓ **قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:** واقع الإدارة الالكترونية

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

جدول رقم (03): معاملات ارتباط سبيرمان بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الاول

رقم العبارة	عبارات المحور الأول	القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط بالمحور
1	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	0,000	0,736
2	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	0,000	0,516
3	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	0,000	0,686
4	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	0,000	0,596
5	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	0,000	0,721
6	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل	0,001	0,434
7	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	0,000	0,546
8	تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	0,000	0,582
9	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	0,000	0,554
10	تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام	0,000	0,710
11	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	0,001	0,440
12	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي	0,000	0,763
13	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	0,000	0,533

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الإحتمالية Sig أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0,05 وذلك بالنسبة لأغلب عبارات المحور الأول وأيضا نلاحظ قيمة معامل الارتباط سبيرمان موجبة لجميع العبارات مما يشير الى وجود اتساق داخلي بين عبارات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور.

✓ الصديق الداخلي لعبارات المحور الثاني: دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية

جدول رقم (04) : معاملات ارتباط سبيرمان بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني

رقم العبارة	عبارات المحور الثاني	القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط بالمحور
01	الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المستشفى	0,000	0,647
02	التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى العناية الطبية بالمرضى	0,000	0,697
03	توفر الادارة الالكترونية وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة الصحية	0,000	0,721
04	تعمل الادارة الالكترونية على تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة	0,000	0,709
05	تعمل الادارة الالكترونية على مراقبة جودة المعطيات المجمعة وتوفير ارتجاع فوري	0,000	0,730
06	تعمل الادارة الالكترونية على رفع الانتاجية ورفع القيمة النوعية الاجمالية للعناية الصحية بالمرضى	0,000	0,758
07	تعمل الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاءتها	0,000	0,784
08	تتوفر المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي على درجة عالية من النظافة ومعدات تقنية حديثة	0,000	0,792
09	يستجيب الموظفون لدرجة احتياجات المرضى مهما كان انشغالهم	0,000	0,754

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

0,420	0,002	يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.	10
0,684	0,000	يشعر المريض بالاطمئنان عند تعامله مع المستشفى	11
0,440	0,001	تقدر المستشفى ظروف المرضى وتتعاطف معهم	12
0,763	0,000	الإدارة الالكترونية تساهم في توفير الخدمات الصحية الاستشارية عن بعد	13
0,533	0,000	الإدارة الالكترونية تساهم في تقديم الرعاية الصحية للمرضى في المناطق النائية	14

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نرى من خلال هذا الجدول أن القيمة الاحتمالية sig أقل من مستوى المعنوية المفروض (مستوى المعنوية=0.05)، وذلك بالنسبة لكل عبارات المحور الثاني، كما نلاحظ أن معامل الارتباط سيبرمان موجب في كامل عبارات، مما يشير الى وجود اتساق بين كل عبارة ودرجة الكلية لمحور التي تنتهي اليه، وهو ما يؤكد وجود صدق داخلي في المحور الثاني.

✓ الصدق البنائي: وهو الذي يتم قياسه من خلال قياس درجة الارتباط بين محاور الدراسة والدرجة الكلية للإستمارة وذلك عن طريق معامل الإرتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(05): معامل الارتباط بيرسون للمحاور بالدرجة الكلية للإستمارة

معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig	المحور
0,976	0,000	المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية
0,955	0,000	المحور الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات الارتباط المتحصل عليها لكل محور موجبة (المحور الأول بلغ قيمة 0.976 والمحور الثاني بلغ قيمة 0.955، كما نلاحظ أن القيمة الاحتمالية sig في كل المحاور كانت 0,000 وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، وهذا يدل على وجود ارتباط بين المحاور والاستبيان ككل، وعليه تعتبر المحاور صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

- ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، أي أنها تعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، على نفس العينة، وتحت نفس الظروف والشروط. ويمكن حسابه بطريقتين كما يلي:

طريقة ألفا كرونباخ

تم استخدام هذه الطريقة لقياس ثبات الاستبيان، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(06): نتائج ألفا كرونباخ

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
27	0,942

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.942 وهو أكبر من 0,6 وهذا ما يدل على أن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الإستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

طريقة التجزئة النصفية: وهي طريقة تعتمد على قسمة عبارات الاستبيان الى جزئين الأول يمثل الأسئلة الفردية والجزء الثاني يمثل الأسئلة الزوجية. ويتم حساب قيمة معامل الارتباط بينهما باستخدام كل من معامل سيبرمان ومعامل غوثمان، وهذا ما سنراه في الجدول الموالي:

الجدول رقم(07): نتائج الاستبيان باستخدام طريقة التجزئة النصفية

معامل الفا كرونباخ	النصف الأول للعبارات	ألفا كرونباخ النصف الأول
0,887	عدد العبارات	13
معامل الفا كرونباخ	النصف الثاني للعبارات	ألفا كرونباخ النصف الثاني
0,899	عدد العبارات	14

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

27	العدد الإجمالي للعبارات.	
0,809	الارتباط بين النصف الأول والثاني	
0,894	عدد العبارات متساوي بين النصفين	معامل سيرمان براون
0,894	عدد العبارات غير متساوي بين النصفين	
0,891		معامل غاتمان

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط سيرمان يساوي (0,894)، وهو أكبر من 0,6 وبالتالي وجود ارتباط قوي، كما نلاحظ أن معامل غاتمان يساوي (0,891)، وهو أكبر من 0,6 وبالتالي وجود ارتباط قوي، وعليه وجود ثبات في الاستبيان.

المبحث الثالث: التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث تحليل البيانات المتحصل عليها من الإستبانة الموزعة على الموظفين في المؤسسة.

المطلب الأول: تحليل نتائج الجزء الأول

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقبي بقالمة

حيث قمنا خلال هذا المطلب بتحليل للبيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وذلك من خلال النسب المئوية والتكرارات ويمكن توضيحها فيما يلي:

الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة.

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	البيان	العدد	النسبة%
الجنس	أنثى	51	56.66%
	ذكر	39	43.33%
	المجموع	90	100%

/المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 39 لصالح جنس الذكور وبنسبة مئوية 43.33%، في حين بلغ عدد الإناث 51 وبنسبة 56.66%، وقد يرجع وجود عدد الإناث أكثر من عدد الذكور الى طبيعة عمل المؤسسة من ناحية التوظيف.

الفرع الثاني: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير للعمر

المتغير	البيان	العدد	النسبة
العمر	من 20 الى 30 سنة	19	21.21%
	من 31 الى 40 سنة	34	37.77%
	من 41 الى 50 سنة	23	25.55%
	أكبر من 50 سنة	14	15.55%

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

100%	90	المجموع	
------	----	---------	--

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن معظم أفراد العينة الموزعة على الفئات العمرية الأربعة كانت محققة في الفئة الثانية والبالغ عدد أفرادها 34، لتأتي في المرتبة الثانية الفئة الثالثة والتي بلغ عدد أفرادها 23، وجاءت فئة أقل من 30 سنة في المرتبة الثالثة وبلغ عدد أفرادها 19، وفي المرتبة الأخيرة فئة أكبر من 50 سنة والتي بلغ عدد أفرادها 14 وهذا ما يدل على أن معظم مناصب المؤسسة تحتوي على الفئات الشبابية أكثر إضافة إلى أصحاب الخبرة بنسبة جد معتبرة ويرجع ذلك لطبيعة نشاطها من جهة ومن أجل الاستفادة من مكتسباتهم ومهاراتهم وخبرتهم من جهة أخرى.

الفرع الثالث: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم(10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	البيان	العدد	النسبة
المستوى التعليمي	ثانوي	11	%12.22
	ماستر	48	%53.33
	ليسانس	16	%17.77
	دكتوراه	15	%16.66
	المجموع	90	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول ان مستوى التعليمي لأفراد العينة كان موزع على اربع مستويات وكان عدد الأفراد المتحصلين على المستوى الجامعي أكبر أفراد العينة حيث بلغ عددهم 48 فرد ، تليها المتحصلين على ليسانس بعدد قدر ب 16 فرد ثم يأتي أصحاب شهادات الدكتوراه 15 فرد ، ليكون المتحصلين على شهادة الثانوي هي الأقل عددا في العينة حيث كان هناك 11 فرد فقط يملك مستوى ثانوي يرجح سبب ارتفاع أصحاب شهادات الجامعية في هاته العينة راجع لطبيعة نشاط المؤسسة والتي تحتاج افراد ذوي مستوى عالي وكفاءة عالية.

الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

الجدول رقم(11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

المتغير	البيان	العدد	النسبة
	طبيب	22	%24.44
	مساعد طبيب	29	%32.22

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقبي بقالة

الوظيفة	اداري	39	%43.33
	المجموع	90	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير المنصب الوظيفي الى طبيب، مساعد طبيب و اداري، أما النسبة الأعلى فقد كانت ممثلة في فئة الاداريين، أما المرتبة الثانية فكانت لفئة مساعد طبيب، الثالثة فئة الأطباء و تفسر النسبة العالية لفئة الاداريين الى تعدد أنشطة الفروع و المصالح الإدارية في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع الخامس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم(12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة العملية

المتغير	البيان	العدد	النسبة
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	25	%27.77
	من 6 الى 10 سنوات	24	%26.66
	من 11 الى 15 سنة	21	%23.33
	من 15 فما فوق سنة	20	%22.22
	المجموع	90	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة لهم خبرة أقل من 5 سنوات ، والذي تمثل عددهم 25 فرداً 30، وفي المرتبة الثانية الأفراد اللذين لهم خبرة من 6 الى 10 سنوات حيث بلغ عددهم 24 فرد وفي المرتبة الثالثة تأتي الفئة التي تمتلك خبرة تتراوح من 11 الى 15 سنة حيث بلغ عددهم 20 فرد أما المرتبة الأخيرة فقد كانت لفئة أكثر من 15 سنة خبرة حيث بلغ عددهم 20 فرداً.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات العينة

ويتم ذلك من خلال عرض آراء العينة حول كل العبارات والمحاور وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

الفرع الأول: تحليل بيانات المحور الأول و اقع الإدارة الإلكترونية في مستشفى الحكيم عقبي-قالة-

الجدول رقم(13): نتائج اجابات أفراد العينة حول و اقع الإدارة الإلكترونية في مستشفى الحكيم عقبي-

قائمة

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

رقم العبارة	عبارات المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
1	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة	3,680	935 0,	موافق
2	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	3,7000	0,890	موافق
3	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	4,314	0,780	موافق
4	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	3,800	0,947	موافق
5	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	4,180	0,873	موافق
6	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل	4,010	0,681	موافق
7	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	3,680	0,952	موافق
8	تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	3,983	1,054	موافق
9	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	4,100	0,614	موافق
10	تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام	3,960	0,781	موافق
11	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	4,040	0,570	موافق
12	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي	3,940	0,651	موافق
13	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	4,870	0,747	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الأول	3,798	0,482	موافق

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور الأول "واقع الإدارة الإلكترونية في مستشفى الحكيم عقي-قالة- قدر ب 3,798 و بانحراف معياري قدر ب 0,482 ومنه عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة، كما يتضح أن قيم المتوسط الحسابي الخاصة بعبارة هذا المحور تتراوح بين 3,48 و 4,22 كما قدر الإنحراف المعياري لهذه العبارات بين 0,482 و 0,952 ما عدا العبارة رقم(8) والتي سجلت انحراف معياري قيمته 1,054 ما يؤكد توافق في آراء افراد العينة وأن المؤسسة محل الدراسة تطبق الإدارة الإلكترونية وتولي اهتماما كبيرا لها.

الفرع الثاني: تحليل بيانات المحور الثاني دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقي-قالة-

الجدول رقم(14): نتائج اجابات أفراد العينة حول تحليل بيانات المحور الثاني دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقي-قالة-

رقم العبارة	عبارات المحور الثاني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العبارة
1	الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المستشفى	3,820	0,799	موافق
2	التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى العناية الطبية بالمرضى	4,650	0,905	موافق
3	توفر الادارة الالكترونية وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة الصحية	3,680	0,843	موافق
4	تعمل الادارة الالكترونية على تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة	3,980	0,910	موافق
5	تعمل الادارة الالكترونية على مراقبة جودة المعطيات المجمعة وتوفير ارتجاع فوري	3,720	0,886	موافق
6	تعمل الادارة الالكترونية على رفع الانتاجية ورفع القيمة النوعية الاجمالية للعناية الصحية بالمرضى	3,640	0,847	موافق
7	تعمل الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاءتها	3,520	0,920	محايد

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

8	تتوفر المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقي على درجة عالية من النظافة ومعدات تقنية حديثة	3,400	0,925	محايد
9	يستجيب الموظفون لدرجة احتياجات المرضى مهما كان انشغالهم	3,500	0,952	موافق
10	يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.	4,820	0,690	موافق
11	يشعر المريض بالاطمئنان عند تعامله مع المستشفى	3,940	0,659	موافق
12	تقدر المستشفى ظروف المرضى وتتعاطف معهم	4,320	0,578	موافق
13	الإدارة الإلكترونية تساهم في توفير الخدمات الصحية الاستشارية عن بعد	3,680	0,670	موافق
14	الإدارة الإلكترونية تساهم في تقديم الرعاية الصحية للمرضى في المناطق النائية	3,570	0,830	موافق
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور الثاني	3,642	0,668	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي-قالة-قدر ب 3,642 وبانحراف معياري قدر ب 0,668 ومنه عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة، كما يتضح أن قيم المتوسط الحسابي الخاصة بعبارة هذا المحور تتراوح بين 3,40 و3,96 أي تقع في الفئتين " من { 2,62- 3,42} و { 3,43 و 4,33} والتي تشير إلى الخيارات موافق ومحايد.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سنحاول من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المؤسسة محل الدراسة الإدارة الإلكترونية، وكذا الدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في تحسين الخدمات الصحية لها، كما تهدف إلى معرفة ما إذا كان هناك علاقة ارتباط بين تطبيق المؤسسة للإدارة الإلكترونية فو تحسين الخدمات الصحية، ومدى تباين

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

في أراء العينة في المؤسسة جول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية بتباين خصائصهم ومن أجل اختبار وتحليل نتائج الفرضيات اعتمدنا على مجموعة من الاختبارات المعلمية والمتمثلة في اختبار ستودنت، الارتباط الخطي، اختبار تحليل التباين.

ولا يمكن تطبيق هذه الاختبارات الا بتوفر شرط التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، لذلك سنقوم أولاً من التأكد من أن بيانات الدراسة تتبع لتوزيع الطبيعي لذلك سنستخدم كل من اختبار كلمغروف سمرنوف واختبار شايبرو ويلك

ولقيام بإجراء هذا الاختبار نقوم بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم(15): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

شايبرو ويلك	غلمنغروف سيمينوف	
0.54	0.19	المحور الأول
0.005	0.039	المحور الثاني

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن القيم الاحتمالية sig في كل المحور الأول أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، أي أن بيانات المحور الأول تتبع التوزيع الطبيعي.

كما نلاحظ أن القيمة الاحتمالية Sig للمحور الثاني أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، وذلك في كلا الاختبارين حيث كانت في اختبار غلمنغروف سيمينوف تتراوح بين 0.00 و 0.04، بينما كانت في اختبار شايبرو ويلك تتراوح 0.00 و 0.003 وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

ولكن بما أن أفراد العينة أكبر من 30، وحسب نظرية النهايات المركزية فإن بيانات الدراسة تؤول إلى التوزيع الطبيعي.

✓ اختبار الفرضية الأولى: تولى المؤسسة الاستشفائية حكيم عقي اهتماما كبيرا بتطبيق الإدارة الإلكترونية. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار ستودنت لعينة واحدة، وذلك لبيانات المحور الأول، وعليه قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

الفرضية الصفرية H0: لا تولي المؤسسة اهتماما بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرضية البديلة H1: تولي المؤسسة اهتماما بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم(16): نتائج اختبارستودنت لعينة واحدة المحور الأول.

قيمة المعيار=3				المتغيرات
القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	يهتم المستشفى بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
0.000	49	1.676	11.699	

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية sig متمثلة في قيمة 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة H1، المتمثلة في تولي المؤسسة قيد الدراسة اهتماما بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ونصل لنفس النتيجة عند ما يتم مقارنة القيمة t المحسوبة مع القيمة الجدولية، حيث نلاحظ أن قيمة t المحسوبة أكبر من الجدولية (11.699 > 1.676)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

✓ اختبار الفرضية الثانية: تحقق مستشفى الحكيم عقي بقالة خدمات صحية بجودة معتبرة. الفرضية الصفرية: لا تحقق خدمات صحية بجودة معتبرة الفرضية البديلة: تحقق خدمات صحية بجودة معتبرة

الجدول رقم(17): نتائج اختبارستودنت لعينة واحدة المحور الثاني

قيمة المعيار=3				المتغيرات
القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	المحور الثاني
0.000	49	1.676	6.787	

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالمة

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية sig تمثله في قيمة 0.00 وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة H1.

ونصل لنفس النتيجة عند ما يتم مقارنة القيمة t المحسوبة مع القيمة المجدولة، حيث نلاحظ أن قيمة t المحسوبة أكبر من المجدولة ($6.787 > 1.676$)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1.

✓ اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات الصحية في مستشفى الحكيم عقي-بقالمة.-

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار الارتباط الخطي كون الفرضية تشتمل على متغيرين وعليه يتم صياغة الفرضيات كمايلي:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات الصحية

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمات الصحية

الجدول رقم(18): نتائج العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمات الصحية

المحور الأول	المحور الثاني	البيان
--------------	---------------	--------

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالة

0.914 0.000 90	1 90	معامل الارتباط القيمة الاحتمالية Sig N	المحور الأول
1 90	0.914 0.000 90	معامل الارتباط القيمة الاحتمالية Sig N	المحور الثاني

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن القيمة الإحتمالية Sig يساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، ومنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمات الصحية.

وقد قدر معامل الارتباط ب 0.914 وهي قيمة موجبة وبالتالي هناك علاقة طردية قوية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدات الصحية.

خلاصة الفصل الثالث:

الخدمات الصحية بمستشفى الحكيم عقي بقالمة

من خلال اسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية بالمؤسسة محل الدراسة، وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية في اختبار وتحليل الفرضيات تم التوصل الى أنه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة احصائية (0.05) بين الإدارة الإلكترونية و الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما يدفعنا للقول أن مستشفى الحكيم عقي -قالمة- يولي أهمية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والدور الذي تلعبه هذه الأخيرة في المساهمة في تحسين الخدمات الصحية.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامّة:

ساهمت الإدارة الإلكترونيّة في تنمية السلوك الإبداعي التكنولوجي للموظفين، بما يساعد على تبسيط الإجراءات الإداريّة وتسريع عملية صنع القرار، بأسرع وقت وبأقل تكلفة، وتمكين الإدارة من التخطيط بكفاءة وفعاليّة.

فالإدارة الإلكترونيّة يمكن أن تشمل كلا من الاتصّالات الداخليّة والخارجيّة لأيّ مؤسسة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافيّة الكاملة، وتقديم جودة خدمات وفق معايير فنيّة وتقنيّة عالية تواكب العصر. والمؤسسات الصحيّة كسائر المؤسسات تسعى الى تبني الإدارة الإلكترونيّة كأسلوب حديث لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحيّة والعمل على تحسين نوعيّة خدماتها.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لغرض تحديد أهميّة الإدارة الإلكترونيّة في تحسين الخدمة الصحيّة، وذلك من خلال دراسة حالة مستشفى الحكيم العقبي -قائمة - فتوصلنا الى مجموعة من النتائج يمكن عرضها فيما يلي:

◀ نتائج اختبار الفرضيات:

- نتائج لاختبار بينت أن القيمة الاحتماليّة sig متمثلة في قيمة 0.00 وهي أقل من مستوى المعنويّة المفروض (0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضيّة الصفرية ونقبل الفرضيّة البديلة H1، المتمثلة في تولي المؤسسة قيد الدراسة اهتماما بتطبيق الإدارة الإلكترونيّة. وهذا ما يثبت الفرضيّة الأولى، تولي المؤسسة الاستشفائيّة حكيم عقبي اهتماما كبيرا بتطبيق الإدارة الإلكترونيّة.

نلاحظ من خلال الاختبار كذلك أن القيمة الاحتماليّة sig متمثلة في قيمة 0.00 وهي أقل من مستوى المعنويّة المفروض (0.05) وعليه فإننا نرفض الفرضيّة الصفرية ونقبل الفرضيّة البديلة H1. المتمثلة في تحقق المؤسسة خدمات صحيّة بجودة معتبرة. بناء على تحليل نتائج الاستبيان نجد ان مستشفى الحكيم عقبي يعمل على اكتساب ميزة تنافسيّة وذلك من خلال تنمية مهارات افرادها وكفاءتهم، وتخفيض التكاليف مقارنة بمنافسها وذلك لكسب رضا عملائها وولائهم لها وبذلك فان هذا المستشفى بحاجة للعمل على التحسين والتطوير لمميزاته التنافسيّة باستمرار وعليه نقوم بإثبات صحة الفرضيّة الثانيّة.

- كما لاحظنا سابق في الدراسة أن القيمة الاحتماليّة Sig يساوي 0.000 وهي أقل من مستوى المعنويّة المعتمد 0.05 وبالتالي نرفض الفرضيّة الصفرية ونقبل الفرضيّة البديلة، ومنه توجد علاقة ذات دلالة احصائيّة بين تطبيق الإدارة الإلكترونيّة وتحسين الخدمات الصحيّة.

- وقد قدر معامل الارتباط ب 0.914 وهي قيمة موجبة وبالتالي هناك علاقة طردية قويّة بين تطبيق الإدارة الإلكترونيّة و تحسين الخدمات الصحيّة. وهذا ما يثبت صحة الفرضيّة الثالثّة.

◀ نتائج الدراسة:

بعد استعراضنا لاهم الجوانب المتعلقة بالموضوع توصلنا الى النتائج التالية:

- أدى تطبيق الإدارة الالكترونية الى تراجع الخدمات التقليدية الذي كانت نطاقها مكان تواجد المؤسسة وكذا زمان تقديمها اذ صارت الخدمة تقدم للمواطن في مكان تواجده و في وقت قياسي وعلى مدار الساعة؛
- تركّز الإدارة الالكترونية في مستشفى الحكيم عقبي-بقالملة- على قواعد البيانات وتطورها خدمة للعملاء من اجل تحسين الخدمات الصحية وتدعم الاداء لمختلف الوحدات الوظيفية،
- ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية الى رفع كفاءة وفعالية الإدارة العامة للمؤسسة الاستشفائية من خلال تسيير مصالح الافراد كتقليص الإجراءات والسرعة في تنفيذ الخدمات وكذا تقليل التكلفة المصاحبة لها سواء مادية او بشرية.
- هناك علاقة طردية قوية بين الإدارة الالكترونية والخدمات الصحية فلو توفرت بقوة الإدارة الالكترونية في المؤسسة لحققت خدمات معتبرة وحسنت بشكل كبير في نوعية الخدمات المقدمة.

◀ الاقتراحات:

يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات أهمها:

- نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الالكترونية ومدى نجاح تطبيقها في استمرارية المؤسسة واكتسابها لمزايا تنافسية؛
 - زيادة الدعم المالي بهدف الاستعانة بمديرين مختصين ومؤهلين للقيام بدورات تدريبية تمكن العاملين من استخدام أحدث تقنيات الإدارة الالكترونية ولفت انتباه المسؤولين بأهمية المشروع والتحسيس بفوائده المتنامية على المستشفى؛
- الاستمرار بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال لما لها من أثر إيجابي في تحقيق المزايا التنافسية لمستشفى الحكيم عقبي-بقالملة-

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1- الكتب

1. صدام خميسة، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
2. سعد غالب سين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005.
3. نجم عبود نجم الادارة و المعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية عمان 2008 .
4. مصطفى يوسف الكافي. دار و مؤسسة رسلان 2011.
5. محمد سمير أحمد الادارة الالكترونية.دار المسبرة 2009.
6. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية "المفاهيم الخصائص المتطلبات"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2011.
7. ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، كلية التخطيط و الإدارة الجامعية البلقاء التطبيقية، الأردن، 2012.
8. فداء محمود حامد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار البداية الناشر وموزعون، عمان، 2012.
9. سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط3 دار الوراق، عمان، 2006.
10. محمود القدوة ، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
11. حسن محمد الحسن: الإدارة الإلكترونية المفاهيم-الخصائص-المتطلبات، الوراق للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان الأردن 2001 .
12. علاء عبد الرازق السالمي ، تقديم خالد إبراهيم السليطي: الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2008.
13. نظام موسى سويدان وعبد المجيد البرواري: إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 .

14. طلال بن عايد الأحمدي: إدارة الرعاية الصحية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
15. حميد الطائي بشير العلق . مدخل استراتيجي وضيقي تطبيقي، الطبعة العربية دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان , 2009 .
16. المساعد زكي خليل، تسويق الخدمات الصحية ، دار الحامد للنشر و التوزيع، مصر الطبعة الاولى 1998 .
17. عبد العزيز مخيمر ،محمد الطعامنة، الاتجاهات الحديثة في ادارة المستشفيات المفاهيم و التطبيقات . بحوث و دراسات ،المنظمة العربية للتنمية الادارية، مصر الجديدة ، القاهرة2003.
18. علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي :شبكات الإدارة الإلكترونية، ط العربية، دار وائل للنشر، عمان2005 .
19. محمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والادارية (المفاهيم والأدوات)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، .
20. ابراهيم بن عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
- 2- المقالات والمقتنيات**
1. علاء أحمد حسين، صدام حسين على "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية"، تنمية الرافدين، مجلد33، العدد 104، جامعة الموصل، العراق، 2011.
2. كافية عيدوني، حميد بن حجوبه، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، ديسمبر2007.
3. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي :مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 02 ، جامعة بسكرة، الجزائر، السنة .
4. عصام محمد البحيصي " :تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال " ، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مجلد 14 ، العدد 01 ، 2006 .

5. مصطفى أبو عاشور، خليفة النمري، ديانا جميل: مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية 2013.
6. موسى عبد الناصر محمد. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة الجزائر قريشي 2011.
7. منصور بن سعد القحطاني: مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، دراسة على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات .البحرية الملكية بالرياض، الرياض، 2008.
8. بريش عبد القادر , جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية ، مجلة اقتصاديات لشمال إفريقيا، العدد 3، سنة 2003.
9. دبون عبد القادر: دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية (حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة) مجلة الباحث ، ورقلة العدد 11، سنة 2012 .
10. عبد المجيد الشاعر و آخرون: الرعاية الصحية الأولية، دار البازوري، ط1، عمان، الأردن 2000.
11. محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش :الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي .. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.2004
12. القضاة، حسن صالح سليمان أثر إدارة الجودة الصحية على تسويق خدمات الرعاية الصحية:دراسة ميدانية على مستشفى اربغ العام "، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 2018 .
13. محمد ربحان: التسويق لخدمة الرعاية الصحية، المؤتمر العربي الثالث (الاتجاهات التطبيقية الحديثة في إدارة المستشفيات: تقنيات نظم المعلومات)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004 .
14. زيد حمزة: الطب والصحة في نصف قرن، المؤتمر العربي السادس في الأساليب الحديثة لإدارة المستشفيات(تمويل الخدمات الصحية والطبية في المستشفيات العربية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2008 .

3- الرسائل

1. إيهاب خميس أحمد مير "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير "غير منشورة"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.
2. محمد جمال أكرم عمار: مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير "غير منشورة"، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2009.
3. محمد بن سعيد محمد العريشي: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة، رسالة ماجستير "غير منشورة"، جامعة أم القرى، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
4. حمد قبلان آل فطيح: دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية 2008.
5. عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، 2010.
6. عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، رسالة ماجستير "غير منشورة"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة 2009/2010.
7. بدر بن محمد المالك: الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

8. نادية خريف: تأثير إدارة التغيير على جودة الخدمات بالمؤسسة الصحية . مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008/2007 .
9. حنان يحيى الشريف: تأثير نظام المعلومات على جودة خدمات المؤسسات الصحية ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2008/2007 .
10. حبيبة قشي: آليات تطبيق السياسات التسويقية في المؤسسات الصحية . مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007/2006 .
11. حبيبة قشي: آليات تطبيق السياسات التسويقية في المؤسسات الصحية (دراسة حالة مصحة الرازي للطب والجراحة بسكرة)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2007/2006 .
12. العمري أمينة، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء دراسة ميدانية لعينة من زبائن مصلحة ابن حيان الوادي، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017/2016 .
13. بلمادي عز الدين: واقع تسيير المؤسسة الطبية الاجتماعية(الصحية) ، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الهياكل الاستشفائية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم-الجزائر 2018-2019.
14. شادلي إبراهيم: تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الزبون، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر 2009-2008

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الثانية ماستراقتصاد وتسيير المؤسسات

استبيان

عنوان المدكرة:

أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الصحية- دراسة حالة مستشفى الحكيم عقبي قالمة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

استكمالا للحصول على شهادة الماستراقتصاد وتسيير المؤسسات نضع بين ايديكم هذا الاستبيان ونأمل منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيه بدقة نتيجة ارتباط نتائج الدراسة بدرجة كبيرة على اجاباتكم علما ان اجاباتكم تستخدم لغرض علمي بحث.

نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم

تحت اشراف:

د/بن يوب فاطمة

من اعداد الطالبين:

فرحي عمار

لعيادة خميسي

المعلومات الشخصية				
الجنس		ذكر: <input type="checkbox"/>	أنثى: <input type="checkbox"/>	
العمر		من 20 الى 30 <input type="checkbox"/>	من 31 الى 40 <input type="checkbox"/>	من 41 الى 50 <input type="checkbox"/>
المهنة		طبيب <input type="checkbox"/>	مساعد طبيب <input type="checkbox"/>	اداري <input type="checkbox"/>
الخبرة		أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/>	من 6 الى 10 <input type="checkbox"/>	من 11 الى 15 <input type="checkbox"/>
المستوى التعليمي		ثانوي <input type="checkbox"/>	ليسانس <input type="checkbox"/>	ماستر <input type="checkbox"/>
				دكتور <input type="checkbox"/>

المحور الأول: واقع الإدارة الالكترونية

الرقم	البند	موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	غير موافق بشدة
مدى استخدام الأجهزة والبرامج						
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة					
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق					
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة					
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة					
05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية					
استخدام نظم المعلومات الادارية						

					تسهيم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجال	06
					نظم المعلومات المستخدمة تسهيم في توفير المعلومات الحديثة	07
قواعد البيانات						
					تسهيم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	08
					تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	09
					تسهيم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام	10
ملائمة البرامج المستخدمة						
					تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	11
					تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي	12
					تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	13

المحور الثاني: دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية

غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	غير موافق	موافق	الفقرة	الرقم
					الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المستشفى	01
					التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الاخطاء الطبية وتحسين مستوى العناية الطبية بالمرضى	02

					توفر الادارة الالكترونية وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة الصحية	03
					تعمل الادارة الالكترونية على تحسين عملية التزويد والبحث والاسترجاع واستخدام المعلومات في الصحة	04
					تعمل الادارة الالكترونية على مراقبة جودة المعطيات المجمعة وتوفير ارتجاع فوري	05
					تعمل الادارة الالكترونية على رفع الانتاجية ورفع القيمة النوعية الاجمالية للعناية الصحية بالمرضى	06
					تعمل الادارة الالكترونية على تعزيز جودة الخدمات المقدمة وفعاليتها وكفاءتها	07
					تتوفر المؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي على درجة عالية من النظافة ومعدات تقنية حديثة	08
					يستجيب الموظفون لدرجة احتياجات المرضى مهما كان انشغالهم	09
					يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية.	10
					يشعر المريض بالاطمئنان عند تعامله مع المستشفى	11
					تقدر المستشفى ظروف المرضى وتتعاطف معهم	12
					الادارة الالكترونية تساهم في توفير الخدمات الصحية الاستشارية عن بعد	13
					الادارة الالكترونية تساهم في تقديم الرعاية الصحية للمرضى في المناطق النائية	14