معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائيةالعمومية عبد الرزاق بوحارة–سكيكدة–

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

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

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

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

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

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

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

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

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

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

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

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

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

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

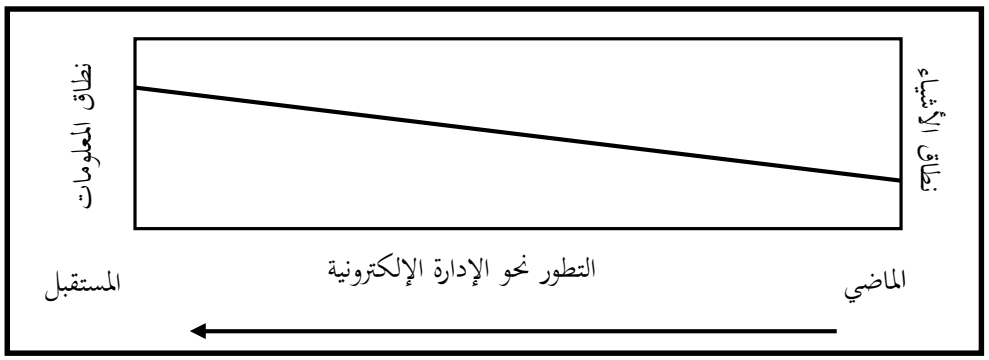
المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

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

أولا: ماهية الإدارة الإلكترونية:

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

الشكل رقم 01: الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد



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

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

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعرف أيضا بأنها:" القدرة على استخدام تقانة المعلومات والاتصال والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإداريةإلكترونيا عبر الانترنت وشبكات الحواسيب الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض الكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية"[1]. هذا التعريف يرى بأن الإدارة الإلكترونية تقوم على الاستخدامات الواسعة والحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف ضمان تحقيق الجودة والأداء الجيد بأقل التكاليف.

مما سبق يمكننا استخلاص التعريف التالي: الإدارة الإلكترونية هي الاستخدام الكفء والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة على كل الأنشطة، من أجل تحقيق أهداف وتطلعات المنظمة.

وعليه تتجلى لنا أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، فضلا عن أن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات علم القرن الواحد والعشرين، الذي تختصر العولمة، الفضاء الرقمي، اقتصاديات المعلومات والمعرفة، ثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته[2].

2/ عناصر الإدارة الإلكترونية: تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكة الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية. وفيما يلي عرض موجز لهذه العناصر:

- عتاد الحاسوب: لقد مر الحاسب الآلي بتطورات عديدة إلى أن وصل إلى ما نعرفه اليوم، وعليه يمكننا تعريف الحاسب الآلي بأنه:" جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات"[3]. من خلال هذا التعريف يمكن تحديد مكونات الحاسوب في ثلاث وحدات رئيسية تتمثل في: وحدات الإدخال وهي الوسائط التي يتم من خلالها إدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسوب، وحدة المعالجة المركزية وهي أهم جزء في نظام الحاسوب وهي المكان الذي تتم فيه معظم العمليات الحسابية، وأخيرا وحدات الإخراج وهي الأجهزة التي تقوم بعرض البيانات في هيئة تفهم من قبل المستخدم.

[1]: علاء أحمد حسن، صدام حسين علي، مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، تنمية الرافدين، مجلد33، العدد 104، جامعة الموصل، العراق، 2011، ص 59.

[2]: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن، 2010، ص 35.

[3]: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار إثراء، الأردن، 2008، ص 132.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- برامج الحاسوب: أو البرمجيات وهو اصطلاح عربي يطلق على جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته، فعن طريق البرمجيات يستمد الحاسوب أساس عمله.
- شبكات الاتصال: كلمة الشبكة تعني: "مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم"[1]. ونجد هناك العديد من أنواع الشبكات والتي تختلف باختلاف أنواع الحواسيب المرتبطة، وباختلاف الخطوط التي تربطها وكذا الطريقة التي تتحرك بها البيانات على الشبكة، لكننا سنحاول فيما يلي التركيز على أربعة منها لما لها من أهمية في بناء النموذج الشبكي للإدارة الإلكترونية:

✓ شبكة الانترنت (أم الشبكات): مصطلح الانترنت اشتق من العبارة (International Network) وهي عبارة عن شبكة حواسيب ضخمة متصلة مع بعضها البعض تصل الملايين من أجهزة الحواسيب المنتشرة والموزعة في نختلف أرجاء العالم. وتحتل شبكة الانترنت أهمية كبرى في بناء عالم الإدارة الإلكترونية؛

✓ شبكة الاتصال المحلية: تستخدم هذه الشبكة لربط طابق في بناية أو بناية كاملة أو مجموعة من البنايات المتقاربة في مجمع معين، تشمل ربط مجموعة من الحواسيب وملحقاتها والطابعات والأجهزة الأخرى مع بعضها بحدود عدة كيلومترات[2]. تحتل هذه الشبكة أهمية بالغة في المنظمة التي تعمل على تطوير استراتيجية الإدارة الإلكترونية وهذا لكونها تعد منطلق المنظمة لنسج اتصالات في الداخل أولا قبل الشروع في بناء وصلاتها مع الأطراف المستفيدة أو المؤثرة في الخارج؛

✓ شبكة الاتصال الانترانت: هي شبكة المنظمة الخاصة التي تستخدم تكنولوجيا الانترنت، وهي تصمم لتلبية احتياجات العاملين الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات في مقر المنظمة أو فروعها. والخاصية المميزة لها أنه لا يسمح للأشخاص من غير العاملين بالمنظمة الدخول إلى مواقع الشبكة[3]؛

✓ شبكة الاكسترانت: تصمم شبكة الاكسترانت لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المنظمة من المجهزين، الزبائن، مجموعات المؤثرين وحملة الأسهم، وهي كذلك تعتبر شبكة خاصة بالمنظمة لا تسمح لجميع الجمهور الدخول إليها كما في شبكة الانترنت وإنما تستخدم تقنيات الحماية والدخول إليها يتطلب استخدام كلمة المرور[4].

- صناع المعرفة: والمتمثلين في القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

---

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

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

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

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية:

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

- المتطلبات الإدارية: توجد العديد من المتطلبات الإدارية التي ينبغي أن توفرها المنظمة من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل في:

✓ وضع خطط واستراتيجيات التأسيس: فالانتقال إلى نظم العمل الإلكترونية ليس أمرا سهلا يتحقق بمجرد إصدار أوامر، إنما هو نتاج تغيير جذري وشامل بدءا من طريقة تفكير المسؤولين وإدارتهم ونظرتهم لوظائفهم[1]؛ويضيف سعد غالب ياسين:

✓ الهيكل الإلكتروني: الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبلا منها بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في الأداء، وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية؛

✓ التطوير الإداري: هي عملية التطوير الشامل في الجهاز الإداري ككل وتغييره بشكل يتلاءم مع طبيعة عمل الإدارة الإلكترونية، وقد يلزم ذلك استحداث إدارات جديدة أو إلغاء البعض أو دمج إدارات مع بعضها وإعادة النظر في العمليات الداخلية على النحو الذي يهيئ الأجواء لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- المتطلبات التشريعية والقانونية: إن العمل في إطار الإدارة الإلكترونية يتطلب إصدار التشريعات اللازمة، أو إدخال التعديلات على التشريعات القائمة وتطويرها وفقا للمستجدات، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات اللازمة والضرورية سيفتح المجال للأشخاص للقيام بالأعمال غير المشروعة التي تؤدي إلى القضاء على ثقة العاملين في المنظمة والمستفيدين من خدماتها؛
- متطلبات البنية التحتية: وتتمثل في العتاد المادي من الحواسيب وملحقاتها، ومختلف برامج التشغيل والتطبيقات بالإضافة إلى الشبكات ووسائل الاتصال الحديثة؛
- المتطلبات الفنية والبشرية: تعد الموارد البشرية أهم المتطلبات والتي بدونها لن تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها؛
- المتطلبات المالية: وهي الموارد التي تخصصها المنظمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية؛
- المتطلبات الأمنية: تتمثل في المتطلبات التي تضمن حماية وأمن معلومات المنظمة وكل ما يتعلق بنشاطاتها وأفرادها.

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2/أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال الصحية: تتنوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقطاع الخدمات الصحية وهذا طبعا راجع للطبيعة الخاصة والمعقدة لمنظمات الخدمات الصحية، وبالرغم من تنوعها فإنه يمكننا حصرها في ثلاث مجموعات رئيسية وهي:

- **النظم المالية والإدارية:** وهي تلك النظم التي تستخدم في مجال الأعمال الإدارية من أجل تسهيل وتقليل وقت إنجاز المهام، منها ما يتعلق ب[1]:

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

✓ تسجيل المرضى: أي تسجيل حركة الدخول والخروج للمرضى؛

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

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

- **التكنولوجيا الطبية:**وهي تلك التكنولوجيات المستخدمة من أجل تسهيل أو تقديم مساهمة في عملية الرعاية الصحية تشتمل تطبيقات مختلفة كالسجل الصحي الإلكتروني، نظم أرشفة الصور والاتصالات، نتائج التقارير المخبرية، المراقبة الإلكترونية للمرضى في وحدات العناية المركزة... إلخ.
- **البنية التحتية:** وهي التي تدعم كلا من التطبيقات الإدارية والطبية. تشتمل على أجهزة الحاسوب، الشبكات بأنواعها، نظم التعرف على الصوت، تكنولوجيا الترميز للأدوية والأجهزة الطبية، مراقبة المخزون، نظم أمن المعلومات... إلخ[2].

3/تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمجال الخدمات الصحية: إن الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع الصحي قد بات جليا في مختلف التطبيقات الحديثة والتي أصبحت ذات صيت إلى حد ما، فأصبحنا نسمع مصطلحات جديدة كالصحة الإلكترونية، الطب عن بعد... إلخ من التطبيقات. وعلى الرغم من الاستخدام المتبادل وتداخل هذه المصطلحات إلا أن لها معاني مختلفةوتعكس اتجاهات مختلفة. وحسب التسلسل الزمني لنشأة هذه المصطلحات فقد قسمت إلى أربع تطبيقات هي: الطب عن بعد، الرعاية الصحية عن بعد، الصحة الإلكترونية، الصحة المتنقلة.

- **الطب عن بعد(1905/1969):** لقد استخدمت كلمة (tele)لأول مرة في المجال الطبي عام1905م

[1] MEDPAC , New Approaches in Medicare, 2004,p160.
[2] :MEDPACOp.cit., p 159.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من طرف الطبيب والمخترع الهولندي آينتهوفن، والذي أشار إلى الارسال الهاتفي الناجح لصور تخطيط القلب الكهربائي باسم نبضات القلب عن بعد. وقد كان أول توثيق استخدم مصطلح التشخيص عن بعد والطب عن بعد كان من طرف بيرد وزملائه في عام 1967و1969 على التوالي، وقد عرف بيرد الطب عن بعد بأنه تقديم الرعاية الطبية من دون وجود اللقاء المعتاد بين الطبيب والمريض[1].

- **الرعاية الصحية عن بعد(1978)**:تمت صياغة مصطلح الرعاية الصحية عن بعد عام 1978م من طرف بينيت وأصدقائه وذلك من أجل توسيع نطاق الطب عن بعد من خلال إدراج مجموعة واسعة من الأنشطة بما في ذلك المريض، مقدم المادة التعليمية بالإضافة إلى رعاية المرضى[2].
- **الصحة الإلكترونية(1999)**:هي مصطلح مكون من جزءين: الجزء الأول يتضمن الحرف"e"والذي يعبر عن كلمة الإلكترونية وهي كلمة مشتركة تستخدم في العديد من التطبيقات للتعبير عن مبدأ نقل البيانات الرقمية. والجزء الثاني الصحة والذي يستخدم على نطاق واسع ولا يشير فقط إلى الطب والمرض أو المستشفيات، فنطاق الصحة الإلكترونية هي الصحة بشكل عام مع اثنين من الجوانب الرئيسية وهي الصحة العامة التي تقع على عاتق الدولة وتتجه نحو الوقاية ومكافحة الأمراض لدى أفراد المجتمع، بالإضافة إلى الرعاية الصحية التي تتجه نحو الأفراد وعلاج الأمراض[3].
- **الصحة المتنقلة(2003)**:تم عرض مصطلح الصحة المتنقلة في الأدبيات عام 2003م استجابة للتوسع الهائل لتكنولوجيا الاتصال المحمولة، ويرى البعض أن تضم الصحة المتنقلة إلى القائمة السابقة كونها تعتمد في تطبيقاتها على تكنولوجيات الشبكات والاتصالات المتنقلة ، أصحاب هذا الاتجاه يشددون على الدور الهائل لتكنولوجيا الاتصال المتنقلة كوسيلة لتحسين فرص الحصول على رعاية الفئات السكانية المحرومة في جميع أنحاء العالم[4].

المحور الثاني: آثار ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمجال الخدمات الصحية

أولا: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونيةبمجال الخدمات الصحية

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

[1] : Rachid BASHSHUR, Gary SHANNON, Elizabeth KRUPINSKI, Jim GRISBY, The Taxonomy of Telemedicine, TELEMEDICINE and e-HEALTH, vol 17, No 06, July/August 2011, p486.
[2] : Ibid, p487.
[3] : Jean-Claude HEALY, implementing e-health in developing countries guidance and principales, international telecommunication union, Geneva, 2008,p12.
[4] : BASHSHUR et al, op.cit, p489.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

2/ مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية تعود على الطبيب، المريض والعاملين في الرعاية الصحية والمواطنين بصفة عامة على حد سواء ولعل أبرز هذه المزايا[1]: زيادة كفاءة وفعالية العمل؛ تحسين الاتصال بين الشركاء في الخدمة الصحية؛ تقريب المسافات؛ تحسين المشاركة في المعلومات والمعرفة؛ تحسين المشاركة في المعلومات والمعرفة؛ تحسين عملية اتخاذ القرارات؛ تقليل جهود الوقت الضائع؛ تقليل التكاليف؛ تقليل الأخطاء الطبية؛ التقليل من تكرار المعلومات؛ تحسين البحوث الطبية والعمليات الإحصائية.

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

1/ **تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية**:تتهافتالمنظمات اليوم نحو تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، وتسارع إلى ادخال التقنيات الجديدة في أعمالها، وعلى الرغم من المزايا الناتجة عن إدخالها، إلا أن عملية الانتقال هذه لا تخلو بأي شكل من الأشكال من التحديات الكبيرة، والتي هي حسب سعد غالب ياسين تتمثل في[2]:

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

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

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

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

- المعوقات الإدارية: تواجه الإدارة في رحلة تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني عددا من المعوقات الإدارية لعل أبرزها[1]:
  - ✓ عدم وضوح الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية؛
  - ✓ عدم اقتناع القيادات العليا للمنظمة بدواعي التحول ومتطلباته، وغموض مفاهيم العمل الجديدة؛
  - ✓ اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة؛
  - ✓ عدم تهيئة الأفراد نفسيا وإشعارهم بأهمية دورهم، وأنهم جزء من عملية التحول والنجاح؛
  - ✓ سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها؛

[1]: موسى بن عبد الله محمد مهدي حمدي، الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص103.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ✓ التصور والاعتقاد الخاطئين بأن التغيير يحدث فقط في العمليات والإجراءات الإدارية؛ في حين ينبغي أن يشمل التغيير علاقات القيادة بموظفيها، وعلاقاتها بالقيادات الأخرى الأدنى منزلة، وكثيرا من مفاهيم البيئة الإلكترونية: كالشفافية والمرونة ونبذ المركزية وغيرها.

- المعوقات البشرية:يعد النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي من أهم المعوقات التي تواجه المنظمات عند ممارستها للتكنولوجيا الحديثة ومن أبرز المعوقات البشرية ما يلي:

- ✓ العائق اللغوي: تعتمد معظم البرمجيات الإلكترونية على اللغة الإنجليزية، ما يشكل عائقا أمام الذين لا يجيدون هذه اللغة بالإضافة إلى أنها من بين التحديات التي تعوق التفاعل بين كثير من العملاء وبين العديد من المواقع الإلكترونية الأمر الذي يؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام التقنية الحديثة والتعامل معها[1]؛
- ✓ الأمية المعلوماتية: فانعدام ثقافة الحاسوب لدى الأفراد وخصوصا أصحاب الحل والعقد في المنظمة يؤدي إلى جعل خيار الإدارة الإلكترونية غير محبذ بالنسبة لهم وقد يلغي الفكرة من أساسها؛
- ✓ النقص في الموارد البشرية المؤهلة: فالعمل الإلكتروني يحتاج إلى مهارات عالية وكوادر متخصصة في مجال الحاسوب، تشغيل وصيانة أنظمة المعلومات والاتصال، كل هذا يؤثر في مسار عملية التطبيق[2]؛
- ✓ مقاومة التغيير: تعد من أهم المعوقات وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته، وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاوموا كل تغيير داخل منظماتهم؛
- ✓ هاجس أمن المعلومات: فهناك تخوف لدى الأفراد من العبث بسرية معلوماتهم وخاصة المعلومات الشخصية الأمر الذي يجعل الأفراد يحجمون عن الإقدام بثقة على التعاملات الإلكترونية في ظل ما تنشره صفحات الجريمة كل يوم من جرائم القرصنة المعلوماتية.

- المعوقات التقنية: من أهم المعوقات التقنية[3]:

- ✓ مشكلات صيانة أجهزة الحاسوب، إصلاحها وتحديث الأجهزة القديمة؛
- ✓ صعوبة تطوير البرمجيات في ظل الخلط الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة، مواصفاتها، وشروط عملها؛
- ✓ ضعف تقنية دعم اللغة العربية، حيث لا تتاح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامات اللغة العربية؛

---

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

[2]: منى عطية البشري، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية،2009، ص85.

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ✓ ضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض المناطق.

- المعوقات المالية:من بين تلك المعوقات[1]:

- ✓ قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج؛
- ✓ قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ✓ التكلفة المالية لشراء الأجهزة والاشتراك في شبكات الانترنت تعد عائق أمام الأفراد ذوي الإمكانات المحدودة، مما يعوق إمكانية تواصلهم مع شبكات الدوائر الإدارية لإجراء معاملاتهم.

- المعوقات التشريعية: هي معوقات يمكن أن نقول أنها تحتاج إلى تدخل على مستوى الدولة ومن أهمها[2]:

- ✓ قصور التشريعات والقوانين، مما يجعل الخوف كبير عل خوض التعاملات الإلكترونية؛
- ✓ عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية؛

المحور الثالث: الجانب التطبيقي

أولا: تعريف بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة

أنشئت المؤسسة الاستشفائية لسكيكدة بموجب القرار رقم 06.149 الصادر في 26أفريل2006، دخل حيز الخدمةابتداءا من 01ديسمبر 2007وكانت الخدمات حينها مقتصرة على الاستشارات الطبية المتخصصة، وفي 23 مارس 2008 كانت أولى خدمات العناية الإقامية بالمستشفى. وقد أنشئ هذا المستشفى من أجل تقليل الضغط وعناء تنقل المرضى إلى خارج الولاية. المؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة هي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تبلغ القدرة الاستيعابية النظرية حوالي 240 سرير تتكون من 13 مصلحة طبية و08 وحدات. تتمتع هذه المؤسسة بمجموعة تجهيزات طبية حديثة هامة وعلى قدر عال من الأداء، تسمح لها بالتطلع لأن تكون ذات مستوى مرجعي إقليمي.بالإضافة إلى توفر خدمة الانترنت (WIFI)ذو سرعة تدفق ب 01MO professionnel.

[1]: ساري عوض حسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011، ص55.

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: إجراءات الدراسة

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

2/صدق وثبات الاستبانة:

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

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

** توجد دلالة إحصائية عند مستوى(0.01). **المصدر: من إعداد الباحثينبالاعتماد على مخرجاتSPSS**

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحثينبالاعتماد على مخرجاتSPSS

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا: تحليل النتائج

1/ النتائج المتعلقة بتصورات المبحوثين لعبارات الاستبانة

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

الجدول رقم01: مجالات المتوسط المرجح واتجاهها

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

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

الجدول رقم02: تحليل اتجاهات أفراد العينةنحوفقرات الاستبيان

	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	الترتيب
المعوقات الإدارية	01	عدم وضوح الرؤية فيما يتعلق بعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية	3.90	1.177	عالية	01
	02	غياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.88	1.061	عالية	3
	03	ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.70	0.978	عالية	8
	04	ضعف اقتناع وتأييد الإدارة لمشروع التحول نحو الإدارة الإلكترونية	3.70	1.090	عالية	8
متوسط المعوقات الإدارية			**3.80**	**0.928**	**عالية**	
المعوقات التقنية	05	قلة كفاية عتاد الحاسوب المتوفر بالمؤسسة	3.59	0.995	عالية	14
	06	محدودية وسائل الاتصال المتاحة في المؤسسة	3.75	0.967	عالية	7

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	07	ضعف سرعة تدفق الانترنت	3.61	1.350	عالية	13
	08	ضعف برامج أمن وحماية المعلومات في المؤسسة	3.63	1.221	عالية	12
		متوسط المعوقات التقنية	**3.64**	**0.931**	**عالية**	
المعوقات البشرية	09	الخوف من فقدان الوظيفة عند إدخال التكنولوجيا الجديدة في العمل	3.25	1.348	متوسطة	16
	10	ضعف الدافعية للتغيير وحدوث مقاومة له	3.65	0.963	عالية	11
	11	النقص في الموارد البشرية المتخصصة في التكنولوجيات الجديدة	3.56	0.997	عالية	15
	12	نقص الوعي بأهمية حماية وأمن المعلومات	3.90	0.935	عالية	1
		متوسط المعوقات البشرية	**3.59**	**0.800**	**عالية**	
المعوقات المالية	13	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية	3.84	0.983	عالية	5
	14	الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لصيانة الأجهزة وتحديثها وتطويرها	3.86	0.978	عالية	4
	15	الافتقار إلى ميزانيات مخصصة لشراء أنظمة الحماية والأمن المعلوماتي	3.70	0.978	عالية	8
	16	ضعف المخصصات المالية لبرامج التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.77	0.985	عالية	6
		متوسط المعوقات المالية	**3.79**	**0.920**	**عالية**	
		إجمالي الفقرات	**3.71**	**0.742**	**عالية**	

المصدر: من إعداد الباحثينبالاعتماد على مخرجاتSPSS

من خلال النتائج الموضحة في الجدول نلاحظ أن متوسط إجمالي المعوقات جاء بمقدار3.71 وانحراف معياري قدره 0.742: ما يعني أن إجمالي هذه المعوقات جاءت بدرجة عالية، وبعبارة أخرى نقول ان هناك معوقات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى عبد الرزاق بوحارة بسكيكدة بدرجة عالية.وبصورة أكثر تفصيل نقول:

- أن المعوقات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره3.80وانحراف معياري مقداره 0.928، أي أنه هناك معوقات إدارية بدرجة عالية. وقد جاء في مقدمة المعوقات الإدارية كلا من الفقرتين الأولى والثانية والمتعلقة بعدم وضوح الرؤية فيما يتعلق بعملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وغياب التشريعات واللوائح التي تنظم تطبيقها بمتوسط قدره 3.90و3.88 على التوالي وهي الأخرى كانت بدرجة عالية؛
- المعوقات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره 3.64 وانحراف معياري مقداره 0.931، بمعنى وجود معوقات تقنية بدرجة عالية. وقد جاء في مقدمة المعوقات التقنية كلا من الفقرتين السادسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

- المعوقات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره 3.59 وانحراف معياري مقداره0.800أي هناك معوقات بشرية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية. وقد كان في مقدمة المعوقات البشرية كلا من الفقرتين الثانية عشر والعاشرة والمتعلقة بنقص الوعي بأهمية حماية وأمن المعلومات وضعف الدافعية للتغيير وحدوث مقاومة له بمتوسط قدره 3.90 و3.65 على التوالي وبدرجة عالية؛
- المعوقات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بمتوسط قدره 3.79 وانحراف معياري مقداره 0.920 أي هناك معوقات مالية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية وبدرجة عالية. وقد جاء في مقدمة المعوقات المالية كلا من الفقرتين الرابعة عشر والثالثة عشر والمتعلقة بالافتقار إلى ميزانيات مخصصة لصيانة الأجهزة وتحديثها وتطويرهاونقص الإمكانيات المالية اللازمة لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية بمتوسط قدره 3.86 و3.84على التوالي وبدرجة عالية.

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

2/ نتائج اختبار الفرضيات

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

- **هل توجدفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارةترجع لمتغير السن؟**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

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

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

قيمة Fالجدولية عند درجة حرية"1، 42"ومستوى الدلالة 0.05 تساوي 4.07المصدر: من إعداد الباحثينبالاعتماد على مخرجاتSPSS

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

- **هل توجدفروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين وجهات نظر أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير المؤهل العلمي؟**

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

الجدول رقم04: نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين استجابات أفراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي

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

قيمة Fالجدولية عند درجة حرية"4، 39" ومستوى الدلالة 0.05 تساوي 2.61المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجاتSPSSمن خلال النتائج الموضحة في الجدول يتضح ان قيمة مستوى الدلالة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يساوي 0.195 وهو أكبر من0.05، كذلك قيمةFالمحسوبة تساوي 1.596 وهي أقل من الجدولية والتي تساوي 2.61 مما يدل على عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير المؤهل العلمي. وبالتالي قبول الفرضية الأعدمية.

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

الجدول رقم05: نتائج اختبار T للفروق بين استجابات أفراد العينة وفقا لمتغير الوظيفة

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

قيمة tالجدوليةعند درجة حرية"42" ومستوى دلالة 0.05تساوي 1.682 من إعداد الباحثينبالاعتماد على مخرجاتSPSS

من الجدول نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة تساوي0.996 وهي أكبر من 0.05، كذلك يتبين أن قيمة tالمحسوبة والتي تساوي 0.288 وهي أقل من قيمة tالجدولية والتي تساوي 1.682، ما يدل على عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى عبد الرزاق بوحارة ترجع لمتغير الوظيفة. ما يعني قبول الفرضية الأعدمية.

الخاتمة:

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

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة0.05بين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ترجع لمتغير السن، المؤهل العلمي ،الوظيفة.

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

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

قائمة المراجع

1-حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم-الخصائص-المتطلبات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، الأردن، 2011.

2-علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، الأردن، 2005.3-مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار إثراء، الأردن، 2008. 4-نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية-الوظائف-المجالات، دار اليازوري، عمان، 2009. 5-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، الأردن، 2010. 6- منى عطية البشري، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية،2009.

7- ساري عوض حسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011. 8-موسى بن عبد الله محمد مهدي حمدي، الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

9- سهير حافظ ماضي، واقع الأداء المهني لمديري المدارس الحكومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية بمحافظات غزة، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، إدارة تربوية، جامعة الأزهر، غزة،2011.

10-علاء أحمد حسن، صدام حسين علي، مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، تنمية الرافدين، مجلد33، العدد 104، جامعة الموصل، العراق، 2011.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

11-Sa'id M. Ibrahim, Impact of Information and Communication Technology on Healthcare in HealthCenters in the West Bank –Palestine, Dissertation presented in partial fulfillment of the requirementfor the degree in Master of Engineering Management, An-Najah National University, Palestine,201312-Rachid BASHSHUR, Gary SHANNON, Elizabeth KRUPINSKI, Jim GRISBY, The
13- .Taxonomy of Telemedicine, TELEMEDICINE and e-HEALTH, vol 17, No 06, July/August 2011
Jean-Claude HEALY, implementing e-health in developing countries guidance and principales, international telecommunication union, Geneva, 2008.
14- MEDPAC , New Approaches in Medicare, 2004.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com