



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية - بمدينة بنغازي

* أميرة مفتاح علي الفصعوني¹

¹طالبة دكتوراه بقسم الإدارة والتنظيم في الأكاديمية الليبية فرع بنغازي

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية بمدينة بنغازي، وتكون مجتمع الدراسة من (مدرء الإدارة العليا - مدرء الإدارة الوسطى - الموظفين) داخل المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري، وبلغ عدد عينة الدراسة بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة (120) فرداً، وجمعت البيانات الميدانية لهذه الدراسة عن طريق استمارة الاستبيان، وتم استرجاع (100) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، ولتحليل بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، كما تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) لقياس العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية للمديرين والموظفين بالمركز الوطني للسكري. خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أبعاد الإدارة الإلكترونية الثلاثة المتمثلة في (المورد البشرية المركز الوطني للسكري - للبرامج والشبكات المركز الوطني للسكري - الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري) لها دور معنوي ذات دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى المدرء والموظفين بالمركز، كما أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة الصحية في المركز الوطني للسكري محل الدراسة جاء مرتفع إلى حد ما؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3، 58)، وبناءً على النتائج جاءت التوصيات نشر ورفع الوعي بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية لدى المدرء والموظفين للتخلص من الأعمال الروتينية، وتبني العمل الإلكتروني بالمركز الوطني للسكري بمدينة بنغازي، كما توصلت الدراسة إلى أنه يتعين على المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري الاهتمام بالدعم المالي للإدارة الإلكترونية، وتوفير أحدث الأساليب والإدارات والاتصالات اللازمة ليسهل أداء عملها وفق طرق حديثة ومتطورة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمات الصحية، المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري، مدينة بنغازي.

The Role of E-Governance in Improving the Quality of Health Services at the National Center for Diabetes Diagnosis and Treatment in the Eastern Region of Benghazi

* Amira Muftah Ali Al-Fasouni¹

¹PhD Student in the Department of Administration and Organization at the Libyan Academy, Benghazi Branch

Abstract :

The study aimed to identify the role of e-management in improving the quality of health services at the National Center for Diabetes Diagnosis and Treatment in the eastern region of Benghazi. The study community consisted of senior management managers and middle management managers employed within the National Center for Diabetes Diagnosis and Treatment. The study sample consisted of a comprehensive survey of the study community , which numbered (120) individuals. Field data for this study were collected through a questionnaire form , and (100) valid forms were retrieved for statistical analysis. To analyze the study data and achieve its objectives , the descriptive analytical approach was used by using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program , where arithmetic averages and percentages were used. The correlation coefficient (Pearson) was also used to measure the relationship between e-management and improving the quality of health services for managers and employees at the National Diabetes Center. This study concluded with a set of results , the most important of which is that the three dimensions of electronic management represented by human resources of the National Diabetes Center - programs and networks of the National Diabetes Center - administrative communications of the National Diabetes Center have a significant statistical role in improving the quality of health services for managers and employees of the center. The results of the study also showed that the level of quality of health services in the National Diabetes Center under study was somewhat high , as the arithmetic average reached (3.58). Based on the results , the recommendations were to spread and raise awareness of the importance of using electronic management among managers and employees to get rid of routine work and adopt electronic work at the National Diabetes Center in Benghazi. The study also concluded that the National Center for Diabetes Diagnosis and Treatment should pay attention to financial support for electronic management and provide the latest .

Keywords: E-management, quality of health services, National Center for Diabetes Diagnosis and Treatment, Benghazi..

المقدمة :

تُعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث؛ حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها؛ التزامم والوقوف في الطوابير الطويلة أمام الموظفين في المصالح والمنشآت الصحية، فضلا عن تجنب الروتين، وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تحسين جودة الخدمات العلاجية .(عيد ، 2021)

وبما أن المؤسسات الصحية من مستشفيات ومراكز صحية تعتبر واسطة العقد ومركز الدائرة في تقديم الخدمات العلاجية، وبالتالي فهي ملاذ المرضى الذين ينشدون العافية والأصحاء الذين يطلبون الوقاية، ومع تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقة على كل المنشآت الصحية في زمن انتشرت فيه أمراض العصر المزمنة والوبائية؛ فتضاعفت الضغوط المتزايدة أصلا على هذه المنشآت الصحية. هذا بالإضافة إلى ما شهدته السنوات الأخيرة من زيادة مضطردة وإقبالا متناميا في أعداد المترددين على المؤسسات الصحية، ولقد اتسمت هذه الزيادة بخصائص لم تكن متوفرة في السابق

خاصة فيما يتعلق بالمطالبة على الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين واحتياجاتهم مع زيادة تحسين جودة الخدمات العلاجية المقدمة لهم. (الهزيمة، 2023).

الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة أساساً هاماً في إطار إعداد هذه الدراسة، وتشكل نتائج وتوصيات هذه الدراسات والمنهجية المتبعة فيها، عاملاً مساعداً للباحث في صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها، والتعرف على المساهمات البحثية المرتبطة بكل متغير من متغيرات البحث وهما: الإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات الصحية.

أولاً : الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية :

- دراسة الكشري و البادي (2023) بعنوان: (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة جدة من وجهة نظر قائدات المدارس). هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة جدة من وجهة نظر القائدات، والكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين استجابات أفراد العينة حول معوقات الإدارة الإلكترونية التي ترجع إلى متغيرات: (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، عدد البرامج التدريبية)؛ ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الكمي (الوصفي)، والاستبانة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (235) قائدة، وتم اختيار (136) اختياراً عشوائياً، وتوصلت الدراسة إلى أن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة للمجالات التالية: في المرتبة الأولى تميزت المعوقات المالية بنسبة كبيرة جداً، أما بقية المعوقات فكانت نسبة درجاتها كبيرة بالترتيب: الفنية، البشرية، الإدارية. كذلك كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) تعزى لسنوات الخبرة وعدد البرامج التدريبية، ووجود فروق دالة إحصائية عند مستوى تعزى للمؤهل العلمي لصالح البكالوريوس فأقل. وأبرز النتائج في المعوقات المالية تمثلت في ضعف الدعم المقدم من مؤسسات المجتمع المحلي للمدرسة لتوفير المستلزمات التقنية، وضعف الدعم المالي المخصص للدراسات الاستطلاعية والفنية، وضعف شبكة الإنترنت في المدرسة، وتأخر إدارة التعليم في توفير البديل للأجهزة، أما أبرز المعوقات البشرية فهي قلة عدد المتخصصين في مجال تشغيل وصيانة الحاسب، وقلة الحوافز المالية المقدمة للموظفات.
- دراسة العنيزي ، (2023) بعنوان: (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة تبوك من وجهة نظر القيادات الأكاديمية فيها). سعت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة تبوك من وجهة نظر القيادات الأكاديمية فيها، وقد تكونت عينة الدراسة من (96) قائداً أكاديمياً، واشتملت أداة الدراسة استبانة ضمت ثلاثة محاور؛ هي: معوقات إدارية وبشرية وتقنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت النتائج على النحو الآتي: احتلت المعوقات الإدارية المرتبة الأولى، تلتها المعوقات البشرية في المرتبة الثانية، ثم المعوقات التقنية في المرتبة الثالثة، وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروق من وجهة نظر القيادات الأكاديمية بالنسبة للمعوقات: تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة تبوك تعزى إلى المتغيرات الشخصية للدراسة.
- دراسة الطيرة و الشلوي (2024) بعنوان: (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية - درنة). هدفت الدراسة إلى التعريف بماهية الإدارة الإلكترونية: (المفاهيم الأهداف الخصائص الخ)، والكشف عن مختلف معوقات تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة، وتركز مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أهم المعوقات والمشكلات التي تواجه توظيف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة ؟ وتكونت عينة الدراسة من (40) من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية - درنة، وتم تطوير استبانة مكونة من 36 عبارة موزعة على 8 محاور، وقد تم

استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة؛ فأظهرت نتائج الدراسة روتينية الإجراءات الإدارية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعدم توفر القوى البشرية المؤهلة والملمة بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب والإنترنت، والافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة

- دراسة جديان وآخرون (2024) بعنوان: (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بأداء العاملين في المؤسسات الليبية دراسة تطبيقية على مستشفى الشهيد أحمد المقريف مدينة إجدابيا). هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بأداء العاملين في مستشفى الشهيد أحمد المقريف بمدينة إجدابيا، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، و تم استخدام استمارة الاستبيان أداة رئيسية في تجميع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفى قيد الدراسة بالتركيز على العاملين الذين لديهم مسؤوليات إدارية أو تنفيذية، والبالغ قوامه (49) موظفاً، واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، منها: أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الشهيد أحمد المقريف كان مرتفعاً، ومستوى أداء العاملين كان منخفضاً في المستشفى محل الدراسة، وأن هناك علاقة ارتباطية عكسية متوسطة بين المعوقات التنظيمية وأداء العاملين، وهناك علاقة ارتباطية ضعيفة بين المعوقات التقنية والبشرية والمالية وأداء العاملين، بينما لا توجد علاقة بين المعوقات البشرية وأداء العاملين في مستشفى الشهيد أحمد المقريف في مدينة إجدابيا، وأوصت الدراسة بما يلي: الاستمرار في تبني وتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى الشهيد أحمد المقريف بمدينة إجدابيا، واهتمام إدارات مستشفى أحمد المقريف بالنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، أيضاً أوصت الدراسة بأهمية إنشاء وحدة إدارية بالهيكل التنظيمي بالمستشفى محل الدراسة تختص بالإدارة الإلكترونية، وتعمل على تحسين أداء العاملين بالمستشفى، تخصيص ميزانية خاصة لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً الدراسات التي تناولت جودة الخدمات الصحية:

- دراسة الغزالي (2022) بعنوان: "نظم المعلومات الصحية الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على المرضى بالمركز الطبي بمدينة بنغازي". هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الصحية الإلكترونية، ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية بمركز بنغازي الطبي، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتوزيع (40) استبيان تم استرجاع منها (33) استبيان من أجل تحليل بيانات البحث، وتحقيق هدف البحث استخدم البرنامج التحليلي الإحصائي (SPSS)؛ لتحليل البيانات للحصول على عدة نتائج منها أن هناك دوراً لنظم المعلومات الصحية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- دراسة الدارة والشريف (2024) بعنوان: "أثر جودة الخدمة على رضا المرضى وثقتهم كوسيط دليلاً من مركز مصراتة الطبي". هدفت الدراسة إلى استكشاف مستوى الخدمة المقدمة من قبل الأطباء والطاقم الطبي في مستشفى مصراتة الطبي حول متغيرات الموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف. لقد نجح مستشفى MMC بنجاح كبير في جذب المزيد من المرضى، وقد أدت إنجازاتهم إلى زيادة ثقة المستشفيات في ليبيا بأكملها، ويمكن تقديم إرشادات قيمة للمستشفيات الأخرى في مصراتة وليبيا لتحسين ممارساتها. كما تم تعريف جميع المرضى الزائرين المركز مصراتة الطبي، في حين اقتصرَت عينة الدراسة على 500 مريض من متلقي العلاج في أيام توزيع الاستبيانات. أظهرت النتائج أنه فيما يتعلق بمستوى الخدمة التي يتمتع بها الأطباء والطاقم الطبي؛ فإنهم أكثر نجاحاً في أبعاد التعاطف والضمان الجودة الخدمة من أبعاد الاستجابة والموثوقية. وبشكل عام، يبدو أن الممرضات تناولن بشكل كاف جميع الأبعاد التي تم قياسها في الدراسة.

- دراسة زين الدن وعبد اللطيف (2024). هدف الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في خدمات البريد على تطور جودة ونوعية الخدمات في المؤسسات العمومية التابعة للدولة التي من شأنها دعم سبل التنمية والتطور في الجزائر، وكذا تسريع وتبسيط المعاملات الإدارية وتحسين علاقة الأفراد بالمؤسسات العمومية؛ حيث تم تسليط الضوء في هذه الورقة البحثية على تجربة المؤسسة العمومية بريد الجزائر في مجال التحول الرقمي والمنصات الرقمية التي ساهمت في تطور مستوى وحجم الخدمات المقدمة للمواطن بدراسة ميدانية للمؤسسة التي تسعى كغيرها من المؤسسات لمواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي، وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريب سبل الإدارة من المواطن وتفعيل جميع الآليات العصرية من أجل تحسين الخدمات العمومية التي تقدمها الدولة، وخلصت الدراسة إلى إبراز الدور الفعال للتحول الرقمي والمنصات الرقمية من خلال مساهماتهما في تحسين الأداء ومعاصرته المؤسسات من خلال التطور التكنولوجي الحاصل وفعالية الخدمات الذي يترجم مساهمة المؤسسات العمومية في دعم ورقي آفاق التنمية في الجزائر، وتطوير الهياكل والقطاعات التنموية والتي لقيت رضا الزبائن.
- التعقيب على الدراسات السابقة:

1. انفتحت معظم الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي؛ وهو دراسة معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية، بينما الدراسة الحالية تقوم على معرفة دور الإدارة الإلكترونية بالمتغير التابع جودة الخدمة الصحية.
 2. كذلك نجد أن معظم الدراسات السابقة تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية، ودرسته في قطاعات مختلفة منها: (المدراس، الجامعات، المستشفيات)، بينما اقتصرَت الدراسة الحالية على المركز الوطني للتشخيص، وعلاج السكري بمدينة بنغازي.
 3. كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كلاً من (الغزالي، زين الدن وعبد اللطيف) من حيث اعتبار جودة الخدمة كمتغير تابع للدراسة.
 4. كذلك نجد أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في اتباع نفس المنهجية من حيث استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- مشكله الدراسة:

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال توظيف التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة والشفافية في العمليات الصحية. تعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام الأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال لتسهيل نقل المعلومات الطبية بسرعة ودقة؛ مما يساهم في تحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، حيث أشار تقرير ديوان المحاسبة لسنة (2019) إلى أن نسبة التشخيص وعلاج السكري في مدينة بنغازي بلغت (60.2%)، وهذه النسبة تعد جيدة؛ مما يدل على أن المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري يواكب التطورات المستمرة والتحسين في تقديم الخدمات للمرضى، وقد جاء في الباب الأول والباب الثاني أن مخصصات مالية من وزارة الصحة بقيمة (120 مليون) من أجل تحسين الخدمات الصحية والعلاجية، وتعتبر هذه الخطوة دعم وتحفيز للمراكز الصحية للتطور المادي؛ من توفير المكونات المادية والتدريبية التي يحتاجها المستخدم، لتقديم الخدمة الجيدة والمرضية للمرضى، كما أشار تقرير ديوان المحاسبة لسنة 2022 م، إلا أن تمويل الجهات الصحية بوزارة الصحة من أجل تحسين الخدمات الصحية وذلك بمبلغ قدره (167.150.000 مليون)، وهذه تعد بادرة جيدة من وزارة الصحة؛ لمعرفة أهمية الخدمات الصحية المقدمة داخل المراكز الصحية وتحسينها، ولكن ورد أيضاً بنفس التقرير أن هناك تقصير من المراقبة المالية، وعدم الاهتمام بتوزيع المبلغ بالطريقة الصحيحة للوصول إلى الهدف منه؛ وهو تحسين الخدمات الصحية، ومن خلال هذه التقارير؛ فإن القطاع الصحي داخل المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية يعاني قصوراً متعددًا ومتنوعًا، حيث يتعلق

بعضها بالموارد والإمكانيات المادية والبشرية . بينما يتعلق البعض الآخر بالبرامج والشبكات. وبناءً على ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة فإن الباحثة تحصلت على وجود مؤشرات بأن مشكلة الدراسة تدل على وجود انخفاض في مستوى جودة الخدمات الصحية بالمركز، وأنه يمكن معالجة هذا الانخفاض من خلال القيام بتفعيل دور الإدارة الإلكترونية بالمركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية بمدينة بنغازي.

تري الباحثة أنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جوده الخدمات الصحية بالمركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية؟

أهمية الدراسة :

1. تتبع أهمية الدراسة الحالية من حيوية الموضوع الذي تناولته؛ وهو الإدارة الإلكترونية ودورها الكبير في تقدم المؤسسات الصحية، وتميزها من خلال تحسين الجودة الصحية في المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري؛ لكونها من أهم المراكز الطبية في مدينه بنغازي.

2. المساهمة في إثراء المكتبة العلمية بمفاهيم جديدة بهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الإدارية بصفة خاصة. فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، تم صياغة الفرضية الرئيسية والفرعية التالية:

الفرضية الرئيسية :

لا يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية لعناصر الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (الموارد البشرية، والبرامج والشبكات، والاتصالات الإدارية) في تحسين جودة الخدمات الصحية، ويتفرع من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفروض:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية بالمركز الوطني للسكري في تحسين جودة الخدمات الصحية. الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للبرامج والشبكات بالمركز الوطني للسكري في تحسين جودة الخدمات الصحية

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للاتصالات الإدارية بالمركز الوطني للسكري في تحسين جودة الخدمات الصحية

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على درجة استخدام الإدارة الإلكترونية لموظفي المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بمدينة بنغازي.
2. تحديد أي من عناصر الإدارة الإلكترونية أكثر تأثيراً عند تحسين الخدمة الصحية لدى المديرين الموظفين بالمركز الوطني للسكري.
3. التعرف على مستوى الخدمة الصحية لدى موظفي المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بمدينة بنغازي.
4. تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تحسن الخدمة الصحية بالمركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: يقتصر الدراسة على موضوع دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

الحدود البشرية : شملت الدراسة كافة الموظفين والمدراء (مدراء الإدارة العليا - مدراء الإدارة الوسطى) داخل المركز الوطني لتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية - بمدينة بنغازي.

الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة وجمع البيانات من داخل المركز الوطني للتشخيص، وعلاج السكري بمدينة بنغازي خلال عام 2024م.

الحدود المكانية: المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية - بمدينة بنغازي.

المفاهيم والمصطلحات الدراسة:

- 1 . الإدارة الإلكترونية: هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب؛ وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، والإدارة الإلكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة. (الهزايمة، فهد 2023)
 - 2 . الخدمات الصحية: هي كل ما يقدم للإنسان من خدمات صحية وعلاجية ووقائية، وتقدم الخدمات العلاجية من خلال عيادات أطباء العائلة المتخصصين في مجال طب العائلة، والطاقم الطبي المؤهل في المراكز الصحية؛ لتقديم الخدمات الصحية لعلاج الحالات الطارئة والمزمنة؛ هذا بالإضافة إلى العيادات التخصصية؛ مثل عيادة الأمراض المزمنة، وعيادة التغذية، والإقلاع عن التدخين. (الهزايمة، فهد 2023)
 3. المورد البشري: هي استخدام القوى العاملة بالمنشأة، ويشتمل ذلك على عمليات التعيين، وتقييم الأداء، والتنمية، والتعويض، والمرتبات، وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين، وبحوث الأفراد، ويتضح من التعريفات السابقة أن أداة المورد البشري تمثل إحدى الوظائف الهامة في المنشآت الحديثة التي تختص باستخدام العنصر البشري بكفاءة. (الهزايمة، فهد 2023)
 4. الشبكات والبرامج : هو مصطلح واسع للغاية لمجموعة من البرامج التي تهدف إلى تصميم وتنفيذ الشبكات الحديثة، كما تدعم أنواعا مختلفة من برامج الشبكة؛ كإنشاء الشبكات، ومعايرتها، وتشغيلها. (الهزايمة، فهد 2023)
 - 5- الاتصالات الإدارية: هو عملية نقل هادفة للمعلومات بطريقة موضوعية؛ أي لا تحرف في معانيها حتي لا يترتب عليها أخطاء في التنفيذ. (البركي، 2023)
- الإطار النظري:**

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

طبيعة الإدارة الإلكترونية : عرفت بأنها "عمل تقوم الإدارة الحكومية المحلية من خلاله بتقديم الخدمات عبر الأدوات والوسائل الإلكترونية التي تحتوي على خطوط الهاتف أو الإنترنت، بصرف النظر عن طرق تطبيقها (الحواسيب الآلية أو الأجهزة المرئية الرقمية أو أي أدوات أخرى . (القريشي ، 2015 ، ص 21)، وعرفت أيضاً: منظومة عمل إلكترونية تسعى لتحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إداري باستخدام الكمبيوتر 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 (العابدين 2016 ، ص 17).

أهمية الإدارة الإلكترونية :

أهمية الإدارة الإلكترونية ما يلي: (البدران ، محسن 2014:115)

1. تبسيط الإجراءات داخل المنظمة.
 2. تسهيل الاتصالات بين الدوائر والأقسام المختلفة داخل المنظمة، ومع المنظمات الأخرى داخل البلد وخارجة.
 3. تخفيض الاستهلاك الورقي بما ينعكس بصورة إيجابية على مختلف أعمال المنظمة.
 4. سهولة حفظ واسترجاع البيانات والمحافظة على سريتها.
- أهداف الإدارة الإلكترونية :

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى: (بوبكر، قديد، 2021 : 372)

- دقة إنجاز المعاملات، والكفاءة 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.
 - ضمان عدم التكرار بالمعاملات سواء كان ذلك عمداً أو عن طريق الخطأ.
- أسس الإدارة الإلكترونية :

ترتكز الإدارة الإلكترونية على الآتي : (الدائس، محسن ، 2018 : 109)

- . تعدد أساليب الاتصال؛ مما يسهم في تنوع الخدمات التي يمكن تقديمها للمواطنين.
- . الشفافية والمسؤولية التي من شأنها جعل الإجراءات الإدارية أكثر كفاءة.
- . توافر الأمن الإلكتروني فيما يتعلق بالبيانات الحساسة.
- . توفر الجودة؛ بالتالي إعادة النظر في العلاقات بين الأقسام الإدارية من خلال سياسة الاتصالات والمعلومات.
- خصائص الإدارة الإلكترونية: فيما يلي عرض لأبرز سمات الإدارة الإلكترونية: (فراجي ، 2019 ، ص 6-7)
- السرعة والوضوح؛ إذ تضمن إتمام العمل بالسرعة الفائقة.
- إدارة تتمتع بالمرونة؛ حيث يمكن الاستجابة بشكل سريع للأحداث والتغيرات المحيطة.
- الرقابة بشكل مباشر عبر الكاميرات الرقمية والأجهزة والشاشات المعدة لذلك.
- تبسيط الإجراءات بالقضاء على الأنشطة التي فيها إضاعة للوقت.
- زيادة الانتاج من خلال السرعة في معالجة الطلبات، والوضوح والدقة في الإنجاز .
- تخفيض التكاليف .

الموارد البشرية: تعرف الموارد البشرية بأنها عبارة عن مجموعة من العمليات الجزئية بدءاً من تخطيط هذه الموارد، مروراً بإعداد نظم التحليل والوصف الوظيفي، وإعداد نظم الاختيار والتعيين، ونظم تقويم أداء العاملين، ونظم الحوافز؛ بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية بما يحقق أهداف المنظمة (أبو شيخة ، 2000 : 19)، وتعد الموارد البشرية عنصراً مهماً وفاعلاً في التحول نحو الإدارة الإلكترونية؛ فالموارد البشرية تمثل رأس المال الفكري، وتتمثل أهمية الموارد البشرية في أنها تتولى عمليات الإلكترونية، وبالتالي فإنها تتطلب أن تمتلك الموارد البشرية مهارات خاصة في التعامل مع أجهزة الحاسوب، والتخطيط الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية، وتنفيذها، وحل المشكلات التي تظهر في أثناء تطبيق الإدارة، والمعرفة التامة بطرق إدخال البيانات، واسترجاعها، وحفظها، ونقلها، وأرشفتها، والتعامل مع البرمجيات، وأساليب حماية البيانات؛ فلا بد أن تتوفر عناصر بشرية مدربة

يمكنها التعامل مع مختلف المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات، وتداولها عبر تطبيقات الإدارة الإلكترونية (ساس، 2016: 15)؛ فمن أجل تحقيق الإدارة الإلكترونية لأهدافها لا بد من توفر بنية تحتية بشرية، تتمثل في مجموعة من الكوادر المؤهلة علمياً وفنياً ومهارتياً (الأشقر، 2021: 605).

الشبكات والبرامج: ظهرت شبكات الإدارة الإلكترونية نتيجة لتطور الحاسب الآلي، وزيادة سرعته وقدرته بصورة مذهلة؛ مما سهل إمكانية استخدامه من قبل الكثير من المستفيدين في نفس الوقت عبر وحدات إدخال مستقلة؛ بهدف الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين تلك الحواسيب (المسماري، 2012، ص 54)، وتعرف الشبكات بأنها عبارة عن ربط بين الحواسيب مع أدوات وبرامج مخصصة للعمل الشبكي؛ وذلك لإتاحة التشارك فيما بينها، وتتدفق المعلومات عبر الشبكة على شكل إشارات كهربائية، ويتم نقلها كجزء صغير من المعلومات بسرعات كبيرة جداً، ويجب أن تسافر هذه الحزم بدرجة عالية من الدقة؛ حتى تصل خالية من الأخطاء إلى الهدف المطلوب (عويشق 2018:3).

الاتصالات الإدارية: الاتصال هو عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص إلى آخر؛ بغرض إيجاد نوع التفاهم المتبادل بينهما، أما الاتصال الإداري هو عملية تبادل الأفكار والمعلومات من أجل فهم مشترك وثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة (المعيلي، 2008)، وعرف أيضاً الاتصالات الإدارية بأنها هي نقل وتبادل المعلومات بطريقة موضوعية؛ أي لا تحرف في معانيها حتى لا يترتب عليها أخطاء في التنفيذ (نور، 2008)، وعرف بأنه: أساس كل تنظيم ناجح، وأن التحكم فيه يساعد كافة الأعضاء في المنظمة في أعمالهم (عبد الباقي، 2002) أهمية الاتصالات الإدارية: تعد الاتصالات الشريان للمنظمة؛ حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق هدفها دون وجود نسبة اتصالات خاصة؛ بها بل من الصعب وجود تنظيم بدون اتصالات، وتحقق الاتصالات التنسيق بين المجتمع الذي تعيش فيه، فكلما كان هناك دعم للعلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العاملين والمديرين أدى ذلك إلى تحسين قنوات الاتصال، وزيادة فرص تحقيق أهدافها (هلال، 2002).

ماهية الخدمة الصحية: الخدمة هي النشاط المنجز والمرتبط بالعملية التبادلية بين طرفين؛ حيث يقدم أحدهما للآخر، وتكون غير مادية، ولا ينشأ عنها أي ملكية (فراجي، 2019: 35). وتعرف الخدمة العامة بأنها "الحاجة الضرورية للحفاظ على حياة ورفاهية الفرد التي يجب تأمينها للشعب، والعمل على الالتزام بتوفيرها لتكون بخدمة مصلحة غالبية المجتمع، وتهدف للرفع من مستوى معيشة المواطن (بوعمامة، 2014: 40) أما جودة الخدمة الصحية فهي التطبيق للتقنيات والعلوم الطبية من أجل ضمان أقصى فائدة للصحة العامة، دون وجود مخاطر (القضاء، 2018: 8)

مفهوم جودة الخدمات الصحية: هي السعي نحو تحقيق متطلبات المريض بأقل تكلفة ممكنة بحيث تشمل ثلاث نقاط أساسية؛ الأولى: تحقيق الجودة من وجهة نظر المريض، ويمكن التحقق من ذلك عن طريق قياس رضا المريض، والثانية: تحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية، وهو تحقيق ما يحتاجه المريض بناء على ما هو مقبول طبياً من حيث التشخيص والإجراءات والعلاج، والثالثة: تركز حول جودة العمليات المتعلقة بجودة تصميم وتقديم الخدمات الصحية؛ وذلك على أساس الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة الصحية "وبالتالي تقديم خدمات صحية أكثر أماناً وأسهل مثلاً وأكثر إقناعاً لمقدميها، وأكثر أضاءاً للمستفيدين منها؛ بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية للرعاية الصحية المقدمة. (العامري، 2009)

أبعاد جودة الخدمة الصحية : يمكن تحديدها كالآتي : (المحياوي ، 2009: 17)

1. الأشياء الملموسة: وهي المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال المقدم الخدمة.
 2. الاعتمادية: تعني الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق.
 3. الاستجابة: هي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة.
 4. الثقة: تعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع العملاء، وقدرة مقدم الخدمة على تنفيذ المصداقية والمهنية في التعامل .
- خصائص الخدمات الصحية:
1. إن الخدمة الصحية سلعة عامة يمكن استهلاكها من قبل شخص واحد دون أن يقلل ذلك من الكمية التي يستهلكها الآخرون. (البكري، 2005)
 2. إن الخدمة الصحية غير قابلة للتخزين وتستهلك في نفس الوقت.
 3. تعتبر الخدمات الصحية ذات درجة اتصال عالية مع العملاء ومقدمي الخدمة.
 4. جودة الخدمة الصحية تخضع لرأي المريض بشكل جزئي (دياب، 2009)
- الدراسة الميدانية:**

هدف هذا الجانب إلى تجميع البيانات المتعلقة بالموضوع من مجتمع الدراسة؛ من أجل ربط الإطار النظري بالواقع العملي، وإجراء دراسة ميدانية للمركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية بمدينة بنغازي؛ لمعرفة الاهتمام بدور الإدارة الإلكترونية داخل المركز السكري محل الدراسة، وتحليلها واستخلاص النتائج منها التي تخدم أهداف الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها قد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للبيانات الأولية والثانوية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من (مدراء الإدارة العليا - مدراء الإدارة الوسطى - الموظفين) داخل المركز الوطني لتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية (بنغازي)، وتكونت عينة الدراسة بالمسح الشامل لمجتمع الدراسة من (120) مديراً و موظفاً، وتم توزيع أداة الدراسة الاستبانة عليهم ، وعدد مجتمع الدراسة موزع كما هو موضح بالجدول:

جدول رقم(1) مجتمع الدراسة

العدد	العاملين داخل المركز الوطني لتشخيص والعلاج السكري
12	مدراء الإدارة العليا
18	مدراء الإدارة الوسطى
90	الموظفين
120	المجموع

المصدر : مكتب شؤون الموظفين للمركز الوطني للتشخيص والعلاج السكري.

وبذلك يكون المجموع الكلي لمجتمع الدراسة (120) مديراً وعاملاً، وتم استخدام الحصر الشامل لمجتمع الدراسة بتوزيع (120) استمارة استبيان على أفراد مجتمع الدراسة، وبعد إكمالهم مدة كافية تم استرداد ما عدده (104) استمارة؛ أي بفاقد (16) استمارة من العدد الكلي الموزع، وبعد فحص الاستثمارات المرجعة تم استبعاد (4)

استمارات لعدم صلاحيتها للتحليل بسبب عدم الإجابة على أسئلة الاستمارة، أو وجود نقص في بيانات الاستمارة. وبذلك أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (100) استمارة؛ أي بنسبة (83%) من حجم مجتمع الدراسة، وهي تعتبر نسبة جيدة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية.

جدول رقم (2) أعداد الاستمارات المستلمة والصالحة للتحليل

النسبة	العدد	الصف
100%	120	الاستمارات الموزعة
87%	104	الاستمارات المستلمة
83%	100	الاستمارات القابلة للتحليل

المقياس المستخدم / استمارة الاستبيان:

تم الاستعانة في إجراء هذه الدراسة بالمقياس المقدم من الباحث (لهزيمة، والشراري، 2023) فيما يخص الإدارة الإلكترونية، وأيضاً تم الاستعانة بالمقياس المقدم من الباحث الطاهر (2015)، فيما يخص جودة الخدمة الصحية، وهي مقاييس ثبت صحتها وصدقها في قياس متغيرات الدراسة، وتم إدخال بعض التعديلات اللازمة على بعض العبارات للتناسب مع متغيرات وبيئة الدراسة، ويتكون المقياس من عدد (20) سؤالاً، جميعها من الأسئلة المغلقة والمحددة الإجابة؛ حتى يسهل على المشاركين في العينة تسجيل تقديراتهم بدقة، ويساعد على سهولة تحليل البيانات إحصائياً، وتتنوع أسئلة المقياس على مجموعة أسئلة بيانات المتغير المستقل وعددها (15) سؤالاً وفق مقياس ليكرت الخماسي؛ وذلك لقياس مدى إدراك المشاركين في العينة الإدارية الإلكترونية كمتغير مستقل، وجدول مجموعة أسئلة للمتغير التابع وعددها (5) أسئلة وفق مقياس ليكرت الخماسي؛ وذلك لقياس تقديرات المشاركين في العينة لمستوى جودة الخدمة الصحية فيما بينهم؛ ولقد تبين من إجابات المبحوثين وملاحظاتهم أن جميع العبارات المستخدمة مصاغة بطريقة واضحة وليس بها غموض.

ثبات وصدق مقياس الدراسة :

يُعد مفهوم ثبات المقياس من المفاهيم الأساسية التي تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم اختيار ما، ويشير مفهوم الثبات " إلى درجة الدقة أو الضبط والأحكام في عملية القياس، وتعطينا معاملات الثبات دلالات عن درجة الاتساق والتوافق في نتيجة القياس عن تكراره، أي يكون المقياس ثابتاً بالقدر الذي تبقى فيه إجابات الفرد على حالها تقريباً عند تكرار اختياره" (هيجن، 1986)، وقد استخدمت معادلة (Cornbrash Alpha) للتحقق من ثبات المقياس وهي:

$$\alpha = \left[\frac{N}{N-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_q^2}{\sigma^2} \right]$$

جدول (3) معاملات ثبات مقياس الدراسة

المتغيرات	معامل ثبات
المورد البشرية	0.67
البرامج والشبكات	0.73
الاتصالات الإدارية	0.84
جودة الخدمات الصحية	0.92

أما عن صدق مقياس الدراسة؛ فيقصد به صدق الدرجات التجريبية بالنسبة للدرجات الحقيقية، ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي المعامل ثبات الاختبار (عوض ، 1999) وهو كالآتي: $v = \sqrt{\alpha}$

جدول (4) معاملات صدق مقياس الدراسة

المتغيرات	معامل ثبات
المورد البشرية	0.82
البرامج والشبكات	0.85
الاتصالات الإدارية	0.92
جودة الخدمات الصحية	0.96

نتائج الإحصاء الوصفي لأسئلة الدراسة:

تم استخراج الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومستوى الأهمية لأسئلة الدراسة الخاصة بالمتغيرات المستقلة (المورد البشرية المركز الوطني للسكري - البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري - الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري)، وتم توضيحها في الجداول التالية:

يبين الجدول رقم (5) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لبعدها المورد البشرية المركز الوطني للسكري، واستخدامه في الإدارة الإلكترونية حسب آراء المدراء والعاملين بالمركز الوطني للسكري.

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري و مستوى الأهمية لبعدها المورد البشرية المركز الوطني للسكري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	يتوفر في المركز الوطني للسكري موظفين لديهم قدرة عالية في التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية .	4.27	0.56	2
2	يتوفر في المركز الوطني للسكري متخصصين وفنيين لصيانة الأجهزة الإلكترونية .	4.33	0.65	1
3	يقوم المركز الوطني للسكري بتأهيل كوادر بشرية على تطبيق الإدارة الإلكترونية	4.20	0.65	3
4	يعمل المركز الوطني للسكري على اجتذاب الكوادر المتخصصة في إدارة البرامج والتطبيقات الإلكترونية وتحديثها	4.03	0.79	4
5	يوجد تهيئة نفسية ومعنوية للكوادر للعمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.42	1.00	5
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4.05	0.48	

المصدر : من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

- يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسطات لمكونات أو أبعاد المورد البشرية للمركز كما يلي:
1. يتوفر في المركز الوطني للسكري موظفين لديهم قدرة عالية في التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بوسط حسابي (4.27)، وانحراف معياري قدره (0.56).
 2. يتوفر في المركز الوطني للسكري متخصصين وفنيين لصيانة الأجهزة الإلكترونية بوسط حسابي (4.33)، وانحراف معياري قدره (0.65).
 3. يقوم المركز الوطني للسكري بتأهيل كوادر بشرية على تطبيق الإدارة الإلكترونية بوسط حسابي (4.20)، وانحراف معياري قدره (0.65).
 4. يعمل المركز الوطني للسكري على اجتذاب الكوادر المتخصصة في إدارة البرامج والتطبيقات الإلكترونية، وتحديثها بوسط حسابي (4.03)، وانحراف معياري قدره (0.79).
 5. يوجد تهيئة نفسية ومعنوية للكوادر للعمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية بوسط حسابي (3.42)، وانحراف معياري قدره (1.00).
- ونلاحظ من الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي العام قدره (4.05)، وأن أهم العوامل للمتغير المستقل المتمثل المورد البشرية المركز الوطني للسكري هو متغير " يتوفر في المركز الوطني للسكري متخصصين وفنيين لصيانة الأجهزة الإلكترونية ". فهو يعتبر أهم عنصر حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (4.33).
- يبين الجدول رقم (6) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري)، لبعد البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري، واستخدامه في الإدارة الإلكترونية " حسب رأي المدراء والموظفين بالمركز الوطني السكري.
- جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري و مستوى الأهمية لبعد البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	تساعد قواعد البيانات في توفير البيانات اللازمة لتقديم الخدمات	3.97	0.80	1
2	تمتاز الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في المركز بكفاءة عالية في التخزين والتصنيف والاسترجاع وتحديث المعلومات المطلوبة.	3.64	0.84	5
3	يتم تدوين المعلومات المتعلقة بالمرضى وحالاتهم بصورة دقيقة على الحاسوب.	3.91	0.83	2
4	يوجد في المركز برامج وشبكات حاسوب تتميز بالشفافية لتقديم خدمات ذات جودة عالية	3.65	0.87	4
5	يوجد في المركز قواعد بيانات شاملة وكافية ومتاحة لمختلف المجالات والأقسام داخل المركز الوطني للسكري	3.87	0.92	3
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.81	0.59	

المصدر: من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

- يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات لمكونات البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري كما يلي:
1. تساعد قواعد البيانات في توفير البيانات اللازمة لتقديم الخدمات بوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري قدره (0.80).
 2. تمتاز الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في المركز بكفاءة عالية في التخزين.
 3. والتصنيف والاسترجاع وتحديث المعلومات المطلوبة. بوسط حسابي (3.64)، وانحراف معياري قدرة (0.84).
 3. يتم تدوين المعلومات المتعلقة بالمرضى وحالاتهم بصورة دقيقة على الحاسوب في المركز الوطني للسكري بوسط حسابي (3.91)، وانحراف معياري قدره (0.83).
 4. يوجد في المركز برامج وشبكات حاسوب تتميز بالشفافية؛ لتقديم خدمات ذات جودة عالية بوسط حسابي (3.65)، وانحراف معياري قدره (0.87).
 5. يوجد في المركز قواعد بيانات شاملة وكافية ومتاحة لمختلف المجالات والأقسام داخل المركز الوطني للسكري بوسط حسابي (3.87)، وانحراف معياري قدره (0.92).
- ونلاحظ من الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي العام قدره (3.81)، وأن أهم العوامل للمتغير المستقل المتمثل في البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري هو متغير "تساعد قواعد البيانات في توفير البيانات اللازمة لتقديم الخدمات المركز الوطني للسكري"، فهو يعتبر أهم عنصر حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (3.97).
- يبين الجدول رقم (7) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لبعده الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري، واستخدامه في الإدارة الإلكترونية حسب رأي المدراء والموظفين بالمركز الوطني للسكري.

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري و مستوى الأهمية لبعده الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	تتم الاتصالات في المركز الوطني بالسكري بشكل دائم وسريع بين الإدارات والأقسام	4.06	0.77	1
2	تتوفر الدقة في المعلومات المتبادلة عند الاتصال بين العاملين للمركز الوطني للسكري	3.43	1.00	4
3	يتوفر نظام اتصالات إلكتروني حديث	3.33	0.99	5
4	يوفر المركز الوطني للسكري شبكات اتصال داخلية وخارجية لتحقيق الربط الإلكتروني بين جميع فروع	3.51	1.03	3
5	تساعد ادوات وأساليب الاتصال المتوفرة في المركز الوطني للسكري في تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.69	0.93	2
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.60	0.74	

المصدر : من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

- يتضح من الجدول رقم (7) أن المتوسطات لمكونات أو أبعاد الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري كما يلي:
1. تتم الاتصالات في المركز الوطني بالسكري بشكل دائم وسريع بين الإدارات والأقسام بوسط حسابي (4.06)، وانحراف معياري قدره (0.77) .
 2. تتوفر الدقة في المعلومات المتبادلة عند الاتصال بين العاملين للمركز الوطني للسكري بوسط حسابي (3.43)، وانحراف معياري قدره (1.00) .
 - 3 . يتوفر نظام اتصالات إلكتروني حديث بالمركز الوطني للسكري بوسط حسابي (3.33)، وانحراف معياري قدره (0.99).
 - 4- يوفر المركز الوطني للسكري شبكات اتصال داخلية وخارجية لتحقيق الربط الإلكتروني بين جميع فروع بوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري قدره (1.03).
 5. تساعد أدوات وأساليب الاتصال المتوفرة في المركز الوطني للسكري في تطبيق الإدارة الإلكترونية بوسط حسابي (3.69)، وانحراف معياري قدره (0.93) .
- ونلاحظ من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام قدره (3.60)، وأن أهم العوامل للمتغير المستقل المتمثل في الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري هو متغير " تتم الاتصالات في المركز الوطني بالسكري بشكل دائم وسريع بين الإدارات والأقسام؛ فهو يعتبر أهم عنصر حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (4.06) .
- يبين الجدول رقم (8) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لبعد "جودة الخدمات الصحية داخل المركز الوطني للسكري " حسب رأي المدراء والموظفين بالمركز الوطني السكري .

جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري "جودة الخدمات الصحية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	تسهيل شبكات الاتصال بين الأقسام داخل المركز في تبادل المعلومات بما يقود إلى تسريع وانجاز الاعمال	3.68	0.89	3
2	لدى المركز توثيق للمعلومات الخاصة بالمريض وتسهيل استرجاعها وبالتالي تقديم خدمة في وقت أسرع للمريض	3.47	0.94	1
3	الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المستشفى	3.55	0.99	5
4	توفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسبين للمريض	3.56	1.04	2
5	زيادة وسائل الراحة والتسهيلات التي يجدها المريض في المركز كاختصار وقت الانتظار والسرعة في تقديم الخدمة والخصوصية.	3.64	0.98	4
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.58	0.75	

المصدر : من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

- يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسطات لمكونات جودة الخدمات الصحية كما يلي:
1. تسهل شبكات الاتصال بين الأقسام داخل المركز في تبادل المعلومات بما يقود إلى تسريع وإنجاز الأعمال بوسط حسابي (3.68)، وانحراف معياري قدره (0.89) .
 2. لدى المركز توثيق للمعلومات الخاصة بالمريض، وتسهيل استرجاعها وبالتالي تقديم خدمة في وقت أسرع للمريض بوسط حسابي (3.47)، وانحراف معياري قدره (0.94) .
 3. الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المستشفى بوسط حسابي (3.55)، وانحراف معياري قدره (0.99) .
 4. توفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسبين للمريض بوسط حسابي (3.56)، وانحراف معياري قدره (1.04) .
 5. زيادة وسائل الراحة والتسهيلات التي يجدها المريض في المركز؛ كاختصار وقت الانتظار، والسرعة في تقديم الخدمة، والخصوصية بوسط حسابي (3.64)، وانحراف معياري (0.98) .
- ونلاحظ من الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي العام قدره (3.58)، وأن أهم العوامل للمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الصحية هو متغير " تسهل شبكات الاتصال بين الأقسام داخل المركز في تبادل المعلومات بما يقود إلى تسريع وإنجاز الأعمال " ، فهو يعتبر أهم عنصر؛ حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (3.68) .
- اختبار الفرضيات:**

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسية : اختبار دور الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية:

ينص هذا الفرض على أنه " لا يوجد دور معنوي ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية، ويوضح الجدول (9) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

الجدول رقم (9)

قيمة معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية					
معامل الارتباط (R)	F المحسوبة	F الجدولية	معامل الانحدار β	Sig. مستوى الدلالة	أبعاد الإدارة الإلكترونية
0.668	78.943	3.92	0.660	0.000	

المصدر: من إعداد الباحث وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) عند مستوى الدلالة

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن هناك دور لأبعاد الإدارة الإلكترونية على المتغير جودة الخدمة الصحية؛ حيث كان معامل الارتباط (R) للعلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية (0.668) تقريباً ، أي أن الإدارة الإلكترونية تُعد مؤشراً جيداً في تأثيرها على جودة الخدمة الصحية، كذلك تظهر النتائج نفس الجدول مستوى دلالة الانحدار بالنسبة لأبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة الصحية، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (78.943) عند مستوى الدلالة (0.000) الأمر الذي يعني أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تسهم بمستوى عالٍ من الدلالة في تفسير متغير جودة الخدمات الصحية.

وبناءً على النتائج السابقة يتم رفض الفرض العدم ويقبل الفرض البديل؛ بمعنى هناك علاقة بين درجة الإدارة الإلكترونية بين المدراء و العاملين ومستوى جودة الخدمات الصحية؛ فكلما زاد مفهوم الإدارة الإلكترونية عند المدراء والموظفين كانوا على استعداد أكثر لزيادة جهودهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

ثانياً : اختبار الفرضيات الفرعية :

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

ينص هذا الفرض على أنه " لا يوجد دور معنوي ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية التي تتسم بخاصية الموارد البشرية بالمركز الوطني للسكري على جودة الخدمات الصحية، ويوضح الجدول رقم (10) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

جدول (10)

قيمة معامل الارتباط بين الموارد البشرية وجودة الخدمة الصحية

المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	F المحسوبة	F الجدولية	β معامل الانحدار	Sig. مستوى الدلالة
المورد البشرية المركز الوطني للسكري	0.547	41.798	3.92	0.593	0.000

المصدر : من إعداد الباحث وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) عند مستوى الدلالة

يلاحظ من الجدول رقم (10) أن هناك دور للموارد البشرية على المتغير جودة الخدمات الصحية بالمركز الوطني للسكري ، حيث كان معامل الارتباط (R) للعلاقة بين الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المركز الوطني للسكري (0.547) تقريباً، أي أن الموارد البشرية تُعد مؤشراً جيداً لجودة الخدمة الصحية في المركز الوطني للسكري؛ كذلك تظهر نتائج نفس الجدول مستوى دلالة الانحدار بالنسبة للموارد البشرية والخدمات الصحية في المركز الوطني للسكري؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة (41.798) عند مستوى الدلالة (0.000)، الأمر الذي يعني أن بُعد الموارد البشرية يسهم بمستوى عالٍ من الدلالة في تفسير المتغير جودة الخدمة الصحية في المركز الوطني للسكري.

وبناءً على النتائج السابقة يتم رفض الفرض العدم ويقبل الفرض البديل؛ وهذا يعني أن هناك علاقة بين درجة الموارد البشرية في المركز الوطني للسكري وجودة الخدمات الصحية؛ أي كلما زاد الاهتمام بالموارد البشرية في المركز الوطني السكري بين المدراء والعاملين ارتفع مستوى المعنوية لديهم، وتحسنت جودة الخدمات الصحية.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

ينص هذا الفرض على أنه لا يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية التي تتسم بخاصية للبرامج والشبكات المركز الوطني للسكري على جودة الخدمات الصحية، ويوضح الجدول رقم (11) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

جدول رقم (11)

قيمة معامل الارتباط بين البرامج والشبكات وجودة الخدمة الصحية

Sig. مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	F الجدولية	F المحسوبة	معامل الارتباط (R)	ابعاد للبرامج والشبكات
0.000	0.491	3.92	41.423	0.545	

المصدر : من إعداد الباحث وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) عند مستوى الدلالة

يلاحظ من الجدول رقم (11) أن هناك دور للبرامج والشبكات على المتغير جودة الخدمات الصحية في المركز الوطني للسكري؛ حيث كان معامل الارتباط (R) للعلاقة بين البرامج والشبكات وجودة الخدمات الصحية بالمركز الوطني للسكري (0.545) تقريباً؛ أي أن البرامج والشبكات تُعد مؤشراً جيداً لجودة الخدمة الصحية في المركز الوطني للسكري، كذلك تظهر نتائج نفس الجدول مستوى دلالة الانحدار بالنسبة لبرامج والشبكات وجودة الخدمات الصحية في المركز الوطني للسكري؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة (41.423) عند مستوى الدلالة (0.000)، الأمر الذي يعني أن بُعد البرامج والشبكات يسهم بمستوى عالٍ من الدلالة في تفسير متغير جودة الخدمات الصحية في المركز الوطني للسكري. وبناءً على النتائج السابقة يتم رفض الفرض العدم ويقبل الفرض البديل؛ وهذا يعني أن هناك علاقة بين درجة للبرامج والشبكات المركز الوطني للسكري ومستوى جودة الخدمات الصحية؛ أي كلما زاد اهتمام بتطبيق للبرامج والشبكات المركز الوطني للسكري عند المدراء والموظفين ساهمت في تحسين جودة الخدمات الصحية.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ينص هذا الفرض على أنه لا يوجد دور معنوي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية التي تتسم بخاصية الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري على جودة الخدمات الصحية، ويوضح الجدول رقم (12) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

جدول رقم (12)

قيمة معامل الارتباط بين الاتصالات الإدارية وجودة الخدمة الصحية

Sig. مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	F الجدولية	F المحسوبة	معامل الارتباط (R)	ابعاد الاتصالات الإدارية
0.000	0.310	3.92	26.410	0.461	

المصدر : من إعداد الباحث وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) عند مستوى الدلالة

يلاحظ من الجدول رقم (12) أن هناك دور للاتصالات الإدارية على المتغير جودة الخدمات الصحية بالمركز الوطني للسكري؛ حيث كان معامل الارتباط (R) للعلاقة بين الاتصالات الإدارية وجودة الخدمات الصحية في المركز الوطني للسكري (0.461) تقريباً، أي أن الاتصالات الإدارية تُعد مؤشراً جيداً لجودة الخدمة الصحية في المركز الوطني للسكري، كذلك تظهر نتائج نفس الجدول مستوى دلالة الانحدار بالنسبة للاتصالات الإدارية وجودة الخدمات الصحية بالمركز الوطني للسكري؛ إذ بلغت قيمة F المحسوبة (26.410) عند مستوى الدلالة (0.000)؛ مما يعني أن بُعد الاتصالات الإدارية يسهم بمستوى عالٍ من الدلالة في تفسير متغير جودة الخدمات الصحية في المركز الوطني للسكري.

وبناءً على النتائج السابقة يتم رفض الفرض العدم ويقبل الفرض البديل، وهذا يعني أن هناك علاقة بين درجة الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري جودة الخدمات الصحية؛ أي كلما كان لدى مدراء الإدارة العليا الاتصالات الإدارية واضحة لمستقبل المركز الوطني للسكري زاد من كفاءة وفاعلية عمل المديرين والموظفين داخل المركز، الأمر الذي يساعدهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

جدول رقم (13)

الأهمية النسبية لأبعاد الإدارة الإلكترونية

الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	مستوى الأهمية
1	الموارد البشرية	4.5	1
2	البرامج والشبكات	3.81	2
3	الاتصالات الإدارية	3.60	3
	المتوسط الحسابي العام	3.82	

النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج :

1. توصلت الدراسة إلى أن عناصر الإدارة الإلكترونية الثلاثة المتمثلة في (الموارد البشرية المركز الوطني للسكري، البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري، الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري) لها دور معنوي ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات الصحية لدى المدراء والموظفين بالمركز الوطني محل الدراسة؛ حيث بلغ معامل الارتباط للعلاقة بينهم (0.668) تقريباً.
2. بينت نتائج دراسة بأن أبعاد الإدارة الإلكترونية جاءت مرتبة؛ ففي مرتبة الأولى المورد البشرية المركز الوطني للسكري، ويعتبر أهم عنصر؛ حيث أن المتوسط الحسابي العام قدره (4.05)، وفي المرتبة الثانية البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري؛ حيث أن المتوسط الحسابي العام قدره (3.81)، وفي المرتبة الثالثة الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري؛ حيث أن المتوسط الحسابي العام قدره (3.60)، وهذه تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الكشري، 2023) أن أهم معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية ضعف شبكة الإنترنت، وقلة عدد المتخصصين في مجال تشغيل وصيانة الحاسب.
3. بينت الدراسة أن مستوى جودة الخدمة الصحية في المركز الوطني للسكري محل الدراسة جاء مرتفعاً إلى حد ما حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.58).
4. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عالية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بالمركز الوطني للتشخيص، وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية -بمدينة بنغازي، وهي كالاتي:
 - أ. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية متوسطة بين المورد البشرية المركز الوطني للسكري وجودة الخدمات الصحية للمديرين والموظفين بالمركز الوطني للسكري بمدينة بنغازي
 - ب. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية متوسطة بين البرامج والشبكات المركز الوطني للسكري وجودة الخدمات الصحية للمديرين والموظفين بالمركز الوطني للسكري بمدينة بنغازي.

ت. وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية متوسطة بين الاتصالات الإدارية المركز الوطني للسكري وجودة الخدمات الصحية للمديرين والموظفين بالمركز الوطني للسكري بمدينة بنغازي.
ثانياً التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة يوصي الباحث ما يلي:

1. نشر ورفع الوعي بأهمية استخدام الإدارة الإلكترونية لدى المدراء والموظفين للتخلص من الأعمال الروتينية، وتبني العمل الإلكتروني بالمركز الوطني للسكري بمدينة بنغازي.
- 2- يتعين على المركز الوطني للتشخيص وعلاج السكري الاهتمام بالدعم المالي للإدارة الإلكترونية، وتوفير أحدث الأساليب والإدارات والاتصالات اللازمة ليسهل أداء عملها وفق طرق حديثة ومتطورة.
- 3- زيادة الاهتمام بالدراسات والبحوث المتعلقة بمجال الإدارة الإلكترونية، ومواكبة تطوراتها من خلال الاستعانة بالخبراء والمتخصصين.

قائمة المراجع :

اولا الكتب

- 1.الحامد ، فداء. (2015). الإدارة الإلكترونية : الأسس النظرية والتطبيقية (الطبعة الأولى). دار الكندي للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن.
- 2.القرشي ، عمر موسى جعفر. (2015). أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري. دار الحلبي للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.
3. المحياوي ، قاسم ، (2009)، "إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، الطبعة الأولى ، دار الشروق ، عمان ، الأردن.
- 4.بكري ، ثامر ياسر (2005)، إدارة المستشفيات ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
5. بو شيخة، نادر. (2000). إدارة الموارد البشرية. دار صنعاء للنشر والتوزيع ، عمان ، (ط1).
6. ذياب ، صلاح (2009) إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة ، الطبعة الأولى ، دار الفكر نشر والتوزيع ، عمان
- 7.عبد الباقي ، صلاح الدين. (2003). السلوك الفعال في المنظمات. دار الجامعة للنشر ، الإسكندرية.
- 8 .هلال ، عبد الغني حسين. (2003). مهارات الاتصال (ط2) . مركز تطوير الأداء والتنمية ، القاهرة.

ثانيا الدورات و المجالات العلمية

1. البدران ، عروبة رشيد ، ومحسن عبد الرضا ناصر. (2014). واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانية تطبيقها : دراسة حالة في مديرية بلدية البصرة. مجلة العلوم الاقتصادية ، 10 (37).
2. الدايس ، عبد الكريم ، ومحسن ، 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 ،
- 3 . الدارة، يوسف محمد ،والشريف، هاجر أحمد(2023) تأثير جودة الخدمة على رضا المرضى وثقتهم كوسيط دليل من مركز مصراتة الطبي مجله دراسات الاقتصاد والأعمال المجلد 11 العدد 1

4. الطير صالحة مبارك محمد ، الشلوي عيسى عبد الرازق (2024) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التقنية درنة المجلة الإفريقية المتقدمة التقنية والعلوم التطبيقية المجلد رقم 3 العدد 3 رقم الصفحة 686-699
5. العنزي ، عبد الله سليمان. (2023). واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث : مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية ، 6(29).
6. العنيزي سعود بن عيد (2023) بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة تبوك من وجهة نظر القيادات الأكاديمية فيها، المؤتمر العلمي السادس والعشرين للعلوم الإنسانية والتربوية كلية التربية لجامعة المستنصرية ، عدد خاص (1) ص ص 794 - 803
7. الغزالي ، علي عبد الجليل. (2023). نظم المعلومات الصحية الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية ، 3(1)، 692.
8. القضاة ، حسين صالح سليمان. (2018). أثر إدارة الجودة الصحية على تسويق خدمات الرعاية الصحية : دراسة ميدانية على مستشفى الرايع العام. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، 32(2).
9. الأشقر ، صلاح علي ، بن جمعة ، خالد مصطفى ، وطحيشات ، فتحية خليل. (2021). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا (COVID-19) دراسة حالة مستشفى الخمس التعليمي. المؤتمر العلمي الدولي الخامس لكلية الاقتصاد والتجارة ، نوفمبر.
10. المعيلي ، ناصر عبد الله. (2008). أهمية الاتصالات الإدارية في تنمية الموارد البشرية. مجلة العالم الاقتصادي ، العدد 195.
11. الهزايمة ، أحمد صالح ، و الشراري ، فهد مقبول مطلق النعيم. (2023). أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية : دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي مديرية الشؤون الصحية (الحكومي). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية : مجلة علمية محكمة.
12. الكشري، بشرى بنت عبد الكريم و البادي، نوف محمد (2023) بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة جدة من وجهة نظر قائدات المدارس مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس asej مجلد 148 العدد (1) ص 49-52
13. بوبكر ، عبد القادر قديد ، وفوزية. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين : دراسة حالة لدائرة الأحوال المدنية في بلدة بير مراد رايس. مجلة البشائر الاقتصادية ، 7(1)
- 14 . بوعمامة ، العربي. (2014) . الاتصال العام والإدارة الإلكترونية : تحديات ترشد الخدمة العامة. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي الجزائر ، العدد 9.
15. قسيمي ، طارق بن. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية. مجلة اقتصاد المال والأعمال ، 2(2)، ديسمبر ، جامعة الشهر بصير الوادي الجزائر المنارة.
- 16 . زين الدين، قايي وعبد اللطيف ، ولاد حيمودة (2004) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات العمومية في إطار التنمية دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والإدارية مجلد (20)

17. عيد ، نور الإيمان أشرف محمد. (2021) . متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.
18. جديان ، مبروكة عبد الله و الفاخري المبروك، رجعة و الهماي، صباح الهماي (2024) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بأداء العاملين في المؤسسات الليبية دراسة تطبيقية على مستشفى الشهيد أحمد المقرئف - مدينة اجدابيا، مجله الدراسات الاقتصادية كلية الاقتصاد - جامعة سرت المجلد السابع - العدد الثاني
- ثالثا رسائل الماجستير ودكتوراه :
 1. البرك ، أحمد صالح محمد. (2023). دور الإدارة الإلكترونية في بناء التميز التنظيمي : رسالة ماجستير (دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة في مدينة بنغازي).
 2. الحاسي ، مصطفى عادل محمد. (2020). الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة ، الأكاديمية الليبية ، بنغازي.
 3. بالحسن، زياد حسن مفتاح ، (2023) دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية ، رسالة ماجستير "دراسة ميدانية على المركز الوطني لتشخيص وعلاج السكري بالمنطقة الشرقية - بمدينة بنغازي غير منشورة ، الأكاديمية الليبية ، بنغازي.
 4. العابدين ، درويش محمد زين. (2018). كور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائر 2008-2016. رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية والإدارية ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم ، الجزائر .
 5. العامري ، نجاة. (2009) . تسويق الخدمات الصحية : دراسة حالة أبو القاسم بسكيكة . مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة 20 أوت سكيكة .
 6. المسماري ، عبد السلام معيوف . (2012). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية الليبية. رسالة ماجستير .
 7. ساسي ، مريم. (2016). الإدارة الإلكترونية : دراسة مقارنة. مذكرة لنيل شهادة ماجستير في القانون العام ، تخصص إدارة ومالية قسم القانون العام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أكلي محند أو لحاج.
 8. فراحي ، وهيبه. (2019). الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العامة : دراسة حالة لبلدة البويرة . رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية والتسييرية، جامعة أكلي محند أ و لحج ، الجزائر .
 9. عويشق ، إباء. (2018). مقدمة في الشبكات. منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، ماجستير قسم الإدارة ، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.

رابعاً التقارير

1. التقرير السنوي لديوان المحاسبة الليبي عام 2019
2. التقرير السنوي لديوان المحاسبة الليبي عام 2020 .