

دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات

" دراسة تطبيقية ميدانية بمستشفى ترهونه العام "

أ. أكرم أعمار محمد دخیل¹ أ. الكيلاني جمعة سعد معتوق²

أ. جمعه علي جمعه خليفة³ أ. زائد رحومه الانبط⁴

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونه العام و بلغ عدد المشاركين في هذه الدراسة (142) مشاركاً ، وهذا يمثل ما نسبته (39.7 %) من حجم المجتمع الأصلي . واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وتحليلها وفق مصفوفة الحزم الإحصائية (SPSS) ، فضلاً عن استخدام تحليل الانحدار (البسيط ، والمتعدد) وتحليل التباين ، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج : أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونه العام ، حيث أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى أن المتغيرات المستقلة متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) مجتمعة معاً ولها تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن معامل الارتباط (R) لجميع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت (98.7%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (97.4%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) .

abstract

The purpose of this study to the role of electronic management in streamlining Tarhunah General Hospital and the number of

1- عضو هيئة تدريس ، المعهد العالي للعلوم والتقنية - ترهونه . 2- عضو هيئة تدريس ، كلية الآثار والسياحة - جامعة الجفارة .

3- عضو هيئة تدريس ، المعهد العالي للعلوم والتقنية - ترهونه . 4- عضو هيئة تدريس ، المعهد العالي للعلوم والتقنية - زلطن .

participants in this study (142) participants, representing (39.7%) The size of the original community. The questionnaire was used to collect data from the study and analyzed matrix statistical packages (SPSS), as well as using regression analysis (simple, multiplayer) and variance analysis, the study found the most important results: there is a statistically significant impact at a level (0.05) between the requirements Application of electronic administration (human, organizational, financial, Informatics) and simplification of Tarhunah hospital, where the results of multiple regression analysis indicated that the independent variables of electronic administration requirements (human, organizational, financial, Informatics) combined together. And its effect on the dependent variable (simplification of procedures) and the correlation coefficient (R) of all the independent variables and the dependent variable (98.7%) , As an operand misinterpretation (R2) that independent variables explain amounted (97.4%) Variation in the dependent variable (simplification of procedures), an elevated explain it indicating a significant impact of e-governance requirements (human, organizational, financial, Informatics) in the dependent variable (simplification of procedures).

المقدمة

لقد شهد العصر الحديث تغيرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية ، وكانت التطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات من أهم سمات هذا التغير. ولقد أدركت المنظمات أهمية الإدارة الإلكترونية في التنمية الإدارية ، بوصفها أداة لتسهيل وتبسيط الإجراءات، وبالتالي يترتب على ذلك زيادة إنتاجية العاملين بالمؤسسة، وأيضاً أداة للمساعدة في اتخاذ القرار وإحكام الرقابة، حيث أنّ كثيراً من المشاكل الإدارية التي ترجع إلى نظم العمل والإجراءات المعقدة، والتي يعتقد أنّ حلّها يكمن في ضرورة تبسيط النظم والإجراءات الإدارية ، حتى يمكن أن يساهم في علاج هذه المشاكل الإدارية التي تعاني منها العديد من المنظمات لذلك بدأت هذه المنظمات في التسارع نحو استخدام هذه التكنولوجيا، حتى تستطيع أن تقدم أفضل الخدمات لعملائها ، وتتماشى مع المنطق العلمي السليم ، ولا تقف عائقاً في طريق التقدم الحاصل في هذا المجال وهذا الأمر يتطلب بذل الجهد والوقت لإحداث التغيير الإداري اللازم، الأمر الذي يوصلهم إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء. وإن الاهتمام بدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية يعزو إلى اعتبارها فرصة متميزة للارتقاء بالأداء فهي

وسيلة لرفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائهم ، وتخفيف الأعباء الإدارية ، عن طريق استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة ، والتي تنسم بالكفاءة والسرعة و التغلب على الكثير من مشكلات الإدارة التقليدية ، والتي بدورها تسبب في تدني مستوى بعض الخدمات الإدارية . ومن خلال اهتمام الباحث بدور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات مستشفى ترهونة العام أظهرت إن الإجراءات المتبعة بالمستشفى معقدة ، بالإضافة إلى تدني مستوى الأداء الطبي ، والذي يعود لعدة أسباب ومن أهمها الافتقار إلى استخدام الإدارة الإلكترونية .

1- مشكلة الدراسة : يمكن صياغة المشكلة في التساؤل التالي:

ما مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية) في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام ؟
- 2- ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.
- 3- ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية) لتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام؟
- 4 - ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) لتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة ؟

2 - أهمية الدراسة:

تتبقى أهمية هذه الدراسة من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وما يترتب عليه من خلق تطور في تحديد الإمكانيات والمتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، كما تسهم في تطوير الإدارة داخل المستشفى ، من حيث زيادة في السرعة والدقة وتحسين خدماته الصحية باستخدام الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات العمل التقليدية المتبعة داخل مستشفى ترهونة العام ، وهذا ينطبق أيضاً على الإدارات بالمستشفيات الأخرى داخل دولة ليبيا.

3- أهداف الدراسة:

- 1- معرفة واقع الإدارة الإلكترونية بمستشفى ترهونة العام .
 - 2- معرفة واقع الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.
 - 3- التعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية ،المتطلبات المالية ، المتطلبات التنظيمية ، المتطلبات المعلوماتية) بمستشفى ترهونة العام.
 - 4 - **فرضيات الدراسة :** تسعى الدراسة لاختبار **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .
- ويتفرع عنها **الفرضيات الفرعية التالية :**
- 1 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية)وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .
 - 2 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .
 - 3 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .
 - 4 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .
- 5 - **حدود الدراسة :**

- 1- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على مستشفى ترهونة العام التابع لوزارة الصحة الليبية
- 2- **الحدود الزمانية:** اعتمدت على الفترة من (15 / 1 / 2018 إلى 15 / 4 / 2018 م) لتوفير المعلومات الكافية عن المشكلة
- 3- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على (دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام).

6 - منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم استخدامه فيما يتعلق بملاحظات الباحثين أثناء إعداد الدراسة ، وأيضاً في تحليل المعلومات ، التي تم استخلاصها من البيانات الواردة باستمرار الاستبانة ، الذي وزعت على عينة عشوائية بمستشفى تزهونة العام .

7 - مصطلحات الدراسة:

1- الإدارة الإلكترونية: هي " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود ، من أجل تحقيق الأهداف، وهي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة ، حيث أنها تعتمد على الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمقالات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عُمال المعرفة" (الكبيسي ، 2008 ، ص 38).

2- تبسيط الإجراءات: وهو "فن الاستخدام الاقتصادي الأنسب للوقت والجهود البشرية والإمكانيات المادية ، لأداء العمل بجودة أعلى" (سماحة ، الطريح ، 2001، ص 87).

3- شبكة الاتصالات: هي عبارة عن "مجموعة من الحواسيب تنظم وترتبط بخطوط اتصال مع بعضها البعض ، من خلال مقاسم ذات مواصفات تعتمد على متطلبات ونوعية الخدمات المراد تقديمها" (الباجتي ، 2010 ، ص 88).

8 - الدراسات السابقة:

8 - 1. دراسة (المسعودي ، 2010) : بعنوان (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية)، الجامعة الافتراضية الدولية-ببريطانيا ، يتكون مجتمع الدراسة من 100 مدير وموظف بالموارد البشرية التابعين للإدارة ، وأستخدم الاستبانة لجمع البيانات وكانت العينة طبقية عشوائية ، ومن أهم النتائج وجود معوقات إدارية تتمثل في الإجراءات الروتينية ، ونقص الدورات التدريبية ، بالإضافة إلى المعوقات التقنية والبشرية ، والافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة ، ومعوقات مالية تمثلت في ضعف المخصصات المالية بإدارات المنظمة وقلتها في البرامج التدريبية وضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات.

8 - 2 . دراسة (الدويش ، 2013) : بعنوان (دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - السعودية. شمل مجتمع الدراسة جميع الضباط والأفراد العاملين بإدارة الجوازات مدينة الرياض وعددهم 1906 موظفاً ، استخدمت استمارة الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية تكونت من (342) موظف ، ومن أهم النتائج :- يوجد اتفاق بين أفراد عينة الدراسة على توفر العديد من الخدمات ، التي تبسط إجراءات العمل وسرعة إنجازها ، مثل خدمة تسديد الرسوم ، والغرامات إلكترونياً وحماية المعلومات.

8 - 3 . دراسة (القيوشي ، 2001) : بعنوان (تبسيط الإجراءات وأثره في مستوى أداء المنظمة "دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب في ليبيا") الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - طرابلس. شمل مجتمع الدراسة جميع المسؤولين في المستويات الإدارية الثلاثة ، استخدم الاستبيان لجمع البيانات من العينة ، وتتكون من (90) شخصاً ، أهم النتائج :-

وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية وذات دلالة إحصائية بين تبسيط الإجراءات ومستوى الأداء ويعتمد مستوى الأداء على نتائج عملية تبسيط الإجراءات.

8 - 4 . دراسة (المانيك ، 2008) : بعنوان (إدخال الميكنة في الإدارة وأثرها على تبسيط الإجراءات

الإدارية "دراسة تطبيقية بالشركة العامة للبريد والاتصالات السلكية و اللاسلكية" الأكاديمية الليبية للدراسات العليا - طرابلس . شمل مجتمع الدراسة جميع مديري الإدارة العليا ومديري الإدارات والأقسام والعاملين بالإدارات التي لها صلة مباشرة بموضوع الدراسة البالغ عددهم 548 موظفاً ، استخدمت صحيفة الاستبيان لجمع البيانات من العينة ، التي تتكون من (100) موظفاً ، أهم النتائج:- وجود بعض العوائق أمام استخدام الميكنة بالشركة ، تتمثل في انخفاض اهتمام القيادات الإدارية.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

1 - ماهية الإدارة الإلكترونية :

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات ، وهي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة ، مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى"(عامر ، 2007 ، ص25).

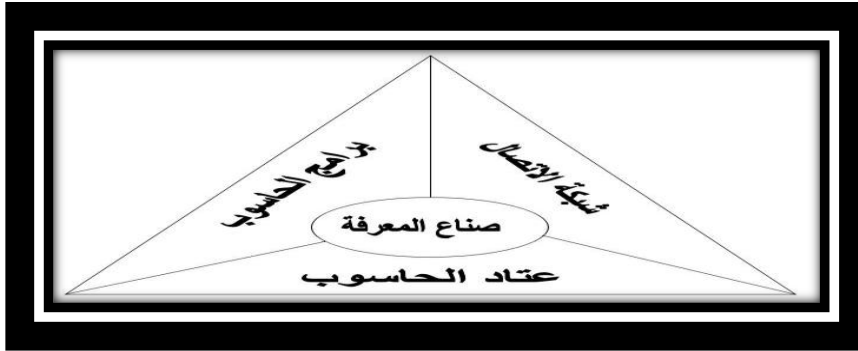
2 - أهمية الإدارة الإلكترونية (السالمي ، 2006 ، ص 37):

- 1- تبسيط الإجراءات داخل المستشفى بما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين وتضمن جودتها .
- 2- اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
- 3- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المستشفى .
- 4- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المستشفى المختلفة ، وكذلك مع المستشفيات الأخرى المحلية.
- 5- التقليل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ ، مما يقلل من البيروقراطية ، ويساعد على تبسيط الإجراءات..

3 - أهداف الإدارة الإلكترونية: تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيق مجموعة من الأهداف ؛ فالهدف الجوهرى للإدارة الإلكترونية يتمثل في "تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمستشفى ، وربطها باستخدام شبكات الاتصالات . ويمكن تحديد أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية(عامر ، 2007 ، ص 33):

- 1- تطوير الإدارة بشكل عام ، باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ، من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري ، ورفع كفاءة الموظف ، وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة داخل المستشفى .
 - 2- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ، ورفع مستوى العملية الرقابية بالمستشفى.
 - 3- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة .
 - 4- خلق ارتباط وثيق بين إدارات المستشفى ، بما يساعد على تقديم خدمات أفضل.
 - 5- إدارة ومتابعة المواقع المختلفة بالمستشفى والتعامل معها بأنها وحدة مركزية .
- 4- عناصر الإدارة الإلكترونية:**

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية ، بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية المتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي ، وقدرة الكوادر البشرية على تفعيل الإدارة الإلكترونية ، وفهم منظومتها ، والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي ، وسهولة تحريكها ، وإعادة صياغتها ، واستخدامها إلكترونياً في أي وقت وبأي مكان (العاجز ، 2010). وصفت للإدارة الإلكترونية ثلاثة عناصر : عتاد الحاسوب ، والبرمجيات ، وشبكة الاتصالات ، كما هو موضح في شكل (1):



شكل (1) عناصر الإدارة الإلكترونية

المصدر: (ياسين ، 2005 ، ص24).

5 - مفهوم إجراءات العمل: عُرِفَت إجراءات العمل بأنها طرق محددة سلفاً لكيفية القيام بالأعمال ، وهي خطط موضوعة للموظفين لإتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة ، بحيث تترجم الخطط والسياسات العامة إلى أسلوب محدد لاتخاذ القرارات والقيام بالأعمال (عصفور ، 2005 ، ص238). فالإجراءات الإدارية عبارة عن خطوات تفصيلية تتبع في تنفيذ عملية معينة ، وهذه الخطوات المحددة تتم في تسلسل زمني متوالي (المغيرة ، 2010).

6 - فوائد الإجراءات: يترتب على عملية وضع تصميم الإجراءات الجيدة والواضحة لأداء الأعمال زيادة كفاءة وفعالية

التنظيم ، وذلك من خلال تحقيقها الفوائد التالية (اللوزي ، 2007 ، ص91):

- 1- السرعة والدقة في أداء الأعمال .
- 2- تحسين جودة الخدمة المقدمة .
- 3- توحيد وتمائل الأداء أي إنجاز الأعمال نفسها من قبل الوحدات والأفراد باختلافهم بالطريقة نفسها .
- 4- تخفيض ضغط العمل على القائمين بإنجاز الأعمال نتيجة للتخطيط والتحديد المسبق للإجراءات اللازمة .
- 5- التخلص من الإرباك والازدواجية والفوضى في أداء الأعمال .

7 - تبسيط الإجراءات: تساعد إجراءات العمل على سرعة تنفيذ الأعمال بالشكل الصحيح ، الذي يحقق أهداف المستشفى، إلا إن فوائد وجود الإجراءات قد لا تتحقق في بعض الأحيان ، نتيجة لإساءة استخدامها ، مما يجعلها مطولة ، وبالتالي تكثر الشكوى

منها ، ومن تم تصبح هذه الفوائد عيوب ، الأمر الذي يجعلها عبئاً على المستشفى بدلاً أن تكون أداة مساعدة لها للقيام بأعمالها(الدحوان ، 2008). فالإجراءات ما هي إلا دليلاً للموظف يسير عليها للقيام بالمهام والواجبات اللازمة لأداء العمل. وبالتالي فإن تطوير الإجراءات أمراً في غاية الأهمية ، لأن عدم القيام بذلك أو إهماله يترتب عليه تعقيد الإجراءات وصعوبة العمل،(جرادات ، 2005).

8 - أهمية تبسيط الإجراءات (أبوكلش ، 2014):

- 1- تسهيل عملية المراجعة ، حيث يتم التعامل مع المراجعين بسهولة ويسر وبدون تمييز .
- 2- تسهيل إنجاز العمل من قبل العاملين ، فبساطة الإجراءات تسهل إجراءات العمل وتقلل من مخاطر ارتكاب المخالفات والتجاوزات ، وتؤدي إلى إتقان العمل وزيادة الرضا الوظيفي .3- يساعد على مواكبة التغيرات والمستجدات المحيطة إضافة إلى توفير الوقت والجهد والمال .4- يؤدي تبسيط الإجراءات إلى زيادة كفاءة التنظيم والرقابة واتخاذ القرار .

9 - فوائد تبسيط الإجراءات: يمكن تحديد فوائد تبسيط الإجراءات في النقاط التالية (عصفور ، 2005):

- 1- تحسين الخدمات المقدمة للجمهور: فبطبيعة الحال إنجاز إجراءات بسرعة ، من شأنه أن يقدم خدمة أفضل للعملاء المتنفعين ويحقق رضاهم .
- 2- التقليل من المجهود الفكري للموظفين : فالرئيس الإداري يقوم بوضع سياسات وإجراءات محددة لمعالجة الموضوعات المتشابهة في الإجراءات والمعاملات الإدارية .
- 3- تجنب الفوضى أثناء القيام بالأعمال في المستشفى : إن وضع سياسات وإجراءات محددة يؤدي إلى القيام بالأعمال بشكل متجانس ويقضي على الفوضى .
- 4- تقليل التكاليف المادية : حيث يتم تخفيض نفقات الأعمال الكتابية بعدم وجود تكرارية أو إجراءات زائدة عن الحاجة .

10 - مراحل تبسيط الإجراءات: تمر عملية تبسيط الإجراءات بعدة مراحل (عصفور ، 2005).

- 1- اختيار الإجراءات المراد دراستها فعندما يكون البرنامج شاملاً ، فإن الاختيار يشمل غالباً جميع إجراءات المستشفى ، أما إذا كان محدوداً فيكون الاختيار جزئياً ، وفقاً لذلك التحديد مثلاً:- إدارة ، قسم .

- 2- جمع المعلومات عن الإجراءات ، حيث يتم جمع معلومات حول طريقة القيام بالنشاط في الوقت الحالي للمساعدة في معرفة الخطوات غير الضرورية والمشاكل والأخطاء المرتكبة في تنفيذ تلك الأعمال بهدف تجنبها .
- 3 - تحليل وتقييم المعلومات التي تم جمعها ، والاستفسار عن كل خطوة تمر بها الإجراءات ومعرفة الخطوات المهمة والخطوات غير المهمة .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

يعد مستشفى ترهونة العام متكاملاً صحياً و اجتماعياً يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين ، إلى جانب إنه مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية . تم افتتاح مستشفى ترهونة العام في شهر "نوفمبر" سنة 1983م. بسعة سريرية تبلغ "201" سرير ، وبقوة عاملة "220" عنصراً بين عناصر طبية وطبية مساعدة وإدارية . وقد تم تطويره في سنة "1989-1990" حيث أضيف قسم الكلى الاصطناعية بعدد "20" سريراً حيث أصبحت سعته السريرية "221" سريراً وبقوة عاملة "416" عنصراً تضم عناصر طبية وطبية مساعدة وإدارية ، ويضم الأقسام الاثني عشرة (الشؤون الإدارية بمستشفى ترهونة العام): قسم الطوارئ - قسم العناية الفائقة - قسم الباطنة - قسم الجراحة العامة - قسم الأشعة التشخيصية - قسم الكلى الصناعية - قسم النساء والولادة - قسم حديثي الولادة - قسم الاطفال- قسم المختبرات الطبية وبنك الدم - قسم الإسعاف السريع .

1- منهجية الدراسة : وهي الإجراءات الميدانية المتعلقة بالدراسة وهي كما يلي :

أ - مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين القياديين والمؤوسين بالمستشفى.

ب - عينة الدراسة : بلغ حجم العينة 309 عدد المشاركين 142 مشاركاً بنسبة 40% من حجم الأصلي .

ت - وصف عبارات الاستبانة : صممت الاستبانة موجه للقياديين والمؤوسين بمستشفى ترهونة العام لمعرفة متطلبات الإدارة الالكترونية .

ج - الأساليب الإحصائية المستخدمة : لقد تم استخدام العديد من الأساليب لمعالجة البيانات المجمعة من خلال عينة الدراسة ، وقد تم احتساب النتائج ومعالجتها وتمثل الأساليب في :

1 - التوزيعات التكرارية : وذلك لمعرفة خصائص عينة الدراسة .

2 - النسب المئوية : لتحديد نسبة الإجابات المتعلقة بكل مفردة .

3 - المتوسط الحسابي : لتحديد اتجاهات الإجابات وتأثيرها على متغيرات الدراسة ووصف خصائص عينة الدراسة .

2 - خصائص عينة الدراسة : لغرض معرفة خصائص عينة الدراسة ، استخدم الباحثان الإحصاء الوصفي وتتمثل هذه الخصائص في الجنس والعمر والمؤهل العلمي ، والوظيفة الحالية ، سنوات الخبرة بالمستشفى ، ومدى المعرفة بالإدارة الإلكترونية ، وذلك بهدف التعرف على خصائص المشاركين بالدراسة ، وفيما يلي عرض تفصيلي لذلك :

الجدول رقم (1) توزيع خصائص عينة الدراسة

الوصف	الخصائص	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	98	69%
	أنثى	44	31%
المجموع		142	100%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	27	19%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	81	57%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	19	13%
	من 50 سنة فأكثر	15	11%
المجموع		142	100%
المستوى التعليمي	متوسط وأقل	28	20%
	دبلوم عالي	24	17%
	جامعي	56	39%
	ماجستير	11	8%
	دكتوراه	23	16%
المجموع		142	100%
المهنة	مدير	2	1%
	مدير إدارة	8	6%
	مدير مكتب	8	6%
	رئيس قسم	30	21%
	المروسيين	94	66%
المجموع		142	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	7	5%
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	19	13%
	من 10 سنة إلى أقل من 15	40	28%

سنة		
من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	37	26%
من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة	22	15%
من 25 سنة فأكثر	17	12%
المجموع	142	100%
معرفة الإدارة الالكترونية		
منخفضة جدا	13	9%
منخفضة	21	15%
متوسطة	67	47%
مرتفعة	25	18%
مرتفعة جدا	16	11%
المجموع	142	100%

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

مناقشة بيانات الجدول رقم (1) :

1- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس : من بيانات الجدول رقم (1) ان ما نسبته 69% ذكور والباقي ما نسبته 31% إناث ، وهذا يعني أن أكثر أفراد العينة هم من الذكور.

2 - توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية : من الجدول رقم (1) تبين ان ما نسبته 19% أقل من 30 سنة، بينما الذين بلغت أعمارهم من 30 سنة الى أقل من 40 سنة ما نسبته 57% ، وان نسبة الذين أعمارهم من 40 سنة الى أقل من 50 سنة كانت 13% ، والذين كانت أعمارهم من 50 سنة فأكثر فكانت نسبتهم 11% .

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي : يبين الجدول رقم (1) بان ما نسبته 20% هم من المستوى التعليمي متوسط فأقل ، أما الذين تتراوح نسبتهم 17% هم من ذوي حملة الدبلوم العالي ، أما الحاصلين على المستوى الجامعي فكانت نسبتهم 39% ، وحملة الماجستير كانت نسبتهم 8% ، اما الحاصلين على الدكتوراه فكانت نسبتهم 16%

4- توزيع أفراد العينة الدراسة حسب المهنة : يوضح الجدول (1) بان ما نسبته 1% هم المدير العام ، والذي كانت نسبتهم 6% هم على مهنة مدير إدارة ، وما نسبته 6% هم من مدراء المكاتب ، والذي كانت نسبتهم 21% فهم من رؤساء الأقسام ، والمؤوسين فكانت نسبتهم 66%.

5- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة : يوضح الجدول رقم (1) ان ما نسبته 5% هم الذي كانت سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ، والذين كانت سنوات خبراتهم من 5 الى أقل من 10 سنوات فكانت نسبتهم 13% ، وان ما نسبته 28% هم الذين كانت سنوات خبراتهم من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة ، وان الذين بلغت سنوات خبراتهم من 15 الى أقل من 20 سنة فكانت نسبتهم 26% ، وما نسبته 15% هم الذين كانت سنوات خبراتهم من 20 سنة الى أقل من 25 سنة ، والذين كانت سنوات خبرتهم من 25 سنة فأكثر فقد كانت نسبتهم 12% .

6- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معرفة الإدارة الالكترونية : تبين من الجدول (1) ان افراد العينة الذين كانت لديهم معرفة منخفضة جدا بالإدارة الالكترونية كانت نسبتهم 9% ، وما نسبته 15% فكانت معرفتهم منخفضة ، أما الذين كانت معرفتهم بالإدارة الالكترونية متوسطة فقد بلغت نسبتهم 47% ، والذين كانت معرفتهم مرتفعة فقد بلغت نسبتهم 18% ، وما نسبته 11% فهم من الذين كانت معرفتهم عالية جدا بالإدارة الالكترونية .

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين على العبارات المتعلقة بواقع الإجراءات المتبعة بمستشفى ترهونة العام

ر.م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	درجة الموافقة	ترتيب الفقرات
1	تتسم إجراءات العمل داخل المستشفى بالروتينية.	2.7	0.57	90%	مرتفعة	2
2	إجراءات العمل المتبعة بالمستشفى تتسم بتبسيط الإجراءات	1.3	0.57	43%	منخفضة	23
3	توجد مشاكل في سير المعاملات الإدارية داخل المستشفى.	2.6	0.61	86%	مرتفعة	5
4	يتم توظيف الموقع الإلكتروني للمستشفى على الإنترنت في إتمام بعض الإجراءات للمستفيدين	1.8	1.01	60%	منخفضة	17
5	توظف الحاسبات الآلية بالمستشفى في إنجاز الإجراءات .	1.7	0.39	57%	منخفضة	21
6	هناك نقص في الموظفين المتخصصين في تشغيل	2.3	0.54	77%	مرتفعة	8

					وصيانة أجهزة الحاسب الآلي	
7	توافر خدمة الاتصال بالإنترنت بالمستشفى	2.2	0.66	%73	مرتفعة	11
8	ساهمت الدورات التدريبية في الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات .	2.2	0.93	%73	مرتفعة	12
9	نقص خبرة ومهارة الأفراد بالمستشفى في التعامل مع خدمات الإنترنت .	1.7	1.06	%57	منخفضة	22
10	وجود مقاومة للتغيير في نظم وإجراءات العمل من قبل العاملين بالمستشفى .	2.3	0.03	%77	مرتفعة	9
11	هناك غياب متكرر من بعض العاملين الذين يشغلون وظائف لها علاقة مباشرة بتقديم الخدمات للمستفيدين .	2.7	0.49	%90	مرتفعة	3
12	تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفى يساعد على إتمام الإجراءات في الوقت المناسب .	2.3	0.94	%77	مرتفعة	10
13	يوجد بالمستشفى وصف للواجبات والنشاطات اللازمة لإنجاز الأعمال.	2.8	0.88	%93	مرتفعة	1
14	تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفى ساعد على تحقيق الدقة التامة في الإجراءات	2.2	0.81	%73	مرتفعة	13
15	تستخدم بالمستشفى نماذج يحدد فيها الإجراء والوقت اللازم لإنجازه .	1.9	0.47	%63	منخفضة	14
16	يوجد بالمستشفى وصف لكل شاغل وظيفة تتضمن الاسم و الدرجة و الوحدة الوظيفية .	2.7	0.06	%90	مرتفعة	4
17	اختصاصات وأعمال كل وحدة إدارية موضحة في سجلات المستشفى .	2.5	0.08	%83	مرتفعة	6
18	تعتقد أن الحاسبات الآلية	2.4	0.75	%80	مرتفعة	7

					بالمستشفى ساهمت في تبسيط الإجراءات .	
18	منخفضة	%60	0.79	1.8	يتم إجراء إحصائيات للعمل توضح كمية وحجم الإجراءات المنجزة .	19
15	منخفضة	%63	0.79	1.9	سبق وأن تم وضع برنامج تبسيط الإجراءات العمل على المستوى الكلي أو الجزئي للمستشفى.	20
16	منخفضة	%63	0.09	1.9	يتم جمع معلومات عن الإجراءات لغرض تحديد الغير ضروري أو المتكرر فيها .	21
19	منخفضة	%60	0.61	1.8	تؤخذ اقتراحات العاملين بخصوص تعديل الإجراءات بجدية من قبل الرؤساء .	22
20	منخفضة	%60	0.69	1.8	تتم متابعة الإجراءات بشكل دوري لغرض إجراء تعديلات فيها .	23
	متوسطة	%70	0.09	2.1	المتوسط الحسابي العام	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

مناقشة بيانات الجدول رقم (2) : يبين الجدول رقم (2) انالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين على العبارات المتعلقة بواقع الإجراءات المتبعة بمستشفى ترهونة العام تتراوح بين(1.3–2.8) وبانحراف معياري(0.57–0.88) وكانت درجة الموافقة بين المرتفعة والمنخفضة جدا.

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين على العبارات المتعلقة بمدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى ترهونة العام

رم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	درجة الموافقة	ترتيب الفقرات
المتطلبات البشرية						
1	يتقبل الأفراد تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى ترهونة العام .	2.2	0.71	%73	مرتفعة	2
2	تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفى قلل من	1.9	0.09	%63	منخفضة	3

					ضغوط العمل للأفراد	
3	هناك نقص في الخبرات ومهارات التعامل لدى الأفراد مع خدمات الإنترنت.	2.3	0.61	77%	مرتفعة	1
4	يشارك الأفراد في التخطيط لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات .	1.6	1.07	53%	منخفضة	4
المتطلبات المالية						
5	توافر الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	2.2	0.94	73%	مرتفعة	2
6	توافر الإمكانيات المادية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات الإلكترونية وصيانتها	2.3	0.82	77%	مرتفعة	1
7	كفاية الميزانية المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات .	1.8	0.66	60%	منخفضة	3
8	كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج تطبيقات الحاسب الآلي الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية .	1.8	0.59	60%	منخفضة	4
المتطلبات التنظيمية						
9	وانين واللوائح والسياسات المتبعة بالمستشفى تتسم بنوع من المرونة بحيث تستوعب تطبيق الإدارة الإلكترونية .	1.7	0.3	57%	منخفضة	1
10	إدارة المستشفى رؤية واضحة وتأييد نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.	1.6	0.8	53%	منخفضة	2
11	جد بالمستشفى برامج إرشادية وتوجيهية لتطبيق	1.5	0.97	50%	منخفضة	3

					الإدارة الإلكترونية .	
12	تتوافق الهيكلية التنظيمية الحالية للمستشفى مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	1.4	1	47%	منخفضة	4
المتطلبات المعلوماتية						
13	يوجد موقع إلكتروني للمستشفى على الإنترنت.	2.8	0.01	93%	مرتفعة	1
14	فر خدمة الاتصال بالإنترنت للعاملين بالمستشفى .	1.9	0.74	63%	منخفضة	2
15	فر بالمستشفى شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب والأقسام .	1.7	1.02	57%	منخفضة	4
16	كة الحاسوب بالمستشفى تسهم في تبسيط الإجراءات.	1.8	0.09	60%	منخفضة	3

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

مناقشة بيانات الجدول رقم (3) : من خلال الجدول رقم (3) يمكن إستنتاج :

1- المتطلبات البشرية : المتمثلة في الفقرات (1 — 4) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (1.6 — 2.3) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات البشرية كان مرتفعة ، وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات البشرية بلغ (2.05) وان الفقرة (3) هي الأكثر توافرا في المتطلبات البشرية بلغ متوسطها (2.3) وبانحراف معياري (0.61) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات البشرية بمستشفى ترهونه العام .

2- المتطلبات المالية : المتمثلة في الفقرات (5 — 8) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (1.6 — 2.3) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات المالية كان منخفضة، وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات المالية بلغ (2.02) وان الفقرة (6) هي الأكثر توافرا في المتطلبات المالية بلغ متوسطها (2.3) وبانحراف معياري (0.82) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات المالية بمستشفى ترهونه العام .

3- المتطلبات التنظيمية : المتمثلة في الفقرات (9 — 12) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (1.4 — 1.7) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات التنظيمية كان منخفضة ،وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات التنظيمية بلغ(1.6) وان الفقرة

(9) هي الأكثر توافراً في المتطلبات التنظيمية بلغ متوسطها (1.7) وبانحراف معياري (1.03) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات التنظيمية بمستشفى ترهونة العام .

4- المتطلبات المعلوماتية: المتمثلة في الفقرات (13 – 16) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (1.7 – 2.8) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات المعلوماتية كان مرتفعة، وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات المعلوماتية بلغ (2.2) وان الفقرة (13) هي الأكثر توافراً في المتطلبات المعلوماتية بلغ متوسطها (2.8) وبانحراف معياري (0.01) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات المعلوماتية بمستشفى ترهونة العام .

الفصل الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

1 - اختبار الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

الجدول رقم (4) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات البشرية في تبسيط الإجراءات

المصدر	المربعات	مجموع	درجات الحرية	المتوسط	F المحسوبة	F الجدولية	الدالة	R ²	R
الانحدار	16825.853	16825.853	1	16825.853	2216.036	3.90874129	.000	.941	.970
الخطأ	1055.395	1055.395	140	16825.853					
المجموع	17881.248	17881.248	141	16825.853					

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (4) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى ، وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (2216.036) ، والقيمة الإحصائية لها تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1، 40) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الإنحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) لها تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (97%) . كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (94%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) . وهي قوة تفسيرية مرتفعة ، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات البشرية) ضمن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) . وبناءً على ذلك يمكن اختبار T بالطريقة التالية .

ومعالم نموذج الإنحدار البسيط لأثر المتطلبات البشرية T الجدول رقم (5) نتائج اختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار B	T المحسوبة	Sig
المتطلبات البشرية	70.9	1.724	47.075	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (5) أن المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل ارتباط عالي ، مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

الجدول رقم (6) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات المالية في تبسيط الإجراءات

المصدر	المربعات مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية	الدالة مستوى	R ²	R
الانحدار	16995.490	1	16995.490	2116.075	3.90874129	.000	.938	.968
الخطأ	1124.426	140	8.032					
المجموع	18119.915	141						

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (6) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (2116.075) ، والقيمة الإحصائية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1،140) ، مما يشير إلى صلاحية النموذج ، وأن الانحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (المتطلبات المالية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (96%) . كما يشير معامل التفسير (R²) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (93.8%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات المالية) ضمن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية حسب اختبار T التالي في الجدول رقم (7).

ومعالم نموذج الإنحدار البسيط لأثر المتطلبات المالية T الجدول رقم (7) نتائج اختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الإنحدار B	T المحسوبة	Sig
المتطلبات المالية	.968	3.237	106.864	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (المتطلبات المالية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل ارتباط عالي ، مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

3 - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

الجدول رقم (8) نتائج تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات التنظيمية في تبسيط الاجراءات

المصدر	المربعات مجموع	الحرية درجات	متوسط المربعات	F المحسوبة	قيمة F الجدول	الدالة مستوى	R ²	R
الإنحدار	12470.598	1	12470.598	309.043	3.90874129	.000		.830
الخطأ	5649.317	140	40.352					
المجموع	18119.915	141						

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (309.043) ، والقيمة الإحصائية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1،140) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الانحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (المتطلبات التنظيمية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (83%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (68.8%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسيرية تتراوح ما بين متوسطة ومرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات التنظيمية) ضمن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية .

ومعالم نموذج الانحدار البسيط لأثر المتطلبات التنظيمية T الجدول رقم (9) نتائج اختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار B	T المحسوبة	Sig
المتطلبات التنظيمية	.830	2.880	17.580	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (9) أن المتغير المستقل (المتطلبات التنظيمية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل ارتباط عالي ، مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

4 - اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

الجدول رقم (10) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات المعلوماتية في تبسيط الإجراءات

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية	الدلالة مستوى	R ²	R
الاتحاد	16370.537	1	16370.537	1310.108	3.90874129	.000	.903	.951
الخطأ	1749.378	140	12.496					
المجموع	18119.915	141						

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (1310.108) ، والقيمة لإحتمالية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1،140) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الانحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (المتطلبات المعلوماتية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (95.1%) ، كما يشير معامل التفسير (R²) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (90.1%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات المعلوماتية) ضمن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية

ومعالم نموذج الانحدار البسيط لأثر المتطلبات المعلوماتية T الجدول رقم (11) نتائج إختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار B	T المحسوبة	Sig
المتطلبات المعلوماتية	.951	2.129	36.195	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (11) أن المتغير المستقل (المتطلبات المعلوماتية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل ارتباط عالي ، مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

5 - اختبار الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

جدول (12) ملخص تحليل التباين للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تبسيط الاجراءات

المصدر	المربعات مجموع	الحرية درجات	متوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية	الدلالة مستوى	R ²	R
الانحدار	17413.897	4	4353.474	1266.868	3.90874129	.000	.974	.987
الخطأ	467.351	136	3.436					
المجموع	17881.248	140						

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (1266.868) ، والقيمة لإحتمالية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (4،136) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الانحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (98.7%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (97.4%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة ضمن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية

الجدول رقم (13) نتائج اختبار T ومعالم نموذج الانحدار البسيط لأثر الإدارة الإلكترونية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار	T المحسوبة	Sig
متطلبات الإدارة الإلكترونية	.777	3.15325	13.0045	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل ارتباط عالي ، مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

- 1- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن إدارة مستشفى ترهونة العام تُطبق متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) وبتقدير متوسط ما نسبته (64.4%) تقريباً.
- 2- بينت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية)

وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام ، حيث أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى أن المتغيرات المستقلة متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) مجتمعة معاً لها تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن معامل الارتباط (R) لجميع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت (98.7%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (97.4%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) .

3- أظهرت الدراسة غياب عاملي الكفاءة والفاعلية في توظيف الموارد المتاحة مادياً بمستشفى ترهونة العام .

4- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن النمط المتبع ونوع الإدارة السائد حالياً بمستشفى ترهونة العام هو نمط تقليدي و يتسم بالروتينية والمركزية و تعقيد الإجراءات وطول الوقت اللازم لإنجاز العمل .

ثانياً: التوصيات : يوصي الباحثون بالآتي :

- 1- طالما بينت نتائج الدراسة أن إدارة مستشفى ترهونة العام تُطبق متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) بما نسبته (64.4%) تقريباً، وهذا يشير إلى أن هناك جهوداً تبذل نحو التطبيق ، وبالتالي ينبغي العمل على زيادة دعم وتعزيز هذه المتطلبات ، بما يرتقي بمستوى الجودة التي يتوقعها مقدمي والمستفيدين من خدمات المستشفى ، وذلك من خلال منح فرص المشاركة لذوي المؤهلات والخبرات والاستفادة من تجارب المستشفيات الناجحة والاسترشاد بمنهجية العلوم الإدارية الحديثة .
- 2 — لما كان هناك فروق دالة في متوسط الرتب ذات الدلالة الإحصائية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) ، عليه ينبغي إيجاد آلية تنسيقية بين توافر هذه المتطلبات وأسس تطبيقها ، من خلال إرساء التنقيف الإداري وبلورة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمستشفى.
- 3- بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات ، لذا ينبغي على إدارة المستشفى إجراء دراسات دورية حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مقدمي الخدمة والمستفيدين منها ، وذلك بغرض التعرف على واقع الإجراءات وسبل تبسيطها .

4 - ينبغي إتباع سياسة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كنظام موازي للنظام التقليدي القائم ومن ثم التحول بشكل تدريجي ومرحلي إلى التطبيق الإلكتروني ، بحيث يكون التطبيق جزئياً على أحد الأنشطة كالإيواء مثلاً ، إضافة أحد الأنشطة الأخرى ، وصولاً إلى التطبيق الشامل للإدارة الإلكترونية.

5 سرعة اتخاذ قرارات جادة تقضي بسرعة التحول من الأنظمة التقليدية إلى النظام الإلكترونية ، وتوضيح الرؤية للموظفين عن أهمية تحويل المعاملات والتعاملات الورقية إلى الإلكترونية ، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية دون وجود أي مقاومة .

6

قائمة المراجع

- [1]. أسامة جرادات ، تبسيط إجراءات العمل الأساليب والآليات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة، 2005.
- [2]. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، الإدارة العامة للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ، الرياض، 2005.
- [3]. طارق عبدالرؤف عامر ، الإدارة الإلكترونية ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة، 2007.
- [4]. علاء عبدا لرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان، 2006.
- [5]. محمد شاكر عصفور ، أصول التنظيم والأساليب ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الثالثة ، عمان، 2005.
- [6]. محمود سماعة و عادل الطريح ، تبسيط الإجراءات والتطوير الإداري ، مطابع الدار الهندسية ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2001.
- [7]. موسى اللوزي ، التنظيم وإجراءات العمل ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان، 2007.
- [8]. إيهاب فاروق مصباح العاجز ، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، الجامعة الإسلامية غزة، 2010.
- [9]. سلطان بن محمد الدويش ، دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية- المملكة العربية السعودية ، 2013.
- [10]. سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ، الجامعة الافتراضية الدولية-المملكة المتحدة 2010.
- [11]. عبد العزيز فهد المغيرة ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية

- السعودية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية – المملكة العربية السعودية، 2010.
- [12]. عبدالله بن سعد آل دحوان ، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، جامعة الملك سعود - المملكة العربية السعودية، 2008.
- [13]. كلثوم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر ، الجامعة الافتراضية الدولية-المملكة المتحدة، 2008.
- [14]. أحمد عبد الرحيم الباجقني ، آفاق الإدارة الإلكترونية في ليبيا "دراسة تحليلية على شركتي الخطوط الجوية (البراق والإفريقية)" ، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا- ليبيا، 2010.
- [15]. خميس مصباح القيلوشي ، تبسيط الإجراءات وأثره في مستوى أداء المنظمة ، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا- ليبيا، 2001.
- [16]. منير عيسى المانيك ، إدخال الميكنة في الإدارة وأثرها على تبسيط الإجراءات الإدارية ، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا- ليبيا، 2008.