

عمادة الدراسات العليا  
جامعة القدس



واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة  
الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية

ساجدة أحمد عبد العزيز سويطي

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

٢٠٢٢م / ١٤٤٤

واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة  
الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية

إعداد :

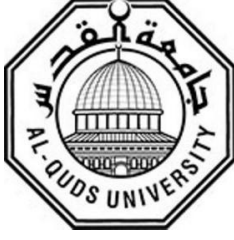
ساجدة احمد عبد العزيز سويطي

بكالوريوس إدارة صحية - جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

المشرفة : د. سلوى عبد اللطيف البرغوثي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات رسالة ماجستير للحصول على  
درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة - معهد التنمية  
المستدامة - كلية الدراسات العليا - جامعة القدس.

1444هـ / 2022 م



جامعة القدس  
معهد التنمية المستدامة  
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

### إجازة الرسالة

واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية

اسم الطالبة : ساجدة أحمد عبد العزيز سويطي

الرقم الجامعي: 21912479

المشرف : د. سلوى البرغوثي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ : 2022/8/1 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتوافقهم .

1. د. سلوى البرغوثي مشرفاً ورئيساً : التوقيع

2. د. فريد إغريب ممتحناً داخلياً : التوقيع

3. د. مجيد منصور ممتحناً خارجياً : التوقيع

القدس - فلسطين

1444 هـ / 2022 م

## الإهداء

قال تعالى : (( وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ )) صدق الله العظيم

إلهي لا تطيب الليل إلا بشركك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ، ولا تطيب الآخرة

إلا بعفوك ، ولا تطيب الجنة إلا برويتك .... الله - **جل جلاله** - .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد - صلى الله عليه وسلم - .

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار ، إلى من علمني العطاء بدون انتظار ، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ، أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار ... **والدي العزيز** .

إلى ملاكي في الحياة ، إلى بسمة الحياة وسر الوجود ، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي ، إلى لمن لا حياة لي بدونها ، لمن الجنة تحت أقدامها ... **إلى أمي الحبيبة** .

إلى من أمضوا زهرات شبابهم في زنازين الظالمين ، أسرانا الأبطال وأخص منهم **عمي الأسير الغالي محمود سويطي - فك الله أسره** - .

إلى الذين شاركوني لحمي ودمي ، وعشت معهم حلو الحياة ومرها ، إلى من تأنس لهم النفس ، ويشتاق لهم القلب ، وتهنوا إليهم الروح ، إلى الذين كانوا لقلبي نسمة سلام ولحياتي بسمة إيمان ولفكري إشراق نور ... **إخوتي** .

إلى من رسمت في حياتي أجمل الصور ، إلى من أضاعت سماء ليلي ، هي شمعتي تضيء دربي ، ورفيقاً يؤنس وحدتي ، وماءً يروي ظمأتي ، ومندبلاً يمسح عبرتي ، من تطلعت نجاحي بنظرات الأمل ... **أخواتي** .

إلى الأخوات التي لم تدهن أمي ، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالعطاء ، إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير ، إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم ... **صديقاتي** .

ساجدة أحمد عبد العزيز سويطي

إقرار :

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس ، لنيل درجة الماجستير ، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة ، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد ، وأن هذه الدراسة ، أو أي جزء منها ، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد اخر .

التوقيع : 

الاسم : ساجدة احمد عبد العزيز سويطي

التاريخ : 2022 / 8 / 1

## شكر وعرفان

إلى المنعم الباري عز وجل ( الله ) سبحانه وتعالى ، الذي أحاطني برعايته الإلهية العظيمة ، وبسر لي كل عسير ، وألهمني الصبر والقوة في شق طريقي نحو البحث العلمي .

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل وأبدأ بالشكر الجزيل لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة القدس ولكل من مد لي يد العون والمساعدة ، وأتوجه بخالص شكري وعظيم امتناني إلى الدكتورة سلوى عبد اللطيف البرغوثي التي تفضلت بالإشراف على هذه الرسالة ، وتقديماً للآراء والإرشادات القيمة التي ساهمت وعززت في إخراج هذه الرسالة ، فقد كان للملاحظات التي أبدتها خلال إعداد هذه الرسالة من نقد بناء ، ودعم وتشجيع وسعة الصدر لكل رأي وفكرة ، أكبر الأثر وأقصى التحفيز حتى أصبحت هذه الرسالة على ما هي عليه اليوم ، فدعاؤنا لها بالخير والعافية .

لا يسعدني بعد الانتهاء من كتابة هذه الرسالة إلا أن أتقدم بوافر شكري وعظيم امتناني إلى لجنة المناقشة الممتحن الداخلي ( دكتور فريد غريب ) والممتحن الخارجي ( دكتور مجيد منصور ) ، وأيضاً إلى رئيس قسم التعليم الإلكتروني ( باسمه العملة ) لما قدمته لي من مساعدة .

وأعتذر لمن سهوت عن ذكره ، لهم جزيل الشكر وعظيم الامتنان .

ساجدة احمد عبد العزيز سويطي

## الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على واقع ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية . ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، وقامت بجمع البيانات حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الغير احتمالية الميسرة ، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين ومراجعين المستشفيات الحكومية ، ويقدر عددهم ( 1413 ) موظفاً ، واستخدمت الباحثة استبانيتين كأداة للدراسة لجمع البيانات ، ثم استخدمت الباحثة التقنيات الإحصائية (spss) لتحليل البيانات والوصول إلى النتائج .

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، وجود علاقة ارتباطية بين استخدام الإدارة الالكترونية وزيادة الإنتاجية وسهولة معالجة البيانات ، عدم وجود خطة استراتيجية للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ، ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لعدم توفر قاعدة بيانات دقيقة متكاملة منسجمة مع متطلبات العمل ، عدم توفر الكوادر المؤهلة من ذوي الخبرة والمعرفة في تطبيق الإدارة الالكترونية ، وقصور في الخدمات الالكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية وقلّة في تطوير وتدريب العاملين .

وقد أوصت الدراسة إلى : توصي الدراسة بضرورة تركيز المستشفيات على تطوير الخدمات الالكترونية باعتبارها أحد أهم المحاور نحو التوجه لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل متكامل ، إذ يتوجب على المستشفى ضرورة تركيز الجهود على تطوير تطبيقات خاصة يتم ردها بمعارف وخبرات العاملين ، وتطويرها بما يحقق احتياجات المرضى من تلك الخدمات ، مما يسهم في إيجاد طرق جديدة تتسم بالسهولة والسرعة في إنجازها ، متابعة وتطوير وتحديث البنية التحتية

من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار ، لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الالكترونية ، توفير أجهزة الحاسوب لجميع الأقسام التي تعاني من نقص أو عدم توافر هذه الاجهزة وبأعداد ومواصفات جيدة ، لما لها من أثر على رفع كفاءة القرارات من خلال تقليل الجهد والزمن المبذول ، ضرورة تطوير وتدريب العاملين على التطبيقات الالكترونية الحديثة من خلال تكثيف التدريب المتخصص لتلك الطواقم على استخدام هذه التطبيقات ، ودمجها في الإطار العملي بشكل مستمر .

**الكلمات المفتاحية : الإدارة الالكترونية ، التحول الرقمي ، النظم الصحية ، الخدمات الصحية ، رضا المرضى ، المستشفيات الحكومية .**

**The reality of the practices of the mechanisms of transformation from traditional systems to electronic systems and their relationship with patient satisfaction in government hospitals.**

**Prepared by : Sajeda Ahmad Sweity .**

**Supervised by : Dr.Salwa Bargothi .**

**Abstract**

This study aimed to identify the reality of the practices of the mechanisms of switching from traditional systems to electronic systems and their relationship with patient satisfaction in government hospitals in the southern West Bank.

To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach, and collected data. The study sample was chosen by the non-probability sampling method, where the study population consisted of all employees and auditors of government hospitals, and their number is estimated at (1413) employees.

The researcher used statistical techniques (SPSS) to analyze data and arrive at the results. The most important results of the study were that there is a correlation between the use of electronic management, an increased productivity and ease of data processing, absence of a strategic plan for the transition from traditional management to electronic management, weakness of the infrastructure necessary for the application of electronic management, due to the lack of an accurate integrated database consistent with work requirements, lack of qualified cadres with experience and knowledge in the application of electronic management, lack of appropriate electronic and construction services in providing high quality service, and lack of development and training of employees.

The study recommends that hospitals should focus on developing electronic services as one of the most important axes towards applying electronic management in an

integrated manner, as hospitals must focus efforts on developing special applications that are supplemented with the knowledge and expertise of the workers, and develop them in order to meet the patients' needs of those services, which contributes to finding new ways that are easy and quick to implement, follow-up, develop and update the infrastructure of devices, programs and networks constantly, to ensure validity for the application of electronic management, computers be provided for all departments that suffer from a lack or non-availability of these devices in good numbers and specifications, because of their impact on raising the efficiency of decisions by reducing the effort and time spent, and workers be developed and trained on modern electronic applications through intensifying specialized training for those staff on the use of these applications, and be integrated into the practical framework continuously.

**Keywords: electronic management, digital transformation, health systems, health services, patient satisfaction, government hospitals.**

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أهداف الدراسة

4.1 أهمية الدراسة

5.1 أسئلة الدراسة

6.1 فرضيات الدراسة

7.1 حدود الدراسة

8.1 محددات الدراسة

9.1 مبررات الدراسة

10. 1 معوقات الدراسة

11.1 هيكلية البحث

## الفصل الأول :

### مقدمة الدراسة ومشكلتها

#### 1.1 مقدمة :

إن السرعة الهائلة في التقدم العلمي والتكنولوجي ، لم تكن تصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود الكبيرة التي بدأت في مجال التحسين والتطوير والتجديد التي يبذلها علم الإدارة .

فالإدارة بشكلها العام تتميز في نجاح أي عمل ، لأنها عملية تستهدف التخطيط والتعاون والتنسيق ، مما يساعدها في استغلال كل الإمكانيات المتوفرة لديها والوسائل التقنية الحديثة لتحقيق الأهداف المحددة والمخطط لها وبأقل وقت وجهد وتكلفة ، لذلك يعد العنصر البشري الإداري من أهم العناصر التي تعمل على تقدم المجتمعات أو فشلها ، فإن نجاح أي مشروع يتوقف بالدرجة الأولى على نوعية الإدارة .

ويعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة التي تعمل على تحويل الأعمال الإدارية التقليدية إلى أعمال إلكترونية ، لذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية يساعد على حماية الكيان الإداري ، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية .

وعلى أثر ذلك لا بد للمنظمات من تبني واستخدام أحدث الأساليب الإدارية لمواكبة التطورات التقنية والتفاعل مع عصر التقنية الرقمية ، ومن بين تلك الأساليب أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد استخدام الحاسب الآلي والثورة المعلوماتية بشكل عام ، وتعد الإدارة الإلكترونية تشكل نوعاً لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الإنترنت وحركه اتجاهاته .

وقد سعت هذه الدراسة للارتقاء بمستوى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية وتقديم أفضل الخدمات ، ويسبب حيوية وأهمية موضوع رضا المرضى عن خدمات المستشفيات واستمرار

عملها بما يرضى فئة المرضى وجدت الباحثة أن ضرورة البحث في مدى رضا المرضى عن خدمات الإدارة الالكترونية في المستشفيات الحكومية.

## 2.1 مشكلة الدراسة

تعتبر الإدارة الالكترونية هدفاً تسعى المنظمات إلى الوصول إليه بهدف تعزيز نتائج أعمالها ، بحيث تتلاءم خدماتها مع احتياجات ومتطلبات المرضى ، ولأجل تحقيق هذه الغاية فإنه يتوجب على المستشفيات تحسين جودة تلك الخدمات اعتماداً على إقرار البرامج والخطط الناجحة ، وذلك لتنويع وتطوير تلك الخدمات بما يلبي احتياجات المرضى ( الدويك ، 2018 ) .

تحظى الإدارات الالكترونية بأهمية كبيرة لما لها من تأثير على رضا المرضى مما دفعني كباحثة للبحث في هذا الموضوع الهام لضرورة مواكبة التغييرات العالمية في جميع المجالات لتقديم خدمات على مستوى عالي من الكفاءة ، وعليه يمكن حصر مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الاتي :

ما واقع ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية ؟

## 3.1 أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على واقع ممارسات الإدارة الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية وذلك من خلال تحقيق جملة من الأهداف الفرعية:

- التعرف على واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين .
- التعرف على مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية من وجهة نظر موظفي المستشفيات الحكومية .

- التعرف على رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم .
- التعرف على العلاقة بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين .
- التعرف على العلاقة بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم .
- التعرف على اختلاف تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية باختلاف متغير المستجيب .

## 4.1 أهمية الدراسة

### 1.4.1 الأهمية النظرية

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من كونها تناولت موضوع التحديث والتطوير في المستشفيات ، وبهذا تناولت الدراسة موضوع هام هو واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية الذي يهدف إلى تحسين قدرة المستشفيات على إدخال التجديد ومواكبة التطور وتمكينها من حل مشاكلها من خلال توظيف التقنيات المعاصرة والمساهمة في زيادة التوعية بأهمية ممارسات الإدارة الالكترونية ومدى إسهامها في تطوير عمل المستشفيات .

### 2.4.1 الأهمية التطبيقية

لا شك أن مخرجات هذه الدراسة من نتائج وتوصيات في حال تم اعتمادها من قبل المستشفيات الحكومية ، ستساهم بشكل كبير في تطور ممارسات آليات التحول في المستشفيات الحكومية ،

وذلك من ضوء التعرف على ممارسات آليات التحول ، وكيفية التعامل معها بفعالية والتغلب على المعوقات التي تحول دون تطوير القطاع الصحي التابع لوزارة الصحة .

كما ستساهم مخرجات الدراسة في معرفة المعوقات والعوامل التي تؤثر سلباً في تطبيق الإدارة الالكترونية ، وبالتالي ستقدم الدراسة اقتراحات وحلول وتوصيات وفق أسس علمية لمعالجة تلك المعوقات من خلال الوقف على الفجوة بين الخدمات الالكترونية ومستوى رضا المرضى عن هذه الخدمات .

## 5.1 أسئلة الدراسة

تمثلت أسئلة الدراسة فيما يلي :

١. ما هو واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في

المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين ؟

٢. ما هو مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر موظفي

المستشفيات الحكومية ؟

٣. ما هو مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من

وجهة نظرهم؟

٤. ما هي العلاقة بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة

الالكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية

من وجهة نظر الموظفين ؟

٥. ما هي العلاقة بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة

الالكترونية من وجهة نظر الموظفين ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية

في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم؟

٦. ما هي الاختلافات بين تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مستوى رضا المرضى عن

الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية باختلاف متغير المستجيب ؟

### ٦.١ فرضيات الدراسة

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات

مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية تعزى لمتغير:

- الجنس .
- العمر بالسنوات الكاملة .
- المستوى التعليمي .
- المسمى الوظيفي .
- سنوات الخدمة في العمل .

### 7.1 حدود الدراسة

تتلخص الحدود الزمانية والمكانية والبشرية للدراسة في ما يأتي :

- الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على المستشفيات الحكومية في الخليل و بيت لحم .
- الحدود الزمانية : تم إعداد الدراسة في الفترة الواقعة بين شهر أيلول 2021 وشهر حزيران 2022 .
- الحدود البشرية : المراجعين و المرضى الذين يتلقون العلاج في المستشفيات الحكومية وكذلك العاملين ( الأطباء ، الممرضين ، فني المختبر ، الإداريين ، ... ) .

### ٨.١ محددات الدراسة

اقتصرت الدراسة على المحددات التالية :

- تقتصر الدراسة على فحص واقع ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية وتوفر البنية التحتية ، وتطور الواقع الإداري ( الهيكل التنظيمي ) ، وتوفر الموارد البشرية والمالية .

- اقتصرت الدراسة على المستشفيات الحكومية في الخليل وبيت لحم دون باقي المستشفيات في الضفة الغربية نظراً لصعوبة تطبيق الدراسة على جميع المستشفيات الحكومية لظروف وطبيعة الخدمة والتكلفة العالية التي حالت دون شمول جميع المستشفيات في الضفة الغربية ، وبالتالي فإن تعميم النتائج سينحصر على هذه المستشفيات فقط .

### 9.1 مبررات الدراسة

1. أهمية الموضوع ، حيث أن تطبيق الإدارة الالكترونية يشكل أهمية أساسية لأي منظمة من خلال خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية وسرعة في الإنجاز .

### 10.1 معوقات البحث

- صعوبة توزيع الاستبانات وعقد المقابلات على أفراد عينة الدراسة في الموعد المحدد وذلك بسبب طبيعة العمل التي تحتم عليهم إعطاء الأولوية للمرضى والمراجعين وارتباط غالبية أفراد عينة الدراسة بالعمل لدى أقسام وإدارات المستشفى لتقديم الخدمات للمرضى والمراجعين .
- رفض بعض العاملين والمراجعين وعدم الاستعداد للإجابة .
- عدم جديتهم في التعامل مع الاستبانات .

### 11.1 مصطلحات الدراسة الإجرائية :

الإدارة : هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وفق منهج محدد ، وضمن بيئة معينة ، وأيضاً عملية تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة على الموارد المادية والبشرية للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر الطرق وبأقل التكاليف المادية .

الإدارة الالكترونية : عملية إدارية شاملة تسعى إلى تحويل العمل اليدوي والمهام والأنشطة إلى عمل الكتروني من خلال استخدام وسائل وتقنيات متطورة وحديثة ، بهدف تنفيذ الأعمال وإنجاز المعاملات ، وتبسيط الإجراءات ، وتقديم الخدمات وتحقيق الأهداف المرجوة والمساعدة في اتخاذ القرار الإداري .

**الإدارة التقليدية :** هي علم وفن يتم من خلالها تحقيق الهدف بأفضل الطرق وأقل التكاليف ، لإنجازها في الوقت المطلوب بالاستغلال الأمثل للإمكانات المتاحة لها، ففي الإدارة التقليدية تظهر سيطرة مجموعة من العاملين في المنظمة على أعمال العاملين الآخرين ، وذلك للقيام بالوظائف للوصول إلى تحقيق الهدف.

**الحكومة الإلكترونية :** هي نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والإنترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض ، وربط خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموماً ، ووضع المعلومة في متناول الأفراد وذلك لخلق علاقة بينهم تتصف بالسرعة والشفافية والدقة للارتقاء بجودة الأداء .

**المستشفى :** هي مؤسسة للرعاية الصحية توفر العلاج للمرضى من قبل طاقم طبي وتمريض متخصص ومعدات طبية ، وتتكون من الكثير من الأقسام الطبية لتوفير الخدمات الطبية والرعاية الصحية للمرضى .

**رضا المرضى :** هي شعور المريض بالراحة عن مجمل الخدمات التي يتلقاها خلال مدة إقامته في المستشفى ، وتشمل هذه الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المرافقة من نظافة وخدمة فندقية واجتماعية ونفسية ، لذلك هذه الخدمات تولد احساساً للمريض باهتمام الطواقم الطبية والخدمية به ، مما يجعله واثق بالخدمات التي يقدموها ويخلق لديه شعوراً إيجابياً يساعده على تقبل العلاج ، وهذا بدوره يؤدي إلى تحصيل نتائج علاجية أفضل مما ينعكس على خدمات الرعاية الصحية.

**الخدمات الصحية :** هي الخدمات والإجراءات التي تقدمها نظم الرعاية الصحية والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع وذلك بهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع والحيلولة دون حدوث الأمراض وانتشارها والعمل على ترقية الصحة العامة والحفاظ عليها .

## 12.1 هيكلية البحث

عنوان ، إهداء ، شكر ، إقرار ، تعريفات ، ملخص.

**ف1:** خلفية الدراسة ( مقدمة ، مشكلة ، أهداف ، أهمية ، أسئلة ، فرضيات ، مبررات ، شرح هيكلية البحث ) .

**ف2:** إطار نظري ودراسات سابقة ويشمل : مفهوم الإدارة الالكترونية وتطورها التاريخي وأهدافها وأهميتها ومراحل تحولها ومبادئ تطبيقها ومتطلباتها ومجالات تطبيقها وسلبياتها ومعوقاتنا وفوائد تطبيقها ومميزاتها ، والفرق بينها وبين الإدارة التقليدية ، ومخاطر تطبيقها ونظمها ، وشمل أيضاً على مفهوم رضا المرضى وأبعاده وأدوات قياس رضا المرضى والأعمال الالكترونية وتقنياتها ، وشملت على الدراسات السابقة العربية والأجنبية .

**ف3:** منهجية وإجراءات الدراسة : يتناول منهجية الدراسة وإجراءاتها، والأدوات التي تم الاستعانة بها للإجابة على أسئلة الدراسة، والاختبارات التي أجريت على الأدوات لفحص صدقها وثباتها ، بالإضافة للمقاييس التي أعتمد عليها لإظهار نتائج البيانات ، كما تم بيان حدود الدراسة ومجتمعها، بالإضافة لعينتها، والنتائج التي تتعلق بخصائص المبحوثين.

**ف4:** عرض النتائج ومناقشتها : وتم فيه تناول نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها باستخدام أداة الدراسة ، والإجابة على أسئلة الدراسة بشكل تفصيلي، وعرض النتائج ومناقشتها.

**ف5:** الاستنتاجات والتوصيات : ويشتمل على الاستنتاجات التي بنيت على نتائج الدراسة وتقديم توصيات لكل الاستنتاجات.

وفي نهاية الفصول تم إرفاق قائمة بأهم المراجع العلمية الموثقة التي تم الاعتماد عليها بالدراسة، وأخيراً الملاحق المساندة للدراسة .

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة

## الفصل الثاني :

### الإطار النظري والدراسات السابقة

يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على الإطار النظري الموضوعي لإدارة الالكترونية ورضا المرضى ، والتطرق إلى الحديث عن محل الدراسة ، حيث قامت الباحثة بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين ، يمكن تفصيلها على النحو الآتي :

المبحث الاول : الإدارة الالكترونية .

المبحث الثاني : رضا المرضى .

### 1.2 الإطار النظري

#### تمهيد :

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري ، أصبح من الضروري أن تستفيد المستشفيات من هذا التطور لتحسين أساليب العمل ، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي هو ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية ، وسوف نتناول الباحثة في هذا المبحث الحديث عن مفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها ، وأهدافها ، وفوائدها ، وخصائصها ، والتعرف إلى أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية وذكر ايجابياتها وسلبياتها وأبعادها ، مع التطرق إلى ممارسات الإدارة الالكترونية .

#### الإدارة الالكترونية :

قبل الحديث عن الإدارة الالكترونية علينا أن نوضح المقصود بالإدارة التقليدية والتي تعتمد بشكل كبير في إنجاز وظائفها وأعمالها من تخطيط ، تنظيم ، توجيه ، ورقابة على المجهود البشري بشكل أساسي مما يجعل خدماتها بطيئة ومكلفة مما يجعلها تستغرق وقتاً أكثر من اللازم مما يساهم بشكل كبير في ظهور الفساد الإداري من خلال استخدامها لهذا النوع من الأساليب

التقليدية في إدارتها مقارنة مع تلك المؤسسات التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات في عملها والتي يطلق عليها الإدارة الإلكترونية .

### مفهوم الإدارة الإلكترونية :

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية e-management من المصطلحات العلمية الحديثة في مجال العلوم الإدارية ، فقد استخدم مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة ، في إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي ، وفي عام 1974 أخذت مؤسسة "زيروكس" تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل (عزب ، 2013).

أما في سنة 1996 فكانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان ، من خلال استخدام الربط الشبكي من بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها ، مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جداً ، وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية ، واعتمادها كوسيلة لتوفير الخدمات عن بعد " (عزب ، 2013) .

جدول رقم (1.2) استعراض لبعض التعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية :

الرقم	الباحث	السنة	الصفحة	التعريف
١	غنيم	2003	30	استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة عند أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء ، بغية زيادة كفاءة وفاعلية الأداء .
٢	نجم	2004	126	العملية الإدارية القائمة على التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة ، باستخدام إمكانات متميزة للإنترنت وشبكات الأعمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .
٣	المعاني	2011	80	استخدام البيانات والمعلومات المتكاملة بين الإدارات

			واخرون	
المختلفة في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها .				
الانتقال من الطريقة اليدوية إلى الطريقة الالكترونية في إنجاز المعاملات ، وتقديم الخدمات من أجل استخدام أمثل للوقت والجهد والمال .	76	2012	حامد	٤
عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات بالاعتماد على تقنيات تكنولوجيا المعلومات .	117	2013	السالمي	٥
هي الإدارة الشاملة التي تسعى إلى تحقيق الأهداف المرسومة لها وتقديم الخدمات للمراجعين بفاعلية أكثر وجهد وتكلفة أقل ، من خلال توظيف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات وبرمجيات حديثة ، تمكنها من اكتساب ميزات تنافسية للاستمرار في النمو والتطور .	12	2015	العياط	٦
يمكن تقسيم الإدارة الالكترونية إلى قسمين : أولهما الإدارة وهو ما يعبر عن جهود العاملين في إنجاز الأعمال لتحقيق الأهداف المرجوة ، وثانيهما الالكترونية وهي ما تعبر عن استخدام التقنيات الحديثة في إنجاز الاعمال وتوظيفها توظيفاً صحيحاً ، من أجل تقديم الخدمات بفاعلية أكبر وجهد ووقت ممكن .	14	2016	كحيل	٧
هي عملية تحويل أنشطة ومهام المؤسسة من العملية التقليدية الى طرق الكترونية سهلة وميسرة للعمل من أجل تطوير المؤسسة والارتقاء بها.	12	2017	علوان	٨
هي العملية التي تسعى لتقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات ، وتحقيق الأهداف ، وتنفيذ السياسات واتخاذ القرارات بكفاءة وجودة عالية وسرعة كبيرة ، عن طريق نقل المجتمع الإداري من	26	2018	بن مرزوق واخرون	٩

حالته التقليدية الى الحالة الالكترونية العصرية .				
بدل جديد تقوم به المؤسسة في إجراء معاملاتها ، بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الالكترونية بأقل جهد وتكلفة ، وذلك باستخدام الوسائل الالكترونية .	10	2019	ميلود	١٠
العملية التي تعتمد على نظم معلوماتية ومعرفية وعقلية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف من خلال منظومة الكترونية متكاملة ، تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية ورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الالكترونية .	31	2019	معصم	١١
هي الإدارة التي تستخدم الوسائل التكنولوجية المتطورة ، والتي تقوم بتحويل العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية والورقية إلى التعاملات الالكترونية ، وفق تقنية عالية المستوى ، تختصر الزمن وبسرعة كبيرة.	26	2020	الزعاير والطالب	١٢
الإدارة التي تمارس عناصرها الأساسية وهي ( البرامج ، المكونات المادية ، الشبكات ، صناع المعرفة ) بالوسائل الالكترونية لضمان السرعة والدقة والتلقائية .	17	2020	ياسين	١٣
Electronic file management, or electronic document management, is the practice of importing, storing and managing documents and images as computer files. It includes the scanning and capturing of data from paper- based documents, digitizing files and allowing for the disposal of hard copies		<a href="https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&amp;q=definition+of+electronic+management">https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&amp;q=definition+of+electronic+management</a>		١٤

المصدر : ( عبيد ، 2021 ) .

ترى الباحثة أن الإدارة الالكترونية بأنها : " عبارة عن عملية إدارية شاملة تسعى إلى تحويل العمل اليدوي والأنشطة والمهام إلى الكتروني ، باستخدام وسائل وتقنيات متطورة ، بهدف تنفيذ الأعمال وإنجاز المعاملات وتبسيط الإجراءات وتقديم الخدمات ، وتحقيق الأهداف المرجوة والمساعدة في اتخاذ القرار الإداري .

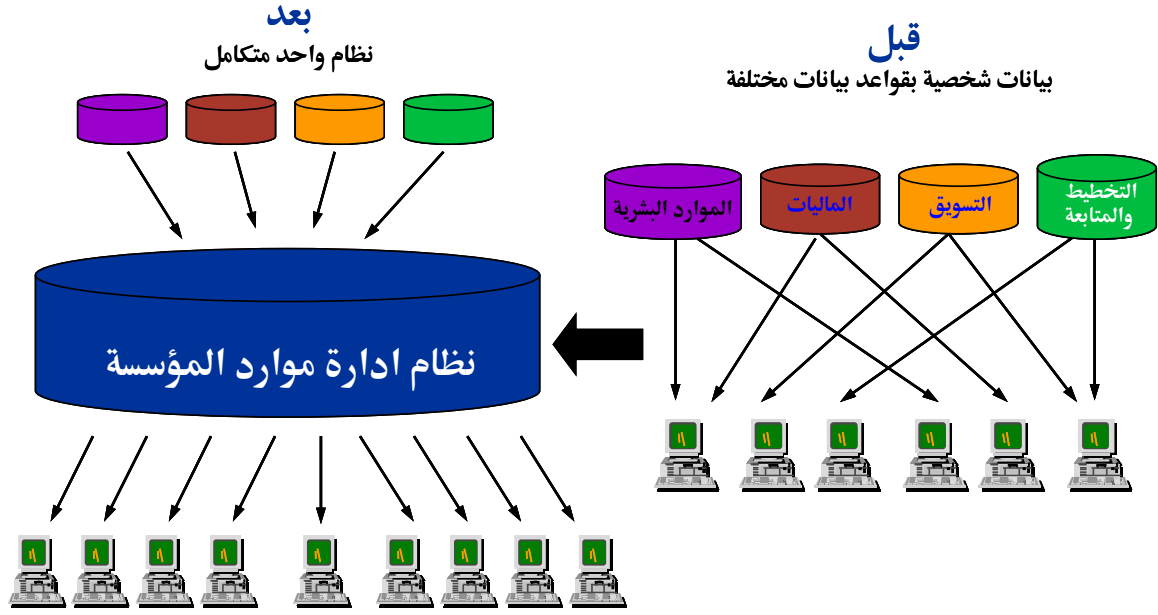
### **نشأة الإدارة الالكترونية**

بدأت الإدارة الالكترونية تظهر بشكل بسيط في بداية منتصف القرن العشرين الميلادي عند البدء في إدخال الآلة إلى العمل الإداري ، ثم ظهرت بشكل أكبر في عقد السبعينات والثمانينات عندما تم توظيف تقنيات الحاسب الآلي لخدمة العمليات الإدارية نتيجة ما يتمتع به من قدرات فائقة على التعامل مع البيانات .

لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة الالكترونية في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها ، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الإدارة الالكترونية ، وجاء ظهور الإدارة الالكترونية بعد التطور النوعي للتجارة والأعمال الالكترونية وانتشار شبكة الإنترنت . ( الكاشف ، 2016 ) .

إلا أن البعض رأى أن الإدارة الالكترونية جاءت محصلة للتقدم في المجال التقني والمعلوماتي ، هذا ما جعلها إدارات ودوائر متطورة تساعدها وتسهل عليها إنجاز وتنفيذ المهام المناطة بها .

## التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الالكترونية



### أهداف الإدارة الالكترونية:

هدفت الإدارة الالكترونية إلى العمل على زيادة قدرات الإدارات للاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات بهدف التنمية ، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية ، لذلك كان للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها منها ( خليل ، 2014 ) :

- توفير المجال الواسع للتعامل الفوري بين الموظفين الإداريين مع بعضهم البعض .
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال استخدامها لتقنيات حديثة .
- ضمان سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدها .
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وجعله بتكلفة مالية مناسبة .
- الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات .

وترى الباحثة أن أهم أهدافها هو التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة لإتمام العمليات الإدارية على أكمل وجه وتقسيم العمل وربط دوائر المؤسسة مع بعضها البعض وكأنها وحدة مركزية لسهولة توفير البيانات والمعلومات بصورة موحدة .

## أهمية الإدارة الإلكترونية :

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور في مجال نظم المعلومات والتي تتمثل في العولمة والفضاء الرقمي وثورة المعلومات . ( ياسين ، 2005 ) ( ياسين ، 2017 ) :

وقد أضاف ( الزمر ، 2019 ) أن الإدارة الإلكترونية تعمل على :

١. تخفيف الأعباء : من خلال العمل على إلغاء نظام الأرشفة الورقية واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية .
٢. مرونة في العمل : من خلال تمكين العاملين من الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان ومكان مما يقلل من هدر الوقت والجهد والتكلفة في أداء الأعمال .
٣. الاتصال والتواصل : تعمل على تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين العاملين داخل المؤسسة والمستفيدين والجهات المعنية خارج المؤسسة .

في ضوء ذلك ترى الباحثة أن للإدارة الإلكترونية أهمية تتمثل بإنجاز الأعمال الإدارية بكل دقة وشفافية وسهولة الحصول على المعلومات المتوفرة على الشبكات الداخلية للمؤسسة ، وتعمل على تحسين الأداء وسهولة اتخاذ القرارات من خلال إتاحة البيانات وسهولة الحصول عليها بأقل وقت وجهد ممكن .

## مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية :

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

١. دعم الإدارة العليا وقناعتها للإدارة الإلكترونية في المؤسسة : من واجب المسؤولين في المؤسسات أن يكون لديهم القناعة التامة للعمل على تحويل جميع المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية لتقديم الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية ( الضرغامي ، 2002 ) .
٢. تدريب وتأهيل الموظفين : يعد الموظف هو العنصر الأساسي للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لذلك يتم العمل على تدريب وتأهيل الموظفين ليعملوا

على إنجاز الأعمال عبر الوسائل الالكترونية ، وذلك من خلال عقد دورات تدريبية للموظفين و تأهيلهم للعمل .

٣. تطوير وتوثيق إجراءات العمل : يوجد لكل مؤسسة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى إجراءات العمل ، فبعض هذه الإجراءات تكون غير مدونة على ورق و بعضها مدون لسنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تحديث أو تطوير ، لذلك لا بد من العمل على توثيق جميع الإجراءات وتحديثها لتتوافق مع كثافة العمل ، ويتم ذلك من خلال تحديد هدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل ، وتنفيذها بالطرق النظامية ، مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية .

٤. توفير بنية تحتية للإدارة الالكترونية : يقصد بها توفير أجهزة حاسوب ، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة ، وتوفير التمديدات المناسبة وتوفير خطوط إنترنت ومتطلبات تشغيل وأسلاك .

٥. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً : يجب حفظ المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية وتصنيفها بسهولة الرجوع إليها .

٦. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام ، وبرمجتها الى معاملات الكترونية لتقليل استخدام الورق .

### مبادئ تطبيق الإدارة الالكترونية

هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عند تطبيق الإدارة الالكترونية حيث أشار ( المفرجي واخرون ، 2007 ) إلى أن هذه المبادئ هي :

١. خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم ليعمل على تأمين تأسيس منظومة الإدارة الالكترونية مما يعمل على تسهيل الأعمال الالكترونية على نحو امن ومضمون .
٢. الارتقاء بالبنية التحتية الالكترونية من جوانبها المختلفة التي تشمل :
  - البنية المادية : من خلال توفير الأجهزة والمعدات والحواسيب للعمل على توفير قواعد منطقية وسرية لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها بين الأقسام ، فضلاً عن شبكات الاتصال ، كالإنترنت والشبكات الأخرى .
  - البنية البشرية : من خلال العمل على توفير كفاءات بشرية لازمة لعملية القيادة الالكترونية وتنفيذها، من خلال الاستثمار في رأس المال البشري وحسن إعداد الكفاءات هو حجر الزاوية وذلك لضمان نجاح الجهود المبذولة للعمل على تأسيس وترسيخ بيئة

- أعمال الكترونية رقمية ، وهذا يتطلب إلى تعزيز المهارات والخبرات الإدارية قبل حصول تقدم يؤدي للدخول إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي ، لذلك تحرص الدول على وضع برامج طموحة هدفها تنمية كفاءتها باستمرار .
- البيئة التنظيمية : تشمل على وضع معايير قياس للنظم الفنية لتعمل على تأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة .
  - ٣. البدء بالإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية .
  - ٤. العمل على إتاحة الفرصة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية لمختلف قطاعات الأعمال .
  - ٥. تقديم التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لهم بسهولة التعامل مع المواقع المختلفة وسهولة الوصول إليها .
  - ٦. تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والعمل على المحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه ، لتعمل على خلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية .

### متطلبات الإدارة الإلكترونية :

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية ، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكننا من نقلها وتطبيقها فقط ، بل هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية ، لذلك يجب أن تتوفر هذه المتطلبات لتعمل على تكامل تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع نذكر منها ( العمري ، 2003 ) ( علوان ، 2017 ) :

#### • المتطلبات الإدارية والبشرية :

إن المشروعات أياً كان نوعها وحجمها تحتاج لوجود استراتيجية واضحة تتلاءم مع طبيعة المشروع وطبيعة البيئة المحيطة به ولتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ينبغي توافر العديد من المتطلبات الإدارية ومنها :

#### ١. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس .

إن وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني ، وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الالكترونية والأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والمنظمات الدولية ككل . ( المالك ، 2007 ) .

## ٢ . القيادة والدعم الإداري .

تعد القيادة من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع وهي المفتاح الرئيس لنجاح المشروع أو فشله ، فدعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل والتطبيق والتغيير يلعب دوراً رئيساً في عمليتي النجاح أو الفشل . ( الأثري واخرون ، 2006 ) ( كحيل ، 2016 ) .

## ٣ . الهيكل التنظيمي .

إن الخوف من تغير الهياكل التنظيمية وتبعات هذا التغير ، يجعل بعض الأفراد يقومون بعرقلة عملية الانتقال للإدارة الالكترونية ، فالنموذج الهرمي التقليدي للمنظمة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الالكترونية . ( التكريتي والعلاق ، 2002 ) ( بو معراف ، 2018 ) .

وترى الباحثة أنه يمكن القول بأن توفير العناصر البشرية الكفوة والمؤهلة ، ومواصلة تدريبها وتنميتها لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده له دور كبير في نجاح الإدارة الالكترونية ، ويعد من أهم متطلبات تطبيقها .

## • المتطلبات القانونية والتشريعية .

تتمثل في وجود التشريعات والنصوص التشريعية من خلال إصدار الأنظمة والقوانين التي تعمل على تسهيل الإدارة الالكترونية والتي تعمل على تلبية متطلبات التكيف معها لحماية حقوق ومصالح الجمهور في ظل التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية . ( شحبير ، 2017 ) .

## • المتطلبات التقنية :

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

( عامر ، 2007 ) ( جمعة ، 2014 ) :

#### ١. تقنيات الاتصالات :

تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونياً لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة وتتكون من عنصرين رئيسيين وهما :

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

#### ب- **محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم** :

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

#### ٢. تقنيات الحاسب الالى ومكوناته :

ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الالكترونية ما يلي :

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

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

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

#### ٣. شبكات الحاسب الالى .

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

أ- **شبكة الإنترنت ( internet )** : هي الشبكة العنكبوتية العالمية وامتدادها الجغرافي ( World wide web ) وهي مفتوحة لأي شخص في العالم .

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

ت- **شبكة الإكسترنات ( extranet )** : وتعرف بأنها : "شبكة أنترانت خاصة يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفاً بالدخول عبر شبكة الإنترنت الى الإنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة " ، وبذلك تكون تطويراً لشبكة الإنترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها وخاصة في المجالات التجارية .

#### ٤ . المتطلبات الأمنية :

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات ، إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها إلكترونياً أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساوي ، وتتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها ، السرية ، التكامل ، توفير المعلومات ، أمن المعلومات ، معرفة تاريخ دخول أي شخص الى المعلومات ( الهيئي والريجات ، 2005 ) ( بن مرزوق ، عننرة واخرون ، 2018 ) .

- ✓ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت .
- ✓ وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية .

✓ تطوير أدوات تشفير في البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة .

وترى الباحثة بأن نجاح الإدارة الالكترونية في توفير متطلبات العمل الالكتروني يتوقف على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة تساهم جميعها في تهيئة المنظمة والعاملين فيها للانتقال إلى نموذج الأعمال الالكترونية ، أو كحد أدنى إضافة قنوات جديدة لتوزيع الخدمات والتسهيلات الالكترونية عبر شبكة الإنترنت وأنماط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وإن تهيئة المنظمة الكترونياً .

### **مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية :**

أصبحت الإدارة الالكترونية تطبق في جميع مجالات العمل في المنظمات ، يضيف (السالمي والسليطي ، 2008 ) بأن تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والمجتمعات يزداد بتطور التكنولوجيا وانتشارها .

فالتعاون والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بشكل سريع ليشمل معظم النشاطات ، كما يؤكد ( ياسين ، 2005 ) بأن تكنولوجيا المعلومات غيرت جميع الأعمال في حياة الإنسان حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب والاتصالات .

### **إيجابيات تطبيق الإدارة الالكترونية :**

هناك مجموعة من مزايا الإدارة الالكترونية منها :

- توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب .
- التخلص من البيروقراطية ، واللوائح الروتينية التي تعتبر سبباً رئيساً في تعطيل مصالح جمهور المراجعين .
- سرعة إنجاز الأعمال والمهام الخاصة بالمستفيدين .
- إزالة العوائق الجغرافية ، والتخلص من بعد المسافات . ( شحبير ، 2017 ) .

## السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية :

قد يعتقد البعض أنه عند تطبيق الإدارة الالكترونية سوف تزول جميع المشاكل الإدارية والتقنية ، إلا أن الأمر يحتاج إلى تدقيق وفحص مستمر لتأمين استمرار تقديم الخدمات الالكترونية بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والجهد والمال اخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الالكترونية في عملها لسبب من المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية وهي بشكل عام ثلاث سلبيات وهي : ( الكبيسي ، 2008 ) ( حامد ، 2015 ) .

### أولاً : التجسس الالكتروني :

من الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على النظم " الإدارية الالكترونية " فإنها ستحول أرشيفها من أرشيف تقليدي ( ورقي ) إلى أرشيف الكتروني مما يعرضها إلى نسبة خطر كبيرة ويعرضها أيضاً إلى التجسس على وثائقها وتعرضها للكشف والنقل والإتلاف لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول .

إن مصدر الخطورة يزداد في حالة عدم تحصين الجانب الأمني للنظام الالكتروني والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية ، فإن أي إهمال يعرضها إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الالكتروني ، ومصدر خطر التجسس الالكتروني يأتي غالباً إما من الأفراد العاديين ، القراصنة ( الهاكر ) أو أجهزة الاستخبارات العالمية للدول .

### ثانياً: زيادة التبعية للخارج :

إن الاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للمحافظة على أمن معلومات الدول وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية يؤدي إلى تعرض الأمن الوطني والقومي لنسبة خطر كبيرة مما يجعلها تحت سيطرة دول غريبة سواء كانت هذه الدول عدوة أو صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات الموجودة بينها .

إن التجسس الالكتروني لا يقتصر على أهداف عسكرية وسياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في

الأسواق ، لذلك ننصح ونشدد على ضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجي خاصة وأنه لدينا القدرات البشرية والمالية اللازمة .

### ثالثاً : شلل الإدارة :

إن التطبيق غير الدقيق لمفهوم واستراتيجية الإدارة الالكترونية والانتقال منه دفعة واحدة من النظام التقليدي إلى الالكتروني دون أن نعتمد على التسلسل بالتدرج والانتقال يمكن أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة ، لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل ، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية مما يؤدي إلى عطل في الخدمات الالكترونية أو إيقافها لذلك يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الالكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة .

### معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية :

هناك مجموعة من المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية وتتلخص فيما يلي :

( رضوان ، 2004 ) ( الحسنات ، 2011 ) :

- ✓ معوقات إدارية : مثل : انعدام التخطيط والتنظيم والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية ، وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الالكترونية ، غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات الصغرى ، قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المؤسسة ، ونقص التدريب المتخصص بشكل واسع .
- ✓ معوقات تقنية : صعوبة ومشكلة تشغيل الحاسب الالى في بيئة العمل ، ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة داخل المؤسسة ، ضعف البنية التحتية ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية وضعفها لشبكات الاتصال .
- ✓ معوقات بشرية : تتمثل في الأفراد سواء أكانوا العاملين داخل المؤسسة أم المتعاملين معها وتتمثل فيما يلي : ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى

الاجتماعي والتنظيمي داخل المؤسسة ، قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في المؤسسات ، نقص وتفاوت خبرات المديرين .

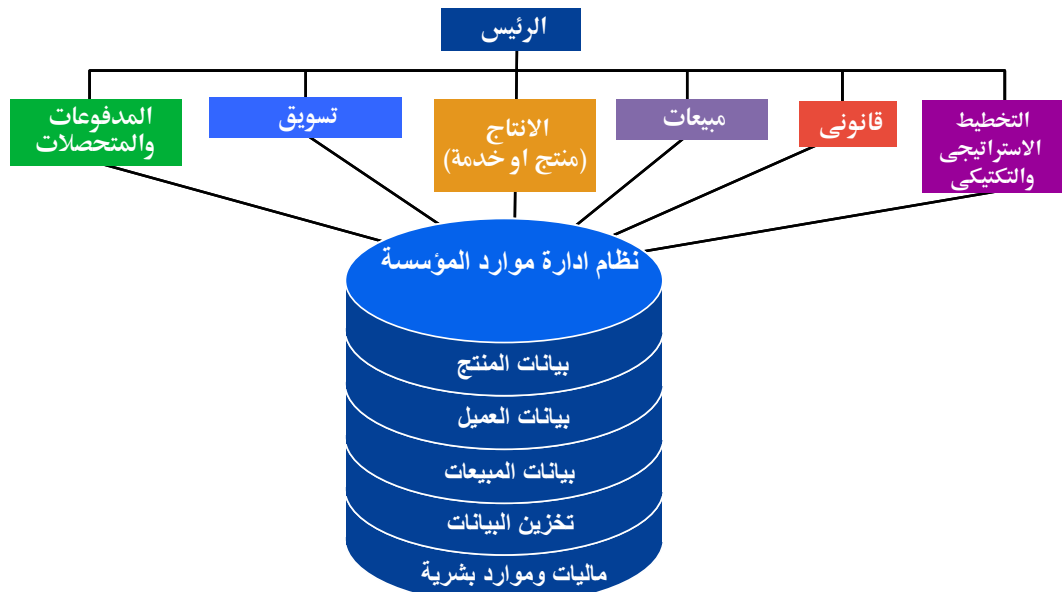
✓ معوقات مالية : تتمثل في تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت ، قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية ، التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة .

ترى الباحثة تعقيباً على ما ذكر أن الثورة المعلوماتية بجميع أشكالها وتطبيقاتها فرضت على المنظمات باختلافها تحديات كبرى ، لذلك يجب العمل على تنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة هذه التحديات والعقبات التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة ، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لتكفل نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية ونشر الوعي الالكتروني والاستفادة القصوى من تجارب الدول الناجحة والتميزة في هذا المجال .

### فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية :

تفيد الإدارة الالكترونية في الكثير من الجوانب منها : ( عروج ، 2015 )

- السرعة والدقة في تخزين وحفظ المعلومات ، وتكوين ما يسمى ببنك المعلومات ، ومعالجة وتشغيل البيانات ، واسترجاع النتائج في وقت قصير مقارنة بالنظام اليدوي .
- تقديم خدمات شاملة بأقل وقت وجهد وتكلفة .
- التخلص من البيروقراطية والروتين في تأدية العمل .
- إظهار الشفافية في أداء العمل .



مصادر البيانات منظمة ومرتبطة بشكل يسهل استرجاعها في حالة الاحتياج

## خصائص الإدارة الإلكترونية :

تعتمد الإدارة الإلكترونية على العديد من الخصائص لكي تتمكن من تقديم أفضل الخدمات منها:

( العاجز ، 2011 ) :

- عملية إدارية : وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية الرقابة عليها .
- الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال والتي تفسر البعد الإلكتروني والذي يتحدد عبر الأمور التالية :
  - التشبيك الفائق : يعمل في ظل إمكانيات الشبكة وفق قانون متكامل الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانيات عدد المشاركين فيها .
  - توفر الإنترنت في كل مكان عبر العالم وسهولة الوصول للخدمة ببسر وسهولة وبتكلفة اتصال في متناول الجميع .
  - السرعة الفائقة : إن المزايا التي تتمتع بها الإنترنت في الاتصالات عن بعد تجعل إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر من ثواني .
  - السرعة والوضوح : من خلال تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية وتلافي كثير من عقباتها ومعوقاتها الإدارية وإتمام المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها .
  - المرونة : من خلال الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال مما يساعد الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة من قبل .

## التجارب العالمية والعربية في ميدان الإدارة الالكترونية :

تعد المعلومات والمعلوماتية من أهم المقاييس لقياس التقدم والرقي في العصر التقني ، حيث أن معظم الدول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجيات وخطط دولية لتعمل على تحويل مجتمعها إلى مجتمع معلوماتي .

وفيما يلي عرض لأهم تجارب تلك الدول :

### تجارب أجنبية :

#### تجربة الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية :

أشار ( السالمي والسليطي ، 2008 ) إلى أن تجربة الولايات المتحدة الامريكية في مجال حوسبة المهام تجربة غير حديثة منذ أن تم اختراع الحاسوب في هذا البلد حيث بدأت بعملية بحوسبة النشاطات الى أن وصلت إلى إقامة إدارات الكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة الأمريكية ، حيث تسعى إلى تحقيق الاتي :

1. تقدم الخدمات إلى المواطنين بشكل مباشر .
  2. الاعتماد على اللامركزية في إنجاز المعاملات .
  3. الابتعاد عن الإجراءات المعقدة لتسهيل عملها .
  4. تقليل تكلفة العمل التقليدي من خلال استخدام الإدارات الالكترونية .
- كما يذكر ( ياسين واخرون ، 2004 ) أن استراتيجية الحكومة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية تتضمن عدة أمور وهي كالتالي :

1. تعمل على تسهيل وتبسيط توزيع الخدمات على المواطنين .
2. إزالة البيروقراطية الحكومية .
3. تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية .
4. العمل على تخفيض نسب تكاليف العمل الإداري والسرعة الفائقة في تحقيق أنشطة الحكومة وضمان الاستجابة بشكل أسرع لاحتياجات المواطنين .

## تجارب عربية

### تجربة المملكة الأردنية الهاشمية

يشير ( العلق،2005) إلى أنه توجد دراسة لإحدى الشركات الاستثمارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ترى المملكة الأردنية الهاشمية تحتل مرتبة متوسطة من حيث المعدل بين دول العالم ذات الجاهزية لتبني تطبيقات الإدارة والأعمال الالكترونية وتأمل المملكة أن تصبح خلال السنوات القليلة القادمة مركزاً رئيساً في المنطقة العربية ، لتعمل على تطوير خدماتها وبرمجياتها ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات وقد اتخذت مجموعة من القرارات التي تمكنها من دخول أسواق تكنولوجيا المعلومات من أوسع أبوابها ومن أهمها :

١. إصدار تشريعات وقوانين لتعمل على تعزيز البيئة الرقمية الأردنية .
  ٢. إنشاء وزارات للاتصالات وتوفير قيادات ذات كفاءة في العمل لتسهيل عليها تيسير أعمالها وتقديم الدعم الكامل لها لأداء مهامها .
- ويضيف ( السالمي والسليطي ، 2008) إن الهدف العام لديها هو الوصول الى أعلى درجة من الكفاءة والشفافية والوصول إلى أفضل أداء للحكومة وموظف الحكومة والعمل على تغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين ، وأيضاً تتمتع الأردن بالعديد من المقومات مثل : البنية التحتية وتوفير الموارد البشرية المدربة والمؤهلة ، وتعد وزارة الاتصالات هي الجهة الحكومية التي تقوم بالدور التنسيقي والداعم لتطبيقات الإدارة الالكترونية .

### تجارب خليجية :

### تجربة الإمارات العربية المتحدة للإدارة الالكترونية

يذكر ( السالمي والسليطي ،2008) أن مشروع الحكومة الالكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعاً رائداً ومتقدماً وحديثاً وخاصة في إمارة دبي حيث تسعى على العمل لجعل مهام إدارتها المختلفة محسوبة وصولاً إلى تطبيق شامل للإدارة الالكترونية الحكومية ، ومن المتوقع أن تنتهي دولة الإمارات من إنجاز هذا المشروع بحلول عام 2010 م في إطار المبادرات التي تطلقها الإمارات سواء على المستوى الاتحادي أو على مستوى كل إمارة .

ويرى ( كتوعة ،2004) أن حكومة دبي الالكترونية تسعى للعمل على توحيد الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية والهدف منها هو تهيئتها تحت مظلتها الالكترونية ، وتعتبر من الحكومات القليلة في العالم التي تثبت مثل هذه المبادرة .

ويشير ( ياسين ، 2005) الى أن دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل عامة وإمارة دبي بشكل خاص مركزاً للصناعة والتجارة في منطقة الشرق الأوسط ، كما تركز على جهود للعمل على تحويل اقتصاد الإمارات إلى اقتصاد المعرفة على بنية تقنية ومعلوماتية متطورة وحديثة .

ويذكر ( الجار الله ، 2004) أن الإمارات تحتل المرتبة الاولى عربياً والمرتبة ٢١ عالمياً ضمن تصنيف هيئة الأمم المتحدة لبرامج الحكومة الالكترونية ، وهي تجربة تستحق الاستفادة منها .

## تجارب محلية

### تجربة المملكة العربية السعودية للإدارة الالكترونية :

يرى ( أبو عباءة ، 2004) أن المملكة حالياً تعمل لتخطو خطوات كبيرة ، لتعمل على تحسين وتطوير بنيتها التحتية ، وبعد وجود بنية تحتية متينة من أهم عوامل نجاح الحكومة الالكترونية.

كما يشير ( السالمي والسليطي ، 2008) إلى أن أهم ما يميزها هو وجود الأنظمة الحديثة منها ، نظام التصديق والتوثيق الالكتروني الذي يعتبر مهماً لأمن معلومات الحكومة الالكترونية ، وهناك وقع عقد عام ٢٠٠٣م بين الحكومة ومجلس الغرف التجارية الصناعية والذي يعمل على تقديم خدمة التصديق والتوثيق للمنتسبين عن بعد دون الحاجة للذهاب لمكاتب الغرف وقد تم تجهيز النظام وجميع ما يلزم لإطلاق النظام ل (20) غرفة تجارية والذي سيخدم أكثر من ٨ ملايين مواطن مقيم .

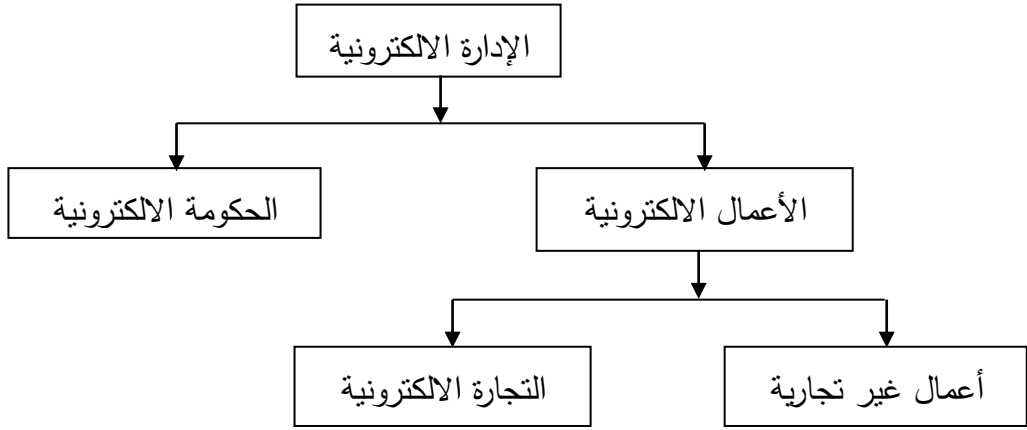
تأسيساً على ما تقدم ، ترى الباحثة أن تطبيقات الإدارة الالكترونية لها الكثير من الفوائد ليس على مستوى الأفراد فقط بل أيضاً على مستوى الحكومات والمؤسسات والمجتمع بشكل عام ، لذلك أولت حكومات بعض الدول اهتماماً بالغاً في هذا المجال ، حيث أن كثير من الوزارات والقطاعات فيها بدأت تركز اعتمادها بشكل كبير على التقنية الالكترونية في إنجاز كافة

معاملاتها وتقديم خدماتها ، لتعمل على زيادة إنتاجية تلك القطاعات ، والمساهمة في بناء اقتصاد قوي ، ودعم التنمية الشاملة .

### مكونات الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الحكومية أو الحكومة الإلكترونية حيث تختص بالوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات والشبكات كما هو موضح في الشكل.

### هيكل الإدارة الإلكترونية



المصدر ( <https://www.google.com/search?q> )

### الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية: ( كردي، 2017 )

شهدت المدارس الإدارية انعطافات وتحديات عميقة وواسعة على مستوى الفكر الإداري حيث بدأت هذه المدارس الإدارية تتطور و تتضح وقد أثر ذلك على زيادة الفاعلية في العملية الإدارية وكفاءتها.

وبذلك أصبحت الإدارة من وصفها الفكرة التي توجه وتدير وتستخدم التكنولوجيا بوصفها الأداة والوسيلة إلى فكرة جديدة مع ظهور التكنولوجيا الحديثة وهي الفكرة التي تأتي بالقدرات والمجالات

الجديدة والقيمة الجديدة التي توجه كل شيء بما فيها الإدارة ، ولهذا فقد أصبحت الإدارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى لم تعد لازمة وضرورية وكذلك أصبح لا يوجد ضرورة لوجود مدير وعاملين يشرف عليهم فقد أصبح الشخص يعتمد على إدارة الذات وليس على إدارة الغير كما أنه أصبح لا يوجد حاجة للرجوع إلى المدير للحصول على المعلومات حيث أصبح يعتمد على الانترنت وقواعد البيانات ولهذا يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية عملت على ما يلي:

- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية .

وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطوراً كبيراً، حيث بدأ هذا التوظيف متمثلاً في شكل تقارير تعبر عن "ما حدث" فعلاً داخل المؤسسة، ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات "لماذا حدث". وانتقلت التقنيات بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي "ماذا سيحدث"، ثم تطورت إلى مرحلة الرؤية المجمعدة للمعلومات والتأثيرات المختلفة للقرارات، ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدماً وهي توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف أو "ماذا نريد أن يحدث". ويوضح الشكل التالي تطور هذه المراحل:

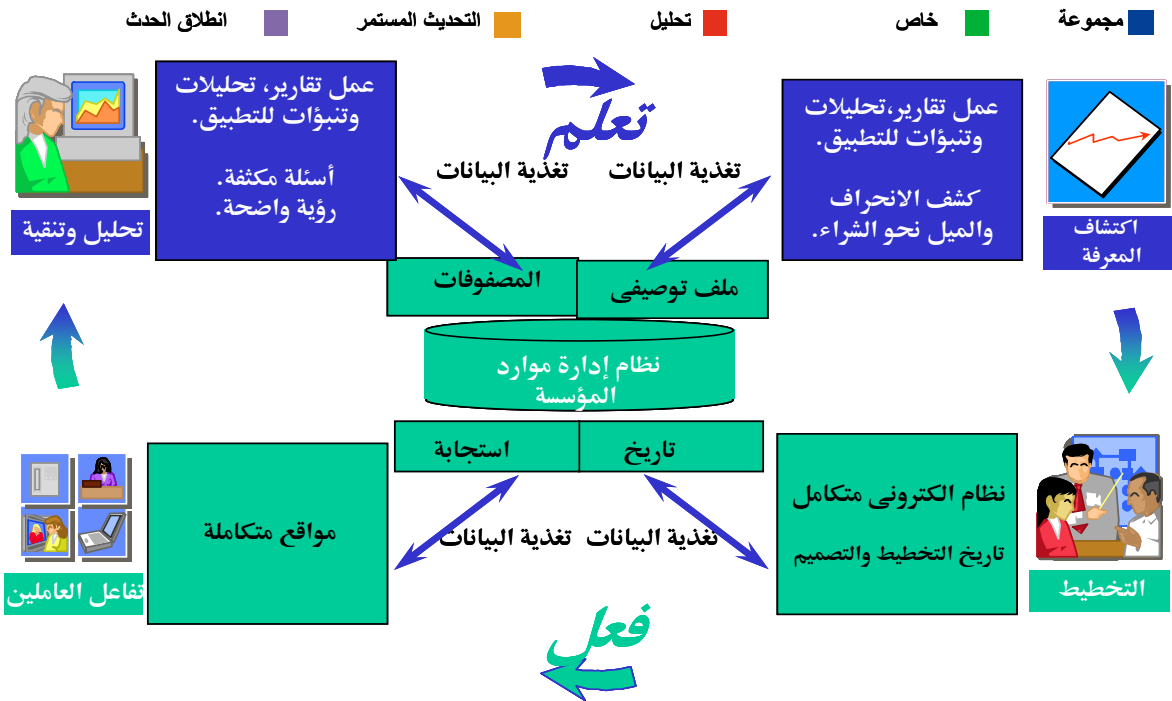
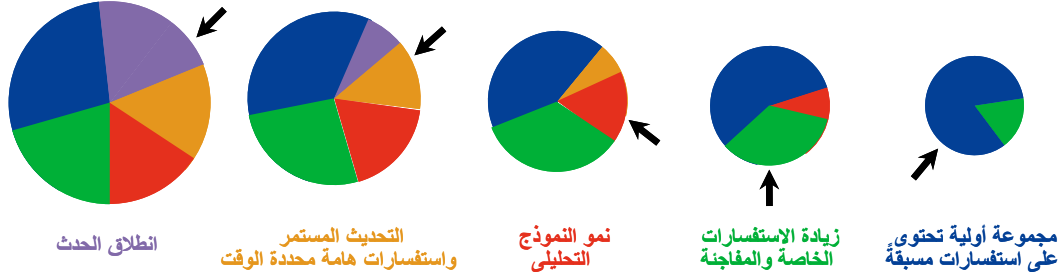
المرحلة الأولى التسجيل  
ماذا حدث؟

المرحلة الثانية التحليل  
لماذا حدث؟

المرحلة الثالثة التنبؤ  
ماذا سيحدث؟

المرحلة الرابعة بدء التشغيل  
القيام بأعمال مختلفة

المرحلة الخامسة نظام إدارة موارد المؤسسة  
ماذا نريد أن يحدث!



## أسباب التحول للإدارة الالكترونية

إن التحول للإدارة الالكترونية هي حقيقة حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة ، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات ، وضمان سلامة العمليات ، التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية ، ويمثل عامل الوقت أحد اهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الان تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص

المتاحة أمام المؤسسات بعنصر الوقت ، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الالكتروني بما يلي :

- تؤثر الإجراءات والعمليات المعقدة على زيادة تكلفة الأعمال .
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- ضرورة توحيد البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود اليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل .
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق .
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة . ( عامر ، 2007 ) .

ومن أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها لتتجح المنظمة في التحول إلى الإدارة الالكترونية ما يلي: ( رضوان ، 2016 )

1. الاهتمام بالمجالات الإدارية ، فليست القضية تقنية وحسب، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية.
2. الاعتماد على الأساليب العلمية التي تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحويل إلى المنظمة الالكترونية ، تستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط لها.
3. استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق وتمنع التناقض وتحقق متطلبات الأداء عالي الجودة والكفاءة.
4. تطوير أنماط التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المنظمة الالكترونية داخلياً وخارجياً.
5. توفر آلية للدفع الالكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة. وذلك كنتيجة طبيعية للتعامل الالكتروني.
6. تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء، كما ويقتضى هذا التحول تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلاً والأعلى تدريباً.

٧. توعية العملاء وتعريفهم بكل ما يتعلق بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الالكترونية.
٨. تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المنظمة بغرض تبسيطها وتوحيدها مع مقتضيات التعامل الالكتروني من خلال الشبكات ، ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد، مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الالكترونية من التزوير.
٩. وضع استراتيجية شاملة على مستوى المنظمة لتحقيق هذه الغاية.

### الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية :

إن للإدارة الالكترونية العديد من المزايا التي لا حصر لها من توفير للوقت والجهد والمال ، وتحسين الأداء والخدمات ، والتأكيد على مبدأ الشفافية في كافة المعاملات ، مما يحتم على المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة الأخذ بها وتطبيقها في أسرع وقت ممكن ، للاستفادة من تلك المزايا ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في العصر الحالي عصر التحول إلى المجتمع المعلوماتي ، وقد تميزت الإدارة الالكترونية عن الإدارة التقليدية بالعديد من المزايا نذكر منها ما ورد في الجدول الاتي :

### جدول رقم (2.2) أبرز الفروق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية :

الميزة	الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
الحفظ	كثير من المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت	النظام الالكتروني في مأمن من التلف والتفاد ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزيني الكتروني
الميزة	الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
الضياع	زيادة نسبة احتمال ضياع المعاملات والأوراق والتي قد تكون مهمة	صعوبة فقدان أي بيانات أو معاملات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الالكترونية إلا في القليل النادر
الاسترجاع	صعوبة استرجاع معلومات أو معاملة وقد يحتاج الامر إلى ساعات أو أيام	سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أي معاملة ( قد يكون ذلك في كبسة زر )
التكاليف	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات او المعاملات واستخراجها	تكلف فقط ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت عليها المعلومات سلفاً

المكان	تحتاج الى مخازن ضخمة ، وطاقت لإدارة هذه المخازن	تحتاج الأجهزة المحمل عليها الملفات إلى غرفة صغيرة فقط
الحماية	تتأثر بالتدخل البشري ، يمكن التلاعب في ملفات بالحذف أو الإضافة	لا يمكن لأحد في الوصول إلى المعاملات والبيانات المحمية والمخزنة على الشبكة
التوثيق والضبط	تتأثر بالعنصر البشري	البرامج التقنية تسجل أي إجراء يتم على الشبكة بالساعة والدقيقة والثانية
الإجراءات	ضرورة التعامل مع الموظف وجهاً لوجه	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب أو الأجهزة الالكترونية الإدارية المخصصة لهذا الغرض
طبيعة اللقاء	خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة من أحد الطرفين	لقاء افتراضي يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط
التفاعل	يكون التفاعل بطيء فقد يحتاج إجراء ما إلى أيام أو شهور لإنجازه	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها إرسال واستقبال الاف الطلبات أو الرسائل بأمر واحد وفي نفس الوقت
السرعة	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز مشروع ما	تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعها
مدة الخدمة	محدودية ساعات الدوام الرسمي	تقدم خدماتها ٢٤ ساعة يومياً
المهام	صعوبة إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة	سهولة إنجاز المهام الخاصة ببسر وسهولة
استثمار الموارد	لا يتوفر لها إمكانية الاستفادة من الموارد المعلوماتية	تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها

المصدر ( الحسن ، 2009 ) .

## نظم الإدارة الالكترونية

هي النظم الإدارية المدعومة بتقنيات حديثة لتكنولوجيا المعلومات ، وقد صنف ( قنديلجي والجنابي ، 2005 ) هذه النظم إلى أربع مستويات وفتت المستويات التنظيمية للإدارة كما يلي :

١. مستوى العمليات : يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة ويشتمل على إدارة عملياتها .
٢. المستوى المعرفي : يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات والمعرفة .
٣. المستوى الإداري : يشتمل على إدارات المؤسسة الوسطى .
٤. المستوى الاستراتيجي : يشمل على الإدارات العليا أو إدارات العمل الاستراتيجي في المؤسسة .

وهذه المستويات الأربعة تحصل على الخدمات المعلوماتية عادة من خلال ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة ، والتي تصمم لأغراض مختلفة، ولجمهور من المستخدمين المختلفين ، هي :

- **نظم معالجة المعاملات التجارية :** والتي تتخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمة ، مثل: متابعة الطلبات ومعالجتها ومتابعة ما يتعلق بالأجور وكذلك السيطرة على الماكينات والمعدات ، ومتابعة التعويضات ، وكلها تخدم مستوى العمليات والتعاملات التجارية في المنظمة ، التي تتابع انسيابية العمل اليومي الروتيني للتعاملات وهي ضرورية لأداء أعمال المنظمة .
- **نظم المكتب :** تتعلق هذه النظم بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات ، والنشر المكتبي، وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال وإجراءات المنظمة ، وكذلك تأمين التقويمات الزمنية المطلوبة .
- **نظم العمل المعرفي :** وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ، ومعالجة البيانات ، ومحطات الرسومات ، والمحطات الإدارية ، وتصوير الوثائق ، والمفكرات اليومية الإلكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب .
- **نظم دعم القرار :** والمتعلقة أعمالها بتحليل مبيعات الإقليم الذي تقدم خدماتها ومنتجاتها له ، وكذلك جدولة الإنتاج ، وتحليل التكاليف والأسعار والأرباح ، إضافة الى تكاليف العقود .
- **نظم المعلومات الإدارية :** مثل التحليل الإقليمي للمبيعات ، وتحليل التكاليف ، والموازنة السنوية ، وإعادة توزيع التحليل ، والتي هي تخدم نظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية .
- **نظم الدعم التنفيذي :** وهي من الأمثلة على نظم دعم الإدارات العليا التي تخدم المستوى الاستراتيجي ، ومن وظائفها تنبؤات اتجاهات المبيعات ، تطوير خطة العمليات وتنبؤات الموازنة ويعتبر نظام إدارة موارد المؤسسة أحد النظم الإدارية الرائدة في الشرق الأوسط في هذا المجال من خلال ما يتيح من قدرات وإمكانيات على مستوى تقني عالي وبما يقدمه من حلول مرنة تساعد على تحويل البيانات إلى معرفة والمعرفة إلى فعل ، كما ويمتلك من الميزات التي تساعد على تحليل البيانات واستخلاص النتائج منها ، وهذا بدوره يساعد في إيصال المعلومات الصحيحة للمستخدم في الوقت المناسب ، ويساعده في عملية التخطيط واتخاذ القرار ورسم السياسات والمتابعة وتصحيح المسار ، ويتكون هذا النظام من :

١. **إدارة التخطيط** : تهدف هذه الإدارة الى تخطيط مهام المؤسسة والتقييم الشامل لأداء العاملين فيها ، على أسس علمية ، كما تقوم باستعراض خطط المؤسسة المختلفة ولجميع الأقسام للتعرف على مخرجات المؤسسة الرئيسية والفرعية .
٢. **إدارة التكاليف** : تقوم هنا الإدارة بالتقييم والمتابعة الالكترونية لأداء المؤسسة من خلال متابعة التكاليف والمهام التي تم تكليف الإدارات أو الأشخاص بها .
٣. **إدارة المعرفة** : تعمل على إدارة المحتوى المعلوماتي والأنشطة الخاصة بأي إدارة داخل المؤسسة بوجه عام بسرعة وسهولة ، من خلال استعراض كافة الأنشطة والمخرجات والمهام التي أنجزتها تلك الإدارات والتي تم تسجيلها في مرحلة سابقة خلال فترة زمنية معينة .
٤. **إدارة العملاء** : تكمن مهمة هذه الإدارة في توثيق البيانات الخاصة بالاجتماعات الخارجية التي تتم بين العاملين بالمؤسسة والجهات الخارجية سواء أفراد أو مؤسسات ، كذلك الحفاظ على بيانات المتعاملين مع المؤسسة ، وتوطيد العلاقة معهم .
٥. **إدارة الوثائق** : تهدف إلى توثيق مراسلات المؤسسة وسهولة حفظ وتخزين واسترجاع كافة المكاتبات المتبادلة بين المؤسسة والجهات الخارجية التي تتعامل معها في إطار من الأمان والسرية ، مما يساهم في خلق أرشيف إلكتروني لكل كيان داخل المؤسسة .
٦. **إدارة الاجتماعات**: تعمل على التوثيق الالكتروني للاجتماعات الداخلية لسهولة استرجاعها ومتابعة سير العمل في المؤسسة ، وحفظ الوثائق الخاصة باجتماعات المؤسسة على مختلف المستويات الإدارية .
٧. **إدارة الأنشطة والأحداث** : تهدف الى تحقيق عناصر التنظيم والتعاون والتنسيق الكامل بين جميع كيانات المؤسسة من خلال التعرف على الأحداث والمناسبات الهامة التي تنظمها أو تشارك فيها سواء على المستوى الداخلي او الخارجي ، وعدم تعارض التوقيينات بين حدث واخر وتفعيل مشاركة العاملين بالمؤسسة .
٨. **إدارة المراسلات الالكترونية** : تقوم بتيسير وتبادل رسائل البريد الالكتروني بين أعضاء المؤسسة بسرعة وسهولة ، وتوفير أكبر قدر من تأمين سرية المعلومات إلى جانب ترشيد استخدام الموارد .
٩. **إدارة الخدمات الالكترونية** : تهدف الى تفعيل التواصل بين العاملين في المؤسسة إلكترونياً والتغلب على الحواجز المكانية والزمنية داخل المؤسسة وإيجاد وسيلة سريعة ومبتكرة لمشاركة العاملين في كافة الأحداث ( رضوان ، 2004 ) .

كما ذكرنا سابقاً بأن موضوع الإدارة الالكترونية موضوع حديث ، فإنه ما زال هناك قصور في أغلب أقسامه ، والتي نذكر منها الحكومة الالكترونية، إدارة الوثائق الالكترونية، التجارة الالكترونية، الاقتصاد الرقمي، النقد الالكتروني، مواقع الانترنت...إلخ.

إلا أنه من أهم هذه المظاهر والتي بدأت في النضوج ، والتي سنركز على واقعها في فلسطين هما الحكومة الالكترونية وإدارة الوثائق والمراسلات الالكترونية:

### أولاً: الحكومة الالكترونية : ( الغوطي ، 2006 )

هي استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل ( شبكة الانترنت ، شبكة المعلومات ، الاتصال عبر الهاتف المحمول ) والتي لديها القدرة على تحويل العلاقة مع المواطنين ورجال الأعمال مع المؤسسات الحكومية ، وتخدم أهداف كثيرة تمكن المواطنين من الوصول للمعلومات بحرية وكفاءة ، تقليل الفساد وتزيد من الشفافية ، تطور التفاعل مع المواطنين ، وتعمل على تعظيم العائد وتخفيض التكلفة .

ومن الأهمية الإشارة الى أن الحكومة الالكترونية لا ترتبط بالإنترنت فقط بل إن الفاكس والهاتف يمثلان عناصر من مكونات الاتصال في الحكومة الالكترونية وقد بدأت بعض الدول في استخدام الفاكس والهاتف قبل إدخال خدمات المعاملات من خلال الإنترنت وقد اقتصر دور الانترنت في البدايات الأولى على نشر المعلومات عن الخدمات المقدمة في الحكومة الالكترونية وبالتالي فإن الدول تقنتي التكنولوجيا التي تناسب مواردها المالية .

حيث أن الحكومة الالكترونية تستخدم تقنية المعلومات في علاقاتها بالأفراد وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى وهذا يؤدي إلى سرعة إنجاز المعاملات ورفع مستوى الكفاءة في الإنجاز وانخفاض التكاليف كذلك تعطي المواطن الاختيار متى وأين يدخل إلى المعلومات والخدمات الحكومية ، وقد تم تقسيم مراحل الحكومة الالكترونية إلى ثلاث مراحل كما يلي:

١. المرحلة الأولى: وهي عندما دخلت الحاسبات في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة

وفيها تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارة المختلفة من خلال البرامج.

٢. المرحلة الثانية: هي عصر أنظمة المعلومات وتشمل فترة السبعينيات والثمانينيات وهي

المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة

المختلفة وقد عرفت بأتمتة بعض الخدمات ، ومن خلال أنظمة المعلومات يحصل المواطن على الخدمة .

٣. المرحلة الثالثة: تمثل عصر الانترنت حيث بدأت في منتصف التسعينيات وفيها تم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال بالإنترنت سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم أو بالنسبة لاتصال المواطن بهذه القرارات.

### هل يوجد نموذج مثالي للحكومة الالكترونية؟

الحقيقة أنه لا يوجد نموذج مثالي لتأسيس الحكومة الالكترونية ينبغي على كافة المجتمعات تكراره بل لكل مجتمع خصوصية الواقع والأهداف التي عليه أن يضعها في الاعتبار لتأسيس نموذج الخاص للحكومة الالكترونية حيث كان المحور الأساسي في أوروبا حماية وخدمة المستهلك أو المواطن وهذا يعني أنه يجب تحويل البرامج لتناسب طبيعة الدولة التي سيتم التطبيق فيها .

وتوجد بعض الاعتبارات يجب أخذها بعين الاعتبار عن تصميم النموذج الملائم لمشروع الحكومة الالكترونية هي:

- ١- فهم احتياجات الموظفين والمواطنين.
- ٢- العمل على تبني وإقرار حلول ملائمة للمشكلات القائمة.
- ٣- وضع قواعد أخلاقية وقانونية ملائمة.
- ٤- مدى إمكانية رواج المشروع.
- ٥- الحفاظ على الخصوصية والسرية.
- ٦- التأكد من نجاح المشروع من خلال معايير خاصة.

### الحكومة الالكترونية الفلسطينية:

أجريت دراسة على مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية شملت (241) مؤسسة منها 12 وزارة و45 مؤسسة حكومية، حيث أوضحت أن 69% من الوزارات والمؤسسات الحكومية لديها شبكة حاسوب 30% لا يوجد لديها شبكة حاسوب كما أن 81% من الوزارات والمؤسسات الحكومية لديها اتصال بالإنترنت وأن هناك نسبة 57% لديها موقع على

شبكة الإنترنت ، كما توضح (وزارة الاتصالات، 2003) وقد وضعت الوزارة استراتيجية عليا لتطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين لتحقيق عدة أهداف منها :

- تطوير وتحسين مستوى الكفاءة الإنتاجية.
- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للمواطنين والمقيمين في الخارج.
- تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل.
- تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية.
- ربط كافة المؤسسات الحكومية مع بعضها البعض.

### مفهوم الأرشفة الالكترونية: ( الحسين ، 2017 )

هي عبارة عن نقل وإدخال الملفات التقليدية إلى الوسائط المختلفة للحاسوب ، بحيث يمكن تخزينها لفترات طويلة ، مثل : الشرائط الممغنطة أو الأقراص الضوئية بحيث تستخدم كأداة مساندة إذا ما فقدت الملفات الأصلية من وسائط التخزين التقليدية .

ترى الباحثة أن الأرشفة الالكترونية هي تحويل الملفات الورقية إلى ملفات الكترونية من خلال الوسائل المتعددة ، إما من خلال الماسح الضوئي أو حفظها بشكل الكتروني من خلال البرمجيات المتاحة على الحاسب الالي ، من أجل الحصول على المعلومات ذات صفات أكثر وضوحاً والأكثر دقة والمتوفرة بكل زمان ومكان بنفس الجودة .

### الغاية من الأرشفة الالكترونية:

للوثائق الالكترونية غايات تهدف للوصول إليها منها: ( kain & koshy , 2013 )

١. الحد من تضخم حجم الأرشيف
٢. تخفيض الجهد البشري في حفظ الوثائق
٣. المساندة في اتخاذ القرارات الإدارية
٤. وسيلة اتصال وربط فعالة
٥. الالتزام بمواكبة التغيرات في الأنظمة والتعليمات

## معوقات الأرشفة الالكترونية : (القدال، 2019)

١. عدم وجود تأهيل فني ، وتقني للموظفين .
٢. عدم توفر بيئة للعمل المكتبي الالكتروني .
٣. إهمال الكوادر المؤهلة تقنياً .
٤. غياب وجود معايير لتوظيف موظفين الأرشيف .
٥. وجود فجوة كبيرة بين استخدام التقنية ، ومؤهل الموظف .

## تطبيقات التجارة الالكترونية

وظائف البحث التسويقي المباشر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

الحكومة الالكترونية - الشراء الالكتروني لـ ٨٢٠ بورصة التجارة الالكترونية التجارة الاجتماعية

أعمال الشراكة: البرامج التابعة ، الانضمام للمغامرات، التبادلات ، الأسواق الالكترونية ، والاتحادات	خدمات الدعم: وفاء النظام، الخدمات اللوجستية، المدفوعات ، المحتوى و نظام الأمن	التسويق و الإعلانات: البحث عن المتجر، الترويجات ، محتوى الويب ، والتسويق المستهدف	سياسة عامة: الضرائب القانونية مشاكل خصوصية، أنظمة، الامتثال و إصطلاحيّ المعايير	الناس: المشتركون ، البائعون ، وسطاء ، الخدمة ، الناس ، والإدارة
---	--	--	---	--

### خدمات الدعم

(1) الأعمال المشترك البنية التحتية للخدمات أمان ، نكي مصادقة البطاقات ، المدفوعات الالكترونية ، الدلائل / الكتالوجات ، الأجهزة والأجهزة الطرفية	(2) المراسلة و توزيع المعلومات البنية الأساسية التبادل الالكتروني للبينات ، البريد الالكتروني ، النص التشعبي بروتوكول النقل والدرشة غرف أدوات الويب ٢.٠	(3) محتوى الوسائط المتعددة والشبكة البنية التحتية للنشر أتش تي أم أل ، جافا (XML VAML)	(4) البنية الأساسية للشبكة الاتصالات ، تلفزيون الكابل انترنت لاسلكي، فان ، وان ، لان ، إنترنت ، إكسترننت الوصول ، واي فاي ، واي ماكس هاتف خلوي	(5) التواصل البنية الاساسية مع قواعد البيانات ، شركاء العمل التطبيقات خدمات الويب، تخطيط موارد المؤسسات
--	--	---	---	---

### البنية الاساسية

إدارة

الشكل ( 1.2 ) إطار للتجارة الالكترونية

المصدر ( سلوى البرغوثي ، 2013 )

## 2.2 رضا المرضى

### مفهوم رضا المرضى وأبعاده

#### مقدمة :

بما أن رضا المرضى يعتبر من أهم العوامل المؤثرة لقياس جودة الخدمات ومن المفاهيم الحديثة نسبياً في الإدارة الصحية ، فلم يظهر مفهوم رضا المرضى إلا في أوائل الثمانينات من القرن الماضي حيث ازداد الاهتمام بهذا الجانب كنتيجة طبيعية للطفرة النوعية والكمية للخدمات الصحية وعلى كافة الأصعدة ، حيث أن رضا المرضى في المجال الصحي هو عوامل مشتركة من الحاجات والتوقعات والخبرات من الخدمة وغاية سامية يسعى القائمون على الخدمات الصحية ، وتحرص المنشآت الصحية المتقدمة على توكي الجودة في الخدمات الصحية المقدمة للمرضى حيث يعتبر المريض العامل الرئيس والمؤثر في تقديم الخدمات الصحية ، وأن قياس مدى الرضا يلعب دور هام في الضغط لتنمية المسؤولية لدى مزودي الخدمة ، وأن نتائج قياس مدى الرضا له دور هام في استراتيجيات وتكتيكات المستشفيات في تقديم وتطوير الخدمات للمرضى ، وعنصر فعال في التحكم بنوعية الرعاية في المستشفيات فيما يتعلق بالخدمات الصحية ، وله دور متزايد الأهمية في دفع النمو نحو المساءلة بين مقدمي الرعاية الصحية عن طريق اتخاذ تدابير وتحسين جودة الخدمات من نوعية الرعاية الصحية المقدمة ، وهو عنصر أساسي في جودة وتقييم الخدمات الصحية في المستشفى .

وتسعى المؤسسات الصحية الى إثبات وجودها من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات ، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات الزبائن ومتطلباتهم ، فتقديم الأفضل هو المفتاح الأساس الذي تدخل من خلاله هذه المؤسسات الى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها مما يساعدها في تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز للوصول الى أعلى مرتبات الرضا ، إذ أصبح المريض في دائرة الاهتمام .

ونظراً لأهمية تقييم رضا المرضى وحادثة تطبيقها من قبل المؤسسات الصحية المختلفة فقد ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من أوجه مختلفة ، مما أوجد حالة من التباين حيث لا يوجد اتفاقاً موحد لتعريف رضا المرضى . (Kotler,2012).

ومن خلال هذه الدراسة فإنه سيتم تناول عدد من المفاهيم لرضا المرضى لتحديد تعريف شامل لأهم المرتكزات والعوامل المؤثرة في تقييم رضا المرضى ، فمن أجل الوصول إلى رضا المرضى يعني تقديم الخدمة بما يتلاءم ويتطابق مع توقعات واحتياجات المريض والاستمرار في تحقيق وتوفير الخدمة من البداية وحتى النهاية من خلال التحسين المستمر، أي بأن تكون الخدمات الصحية التي تساهم في تحقيق رضا المرضى حلقات مرتبطة مع بعضها البعض وترتكز على تحسين الخدمات في إنجاز مهامها ، وهذا بالطبع يعتبر الضمان الذي سيؤدي الى تحقيق رضا المرضى وتلبي حاجاته ورغباته ومن هذه التعريفات :

عرف (الشريف، 2017) رضا العملاء بأنه : انطباع إيجابي أو سلبي مدرك من طرف العملاء الذي ينتج عن مقارنة الأداء الفعلي للخدمة أو السلعة مع توقعاتهم ، من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن رضا العملاء هو شعور ينتاب العميل عند تجربته لسلعة أو خدمة معينة .

وقد ترى الباحثة بأنه شعور المريض بالراحة عن مجمل الخدمات التي تلقاها خلال مدة إقامته في المستشفى ، وتشمل الخدمات الطبية والتمريضية والخدمات المرافقة ( الفندقية ، نظافة ، خدمة اجتماعية ونفسية ) مما يولد إحساساً باهتمام الأطر الطبية والخدمية به ، وبمنحه الثقة بالإجراءات التي يتبعها الأطباء ، ويخلق لديه شعوراً إيجابياً يساعده على تقبل العلاج والتجاوب معه ، وهذا يؤدي بدوره الى تحصيل نتائج علاجية أفضل مما ينعكس على جودة خدمات الرعاية الصحية .

### أبعاد الرضا من الخدمات المقدمة

هناك ثمانية أبعاد تم اعتمادها في هذه الدراسة لقياس مدى رضا المرضى المدخلين وتأثيرها على الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى ، ويمكن تقسيمها كالاتي ( أبو يمن ، 2010 ) :

١. بعد الرعاية الطبية : تمثل درجة الرضا المتحققة عن الخدمة المقدمة من الفريق الطبي في الوقت الذي يعطيه الطبيب للمريض عند إجراء الفحص ، وتفهم وضع وحالة المريض ومشاركة المريض بالمعلومات وكيفية متابعة العلاج والإرشادات بعد الخروج . حيث يرى غالبية الأطباء أن الجودة العالية يمكن تحديدها من منظور توفر أحدث الوسائل التقنية الطبية في المستشفى بالإضافة إلى إعطاء الأطباء الحرية المطلقة في التصرف لمصلحة المريض ، إن الهدف النهائي للخدمات الطبية هو ضمان الصحة

الجسدية والنفسية للمريض ، وكلما كان المريض راضياً كان أكثر تعاوناً مع الأطباء والكادر التمريضي أما المريض غير الراضي عن الخدمات الطبية المقدمة له فلن يكون متعاوناً بالصورة المطلوبة لذلك فإن التواصل بين الطبيب والمريض يشعر المريض بالرضا.

٢. بعد العناية التمريضية : أن الرعاية التمريضية هي مؤشر أساسي على مدى الرضا من خدمات التنويم ، حيث أن التعامل الجيد للممرض والاستجابة لندائهم ومتابعة أوضاعهم ، والإجابة على أسئلتهم له تأثير إيجابي على رضا المرضى المنومين .

٣. بعد الخدمات الصحية المساندة : إن الاهتمام من كادر الخدمات الطبية المساندة بتلبية احتياجات المريض من الحفاظ على خصوصيته والعناية بحالته الصحية والإجابة على تساؤلاته ووضع الصحة والمحافظة على النظافة ونظافة الأقسام لها كبير الأثر على رضا المرضى .

٤. بعد الاستقبال والخروج : إن قسم الاستقبال هو نقطة الاتصال الأول مع المريض الذي له دور في الانطباعات الأولى ، وكيفية التعامل مع المريض لها أثر كبير في تقييم مدى رضا المرضى ، وهناك عمليتين رئيسيتين يجريها المريض في قسم الاستقبال هما :

• عملية الدخول للمستشفى : تقديم الخدمة للمرضى الداخليين للمستشفى وعائلاتهم ، والمحافظة على خصوصياتهم وسهولة وسرعة الإجراءات وكيفية تعامل الموظف له تأثير على مدى الرضا .

• عملية الخروج من المستشفى : عملية الخروج من المستشفى تكون عادةً الشيء الأخير الذي يتلقاه المرضى قبل مغادرتهم المستشفى ، وكونها العتبة الأخيرة في تجربة المستشفى ، فإن إجراءات الخروج يجب أن تكون ذكراً حسنة عند المريض ، حيث أن التعاون بين جميع العاملين في المستشفى وإنهاء جميع المعاملات الورقية الخاصة بالخروج وعدم الإبطاء والتأخير في إجراءات ممكن أن يؤثر على الرضا لدى المريض .

٥. بعد الاحتياجات والخدمات المساعدة : الراحة ونظافة غرف المرضى والهدوء أثناء العمل بالإضافة إلى الخدمات والإرشاد والدعم النفسي ما هي إلا عوامل تساعد في الوصول إلى رضا المرضى وهي المفتاح الرئيسي للشفاء ، وهي أحد الأسباب التي تجعل المرضى يختارون المراكز الخاصة والراحة والنظافة وهي الأمور التي تساعد في الوصول لرضا المرضى .

٦. بعد الزيارة : إن توفر أماكن مناسبة ونظيفة ومريحة للزوار والمرضى ومدى الزيارة كافية ومناسبة لها تأثير إيجابي على مدى الرضا للمرضى .

٧. بعد سهولة الوصول : إن الخدمة الطبية المقدمة لا يجدها أي عائق وإنما الوصول إليها بسهولة وتتوافر لها وسائل الاتصال ويمكن الوصول لها في أي وقت بالإضافة إلى وجود إشارات إرشادية واضحة في الطريق الى المستشفى داخل الأقسام .

٨. بعد الرضا العام : أهم الطرق التي تستخدمها المستشفى لتقييم وتحسين الجودة هو أن تسأل المرضى كيف يقيمون تجربتهم في المستشفى ، وسؤال المرضى إذا كان لديهم توصيات للمستشفى ، وذلك لتقييم مدى مجمل مصداقية الإجابة على الأبعاد السابقة .

### أهمية رضا المرضى

يعد العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في الإنتاج ، وقد أدى إهمال هذا العنصر في بعض المجتمعات والمؤسسات الى تخلف ونقص إنتاجها ، وهذا ما يدعو الى دراسة رضا المرضى ، لما له من أهمية تطبيقية وعملية ، ويعد رضا المرضى من الموضوعات التي ينبغي أن تبقى موضعاً للدراسة والبحث بين فترة وأخرى عند المهتمين بالتطوير الإداري في العمل ، ويعد من أهم العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمستويات الإداريات ، حيث يدفعهم طوعاً الى زيادة الإنتاج . ( العبد، 2001).

### العوامل المؤثرة على رضا المرضى :

هناك الكثير من العوامل التي من شأنها أن تؤثر على رضا المريض ، والتي يمكن تقسيمها الى عوامل مستقلة وعوامل غير مستقلة ، ويمكن تقسيم العوامل المستقلة الى : ( Frostholm et al, 2005 )

- عوامل خاصة بالمريض .
- عوامل خاصة بالكادر الصحي .
- عوامل خاصة بالنظام الصحي ككل .

### العوامل المتعلقة بالمريض :

١. العمر : يعد المرضى الأكبر سناً أكثر رضا عن حالتهم الصحية .
٢. الجنس : أظهرت بعض الدراسات بأن النساء أقل ارتياحاً وبعض الدراسات أظهرت العكس .

٣. المكانة الاقتصادية والاجتماعية : أثبتت بعض الدراسات أن الأفراد ذوي المكانة الاقتصادية والاجتماعية والأقل تعليماً يميلون إلى أن يكونوا أقل ارتياحاً تجاه العناية الصحية ، وهناك دراسات أثبتت العكس .

٤. الحالة الصحية : بالنظر إلى المرضى بالأمراض المزمنة تبين أن هناك نماذج ثابتة ، فمثلاً وجد أن المرضى الذين يعانون من السكري المفرط كانوا أقل ارتياحاً بالعناية المقدمة لهم ، وأن الوضع الصحي يتأثر إيجابياً مع مستوى رضا المرضى وجودة الخدمات .

٥. درجة التعليم : كلما ارتفع مستوى التعليم قلت نسبة الرضا .

### العوامل الخاصة بالكادر الصحي والأطباء :

١. الوقت الكافي : إن الوقت الذي يقضيه الطبيب في الفحص والحديث مع المريض يولد الثقة بينهم ويؤثر إيجابياً كلما كان الوقت أطول .

٢. التواصل : تعني إعطاء المريض المعلومات الضرورية له والطلب منه اتباع مجموعة من الإجراءات او التعليمات من أجل سلامته ، ومخاطبته باللغة التي يفهمها والإنصات إليه ، حيث إن ذلك يؤثر على معدلات الرضا لدى المريض .

٣. اتخاذ القرار والتحكم : يتم اتخاذ القرار والتحكم من قبل المختصين والطاقم الطبي مما يؤثر ذلك إيجابياً على رضا المرضى ، وقد يزيدوا من مدى الرضى من خلال السيطرة والتحكم .

٤. المهارات الفنية والكفاءة : تعني القدرات ومستوى الأداء لمقدم الخدمة .

٥. المظهر : كثير من المرضى يتفاعلون مع المريض مع مظهره حيث إن المظهر الجيد يؤثر بشكل إيجابي ، وذلك يعني أن يكون مقدم الخدمة الصحية على قدر من الاحترام والأدب ، وأن يتسم بالمعاملة الودية والمظهر اللائق ، فهذا الجانب يشير الى المودة والاحترام بين الطاقم الطبي والمريض .

٦. توقعات المريض : تعد من العوامل المؤثرة والأكثر أهمية للمختص أن يأخذ الوقت الكافي والجهد لتلبية توقعات المريض .

### العوامل المتعلقة بالنظام :

• الفريق الطبي : إن التعاون بين الفريق الطبي والمريض وإعطائه الوقت الكافي لمتابعة وشرح حالته الصحية يعد من أولى اهتمامات المرضى ، حيث يتم تقييم الفريق الطبي من المرضى من خلال الطبيب وطريقة التعامل والمعاملة والأداء .

- الإحالات : إن الإحالات الفعالة إلى أطباء ذو مهارات عالية ومستشفيات مؤهلة له دور كبير في الوصول إلى رضا المرضى .
- استمرارية العناية : تعد أحد أعمدة الجودة في الخدمات الصحية وهي جزء من التنسيق والتعاون في تقديم الخدمة بطرق منسقة ومستمرة ومناسبة لحاجة المريض .
- عدم الانتظام والسرعة بالخدمة : هي درجة السرعة التي يتلقى المريض من خلالها الخدمة بالسرعة الممكنة ووجود التعاون بين مقدمي الخدمة في جميع المراحل .
- توفر الكادر : إن توفير كادر ذو كفاءة عالية يؤثر إيجابياً على الرضا العام للمريض وتعكس مستوى كفاءة وجدارة القائمون على تقديم الخدمات الصحية من أطباء وممرضون وفنيون من حيث المهارات والقدرات التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل ، فالمريض غالباً ما يلجأ إلى معايير مثل : الكفاءات العلمية التي يتمتع بها الأطباء والشهرة والسمعة التي يحظون بها في حالة التعامل مع تلك المؤسسات الصحية لأول مرة .

### الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية:

لا تختلف طبيعة الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية ، عن مثيلتها في منظمات الأعمال الأخرى، حيث إن الوظائف والعمليات الإدارية التي تقوم بها منظمات الأعمال نجدها في المنظمات الصحية ، كما أن المنظمات الصحية تأثرت كثيراً بالتطورات الحاصلة في الفكر الإداري الحديث مثل مبادرات تطبيق الجودة الشاملة وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، والتوجه نحو الزبون، والتسويق بالعلاقات وغيرها، فهي تسعى لتوظيف هذه المبادرات بالشكل الذي يحقق لها الكفاءة والفعالية في الأداء وبالآتي تحقيق أهدافها الاستراتيجية .

ومن ناحية أخرى، نجد أن المنظمات الصحية سواء كانت في القطاع العام أو في القطاع الخاص، تعمل في بيئة تنافسية قوية وسريعة التطور، تفرض عليها تحقيق التوافق بين إمكانياتها وقدراتها وبين ما تفرضه هذه البيئة من تغيرات خاصة في احتياجات المرضى من الخدمات الصحية، مما يجعلها تواجه الكثير من التحديات من أجل تحقيق التميز التنافسي، ومن بين هذه التحديات الاستثمار في تقنية المعلومات كمدخل لتحسين الخدمات المقدمة وتحسين عمليات المنظمة ووظائفها المختلفة، وكذلك تسعى هذه المنظمات من خلال توظيف تطبيقات تقنية

المعلومات والاتصالات إلى خفض تكاليف الإنتاج وزيادة الربحية بالنسبة لمنظمات القطاع الخاص.

لذلك ينبغي على هذه المنظمات الاستفادة من حلول الأعمال الالكترونية بالشكل الذي يخدم كل أنشطتها الفنية والإدارية ، بما يضمن للمؤسسة الطبية الاستغلال الأمثل لمواردها، وتحسين عملياتها، ولا يعتمد نجاح هذه التقنيات على الاختيار الدقيق للمعدات والبرمجيات الخاصة بتخزين ومعالجة واستعادة المعلومات فحسب، وإنما يعتمد نجاحها بشكل أكبر على مدى ملائمتها لمختلف المستخدمين مقدمي خدمات الرعاية الصحية من أطباء وتمريض وفنيين وكذلك الإداريين، حيث تختلف رؤية وأولويات كل فئة من هذه الفئات وتختلف احتياجاتهم للمعلومات وكيفية استفادة كل منهم من هذه التقنيات (Taylor and Cullen، 2009) ومن الفوائد التي تعود على المنظمات الصحية جراء توظيف حلول الأعمال الالكترونية ، إمكانية الوصول إلى المزودين بغض النظر عن أماكن تواجدهم ، خفض تكاليف التوريد وتكاليف المخزون ، تحسين العمليات وتوفير طرق جديدة لأداء العمل ، تحقيق المزايا التنافسية، (Lin and Lin,2008) . بالإضافة إلى تقليل الأخطاء الطبية كما أنها تواجه بعض التحديات مثل تلك المتعلقة بالمسائل الأمنية والقانونية ، وعدم توفر مزودي خدمات تقنية المعلومات والاتصالات المناسبين، وكذلك عدم توافقة التقنيات المتوفرة مع احتياجات المستشفى ، بالإضافة إلى ارتفاع تكلفة توظيف تقنيات الأعمال الالكترونية (The European Commission,2006) .

### **تقنيات الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية:**

كشفت العديد من الدراسات عن تقنيات الأعمال الالكترونية التي تتبناها المنظمات الصحية في الدول المتقدمة بغض النظر عن حجم تلك المنظمات ، إجمالاً تتعلق هذه التقنيات بالتعاملات الالكترونية التي تكون المنظمة طرفاً فيها سواء كانت بين المنظمة الصحية وبين منظمات أعمال أخرى (B2B) ، أو بين المنظمة الصحية وعملائها (B2C) ، أو بين المنظمة الصحية والمنظمات الحكومية (B2G) أو بين المنظمة الصحية وموظفيها (B2E) ، وهذا يعني تنفيذ حجم كبير من الأنشطة المتعلقة بالسلع والخدمات إلكترونياً عبر الويب. (al et ، 2010) . ( Hubner ) .

كما تصنف تقنيات الأعمال الالكترونية إلى تقنيات توظف الاتصال الالكتروني مع المنظمات الأخرى ذات العلاقة ، وتقنيات تستخدم لإدارة الأعمال الداخلية إلكترونياً .

كما تصنف هذه التقنيات إلى تقنيات إدارية وتقنيات طبية وذلك وفقاً للأغراض التي تهدف هذه التقنيات إلى تحقيقها ومن أهم التقنيات والنظم التي تحتاجها المنظمات الصحية لتبني الأعمال الالكترونية ما يأتي: ( Blumenthal,2011 ) .

١ . **البنية التحتية للاتصال** : واحدة من تقنيات الأعمال الالكترونية التي توفرها المنظمات الصحية لتمكين العاملين من تبادل المعلومات والاستفادة من خدمات أنظمة المعلومات الموزعة و المشاركة في الموارد المتاحة وذلك من خلال توفير الشبكات الحاسوبية المحلية الواسعة، كما تقوم المنظمة الصحية بتوفير خدمات الاتصال بالإنترنت لجميع العاملين الإداريين والفنيين لتمكينهم من الاستفادة من هذه التقنية لخدمة أغراض العمل ، بالإضافة إلى ذلك فإن امتلاك المنظمة الصحية لموقع الكتروني على الويب يعد من متطلبات تبني الأعمال الالكترونية فيها خاصة إذا كان هذا الموقع تفاعلي يمكن تنفيذ كثير من المهام الإدارية والفنية من خلاله مثل حجز المواعيد للعملاء (المرضى) وإرسال طلبات الشراء للموردين واستقبال العروض ... الخ، أخيراً تعد تطبيقات البريد الالكتروني من الخدمات الهامة التي يجب أن توفرها المنظمات الصحية لغايات توفير الاتصال وتبادل الرسائل بينها وبين المنظمات الأخرى وكذلك بينها وبين العاملين فيها .

٢ . **التقنيات التي تحقق مشاركة البيانات إلكترونياً داخل المنظمة الصحية** : حتى تكون المنظمة الصحية جاهزة لتوظيف نظم الأعمال الالكترونية وتقنياتها المتعددة لابد من بناء وتصميم قواعد بيانات متكاملة حتى تمكن مستخدمي النظام ( فنيين وإداريين) من الوصول للملفات والمشاركة في البيانات وتبادلها وذلك بشكل يغطي احتياجات كل منهم ويخدم أداء المهام المكلف بها.

٣ . **نظم إدارة سلاسل التوريد (SCM)** : وهي نظم مبنية على الحاسب وتطبيقاته الشبكية لغرض الربط بين أعضاء سلسلة التوريد من أجل تسهيل تدفق المواد والمعلومات بينهم ، حيث تقوم المنظمات الصحية بتوظيف هذه النظم لغايات ضمان توريد الأدوية والمستلزمات الطبية

بكفاءة عالية تضمن حسن الأداء وخفض تكاليف التوريد والتخزين، بالإضافة إلى المحافظة على سلامة المواد الطبية .

٤. **نظم تخطيط موارد المنشأة ( ERP )** : نظام متكامل لإدارة المنشآت يتكون من مجموعة منظومات مالية وإدارية وإنتاجية مترابطة تعمل على قاعدة بيانات موحدة ، توفر أفضل حلول إدارة أعمال المنشآت لتقديم رؤية دقيقة للأعمال وتفعيل التطور والابتكار، حيث يتم توحيد جميع عمليات الأعمال في بيئة نظام موحد مبنية على قاعدة بيانات مركزية.

تشكل نظم تخطيط الموارد محوراً رئيسياً لتطوير وحوسبة إجراءات العمل لأي منشأة ، إذ أنها تمكن من الاستثمار الأمثل للموارد و بشكل فاعل ، لذلك تشمل تقنيات الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية على النظم الفرعية لتخطيط الموارد والتي تركز على الموارد المالية والبشرية وإدارة المواد والمستلزمات الطبية حيث تتكامل هذه النظم لتمكين المؤسسات الصحية من الاستثمار الأمثل لمواردها .

## 3.2 الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت واقع ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الانظمة الالكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية ، وقمنا بالاطلاع على ما استطعنا الحصول عليه من هذه الدراسات والأبحاث ، واستفدنا منها في جوانب أخرى : صياغة التساؤلات ، والمنهجية العلمية ، وفيما يأتي بعض الدراسات المعروضة وفق التسلسل الزمني من الأحدث الى الأقدم :

### 1.3.2 الدراسات العربية:

١. دراسة (صالح، 2021) در الإدارة الالكترونية في الميزة التنافسية في المستشفيات الأردنية الخاصة .

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الالكترونية بمتغيراتها ( الموارد البشرية ، شبكات الاتصال ، قواعد البيانات ، المكونات المادية والبرمجيات ) في الميزة التنافسية في المستشفيات الأردنية الخاصة ، من خلال مساهمتها في تخفيض الكلفة وتوفير الوقت والجهد والتركيز على المهام والأعمال الرئيسية للمنظمات لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة والفاعلية التنظيمية ، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي الأقسام الإدارية والإشرافية في المستشفيات الأردنية الخاصة في العاصمة عمان ، والبالغ عددها (43) مستشفى ، وخضع منها للدراسة (23) مستشفى ، واعتمدت الدراسة على طريقة العينة القصدية ، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتم الاعتماد على الاستبانة أداة الدراسة ، وتم استلام (222) استبانة صالحة للتحليل ، واستخدم برنامج (spss) لإدخال البيانات ومعالجتها واختبار الفرضيات .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية بأبعادها في الميزة التنافسية في المستشفيات الأردنية الخاصة ، وبناءً على النتائج فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة اهتمام المستشفيات الأردنية الخاصة بتدريب الأفراد العاملين على استخدام البرمجيات الحديثة بشكل فعال ، كما أوصت أيضاً بإدارة المستشفيات بضرورة الاهتمام بتوفير البرامج المتطورة التي تمكن الأفراد العاملين من العمل عن بعد .

## ٢. دراسة ( أبو دف ، 2021 ) أثر الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات الصحية :

### دراسة ميدانية : مجمع الشفاء الطبي بغزة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات الصحية ، في مجمع الشفاء الطبي في مدينة غزة - فلسطين ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، واعتمدت أداة الاستبانة في جمع البيانات اللازمة ، وبطريقة الحصر " المسح الشامل " لجميع أفراد مجتمع الدراسة ، والذي ينكون من الموظفين الإداريين والإشرافيين العاملين في مجمع الشفاء الطبي ، ويبلغ عددهم (198) ، واستردت (168) استبانة صالحة للتحليل . وتوصلت نتائج الدراسة إلى : توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مجمع الشفاء الطبي جاء بدرجة متوسطة ، ومستوى جودة الخدمات الصحية جاء بدرجة كبيرة ، كما أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية في مجمع الشفاء الطبي ، وتبين أن المتغيرات المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في مجمع الشفاء الطبي هي : ( المتطلبات البشرية ، المتطلبات المالية ، المتطلبات الأمنية ) ، وعدم وجود تأثير لمتغيرات ( المتطلبات الإدارية ، المتطلبات التقنية ) ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى : ( الحالة الاجتماعية ، العمر ، المؤهل العلمي ) . وقد أوصت الدراسة إلى تطوير العمل في الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة ، أهمها : تبني سياسة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ، وتوفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية ، وشراء التجهيزات اللازمة وتحديثها ، والعمل على تدريب العاملين بشكل مستمر وتأهيلهم للتعامل مع البرامج والأنظمة والتقنيات الحديثة ، ودعم المتميزين والمبدعين في المجال التقني والتكنولوجي والاستعانة بالخبراء في مجال التكنولوجيا ، والاهتمام الدائم بقياس جودة الخدمات الصحية من خلال المقاييس العالمية المعتمدة .

## ٣. دراسة ( أبو مرسه ، 2021 ) دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

### في وزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية .

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الالكترونية بأبعادها ( المتطلبات الإدارية ، المتطلبات الأمنية ، المتطلبات البشرية ، المتطلبات المالية ، المتطلبات التقنية ) في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة الصحة الفلسطينية ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، واختير مجتمع الدراسة من موظفي الوزارة ، الذين يشغلون الإدارة العليا والمناصب الإشرافية

والذي يبلغ عددهم (595) ، واستخدم الباحث العينة العشوائية التطبيقية كأداة لجمع البيانات ، ووزعت (270) استبانة على المبحوثين واستردت (250) ، واستخدم برنامج (spss) لإدخال البيانات ومعالجتها واختبار الفرضيات .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : هناك موافقة بدرجة كبيرة من المبحوثين على توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية وعلى مستوى الأداء الوظيفي ، يوجد علاقة طردية إيجابية بين أبعاد الإدارة الالكترونية ( المتطلبات الإدارية ، المتطلبات الأمنية ، المتطلبات البشرية ، المتطلبات المالية ، المتطلبات التقنية ) ، والأداء الوظيفي بوزارة الصحة بالمحافظات الجنوبية ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة حول الدرجة الكلية لأبعاد الإدارة الالكترونية ، تعزى لمتغير ( المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة ) بينما يوجد فروق تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث ، يتأثر الأداء الوظيفي بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بكل من ( المتطلبات الإدارية ، المتطلبات البشرية ، المتطلبات المالية ، المتطلبات التقنية ) واستبعدت المتطلبات الأمنية من معادلة التأثير .

أوصت الدراسة بضرورة عمل توازن في نسبة الذكور والإناث في وظائف الإدارة العليا والوسطى لدى العاملين بوزارة الصحة من خلال استقطاب عدد كافي من الإناث ، وذلك لملائمة العنصر النسائي للكثير من المهام الخاصة بالقطاع الصحي ، والعمل على الاستعانة بكادر إداري وفني يتميز بالمؤهلات العلمية العليا وأصحاب الشهادات ، والطاقات الالكترونية والمهارات التقنية ، لأنهم قد يكونون الأقدر على الإبداع والتجديد والتطوير والتأقلم مع البيئة الرقمية التي نعيش فيها.

#### ٤. دراسة ( الشيخ ، 2020 ) دور الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات

الصحية : دراسة تطبيق للصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان .

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين قبول الإدارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية من قبل هذه الأقسام الصحية في محاولة لسد بعض النقص في البريد الالكتروني – أدبيات الإدارة ودورها في كفاءة أداء المنظمات

الصحية وكذلك مساهمتها في توضيح مفهوم ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال إبراز أهميتها في الإدارة العامة المعاصرة ، وكذلك للكشف عن توفر الموارد البشرية والعالمية ، المتطلبات الفنية الإدارية للتطبيق في مجال النظام الصحي بالسودان ، تم تنفيذ المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة مع الإجراءات المنهجية ، والتي تتسق مع مشكلة الدراسة وأهدافها ، والتي تم جمعها بين كل من المنهج التاريخي والمنهج الوصفي ، كما تضمنت مصادر جمع المعلومات عن طريق الاستبيان والملاحظة والمقابلات ودراسات الحالة .

من أهم نتائج الدراسة : انتشار الأمية الحاسوبية بين الجمهور مع ندرة الكوادر البشرية ( الموظفين ) المتخصصين في النظم والبرامج والشبكات ، ومن أهم التوصيات : زيادة الوعي العام بأهمية الإدارة الالكترونية وإعادة تأهيل البنية التحتية اللازمة وسن التشريعات لحماية الأعمال الالكترونية ، وكذلك العمل على شراء الأجهزة وأنظمة التصميم والشبكات والصيانة ، والاهتمام بضرورة تدريب وتأهيل الكوادر البشرية ورفع الوعي العام بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية وضرورتها ، إعادة تأهيل البنية التحتية اللازمة للعمل الالكتروني في مؤسسات التأمين الصحي .

#### ٥. دراسة ( جبريل ، 2020 ) معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات

##### الصحية درنة ( ليبيا ) .

هدفت الدراسة التعرف إلى أهم المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة من وجهة نظر العاملين ، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة ، بلغ تعدادها (89) عاملاً ، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بإدارة الخدمات الصحية جاء متوسطاً ، وأن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية هي المعوقات البشرية ، وأوصت الدراسة بضرورة وضع التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية ، ونشر الوعي بمفهوم وأهمية الإدارة الالكترونية .

٦. دراسة (نوره ، 2019) إدارة الصحة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة :

الدور الوسيط لتكنولوجيا إدارة المعرفة في مستشفيات محافظة إربد .

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إدارة الصحة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات محافظة إربد في ظل وجود متغير تكنولوجيا إدارة المعرفة كمتغير وسيط ، وقد تم اعتماد ستة أبعاد لمتغير إدارة الصحة الإلكترونية وهي : السجلات الصحية الإلكترونية ، نقل البيانات إلكترونياً ، الوصفات الطبية الإلكترونية ، استشارات الفيديو ، مشاركة الصور الطبية ، التعلم الطبي المستمر ، وأربعة أبعاد لمتغير إدارة الجودة الشاملة وهي : التركيز على العميل ، التحسين المستمر ، مشاركة العاملين ، الإدارة بالحقائق ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير الأداة الاستبانة حيث وزعت على (15) مستشفى في محافظة إربد التي تطبق إدارة الصحة الإلكترونية وقد تم استخدام برنامج (SPSS) لإدخال البيانات ومعالجتها واختبار الفرضيات .

كانت أهم نتائج الدراسة : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الصحة الإلكترونية بأبعادها في إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة في مستشفيات محافظة إربد ، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الصحة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة من خلال تكنولوجيا إدارة المعرفة كمتغير وسيط في مستشفيات محافظة إربد ، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا إدارة المعرفة في إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات محافظة إربد .

وقد أوصت الدراسة : العمل على أخذ تقييمات إدارة الصحة الإلكترونية من خلال مجالاتها كوحدة واحدة والبعد عن تجزئتها وذلك لتحقيق أثر إيجابي قوي في إدارة الجودة الشاملة من خلال تكنولوجيا إدارة المعرفة ودعم عملياتها الرئيسية ، إنشاء وحدة خاصة تعنى بإدارة المعرفة بحيث تكون أهدافها واستراتيجياتها منسجمة مع أهداف وغايات المستشفى وتقديم الورش التعريفية لجميع العاملين في أقسام المستشفيات حول المهام المناطة بهذه الإدارة في تطوير العمل وتعريف العاملين بالتكنولوجيات الداعمة لها والنظم التي تخدمها ، ربط الحصول على الاعتمادية المحلية كأداة لتحسين جودة الرعاية الصحية بمدى قدرة المستشفيات على تبني مفاهيم إدارة الصحة الإلكترونية .

٧. دراسة ( العالم ، 2018 ) معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة لموارد البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة .

أجريت هذه الدراسة في العام (2018) في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة ، أما عينة الدراسة فاعتمدت على المسح الشامل لمجتمع الدراسة من جميع مديري وموظفي دائرة الموارد البشرية في وزارة الصحة الفلسطينية ، وهدفت الدراسة للتعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ، وقد استخدم في انجاز هذه الدراسة المنهج الوصفي ، وجاءت تصميم الاداة الاستبانة ، وكان من أهم نتائج الدراسة : عدم وجود خطة استراتيجية للتحويل من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية ، ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لعدم توفر قاعدة بيانات دقيقة متكاملة منسجمة مع متطلبات العمل ، عدم توفر الكوادر المؤهلة من ذوي الخبرة والمعرفة في تطبيق الإدارة الالكترونية ، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات : توفير الدعم المالي المناسب عن طريق إقامة علاقات مع مؤسسات مانحة ذات علاقة ، العمل على تدريب وتأهيل الموظفين ومنحهم حوافز مادية ومعنوية تقديراً لجهودهم ، سن التشريعات والقوانين اللازمة بخصوص تطبيق الإدارة الالكترونية في الوزارة ، وجود قانون رادع لحماية كافة التعاملات الالكترونية من الاختراق ، وضع خطة استراتيجية زمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية .

٨. دراسة ( العوايشة ، 2017 ) موارد نظم المعلومات وأثرها في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية -دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة الأردنية .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر موارد نظم المعلومات على الإدارة الالكترونية للموارد البشرية من وجهة نظر الإداريين في القطاع الصحي وبشكل خاص في المستشفيات الخاصة الأردنية ، وطبقت هذه الدراسة على المستشفيات الخاصة الأردنية الحاصلة على شهادة الاعتماد الدولية ، وتم استخدام العينة العشوائية طبقية حجمها (357) موظفاً من العاملين في الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية في المستشفيات ، وزعت عليهم الاستبانات لجمع البيانات

الأولية لغايات تحقيق أهداف الدراسة ، وقد تم استرجاع (309) استبانة صالحة للتحليل ، تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية (spss,pls) .

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها : وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لموارد نظم المعلومات بمتغيراتها مجتمعة في الإدارة الالكترونية للموارد البشرية في المستشفيات الخاصة الأردنية ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو الإدارة الالكترونية للموارد البشرية في المستشفيات الخاصة الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية .

خرجت الدراسة بالعديد من التوصيات : على المستشفيات الخاصة والمنظمات التي تقدم خدمات مشابهة ضرورة إيلاء أهمية أعلى للأفراد ، والشبكات ، والاتصالات ، والبرمجيات كما هو متبع في الأجهزة والبيانات ، وضرورة تخصيص موارد مالية إضافية لتدريب العاملين وتحديث شبكات الاتصالات والبرمجيات ، وعلى المستشفيات الخاصة القيام بالتحول الكامل نحو الإدارة الالكترونية للموارد البشرية والاستغناء عن الأساليب التقليدية ( إدارة بلا ورق ) .

#### ٩. دراسة ( طارق بن قسبي ، 2017 ) دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة

##### الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية .

أجريت هذه الدراسة في العام (2017) في مستشفى سليمان عميرات في مدينة بركة ، وجاءت عينة الدراسة عينة عشوائية وهدفت الدراسة الى التعرف على مدى إسهام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية وتحديد الاثار المترتبة على استخدامها ، وقد استخدم في إنجاز هذه الدراسة المنهج الوصفي ، وجاءت تصميم الاداة الاستبانة ، وكان من أهم نتائج الدراسة : وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية وتحسين الاداء للعاملين في المستشفى ، وتؤثر الإدارة الالكترونية معنوياً على جودة الخدمات الصحية وتحسن من أدائها ، وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات : تعزيز استخدام الإدارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الإدارة الالكترونية .

١٠. دراسة (أبو عيدة، 2016) بعنوان : واقع هندسة العمليات الإدارية وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية بمجمع الشفاء الطبي .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع هندسة العمليات الإدارية وعلاقتها بجودة الخدمات الصحية بمجمع الشفاء الطبي، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقام بتصميم استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة بلغت 194 شخص من مقدمي خدمات الرعاية الصحية في مجمع الشفاء الطبي. أهم نتائج الدراسة: واقع هندسة العمليات الإدارية في مجمع الشفاء الطبي جاء بوزن نسبة (69.43%) مستوى جودة الخدمات الصحية في مجمع الشفاء الطبي بوزن نسبي (65.9%) أهم التوصيات : تبني مجمع الشفاء الطبي أهداف عمليات إدارية واضحة ومفهومة، استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة في مجمع الشفاء الطبي ، تحقيق توقعات المريض من مجمع الشفاء الطبي ، جلب الكوادر البشرية المتخصصة ذات الخبرة والمهارة والمؤهلات العلمية .

## ٢.٣.٢ الدراسات الأجنبية :

١. دراسة (Zayad,khaled,2020) تصميم وتطبيق وتقييم نظام إدارة رقمي

للتسجيل والرعاية الصحية : دراسة استطلاعية بقسم طب الأطفال بأحد المستشفيات .

المعلومات هي أساس رسم السياسات والتخطيط والبرمجة والمساءلة المعلوماتية الصحية وهي تقاطع علوم المعلومات وعلوم الكمبيوتر والرعاية الصحية والذي يتعامل مع الموارد والأجهزة والطرق لتحسين الحصول على المعلومات وتخزينها واسترجاعها واستخدامها في الصحة والطب الحيوي ، وتعتمد معظم المستشفيات والعيادات التي يتم إدارتها بشكل احترافي على أنظمة إدارة معلومات المستشفيات ( أو الرعاية الصحية ) التي تساعدهم على إدارة جميع معلوماتهم الطبية والإدارية ، والهدف منها تنفيذ واختبار تصميم وتنفيذ وتقييم نظام لإدارة المعلومات الصحية واختبار التطبيق في مستشفى ماليزيا ، وتم جمع البيانات لهذه الدراسة باستخدام أدوات مختلفة لمعالجة خمسة مجالات رئيسية : تحليل الحاجة إلى نظام إدارة المعلومات الصحية ، فوائدهم نظام إدارة المعلومات الصحية ، تحليل بيانات تصورات العاملين الصحيين في المستشفيات نحو تنفيذ نظام إدارة المعلومات الصحية واختبار وتطبيق نظام إدارة المعلومات الصحية في الأقسام

المتعلقة بطب الأطفال ، واقتراحات اختيار وتحسين نظام إدارة المعلومات الصحية ، وعلى الرغم من الحاجة للمزيد من التدريب على استخدام النظام ، والمزيد من أجهزة الكمبيوتر والمعلومات في الوقت المناسب ، إلا أن تصورات العاملين الصحيين تشير إلى رضاهم عن سهولة استخدام نظام إدارة المعلومات الصحية ، وأنه مهم من نواحي عديدة للتشغيل السلس للمستشفى ، وتوصلت إلى الاستنتاجات التالية : نظام إدارة المعلومات الصحية له فائدة مباشرة كبيرة مثل : جودة الرعاية الصحية المحسنة المقدمة للمرضى ، كما أن لها قيمة إيجابية غير مباشرة تنتشر عن طريق تحفيز تطوير القدرات التنظيمية لربط صياغة الاستراتيجية وتنفيذها وتحسين العمليات وصنع القرار والبحوث الطبية والوبائية وإعداد التقارير وملاحظات الأداء ، وعلى الرغم من انه يمكن تحديد المشاكل أثناء عملية استخدام نظام إدارة المعلومات الصحية ، إلا أن الفوائد تفوق الصعوبات ، وبالتالي تبرر استخدامها .

## ٢. تقييم أثر التحول الرقمي للخدمات الصحية : تقرير فريق الخبراء حول الطرق الفعالة للاستثمار في الصحة (EXPH) (2018) .

كان تأثير رقمنة الخدمات الصحية عميقاً ومن المتوقع أن يكون أكثر عمقاً في المستقبل مثل الخدمات الأخرى ، ومن المهم تقييم تأثير هذه الخدمات الصحية الرقمية ، وتستند على قرارات اعتماد أو استخدام أو تعويض الخدمات الصحية الرقمية الجديدة على مستويات مختلفة من نظام الرعاية الصحية بشكل مثالي إلى الأدلة المتعلقة بأدائها في ضوء أهداف النظام الصحي .

من أجل تقييم هذا ينبغي اتخاذ منظور واسع ، وإن تحقيق أهداف النظام الصحي الواسعة بما في ذلك الجودة وإمكانية الوصول والكفاءة والإنصاف ، وهي أهداف يمكن على أساسها الحكم على خدمات الصحة الرقمية الجديدة ، وهذه الأهداف لم تتغير من خلال عملية الرقمنة لذلك ينبغي تصميم التقييمات وتفصيلها بطريقة تسمح بالنقاط جميع التغييرات ذات الصلة بطريقة مناسبة ، لا نقدم إطار عمل تقييمياً كاملاً في هذا الرأي ، لكننا نفكر في عناصر مهمة ، يمكن للرصد أيضاً أن يكمل التقييمات من خلال ملاحظة الاتجاهات العامة في كيفية تطور الأنظمة .

يمكن استخدام العديد من التصنيفات المختلفة للخدمات الصحية الرقمية في سياق تقييمها ، ونحن نميز بين التدخلات لمستخدمي الرعاية ومقدمي الرعاية والأنظمة الصحية أو

مديري الموارد وخدمات البيانات ، ونميز أيضاً بين اتخاذ القرار المركزي واللامركزي ، وننصح ببدء أي تقييم مع وصف كامل للتكنولوجيا الرقمية ذات الصلة ، واستخدامها وأهدافها ، مع تناول عناصر مثل المذكورة أعلاه لإعطاء نظرة عامة كاملة عن التكنولوجيا والاستخدام المقصود ، والتكاليف والعواقب والمقارنة الأكثر صلة بها من أجل التمكن من اختيار استراتيجية تقييم مناسبة ومعايير رئيسية لتضمينها .

### ٣. دراسة (Thevarajah, 2016) بعنوان : أثر جودة الخدمة على رضا العملاء

#### في بورصة كولومبو بسيرلانكا .

هدفت الدراسة التعرف على أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في بورصة كولومبو بسيرلانكا ، واعتمد الباحث قائمة الاستقصاء كأداة للدراسة ، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في بورصة كولومبو والبالغ عددهم ( 300 ) موظف ، ومن نتائج الدراسة أن جودة الخدمة المقدمة حصلت على درجة موافقة كبيرة ، وكذلك يوجد أثر لجودة الخدمة على رضا العملاء ، وأوصت الدراسة بضرورة تفهم إدارة بورصة كولومبو توقعات العملاء ، بالإضافة إلى تقديم التدريب والتأهيل للموظفين عن أساليب تقديم الخدمة حتى يكون الموظف قادراً على تقليل دور التعارض والغموض .

جدول رقم (3.2) الدراسات العربية السابقة :

الرقم	الدراسة	فترة الدراسة	بيئة الدراسة	مجتمع وعينة الدراسة	منهج الدراسة	أدارة الدراسة
1	صالح	2021	المستشفيات الأردنية الخاصة	العاملين	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة
2	أبو دف	2021	مجمع الشفاء الطبي	العاملين	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة
3	أبو مرسة	2021	وزارة الصحة الفلسطينية	مديري وموظفي دائرة الموارد البشرية	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة
4	الشيخ	2020	مستشفى الأهلي في الخليل	العاملين	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة الملاحظة مقابلة المسح الشامل
5	جبريل	2020	إدارة الخدمات الصحية	العاملين	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة
6	نوره	2019	مستشفيات محافظة إربد	العاملين	المنهج الوصفي	الاستبانة
7	العالم	2018	وزارة الصحة الفلسطينية في رام الله والبيرة	مديري وموظفي دائرة الموارد البشرية	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة
8	العوايشة	2017	المستشفيات الأردنية	العاملين	المنهج الوصفي	الاستبانة
9	طارق	2017	المؤسسات الاستشفائية في مدينة بركة	المرضى	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة
10	أبو عيدة	2016	مجمع الشفاء الطبي في رام الله	مقدمي خدمات الرعاية الصحية	المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة .

### 3.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، استعرضت الباحثة مجموعة من الدراسات والتي تطرقت بشكل عام لموضوع الإدارة الالكترونية واستخدام الحاسب الالي في العمل الإداري وإضافة إلى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية المقدمة في المستشفيات .

دراسة (صالح) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية كونها تناولت موضوع الإدارة الالكترونية ، كما اتفقت معها في أداة الدراسة ، ولكن خالفتها في المنهج و مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في المستشفيات الأردنية الخاصة .

دراسة (أبو دف) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية كونها تناولت موضوع الإدارة الالكترونية ، كما اتفقت في أداة الدراسة ومجتمع الدراسة ولكن خالفتها في المنهج ومجال تطبيقها حيث تم تطبيقها في مجمع الشفاء الطبي .

دراسة ( أبو مرسة) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية في أداة الدراسة ومجتمع الدراسة ولكن خالفتها في منهج الدراسة و مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في أقسام الطوارئ في وزارة الصحة الفلسطينية .

دراسة ( الشيخ) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية كونها تناولت موضوع الإدارة الالكترونية ، كما اتفقت في أداة الدراسة ومجتمع الدراسة ولكن خالفتها في المنهج ومجال التطبيق حيث تم تطبيقها في الصندوق القومي للتأمين الصحي .

دراسة (جبريل ) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة والمنهج وأداة الدراسة ولكن خالفتها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في إدارة الخدمات الصحية .

دراسة ( نوره ) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة والمنهج وأداة الدراسة ولكن خالفتها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في مستشفيات إربد.

دراسة ( العالم ) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية كونها تناولت موضوع الإدارة الالكترونية كما اتفقت معها في منهج و أداة الدراسة ، ، ولكن خالفتها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في وزارة الصحة الفلسطينية وخالفتها في مجتمع الدراسة .

دراسة ( العوايشة ) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة والمنهج وأداة الدراسة ولكن خالفها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في المستشفيات الأردنية.

دراسة ( طارق بن قسبي ) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية كونها تناولت موضوع الإدارة الالكترونية كما اتفقت معها في منهج و أداة الدراسة .

دراسة ( أبو عيدة ) فقد اتفقت مع الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة والمنهج وأداة الدراسة ولكن خالفها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في مجمع الشفاء الطبي .

يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة التي استعرضتها الباحثة ركزت على الإدارة الالكترونية بشكل خاص كما في دراسة (صالح) ودراسة (أبو دف ) ودراسة (أبو مرسة) ودراسة (الشيخ) ودراسة (جبريل) ودراسة (نوره) ودراسة (العالم) ودراسة (العوايشة) ودراسة (طارق) ودراسة (أبو عيدة).

وقد تنفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في كون الحاسب الالي من أهم مرتكزات الإدارة الالكترونية ، كما أن الإدارة الالكترونية تعتبر هي أساس الحكومة الالكترونية وأحد أعمدتها ، ويمكن القول بأن الدراسة الحالية تتجه نحو ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية ، الأمر الذي يسمح بالاستفادة من النتائج الميدانية التي سوف تتوصل إليها الباحثة في تطوير وتحسين إجراءات العمل الإداري في المستشفيات الحكومية .

#### **4.3.2 أهم ما ركزت عليه الدراسات السابقة :**

ركزت الدراسات السابقة على دراسة واقع الإدارة الالكترونية ودرجة تطبيقها ، بالإضافة إلى متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ، وأيضاً إيجابيات وسلبيات الإدارة الالكترونية .

#### **5.3.2 الاستفادة من الدراسات السابقة**

لقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في :

- اختيار موضوع الدراسة ، إذ أرشدت الباحثة إلى موضوع حيوي وحديث ومهم في الإدارة الالكترونية .

- الاستفادة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية ، وفي شرح هيكلية الإطار النظري وتحديد المواضيع الهامة ذات الصلة بالدراسة الحالية .
- الاستفادة في إثراء معارفها وتراكمها العلمي من خلال قراءة الدراسات السابقة الذي تنعكس إيجاباً على تصميم البحث من حيث تحديد أهداف الدراسة والمشكلة .
- الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة فقرات الاستبانة والفرضيات وتطوير أداة الدراسة واختيار عينة الدراسة .
- الوصول لبعض المصادر والمراجع والبحوث التي لم يتسن للباحث معرفتها والاطلاع عليها من قبل .

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3 المقدمة

2.3 منهجية وإجراءات الدراسة

3.3 مجتمع الدراسة

4.3 عينة الدراسة

5.3 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة

6.3 صدق الأداة

7.3 ثبات الأداة

8.3 المعالجة الإحصائية

9.3 متغيرات الدراسة

10.3 نموذج الدراسة

## الفصل الثالث :

### الطريقة والإجراءات

#### 1.3 مقدمة

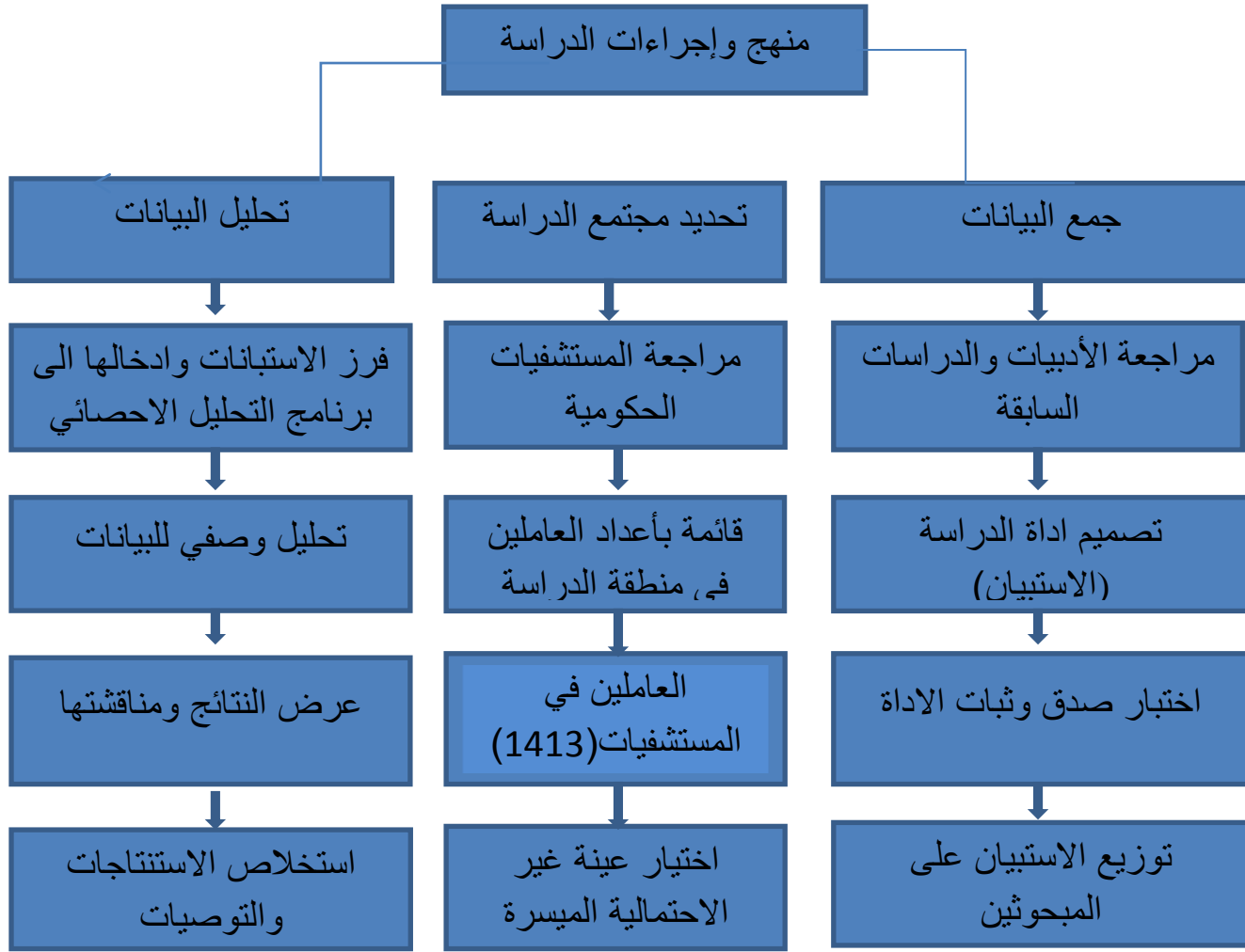
يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة ، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

#### 2.3 منهجية وإجراءات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي ، ويعرف بأنه المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً أو قضية موجودة حالياً يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة البحث دون تدخل من الباحثة فيها ، والتي تحاول الباحثة من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكونات والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة بالفحص والتحليل. إجراءات الدراسة تظهر مفصلة في ما هو ات، وملخصة في الشكل ( 1.3 ) .

- جمع البيانات ومراجعة الأدبيات السابقة : في إطار إعداد الفصل الخاص بالإطار النظري والدراسات السابقة ، تم الاستفادة من الأسس النظرية والمفاهيم التي احتوتها الدراسات البحثية التي أعدتها المؤسسات الأكاديمية والبحثية والعربية .
- أداة الدراسة : اعتمدت الدراسة الاستبانة أداة رئيسية لها ، واستندت في بنائها على ما تضمنته الأدبيات والدراسات السابقة والإطار النظري من أسس نظرية كفيلة بتحقيق

- أهداف الدراسة ، تلا ذلك تحكيم أداة الدراسة من قبل محكمين من ذوي الخبرة ، للتأكد من صدقها وقدرتها على قياس أهداف الدراسة ، وكان لهم دور في تطوير الاستبانة ، وبعد إجراء التعديلات اللازمة تم توزيع أداة الدراسة على المبحوثين .
- تحديد مجتمع الدراسة : لتحديد مجتمع الدراسة من العاملين والمرضى في المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية قامت الباحثة بزيارة مستشفى عالية الحكومي ومستشفى أبو الحسن القاسم ومستشفى بيت جالا بالإضافة إلى مستشفى محمد علي المحتسب إلا انها لم تضاف في الدراسة لأنه لا يوجد فيها تحول إلكتروني ، وحصلت على أعداد العاملين في المستشفيات .
  - تحليل البيانات : بعد توزيع الاستبانات تم جمعها ، والتأكد من صلاحيتها، ثم إدخال البيانات إلى الحاسب والاستعانة ببرنامج SPSS لتحليلها، وعرض النتائج وتبويبها لاستنباط الاستنتاجات ومن بعدها التوصيات .



شكل ( 1.3 ) منهج وإجراءات الدراسة

### 3.3 مجتمع الدراسة

#### 3.3.1 مجتمع الموظفين

تألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية ، بلغ

عدد موظفين مستشفى عالية الحكومي (702) موظف وموظفة بناءً على المقابلة مع موظفة

شؤون الموظفين (لينا جنازة) بتاريخ 8 / 5 / 2022 .

بلغ عدد موظفين مستشفى يطا الحكومي ( 251 ) موظف وموظفة بناءً على المقابلة مع موظفة شؤون الموظفين ( نضال هريني) بتاريخ 3 / 7 / 2022 .

بلغ عدد موظفين مستشفى بيت جالا الحكومي ( 460 ) موظف وموظفة بناءً على المقابلة مع موظفة شؤون الموظفين (سعاد بنات ) بتاريخ 8 / 5 / 2022 .

### 3.3.2 مجتمع المرضى

بلغ عدد المرضى الذين يقطنون في محافظة الخليل (836157) مريض ومريضة .

. [/https://ar.zhujiworld.com/ps/2922045-al-khalil](https://ar.zhujiworld.com/ps/2922045-al-khalil)

بلغ عدد المرضى الذين يقطنون في محافظة يطا (49026) مريض ومريضة .

. [/ https://ar.zhujiworld.com/ps/130782-yuta](https://ar.zhujiworld.com/ps/130782-yuta)

بلغ عدد المرضى الذين يقطنون في محافظة بيت جالا (34343) مريض ومريضة .

. [/https://ar.zhujiworld.com/ps/131315-bethlehem](https://ar.zhujiworld.com/ps/131315-bethlehem)

### 4.3 عينة الدراسة

اشتملت عينة الموظفين على ( 126 ) استمارة للموظفين ، و ( 122 ) استمارة للمرضى ، تم

اختيارهم بطريقة العينة غير الاحتمالية الميسرة لعدم توفر البيانات الكافية عن مجتمعي الدراسة

لذلك استخدمت الباحثة هذه العينة ، بحيث تم زيارة (4) مستشفيات حكومية في محافظة

( الخليل ، بيت لحم ، يطا ) وغطت العينة المختارة جميع العاملين والمرضى في هذه

المستشفيات .

### 5.3 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة

١- الموظفين :

يبين الجدول (1.3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عمر الموظف أن نسبة ٤٣.٧% لأقل من ٣٠ سنة وهذا يدل على أن العاملين أغلبهم موظفين جدد ، ونسبة ٣٩.٧% من ٣٠-٤٠ سنة، ونسبة ١٢.٧% من ٤٠-٥٠ سنة، ونسبة ٤% من ٥٠ سنة فأكثر. ويبين متغير جنس الموظف أن نسبة ٣٨.٩% للذكور، ونسبة ٦١.١% للإناث ، وهذا يدل على أن أغلب العاملين معظمهم إناث ويبين متغير المسمى الوظيفي للموظف أن نسبة ١٥.٩% إداري، ونسبة ٥.٦% طبي، ونسبة ٧.٩% طبي مساند، ونسبة ٦١.١% تمريض، ونسبة ٤.٨% صيدلانية، ونسبة ٤.٨% لغير ذلك. ويبين متغير المستوى التعليمي للموظف أن نسبة ١.٦% توجيهي فما دون، ونسبة ١٤.٣% للدبلوم، ونسبة ٧١.٤% للباكالوريوس، ونسبة ١٢.٧% للماجستير فأعلى لأن طبيعة عمل المستشفى تتطلب الاعتماد على حكمة البكالوريوس ، ويبين متغير سنوات الخدمة للموظف أن نسبة ٣٧.٣% أقل من ٥ سنوات وهذا يدل على أن العاملين أغلبهم موظفين جدد ، ونسبة ١٦.٧% من ٥-١٠ سنوات، ونسبة ٢٥.٤% من ١٠-١٥ سنة، ونسبة ٢٠.٦% من ١٥ سنة فأكثر.

جدول (١.٣): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة للموظفين

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
عمر الموظف	أقل من ٣٠ سنة	55	43.7
	من ٣٠-٤٠ سنة	50	39.7
	من ٤٠-٥٠ سنة	16	12.7

4.0	5	من ٥٠ سنة فأكثر	
38.9	49	ذكر	جنس الموظف
61.1	77	أنثى	
15.9	20	إداري	المسمى الوظيفي للموظف
5.6	7	طبي	
7.9	10	طبي مساند	
61.1	77	تمريض	
4.8	6	صيدلية	
4.8	6	غير ذلك	
1.6	2	توجيهي فما دون	
14.3	18	دبلوم	
71.4	90	بكالوريوس	
12.7	16	ماجستير فأعلى	
37.3	47	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخدمة للموظف
16.7	21	من ٥ - ١٠ سنوات	
25.4	32	من ١٠ - ١٥ سنة	
20.6	26	من ١٥ سنة فأكثر	

## ٢ - المرضى :

يبين الجدول (2.3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عمر المريض أن نسبة ٥٠.٨%

لأقل من ٣٠ سنة لأن أغلب المستجيبين عن الاستبانة من هذه الفئة لعدم قدرة كبار السن على

الاستجابة على استبانة المرضى وأن أغلبهم لديهم نسبة من الأمية ، ونسبة ٢٧.٩% من ٣٠-٤٠ سنة، ونسبة ١٣.١% من ٤٠-٥٠ سنة، ونسبة ٨.٢% من ٥٠ سنة فأكثر ، ويبين متغير جنس المريض أن نسبة ٣٨.٥% للذكور، ونسبة ٦١.٥% للإناث وذلك يدل على أن أغلب المرضى إناث خلال فترة توزيع الاستبانات ، ويبين متغير المستوى التعليمي للمراجع أن نسبة ٥٠% توجيهي فما دون، ونسبة ١٨.٩% للدبلوم، ونسبة ٢٨.٧% للبكالوريوس، ونسبة ٢.٥% للماجستير فأعلى.

جدول (2.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة للمرضى

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
عمر المريض	أقل من ٣٠ سنة	62	50.8
	من ٣٠-٤٠ سنة	34	27.9
	من ٤٠-٥٠ سنة	16	13.1
	من ٥٠ سنة فأكثر	10	8.2
جنس المريض	ذكر	47	38.5
	أنثى	75	61.5
المستوى التعليمي للمريض	توجيهي فما دون	61	50.0
	دبلوم	23	18.9
	بكالوريوس	35	28.7
	ماجستير فأعلى	3	2.5

### 6.3 صدق الأداة

قامت الباحثة بتصميم الاستبانة بصورتها الأولية، ومن ثم تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على المشرف ومجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة ملحق رقم ( 1 ) ، حيث وزعت الباحثة الاستبانة على عدد من المحكمين ، حيث طلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة من حيث: مدى وضوح لغة الفقرات وسلامتها لغوياً ، ومدى شمول الفقرات للجانب المدروس ، وإضافة أي معلومات أو تعديلات أو فقرات يرونها مناسبة ، ووفق هذه الملاحظات تم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية .

من ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة، واتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة ويدل على أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات. والجدول التالي تبين ذلك:

جدول (3.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية في المستشفيات الحكومية

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
١	0.568**	٠.٠٠٠٠	١٦	0.522**	٠.٠٠٠٠	٣١	0.619**	٠.٠٠٠٠
٢	0.490**	٠.٠٠٠٠	١٧	0.606**	٠.٠٠٠٠	٣٢	0.673**	٠.٠٠٠٠
٣	0.392**	٠.٠٠٠٠	١٨	0.541**	٠.٠٠٠٠	٣٣	0.627**	٠.٠٠٠٠
٤	0.566**	٠.٠٠٠٠	١٩	0.465**	٠.٠٠٠٠	٣٤	0.661**	٠.٠٠٠٠
٥	0.473**	٠.٠٠٠٠	٢٠	0.542**	٠.٠٠٠٠	٣٥	0.730**	٠.٠٠٠٠
٦	0.439**	٠.٠٠٠٠	٢١	0.585**	٠.٠٠٠٠	٣٦	0.716**	٠.٠٠٠٠
٧	0.422**	٠.٠٠٠٠	٢٢	0.691**	٠.٠٠٠٠	٣٧	0.596**	٠.٠٠٠٠

٠.٠٠٠	0.656**	٣٨	٠.٠٠٠	0.662**	٢٣	٠.٠٠٠	0.421**	٨
٠.٠٠٠	0.506**	٣٩	٠.٠٠٠	0.724**	٢٤	٠.٠٠٠	0.526**	٩
٠.٠٠٠	0.567**	٤٠	٠.٠٠٠	0.709**	٢٥	٠.٠٠٠	0.441**	١٠
٠.٠٠٠	0.651**	٤١	٠.٠٠٠	0.702**	٢٦	٠.٠٠٠	0.619**	١١
٠.٠٠٠	0.651**	٤٢	٠.٠٠٠	0.673**	٢٧	٠.٠٠٠	0.567**	١٢
٠.٠٠٠	0.660**	٤٣	٠.٠٠٠	0.736**	٢٨	٠.٠٠٠	0.667**	١٣
			٠.٠٠٠	0.653**	٢٩	٠.٠٠٠	0.726**	١٤
			٠.٠٠٠	0.539**	٣٠	٠.٠٠٠	0.576**	١٥

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

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

جدول (4.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر موظفي المستشفيات الحكومية

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
١	0.524**	٠.٠٠٠	٧	0.657**	٠.٠٠٠	١٣	0.707**	٠.٠٠٠
٢	0.678**	٠.٠٠٠	٨	0.765**	٠.٠٠٠	١٤	0.723**	٠.000
٣	0.699**	٠.٠٠٠	٩	0.713**	٠.٠٠٠	١٥	0.665**	٠.٠٠٠
٤	0.693**	٠.٠٠٠	١٠	0.724**	٠.٠٠٠	١٦	0.526**	٠.٠٠٠
٥	0.687**	٠.٠٠٠	١١	0.777**	٠.٠٠٠			
٦	0.715**	٠.٠٠٠	12	0.778**	٠.٠٠٠			

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

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

جدول (5.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى رضا المرضى

عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
١	0.550**	٠.٠٠٠	٧	0.605**	٠.٠٠٠	١٣	0.550**	٠.٠٠٠
٢	0.537**	٠.٠٠٠	٨	0.736**	٠.٠٠٠	١٤	0.640**	٠.000
٣	0.641**	٠.٠٠٠	٩	0.634**	٠.٠٠٠	١٥	0.681**	٠.٠٠٠
٤	0.602**	٠.٠٠٠	١٠	0.696**	٠.٠٠٠	١٦	0.533**	٠.٠٠٠
٥	0.433**	٠.٠٠٠	١١	0.423**	٠.٠٠٠			
٦	0.562**	٠.٠٠٠	12	0.625**	٠.٠٠٠			

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

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

### 7.3 ثبات الاداة

قامت الباحثة من التحقق من ثبات الأداة ، من خلال حساب ثبات الدرجة الكلية لمعامل الثبات، لمجالات الدراسة حسب معادلة الثبات كرونباخ الفا، وكانت الدرجة الكلية لواقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية في المستشفيات الحكومية (0.957)، و(0.927) مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر موظفي المستشفيات الحكومية، و(0.876) مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم، وهذه النتيجة تشير الى تمتع هذه الاداة بثبات يفي بأغراض الدراسة. والجدول التالي يبين معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية.

جدول (6.3): معامل الثبات كرونباخ ألفا .

معامل الثبات	عدد الفقرات	المجالات
0.863	٦	البنية التحتية
0.819	٨	الأجهزة
0.807	٧	التطبيقات المستخدمة
0.897	٨	التقنية المستخدمة
0.827	٤	الخدمات المساندة
0.910	١٠	الموظفين
0.٩٥٧	٤٣	الدرجة الكلية لواقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية
0.٩٢٧	١٦	الدرجة الكلية لمستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين
0.٨٧٦	١٦	الدرجة الكلية لمستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية من وجهة نظرهم

### 8.3 المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبيانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها (إعطائها أرقاماً معينة) ، وذلك تمهيداً لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة ، وتحليل البيانات وفقاً لأسئلة الدراسة بيانات الدراسة، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية ، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، واختبار ت للعينات الواحدة، ومعامل الاختلاف، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS) (Statistical Package For Social Sciences).

### 9.3 متغيرات الدراسة

#### ١. المتغير المستقل :

الإدارة الإلكترونية : أغلب الدراسات من ( عبيد ، ٢٠٢١ ) و ( العالم ، ٢٠١٨ ) و ( الكاشف ، ٢٠١٦ ) اعتمدت الأبعاد التالية وقد اتفقت معهم الباحثة واعتمدتهم في الدراسة الحالية :  
إدارة المعرفة ، إدارة التخطيط ، إدارة التكاليف ، إدارة العملاء ، إدارة الوثائق ، إدارة الاجتماعات ، إدارة الأنشطة والأحداث ، إدارة المراسلات الإلكترونية ، إدارة الأحداث الإلكترونية ،

#### ٢. المتغير التابع

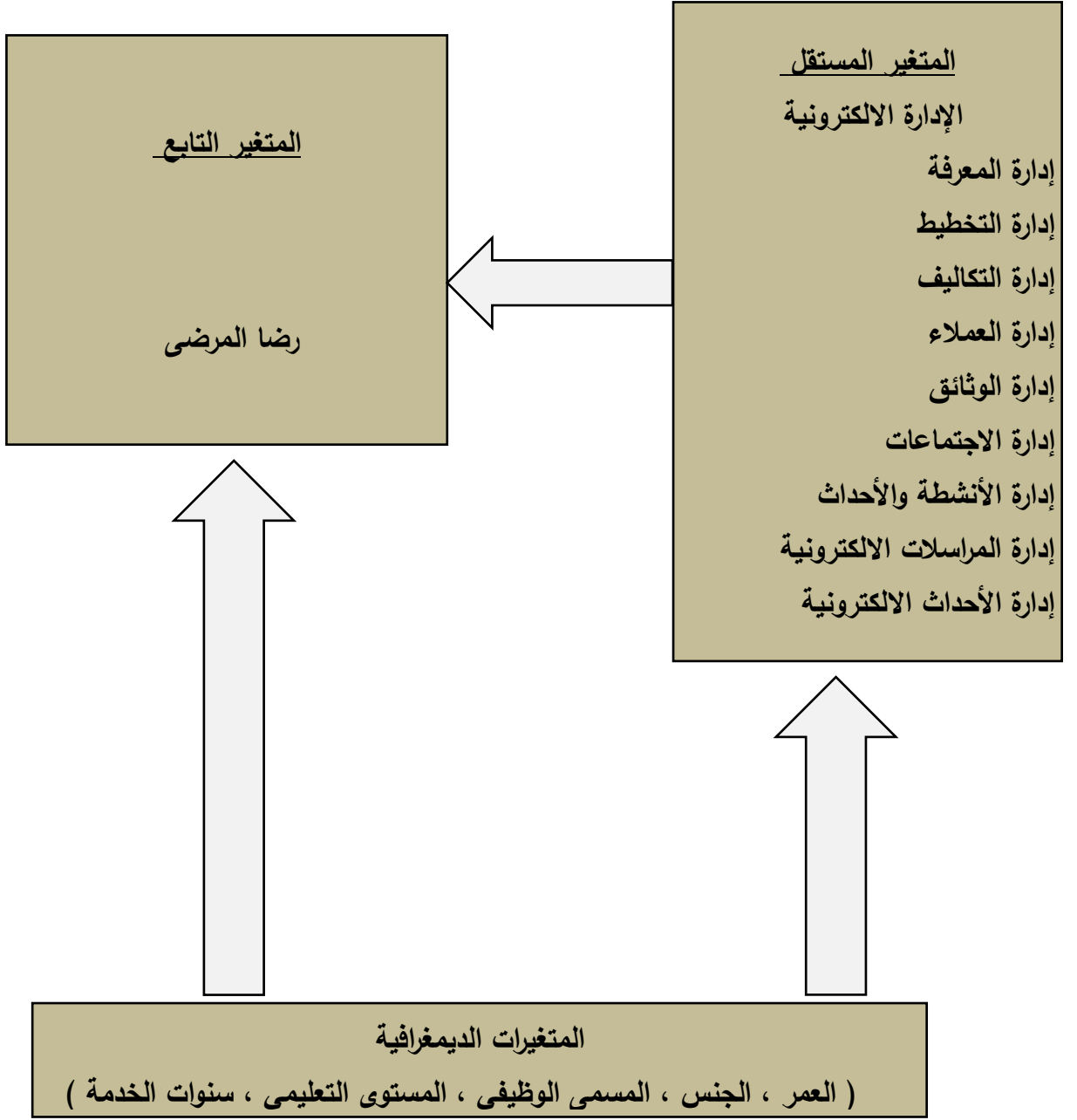
رضا المرضى : هناك ثمانية أبعاد تم اعتمادها في هذه الدراسة لقياس مدى رضا المرضى المدخلين في المستشفى وهي :

بعد الرعاية الطبية ، بعد العناية التمريضية ، بعد الخدمات الصحية المساندة ، بعد الاستقبال والخروج ، بعد الاحتياجات والخدمات المساعدة ، بعد الزيارة ، بعد سهولة الوصول ، بعد الرضا العام .

#### ٣. المتغيرات الديمغرافية

هي تلك المتغيرات الخاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين ، وقد تم تحديدها كالتالي :  
( العمر ، الجنس ، المسمى الوظيفي ، المستوى التعليمي ، سنوات الخدمة ) .

### 10.3 نموذج الدراسة



شكل ( 2.3 ) نموذج الدراسة

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة ومناقشتها

1.4 المقدمة

2.4 نتائج أسئلة الدراسة

## الفصل الرابع :

### نتائج الدراسة

#### 1.4 تمهيد

تضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة ، التي توصلت إليها الباحثة عن موضوع الدراسة وهو " واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية " وبيان تأثير كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة ، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

جدول (1.4): درجات المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الدرجة	مدى متوسطها الحسابي
منخفضة جداً	١.٨٠ فأقل
منخفضة	١.٨١-٢.٦٠
متوسطة	٢.٦١-٣.٤٠
عالية	٣.٤١-٤.٢٠
عالية جداً	٤.٢١ فأعلى

\* حيث تم تحديد الدرجات بقسمة الفترات على عدد الدرجات ( $٥/٤=٠.٨$ ) أي أن المسافة بين كل درجة هي ٠.٨. مع العلم أن أقل اجابة حصلت على الدرجة ١ وأعلى اجابة حصلت على الدرجة ٥.

## 2.4 نتائج أسئلة الدراسة:

### 1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما هو واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين ؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة التي تعبر عن واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين.

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لواقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين مرتبة تنازلياً

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t 3.00	P-value الدلالة	الدرجة	النسبة المئوية
٢	الأجهزة	3.4187	0.71455	20.9	6.577	0.000	عالية	68.4
٥	الخدمات المساندة	3.3591	0.88854	26.5	4.537	0.000	متوسطة	67.2
٦	الموظفين	3.3262	0.73932	22.2	4.953	0.000	متوسطة	66.5
١	البنية التحتية	3.3188	0.73998	22.3	4.836	0.000	متوسطة	66.4
٤	التقنية المستخدمة	3.2391	0.80623	24.9	3.329	0.001	متوسطة	64.8
٣	التطبيقات المستخدمة	3.0272	0.73661	24.3	0.415	0.679	متوسطة	60.5
	الدرجة الكلية	3.2805	0.61956	18.9	5.083	0.000	متوسطة	65.6

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٢٨) وانحراف معياري (٠.٦١٩) وهذا يدل على أن واقع ممارسات آليات

التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٥.٦%) ومعامل اختلاف (١٨.٩%). وحصل مجال الأجهزة على أعلى متوسط حسابي (٣.٤١)، يليه مجال الخدمات المساندة بمتوسط حسابي (٣.٣٥)، ومن ثم مجال الموظفين بمتوسط حسابي (٣.٣٢)، يليه مجال البنية التحتية بمتوسط حسابي (٣.٣١)، يليه مجال التقنية المستخدمة بمتوسط حسابي (٣.٢٣)، ومن ثم مجال التطبيقات المستخدمة بمتوسط حسابي (٣.٠٢).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال البنية التحتية.

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال البنية التحتية مرتبة

تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t 3.00	P-value الدلالة	الدرجة	النسبة المئوية
٢	أرى أنه يوجد انظمة لتطبيق الإدارة الالكترونية	3.46	0.918	26.5	5.630	0.000	عالية	69.2
١	تتوافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.35	0.966	28.8	4.058	0.000	متوسطة	67.0
٦	توافر قواعد بيانات خاصة للإدارة الالكترونية	3.31	0.853	25.8	4.074	0.000	متوسطة	66.2
٤	توافر أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية	3.29	1.065	32.4	3.012	0.003	متوسطة	65.8
٣	توافر شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المستشفى	3.28	0.977	29.8	3.192	0.002	متوسطة	65.6
٥	توافر عاملين أكفاء لتطبيق الإدارة الالكترونية	3.23	0.973	30.1	2.655	0.009	متوسطة	64.6
<b>66.4</b>	<b>الدرجة الكلية</b>	<b>3.3188</b>	<b>0.73998</b>	<b>22.3</b>	<b>4.836</b>	<b>0.000</b>	<b>متوسطة</b>	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال البنية التحتية أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (٣.٣١) وانحراف معياري (٠.٧٣٩) وهذا يدل على أن مجال البنية التحتية جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٦.٤%) ومعامل اختلاف (٢٢.٣%) .

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٣.٤) أن فقرة واحدة جاءت بدرجة عالية ، و(٥) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " أرى أنه يوجد أنظمة لتطبيق الإدارة الالكترونية " على أعلى متوسط حسابي (٣.٤٦)، يليها الفقرة " تتوافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " بمتوسط حسابي (٣.٣٥). وحصلت الفقرة " توافر عاملين أكفاء لتطبيق الإدارة الالكترونية " على أقل متوسط حسابي (٣.٢٣)، يليها الفقرة " توافر شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المستشفى " بمتوسط حسابي (٣.٢٨).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال الأجهزة.

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الأجهزة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t 3.00	P-value الدلالة	الدرجة	النسبة المئوية
١	ارتباط أجهزة الحاسوب داخل المستشفى بشبكة داخلية ( LAN )	3.91	0.886	22.7	11.568	0.000	عالية	78.2
٣	توافر اتصال بشبكة الإنترنت على الحواسيب	3.85	0.972	25.2	9.805	0.000	عالية	77.0
٢	ارتباط الحواسيب بجهات خارجية أو فروع عن طريق ( WAN )	3.74	0.940	25.1	8.818	0.000	عالية	74.8
٤	يوجد للمستشفى موقع إلكتروني	3.59	1.022	28.5	6.451	0.000	عالية	71.8
٧	توافر عدد كافي من الخطوط الهاتفية في المستشفى	3.26	1.161	35.6	2.533	0.013	متوسطة	65.2
٨	توافر نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة	3.10	1.148	37.0	0.931	0.354	متوسطة	62.0

الأحداث وتخزينها							
60.2	متوسطة	0.943	0.072	41.1	1.236	3.01	توافر أجهزة تنبه عن خطر المريض
58.0	متوسطة	0.333	0.971	41.1	1.192	2.90	توافر أجهزة طبية مبرودة مع مكتب التمريض
<b>68.4</b>	<b>عالية</b>	<b>0.000</b>	<b>6.577</b>	<b>20.9</b>	<b>0.71455</b>	<b>3.4187</b>	<b>الدرجة الكلية</b>

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الأجهزة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٤١) وانحراف معياري (٠.٧١٤) وهذا يدل على أن مجال الأجهزة جاء بدرجة عالية، وبنسبة مئوية (٦٨.٤%) ومعامل اختلاف (٢٠.٩%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (4.4) أن (٤) فقرات جاءت بدرجة عالية، و(٤) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " ارتباط أجهزة الحاسوب داخل المستشفى بشبكة داخلية ( LAN ) " على أعلى متوسط حسابي (٣.٩١)، يليها فقرة " توافر اتصال بشبكة الإنترنت على الحواسيب " بمتوسط حسابي (٣.٨٥). وحصلت الفقرة " توافر أجهزة طبية مبرودة مع مكتب التمريض " على أقل متوسط حسابي (٢.٩٠)، يليها الفقرة " توافر أجهزة تنبه عن خطر المريض " بمتوسط حسابي (٣.٠١).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال التطبيقات المستخدمة.

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التطبيقات المستخدمة

مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t	P-value	الدرجة	النسبة المئوية
٦	يتوفر للمستشفى بريد إلكتروني	3.57	0.975	27.3	6.578	0.000	عالية	71.4
٥	يتبع عندنا نظام أرشفة إلكترونية	3.38	1.034	30.6	4.134	0.000	متوسطة	67.6
٧	تتوفر نماذج طلب الخدمة الإلكترونية على مواقع المستشفى	3.11	1.075	34.6	1.160	0.248	متوسطة	62.2
٣	تتوفر برامج الدعم الفني	2.95	1.080	36.6	0.495	0.621	متوسطة	59.0
٢	المراسلات الإلكترونية يمكن توقيعها إلكترونياً	2.78	1.116	40.1	2.234	0.027	متوسطة	55.6
٤	يمكن إتمام عمليات الشراء إلكترونياً	2.74	1.118	40.8	2.629	0.010	متوسطة	54.8
١	يمكن أن نجتمع في المستشفى إلكترونياً	2.66	1.160	43.6	3.301	0.001	متوسطة	53.2
<b>60.5</b>	<b>الدرجة الكلية</b>	<b>3.0272</b>	<b>0.73661</b>	<b>24.3</b>	<b>0.415</b>	<b>0.679</b>	متوسطة	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال التطبيقات المستخدمة أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (٣.٠٢) وانحراف معياري (٠.٧٣٦) وهذا يدل على أن مجال التطبيقات المستخدمة جاء

بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٠.٥%) ومعامل اختلاف (٢٤.٣%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٥.٤) أن فقرة واحدة جاءت بدرجة عالية، و(٦) فقرات جاءت

بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " يتوفر للمستشفى بريد إلكتروني " على أعلى متوسط حسابي

(٣.٥٧)، يليها فقرة " يتبع عندنا نظام أرشفة إلكترونية " بمتوسط حسابي (٣.٣٨). وحصلت

الفقرة " يمكن أن نجتمع في المستشفى إلكترونياً " على أقل متوسط حسابي (٢.٦٦)، يليها الفقرة

" يمكن إتمام عمليات الشراء إلكترونياً " بمتوسط حسابي (٢.٧٤).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال التقنية المستخدمة.

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التقنية المستخدمة

مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t 3.00	P-value الدلالة	الدرجة	النسبة المئوية
٦	زيادة فاعلية نظم الحفظ والأرشفة الإلكترونية للمستندات	3.42	0.975	28.5	4.845	0.000	عالية	68.4
٤	يتم تحديث برامج المعاملات الإلكترونية بشكل مستمر	3.39	1.020	30.1	4.281	0.000	متوسطة	67.8
٢	تستخدم قواعد البيانات بشكل جيد	3.37	0.910	27.0	4.602	0.000	متوسطة	67.4
٥	يتوفر نظام امني موحد لحماية المعاملات الإلكترونية	3.31	1.031	31.1	3.369	0.001	متوسطة	66.2
٣	تحسين أساليب الاتصال ونقل البيانات بين الدوائر المختلفة	3.30	0.932	28.2	3.633	0.000	متوسطة	66.0
١	تحديث وسائل التقنية دورياً	3.25	1.050	32.3	2.714	0.008	متوسطة	65.0
٧	يتم تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر	2.98	1.149	38.6	0.233	0.816	متوسطة	59.6
٨	يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمة الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي في المستشفى	2.89	1.328	46.0	0.939	0.349	متوسطة	57.8
<b>64.8</b>	<b>الدرجة الكلية</b>	<b>3.2391</b>	<b>0.80623</b>	<b>24.9</b>	<b>3.329</b>	<b>0.001</b>	متوسطة	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال التقنية المستخدمة أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (٣.٢٣) وانحراف معياري (٠.٨٠٦) وهذا يدل على أن مجال التقنية المستخدمة جاء

بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٤.٨%) ومعامل اختلاف (٢٤.٩%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٦.٤) أن فقرة واحدة جاءت بدرجة عالية، و(٧) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " زيادة فاعلية نظم الحفظ والأرشفة الالكترونية للمستندات " على أعلى متوسط حسابي (٣.٤٢)، يليها الفقرة " يتم تحديث برامج المعاملات الالكترونية بشكل مستمر " بمتوسط حسابي (٣.٣٩). وحصلت الفقرة " يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمة الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي في المستشفى " على أقل متوسط حسابي (٢.٨٩)، يليها الفقرة " يتم تحديث أجهزة الحاسب الالى بشكل مستمر " بمتوسط حسابي (٢.٩٨).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال الخدمات المساندة.

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الخدمات المساندة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t 3.00	P-value الدلالة	الدرجة	النسبة المئوية
١	يتوفر نظام الكتروني لمستلزمات المستشفى	3.66	0.997	27.2	7.414	0.000	عالية	73.2
٢	يوجد عاملين مدربين على استخدام الإدارة الالكترونية	3.44	1.062	30.9	4.695	0.000	عالية	68.8
٤	يتوفر إدارة الكترونية لبرامج تغذية المريض	3.23	1.125	34.8	2.296	0.023	متوسطة	64.6
٣	يتوفر إدارة الكترونية لجدول التنظيف اليومي	3.10	1.185	38.2	0.977	0.330	متوسطة	62.0
	الدرجة الكلية	3.3591	0.88854	26.5	4.537	0.000	متوسطة	67.2

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الخدمات المساندة أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (٣.٣٥) وانحراف معياري (٠.٨٨٨) وهذا يدل على أن مجال الخدمات المساندة جاء بدرجة متوسطة، ونسبة مئوية (٦٧.٢%) ومعامل اختلاف (٢٦.٥%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (٧.٤) أن فقرتين جاءتا بدرجة عالية، وفقرتين جاءتا بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " يتوفر نظام الكتروني لمستلزمات المستشفى " على أعلى متوسط حسابي (٣.٦٦)، يليها الفقرة " يوجد عاملين مدربين على استخدام الإدارة الالكترونية " بمتوسط حسابي (٣.٤٤). وحصلت الفقرة " يتوفر إدارة الكترونية لجدول التنظيف اليومي " على أقل متوسط حسابي (٣.١٠)، يليها الفقرة " يتوفر إدارة الكترونية لبرامج تغذية المريض " بمتوسط حسابي (٣.٢٣).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال الموظفين.

#### **2.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:**

ما هو مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية من وجهة نظر موظفي المستشفيات الحكومية؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية من وجهة نظر موظفي المستشفيات الحكومية.

جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الموظفين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t	P-value	الدرجة	النسبة المئوية
٦	توافر نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين	3.56	0.951	26.7	6.556	0.000	عالية	71.2
٧	يتوفر موظفون ذو معرفة بالأجهزة الإلكترونية	3.44	0.881	25.6	5.660	0.000	عالية	68.8
٩	تدعم الإدارة العليا تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.39	0.963	28.4	4.533	0.000	متوسطة	67.8
١	تدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.33	1.018	30.6	3.586	0.000	متوسطة	66.6
٨	توافر إمكانية فنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.31	0.907	27.4	3.829	0.000	متوسطة	66.2
٤	العلاقات بين العاملين في المستشفى تشجع التعاون والمنافسة	3.28	1.040	31.7	2.997	0.003	متوسطة	65.6
١٠	يوجد تحفيز لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.28	1.025	31.3	3.043	0.003	متوسطة	65.6
٣	تتوافر عندهم المهارات اللازمة للإدارة الإلكترونية	3.24	0.975	30.1	2.741	0.007	متوسطة	64.8
٥	توافر خبراء ومختصين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.24	1.077	33.2	2.483	0.014	متوسطة	64.8
٢	تتمية روح الإبداع والابتكار بين العاملين	3.21	1.098	34.2	2.110	0.037	متوسطة	64.2
<b>66.5</b>	<b>الدرجة الكلية</b>	<b>3.3262</b>	<b>0.73932</b>	<b>22.2</b>	<b>4.953</b>	<b>0.000</b>	<b>متوسطة</b>	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لإستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الموظفين أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٣٢)

وانحراف معياري (٠.٧٣٩) وهذا يدل على أن مجال الموظفين جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة

مئوية (٦٦.٥%) ومعامل اختلاف (٢٢.٢%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (8.4) أن فقرتين جاءتا بدرجة عالية، و(٨) فقرات جاءت

بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " توافر نظام إلكتروني لإدارة شؤون الموظفين " على أعلى

متوسط حسابي (٣.٥٦)، يليها الفقرة " يتوفر موظفون ذو معرفة بالأجهزة الالكترونية " بمتوسط حسابي (٣.٤٤). وحصلت الفقرة " تنمية روح الإبداع والابتكار بين العاملين " على أقل متوسط حسابي (٣.٢١)، يليها الفقرة " توافر خبراء ومختصين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية " والفقرة " تتوافر عندهم المهارات اللازمة للإدارة الالكترونية " بمتوسط حسابي (٣.٢٤).

### 3.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما هو مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم؟

قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم.

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة t 3.00	P-value الدلالة	الدرجة النسبة المئوية
١	أجد تعاوناً ملحوظاً من موظفي المستشفى عند طلب الخدمة إلكترونياً	3.70	1.120	30.3	6.871	0.000	عالية 74.0
١٦	سهولة الرجوع الى ملفات المرضى المرتبطة مع المستشفيات	3.70	1.067	28.8	7.212	0.000	عالية 74.0
٥	سهولة الوصول الى موقع المستشفى	3.61	1.175	32.5	5.701	0.000	عالية 72.2
٦	سهولة التعامل مع الموقع الالكتروني للمستشفى	3.52	1.093	31.1	5.220	0.000	عالية 70.4
١١	السرعة في رد خدمة الاستعلامات الهاتفية	3.52	1.166	33.1	4.971	0.000	عالية 70.4

69.0	عالية	0.000	4.103	35.2	1.214	3.45	يتم نقل العينات أوتوماتيكياً إلى المختبر	٢
69.0	عالية	0.000	4.955	29.1	1.005	3.45	سهولة الوصول إلى بوابة دخول المرضى	٧
69.0	عالية	0.000	4.174	34.6	1.193	3.45	سهولة استعمال المصاعد الالكترونية	١٣
68.4	عالية	0.000	4.019	33.6	1.149	3.42	سهولة التعامل مع خدمة المحاسبة الالكترونية	٩
61.8	متوسطة	0.397	0.850	37.9	1.171	3.09	السرعة في صرف الفواتير الطبية الالكترونية	١٢
61.4	متوسطة	0.583	0.550	42.9	1.316	3.07	إمكانية حجز المرضى إلكترونياً بسهولة	١٠
60.6	متوسطة	0.776	0.285	42.0	1.272	3.03	توافر بطاقة الكترونية للمريض يتم من خلالها تسجيل نفسه عند دخوله المستشفى	٣
60.4	متوسطة	0.826	0.221	40.7	1.230	3.02	جدول المواعيد عبر الإنترنت منظم	٨
59.0	متوسطة	0.681	0.413	44.6	1.316	2.95	يتوافر من خلال البطاقة الالكترونية أن يختار المريض الطبيب المقصود	٤
57.6	متوسطة	0.280	1.086	43.4	1.250	2.88	السرعة في صرف الدواء إلكترونياً بطريقة الباركود	١٥
48.8	منخفضة	0.000	4.938	51.1	1.247	2.44	إمكانية استعمال الحمامات الالكترونية	١٤
<b>65.4</b>	<b>متوسطة</b>	<b>0.000</b>	<b>4.216</b>	<b>21.5</b>	<b>0.70325</b>	<b>3.2684</b>	<b>الدرجة الكلية</b>	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (٣.٢٦) وانحراف معياري (٠.٧٠٣) وهذا يدل على أن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٥.٤%) ومعامل اختلاف (٢١.٥%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (9.4) أن (٩) فقرات جاءت بدرجة عالية و(٦) فقرة جاءت بدرجة متوسطة و(١) فقرة واحدة جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة " أجد تعاوناً ملحوظاً من

موظفي المستشفى عند طلب الخدمة إلكترونياً " والفقرة " سهولة الرجوع الى ملفات المرضى المرتبطة مع المستشفيات " على أعلى متوسط حسابي (٣.٧٠)، يليها فقرة " سهولة الوصول إلى موقع المستشفى " بمتوسط حسابي (٣.٦١). وحصلت الفقرة " إمكانية استعمال الحمامات الإلكترونية " على أقل متوسط حسابي (٢.٤٤)، يليها الفقرة " السرعة في صرف الدواء إلكترونياً بطريقة الباركود " بمتوسط حسابي (٢.٨٨).

#### 4.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

ما هي العلاقة بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحويله لفرضية التالية:

يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين.

تم فحص الفرضية بحساب معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين.

جدول (10.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين

مستوى الدلالة	معامل بيرسون	المتغيرات	
٠.٠٠٠٠	٠.٤٧٨	البنية التحتية	رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر موظفي المستشفيات الحكومية
٠.٠٠٠٠	٠.٥٠٣	الأجهزة	
٠.٠٠٠٠	٠.٥٢٣	التطبيقات المستخدمة	
٠.٠٠٠٠	٠.٥٧١	التقنية المستخدمة	
٠.٠٠٠٠	٠.٥١١	الخدمات المساندة	
٠.٠٠٠٠	٠.٥٦٤	الموظفين	
٠.٠٠٠٠	٠.٦٥٢	الدرجة الكلية	

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠.٦٥٢)، ومستوى الدلالة (٠.٠٠٠٠)، أي أنه توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين. أي أنه كلما زاد واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية زاد ذلك من مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين، وكذلك للمجالات. والعكس صحيح.

#### 5.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

ما هي العلاقة بين مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الموظفين ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحويله لفرضية التالية:

يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الموظفين.

تم فحص الفرضية بحساب معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية بين مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الموظفين.

جدول (11.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الموظفين

مستوى الدلالة	معامل بيرسون	المتغيرات	
٠.٠٠٠٠	٠.٩٨٨	رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين	رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠.٩٨٨)، ومستوى الدلالة (٠.٠٠٠٠)، أي أنه توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الموظفين ، أي أنه كلما زاد مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم زاد ذلك من مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين ، والعكس صحيح.

#### 6.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال السادس

ما هي الاختلافات بين تقديرات أفراد عيّنة الدراسة حول مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية باختلاف متغير المستجيب ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحويله للفرضية التالية:

نتائج الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية تعزى لمتغير المستجيب.

تم فحص الفرضية بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية يعزى لمتغير المستجيب.

جدول (12.4) الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية يعزى لمتغير المستجيب

المستجيب	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
الموظفين	126	2.8993	0.79120	3.884	0.000
المرضى	122	3.2684	0.70325		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (٣.٨٨٤)، ومستوى الدلالة (٠.٠٠٠)، أي أنه توجد فروق في متوسطات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية يعزى لمتغير المستجيب، حيث كانت الفروق لصالح المرضى أي أن مستوى الرضا عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر المرضى كان أعلى من وجهة نظر الموظفين، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية التي تنص بعدم وجود فروق في متوسطات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية يعزى لمتغير المستجيب.

## الفصل الخامس

### التوصيات ومقترحات الدراسة

1.5 المقدمة

2.5 التوصيات

3.5 الدراسات المقترحة

### ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات

#### 1.5 مقدمة

يعالج الفصل الحالي نتائج الدراسة واستنتاجاتها مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها، إضافة إلى تحليل نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة إن وجدت وبلورة بعض التوصيات استناداً لنتائج الدراسة .

#### 2.5 الاستنتاجات:

بينت الدراسة أن واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٥.٦%) ، كذلك بينت الدراسة أن مجال البنية التحتية جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٦.٤%) ، وبينت الدراسة أن مجال الأجهزة جاء بدرجة عالية، وبنسبة مئوية (٦٨.٤%) ، وأن مجال التطبيقات المستخدمة جاء بدرجة متوسطة ، وبنسبة مئوية (٦٠.٥%)، فيما جاء مجال التقنية المستخدمة جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٤.٨%) ، وأخيراً جاء مجال الخدمات المساندة جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٧.٢%).

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (طارق بن قسبي، ٢٠١٧) التي جاءت بعنوان دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية والتي كان من اهم نتائجها "وجود علاقة ارتباط قوية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية وتحسين الأداء

للعاملين في المستشفى، وتؤثر الإدارة الالكترونية معنوياً على جودة الخدمات الصحية وتحسين الأداء للعاملين في المستشفى، كما وتؤثر بشكل ايجابي على جودة الخدمات الصحية وتحسن من أدائها.

كما واتفقت مع دراسة ( أبو دف ، ٢٠٢١ ) أثر الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات الصحية : دراسة ميدانية : مجمع الشفاء الطبي بغزة ، والتي كان من أهم نتائجها " توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مجمع الشفاء الطبي جاء بدرجة متوسطة ، ومستوى جودة الخدمات الصحية جاء بدرجة كبيرة ، كما أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية في مجمع الشفاء الطبي "

بينت الدراسة أن مجال الموظفين جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (٦٦.٥%).

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة ( العالم ، ٢٠١٨ ) معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظة رام الله والبيرة ، التي كان من أهم نتائجها "عدم وجود خطة استراتيجية للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ، ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية لعدم توفر قاعدة بيانات دقيقة متكاملة منسجمة مع متطلبات العمل ، عدم توفر الكوادر المؤهلة من ذوي الخبرة والمعرفة في تطبيق الإدارة الالكترونية"، كذلك ففي الدراسة تهتم بالبحث عن وجهة نظر الموظفين كما في دراستنا هذه.

بينت الدراسة أن مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم جاء بدرجة متوسطة ، وبنسبة مئوية (٦٥.٤%).

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة ( الشهري ، ٢٠٢١ ) بعنوان : مدى رضا المراجعين عن الخدمات الصحية المقدمة بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة الرياض ، والتي كان من أهم نتائجها " أن غالبية المراجعين من فئة النساء ، إضافة الى وجود قصور في توفر الأدوية وقصور في الخدمات الالكترونية والإنشائية المناسبة في تقديم الخدمة بجودة عالية وقلة في تطوير وتدريب العاملين خاصة الاستقبال " .

وكذلك اتفقت هذه النتيجة مع دراسة ( طهوب ، ٢٠١٨ ) مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة من قبل مستشفى الأهلي في مدينة الخليل ، والتي كان من أهم نتائجها " أن هناك درجة مرتفعة من الرضا عن الخدمات المقدمة في المستشفى ، وأن مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة مرتفع بشكل عام على جميع محاور الدراسة ، وان هناك علاقة طردية بين الخدمات المقدمة في مستشفى الأهلي ورضا المرضى بحيث انه كلما زادت الخدمات المقدمة زاد رضا المرضى " .

بينت الدراسة أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (٠.٦٥٢)، ومستوى الدلالة (٠.٠٠٠)، أي أنه توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha \geq 0.05$  بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين ، أي أنه كلما زاد واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية زاد ذلك من مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين ، وكذلك للمجالات ، والعكس صحيح.

بينت الدراسة أنه توجد فروق في متوسطات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية يعزى لمتغير المستجيب ، حيث كانت الفروق لصالح المرضى أي أن مستوى الرضا عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر المرضى كان أعلى من وجهة نظر الموظفين ، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية التي تنص بعدم وجود فروق في متوسطات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية في المستشفيات الحكومية يعزى لمتغير المستجيب .

### 3.5 التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- توصي الدراسة بضرورة تركيز المستشفيات على تطوير الخدمات الالكترونية باعتبارها أحد أهم المحاور نحو التوجه لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل متكامل ، إذ يتوجب على المستشفى ضرورة تركيز الجهود على تطوير تطبيقات خاصة يتم ردها بمعارف وخبرات العاملين ، وتطويرها بما يحقق احتياجات المرضى من تلك الخدمات ، مما يسهم في إيجاد طرق جديدة تتسم بالسهولة والسرعة في إنجازها .
- متابعة وتطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار ، لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الالكترونية .
- توفير أجهزة الحاسوب لجميع الأقسام التي تعاني من نقص أو عدم توافر هذه الاجهزة وبأعداد ومواصفات جيدة ، لما لها من أثر على رفع كفاءة القرارات من خلال تقليل الجهد والزمن المبذول.

- ضرورة تطوير وتدريب العاملين على التطبيقات الالكترونية الحديثة من خلال تكثيف التدريب المتخصص لتلك الطواقم على استخدام هذه التطبيقات ، ودمجها في الإطار العملي بشكل مستمر .
- ضرورة تركيز المستشفيات على تحديث البرامج ووسائل التقنية وقواعد البيانات بشكل مستمر ، بما يتناسب مع التطورات التقنية المتسارعة وتحديثها خلال فترات زمنية لمواكبة أحدث التطورات ، في إطار الاستفادة مما توفره التكنولوجيا من مزايا يمكن استخدامها في أطر عمل المستشفى .
- العمل على توفير متخصصين وخبراء بتطبيقات الإدارة الالكترونية ، وذلك لتدريب العاملين على البرامج والتطبيقات الالكترونية .
- العمل على توفير بطاقة الكترونية للمرضى للحجز الكترونياً ويتم من خلالها اختيار الطبيب المقصود ، وتسجيل نفسه من خلال هذه البطاقة مما تعمل توفير الوقت على العاملين في المستشفى .
- العمل على توفير خدمة الكترونية لصرف الفواتير الطبية والدواء الكترونياً من خلال طريقة الباركود .
- توصي الدراسة بضرورة عمل المستشفيات على تطوير الحمامات لتعمل بشكل الكتروني مما يسهل على المرضى استعمالهم لها ، وتجنب أي إشكاليات تعيق استخدامها ، بهدف تحقيق التميز للمستشفى .

## 4.5 الدراسات المقترحة

في ضوء ما سبق تقديمه من نتائج وتوصيات تقترح الباحثة بعض الدراسات في الخدمات الالكترونية في المستشفيات نذكر منها على سبيل المثال:

1. معوقات تطبيق الخدمات الالكترونية في المستشفيات.
2. إجراء دراسات ذات الطابع المقارن ، كأن يقارنوا من خلال دراساتهم بين مؤسسات الخدمات الصحية في بيئات ودول مختلفة .

## قائمة المصادر والمراجع

### المراجع العربية :

١. أبو عباة ، أيمن ، (2004) . الحكومة الإلكترونية تحديات واقعية وطموحات مستقبلية ، المجلة المعلوماتية .
٢. أبو يمن ، رمزي خليل ، (2010) ، تقييم مدى رضا المرضى المدخلين في مستشفى الوكالة - قلقيلية ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، القدس ، فلسطين .
٣. الأثري ، لبد ، (2006) ، العوامل الحاكمة في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ، مجلة مستقبل التربية العربية ، المجلد ١٢ ، العدد ٤٠ .
٤. البرغوثي ، سلوى (2012) : مدى رضا العملاء عن مختبرات التحاليل الطبية في جمهورية مصر العربية .
٥. بن مرزوق ، عادل ، نور الدين ، طاهر (2018) : إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية ، مركز الكتاب الاكاديمي ، عمان ، الاردن .
٦. بو معارف ، توفيق (2018) : واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في ظل الثقافة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم العام بمقر بلدية عين كرشة و رسالة ماجستير ، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي ، الجزائر .
٧. التكريتي ، سعد غالب و العلاق ، بشير عباس ، (2002) الأعمال الإلكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .
٨. الجار الله ، محمد سليم ، (2004) . الحكومة الإلكترونية هل هي قريبة ، مجلة المعلوماتية .
٩. جمعة ، صفاء فتوح (2014) : مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع ، المنصورة ، مصر .
١٠. حامد ، فداء محمود (2012) : الإدارة الالكترونية ، دار البداية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
١١. حامد ، فداء محمود (2015) : الإدارة الالكترونية ، دار البداية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

١٢. الحسن حسين بن محمد (2009) الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق . المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية . الرياض - المملكة العربية السعودية .
١٣. الحسنات ، ساري ( 2011 ) : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، جامعة الدول العربية ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، معهد البحوث والدراسات .
١٤. الحسين ، غدير شحادة (2017) ، أنظمة الأرشيف الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني ، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات ، 52 (3) ، 41-103 .
١٥. خليل ، نبيل سعد (2014) : إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة، الطبعة الأولى ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر .
١٦. خير ، محمد و عزات كساب ، ( 2008 ) ، متطلبات نجاح نظام إدارة الوثائق الالكترونية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، القدس ، فلسطين .
١٧. الدويك ، أنيسة (2018) ، مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها ، رسالة ماجستير ، جامعة الخليل ، الخليل ، فلسطين .
١٨. رضوان ، رأفت ، (2004) الإدارة الإلكترونية ، القاهرة : مركز المعلومات ودعم القرار بمجلس الوزراء .
١٩. الزعيرير راکز والطالب ، غسان (2020) : الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
٢٠. الزمر ، ابراهيم سعد الدين (2019) : درجة توفر متطلبات الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
٢١. السالمي ، علاء عبد الرزاق (2013) : نظم إدارة المعلومات ، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية ، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، مصر .

٢٢. السالمي ، علاء عبد الرزاق والسليطي ، خالد ابراهيم (2008) الإدارة الالكترونية عمان : دار وائل .
٢٣. شحبير ، سناء (2017) : دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الالكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة - دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
٢٤. شحبير ، وفاء ، (2017) : " أثر تكامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي - دراسة تطبيقية البرنامج الوطني الفلسطيني للحماية الاجتماعية بوزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة ، غزة ، فلسطين .
٢٥. الشريف ، خوالد أبو بكر (2017) " أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء : دراسة استطلاعية لآراء عينة من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية ( BADR ) بمدينة الطائف " ، قاعدة دار المنظومة .
٢٦. الضرغامي ، أمين ، (2002) . مصر والتحول الى المنظمات الإلكترونية ، مجلة البحوث الإدارية ، مصر .
٢٧. العاجز ، ايهاب (2011) : دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الادارة الالكترونية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
٢٨. عامر ، طارق عبد الرؤوف (2007) الإدارة الإلكترونية ، نماذج معاصرة " الطبعة الأولى " دار السحاب لنشر والتوزيع القاهرة .
٢٩. عبيد(2021) ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية .
٣٠. عروج ، جعفر . ( 2015 ) درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس وكالة الغوث في الضفة الغربية وسبل الارتقاء بها من وجهة نظر الإداريين التربويين فيها ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، فلسطين .
٣١. العلاق ، بشير عباس ، (2005) . الاتصالات التسويقية الإلكترونية : مدخل تحليلي تطبيقي ، مؤسسة الورق للنشر ، عمان ، الأردن .
٣٢. علوان ، محمد نعمان (2017) : مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .

٣٣. العمري ، (2003) بعنوان : أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية .
٣٤. العياط ، جمعة اسماعيل (2015) : الإدارة الالكترونية دار أمجد للنشر والطباعة ، عمان ، الاردن .
٣٥. غنيم ، احمد محمد (2003) : الإدارة الالكترونية ( افاق الحاضر وتطلعات المستقبل) ، المكتبة العصرية ، القاهرة ، مصر .
٣٦. الغوطي ، (2006) بعنوان : متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية .
٣٧. قنديلجي ، عامر والجنابي علاء الدين (2005) ، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات : عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
٣٨. الكاشف ، عامر (2016) : أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تطوير العمل في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر العاملين - دراسة حالة مستشفى رفيديا الجراحي ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، القدس ، فلسطين .
٣٩. الكبيسي ، كلثم(2008) ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر .
٤٠. كتوعة ، هشام صالح ، (2004) . نظم المعلومات الإدارية ، جدة ، السعودية .
٤١. كحيل ، زينات (2016) : تصور مقترح لتفعيل الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
٤٢. كردي ، أحمد (2009) ، الإدارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
٤٣. المالك بدر ، (2007) " الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية " ( رسالة ماجستير غير منشورة ) جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، المملكة العربية السعودية ، 2007.
٤٤. المعاني ، عريقات ، الصالح ، جرادات (2011) ، قضايا إدارية معاصرة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
٤٥. المفرجي ، عادل حرحوش ، صالح ، أحمد ، البياتي ، ببداء ستار ، (2007) . الإدارة الإلكترونية : مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر .

٤٦. ميلود ، شريف (2019) : دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري ، دراسة ميدانية لبلدية العناصر ولاية برج بوعريخ ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد بو ضياف - المسيلة ، الجزائر .
٤٧. نجم ، عبود (2004) : الإدارة الالكترونية ( الاستراتيجية ، الوظائف ، المشكلات ) ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، الرياض ، السعودية .
٤٨. الهيبي ، صلاح الدين والريجات، امنة ، (2005) " أثر التهديدات الامنية في أمن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الإلكترونية " ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة - جامعة القاهرة .
٤٩. ياسين ، أسامة (2017) : الخدمات الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وعلاقتها بالميزة التنافسية للمدرسة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
٥٠. ياسين ، سعد غالب (2020) : الإدارة الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
٥١. ياسين ، سعد غالب والعلاق ، بشير عباس (2004) ، التجارة الالكترونية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى 2004.

## المراجع الأجنبية

- Blumenthal,D,2011,Implementation of the Federal Health Information Technology Initiative. The New England Journal of Medicine ;(365);2426–2431.
- Cohen, J .(2015) Relationship of the Patient –centered Medical Home to Patient Satisfaction / Experience and Quality of care , Doctoral dissertation , Faculty of Jones ,International University.
- Frostholm L,Fink P , Oernboel E,et al (2005) **the uncertain consultation and patient satisfaction** . Psychosom Med .2005;67:897–905 .
- Hubner, U, Ammenwerth,E, Flemming, D, Schaubmayr, C. and sellmann,B .2010. IT adoption of clinical information systems in Austrian and German hospitals ; results of a comparative survey with a focus on nursing. Medical Information and Decision Making,10(8);2–12.
- Kain,koshy,nakulkain,omen koshy (2013). Electronic document management systems;benefits and pitfalls .**British Journal of Health Management** , 19(4) , 173–177 .
- Kotler P.,Armstrong G.,(2012) . Principles of marketing .14<sup>th</sup> edition .
- **Lin and Lin Acceptance of blog usage:** The roles of technology acceptance, social influence and knowledge sharing motivation(2008).
  - Springer\_Texts\_in\_Business\_and\_Economics(2013).

## المواقع الالكترونية

- تاريخ زيارة الموقع 2022/7/2 ، <https://ar.zhujiworld.com/ps/131315-bethlehem/>
- تاريخ زيارة الموقع 2022/7/2 ، <https://ar.zhujiworld.com/ps/130782-yuta/>
- تاريخ زيارة الموقع 2022/7/2 ، <https://ar.zhujiworld.com/ps/2922045-al-khalil/>
- تاريخ زيارة الموقع 2022/8/17 ، <https://www.google.com/search?q=https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=definition+of+electronic+management>

تاريخ زيارة الموقع 2022/8/22

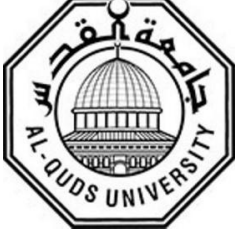
## الملاحق

ملحق رقم ( ١ ) : قائمة أسماء السادة المحكمين

الرقم	الاسم	المؤسسة
1	د. شاهر العالول	جامعة القدس
2	د. عمر الصليبي	جامعة القدس
3	د. محمد عبد الرحمن	جامعة القدس
4	د. شريف أبو كرش	الجامعة العربية الأمريكية

ملحق رقم ( ٢ ) : استبانة المرضى

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

أخي المبحوث الكريم / أختي المبحوثة الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان:

واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية

وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية

وذلك استكمالاً لمتطلبات رسالة ماجستير للحصول على درجة الماجستير في معهد التنمية المستدامة - من كلية الدراسات العليا - جامعة القدس. لذا نرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض ، مع تحري الصدق والموضوعية في الإجابة، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة وكمجاميع احصائية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

"شاكرين لكم حسن تعاونكم"

الباحثة: ساجدة سويطي

تحت إشراف الدكتورة سلوى البرغوثي

**القسم الأول: البيانات التعريفية:**

الرجاء وضع رقم الإجابة المناسبة في المربع المقابل، أو أكمل الفراغات بالشكل الذي ينطبق عليك:

أقل من 30 سنة	من 30-40 سنة	من 40-50 سنة	من 50 سنة فأكثر	العمر	A1
ذكر		أنثى		الجنس	A2
توجيهي فما دون	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى	المستوى التعليمي	A3

**القسم الثالث: رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية**

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب الذي يتلاءم مع وجهة نظرك حول رضا المرضى عن المستشفى

	راضياً جداً	راضياً	محايد	غير راضياً	غير راضياً نهائياً
J1					
J2					
J3					
J4					
J5					

غير راضي نهائياً	غير راضي	محايد	راضي	راضي جداً	درجة رضا المرضى عن	
					الموقع الالكتروني للمستشفى	J6
					بوابة دخول المرضى	J7
					جدول المواعيد عبر الإنترنت	J8
					خدمة المحاسبة الالكترونية	J9
					حجز المرضى الكترونياً	J10
					خدمة الاستعلامات الهاتفية	J11
					الفواتير الطبية الالكترونية	J12
					المساعد الالكتروني	J13
					استعمال الحمامات الالكترونية	J14
					صرف الدواء الكترونياً بطريقة الباركود	J15
					ملفات المرضى المرتبطة مع المستشفيات	J16

مع خالص التقدير لاهتمامكم ووقتكم ومساعدتكم

الباحثة: ساجدة سويطي

ملحق رقم ( ٣ ) : استبانة الموظفين

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

أخي المبحوث الكريم / أختي المبحوثة الكريمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان:

واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية

وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية

وذلك استكمالاً لمتطلبات رسالة الماجستير للحصول على درجة الماجستير في معهد التنمية المستدامة - من كلية الدراسات العليا - جامعة القدس. لذا نرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض ، مع تحري الصدق والموضوعية في الإجابة، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة وكمجاميع احصائية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

"شاكرين لكم حسن تعاونكم"

الباحثة: ساجدة سويطي

تحت إشراف الدكتورة سلوى البرغوثي

**القسم الأول: البيانات التعريفية:**

الرجاء وضع رقم الإجابة المناسبة في المربع المقابل، أو أكمل الفراغات بالشكل الذي ينطبق عليك:

A1	العمر	أقل من 30 سنة	من 30-40 سنة	من 40-50 سنة	من 50 سنة فأكثر
A2	الجنس	ذكر		أنثى	
A3	المسمى الوظيفي	إداري	طبي	طبي مساند	تمريض
A4	المستوى التعليمي	توجيهي فما دون		دبلوم	بكالوريوس
A5	سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	من 15 سنة فأكثر

**القسم الثاني: ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الإلكترونية**

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب الذي يتلاءم مع وجهة نظرك حول واقع ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية :

	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
<b>أولاً</b>	<b>البنية التحتية</b>				
B1					تتوافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
B2					أرى أنه يوجد أنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
B3					توافر شبكة للاتصالات تستوعب الخدمات المقدمة في المستشفى
B4					توافر أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية
B5					توافر عاملين أكفاء لتطبيق الإدارة الإلكترونية
B6					توافر قواعد بيانات خاصة للإدارة الإلكترونية
<b>ثانياً</b>	<b>الأجهزة</b>				
C1					ارتباط أجهزة الحاسوب داخل المستشفى بشبكة داخلية ( LAN )
C2					ارتباط الحواسيب بجهات خارجية أو فروع عن طريق ( WAN )
C3					توافر اتصال بشبكة الإنترنت على الحواسيب

					يوجد للمستشفى موقع الكتروني	C4
					توافر أجهزة تنبه عن خطر المريض	C5
					توافر أجهزة طبية مربوطة مع مكتب التمريض	C6
					توافر عدد كافي من الخطوط الهاتفية في المستشفى	C7
					توافر نظام مراقبة الكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها	C8
<b>التطبيقات المستخدمة</b>						<b>ثالثاً</b>
					يمكن أن نجتمع في المستشفى الكترونياً	D1
					المراسلات الالكترونية يمكن توقيعها الكترونياً	D2
					تتوفر برامج الدعم الفني	D3
					يمكن إتمام عمليات الشراء الكترونياً	D4
					يتبع عندنا نظام أرشفة الكترونية	D5
					يتوفر للمستشفى بريد الكتروني	D6
					تتوفر نماذج طلب الخدمة الالكترونية على مواقع المستشفى	D7
<b>التقنية المستخدمة</b>						<b>رابعاً</b>
					تحديث وسائل التقنية دورياً	E1
					تستخدم قواعد البيانات بشكل جيد	E2
					تحسين أساليب الاتصال ونقل البيانات بين الدوائر المختلفة	E3
					يتم تحديث برامج المعاملات الالكترونية بشكل مستمر	E4
					يتوفر نظام امني موحد لحماية المعاملات الالكترونية	E5
					زيادة فاعلية نظم الحفظ والأرشفة الالكترونية للمستندات	E6
					يتم تحديث أجهزة الحاسب الالي بشكل مستمر	E7
					يتوفر نظام احتياطي لتقديم الخدمة الالكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي في المستشفى	E8
<b>الخدمات المساندة</b>						<b>خامساً</b>
					يتوفر نظام الكتروني لمستلزمات المستشفى	F1
					يوجد عاملين مدربين على استخدام الإدارة الالكترونية	F2
					يتوفر إدارة الكترونية لجدول التنظيف اليومي	F4
					يتوفر إدارة الكترونية لبرامج تغذية المريض	F5
<b>الموظفين</b>						<b>سادساً</b>
					تدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الالكترونية	G1
					تنمية روح الإبداع والابتكار بين العاملين	G2
					تتوافر عندهم المهارات اللازمة للإدارة الالكترونية	G3
					العلاقات بين العاملين في المستشفى تشجع التعاون والمنافسة	G4

					G5	توافر خبراء ومختصين بتطبيقات الإدارة الالكترونية
					G6	توافر نظام الكتروني لإدارة شؤون الموظفين
					G7	يتوفر موظفون ذو معرفة بالأجهزة الالكترونية
					G8	توافر إمكانية فنية لتطبيق الإدارة الالكترونية
					G9	تدعم الإدارة العليا تطبيق الإدارة الالكترونية
					G10	يوجد تحفيز لتطبيق الإدارة الالكترونية

### القسم الثالث: رضا المرضى عن الخدمات الالكترونية

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب الذي يتلاءم مع وجهة نظرك حول رضا المرضى عن المستشفى

		محايد	راضي	راضي جداً	غير راضي نهائياً	
J1	أجد تعاوناً ملحوظاً من موظفي المستشفى عند طلب الخدمة الكترونياً					
J2	يتم نقل العينات أوتوماتيكياً إلى المختبر					
J3	توافر بطاقة إلكترونية للمريض يتم من خلالها تسجيل نفسه عند دخوله المستشفى					
J4	يتوافر من خلال البطاقة الالكترونية أن يختار المريض الطبيب المقصود					
J5	سهولة الوصول إلى موقع المستشفى					

		محايد	راضي	راضي جداً	غير راضي نهائياً	درجة رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية
J6	سهولة التعامل مع الموقع الالكتروني للمستشفى					
J7	سهولة الوصول إلى بوابة دخول المرضى					
J8	جدول المواعيد عبر الإنترنت منظم					
J9	سهولة التعامل مع خدمة المحاسبة الالكترونية					
J10	إمكانية حجز المرضى الكترونياً بسهولة					

					J11	السرعة في رد خدمة الاستعلامات الهاتفية
					J12	السرعة في صرف الفواتير الطبية الالكترونية
					J13	سهولة استعمال المصاعد الالكترونية
					J14	إمكانية استعمال الحمامات الالكترونية
					J15	السرعة في صرف الدواء إلكترونياً بطريقة الباركود
					J16	سهولة الرجوع إلى ملفات المرضى المرتبطة مع المستشفيات

مع خالص التقدير لاهتمامكم ووقتكم ومساعدتكم

الباحثة: ساجدة سويطي



ملحق رقم (٤) : كتاب تسهيل مهمة



التاريخ: 2021/10/6

حضرة عطوفة وزير الصحة الفلسطينية المحترم،،، حفظكم الله

الموضوع: تسهيل مهام ودعم البحث العلمي

تحية طيبة وبعد،

أرجو أن يصلكم كتابي هذا وأتم بالف خير وصحة وسلامة.

أتقدم من حضرتكم بطلب العون والمساعدة ودعم التوجه بالبحث العلمي، من خلال تفضلكم بتزويد الطالبة ساجدة أحمد عبد العزيز سويطي والتي تحمل رقم جامعي 21912479، وتعمل على إكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة – كلية الدراسات العليا- جامعة القدس، من خلال رسالتها الموسومة بالعنوان: واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية، حيث تعمل تحت إشرافي، وحتى يتصف بحثها بالصدق والاعتمادية، يلزمها الحصول على دعمكم في تزويدها بالبيانات الصحيحة، والتي ستستخدم بسرية وحماية فقط للبحث العلمي.



د. سلوى عبد اللطيف البرغوثي

مع بالغ الشكر والاحترام والتقدير

دائرة إدارة الأعمال – كلية الأعمال والاقتصاد

جامعة القدس

تقال: 0599370548

## ملحق رقم (٥) : كتاب تسهيل مهمة

State of Palestine  
Ministry of Health  
General Directorate of Education in  
Health and Scientific Research



دولة فلسطين  
وزارة الصحة  
الإدارة العامة للتعليم الصحي  
والبحث العلمي

Ref.: .....  
Date:.....

الرقم: ٤٤٤/١١١/٢٠٢١  
التاريخ: ٢٠٢١/١١/٢٤

الأخ مدير عام الإدارة العامة للمستشفيات المحترم ،،،  
عطوفة وكيل مساعد مجمع فلسطين الطبي المحترم،،،  
تحية واحترام،،،

### الموضوع: تسهيل مهمة بحث

مرفق طلب تسهيل مهمة الطالبة: ساجدة احمد سويطي- ماجستير تنمية مستدامة/  
جامعة القدس، وبإشراف د. سلوى البرغوثي، في عمل بحث بعنوان:  
"واقع ممارسات آليات التحول من الانظمة التقليدية الى الانظمة الالكترونية وعلاقتها برضا  
المرضى في المستشفيات الحكومية"

من خلال السماح للطلبة بجمع معلومات من خلال تعبئة استبانة من الموظفين (بعد اخذ  
موافقتهم)، وذلك في:

- جميع المستشفيات الحكومية في بيت لحم والخليل
- ومجمع فلسطين الطبي

على ان يتم الالتزام بجميع تعليمات واجراءات الوقاية والسلامة الصادرة عن وزارة الصحة  
بخصوص جائحة كورونا، وتحت طائلة المسؤولية.

على ان يتم تزويد الوزارة بنسخة PDF من نتائج البحث، التعهد بعدم النشر.  
مع الاحترام،،،



نسخة: مشرف البحث المحترم/ جامعة القدس

ملحق رقم (٦) : مراسلة من الجامعة لوزارة الصحة

### Checklist for Research Facilitation



Please provide the following information to apply for research data collection permission at the Palestinian Ministry of Health institutions:

Requirements
<b>Letter from University to General Directorate of Health education and Scientific research asking for research facilitation including the following items:</b> كتاب موجه من الجامعة الى الادارة العامة للتعليم الصحي والبحث العلمي لطلب تسهيل البحث يتضمن البنود التالية:
<b>Research Title</b> اسم البحث واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الانظمة الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية
<b>University Name</b> اسم الجامعة جمعة القدس/ القدس/ أبو ديس
<b>Principal Investigator/ Supervisor's name</b> اسم الباحث/ المشرف الباحثة: ساجدة أحمد عبد العزيز سويطي المشرفة: الدكتورة سلوى عبد اللطيف محمود البرغوثي
<b>Students participating in the research</b> أسماء الطلاب المشاركين في البحث فقط ساجدة أحمد عبد العزيز سويطي
<b>Specialty</b> التخصص ماجستير إدارة أعمال
<b>Abstract</b> ملخص الدراسة تحظى الإدارات الإلكترونية بأهمية كبيرة لما لها من تأثير على إدارة الموارد مما دفعني كباحثة للبحث في هذا الموضوع الهام لضرورة مواكبة التغييرات العالمية في جميع المجالات لتقديم خدمات على مستوى عالي من الكفاءة ، وعليه يمكن حصر مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الاتي : ما واقع ممارسات اليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية ؟ مبررات الدراسة ١. حداثة الموضوع وأهميته في التأثير الإيجابي على سهولة الاتصال والتواصل وزيادة الكفاءة . ٢. أهمية الموضوع حيث أن تطبيق الإدارة الالكترونية يشكل أهمية أساسية لأي منظمة من خلال خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية وسرعة في الإنجاز . أهمية الدراسة

<p>اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من كونها تناولت موضوع التحديث والتطوير في المستشفيات ، وبهذا تناولت الدراسة موضوع هام هو واقع ممارسات اليات التحول من الانظمة التقليدية الى الإلكترونية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية الذي يهدف إلى تحسين قدرة المستشفيات وعلى إدخال التجديد ومواكبة التطور وتمكينها من حل مشاكلها من خلال توظيف التقنيات المعاصرة والمساهمة في زيادة التوعية بأهمية ممارسات الإدارة الإلكترونية ومدى إسهامها في تطوير عمل المستشفيات .</p>
<p align="center"><b>What is requested from Ministry of Health</b> المطلوب من الوزارة السماح للطالبة بالحصول على البيانات اللازمة لاستكمال دراستها بالعنوان الموضح أعلاه</p>
<p align="center"><b>Methodology</b> منهجية البحث استكشافي وصفي تحليلي</p>
<p align="center"><b>Data collection methods and tools</b> طرق جمع البيانات والأدوات مقابلات استكشافية <b>Checklist</b> استبانة</p>
<p align="center"><b>Dates and time of data collection</b> تاريخ جمع البيانات البحث ما زال في بداياته وسيتم جمع البيانات في فترات مختلفة بناء على التطور في البحث في الجانب النظري وستكون الفترات محصورة في الفترة بين ٢٠٢١/١١/١٥ ونهاية شهر شباط ٢٠٢٢</p>
<p align="center"><b>Sample size</b> حجم العينة بما يتناسب وحجم المجتمع والذي هو أحد البيانات المراد الحصول عليها وكذلك إطار المعاينة حتى يتم تحديد حجم العينة وأسلوب المعاينة الذي سيتبع</p>
<p align="center"><b>Who will collect data or samples</b> من سيجمع البيانات أو العينات الطالبة من خلال مساعدتكم وإذا لزم الامر بمساعدة مشرفتها</p>
<p align="center"><b>Where is the research will be implemented (Hospitals, PCH, etc)</b> مكان اجراء البحث (تحديد المشفى او مديرية الصحة او غيره) المستشفيات الحكومية في محافظة الخليل وبيت لحم ورام الله-البيرة</p>
<p align="center"><b>Questionnaire or questions of the interview (copy )</b> استبيان أو أسئلة المقابلة (نسخة) الاستبانة في مرحلة التطوير سأرفق نسخة أولي عليها العديد من التعديلات</p>
<p align="center"><b>Ethical considerations</b> الاعتبارات الاخلاقية السرية والخصوصية واستخدامها فقط بما يخدم البحث العلمي الذي تم أخذ الاذن بخصوصها ودون اشهار للأسماء أو المستشفيات ومجرد نسب وأرقام إحصائية</p>
<p align="center"><b>Support the Ministry of Health with a copy of the final research</b> تزويد الوزارة بنسخة من نتائج البحث (في حال البحث للكالوريوس يكتفى بنسخة الكترون أنا وطالبتى نتشرف بذلك ونسعد بالتعاون المستقبلي في مجالات بحثية مستقبلية الهدف منها المساهمة بوجهة نظر بحثية قد تدعم وتساعد في تطوير القطاع الصحي الفلسطيني ولو بنسبة صغيرة موجزة.</p>

## المحتويات

أ.....	إقرار : .....
ب.....	شكر و عرفان .....
ج.....	الملخص .....
٢.....	الفصل الأول : .....
٢.....	مقدمة الدراسة ومشكلتها .....
٢.....	1.1 مقدمة : .....
٣.....	2.1 مشكلة الدراسة .....
٣.....	3.1 أهداف الدراسة .....
٤.....	4.1 أهمية الدراسة .....
٤.....	1.4.1 الأهمية النظرية .....
٤.....	2.4.1 الأهمية التطبيقية .....
٥.....	5.1 أسئلة الدراسة .....
٦.....	6.1 فرضيات الدراسة .....
٦.....	7.1 حدود الدراسة .....
٦.....	8.1 محددات الدراسة .....
٧.....	9.1 مبررات الدراسة .....
٧.....	10.1 معوقات البحث .....
٧.....	11.1 مصطلحات الدراسة الإجرائية : .....

٨	12.1 هيكليّة البحث .....
١١	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة .....
١١	تمهيد : .....
١١	1.2. الإدارة الإلكترونيّة : .....
١٢	مفهوم الإدارة الإلكترونيّة : .....
١٧	نشأة الإدارة الإلكترونيّة .....
١٦	التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الإلكترونيّة . .....
١٦	أهداف الإدارة الإلكترونيّة: .....
١٧	أهمية الإدارة الإلكترونيّة : .....
١٧	مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونيّة : .....
١٨	مبادئ تطبيق الإدارة الإلكترونيّة .....
١٩	متطلبات الإدارة الإلكترونيّة .....
٢٣	مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونيّة: .....
٢٣	إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونيّة : .....
٢٤	السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونيّة .....
٢٥	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونيّة : .....
٢٦	فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونيّة : .....
٢٧	خصائص الإدارة الإلكترونيّة : .....
٢٨	التجارب العالمية والعربية في ميدان الإدارة الإلكترونيّة : .....
٣١	مكونات الإدارة الإلكترونيّة: .....
٣١	هيكل الإدارة الإلكترونيّة .....
٣١	الانتقال من الإدارة التقليديّة إلى الإدارة الإلكترونيّة: .....
٣٣	أسباب التحول للإدارة الإلكترونيّة .....
٣٥	الفرق بين الإدارة الإلكترونيّة والإدارة التقليديّة : .....
٣٦	نظم الإدارة الإلكترونيّة .....
٤٠	هل يوجد نموذج مثالي للحكومة الإلكترونيّة؟ .....
٤٠	الحكومة الإلكترونيّة الفلسطينية: .....
٤١	الأرشفة الإلكترونيّة: .....
٤٤	2.2 رضا المرضى .....
٤٥	أبعاد الرضا من الخدمات المقدّمة .....
٤٧	أهمية رضا المرضى .....
٤٧	العوامل المؤثرة على رضا المرضى : .....
٤٧	العوامل المتعلّقة بالمريض : .....
٤٨	العوامل الخاصّة بالكادر الصحي والأطباء : .....

٤٨	العوامل المتعلقة بالنظام :
٤٩	الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية:
٥٠	تقنيات الأعمال الالكترونية في المنظمات الصحية:
٥٣	3.2 الدراسات السابقة:
٥٣	1.3.2 الدراسات العربية:
٦٠	2.3.2 الدراسات أجنبية :
٦٤	3.3.2 التعقيب على الدراسات السابقة
٦٥	4.3.2 أهم ما ركزت عليه الدراسات السابقة :
٦٥	5.3.2 الاستفادة من الدراسات السابقة
٦٨	الفصل الثالث :
٦٨	الطريقة والإجراءات
٦٨	1.3 مقدمة
٦٨	2.3 منهجية وإجراءات الدراسة
٧٠	3.3 مجتمع الدراسة
٧١	4.3 عينة الدراسة
٧٢	5.3 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة
٧٥	6.3 صدق الأداة
٧٧	7.3 ثبات الاداة
٧٨	8.3 المعالجة الإحصائية
٧٩	9.3 متغيرات الدراسة
٧٩	1. المتغير المستقل :
٧٩	2. المتغير التابع
٧٩	3. المتغيرات الديمغرافية
٨٠	10.3 نموذج الدراسة
٨٢	الفصل الرابع :
٨٢	نتائج الدراسة
٨٢	1.4 تمهيد
٨٣	2.4 نتائج أسئلة الدراسة:
٨٣	1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:
٩٠	2.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:
٩٢	3.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:
٩٤	4.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:
٩٦	5.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

6.2.4	النتائج المتعلقة بالسؤال السادس	٩٧
	الفصل الخامس:	٩٩
	ملخص النتائج والاستنتاجات والتوصيات	٩٩
1.5	مقدمة	٩٩
2.5	ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
1.2.5	ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
2.2.5	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.2.5	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
4.2.5	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
5.2.5	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
6.2.5	النتائج المتعلقة بالسؤال السادس	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
3.5	التوصيات	١٠٢
4.5	الدراسات المقترحة	١٠٤
	المراجع الأجنبية :	١١٠
	المواقع الالكترونية	
	أسئلة المقابلة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.
	فهرس الجداول	١٣٠
	فهرس الأشكال	١٤٣

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول
13	جدول رقم (2.1) تعريفات الإدارة الالكترونية
37	جدول رقم (2.2) الفروق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية
61	جدول رقم (3.2) الدراسات العربية السابقة
69	جدول (1.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة للموظفين
70	جدول (2.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة للمراجعين
71	جدول (3.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الالكترونية في المستشفيات الحكومية
72	جدول (4.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)

	لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر موظفي المستشفيات الحكومية
73	جدول (5.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم
74	جدول (6.3): معامل الثبات كرونباخ ألفا .
79	جدول (1.4): درجات المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة
80	جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لواقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين مرتبة تنازلياً
81	جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال البنية التحتية مرتبة تنازلياً
82	جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الأجهزة مرتبة تنازلياً
84	جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التطبيقات المستخدمة مرتبة تنازلياً
85	جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال التقنية المستخدمة مرتبة تنازلياً
86	جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الخدمات المساندة مرتبة تنازلياً
88	جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الموظفين مرتبة تنازلياً
89	جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً
92	جدول (10.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين واقع ممارسات آليات التحول من الأنظمة التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظر الموظفين

93	جدول (11.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية من وجهة نظرهم ومن وجهة نظر الموظفين
94	جدول (12.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في متوسطات مستوى رضا المرضى عن الخدمات الإلكترونية في المستشفيات الحكومية يعزى لمتغير المستجيب

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الجدول
44	شكل (1.2) إطار التجارة الخارجية
68	شكل (1.3) منهج وإجراءات الدراسة
78	شكل (2.3) نموذج الدراسة

