



جامعة الأقصى - غزة

جامعة الأقصى - غزة

عمادة الدراسات العليا

برنامج القانون والإدارة العامة

إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية

دراسة حالة: مرفق الصحة في المحافظات الجنوبية

Management of public facilities by electronic means

Case Study: Health Facility in Southern Governorates

الباحثة

حنان رزق نمر دلول

إشراف

مشرفاً

د. شريف أحمد بعلوشة

دكتورة في الحقوق والقانون العام

وكيل النائب العام

مشرفاً ورئيساً

د. وليد عبد الرحمن مزهر

أستاذ القانون العام المساعد

جامعة الأقصى

قُدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على

درجة الماجستير في تخصص القانون والإدارة العامة

1442هـ / 2021م

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية"
"دراسة حالة: مرفق الصحة في قطاع غزة"

Management of public facilities by electronic means Case Study: Health Facility in Southern Governorates

أقرُّ بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

كما أقرُّ بحق جامعة الأقصى في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الجامعة.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Al-Aqsa university** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

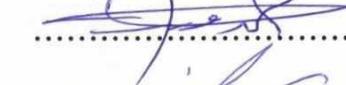
اسم الطالبة: حنان رزق نمر دلول Student's name: Hanan Rizek Nemer Dalloul

التاريخ: Date:

التوقيع: Signature:

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا، تم تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الطالب/ة: حنان رزق نمر دلول، لنيل درجة الماجستير في كلية الإدارة والتمويل - تخصص القانون والإدارة العامة، وعنوانها: (إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية - دراسة حالة مرفق الصحة بالمحافظات الجنوبية)، وبعد المناقشة التي تمت يوم: الأحد 08 شوال 1441هـ، الموافق: 2020/05/31م، الساعة: الواحدة ظهراً، في قاعة: المؤتمرات - غزة، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

	(رئيساً ومشرفاً)	د. وليد عبد الرحمن مزهر
	(مشرف ثان)	د. شريف أحمد بعلوشة
	(مناقشاً داخلياً)	د. أحمد موسى فرج الله
	(مناقشاً خارجياً)	د. محمد عمر النجار

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الطالب/ة درجة الماجستير في كلية الإدارة والتمويل - تخصص القانون والإدارة العامة، إذ تمنحه/ها هذه الدرجة فإنها توصيه/ها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر هذا العمل في خدمة الدين والوطن.

والله ولي التوفيق،،،

عميد الدراسات العليا

أ. د. محمد إبراهيم سلمان



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَمَا تُوْفِيْقِي اِلَّا بِاللّٰهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَاِلَيْهِ اُنِيْبُ﴾

[هود: 88]

إِهْدَاءٌ

إلى خير البرية والقائد الأعظم، إلى مَنْ بَلَغَ الرسالة
وأدى الأمانة، ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة
ونور العالمين.
سيدنا مُحَمَّد
صلى الله
وعليه وسلم

إلى أحب الناس إلى قلبي وأقربهم إلى روحي، إلى أحب
من في الوجود.
أُمِّي أَبِي
إِخْوَتِي

إلى كل مَنْ عَلَّمَنِي حَرْفًا، وأنار لي طريق العلم،
دون أَنْ يَبْخُلَ عَلَيَّ.
أَسَاتِذَتِي وَمُعَلِّمِيَّ
الْأَفَاضِلَ

إلى كل الذين وقفوا إلى جانبي وسهلوا عليَّ طريق
البحث ولو بالكلمة، الإبتسامة، الشعور الصادق.
زَمِيلَاتِي
وَزَمَلَائِي

أُهدِي هذا العمل المتواضع بين يدي كل مُحِبٍّ للعلم وسار وراءه، راجياً
من المولى تعالى أَنْ يضيفه لي في ميزان أعمالِي، وَأَنْ يَقْبَلَهُ خَالِصاً لَوَجْهِهِ الْكَرِيمِ.
إلى كل مَنْ وَقَفَ بجانبي ولم أذكره سهواً مني، وكان له مكانة في القلب،
وَمَنْ شَدَّ عَلَيَّ يَدِي، وكان لي عوناً.

الباحثة

حنان رزق نمر دلول

شكرتك يا رب

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، النبي المصطفى الصادق الوعد الأمين، وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد: أحمد الله سبحانه وتعالى صاحب الفضل الأول، وأشكره على جزيل نعمه، وما غمرني به من فضل وتوفيق لإتمام هذه الدراسة، فيا ربُّ لك الحمدُ حمداً يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانتك، كما يسعدني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان لمن كان له فضل بعد الله في إنجاز هذه الدراسة، سائلاً الله عزَّ - وجلَّ أن يجزيهم خير الجزاء، وفي هذا المقام لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان والامتنان لسعادة الدكتور / وليد عبد الرحمن مزهر، والدكتور / شريف أحمد بعلوشة، لتفضلهما بقبول الإشراف على هذه الدراسة، وعلى ما بذلاه من وقت وجهد وما أسدياه إليَّ من نصح وتوجيه، وأسأل الله سبحانه أن يسدد على طريق الحق خطاهما، ويجزيهما عني كل الجزاء، كما وأتقدم بالشكر الجزيل لكل من:

المناقش الداخلي الدكتور المهندس/ أحمد فرج الله - أستاذ إدارة الأعمال المساعد.

المناقش الخارجي الدكتور المحامي / محمد عمر النجار - أستاذ مساعد.

وذلك لتفضلهما بالموافقة على مناقشة هذه الدراسة، وإثرائها بالملاحظات والتوجيهات القيمة، كما وأتوجه بخالص مشاعر الشكر والامتنان إلى السادة المحكمين، لما قدموه لي من إثراء لأداة الدراسة، والشكر الجزيل إلى جامعة الأقصى التي صنعت جيلاً صاعداً محباً لبلاده، وأخصُّ بالذكر سعادة الدكتور / أيمن صبح - رئيس جامعة الأقصى الذي كان أباً ومعلماً وقُدوة حسنة لي ولزملائي جميعاً حفظه الله وأطال عمره، كما أتقدم بالشكر إلى إدارة مرفق الصحة في المحافظات الجنوبية، وللموظفين بشكل خاص على تعاونهم في إنجاز هذه الدراسة، والوصول لتوصيات قد تفيده في حلول بعض مشاكلهم، فلهم مني كل الشكر والتقدير والامتنان والاعتراف بالجميل وختاماً، أسأل الله عزَّ وجلَّ أن ينفع بهذا العمل، وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، إنَّه على ذلك قدير، وبالإجابة جدير.

وصلَّى الله وسلَّم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

الباحثة

حنان رزق نمر دلول

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع استخدام الوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة بالمحافظات الجنوبية، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ تطوير الاستبانة لجمع البيانات الضرورية، حيث تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مدير دائرة، مدير عام، وكيل مساعد، وكيل وزارة) في مرفق الصحة، والبالغ عددهم (1478)، وبلغت عينة الدراسة (265) مفردة من مفردات المجتمع، تم اختيارها باستخدام العينة العشوائية البسيطة، وقد بلغت الإستانبات المستردة الصالحة للتحليل الإحصائي (259) بنسبة (97.7%).

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج الآتية:

- ❖ تبين وجود موافقة بدرجة متوسطة على مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية.
- ❖ هناك موافقة بدرجة متوسطة على توافر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية.
- ❖ هناك موافقة بدرجة متوسطة على معيقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة من قبل المبحوثين.

وكانت أهم التوصيات علي النحو التالي:

- ❖ توفير الموارد اللازمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.
- ❖ تطوير البنية الأساسية والتحتية لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.
- ❖ تطوير الضوابط الأمنية والرقابة باستمرار لضمان وحماية التعاملات الإلكترونية.

Abstract

The study aimed to identify the reality of the use of electronic means in The Ministry of Health in the southern governorates (Gaza Strip). To achieve the objectives of the study, the questionnaire was developed to collect the necessary data, where the descriptive analytical method was used. The study population consisted of the employees working in supervisory positions (head of division, head of department, department manager, director-general, assistant undersecretary, and state secretary) in the Ministry of Health, which are (1478). The study sample reached (265) employees (males and females). The researcher used the stratified random sample. The response rate for the questionnaire was (97.7%).

The study reached the following findings:

- ❖ There is somewhat satisfaction with the legitimacy and legality of using electronic means.
- ❖ There is somewhat satisfaction with providing the administrative requirements necessary for managing the Ministry of Health using electronic means.
- ❖ There is somewhat satisfaction by the respondents regarding the obstacles in using the electronic means in managing the Ministry of Health.

The main recommendations are as follows:

- Providing the necessary resources to implement management by electronic means in the Ministry of health.
- Developing the infrastructure for electronic management applications in the Ministry of Health.
- Developing security and oversight continuously to ensure and protect the electronic transactions.

قائمة المحتويات

أ	إقرار.....
ب	نتيجة الحكم على الأطروحة.....
ت	آية قرآنية.....
ث	إهداء.....
ج	شكر وتقدير.....
ح	مستخلص الدراسة.....
خ	Abstract.....
د	قائمة المحتويات.....
ش	قائمة الجداول.....
ض	قائمة الأشكال.....
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	أولاً: تمهيد.....
3	ثانياً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.....
6	ثالثاً: أهداف الدراسة.....
6	رابعاً: أهمية الدراسة.....
7	خامساً: حدود الدراسة.....
7	سادساً: صعوبات الدراسة.....
8	سابعاً: مصطلحات الدراسة.....
8	ثامناً: خلاصة الفصل الأول.....
9	الفصل الثاني الدراسات السابقة
10	أولاً: تمهيد.....
11	ثانياً: الدراسات السابقة الفلسطينية.....
15	ثالثاً: الدراسات السابقة العربية.....
19	رابعاً: الدراسات السابقة الأجنبية.....
23	خامساً: التعقيب على الدراسات السابقة.....
26	سادساً: الفجوة البحثية.....
26	سابعاً: خلاصة الفصل الثاني.....

27.....	الفصل الثالث الإطار النظري للدراسة.....
28.....	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة الفلسطينية.....
29.....	تمهيد:.....
30.....	المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية ومبادئها.....
30.....	أولاً: تعريف الإدارة لغةً: (التعريف اللغوي للإدارة).....
31.....	ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:.....
31.....	ثالثاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:.....
33.....	رابعاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية.....
35.....	خامساً: خصائص الإدارة الإلكترونية.....
37.....	المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.....
39.....	المطلب الثالث: فوائد الإدارة الإلكترونية وعناصرها.....
40.....	عناصر الإدارة الإلكترونية:.....
41.....	المطلب الرابع: دور ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في سير المرافق العامة.....
47.....	المبحث الثاني: المرافق العامة.....
48.....	مقدمة:.....
48.....	المطلب الأول: ماهية المرافق العامة.....
48.....	الفرع الأول: التعريف اللغوي للمرافق العامة.....
49.....	الفرع الثاني: التعريف الاصطلاحي للمرفق العام.....
49.....	أولاً: الاتجاه الشكلي (العضوي) للمرافق العامة:.....
49.....	ثانياً: الاتجاه الموضوعي (المادي) للمرافق العامة.....
50.....	ثالثاً: الدمج بين الاتجاهين (الشكلي والموضوعي)، (الاتجاه المختلط).....
51.....	المطلب الثاني: عناصر المرافق العامة.....
51.....	أولاً: المرفق العام مشروع تُنشئه السلطة العامة.....
51.....	ثانياً: المرفق العام يهدف إلى تحقيق المنفعة العامة.....
52.....	ثالثاً: المرفق العام يخضع لنظام قانوني خاص به.....
53.....	المطلب الثالث: أنواع المرافق العامة.....
53.....	أولاً: المرافق العامة من حيث طبيعة نشاطها.....
53.....	1. المرافق العامة الإدارية:.....
53.....	2. المرافق العامة الاقتصادية:.....
54.....	3. المرافق العامة المهنية أو النقابية:.....

55.....	ثانيًا: المرافق العامة من حيث استقلالها:
55.....	1. المرافق التي لها شخصية معنوية:
55.....	2. المرافق التي ليس لها شخصية معنوية:
55.....	ثالثًا: المرافق العامة من حيث نطاق عملها
55.....	1. المرافق القومية (الوطنية):
55.....	2. المرافق المحلية (الإقليمية):
56.....	رابعًا: المرافق العامة من حيث مدى الالتزام بإنشائها
56.....	1. المرافق العامة الاختيارية:
56.....	2. المرافق العامة الإجبارية:
57.....	المطلب الرابع: النظام القانوني للمرافق العامة
57.....	الفرع الأول: المبادئ القانونية لتنظيم المرافق العامة
57.....	أولاً: إنشاء المرافق العامة
58.....	ثانيًا: إلغاء المرافق العامة
59.....	ثالثًا: تنظيم المرافق العامة
59.....	الفرع الثاني: المبادئ التي تحكم المرافق العامة
59.....	1. مبدأ دوام سير المرفق العام:
67.....	2. مبدأ المساواة بين المنتفعين من المرافق العامة:
68.....	3. مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير:
70.....	المطلب الخامس: طرق إدارة المرافق العامة
70.....	الفرع الأول: أسلوب الاستغلال المباشر (الإدارة المباشرة)
71.....	الفرع الثاني: أسلوب المؤسسة العامة (الهيئة العامة)
72.....	الفرع الثالث: أسلوب الامتياز
73.....	المبحث الثالث مرفق الصحة
74.....	تمهيد:
74.....	المطلب الأول: ماهية مرفق الصحة
74.....	أولاً: الرؤية
74.....	ثانيًا: الرسالة
75.....	ثالثًا: الفلسفة
76.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمرفق الصحة
77.....	المطلب الثالث: وحدة تكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة

77	أولاً: نبذة عن وحدة تكنولوجيا المعلومات
77	ثانياً: أهداف وحدة تكنولوجيا المعلومات
77	ثالثاً: دوائر الوحدة
78	رابعاً: أعمال وحدة تكنولوجيا المعلومات
79	خامساً: إنجازات وحدة تكنولوجيا المعلومات
80	المطلب الرابع: التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية في المحافظات الجنوبية
85	الفصل الرابع الطريقة والإجراءات
86	أولاً: تمهيد
86	ثانياً: منهج الدراسة
87	ثالثاً: مجتمع الدراسة
87	رابعاً: عينة الدراسة
88	خامساً: أداة الدراسة
89	سادساً: خطوات بناء الدراسة
90	سابعاً: صدق الاستبانة
98	ثامناً: ثبات فقرات الاستبانة
100	تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة
101	عاشراً: ملخص الفصل الرابع
102	الفصل الخامس الإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها
103	أولاً: مقدمة
103	ثانياً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية:
108	ثالثاً: المحك المعتمد في الدراسة:
109	رابعاً: الإجابة عن أسئلة الدراسة:
123	خامساً: ملخص الفصل الخامس
124	الفصل السادس النتائج والتوصيات
125	أولاً: تمهيد
125	ثانياً: النتائج
126	ثالثاً: التوصيات
128	قائمة المراجع
129	أولاً: الكتب
133	ثانياً: الرسائل العلمية

135	ثالثاً: التشريعات ومشاريع القوانين
135	رابعاً: المواقع الإلكترونية
135	خامساً: المراجع الأجنبية
137	قائمة الملاحق
138	ملحق رقم (1): خطاب التحكيم
139	ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المحكمين
140	ملحق رقم (3): كتاب تسهيل مهام
141	ملحق رقم (4): الاستبانة

قائمة الجداول

- جدول رقم (1) نتيجة الدراسة الاستكشافية 4
- جدول رقم (2): الدراسات السابقة حسب تصنيفها 10
- جدول رقم (3): الفجوة البحثية 26
- جدول رقم (4) توزيع مجتمع الدراسة حسب الدرجة الإشرافية..... 87
- جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة الإشرافية 88
- جدول رقم (6) درجات المقياس المستخدم في الاستبانة..... 89
- جدول رقم (7): صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية 91
- جدول رقم (8): صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات الإدارية 92
- جدول رقم (9): صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات التقنية 93
- جدول رقم (10): صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات البشرية..... 94
- جدول رقم (11): صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات المالية..... 95
- جدول رقم (12): صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات الأمنية 96
- جدول رقم (13) صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: معوقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة 97
- جدول رقم (14): صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة..... 98
- جدول رقم (15): يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) وألفا كرونباخ..... 99
- جدول رقم (16): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)..... 100
- جدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس..... 103
- جدول رقم (18): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي 104
- جدول رقم (19): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي 105
- جدول رقم (20): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية 106
- جدول رقم (21): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة..... 107
- جدول رقم (22): صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية 107
- جدول رقم (23): المحك المعتمد في الدراسة 108
- جدول رقم (24): تحليل لفقرات المحور الأول: مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية 109
- جدول رقم (25): تحليل لفقرات المجال الأول: المتطلبات الإدارية 111
- جدول رقم (26): تحليل لفقرات المجال الثاني: المتطلبات التقنية 113
- جدول رقم (27): تحليل لفقرات المجال الثالث: المتطلبات البشرية 115
- جدول رقم (28): تحليل لفقرات المجال الرابع: المتطلبات المالية..... 117
- جدول رقم (29): تحليل لفقرات المجال الخامس: المتطلبات الأمنية..... 119

جدول رقم (30): تحليل لفقرات المحور الثاني: مدى توافر المتطلبات (الإدارية - المالية - التقنية - البشرية - القانونية - الأمنية) اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية 121

جدول رقم (31): تحليل لفقرات المحور الرابع: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة 122

قائمة الأشكال

شكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لمرفق الصحة76

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: تمهيد

ثانياً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: حدود الدراسة

سادساً: مصطلحات الدراسة

سابعاً: صعوبات الدراسة

ثامناً: هيكلية الدراسة

تاسعاً: خلاصة الفصل الأول

أولاً: تمهيد

في ظل التطور الهائل والسريع الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتزايد استخدام الوسائل الإلكترونية ودخولها جميع مناحي الحياة؛ تسعى الدول إلى مواكبة هذه التقنيات والوسائل الحديثة بجميع الأساليب المتاحة؛ من أجل تقديم أفضل الخدمات التي تعمل على إشباع رغبات المواطنين واحتياجاتهم المقدمة في المرافق العامة.

وتُعدُّ المرافق العامة ركيزةً من الركائز الأساسية التي تُبنى عليها الدول، وهي ملك لجميع المواطنين، والمحافظة عليها واجب وطني من أجل تيسير حياة الناس وتقديم الخدمات المختلفة لهم لكي تبقى مستمرة للأجيال القادمة، وذلك من خلال تطويرها ونشر الوعي بالمحافظة عليها، ولا يمكن لأي شخص احتكارها، فهي ممتلكات عامة لجموع أفراد الدولة، حيث تتنوع صور المرافق العامة الإدارية في الدولة، فمنها مرفق الأمن والتعليم والصحة وغيرها.

وتعتمد الإدارة الإلكترونية في الأساس منهجًا يركز على توفر الأرضية المشتركة في توحيد إجراءات العمل الإداري وإنجاز المعاملات الكترونياً⁽¹⁾، كما أنها "منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي للإدارة اليدوية إلى إدارة باستخدام حاسب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية تساعد على اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف"⁽²⁾.

ويُعتبر مرفق الصحة الجسم المسؤول عن توفير الرعاية الصحية في المجتمعات من خلال تعزيز الصحة العامة، والوقاية من الأمراض، ووضع القوانين واللوائح الصحية للقطاعين العام والخاص وذلك باستخدام أحدث الوسائل الإلكترونية.

وتأتي هذه الدراسة للتعرف إلى واقع استخدام الوسائل الإلكترونية في تطوير الأداء الصحي، من خلال زيادة الكفاءة والفاعلية وإشباع الخدمات الصحية المقدمة، وتعزيز الشفافية والنزاهة وتحقيق الجودة، كما تحاول الدراسة التعرف إلى أبرز التحديات والمعوقات التي تواجه نجاح التحول إلى المعاملات الإلكترونية.

(1) الطعمنة، محمد، وعلوش، طارق (2004). "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.

(2) قنديلجي، عامر (2015). "التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها". ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

ثانياً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

يُقاس تقدم الأمم والشعوب بمستوى رفاه المواطنين ورضاهم عن الخدمات المقدمة من طرف حكوماتهم، وللوصول إلى المستوى المطلوب كان لا بُدَّ من وضع خطط استراتيجية محكمة ودقيقة تضمن التطور والرقي لهذه الشعوب، وبما أنّ العمل الإداري يعتبر حجر الزاوية في المجتمعات المتقدمة، فلقد كان من الضروري إعطاء الأولوية لهذا الجانب الخدماتي من الإصلاحات ومحاولات التطوير والتغيير للأحسن، ولقد سعت الحكومة لتطوير الإدارة العامة بها وتحسين الخدمة العمومية والمرفق العام بما يضمن رضا المواطن على جودة ونوعية الخدمات المقدمة له⁽¹⁾.

وتكمن مشكلة الدراسة في غموض الرؤى وعدم وضوح مفاهيم وقوانين وضوابط إدارة مرفق الصحة من خلال الوسائل الإلكترونية، وغياب التوجهات، والافتقار إلى سُبُل تفعيلها، وعدم تحديد المعوقات التي تحول دون الاستفادة منها⁽²⁾.

وفي ضوء تحديد مصادر الشعور بالمشكلة والخبرة العملية للباحثة من واقع عملها في مرفق الصحة ظهرت لدى الباحثة مشكلة الدراسة وأهميتها، بالإضافة إلى عمل دراسة استكشافية بغرض جمع البيانات الأولية عن مشكلة الدراسة حيث قامت الباحثة بإعداد استبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتمّ توزيع عدد (30) استبانة على الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية بمرفق الصحة، وتم استرداد عدد (23) استبانة، ومن خلال التحليل الإحصائي للدراسة الاستكشافية توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج، كان أهمها على النحو الآتي:

(1) الدكتور/ المكي دراجي ود. راشدة موساوي (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر (دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة - الداخلية والجماعات المحلية)"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17، جانفي 2018.

(2) السويفان، عبد السلام (2012): "إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية- دراسة تطبيقية"، رسالة دكتوراه، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.

جدول رقم (1) نتيجة الدراسة الاستكشافية

م.م	الفقرة	نعم		إلى حد ما		لا أعرف		المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة		
1.	يتوفر لدى الوزارة أرشيف إلكتروني متكامل لجميع المعاملات.	6	26.1	16	69.6	1	4.3	1.8	59.4
2.	يتم توفير جميع خدمات العاملين باستخدام الوسائل الإلكترونية.	6	26.1	14	60.9	3	13	1.8	60.9
3.	تتوفر إجراءات ضمان وحماية المعلومات وسريتها إلكترونياً.	4	17.4	15	65.2	4	17.4	1.4	47.8
4.	يتوفر لدى مرفق الصحة قاعدة بيانات يتم تحديثها باستمرار.	3	13	16	69.6	4	17.4	1.9	63.8
5.	يسعى مرفق الصحة إلى نشر ثقافة التعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات في العمل الصحي.	5	21.7	17	73.9	1	4.3	1.8	59.4
6.	تتوفر التقنيات والأجهزة الإلكترونية المناسبة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	6	26.1	15	65.2	2	8.7	1.2	39.1
7.	ترصد إدارة المرفق الصحي الحوافز المختلفة للتشجيع على تطبيق الإدارة.	6	26.1	12	52.2	5	21.7	2.0	68.1
8.	تتوفر الكوادر البشرية الملائمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في جميع أقسام إدارات مرفق الصحة.	9	39.1	11	47.8	3	13	1.9	63.8
9.	يوجد رضوخ في القوانين المنظمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	8	34.8	10	43.5	5	21.7	2.0	68.1
10.	تتلاءم النظم واللوائح في العمل مع تطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	6	26.1	15	65.2	2	8.7	2.0	68.1
		المتوسط العام							
		الوزن النسبي							
		1.8							
		59.9							

مما سبق؛ يتبين من خلال التحليل الإحصائي للبيانات في الدراسة الاستكشافية أن الفقرة السادسة (تتوفر التقنيات والأجهزة الإلكترونية المناسبة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية) جاءت بوزن نسبي (39.1) وهذا يشير أن هناك ضعفاً أو مشكلة بحاجة إلى علاج وتحسين في استخدام التقنيات والأجهزة الإلكترونية في تطبيق العمل الإداري في مرفق الصحة؛ مما يتطلب البحث عن أسباب هذه المشكلة وتحليلها للوصول إلى التوصيات والآليات المقترحة التي تدعم التطبيق الإلكتروني في المجال الإداري.

ويعتمد مرفق الصحة اعتماداً كبيراً على استخدام الوسائل الإلكترونية في شتى مجالات عمله وإدارته، حيث تسعى هذه الدراسة للتعرف إلى واقع استخدام إدارة مرفق الصحة من خلال الوسائل الإلكترونية وذلك من وجهة نظر الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية بمرفق الصحة، وتقصي اتجاهاتهم حول مفاهيم وقوانين وتشريعات وضوابط الإدارة الإلكترونية ومزاياها ومدى رضائهم عنها، والتعرف إلى أهمية إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية والمعوقات التي تواجهه، وتقديم التوصيات والمقترحات التي تساعد في تحسين واقع إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.

ومما سبق يمكن للباحثة صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس الآتي:
**ما مدى استخدام الوسائل الإلكترونية في إدارة مرفق الصحة الفلسطيني
بالمحافظات الجنوبية؟**

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مدى مشروعية استخدام الوسائل الإلكترونية؟
2. ما مدى توافر المتطلبات (الإدارية - المالية - التقنية - البشرية - القانونية - الأمنية) اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي الفلسطيني بالوسائل الإلكترونية؟
3. ما مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة

الفلسطيني؟

ثالثاً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة:

1. التعرف إلى مشروعية استخدام الوسائل الإلكترونية من خلال تجويد إدارة مرفق الصحة بإلقاء الضوء على الاستخدام الأمثل للوسائل الإلكترونية في تسيير هذا المرفق.
2. التعرف إلى مدى توافر المتطلبات (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية، الأمنية) اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.
3. تقديم توصيات ومقترحات تساعد على تفعيل الرقابة وتطوير الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.

رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في معالجتها لمواضيع مهمة تمس كلاً من الباحث والمجتمع ومرفق الصحة، وتنقسم إلى أهمية عملية، وأهمية علمية، وأهمية للباحث.

أ. الأهمية العملية (التطبيقية): تتبع الأهمية لهذه الدراسة من

1. لمحاولة إبراز واقع إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية للارتقاء بالخدمات الصحية المقدمة للمجتمع في مرفق الصحة.
2. التوصل إلى نتائج وتوصيات قد يستفيد منها المسؤولون وتحقيق المنفعة بمرفق الصحة لتحسين مستويات الخدمات الصحية وتقديمها بشكل أفضل للمواطنين.
3. مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ الإجراءات المناسبة للوصول لأهدافها.
4. المساهمة في تقديم التوصيات والمقترحات والحلول لبعض المشكلات التي تواجهها المرافق الصحية.
5. المساهمة في تشجيع المجتمع لاستخدام ومواكبة أساليب التكنولوجيا الجديدة لتحقيق أهداف المرافق الصحية.
6. المساهمة في الحفاظ على موارد المرافق الصحية.
7. العمل على تحسين إدارة الخدمات المقدمة من مرفق الصحة من خلال اقتراح استخدام الوسائل الإلكترونية في تسيير المرفق، وإشباع حاجة المواطنين.

ب. الأهمية العلمية (النظرية):

1. أن تكون هذه الدراسة إضافةً علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية ونوعية جديدة، وأن تعمل على فتح آفاق جديدة للباحثين في مجال إدارة المرافق الصحية بالوسائل الإلكترونية.
2. إثراء ودعم المكتبة الفلسطينية والعربية بالمعلومات والمعرفة وتكون حافزاً لمزيد من الأبحاث في هذا المجال.

ت. الأهمية للباحثة:

1. تفتح الآفاق للمعرفة في واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المرافق الصحية.
2. ستسهم هذه الدراسة في إثراء الجانب العملي والإداري للباحثة، وتعزيز ثقافتها في المجال ذاته كونها تتقاطع مع مجال عملها، إضافةً إلى زيادة رصيدها العلمي والمعرفي بمكونات تطبيق الحكومة الإلكترونية ومؤشرات قياسها.

خامساً: حدود الدراسة

تتكون حدود الدراسة من:

1. الحد البشري: الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية بمرفق الصحة في المحافظات الجنوبية (وكيل الوزارة، وكيل مساعد، مدير عام، مدير وحدة، مدير دائرة، رئيس قسم، رئيس شعبة).
2. الحد المكاني: مرفق الصحة في المحافظات الجنوبية.
3. الحد الزمني: 2020م.

سادساً: صعوبات الدراسة

- ❖ انقطاع التيار الكهربائي بشكل مستمر ولمدة طويلة.
- ❖ ندرة الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة وصعوبة الحصول عليها.
- ❖ غياب الوعي بأهمية البحث العلمي وعدم تعاون البعض منهم في تعبئة الاستبيان.
- ❖ عدم استقرار الأوضاع السياسية في قطاع غزة بشكل خاص وإرباك العمل في بعض المؤسسات وجعلها في حالة توتر مما يؤثر على أداء الموظفين سلباً.

سابعاً: مصطلحات الدراسة

1. **المرفق العام:** هو مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين⁽¹⁾.
2. **الوسائل الإلكترونية:** هي أي وسيلة تتصل بالتقنية الحديثة وذات قدرات كهربائية أو رقمية أو مغناطيسية أو لاسلكية أو بصرية أو كهرو مغناطيسية أو ضوئية أو أي قدرات مماثلة لذلك تستخدم في تبادل البيانات وتخزينها⁽²⁾.
3. **مرفق الصحة:** هو القطاع غير الربحي الذي يهدف إلى تقديم الخدمة الصحية في المحافظات الجنوبية من خلال (13) مستشفى و(54) مركزاً للرعاية الأولية⁽³⁾.

ثامناً: خلاصة الفصل الأول

تناولت الدراسة في الفصل الأول تحديد المشكلة وتساؤلاتها، والتي اشتملت على واقع الوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة بالمحافظات الجنوبية، وذلك بناءً على الدراسات السابقة، وقد تمّ توضيح مشكلة الدراسة من خلال صياغتها في سؤال رئيسي، وانبثق عنه (3) أسئلة فرعية، وتمّ توضيح أهداف الدراسة وأهميتها لمرفق الصحة في المحافظات الجنوبية وللباحثة، بالإضافة للتعرف إلى حدود الدراسة ومصطلحاتها، والصعوبات التي واجهت الباحثة وأخيراً هيكلية الدراسة.

(1) الطماوي، سليمان(1955). "مبادئ القانون الإداري"، دار الفكر العربي، ص42.

(2) قانون المعاملات الإلكترونية رقم (6) لسنة 2013، مادة رقم (1).

(3) الغوطي، تغريد (2015). "التنسيق مع المنظمات الدولية ودوره في دعم القطاع الصحي الحكومي بقطاع غزة" رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسية، ص9، غزة، فلسطين.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

أولاً: تمهيد

ثانياً: الدراسات السابقة الفلسطينية

ثالثاً: الدراسات السابقة العربية

رابعاً: الدراسات السابقة الأجنبية

خامساً: التعقيب على الدراسات السابقة

سادساً: الفجوة البحثية

سابعاً: خلاصة الفصل الثاني

أولاً: تمهيد

تُشكل الدراسات السابقة أهميةً كبيرة، حيث توفر للباحثة خلفية واضحة عن موضوع الدراسة محل البحث، وتستطيع الباحثة من خلالها تحديد مشكلة الدراسة، بحيث تقدم إسهاماً جديداً لم يتم التطرق إليه، وذلك بعد التعرف إلى النتائج والتوصيات لتلك الدراسات، وهو الهدف الأساسي من الدراسات السابقة، بالإضافة إلى أنها تساعد على تحديد المراجع والدراسات التي يمكن الاستفادة منها.

وسوف تقارن الباحثة نتائج الدراسات السابقة مع ما توصلت إليه هذه الدراسة، سواءً بالتوافق أو الإختلاف وقد تمّ تقسيم هذه الدراسات إلى ثلاثة تصنيفات، حيث تمّ ترتيب تلك الدراسات حسب حدوثها، وهي:

1. الدراسات الفلسطينية: ويرجع ذلك لأنّ هذه الدراسة فلسطينية.
2. الدراسات العربية: وذلك لأنّ الدراسة أُجريت في بيئة عربية.
3. الدراسات الأجنبية: للاستفادة من خبرات الآخرين.

جدول رقم (2) يوضح عدد الدراسات السابقة موزعة حسب التصنيف السابق:

جدول رقم (2): الدراسات السابقة حسب تصنيفها

م.	تصنيف الرسائل السابقة	العدد
1.	الدراسات الفلسطينية	7
2.	الدراسات العربية	7
3.	الدراسات الأجنبية	7
	المجموع	21

ثانياً: الدراسات السابقة الفلسطينية

1. دراسة (الخطيب، 2018) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري (دراسة تطبيقية: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات)".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من جميع موظفي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة وعددهم (178) موظفًا، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** وجود موافقة بدرجة كبيرة من المبحوثين على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حيث بلغ الوزن النسبي (77.293%)، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين الإدارة الإلكترونية وبين الإبداع الإداري في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ويوجد أثر للمتطلبات الإدارية على الإبداع الإداري عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، **وأوصت الدراسة** إلى ضرورة تحفيز الموظفين المتميزين مادياً في مجال الإدارة الإلكترونية، مع ضرورة توفير الدعم المالي اللازم للاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية وخاصة مجال التصميم وتطوير البرامج الإلكترونية، بالإضافة إلى الاهتمام في عملية الإنفاق على البحوث والدراسات الموجهة لتطوير تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال تشجيع الموظفين على ذلك، وضرورة اهتمام الوزارة بأراء الموظفين المخالفة لتوجهاتها للاستفادة من أفكارهم مع الحرص على تقديم الدعم والمساندة للموظفين المبدعين.

2. دراسة (الشريف، 2017) بعنوان: "أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية بوزارة الصحة الفلسطينية".

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية بوزارة الصحة الفلسطينية، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من موظفي الفئة الأولى والفئة الخاصة من العاملين في الإدارة العليا وعددهم (169) موظفًا، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن النتائج التي توصلت إليها:** وجود علاقة طردية بين التحول الإلكتروني (الإدارة بلا ورق، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة عن بعد، والإدارة بلا تنظيمات جامدة) على تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة، بالإضافة إلى أن

المبوهون برون بأن التبول الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية يسير بمستوى متوسط بوزن نسبي (66.916)، وأوصت الدراسة إلى التأكيد على أهمية التبول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية بوزارة الصحة الفلسطينية، مع اللحاق المتواصل بالتقدم العالمي في تطبيق المعايير والضوابط الدولية الحديثة، وتطويل الإجراءات الرقابية، والعمل على تقييم ما توصلت إليه الوزارة من تحول إلكتروني ومقارنتها مع تجارب أخرى ناجحة في المجال نفسه، بالإضافة إلى تفعيل مشاركة متلقي الخدمة عن طريق مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي ومعرفة آرائهم بالخدمات المقدمة.

3. دراسة (أبو سلامة، 2017) بعنوان: " الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين " .

هدفت الدراسة التعرف إلى الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرافق العامة في فلسطين، حيث اعتمد الباحث على المنهج التحليلي لنصوص مشروعات القوانين والتشريعات الفلسطينية التي تنظم المعاملات والأنشطة الإلكترونية، بالإضافة إلى الاستعانة بأراء الفقهاء وأحكام محكمة العدل العليا بشأن المرفق العام، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** التأكيد على مشاريع القانون والتشريعات العادية واللائحية على توجه دولة فلسطين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة، وأنّ فلسطين ما تزال في بداياتها من مراحل التبول لنظام كامل متكامل من الإدارة الإلكترونية في جميع القطاعات العامة بالدولة، وأنّ الإدارة الإلكترونية استمدت مشروعيتها في فلسطين من التشريعات العادية واللائحية المتصلة بالواقع الإلكتروني وأنّ هذه المشروعية لا تكفي لوحدها وإنما تحتاج لقانون يختص بالمعاملات الإدارية الإلكترونية بشكل مستقل وشامل، **وأوصت الدراسة** إلى وجوب أن ينصّ المشرع الفلسطيني على تعريف واضح وصريح للإدارة الإلكترونية في إطار مفهومها العام المتمثل بإدارة المرفق العام بالوسائل الإلكترونية لبيان التصرفات القانونية المقترنة بهذا المفهوم، مع ضرورة إصدار قانون خاص بالمعاملات الإدارية الإلكترونية يراعي طبيعة المعاملات الإلكترونية التي تقوم بها الإدارة، والذي يتضمن جميع التصرفات القانونية التي تصدر عن الإدارة، سواءً بإرادتها المنفردة أو المجتمععة مع إرادة أخرى، مع ضرورة تعديل قانون الخدمة المدنية بما ينسجم مع التطورات الحاصلة وبما يسمح للدوائر الحكومية في مختلف المرافق العامة على الوسائل الإلكترونية في سبيل تسهيل العمل الإداري بأفضل صورة، وفي إطار العلاقة القائمة بين الموظف العام والدائرة الحكومية.

4. دراسة (الغفير، 2016) بعنوان: "مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية".

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى مدى توفر بعض العناصر الداعمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية بقطاع غزة، وقد تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من العاملين في الوظائف الإشرافية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وعددهم (161)، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها: وجود اعتراف قانوني حكومي بالوثائق الإلكترونية المستخدمة في إنجاز المعاملات، مع ضعف بالوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمات الإلكترونية، وأوصت الدراسة إلى ضرورة نشر الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمات الإلكترونية، مع توفير برامج متكاملة أصلية لضمان أمن وسرية المعلومات المحوسبة، وتضافر الجهود بين المؤسسات الحكومية لتطوير أنظمة محوسبة تخدم تطوير العمل بمشروع الحكومة الإلكترونية.

5. دراسة (حمادة، 2014) بعنوان: "دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي (دراسة حالة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - قطاع غزة)".

هدفت الدراسة التعرف إلى دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الحكومي من حيث زيادة الكفاءة والفاعلية وتعزيز الشفافية وزيادة جودة الخدمات الحكومية، بالإضافة إلى معرفة مدى توفر متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كذلك تحديد أبرز المشاكل التي تواجه الوزارة في عملية التحول نحو المعاملات الإلكترونية، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من الموظفين العاملين في الإدارات الخدمائية وعددهم (111)، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها: أن المتطلبات اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والمتعلقة بالمتطلبات الإدارية والبنية الفنية والموارد المالية والكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على التطبيقات والأنظمة المحوسبة متوفرة، وأوصت الدراسة إلى ضرورة تعزيز مهارات وقدرات الموظفين اللازمة لتطبيق المعاملات الإلكترونية من خلال خطة للتدريب، ووضع آليات مناسبة للإعلان عن المعاملات الإلكترونية عبر الوسائل التسويقية والإعلانية، وضرورة توفير نظام خاص بالدفع الإلكتروني وتوفير دليل لقواعد الممارسة

الصحيحة لجميع التطبيقات والمعاملات الإلكترونية لأهميته في إرشاد الموظفين حول كيفية استخدام المعاملات الإلكترونية بطريقة صحيحة وسليمة، وضرورة تعزيز أمن المعلومات والعمل على استخدام تقنيات مناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الإلكترونية من التزوير والتلاعب.

6. دراسة (إبراهيم، 2013) بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الرعاية الصحية في المراكز الصحية في الضفة الغربية".

هدفت الدراسة التعرف إلى الفوائد التي يمكن الحصول عليها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الصحي، بالإضافة إلى ضرورة تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الرعاية الصحية من وجهة نظر العاملين في المراكز الصحية في فلسطين، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من العاملين في مراكز الرعاية الصحية من المهن الطبية (طبيب، ممرض، مهن مساندة)، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** ضرورة تطبيق واستخدام سجل صحي إلكتروني في المراكز الصحية يمكن أن يؤثر إيجابياً على الرعاية الصحية من خلال فوائد عدة كتوفير الوقت والجهد والتكلفة، وتحسين جودة الرعاية وأمان المريض، ودعم القرارات، وزيادة الفاعلية، وزيادة رضا المرضى والعاملين في الصحة، وتحسين صورة المركز الصحي، **وأوصت الدراسة** إلى ضرورة زيادة مستوى التبني لنظام السجل الصحي الإلكتروني، وزيادة البرامج التدريبية والتعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعاملين بالصحة، بالإضافة إلى عمل المزيد من الدراسات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرعاية الصحية.

7. دراسة (الدويك، 2010) بعنوان: "نظم المعلومات المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية".

هدفت الدراسة التعرف إلى الواقع الفعلي لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة في مستشفى غزة الأوروبي، مع تحديد أهم أنواعها لإنجاز الأنشطة الإدارية والطبية، وآثار استخدامها على القرارات المتعلقة بالأنشطة الطبية والمالية والمحاسبية وأنشطة قسم خدمات المرضى وشؤون الموظفين، بالإضافة إلى استكشاف أهم العقبات والمشاكل التي تحد من كفاءة وفعالية نظم المعلومات في مستشفى غزة الأوروبي، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع

البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من جميع الموظفين متخذي القرارات الإدارية والطبية في مستشفى غزة الأوروبي وعددهم (187) موظف، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** أن هناك معوقات تحد من استخدام نظام المعلومات الصحي المحوسب في مستشفى غزة الأوروبي، ومن أهم هذه المعوقات ما يلي تنازلياً: ضعف الاعتمادات المالية المطلوبة لتوفير وتحديث نظام المعلومات الصحي المحوسب، وعدم توفير التدريب الكافي للموظفين على كيفية استخدام نظام المعلومات الصحي، ونقص الرؤية نحو ضرورة التخطيط الشامل والطويل الأجل لتطبيقات الصحة الإلكترونية، ونقص الوعي والخبرة بدور نظم المعلومات الصحية المحوسبة في الرعاية الصحية، وقلة أعداد أجهزة الحاسوب المتوفرة في الأقسام المختلفة، وكثرة الأعطال بالأجهزة والشبكات، وعدم توفير الصيانة الكافية، **وأوصت الدراسة إلى ضرورة العمل على بناء منظومة صحية إلكترونية متكاملة، وربط المستشفيات مع بعضها البعض عن طريق نظم المعلومات الصحية المحوسبة، والبدء بتنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني، وتوعية العاملين لنظم المعلومات الصحية، وضرورة التخطيط الشامل والطويل الأجل لتطبيقات الصحة الإلكترونية، مع رفع كفاءة العاملين بتزويدهم بدورات تدريبية في مجال نظم المعلومات الصحية المحوسبة.**

ثالثاً: الدراسات السابقة العربية

1. دراسة (الطيب وعامر، 2017) بعنوان: "تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام (دراسة حالة: مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة ولاية المسيلة)".

هدفت الدراسة إلى توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة وتسهيل سير عمل البلديات وخاصة بلدية مقرة، بالإضافة إلى تقييم تجربة الجزائر في مجال الإدارة الإلكترونية، وسبل تفعيل الإدارة الإلكترونية لتحقيق التطوير الإداري، حيث تم استخدام الاستبانة والملاحظة والمقابلة كأداة لجمع البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من عدد (50) مواطن من مواطني بلدية مقرة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي ودراسة الحالة في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها: أنّ نقص المَورد البشري ذوي الكفاءة العالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى ضعف سير تطبيقاتها، وأنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية بدقة في المرفق العام يؤدي إلى تطوير وتحسين مستوى الفعالية والسرعة في الاستجابة للطلبات التي تُعد المحرك الأساسي لحسن سير المرفق العام ومؤشراً رئيساً لنجاحه، **وأوصت الدراسة إلى ضرورة العمل على تطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالها، وذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة****

لنقل البيانات المعلومات وتدفعها من المؤسسات والمرافق العامة إلى المواطنين واستخدامها وانتشارها على نطاق واسع، وتدريب العاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتطورة، وحثهم على الاستفادة القصوى منها؛ أي الاهتمام بالبنية التحتية التقنية والشبكات داخل المرافق العامة بشكل عام وفي بلدية مقرة بشكل خاص.

2. دراسة (يونس، 2017) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية (دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بادرار)".

هدفت الدراسة التعرف إلى المحاسن التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للخدمات العمومية، بالإضافة إلى العمل على زيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والارتقاء بالخدمات، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من (50) مواطن من المؤسسة العمومية أولاد عيسى بادرار، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن الاقتراحات التي توصلت إليها الدراسة:** تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العامة، وتنظيم دورات تدريبية للموظفين للتعامل مع التكنولوجيا، ونشر ثقافة الوعي لدى المواطنين لاستخدام التكنولوجيا والقضاء على الأمية الرقمية، ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة، **وأوصت الدراسة** إلى ضرورة نشر الثقافة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية، وتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

3. دراسة (قارطي ومداوي، 2016) بعنوان: "دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري)".

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح الجماعات المحلية (البلدية والدائرة) في الجزائر في تحسين جودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري بأبعادها الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، التوكيد، الملموسية، التعاطف)، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم استخدام العينة الميسرة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** وجود علاقة طردية قوية بين كل استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الإدارة العمومية وكل من بُعد الاستجابة والملموسية والتعاطف

لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، أما بعدي الاعتمادية والتوكيد فهناك علاقة طردية ضعيفة بينهما وبين استخدام الإدارة الإلكترونية من طرفي مصالح الجماعات المحلية، **وأوصت الدراسة** أنه لكي تستطيع مصالح الخدمة العمومية تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن تقوم باستخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرات العاملين لتقديم خدمات ذات جودة عالية، مع تدريب العاملين على كيفية استخدام آليات الإدارة الإلكترونية، واهتمام مصالح الجماعات المحلية بالمواطن والتعامل باحترافية معه ليكتسبوا ثقتهم وينشروا الوعي من أجل استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية.

4. دراسة (السويغان، 2012) بعنوان: "إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية (دراسة تطبيقية)".

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع تطبيقات إدارة مرفق المرور بالوسائل الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للمرور للكشف عن المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من العاملين في الإدارة العامة للمرور في الكويت، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي والوصفي بأسلوبه المسحي، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** إنّ تقييم كفاءة وفعالية الأداء الأمني من خلال تطبيق الوسائل الإلكترونية على إدارة مرفق المرور تتم بدرجة كبيرة في جوانب وبدرجة غير كافية في جوانب أخرى، وأنّ هناك قصوراً في إدراك العاملين لقوانين وضوابط تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت، **وأوصت الدراسة** إلى ضرورة رفع كفاءة العاملين عن طريق الدورات التدريبية لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدولة الكويت مع ضرورة توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيقها، وزيادة وعي وإدراك العاملين لقوانين وضوابط تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.

5. دراسة (عبد الكريم، 2010) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر".

هدفت الدراسة إلى العمل على إزالة الغموض والتعرف إلى الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية والتعرف على استراتيجيات الخدمات العامة الإلكترونية من خلال تجربة الجزائر والوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعاً

لتطبيقات النموذج الأمريكي، وتم استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، حيث استخدم الباحث (المنهج الوصفي التحليلي، منهج تحليل المضمون، منهج دراسة الحالة) في الدراسة، **وأوصت الدراسة:** أنّ الإدارة الإلكترونية تمثل آلية مهمة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة والمحاسبة والمساءلة والرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، بالإضافة إلى رفع مستوى وضوح الخدمة العمومية وقربها من المواطن غير أنّ التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر تبعاً لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

6. دراسة (الكبيسي، 2008) بعنوان "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر".

هدفت الدراسة التعرف إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومجالات توظيفها، والمعوقات التي تواجه تطبيقها، وسبل مواجهة هذه المعوقات، حيث تمّ الاستناد إلى وثائق عن مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر كأداة لجمع البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من العاملين في مركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار، واعتمد الباحث المنهج المسحي الارتباطي في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات، وضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية الحكومية، **وأوصت الدراسة** إلى العمل على تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة، ونشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع، وبناء الهياكل التنظيمية وتصميم الوظائف بشكل يلبي متطلبات التغيير وإعادة تخطيط الموارد البشرية العاملة، ومراجعة الأنظمة واللوائح وإعادة صياغتها وتهيئتها، ووضع التشريعات القانونية والحمائية اللازمة للتطبيق الإلكتروني.

7. دراسة (عريف، 2008) بعنوان: "نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة (دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية)".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى استخدامات نظم المعلومات الإدارية في مديرية المالية باللاذقية، وإبراز دورها في حل المشكلات، بالإضافة إلى وضع إطار مقترح لها لتساهم في تحقيق الفاعلية والنجاح بالمديرية، وتعميم الإطار المقترح على باقي المديريات المالية في سورية، حيث تمّ

استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من (289) موظفًا، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها:** عدم وجود تحديد للمسؤوليات والواجبات في مديرية المالية باللادقية حيث أدى ذلك إلى تداخل الوظائف وعدم وضوح الهيكل التنظيمي، وأنّ القوانين المتبعة تساعد على المركزية في اتخاذ القرارات، وأنّ النظام الرقابي المعمول به لا يحقق الغرض منه لاعتماده على التقارير الشفهية والسجلات الورقية، **وأوصت الدراسة** إلى ضرورة عقد دورات تدريبية، وزيادة وعي الإدارتي مجال نظم المعلومات الإدارية، وتعزيز فعالية الرقابة على الالتزام بقواعد وقوانين العمل.

رابعاً: الدراسات السابقة الأجنبية

1. دراسة (Kittanah & Abu jarour، 2015) بعنوان:

"The impact of electronic documents management on performance"

بعنوان: " تأثير إدارة المستندات الإلكترونية على الأداء " .

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تأثير نظام إدارة الوثائق والمستندات الإلكترونية على الأداء، بالإضافة إلى تأثير أبعاد نظم إدارة الوثائق الإلكترونية (شبكة المعلومات، المواصفات، كفاءة العمال والبرامج المناسبة)، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد تكوّنت عينة الدراسة من الموظفين العاملين في بنك الأردن وعددهم (50) عاملاً، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، **ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها: أنّ هناك علاقة بين جودة الأداء والمستندات الإلكترونية، حيث إنّ تقييم الأداء كان إيجابياً من قبل العمال بسبب نظام الوثائق الإلكترونية، بالإضافة إلى أنّ المكان له تأثير على استخدام عملية التوثيق الإلكترونية مما ساعده على تسهيل عملية التوثيق الإلكتروني إلى حدٍ كبير، **وأوصت الدراسة** إلى ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين لزيادة القدرة على استخدام الوثائق والأنظمة الإلكترونية، مع تحسين البنية التحتية للأنظمة لاستخدام الوثائق الإلكترونية، بالإضافة إلى أنّ أنظمة الإدارة العليا كانت سبباً لنجاح استخدام وتطبيق المستندات الإلكترونية.**

2. دراسة (Raho, Al-Ani, Heeti, 2015) بعنوان:

"E-University Environment Based on E-management"

بعنوان: "ملائمة البيئة الإلكترونية للجامعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية".

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى ملائمة البيئة الجامعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم والتكنولوجيا، حيث تمّ توزيع استبانة على عينة من العاملين في الكلية لجمع البيانات وتحليلها، ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها: ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مع ضعف في استخدام الحاسوب والإنترنت، وخلصت الدراسة إلى ضرورة نشر المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، مع التركيز على الفوائد الكبيرة التي يمكن الحصول عليها من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. دراسة (Oyedemi, 2015) بعنوان:

"ICT and Effective School Management: Administrators Perspective"

بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدارة المدرسة الفعالة من وجهة نظر الإداريين".

هدفت الدراسة التعرف إلى وجهات نظر الموظفين الإداريين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المدرسة بفعالية في ولاية أوسن بنيجيريا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغت عينة الدراسة (120) موظفًا إداريًا، منهم (40) مديرًا، و(80) نائب مدير، تمّ اختيارهم بطريقة عشوائية من المدارس الثانوية بولاية أوسن النيجيرية، ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها: وجود اتجاهات إيجابية لدى مديري المدارس ونوابهم تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المدرسة بفعالية، مع وجود نقص واضح في الأجهزة والأدوات والشبكات في المدارس، وأوصت الدراسة ضرورة توفير عدد كافٍ من وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للمدارس من قبل الحكومة وأولياء الأمور، مع تقديم التمويل الكافي للمدارس لإمدادها بشبكة الإنترنت ووسائل الاتصالات الحديثة.

4. دراسة (Hassan، 2014) بعنوان:

"Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions".

بعنوان: "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية".

هدفت الدراسة التعرف إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير الوظائف الإدارية في جامعة جدارا، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتكوّن مجتمع الدراسة من (50) عاملاً تمّ توزيع الإستبانات عليهم واسترداد (40) منها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ومن النتائج التي تمّ التوصل إليها: أنّ توفر أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات والبرامج اللازمة وصناع المعرفة) يساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت الدراسة إلى أنّ استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم بدرجة كبيرة في التغلب على معوقات العمل الإداري، مع ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

5. دراسة (Norris& Reddick، 2013) بعنوان:

"Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental change".

بعنوان: "الحكومة الإلكترونية المحلية في الولايات المتحدة: التحول والتغيير التدريجي".

هدفت الدراسة التعرف إلى مسار الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة ومقارنة نموها مع التوقعات التي كانت ترسمها بعض المؤلفات، بالإضافة إلى مناقشة مسحين إحصائيين على الصعيد الوطني عن الحكومة الإلكترونية المحلية في عامي (2004، 2011)، وأوصت الدراسة أنّ نمو الحكومة الإلكترونية محلياً ليس على المستوى المتوقع، وأنّ تطورها بطيء إلى حد ما، وأنّ الغالب عليها هو تقديم المعلومات إلكترونياً يليها بعض التعاملات الخدمية على مستوى محدود، وأن الحكومة الإلكترونية أساساً هي في اتجاه واحد، من الحكومة للمواطن، وأنّ لا دليل على أنّ هناك تحولاً في شكلها، وتعزو الدراسة هذه الفجوة بين التوقعات والنتائج إلى تدرج الاهتمام من الإدارة العامة الأمريكية، وأيضاً إلى قلة الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية.

6. دراسة (Dawood، 2012) بعنوان:

"Kurdistan Region E-Government: Requirements and Benefits"

بعنوان: "الحكومة الإلكترونية في منطقة كردستان، المتطلبات والفوائد".

هدفت الدراسة التعرف إلى متطلبات وفوائد الحكومة الإلكترونية في منطقة كردستان العراق، وذلك من خلال استخدام نهج تحليلي لتحديد مفاهيم نظام الحكومة الإلكترونية، للتدليل على إيجابيات وسلبيات النظام، وإظهار التحديات التي تواجه تطبيق النظام على أنشطة حكومة إقليم كردستان العراق، وقد استخدمت الدراسة المقابلة كأداة لجمع المعلومات، حيث تم إجراء مقابلات مع أكثر من (200) شخص من موظفي الدوائر الحكومية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: حكومة إقليم كردستان العراق لا يمكن لها تجاهل الثورة القادمة في مجال الخدمات الإلكترونية وتسعى جاهدة لخدمة المواطنين في المنطقة من خلال توفير الخدمات من خلال بوابة الحكومة الإلكترونية، وأن هناك نقصاً في البيانات الإحصائية التي تتعلق بأسس التحول الإلكتروني، وأن هناك ضعفاً في وعي الموظفين لأهمية الحكومة الإلكترونية، وأوصت الدراسة ضرورة العمل على وضع سياسات وخطط رامية إلى خلق بيئة إلكترونية مناسبة لعملية التحول نحو الحكومة الإلكترونية، والعمل على نشر شبكات المعلومات بين المؤسسات الحكومية مع ضرورة التركيز على شبكة الإنترنت لتشكيل بيئة متكاملة في إدارة وتشغيل مختلف المستويات من نظم المعلومات المؤتمتة، وتطوير وتحسين نظم الاتصالات في المنطقة من خلال استخدام أحدث وأكثر النظم كفاءة، والاستفادة من تجارب الآخرين في هذا المجال، وعدم الاعتماد على استيراد القوالب الجاهزة ومحاولة تطبيقها مباشرة بسبب الاختلافات في الظروف والمكونات والعادات والتقاليد والثقافة بين البيئات، وضرورة تطوير الموارد البشرية بصفتها من أهم عناصر نجاح الحكومة الإلكترونية.

7. دراسة (Karunasena & Deng، 2011) بعنوان:

"Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka"

بعنوان: "قياس القيمة المقدمة من الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة سريلانكا".

هدفت الدراسة التعرف إلى قياس القيمة المقدمة من برنامج الحكومة الإلكترونية في سريلانكا، وركزت الدراسة على أربعة أبعاد، هي: (تقديم الخدمة الإلكترونية، وتحقيق الأهداف الحكومية،

وتطوير الثقة، وفعالية المؤسسات الحكومية)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام بيانات المسوح الوطنية المتعلقة بتطوير الحكومة الإلكترونية في سريلانكا، وأوصت الدراسة عدم وجود رضا عن الخدمات المقدمة من خلال برنامج الحكومة الإلكترونية على صعيد كل أبعاد الدراسة، وذلك بسبب ضعف الخدمات الإلكترونية، والبيئة غير الآمنة، وأنّ هناك ضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وضرورة تجديد البوابة الإلكترونية للحكومة الإلكترونية بما يلبي احتياجات المواطن وتطوير البنية التحتية التقنية، وبناء قدرات الموارد البشرية للعمل في البيئة التقنية.

خامساً: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة لاحظت الباحثة قلة الدراسات التي تناولت واقع استخدام إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية التي تركز على إشباع الخدمة العمومية، وعلى الرغم من ذلك فقد أكدت معظم الدراسات على أهمية الإدارة الإلكترونية، وامتازت هذه الدراسة بالتنوع؛ لأنها تخصصت في مجال القطاع الصحي.

وفيما يلي استعراض أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة مدعومة بالفجوة البحثية التي تسعى إلى تغطيتها:

❖ من حيث الموضوع:

من خلال استعراض الدراسات السابقة وجدت الباحثة أنّ منها ما تناول موضوع:

- ✓ الإدارة الإلكترونية: كدراسة (الخطيب، 2018)، ودراسة (أبو سلامة، 2017)، ودراسة (الطيب وعامر، 2017)، ودراسة (يونس، 2017)، ودراسة (قارطي ومداوي، 2016)، ودراسة (عبد الكريم، 2010)، ودراسة (كريم، 2008)، ودراسة (Raho, Al-Ani, Heeti، 2015)، ودراسة (Hassan، 2014).
- ✓ التحول الإلكتروني: كدراسة (الشريف، 2017).
- ✓ المعاملات الإلكترونية: كدراسة (حمادة، 2014).

✓ **الحكومة الإلكترونية:** كدراسة (الغفير، 2016)، ودراسة (Norris& Reddick، 2013)، ودراسة (Dawood، 2012)، ودراسة (Deng، Karunsena، &، 2011).

✓ **نظم المعلومات المحوسبة:** دراسة (الدويك، 2010).

✓ **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** كدراسة (إبراهيم، 2013)، ودراسة (Oyedemi، 2015).

✓ **الوسائل الإلكترونية:** كدراسة (السويغان، 2012).

✓ **نظم المعلومات الإدارية:** كدراسة (عريف، 2008).

✓ **إدارة المستندات الإلكترونية:** كدراسة (كتانة، أبو جعور، 2015).

❖ **من حيث الزمان:**

جميع الدراسات السابقة حديثة، فقد تم إجراؤها في الفترة من 2008م إلى 2018م.

❖ **من حيث المكان:**

تتوزع أماكن تطبيق الدراسات السابقة، فمنها الفلسطينية كدراسة (الخطيب، 2018)، ودراسة (الشريف، 2017)، دراسة (أبو سلامة، 2017)، ودراسة (الغفير، 2016)، ودراسة (حمادة، 2014)، ودراسة (إبراهيم، 2013)، دراسة (الدويك، 2010)، ومنها العربية (الجزائر، الكويت، قطر، سوريا)، كدراسة (الطيب وعامر، 2017)، ودراسة (يونس، 2017)، ودراسة (قارطي ومداوي، 2016)، ودراسة (السويغان، 2012)، ودراسة (عبد الكريم، 2010)، ودراسة (كريم، 2008)، ودراسة (عريف، 2008)، ومنها الأجنبية (نيجيريا، الولايات المتحدة الأمريكية، كوردستان، سريلانكا) كدراسة (Oyedemi، 2015)، ودراسة (Norris&Reddick 2013)، ودراسة (Dawood 2012)، ودراسة (Karunasena، Deng، &، 2011).

❖ من حيث المنهج:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي.

❖ من حيث الأدوات:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها الاستبانة كأداة للدراسة، وبعضها جمع بين الاستبانة والمقابلة.

❖ من حيث العينات:

تكونت عينات الدراسات السابقة من العاملين في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية مثل: (الوزارات الحكومية، الشركات، البنوك)، ولكن تنوعت طبيعة العاملين فمنهم: (المديرون والمسؤولون، المعلمون والمعلمات، ضباط الأمن، وأعضاء مجلس إدارة، مدير منظمة، نائب مدير، مدير دائرة، إداري).

❖ الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. إثراء الإطار النظري في الدراسة.
2. توضيح مشكلة البحث بشكل واضح.
3. توضيح أهمية وأهداف البحث.
4. تحديد الفجوة البحثية بشكل جلي.
5. الاستفادة في مجال المنهجية العلمية واختيار منهج الدراسة الحالية وهو المنهج الوصفي التحليلي، والأدوات العلمية المستخدمة، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة البيانات.
6. الاطلاع على تجارب الآخرين محلياً وعربياً وعالمياً.
7. المساعدة في تحليل وتفسير نتائج الدراسة الحالية.
8. تصميم وتطوير أداة الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة، واستخدام الأساليب الإحصائية.
9. المساعدة في الحصول على المراجع في هذا المجال.

سادساً: الفجوة البحثية

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن التعقيب عليها في الجدول الآتي:

جدول رقم (3): الفجوة البحثية

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	الدراسات السابقة
❖ طُبقت الدراسة الحالية على جميع المرافق الصحية الحكومية.	❖ تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث الهدف ومجال التطبيق.	❖ أبرزت الدراسات السابقة أهمية الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.
❖ درست الدراسة الحالية واقع استخدام إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية.	❖ قلة الدراسات التي ركزت على إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية التي تعمل على إشباع الخدمة العمومية.	❖ تنوعت الفئات المستهدفة في الدراسات السابقة (الوزارات، البنوك، المؤسسات، الجامعات، المدارس).
❖ مجتمع الدراسة هو الطبقة الإشرافية في المرافق الصحية.	❖ تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنه لا توجد دراسة ركزت على مشروعية استخدام الوسائل الإلكترونية في المرافق الصحية.	❖ استخدمت معظم الدراسات السابقة أداة الاستبانة كأداة أولية لجمع البيانات.
❖ تبين الدراسة وجهة نظر ذوي العلاقة وأصحاب الاختصاص في المرافق الصحية.	❖ تُبَيِّن جمود القوانين لمتطلبات تطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	❖ أكدت الدراسات السابقة على ضرورة التخطيط الجيد وتوفير العنصر البشري المؤهل لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

المصدر: جُرد بواسطة الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

سابعاً: خلاصة الفصل الثاني

تم الحديث عن الدراسات السابقة المتعلقة بعنوان الدراسة، والتي تناولت مواضيع المرافق العامة، والوسائل الإلكترونية، وتم تصنيفها إلى ثلاث فئات (فلسطينية وعربية وأجنبية)، وبعد ذلك تم التعقيب على الدراسات السابقة ونقاط الاستفادة منها، ثم الفجوة البحثية في الدراسات السابقة، وأهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة الفلسطينية.

المبحث الثاني: المرافق العامة.

المبحث الثالث: مرفق الصحة.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة الفلسطينية
دراسة حالة: مرفق الصحة في المحافظات الجنوبية

تمهيد

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية ومبادئها

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية وخصائصها

المطلب الثالث: فوائد الإدارة الإلكترونية وعناصرها

المطلب الرابع: دور ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في سير المرافق العامة

تمهيد:

يسعى القائمون على اتخاذ القرارات في إدارة المرافق العامة بأغلب الدول والمجتمعات المتقدمة إلى إنجاز الوظائف والمعاملات الإدارية الإلكترونية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وذلك من أجل تقديم الخدمات التي تعمل على تحقيق الرضا من قبل المواطن، من خلال تظافر الجهود، والعمل على تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يُعتبر أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تؤدي بنا إلى عصر المعرفة، كما أنها تُعد وسيلة لتحسين الأداء للخدمات الإدارية الحكومية ورفع كفاءتها باستخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات والبرمجيات، والوسائل الإدارية الإلكترونية الحديثة والمتطورة لإنجاز الأعمال والمعاملات الإدارية بوقت قليل وجودة عالية وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى:

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية ومبادئها.

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث: فوائد الإدارة الإلكترونية وعناصرها.

المطلب الرابع: دور ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في سير المرافق العامة.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية ومبادئها

اختلفت آراء الكُتاب والباحثين في إيجاد مفهوم شامل وموحد للإدارة، وذلك بسبب تنوع وجهات النظر، وأنَّ كلاً منهم يُعرفها من منظوره وزاويته الخاصة، وفي هذا المطلب استوجب التطرق لتعريف مفردات مصطلح الإدارة الإلكترونية لغة واصطلاحاً، بالإضافة إلى بيان التعريف اللغوي والاصطلاحي للإدارة الإلكترونية.

أولاً: تعريف الإدارة لغةً: (التعريف اللغوي للإدارة)

(الإدارة) في اللغة العربية مشتقة، من الأصل الثلاثي (دَارَ)، ويعني هذا الفعل: قَادَ، أو وَجَهَ، أو أشرف، أو راقب، أو خدم، أو اقتصد، أو أعان⁽¹⁾.

ويرى آخرون بأنَّ كلمة (الإدارة) تعني في اللغة الإنجليزية (Administration) وأصلها لاتيني بمعنى (لكي يخدم) وهي تعني أن من يقوم بالإدارة يخدم الآخرين⁽²⁾.

كما يذهب جانب من الفقه إلى تعريفها بأنَّها القيام بالأعمال بالاعتماد على الأفراد الآخرين⁽³⁾.

تعريف الإدارة اصطلاحاً: (التعريف الاصطلاحي للإدارة)

تنوعت تعريفات الإدارتوقف آراء الفقهاء، ولم يتم الاتفاق على تعريف محدد لها، حيث قام هينري فايول بتعريفها على أنَّها: "أن تَريد وأن تَتنبأ وأن تَخطط وتنظم وتصدر الأوامر والتنسيق وأن تراقب"⁽⁴⁾، فيما ذهب جانب من الفقه إلى تعريفها بأنَّها: "توجيه القوى البشرية والمالية لتحقيق الأهداف المرجوة بأعلى مستوى من الإتقان، وبأقل التكاليف وفي أسرع وقت ممكن"⁽⁵⁾.

- (1) راجع: المعجم الوسيط، الطبعة الثانية، مجمع اللغة العربية، القاهرة، 1972م، مادة (دار)، ص325.
- (2) راجع: مارشال ادوارد ديموك، جلاديز اوجدن ديموك، لويس وكوينج، الإدارة العامة، ترجمة إبراهيم علي البرليسي، مؤسسة الحلبي، القاهرة، 1967م، ص12.
- (3) محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي شركة جلال للطباعة العامرية، 2008، ص13.
- (4) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار المسيرة، 2009، ص (25 - 26).
- (5) راجع: الدكتور/ محمد إبراهيم درويش، الدكتور/ محمد محمد بدران، مبادئ الإدارة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 2008، ص 12.

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الإتصال⁽¹⁾.

ثالثاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعددت مسميات وتعريفات الإدارة الإلكترونية، وفيما يلي سرد لبعض هذه التعريفات:

1. ذهب جانب من الفقه إلى أنّ الإدارة الإلكترونية: "هي مدخل تكاملي لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكينونة الاقتصادية، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع"⁽²⁾.
2. وعرفها آخر بأنها: "إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ إنّها تشمل تحولاً كبيراً في العمل، يشمل الأنشطة الحياتية في الدولة من بشرية واجتماعية واقتصادية للتطوير الداخلي لها، ويهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلاً"⁽³⁾.
3. وعرفها جانب آخر بأنها: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمة العامة إلى إجراءات مكتبية تمّ معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"⁽⁴⁾.
4. وعرفها آخرون بأنها: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء الى الانتقال الى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات"⁽⁵⁾.
5. وعرفها آخر بأنها: "قيام الجهاز الإداري في الدولة باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة، تكنولوجيا المعلومات الرقمية، لسرعة إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة، وقضاء مصالح المواطنين، بشيء من الشفافية والوضوح الإداري"⁽⁶⁾.

(1) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار المسيرة، 2009، ص 26.

(2) محمد سمير أحمد، مرجع سابق الذكر، ص 26.

(3) راجع: دكتور ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، الجزء الرابع، المحور الأمني والإداري، المنعقد في أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات، دبي - الإمارات العربية المتحدة، في الفترة 26-28 إبريل 2003م، ص 10

(4) علاء عبد الرازق السالمي، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل، 2008، ص 23

(5) محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 10، 11

(6) راجع: الدكتور السيد أحمد محمد مرجان، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2010م، ص 70.

6. **وعرفها آخر بأنها:** "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال، وتميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام موارده"⁽¹⁾.

7. **وعرفها آخرون بأنها:** "نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية، وذلك من خلال القيام بخطوات رئيسية محددة تبدأ بأتمتة أعمال المنظمة، ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يحقق التوفير في الوقت وفي حجم الأعمال الورقية، مما ينعكس على توفير الوقت والأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أماكن أخرى؛ الأمر الذي يسمح بخلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابياً على قدرات وكفاءات العاملين"⁽²⁾.

8. **وعرّف المشرع الفلسطيني (الوسائل الإلكترونية) بأنها:** "أي وسيلة تتصل بالتقنية الحديثة وذات قدرات كهربائية أو رقمية أو مغناطيسية أو لاسلكية أو بصرية أو كهرومغناطيسية أو ضوئية أو أي قدرات مماثلة لذلك تستخدم في تبادل البيانات وتخزينها"⁽³⁾.

وترى الباحثة بأنه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: " تقديم الخدمات الإدارية للمواطنين عبر استخدام الوسائل الإلكترونية من خلال الأنظمة والتطبيقات المتاحة في المرافق العامة، وذلك بهدف تنفيذ الأعمال، وتحسين أداء الخدمات العامة بكفاءة وفعالية بوقت أقل وجودة أعلى".

مما سبق نستنتج أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتضمن ثلاثة محتويات أساسية، وهي⁽⁴⁾:

1. **محتوى معلوماتي:** يغطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور وفيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.

(1) راجع: نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2009م، ص157.

(2) Volberd، H.W&Bosch، Vanden. Renewal of Incumbents: How Does E-Commerce Multi-Unit Firm،2002،P.23

(3) قانون المعاملات الإلكترونية رقم 6 لسنة 2013.

(4) توفيق عبد الرحمن، الإدارة الإلكترونية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2003، ص96.

2. **محتوى خدماتي:** يتيح تقديم جميع الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط الإلكتروني، ويمكن تقسيم الخدمات المقدمة تحت راية الإدارة الإلكترونية إلى الفئات الثلاث الآتية:

أ- **حاجة المواطنين والشركات الى الخدمات الحكومية،** وتشمل هذه الخدمات الرواتب، وتقديم الشكاوى والمعلومات والاتصالات، والتجهيز الإلكتروني والشؤون العامة، ورعاية العملاء، والانتخابات وغيرها.

ب- **الخدمات داخل المؤسسات:** وتشمل هذه الخدمات متابعة المشاريع والأمر العامة، وخدمات المعلومات وإدارة الموارد البشرية، والتعليم والتدريب والتخطيط والتنمية والموازنة، وملفات المجهزين وإدارة التخزين والحسابات.

3. **محتوى اتصالي (يُسمى خلق المجتمعات)** يتيح ربط مواطني الدولة وأجهزة الدولة معاً في كل وقت وبوسيلة تفاعل سهلة.

رابعاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية

تسعى جميع المؤسسات والإدارة على جميع الأصعدة بعد الثورة التكنولوجية الهائلة الى الانتقال من العمل الإداري التقليدي الورقي الي عالم العمل الإلكتروني المتطور الحديث، لكي يسهل عليها إنجاز المهام الموكلة إليها، وتقدمها للجمهور بكفاءة عالية وبتكلفة منخفضة، وبالتالي تنال رضاهم، حيث تقوم بتخزين البيانات والمعلومات على جهاز حاسب آلي، وترجع إليها لاتخاذ القرارات، ولو نظرنا الى مبادئ الإدارة الإلكترونية سنجدتها تسعى لخدمة الزبون وتلبية احتياجاته، وفي هذا الجزء سنتطرق الباحثة لطرح أهم مبادئ الإدارة والتي يمكن تلخيصها كما يلي⁽¹⁾:

1. **المناخ التشريعي:** وهو خلق مناخ قانوني ملائم يؤمن بتأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية، ويستلزم ذلك تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية، ودورها في إثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات مما يسهل إتمام الأعمال الإلكترونية.

2. **البيئة التحتية الإلكترونية:** حيث لا بُدُّ من الارتقاء ببيئة إلكترونية متكاملة من جميع المستلزمات، سواءً البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من

(1) عادل جرجوش الفرجي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. ط2؛ القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2010، ص27.

- حواسيب، أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية.
3. إصلاح الأساليب الإجرائية: حيث لا بُدَّ من وضع آلية عملية لإصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف القطاعات للدولة، لا سيما الخدماتية.
4. توفير التسهيلات والفرص المتكافئة أمام الجميع: حيث توفير التسهيلات لجميع المواطنين بشكل يسمح لهم التعامل مع المواقع المختلفة للوصول إلى الخدمة بسهولة، وتوفير الفرص للاستفادة من الامكانيات التي توفرها الإدارة الإلكترونية.
5. توفير البيئة الثقافية: توفير بيئة ملائمة من حيث اللغة والثقافة المجتمعية، حيث الحفاظ على قيم ومبادئ المجتمع، وخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية.

أما الدكتور عمار بوحوش فيرى أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تنحصر فيما يلي⁽¹⁾:

1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: يتطلب تقديم الخدمات توفير بيئة عمل تحتوي وتتنوع فيها المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأنَّ في الإدارة دائمًا التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح بالتعرف إلى جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها ومعرفتها.
2. ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.
3. تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف إليها.
4. تحليل دقيق وصادق للمعلومات المتوفرة.
5. التركيز على النتائج: هو اهتمام الإدارة الإلكترونية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأنَّ المواطنين لا تهمهم كثيرًا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة؛ وإنما الشيء الذي يهتمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان، والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية، وبروز نتائجها في أرض الميدان، بمعنى أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين، وتوفير خدمة دائمة، وإنجاز العمل بأسرع وقت وبكفاءة عالية.
6. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي أن تتوفر تقنيات الإدارة الإلكترونية، وأن تكون متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمدارس، وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد

(1) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص (189، 191).

من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال؛ بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

7. **تخفيض التكاليف:** ويعني الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
8. **التغيير المستمر:** تسعى الإدارة الإلكترونية بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، والتفوق في التنافس.

خامساً: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص والأهداف التي ميّزتها عن غيرها من الإدارات، رغم اختلاف وتنوع التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال في الإدارة الإلكترونية وتمثلت في مجموعة، وهي كالتالي⁽¹⁾:

1. توفير بيئة من تكنولوجيا المعلومات، من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى جميع العاملين.
2. متابعة وإدارة الإدارات المختلفة للإدارة وكأئها وحدة مركزية.
3. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة، وإعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
4. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات، وربطها.
5. توفير شبكة التواصل والاتصال المستمرة والدائمة على مدار الساعة لكي تنهي معاناة المواطنين من الانتظار من أجل تلقي الخدمة، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة.
6. بناء المعرفة والتعلم المستمر، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا وإدارة جميع الموارد.
7. المرونة التنظيمية تعكسها المؤسسات الذكية والمؤسسات الشبكية، حيث تعتمد على المعرفة.

(1) عاشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر"، مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.

وبالإضافة الى هذه الخصائص تتميز الإدارة الإلكترونية بخصائص جوهرية، وهي⁽¹⁾:

1. **تخفيض التكاليف:** كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول وإنّ انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية سوف يوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
2. **زيادة الإتقان:** تمثل الإدارة الإلكترونية منعرجًا حاسمًا في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي في شكل مهام، وأنشطة إدارية تقليدية، تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.
3. **تحقيق الشفافية:** تعد الشفافية داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود رقابة إلكترونية، حيث تعتبر الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة.
4. **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرنة عملت جُل الإدارات على إدخال المعلومات الى مصالحتها، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصةً في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات.

(1) محمد سمير احمد، مرجع سابق، ص73.

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيق أهدافها المرجوة التي أنشئت من أجلها؛ وتمثّلت فيما يلي:

1. تقديم خدمات للمستفيدين وللمؤسسة بمستوى عالٍ من الجودة والدقة في ظل توفر بنية أساسية متطورة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وجذب الاستثمار والتنمية الاقتصادية من خلال الآليات المتطورة.
2. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، وتسهيل توزيع المهام وتقسيم الأعمال، والقضاء على الروتين وتعقيدات العمل اليومية⁽¹⁾.
3. التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الإلكترونية بالارتكاز على قاعدة للمعلومات، وكذلك الاستقلالية من النظام الحاسوبي المعلوماتي إلى نظام الشبكة المعلوماتية حيث الربط بين جميع الوحدات الإدارية من خلال مراكز الأبحاث والتطوير، ولا سيما؛ ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات، وتحويل الإجراءات من مركزية إلى مركزية⁽²⁾.
4. تطوير نظام الحكم والشؤون العامة، وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة.
5. تقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.
6. خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال تقنيات حديثة⁽³⁾.
7. إيجاد بيئة تفاعلية خصبة بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال.
8. إسهام العمل الإلكتروني في زيادة التنافسية، وما ينتج عن ذلك من دفع للعملية الإنتاجية من حيث الكم والنوع.
9. نشر ونشوء مبدأ الخدمة الذاتية، والسعي إلى غرسه في الجمهور المستفيد والموظف الحكومي على حدٍ سواء.
10. تأسيس مبدأ الشفافية بين المواطن والحكومة؛ كون تطبيقات الإدارة الإلكترونية تعتمد على الإجراء الإلكتروني، وإتاحة المعلومات دون تدخل شخصي.
11. السمو بالعمل الإداري التنظيمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية والأمنية للدولة في آنٍ واحدٍ من خلال توفر المعلومات الشاملة والدقيقة، وبالتالي تتقدم الدولة وترتقي.

(1) عليان، ربحي "البيئة الإلكترونية"، جامعة البلقاء التطبيقية، دار صفا للطباعة والنشر، عمان، 2012، ص 25.
(2) Sammani Ahmed. Management Configuration function and Rol in improving performance of Arab Institution and organization، Interationaloral of computer Application. 2013.p34
(3) حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية". (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007)، ص 17.

12. خلق هياكل جديدة بشكل كلي، وذلك بعد إدخال العنصر التقني ضمن عمليات الإنتاج، وخفض الإنفاق الحكومي على المدى البعيد، نتيجة الوفرة التي ستتحقق باتباع الإجراءات الرقمية، وتحسين الكفاءة الاقتصادية⁽¹⁾.

(1) يحيى بن محمد أبو مغايش، الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، دون دار نشر، الرياض، 2004، ص117.

المطلب الثالث: فوائد الإدارة الإلكترونية وعناصرها

تساهم الإدارة الإلكترونية كوسيلة خدمة اجتماعية في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وأقل تكلفة، وهي وسيلة أداء ورقابة للنظم التقنية، وآلية مراجعة للأنشطة التي تتم على مواقع المؤسسات، ومن هذه الفوائد⁽¹⁾:

1. توفر الوقت والجهد للمواطنين، وتخفف العبء عنهم، حيث تُؤمن الإدارة الإلكترونية خدمات المواطن، بأسهل السبل؛ وبالتالي لها دور في تنمية المجتمع.
2. العدالة في تقديم ذات الخدمة بنفس التكلفة والدقة والجودة وفي توقيت محدد، وكذلك توفر المساواة في المعاملة والاحترام والتقدير.
3. خفض الوثائق المتبادلة في إجراء وتنفيذ المعاملات، بحيث تصبح الرسالة الإلكترونية هي الوثيقة المتاحة أمام الطرفين.
4. تنمية الوعي المعلوماتي لدى الجهات والشركات والأفراد وتطوير صناعة البرمجيات محلياً.
5. بناء الثقة والمصادقية بين المواطن والحكومة، حيث تقدم الخدمة في وقت محدد وبسهولة دون إجراءات معقدة.
6. تقليل نسبة الأخطاء الإجرائية، ومنع الاجتهاد الشخصي للموظفين في تفسير القوانين والتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمات.
7. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي، مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها إلكترونياً⁽²⁾.
8. ⁽³⁾رفع مستوى الأداء من خلال سهولة انتقال المعلومات وانسيابها بين الدوائر والوحدات الإدارية.
9. زيادة دقة المعلومات، حيث أنه عند إدخال البيانات إلكترونياً يسمح بإعطاء الأولوية للمعلومات المطلوبة بدقة في الخانات حيث ينبغي ملؤها من طرف المستفيد والمتعامل

(1) هشام صالح كتوعة، نظم المعلومات الإدارية، ط2، دون دار نشر، جدة، 2007م، ص488.

(2) هشام صالح كتوعة، نظم المعلومات الإدارية، ط2، دون دار نشر، جدة، 2007م، ص488.

(3) حسن، نوبي محمد، "منظومة الحكومة الإلكترونية"، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الإلكترونية، الواقع

والتحديات، دبي، (10-12مايو 2003)، ص11.

مع الإدارة، وبالتالي فإنَّ الثقة في صحة المعلومات المتبادلة ستكون مرتفعة والقرارات صائبة ونتائج إيجابية.

10. سهولة الوقوف على شكاوى المواطنين وسرعة معالجتها، ومعالجة العوائق مثل شبكات الاتصال غير الموثوق بها، والاستثمارات الضعيفة، كما تفرض الإدارة الإلكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية، خصوصاً، المنافسة مع شركات خدمات الإنترنت.

11. ⁽¹⁾تحقيق الاتصال المباشر مع المواطن، وإتاحة الفرص له في المشاركة في صنع القرار واستطلاع الرأي، وتيسير العملية الانتخابية، وتفعيل الدور الرقابي للمواطنين.

عناصر الإدارة الإلكترونية⁽²⁾:

لكي يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية لا بُدَّ من توافر عناصر عدة اختصرت فيما يلي:

1. **عتاد الحاسوب (Hardware):** ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ومن الأفضل للمنظمة مهما كانت طبيعتها امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين:

أ- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

ب- ملاءمة العتاد للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

2. **البرمجيات:** تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى أنظمة برمجية ولكن يجب على المنظمات تطوير هذه الأنظمة من وقت لآخر تزامناً والتطورات الحاصلة في هذا المجال وما يتوافق والخدمات المقدمة من طرف المنظمات.

3. **شبكات الاتصال (Communication Network):** لعلَّ هذا العنصر يعتبر هو الأهم من الناحية الفنية، فبدونه لا يوجد للإدارة الإلكترونية أو لأي مفهوم إلكتروني موجود حالياً، وهي تتضمن مجموعة من الحاسبات تنظم معاً وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.

4. **صناع المعرفة (Knowledge workers):** والمقصود هنا الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

(1) أحمد، خضر، "ماهية الحكومة الإلكترونية". مجلة علوم وتكنولوجيا، العدد 107، نوفمبر 2003، ص 25-26.

(2) المكي دراجي، راشدة موساوي (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة - الداخلية والجماعات المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 17، جانفي 2018، ص 28.

المطلب الرابع: دور ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في سير المرافق العامة

في هذا المطلب سيتم تناول دور ومتطلبات الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

أولاً: دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام

1. الاستقلالية من النظام الحاسوبي المعلوماتي إلى نظام الشبكة المعلوماتية، وهذا النظام أصبح يعتمد على الربط بين الإنتاج والتسويق والمحاسبة والمالية والموارد، وذلك من خلال مراكز الأبحاث والتطوير.
2. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على مصادر المعلومات مثل قاعدة البيانات (DataBase) Software التي تبحث عن المعلومات.
3. التحول من الإجراءات التدريجية التي تتطلب الوقت إلى الإجراءات اللحظية.
4. تعمل الإدارة الإلكترونية عبر الشبكة المعلوماتية لربط قاعدة البيانات بالإنترنت لتوفير معلومة محددة وبشكل دقيق.
5. تعمل على ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات.
6. تحويل الإجراءات من مركزية الإدارة إلى اللامركزية.

ثانياً: متطلبات الإدارة الإلكترونية

لقد أدى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الى تحول جذري في الأساليب والهيكل التنظيمية والاستراتيجيات، وكذلك التشريعات والقوانين التي تقوم المؤسسة عليها، فهي نظام متكامل من المكونات المعلوماتية والتقنية والمالية، ولكي يتم تطبيق هذه الإدارة تتطلب من المعنيين توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها، وهي ما يلي:

1. **المطلب السياسي⁽¹⁾**: ويقصد بذلك وجود إرادة سياسية من القيادة السياسية لدعم الهياكل التنظيمية، وإدخال التغييرات على أساليب العمل الإداري، والتزام الجهة القيادية بتوفير المال والجهد والمتابعة المستمرة، لكي يتم ضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، فإنْ انعدمت الإرادة السياسية فإنْ فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية ستكون حبراً على ورق مجرد فكرة لم تُطبق بعد، فيتطلب من القيادات السياسية الالتزام بتبني مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال:

(1) عمار، بوحوش، مرجع سابق، ص 184.

- أ- دعم وتفهم القيادات السياسية للتغيرات الإدارية والفنية التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند التطبيق.
- ب- دعم وتفهم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التطبيق، والتأكد من أنّ جميع الموظفين في المؤسسة على وعي وإدراك بالالتزامات المسندة إليهم للتفويض.
- ت- تبني الحكومة عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية كهدف أساسي، ووجود مرجعية لتنسيق الجهود بين الجهات الحكومية مما يتيح للجهات الحكومية كافة المشاركة وتوحيد الجهود.

2. التخطيط الاستراتيجي⁽¹⁾: ويكون ذلك من خلال:

- أ- وضع خطة استراتيجية ورؤية وبرامج ووضع أولويات ومراحل التنفيذ وتوزيع الأدوار على المسؤولين وفق الخطط الاستراتيجية والتنفيذية.
- ب- توثيق رؤية ورسالة وقيم وأهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.
- ت- إعادة هيكلية الهيكل التنظيمي ليدعم تقديم الخدمات للزبائن خلال قنوات الاتصال المتعددة.
- ث- وضع معايير وآلية تطوير ومراجعة واعتماد مقترحات لتطوير الخدمات وحساب العائد والتكلفة من تقديم الخدمة.

- ## 3. تطوير شبكة الاتصال⁽²⁾: تحتاج عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى شبكة كبيرة من الاتصالات المركزة داخل وخارج الجهاز الحكومي، ولذلك يجب التركيز على ما يلي:
- أ- وضع خطة واضحة للاتصالات المستمرة فعالة وموحدة على جميع مستويات.
 - ب- وضع خطة واضحة للاتصالات مع الجهات الخارجية، مع تحديد الأنشطة والأهداف وأساليب الاتصال معها بهدف المشاركة في عملية التطبيق وجذب المستثمرين.

- ## 4. التركيز على المتعاملين⁽³⁾: وذلك بهدف تقديم أفضل الخدمات، والتي من أجلها جاءت فكرة التطبيق، ولا بُدَّ من أخذ بعض هذه العوامل في الاعتبار عند عملية التطبيق:

(1) عطاء الله سامي، الحكومة الإلكترونية: اعتبارات للدول العربية. ترجمة هدي يعقوب، الكويت: مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 2000، ص 51.

(2) عطاء الله، سامي، مرجع سابق، ص 51.

(3) عطاء الله، سامي، مرجع سابق، ص 51.

- أ- معرفة احتياجات المتعاملين من الخدمات بشكل دقيق ومفصل وتعرفهم على آلية التعامل مع الجهاز.
- ب- إشراك المتعاملين مع الجهاز في تخطيط وتطوير الخدمات المقدمة لهم.
- ت- اعتبار الاحتياجات الذي تركز عليه عملية التخطيط والتنفيذ لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ث- وضع نظام لقياس رضا المستفيدين كجزء أساسي يتيح لهم التعامل مع الجهاز للحصول على الخدمة دون اللجوء لاستشارة الموظف.
- ج- وجود قنوات متعددة للدخول على النظام خلال 24 ساعة.
- ح- وجود صندوق لتقبل الشكاوى ومعالجتها وفق المعايير التي تحدد مدة تنفيذها.

5. التركيز على الموظفين⁽¹⁾: لا تُدار الإدارة الإلكترونية بنفسها وإنما تحتاج إلى قدرات

خاصة في كل مراحلها، ولذلك يجب التركيز على ما يلي:

- أ- تحديد وتحليل مهارات والقدرات التي يجب توافرها للموظفين ليكونوا قادرين على العمل داخل بيئة الإدارة الإلكترونية.
- ب- وضع وصف وظيفي حسب الاحتياجات الجديدة.
- ت- وضع نظام لتقييم الأداء وقياس رضا الموظفين، وتطوير ثقافة التنظيم، وتشجيع الابتكار والتجديد.
- ث- وضع خطة للتدريب وتطوير المهارات للموظفين، وتكريس روح العمل ضمن الفريق، وتطوير جودة الخدمات، واستخدام الحاسب الآلي، وإعادة هندسة العمليات الإدارية.

6. التركيز على الإجراءات⁽²⁾: تُعد الإجراءات العمود الفقري لتطبيق الإدارة فلا بُدَّ من

تطويرها وتبسيطها والاهتمام بها كما يلي:

- أ- وضع معدل للأداء لجميع العمليات الإدارية وإعداد خطة لتقييمها وتطويرها باستمرار.
- ب- إعادة هندسة الإجراءات بُغية تبسيطها وتوثيق الإجراءات الجديدة.

(1) عادل حرحوش الفرجي، مرجع سابق، ص(145-156).

(2) عادل حرحوش، الفرجي، مرجع سابق، ص (145-156).

ت - تحديد وتحليل جميع الخدمات التي يقدمها الجهاز وإجراءات تقديمها.

7. التركيز على ترابط نظم الخدمات⁽¹⁾:

- أ - لا بُدَّ من وجود استراتيجية لترابط الخدمات منبثقة من الخطط الاستراتيجية الأخرى في الجهاز.
- ب - مراعاة حجم الخدمات المقدمة ومقدار الطلب على كل منها، من خلال دراسة تحليلية لمؤشرات الطلبات وإجراء تقييم للمستجدات الأخرى.
- ت - إيجاد منظومة للخدمات موحدة ومترابطة لتقييم الخدمات على جميع المستويات التنظيمية للجهاز والأجهزة ذات العلاقة، بما في ذلك ترابط الإجراءات وتوأم الجوانب الفنية والتجهيزات.
- ث - وضع خطة للتطوير المستمر للإجراءات وإجراء مقارنات للتجارب المثيلة الناجحة، والاستفادة من تطويرها.

8. التركيز على القدرات الفنية⁽²⁾:

- أ - وجود استراتيجية محددة وتحديد القدرات الفنية القادرة على التعامل مع المعلومات، سواءً النظم أو الأجهزة.
- ب - وجود قاعدة بيانات متكاملة وموحدة ومترابطة لجميع الأنشطة، وتحديد سير الإجراءات وانسيابها لضمان حسن استخدام الخدمة.
- ت - تخصيص مصادر البشرية والفنية والمالية لضمان تطبيق المشروع.
- ث - وضع برنامج زمني محدد لدراسة ومراجعته الاحتياجات من متطلبات إدارية أو فنية واختيار التكنولوجيا اللازمة ذات العلاقة وفق معايير محددة.

9. متطلب تشريعي وقانوني⁽³⁾: يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات

المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، ولضمان حقوق الجميع يجب توفير تشريعات تنص على تحديد أطر العمل التي تنفذها أنظمة الحكومة الإلكترونية، حيث مجرد تشريع

(1) عادل حرحوش، الفرجي، مرجع سابق، ص (145-156).

(2) عادل حرحوش، الفرجي، مرجع سابق، ص (145-156).

(3) موسى، اللوزي، التنمية الإدارية. عمان: دار وائل للنشر، 2000، ص 145.

السماح بتطبيق الإدارة الإلكترونية تهيئ الأرضية للعمل، ويترتب عن ذلك توفير تشريعات لضبط أسلوب التعامل مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها ولا بُدَّ من تشريعات تنص على:

أ- تنظيم نشر المعلومات والحفاظ على الأسرار، وتجريم انتهاك حرمة العمل الإلكتروني.

ب- تحديد رسوم الاشتراك، واستخدام المواقع الإلكترونية.

ت- ضمان حق جميع الأطراف التي تتعلق بالعمل الإداري الإلكتروني.

10. متطلبات إدارية⁽¹⁾: لا بُدَّ وبلا شك عند تطبيق التنظيم الإداري الإلكتروني الاستغناء عن بعض الوظائف الروتينية التقليدية، واستحداث وظائف جديدة، مما يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين، وخاصة تطلع المواطنين الحصول على خدمات راقية ومُرضية، وتسعى الإدارة لتوفير ذلك، حيث يُعد الزبائن هم القوة المحركة للمجتمع.

11. متطلب توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها وبناء نظام معلومات متطور وحديث⁽²⁾: يشكل نظام المعلومات أساس بناء الإدارة الإلكترونية، وهو الذي تتوقف عليه وجود الخدمات والمادة الخام لنجاح العمل التنظيمي، كذلك لا بُدَّ من توفير الآلات والتقنيات الحديثة التي تتواءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية مع حواسيب حديثة وبرامج متطورة.

ترى الباحثة أنّ توافر جميع هذه المتطلبات أو بعضها يمكن أن تصل بالمؤسسة إلى تقديم أفضل الخدمات للمواطنين، بجميع الأشكال وبمستويات عالية من الدقة والجودة، وستتال رضا الزبائن، وتبسيط الإجراءات للمواطنين داخل المؤسسة بشكل يسمح بتقديمها بشكل إلكتروني، وبكل شفافية، وتحسين الأداء في مرافق الخدمة الحكومية بشكل عام، والوصول

(1) موسى، اللوزي، مرجع سابق، ص145.

(2) زايري بالقاسم، طوياش علي، طبيعة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة. المستقبل العربي، العدد8،

(فبراير 2003)، ص96.

بالخدمات إلى أقصى المواقع الحكومية الموجودة داخل الدولة، كما أنّ الإدارة الإلكترونية تستثمر التكنولوجيا لإصلاح المشاكل التي تتعرض لها الإدارات داخل المؤسسة، وتعزز الشفافية، وتعمل على إزالة العوائق والفجوات، وإتاحة الفرصة للناس كي تشارك في العمليات السياسية واتخاذ القرار، وتُعدّ الدول الأكثر نجاحًا هي التي بدأت تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية داخل مؤسساتها بهدف بناء هيكل راسخ.

وحتى يتم تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية فإنه لا يكون دفعة واحدة؛ وإنما تسيير وفق منهجية ومراحل متسلسلة، كي يتم تطبيقها بطريقة صحيحة وتحقق الإنجاز والأهداف المرجوة، وتلمس المشاكل وتعالجها بكفاءة وفاعلية.

المبحث الثاني: المرافق العامة

مقدمة

المطلب الأول: ماهية المرافق العامة

المطلب الثاني: عناصر المرافق العامة

المطلب الثالث: أنواع المرافق العامة

المطلب الرابع: النظام القانوني للمرافق العامة

المطلب الخامس: طرق إدارة المرافق العامة

مقدمة:

تُمثل المرافق العامة جوهر السلطة الإدارية في جميع الدول؛ وذلك من أجل تقديم الخدمات الأساسية، وإشباع حاجات المواطنين داخل الدولة.

وتُعد المرافق العامة المظهر الإيجابي لنشاط الإدارة، وقد تتولى السلطة الإدارية بنفسها إدارة المرافق العامة أو من خلال الاشتراك مع الأفراد أو أن تقوم بمنح عقد التزام بذلك.⁽¹⁾

ولبيان ماهية المرافق العامة والمقصود بها وأنواعها والمبادئ التي تحكمها وطرق إدارتها، سوف يتم تقسيم الفصل إلى مباحث عدة:

المطلب الأول: ماهية المرافق العامة

لقد اختلف الفقهاء في تعريف المرفق العام؛ وذلك لاختلاف المعيار الذي يستند أو يقوم عليه كل تعريف، ونشأ عن ذلك اتجاهين، الأول يهتم بالجانب العضوي أو الشكلي، والثاني يهتم بالجانب الموضوعي أو الوظيفي⁽²⁾، لذلك يستوجب التعريف بالمرفق العام وبيان المفهوم لغةً واصطلاحاً، وسيتم تقسيم المطلب إلى:

الفرع الأول: التعريف اللغوي للمرافق العامة

المرفق لغةً: هو ما يرتفق به، أي ينتفع به⁽³⁾.

وأرفقَ: (فعل) أرفقَ يُرفق، إرفاقاً، فهو مُرفق، والمفعول مُرفق، أرفقَه: رفق به⁽⁴⁾.

(1) هاني عبد الرحمن غانم، الوسيط في مبادئ القانون الإداري في ضوء اجتهاد محكمة العدل العليا في فلسطين، مكتبة نيسان، سنة 2016م، ص 138.

(2) شريف أحمد يوسف بلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، الطبعة الأولى سنة 2017م، ص 160.

(3) خالد خليل الظاهر، القانون الإداري "دراسة مقارنة". ج2. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. 1997م. ص 25.

(4) قاموس المعاني الإلكتروني: (www.almaany.com) تاريخ الزيارة 2019/9/16م، يوم الاثنين، الساعة 5.30م.

ويقول الله سبحانه وتعالى: ﴿وَإِذِ اعْتَرَلْتُمُوهُمْ وَمَا يُعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ فَأَوْوَا إِلَى الْكَهْفِ يَنْشُرْ لَكُمْ رَبُّكُمْ مِّن رَّحْمَتِهِ وَيُهَيِّئْ لَكُمْ مِّنْ أَمْرِكُمْ مَّرْفَقًا﴾ (1).

الفرع الثاني: التعريف الاصطلاحي للمرفق العام

اختلف فقهاء القانون حول اصطلاح مفهوم المرفق العام بالنظر اليه من اتجاهين: الإتجاه الأول الشكلي (العضوي)، والاتجاه الثاني الاتجاه المادي (الموضوعي)، وهناك من دمج بين الاتجاهين فصلها على النحو الآتي:

أولاً: الاتجاه الشكلي (العضوي) للمرافق العامة:

تعددت التعريفات التي عرفت المرفق العام وفق المدلول الشكلي، فمنهم من عرفه بأنه: " هو المنظمة أو الهيئة التي تمارس النشاط، وعليه فإنه منظمة تهدف إلى إشباع حاجة عامة" (2)، وجانب آخر من الفقه عرفه بأنه: " الهيئة أو المصلحة العامة التي تضطلع بالنشاط الذي يهدف لتحقيق النفع العام وكل منظمة أو هيئة عامة تنشؤها السلطة العامة وتخضعها لإدارتها بقصد إشباع الحاجات العامة بصورة منتظمة" (3).

ثانياً: الاتجاه الموضوعي (المادي) للمرافق العامة

تعددت التعريفات التي عرفت المرفق العام وفق المدلول الموضوعي، فمنهم من عرفه بأنه:

1. النشاط أو العمل الذي يمارسه المرفق تحقيقاً للنفع العام (4).
2. كل نشاط تباشره الجهة الإدارية بقصد تحقيق الصالح العام أو لتلبية الاحتياجات العامة (5).

(1) سورة الكهف آية رقم (16).

(2) مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، تنظيم الإدارة، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، 1995، ص 40، د. عبد الفتاح صبري أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص 177.

(3) عبد الغني بسيوني عبد الله، القانون الإداري، دراسة مقارنة لأسس ومبادئ القانون الإداري وتطبيقاتها في لبنان، الدار الجامعية، سنة 1986م، ص 304.

(4) ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، سنة 2004، ص 285.

(5) سليمان الظماوي، مبادئ القانون الإداري "دراسة مقارنة"، دار الفكر العربي، سنة 1979م، ص 8 وما بعدها.

ثالثاً: الدمج بين الاتجاهين (الشكلي والموضوعي)، (الاتجاه المختلط)

نظراً لما يُنسب للمدلول الشكلي والمدلول الموضوعي، فقد عمد بعض فقهاء القانون إلى تعريفات عدة للدمج بين هذه التعريفات، فقد عرّفه بعضهم بأنه: "المرفق العام كل مشروع أو نشاط تتولاه الدولة بنفسها أو بواسطة الأفراد أو الشركات وتحت توجيهها ورقابتها بقصد إشباع حاجات ذات نفع عام"⁽¹⁾، وكذلك عرّفه آخرون بأنه: "كل نشاط أو مشروع تنشئه الدولة وتديره الإدارة، ويستهدف تحقيق منفعة عامة مباشرة أو إشباع حاجة عامة للمواطنين"⁽²⁾.

وتؤيد الباحثة التعريفات القائمة على الدمج بين الاتجاهين الشكلي والموضوعي من منطلق أنّ المرفق العام عبارة عن مشروع يقوم على تقديم ما يحتاجه المواطن من خدمات أساسية وإشباع حاجاته العامة، والعمل على تحقيق رفاهية الفرد داخل المجتمع أو الدولة، ويكون بإدارة أحد أشخاص القانون العام أو بعض أشخاص القانون الخاص بما يضمن تحقيق المنفعة العامة والحفاظ على المصلحة العامة.

ومما سبق من تعريفات نستنتج الآتي:

1. حتى نكون أمام مرفق عام لا بدّ أن يكون هناك مشروع معين.
2. لا بدّ أن يقدم المشروع خدمات أساسية شأنها إشباع الحاجات العامة وتحقيق الرفاهية للفرد داخل المجتمع.
3. لا يكفي حتى نكون أمام مرفق عام أن يتواجد المشروع، وأن لا يقدم خدمة؛ لذا فتقديم الخدمة شرط أساسي لوجود المرفق العام.
4. قد تتولى الدولة بنفسها أو بواسطة آخرين إدارة وتسيير هذا المشروع وتقديم الخدمة.

(1) محمد سليمان شبير، مبادئ القانون الإداري في دولة فلسطين، الجزء الثاني، دار النهضة العربية، 2015م، ص 354.

(2) د. هاني علي الطهراوي، القانون الإداري، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2006م، ص 263 وما بعدها.

المطلب الثاني: عناصر المرافق العامة

يتضح من التعريف السابق توافر عناصر عدة للمرفق العام نتناولها بالعرض على النحو الآتي:

أولاً: المرفق العام مشروع تُنشئه السلطة العامة

المشروع هو عبارة عن نشاط منظمة يحتاج إلى مجموعة من الأفراد يتوفرون على الوسائل المادية والفنية والقانونية اللازمة لتحقيق الهدف المنشود⁽¹⁾.

ويستوجب أن يكون القرار النهائي بإنشاء المرفق العام وإلغائه وتنظيمه وإدارته والإشراف والرقابة عليه من مهام السلطة العامة، حيث يتم إنشاء المرفق العام بقانون أو بناء على قانون.

ثانياً: المرفق العام يهدف إلى تحقيق المنفعة العامة

تقوم الدولة بإنشاء المشروعات والمرافق العامة؛ وذلك لإشباع الخدمات العامة وإلا قام الأفراد بإنشاء تلك المشروعات والمرافق إن لم تحقق ذلك، ولكي يكسب المشروع صفة المرفق العام يجب أن يكون الغرض منه تحقيق النفع العام للجمهور.

والنفع العام هو إشباع الحاجات العامة، أو تقديم خدمة عامة، سواء كانت مادية مثل توفير وسائل المواصلات أو وسائل الاتصال أو توريد الكهرباء والمياه، أو معنوية مثل توفير الأمن للمواطنين⁽²⁾.

ولا يشترط في تحقيق صفة النفع العام للمرافق العامة، أن يعمّ هذا النفع العام على جميع الأفراد في الدولة، بل يمكن أن يقتصر هذا العنصر على سكان مدينة أو إقليم معين، وقد يقتصر أيضاً على طائفة معينة من الأفراد، كالمحامين أو الأطباء أو القضاة، ولا يحد ذلك من صفة النفع العام، كعنصر من عناصر المرافق العامة⁽³⁾.

والمرافق العامة تهدف إلى سد حاجات عامة مشتركة وتقديم خدمات عامة، سواء كانت هذه الحاجات والخدمات مادية كتوفير الماء دون استهدافه للريح بصورة أساسية،

-
- (1) عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، الناشر منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، سنة 2011م، ص 171.
 - (2) شريف أحمد يوسف بلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 162.
 - (3) عبد السلام هابس السويفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية "دراسة تطبيقية، الإسكندرية، مصر، سنة 2012م، ص 169.

وبالتالي فالمرافق العامة إما أن تقدم خدماتها للمواطنين مجاناً، أو مقابل رسوم رمزية لا تمثل المقابل الحقيقي لهذه الخدمات المقدمة للمواطنين⁽¹⁾.

ثالثاً: المرفق العام يخضع لنظام قانوني خاص به

ولكي تكتمل فكرة المرفق العام ويكتسب المشروع أو النشاط الذي تم إنشاؤه من قبل الدولة صفة المرفق العامة بغرض تحقيق المنفعة العامة، يجب أن يخضع المرفق العام للنظام القانوني المطبق بالدولة.

ويلزم لقيام المرافق العامة أن تتمتع الجهة المكلفة بإدارة المرفق العام بامتيازات غير مألوفة في القانون الخاص تلائم الطبيعة الخاصة للنظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة⁽²⁾.

ولا يُعد المشروع مرفقاً عاماً إلا إذا كان النفع العام الذي يحققه ليس في مقدور الأفراد القيام به على الوجه الأكمل، عجزاً أو زهداً، إما لكثرة نفقاته أو لقلّة أرباحه، مما يستوجب على الدولة التدخل لمساعدة المرفق على تقديم خدماته، وللإشارة فإنّ فكرة النفع العام أو المصلحة العامة هي فكرة مرنة ومطاطة وحساسة متفاعلة مع طبيعة البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والحضارية السائدة في المجتمع والدولة، وبما أنّ المرفق العام هو وسيلة السلطة الإدارية العامة في تقديم السلع والخدمات اللازمة لإشباع الحاجات العامة بانتظام واطراد، وعلى أفضل وجه، فإنّ تحقيق المصلحة العامة أو المنفعة العامة هو ركن وعنصر أساسي من أركان وعناصر المرفق العام⁽³⁾.

(1) عبد الغني بسيوني عبد الله، القانون الإداري، مرجع سابق، ص 307.

(2) مازن ليلو راضي، الوسيط في مبادئ القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية في الدنمارك، سنة 2008م، ص 89.

(3) حمادة مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، الجزائر، 2007.

المطلب الثالث: أنواع المرافق العامة

تتعدد المرافق العامة إلى أنواع عدة نتطرق إليها على النحو الآتي:

أولاً: المرافق العامة من حيث طبيعة نشاطها

تنقسم المرافق العامة من حيث طبيعة النشاط الذي تقوم به إلى ثلاثة أنواع، وهي: المرافق العامة الإدارية والمرافق العامة الاقتصادية، والمرافق العامة المهنية.

1. المرافق العامة الإدارية:

وهي عبارة عن المرافق التي تقوم بأداء الأنشطة التي تعمل على إشباع الخدمات العامة للمواطنين وليس بإمكان الأفراد تأديتها أو القيام بها مثل الدوائر الحكومية أو الوزارات التي تمارس نشاطاتها كمرفق الصحة أو التعليم أو الأمن أو القضاء⁽¹⁾.

وتخضع المرافق الإدارية من حيث الأصل لأحكام القانون الإداري، فعمالها يعتبرون موظفين عموميين وأموالها أموالاً عامة، وتصرفاتها أعمالاً إدارية، وقراراتها تُعد قرارات إدارية، وعقودها عقوداً إدارية، وبمعنى آخر تتمتع المرافق العامة الإدارية باستخدام امتيازات السلطة العامة لتحقيق أهدافها، إلا أنها قد تخضع في بعض الأحيان استثناءً لأحكام القانون الخاص وذلك عندما يجد القائمون على إدارتها أن هذا الأسلوب يكفي لتحقيق أهداف المرفق وتحقيق المصلحة العامة⁽²⁾.

2. المرافق العامة الاقتصادية:

وهي عبارة عن ممارسة المرافق العامة للأنشطة التي تعمل على إشباع الخدمات العامة الاقتصادية والصناعية أو التجارية أو الزراعية أو المالية مثل: مرفق النقل والمواصلات ومرفق البريد ومرفق الكهرباء، حيث تخضع لنظام قانوني مختلط بين القانون العام والقانون الخاص⁽³⁾.

فالمرافق الاقتصادية تخضع لأحكام القانون الخاص في نشاطها ووسائل إدارتها، وتخضع لأحكام القانون العام (القانون الإداري) والتي تقضي بانتظام سير المرافق العامة، وقابلية

(1) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 160.

(2) مازن ليلو راضي، مرجع سابق، ص 90.

(3) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 165.

المرافق العامة للتغيير والتعديل، واستخدامها لوسائل وأساليب القانون العام اللازمة لحسن إدارة نشاطها مثل نزع الملكية، والقرارات الإدارية وغيرها من الوسائل التي تخضع لرقابة القضاء الإداري، وبخلاف ذلك فيخضع نشاطها لاختصاص القضاء النظامي⁽¹⁾.

ومما لا شك فيه؛ أنَّ المرافق الاقتصادية تمارس نشاطات تختلف في طبيعتها ومجوهرها عن النشاطات التي تمارسها وتزاولها المرافق الإدارية، فنشاطها قريب من نشاط الأفراد العاديين، وبهذا؛ ظهرت الحاجة الماسة لوجود نظام قانوني جديد ينظم ويحكم هذه المرافق الجديدة، ويتلاءم مع طبيعة نشاطها، ويتوافق مع هيكلها التنظيمي من الناحيتين الإدارية والمالية⁽²⁾.

وقد اختلف الفقه حول معيار تمييز المرافق العامة الاقتصادية عن المرافق العامة الإدارية إلا أنَّ الرأي الراجح هو الذي يحدد المرافق الصناعية والتجارية على أساس طبيعة النشاط الذي تقوم به هذه المرافق، فإذا كان نشاطها الرئيسي يتسم بالطابع التجاري أو الصناعي، فإنها تُعد مرافق عامة اقتصادية كمرفق المياه والغاز والنقل، ويُعدُّ المرفق مرفقاً عاماً إدارياً إذا كان النشاط الذي يمارسه نشاطاً إدارياً ومما يدخل في نطاق القانون الإداري⁽³⁾.

3. المرافق العامة المهنية أو النقابية:

وهي المرافق التي تنشأ بقصد توجيه النشاط المهني ورعاية المصالح الخاصة بمهنة معينة، وتتم إدارة هذه المرافق بواسطة هيئات ممن يمارسون هذه المهنة ويخولهم القانون بعض امتيازات السلطة العامة، مثل نقابات المهندسين والمحامين والأطباء، وغيرها من النقابات المهنية الأخرى⁽⁴⁾.

وتتفق المرافق المهنية مع المرافق العامة الاقتصادية من حيث خضوعها لنظام قانوني مختلط، غير أنَّ نظام القانون العام يطبق بشكل أوسع في نطاق المرافق المهنية، ويظهر ذلك في امتيازات القانون العام التي يمارسها المرفق، في حين ينحصر تطبيقه في مجال تنظيم المرفق في المرافق الاقتصادية⁽⁵⁾.

- (1) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 165.
- (2) نقلاً عن: الدكتور علي خطار شطناوي، الوجيز في القانون الإداري، دار وائل، الأردن، 2003م، ص 265. نقلاً عن: عبد السلام هابس السويغان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية دراسة تطبيقية، مرجع سابق، ص 173-174.
- (3) عبد الغني بسيوني عبد الله، مرجع سابق، ص 422.
- (4) مازن ليلو راضي، مرجع سابق، ص 90.
- (5) هاني عبد الرحمن غانم، مرجع سابق، ص 151.

ثانياً: المرافق العامة من حيث استقلالها:

1. المرافق التي لها شخصية معنوية:

هي المرافق التي يكون لها ذمة مالية ذاتية مستقلة عند قيامها، بحيث يقوم المشرع بمنحها الشخصية المعنوية عن غيرها من المرافق الموجودة في الدولة، وتكون تحت مسمى "الهيئة العامة أو المؤسسة العامة" مثل: البلديات، وسلطة النقد⁽¹⁾.

2. المرافق التي ليس لها شخصية معنوية:

وهي المرافق التي لا يعترف لها قرار إنشائها بالشخصية المعنوية المستقلة، ويتم إلحاقها بالمرافق القائمة، أو أحد أشخاص القانون العام، بحيث لا يكون لها ذمة مالية ذاتية مستقلة كالمستشفيات التي تتبع مرفق الصحة⁽²⁾.

ثالثاً: المرافق العامة من حيث نطاق عملها⁽³⁾

1. المرافق القومية (الوطنية):

هي المرافق التي تنصب أنشطتها وخدماتها التي تقدمها للمواطنين في جميع أقاليم الدولة، ويتم إدارتها مركزياً من قبل السلطة الإدارية المركزية بالدولة مثل الوزارات (الدفاع، الأمن، الصحة... إلخ)، بحيث تكون السلطة الإدارية المركزية مسؤولة عن أي ضرر يلحق بالمرفق العام، وتتحمل التعويض عن طريق الخزينة العامة في الدولة.

2. المرافق المحلية (الإقليمية):

هي المرافق التي يقتصر نشاطها وخدماتها على منطقة (نطاق) محددة من اقليم الدولة مثل البلديات حيث يتم إدارتها بواسطة السلطات المحلية اللامركزية، وعند حدوث ضرر بالمرافق المحلية تتحمل الوحدة المحلية أو البلدية بالتعويض.

(1) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 167.

(2) مازن ليلو راضي، مرجع سابق، ص 74.

(3) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 166.

رابعاً: المرافق العامة من حيث مدى الالتزام بإنشائها

1. المرافق العامة الاختيارية:

يكون إنشاء المرافق العامة حسب الحاجة التي تقوم على تقديرها وتحديدها من قبل السلطة الإدارية في الدولة في الزمان والمكان الذي تراه مناسباً لكي يتم إنشاء تلك المرافق.

ومن ثم لا يملك الأفراد إجبار الإدارة على إنشاء مرافق عام معين، ولا يملكون الوسائل القانونية التي يمكنهم حملها على إنشاء هذا المرفق أو مقاضاتها لعدم إنشائها له. ويطلق الفقه على المرافق التي تنشئها الإدارة بسلطتها التقديرية اسم المرافق العامة الاختيارية⁽¹⁾.

2. المرافق العامة الإجبارية:

يُقصد بالمرافق الإجبارية تلك التي يقوم المشرع بالنص على وجوب إنشائها، بحيث تتعدم حرية الاختيار بالنسبة للدولة في إنشائها من عدمه⁽²⁾.

وقد يسند القانون إلى سلطة لا مركزية مهمة إنشاء بعض المرافق المحلية بشكل إلزامي، فيجب على هذه السلطة إنشاء هذه المرافق، وللسلطة المركزية أن تمارس سلطتها في الرقابة على السلطة اللامركزية لإنشاء هذا المرفق، وفي حال رفضت فيكون من حق الأفراد الطعن في هذا القرار أمام القضاء الإداري للمطالبة بإلغائه لمخالفته للقانون⁽³⁾.

(1) هاني عبد الرحمن غانم، مرجع سابق ص 153.

(2) محمد سليمان شبير، مرجع سابق، ص 367.

(3) عبد الغني بسيوني عبد الله، مرجع سابق، ص 321.

المطلب الرابع: النظام القانوني للمرافق العامة

الفرع الأول: المبادئ القانونية لتنظيم المرافق العامة

أولاً: إنشاء المرافق العامة

يُقصد بإنشاء المرافق العامة هو إقامة مشاريع عامة لم تكن قائمة من قبل، حيث تقوم السلطة الإدارية في الدولة بإنشائها وذلك لإقرارها بأنَّ هناك خدمات وحاجات عامة للمواطنين يتعين العمل على إشباعها من قبل الدولة، أو تأميم أحد المشروعات الموجودة عن طريق تحويل مشروع معين قائم بالفعل إلى مرفق عام بواسطة وسائل القانون العام، ويتم إنشاء المرافق العامة إما بتأسيس مشروع عام لأول مرة، أو عن طريق تحويل مشروع خاص إلى مشروع عام يهدف إلى إشباع الحاجات والخدمات العامة أو تحقيق النفع العام، والقاعدة العامة أنَّ إنشاء المرافق العامة يكون بإرادة السلطة العامة التي تتمتع بسلطة تقديرية في إنشاء المرافق العامة، دون تدخل إرادة الأفراد في إنشائها، فعندما تجد السلطة العامة أنَّ حاجة المواطنين تقتضي تدخلها وإنشاء مرافق عامة لإشباع حاجاتها، فإنها تتدخل بإرادتها المنفردة وبما منحها القانون من صلاحية بإنشاء مرفق عام ليلبي حاجات الأفراد ويحقق النفع العام⁽¹⁾.

ويكون إنشاء المرافق العامة بموجب قانون أو بناءً على قانون صدر من السلطة التشريعية وخوّل بموجبه السلطة التنفيذية سلطة إنشاء المرافق العامة⁽²⁾.

وقد حدد المشرع الفلسطيني في القانون الأساسي الفلسطيني العدد الأقصى للوزارات في الحكومة الفلسطينية بما لا يتجاوز أربع وعشرين وزارة، تاركًا لرئيس مجلس الوزراء السلطة التقديرية في إنشاء ما يراه مناسبًا من وزارات⁽³⁾.

كما نصَّ القانون الأساسي الفلسطيني على إنشاء سلطة النقد الفلسطينية والمصارف، وسوق الأوراق المالية، وشركات الصرافة والتأمين، وسائر المؤسسات المالية والائتمانية بموجب قانون ينظم الأحكام الخاصة بها⁽⁴⁾.

بالإضافة إلى أنه نصَّ على أن ينشأ بموجب قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية على أجهزة السلطة كافة بما في ذلك مراقبة تحصيل الإيرادات العامة والإنفاق العام منها في حدود

(1) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مرجع سابق، ص 168.

(2) عبد الغني بسيوني عبد الله، مرجع سابق، ص 309.

(3) المادتين (64، 65) من القانون الأساسي الفلسطيني لسنة 2003م.

(4) الفقرة الأولى من المادة (93) من القانون الأساسي الفلسطيني.

الموازنة، وقد أنشأت السلطة الوطنية الفلسطينية ديوان الرقابة المالية والإدارية باعتباره شخصية اعتبارية مستقلة يتمتع بالأهلية الكاملة لمباشرة جميع الأعمال والنشاطات المنوطة به⁽¹⁾.

ثانياً: إلغاء المرافق العامة

يُقصد بإلغاء المرافق العامة هو إيقاف مزاولة المرفق العام عن تقديم الخدمات التي يقوم بها، وذلك بسبب تقدير السلطة الإدارية لعدم الحاجة لهذه النشاطات وفقاً للمصلحة العامة في الدولة⁽²⁾.

وإلغاء المرافق العامة يتم بنفس الوسيلة أو الطريقة التي أنشئ بموجبها، فإذا تم إنشاء المرفق العام بقانون فيكون إلغاؤه بقانون، وإذا تم إنشاؤه بموجب قرار من مجلس الوزراء فيتم إلغاؤه بقرار من مجلس الوزراء، إلا إذا وجد نص قانوني يقضي بخلاف ذلك⁽³⁾.

وينتج عن إلغاء المرافق العام أن أمواله وممتلكاته تؤول إلى الهيئة الإدارية التي كانت تتولى إدارته أو كانت تشرف على إدارته، فإذا كان المرفق المُلغى تديره إحدى الوزارات كنشاط من أنشطتها، فإن أمواله تؤول إلى الوزارة، أي إلى خزانة وأموال الدولة لأن الوزارات تدخل في تكوين الدولة كشخص معنوي عام، وإذا كان المرفق المُلغى يُدار عن طريق مؤسسة عامة أو مصلحة مستقلة، فإن إلغاء المرفق يعني إلغاء المؤسسة العامة أو المصلحة التي كانت تديره، وبالتالي تؤول أموال المرفق المُلغى إلى الدولة لأن كل مؤسسة عامة أو مصلحة مستقلة تقع تحت إشراف أحد الوزراء المختصين، وإذا كان المرفق المُلغى مرفقاً بلدياً أو محلياً فإن أمواله تؤول إلى البلدية أو الوحدة المحلية التي أنشأتها⁽⁴⁾.

(1) قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004م، المرسوم الرئاسي رقم (17) لسنة 2005م.

(2) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 170.

(3) محمد الشافعي أبو رأس، القانون الإداري، غير موثق دار النشر وسنة النشر، ص 212.

(4) محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري "طبيعة القانون الإداري - التنظيم الإداري - وظائف الإدارة

العامة - الموظفون العموميون - أعمال الإدارة العامة - إمتيازات الإدارة العامة - أموال الإدارة العامة"، دار الجامعة الجديدة للنشر، سنة 2012م، ص (260 - 261).

ثالثاً: تنظيم المرافق العامة

يقصد بتنظيم المرافق العامة: وضع القواعد التي تكفل حسن سيرها، وتبين طريقة إدارتها، وكيفية تكوين الهيئات التي تتولاها، وتحديد اختصاص كل منها، وبيان ما إذا كان المرفق الجديد سيلحق بشخص إداري معين، أم ستكون له شخصيته المستقلة وطريقة استغلاله، وهل سيكون حكراً على السلطة الإدارية بحيث لا يُباح لغيرها مزاوله نشاط من نفس النوع؛ أم لا، كما يحدد القواعد التي تتبع في تعيين عمال المرفق وتأديبهم وعزلهم، وغير ذلك⁽¹⁾.

الفرع الثاني: المبادئ التي تحكم المرافق العامة

تتمتع المرافق العامة بمجموعة من القواعد والمبادئ التي تحكمها، حيث تسعى الدولة لإشباع الحاجات العامة في المجتمع من خلال الخدمات المقدمة من قبل المرافق العامة التي تدخل في الحياة اليومية للأفراد، وتخضع هذه المرافق لمجموعة من المبادئ التي استقرّ الفقه والقضاء عليها، وعليه لا بُدّ من توفر بعض المبادئ التي يجب أن يقوم عليها كل مرفق، ومن أهم هذه المبادئ مبدأ دوام سير المرفق العام، ومبدأ الالتزام بالتشغيل الصحيح للمرافق العامة، ومبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير، ومبدأ المساواة أمام المرافق العامة، ونفصلها على النحو الآتي:

1. مبدأ دوام سير المرفق العام:

تُقدم المرافق العامة الخدمات للمواطنين والأفراد في الدولة حيث تقوم بالعمل على توفير الحاجات الأساسية والخدمات بشكل دائم ومستمر وبصورة منتظمة وضمان أداء هذه الخدمات دون توقف من خلال استمرار نشاط سير المرفق العام وذلك وفق ما تقتضيه المصلحة العامة في الدولة⁽²⁾.

وتقوم المرافق العامة بتقديم خدمات جوهرية لازمة للجمهور وللنظام العام معاً، حيث توقف سير المرفق العام ولو مؤقتاً عن العمل ينتج عنه أضراراً ومضايقات عديدة للجمهور من ناحية، وإخلال بالنظام العام من ناحية أخرى، ولهذا فإن من أهم واجبات السلطات العامة أن

(1) سامي جمال الدين، أصول القانون الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004م، ص 521.

(2) شريف أحمد يوسف بلعوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 171.

تعمل على ضمان سير المرافق العامة بانتظام واطراد، ولزوم الموظفين في المرافق العامة بالعمل لتحقيق الأهداف والأغراض التي أنشئت من أجلها المرافق العامة⁽¹⁾.

وتعتبر السلطة الإدارية في الدولة هي المسؤولة عن ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد، بحيث يستطيع الفرد إيجاد الخدمة التي يحتاجها في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه.

ويترتب على هذا المبدأ وجوب مراعاة الإدارات القائمة على المرافق العامة والتفكير في جميع المتطلبات التي تلزم لحسن سيرها بانتظام واضطراد، كما أن منح الإدارة السلطة التقديرية يأتي لضرورة احترام وتفعيل هذا المبدأ وفق ما تؤكد عليه محكمة العدل العليا⁽²⁾.

ويترتب على تطبيق هذا المبدأ نتائج عدة، منها:

❖ تنظيم الإضراب:

عرّفت فلسطين الإضراب على اختلاف أنواعه منذ عهد بعيد، في حقبة الحكم العثماني والانتداب البريطاني، مروراً بحقبة الحكم العسكري الإسرائيلي، وحتى حقبة السلطة الوطنية الفلسطينية، حيث مارس العمال والموظفون العاملون في المرافق العامة إضرابات عدة منذ بداية حكمها في العام 1994، وكانت معظمها لأسباب مهنية، فواجهتها السلطة الوطنية الفلسطينية بمفاوضات وعود لممثلي الموظفين بتلبية مطالبهم، ومنذ عام 2006م زادت حدة الإضرابات خاصة في قطاع غزة نتيجة لعدم دفع الرواتب، حتى طالت جميع المرافق العامة بما فيها المرافق الحيوية مما هدد السير المنتظم للمرافق العامة⁽³⁾.

(1) خليل، محسن، تنمية مبادئ القانوني الإداري اللبناني. بدون طبعة. بيروت: مكتبة كيريه إخوان. 1975م. ص 370، نقلاً عن: رسالة الباحث / أكثم وجيه عبد الرحمن سليمان، تنظيم المرافق العامة "دراسة مقارنة"، ص (52-53).

(2) منظومة القضاء والتشريع في فلسطين "المقتفي"، موسوعة إلكترونية شاملة لجميع أحكام محكمة العدل العليا الصادرة منذ العام 1989م وحتى العام 2014م، من إعداد معهد الحقوق بجامعة بيرزيت بالتعاون مع المكتب الفني في المحكمة العليا، ويمكن الرجوع إليها من خلال زيارة العنوان الآتي:

<http://muqtafi.birzeit.edu/welcome.aspx>

(3) هبة الله عيسى الداووك، "الإضراب في المرافق العامة وفق التشريع الفلسطيني"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص1.

يقصد بالإضراب: توقف بعض أو كل موظفي أو عمال أحد المرافق العامة عن العمل كوسيلة للضغط على جهة الإدارة، وذلك بقصد إظهار الاستياء من أمر معين، أو تحسين ظروف العمل، أو القيام بنشاط معين⁽¹⁾.

كما عرفه آخرون بأنه: التوقف الجماعي المتفق عليه من قبل كل أو بعض الموظفين في مرفق معين أو أكثر، وذلك بقصد تحقيق مطالب مهنية⁽²⁾.

وتعرف الباحثة تنظيم الإضراب بأنه: الإنقطاع عن العمل أو القيام بتعليق العمل لفترة أو مدة محددة (مؤقتة) من قبل العاملين أو الموظفين في المرافق العامة أو المرافق الخاصة بهدف الضغط على جهة الإدارة في المرافق لتحسين ظروف العمل أو رفع ضرر واقع عليهم، ولكن دون تركهم لوظائفهم بصفة نهائية.

ولكن الإضراب في المرافق العامة التي تحقق إشباع الحاجات الضرورية للمواطنين، هو أمر خطير؛ لأنّ توقف الموظفين عن أداء واجباتهم في المرفق العام يصيب المرفق بالشلل والتوقف عن تحقيق غاية النفع العام، ومن ثم كانت مقاومة إضراب موظفي المرفق العام مسألة ضرورية، يستلزمها مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام، فمنع الإضراب ومقاومته هو من أهم تطبيقات هذا المبدأ⁽³⁾.

أما في فلسطين، فقد نصّ المُشرِّع الفلسطيني على أنّ حق تنظيم الإضراب مكفول في الوظيفة العمومية، وذلك في قرار بقانون رقم (11) لسنة 2017م في جريدة الوقائع الفلسطينية العدد (133).

وقد بيّنت الفقرة الرابعة من المادة (25) من القانون الأساسي الفلسطيني بأن الحق في الإضراب يُمارس في حدود القانون، لذا نظّم المُشرِّع ممارسة حق الإضراب في الخدمة المدنية بموجب أحكام القرار بقانون رقم (5) لسنة 2008م الخاص بتنظيم ممارسة حق الإضراب في الخدمة المدنية، حيث أكّدت المادة الأولى منه أنّ حق الإضراب للموظفين العاملين في الخدمة المدنية مكفول وفق أحكام القانون، وأحالت المادة الثانية منه لتطبيق أحكام المادة (67) من قانون العمل الفلسطيني رقم (7) لسنة 2000 على إضراب الموظفين العموميين⁽⁴⁾.

(1) سليمان محمد الطماوي، الوجيز في الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000، ص 23.

(2) مصطفى أحمد أبو عمر، التنظيم القانوني لحق الإضراب في القانون المصري والفرنسي والتشريعات العربية، دار الكتب القانونية ودار الشتات للنشر والبرمجيات، دون تاريخ للطبعة، ص 28.

(3) محمد رفعت عبد الوهاب، النظرية العامة للقانون الإداري، دار الجامعة الجديدة للنشر، سنة 2012م، ص 289.

(4) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 172.

وقد بيّنت المادة (67) من قانون العمل الفلسطيني الإجراءات الواجب اتباعها في حال ممارسة هذا الحق، حيث نصّت على أنه:

1. "يجب توجيه تنبيه كتابي من قبل الطرف المعني بالإضراب أو الإغلاق إلى الطرف الآخر وإلى الوزارة قبل أسبوعين من اتخاذ الإجراء موضحاً أسباب الإضراب أو الإغلاق.
2. يكون التنبيه قبل أربعة أسابيع في المرافق العامة.
3. في حال الإضراب يكون التنبيه الكتابي موقعاً من (51%) من عدد العاملين في المنشأة على الأقل، وفي حال الإغلاق تكون نفس النسبة من مجلس إدارة المنشأة.
4. لا يجوز الإضراب أو الإغلاق أثناء إجراءات النظر في النزاع الجماعي.
5. يترتب على عرض نزاع العمل الجماعي على جهة الاختصاص وقف الإضراب أو الإغلاق".

❖ تنظيم استقالة الموظفين العموميين:

لا شك أن اعتبار الاستقالة حقاً مطلقاً للموظف، من شأنه أن يخل بمبدأ دوام سير المرافق العامة لما في ذلك من تعطيل للسير المنتظم للمرافق العامة، لذلك استقرّ القضاء الإداري على أن الاستقالة لا تنتج أثرها مباشرة وبمجرد تقديمها، وإنما يلزم - حتى تنتج أثرها - قبولها بواسطة السلطة المختصة⁽¹⁾، ولم يُعرف المُشرّع الفلسطيني سواءً في قانون الخدمة المدنية أو التشريعات الوظيفية الأخرى مصطلح الاستقالة، حيث اكتفى فقط ببيان أنها وسيلة أو طريق من طرق انتهاء العلاقة الوظيفية وإنهاء خدمة الموظف العام، تتم بناءً على طلب الموظف وموافقة الجهة الإدارية المختصة⁽²⁾، وقد تعددت التعريفات بخصوص تنظيم الاستقالة نذكر منها الآتي:

يقصد بالاستقالة: ترك الموظف لوظيفته اختياراً بصفة نهائية⁽³⁾.

وعرف جانب آخر من الفقه الاستقالة بأنها: طلب مكتوب يقدمه الموظف العام إلى سلطته الرئاسية، ويعبر فيها عن إرادته بترك الخدمة والوظيفة بصفة نهائية، فهي تختلف عن

(1) محمد فؤاد مهنا، القانون الإداري، دار المعارف، 1987-1979، ص 438.

(2) شريف بلوشة، ود. وليد مزهر، الوظيفة العامة في التشريعات الفلسطينية - دراسة تحليلية مقارنة، مكتبة نيسان، غزة، فلسطين، 2020، ص 354.

(3) محمود أبو السعود حبيب، القانون الإداري، "الموظف العام، المرفق العام، المال العام، القرار الإداري، الضبط الإداري، الضبط الإداري، التنفيذ المباشر، نزع الملكية للمنفعة العامة"، د. ط، مطبعة الإيمان، القاهرة، ص 361.

الإضراب الذي لا يتضمن إرادة الموظف إنهاء خدمته نهائياً، بل بصفة مؤقتة، مع تمسك الموظف المضرب بمزايا الوظيفة، والأصل أن الموظف العام له الحق في الاستقالة وترك وظيفته بإرادته، ولكن هذا الحق يجب أن يكون منظماً ومقيداً حتى لا يعوق سير المرفق العام، ولا يهدد انتظام دوامه⁽¹⁾.

وذهب آخر بتعريفها بأنها: "الطلب الخطي الذي يتقدم به الموظف العام إلى الإدارة طالباً منها إنهاء خدمته، ولا ينتج هذا الطلب أثره القانوني إلا بموافقة الإدارة عليها"⁽²⁾.

وترى الباحثة بأنه يمكن تعريف الاستقالة بأنها: عبارة عن قيام الموظف العام بتقديم طلب خطي يُحرره كتابياً ويقوم بتقديمه إلى رئيس الدائرة الحكومية أو جهة إدارته التي يعمل فيها، بحيث يتضمن الطلب رغبة الموظف في مغادرة الوظيفة العمومية بشكل نهائي، بشرط بقاءه على رأس عمله واستمراره في أداء أعمال الوظيفة حتى صدور قرار من جهة العمل أو الإدارة بقبول أو رفض طلبه.

غير أنه إذا كان من حق الموظف تقديم الاستقالة وترك وظيفته، فإن هناك اعتبارات للمصلحة العامة التي تقتضي فرض قيود تنظم استعمال هذا الحق، لكيلا يتهدد مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد، خاصة وأن الموظف العام لا يؤدي عمله لصالح فرد بذاته ولكن للصالح العام⁽³⁾.

فقد حرص المشرع الفلسطيني على تنظيم الاستقالة في المادة رقم (99) من قانون الخدمة المدنية رقم (4) لسنة 1998م، حيث تم وضع مجموعة من الضوابط تتمثل في الآتي:

1. للموظف أن يقدم استقالته بطلب خطي إلى رئيس الدائرة الحكومية التابع لها.
2. يبت رئيس الدائرة في الطلب خلال مدة أقصاها (30) يوماً.
3. تعتبر الاستقالة مقبولة حكماً إذا لم يتم البت فيها خلال مدة (30) يوماً.
4. لا تقبل استقالة الموظف المُحال إلى التحقيق إلا بعد انتهائه بغير إحدى عقوبتي الفصل أو الإحالة إلى المعاش.

(1) محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2002م. ص 309.

(2) غسان محمود محمد أبو عودة، النظام القانوني لإنهاء خدمة الموظف العام وفقاً لأحكام قانون الخدمة المدنية الفلسطيني، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، سنة 2015، ص 59.

(3) عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، منشأة معارف، الإسكندرية، مصر، سنة 2011م، ص 153.

5. يستمر الموظف في عمله إلى أن يُبلغ كتابياً بقرار قبول الاستقالة أو انقضاء مدة (30) يوماً⁽¹⁾.

❖ نظرية الموظف الفعلي:

تُنسب نظرية الموظف الفعلي إلى الفقيه الفرنسي جيز (Jéze)⁽²⁾، وقد تناول الفقه نظرية الموظف الفعلي، حيث نتج عنها تعريفات عدة، نذكر منها الآتي:

يُعرف الموظف الفعلي بأنه: الموظف الذي عُيّن تعييناً معيّباً، أو لم يصدر قرار بتعيينه إطلاقاً⁽³⁾.

وعرفه جانب آخر بأنه: الشخص الذي يعترف القضاء - في بعض الظروف - بصحة تصرفاته في مجال المرافق العامة رغم عدم تعيينه بصورة صحيحة في الوظيفة التي مارس اختصاصاتها⁽⁴⁾.

وذهب آخر بتعريفه بأنه: الفرد الذي يتولى مهام الوظيفة العامة دون سند شرعي أو أساس من القانون⁽⁵⁾.

وعرفه آخر بأنه: الشخص الذي يشغل الوظيفة دون توافر الصفة اللازمة لبطان تعيينه أو انتهاء أثر التعيين أو لعدم وجوده من الأصل، وذلك في ظروف معينة تستوجب إضفاء الشرعية إلى التصرفات الصادرة منه، واعتبارها كما لو كانت صادرة من الموظف العام وتتمثل تلك الظروف في توافر الظاهر أو الظروف الإستثنائية⁽⁶⁾.

وتُعرف الباحثة الموظف الفعلي بأنه: الشخص الذي قام بمزاولة أعمال الوظيفة العامة دون صدور قرار تعيين له بشكل قانوني من قبل السلطة الإدارية في الدولة، حيث يكون الهدف من ذلك ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد.

(1) المادة (99) من قانون الخدمة المدنية الفلسطيني رقم (4) لسنة 1998م.

(2) 3 Jeze: les principes généraux du droit a administration, 1930, p285.

(3) عبد الغني بسيوني عبد الله، القانون الإداري، مرجع سابق، ص 325.

(4) ماجد راغب الحلو، القانون الإداري، مرجع سابق، ص 358.

(5) سامي جمال الدين، مرجع سابق، ص 214.

(6) مجدي عز الدين يوسف، الأساس القانوني لنظرية الموظف الفعلي. (رسالة دكتوراه)، كلية الحقوق - جامعة عين شمس، 1988، ص 79.

وإذا كان الأصل في تولي الوظيفة العامة توافر شروط قانونية فيمن يشغلها، فإنَّ مبدأ سير المرافق العامة بانتظام واطراد يبرر الخروج على هذا الأصل⁽¹⁾.

وقد عرفت نظرية الموظف الفعلي التطبيق في الظروف العادية والاستثنائية⁽²⁾:

في الظروف العادية: عند تعيين أحد الأشخاص على نحو غير قانوني بإحدى الوظائف العامة، أو انتخاب أحد الأشخاص في إحدى الهيئات اللامركزية على نحو غير مشروع؛ يقوم هذا الشخص بمزاولة اختصاصات هذه الوظيفة وإصدار القرارات اللازمة لذلك، لكن الأمر لا يقف عند هذا الحد، إذ تزول صفة الموظف عن هذا الشخص بعد الطعن في تعيينه أو انتخابه غير المشروع وصدور حكم قضائي.

أما في الظروف الاستثنائية: كحالة الحرب أو الثورة أو الكوارث الطبيعية الكبرى، فتطبيق نظرية الموظف الفعلي تفرضه هذه الظروف ضمناً لسير المرفق العام، على أساس فكرة الضرورة لا على أساس فكرة الأوضاع الظاهرة، ذلك أنَّ الغير يتعامل مع الشخص في الظروف الاستثنائية وهو يعلم تماماً أنه ليس بموظف عام، وليس له أي مظهر من مظاهر الوظيفة العامة.

نظرية الموظف الفعلي في فلسطين⁽³⁾:

تجد نظرية الموظف الفعلي تطبيقاً واسعاً على أرض الواقع بفعل إجراءات الاحتلال، سواءً في الظروف العادية أو الظروف الاستثنائية، وإنَّ غياب الاجتهاد القضائي بشأنها، وعليه تعتبر القرارات الصادرة عن رؤساء البلديات بإنشاء شرطة بعد نكبة 1948م التي تسببت بفعل غياب سلطة الانتداب البريطاني سليمة وصحيحة، وكذلك ما حصل بعد احتلال إسرائيل لباقي فلسطين عام 1967م، والتي توسعت صلاحيات رؤساء البلديات دون سند قانوني على

(1) نواف كنعان، القانون الإداري، الكتاب الأول، "ماهية القانون الإداري، التنظيم الإداري، النشاط الإداري"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، سنة 2010م. ص 343.

(2) هاني علي الطهراوي، القانون الإداري، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2006م، ص 308، نقلاً عن (2) د. عبد السلام هابس السوفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية "دراسة تطبيقية، الإسكندرية، مصر، سنة 2012م، ص (191-192).

(3) عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، مرجع سابق، ص 112.

حساب اختصاصات المحافظ وبعض فروع الإدارات الأردنية والمصرية التي غيَّبها الاحتلال، فتعتبر قراراتها سليمة وصحيحة، وكذلك القرارات الصادرة عن لجان المقاومة في الأحياء والمخيمات خلال الانتفاضة الأولى.

❖ نظرية الظروف الطارئة:

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات المتعلقة بمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، وخاصة في مجال العقود الإدارية، **ويقصد بها:** تلك الحوادث التي تقع بعد التعاقد دون أن تكون معلومة أو متوقعة، وتجعل تنفيذ العقد مرهقاً لأحد طرفيه إرهاباً شديداً، بحيث يهدده بخسارة فادحة⁽¹⁾.

والقاعدة العامة في القانون الخاص أن العقد شريعة المتعاقدين، وبالتالي لا يُعفى المتعاقد من التزامه قبل المتعاقد معه إلا في حالة القوة القاهرة وهي نتيجة حادث غير متوقع يحدث فجأة ودون سابق إنذار، ولا يمكن توقعه ولا دفعه، ويجعل بذلك تنفيذ الالتزام مستحيلًا، ولا دخل لإدارة المتعاقدين في حدوثه⁽²⁾.

نظرية الظروف الطارئة في فلسطين⁽³⁾:

رفض القضاء الفلسطيني الأخذ بنظرية الظروف الطارئة بدون نص صريح، وبالرجوع لمجلة الأحكام العدلية وهي القانون المدني النافذ في فلسطين نجد أنه ليس فيها ما يمكن أن يُستفاد منه بأن واضح القانون أخذ بنظرية الظروف الطارئة وأوجب تطبيقها، وبالرجوع إلى القرارات الصادرة عن محكمة العدل العليا فلا يوجد ما يستدل منها على الأخذ بنظرية الظروف الطارئ في العقود الإدارية.

❖ عدم جواز الحجز على أموال المرفق:

- (1) عبد السلام هابس السويغان، مرجع سابق، ص 169.
- (2) نصر الدين مصباح القاضي، أصول القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، سنة 2008م، ص (146-147).
- (3) أكرم وجيه عبد الرحمن سليمان، تنظيم المرافق العامة "دراسة مقارنة"، ص 66.

يقصد بالحجز على الأموال بصورة عامة؛ قيام المحكمة المختصة بإصدار حكم يقضي بالحجز على الأموال المملوكة للمدين تمهيداً للتنفيذ عليها وبيعها لضمان وفاء الحقوق المقررة للدائنين⁽¹⁾.

ويتوفر المرفق العام لمباشرة مهامه على أملاك عامة وأموال عامة تتأتى له إما من خلال أثمان ورسوم الخدمات التي يؤديها، أو من خلال ما يرصد له من اعتمادات في الموازنة العامة، فإذا استدان المرفق العام أو ترتب عليه أموال ناتجة عن أضرار تسبب بها، أو عن عجزه عن أداء مرتبات وأجور الموظفين والمستخدمين وغير ذلك، ثم امتنع أو عجز عن سداد تلك الديون، فهل يجوز الحجز على أموال وأملاك المرفق العام وبيعها في المزاد العلني⁽²⁾.

وخلالاً للقاعدة العامة التي تُجيز الحجز على أموال المدين الذي يمتنع عن الوفاء بديونه، لا يجوز الحجز على أموال المرفق العام وفاءً لِمَا يتقرر للغير من ديون في مواجهتها لما يترتب على ذلك من تعطيل للخدمات التي تؤديها⁽³⁾.

2. مبدأ المساواة بين المنتفعين من المرافق العامة:

يعتمد أساس مبدأ المساواة بين المنتفعين على منح الخدمات للأفراد في الدولة من المرافق العامة بدون تمييز، وذلك من خلال الدساتير والمواثيق وإعلانات الحقوق التي تتمثل في المساواة أمام القانون بين الأفراد في الدولة دون تفرقة أو تمييز بينهم، حيث نصَّ القانون الأساسي الفلسطيني في المادة رقم (9) على أن: "الفلسطينيين أمام القانون والقضاء سواء، لا تمييز بينهم بسبب العرق أو اللون أو الدين أو الرأي السياسي أو الإعاقة"⁽⁴⁾.

ومع ذلك فإنَّ هذا المبدأ لا يتعارض مع منح الإدارات بعض المزايا لطوائف معينة من الأفراد لاعتبارات خاصة كالسماح للعجزة أو المعاقين بالانتفاع من خدمات مرفق النقل مجاناً أو بدفع رسوم مخفضة أو إعفاء أبناء الشهداء من بعض شروط الالتحاق بالجامعات.

إنَّ الالتزام بمبدأ المساواة لا يعني المساواة المطلقة بين جميع المواطنين، وإنما يعني المساواة بين الأفراد الذين تتحقق فيهم الشروط التي فرضها المرفق العام لإمكان الاستفادة من

(1) محمد سليمان شبير، مرجع سابق ص 381.

(2) عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، مرجع سابق، ص 162.

(3) مازن ليلو راضي، مرجع سابق، ص 98.

(4) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 176.

نشاطه إلا أنّ هذه الشروط قد تختلف باختلاف المكان أو باختلاف نوع الخدمة، أو باختلاف الغرض الذي يهدف إليه الأفراد⁽¹⁾.

ومن تلك الشروط التي يفرضها المرفق العام دفع رسم أو مبلغ معين من المال مقابل أداء الخدمة التي يطلبها ويحتاجها، حيث لا يشترط أن يؤدي المرفق خدماته مجاناً.

3. مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير:

إنّ المرافق العامة التي تنشؤها السلطة العامة بقانون أو بناءً على قانون، إنما تستهدف الوفاء بحاجات عامة أساسية لمجموع المواطنين أو فئات عريضة منهم، ومن ثم يجب أن تساير تطورات العصر والاكتشافات الجديدة والوسائل والطرق الفنية المستحدثة، بهدف تحقيق الحاجات العامة والمنفعة العامة على أفضل وجه، وهذا يتطلب التسليم بمبدأ قابلية وإمكانية تعديل القوانين واللوائح التي تنظم المرافق العامة في كل وقت، فهذه السلطة في التعديل مسلم بها فقهاً وقضاً للدولة بسلطتها التشريعية والتنفيذية⁽²⁾.

ويُعرف هذا المبدأ بأنه: ضرورة مسايرة المرفق العام للحاجات المستحدثة، بحيث يلزم دائماً تطوير المرفق العام، سواءً من حيث نشاطه أو الوسائل المستخدمة في إدارته حتى يتأكد استمرار المرفق في متابعة وملاحقة الحاجات المتجددة للجمهور بحيث لا يجوز أن يتخلف عنها أو لا يتسع لاستيعابها ويبقى على حالته الأولى، وإلا فقد مبررات وجوده⁽³⁾.

وذهب آخر بتعريفه بأنه: عبارة عن منح الإدارة سلطة التدخل في أي وقت لتعديل وتغيير القواعد القانونية التي تحكم المرفق العام حتى تنفق وتحقيق المصلحة العامة على أفضل وجه⁽⁴⁾، ولا شك أنّ هذه المصلحة تزيد من فرضية تطور المرافق العامة لارتباطها الوثيق بها وباعتبارها فكرة نسبية ومرنة⁽⁵⁾.

وتعرف الباحثة هذا المبدأ بأنه: قابلية إدارة المرفق العام على مواكبة التطور والتغيير والتبديل في الخدمات المقدمة بهدف تحسين الخدمات وإشباع الحاجات العامة للأفراد وفق

(1) عبد السلام هابس السوفان، مرجع سابق، ص 200.

(2) محمد رفعت عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 301.

(3) طعيمة الجرف، القانون الإداري والمبادئ العامة في تنظيم ونشاط السلطات الإدارية - دراسة مقارنة، "د. ط"، دار النهضة العربية، القاهرة، 1978م، ص 519.

(4) محمد عبد العال السناري، أصول القانون الإداري - دراسة مقارنة، "د. ط" بدون طبعة ودار نشر، ص 363.

(5) محمد المتولي، الإتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004م، ص 11.

المصلحة العامة التي تقتضي متابعة المرفق العام لمتطلبات الحياة، وكل ما هو جديد في علم الإدارة وعلم التكنولوجيا الحديثة، بحيث يكون ذلك من خلال الصلاحيات التي خولها القانون للسلطة العامة في الدولة.

ومن تطبيقات هذا المبدأ حق الجهات الإدارية القائمة على إدارة المرفق كلما دعت الحاجة أن تتدخل بإرادتها المنفردة لتعديل النظم واللوائح الخاصة بالمرفق أو تغييرها بما يتلاءم مع المستجدات دون أن يكون لأحد المنتفعين الحق في الاعتراض على ذلك، والمطالبة باستمرار عمل المرافق بأسلوب وطريقة معينة ولو أثر التغيير في مركزهم الشخصي، سواء كانت الجهة الإدارية تقوم بإدارتها بطريق مباشر أو تدار بطريق الإلتزام⁽¹⁾.

أيضاً من تطبيقات هذا المبدأ حق الإدارة في تعديل عقودها الإدارية بإرادتها المنفردة دون أن يحتج المتعاقد بقاعدة "العقد شريعة المتعاقدين"، فالمصلحة العامة تُوجب على الإدارة أن تتكيف وعلى وجه الخصوص مع التقدم التقني، وعليه يجب أن يكون لدى الإدارة من السلطة ما يمكنها من فرض تعديلات على المتعاقدين معها بما يتوافق مع التطورات الجارية⁽²⁾.

(1) شريف أحمد يوسف بعلوشة، مبادئ القانون الإداري في فلسطين، مرجع سابق، ص 177.

(2) هاني عبد الرحمن غانم، مرجع سابق، ص (160-161).

المطلب الخامس: طرق إدارة المرافق العامة

في ضوء اختلاف طرق إدارة وطبيعة النشاطات التي تقوم بها المرافق العامة نجد أنّ هناك عدة طرقاً عدة لإدارة المرافق العامة نتناولها كآلاتي:

الفرع الأول: أسلوب الاستغلال المباشر (الإدارة المباشرة)

يقصد بهذه الطريقة: أنّ تقوم الدولة بنفسها بإدارة المرفق العام، وذلك بتشغيله بأساليب القانون العام، مستخدمةً في ذلك عُمالها وأموالها، سواءً أكانت الإدارة مركزية أم محلية ولا يتمتع المرفق بشخصية معنوية مستقلة⁽¹⁾.

فموظفو المرفق العام المُدار بطريقة الإدارة المباشرة موظفون عموميون وليسوا أُجراءً أو عُمالاً، وأموالُ المرفق أموال عامة تتمتع بحماية قانونية استثنائية، وعقوده عقود إدارية عامة وقراراته قرارات إدارية. وهذا كله في الواقع مستمد من ناحية كون المرفق العام نفسه من طبيعة إدارية، ومن ناحية أخرى من كون إدارته تتولاها سلطة إدارية عامة وهي إحدى وزارات الدولة⁽²⁾.

وتتبع هذه الطريقة في إدارة المرافق العامة الإدارية القومية بصفة أساسية، ويرجع ذلك إلى أهمية هذه المرافق واتصالها بسيادة الدولة كمرفق الأمن والدفاع والقضاء⁽³⁾.

ولا شك أنّ هذا الأسلوب يسمح للإدارة المباشرة لنشاط المرفق، ويوفر المقدرّة المالية والفنية والحماية القانونية، واستخدام أساليب السلطة العامة مما لا يتوفر لدى الأفراد، لكن يُعاب على أسلوب الإدارة المباشرة أنّ الإدارة عندما تقوم بالإدارة المباشرة للمرفق تنقيد بالنظم واللوائح والإجراءات الحكومية التي تعوق هذه المرافق عن تحقيق أهدافها في أداء الخدمات وإشباع الحاجات العامة⁽⁴⁾.

(1) سليمان محمد الطماوي، الوجيز في الإدارة العامة، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000م، ص 25.

(2) محمد رفعت عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 307.

(3) مازن ليلو راضي، مرجع سابق، ص 100.

(4) نبيلة عبد الحليم كامل، الوجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، 1981م، ص 98.

الفرع الثاني: أسلوب المؤسسة العامة (الهيئة العامة)

يُقصد بالمؤسسات والهيئات العامة بأنها: وسيلة من وسائل إدارة المرافق العامة عن طريق منظمة عامة تتمتع بشخصية معنوية مستقلة عن الدولة ليس بصفة مطلقة، لأنّها تخضع للوصاية الإدارية التي يُباشرها الوزير المشرف على المؤسسات للتأكد من عدم خروجها في ممارسة نشاطها عن الهدف المخصص لها أو الغرض من نشاطها، ولها وجود قانوني مستقل، وتتمتع بقسط من السلطة العامة، ويقدر من الأموال العامة، وتخضع في تصرفاتها للقانون الإداري على أنّه أصلٌ عام، وتوصف قراراتها وعقودها بالصفة الإدارية، لأنّها من أشخاص القانون العام، ويعد العاملون فيها من الموظفين العموميين، وتخضع في إنشائها وتنظيمها للقانون الإداري⁽¹⁾.

ويطلق على هؤلاء الأشخاص الإداريين الهيئات العامة إذا كان نشاط المرفق الذي تديره تقديم خدمات عامة، ويطلق عليها المؤسسات العامة إذا كان الموضوع نشاط المرافق تجارياً أو صناعياً أو زراعياً أو مالياً، كما تتميز الهيئات العامة عن المؤسسات العامة من حيث إنّ المؤسسات العامة لها ميزانية مستقلة لا تلحق في الغالب بالميزانية العامة للدولة وتوضع ميزانيتها على نمط المشاريع الاقتصادية والتجارية، وتكون أموالها مملوكة للدولة ملكية خاصة، في حين تعد أموال الهيئات العامة أموالاً عامة وتلحق ميزانيتها بميزانية الدولة⁽²⁾.

ومن أمثلة الهيئات العامة في فلسطين نذكر على سبيل المثال سلطة النقد والمياه والطاقة والأراضي وديوان الفتوى والتشريع وديوان الموظفين العام وديوان الرقابة المالية والإدارية، كذلك الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون، والهيئة العامة للاستثمار، والهيئة العامة للبتروك، والهيئة العامة للمعابر والحدود، مع الإشارة إلى أنّ جميع هذه الهيئات نشأت بموجب قوانين خاصة بها نظمت نشاطها والأهم من كل ذلك منحها الشخصية المعنوية المستقلة عن الحكومة، لذلك تُعدّ مرافق لا وزارية وتبتعد عن أسلوب الاستغلال المباشر، كما أنّ القانون الأساسي أشار لبعضها ووجه المُشرّع العادي بإصدار قانون خاص بإنشائها وتنظيم نشاطها⁽³⁾، وفي فلسطين فإنّ معظم

(1) راجع في هذا المعنى: 1. د. سعاد الشرفاوي، القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 1984م، ص 152.

2. محمد محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العامة الاقتصادية، دار النهضة العربية،

القاهرة، 2000م، ص 109. 3. عزيزة الشريف، يسري العصار، القانون الإداري: النشاط الإداري، دار الكتب،

الكويت، 1999م، ص 185، نقلاً عن: عبد السلام هابس السويغان، مرجع سابق، ص 234.

(2) مازن ليلو راضي، مرجع سابق، ص 101.

(3) محمد سليمان شبير، مرجع سابق، ص 392.

الهيئات العامة تكون خاضعة لوصاية رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية وبعضها يخضع لوصاية مجلس الوزراء وفق ما تكشف عنه القوانين ذات الصلة.

الفرع الثالث: أسلوب الامتياز

يقصد بأسلوب الامتياز بأنه: عقد إداري تبرمه سلطة إدارية عامة مع إحدى الشركات الخاصة، وموضوعه أن تتعهد هذه الشركة بالقيام بإدارة أحد المرافق الاقتصادية على نفقتها وبأموالها وبعمالها الذين تستخدمهم، وعلى مسؤوليتها، لقاء حقها في تحصيل رسوم مالية من المنتفعين بخدمات المرفق وهو يمثل أساساً المقابل المالي الذي تحصل عليه الشركة الملتزمة⁽¹⁾.

يرتبط هذا الأسلوب بالمرافق العامة الاقتصادية التجارية والصناعية وغيرها مثل مرافق النقل والمياه والكهرباء والاتصالات، لأنها تتميز بتقديم خدماتها لقاء ثمن أو أجر وهو ما يشجع الأفراد والشركات على الالتزام بإدارتها واستغلالها بخلاف المرافق الإدارية ذات الطابع الخدماتي البحت، وعادة ما يكون للإدارة حرية اختيار الملتزم في ضوء ما هو ثابت بشأن كفاءته وقدرته على إدارة المرفق العام، كما أن الامتياز يكون لمدة محددة وفق ما هو ثابت في العقد.

ومن أمثلة المرافق العامة التي تُدار بطريق الامتياز في فلسطين مرفق الاتصالات الذي تديره شركة الاتصالات بموجب عقد الامتياز الموقع مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات⁽²⁾.

وقد أشارت المادة (94) من القانون الأساسي الفلسطيني لأسلوب الامتياز في إدارة المرافق العامة، حيث نصت على أنه: "يحدد القانون القواعد والإجراءات الخاصة بمنح الامتيازات أو الالتزامات المتعلقة باستغلال موارد الثروة الطبيعية والمرافق العامة".

(1) محمد رفعت عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 318.

(2) محمد سليمان شبير، مرجع سابق، ص (394-395).

المبحث الثالث مرفق الصحة

تمهيد

المطلب الأول: ماهية مرفق الصحة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمرفق الصحة

المطلب الثالث: وحدة تكنولوجيا المعلومات

المطلب الرابع: التنظيم القانوني للإدارة الإلكترونية في المحافظات الجنوبية

تمهيد:

قامت السلطة الوطنية الفلسطينية بإنشاء المرافق العامة منذ قدومها إلى قطاع غزة سنة 1994م، ومنها مرفق الصحة الذي يقوم بتقديم أفضل الخدمات الصحية لأفراد المجتمع بكل كفاءة وفعالية بهدف حماية صحة المواطنين وبناء مجتمع صحي خالٍ من الأمراض، وذلك من خلال توظيف واستقطاب الكوادر المؤهلة في مجال تخطيط وتطوير الخدمات الصحية وترشيد استخدام الموارد الصحية باستخدام أحدث الأساليب العلمية والتكنولوجية في العالم.

المطلب الأول: ماهية مرفق الصحة

يُمثل مرفق الصحة أهم المرافق وأكثرها حيوية في الدول المتقدمة والمجتمعات المتطورة، فهو يكون بمكانة العمود الفقري للخدمات الصحية التي يتم تقديمها للمواطنين والعاملين فيه، وذلك من خلال شبكة وسائل إلكترونية متكاملة من جميع الإدارات والوحدات والدوائر التي تم إنشاؤها لخدمة المواطن بكفاءة وجودة عالية⁽¹⁾.

ويهدف هذا المبحث إلى التعريف بمرفق الصحة في قطاع غزة، بدءاً من رؤية الوزارة ورسالتها وفلسفتها، بالإضافة إلى واقع الوسائل الإدارية الإلكترونية التي يتم تقديمها بالمرفق.

أولاً: الرؤية

الوصول سويًا إلى مجتمع فلسطيني معافى، متمتع برعاية صحية راقية وشاملة ومستدامة وذات جودة عالية.

ثانيًا: الرسالة

الارتقاء بالحالة والممارسات الصحية للمجتمع الفلسطيني، خصوصًا الفئات الهشة بضمان تقديم خدمات صحية مناسبة وعادلة وشاملة ومتوفرة وآمنة ومجدية وفاعلة تستند إلى الأدلة، وتتمحور حول المستفيد، وذلك من خلال تنفيذ البرامج الصحية، والمبادرات المجتمعية، ورسم السياسات بطريقة تشاركية ومتكاملة، ومتعددة القطاعات وتنموية ومستدامة.

(1) <https://www.moh.gov.ps/portal/vision/>

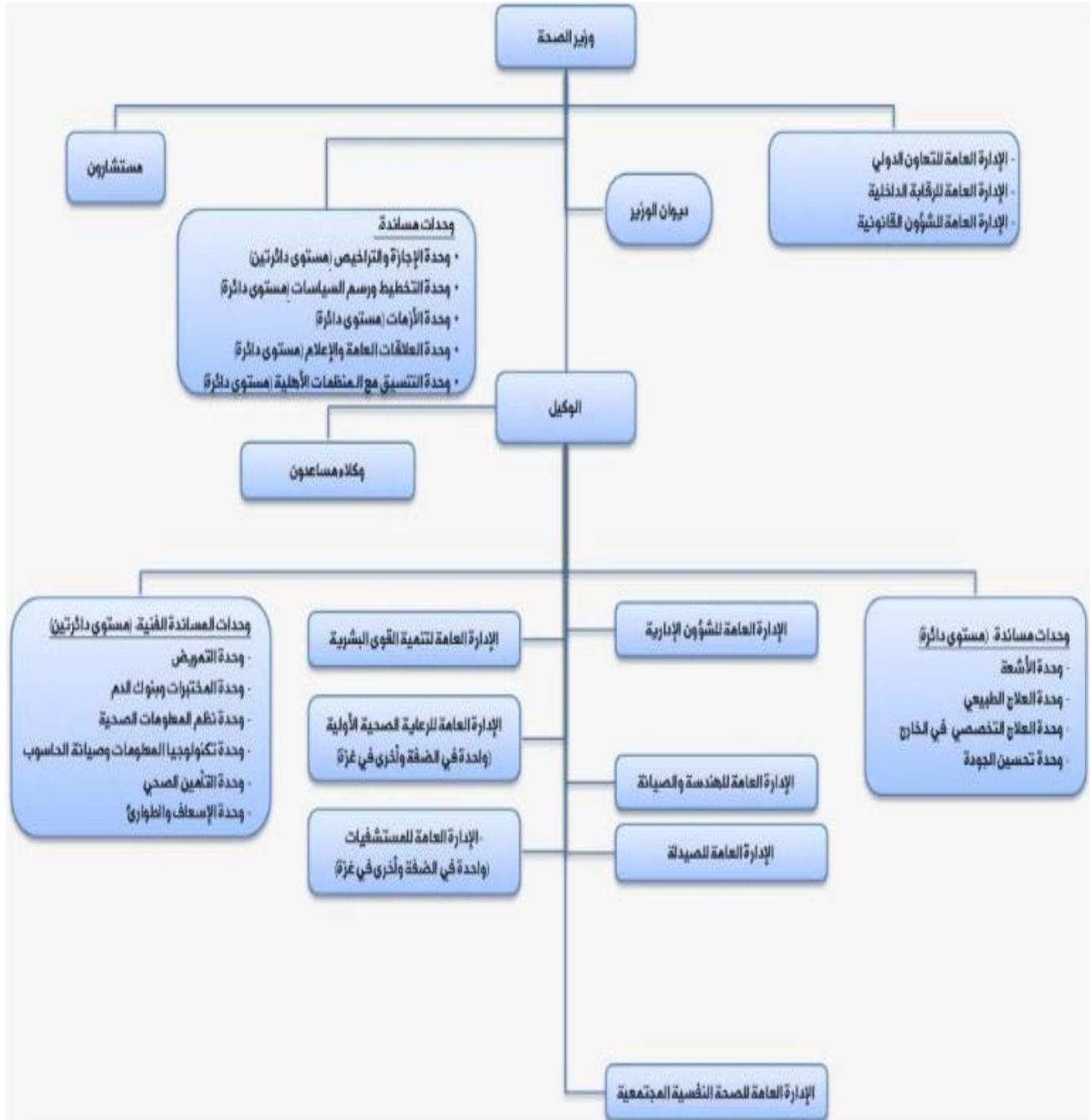
ثالثاً: الفلسفة

الفلسفة هي القيم العميقة، والمعايير، والافتراضات، والمعتقدات التي يقوم عليها الأداء والممارسات في النظام الصحي الفلسطيني، وتعكس المبادئ الأخلاقية، أو المعايير المقبولة لمقدمي الرعاية الصحية، والمؤسسات، والنظام الصحي الفلسطيني ككل، وفي الفقرات الآتية توضيح لأهم المبادئ الأساسية التي اعتمدها النظام الصحي الفلسطيني:

1. **الصحة:** نحن نتبنى تعريف منظمة الصحة العالمية للصحة كحالة من العافية الجسدية والنفسية والاجتماعية والروحية وليس فقط غياب المرض، لكي لا يكون تركيزنا على الجوانب الطبية والأمراض فقط بل ليشمل التركيز أيضاً على الاحتياجات الكلية للسكان خلال حالات العافية والمرض، إيماناً منا بأن الحصول على الرعاية الصحية هو حق للإنسان.
2. **الإنسان:** يرى النظام الصحي في فلسطين أنّ الإنسان كمخلوق فريد من نوعه فسيولوجياً ونفسياً واجتماعياً وروحياً، خلقه الله ووهبه إرادة وحرية وكرامة بشكل فطري، وهذا الإنسان هو وحدة كاملة لا تتجزأ، ذو خصائص وصفات محددة خاصة به.
3. **منهجنا الخاص بالرعاية:** يتعهد النظام الصحي الفلسطيني بخدمة المستفيدين وتقديم الرعاية - وليس فقط العلاج - لهم بكل التعاطف والأدب والاحترام.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمرفق الصحة⁽¹⁾

شكل رقم (1) الهيكل التنظيمي لمرفق الصحة



<https://www.moh.gov.ps/portal/organizational-structure/> (1)

المطلب الثالث: وحدة تكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة⁽¹⁾

أولاً: نبذة عن وحدة تكنولوجيا المعلومات

أنشئت وحدة تكنولوجيا المعلومات بغرض توظيف واستخدام ومواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى وزارة ذات صبغة إلكترونية.

ثانياً: أهداف وحدة تكنولوجيا المعلومات

1. تعزيز عمل الدائرة لتحقيق رؤية الدائرة ورسالتها.
2. مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منه للرقى بالوزارة إلكترونياً.
3. بناء شبكات تكنولوجيا المعلومات في مرافق الوزارة وربطها ببعضها بعضاً والشبكة العالمية، والإشراف على تحسين وتطوير أداء وسرعة الشبكة.
4. التأكيد على تقديم الخدمات الفنية الكفيلة باستخدام الأنظمة والتطبيقات.
5. إنشاء نظام معلومات متكامل بطريقة علمية حديثة وتطوير أنظمة محوسبة للمهام والأعمال الإدارية والمالية والطبية.
6. الإشراف على تطوير موقع الجامعة والبوابة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.
7. توفير المواصفات والشروط الفنية المطلوب توافرها في أنظمة المعلومات والأجهزة.
8. تحديد احتياجات مرافق الوزارة المختلفة من أجهزة الحاسوب وملحقاته ومتابعة توريدها بعد إقرارها.

ثالثاً: دوائر الوحدة

1. دائرة الشبكات وصيانة الحاسوب.
2. دائرة البرمجة.

<https://www.moh.gov.ps/portal/itunit/> (1)

رابعاً: أعمال وحدة تكنولوجيا المعلومات

تعني الوحدة في الإشراف على عملية التحول الإلكتروني من خلال حوسبة الأعمال الطبية والإدارية والمالية في الوزارة، وإعداد الخدمات الإلكترونية المرتبطة بها، وتجهيز البنية التحتية لخدمات تكنولوجيا المعلومات، ونذكر أهم النقاط:

1. المشاركة في وضع الخطط والاستراتيجيات فيما يتعلق بعملية التحول الإلكتروني.
2. الإشراف على إعداد مواصفات الأنظمة والبرامج الجديدة أو المطورة وتصميم الأنظمة، وإعداد مخطط سير العمليات لها ومراجعة توثيقها.
3. التواصل مع الجهات الحكومية الخارجية المشرفة على الحكومة الإلكترونية.
4. إعداد الموازنة اللازمة لتنفيذ عملية التحول الإلكتروني للوزارة.
5. تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجالات الطبية والإدارية والمالية.
6. تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمجتمع الخارجي.
7. الإشراف على مواكبة التطور التكنولوجي وعكسه على منظومة التحول الإلكتروني في الوزارة.
8. المشاركة في اللجان المختلفة في الوزارة.
9. المشاركة في تحديد الكادر البشري المطلوب والإشراف على توزيعه في الوزارة
10. تحديد الاحتياجات التدريبية لتطوير الكادر البشري والمشاركة في تنفيذها مع الجهات ذات العلاقة.
11. تطوير البنية التحتية لخدمات تكنولوجيا المعلومات.
12. تحديد الاحتياجات من موارد تكنولوجيا المعلومات اللازمة لعملية تحول الإلكتروني في الوزارة.
13. إعداد التقارير اللازمة عن عمل الوحدة.
14. الزيارات الميدانية إلى مستشفيات ومرافق الوزارة المختلفة.

خامساً: إنجازات وحدة تكنولوجيا المعلومات

1. إنشاء ملف صحي وطني باستخدام الرقم المدني لجميع المواطنين والمقيمين.
2. إنشاء مكتبة طبية إلكترونية وطنية تخدم جميع العاملين بالقطاع الطبي بوزارة الصحة.
3. مشروع المؤتمرات عن بُعد (Video Conference) والذي أوشك على الانتهاء بالشراكة مع المديرية العامة للخدمات الصحية بمسقط.
4. إنشاء مركز اتصال مربوط بجميع المؤسسات الصحية إلكترونياً للرد على الاقتراحات والاستفسارات والتتقيف الصحي.
5. مشروع نظام إدارة المعاهد الصحية.
6. إدخال أنظمة طبية مساعدة بنظام الشفاء كنظام تفاعلات الأدوية والمسار الإكلينيكي وغيرها.
7. نظام الأشعة الإلكترونية (PACS) للمؤسسات الصحية المختلفة.
8. المرحلة الثانية من البوابة الصحية؛ لتشمل أنظمة وبرامج أخرى غير مدرجة في المرحلة الأولى كنظام أرشفة المراسلات والعلاج بالخارج والتعليم والتدريب وغيرها.

المطلب الرابع: التنظيم القانوني لإدارة الإلكترونية في المحافظات الجنوبية

من الشائع أنّ العمل الحكومي وغيره لكي يكون مشروعاً لا بُدَّ أن يكون له أساس قانوني يندرج تحت المظلة التشريعية القانونية التي تتمثل في النصوص الدستورية والتشريعية واللائحة وإلا فقدَ شرعيته وأصبح عملاً باطلاً.

ومما لا شكَّ فيه أنّ المُشرع الفلسطيني أوجدَ تشريعات قانونية خاصة في النظام القانوني الفلسطيني لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة، حيث يُعد بمكانة النواة الأولى لمشروعية هذا النظام في ظل التطورات التكنولوجية والتقنية المتلاحقة، ولتحقيق أهداف النظام الذي يقوم على تقديم الخدمات للمواطنين بكفاءة وفاعلية عبر الشبكة العنكبوتية بأفضل وأقل التكاليف والطرق الممكنة.

ومن هذه التشريعات قانون المعاملات الإلكترونية رقم 6 لسنة 2013 الذي عمل على تنظيم المعاملات الإلكترونية في المرافق العامة وخاصة المرفق الصحي.

حيث قامت إدارة مرفق الصحة باستخدام تطبيقات البرامج الإدارية الإلكترونية لتقديم الخدمات الصحية للمواطنين، ومن أهم تطبيقات البرامج الإلكترونية⁽¹⁾:

1. **نظام المستشفيات:** يُعد من أكبر الأنظمة المحوسبة التي تمّ العمل عليها في وحدة تكنولوجيا المعلومات، وتم تطبيق هذا النظام في جميع مستشفيات وزارة الصحة، ويقوم هذا النظام بإدارة جميع الجوانب التنظيمية والإدارية والطبية في المستشفى.
2. **نظام المستشفيات المركزي (ويب):** تمّ تطوير نظام مركزي يضم بيانات جميع المستشفيات يحتوي على إحصائيات وتقارير واستعلامات من جميع المستشفيات للمرضى.
3. **نظام الرعاية الأولية:** يقوم بإدارة العملية الطبية والإدارية والمخبرية في مراكز الرعاية من تسجيل الإندكس، ونظام الطبيب، ونظام الصيدلية والمختبر، والأمراض المزمنة والأسنان والأمومة والرعاية والصحة الانجابية.
4. **نظام المخازن:** يقوم النظام بإدارة جميع العمليات المخزنية في وزارة الصحة من إدخال وصرف وإعارة وتكهين ومتابعة حركات وأرصدة الأصناف في المخزن، بالإضافة إلى تسجيل العهد والأصول وإدارة عمليات الجرد والتسويات في جميع مرافق الوزارة،

(1) تم إجراء مقابلة مع م. علاء الشرفا - مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة، بعنوان: (تطبيقات البرامج الإلكترونية في مرفق الصحة)، الساعة (11) صباحاً، بتاريخ 2020/2/27 م .

وبالتالي توفير صورة كاملة عن وضعية الأصناف في المخزن من أرصدة وقيم مالية عند الطلب في أي وقت.

5. نظام المشتريات: يقوم بإدارة عمليات الشراء من خلال إعداد قوائم الاحتياجات وعروض الأسعار والمناقصات والمزايدات والعقود إلكترونياً وما يحدث عليها من إجراءات مثل الإعلان واستقبال عروض الأسعار ومحاضر قفل العطاءات وفتح المظاريف وتحليل العطاءات وفحص العروض وأشعارات الترسية وصياغة العقود وغيرها من المخاطبات التي تتم خلال هذه العمليات، للوصول أخيراً إلى إصدار أوامر التوريد، حتى تلبي جميع احتياجات دائرة المشتريات، كما أنه تمّ ربطه بالإدارات المختلفة لوزارة الصحة ليتسنى لهم إعداد قوائم الاحتياجات للشراء ومتابعة العمليات التي تمت عليها، وقد تمّ تطبيق النظام بشكل كامل في دائرة المشتريات بوزارة الصحة.

6. نظام المالية: يهدف النظام المالي إلى تقديم جميع الخدمات المالية والمحاسبية، حيث يعمل النظام حسب الأسس والقواعد المقررة في الوزارة، حيث يقوم بمتابعة جميع العمليات المالية كمرقبة الميزانية والاعتمادات المالية للبنود والإرتباطات والصندوق والإيرادات والمصاريف، وإعداد التقارير المالية اللازمة لضمان فعالية الأعمال والإجراءات في الوزارة.

7. نظام الإجازة والتراخيص: يقوم بتسجيل بيانات مزاولات المهن الطبية المختلفة وإصدار شهادات مزولة المهنة، كذلك إصدار شهادات رخصة المؤسسات الصحية من صيدليات ومراكز رعاية ومستشفيات خاصة.

8. نظام الدعم الفني: هو نظام ويب يستهدف جميع المستفيدين في مرافق وزارة الصحة من خدمات الإدارة العامة للهندسة والصيانة ووحدة تكنولوجيا المعلومات، وذلك لإدارة عمليات وإجراءات طلبات صيانة جميع أنواع الأجهزة والتطبيقات المحوسبة بداية من إرسال الطلب وانتهاءً بإتمام عملية الصيانة بما يشمل إجراءات التكهين والصيانة الخارجية وتوثيق سجلات الصيانة لكل جهاز مما يوفر رؤية واضحة لحجم الأعطال وتكلفتها.

9. نظام شؤون الموظفين: برنامج متكامل لإدارة الموارد البشرية يشمل جميع العمليات التي تحتاجها وزارة الصحة لإدارة شؤون العاملين بشكل إلكتروني، وإصدار التقارير والإحصائيات التي تساعد المسؤولين باتخاذ القرارات وضبط سير العمل في جميع مرافق الوزارة.

10. نظام التدريب في الوزارة: هو نظام لإدارة التدريب في جميع مرافق الوزارة بدءاً بتحديد الاحتياجات التدريبية للمرافق وترشيح الموظفين على هذه الدورات التدريبية، ومن ثم إدارة

- انعقاد الدورات وتنسيب الموظفين لها حسب الإمكانيات المتاحة ووصولاً إلى تقييم المدربين، وتقييم الحضور واجتياز الدورات، ومنح الشهادات للموظفين وربطها بالديوان.
- 11. أنظمة الأندرويد:** تطبيق يقدم باقية من الخدمات الإلكترونية التي تسهل الإجراءات من حيث سهولة الوصول إلى الخدمة ومتابعتها إلكترونياً.
- 12. نظام التأمين الصحي:** نظام يقوم بإصدار التأمين الصحي للمواطنين، وإدارة الدفعات المالية الفردية والجماعية، ونظام المراقبة العام، وطباعة التأمين الحكومي، ونظام بيانات الحرف والمهن والمركبات.
- 13. أنظمة المواقع الإلكترونية:**
- 13.1. موقع الوزارة الإلكتروني.
- 13.2. موقع الإدارة العامة لتنمية القوى البشرية.
- 14. نظام الشكاوى:** نظام مخصص لتوثيق لشكاوى الواردة إلى وزارة الصحة من المواطنين أو الموظفين، سواء كانت ورقية أو هاتفية أو عن طريق موقع الوزارة والتطبيق الإلكتروني، ومتابعتها إدارياً من قبل دائرة الشكاوى في الوزارة وتنظيم الردود على الشكاوى وتوجيهها للمعنيين وتوثيق الإجراءات المتعلقة بها، كما أنها تحتفظ بالتسجيل الصوتي للشكاوى الهاتفية.
- 15. نظام الإخصاب الصناعي (IVF):** برنامج مجصص لعيادات الإخصاب المجهري المرخصة من قبل وزارة الصحة يمكن جميع المراكز من تسجيل بياناتها وبيانات عملياتها بصورة آمنة، وتمكن الوزارة من متابعة سير عمل هذه المراكز مع الحفاظ على خصوصية البيانات وخصوصية المريض، يهدف البرامج لتسهيل أرشفة بيانات المراكز الخاصة، وإعطاء مؤشرات حقيقية تعكس نتائج عمليات الإخصاب في القطاع الخاص.
- 16. نظام التدريب الإلزامي:** نظام يقوم بتسجيل المساقات التعليمية لطلبة الامتياز، كما يسمح للطلبة بتقديم طلب الالتحاق بالبرنامج، واعتماد الأوراق الثبوتية وعرض الطلبة المسجلين، كما يتيح للطلبة الاطلاع على المساقات المطروحة للدراسة، واعتماد الحضور والنجاح، وتقديم طلب التحاق بامتحان المزاولة.
- 17. نظام المكتبة (HINARI):** هو عبارة عن نظام لإدارة وتنظيم دخول مستخدمي وزارة الصحة إلى مكتبة (hinari) العالمية بشكل آمن للاستفادة من خدماتها.
- 18. نظام المختبر المركزي:** هو نظام لإدارة نتائج الفحوصات المخبرية بشكل إلكتروني يتم من خلاله تسجيل طلبات المختبر للفحوصات التخصصية وإدخال النتائج وحفظها.
- 19. نظام الصحة النفسية:** هو نظام مركزي لمرضى الصحة النفسية في جميع مراكز الصحة النفسية، ويقوم بإدارة العمليات الطبية والإدارية في مراكز الصحة النفسية من تسجيل

الإندكس، ونظام الطبيب ونظام الأخصائي النفسي والاجتماعي والتمريضي، ونظام صرف علاجات المرضى.

20. نظام الكانسر ريجيستري: تم تطوير نظام التكنولوجيا بالتعاون مع المعهد الوطني الفلسطيني للصحة العامة ويهدف النظام إلى إنشاء ملف طبي إلكتروني كامل لمريض الأورام متصل بشكل مباشر مع مختبرات الباثولوجي بشكل إلكتروني مباشر، ويحتوي الملف الإلكتروني على تبليغ حالة سرطان (Cancer Notification Form)، بالإضافة إلى مراجعات المريض وبروتوكولات العلاج وجميع التحاليل وصور الأشعة الخاصة بالمريض، وبذلك يتم ضمان وجود ملف طبي كامل متكامل لمريض الأورام يتيح للطبيب الاضطلاع على التاريخ المرضي للمريض بصورة سهلة وسريعة ودون فقد لأي معلومة، بالإضافة إلى ذلك فإن وجود هذا النظام يضمن سهولة ودقة الحصول على التقارير والمؤشرات المتعلقة بمرضى السرطان في أي وقت.

21. نظام الباثولوجي: تم تطوير نظام الباثولوجي بالتعاون مع المعهد الوطني الفلسطيني للصحة العامة لإنشاء مرصد وطني للأورام. ويتم من خلال النظام تسجيل جميع طلبات الباثولوجي ونتائجها بشكل كامل في المستشفيات الثلاثية المزودة للخدمة (الشفاء - ناصر - الأوروبي)، بالإضافة إلى ذلك يوفر نظام داش بورد تعكس أهم المؤشرات الصحية المتعلقة بالباثولوجي، كما ويوفر النظام تقارير تفصيلية مختلفة عن العينات ونتائجها.

22. نظام المرصد الوطني للإصابات (حوادث الطرق): تم تطوير هذا النظام بالتعاون مع المعهد الوطني الفلسطيني للصحة العامة بهدف إنشاء مرصد وطني لحوادث الطرق، ويهدف النظام إلى رصد جميع حوادث الطرق ونتائجها، وذلك للحصول على مؤشرات صحية تخدم صناع القرار لاتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من حوادث الطرق وآثارها الخطيرة على صحة المواطنين.

23. نظام الأوبئة: هو نظام لرصد الأوبئة، حيث يتم تسجيل أي حالة يتم اكتشافها في المستشفيات، ويتم رصد الحالات المكتشفة ومتابعتها.

24. نظام الدمغة الإلكترونية: يهدف هذا النظام إلى الاستغناء تمامًا عن الطابع المالية العادية والإيصالات المالية، فهو نظام يقوم بطلب حجز رصيد رقمي من وزارة المالية، وتوزيع هذه الأرصدة الرقمية على مراكز التوزيع الرئيسية في المستشفيات وإدارة مناطق الرعاية الأولية، والتي بدورها تقوم بتعبئة رصيد رقمي لكل محصل إيرادات، ويتم خصم كل معاملة وإعطائها رقم دمغة إلكتروني، ويمكن بسهولة الرقابة على هذا النظام والمعرفة الدقيقة لما تم تحصيله من كل بند إيراد مالي.

25. **نظام الهواتف:** هو نظام يقوم بتسجيل جميع خطوط الهاتف الخارجية في شركة الاتصالات مع إضافة الخدمات المطلوبة على خط الهاتف (جوال . وطنية . دولي . مناطق الداخل) مع إمكانية نقل الخط من مكان إلى آخر.
26. **نظام الأرشفة:** هو نظام لحفظ المستندات الورقية بشكل إلكتروني وتصنيفها حسب نوعها وتاريخها على وحدة التخزين المركزية لضمان حفظها بشكل آمن والتخلص من التكدس الورقي الكبير في وزارة الصحة وكذلك سهولة الرجوع إليها في أي وقت ومن أي مكان.
27. **نظام كلية فلسطين للتمريض:** نظام خاص بقبول وتسجيل الطلاب في كلية فلسطين للتمريض ومتابعة مساقاتهم الفصلية والتدريب والعلامات والمدرسين وجميع العمليات الأكاديمية والإدارية الخاصة بالطلاب والطاقم الأكاديمي.
28. **نظام المواليد والوفيات:** يتم تسجيل إشعارات الولادة والوفاة للمواطنين عبر نقاط الإدخال التي تشمل المستشفيات ومراكز الرعاية الأولية، ويتم من خلالها تصدير تقارير وإحصائيات بإعداد المواليد والوفيات لجميع المحافظات.
29. **نظام الالتزامات المالية:** برنامج مالي لإدارة الالتزامات المالية على الموانين والحسابات النهائية، وإصدار التقارير المالية بهذا الخصوص في وزارة الصحة وبشكل مركزي (العمليات على الالتزامات - إدخال - تسديد - استعلام - أرشفة).
30. **نظام مؤشرات جودة أداء الوزارة:** تم تطوير نظام خاص بعرض بمؤشرات الجودة لجميع مرافق وزارة الصحة (الإدارية والصحية) ضمن معايير الجودة التي وضعتها الوزارة.
31. **نظام السولار:** هو نظام لإدارة مخزن السولار في وزارة الصحة ومتابعة الاستهلاك اليومي والاحتياج الشهري من السولار للوزارة، وذلك عبر تقارير فورية وبشكل مركزي.
32. **نظام الباركود:** هو نظام إدارة المستودعات من خلال متابعة عمليات الاستعلام، وتجهيز وصرف الطلبات وجرد المخزون باستخدام مفاهيم التكنولوجيا الحديثة في تعريف المنتجات الدوائية والمستهلكات الطبية، وذلك من خلال استخدام رمز الباركود للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتج بشكل سريع وفعال.
33. **نظام الصلاحيات:** هو بوابة دخول موحد لجميع الأنظمة التابعة للوزارة يتم من خلاله منح الصلاحيات للمستخدمين، وتحديد مراكز المسؤولية لجميع البرامج والخدمات الإلكترونية لكل مستخدم حسب المستويات الإدارية والفنية لهم.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

أولاً: تمهيد

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: مجتمع الدراسة

رابعاً: عينة الدراسة

خامساً: أداة الدراسة

سادساً: خطوات بناء الدراسة

سابعاً: صدق الاستبانة

ثامناً: ثبات فقرات الاستبانة

تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

عاشراً: ملخص الفصل الرابع

أولاً: تمهيد

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناءً على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

ثانياً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على خطوات وإجراءات تحليلية لبيئة مرفق الصحة، حيث يعتبر مرفق الصحة أحد أهم المرافق الأساسية التي تسعى للمحافظة على صحة المواطن ورعايته، والمُزود الرئيسي للخدمات الصحية المقدمة للسكان من خلال المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية الأولية، وذلك من أجل الارتقاء بهذه الخدمات، من خلال اتباع المفاهيم العلمية وتطوير الأساليب الحديثة في الرعاية الصحية وفي تسيير هذا المرفق الذي يهدف إلى تقديم خدمات أفضل.

ولتحقيق أهداف الدراسة:

1. قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يحاول وصف واقع إدارة المرفق العام بالوسائل الإلكترونية لدى مرفق الصحة الفلسطيني بالمحافظات الجنوبية.
2. "يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويقوم هذا المنهج بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً بحيث يؤدي ذلك إلى فهم علاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر"⁽¹⁾.

(1) عبيدات، ذوقان وآخرون (2003): "البحث العلمي مفهومه - أدواته - أساليبه"، الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع، السعودية.

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية؛ والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة وحيدة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

ثالثاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في الوظائف الإشرافية بوزارة الصحة الفلسطينية في المحافظات الجنوبية والبالغ عددهم حوالي (1479) موظفًا وموظفة، والجدول (4) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الدرجة الإشرافية.

جدول رقم (4) توزيع مجتمع الدراسة حسب الدرجة الإشرافية

المجموع	رئيس شعبة	رئيس قسم	مدير دائرة	مدير وحدة	مدير عام	وكيل مساعد	وكيل وزارة	المسمى الوظيفي
1478	529	754	165	15	13	1	1	العدد الكلي

المصدر: وزارة الصحة الفلسطينية - دائرة شؤون الموظفين - غزة، 2019

رابعاً: عينة الدراسة

قامت الباحثة باستخدام العينة العشوائية الطبقية حسب الوظائف الإشرافية في مرفق الصحة، حيث تمّ توزيع عدد (265) استبانة، وتم استرداد عدد (259) استبانة بنسبة (97.73%)، واستخدمت الباحثة معادل ستيفن ثامبسون.

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) + p(1-p) \right]}$$

حيث إنَّ:

N	حجم المجتمع
Z	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96
P	نسبة الخطأ وتساوي 0.05
d	نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

ومن خلال تطبيق المعادلة نجد أنَّ حجم العينة يساوي (265) مفردة، وهي موزعة حسب الوظائف الإشرافية كالآتي:

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة الإشرافية

المجموع	رئيس شعبة	رئيس قسم	مدير دائرة	مدير وحدة	مدير عام	وكيل مساعد	وكيل وزارة	المسمى الوظيفي
265	95	135	30	3	2	0	0	إجمالي العينة

خامساً: أداة الدراسة

تم إعداد استبانة للتعرف إلى "إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية دراسة حالة: مرفق الصحة"، حيث تتكون من:

1. **المحور الأول:** وهو عبارة عن البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، سنوات الخدمة).
2. **المحور الثاني:** وهو عبارة عن مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية، ويتكون من (7) فقرات.

3. **المحور الثالث:** وهو عبارة عن مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية، ويتكون من (33) فقرة، موزعة على (5) مجالات وهي:
❖ **المجال الأول:** المتطلبات الإدارية: (7) فقرات.

- ❖ **المجال الثاني:** المتطلبات التقنية: (7) فقرات.
- ❖ **المجال الثالث:** المتطلبات البشرية: (6) فقرات.
- ❖ **المجال الرابع:** المتطلبات المالية: (6) فقرات.
- ❖ **المجال الخامس:** المتطلبات الأمنية: (7) فقرات.

4. **المحور الرابع:** وهو عبارة عن معوقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة ويتكون من (6) فقرات.
5. **المحور الخامس:** ويتكون من مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة ويتكون من (7) فقرات.

وقد تمّ استخدام المقياس من (1-10) لفقرات الاستبانة بحيث كلما اقتربت الدرجة من (10) دلّ على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح، والجدول التالي:

جدول رقم (6) درجات المقياس المستخدم في الاستبانة

موافق بدرجة كبيرة جداً	←							موافق بدرجة قليلة جداً	الاستجابة	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	الدرجة

سادساً: خطوات بناء الدراسة

- قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة للتعرف إلى "إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة"، واتّبعَت الباحثة الخطوات الآتية لبناء الاستبانة:
1. الاطلاع على الإطار النظري الموجود في الكتب المختصة.
 2. الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت واقع إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.
 3. تصميم أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها.
 4. اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة.
 5. توزيع أدوات الدراسة على عينة الدراسة وجمعها.
 6. تمّ عرض الاستبانة على عدد (13) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية (ملحق رقم 2).

7. في ضوء آراء المحكمين تمّ تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية (ملحق رقم 4).
8. تحليل البيانات بواسطة برنامج (SPSS) وعرضها في جداول والتعقيب عليها.
9. تفسير النتائج ومناقشتها وصياغة التوصيات والمقترحات.

سابعاً: صدق الاستبانة

يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، كما يقصد بالصدق أن أداة القياس تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيئاً آخر، وتُعد الدراسة صادقة إذا حددت مدى صلاحية درجاتها، ومن أجل التحقق من صدق أداة الدراسة، أجرت الباحثة اختبارات الصدق الآتية:

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

حيث قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (13) محكمين، مختصين في منهجية البحث العلمي (القانون وإدارة الأعمال)، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2) والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة.

وقد طلبت الباحثة من المُحكمين إبداء آرائهم في مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمجال الذي تنتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه مناسباً وضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وقد استجابت الباحثة لذلك، وبذلك خرجت الإستبانة في صورتها النهائية.

وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة، حيث كانت تحتوي على بعض العبارات المتكررة، كما أنّ بعض المحكمين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور، وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى.

2- صدق المقياس:

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، حيث تمّ حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على العينة التجريبية البالغ حجمها (30) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابعة له على النحو الآتي:

صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية.
جدول رقم (7): صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	تتوفر القوانين والتشريعات الكفيلة بتسيير متطلبات العمل في مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.	0.780	0.001
2.	مرونة وملاءمة القوانين ونظم ولوائح العمل لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.777	0.001
3.	يوجد الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الموظف عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية.	0.792	0.001
4.	تتوفر القوانين التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للمتعاملين في مرفق الصحة.	0.793	0.001
5.	يتم رصد وتعقب المخالفين والإبلاغ عنهم باستخدام الوسائل الإلكترونية.	0.836	0.001
6.	تتوفر القوانين التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للمتعاملين مع مرفق الصحة.	0.840	0.001
7.	يوجد لدى الجهات القانونية في مرفق الصحة معرفة ودراية بقانون المعاملات الإلكترونية ولائحته التنفيذية.	0.803	0.001

يبين جدول رقم (7) معاملات الارتباط بين فقرات المحور الأول: مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية والمعدل الكلي للمحور الأول، والذي يبين أنّ معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إنّ القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

جدول رقم (8): صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات الإدارية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	يتوفر في مرفق الصحة خطة استراتيجية لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.	0.815	0.001
2.	تقوم إدارة مرفق الصحة بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.840	0.001
3.	توجد آليات واضحة لضمان استمرارية تقديم الخدمات بالوسائل الإلكترونية عند الأزمات والطوارئ.	0.856	0.001
4.	تتعاون إدارة مرفق الصحة مع الإدارات الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.837	0.001
5.	تدعم إدارة مرفق الصحة تطوير وتحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.848	0.001
6.	توجد برامج تدريب وتوعية وتنقيف للموظفين وأفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.775	0.001
7.	يتوفر في مرفق الصحة خطة استراتيجية لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.	0.815	0.001

يبين جدول رقم (8) معاملات الارتباط بين فقرات محور المتطلبات الإدارية والمعدل الكلي للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

جدول رقم (9): صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات التقنية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	تقوم إدارة مرفق الصحة بتوفير أجهزة حاسوب ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات.	0.625	0.001
2.	تساهم البرمجيات والأجهزة المستخدمة في اتخاذ القرارات وزيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.	0.759	0.001
3.	تتوفر شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في مرفق الصحة.	0.794	0.001
4.	تتوفر خدمات الدعم الفني للبرامج والمعاملات الإلكترونية بشكل مستمر.	0.777	0.001
5.	يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (واتس أب، فيس بوك....) في العمل داخل مرفق الصحة.	0.600	0.001
6.	يرتبط مرفق الصحة بنظام الدخول الموحد التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	0.523	0.001
7.	تُجري إدارة مرفق الصحة عملية صيانة للشبكات بشكل دوري ومستمر.	0.809	0.001

يبين جدول رقم (9) معاملات الارتباط بين فقرات محور المتطلبات التقنية والمعدل الكلي للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

جدول رقم (10):

صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات البشرية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	يوجد في مرفق الصحة عدد كافٍ من الأفراد المتخصصين لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة.	0.720	0.001
2.	تولي الإدارة العليا في مرفق الصحة أهمية لتدريب الموظفين وتنمية قدراتهم في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.868	0.001
3.	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.850	0.001
4.	تعمل إدارة مرفق الصحة على إستقطاب خبراء في التصميم ومُدرِّبين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات.	0.868	0.001
5.	توفر إدارة مرفق الصحة فرصًا لجميع الموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة.	0.871	0.001
6.	تعمل إدارة مرفق الصحة على تهيئة بيئة خصبة لدعم ثقافة الإبداع التكنولوجي من خلال عقد الندوات والورش.	0.875	0.001

يبين جدول رقم (10) معاملات الارتباط بين فقرات محور المتطلبات البشرية والمعدل الكلي للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبيّنة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

جدول رقم (11):

صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات المالية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	تخصص إدارة مرفق الصحة موازنة مالية كافية وقادرة على تغطية تكاليف تطبيق الخدمات الإلكترونية.	0.841	0.001
2.	تعمل إدارة مرفق الصحة على توفير الدعم المالي للاستعانة بالمدرسين المؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.903	0.001
3.	تحرص إدارة مرفق الصحة على شراء التقنيات الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.874	0.001
4.	توفر إدارة مرفق الصحة الدعم المالي اللازم لصيانة الأجهزة والبرامج.	0.856	0.001
5.	توظف إدارة مرفق الصحة المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.	0.860	0.001
6.	تحفز إدارة مرفق الصحة الموظفين المتميزين ماليًا في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	0.799	0.001

يبين جدول رقم (11) معاملات الارتباط بين فقرات محور المتطلبات المالية والمعدل الكلي للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

جدول رقم (12):

صدق الاتساق الداخلي لمجال: المتطلبات الأمنية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	يوجد في مرفق الصحة نظام واضح لأمن وحماية المعلومات من الاختراق.	.806	0.001
2.	يتم تغيير كلمات السر والشفرات بشكل دوري للعاملين في مرفق الصحة.	.825	0.001
3.	يتوفر في مرفق الصحة إجراءات احتياطية لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس.	.835	0.001
4.	يوجد قوانين ولوائح تنظيمية تعمل على الحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في مرفق الصحة.	.870	0.001
5.	يتم وضع آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.	.847	0.001
6.	تُطبق إدارة مرفق الصحة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول.	.752	0.001
7.	تسعى إدارة مرفق الصحة إلى توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل.	0.827	0.001

يبين جدول رقم (12) معاملات الارتباط بين فقرات محور المتطلبات الأمنية والمعدل الكلي للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: معوقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.

جدول رقم (13)

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: معوقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	ضعف مناسبة البنية الأساسية والتحتية لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.	0.753	0.001
2.	تعقد الإجراءات الإدارية لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.	0.809	0.001
3.	ضعف الثقافة التقنية والمعلوماتية في المجتمع.	0.831	0.001
4.	نُدرة استقطاب الخبراء والفنيين والمتخصصين بتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.	0.84	0.001
5.	فُصُر الضوابط الأمنية والرقابة المستمرة لضمان وحماية التعاملات الإلكترونية، وارتفاع مخاطر عمليات التزوير المعلوماتية.	0.809	0.001
6.	نقص في الموارد اللازمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.	0.771	0.001

يبين جدول رقم (13) معاملات الارتباط بين كل فقرات للمحور الثالث: معوقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة والمعدل الكلي للمحور الثالث، والذي يبين أنّ معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إنّ القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة.

جدول رقم (14):

صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	يُبنى نظام الرقابة على أسس موضوعية من خلال وضع معايير محددة للرقابة.	0.751	0.001
2.	كفاءة الوسائل الإلكترونية تعمل على تحسين أداء العاملين في مرفق الصحة.	0.767	0.001
3.	نظام الرقابة الداخلية يُحقق الاستخدام الأمثل للموارد في مرفق الصحة.	0.862	0.001
4.	يتم اكتشاف الأخطاء والانحرافات في العمل.	0.898	0.001
5.	تُسهم الاجراءات الرقابية في ضبط الإجراءات واكتشاف الأخطاء والانحرافات في مرفق الصحة.	0.881	0.001
6.	يتم تقديم معلومات دقيقة عن حجم إنجازات العمل في مرفق الصحة.	0.860	0.001
7.	يعمل نظام الرقابة على محاسبة المتسببين في الأخطاء في مرفق الصحة.	0.783	0.001

يبين جدول رقم (14) معاملات الارتباط بين كل فقرات المحور الرابع: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة والمعدل الكلي للمحور الرابع، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

ثامناً: ثبات فقرات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وللتحقق من ثبات استبانة الدراسة أجريت خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما: التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بُعد، وقد تمّ تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة الآتية:

معامل الثبات = $\frac{r^2}{r+1}$ حيث (r) معامل الارتباط، وقد بين جدول رقم (16) بيّن أنّ هناك معامل ثبات كبير نسبياً لفقرات الاستبانة، كما استخدمت طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات، وقد بيّنت أنّ معاملات الثبات مرتفعة.

جدول رقم (15):

يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) وألفا كرونباخ

م	الفقرة	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
1.	مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية	7	0.908	0.891
2.	مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية	23	0.968	0.868
3.	معوقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة	6	0.888	0.823
4.	مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة	7	0.807	0.784

وتستخلص الباحثة من نتائج اختباري الصدق والثبات أنّ أداة الدراسة (الاستبانة) صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنّها ثابتة بدرجة عالية جداً، ما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة، ويمكن تطبيقها بثقة، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية.

اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف (1-Sample K-S)):

استخدمت الباحثة اختبار (كولمجروف - سمرنوف (1-Sample K-S)) لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا؟ وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

جدول رقم (16):

يوضح اختبار التوزيع الطبيعي (1-SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV)

م	الفقرة	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
1.	مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية	7	0.059	0.109
2.	مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية	23	0.105	0.071
3.	معيقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة	6	0.066	0.079
4.	مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة.	7	0.085	0.153

يوضح الجدول رقم (16) نتائج الاختبار، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل المحاور أكبر من 0.05 $sig. > 0.05$ وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package

(SPSS) for the Social Sciences، حيث تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

4. اختبار كولمجروف - سمرنوف (1- Sample K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي للاستبانة.
6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمته الباحثة للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

عاشراً: ملخص الفصل الرابع

تحقيقاً لأهداف الدراسة، وكذلك للتمهيد للدراسة الميدانية اللازمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة، قامت الباحثة في هذا الفصل بتحديد منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي وأسباب اختياره، ومصادر جمع البيانات الأولية التي تمّ اعتمادها للدراسة، وقد تمّ تحديد مجتمع الدراسة المكون من العاملين في الوظائف الإشرافية في مرفق الصحة، بالإضافة إلى تحديد حجم العينة والبالغ عددهم (265) موظفاً وموظفة، موزعين على المسميات (وكيل وزارة، وكيل وزارة مساعد، مدير عام، مدير وحدة، مدير دائرة، رئيس قسم، رئيس شعبة) حيث تم استرداد (259) استبانة بنسبة استرداد (97.73%)، ثم تطرقت الباحثة لأداة الدراسة الرئيسية لجمع البيانات (الاستبانة) وسبب اختيارها وخطوات بنائها، كما تمّ استعراض طرق اختبار صدق الاستبانة وثباتها، وأخيراً تمّ اختتام الفصل بتوضيح الأساليب الإحصائية التي تمّ استخدامها في هذه الدراسة.

الفصل الخامس

الإجابة عن أسئلة

الدراسة ومناقشتها

أولاً: مقدمة

ثانياً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

ثالثاً: المحك المعتمد في الدراسة

رابعاً: الإجابة عن أسئلة الدراسة

خامساً: ملخص الفصل الخامس

أولاً: مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة، والتي تمّ التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية والوظيفية للمستجيبين، لذا تمّ إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تمّ استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تمّ عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

ثانياً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية:

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة	العدد	الجنس
69.5	180	ذكر
30.5	79	أنثى
100.0	259	المجموع

يتضح من الجدول رقم (17) أنّ ما نسبته (69.5%) من المستجيبين كانوا من الذكور بينما (30.5%) كانوا من الإناث.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنّ غالبية العاملين في مرفق الصحة بالمحافظات الجنوبية خاصة في الإدارات المذكورة من الذكور، وأنّ المجتمع الفلسطيني مجتمع ذكوري، كما أنّ المسميات الوظيفية الاشرافية، والوصف الوظيفي يتطلب الذكور أكثر من الإناث، بالإضافة إلى أنّ هذه النسب تتقارب مع الافضلية للذكور، ويعود السبب للعوامل الاجتماعية والثقافية والعادات والتقاليد في المجتمع، حيث يتم إعطاء الأولوية للذكور في العمل، كما تشمل عينة الدراسة على نسبة من الإناث تتناسب مع بعض المهن التي يتم تعيينهنّ بها، ومع ذلك تبدو نسبة الذكور

مرتفعة لرغبة بعض المؤسسات بذلك، حيث إنّ هناك أعمالاً شاقة تحتاج إلى عضلات وبنية جسمانية قوية تتماشى مع ثقافة المجتمع، وأنّ شغل المناصب الإشرافية لطبيعة العمل الخاص بمرفق الصحة وخاصة وجود مرافق صحية منتشرة في جميع المحافظات الجنوبية، وهو ما يمنح أهمية لعنصر الذكور في هذا المجال؛ لأنه يحتاج إلى العمل فترات مسائية وليلية أي على مدار الساعة، و أنّ طبيعة المجتمع الفلسطيني مجتمع تقليدي.

توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

جدول رقم (18): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى الوظيفي
2	5	مدير وحدة فما فوق
11	30	مدير دائرة
52	135	رئيس قسم
36	95	رئيس شعبة
100.0	259	المجموع

يتضح من الجدول رقم (18) توزيع عينة الدراسة، والتي كان عدد (رئيس قسم) النصيب الأكبر فيها، وهذه النسبة (52%) تتناسب مع الهيكل التنظيمي لمرفق الصحة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن قانون الخدمة المدنية نص على أنه لا يجوز أن يحصل الموظف على منصب اداري (رئيس قسم فأعلى) إلا أن يكون حاملاً لدرجة البكالوريوس مع خبرة ثلاث سنوات في العمل، حيث أن شهادة البكالوريوس تعتبر الدرجة الجامعية الأولى، وأن الغالبية العظمى من المجتمع الفلسطيني هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى البكالوريوس.

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (19): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
25.9	67	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراة)
64.9	168	بكالوريوس
9.3	24	دبلوم
100.0	259	المجموع

يتضح من الجدول رقم (19) أن نسبة حملة درجة البكالوريوس من المستجيبين (64.9%).

وتعزو الباحثة ذلك أن شهادة البكالوريوس تعتبر الشهادة الجامعية الأولى وهي الحد الأدنى المقبول في أغلب الوظائف التي يشغلها أفراد العينة من الإداريين والأخصائيين ورؤساء أقسام وغيرهم، كما وتتفق هذه النسب مع طبيعة المجتمع الفلسطيني والذي يعتبر حملة الشهادة الجامعية الأولى هم الفئة الأكبر بين حملة الشهادات، وكذلك مع قانون الخدمة المدنية، أيضاً يدل ذلك على كفاءة معظم العاملين في الوزارة وتأهيلهم، وأن هذا التوزيع لعينة الدراسة حسب المؤهلات العلمية التي يحملها أفراد عينة الدراسة يجعلهم أكثر قدرة على العمل في الأوضاع الصعبة ونقص الامكانيات؛ حيث إن كفاءتهم وفعاليتهم في انجاز الأعمال المطلوبة منهم تعوض النقص في الكوادر الصحية العاملة في مرفق الصحة وتجعلهم أكثر كفاءة في استخدام الأجهزة والأدوات وأكثر قدرة على التعامل مع الأنواع المختلفة من البشر الذين تتردد عليهم في أثناء تقديمهم للخدمات المطلوبة منهم.

بينما حملة الدراسات العليا (ماجستير، دكتوراه) (25.9%) حيث ترى الباحثة أنها نسبة جيدة بسبب أن الجامعات الفلسطينية فتحت أبوابها للدراسات العليا والتحق الكثير منهم للحصول على الشهادات العليا لتحسين مستواهم الوظيفي، وتلجأ إدارة مرفق الصحة لتوظيفهم للاستفادة من الخبرة التي اكتسبوها من خلال الدراسة الجامعية، بالإضافة إلى سعيها إلى تعيين عاملين من حملة الشهادات بما يتناسب مع الوظائف المختلفة داخلها، كما أنها تعمل على تشجيعهم لاستكمال دراستهم سعياً لتحسين ظروف عملهم، وزرع الطموح لديهم والسعي لتطوير مساهمهم الوظيفي، لما فيه من مصلحة للمؤسسة لتطوير وتحسين أداء موظفيها، وبالتالي أداء المؤسسة ككل.

توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

جدول رقم (20): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	العدد	الفئة العمرية
7.7	20	أقل من 30 سنة
38.2	99	من 30 إلى أقل من 40 سنة
34.7	90	من 40 إلى أقل من 50 سنة
19.3	50	50 سنة فأكثر
100.0	259	المجموع

يتضح من الجدول رقم (20) أن الفئة العمرية من (30) إلى أقل من (40) سنة حازت على النسبة الأكبر لحصولها على ما نسبته (38.2%)، وتعزو الباحثة ذلك لأنّ الدوائر الحكومية وخاصة إدارة مرفق الصحة ترى ضرورة توظيف الكفاءات الشبابية حيث يتم توظيفها بنسب عالية، خاصة أنّ بعض الأعمال تحتاج إلى جهد ونشاط يستدعي توظيف القدرات الشبابية القادرة على العطاء، وأنّ مجتمع الدراسة يتكون من الموظفين في المواقع الإشرافية (رئيس شعبة، رئيس قسم، مدير دائرة، مدير وحدة فما فوق)، وللحصول على هذه المناصب يتطلب فترة خدمة محددة حسب قانون الخدمة المدنية، وكذلك يتطلب الخبرة، لذلك حصلت الفئة العمرية من (30) إلى أقل من (40) سنة على النسبة الأكبر، أيضاً تكون هذه الفئة العمرية أكثر حصولاً على المؤهلات العلمية والتدريب والخبرة بخلاف الفئات الأخرى التي قد لا تجتمع بها ما سبق معاً يليها الفئة العمرية من (40) إلى أقل من (50) سنوات بنسبة (34.7%) بسبب أنّ الدوائر الحكومية لا تغفل عن توظيف كبار السن للاستفادة من خبراتهم، أيضاً نسبة الفئة العمرية أقل من (30) سنة قليلة، أما الفئة العمرية (50) سنة فأكثر تأتي بنسبة (19.3%) أقل بسبب تطبيق قانون التقاعد المبكر إذا توفرت الشروط بأن تكون الفئة العمرية (45) سنة فما فوق بعدد سنوات خدمة لا تقل عن (15) سنة، يتم تقاعد الموظف، وبالتالي تقل النسبة للفئة العمرية المذكورة.

توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

جدول رقم (21): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخبرة
15.1	39	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
37.5	97	من 10 إلى أقل من 15 سنوات
47.5	123	15 سنة فأكثر
100.0	259	المجموع

ينضح من الجدول رقم (21) أنّ نسبة المستجيبين الذين خبرتهم (15) سنة فما فوق (47.5%) أنه كلما زادت سنوات الخبرة يكون لدى الموظف خبرة وكفاءة وخبرة ومعرفة في الامور الفنية والادارية في مرفق الصحة، وبالتالي يرتقي الموظف للمناصب الاشرافية وهذا يتوافق مع عينة الدراسة وهي الموظفين في المناصب الاشرافية في الوزارة وبالتالي اعتبار هذا مؤشراً على مصداقية نتائج الدراسة.

الصدق البنائي:

جدول رقم (22): صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني:

مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية

م.	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1.	المتطلبات الإدارية	0.835	0.001
2.	المتطلبات التقنية	0.831	0.001
3.	المتطلبات البشرية	0.895	0.001
4.	المتطلبات المالية	0.843	0.001
5.	المتطلبات الأمنية	0.886	0.001

يبين جدول رقم (22) معاملات الارتباط بين كل أبعاد المحور الثاني: مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية والمعدل الكلي للمحور الثاني، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من (0.05).

ثالثاً: المحك المعتمد في الدراسة⁽¹⁾:

لتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمدت الباحثة على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حددت الباحثة درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (23): المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	من 10% - 28%	من 1 - 2.80
منخفضة	أكبر من 28% - 46%	من 2.80 - 4.60
متوسطة	أكبر من 46% - 64%	من 4.60 - 6.40
كبيرة	أكبر من 64% - 82%	من 6.40 - 8.20
كبيرة جداً	أكبر من 82% - 100%	من 8.20 - 10

(1) Ozen, G., Yaman, M. and Acar, G. (2012). Determination of the employment status of graduates of recreation department. *The Online Journal of Recreation and Sport*, Vol. 1, Issue 2.

رابعاً: الإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مدى مشروعية استخدام الوسائل الإلكترونية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (11) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية.

جدول رقم (24):

تحليل لفقرات المحور الأول: مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية

م.	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	تتوفر القوانين والتشريعات الكفيلة بتسيير متطلبات العمل في مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.	6.34	63.40	2.09	2.651	0.003	1
2.	مرونة وملاءمة القوانين ونظم ولوائح العمل لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	6.20	62.00	1.87	1.757	0.040	2
3.	يوجد الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الموظف عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية.	5.81	58.10	2.28	-1.309	0.192	6
4.	تتوفر القوانين التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للمتعاملين في مرفق الصحة.	6.12	61.20	2.24	0.889	0.375	3
5.	يتم رصد وتعقب المخالفين والإبلاغ عنهم باستخدام الوسائل الإلكترونية.	5.51	55.10	2.38	-3.316	0.001	7
6.	تتوفر القوانين التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للمتعاملين مع مرفق الصحة.	6.11	61.10	2.19	0.823	0.411	4
7.	يوجد لدى الجهات القانونية في مرفق الصحة معرفة ودراية بقانون المعاملات الإلكترونية ولائحته التنفيذية.	6.06	60.60	2.26	0.413	0.680	5
	جميع الفقرات	6.02	60.24	17.57	0.217	0.828	

يتضح من الجدول السابق رقم (24) أنّ الوزن النسبي للمحور الأول "مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية" (60.24%) وهذا يعني أنّ استجابات المستجيبين على هذا المجال كانت موافقة بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة هذه النسبة لوجود قانون يحدد الوصف الوظيفي لكل موظف بالوزارة، كما توجد قائمة لوائح وتعليمات تحدد حقوق الموظف وواجباته، بالإضافة إلى متابعة أعمال الموظفين الإشرافية والإدارية، أيضاً وجود مجازاة للموظفين المخالفين بالعقوبات الموجودة في قانون الخدمة المدنية، حيث تبدأ بلفت النظر أو التنبيه أو الإنذار وتنتهي بالفصل من الخدمة، مما يُجبر الموظفين على الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات المعمول بها في الوزارة.

وقد جاءت الفقرة (1) "تتوفر القوانين والتشريعات الكفيلة بتسيير متطلبات العمل في مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية" في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المحور، حيث بلغ الوزن النسبي (63.4%) مما يدل على أنّ الآراء كانت في هذه الفقرة موافقة بدرجة متوسطة حسب المستجيبين، وتعزو الباحثة ذلك لوجود قانون الخدمة المدنية الذي يُلزم ويقيد الموظفين.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (5) وهي "يتم رصد وتعقب المخالفين والإبلاغ عنهم باستخدام الوسائل الإلكترونية" حيث بلغ الوزن النسبي (55.10%) مما يدل على أنّ الآراء في هذه الفقرة موافقة بدرجة متوسطة، حيث تعزو الباحثة ذلك إلى التزام الموظفين بالقوانين والإرشادات والتعليمات والقوانين خوفاً من المجازاة والعقوبات التي تبدأ بلفت النظر وانتهاء بالفصل من الخدمة، حيث الليونة والمرونة في فرض العقوبات، بالإضافة إلى وجود رقابة وتفتيش على الموظفين بشكل دوري وبصورة مفاجئة من قبل الإدارة العامة للرقابة الداخلية في مرفق الصحة.

السؤال الثاني: ما مدى توافر المتطلبات (الإدارية - المالية - التقنية - البشرية - القانونية - الأمنية) اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية؟

ويشتق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

ما مدى توافر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (25) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المجال الأول للمتطلبات الإدارية.

جدول رقم (25):

تحليل لفقرات المجال الأول: المتطلبات الإدارية

م.	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	يتوفر في مرفق الصحة خطة استراتيجية لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.	6.23	62.30	2.14	1.740	0.083	3
2.	تقوم إدارة مرفق الصحة بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	6.20	62.00	2.09	1.574	0.117	4
3.	توجد آليات واضحة لضمان استمرارية تقديم الخدمات بالوسائل الإلكترونية عند الأزمات والطوارئ.	6.18	61.80	2.16	1.325	0.186	5
4.	تتعاون إدارة مرفق الصحة مع الإدارات الأخرى في مجال استخدام تقنيات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	6.41	64.10	2.07	3.216	0.001	2
5.	تدعم إدارة مرفق الصحة تطوير وتحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	6.55	65.50	1.93	4.601	0.000	1
6.	توجد برامج تدريب وتوعية وتنقيب للموظفين وأفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	5.86	58.60	2.14	-1.045	0.297	6
	جميع الفقرات	6.24	62.40	17.30	2.233	0.000	

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (25) أنّ الوزن النسبي للمجال الأول " المتطلبات الإدارية " (62.4%)، وهذا يعني أنّ استجابات المستجيبين على هذا المجال كانت موافقة بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك بسبب سوء الأوضاع الإقتصادية الصعبة والحصار المفروض على قطاع غزة، كما أنه لا تتوفر موازنة حكومية مستقلة لتغطية تكاليف المتطلبات الإدارية للوسائل الإلكترونية، بالإضافة إلى القصور في تطبيق الخطة الإستراتيجية بسبب قلة الإمكانيات وعدم كفاية التدريبات وورش العمل لتمكين العاملين حيث إنّ إدارة مرفق الصحة بحاجة إلى الاستعانة بخبراء واستشاريين متخصصين في الإدارة بالوسائل الإلكترونية، كما تحتاج لوجود مراقبة وتقييم بشكل مستمر لتحسين الأداء لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.

وقد جاءت الفقرة (5) " تدعم إدارة مرفق الصحة تطوير وتحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية " في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (65.5%) مما يدل على أنّ الآراء كانت في هذه الفقرة موافقة كبيرة حسب المستجيبين، وتعزو الباحثة ذلك إلى سعي الوزارة لمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي والثورة العلمية في المجال الرقمي.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (6) وهي: " يوجد برامج تدريب وتوعية وثقيف للموظفين وأفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة بالوسائل الإلكترونية" حيث بلغ الوزن النسبي (58.60%) مما يدل على أنّ الآراء في هذه الفقرة كانت على موافقة بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنّ إدارة مرفق الصحة تسعى بشكل مستمر إلى استقطاب أفراد المجتمع لتوعيتهم وتنقيفهم على كيفية إدارة والتعامل مع الوسائل الإلكترونية، حيث بدأت باستحداث برامج يتم من خلالها التعامل مع المواطن وإدارة مرفق الصحة عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يقوم المواطن بحجز موعد عند الطبيب عن طريق البرامج المحوسبة.

وترى الباحثة أنّ النسبة كانت متوسطة وليست عالية نسبياً نتيجة إلى هجرة بعض أصحاب الخبرات والمستشارين المدربين على الوسائل الإلكترونية، وافتقار مرفق الصحة للاستشاريين وأصحاب الخبرات ومستلزمات التدريب التقني العالي، وعدم وجود مختصين ذو كفاءة عالية جداً مقارنة بالدول الأخرى، بالإضافة إلى انقطاع التيار الكهربائي بشكل مستمر وتعرض القطاع إلى أزمات متتالية.

ما مدى توافر المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تمّ استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (26) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المجال الثاني المتطلبات التقنية.

جدول رقم (26):

تحليل لفقرات المجال الثاني: المتطلبات التقنية

م.	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	تقوم إدارة مرفق الصحة بتوفير أجهزة حاسوب ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات.	5.90	59.00	2.01	-0.803	0.423	6
2.	تساهم البرمجيات والأجهزة المستخدمة في اتخاذ القرارات وزيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.	6.32	63.20	2.11	2.415	0.016	5
3.	تتوفر شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في مرفق الصحة.	6.41	64.10	1.99	3.432	0.001	4
4.	تتوفر خدمات الدعم الفني للبرامج والمعاملات الإلكترونية بشكل مستمر.	6.42	64.20	2.00	3.419	0.001	3
5.	يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (واتس أب، فيس بوك.....) في العمل داخل مرفق الصحة.	5.59	55.90	2.55	-2.588	0.010	7
6.	يرتبط مرفق الصحة بنظام الدخول الموحد التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.	7.83	78.30	2.20	13.368	0.000	1
7.	تُجري إدارة مرفق الصحة عملية صيانة للشبكات بشكل دوري ومستمر.	6.64	66.40	2.02	5.087	0.000	2
	جميع الفقرات	6.45	64.46	14.71	4.876	0.000	

يتضح من خلال الجدول السابق جدول رقم (26) أنّ الوزن النسبي للمجال الثاني "المتطلبات التقنية" (64.46%)، وهذا يعني أنّ استجابات المستجيبين على هذا المجال كانت موافقة بدرجة كبيرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى وجود اهتمام في توفير أحدث أجهزة الحاسوب المتطورة والحديثة، وأنظمة وبرامج إلكترونية لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود شبكة حاسوب تربط بين جميع أقسام ودوائر مرفق الصحة التي يتم فيها تبادل المعلومات إلكترونياً بحرية تامة.

وقد جاءت الفقرة (6) "يرتبط مرفق الصحة بنظام الدخول الموحد التابع لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات." في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (78.30%) مما يدل على أنّ الآراء كانت في هذه الفقرة موافقة بدرجة كبيرة حسب المستجيبين، حيث تعزو الباحثة ذلك لحماية المواطن من الهاكرز والاختراقات، وسهولة الحصول على المعلومات عن المواطن لدى الحكومة، وأيضاً توفير الوقت والجهد على المواطن، وتقليل فقد بيانات الدخول، وتسهيل الاستفادة من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المرافق والمؤسسات الحكومية المختلفة، وتوفير درجة عالية من الأمان وحماية بيانات المستخدمين، وتقليل تكاليف تقديم الدعم الفني.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (5) وهي: "يتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (واتس أب، فيس بوك.....) في العمل داخل مرفق الصحة" بوزن نسبي (55.90%) مما يدل على أنّ آراء المستجيبين على هذه الفقرة موافقة بدرجة متوسطة وتعزو الباحثة ذلك إلى وجود شبكة حاسوب تعمل على ربط أقسام ودوائر مرفق الصحة من أجل تقديم الخدمات الصحية، وإنجاز الأعمال الإدارية، وتبادل ومشاركة المعلومات، وذلك من خلال صفحات وسائل التواصل الاجتماعي ومجموعات الواتس أب ومتابعتها ومراقبتها من الجهات العليا، وخاصةً في أوقات الأزمات والحروب التي يتعرض لها القطاع.

ما مدى توافر المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تمّ استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (27) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المجال الثالث المتطلبات البشرية.

جدول رقم (27):

تحليل لفقرات المجال الثالث: المتطلبات البشرية

م.	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	يوجد في مرفق الصحة عدد كافٍ من الأفراد المتخصصين لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة.	6.01	60.10	2.08	0.090	0.929	1
2.	تولي الإدارة العليا في مرفق الصحة أهمية لتدريب الموظفين وتنمية قدراتهم في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	5.89	58.90	2.01	-0.865	0.388	3
3.	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	5.90	59.00	1.92	-0.809	0.419	2
4.	تعمل إدارة مرفق الصحة على استقطاب خبراء في التصميم ومُدرِّبين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات.	5.49	54.90	2.04	-3.999	0.000	5
5.	توفر إدارة مرفق الصحة فرصًا لجميع الموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة.	5.53	55.30	2.05	-3.674	0.000	4
6.	تعمل إدارة مرفق الصحة على تهيئة بيئة خصبة لدعم ثقافة الإبداع التكنولوجي من خلال عقد الندوات والورش.	5.30	53.00	2.20	-5.113	0.000	6
	جميع الفقرات	5.69	56.89	17.24	-2.901	0.000	

يتضح من خلال جدول (27) أنّ الوزن النسبي للمجال الثالث " المتطلبات البشرية" (56.89%) وهذا يعني أنّ استجابات المستجيبين على هذا المجال كانت بدرجة موافقة متوسطة، حيث تعزو الباحثة ذلك إلى تعرض بعض المرافق الصحية إلى القصف والتدمير للبنية التحتية لمرات عدة خلال الحروب التي شهدتها قطاع غزة، وهجرة الكوادر البشرية من

الخبراء والمتخصصين، وقلة استقطاب الوزارة لمتخصصين نتيجة الأزمة المالية التي تعاني منها الحكومة الفلسطينية في قطاع غزة وإغلاق المعابر الحدودية.

وقد جاءت الفقرة (1) " يوجد في مرفق الصحة عدد كافٍ من الأفراد المتخصصين لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة " في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (60.1%) مما يدل على أن الآراء كانت في هذه الفقرة موافقة بدرجة متوسطة حسب المستجيبين.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنه بالرغم من توفر الكوادر البشرية المتخصصة في التكنولوجيا والوسائل الإلكترونية إلا أنهم بحاجة إلى التدريب المستمر لمواكبة التقدم التكنولوجي الهائل، وذلك في ظل الأزمات التي تعصف بقطاع غزة، بالإضافة إلى السياسة المتبعة في مرفق الصحة بخصوص عملية التوظيف والتعيين للمتخصصين التكنولوجية الرقمية، والتي تتطلب تكلفة مالية عالية حيث تعاني الحكومة من قلة الموارد المالية.

بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة (6) وهي: " تعمل إدارة مرفق الصحة على تهيئة بيئة خصبة لدعم ثقافة الإبداع التكنولوجي من خلال عقد الندوات والورش " بوزن نسبي (53.0%) مما يدل على أن آراء المستجيبين على هذه الفقرة بدرجة موافقة متوسطة وتعزو الباحثة ذلك للحصار المفروض على القطاع والخبرات المحدودة من ذوي التخصصات في تكنولوجيا المعلومات، وافتقار الوزارة للمختصين في الإبداع التكنولوجي، وعدم دعمهم من الناحية المادية أو الترفيقات.

ما مدى توافر المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (28) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المجال الرابع: المتطلبات المالية.

جدول رقم (28):

تحليل لفقرات المجال الرابع: المتطلبات المالية

م.	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	تخصص إدارة مرفق الصحة موازنة مالية كافية وقادرة على تغطية تكاليف تطبيق الخدمات الإلكترونية.	5.17	51.70	2.09	-6.399	0.000	2
2.	تعمل إدارة مرفق الصحة على توفير الدعم المالي للاستعانة بالمدرسين المؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	4.94	49.40	2.04	-8.371	0.000	5
3.	تحرص إدارة مرفق الصحة على شراء التقنيات الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	5.13	51.30	2.00	-7.012	0.000	3
4.	توفر إدارة مرفق الصحة الدعم المالي اللازم لصيانة الأجهزة والبرامج.	5.40	54.00	2.02	-4.760	0.000	1
5.	توظف إدارة مرفق الصحة المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.	4.99	49.90	2.11	-7.682	0.000	4
6.	تحفز إدارة مرفق الصحة الموظفين المتميزين مالياً في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	4.26	42.60	2.39	-11.706	0.000	6
	جميع الفقرات	4.98	49.82	18.01	-9.099	0.000	

يتضح من الجدول السابق جدول رقم (28) أنّ الوزن النسبي للمجال الرابع " المتطلبات المالية " (49.82%) وهذا يعني أن استجابات المستجيبين على هذا المجال كانت بدرجة موافقة منخفضة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى الانقسام الفلسطيني والحصار المفروض، ووقف التمويل لقطاع غزة، واغلاق عدد كبير من المؤسسات الصحية والأجنبية الممولة للمجال الصحي، بالإضافة إلى كثرة الإصابات ونقص الأصناف الدوائية في المستودعات الطبية في المرافق الصحية.

وقد جاءت الفقرة (4) "توفر إدارة مرفق الصحة الدعم المالي اللازم لصيانة الأجهزة والبرامج" في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (54.0%) مما يدل على أن الآراء كانت في هذه الفقرة موافقة متوسطة حسب المستجيبين.

وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم توفر قطع الغيار للأجهزة الإلكترونية والأجهزة الطبية بسبب منع الاحتلال الإسرائيلي دخولها إلى قطاع غزة، وشح الموارد المالية بسبب الحصار المفروض على القطاع.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (6) وهي: "تحفز إدارة مرفق الصحة الموظفين المتميزين مالياً في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية" بوزن نسبي (42.6%) مما يدل على أن آراء المستجيبين على هذه الفقرة كانت موافقة بدرجة منخفضة.

وتعزو الباحثة ذلك بسبب عدم تبني الجهات العليا في مرفق الصحة بنظام الحوافز الذي يرتبط بالأداء والتميز وذلك لقلة الموارد المالية والنقص الحاد في الرواتب.

وتعزو الباحثة ذلك بسبب عدم تفعيل الجهات العليا بمرفق الصحة المادة (56) من قانون الخدمة المدنية، والاكتفاء أحياناً بتوزيع شهادات التقدير، وكذلك اعتماد الوزارة على العقوبات أكثر من اعتمادها على تحفيز وتشجيع العاملين على تحسين الأداء عموماً.

ما مدى توافر المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (29) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المجال الخامس: المتطلبات الأمنية.

جدول رقم (29):

تحليل لفقرات المجال الخامس: المتطلبات الأمنية

م.	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	يوجد في مرفق الصحة نظام واضح لأمن وحماية المعلومات من الإختراق.	5.86	58.60	2.29	-0.977	0.330	2
2.	يتم تغيير كلمات السر والشفرات بشكل دوري للعاملين في مرفق الصحة.	5.40	54.00	2.37	-4.071	0.000	7
3.	يتوفر في مرفق الصحة إجراءات احتياطية لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس.	5.45	54.50	2.28	-3.874	0.000	6
4.	توجد قوانين ولوائح تنظيمية تعمل على الحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في مرفق الصحة.	5.54	55.40	2.16	-3.420	0.001	4
5.	يتم وضع آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.	5.66	56.60	2.21	-2.474	0.014	3
6.	تُطبق إدارة مرفق الصحة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول.	6.29	62.90	2.05	2.279	0.024	1
7.	تسعى إدارة مرفق الصحة إلى توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل.	5.46	54.60	2.33	-3.766	0.000	5
	جميع الفقرات	5.67	56.66	18.45	-2.916	0.000	

يتضح من خلال جدول (29) أنَّ الوزن النسبي للمجال الخامس: "المتطلبات الأمنية" (56.665%) وهذا يعني أنَّ استجابات المستجيبين على هذا المجال كانت موافقة بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك لوجود بعض الفيروسات والهكرز التي تعمل على اختراق الأجهزة، خاصة من خلال القرصنة التي يقوم بها الاحتلال الإسرائيلي للمواقع الفلسطينية لامتلاكه أحدث المعدات والتقنيات التكنولوجية والرقمية، بالإضافة إلى سعي الجهات الأمنية الفلسطينية إلى توفير جدار حماية، وقلة توفير تحديث للبرامج بسبب أن أجهزة الحاسوب قديمة.

وقد جاءت الفقرة (6) " تُطبق إدارة مرفق الصحة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول " في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (62.9%) مما يدل على أن الآراء كانت في هذه الفقرة موافقة بدرجة متوسطة حسب المستجيبين.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن مرفق الصحة عبارة عن شبكة متكاملة ومراقب من قبل وحدة تكنولوجيا المعلومات ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في كل عملية دخول أو خروج لأي موظف في البرامج وقواعد البيانات المستخدمة في الوزارة بهدف حماية الموظف والمواطن حتى لا يتم ابتزاز المواطن والحماية من الاختراقات الخارجية.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (2) وهي: " يتم تغيير كلمات السر والشفرات بشكل دوري للعاملين في مرفق الصحة" بوزن نسبي (54.0%) مما يدل على أن آراء المستجيبين على هذه الفقرة كانت موافقة بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك بسبب قلة عدد الموظفين الذين يعملون على تغيير كلمات السر والشفرات الخاصة بهم.

تحليل جميع فقرات مدى توافر المتطلبات (الإدارية - التقنية - البشرية - المالية - الأمنية) اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية:

جدول رقم (30):

تحليل لفقرات المحور الثاني: مدى توافر المتطلبات (الإدارية - المالية - التقنية - البشرية - القانونية - الأمنية) اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية

م.	المحاور	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	المتطلبات الإدارية	6.24	62.40	17.30	2.233	0.000	2
2.	المتطلبات التقنية	6.45	64.46	14.71	4.876	0.000	1
3.	المتطلبات البشرية	5.69	56.89	17.24	-2.901	0.000	3
4.	المتطلبات المالية	4.98	49.82	18.01	-9.099	0.000	5
5.	المتطلبات الأمنية	5.67	56.66	18.45	-2.916	0.000	4
	المتطلبات بشكل عام	5.82	58.20	14.70	-1.969	0.050	

ينضح من خلال جدول رقم (30) أنّ الوزن النسبي للمحور الثاني بشكل عام: "المتطلبات" (58.20%) وهذا يعني أنّ استجابات المستجيبين على هذا المحور كانت موافقة بدرجة متوسطة.

وقد حصل المحور "المتطلبات التقنية" على أعلى درجة موافقة بنسبة (64.46%) وتعزو الباحثة ذلك لوجود اهتمام واضح في تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية بجميع متطلباته في أقسام ودوائر مرفق الصحة.

بينما حصل المحور "المتطلبات المالية" على أقل درجة موافقة بنسبة (49.82%) حيث تعزو الباحثة ذلك للحصار المفروض على القطاع الذي سببه الانقسام الفلسطيني وقلة التمويل من المؤسسات الدولية لمرفق الصحة.

السؤال الرابع: ما مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار (t) للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (31) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الرابع: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة.

جدول رقم (31):

تحليل لفقرات المحور الرابع: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة

م.م	الفقرة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية	الترتيب
1.	يُنبنى نظام الرقابة على أسس موضوعية من خلال وضع معايير محددة للرقابة.	6.42	64.20	1.93	3.502	0.001	6
2.	كفاءة الوسائل الإلكترونية تعمل على تحسين أداء العاملين في مرفق الصحة.	6.86	68.60	1.95	7.148	0.000	1
3.	نظام الرقابة الداخلية يُحقق الاستخدام الأمثل للموارد في مرفق الصحة.	6.53	65.30	2.08	4.058	0.000	3
4.	يتم اكتشاف الأخطاء والانحرافات في العمل.	6.39	63.90	2.03	3.121	0.002	5
5.	تُسهم الإجراءات الرقابية في ضبط الإجراءات واكتشاف الأخطاء والانحرافات في مرفق الصحة.	6.46	64.60	2.04	3.620	0.000	4
6.	يتم تقديم معلومات دقيقة عن حجم إنجازات العمل في مرفق الصحة.	6.54	65.40	2.18	4.015	0.000	2
7.	يعمل نظام الرقابة على محاسبة المتسببين في الأخطاء في مرفق الصحة.	6.10	61.00	2.21	0.761	0.447	7
	جميع الفقرات	6.47	64.73	17.09	4.455	0.000	

يتضح من خلال جدول (31) أنّ الوزن النسبي للمحور الرابع "مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة" (64.73%) وهذا يعني أنّ استجابات المستجيبين على هذا المجال كانت موافقة بدرجة كبيرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى تعطل بعض أجهزة البصمة الإلكترونية والنقص الحاد فيها في بعض المرافق الصحية.

وقد جاءت الفقرة (2) " كفاءة الوسائل الإلكترونية تعمل على تحسين أداء العاملين في مرفق الصحة " في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات هذا المجال، حيث بلغ الوزن النسبي (68.6%) مما يدل على أن الآراء كانت في هذه الفقرة موافقة بدرجة كبيرة حسب المستجيبين حيث تعزو الباحثة ذلك إلى الثورة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإلكترونية التي تعمل على توفير الوقت والجهد وإنجاز المعاملات بكفاءة أكبر وجهد ووقت أقل؛ مما ينعكس إيجابياً على تحسين أداء العاملين في المرافق الصحية.

بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (7) وهي: "يعمل نظام الرقابة على محاسبة المتسببين في الأخطاء في مرفق الصحة " بوزن نسبي (61.0%) مما يدل على أن آراء المستجيبين على هذه الفقرة كانت موافقة بدرجة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى وجود القوانين واللوائح التي تحتم على الموظف الالتزام باستخدام الأجهزة وتعريضه للمخالفة في حال أخلّ بها.

خامساً: ملخص الفصل الخامس

في هذا الفصل تناولت الباحثة الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية، بالإضافة إلى المحك المعتمد في الدراسة، وتحليل فقرات الإستبانة والإجابة عن أسئلة الدراسة باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

أولاً: تمهيد

ثانياً: النتائج

ثالثاً: التوصيات

أولاً: تمهيد

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تستعرض الباحثة منها أهم نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة بعد تحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة، وأهم التوصيات المقترحة على ضوء تلك النتائج والتي تأمل الباحثة من خلالها التوصل إلى واقع استخدام إدارة المرفق العامة بالوسائل الإلكترونية (خاصة مرفق الصحة) في المحافظات الجنوبية ونستعرضها على النحو الآتي:

ثانياً: النتائج

أظهرت الدراسة العديد من النتائج، أهمها:

1. توجد موافقة بدرجة متوسطة على مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية.
2. توجد موافقة بدرجة متوسطة على توافر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية.
3. توافر المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية بدرجة كبيرة.
4. توافر المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية بدرجة متوسطة.
5. توافر المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية بدرجة منخفضة.
6. توافر المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق إدارة المرفق الصحي بالوسائل الإلكترونية بدرجة متوسطة.
7. هناك موافقة بدرجة متوسطة على معوقات تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة من قبل المبحوثين.
8. أهم المعوقات التي تحوّل دون تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة هي:
 - أ- نقص في الموارد اللازمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.
 - ب- ندرة استقطاب الخبراء والفنيين والمتخصصين بتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.

9. توجد موافقة بدرجة متوسطة على استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة.

ثالثاً: التوصيات

أظهرت الدراسة العديد من التوصيات، أهمها:

1. توفير الموارد اللازمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.
2. استقطاب الخبراء والفنيين والمتخصصين بتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.
3. تعزيز الثقافة التقنية والمعلوماتية في المجتمع.
4. إعطاء دورات متخصصة في الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.
5. تطوير البنية الأساسية والتحتية لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية في مرفق الصحة.
6. تبسيط الإجراءات الإدارية لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
7. مرونة الهياكل التنظيمية في مرفق الصحة.
8. تطوير الضوابط الأمنية والرقابة باستمرار لضمان وحماية التعاملات الإلكترونية.
9. عمل نظام الرقابة على محاسبة المتسببين في الأخطاء في مرفق الصحة بشكل أكبر.
10. بناء نظام الرقابة على أسس موضوعية من خلال وضع معايير محددة للرقابة.
11. ضرورة توفير إجراءات احتياطية لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس في مرفق الصحة.
12. تغيير كلمات السر والشفرات بشكل دوري للعاملين في مرفق الصحة.
13. سعي إدارة مرفق الصحة إلى توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل.
14. على إدارة مرفق الصحة تحفيز الموظفين المتميزين ماليًا في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
15. توفير الدعم المالي من قبل إدارة مرفق الصحة للاستعانة بالمدرسين المؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
16. العمل على تهيئة بيئة خصبة لدعم ثقافة الإبداع التكنولوجي من خلال عقد الندوات والورش.
17. استقطاب خبراء في التصميم ومُدرِّبين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات.

18. توفير أجهزة حاسوب ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات من قبل إدارة مرفق الصحة.
19. عمل برامج تدريب وتوعية وتنقيف للموظفين وأفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
20. وضع آليات واضحة لضمان استمرارية تقديم الخدمات بالوسائل الإلكترونية عند الأزمات والطوارئ.
21. تعزيز الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الموظف عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

القران الكريم

أولاً: الكتب

أبو الليل، عبد الفتاح صبري. (2000). الوجيز في القانون الإداري. ط1. القاهرة: دار النهضة العربية.

أبو رأس، محمد الشافعي. (د.ت). القانون الإداري، (د.ط)، (د.ن).

أبو زيد، فهمي مصطفى. (1995). الوسيط في القانون الإداري. ج(1). ط1. القاهرة: دار المطبوعات الجامعية.

أبو عمر، مصطفى أحمد. (د.ت). التنظيم القانوني لحق الإضراب في القانون المصري والفرنسي والتشريعات العربية. دار الكتب القانونية ودار الشتات للنشر والبرمجيات.

أبو مغايش، يحيى بن محمد. (2004). الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي. ط1. الرياض: (د.ن).

أحمد، محمد سمير. (2009). الإدارة الإلكترونية، عمان: دار المسيرة.

الأمم المتحدة. (2016). إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية "دراسة الحكومة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية لدعم التنمية المستدامة، الأمم المتحدة.

بعلوشة، شريف أحمد يوسف. (2017م). مبادئ القانون الإداري في فلسطين. ط1. فلسطين: مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع.

بعلوشة، شريف، ومزهر، وليد. (2020م). الوظيفة العامة في التشريعات الفلسطينية - دراسة تحليلية مقارنة. فلسطين: مكتبة نيسان.

بوحوش، عمار. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21، بيروت: دار الغرب الإسلامي.

الجرف، طعيمة. (1978). القانون الإداري والمبادئ العامة في تنظيم ونشاط السلطات الإدارية- دراسة مقارنة. (د. ط). القاهرة: دار النهضة العربية.

جمال الدين، سامي. (2004). أصول القانون الإداري. ط1. الإسكندرية: منشأة المعارف.

الحو، ماجد راغب. (2003). الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم الى المؤتمر

العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، ج (4) المحور الأمني

- والاداري، المنعقد في أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات، دبي - الإمارات العربية المتحدة، في الفترة 26-28 إبريل 2003م.
- الحو، ماجد راغب. (2004). القانون الإداري. ط1. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- خضر، أحمد. (2003). ماهية الحكومة الإلكترونية. مجلة علوم وتكنولوجيا (107).
- درويش، محمد إبراهيم، وبدران، محمد محمد. (2008). مبادئ الإدارة العامة. ط1. القاهرة: دار النهضة العربية.
- راضي، مازن ليلو. (2008). الوسيط في مبادئ القانون الإداري، منشورات الأكاديمية العربية في الدنمارك.
- زايري بالقاسم، وطوباش علي. (2003). طبيعة التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها المتعددة. المستقبل العربي، (8).
- السالمي، علاء عبد الرازق. (2008). الإدارة الإلكترونية. ط1. عمان: دار وائل.
- سامي، عطاء الله. (2000). الحكومة الإلكترونية: اعتبارات للدول العربية. (ترجمة هدي يعقوب). الكويت: مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.
- السناري، محمد عبد العال. (د.ت). أصول القانون الإداري - دراسة مقارنة. (د. ط). (د.ن).
- شبير، محمد سليمان. (2015). مبادئ القانون الإداري في دولة فلسطين. ج(2). فلسطين: دار النهضة العربية.
- الشرقاوي، سعاد. (1984). القانون الإداري. ط1. القاهرة: دار النهضة العربية
- الشريف، عزيزة، والعصار، يسري. (1999). القانون الإداري: النشاط الإداري. الكويت: دار الكتب.
- شطناوي، علي خطار. (2003). الوجيز في القانون الإداري، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الصيرفي، محمد. (2008). الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي شركة جلال للطباعة العامرية.
- الطعامنة، محمد، وعلوش، طارق. (2004). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الطماوي، سليمان محمد. (2000م). الوجيز في الإدارة العامة. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الطماوي، سليمان. (1979). مبادئ القانون الإداري "دراسة مقارنة". مصر: دار الفكر العربي.
- الطهراوي، هاني علي. (2006). القانون الإداري. عمان: دار الثقافة.

- الطهراوي، هاني علي. (2006). القانون الإداري، عمان: دار الثقافة.
- الظاهر، خالد خليل. (1997). القانون الإداري "دراسة مقارنة". ج2. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عبد الرحمن، توفيق. (2003). الإدارة الإلكترونية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- عبد الغني بسيوني عبد الله، القانون الإداري، دراسة مقارنة لأسس ومبادئ القانون الإداري وتطبيقاتها في لبنان، الدار الجامعية، سنة 1986م.
- عبد اللطيف، محمد محمد. (2000). الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العامة الاقتصادية. ط1. القاهرة: دار النهضة العربية.
- عبد الوهاب، محمد رفعت. (2002) مبادئ وأحكام القانون الإداري، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية
- عبد الوهاب، محمد رفعت. (2012). النظرية العامة للقانون الإداري، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2003). "البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه. ط2. السعودية: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عدنان، عمرو. (2011). مبادئ القانون الإداري. الإسكندرية: منشأة المعارف، الإسكندرية.
- عليان، ربحي. (2012). "البيئة الإلكترونية". ط1. عمان: دار صفا للطباعة والنشر.
- غانم، هاني عبد الرحمن. (2016). الوسيط في مبادئ القانون الإداري في ضوء اجتهاد محكمة العدل العليا في فلسطين، فلسطين: مكتبة نيسان.
- الفرجي، عادل حرحوش. (2010). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. ط2. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- القاضي، نصر الدين مصباح. (2008). أصول القانون الإداري. ط1. عمان: دار الفكر العربي.
- قاموس المعاني الإلكتروني. (2019). معاني ومفردات: تاريخ الاطلاع: 2019/09/16م، الموقع: www.almaany.com
- قاموس المعجم الوسيط. (1972). مادة (دار). ط2. القاهرة: مجمع اللغة العربية.
- قنديلجي، عامر. (2015). التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

كامل، نبيلة عبد الحليم. (د.ت). الوجيز في القانون الإداري. القاهرة: دار النهضة العربية
كتوعة، هشام صالح. (2007م). نظم المعلومات الإدارية. ط2. جدة: (د.ن).
كنعان، نواف. (2010). القانون الإداري، الكتاب الأول، "ماهية القانون الإداري، التنظيم
الإداري، النشاط الإداري. ط1. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
اللوزي، موسى. (2000). التنمية الإدارية. عمان: دار وائل للنشر.
مارشال ادوارد ديموك، جلاديز اوجدن ديموك، لويس وكوينج. (1967). الإدارة العامة (ترجمة
إبراهيم علي البرليسي). القاهرة: مؤسسة الحلبي.
المتولي، محمد. (2004). الإتجاهات الحديثة في خصخصة المرافق العامة بين النظرية
والتطبيق. ط1. القاهرة: دار النهضة العربية.
محسن، خليل. (1975). تنمة مبادئ القانوني الإداري اللبناني. (د.ط). بيروت: مكتبة كريبه
إخوان.
محمد، حسن، نوبي. (2003). منظومة الحكومة الإلكترونية"، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة
الحكومة الإلكترونية، الواقع والتحديات، دبي، (10-12 مايو 2003).
محمود أبو السعود حبيب. (د.ت). القانون الإداري، "الموظف العام، المرفق العام، المال العام،
القرار الإداري، الضبط الإداري، الضبط الإداري، التنفيذ المباشر، نزع الملكية للمنفعة
العامة، (د. ط). القاهرة: مطبعة الإيمان.
مختار، حماد. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول
العربية. (مذكرة ماجستير). قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية
والإعلام. جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة.
مرجان، السيد أحمد محمد. (2010). دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء
بالخدمات الجماهيرية، دراسة مقارنة بين الإدارة المحلية في مصر وبلدية دبي في دولة
الإمارات العربية المتحدة. ط2. القاهرة: دار النهضة العربية.
المكي دراجي، وراشدة موساوي. (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية
والمرفق العام في الجزائر (دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة - الداخلية والجماعات
المحلية)"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، (17).
مهنا، محمد فؤاد. (1979-1987). القانون الإداري. ط1. القاهرة: دار المعارف.
نجم عبود نجم. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات،
عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية.

ثانياً: الرسائل العلمية

- ابراهيم، سعيد. (2013). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الرعاية الصحية في المراكز الصحية في الضفة الغربية (رسالة ماجستير). جامعة النجاح، فلسطين.
- أبو سلامة، سليمان. (2017). الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام في فلسطين (رسالة ماجستير). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- أبو عودة، غسان محمود محمد. (2015). النظام القانوني لإنهاء خدمة الموظف العام وفقاً لأحكام قانون الخدمة المدنية الفلسطيني (رسالة ماجستير) جامعة الأزهر، غزة.
- حمادة، إسماعيل. (2016). دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الإداء الحكومي - دراسة حالة: وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- الخطيب، محمد. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري - دراسة تطبيقية: وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- الداهوك، هبة الله عيسى. (2015). الإضراب في المرافق العامة وفق التشريع الفلسطيني (رسالة ماجستير) الجامعة الإسلامية، غزة.
- الدويك، مصباح. (2010). نظم المعلومات المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- سليمان، أكثم وجيه عبد الرحمن. (2014). تنظيم المرافق العامة "دراسة مقارنة" (رسالة ماجستير). جامعة النجاح الوطنية.
- السويغان، عبد السلام. (2012). إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية - دراسة تطبيقية (رسالة ماجستير). جامعة الإسكندرية، مصر.
- الشريف، كمال. (2017). أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية بوزارة الصحة الفلسطينية (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- الطيب، عزوز، عامر، سعودي. (2017). "تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام - دراسة حالة: مصلحة الوثائق البيوميتيرية لبلدية مقررة ولاية المسيلة" (رسالة ماجستير). جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.

عاشور، عبد الكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر (مذكرة ماجستير). قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة.

عريف، مجدي. (2008). نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة - دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية (رسالة ماجستير). جامعة تشرين، سوريا.

عشور، عبد الكريم. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير). جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

الغفير، بهجت. (2016). مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

الغوطي، تغريد. (2015). "التنسيق مع المنظمات الدولية ودوره في دعم القطاع الصحي الحكومي بقطاع غزة (رسالة ماجستير). أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.

قارطي، حورية، مداوي، ايمان. (2016). "دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري (رسالة ماجستير). جامعة الشلف، الجزائر.

الكبيسي، كلثم. (2008). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر (رسالة ماجستير). الجامعة الافتراضية الدولية، قطر.

مختار، حمادة. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية (رسالة ماجستير). الجزائر.

يوسف، مجدي عز الدين. (1988). الأساس القانوني لنظرية الموظف الفعلي (رسالة دكتوراه). كلية الحقوق - جامعة عين شمس.

يونس، تارقي. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية - دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية اولاد عيسى بادرار (رسالة ماجستير). جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

ثالثاً: التشريعات ومشاريع القوانين

- المادة (99) من قانون الخدمة المدنية الفلسطيني رقم (4) لسنة 1998م.
- القانون الأساسي الفلسطيني (المعدل) لسنة 2003، منشور في العدد الممتاز من الوقائع الفلسطينية، السنة العاشرة، الصادر بتاريخ 2003/3/19م.
- قانون المعاملات الإلكترونية رقم (6) لسنة 2013.
- قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004م، المرسوم الرئاسي رقم (17) لسنة 2005م.
- منظومة القضاء والتشريع في فلسطين "المقتفي".
- قانون الخدمة المدنية الفلسطيني رقم (4) لسنة 1998م.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- <https://www.moh.gov.ps/portal/vision/>
- <https://www.moh.gov.ps/portal/organizational-structure/>
- <https://www.moh.gov.ps/portal/itunit/>
- www.almaany.com
- <http://muqtafi.birzeit.edu/welcome.aspx>

خامساً: المراجع الأجنبية

- Dawood, S. S. (2012). Kurdistan Region E-Government, Requirements and Benefits. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(10), 1358-1367.
- Ghazi. I. Raho, Muzhir Shaban Al-Ani & Khattab M. Ali Al-Heeti (2015). E-University Environment Based on E-management"ISSN (e): 2250 – 3005, *International Journal of Computational Engineering Research*, 05(04).
- Jèze, G. P. A. (1930). *Les principes généraux du droit administratif: La notion de service public. Les individus au service public. Le statut des agents publics. 1930* (Vol. 2). M. Giard.

- Karunasena, K., Deng, H., & Singh, M. (2011). Measuring the public value of e-government: a case study from Sri Lanka. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(1), 81-99.
- Kittanah, K. S. (2016). The Impact of Electronic Documents Management on Performance. *Global Journal of Management And Business Research*, 7(35)
- Norris, D. F., & Reddick, C. G. (2013). Local e- government in the United States: Transformation or incremental change?. *Public Administration Review*, 73(1), 165-175.
- Oyedemi, O. A. (2015, July). *ICT and effective school management: Administrators' perspective*. In Proceedings of the World Congress on Engineering (Vol. 1).
- Ozen, G., Yaman, M., & Acar, G. (2012). Determination of the employment status of graduates of recreation department. *The online journal of recreation and sport*, 1(2), 220-242.
- Rawash. N. Hassan. (2014). Electronic Management's Contribution to the Development of Managerial Functions, *Academic Research International*, 5(5), 213- 225.
- Sammani Ahmed. (2013). Management Configuration function and Rol in improving performance of Arab Institution and organization, *Interationaloral of computer Application*, (1), 34-49.
- Volberd, H. W. & Bosch, Vanden. (2002). Renewal of Incumbents: How Does E-Commerce Multi-Unit Firm.

سادساً: المقابلات

الشرفاء، علاء. (2020). مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة، بعنوان: (تطبيقات البرامج الإلكترونية في مرفق الصحة)، الساعة (11) صباحاً، بتاريخ 2020/2/27م.

قائمة الملاحق

1. ملحق رقم (1) خطاب التحكيم.
2. ملحق رقم (2) قائمة أسماء المحكمين.
3. ملحق رقم (3) تسهيل مهمة الباحثة - مرفق الصحة.
4. ملحق رقم (4) الاستبانة بصورتها النهائية.

ملحق رقم (1): خطاب التحكيم



جامعة الأقصى - غزة

جامعة الأقصى - غزة
عمادة الدراسات العليا
تخصص القانون والإدارة العامة

الأستاذ الدكتور الفاضل/.....المحترم،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع/ تحكيم استبانة بحث علمي

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان: "إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية: دراسة حالة: مرفق الصحة في المحافظات الجنوبية)، بإشراف الدكتور/ وليد عبد الرحمن مزهر والدكتور/ شريف أحمد بعلوشة، وذلك للحصول على درجة الماجستير من جامعة الأقصى - تخصص القانون والإدارة العامة.

ولإيمان الباحثة بخبرتم الأكاديمية والعلمية، كونكم أهل خبرة واختصاص، فإنه يسر الباحث أن يضع بين أيديكم هذه الاستبانة للتكرم من حضرتكم في تحكيمها حسب ما ترونه مناسباً، وذلك للارتقاء بالاستبانة بشكل أفضل.

شاكركم ومشنيين حسن استجابتكم،

الباحثة/ حنان رزق نمر دلول

ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المحكمين

م.م	الاسم	مكان العمل	الدرجة العلمية
1.	د. محمد سليمان شبير	جامعة الأزهر	رئيس قسم القانون العام
2.	د. سامي أبو شمالة	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية	أستاذ مساعد قسم العلوم الإدارية
3.	د. سامي علي أبو الروس	الجامعة الإسلامية	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال
4.	د. أكرم إسماعيل سمور	الجامعة الإسلامية	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال
5.	د. ياسر الشرفا	الجامعة الإسلامية	أستاذ إدارة الأعمال
6.	د. أشرف محمد مشمش	جامعة الأقصى	رئيس قسم إدارة الأعمال
7.	د. علاء السيد	جامعة الأقصى	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال
8.	د. أديب سالم الآغا	جامعة الأقصى	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال
9.	د. محمود عبد الرحمن الشنطي	جامعة الإسراء	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال
10.	د. منصور الأيوبي	جامعة فلسطين	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال
11.	د. محمد ابراهيم المدهون	رئيس أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا	أستاذ مشارك
12.	د. نبيل عبد اللوح	أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال
13.	د. خليل ماضي	أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا	أستاذ مساعد قسم إدارة الأعمال

ملحق رقم (3): كتاب تسهيل مهام

State of Palestine
Ministry of health



دولة فلسطين
وزارة الصحة

السيد : رامي عيد سليمان العبادله المحترم

مدير عام بالوزارة /الإدارة العامة لتنمية القوى البشرية - /وزارة الصحة

السلام عليكم ...

الموضوع/ تسهيل مهمة باحثة/ حنان دلول

التفاصيل //

بخصوص الموضوع أعلاه، يرجى تسهيل مهمة الباحثة/ حنان رزق دلول

الملتحة ببرنامج ماجستير القانون والإدارة العامة في إجراء بحث

بعنوان :-

"إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية (دراسة حالة: مرفق الصحة في قطاع غزة)"
حيث الباحثة بحاجة لتعبئة استبانته من عدد من ذوي المسميات الإشرافية في وزارة الصحة، بما لا يتعارض مع مصلحة العمل وضمن أخلاقيات البحث العلمي، ودون تحمل الوزارة أي أعباء أو مسئولية.
وتفضلوا بقبول التحية والتقدير،

محمد إبراهيم محمد السرساوي

مدير دائرة/الإدارة العامة لتنمية القوى البشرية -



ملحق رقم (4): الاستبانة



جامعة الأقصى - غزة

جامعة الأقصى - غزة
عمادة الدراسات العليا
تخصص القانون والإدارة العامة

دراسة حول

إدارة المرافق العامة بالوسائل الإلكترونية

دراسة حالة: مرفق الصحة بالمحافظات الجنوبية

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

تحية طيبة وبعد ،،،

أرجو من سيادتكم المساعدة في تعبئة الاستبانة البحثية المرفقة بعد قراءتها بدقة وموضوعية للمساعدة في الحصول على نتائج علمية تفيد البحث العلمي، وأحيط سيادتكم بأن كل ما تُدلون به من آراء هي موضع اهتمام الباحثة، وأن هذه المعلومات سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، فأرجو من سيادتكم التكرم بقراءة وتعبئة الاستبانة ووضع الدرجة المناسبة من (1- 10) حيث يُعبر الرقم (1) عن أدنى نسبة من الرضا والموافقة، والرقم (10) عن أعلى نسبة من الرضا والقبول والموافقة في الخانة المعبرة عن رأيكم.

شاكراً لكم حسن تعاونكم ،،،

الباحثة

حنان رزق نمر دلول

محاور وفقرات الاستبانة:

الرجاء وضع علامة (✓) أمام القوس لاختيارك:

البيانات الشخصية:

1. الجنس: () ذكر. () أنثى.
2. المسمى الوظيفي: () مدير عام فما فوق. () مدير وحدة.
() مدير دائرة. () رئيس قسم.
() رئيس شعبة. () أخرى
3. المؤهل العلمي: () دكتوراه. () ماجستير.
() بكالوريوس. () دبلوم.
4. الفئة العمرية: () أقل من 30 سنة. () من 30- أقل من 40 سنة.
() من 40- أقل من 50 سنة. () 50 سنة فأكثر.
5. سنوات الخبرة: () من 5 - أقل من 10 سنوات. () من 10 - أقل من 15 سنة.
() 15 سنة فأكثر. () أخرى

كلما إقتربت الموافقة من (10) دل ذلك على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح.

أولاً: مشروعية وقانونية استخدام الوسائل الإلكترونية:

م.	الفقرة	(10-1)
1.	تتوفر القوانين والتشريعات الكفيلة بتسيير متطلبات العمل في مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.	
2.	مرونة وملائمة القوانين ونظم ولوائح العمل لتطبيقات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	
3.	يوجد الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يتعرض لها الموظف عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية.	
4.	تتوفر القوانين التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للمتعاملين في مرفق الصحة.	
5.	يتم رصد وتعقب المخالفين والإبلاغ عنهم بإستخدام الوسائل الإلكترونية.	
6.	تتوفر القوانين التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للمتعاملين مع مرفق الصحة.	
7.	يوجد لدى الجهات القانونية في مرفق الصحة معرفة ودراية بقانون المعاملات الإلكترونية ولائحته التنفيذية.	

ثانياً: مدى توافر المتطلبات (الإدارية - التقنية - البشرية - المالية - الأمنية) اللازمة لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية:

م.	الفقرة	(10-1)
	المتطلبات الإدارية	
1.	يتوفر في مرفق الصحة خطة إستراتيجية لتطبيق إدارة مرفق الصحة بالوسائل الإلكترونية.	
2.	تقوم إدارة مرفق الصحة بالإستعانة بالجهات الإستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	
3.	توجد آليات واضحة لضمان إستمرارية تقديم الخدمات بالوسائل الإلكترونية عند الأزمات والطوارئ.	
4.	تتعاون إدارة مرفق الصحة مع الإدارات الأخرى في مجال إستخدام تقنيات الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	
5.	تدعم إدارة مرفق الصحة تطوير وتحديث الإجراءات الإدارية بما يخدم تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.	

6.	يوجد برامج تدريب وتوعية وتنقيف للموظفين وأفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
م.	الفقرة
(10-1)	
<u>المتطلبات التقنية</u>	
1.	تقوم إدارة مرفق الصحة بتوفير أجهزة حاسوب ذات تقنية عالية وحديثة للإستفادة من المعلومات.
2.	تساهم البرمجيات والأجهزة المستخدمة في إتخاذ القرارات وزيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.
3.	تتوفر شبكة للإتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في مرفق الصحة.
4.	تتوفر خدمات الدعم الفني للبرامج والمعاملات الإلكترونية بشكل مستمر.
5.	يتم استخدام وسائل التواصل الإجتماعي (واتس أب، فيس بوك.....) في العمل داخل مرفق الصحة.
6.	يرتبط مرفق الصحة بنظام الدخول الموحد التابع لوزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
7.	تُجري إدارة مرفق الصحة عملية صيانة للشبكات بشكل دوري ومستمر.
م.	الفقرة
(10-1)	
<u>المتطلبات البشرية</u>	
1.	يوجد في مرفق الصحة عدد كافٍ من الأفراد المتخصصين لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مرفق الصحة.
2.	تولي الإدارة العليا في مرفق الصحة أهمية لتدريب الموظفين وتنمية قدراتهم في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
3.	تقوم الإدارة العليا بالإستعانة بالجهات الإستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
4.	تعمل إدارة مرفق الصحة على إستقطاب خبراء في التصميم ومُدرِّبون مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات.
5.	توفر إدارة مرفق الصحة فرص لجميع الموظفين لتعلم مهارات التعامل مع التقنيات الحديثة.
6.	تعمل إدارة مرفق الصحة على تهيئة بيئة خصبة لدعم ثقافة الإبداع التكنولوجي من خلال عقد الندوات والورش.
م.	الفقرة
(10-1)	

المتطلبات المالية

1.	تخصص إدارة مرفق الصحة موازنة مالية كافية وقادرة على تغطية تكاليف تطبيق الخدمات الإلكترونية.
2.	تعمل إدارة مرفق الصحة على توفير الدعم المالي للإستعانة بالمدرّبين المؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
3.	تحرص إدارة مرفق الصحة على شراء التقنيات الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
4.	توفر إدارة مرفق الصحة الدعم المالي اللازم لصيانة الأجهزة والبرامج.
5.	توظف إدارة مرفق الصحة المخصصات المالية لشراء أنظمة حماية المعلومات.
6.	تحفز إدارة مرفق الصحة الموظفين المتميزين مالياً في مجال الإدارة بالوسائل الإلكترونية.
م.	الفقرة

المتطلبات الأمنية

1.	يوجد في مرفق الصحة نظام واضح لأمن وحماية المعلومات من الإختراق.
2.	يتم تغيير كلمات السر والشفرات بشكل دوري للعاملين في مرفق الصحة.
3.	يتوفر في مرفق الصحة إجراءات إحتياطية لتقديم الخدمات الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيس.
4.	يوجد قوانين ولوائح تنظيمية تعمل على الحد من السطو الإلكتروني وإنتهاكات خصوصية المعلومات في مرفق الصحة.
5.	يتم وضع آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
6.	تُطبق إدارة مرفق الصحة نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل جميع عمليات الدخول.
7.	تسعى إدارة مرفق الصحة إلى توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل.

رابعاً: مدى استخدام وكفاءة الوسائل الإلكترونية في الرقابة على أداء مرفق الصحة:

م.	الفقرة
1.	يُبنى نظام الرقابة على أسس موضوعية من خلال وضع معايير محددة للرقابة.

	2. كفاءة الوسائل الإلكترونية تعمل على تحسين أداء العاملين في مرفق الصحة.
	3. نظام الرقابة الداخلية يُحقق الاستخدام الأمثل للموارد في مرفق الصحة.
	4. يتم إكتشاف الأخطاء والانحرافات في العمل.
	5. تُسهم الاجراءات الرقابية في ضبط الإجراءات واكتشاف الأخطاء والانحرافات في مرفق الصحة.
	6. يتم تقديم معلومات دقيقة عن حجم إنجازات العمل في مرفق الصحة.
	7. يعمل نظام الرقابة على محاسبة المتسببين في الأخطاء في مرفق الصحة.

تم بحمد الله،،،