

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة-سكيكدة-

أ. وسام بن صالح (جامعة باجي مختار عنابة) - أ.د. الهادي بوقلقول (جامعة باجي مختار عنابة)

الملخص: تهدف هذه الورقة البحثية إلى التعرف على أهم المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بولاية سكيكدة من خلال استقصاء آراء موظفي وموظفات المستشفى بالتركيز على الفئتين الإدارية، والطبية وشبه الطبية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، والبالغ عددها 44 مفردة، وتمت الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبانة من خلال استخدام المتوسطات الحسابية، تحليل التباين، واختبار T للفرق بين متوسطين. وقد توصلت هذه الورقة إلى جملة من النتائج أبرزها وجود معوقات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة أبرزها المعوقات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، معوقات، قطاع الخدمات الصحية.

Abstract : This paper aims to identifying the most importants obstacles of applying electronic management in the public hospital institution of Abderrazek BOUHARA-Skikda , through the survey of the views of staff in the hospital with focusing on the administrative, medical and paramedical categories. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was prepared for the purpose of collecting data from the sample of 44 individuals. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to analyze the questionnaire data based on the mean, variance analysis, and T test for the difference between twomeans. The paper reached a number of results, most notably the existence of obstacles that impede the application of electronic management in this hospital most notably administrative obstacles.

Keywords : e-management, obstacles, health services sector.

مقدمة: يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية هائلة، خصوصا المتعلقة منها بمجال المعلومات والاتصالات، وعليه فقد وجدت منظمات الأعمال نفسها في مواجهة كم هائل من المعلومات المتدفقة، ما جعلها تفكر بتفعيل هذه التكنولوجيا في المجال الإداري؛ وجعل التغيير الإداري من أهم السمات وجعله ضرورة وحتمية لمواجهة هذه التحديات والتكيف معها، هذا يكون من خلال ما يطلق عليه الإدارة الإلكترونية. فهي إذا ثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة والتي ألقت بظلالها على مختلف جوانب ومجالات الحياة سواء في الدول المتقدمة أو في الدول السائرة في طريق النمو.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لمواكبة هذه التطورات ولعل من أهم القطاعات التي بدأت التغيير نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية قطاع الخدمات الصحية، فبالنظر لحساسية هذا القطاع وأهميته من خلال أنه يعني بحياة الناس، فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية به سيساعد في تحسين تقديم الخدمات الصحية والاستفادة من مزايا الوقت

والتكلفة. لكن ما نلاحظه في الواقع بعيد عن التصورات والجهود التي تبذلها الدولة في سبيل رقمنة هذا القطاع، هو ما دفعنا للقيام بتقصي الأمر والوقوف عند أهم المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية به من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة.

إشكالية الدراسة: إن تفعيل الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية خاصة وأنه الركيزة الأساسية للتنمية والتطور، أضحي خيار حيوي حتى ينهض به. ولكن على الرغم من كل الجهود التي تبذلها الدولة في سبيل ذلك والحجم الكبير والمتزايد للنفقات التي تخصصها لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أنه لا يزال يعاني من الركود، ومستوى تقديم الخدمات الصحية وإدارتها لم يرق للمستوى المطلوب والواجب أن يكون عليه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية. ومنه تبرز لنا معالم الإشكالية والتي يمكن صياغتها كما يلي:

ما المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة؟ ومن هذا السؤال الرئيس يتفرع لنا السؤالين التاليين:

- ما هي أهم المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية والمالية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير السن، المؤهل العلمي، الوظيفة؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في حيوية موضوعها وأهمية متغيراتها، حيث تتعرض لموضوع الإدارة الإلكترونية تلك الإدارة التي امتد تأثيرها ليعطي كل مجالات الحياة المعاصرة، والكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون الاستفادة من مزاياها العديدة.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على أهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية؛
- معرفة أهم التطبيقات في قطاع الخدمات الصحية؛
- معرفة أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة ومحاولة تقديم توصيات لها.

منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، كونه المنهج المساعد على التحليل الشامل للمشكلة قيد البحث وكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة، وعليه سيتم الاطلاع على البحوث النظرية والميدانية لبناء الإطار النظري للدراسة، أما الجانب التطبيقي سيتم إجراء دراسة ميدانية وستعتمد الدراسة على أداة الاستبانة.

هيكل الدراسة: بغية الإمام بالموضوع المطروح تم تقسيم هذه الورقة إلى ثلاث محاور كما يلي: المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية؛ المحور الثاني: آثار ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية؛ المحور الثالث: الجانب التطبيقي.

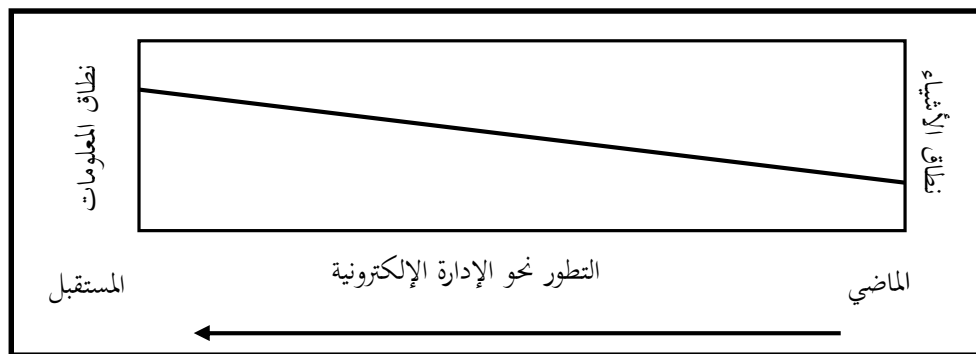
المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الحديثة في مجال العلوم الإدارية، وهو نتاج للثورة التكنولوجية الحالية؛ والتي ظهرت آثارها في حل المجالات، وفي هذا المحور سنحاول التطرق لأهم العناصر الأساسية لها.

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية:

1/ مفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية: عرف نجم عبود نجم الإدارة الإلكترونية بأنها: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها"¹. حسب هذا التعريف نجد أن الإدارة الإلكترونية تقوم على الإدارة المثلى للمعلومات بالاعتماد على شبكات الاتصال، مما يسمح لها من تحقيق أهدافها المرتبطة بالكفاءة والفاعلية؛ وحسبه المعلومات هي العنصر الجوهري لتفعيل الإدارة الإلكترونية، وفيما يلي توضيح لأهمية ووزن عنصر المعلومات كلما اتجهنا نحو تفعيل الإدارة الإلكترونية:

الشكل رقم 01: الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار البيزوري، عمان، 2009، ص 158.

من خلال الشكل يمكننا القول بأنه في ظل الإدارة التقليدية كانت التجهيزات المادية والملموسة وهي المعبر عنها في الشكل بنطاق الأشياء هي الأكثر طغياناً بينما المعلومات كانت لا تحظى بنفس القدر من الأهمية، في حين أنه كلما كان هناك تطور نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية انقلب طرفي المتراجحة، فيبدأ نطاق الأشياء بالتناقص والمعلومات تشغل المجال الأكبر وهذا دليل على مدى أهمية مورد المعلومات بالنسبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية.

¹ : نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار البيزوري، عمان، 2009، ص 157.

وآعرف أىضا بأئها: "الءءرة على اسءءءام آقانة المءلوماء والاءءصال والشبكات الءءىة لآنفاء الأنشطة الإءارىة إلكءرونىا عبر الانءرنء وشبكات الءواسىب الآىة فى كل مكان وزمان، مما يؤءى إلى الءوءة وءءسىن الأداء وءوآىء الإءراءاء وسرعة الآنفاء وءفض الكلفة وءوفىر البىاناء والمءلوماء اللازمه بءء آءقء أهداف المنظماء الإءارىة بأقل وقء وءءء وءكلفة وءطوئر العملىاء الإءارىة"¹. هءا الآءرف ىرى بأن الإءارة الإلكءرونىة آقوم على الاسءءءاماء الواسعة والءءىة لآءنولوجىا المءلوماء والاءءصال بءء ضمان آءقء الءوءة والأءاء الءىء بأقل الآكالىف.

مما سبء بمكننا اسءءلاص الآءرف الآلى: الإءارة الإلكءرونىة هى الاسءءءام الكفاء والفعال لآءنولوجىا المءلوماء والاءءصال فى الآءطىء، الآنظمى، الآوءىة والرقابة على كل الأنشطة، من أجل آءقء أهداف وءطلءاء المنظمة.

وعلىه آءلى لنا أهمية الإءارة الإلكءرونىة فى آءرآها على مواكبة الآطور النوعى والكمى فى مءال آءبىق آقنىاء ونظم المءلوماء، فضلا عن أن الإءارة الإلكءرونىة آمآل نوعا من الاسءءابة القوىة لآءءىاء علم القرن الواحد والعشرىن، الذى آآآصر العوملة، الفضاء الرقىمى، اقءصاءىاء المءلوماء والمعرفة، ثورة الانءرنء وشبكة المءلوماء العالمىة كل مآغىراءه وءركة آءهااءه"².

2/ عناصر الإءارة الإلكءرونىة: آآكون الإءارة الإلكءرونىة من أربعة عناصر أساسىة هى: عءاء الءاسوب، البرمءىاء، شبكة الاءءصالات وىقع فى قلب هءه المكوناء صناع المعرفة من الءبراء والمآآصىن الءىن بىمآلون البنىة الإنسانىة والوظىفىة لمنظمة الإءارة الإلكءرونىة. وفىما بلى عرض موءز لهءه العناصر:

• عءاء الءاسوب: لآء مر الءاسب الآلى بآطواراء عءىءة إلى أن وصل إلى ما نعرفه البوم، وعلىه بمكننا آءرف الءاسب الآلى بأنه: "ءهاز إلكءرونى بآءء البىاناء كمدآلااء آىء بآم آآزىنها ومعالآتها آسب الأوامر الصاءرة لآنفاء مهام معىنة ثم بآم عرضها كمآآرءاء"³. من آلال هءا الآءرف بمكن آءءىء مكوناء الءاسوب فى آلااء وءءاء رىبسىة آمآل فى: وءءاء الإءآال وهى الوسائىء الآى بآم من آلالها إءآال البىاناء والمءلوماء إلى الءاسوب، وءءة المءالآة المركزىة وهى أهم جزء فى نظام الءاسوب وهى المكان الذى آم فىه معظم العملىاء الءسابىة، وأآىرا وءءاء الإءراء وهى الأءهزة الآى آقوم بعرض البىاناء فى هىئة آفهم من قبل المسءءءم.

¹: علاء أحمد آسن، صءام آسرىن على، مءى آوافر بعض مآطلباء الاسءءءاء الاسءرائىى للآحول نآو الإءارة الإلكءرونىة، آنمىة الرافءىن، مءلء 33، العءء 104، ءامعة الموصل، العراق، 2011، ص 59.

²: سعد ءالب بامىن، الإءارة الإلكءرونىة، ءار البازورى، الأءرن، 2010، ص 35.

³: مزره شعبان العانى، شوقى نآى ءواء، العملىة الإءارىة وآءنولوجىا المءلوماء، الطبعه الأولى، ءار إآراء، الأءرن، 2008، ص 132.

- برامج الحاسوب: أو البرمجيات وهو اصطلاح عربي يطلق على جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته، فعن طريق البرمجيات يستمد الحاسوب أساس عمله.
- شبكات الاتصال: كلمة الشبكة تعني: "مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم"¹. ونجد هناك العديد من أنواع الشبكات والتي تختلف باختلاف أنواع الحواسيب المرتبطة، وباختلاف الخطوط التي تربطها وكذا الطريقة التي تتحرك بها البيانات على الشبكة، لكننا سنحاول فيما يلي التركيز على أربعة منها لما لها من أهمية في بناء النموذج الشبكي للإدارة الإلكترونية:
- ✓ شبكة الانترنت (أم الشبكات): مصطلح الانترنت اشتق من العبارة (International Network) وهي عبارة عن شبكة حواسيب ضخمة متصلة مع بعضها البعض تصل الملايين من أجهزة الحواسيب المنتشرة والموزعة في مختلف أرجاء العالم. وتحتل شبكة الانترنت أهمية كبرى في بناء عالم الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ شبكة الاتصال المحلية: تستخدم هذه الشبكة لربط طابق في بناية أو بناية كاملة أو مجموعة من البنايات المتقاربة في مجمع معين، تشمل ربط مجموعة من الحواسيب وملحقاتها والطابعات والأجهزة الأخرى مع بعضها بحدود عدة كيلومترات². تحتل هذه الشبكة أهمية بالغة في المنظمة التي تعمل على تطوير استراتيجية الإدارة الإلكترونية وهذا لكونها تعد منطلق المنظمة لنسج اتصالات في الداخل أولاً قبل الشروع في بناء وصلاتها مع الأطراف المستفيدة أو المؤثرة في الخارج؛
- ✓ شبكة الاتصال الانترنت: هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تكنولوجيا الانترنت، وهي تصمم لتلبية احتياجات العاملين الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات في مقر المنظمة أو فروعها. والخاصية المميزة لها أنه لا يسمح للأشخاص من غير العاملين بالمنظمة الدخول إلى مواقع الشبكة³؛
- ✓ شبكة الأكسترنات: تصمم شبكة الأكسترنات لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المنظمة من المجهزين، الزبائن، مجموعات المؤثرين وحملة الأسهم، وهي كذلك تعتبر شبكة خاصة بالمنظمة لا تسمح لجميع الجمهور الدخول إليها كما في شبكة الانترنت وإنما تستخدم تقنيات الحماية والدخول إليها يتطلب استخدام كلمة المرور⁴.
- صناعات المعرفة: والمتمثلين في القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناعات المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

¹: علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن، 2005، ص 22.

²: مزهر شعبان العاني، مرجع سبق ذكره، ص 207.

³: سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص 89-90.

⁴: سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 95.

ثانيا: تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية:

1/ متطلبات التطبيق: إن تبني منظمات الخدمات الصحية لمشروع الإدارة الإلكترونية يوجب توفير متطلباته الأساسية والتي سنوجزها فيما يلي:

- المتطلبات الإدارية: توجد العديد من المتطلبات الإدارية التي ينبغي أن توفرها المنظمة من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتمثل في:
 - ✓ وضع خطط واستراتيجيات التأسيس: فالانتقال إلى نظم العمل الإلكترونية ليس أمرا سهلا يتحقق بمجرد إصدار أوامر، إنما هو نتاج تغيير جذري وشامل بدءا من طريقة تفكير المسؤولين وإدارتهم ونظرتهم لوظائفهم¹؛ ويضيف سعد غالب ياسين:
 - ✓ الهيكل الإلكتروني: الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالها، وقبلها منها بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في الأداء، وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية؛
 - ✓ التطوير الإداري: هي عملية التطوير الشامل في الجهاز الإداري ككل وتغييره بشكل يتلاءم مع طبيعة عمل الإدارة الإلكترونية، وقد يلزم ذلك استحداث إدارات جديدة أو إلغاء البعض أو دمج إدارات مع بعضها وإعادة النظر في العمليات الداخلية على النحو الذي يهيئ الأجواء لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- المتطلبات التشريعية والقانونية: إن العمل في إطار الإدارة الإلكترونية يتطلب إصدار التشريعات اللازمة، أو إدخال التعديلات على التشريعات القائمة وتطويرها وفقا للمستجدات، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات اللازمة والضرورية سيفتح المجال للأشخاص للقيام بالأعمال غير المشروعة التي تؤدي إلى القضاء على ثقة العاملين في المنظمة والمستفيدين من خدماتها؛
- متطلبات البنية التحتية: وتتمثل في العتاد المادي من الحواسيب وملحقاتها، ومختلف برامج التشغيل والتطبيقات بالإضافة إلى الشبكات ووسائل الاتصال الحديثة؛
- المتطلبات الفنية والبشرية: تعد الموارد البشرية أهم المتطلبات والتي بدونها لن تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها؛
- المتطلبات المالية: وهي الموارد التي تخصصها المنظمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية؛
- المتطلبات الأمنية: تتمثل في المتطلبات التي تضمن حماية وأمن معلومات المنظمة وكل ما يتعلق بنشاطاتها وأفرادها.

¹: سهير حافظ ماضي، واقع الأداء المهني لمديري المدارس الحكومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية بمحافظات غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، إدارة تربوية، جامعة الأزهر، غزة، 2011، ص 139.

2/أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية: تتنوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع الخدمات

الصحية وهذا طبعاً راجع للطبيعة الخاصة والمعقدة لمنظمات الخدمات الصحية، وبالرغم من تنوعها فإنه يمكننا حصرها في ثلاث مجموعات رئيسية وهي:

● **النظم المالية والإدارية:** وهي تلك النظم التي تستخدم في مجال الأعمال الإدارية من أجل تسهيل وتقليل وقت إنجاز المهام، منها ما يتعلق ب¹:

✓ إنجاز الفواتير: وهي المتعلقة بكل من فواتير الأدوية والمستلزمات الطبية، فواتير الإقامة، فواتير متعلقة بالغذاء ومختلف التجهيزات الداخلة في خدمة الأيواء... إلخ؛

✓ تسجيل المرضى: أي تسجيل حركة الدخول والخروج للمرضى؛

✓ شؤون الموظفين والأجور: وتشمل كافة العمليات المتعلقة بالموظفين من توظيف، ترقية، أجور... إلخ؛

✓ الإدارة الإلكترونية للمواد: تستخدم منظمات الخدمات الصحية هذا النظام من أجل متابعة وإدارة المخزون من المستلزمات الطبية والأدوية وغيرها من المواد.

● **التكنولوجيا الطبية:** وهي تلك التكنولوجيات المستخدمة من أجل تسهيل أو تقديم مساهمة في عملية الرعاية الصحية تشمل تطبيقات مختلفة كالسجل الصحي الإلكتروني، نظم أرشفة الصور والاتصالات، نتائج التقارير المخبرية، المراقبة الإلكترونية للمرضى في وحدات العناية المركزة... إلخ.

● **البنية التحتية:** وهي التي تدعم كلا من التطبيقات الإدارية والطبية. تشمل على أجهزة الحاسوب، الشبكات بأنواعها، نظم التعرف على الصوت، تكنولوجيا الترميز للأدوية والأجهزة الطبية، مراقبة المخزون، نظم أمن المعلومات... إلخ².

3/تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمجال الخدمات الصحية: إن الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

في القطاع الصحي قد بات جلياً في مختلف التطبيقات الحديثة والتي أصبحت ذات صيت إلى حد ما، فأصبحنا نسمع مصطلحات جديدة كالصحة الإلكترونية، الطب عن بعد... إلخ من التطبيقات. وعلى الرغم من الاستخدام المتبادل وتداخل هذه المصطلحات إلا أن لها معاني مختلفة وتعكس اتجاهات مختلفة. وحسب التسلسل الزمني لنشأة هذه المصطلحات فقد قسمت إلى أربع تطبيقات هي: الطب عن بعد، الرعاية الصحية عن بعد، الصحة الإلكترونية، الصحة المتنقلة.

● **الطب عن بعد(1969/1905):** لقد استخدمت كلمة (tele) لأول مرة في المجال الطبي عام 1905م

¹ MEDPAC , New Approaches in Medicare, 2004,p160.

² :MEDPACop.cit., p 159.

من طرف الطبيب والمخترع الهولندي آينتهوفن، والذي أشار إلى الإرسال الهاتفية الناجح لصور تخطيط القلب الكهربائي باسم نبضات القلب عن بعد. وقد كان أول توثيق استخدم مصطلح التشخيص عن بعد والطب عن بعد كان من طرف بيرد وزملائه في عام 1967 و1969 على التوالي، وقد عرف بيرد الطب عن بعد بأنه تقديم الرعاية الطبية من دون وجود اللقاء المعتاد بين الطبيب والمريض¹.

● **الرعاية الصحية عن بعد (1978):** تمت صياغة مصطلح الرعاية الصحية عن بعد عام 1978م من طرف بينيت وأصدقائه وذلك من أجل توسيع نطاق الطب عن بعد من خلال إدراج مجموعة واسعة من الأنشطة بما في ذلك المريض، مقدم المادة التعليمية بالإضافة إلى رعاية المرضى².

● **الصحة الإلكترونية (1999):** هي مصطلح مكون من جزئين: الجزء الأول يتضمن الحرف "e" والذي يعبر عن كلمة الإلكترونية وهي كلمة مشتركة تستخدم في العديد من التطبيقات للتعبير عن مبدأ نقل البيانات الرقمية. والجزء الثاني الصحة والذي يستخدم على نطاق واسع ولا يشير فقط إلى الطب والمرضى أو المستشفيات، فنطاق الصحة الإلكترونية هي الصحة بشكل عام مع اثنين من الجوانب الرئيسية وهي الصحة العامة التي تقع على عاتق الدولة وتتجه نحو الوقاية ومكافحة الأمراض لدى أفراد المجتمع، بالإضافة إلى الرعاية الصحية التي تتجه نحو الأفراد وعلاج الأمراض³.

● **الصحة المتنقلة (2003):** تم عرض مصطلح الصحة المتنقلة في الأدبيات عام 2003م استجابة للتوسع الهائل لتكنولوجيا الاتصال المحمولة، ويرى البعض أن تضم الصحة المتنقلة إلى القائمة السابقة كونها تعتمد في تطبيقاتها على تكنولوجيات الشبكات والاتصالات المتنقلة، أصحاب هذا الاتجاه يشددون على الدور الهائل لتكنولوجيا الاتصال المتنقلة كوسيلة لتحسين فرص الحصول على رعاية الفئات السكانية المحرومة في جميع أنحاء العالم⁴.

المحور الثاني: آثار ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمجال الخدمات الصحية

أولاً: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية بمجال الخدمات الصحية

1/ جوانب التأثير: تتمثل الآثار على مختلف جوانب الخدمة الصحية فيما يلي:

¹ : Rachid BASHSHUR, Gary SHANNON, Elizabeth KRUPINSKI, Jim GRISBY, The Taxonomy of Telemedicine, TELEMEDICINE and e-HEALTH, vol 17, No 06, July/August 2011, p486.

² : Ibid, p487.

³ : Jean-Claude HEALY, implementing e-health in developing countries guidance and principales, international telecommunication union, Geneva, 2008,p12.

⁴ : BASHSHUR et al, op.cit, p489.

- سهولة الوصول: إن الهدف الرئيس هو توفير الوصول للخدمات الصحية من طرف المواطن في أي وقت ومن أي مكان، وخصوصا للمرضى من المناطق المعزولة والقرى الصغيرة، وهذا عن طريق القضاء على حاجة المريض للسفر إلى مستشفى بعيد؛
- تخفيض التكاليف: تتمثل المشكلة الرئيسية للخدمة الصحية المعاصرة في استمرارية ارتفاع التكاليف، هذا الارتفاع قد لا يكون مقبولا على حد سواء بين المناطق الفقيرة والمناطق الغنية، وهنا تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال عملية الرقابة عن بعد والرعاية عن بعد في تقليل التكاليف؛
- جودة الخدمة: إن ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات وأجهزة يمكن من تحسين جودة الخدمة الصحية.

2/ مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية: مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية تعود على الطبيب، المريض والعاملين في الرعاية الصحية والمواطنين بصفة عامة على حد سواء ولعل أبرز هذه المزايا¹: زيادة كفاءة وفعالية العمل؛ تحسين الاتصال بين الشركاء في الخدمة الصحية؛ تقريب المسافات؛ تحسين المشاركة في المعلومات والمعرفة؛ تحسين المشاركة في المعلومات والمعرفة؛ تحسين عملية اتخاذ القرارات؛ تقليل جهود الوقت الضائع؛ تقليل التكاليف؛ تقليل الأخطاء الطبية؛ التقليل من تكرار المعلومات؛ تحسين البحوث الطبية والعمليات الإحصائية.

ثانيا: تحديات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية إن عملية التحول نحو تفعيل الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين بل هو في غاية التعقيد لذا يلزم على المنظمات معرفة التحديات التي تواجه عملية التطبيق، إضافة إلى سعيها لتخطي المعوقات التي تحول دون تحقيق العملية بنجاح وسنحاول فيملي يلي إيجاز أهمها:

1/ تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تنهات المنظمات اليوم نحو تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، وتسارع إلى ادخال التقنيات الجديدة في أعمالها، وعلى الرغم من المزايا الناتجة عن إدخالها، إلا أن عملية الانتقال هذه لا تخلو بأي شكل من الأشكال من التحديات الكبيرة، والتي هي حسب سعد غالب ياسين تتمثل في²:

- إدارة عملية التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة وعمليات المنظمة: يعد من أهم التحديات التي تواجهها المنظمة عند انتقالها إلى النمط الإلكتروني، وهذا لأن عملية التحول تضم بعدين أساسيين: البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الداخلية للمنظمة إلى أنشطة وعمليات يتم تنفيذها إلكترونيا. والبعد الثاني يتضمن إدارة تدفقات العمل إلكترونيا مع الزبائن والمستفيدين؛

¹: Sa'id M. Ibrahim, Impact of Information and Communication Technology on Healthcare in HealthCenters in the West Bank –Palestine, Dissertation presented in partial fulfillment of the requirement for the degree in Master of Engineering Management, An-Najah National University, Palestine,2013, pp 40-41.

²: سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 286.

- تهيئة المنظمة للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية: المقصود بهذا التحدي مدى قدرة المنظمة على تطبيق المفاهيم الجديدة والوسائل المبتكرة، التي تساعد في تهيئة المنظمة والعاملين للعمل الجديد. وطبعاً تهيئة المنظمة تنجح إذا حدث تغيير جوهري في أربعة عناصر متكاملة هي: تطوير وتطبيق استراتيجية للأعمال الإلكترونية، تنمية الموارد الإلكترونية، ابتكار الثقافة الإلكترونية واستقطاب ورعاية صناعة المعرفة؛
- تنمية وتطوير البنية التحتية للأعمال الإلكترونية: تعد هذه النقطة من تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية كون مكونات هذه البنية في غالب الأحيان تلعب دور المتغيرات المستقلة التي تؤثر في درجة اتساع الأعمال وتطورها في المنظمة. وعليه فتوفر البنية التحتية والتقنية والمعلوماتية ذات قدرات عالية يوفر ضمانات أكبر لنجاح الإدارة الإلكترونية بالمقابل يلزم تحسين وتطوير مكونات هذه البنية بصفة مستمرة؛
- إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية: يعتبر موقع المنظمة الصورة الافتراضية للمنظمة وأن جزءاً من نجاح المنظمة هو قدرتها على بناء موقع يستجيب لمتطلبات العمل الإلكتروني ويتوفر على المواصفات القياسية العالمية. إذن فعلى المنظمة التي تسعى لنجاح عملية تحولها أن تأخذ هذا العنصر بعين الاعتبار.

2/ معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تعد الإدارة الإلكترونية وليدة الفكر الإداري الحديث، ومحاولة تطويرها على مستوى المنظمة عادة ما يصاحبها عدة معوقات وعراقيل تحول دون تحقيقها بنجاح، وقد اتجه بعض الباحثين إلى تصنيفها إلى جوانب متعددة كما يلي:

- المعوقات الإدارية: تواجه الإدارة في رحلة تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني عدداً من المعوقات الإدارية لعل أبرزها¹:
 - ✓ عدم وضوح الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية؛
 - ✓ عدم اقتناع القيادات العليا للمنظمة بدواعي التحول ومتطلباته، وغموض مفاهيم العمل الجديدة؛
 - ✓ اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة؛
 - ✓ عدم تهيئة الأفراد نفسياً وإشعارهم بأهمية دورهم، وأنهم جزء من عملية التحول والنجاح؛
 - ✓ سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها؛

¹: موسى بن عبد الله محمد مهدي حمدي، الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 103.

- ✓ التصور والاعتقاد الخاطئين بأن التغيير يحدث فقط في العمليات والإجراءات الإدارية؛ في حين ينبغي أن يشمل التغيير علاقات القيادة بموظفيها، وعلاقتها بالقيادات الأخرى الأدنى منزلة، وكثيراً من مفاهيم البيئة الإلكترونية: كالشفافية والمرونة ونبد المركزية وغيرها.
- المعوقات البشرية: يعد النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي من أهم المعوقات التي تواجه المنظمات عند ممارستها للتكنولوجيا الحديثة ومن أبرز المعوقات البشرية ما يلي:
 - ✓ العائق اللغوي: تعتمد معظم البرمجيات الإلكترونية على اللغة الإنجليزية، ما يشكل عائقاً أمام الذين لا يجيدون هذه اللغة بالإضافة إلى أنها من بين التحديات التي تعوق التفاعل بين كثير من العملاء وبين العديد من المواقع الإلكترونية الأمر الذي يؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام التقنية الحديثة والتعامل معها¹؛
 - ✓ الأمية المعلوماتية: فانعدام ثقافة الحاسوب لدى الأفراد وخصوصاً أصحاب الحل والعقد في المنظمة يؤدي إلى جعل خيار الإدارة الإلكترونية غير محبذ بالنسبة لهم وقد يلغي الفكرة من أساسها؛
 - ✓ النقص في الموارد البشرية المؤهلة: فالعمل الإلكتروني يحتاج إلى مهارات عالية وكوادر متخصصة في مجال الحاسوب، تشغيل وصيانة أنظمة المعلومات والاتصال، كل هذا يؤثر في مسار عملية التطبيق²؛
 - ✓ مقاومة التغيير: تعد من أهم المعوقات وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته، وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاوموا كل تغيير داخل منظماتهم؛
 - ✓ هاجس أمن المعلومات: فهناك تخوف لدى الأفراد من العبث بسرية معلوماتهم وخاصة المعلومات الشخصية الأمر الذي يجعل الأفراد يترددون عن الإقدام بثقة على التعاملات الإلكترونية في ظل ما تنشره صفحات الجريمة كل يوم من جرائم القرصنة المعلوماتية.
- المعوقات التقنية: من أهم المعوقات التقنية³:
 - ✓ مشكلات صيانة أجهزة الحاسوب، إصلاحها وتحديث الأجهزة القديمة؛
 - ✓ صعوبة تطوير البرمجيات في ظل الخلط الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة، مواصفاتها، وشروط عملها؛
 - ✓ ضعف تقنية دعم اللغة العربية، حيث لا تتاح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامات اللغة العربية؛

¹: موسى بن عبد الله محمد مهدي حمدي، مرجع سبق ذكره، ص 108.

²: منى عطية البشري، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 85.

³: حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم-الخصائص-المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، الأردن، 2011، ص 194.

✓ ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض المناطق.

● المعوقات المالية: من بين تلك المعوقات¹:

✓ قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج؛

✓ قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛

✓ التكلفة المالية لشراء الأجهزة والاشتراك في شبكات الانترنت تعد عائق أمام الأفراد ذوي الإمكانيات المحدودة، مما يعوق إمكانية تواصلهم مع شبكات الدوائر الإدارية لإجراء معاملاتهم.

● المعوقات التشريعية: هي معوقات يمكن أن نقول أنها تحتاج إلى تدخل على مستوى الدولة ومن أهمها²:

✓ قصور التشريعات والقوانين، مما يجعل الخوف كبير على خوض التعاملات الإلكترونية؛

✓ عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية؛

المحور الثالث: الجانب التطبيقي

أولاً: تعريف بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة

أنشئت المؤسسة الاستشفائية لسكيكدة بموجب القرار رقم 06.149 الصادر في 26 أبريل 2006، دخل حيز الخدمة ابتداءً من 01 ديسمبر 2007 وكانت الخدمات حينها مقتصرة على الاستشارات الطبية المتخصصة، وفي 23 مارس 2008 كانت أولى خدمات العناية الإقامية بالمستشفى. وقد أنشئ هذا المستشفى من أجل تقليل الضغط وعناء تنقل المرضى إلى خارج الولاية. المؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة هي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تبلغ القدرة الاستيعابية النظرية حوالي 240 سرير تتكون من 13 مصلحة طبية و08 وحدات. تتمتع هذه المؤسسة بمجموعة تجهيزات طبية حديثة هامة وعلى قدر عال من الأداء، تسمح لها بالتطلع لأن تكون ذات مستوى مرجعي إقليمي. بالإضافة إلى توفر خدمة الانترنت (WIFI) ذو سرعة تدفق ب 01MO professionnel.

¹: ساري عوض حسنة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011، ص 55.

²: حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، ص 195.

ثانياً: إجراءات الدراسة

1/ مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين والأطباء وشبه الطبيين في مستشفى عبد الرزاق بوحارة الذي يبلغ عددهم 505 فرد، وقد تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى فئتين: فئة إدارية وفئة طبية/شبه طبية. وانطلاقاً من مجتمع الدراسة تم اختيار عينة حصرية مكونة من 80 فرد. حيث تم توزيع 80 استبانة استرد منها 46 وتم استبعاد استبانتين، وبذلك فعينة الدراسة تتكون من 44 مفردة.

2/ صدق وثبات الاستبانة:

- صدق الأداة: تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة من عبارات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور كما يلي:

معامل الارتباط	الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومحاورها	
0.817 **	المعوقات الإدارية	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.774 **	المعوقات التقنية	
0.872 **	المعوقات البشرية	
0.862 **	المعوقات المالية	

** توجد دلالة إحصائية عند مستوى (0.01). المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معاملات الارتباط جاءت بدرجة عالية وذات دلالة إحصائية وهو ما يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

- ثبات الأداة: تم التحقق من ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ كما يلي:

معامل الارتباط	الثبات لأداة الدراسة ومحاورها	
0.833	المعوقات الإدارية	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.829	المعوقات التقنية	
0.732	المعوقات البشرية	
0.963	المعوقات المالية	
0.847	الثبات الكلي	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نقول أن جميع محاور الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات كبير، كذلك معامل ثبات جميع فقرات الاستبانة كبير، وبالتالي نقول أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات كبير.

ثالثا: تحليل النتائج

1/ النتائج المتعلقة بتصورات المبحوثين لعبارات الاستبانة

من أجل تحقيق ذلك قمنا باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات كل فقرة بالاعتماد على البرنامج الاحصائي spss، ومقارنتها بالمقياس الموضوع. وتجدر الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وفيما يلي جدول يوضح مجالات المتوسط المرجح والاتجاه الذي تأخذه:

الجدول رقم 01: مجالات المتوسط المرجح واتجاهها

المتوسط المرجح	5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1
الاتجاه	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا

وفيما يلي جدول يوضح النتائج المتعلقة باتجاهات أفراد العينة نحو معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة:

الجدول رقم 02: تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات الاستبيان

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم	
01	عالية	1.177	3.90	عدم وضوح الرؤية فيما يتعلق بعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية	01	المعوقات الإدارية
3	عالية	1.061	3.88	غياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقات الإدارة الإلكترونية	02	
8	عالية	0.978	3.70	ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	03	
8	عالية	1.090	3.70	ضعف اقتناع وتأييد الإدارة لمشروع التحول نحو الإدارة الإلكترونية	04	
	عالية	0.92	3.80	متوسط المعوقات الإدارية		
		8				
14	عالية	0.995	3.59	قلة كفاية عتاد الحاسوب المتوفر بالمؤسسة	05	المعوقات التقنية
7	عالية	0.967	3.75	محدودية وسائل الاتصال المتاحة في المؤسسة	06	

13	عالية	1.350	3.61	ضعف سرعة تدفق الانترنت	07	
12	عالية	1.221	3.63	ضعف برامج أمن وحماية المعلومات في المؤسسة	08	
	عالية	0.93	3.64	متوسط المعوقات التقنية		
		1				
16	متوسطة	1.348	3.25	الخوف من فقدان الوظيفة عند إدخال التكنولوجيا الجديدة في العمل	09	المعوقات البشرية
11	عالية	0.963	3.65	ضعف الدافعية للتغيير وحدوث مقاومة له	10	
15	عالية	0.997	3.56	النقص في الموارد البشرية المتخصصة في التكنولوجيات الجديدة	11	
1	عالية	0.935	3.90	نقص الوعي بأهمية حماية وأمن المعلومات	12	
	عالية	0.80	3.59	متوسط المعوقات البشرية		
		0				
5	عالية	0.983	3.84	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية	13	المعوقات المالية
4	عالية	0.978	3.86	الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لصيانة الأجهزة وتحديثها وتطويرها	14	
8	عالية	0.978	3.70	الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لشراء أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي	15	
6	عالية	0.985	3.77	ضعف المخصصات المالية لبرامج التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية	16	
	عالية	0.920	3.79	متوسط المعوقات المالية		
	عالية	0.74	3.71	إجمالي الفقرات		
		2				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نلاحظ أن متوسط إجمالي المعوقات جاء بمقدار 3.71 وانحراف معياري قدره 0.742: ما يعني أن إجمالي هذه المعوقات جاءت بدرجة عالية، وبعبارة أخرى نقول ان هناك معوقات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة بدرجة عالية. وبصورة أكثر تفصيل نقول:

- أن المعوقات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره 3.80 وانحراف معياري مقداره 0.928، أي أنه هناك معوقات إدارية بدرجة عالية. وقد جاء في مقدمة المعوقات الإدارية كلا من الفقرتين الأولى والثانية والمتعلقة بعدم وضوح الرؤية فيما يتعلق بعملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وغياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقها بمتوسط قدره 3.90 و3.88 على التوالي وهي الأخرى كانت بدرجة عالية؛
- المعوقات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره 3.64 وانحراف معياري مقداره 0.931، بمعنى وجود معوقات تقنية بدرجة عالية. وقد جاء في مقدمة المعوقات التقنية كلا من الفقرتين السادسة

والثامنة والمتعلقة بمحدودية وسائل الاتصال المتاحة في المؤسسة وضعف برامج الأمن وحماية المعلومات في المؤسسة بمتوسط مقداره 3.75 و3.63 على التوالي وقد كانت بدرجة عالية؛

- المعوقات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره 3.59 وانحراف معياري مقداره 0.800 أي هناك معوقات بشرية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية. وقد كان في مقدمة المعوقات البشرية كلا من الفقرتين الثانية عشر والعاشر والمتعلقة بنقص الوعي بأهمية حماية وأمن المعلومات وضعف الدافعية للتغيير وحدوث مقاومة له بمتوسط قدره 3.90 و3.65 على التوالي وبدرجة عالية؛

- المعوقات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره 3.79 وانحراف معياري مقداره 0.920 أي هناك معوقات مالية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية وبدرجة عالية. وقد جاء في مقدمة المعوقات المالية كلا من الفقرتين الرابعة عشر والثالثة عشر والمتعلقة بالافتقار إلى ميزانيات مخصصة لصيانة الأجهزة وتحديثها وتطويرها ونقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية بمتوسط قدره 3.86 و3.84 على التوالي وبدرجة عالية.

من خلال هذا العرض يمكننا القول بأن هناك معوقات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة، تنصدها المعوقات الإدارية بمتوسط قدره 3.80 وانحراف معياري مقداره 0.928 أي بدرجة عالية، تليها المعوقات المالية بمتوسط قدره 3.79 وانحراف معياري قدره 0.920 بدرجة عالية أيضا، ثم في المرتبة الثالثة تأتي المعوقات التقنية بمتوسط قدره 3.64 وانحراف معياري مقداره 0.931 كذلك بدرجة عالية، ثم أخيرا تأتي المعوقات البشرية بمتوسط قدره 3.59 وانحراف معياري مقداره 0.800 وبدرجة عالية أيضا.

2/ نتائج اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير السن، المؤهل العلمي، الوظيفة؟ تتفرع هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية، وللإجابة عنها والكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة وفقا لمتغيرات الدراسة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لمتغيري السن والمؤهل العلمي، واختبار T للفرق بين متوسطين بالنسبة لمتغير الوظيفة.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير السن؟

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير السن.

الجدول رقم 03: نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	0.183	1	0.183	0.138	0.712
داخل المجموعات	55.794	42	1.328		
المجموع	55.977	43			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "1، 42" ومستوى الدلالة 0.05 تساوي 4.07 المصدر: من إعداد

الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتضح ان قيمة مستوى الدلالة يساوي 0.712 وهو أكبر من 0.05، كذلك قيمة F المحسوبة تساوي 0.138 وهي أقل من الجدولية والتي تساوي 4.07 مما يدل على عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير السن. وبالتالي قبول الفرضية الأعدمية.

• هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير المؤهل العلمي؟

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم 04: نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين استجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7.874	4	1.969	1.596	0.195
داخل المجموعات	48.103	39	1.233		
المجموع	55.977	43			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "4، 39" ومستوى الدلالة 0.05 تساوي 2.61 المصدر: من إعداد الباحثين

بالاعتماد على مخرجات SPSS من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتضح ان قيمة مستوى الدلالة

يساوي 0.195 وهو أكبر من 0.05، كذلك قيمة F المحسوبة تساوي 1.596 وهي أقل من الجدولية والتي تساوي 2.61 مما يدل على عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير المؤهل العلمي. وبالتالي قبول الفرضية الأعدمية.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير الوظيفة؟ نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير الوظيفة.

الجدول رقم 05: نتائج اختبار T للفروق بين استجابات أفراد العينة وفقا لمتغير الوظيفة

الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
إدارية	24	2.35	1.183	0.288	0.996
طبية/شبه طبية	20	2.72	1.081		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "42" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 1.682 من إعداد الباحثين بالاعتماد على

مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.996 وهي أكبر من 0.05، كذلك يتبين أن قيمة t المحسوبة والتي تساوي 0.288 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.682، ما يدل على عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير الوظيفة. ما يعني قبول الفرضية الأعدمية.

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة فقد توصلنا إلى أنه من الضروري على مؤسسات الخدمات الصحية مواكبة العصر وما نتج عنه من تكنولوجيات حديثة في مجال المعلومات والاتصال، وهذا طبعا بالسعي الجاد نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بهذا القطاع الحساس. ومن خلال الدراسة التطبيقية على المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة فقد توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها وجود معوقات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية وبدرجة عالية، وتأتي في مقدمة هذه المعوقات: المعوقات الإدارية.

كذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ترجع لمتغير السن، المؤهل العلمي، الوظيفة.

التوصيات: على ضوء النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة نخلص إلى جملة من التوصيات أهمها:

- ✓ وضع القوانين والتشريعات واللوائح المنظمة للتعاملات الإلكترونية؛
- ✓ تعزيز إيمان الإدارة العليا والجهات الوصية بمدى فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق قفزة نوعية في القطاع الصحي؛
- ✓ وضع رؤية واضحة وشفافة نحو التحول للعمل الإلكتروني؛
- ✓ العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ السعي لتوفير الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية من خلال توفير الجامعات لتخصصات جديدة تتعلق بالعمل الإلكتروني والإدارة الصحية على وجه الخصوص؛
- ✓ الاهتمام الجاد بموضوع أمن وحماية المعلومات؛
- ✓ توفير الموارد المالية اللازمة لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ الحث والتشجيع على تعلم التقنيات الحديثة للموظفين والمواطنين على السواء.

قائمة المراجع

- 1- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم-الخصائص-المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، الأردن، 2011.
- 2- علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن، 2005.3- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار إثراء، الأردن، 2008.
- 4- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار اليازوري، عمان، 2009.
- 5- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن، 2010.
- 6- منى عطية البشري، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 7- ساري عوض حسنة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.
- 8- موسى بن عبد الله محمد مهدي حمدي، الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.
- 9- سهير حافظ ماضي، واقع الأداء المهني لمديري المدارس الحكومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية بمحافظة غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، إدارة تربوية، جامعة الأزهر، غزة، 2011.
- 10- علاء أحمد حسن، صدام حسين علي، مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، تنمية الرافدين، مجلد 33، العدد 104، جامعة الموصل، العراق، 2011.

-
- 11-Sa'id M. Ibrahim, Impact of Information and Communication Technology on Healthcare in HealthCenters in the West Bank –Palestine, Dissertation presented in partial fulfillment of the requirementfor the degree in Master of Engineering Management, An-Najah National University, Palestine,2013
- 12-Rachid BASHSHUR, Gary SHANNON, Elizabeth KRUPINSKI, Jim GRISBY, The
- 13- .Taxonomy of Telemedicine, TELEMEDICINE and e-HEALTH, vol 17, No 06, July/August 2011
- Jean-Claude HEALY, implementing e-health in developing countries guidance and principales, international telecommunication union, Geneva, 2008.
- 14- MEDPAC , New Approaches in Medicare, 2004.