

عنوان البحث

**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري: دراسة استطلاعية على القطاع
الصحي العام في العراق**

م . م . غصون تلفان مدلول¹

¹ جامعة الفراهيدي / بغداد - العراق

بريد الكتروني: Ghossontalfan@gmail.com

HNSJ, 2022, 3(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj3236>

تاريخ القبول: 2022/01/25م

تاريخ النشر: 2022/02/01م

المستخلص

سعت الدراسة بيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية والحد من الفساد الإداري وتحقيق التنمية الاقتصادية في المنظمات الطبية العامة في العراق. ولتحقيق أغراض الدراسة تم العودة للأدبيات والدراسات ذات الصلة وجمع البيانات اللازمة وتصميم استبانة لقياس متغيرات الدراسة. وزع الباحث عدد من الاستبانات على مجموعة من العاملين في المنظمات الصحية العامة في العراق، وتبين بأن الصالح للتحليل هو (87) استبانة، حُللت البيانات المجمعة، وتوصلت الدراسة إلى عدة من نتائج منها: توجد علاقة إيجابية بين استخدام الإدارة الإلكترونية والعمل الإداري في المنظمات الصحية العامة في العراق، كما يسهم استعمال الإدارة الإلكترونية في المنظمات الصحية العامة في تحسين عمليات استرجاع المعلومات الصحية وعدم بذل الجهد الكبير لذلك، بالإضافة لرفع القيمة النوعية للرعاية الصحية للمرضى. وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كضرورة تطوير الأنظمة والتشريعات الإدارية لمواكبة التطبيقات الإلكترونية التي يفرضها تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية. تحسين النظم المعلوماتية يسهم في تحقيق تنمية صحية واقتصادية دائمة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، العمل الإداري، المنظمات الصحية العامة، العراق.

RESEARCH TITLE

THE ROLE OF THE ELECTRONIC ADMINISTRATION IN IMPROVING THE ADMINISTRATIVE WORK: AN EXPLORATORY STUDY AT THE PUBLIC HEALTH SECTOR IN IRAQ**A.M. Ghosson Talfan Madlol Alazzaw¹**

¹ Al-Farahidi University
Email: Ghossonalfa@gmail.com

HNSJ, 2022, 3(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj3236>

Published at 01/02/2022**Accepted at 25/01/2021****Abstract**

The study sought to clarify the role of electronic administration in improving health service quality, reducing administrative corruption, and achieving economic development in public medical institutions in Iraq. To achieve the purposes of the study, the relevant literature and studies were reviewed, the necessary data were collected, and a questionnaire was designed to measure study variables. The researcher distributed a number of questionnaires to a group of workers in public health institutions in Iraq, and it was found that the valid for analysis is (87) questionnaires, the collected data were analyzed, and the study reached several results, including: There is a positive relationship between the use of electronic management and administrative work in Health institutions. The use of electronic management in public health institutions contributes to improving health information retrieval processes and not making much effort in that, in addition to raising the qualitative value of health care for patients. The study recommended several recommendations, such as the need to develop administrative regulations and legislation to keep pace with the electronic applications imposed by the application of the electronic management method. Improving information systems contributes to achieving sustainable health and economic development.

Key Words: Electronic Management, Administrative Work, Public Health Institutions, Iraq

المقدمة:

إن التغيرات والتطورات التي شهدتها العالم منذ مطلع القرن الحالي في شتى المجالات (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية والعلمية... الخ)، ساهم بإعادة النظر بأسلوب العمل الحكومي والإداري بشكل كامل، فقد أحدثت هذه التطورات والتقنيات التكنولوجية تغييرات كبيرة في عمل جميع المنظمات العامة والخاصة، فكان لابد من الاستفادة من تلك التقنيات في مجال العمل الإداري ليظهر مفهوم جديد أو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية. حيث أصبح التخلص من أسلوب العمل الإداري التقليدي أمراً حتمياً فرضه التغير والتقدم العلمي والمطالبة الدائمة لإجراء التحسين المستمر بالخدمات والأعمال المقدمة من قبل المنظمات. إضافة لظهور الحاجة للقيام بالإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي والإداري، بهدف مواكبة الأحداث والتغيرات في العالم وضمان النمو بجميع المجالات بما فيها القطاع الصحي، والذي يعدّ من القطاعات الهامة في مختلف البلدان العالمية التي تحرص على رفع جودة خدماته وتحسين كفاءة الأعمال الصحية.

تعمل الإدارة الإلكترونية على توظيف التكنولوجيا والاهتمام بتعزيز الشفافية والمشاركة من أجل تحسين عمل المنظمات الحكومية، وقد سعت إدارة الخدمات الصحية والطبية للاستفادة من أسلوب العمل الإلكتروني الحديث لمقابلة ضغوط العمل والاستجابة للأحداث البيئية مما يساهم بتحقيق التنمية والتطور بالميدان الصحي والذي يؤثر بدوره على جودة العمل الصحي والإداري.

مشكلة الدراسة:

تتجلى إشكالية الدراسة في السؤال الجوهرى الآتى:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري في المنظمات الصحية العامة العراقية؟

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المنظمات الصحية العامة العراقية؟

2- ما هو دور الإدارة الإلكترونية بالحد من الفساد الإداري في المنظمات الصحية العامة في العراق؟

3- ما هو دور الإدارة الإلكترونية في النمو الاقتصادي في المنظمات الصحية العامة بالعراق؟

فرضيات الدراسة:

من أجل تقديم تفسير لمشكلة الدراسة والإجابة عن التساؤلات السابقة، يمكن وضع فرضية رئيسية يتفرع منها عدة فرضيات بهدف المناقشة، والعمل على اختبارها قياسياً وأستخدام الأسلوب الأستنباطي والأستقرائي في تحليل البيانات والتأكد من صحتها، وهي كالاتي:

إن استخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية يساهم بتحسين العمل الإداري في المنظمات الصحية العامة في العراق.

ويتفرع منها من خلال الفرضيات الفرعية الآتية:

1- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يضمن التحسن بجودة الخدمة الصحية في المنظمة الصحية العامة العراقية.

2- أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في مكافحة الفساد الإداري في المنظمات الصحية العامة في العراق.

3- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق النمو الاقتصادي في المنظمات الصحية العامة في العراق.

أهمية الدراسة:

- 1- التعرف على متغيرات الدراسة والمتمثلة (الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة الصحية، مكافحة الفساد الإداري، النمو الاقتصادي).
- 2- تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق تحسن بالأعمال الإدارية بالمنظمات الصحية العامة في العراق.
- 3- توجيه منظمات الصحة العامة في العراق لمواكبة التطور والحد من الفساد الإداري في المنظمات الصحية العالمية الحاصلة في الميدان الطبي والصحي لتعزيز مكانتها وتحسين جودة خدماتها.

أهداف الدراسة:

يمكن بيان الأهداف الأساسية للدراسة فيما يلي:

- 1- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمنظمات الصحية العامة في العراق.
- 2- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في الحد من الفساد الإداري في المنظمات الصحية العامة في العراق.
- 3- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز النمو الاقتصادي في المنظمات الصحية العامة في العراق.

الدراسات السابقة:

(دراسة بن قسبي، 2017) هدفت هذه الدراسة لبيان مساهمة الإدارة الإلكترونية بتحسين الجودة للخدمات المقدمة في منظمات الصحة العامة بالجزائر، بينت النتائج وجود ارتباط قوي بين الإدارة الإلكترونية وبين جودة الخدمة الصحية وتحسين أداء العاملين في المستشفى، وأوصت الدراسة بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائرية وتدريب العاملين والتأهيل في الميدان التكنولوجي.

(دراسة تارقي، 2017) هدفت لبيان دور الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات العامة ببلدية أولاد عيسى بإدرار، وتوصلت إلى أن مستوى التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية عالي، وبوجود أثر بين ملائمة البرامج الإلكترونية وبين الخدمات العمومية، وأوصت الدراسة بضرورة مكافحة مشكلة الأمية الرقمية، وبث الثقافة التكنولوجية وضرورة تأمين البنية الأساسية المناسبة من أجهزة ووسائل حديثة لتعزيز وتحسين العمل الإداري.

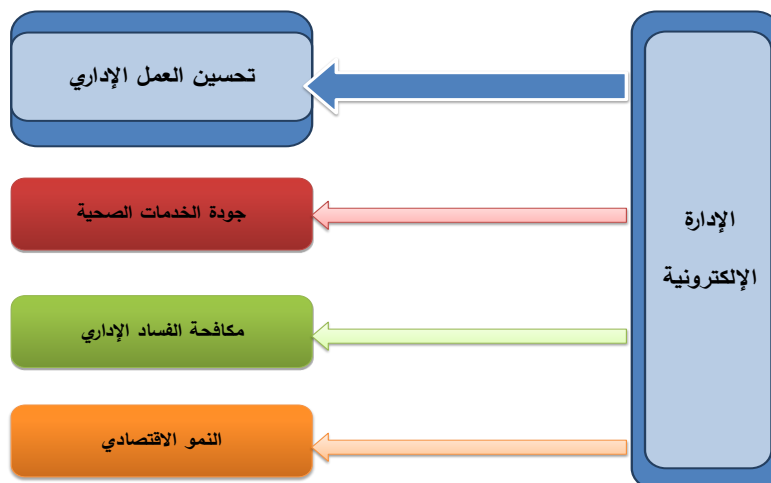
(دراسة ناجي، 2018) هدفت هذه الدراسة توضيح الآليات المستخدمة من خلال الإدارة الإلكترونية للكشف والقضاء على الفساد الإداري، بينت نتائج الدراسة بفعالية النظام الإداري الإلكتروني الحديث وقدرته على تخطي مشاكل نظم الإدارة التقليدية، وتجاوز القضايا المتعلقة بالفساد الإداري الذي يعتبر عائقاً أما تحقيق التنمية الإدارية الشاملة والمستدامة، وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في المجالات الرقمية لتحسين مختلف النواحي والمجالات المعيشية والبيئية، والحد من الفساد، بالإضافة لنشر الثقافة الحديثة في المنظمات العامة لرفع معدلات موثوقية وشفافية العمل بتلك المنظمات.

(دراسة القرني، 2019) هدفت الدراسة لبيان دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد المالي والإداري في السعودية، أظهرت نتائج الدراسة الأثر السلبي للفساد ودوره في إعاقة المعاملات الإدارية والحكومية، ودور الإدارة

الحديثة الإلكترونية في الحد من ذلك وتحقيق الشفافية والحد من المحسوبيات، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق النموذج الإلكتروني (نافذ) من أجل المساهمة في عملية التحول الاجتماعي والاقتصادي لرؤية مستقبلية، والقضاء على الفساد بكافة أشكاله.

أنموذج الدراسة: تم صياغة نموذج الدراسة كما يلي:

المخطط رقم (1)



المصدر : المخطط من إعداد الباحثة

الجانب النظري:

تهدف الدراسة لإظهار العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين العمل الإداري في المنظمات الصحية العامة العراقية، وفيما يلي عرض لبعض مفاهيم الدراسة.

1- طبيعة الإدارة الإلكترونية:

عرفت بأنها " عمل تقوم الإدارة الحكومية المحلية من خلاله بتقديم الخدمات عبر الأدوات والوسائل الإلكترونية والتي تحتوي على خطوط الهاتف أو الانترنت وبصرف النظر عن طرق تطبيقها (الحواسيب الآلية أو الأجهزة المرئية الرقمية أو أي أدوات أخرى) . (القرشي، 2015، ص21)

وعرفت أيضاً : "منظومة عمل إلكترونية تسعى لتحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إداري باستخدام الكمبيوتر، بالاعتماد على النظم المعلوماتية التي تسهم باتخاذ القرارات الإدارية بوقت قليل وتكاليف منخفضة" (حامد، 2015، ص 209)

كما عرفت بأنها " عملية تحويل العمل الإداري من الطبيعة الورقية إلى عمل ذو طبيعة إلكترونية من خلال استخدام التقنيات المتطورة، أي الإدارة بلا أوراق، وبالتالي تطوير البنى الإلكترونية والمعلوماتية داخل المنظمة" (العابدين، 2016، ص17)

وبالتالي يمكن تعريفها "عملية توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة لتحسين الهيكل التنظيمي للمنظمة ومكثنة العمل الإداري بما يحقق التكامل بين الإدارات داخل المنظمة لضمان مستوى عالي من الفاعلية والكفاءة".

2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- فيما يلي عرض لبعض الأهداف: (بوبكر، قديد، 2021، ص372)
- القضاء على البيروقراطية وتسهيل الإجراءات داخل المنظمات، وتخفيض الوقت اللازم للعمل، وتطوير الخدمات الإدارية.
 - دقة إنجاز المعاملات لكفاءة وثبات أداء النظم الإلكترونية وتخفيض أعباء السجلات والتوثيق.
 - سهولة توافر المعلومات وترشيد استخدام اليد البشرية.
 - تضمن الخصوصية للبيانات الهامة من خلال توفير نظام لمنع الاختراق.
 - تضمن عدم التكرار بالمعاملات سواء كان ذلك عمداً أو عن طريق الخطأ.
 - القضاء على التزاحم داخل الأقسام الإدارية، وتقديم الخدمات عبر شبكات الاتصال.
 - تجاوز الحالة النفسية للعاملين والتي من الممكن أن تؤثر على جودة الخدمات، وتحقيق وتيرة عمل مستقرة وثابتة.
 - تعزيز الشفافية والابتعاد عن المحسوبيات وتشجيع الأفكار الإبداعية.
 - تزيد من المقدرة التنافسية من خلال توافر القدرة المعلوماتية.

3- أسس الإدارة الإلكترونية:

- ترتكز الإدارة الإلكترونية على العديد من الأسس منها: (الدعيس، محسن، 2018، ص109)
- تعدد أساليب الاتصال: مما يسهم بتنوع الخدمات التي يمكن تقديمها للمواطنين.
 - الشفافية والمسؤولية: من شأنه جعل الإجراءات الإدارية أكثر كفاءة.
 - توافر الأمن الإلكتروني فيما يتعلق بالبيانات الحساسة.
 - ضمان تقديم الخدمات لكل المستخدمين من خلال الأجهزة الإلكترونية.
 - توفر الجودة بالتالي إعادة النظر في العلاقات بين الأقسام الإدارية من خلال سياسة الاتصالات والمعلومات.

4- خصائص الإدارة الإلكترونية:

- فيما يلي عرض لأبرز سمات الإدارة الإلكترونية: (فراجي، 2019، ص6-7)
- إدارة بلا أوراق، بلا مكان، بلا زمان: فهي تتكون من أرشيف وبريد إلكتروني ورسائل صوتية متمثلة في الهواتف المحمولة والعمل عن بُعد....الخ، لا تحتاج لمباني ومكاتب وملفات ورقية، وتتمثل أيضاً بالتفاعل المباشر والحي بين العاملين فيما بينهم أو مع الزبائن والموردين وأي أطراف أخرى وفق نظام (24) ساعة طوال أيام الأسبوع.
 - السرعة والوضوح: تضمن إتمام العمل بالسرعة الفائقة.
 - إدارة تتمتع بالمرونة: حيث يمكن الاستجابة بشكل سريع للأحداث والتغيرات المحيطة.
 - تتمكن الإدارة الإلكترونية من الرقابة بشكل مباشر: عبر الكاميرات الرقمية والأجهزة والشاشات المعدة لذلك.

- **تبسيط الإجراءات:** القضاء على الأنشطة التي فيها إضاعة للوقت والاستخدام الأمثل للقدرات والإمكانات التي تلبي متطلبات المواطنين.
 - **زيادة الإنتاج:** من خلال السرعة في معالجة الطلبات، والوضوح والدقة بإنجاز جميع الأعمال بشكل كامل.
 - **تخفيض التكاليف:** توفر مبالغ مالية كبيرة، وتخفيض الحاجة للموارد العاملة.
 - **تحقيق الشفافية:** هي جسر يربط بين المواطن والمنظمات بشكل شفاف وواضح.
- 5- ماهية الخدمة الصحية:

الخدمة : هي النشاط المنجز والمرتبب بالعملية التبادلية بين طرفين، حيث يقدمها أحدهما للآخر، وتكون غير مادية، لا ينشأ عنها أي ملكية، وقد يكون تقديمها مرتبط بتقديم منتج". (فراجي، 2019، ص 35)

الخدمة العامة تعرف: بأنها "الحاجة الضرورية للحفاظ على حياة ورفاهية الفرد، والتي يجب تأمينها لأغلبية الشعب، والعمل على الإلتزام بتوفيرها لتكون بخدمة مصلحة غالبية المجتمع، بهدف الرفع من مستوى معيشة المواطن" (بوعمامة، 2014، ص 40)

الخدمة العامة تعرف بأنها "نتيجة لنشاط الإدارات والمنظمات العامة والخاصة لتلبية متطلبات وحاجات الأفراد ورفع مستوى معيشتهم، بما يضمن تحقيق العدالة والمساواة وتنمية الترابط المجتمعي".

الخدمات الصحية تعرف بأنها: "الخطط والبرامج التي تدخل إلى المجتمع من أجل مكافحة المرض ومعالجة ووقاية أفراد المجتمع صحياً، وتصميم منتجات متنوعة من الخدمات الصحية التي يتطلبها المواطنين"، أما **جودة الخدمة الصحية** فهي "تطبيق للتقنيات والعلوم الطبية من أجل ضمان أقصى فائدة للصحة العامة، دون وجود مخاطر، وعلى ذلك فإن درجة الجودة تتحدد بأفضل موازنة بين الفوائد والمخاطر". (القضاة، 2018، ص 8).

وكذلك عرفت جودة الخدمة الصحية: "تعظيم رضا المرضى، مع الأخذ بالحسبان جميع الخسائر والمكاسب التي سوف تواجه أنشطة وأساليب الخدمة الصحية". (Adbulsattar, 2014, 889)

المؤسسة الصحية تعرف بأنها " كل مؤسسة تقوم بتقديم الرعاية الصحية بأسلوب مباشر كالمراكز الصحية، العيادات التخصصية، المستشفيات، أو بأسلوب غير مباشر كالمختبرات والإدارات الصحية التي تقدم خدمة مساندة أو صيانة طبية". (نياز، 2005، ص 62)، **وعرفتها منظمة الصحة العالمية (OMS)** بأنها "كيان متكامل من التنظيم الصحي والاجتماعي يعمل على تقديم الرعاية الطبية الكاملة (العلاجية والوقائية) للمواطن، ويصل بخدمته الخارجية إلى الأسر في منازلها، وهو كذلك مركز يدرّب العاملين على الخدمات الصحية". (جلدة، 2007، 27)

6- الهدف من تقديم الخدمات الصحية:

إن مفهوم الخدمة الصحية من الناحية الإدارية يعني كيفية الاستعادة من الموارد المتاحة، والمقدرة على استقطاب موارد جديدة لتعطي جميع الاحتياجات اللازمة لتقديم الخدمة الصحية بشكل متميز، من خلال تقديمها بالوقت الملائم، وبتكلفة مناسبة، بما يحقق ترشيد باستخدام الموارد المتوفرة، كما أن السعي المستمر لتقديم أفضل جودة للخدمات الصحية يهدف للتركيز على المعلومات الصحية والطبية كونها من أحد الجوانب الأساسية لتحقيق تنمية

بشرية مستدامة، وتهدف جودة الخدمات الصحية إلى: (القضاة، 2018، ص11-120)

- تحقيق الضمان الصحي (البدني والنفسي) لأفراد المجتمع.
- دعم رضا جميع المستفيدين من تقديم رعاية طبية مميزة.
- المحافظة على الوضع الصحي للمستفيدين من الرعاية الصحية بما يسهم بتعظيم الإنتاجية.
- الحصول على تأييد ورضا جميع المستفيدين من الرعاية الصحية والطبية الممنوحة.

7- مزايا الخدمات الصحية:

هناك العديد من مزايا الخدمة المقدمة في المنظمة الصحية، التي تعود لخصوصياتها نذكر البعض منها بالآتي: (درويش، 2013، ص84).

- تتميز الخدمات الصحية بأنها عامة تقدم لجميع أفراد المجتمع عن طريق المنظمات الصحية، لتحقيق منافع عامة لمختلف الأطراف.
- تتمتع بدرجة عالية من الجودة كونها ترتبط بحياة الإنسان، فالشفاء ليس أمر يمكن تعويضه أو شراؤه في حالة خسارته.
- تتأثر المنظمات الصحية بالقوانين والأنظمة الحكومية سواء أكانت هذه المنظمات عامة أو خاصة.
- تتوزع قوة القرارات في المنظمات الصحية بين مجموعة من المدراء والأطباء، وليس كما هو الحال بمنظمات الأعمال حيث تتركز قوة القرار بيد المدير.

8- الفساد الإداري وأسبابه:

الفساد الإداري يعرف: بأنه "كل عمل يتم بشكل مخالف للاستغلال الأفضل للموارد، ويشمل القطاعين العام والخاص، وينجم عنه هدر في الموارد الاقتصادية للمجتمع، وقد يكون هذا التصرف ناجم عن إهمال أو عن قصد لتحقيق منافع شخصية". (تركي، شرفي، 2012، ص3)، ويمكن تعريفه أيضاً "انحراف بالعمل الإداري ينتهك من خلاله الموظف القوانين والأنظمة ويسيء استخدام المهام الموكلة إليه لتحقيق منافع شخصية وبالتالي إلحاق الضرر والهدر للمصلحة العامة".

تعددت أسباب الفساد الإداري بتعدد أبعاده الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، وفيما يلي بعضها: (هدار، 2016، ص245)

- عدم الاهتمام بالدور الرقابي للمنظمات للكشف عن الفساد، والتي من الممكن أن تكون نفسها تعاني منه.
- انتشار العمل البيروقراطي في منظمات الدولة.
- توافر البيئة السياسية و الاجتماعية الملائمة والخصبة لظهور وانتشار الفساد.
- تهميش وضعف دور منظمات المجتمع المدني.
- مستوى الموظف أو المدير التعليمي والثقافي ورغباتهم الشخصية.
- الأعراف والعادات والتقاليد والضغوط الاجتماعية والتي من الممكن أن تؤمن المناخ المناسب لانتشار مظاهر المحسوبيات واستغلال الموقع الوظيفي والرشوة... الخ.
- ضعف القوانين والتشريعات الرادعة لجرائم الفساد.

- عدم وجود منظمات ومنظمات تكون مستقلة تهتم بالقضاء ومكافحة جميع أشكال الفساد.
 - انعدام وضعف الرقابة في الأجهزة الحكومية.
 - مظاهر الأمية والتخلف التعليمي.
 - المستوى المتدني للأجور والرواتب وضعف الحوافز والمكافآت في البلدان النامية.
- 9- التحول نحو الصحة الرقمية:**

تعد الصحة الإلكترونية من ضمن الأساليب المتطورة الناشئة التي تركز على التكامل بين المعلوماتية الطبية والصحة العامة، والأعمال التجارية، وذلك إشارة للخدمات والبيانات الصحية المحسنة والمقدمة من خلال الانترنت، والتي تسعى لتحسين الرعاية الصحية من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات لتلبية الاحتياجات الصحية والطبية للمريض عبر الوسائل الإلكترونية. (كافي، 2011، 58)

وأصبح التحول نحو الصحة الرقمية ضرورة لا بد منها نظراً للإيجابيات التي تتمتع بها الخدمات الصحية الإلكترونية، نعرض منها:

- تحسين الجودة في الخدمات الطبية والصحية المقدمة.
- توافر خدمات جيدة ومناسبة بتكاليف أقل.
- القدرة على متابعة أمور المرضى والإجراء الصحي بالوقت الملائم.

الجانب العملي:

منهج الدراسة: للوصول إلى إجابات حول مشكلة الدراسة، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي، حيث اطلع الباحث على الأدبيات والمرجعيات ذات الصلة والعودة لمفاهيم (الإدارة الإلكترونية، تحسين العمل الإداري، جودة الخدمة الصحية، الفساد الإداري، النمو الاقتصادي)، و المنهج التحليلي من خلال إنشاء استبيان ليتم توزيعه على العاملين بالمجال الطبي والصحي في العراق والذي يكون المجتمع المستهدف.

أدوات جمع المعلومات: تم توظيف عدة أساليب في الحصول على البيانات و المعلومات، فقد تم الاستعانة بما هو متوفر من مراجع و دوريات في تغطية الجانب النظري . فيما اعتمدت الاستبانة في الجانب العملي فقد تكونت من محورين **المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)** عدد فقراته (10) فقرات و**المحور الثاني (تحسين العمل الإداري)** عدد فقراته (23) فقرة والذي جُزأ إلى ثلاثة أجزاء هي تحسين جودة الخدمة الصحية وعدد فقراتها (8)، والفساد الإداري وعدد فقراته (8) فقرات وأخيراً النمو الاقتصادي وعدد فقراته (7) فقرات، ليلج مجموع الكلي (33) فقرة.

صدق مقياس أداة الدراسة وثباتها: تم عرض الاستبانة المُعدة لجمع بيانات الدراسة على عدد من الباحثين والأكاديميين والمختصين، قبل أن يتم الاعتماد عليها بجمع البيانات المطلوبة، الذين قدموا بعض المقترحات والملاحظات والتي أُستند عليها في تعديلها للوصول للشكل النهائي والمعتمد. كما تم استخراج معامل الثبات وفقاً لاختبار ألفا كرونباخ لمعرفة الاتساق الداخلي لعبارة الاستبانة.

مجتمع الدراسة وعينتها: يتألف المجتمع المدروس من جميع العاملين في الميدان الصحي والطبي بالقطاع العام في العراق (المستشفيات، المراكز الطبية، الإدارات الطبية، المختبرات، مراكز التحليل)، وزعت الاستبانات على عينة الدراسة المنتقاة (طبيب، معاون طبي، ممرض، فني، إداري) حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة (110)

استبيان، استرداد منها (93) استبيان، وبعد الفحص تبين بأن (87) استبيان فقط صالح وقابل للتحليل.
اختبار الثبات:

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات كل جزء من أجزاء أداة الدراسة، ويعد اختبار المصدقية ألفا ضعيفاً إذا كان أقل من (60%) ومقبولاً إذا كان بين (60% - 70%) وجيد إذا كان بين (70% - 80%) ومازاد على 80% يعتبر ممتازاً، وكلما اقترب المقياس من واحد كان صحيح، تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل.

الجدول رقم (1) اختبار مصداقية الدراسة		
المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	10	0.826
العمل الإداري	23	0.909
المجموع الكلي	33	0.929

المصدر : من أعداد الباحثة

من الجدول رقم (1) نجد إن القيمة الإجمالية لجميع العبارات الواردة في أداة الدراسة وفقاً لاختبار ألفا كرونباخ بلغت (0.929) وهي نسبة ممتازة، وهذا يدل على درجة عالية جداً من المصدقية في إجابة مجتمع الدراسة.

1- الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (2) خصائص عينة الدراسة				
المتغير	العدد	النسبة%		
الجنس	أنثى	23	26.4%	
	ذكر	64	73.6%	
	المجموع	87	100%	
المؤهل العلمي	ثانوية فأقل	24	27.6%	
	بكالوريوس	25	28.7%	
	دبلوم	13	14.9%	
	ماجستير	16	18.4%	
	دكتوراه	9	10.3%	
	المجموع	87	100%	
	المهنة	طبيب	14	16.1%
		معاون طبي	22	25.3%
ممرض		29	33.3%	
فني		13	14.9%	
إداري		9	10.3%	
المجموع		87	100%	
مدة الخدمة		أقل من (5) سنة	4	4.6%
	(6-10) سنوات	40	46%	
	(11-20) سنة	33	37.9%	
	سنة فأكثر	10	11.5%	
	المجموع	87	100%	

يبين الجدول (2) أن عدد الذكور أكثر من الإناث بعدد إجمالي (64) وبنسبة (73.6%)، بالنسبة للمؤهل العلمي نجد بأن عدد حملة البكالوريوس هم الأكبر بإجمالي (25) فرد بنسبة (28.7%)، أما المهنة الوظيفية فقد بلغ عدد الممرضين (29) ممرض بنسبة (33.3%) كأكثر المشاركين بالنسبة للمؤشر المذكور، وبلغ عدد من خبراتهم بين (5 سنوات و10 سنوات) بلغ (40) فرد أي بنسبة (46%) من أفراد العينة وهم الأكثر مشاركة في الاستبانة بالنسبة لعدد سنوات الخبرة.

تحليل نتائج الدراسة:

قام الباحث بتحليل البيانات ونقاشها على ضوء الفرضيات التي حددها البحث وذلك بإيجاد الوسط الحسابي مع الانحراف المعياري لجميع العبارات الواردة بأداة الدراسة.

محور الدراسة الأول: فقرات الإدارة الإلكترونية من (1-10) تم احتساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري كما يلي:

الجدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الدراسة الأول			
متسلسل	الفقرة	متوسط حسابي	انحراف معياري
1	تتبنى مؤسستنا نظم وشبكات حاسوبية متميزة لتقديم خدماتها بجودة عالية	0.397	0.283
2	تتبنى مؤسستنا شبكات اتصال بين الأقسام	0.399	0.600
3	تعتمد مؤسستنا على اليد العاملة المؤهلة على تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.372	0.423
4	تهتم إدارة مؤسستنا بتسجيل بيانات المرضى وحالتهم الصحية إلكترونياً	0.416	0.626
5	تقوم مؤسستنا بحفظ المعلومات والسجلات الصحية وأرشفتها إلكترونياً بما يخدم العودة إليها بأي وقت	0.389	0.599
6	تستخدم مؤسستنا أنظمة إلكترونية حديثة	0.397	0.493
7	تعمل مؤسستنا على تطوير وتحديث البرمجيات والأجهزة الخاصة بالنظام الإلكتروني	0.387	0.587
8	تمتلك مؤسستنا قاعدة بيانات كافية وشاملة لجميع الفروع والأقسام	0.375	0.702
9	تقوم مؤسستنا بتدريب العاملين على استخدام البرمجيات والأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية	0.399	0.539
10	تمتلك مؤسستنا موارد بشرية تتمتع بمهارات فنية للتعامل مع الإدارة الإلكترونية	0.397	0.516
المجموع الكلي		0.392	0.387

من الجدول (3) يتضح أن فقرات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الصحية العامة العراقية، حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي جميعها دالة بشكل جيد على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث اجتازت جميع الفقرات المتوسط الحسابي الفرضي والذي يمثل الحد الأدنى المقبول كدلالة على الفاعلية الجيدة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لفقرات المحور الأول (0.392) وهو أكبر من (0.3) بانحراف معياري إجمالي (0.387).

محور الدراسة الثاني: يتضمن فقرات تحسين العمل الإداري والتي تتكون من ثلاثة أجزاء هي (تحسين جودة الخدمة الصحية، مكافحة الفساد الإداري، تحقيق النمو الاقتصادي) تم حساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري كما يلي:

الجدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الدراسة الثاني

متسلسل	الفقرة	متوسط حسابي	انحراف معياري
تحسين جودة الخدمة الصحية	1	0.397	0.356
	2	0.387	0.679
	3	0.407	0.804
	4	0.424	0.609
	5	0.393	0.606
	6	0.364	0.715
	7	0.374	0.769
	8	0.378	0.655
تحسين جودة الخدمة الصحية			
المجموع			
مكافحة الفساد الإداري	9	0.392	0.511
	10	0.399	0.494
	11	0.415	0.601
	12	0.379	0.718
	13	0.387	0.728
	14	0.420	0.587
	15	0.395	0.761
	16	0.378	0.855
مكافحة الفساد الإداري			
المجموع			
النمو الاقتصادي	17	0.387	0.744
	18	0.390	0.551
	19	0.383	0.686
	20	0.402	0.457
	21	0.389	0.412
	22	0.395	0.402
	23	0.394	0.469
النمو الاقتصادي			
المجموع الكلي			
		0.393	0.364

من الجدول (4) يتبين بأنه هناك توافق في الرأي من قبل عينة الدراسة على أن استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية في المنظمات الصحية العراقية العامة يسهم بتحسين العمل الإداري ، حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي جميعها دالة بشكل جيد على عبارات العمل الإداري بكافة فروعها (تحسين جودة الخدمة الصحية، مكافحة

الفساد الإداري، النمو الاقتصادي)، حيث اجتازت جميع الفقرات المتوسط الحسابي الفرضي والذي يمثل الحد الأدنى المقبول كدلالة على الفاعلية الجيدة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لفقرات المحور الأول (0.393) وهو أكبر من (0.3) بانحراف معياري إجمالي (0.364).

اختبار الفرضيات:

عرض الفرضية الأولى: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم بتحسين جودة الخدمة الصحية في المنظمات الصحية العامة العراقية. لذلك اتبعنا اختبار الانحدار البسيط، والجدول الآتي يبين ذلك بنوع من التفصيل:

الجدول رقم (5)					
B	F	R ²	R	Sig.	t
1.066	80.399	.486	.697	.000	3.351

من خلال الجدول (5) أن قيمة (F) تساوي (80.399) عند مستوى دلالة (0.01) ذلك يدل على وجود علاقة لنموذج الانحدار البسيط الذي تم توقيفه ب (تحسين جودة الخدمة الصحية) بدلالة (الإدارة الإلكترونية) عند دلالة (0.01)، كما يتبين أن قيمة معامل الارتباط (0.697) وعند تربيعها أصبح معامل التحديد يساوي (0.486)، أي أن النموذج يقدم تفسير (48.6%) للمتغير التابع (الجودة الصحية) فالنموذج مقبول إلى حد ما. قيمة (t) بلغت (3.351) و مستوى دلالة (0.01) وهو أقل من (0.05)، أي أن الفرضية مقبولة.

عرض الفرضية الثانية: تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في مكافحة الفساد الإداري في المنظمات الصحية العامة في العراق، قام الباحث باعتماد تحليل الانحدار البسيط للإجابة عن هذه الفرضية، كما هو مبين:

الجدول رقم (6)					
B	F	R ²	R	Sig.	t
1.246	43.642	339.	582.	.000	3.020

من خلال الجدول (6) أن قيمة (F) تساوي (43.642) عند دلالة (0.01) ما يدل على وجود علاقة لنموذج الانحدار البسيط الذي تم توقيفه بالمتغير التابع (الحد من الفساد الإداري) بدلالة (الإدارة الإلكترونية) عند مستوى دلالة (0.01)، كما يتبين معامل الارتباط يبلغ (0.697) يوضح العلاقة الموجبة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبين الحد من الفساد الإداري ومستوى معنوية (0.01) وأن معامل التحديد في النموذج بلغ (0.339)، أي يفسر (33.9%) من التغير الكلي ل(الفساد الإداري) فالنموذج مقبول إلى حد ما. في حين (t) بلغت (3.020) عند دلالة (0.01) وهو أقل من مستوى (0.05) بالتالي الفرضية تحققت.

عرض الفرضية الثالثة: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق النمو الاقتصادي في المنظمات الصحية العامة في العراق. اعتمد البحث على الانحدار البسيط كما هو ظاهر بالجدول الآتي:

الجدول رقم (7)					
B	F	R ²	R	Sig.	t
1.576	59.546	.412	.642	.000	5.178

يشير الجدول (7) إلى الارتباط بين الإدارة الإلكترونية في النمو الاقتصادي في المنظمات الصحية العامة، وأظهرت النتائج معامل الارتباط بلغ (0.642) عند مستوى دلالة (0.00) في حين بلغ معامل التحديد

(0.412)، مما يعني ان (41.2)% من التغير في النمو الاقتصادي ناجم من التغير في الأنظمة الإلكترونية، اما ما نسبته (58.8)% يعود لعوامل أخرى، وبينت النتائج في الجدول أيضاً أن قيمة (B) بلغت (1.576) بمعنى أن الزيادة بقيمة واحدة بالاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في المنظمات الصحية يؤدي للنمو الاقتصادي (1.576)، بلغت قيمة (t) (5.178) عند دلالة (0.01) وهو أقل من (0.05) بالتالي الفرضية تُقبل.

النتائج والتوصيات:

- 1- يوجد علاقة موجبة بين الإدارة الإلكترونية والعمل الإداري بمنظمات الصحة العامة في العراق:
- 2- يوجد علاقة موجبة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية في منظمات الصحة العامة العراقية.
- 3- يوجد علاقة موجبة بين استخدام الإدارة الإلكترونية ومكافحة الفساد الإداري في منظمات الصحة العامة العراقية.
- 4- يوجد علاقة موجبة بين استخدام الإدارة الإلكترونية والنمو الاقتصادي في منظمات الصحة العامة العراقية.
- 5- تتبنى منظمات الصحة العامة في العراق شبكات اتصال بين الأقسام المختلفة، وتهتم بتسجيل بيانات المرضى وحالتهم الصحية إلكترونياً للمحافظة على انتظام العمل.
- 6- يسهم استعمال الإدارة الإلكترونية في منظمات الصحة العامة في تحسين عمليات استرجاع المعلومات الصحية وعدم بذل الجهد الكبير بذلك، بالإضافة لرفع القيمة النوعية للرعاية الصحية للمرضى.
- 7- تجعل الإدارة الإلكترونية العاملين في منظمات الصحة العامة بالعراق مُنفذين لسياسات وإجراءات العمل، وتضمن انضباط العاملين وبعدهم عن المحسوبية والرشوة.
- 8- يسهم تطبيق الأنظمة الإلكترونية بمنظمات الصحة العامة بتقديم خدمات صحية حديثة، ويرفع من كفاءة العمل، ويضمن تحقيق تنمية (صحية، اقتصادية، اجتماعية).

التوصيات:

- 1- ضرورة تطوير اللوائح والتشريعات الإدارية لمواكبة التطبيقات الإلكترونية التي يفرضها تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية.
- 2- ضرورة التدريب للعاملين في منظمات الصحة العامة وتطوير مهاراتهم على استخدام ومتابعة الأساليب الإلكترونية في العمل الصحي، والتحسين والمتابعة للتغيرات الطارئة.
- 3- إقامة المؤتمرات والندوات اللازمة لتقديم التوعية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام.
- 4- العمل الدائم على تحديث البنى التحتية للأنظمة التكنولوجية لدورها الإيجابي بتحقيق التنمية المستدامة في مجالات شتى.
- 5- نشر ثقافة العمل بشفافية ووضوح لتقليل والقضاء على أساليب الفساد الإداري، وتعزيز ثقة المواطنين بجودة وكفاءة الخدمة والرعاية الصحية التي تقدمها المنظمات العامة.

المراجع:

- 1- الدايس، عبد الكريم. محسن ، ناصر سعيد. (2018). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بكلية المجتمع بصنعاء في الجمهورية اليمنية: من وجهة نظر القيادات والإداريين الأكاديميين" ، مجلة الجامع للدراسات النفسية والعلوم التربوية ، العدد 8.
- 2- العابدين، درويش محمد زين. (2018). "دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائر 2008-2016"، أطروحة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية والإدارية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، الجزائر.
- 3- القرني، حسن عبد الله حسن. (2019). "دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري والمالي في المملكة العربية السعودية: تصميم نموذج" ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية ، المجلد. 27 ، العدد 6.
- 4- القريشي، عمر موسى جعفر. (2015). "أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري" ، دار الحلبي للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.
- 5- القضاة، حسن صالح سليمان. (2018). "أثر إدارة الجودة الصحية على تسويق خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى رابع العام" ، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، المجلد 32 ، العدد 2.
- 6- بن قسي، طارق. (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المنظمات الإستشفائية العمومية" ، مجلة الاقتصاد والأعمال ، المجلد 2 ، العدد 2.
- 7- بوبكر، عبد القادر. قديد، فوزية. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين: دراسة حالة لدائرة الأحوال المدنية في بلدة بير مراد رابيس ، مجلة البشائر الاقتصادية ، المجلد 7 ، العدد 1.
- 8- بوعمامة العربي. (2014). الاتصال العام والإدارة الإلكترونية: تحديات ترشيد الخدمة العامة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر ، العدد 9.
- 9- تارقي، يونس. (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية: دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى بإدارار" ، أطروحة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية والإدارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 10- جلدة، سليم بطرس. (2007). "إدارة المستشفيات والمراكز الصحية"، الطبعة الأولى، دار الشروق للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- 11- فداء، حامد. (2015). "الإدارة الإلكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية"، الطبعة الأولى، دار الكندي للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

- 12 درويش، علاء عادل. (2013). "دور تخطيط الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على المستشفيات العامة في الساحل السوري"، أطروحة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، سوريا.
- 13 فراحي، وهيبة. (2019). "الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العامة: دراسة حالة لبلدية البويرة"، أطروحة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية والتسييرية، جامعة ألكلي محند أولحج، الجزائر.
- 14 كافي، مصطفى يوسف. (2011). "الإدارة الإلكترونية: إدارة بلا ورق"، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
- 15 ناجي، حسين. (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري: الولايات المتحدة الأمريكية نموذجاً"، أطروحة ماجستير، كلية العلوم السياسية، جامعة محمد خضر - بسكرة، الجزائر.
- 16 نياز، عبد العزيز بن حبيب الله. (2005). "جودة الرعاية الصحية: الأساس النظري والتطبيق العلمي"، وزارة الصحة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 17 هدار، رانيا. (2016). "دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 9.
- 18-Adbulsattar, Mohammed, A-Ali. (2014). "**Developing a Total Quality Management Framework for Health care Organization**", An International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Bali, <http://ieomsociety.org/ieom2014/pdfs/193.pdf>.