

الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الصحة العمومية الجزائرية، الواقع والمعوقات، دراسة حالة مستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة

E-management in Algerian public health institutions, reality and obstacles, a case study of El-shahid Asli Mohamed Hospital in Ain El-Melh, M'sila

ثامري صلاح الدين¹، رولامي عبد الحميد²

Thamri Salah Eddine¹, Rolami Abdelhammid²

¹ جامعة جيلالي بونعامة - خميس مليانة، مخبر الصناعة والتطور التنظيمي للمؤسسات والابداع - خميس مليانة (الجزائر).

salahe.thamri@univ-dbkm.dz

² جامعة جيلالي بونعامة - خميس مليانة، مخبر الصناعة والتطور التنظيمي للمؤسسات والابداع - خميس مليانة (الجزائر).

a.rolami@univ-dbkm.dz

تاريخ النشر: 30/06/2022

تاريخ القبول: 13/06/2022

تاريخ الاستلام: 20/04/2022

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية العمومية الجزائرية وتوضيح أهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها. وقد تكونت العينة من 35 من أصل 47 إداريا يعمل بالمستشفى، وتم استخدام استبانة مكونة من 21 عبارة موزعة على 4 محاور.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الرؤيا المستقبلية للإدارة الإلكترونية غير واضحة لدى الإداريين، وغياب التنسيق بين المصالح والاقسام داخل المستشفى، لا يتم تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظم المعلومات، غياب برمجيات الحماية وامن الشبكات، مواجهة الإداريين صعوبة في التعامل مع أدوات وبرمجيات الإدارة الإلكترونية وذلك راجع لنقص برامج التدريب المناسبة. عدم توفر المستشفى على الإمكانيات المالية الكافية لتطبيق الادارة الإلكترونية.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، قطاع الصحة العمومية، نظم المعلومات.

تصنيفات JEL: I18, M15, L86

Abstract:

This study aimed to shed light on the reality of E-management in Algerian public health institutions and to clarify the most important obstacles. The sample study consisted of 35 out of 47 employees working in the hospital, and a questionnaire consisting of 21 phrases distributed over 4 axes was used.

the most important findings of the study is that the future vision of E-management is not clear to the employees, the absence of coordination between the departments within the hospital, the hardware and software of IS are not consistently updated, the absence network security software's, the employees face difficulties in dealing with E-management tools and software This is due to the lack of appropriate training programs. The hospital does not have sufficient financial capabilities to implement E-management.

Keywords: E-management, public health sector, information systems.

JEL Classification Codes : I18, M15, L86

المؤلف المرسل: ثامري صلاح الدين، الإيميل: salahe.thamri@univ-dbkm.dz

1. مقدمة :

يشهد العالم تطورها مذهلا في شتى المجالات خاصة منها المتعلقة بالتكنولوجيا لرقمية، حيث ظهر هنا مصطلح التحول الرقمي والذي عني الانتقال من التكنولوجيا القديمة الى أخرى تعتمد كليا على الرقمنة، والتي أحدثت تغييرا جذريا في حياة الانسان وعلى الصناعات في شتى المجالات والقطاعات، بما في ذلك الطرق والوسائل والأدوات التي اعتمدت عليها المنظمات في إدارة مشاريعهم وتسيير أعمالهم، وتعد الإدارة الإلكترونية أحد أهم مظاهر التحول الرقمي في عصرنا الحديث، أين ساهمت في تطوير وتحسين العمليات الإدارية من حيث السرعة والفعالية والدقة والتكلفة، وتختلف عن الإدارة التقليدية في كونها تتميز بالروتين والتعقيد والبيروقراطية والبطء في أداء المهام وتحقيق الأهداف.

وبما أن المؤسسات الصحية تعتبر المكان الذي يقصده المرضى الذين يبحثون عن الوقاية والعلاج. ومع تزايد الضغوط بشكل غير معهود على كل المؤسسات الصحية في زمن انتشرت فيه الأمراض المزمنة والوبائية، أين تضاعفت أعداد المرضى واتسمت هذه الزيادة بخصائص لم تكن متوفرة في السابق خاصة فيما يتعلق بالمطالبة بالاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين واحتياجاتهم بالإضافة الى التحسين في جودة الخدمات المقدمة لهم، كل ذلك فرض على صانعي القرار إيجاد الوسائل والطرق لتلبية هذه الحاجات، والذي أدى الى تبني وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية.

مشكلة البحث

مؤسسات الصحة العمومية الجزائرية وكغيرها من المؤسسات ليست في معزل عن تلك التغيرات فلا بد لها أن تتبناها وتستخدمها في تحسين مستوى جودة خدماتها، مما يجبرها على أن تصبح مطلعة وعالمة بكيفية استخدام تلك الأدوات والوسائل الرقمية التي توفرها الإدارة الإلكترونية. ومن هنا يأتي السؤال التالي:

ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة؟

فرضيات البحث

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية

أهمية البحث

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تحاول ان تسلط الضوء على الإدارة الإلكترونية ومعيقاتها بقطاع الصحة العمومية بالجزائر، وهذا قصد دفع أصحاب القرار الى ضرورة وحتمية تبني رقمنة وتطوير قطاع الصحة العمومية ومواكبة التغيير والتحول الرقمي الذي يجري في سائر العالم، وذلك من أجل الرفع من جودة الخدمات المقدمة والحفاظ على صحته وتحسين تجربة المريض.

أهداف البحث

- تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية وعلى أهم مكوناتها
- الوقوف على أهم المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية بمؤسسات الصحة العمومية
- التعرف بأهمية الإدارة الإلكترونية البالغة في توفير الوقت والجهد والتكلفة لكل المستخدمين.
- توعية الأطراف الفاعلة في الجامعة الجزائرية وكذا المستخدمين للإدارة الإلكترونية من أجل لفت انتباههم بماهية الإدارة الإلكترونية وفوائدها.

منهج البحث: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام أساليب الإحصاء الوصفي الذي اعتمد على المتوسطات والانحرافات المعيارية في استبانة مكونة من أربع محاور، تم توزيعها على عينة قصدية من الإداريين بمستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة.

حدود الدراسة

حدود موضوعية: يغطي هذا البحث مفهوم الإدارة الإلكترونية، وأهميتها، ومكوناتها، ومعيقاتها.

حدود مكانية: تتمثل في مستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة.

حدود زمنية: تمثلت في سنة 2022.

2. ماهية الإدارة الإلكترونية

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية وكغيرها من المصطلحات يوجد حولها الكثير من الأدبيات التي انتجها المختصون في المجال، وبالتالي ينتج لدينا الكثير من التعريفات والمفاهيم، وهنا سنحاول حصر أهم تلك التعاريف.

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصال في ممارسة وظائف الإدارة الأساسية في مؤسسات العولمة والتغير المستمر. (السلي، 2001، p. 349) وهي استخدام نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية، مع الحرص على تبسيط الإجراءات وضمان خصوصية أمن المعلومات. (Laidi & Laidi, 2020, pp. 236-258)

ويمكن تعريفها أيضا على أنها منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفًا كبيرًا وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية، الاجتماعية، الاقتصادية، الإنتاجية والتطويرية، وهذا من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً بما تقدمه الإدارة التقليدية. (الرزاق، 2019، pp. 456-476)

أي أن الإدارة الإلكترونية تلك العمليات الإدارية القائمة على التكنولوجيا (الانترنت، نظم المعلومات، البرمجيات، الأجهزة الرقمية)، وتستخدم في تأدية المهام والوظائف والإجراءات والعمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، بفعالية ودقة أعلى من تلك التقليدية.

2.2 مميزات وخصائص الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من الخصائص والمميزات التي تجعل تبني تجسيدها في الإدارات أمراً حتمياً وضرورياً، نذكر منها: (رضوان، 2004، p. 4)

- إدارة ومتابعة الأقسام والمصالح المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية مترابطة مع بعضها؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة (قاعدة البيانات). وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة (من خلال تشكيل خرائط المعرفة وبالتالي إنشاء ذاكرة المنظمة)، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد بنجاحة؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين، وذلك من خلال توفير قنوات اتصال فعالة لنقل المشاكل والانشغالات والاقتراحات من أي مستوى في المؤسسة الى آخر؛
- توفير البيانات والمعلومات بصورة آنية للمستفيدين؛
- سهولة عملية الرقابة وتوفير ميزة السرية والخصوصية ومنع حدوث أي تسريب للبيانات والمعلومات وصولها الى المكان الخطأ؛
- التخفيض من التكاليف وذلك عن طريق التخلي عن الطرق التقليدية في الإدارة التي تستنفذ موارد المؤسسة على مدى القريب والمدى البعيد.

أي انه من خلال الإدارة الإلكترونية تستطيع المنظمة تحقيق الأهداف وتنفيذ المهام بكفاءة عالية بالإضافة الى توفير الوقت والتكلفة التي هي في غنى عنهما، والحصول على المعلومة في الوقت والشكل المناسبين، مما يسهم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرار بفعالية، وغيرها من الأشياء التي يمكن للمؤسسة ان تستفيد منها.

3. مكونات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

1.3 مكونات الإدارة الإلكترونية:

هناك خمس مكونات للإدارة الإلكترونية وذلك حسب (نجم, 2017, 247-264 pp)، والمتمثلة في إدارة التخطيط الإلكترونية إدارة العملاء الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة المراسلات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية. والتي سيتم شرحها فيما يلي:

• إدارة التخطيط الإلكترونية

في الماضي كان الوصول الى بقاء ونمو المؤسسة مرهون بأهمية تحديد الأهداف ورسم الخطط طويلة المدى، ومن ثم تحديد الوسائل وتخصيص الموارد من أجل تنفيذ تلك الخطط، وكان الأمر ضروريا في عملية التخطيط. ولكن مع الانترنت والاعمال الإلكترونية، فان هذا كله قد تغير ففي ظل البيئة الرقمية أين يحدث التغير فيها بسرعة، وحيث ان نماذج الاعمال الجديدة جاءت بأعمال وخدمات لم تكن معروفة، وأن قوة التخطيط لا تكمن فقط في المحافظة على قدرات وفرص المؤسسة الحالية، وانما بدرجة أكبر تكمن في القدرة على تقديم ما هو جديد. وهذا التحدي فرض استعمال المزيد من العمال والموظفين الذين يشتغلون بمبدأ "إدارة الذات". وكل هذا ينعكس على أن يكون أساس التخطيط ليس الخطة وإنما أن يكون تفاعل هؤلاء العاملين مع البيئة الخارجية، وكذا الزبائن وحاجاتهم المتقلبة. فما دام العاملون المرتبطون من خلال الشبكة الداخلية ويتقاسمون قاعدة بيانات الشركة وخبراتها، فإن التخطيط لا يبقى وظيفة المديدين فقط، بل وظيفة جميع العاملين الذين عليهم أن يبادروا بالأعمال الجديدة، بما يجعل التخطيط شأن الجميع وفي كل الاتجاهات. وعليه فإن التخطيط الإلكتروني لا بد من أن يتحول من الخطط والقواعد القديمة إلى الخطط والقواعد الجديدة. (جاسم & العزاوي, 2012, 141-164 pp)

• إدارة العملاء الإلكترونية

منذ ظهور وتطور الإنترنت تغير منظور ومفهوم المنظمة لكيفية إدارة علاقاتها مع عملاءها، وحدث تغيير كبير في نمط الأعمال ونمط العملاء أيضاً، إن العميل اليوم يستطيع أخذ المعلومات عن المنتجات والخدمات التي يحتاجونها عن طريق الإنترنت أينما كان. حيث أصبح الموقع الإلكتروني عامل مهم من عوامل نجاح المنظمة ويلعب دور مهم في جذب العملاء وتشجيعهم للتعامل مع المنظمة، ومنه ظهرت إدارة العملاء الإلكترونية التي هي إستراتيجية أعمال العميل فيها هو محور اهتمامها بالدرجة الأولى، والحصول على رضاه والمحافظة عليه عن طريق تقديم خدمة مميزة له، وهي تقوم على استخدام قنوات الاتصال المباشر مع العملاء من خلال الإنترنت والبريد الإلكتروني بالإضافة إلى بعض التقنيات اللاسلكية الحديثة كالدردشة، وإدارة العملاء الإلكترونية قادرة على التعامل مع العملاء بشكل أوتوماتيكي من دون تدخل بشري مباشر، فإن هذه التطبيقات ستسمح للشركات بأن تدير علاقاتها مع العملاء بصورة متميزة وفريدة في بيئات عمل الإنترنت والشبكة العالمية. (الشبيل, 2012, 129 p)

• إدارة الوثائق الإلكترونية

وهي العملية التي من خلالها استخدام أجهزة الحاسوب أو قواعد البيانات لتخزين الوثائق والملفات الكترونيا ومتابعتها وتنظيمها، ومن أجل نجاعة هذه العملية يجب استخدام أنظمة ذات فعالية عالية. وعلى عكس الوثائق الورقية فإن الوثائق الإلكترونية يسهل الوصول اليها حفظها والتعديل عليها وإعادة استخدامها، وهي عملية إدارة المعلومات والبيانات والوثائق رقمياً. تسمح لمستخدميها بإنشاء مستند، إما من البداية داخل النظام أو عن طريق تحويل نسخة ورقية إلى تنسيق إلكتروني. يمكن بعد ذلك تخزين هذه المعلومات ومشاركتها وتحريرها

وطباعتها ومعالجتها بسهولة. العنصر الأساسي في إدارة المعرفة هو القدرة على إدارة المستندات بتنسيقات مختلفة. من المؤكد أن تنظيم التوثيق الإلكتروني بكفاءة في جميع مراحل المشروع يمثل تحديًا. يمكن أيضًا أن تصبح إدارة الوثائق مرهقة بسرعة.

هناك مجموعة متنوعة من تنسيقات الوثائق، بما في ذلك المعلومات الموجودة في الوثائق مثل العقود والفواتير وبيانات العملاء والبيانات المالية وما إلى ذلك. يجب أن يأخذ نظام إدارة الوثائق في الاعتبار هذه التنسيقات المختلفة بشكل صحيح للتعامل مع دورات حياتها وفقًا لذلك. تساعد إدارة الوثائق الإلكترونية المنظمات على مواجهة تلك التحديات. يجب أن يتضمن هذا النظام الوظائف الأساسية مثل إدارة أتمتة المستندات، ومهام سير العمل، وعمليات البحث، وتسجيل محفوظات المستند، مع توفير وصول آمن إلى جميع السجلات في النظام (PLM, 2016)

وتقوم إدارة الوثائق الإلكترونية من خلال العمليات الإدارية التالية: (نجم, 2017, 247-264 pp)

1. عملية الأرشفة الإلكترونية: وتتم من خلال اختيار الطرق المثلى للاحتفاظ بنسخ احتياطية للبيانات في حالة فقدانها دون هدر لمكان التخزين المخصص للأرشفة.
2. عملية الحذف الآلي للوثائق: تتضمن اختيار حذف البيانات حسب الأقدم تبعاً للكمية (مثلاً كلما تضاف 10 وثائق تحذف 10 وثائق السابقة)، وبعضهم الآخر قد يختار الحذف تبعاً لتجاوز تاريخ محدد (حذف تلك الوثائق التي عمرها أكثر من سنة مثلاً).
3. عملية توزيع الوثائق: تكون من خلال إيجاد آليات لتنظيم إرسال الإصدارات المتتالية من الوثائق بشكل منظم وAutomatized حسب الحاجة، وإنشاء إصدارات جديدة بناء على إصدارات سابقة للمحافظة على التقييم الصحيح.
4. عملية تحديد صلاحيات الوصول للوثائق: توفير آلية تحدد صلاحيات لاستخدام الوثائق ويتحقق ذلك باتباع نظام حسابات المستخدمين المحمية بكلمة مرور وتصنيف الحسابات إلى أنواع تبعاً لصلاحيات استخدامها (الاستخدام، الفتح، التعديل، القراءة).
5. عملية إنتاج وتحرير الوثائق الشائعة الاستخدام ودعم وثائقها: يتم ذلك عبر دعم استيراد وتصدير الوثائق إلى أكبر عدد ممكن من البرمجيات شائعة الاستخدام التي تعنى بالوثائق وبرمجيات محررات الصور والخرائط الإلكترونية ونظم المعلومات الجغرافية والبرمجيات المسح الضوئي التي تقوم بعملية تحويل الوثائق من شكلها الورقي إلى الإلكتروني.

• إدارة المراسلات الإلكترونية

تعد الاستجابة في الوقت المناسب للمراسلات الصادرة والواردة أمراً بالغ الأهمية بالنسبة لأي مؤسسة، حيث أن حجم ومصادر المراسلات المختلفة والمتعددة قد تشكل في كثير من الأحيان تحديات جمة تتعلق بقدرة المؤسسة على السيطرة والاستجابة لحجم ومصادر المراسلات في غياب أنظمة مرنة للتعامل والتعاظم مع مختلف أنواع المراسلات. وتتحقق الإدارة الناجحة للمراسلات عندما يتم حفظ وإدارة المراسلات الورقية والإلكترونية من خلال منظومة مركزية يمكن من خلالها إدارة وتتبع دورة المراسلات كاملة بدءاً من إنشائها، ومروراً بعمليات التجميع والمعالجة والأرشفة والاسترجاع والتتبع وإنشاء التقارير، وحتى إلى اتلافها ومسحها من النظام. (انفوفورت, 2016)

وإدارة المراسلات الإلكترونية هي عملية استخدام التكنولوجيا (أنظمة المعلومات، الحواسيب وغيرها) في تحرير وارسال واستلام الرسائل والمعلومات سواء داخليا (بين الأفراد، أو بين الافراد والمنظمة) أو خارجيا (بين المنظمة وعناصر بيئتها)، وبذلك تضمن المنظمة وصول الرسائل واستلامها بالشكل والسرعة المطلوبين.

• إدارة الخدمات الإلكترونية

وقد عرفت ادارة الخدمة الإلكترونية على أنها كل نظام للمعلومات يسمح للمستخدمين عن طريق إلكتروني بالقيام بالشكليات والإجراءات الإدارية. وهي عبارة عن استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة الخاصة بالاتصال والشبكات في القيام بالعديد من الأنشطة بدلا من القيام بها بالطرق القديمة، للخدمات الإلكترونية ثلاث متطلبات رئيسية حتى تعمل بالشكل المناسب وهم مزود الخدمة والثاني مستقبل الخدمة والثالث هي الوسائل الخاصة بالاتصال والقنوات التي تعمل على دعم وتقديم هذه الخدمة بالشكل المناسب ومن خلال التقنيات الحديثة والمتطورة. من أهم قنوات الاتصال التي تقوم بتقديم الدعم للخدمات الإلكترونية هي شبكة الانترنت ومراكز الاتصالات المختلفة والهواتف المحمولة التي يستخدمها الجميع اليوم والتي من خلالها يتمكن من الحصول على الخدمات الإلكترونية المختلفة من الشركات أو المنصات التي تقوم بتقديم هذه الخدمة التي نرغب في الحصول عليه أو الاستفادة منها بشكل أو بآخر (Wikipedia, 2018). ويمكننا توضيح فوائد أو مميزات ادارة الخدمات الإلكترونية فيما يلي: (كريبط, 2017, pp. 136-118)

- تقليص نقائص الخدمات العمومية التقليدية، كون الخدمات الإلكترونية متوفرة بشكل دائم وبالتالي ربح الوقت لعدم الحاجة إلى التنقل للحصول في بعض الأحيان على معلومات بسيطة بسبب إمكانية أخذ موعد للحصول على خدمة ما أو الاستفسار عنها عن طريق الهاتف أو الإنترنت.
- تقليل تكاليف الخدمات، وتقليل استخدام العاملين.
- تسمح بالحصول على خدمات ذات جودة أفضل مقارنة بالخدمات التقليدية، وذلك نتيجة لتقليص أخطاء حجز المعلومات وإعادة حجزها، نتيجة الإمكانية ملء الاستمارات من طرف الشخص المعنى عن بعد وبالتالي تفادي الأخطاء الناتجة عن إعادة الحجز من طرف موظفي الإدارة المعنية
- زيادة عدد قنوات تقديم الخدمة، وبالتالي زيادة جودة الخدمات ومن ثم الرفع من مستوى رضا العملاء.
- تسمح بتبسيط الإجراءات وتسهيلها، وذلك بإعادة تصميم الإجراءات الإدارية وتحسينها من خلال التقليص من مراحل الحصول على الخدمة أو الفترة اللازمة لذلك أو تقليص الوثائق المكونة لها، ثم تجريبها مادية وتوفيرها على الخط.

2.3 متطلبات الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية مثل غيره من المشاريع أو البرامج يحتاج إلى توفير المناسبة لها لكي تنجح وتؤدي عملها كي تتمكن من تادية ما هو متوقع منها، وإلا سيكون مصيرها الفشل وبالتالي سيكون ذلك بمثابة خسارة في الوقت والمال والجهد والعودة إلى نقطة الصفر، فالإدارة تتفاعل مع بيئتها فتؤثر وتتأثر بعناصر بيئتها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فان مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها: (باكير, 2006, p. 8)

أ- البنية التحتية: حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود مستوى ملائم للبنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة من تكنولوجيا الاتصال وقواعد البيانات وبنية تحتية متطورة من العتاد (السيرفرات، أجهزة الكمبيوتر وغيرها ...) وكذا توفر وسائل متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ب- توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة: وذلك للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي لتستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ت- توفر التغطية بالإنترنت: ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

ث- التدريب وبناء القدرات: وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا بنفس الطريقة السابقة.

ج- توافر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

ح- توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

خ- وجود التشريعات والنصوص القانونية: والتي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

د- توفير الأمن الإلكتروني: حيث يكون على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية والأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

ذ- خطة تسويقية دعائية شاملة: وذلك للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة المواطنين فيها والتفاعل معها وبشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

بالإضافة إلى ما سبق يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها: توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

3.3 معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

وكغيرها الإدارة الإلكترونية تواجه العديد من الصعوبات والتحديات، التي تحول دون التطبيق السليم والسلس

لها، لذا فيما يلي حاولنا حصر أهم تلك المعوقات وذلك حسب (Al-Eryani, 2014, pp. 35-42):

- معيقات متعلقة بالإدارة: مثل نقص الوعي التكنولوجي بين المدراء، وقلة المعرفة وخبرات المديرين بكل ما هو له علاقة بالحاسوب، وكذا نقص الوعي بين المديرين حول مميزات تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى نقص الحافز والدعم للمديرين.
- معيقات متعلقة بالموارد البشرية: عدم وجود متخصصين في تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، ونقص الاهتمام والحافز لتطبيق التقنيات الجديدة، ونقص التدريب المناسب للموظفين ومقاومة الموظفين للتغيير.

- معوقات متعلقة بالعوامل الثقافية والاجتماعية: نذكر منها الثقافة غير المتطورة للتطبيق المناسب لتكنولوجيا المعلومات، وعدم إلمام المستخدمين بتكنولوجيا المعلومات، وكذا عدم إلمام المواطنين والهيئات الحكومية بأهمية تكنولوجيا المعلومات.
 - معوقات متعلقة بالعوامل التقنية والتكنولوجية: ذلك يشمل عدم وجود بنية تحتية كافية لتشغيل البرمجيات، والتناقض بين الأنظمة والمستخدمين من حيث المهارات لدى الافراد وما هو مطلوب لتشغيل تلك الأنظمة، ونقص التدفق المناسب للإنترنت، ووجود مشاكل في الشبكة والاتصالات، وصعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
 - معوقات متعلقة بالعوامل البيئية: غياب القواعد واللوائح والتشريعات القانونية اللازمة لتسيير هذا النوع من الأمور، وعدم الوضوح في صنع السياسات في مجال تكنولوجيا المعلومات. وكذا ضعف التنسيق والتعاون بين مختلف الوحدات والأقسام داخل المنظمة وكذا في الصناعات والمنظمات.
- وحسب (جبريل, 2020, pp. 73-94)، فإن اهم المعوقات وعراقيل تجسيد الإدارة الإلكترونية تتمثل في :
- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
 - عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.
 - قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.
 - التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.
 - النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.
 - وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين ليس بالمستوى المطلوب لفهمها.
 - أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة.

4. الدراسة الميدانية

1. تعريف المؤسسة محل الدراسة

المؤسسة العمومية الاستشفائية بعين الملح، هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19 ماي 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها. وتحمل اسم الشهيد البطل ابن المنطقة "عسلي محمد". تقدر سعة الاستيعاب لهذه المؤسسة بـ 240 سريرا، وتتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان. في تاريخ 01 مارس 1986 كانت عبارة عن قطاع الصحي. وفي تاريخ 01 جانفي 2008 أصبحت مؤسسة العمومية الاستشفائية. تم الإنجاز من طرف مؤسسة جيبا (GEBA)، بلجيكا. تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية في مدينة عين الملح، بالجنوب الغربي لولاية المسيلة على مسافة قدرها 120 كلم من مقر الولاية. ويتمثل التعداد الاجمالي للمستخدمين: 418 عامل. حيث عدد المستخدمين الطبيون: 50، وعدد المستخدمون الشبه طبيون: 233، وعدد المستخدمون الاداريون: 58، اما عدد العمال المهنيون: 49، وأخيرا عدد المستخدمون المتعاقدون: 28.

3. طريقة وإجراءات الدراسة الميدانية

- مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسات الصحة العمومية الجزائرية
- عينة الدراسة: تتمثل العينة في مستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة
- أدوات ومنهج الدراسة: للوصول إلى أهداف الدراسة تم تطوير الاستبانة بعد الاطلاع على العديد من الدراسات. لقياس أربع متطلبات للإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الاداريين من خلال 21 عبارة. أعطى لكل عبارة مقياسا متدرجا من خمس درجات وفقا لمقياس "ليكارت الخماسي" (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) على المحاور التالية: المحور الأول: المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية، المحور الثاني: المتطلبات التقنية

الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الصحة العمومية الجزائرية، الواقع والمعوقات، دراسة حالة مستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة

للإدارة الإلكترونية، المحور الثالث: المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية، المحور الرابع: المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية. وتم استخدام المنهج الوصفي باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي الذي ارتكز على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

4.4 تحليل ثبات ومصداقية أدوات القياس:

أ- اختبار ثبات الأداة أدوات القياس

الجدول رقم (1): اختبار ثبات أدوات القياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المتطلبات الإدارية الإلكترونية	المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية	المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية	المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية	عدد العبارات
4	7	6	4	
%66.8	%78.8	%79.3	%80.9	معامل الثبات

المصدر: مخرجات برنامج spss28

يتضح من الجدول أن معظم قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ قد تجاوزت قيمة ال 70%، أي أن معظم المقاييس ذات مستوى ثبات جيد.

ب- اختبار صدق أدوات القياس:

الجدول رقم (2): المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية

تعمل المؤسسة على توضيح الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية	تؤيد إدارة المؤسسة مشروع روع الإدارة الإلكترونية	تعتمد المؤسسة على تشريعات وقوانين واضحة فيما يخص الإدارة الإلكترونية	يوجد تنسيق وتعاون بين مختلف الأقسام والمصالح إلكترونيا	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
.620**	.522**	.353*	.610**		
.000	.000	.000	.000		

الجدول رقم (2): المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية

توفر إدارة المؤسسة التغطية الكافية لشبكة الانترنت	توفر إدارة المؤسسة البرامج اللازمة تجسيد الإدارة الإلكترونية	توفر إدارة المؤسسة برمجيات الحماية وأمن الشبكات	توفر إدارة المؤسسة الربط الإلكتروني بين الإدارة وأقسامها	يتم تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظم المعلومات	تتيح إدارة المؤسسة قواعد لكل الوحدات والاقسام معا	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
.419**	.372*	.364*	.657**	.514**	.446**		
.000	.000	.000	.001	.001	.004		

الجدول رقم (3): المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية

توضيح إدارة المؤسسة أهمية الإدارة الإلكترونية للعاملين بها	يبيد العاملون قبولاً واستعداداً لتطبيق الإدارة الإلكترونية	يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات سهلاً بالنسبة للعاملين بالمؤسسة	يشعر العاملون بالمؤسسة بالثقة والأمان عند استخدام تكنولوجيا المعلومات	يتم تدريب العاملين على استخدام أجهزة وبرمجيات الإدارة الإلكترونية	
.346**	.513**	.422**	.461**	.653**	معامل الارتباط بيرسون
.000	.001	.000	.003	.001	مستوى الدلالة

الجدول رقم (4): المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية

تتوفر لدى المؤسسة الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لاقتناء البرمجيات والعتاد	تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لصيانة وتحديث الأجهزة والبرمجيات	تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لتدريب العاملين لتطبيق الإدارة الإلكترونية	
.516**	.525**	.657**	.600**	معامل الارتباط بيرسون
.000	.001	.001	.001	مستوى الدلالة

المصدر: مخرجات برنامج spss28

عند مستوى 0.05

(*) الارتباط معنوي

(**) الارتباط

معنوي عند مستوى 0.01

يتضح بأن جميع معاملات الارتباط بيرسون دالة معنوياً عند مستوى معنوية 0.01 و 0.05، أين تم تسجيل ارتباطاً متوسطاً لدى أبعاد محور "المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية" حيث تراوحت في أغلبها بين 0.4 و 0.6 مع تسجيل أدنى قيمة 0.353 للعبارة "تعتمد المؤسسة على تشريعات وقوانين واضحة فيما يخص الإدارة الإلكترونية" وهو ارتباط ضعيف لكنه معنوي عند مستوى 0.01، أما أعلى قيمة فقد تم تسجيلها كانت 0.610 للعبارة "يوجد تنسيق وتعاون بين مختلف الأقسام والمصالح إلكترونياً" وهو ارتباط قوي، كما تم تسجيل ارتباطات متوسطة وأخرى قوية على مستوى المحاور الثلاث: المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية، المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية، المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية. حيث تراوحت بين 0.3 و 0.65، وعليه يمكن الحكم على صدق أدوات قياس المفاهيم محل الدراسة.

4.5 تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة

الإدارة الالكترونية في مؤسسات الصحة العمومية الجزائرية، الواقع والمعوقات، دراسة حالة مستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة

الجدول رقم (5): خصائص أفراد العينة

النسبة (%)	التكرارات	
الجنس		
64.1	25	ذكر
35.9	14	أنثى
100	39	المجموع
المستوى التعليمي		
53.8	21	أقل من جامعي
46.2	18	جامعي فما فوق
100	39	المجموع
الخبرة المهنية		
28.2	11	أقل من 5 سنوات
43.6	17	من 5 الى 10 سنوات
28.2	11	أكثر من 10 سنوات
100	39	المجموع

المصدر: مخرجات برنامج spss28

يتبين من الجدول أن نسبة الطلبة ذكور يفوق نسبة الإناث بنسبة 64.1% ذكور ونسبة 35.9% إناث. كما أن أعلى نسبة في محور "المستوى التعليمي" لأفراد العينة هي فئة اقل من جامعي بما نسبته 53.8% ثم تليها فئة جامعي فما فوق بنسبة 46.2%. وأما بالنسبة للخبرة المهنية لدى أفراد العينة كانت أعلى نسبة لفئة "من 5 الى 10 سنوات" بنسبة بلغت قيمتها 43.6% ثم يليها الفئتان "اقل من 5 سنوات" و "أكثر من 10 سنوات" بنسبة قيمتها بالتساوي 28.2%.

الجدول رقم (6): تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة لمحور "المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية"

العبارات	غير موافق بشدة (%)	غير موافق (%)	محايد (%)	موافق (%)	موافق بشدة (%)	المتوسط الحسابي (%)	الانحراف المعياري (%)
تعمل المؤسسة على توضيح الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية	-	5.1	17.9	69.2	7.7	3.79	0.65
تؤيد إدارة المؤسسة مشروع الإدارة الإلكترونية	-	-	17.9	59.0	23.1	4.05	0.64
تعتمد المؤسسة على تشريعات وقوانين واضحة فيما يخص الإدارة الإلكترونية	-	5.1	28.2	53.8	12.8	3.74	0.75
يوجد تنسيق وتعاون بين مختلف الأقسام والمصالح إلكترونيا	-	17.9	33.3	35.9	12.8	3.43	0.94
						3.75	0.74

المصدر: مخرجات برنامج spss28

يتبين من الجدول بأن الاتجاه العام للمحور "المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية" يتمركز حول التوافق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 3.75 بانحراف معياري قيمته 0.74، والذي يندرج ضمن الفئة الخامسة المقياس ليكارت، وقد تم تسجيل أعلى قيمة على مستوى العبارة "تؤيد إدارة المؤسسة مشروع الإدارة الإلكترونية" حيث بلغ معدل الموافقة ما نسبته 82.1%. وفي المقابل تم تسجيل أدنى قيمة على مستوى العبارة "يوجد تنسيق وتعاون بين مختلف الأقسام والمصالح إلكترونيا". حيث بلغت نسبة التوافق 48.7%.

الجدول رقم (7): تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة لمحور "المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية"

العبارات	غير موافق بشدة (%)	غير موافق (%)	محايد (%)	موافق (%)	موافق بشدة (%)	المتوسط الحسابي (%)	الانحراف المعياري (%)
توفر إدارة المؤسسة التغطية الكافية لشبكة الانترنت	2.6	10.3	10.3	51.3	25.6	3.87	1.00
توفر إدارة المؤسسة الأجهزة والبرامج اللازمة تجسيد الإدارة الإلكترونية	-	2.6	15.4	71.8	10.3	3.89	0.59
توفر إدارة المؤسسة برمجيات الحماية وأمن الشبكات	2.6	17.9	25.6	41.0	12.8	3.43	1.02
توفر إدارة المؤسسة الربط الإلكتروني بين الإدارة وأقسامها	-	5.1	7.7	69.2	17.9	4.00	0.68
يتم تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظم المعلومات	2.6	17.9	30.8	35.9	12.8	3.38	1.01
تتيح إدارة المؤسسة قواعد لكل الوحدات والاقسام معا	2.6	20.5	23.1	46.2	7.7	3.35	0.98
						3.65	0.88

المصدر: مخرجات برنامج spss28

يتبين من الجدول بأن الاتجاه العام للمحور "المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية" يتمركز حول التوافق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 3.65 بانحراف 0.88، والذي يندرج ضمن الفئة الخامسة المقياس ليكارت، وقد تم تسجيل أعلى قيمة على مستوى العبارة "توفر إدارة المؤسسة الربط الإلكتروني بين الإدارة وأقسامها" حيث بلغ معدل الموافقة للعبارة ما نسبته 87.1%، وفي المقابل تم تسجيل أدنى قيمة على مستوى العبارتين "يتم تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظم المعلومات" و"تتيح إدارة المؤسسة قواعد لكل الوحدات والاقسام معا"، حيث بلغت نسبة التوافق 48.7% ثم تليها 53.90% للعبارتين على التوالي.

الجدول رقم (8): تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة لمحور "المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية"

العبارات	غير موافق بشدة (%)	غير موافق (%)	محايد (%)	موافق (%)	موافق بشدة (%)	المتوسط الحسابي (%)	الانحراف المعياري (%)
توضح إدارة المؤسسة أهمية الإدارة الإلكترونية للعاملين بها	-	15.4	28.2	43.6	12.8	3.53	0.91
يبدي العاملون قبولا واستعدادا لتطبيق الإدارة الإلكترونية	-	20.5	20.5	48.7	10.3	3.48	0.94
يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات سهلا بالنسبة للعاملين بالمؤسسة	2.6	33.3	17.9	41.0	5.1	3.12	1.03
يشعر العاملون بالمؤسسة بالثقة والأمان عند استخدام تكنولوجيا المعلومات	2.6	17.9	23.1	41.0	15.4	3.48	1.04
يتم تدريب العاملين على استخدام أجهزة وبرمجيات الإدارة الإلكترونية	2.6	30.8	25.6	30.8	10.3	3.15	1.06
						3.35	0.97

المصدر: مخرجات برنامج spss28

الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الصحة العمومية الجزائرية، الواقع والمعوقات، دراسة حالة مستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة

يتبين من الجدول بأن الاتجاه العام للمحور "المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية" يتمركز حول التوافق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 3.35 بانحراف 0.99، والذي يندرج ضمن الفئة الخامسة المقياس ليكارت، وقد تم تسجيل أعلى قيمة على مستوى العبارة "توضيح إدارة المؤسسة أهمية الإدارة الإلكترونية للعاملين بها"، حيث بلغ معدل الموافقة للعبارة ما نسبته 56.4%، وفي المقابل تم تسجيل أدنى قيمة على مستوى العبارتين "يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات سهلا بالنسبة للعاملين بالمؤسسة" ويتم تدريب العاملين على استخدام أجهزة وبرمجيات الإدارة الإلكترونية"، حيث بلغت نسبة التوافق 46.1% ثم تلتها 41.1% للعبارتين على التوالي.

الجدول رقم (9): تحليل اتجاهات إجابات عينة الدراسة لمحور "المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية"

العبارات	غير موافق بشدة (%)	غير موافق (%)	محايد (%)	موافق (%)	موافق بشدة (%)	المتوسط الحسابي (%)	الانحراف المعياري (%)
تتوفر لدى المؤسسة الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	5.1	30.8	23.1	33.3	7.7	3.07	1.08
تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لاقتناء البرمجيات والعتاد	-	10.3	20.5	64.1	5.1	3.64	0.74
تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لصيانة وتحديث الأجهزة والبرمجيات	-	10.3	23.1	64.1	2.6	3.58	0.71
تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لتدريب العاملين لتطبيق الإدارة الإلكترونية	10.3	38.5	35.9	12.8	2.6	2.58	0.93
						3.21	0.86

المصدر: مخرجات برنامج spss28

يتبين من الجدول بأن الاتجاه العام للمحور "إيجابيات التعليم الإلكتروني" يتمركز حول التوافق، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 3.21 بانحراف 0.86، والذي يندرج ضمن الفئة الخامسة المقياس ليكارت، وقد تم تسجيل أعلى قيمة على مستوى العبارة "تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لاقتناء البرمجيات والعتاد" حيث بلغ معدل الموافقة للعبارة ما نسبته 69.20%، وفي المقابل تم تسجيل أدنى قيمة على مستوى العبارتين "تتوفر لدى المؤسسة الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية" و"تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لتدريب العاملين لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، حيث بلغت نسبة التوافق 41% ثم تلتها 15.4% للعبارتين على التوالي.

6.4 تحليل النتائج:

من خلال النتائج المتحصل عليها المتعلقة بالمحور الأول فإن عدد العبارات التي زاد المتوسط الحسابي فيها عن متوسط المحور هو 2 من بين 4 عبارات، مما يدل على أن الإداريون بمستشفى الشهيد عسلي محمد تتضارب آراءهم حول المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية، وهو تأكيد للفرضية الأولى عن تباين آراء المبحوثين حول المتطلبات الإدارية الإلكترونية، وقد تم تسجيل أعلى نسبة على مستوى العبارتين "تعمل المؤسسة على توضيح الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية" وعبارة "تؤيد إدارة المؤسسة مشروع الإدارة الإلكترونية" حيث بلغ معدل الموافقة على التوالي ما نسبته 76.90% تلتها 82.10%، ويمكن تفسيره بأن إدارة المؤسسة تمتلك الإرادة من أجل تجسيد الإدارة الإلكترونية، ويتجلى ذلك في حرصها على تعريف موظفيها بالإدارة الإلكترونية وأهميتها وكذا تأييدها ودعمها الجدي والدائم لها. وذلك راجع لما تسهم به الإدارة الإلكترونية في تسريع تأدية المهام والعمليات بفعالية وكفاءة عالية، ونقل المعلومة بالشكل المطلوب وإلى المكان المطلوب وفي الوقت المناسب، مع التقليل في التكاليف. وغيرها من الفوائد. ولكن هناك بعض المعوقات الإدارية التي تحول دون التجسيد السلس والتنام للإدارة الإلكترونية وذلك حسب آراء المبحوثين غياب التنسيق والتعاون بين الأقسام والمصالح الكرتونية، وكذا عدم وضوح التشريعات والقوانين التي تحكم سير مشروع الإدارة الإلكترونية.

أما بالنسبة للنتائج المتحصل عليها المتعلقة بالمحور الثاني فإن عدد العبارات التي زاد المتوسط الحسابي فيها عن متوسط المحور هو 3 عبارات من بين 6 عبارات، مما يدل على أن الإداريون بمستشفى الشهيد عسلي محمد غير متفقين حول المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية، وهو تأكيد للفرضية الثانية عن تباين آراء المبحوثين حول المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية، وقد تم تسجيل أعلى نسبة على مستوى العبارة "توفر إدارة المؤسسة الربط الإلكتروني بين الإدارة وأقسامها" وعبارة "توفر إدارة المؤسسة الأجهزة والبرامج اللازمة تجسيد الإدارة الإلكترونية" وكذا عبارة "توفر إدارة المؤسسة التغطية الكافية لشبكة الانترنت" حيث بلغ معدل الموافقة على التوالي ما نسبته 87.10% تليها 82.10%، تليها 76.90% ويمكن تفسيره بأن إدارة المؤسسة توفر البنية التحتية المتعلقة بالمتطلبات التقنية مثل الأجهزة والبرامج والتغطية بشبكة الانترنت بالإضافة الى الربط الإلكتروني بين اقسامها ومصالحها. لكن نرى من خلال إجابات المبحوثين ان هناك عدد من المعوقات المتعلقة بالمتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية والمتمثلة في عدم تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بنظم المعلومات وعدم وجود برمجيات الحماية وأمن الشبكات وكذا غياب قواعد بيانات موحدة مشتركة لكل الأقسام والمصالح. وهذه المعوقات تدل على ان الإدارة الإلكترونية في المستشفى لا تعمل بالشكل المطلوب حيث ان توفر المتطلبات التقنية امر ضروري وحيوي لسيرورة العمل باستخدام الإدارة الإلكترونية.

من خلال نتائج المتحصل عليها المتعلقة بالمحور الثالث فإن عدد العبارات التي زاد المتوسط الحسابي فيها عن متوسط المحور هو 3 عبارات من بين 5 عبارات، مما يدل على أن الإداريون بمستشفى الشهيد عسلي محمد متفقون حول المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية، وهو نفي للفرضية الثالثة عن تباين آراء المبحوثين حول المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية، وقد تم تسجيل أعلى نسبة على مستوى العبارة " توضح إدارة المؤسسة أهمية الإدارة الإلكترونية للعاملين بها"، حيث بلغ معدل الموافقة للعبارة ما نسبته 56.4%". ويمكن تفسيره بأن إدارة المؤسسة أنها تولي أهمية بالغة للمتطلبات البشرية الضرورية لتجسيد الإدارة الإلكترونية، ويعود هذا كون المؤسسة لديها عاملون متخصصون في تكنولوجيا المعلومات وتوضح للعاملين أهمية الإدارة الإلكترونية، كما انهم يشعرون بالثقة عند استخدام تكنولوجيا المعلومات. بالإضافة الى اهم سبب هو تقبلهم وتبينهم للإدارة الإلكترونية. الامر الذي من خلاله يصبح تجسيد الإدارة الإلكترونية يأخذ مسارا سهلا، ولكن ذلك لا يعني ان المؤسسة لا تحتوي على نقائص فالعاملون يشكون من قلة برامج التدريب على استخدام أجهزة وبرمجيات الإدارة الإلكترونية مما جعل العاملون يواجهون صعوبة في استخدام الأدوات التكنولوجية.

من خلال نتائج المتحصل عليها المتعلقة بالمحور الرابع فإن عدد العبارات التي زاد المتوسط الحسابي عن متوسط المحور هو 2 عبارات من أصل 4 عبارات، مما يدل على أن الإداريون بمستشفى الشهيد عسلي محمد آراءهم متضاربة حول المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية، وهو تأكيد للفرضية الرابعة عن تباين آراء المبحوثين حول المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية، وقد تم تسجيل أعلى نسبة على مستوى العبارتين "تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لاقتناء البرمجيات والعتاد" وعبارة "تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لصيانة وتحديث الأجهزة والبرمجيات" حيث بلغ معدل الموافقة ما نسبته 69.20% تليها 66.70% على التوالي. ويمكن تفسيره بأن إدارة المؤسسة تخصص الميزانية اللازمة لاقتناء البرمجيات والعتاد والأجهزة وكذا تحديثها، ولكن انطلاقا من ردود المبحوثين يلاحظ ان هناك معوقات لها علاقة بالمتطلبات المالية المتمثلة في ان إدارة المؤسسة لا تخصص ميزانية لتدريب العاملين من اجل تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة الى أنهم يقرون أن المستشفى لا تمتلك الموارد المالية اللازمة لتجسيدها، وهذا أمر سيؤدي مستقبلا الى فشل تجسيد المشروع ويجب التدخل لحله لأن التمويل أمر ضروري لنجاح أي مشروع مهما كان نوعه وحجمه.

5. خاتمة:

وفي الأخير وبعد جمع وتحليل البيانات من خلال الاستبانة التي توزيعها على الإداريين بمستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة، استنتجنا أن الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة لا يتفقون حول المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية، وقد تم تسجيل أعلى قيمة لهذا على مستوى العبارتين "تعمل المؤسسة على توضيح الرؤية المستقبلية

الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الصحة العمومية الجزائرية، الواقع والمعوقات، دراسة حالة مستشفى الشهيد عسلي محمد بمدينة عين الملح ولاية المسيلة

للإدارة الإلكترونية" وعبارة "تؤيد إدارة المؤسسة مشروع الإدارة الإلكترونية" حيث بلغ معدل الموافقة على التوالي ما نسبته 76.90% تليها 82.10%. كما أنهم غير متفقين حول المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية وتم تسجيل أعلى مستوى في العبارة "توفر إدارة المؤسسة الربط الإلكتروني بين الإدارة وأقسامها" وعبارة "توفر إدارة المؤسسة الأجهزة والبرامج اللازمة تجسيد الإدارة الإلكترونية" وكذا عبارة "توفر إدارة المؤسسة التغطية الكافية لشبكة الانترنت"، حيث بلغ معدل الموافقة على التوالي ما نسبته 87.10% تليها 82.10%، تليها 76.90%، واتفقوا حول المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية، وقد تم تسجيل أعلى قيمة خاصة بالمحور على مستوى العبارة " توضح إدارة المؤسسة أهمية الإدارة الإلكترونية للعاملين بها"، حيث بلغ معدل الموافقة للعبارة ما نسبته 56.4%. وتضاربت آراءهم حول المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية، وقد تم تسجيل أعلى نسبة على مستوى العبارتين "تخصص إدارة المؤسسة ميزانية لاقتناء البرمجيات والعتاد" وعبارة "تخصص إدارة المستشفى ميزانية لصيانة وتحديث الأجهزة والبرمجيات" حيث بلغ معدل الموافقة ما نسبته 69.20% تليها 66.70% على التوالي.

توصيات:

وانطلاقاً من نتائج الدراسة يمكننا أن نتقدم بمجموعة التوصيات التالية:

- التوعية المستمرة والدائمة للإداريين من طرف الإدارة العليا بمدى أهمية الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من فوائد لتحسين الأداء وجودة الخدمة المقدمة وغيرها؛
- توفير وتحديث البنية التحتية (العتاد-البرمجيات) الضرورية لعمل الإدارة الإلكترونية كما ينبغي؛
- تكثيف وإدامة الدورات التكوينية التي تضمن تحديث معلومات الإداريين بكل ما يحيط بعالم الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها؛
- التحسين من جودة خدمة الانترنت، لأنه لا يمكن استغلال الإدارة الإلكترونية بدون توفرها وبالسرعة المناسبة؛
- ضرورة توفير برمجيات الأمان والحماية، وذلك لحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالمرضى وبالمستشفى؛
- توفير الميزانية الكافية لاقتناء العتاد والبرمجيات وكذا صيانتها؛
- ضرورة وجود نظام معلومات يسمح بالتنسيق بين مصالح وأقسام المستشفى.

6. قائمة المراجع:

- السلي، ع. (2001). خواطر في الإدارة المعاصرة (Vol. الطبعة الأولى). دار غريب للطباعة والنشر
- Al-Eryani, A. Y. (2014). Review Study of e-management Barriers, Challenges and Security. *Saba Journal Of information Technology And Networking (SJITN)*, 2(2), 35-42
- Laidi, A., & Laidi, M. (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الابتدائية من وجهة نظر المديرين أنفسهم بمدينة الأغواط. *Social Sciences Journal*, 14(2), 236-258
- الرزاق، ب. ه. س. ع. (2019). الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري "دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط". *اقتصاديات شمال افريقيا*, 15(21), 476-456.
- الشبيل، س. ص. م. (2012). تطبيقات إدارة علاقات الزبائن في مراحل الشراء الإلكتروني وأثرها في بناء القيمة للزبون دراسة على عينة من المتسوقين عبر البوابة الإلكترونية جامعة الشرق الأوسط. عمان.
- باكير، ع. ح. (2006). المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية. مجلة آراء حول الخليج- مركز الخليج للأبحاث (الامارات)(23).
- جاسم، ب. ج.، & العزاوي، ن. ع. ع. (2012). أثر إدارة التخطيط الإلكترونية في تحسين جودة الرعاية التمريضية في مستشفيات بغداد. *Iraqi National Journal of Nursing Specialties*, 25(3), 141-164
- جبريل، و. م. (2020). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة (ليبيا). *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي*, 8(1), 73-94
- رضوان، ر. (2004). الإدارة الكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية العملية الجديدة الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة.

كريبط, ن. ح. ح. (2017). الخدمات الإلكترونية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية. المؤسسة, 6(6), 118-136.

نجم, ا. (2017). اثر مكونات الادارة الإلكترونية على اداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق. 247-264.

PLM, A. (2016). *Electronic Document Management Software*. Retrieved 2022/2/13 from <https://www.lascom.com/en/plm-food-and-beverage/product-specification/edms/#:~:text=Electronic%20Document%20Management%2C%20or%20EDM,copy%20into%20an%20electronic%20format.&text=Managing%20data%20can%20also%20quickly%20become%20cumbersome>

Wikipedia. (2018). *E-services*. Retrieved 2022/02/14 from <https://en.wikipedia.org/wiki/E-services>

ادارة المراسلات. (2016). انصوفورت. Retrieved 2022/02/14 from <https://www.infofort.com/ar/solutions/correspondence-management.aspx>