

جامعة الجميع الذكية



كلية الإدارة

تخصص إدارة عامة

أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية
دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
"The Impact of Electronic Management on Healthcare Service Quality:
An Empirical Study on Al-Noor Specialist Hospital in Makkah Al-
Mukarramah"

مشروع تخرج

إعداد

بندراً أحمد الفيافي ٢٢١٠٠٠٦٢٦

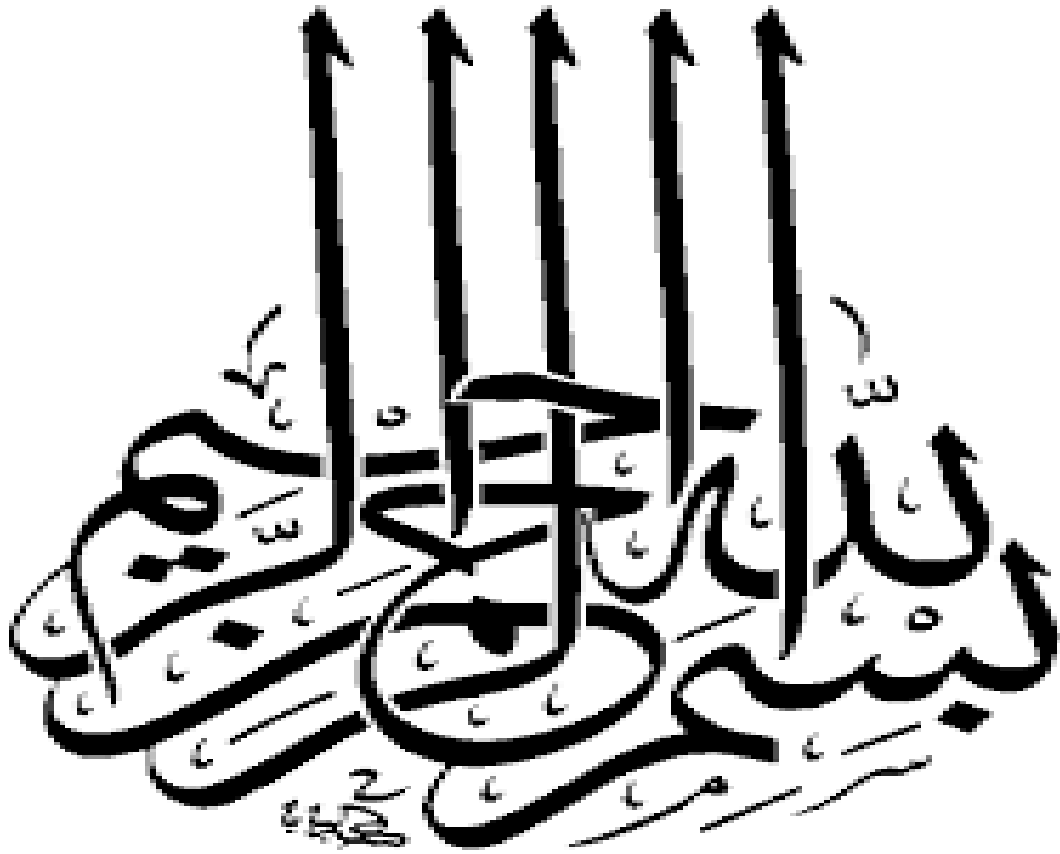
مانع صالح آل بحري ٢٢١٠٠٠٤٩٤

عبدالرحمن غازي الحربي ٢٢١٠٠٢٢١٢

إشراف دكتور

وليد سليمان

٢٠٢٣/١٤٤٤



الفصل الأول: مشكلة البحث وأهميته

تمهيد:

يتناول هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول: الإطار العام للدراسة ويتناول مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلة الدراسة، ودوافع اختيار الموضوع، ومصطلحات الدراسة، والمبحث الثاني: الدراسات السابقة، وسيم التطرق لها على النحو الآتي:

١,١ المقدمة :

يشهد العالم في الوقت الحاضر مرحلة من التطور الهائل في مجموعة واسعة من مجالات العلوم والمعارف. حيث تمت ملاحظة تحولات عميقة وجذرية في كافة المجالات. واكتسبت التقنية بشكل خاص أهمية كبيرة في هذا التقدم، وساهمت في زيادة دور التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات العملية. وقد أدى ذلك إلى قفزة نوعية في تطور وكفاءة ودقة وإنتاجية وسرعة العمل، حيث تم استخدام الحواسيب والإنترنت ووسائل الاتصالات الحديثة بشكل متزايد لتسهيل الأعمال الإدارية في مختلف المؤسسات والحكومات.

وقامت تلك المؤسسات بالاستفادة والاستثمار في هذه التقنيات لتطوير أساليبها في تقديم الخدمات العامة، واستخدمت الاتصالات الحديثة لتعزيز وتحسين أداء المؤسسات الحكومية والإشراف على العمل الإداري، بهدف تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة الممكنة.

وتعد الإدارة الإلكترونية مفهوماً حديثاً في الإدارة، حيث تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، مواكبة للتطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق الثورة التكنولوجية في المعلومات والاتصالات، وتطور استغلال الموارد المعلوماتية وتوظيفها في الأعمال

بشكل كبير وأكثر من أي وقت مضى، من خلال ربط التكنولوجيا المعلوماتية بمهام الجهاز الإداري لزيادة سرعة وكفاءة إنجازها للمعاملات وتبسيط الإجراءات (بوعمامة وآخرون ، ٢٠٢٠).

وشكلت الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها منعطفاً مهماً في القطاع الصحي، لما له من أهمية حيوية في حياة وسلامة المجتمع، وأحد العوامل الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ويحظى باهتمام الحكومات بشكل خاص من حيث زيادة الإنفاق فيه والتحسين والتطوير المستمر عليه، وانسجماً مع التطورات التقنية الهائلة شهدت البيئة الصحية تغييرات واضحة على صعيد التقنيات الصحية؛ إذ يعتبر استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة ثورة في قطاع الصحة لما يحدثه من تغيير واضح في كفاءة وفاعلية العمل الصحي، والارتقاء بمستوى الخدمة الصحية بما مع المستجدات والتحديات الصحية العالمية.

فوجود معلومات متكامل، يسهل تبادل المعلومات والبيانات بين مختلف الأقسام في المؤسسة الصحية، وتعتبر نظم معلومات المستشفيات أحد أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر أنشطة الرعاية الصحية والإدارية (خان وآخرون، ٢٠٢١).

المؤسسات الصحية كغيرها مطالبة بتحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها فهي مطالبة بالاستخدام الأمثل لمواردها لتصل إلى درجة الإشباع الكامل لاحتياجات ومتطلبات المستفيدين لتضمن استمرارها والوصول إلى درجة الرفاهية في تقديم الخدمة، فأصبح مواكبة التقدم العالمي والتكنولوجي مسألة غاية في الأهمية في كل من المجالات الإدارية والطبية، وهذا ما أوجب وجود إدارة مسئولة وكفاء تقوم بمتابعة المتغيرات الداخلية و الخارجية وإجراء الدراسات اللازمة ومنها إجراء التغيير المناسب من أجل التحسين المستمر في خدماتها والحصول على أعلى مستويات الجودة.

وتشمل الخدمات الصحية كل ما يقدم للمريض من تشخيص وإرشاد وعلاج وتدخل طبي، من خلال استخدام الوسائل المناسبة بهدف رفع وتحسين المستوى الصحي للمواطنين، وتوفير الدعم الطبي اللازم للحفاظ على حياتهم وعافيتهم، وحسب منظمة الصحة العالمية، التي عرفت جودة الخدمات الصحية بأنها إيجاد بيئة وسياسات ملائمة لتقديم خدمات ذات جودة عالية، عبر الحوكمة وإنشاء نظام معلومات لمتابعة ومراقبة الرعاية الصحية، وتوفير الأدوية الآمنة والمعدات المناسبة والتكنولوجيا، وتجهيز المرافق الصحية بالتقنيات والتجهيزات اللازمة، والعمل على تحسين الرعاية بصورة مستمرة، وتدريب القوى البشرية التي تتمتع بالمهارة والكفاءة العالية، وإنشاء آليات تمويل تدعم وتشجع الرعاية الصحية الجيدة (WHO,2020).

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم العوامل وأكثرها حيوية في المؤسسات الصحية، فالهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع والحيلولة دون حدوث الأمراض وانتشارها والعمل باستمرار على ترقية الصحة العامة والحفاظ عليها، مما يساعدها على تحقيق الاستقرار وتعزيز التنافسية وتفوقها على المدى الطويل (سالم ، ٢٠٢١).

ويجب أن تكون الخدمة الصحية المقدمة ذات جودة عالية، ويمكن النظر للجودة في المجال الصحي من خلال تحقيق النتائج الصحية المرجوة ومدى توافقها مع المبادئ المهنية، وكفاءة استخدام الموارد، والحد من تعرض المريض للمخاطر ، وبلوغ درجة عالية من رضا المرضى والمستفيدين منها، وتحقيق أقصى حالات العناية الصحية (أنساعد وآخرون، ٢٠٢٠).

٢,١ مشكلة البحث

تبعاً للتغيرات العالمية ومواكبة للتطور العلمي والتقني في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة والاتصالات، بات التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لتنفيذ المعاملات بطريقة إلكترونية، بهدف المساهمة في التخفيف من معاناة المواطنين، فتم العمل على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المملكة تحديداً وتقديم الخدمات عبر استخدام آليات تسرع وتسهل الوصول للمعلومات من خلال الوسائل التقنية الحديثة لتتناسب مع حالة الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية المعقدة.

يحظى القطاع الصحي بجميع مكوناته بدعم كبير من لدن جلالة الملك الذي يوجه بشكل مستمر للنهوض بهذا القطاع وتطويره من أجل الارتقاء بمستوى الخدمة الصحية وتحسين جودتها ورفع كفاءتها وحقق هذا القطاع بفضل الرعاية الملكية انجازات صحية رياضية متقدمة جعلته يتبوأ مكانة رفيعة إقليمياً وعالمياً فكان لابد من التحول من النظام التقليدي للنظام الإلكتروني نظراً للخدمات الواسعة والمتعددة التي تحتاج للتنظيم باستخدام تقنية المعلومات وأساليب التكنولوجيا الحديثة، لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل التكلفة والجهد والوقت، مما يعزز صحة وسلامة المواطنين. فقامت وحدة تكنولوجيا المعلومات ببناء بنظام إلكتروني إداري وتنظيمي للمستشفيات،

يشمل إدارة المستودعات، والشئون المالية، والإيرادات، وتطبيقه في أنظمة الرعاية الأولية والتأمين الصحي وشئون الموظفين، وعملت على توفير مساحات واسعة في أقسام الأرشيف والسجلات الطبية في المستشفيات، من خلال استخدام المسح الإلكتروني للسجلات الطبية لتكون بديلاً عن الملفات الورقية، ما أدى لتوفير النفقات على وزارة الصحة، كما قامت بحوسبة العيادات الطبية بشكل كامل، والاستغناء عن المعاملات الورقية مما يوفر الجهد والوقت.

ونجحت الوزارة في التحول لنظام إداري إلكتروني وتطبيقه في معظم مستشفيات المملكة، يدعم حوسبة الأرشيف الطبي، وحوسبة المختبر ونتائج المختبر، والأشعة والصيدلية، وتوفير المعلومات والبيانات المباشرة من جميع أقسام المستشفى، لتساعد الإدارة على تحديد وتوفير الاحتياجات اللازمة لخدمات المرضى.

وتعتبر المستشفى واحداً من أعرق المستشفيات الجامعية في المنطقة ويساهم في تنمية القطاع الصحي وتطويره ورفع مستوى الخدمات الطبية المقدمة لجميع المرضى، ليكون مركزاً للتميز في تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية ويكون المركز التحويلي الشامل محلياً وإقليمياً.

لذلك؛ ظهرت حاجة لدى الباحث لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها (الإدارية، البشرية والمالية، التقنية والأمنية)، في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) من وجهة نظر الطاقم الإداري والإشرافي في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

٣.١ أهمية الدراسة :

تكمن هذه الدراسة في أهميتها من تناولها لموضوعين مهمين من علم الإدارة، وهما: الإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات الصحية المقدمة، وتظهر أهمية دراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الجودة الصحية والخدمة المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة من خلال الأهمية العلمية (النظرية) والأهمية العلمية (التطبيقية).

أولاً: الأهمية (النظرية)

— السعي لأن تكون هذه الدراسة إضافة علمية جديدة تثري المكتبة العلمية بموضوع الإدارة الإلكترونية

ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية، وقد تفتح البحث في الإدارة الإلكترونية مما يساهم في تنمية

وتطوير الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– تعد هذه الدراسة إضافة علمية جديدة للباحث حيث ستثري معلومات عن موضوع الدراسة وتنتهي من القدرات والمهارات البحثية.

ثانياً- الأهمية (التطبيقية):

- الأهمية المتزايدة لدى المؤسسات بتطبيق الإدارة الإلكترونية في معاملاتها وإجراءاتها لما لذلك من فوائد لتحسين الجودة الصحية والخدمة المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات يجعلها أكثر قدرة على نقل وتطبيق أحدث التقنيات والاستفادة منها، وهذا يساعد على مواكبتها وتطورها تكنولوجياً.
- تحديد الإيجابيات والمميزات من تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة وكذلك التعرف إلى المشكلات التي تواجهها.
- الخروج بالنتائج والتوصيات لرفع الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

4.1 أهداف الدراسة

- هدف الدراسة الرئيسى يتمثل في: التعرف إلى أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ،وتتفرع منها عدة أهداف فرعية فيما يلي:
- التعرف إلى مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
 - بيان مستوى الجودة الصحية للخدمات المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– توضيح أثر العلاقة بين درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة .

– تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– الوصول الى النتائج والتوصيات لتطوير العمل في الإدارة الإلكترونية.

5.1 أسئلة البحث

يتمثل السؤال الرئيسي: أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ؟

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية:

– ما أثر توافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها

(الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟

– ما أثر توافر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها

(الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟

– ما أثر توافر المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية

والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟

– ما أثر توافر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها

(الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟

— ما أثر توافر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

٦,١ فرضيات الدراسة

يسعى البحث للتحقق من صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

وتنقسم هذه الفرضية الى عدة فرضيات فرعية كالآتي :

— الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

— توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

— توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

— توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- الفرضية الرئيسية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة، مجموعة من الفرضيات الفرعية:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والمموسية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والاعتمادية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستجابة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأمان. في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والتعاطف في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– الفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

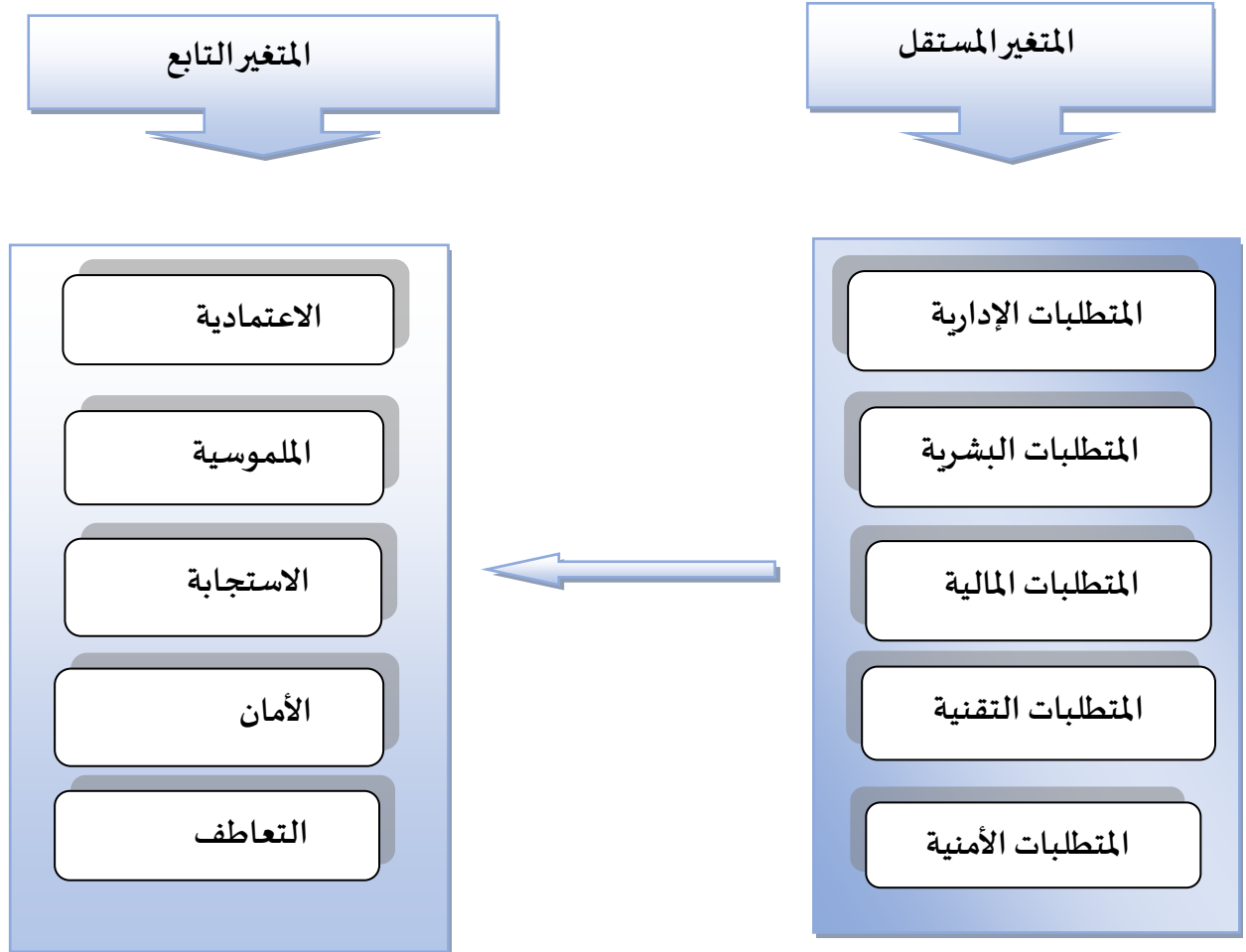
– الفرضية الرئيسة الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول تسيي الإدارة الالكترونية، وحول جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى لمتغيرات: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة - المسعى الوظيفي).

٧,١ نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ، ويتضمن المتغيرات التالية:

١- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية، وتتمثل أبعاده في (المتطلبات الإدارية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات المالية، والمتطلبات التقنية والمتطلبات الأمنية)

٢- المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية، وأبعاد قياسها التي تتمثل في (الملموسية ،الاعتمادية ،الاستجابة ، الأمان ، التعاطف)



المصدر: إعداد الباحث

٨,١ دافع اختيار الموضوع:

تعتبر دراسة أثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ، موضوعًا هامًا ومثيرًا للاهتمام. حيث ان تقدم التكنولوجيا والتحول الرقمي: في ظل التقدم التكنولوجي وتحول العديد من المجالات إلى البيئة الرقمية، أصبحت الإدارة الإلكترونية ذات أهمية كبيرة في تحسين

جودة الخدمات الصحية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

- تحسين جودة الخدمات الصحية: تعد جودة الخدمات الصحية أمرًا حيويًا لرضا المرضى وتحسين النتائج الصحية. يعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى وفعالية العمليات الصحية.

- الفجوة البحثية: تتميز هذه الدراسة بوجود فجوة بحثية في دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى محدد، وتحديدًا مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة. تعمل الدراسة على ملء هذه الفجوة وتقديم إسهاماتها العلمية لفهم أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

- أهمية قطاع الرعاية الصحية: يُعتبر قطاع الرعاية الصحية أحد أهم القطاعات في المجتمعات، حيث يؤثر بشكل مباشر على صحة ورفاهية الأفراد. تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق تحسين في جودة الخدمات الصحية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي تحسين التجربة الصحية للمرضى وتعزيز فاعلية العمليات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

فاختيار هذا الموضوع نظرًا لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المرضى. وتوجد فجوة بحثية في دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية في مستشفى محدد، وهو مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة. يهدف البحث إلى ملء هذه الفجوة وتوفير الإرشادات والمعرفة العلمية لتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تبني الإدارة الإلكترونية في هذا السياق .

٩,١ المنهجية :

بصفة عامة يعتمد إختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم فيه الباحث بوصف الظواهر والمشاكل العلمية المختلفة، وحل المشكلات والتساؤلات التي تقع في دائرة البحث العلمي، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق المنهج الوصفي، حتى يمكن إعطاء التفسير والنتائج المناسبة عن تلك الظاهرة.

مصادر الدراسة المعتمدة:

- المصادر الثانوية: يهدف معالجة جانب الدراسة النظري، استعانة بالمصادر الثانوية ومن أهمها مراجعات الكتب العربية والأجنبية، والمقالات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة، وأحدث ما تناولته الدراسات البحثية، والاطلاع على مواقع الإنترنت الرسمية.
- المصادر الأولية: يهدف معالجة جانب الدراسة التحليلي، اعتماداً على جمع الأولية باستخدام أداة الاستبانة، والتي صممت ووطورت لتحقيق الهدف.

أداة الدراسة:

سيتم إعداد استبانة للتعرف إلى "أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية حيث تكونت من ثلاثة أقسام:

١. القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، الحالة الاجتماعية، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عند سنوات الخدمة).
٢. القسم الثاني: يحتوي على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- المجال الأول: المتطلبات الإدارية.

- المجال الثاني: المتطلبات البشرية .

- المجال الثالث: المتطلبات المالية.

- المجال الرابع : المتطلبات التقنية.

- المجال الخامس: المتطلبات الأمنية.

٣ القسم الثالث: يحتوي على ابعاد جودة الخدمات الصحية:

- المجال الأول: الملموسية

- المجال الثاني: الاعتمادية

- المجال الثالث: الاستجابة

- المجال الرابع : الأمان

- المجال الخامس: التعاطف

١٠,١ الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، واستخدام عدة أدوات إحصائية منها:

— النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لعرض خصائص عينة الدراسة.

— المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.

— اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لتقدير درجة الثبات من خلال قياس الاتساق الداخلي.

— اختبار كولموجوروف - سمرنوف (Kolmogoror-Smirnov Test (K-S): للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس درجة الارتباط بين متغيرين اثنين.
- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test): لمقارنة متوسط عينة، بالمتوسط الحسابي للمجتمع.
- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test): لقياس الفرق المعنوي بين عينتين مستقلتين.
- نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Linear Regression- Model Multiple): للحصول على أفضل معادله الحدار تمثل العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA - One Way Analysis of Variance) لقياس الفروق الدالة إحصائيا، بين ٣ مجموعات من البيانات أو أكثر.

١٠,١ الدراسات السابقة

الدراسات العربية

١-الدراسة	جعفر (٢٠١٤).
أهداف الدراسة	يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الكترونية داخل وزارة العلوم والتكنولوجيا والمعوقات التي تحد من تطبيقها كما يهدف إلى دراسة أهمية هذه المتطلبات وترتيبها وتأثيرها على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارة المبحوثة.
المتغير المستقل	أثر الإدارة الالكترونية
المتغير التابع	إدارة الجودة الشاملة.
منهجية البحث	اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة وتمثلت عينة البحث بجميع مديري أقسام دائرة تكنولوجيا

المعلومات في وزارة العلوم والتكنولوجيا البالغ عددهم (٦٠) مديرا لاستقصاء آرائهم.	
وقد تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات منها دور الإدارة الإلكترونية في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، والتزام الإدارة العليا بدعم الإدارة الإلكترونية والعمل على خلق بيئة مناسبة للتطبيق وتوفير البنية التحتية اللازمة للعمل داخل الوزارة، كما أوصى البحث بمجموعة من التوصيات منها توفير المخصصات المالية اللازمة، تشجيع الكفاءات البشرية، الاستفادة من تجارب الدول السابقة، كما أوصت بضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية في دوائر الوزارة للتوصل إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى الوزارة ككل.	أهم النتائج والتوصيات
المواضية (٢٠٢٠).	٢- الدراسة
هدفت الدراسة بشكل رئيسي لقياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين للمديرية .	أهداف الدراسة
تطبيق الإدارة الإلكترونية	المتغير المستقل
جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمراجعين .	المتغير التابع
واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مراجعي مديرية الجنسية - وزارة الداخلية الأردنية خلال فترة إعداد الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (١٣٥) مراجعا.	منهجية البحث
توصلت نتائج الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية جاء بدرجة مرتفعة، وأن جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية جاء بدرجة مرتفعة، وبينما يوجد تأثير	أهم النتائج والتوصيات

دال إحصائيا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية في جودة الخدمة المقدمة، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية يفسر (٨٧,٠ %) من التباين في جودة الخدمة المقدمة، وتوصي الدراسة على وزارة الداخلية توفير الدعم المادي والمعنوي والكفاءات البشرية والبنية التحتية اللازمة لتطوير عملها في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية..

٣-الدراسة	بوعمامة وآخرون (٢٠٢٠).
أهداف الدراسة	يهدف هذا البحث إلى إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة وترقية الخدمات في المؤسسات العمومية .
المتغير المستقل	الإدارة الإلكترونية
المتغير التابع	جودة الخدمات في المؤسسات العمومية
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج	خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن توظيف الإدارة الإلكترونية ساهم في زيادة فعالية الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات العمومية وتطبيق مبدأ الإدارة الإلكترونية يعزز تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي.
٤-الدراسة	الدبيلي وآخرون (٢٠٢٠).
أهداف الدراسة	هدف البحث إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الشرطة .
المتغير المستقل	الإدارة الإلكترونية
المتغير التابع	وظيفة الشرطة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .	منهجية البحث
توصل البحث إلى ان الإدارة الإلكترونية كيان يضم كافة القطاعات والأجهزة الحكومية التي تعمل على تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين منها بشفافية وعدل ومساواة من أي مكان وباستخدام أحدث التقنيات .	أهم النتائج والتوصيات
عامر وآخرون (٢٠٢١). هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام التجارة الإلكترونية في المصارف عينة الدراسة، وإبراز دورها في أداء العاملين، وتحديد طبيعة العلاقة بين عناصرها (الشبكات، البرمجيات، الأجهزة والمعدات) وكفاءة وفاعلية أداء العاملين .	٥- الدراسة أهداف الدراسة
الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الشبكات، البرمجيات، الأجهزة والمعدات) أداء العاملين.	المتغير المستقل المتغير التابع
تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، وتم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال تصميم استبانة.	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والكفاءة. توجد علاقة إيجابية جزئية بين الإدارة الإلكترونية والفاعلية. لا توجد علاقة بين شبكات الاتصال والفاعلية. لا توجد علاقة بين البرمجيات والفاعلية. أوصت الدراسة بتوفير برمجيات تساهم في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وإعداد التقارير الإدارية. ترقية جميع البرمجيات المستخدمة في المصرف. توفير الشبكات التي تعمل على تحديث أسلوب الإدارة لتسهيل العمل الإداري بالمصرف.	أهم النتائج والتوصيات

٦-الدراسة	وصيف وآخرون (٢٠٢٠).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة لمعالجة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية.
المتغير المستقل	الإدارة الإلكترونية أبعادها (المتطلبات المادية والكفاءات البشرية ومتطلبات الأمن والسلامة والمتطلبات القانونية التشريعية)
المتغير التابع	تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الاستنباطي التحليلي .
أهم النتائج	توصلت الدراسة إلى ضرورة الإسراع في تطبيق توافر المتطلبات المالية عن طريق تخصيص
والتوصيات	الدولة لمبالغ مالية تستثمر في سبيل تطوير برامج الإدارة الضريبية بدرجة أولى لما لها من تأثير جوهري في تسهيل مهام الموظفين داخل جهاز الضرائب، وأوصت الدراسة إلى تعميم منظومة الإدارة الإلكترونية في كافة مصالح إدارات وزارة المالية للدولة الجزائرية، إضافة لتفعيل العلاقة الإلكترونية بين الجهات الحكومية لضمان تيسير المهام الإدارية والحصول على الرضى وأفضل الخدمات.
	وأوصت الدراسة باعتماد المتطلبات المادية والكفاءات البشرية ومتطلبات الأمن والسلامة والمتطلبات القانونية التشريعية كآلية إلزامية في جهاز الضرائب مواكبة إلى التطور الحاصل في الإدارة العمومية،
٧-الدراسة	أنساعد وآخرون. (٢٠٢٠).
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الداخلي بأبعاده الخمسة (التدريب، التمكين، التحفيز، الاتصال الداخلي، فرق العمل) على تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية

الخاصة الونشريس بخميس مليانة	
التسويق الداخلي بأبعاده الخمسة (التدريب، التمكين، التحفيز، الاتصال الداخلي، فرق العمل)	المتغير المستقل
تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة	المتغير التابع
تكونت عينة الدراسة من (38) موظف، تم اختيارهم بواسطة طريقة المسح الشامل، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	منهجية البحث
توصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التسويق الداخلي (التدريب، الاتصال الداخلي، فرق العمل) على تحسين الخدمة الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي (التمكين، التحفيز)، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها لابد من الاهتمام أكثر بالتسويق الداخلي بجميع أبعاده في المؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس لتقديم خدمات صحية ذات جودة وتحقيق رضا المرضى.	أهم النتائج والتوصيات
خان وآخرون (٢٠٢١).	٨- الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الأطباء والممرضين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الصحية المقدمة	أهداف الدراسة
استخدام تكنولوجيا المعلومات	المتغير المستقل
على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية .	المتغير التابع
وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها. ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، كما تم استخدام برنامج SPSS V22 في التحليل	منهجية البحث

الإحصائي للبيانات.	
توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ووجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تفسير (٧,٧٪) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، وتحديدًا في تفسير بعدي الضمان والتعاطف.	أهم النتائج والتوصيات
سعد وآخرون. (2021)	٩- الدراسة
يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحديد وقياس تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة الصحية .	أهداف الدراسة
الالتزام التنظيمي بأبعاده (أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي (الشعوري)، الالتزام المعياري (الأخلاقي)، الالتزام المستمر)	المتغير المستقل
في تحسين جودة الخدمة الصحية	المتغير التابع
تم استخدام والمنهج الوصفي والتحليلي، وتم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال تصميم استبانة.	منهجية البحث
توصلت النتائج إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وأبعاده (الالتزام العاطفي (الشعوري)، (الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) وجودة الخدمة الصحية. وتشير النتائج أيضا إلى أن آراء المستقصي منهم متباينة حسب خصائصهم الديموجرافية محل الدراسة حول هذه الأبعاد.	أهم النتائج والتوصيات
غربي وآخرون. (٢٠٢٢).	١٠- الدراسة

أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى اختبار أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي.
المتغير المستقل	السلوك الأخلاقي للقيادة بأبعاده الثلاثة (توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي)
المتغير التابع	في تحسين جودة الخدمة الصحية
منهجية البحث	تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، و استخدام المنهج الوصفي والتحليلي.
أهم النتائج	توصلت الدراسة في الأخير لوجود ارتباط وتأثير معنوي بين السلوك الأخلاقي للقيادة بأبعاده الثلاثة
والتوصيات	(توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي) وجودة الخدمة الصحية في المستشفى القديم ابن سينا بولاية أم البواقي.

الدراسات الأجنبية

١- الدراسة	(VANGER & NICODEMUS, 2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على الكفاءة الإدارية في الخدمة المدنية في ولاية تارابا في نيجيريا.
المتغير المستقل	الإدارة الإلكترونية وكفاءة الإدارة الإدارية
المتغير التابع	في خدمة الدولة
منهجية البحث	استخدمت الدراسة أساليب المنهج الوصفي .
أهم النتائج	أثبتت الدراسة أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعزز العمليات الإدارية الداخلية من خلال

تبسيط الإجراءات، وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات الذي ينتج عنه تقليل أخطاء العمل وزيادة السرعة، وتعزيز المساءلة والشفافية، وتحسين جودة العمل ، ورفع معنويات الموظفين أوصت الدراسة حكومة الولاية بتطوير نموذج الإدارة التغيير نحو الإدارة الإلكترونية الذي من شأنه أن يستوعب التغييرات السريعة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تبسيط العمليات الإدارية بشكل دائم من جهة، وتعزيز برامج تحفيز الموظفين المبدعين مع في الأعمال التكنولوجية، هناك أيضا حاجة للعمل على أتمتة البرامج والعمليات الإدارية التي تؤثر على التفاعل بين الحكومة والمواطنين في ولاية تارابا.

والتوصيات

(Gaffour, 2021)

٢-الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الحياد أمام المرافق العامة و تحسين الخدمة العمومية،

أهداف الدراسة

دور الإدارة الإلكترونية

المتغير المستقل

مبدأ الحياد

المتغير التابع

اعتمد الباحث على أساليب البحث المتعلقة بالمنهج الوصفي التحليلي في دراسة وتحليل الجوانب والأبعاد، ومراجعة أهم الأدبيات السابقة في ذات المجال.

منهجية البحث

توصلت الدراسة أن للإدارة الإلكترونية دور واضح في التأثير على مبدأ الحياد أمام المرافق العامة بتقديمها الخدمات العامة إلكترونياً، مما يحقق المساواة والشفافية وسهولة التواصل مع المواطنين، بالإضافة إلى سرعة الاستجابة وتقليل عبء المعاملات على المواطن مع تجنبها لطوابير القضاء على

أهم النتائج

والتوصيات

البيروقراطية، وأن التحول من الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية يؤدي أيضا إلى محاربة الفساد الإداري وبدعم مبادئ الشفافية والحياد والنزاهة، مما يساهم في الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة. إلكتروني الفعلي، بحيث لا يكون هناك تمييز بين الجمهور ناتج عن المعالجة الإلكترونية . وأوصت الدراسة بتوفير الحماية القانونية اللازمة لإدارة نجاح هذا النظام، وتحقيق الحياد.

(Khlif, 2020)

٣-الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي في الشركات التونسية

أهداف الدراسة

أثر الإدارة الإلكترونية

المتغير المستقل

الأداء التنظيمي

المتغير التابع

اعتماد أساليب المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتكون من المدراء العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية في الشركات العاملة في قطاعات مختلفة.

منهجية البحث

توصلت الدراسة إلى أن الممارسة الجيدة للإدارة الإلكترونية تؤدي لتحسين أداء الشركات

أهم النتائج

التونسية بشكل واضح، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية يعتبر أساساً للعمل في المشاريع

والتوصيات

الحديثة، وأن العمل في الإدارة الإلكترونية يحتاج استثمار من الشركات وهو أمر ضروري ولا غنى عنه في ظل التطور التكنولوجي.

وأوصت الدراسة بضرورة التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الإلكترونية، واستغلال

التقنيات الحديثة في العمليات الإدارية، والعمل على تحسين وتطوير وسائل التكنولوجيا الحديثة

من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات الإدارية الحديثة، والعمل على إجراء دراسات مقارنة مع الدول والمؤسسات الأجنبية التي تعتمد الإدارة الإلكترونية في أعمالها.

(Pabbi & Kennedy, 2020)

٤-الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى معرفة آثار تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) على تقديم

أهداف الدراسة

الخدمات الصحية في مستشفى تافو الحكومي في غانا.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المتغير المستقل

تقديم الخدمات الصحية

المتغير التابع

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان المناسب لأهداف الدراسة.

منهجية البحث

خلصت النتائج إلى أن غالبية المستجيبين من العاملين في تقديم الخدمات الصحية، وافقوا بدرجة

أهم النتائج

عالية على أن استخدام التطبيقات التكنولوجية في الاتصالات والمعلومات لتقديم

والتوصيات

الخدمات الصحية يؤثر إيجابياً على جودة الخدمات، مما يؤدي إلى تحسين جودة خدمات

الرعاية الصحية، وتؤدي إلى تشخيص طبي أسرع، وتقلل عبء العمل الإداري، وتعمل على

تقليل وقت انتظار المرضى وتسهل وصولهم إلى المعلومات، كما جاءت توقعات المستجيبين

بدرجة منخفضة نحو مجال توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهناك موافقة

بدرجة كبيرة نحو ضعف شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب عدم كفاية المعرفة

ونقص التدريب حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات تقديم الخدمة

الصحية، والذي يمكن أن يعيق تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات صحية عالية الجودة.

أوصت الدراسة بأن تقوم وزارة الصحة بدعم تطبيق التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الصحية، من خلال الاستشار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالرعاية الصحية، وتوظيف البرمجيات لتطبيق الأعمال الإدارية في الجانب الصحي، والعمل تطوير بنية الكهراء وشبكات الاتصال والإنترنت في المشافي.

(Alruways, 2020)

٥- الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات الطبية داخل المستشفيات السعودية خلال انتشار جائحة كورونا.

أهداف الدراسة

ممارسات الإدارة الإلكترونية

المتغير المستقل

تحسين مستوى الخدمات الطبية

المتغير التابع

واعتمدت على أساليب المنهج الوصفي.

منهجية البحث

توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها، أن هناك أثراً إيجابياً لتوظيف الإدارة الإلكترونية في الأعمال الإدارية على أداء وجودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات السعودية، مما يؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة تتمثل في الوصول السريع إلى المعلومات والبيانات وتبادل المعرفة ومشاركتها بأفضل شكل، وتقليل التكاليف الإضافية، وتحقيق النمو في الإيرادات، وتحسين العلاقات والثقة مع وبناء على النتائج المذكورة أعلاه، أوصت الدراسة بالاستفادة من

أهم النتائج والتوصيات

توظيف الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وإجراء مزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في أداء وجودة الأعمال.

١١,١ حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** تقتصر الدراسة على التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (المتطلبات الإدارية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات المالية، والمتطلبات التقنية والمتطلبات الأمنية) على جودة الخدمات الصحية بأبعادها(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) .
- **حدود مكانية:** تقتصر الدراسة على على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية .
- **حدود زمانية:** تم إعداد الدراسة خلال عام ٢٠٢٣ .
- **حدود بشرية:** تقتصر الدراسة على العاملين بمستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

المراجع

اولا المراجع العربية

- أنساعد، رضوان، و قمري، حليلة. (٢٠٢٠). أثر التسويق الداخلي على تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس بخميس مليانة. مجلة العلوم التجارية، مج ١٩، ٢٤ ، ١٦٩ - ١٨٩.
- بوعمامة، مريم، و بوهدة، شهرزاد. (٢٠٢٠). أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية. مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، مج ١، ٢٤ ، ١٠٤ - ١٢٥.
- جعفر، قبس زهير عبدالكريم. (٢٠١٤). أثر الإدارة الالكترونية في إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا - بغداد. مجلة الإدارة والاقتصاد، س٣٧، ع ١٠٠ ، ١٢٣ - ١٤٤.
- الديبيلي، خالد صالح محمد، و غنايم، مدحت أحمد محمد يوسف. (٢٠٢٠). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الشرطة. المجلة القانونية، مج ٧، ع ٣ ، ٢٨٣ - ٣١٦.
- خان، أحلام و خير الدين، جمعة، و مباركي، صالح. (٢٠٢١). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لأراء الأطباء والممرضين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مج ٨، ع ١ ، ٧٧ - ٩٢.

- سعد، عثمان نصير كامل، علي، عصام عبدالغني، و عبدالهادي، أحمد إبراهيم. (٢٠٢١). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة تطبيقية علي بعض المستشفيات العراقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س٤١، ٢٤، ١٩٥ - ٢١٦.
- سالم، عطية. (٢٠٢١). تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، ٨ (١)، ٢٨-٥١.
- عامر، الخير عمارة محمد علي، و أحمد، محمد مختار إبراهيم. (٢٠٢١). أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين: دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة بمدينة الأبيض - ٢٠٢١ م. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، مج١، ٣٤، ١٦٠٢ - ١٦٢٧.
- غربي، وهيبة، و معمري، حسينة. (٢٠٢٢). أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، مج٥، ١٤ ، ١٨٤ - ٢٠٣.
- المواضية، صلاح أعطوي. (٢٠٢٠). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمراجعين في مديرية الجنسية / وزارة الداخلية الأردنية. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، مج٩، ٤٤ ، ٢٨٦ - ٣٠٦.
- وصيف، فائزة خير الدين، و زهواني، رضا. (٢٠٢٠). أثر التطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية: دراسة حالة المديرية العامة للضرائب - الوادي. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج٢٣، ١٤ ، ٣٦٥ - ٣٨٣.

ثانيا المراجع الاجنبية

- Addo, K., & Agyepong, P. K. (2020). The effects of information and communication technology on health service delivery at Tafo Government Hospital. *E-Health Telecommunication Systems and Networks*, 9(3), 33-48.
- Alruways, N. H. F. (2020). The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals. *Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education & Science Publications (MECSJ)*, (36).
- Fatna, G. (2021). The role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service. *Recherchers economiques manageriales*, 15(1), 461-478.
- Khlif, H., & Ziadi, J. (2020). The Impact of E-Management on Organizational Performance: An Empirical Study in Tunisian Firms. *World Academics Journal of Management*, 8(3), 31-37.
- Vanger, E. T., & Atsunkare, N. (2021). E-ADMINISTRATION AND ADMINISTRATIVE EFFICIENCY OF THE TARABA STATE CIVIL SERVICE. *SAPIENTIA GLOBAL JOURNAL OF ARTS, HUMANITIES AND DEVELOPMENT STUDIES*, 4(2).
- WHO, World Health Organization. (2020). Retrieved july 2023, from: <https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.