

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

كمال أحمد الشريف

علاء الدين خليل السيد

جامعة الأقصى-غزة

2019/1/29

تاريخ القبول

2018/8/7

تاريخ الاستلام

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية بوزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وكون مجتمع الدراسة صغيراً نسبياً فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل. لذا، فقد تم توزيع الاستبانات على جميع العاملين في الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، وعددهم (169) فرداً، وتم استرداد (140) استبانة، بنسبة استرداد (82.8%).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين جميع أبعاد التحول الإلكتروني وأبعاد الرقابة الداخلية في وزارة الصحة. أما من حيث التأثير، فقد أشارت نتائج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS إلى أن أبعاد التحول الإلكتروني وهي: الإدارة بلا ورق، والإدارة بالزمن المفتوح، والإدارة بلا تنظيمات جامدة، يمكن أن تؤدي إلى تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية، في حين أن "الإدارة عن بعد" ليس لها أثر ذو دلالة إحصائية على الرقابة الداخلية في الوزارة.

أوصت الدراسة وزارة الصحة بضرورة مواكبة التطور المستمر فيما يختص بالإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها والاهتمام بها؛ لتعزيز الإجراءات الرقابية. وأشارت الدراسة على وزارة الصحة بأن تشجع توظيف التكنولوجيا من جهة، وتعزز تطبيق المعايير الدولية للرقابة من جهة أخرى. وأخيراً، أوصت الدراسة أيضاً، بإجراء تقييم دوري لإنجازاتها ومقارنتها بالتجارب السابقة المحلية والدولية في مجال التحول الإلكتروني والاستفادة من تلك التجارب.

Abstract:

The study aimed at identifying the role played by e-transformation in strengthening the internal control of the Palestinian Ministry of Health - the southern governorates. The study used the descriptive analytical method, the questionnaire was used as a data collection tool. Since the population is relatively small, a comprehensive sampling method was used. Questionnaires were distributed to all members of the study population, that included seniors at the Palestinian Ministry of Health in the Gaza governorates that forms (169) individuals, and 140 questionnaires were retrieved forming (82.8%).

The study found a positive relationship between all dimensions of e-transformation and the dimensions of internal control in the Ministry of Health. In terms of impact, the results of simple linear regression using the SPSS program indicate that the dimensions of e-transformation: paperless management, open time management, and management without rigid organizations can lead to enhanced internal control in the Palestinian Ministry of Health, While remote administration has no impact on the internal control of the Ministry.

The study recommended that the Ministry of Health should keep abreast of the continuous development in terms of e-management and its applications, as well as employ them to strengthen the control procedures. The study pointed to the Ministry of Health that encourages the employment of technology on the one hand, and promotes the application of international standards of control on the other. Finally, the study also recommended a periodic evaluation of the achievements of the Ministry and comparing them with previous local and international experiences in the field of e-transformation and benefiting from these experiences.

0.1. المقدمة:

شهدت الإدارة تطوراً مثيراً في أساليبها، سيما عند ظهور التحول الإلكتروني، وما نتج عنه من تقليص الوقت، وتقليل المسافات، وتوفير المال والجهد؛ لإنجاز أعمال كبيرة على نطاق واسع. ولعل تلك المنافع قد تظهر أهميتها في المؤسسات الضخمة كوزارة الصحة. كما تتنوع الخدمات التي تقدمها وزارة الصحة، التي تعد من أكبر الوزارات في السلطة الفلسطينية، لذلك كان لابد لها من البحث عن أساليب تعزز نظام الرقابة الداخلية فيها؛ للحفاظ على جودة الأداء وتحسين الخدمات المقدمة. ولعل ما يساعد في أداء ذلك الدور بنجاح؛ التحول الإلكتروني في تقديم الخدمة للمواطن، وكذلك التعامل بين أقسامها وإدارتها باستخدام برامج ونظم معلومات إلكترونية.

وقد أدى التحول الإلكتروني إلى تسهيل الخدمة للمواطن، حيث أتاح أمامه - في كثير من الأحيان - طلب الخدمة من أي مكان، كما سهل على المسؤولين الوصول للمعلومات؛ لإتخاذ القرار

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

المناسب في الوقت المناسب، كما أتاح للعاملين مرونة أكبر في العمل، وسهولة النفاذ إلى الشبكة الداخلية، وإنجاز المهام في أي وقت ومن أي مكان (عامر، 2007: 35). كما أسهم توظيف التحول الإلكتروني في الحد من الأخطاء، وفي ضبط العديد من العمليات، مما سهل إجراءات الرقابة على الأداء الكلي. لذلك تطلب الأمر تطوراً موازياً في الرقابة، من حيث الإجراءات الرقابية في مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات وتطوير الأساليب المتبعة للاستفادة مما يوفره التحول الإلكتروني من مخرجات، قد تسهم في تحقيق أهداف الرقابة؛ لتعديل المسار والحد عن الانحرافات، والالتزام بالخطة التي تم وضعها، بالإضافة إلى وضع الإدارة العليا في صورة واقع التنفيذ للخطة المرسومة. حيث تسهم تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير و واضح في زيادة فعالية نظام الرقابة الداخلية من خلال المزايا التي تقدمها، مثل: توفير الوقت والتكلفة، وسرعة معالجة البيانات (عبد اللطيف، 2016: 130). وفي هذه الدراسة تناول الباحثان مناقشة وتحليل لكيفية إسهام التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية، لما للرقابة الداخلية من أهمية بالغة في ضبط الأعمال، ومساعدة الوزارة في تحسين جودة العمل، وكذلك تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

1.1 مشكلة الدراسة:

تعد وزارة الصحة الفلسطينية من المؤسسات الكبيرة المتشعبة التي تقدم خدمات نوعية وحساسة للمواطن، ويمتد عملها في جميع محافظات الوطن. ونظراً لكبر حجمها وتعدد مؤسساتها وخدماتها فإن إحكام الرقابة وفق المفهوم التقليدي يبقى أمراً صعباً. لذلك، كان لا بد لها من إجراءات رقابية فاعلة تساعد في ضمان استمرار أعمالها دون أخطاء، كالعمل على اكتشاف الأخطاء ضمن إجراءات الرقابة السلبية، وأيضاً إجراءات أخرى تقلص فرص حدوث الخطأ مستقبلاً كمنحى للرقابة الإيجابية. سيما أن تنامي حجم المؤسسة يجعل من دور الرقابة الداخلية أكثر صعوبة، ويتطلب مزيداً من الإجراءات؛ لتحقيق السيطرة والتحكم (مالك، 2017). وربما لم يتسن للباحثين الاطلاع على ما يؤكد ضعف الرقابة الداخلية المطبقة في وزارة الصحة، إلا أن هذه الدراسة تأتي؛ لتقديم التحول الإلكتروني كخطوة وقائية؛ لمنع حدوث الأخطاء أو الحد منها على أقل تقدير.

ومن خلال إطلاع الباحثين على العديد من الدراسات فقد وجدوا علاقة إيجابية وأثراً واضحاً للتحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية، على سبيل المثال؛ في مكاتب التدقيق في قطاع غزة كما في دراسة (الخالدي، 2013)، وكذلك دراسة (العرايشي، 2015) التي طبقت على وزارة الداخلية، كما أن هناك دراسة أجريت على الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة مثل دراسة (نعامي وسمور، 2015) جاءت معززة لذلك. وهناك بعض الدراسات التي تناولت تأثير التحول الإلكتروني على الرقابة الداخلية لكنها بقيت مقتصرة على مؤسسات صغيرة أو أنظمة عمل محددة، ولم تتناول مؤسسة حكومية ضخمة كوزارة الصحة - وما يميز هذه الدراسة أن الباحثين أحدهما يعمل في

الرقابة الداخلية في وزارة الصحة، والآخر عمل في الرقابة الداخلية في وزارة التربية والتعليم سابقاً لمدد تربو على خمس سنوات – وأراد الباحثان بذلك أن يقوموا بدراسة متأنية تبحث في أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية يمكن أن يستفاد منها في جميع مؤسسات القطاع العام الفلسطيني. من هنا برزت مشكلة الدراسة، والمتمثلة في الاجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما الدور الذي يلعبه التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية؟
وتجيب الدراسة عن هذا السؤال من خلال التساؤلات التالية:

1. ما واقع التحول الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية؟
2. ما مستوى الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية؟
3. ما العلاقة بين التحول الإلكتروني والرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية؟
4. ما أثر التحول الإلكتروني على تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية؟

2.1 أهمية الدراسة:

تلعب الدراسة دوراً نظرياً كونها تسهم في تنمية معارف الباحثين من خلال التأصيل النظري لربط المتغيرات مع بعضها البعض، وبالتالي ربما يستفاد من مخرجاتها في إثراء المكتبة العربية بمادة علمية نافعة. أما من الناحية العملية، فتستهدف الدراسة تحسين الخدمة المقدمة في وزارة الصحة، ومن المتوقع أن تسهم مخرجاتها في رفد الإدارة العليا بمعلومات ربما تساعد في اتخاذ قرارات فعالة نحو التطوير والتحسين على مستوى الخدمات أو العمليات. كما أن مخرجات الدراسة يمكن أن تشجع صناع القرار على التبصر بتوظيف التكنولوجيا كمدخل لعلاج العديد من المشكلات التي تواجهها الوزارة، فضلاً عن مواكبة التطور وضمان تطبيق أمثل للرقابة الداخلية، وإنسياب للعمل بدقة وسهولة، وفي وقت قصير.

3.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى واقع التحول الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية.
2. تحديد مستوى الرقابة الداخلية؛ وفعاليتها في وزارة الصحة الفلسطينية.
3. دراسة العلاقة بين التحول الإلكتروني وتطبيق الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية.
4. تسليط الضوء على أثر التحول الإلكتروني على تعزيز الرقابة الداخلية الممارسة في وزارة الصحة الفلسطينية.

4.1 فرضيات الدراسة:

لتقديم حلول لمشكلة الدراسة، تضع الدراسة الفروض الآتية:

1. لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحول الإلكتروني والرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الإلكتروني على الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية.

5.1 حدود الدراسة:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين التحول الإلكتروني وتعزيز الرقابة الداخلية على أعمال وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، كما تناولت أيضاً دراسة العلاقة السببية من خلال دراسة أثر التحول الإلكتروني على تعزيز الرقابة الداخلية فيها. وقد طبقت الدراسة على الإدارات العامة الرئيسة، مستهدفة جميع العاملين في الوظائف الإشرافية. وبالتالي فإن هذه الدراسة قد اقتصر على تطبيق التحول الإلكتروني في مؤسسة حكومية واحدة هي وزارة الصحة، ونظراً لتعذر الوصول إلى الضفة الغربية فقد طبقت هذه الدراسة على قطاع غزة.

0.2 الإطار النظري:

1.2 التحول الإلكتروني:

يعرف بأنه "العملية الإدارية القائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة، والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (نجم، 2004: 127). كما يُعرف بأنه "جميع عمليات التحول إلى أداء الأعمال المؤسسية إلكترونياً عن طريق إعادة هيكلة أداء تلك الأعمال بما يحقق: التطور في الأداء، والاقتصادية، والمرونة وحسن استغلال الموارد" (عامر، 2007: 27). وتتبنى الدراسة هذا التعريف وتعتمد عليه لتكامل عناصره، حيث أن التحول الإلكتروني يتبعه تحول في الهياكل الإدارية لتحقيق أهداف الإدارة؛ من تحسين الأداء اقتصادياً واستغلاله بالشكل الأمثل. وتعرف الدراسة التحول الإلكتروني بأنه الاستغلال الأمثل للامكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الوظائف الإدارية (تخطيط - تنظيم - توجيه - رقابة)؛ لتحقيق أهداف المنظمة.

1.1.2 أهداف التحول الإلكتروني:

إن تطبيق التحول الإلكتروني يوفر للمنظمة تحقيق الكثير من الأهداف المخططة مثل التنمية المطلوبة، وزيادة كفاءة وفعالية وإنتاجية المنظمة، ويدعم العملية الرقابية ويرفع من مستوى الجودة، ويحسن من أداء الأفراد فيها. ويحقق التحول الإلكتروني أيضاً مجموعة من الأهداف منها (السالمي والسليطي، 2008؛ العوالة، 2003)؛ أنه يحقق تكامل لأجزاء التنظيم ويوحد الوحدات

كنظام مترابط، ويسهم في تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها لتحقيق أهداف المنظمة. كما يهدف التحول الإلكتروني إلى تقديم آليات فعالة وداعمة لإتخاذ القرار سيما عندما يضمن تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة، وينتج عن تلك الأهداف خفض كلفة التشغيل بالطبع، وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية، فضلاً على إيجاد بيئة أو مناخ تنظيمي ملائم للبحث والتطوير. وعلى الصعيد الإجرائي، فإن التحول الإلكتروني يهدف إلى إدارة الملفات بدلاً من حفظها، واعتماد التقنية الحديثة كالبريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد والملفات بصورتها التقليدية الورقية، بالإضافة إلى اكتشاف المشكلات بدلاً من المتابعة، وتقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقلص الأعمال الورقية واليدوية. كما يهدف إلى استخدام الطاقات البشرية بطريقة مثلى، وتوجيهها نحو رفع كفاءة وإنتاج العاملين، وتقديم الخدمات في زمن قياسي بأقل جهد ممكن، وزيادة دقة البيانات المقدمة، فالثقة بصحة البيانات تكون مرتفعة، وبالتالي يتقلص مستوى القلق أمام متخذي القرار، وأخيراً فإن كل ما سبق من أهداف في مجملها تُمكن الإدارة من تطوير عملياتها على مستوى المنظمة.

2.1.2 أبعاد التحول الإلكتروني:

أُكسب التحول الإلكتروني عدة ميزات للإدارة، وذلك من خلال عدة أبعاد ربما لا تجدها في الإدارة التقليدية. ويتجلى ذلك من خلال السرعة في إنجاز المهمة، وفي أي وقت، ومن أي مكان تتوفر فيه شبكة الإنترنت، وبدون معوقات تنظيمية، ودون استخدام معاملات ورقية. كما أن هناك أبعاد أخرى من أهمها (عامر، 2007: 31):

- التحول الإلكتروني هو وسيلة؛ لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وهي إدارة بلا ورق إلا أنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية.
 - أنها إدارة بلا مكان وتعتمد أساساً الهاتف المحمول.
 - هي إدارة بلا زمن حيث تعمل 24\7\365 أي العالم في الزمن الحقيقي 24 ساعة.
 - هي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعة المعرفة، وأصبحت اليوم صناعات اللامعرفة تقذف إلى الدول الاستهلاكية والدول النامية.
- ويرى الباحثان أن للاستفادة من هذه الأبعاد بالشكل المناسب لا بد من إحداث الكثير من التغيرات الجذرية على الهياكل التنظيمية للمنظمة؛ لكي تتلاءم عملياتها وخدماتها مع التحولات الإلكترونية، وكذلك تطوير القوانين المناسبة؛ لتذليل العقبات أمام إنجاز هذا التحول مع تهيئة الكوادر العاملة بالشكل المناسب؛ للتعامل مع هذه التحولات، وإلا سيصبح هذا التحول عبء على المؤسسة لا يحقق ما تصبو إليه.

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

3.1.2 مراحل التحول الإلكتروني:

- دوماً التحول الإلكتروني يمر بعدة مراحل؛ كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة. ومن تلك المراحل ما يلي: (Ho, Alfred. 2002:325)
- تبني وقناعة ودعم الإدارة العليا بالمنظمة: ينبغي على المسؤولين بالمنظمة أن يكون لديهم القناعة التامة، والرؤية الواضحة؛ لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية؛ كي يقدموا الدعم الكامل، والامكانات اللازمة للتحول الإلكتروني.
 - تدريب وتأهيل الموظفين: فالموظف هو العنصر الأساسي للتحول الإلكتروني، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي يُنجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد برامج تدريبية للموظفين، أو تأهيلهم وهم على رأس العمل.
 - توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن لكل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية تتم عبر إجراءات، فبعض تلك الإجراءات قد لا تكون مدونة على ورق، أو إنَّ بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليه أي تطوير، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها؛ كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد هدف كل عملية إدارية تؤثر في سير العمل ليتم تنفيذها بطريقة نظامية، مع الأخذ بالاعتبار خفض التكلفة وجودة المخرجات.
 - توفير البنية التحتية للتحول الإلكتروني: ويقصد بها الجانب المحسوس في التحول الإلكتروني، من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة، والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة، بما يضمن استمرار الأعمال أو الخدمات دون توقف أو انقطاع.
 - البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً: المعاملات الورقية القديمة كالمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية، وتصنيفها؛ ليسهل الرجوع إليها.
 - البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: كالبدء بالمعاملات الورقية الأكثر استخداماً في جميع الأقسام، وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية؛ لتقليل الهدر في استخدام الورق، والتدرج في تعميم النماذج الإلكترونية.

4.1.2 معوقات التحول الإلكتروني:

يُعد التحول الإلكتروني من الأعمال النوعية التي تتطلب تغييراً على مستويات مختلفة، وبالتالي فإن مقاومة التغيير حتماً ستكون ظاهرة، بالإضافة إلى بروز تحديات ومعوقات أخرى. ومن أبرز تلك المعوقات عدم وضوح الرؤية أو عدم قدرة الإدارة العليا على استيعاب أهداف التحول، وبالتالي يكون هنالك قصور في الأنظمة والتشريعات الأمنية، أو ربما تساهل في تطبيقها، ومما يعيق

التحول الإلكتروني أيضاً قلة الموارد المالية، وصعوبة توفيرها، بجانب التمسك بالمركزية وعدم الرضا عن التغيير الإداري، وفي أحيان كثيرة يصاحب التحول الإلكتروني نظرة سلبية كونه يُقلص الاعتماد على العنصر البشري (صادق، 2009: 86). لذا، فإن أبرز ما يمكن أن تقوم به الإدارة العليا؛ لتعزيز التحول الإلكتروني ما قدمته دراسة النجار (2018)، التي أكدت على أهمية دور التحفيز والمسؤولية والالتزام بجانب المرونة في تعزيز ونجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

2.2. الرقابة الداخلية:

تُعد الرقابة الوظيفة الرابعة من وظائف الإدارة، ويجمع علماء الإدارة على أنها الوظيفة الأخيرة من وظائف الإدارة، كما أنها تُعد أحد أهم أنواع الرقابة لكونها – من وجهة نظر المنظمة – صمام الأمان لسير الخطة الموضوعية على السكة المرسومة لها، واكتشاف الانحرافات مبكراً، وإرشاد الإدارة إلى نقاط القوة؛ لتعزيزها، ومواطن الضعف لتقويتها.

كما تُعد الرقابة الداخلية نقطة الإنطلاق التي تعتمد عليها الإدارة لرسم سياساتها، وإعداد خططها، وتصويب انحرافات العمل إستناداً لما تم التخطيط له مسبقاً، وهي بالتالي مصدر مهم جداً للمعلومات التي تعتمد عليها الإدارة في اتخاذ القرارات. ومن أبرز تعريفات الرقابة الداخلية أنها الوسائل والإجراءات التي تستخدمها إدارة المؤسسة في تحقيق حماية الأصول من التلاعب والاختلاس، وإمداد الإدارة بالبيانات الدقيقة التي يمكن الاعتماد عليها في عمليات التخطيط واتخاذ القرار وتشجيع الكفاءة الإنتاجية، للتأكد من التزام العاملين بالسياسات الموضوعية من قبل إدارة المؤسسة" (جربوع، 2002: 164). كما تُعرف بأنها العملية التي تسعى إلى التأكد من أن الأهداف المحددة، والسياسات المرسومة، والخطط والتعليمات الموجهة؛ تنفذ بدقة، بذلك فهي تُعنى بالنتائج المحققة ومدى مطابقتها لما تتوقعه الإدارة وتصبوا إليه (عباس، 2001). ومن وجهة أخرى، هنالك من عرّف الرقابة الداخلية بأنها جزء من نظام إدارة المؤسسة الذي يضمن تنفيذ أهداف المؤسسة، وأداءها الاقتصادي والتجاري الفعال، ومراعاة مبادئ المحاسبة والرقابة الفعالة على مخاطر العمل، والتي تمكن من تقليل الأخطاء المتعمدة وغير المقصودة، وتجنب الاحتيال في أداء العمليات الخاصة بالمنظمة (Lakis & Giriunas, 2012).

وبناءً على ما سبق يمكننا القول أن الرقابة الداخلية هي السياسات والإجراءات التي تتخذها الإدارة لتقييم مدى تطبيق العاملين في المنظمة للخطط، والقرارات التي أقرتها، للاطمئنان على مدى تحقق النتائج المرجوة، و إتخاذ الإجراءات التصحيحية عند عدم التزام العاملين بذلك.

2.2.2 أهمية الرقابة الداخلية:

تعد الرقابة الداخلية ركيزة مهمة للإدارة تساعد في الوصول لأكبر درجة ممكنة من الجودة والكفاءة في تحقيق الأهداف المرسومة، وتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لإتخاذ الإجراءات السليمة

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

والحاسمة؛ لتعزيز الإيجابيات أو تعديل الانحرافات في الخطط والأهداف. "وتتبع أهميتها من كونها أحد أهم الأركان الأساسية للإدارة العلمية الحديثة، وأنها الذراع الرئيس للإدارة المتطورة؛ للنهوض بالمنظمات، لتتماشى مع التطوير والتحديث تحقيقاً لمستويات عالية من الكفاءة الإنتاجية" (كلاب، 2004: 43).

كما تكمن أهميتها في كونها إحدى الوسائل التي تعتمد عليها الإدارة العليا، فهي تمكن من قياس مدى تنفيذ الأهداف المرسومة للمنظمة، كما أنها وظيفة مراجعة وتحقيق، وتمكن من إصلاح الأخطاء الموجودة في التنظيم (شريف والديب، 2005: 245). وقد ساعد على الاهتمام بالرقابة عدة عوامل لخصها البرغوثي (2010: 134) فكان أبرزها؛ تشابك العمل الإداري مما يوجب ضرورة التأكد من تنفيذ الأعمال طبقاً للمخطط له وصولاً إلى الأهداف المرجوة. وبالتالي فإن غياب الرقابة يؤدي إلى سوء الاستغلال والتفريط بالمقدرات التي تستخدم لصالح كافة المواطنين عندما تتمتع الإدارة بامتيازات تستمدّها من السلطة. وحيث إن الأعمال لا تؤدي بلا أفراد، فالعنصر البشري قابل للخطأ في أعماله لذلك يتوجب مساءلته عن أخطائه، ولا يمكن تحقيق ذلك بلا رقابة داخلية.

أما من الناحية الاقتصادية، فتلعب الرقابة أهمية كبيرة وذلك من خلال تجنب المنظمة تكاليف باهظة تترتب على وقوع الأخطاء و معالجتها والتي يمكن تجنبها من خلال الرقابة وتحقيق وفورات اقتصادية. أما في حال وجود خلل أو نقاط ضعف في الخطط الموضوعية؛ فتقوم الرقابة باكتشافها وتوجيه المخططين نحوها مما يترتب عليه تعديل أو تغيير للخطط والإجراءات. وأضاف الطراونة وعبد الهادي (2011: 216) في أهمية الرقابة؛ أنها تساعد على اكتشاف الأفراد المبدعين كي يتسنى للإدارة حفزهم وتشجيعهم.

وتعد الرقابة الداخلية محورياً لضمان الأداء الفعال والحد من الصراعات أو التقليل منها بين المنظمة والأفراد، حيث تعمل الرقابة على المواءمة بين أهداف المنظمة وأهداف الأفراد قدر الإمكان (شاهين، 2007: 93). وأضاف النميان (2003: 154) أن الرقابة تتصل اتصالاً مباشراً بالتنظيم، فتكشف للمسؤولين عن أي خلل قد يتسرب إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

ومما سبق يتضح أن الرقابة هي المرآة التي تعكس تصرفات المؤسسة فتطلع عليها الإدارة العليا بشكل واضح مما يساعدها على تحقيق الأهداف وتعديل الانحرافات والمشكلات التي قد تظهرها الرقابة.

3.2.2 أهداف الرقابة الداخلية:

تلعب الرقابة الداخلية دور الضامن لخطة المؤسسة والإجراءات المطبقة داخلها؛ للحماية والمحافظة على أصولها، والمساعدة في تحقيق الأهداف التي رسمتها الإدارة العليا، وتسعى بالتالي إلى الاستفادة من التقنيات والتطبيقات العلمية في مجال الإدارة الحديثة؛ لضبط الالتزام بالسياسات

التي طورته الإدارة العليا. وقد ذكر جمعة (2000: 83) من أهداف الرقابة الداخلية أنها تحمي أصول المنشأة من أي تلاعب أو اختلاس أو سوء استخدام، كما أنها أداة للتأكد من دقة البيانات وتحديد درجة الاعتماد عليها في رسم السياسات قبل إتخاذ أي قرار. وبالتالي فإن دور الرقابة الداخلية على استخدام الموارد المتاحة يسهم في اختيار أفضلها سواء كانت موارد بشرية أو مادية، وكذلك تحديد الإجراءات التنفيذية التي تضمن إنسياب العمل، بالإضافة إلى التشجيع على الإلتزام بتطبيق السياسات والإجراءات التي تتضمنها لوائح ونظم العمل. وأخيراً، فإن الرقابة الداخلية تهدف إلى رفع الكفاءة الإنتاجية لكافة عمليات المؤسسة بما يساعد على تحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة.

4.2.2 أنواع الرقابة الداخلية:

يختلف نظام الرقابة الداخلية بحسب الهدف الذي يراد متابعته، بالتالي فهي تصنف وفقاً لـ (2015: 56) من حيث الوظيفة إلى: أنظمة الرقابة الإدارية، وأنظمة الرقابة المحاسبية بالإضافة إلى الضبط الداخلي. أما من حيث التوقيت؛ فتصنف إلى: الرقابة الوقائية؛ وهي التي تسبق العمل، والمستمرة التي تتزامن مع العمل، والرقابة العلاجية؛ التي تلي تنفيذ العمل، بالإضافة إلى تصنيفات أخرى كالرقابة المفاجئة والرقابة الدورية. أما من حيث المصدر، فصنفها العلاق (1999: 337) إلى: رقابة داخلية تقوم بها وحدة متخصصة داخل المؤسسة، ورقابة خارجية تمارسها جهة أخرى على المؤسسة. وقد ذكر ياغي (1983: 87) في تصنيفه للرقابة الداخلية من حيث أهدافها نوعين هما: الرقابة الإيجابية والرقابة السلبية، وهذا التصنيف الذي ننتبه في هذه الدراسة، ويمكن توضيح ذلك على النحو الآتي:

1. الرقابة الإيجابية: تركز إلى التحقق من أن التصرفات والإجراءات تسير وفقاً للأنظمة واللوائح والتعليمات، والقرارات السائدة، بما يحقق الأهداف والنظر إلى المستقبل والتنبؤ به، وذلك من خلال الدراسة والتحليل لمواطن الضعف والقصور والانحرافات المتوقع حدوثها من جانب، وإتخاذ الإجراءات اللازمة؛ لمنع حدوثها من جانب آخر. وأوضح الحربي (2003: 76) أن الرقابة الإيجابية تسعى إلى ترشيد الأداء، والتأكد من حسن سير النشاط في ضوء العلاقات الإنسانية، ومنع الأخطاء قبل حدوثها، وهذا النوع يعمل على تحفيز الأفراد وتنمية قدراتهم، وبالتالي رفع مستوى أدائهم في المنظمة.

2. الرقابة السلبية: يركز هذا النوع من الرقابة على اكتشاف الأخطاء والانحرافات، أو تعمد تصيد الأخطاء، فهي لا تعمل على بيان أوجه القوة والضعف في التنفيذ، وكذلك لا تعمل على التوجيه والإرشاد لحل المشكلات وأوجه القصور أو تحديد كيفية تقايدها مستقبلاً. وأضاف الحربي (2003: 76) أن هذا النوع من الرقابة يطلق عليه الرقابة التقليدية، وهي التي تهدف إلى اكتشاف الأخطاء وتحديدها وتحديد المسؤولية الإدارية على من وقع فيها، وتطبق

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

العقوبات بحقهم، حيث يقتصر دور الرقابة على تصيد الأخطاء ومعاينة مرتكبيها، وذلك بعد أن تُرتكب الأخطاء.

ويرى الباحثان بالإضافة إلى ما سبق، أنَّ أهم أنواع الرقابة هي تلك النابعة من الذات، والتي تتولد من إنتماء المستخدم لمكان العمل بحيث يتولد الحرص والاجتهاد في أداء العمل بكفاءة وفعالية، ومن العوامل المساعدة على ذلك؛ الوازع الديني، والسمو الأخلاقي، واعتبار أنَّ أي تقصير في العمل هو مس لمصير الموظف، ونقص في شخصيته.

5.2.2 مواطن القصور في الرقابة الداخلية:

تتطلب الرقابة الفعالة توافر هيكل تنظيمي واضح يظهر خطوط السلطة وسلسلة الأوامر، ويحدد المسؤولين، كما يحدد مواقع إتخاذ القرار في حالة ظهور انحرافات. لذلك، تتأثر الرقابة بنمط القيادة السائد في المنظمة، ومدى نجاحه في إثارة دافعية الأفراد نحو العمل، وعليه؛ فإن توفر سمات القيادة الفعالة في المسؤولين يجعلهم في اتصال جيد مع مرؤوسيه، وبذلك تصبح عملية الرقابة أكثر سهولة وأعلى فاعلية وكفاءة (طه، 2006: 684).

إن وجود نظام فعال للرقابة الداخلية داخل المؤسسة يحقق ضمانات؛ للحد من ارتكاب الأخطاء، رغم ذلك، فإن نظام الرقابة ربما يعثره ضعف، وقد لا يحقق أهدافه الوقائية أو العلاجية، وذلك لعدة أسباب أهمها؛ إمكانية حدوث الخطأ الإنساني الناتج من عدم الانتباه، أو غياب الذهن، بجانب الخطأ في التقدير أو إساءة فهم التعليمات، وقد يمتد ذلك إلى احتمالات تخطي التعليمات الرقابية عن طريق الاتفاق مع جهات من خارج المؤسسة أو مع الموظفين من داخل المؤسسة لارتكاب المخالفة عمداً، فضلاً عن إمكانية تواطؤ شخص مسؤول أو ربما أن الإدارة العليا - في حد ذاتها - تسيء استعمال سلطتها وتتخطى إجراءات الرقابة الداخلية، وأخيراً من الممكن أن تتقادم الإجراءات الرقابية فتصبح غير كافية لتحقيق أهدافها، نظراً للتغيرات مهام المنظمة أو توسع أنشطتها (التميمي، 2004: 88).

ويرى الباحثان أن توفر أنظمة رقابة داخلية فعالة يشكل مكوناً أساسياً في إدارة الوزارة وركيزة رئيسية؛ لتشغيلها السليم وبمساعدها على ضمان، وتحقيق أهدافها التي تطمح لها، ويحد من القصور في أنظمة الرقابة عن طريق التحول الإلكتروني التي يساهم في إيجاد رقابة فعالة وضبط داخلي سليم يعالج كافة المخاطر، ويؤدي إلى الحفاظ على سلامة الوزارة عن طريق نظام محوسب لأعمالها بحيث يساعد هذا النظام في الحد من الأخطاء الإنسانية.

3.2. علاقة التحول الإلكتروني بإجراءات الرقابة:

إن استخدام الحاسوب في مجال الرقابة والمتابعة أدى إلى التوسع في تحليل النتائج ووضع مؤشرات هامة تسمح بإمكانية التنبؤ وسرعة اكتشاف الانحرافات الفعلية، كما أن معايير الرقابة

أصبحت أكثر دقة وشمولية، بالإضافة إلى أنها أصبحت أنية نظراً لتقليص الفارق الزمني بين التنفيذ والرقابة (احمد، 2006: 96). تكمن إشكالية العمل الرقابي التقليدي في قدرته على التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بالسرعة والزمن والدقة المطلوبة لأي نشاط، في حين أن الرقابة المعتمدة على التحول الإلكتروني في أنشطتها أصبحت أكثر قدرة على رفع أداء وجودة الرقابة لما تملكه من أدوات فعالة، لهذا سوف نتحدث في هذا المبحث عن الاستفادة من التحول الإلكتروني في إجراءات الرقابة الداخلية. من جهة أخرى فقد وجدت دراسة عبد الله (2015) أن هنالك أثر ملموس لاستخدام المحاسبة الابتكارية على تحسين جودة التقارير المحاسبية وتحسين الرقابة عليها. ومما لاشك فيه أن التحول الإلكتروني يمتلك مجموعة من الخصائص تجعله مؤهلاً لتوفير المعلومات الرقابية بالشكل الذي يلبي المتطلبات الرقابية ومن هذه الخصائص هي: (جمعة، 2000: 175):

- **السرعة الفائقة في الحصول على المعلومات ومعالجتها:** تزويد الرقابة الداخلية بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات بالسرعة المطلوبة.
- **الدقة العالية في الحصول على النتائج:** حيث يوفر التحول الإلكتروني النتائج بدقة عالية جداً فضلاً على أنه يعطي نتائج خالية من أي نسبة خطأ إلا ما قد يرتكبه الملقن أثناء عملية إدخال البيانات من أخطاء.
- **الموثوقية:** يوفر التحول الإلكتروني العمل بشكل متواصل لفترات طويلة من الزمن دون تعب مما يكسب الرقابة ميزة مهمة جداً في المتابعة والمراقبة.
- **التوافق:** يمكن للتحول الإلكتروني إجراء العديد من الاختبارات الرقابية المبرمجة مسبقاً؛ للتأكد من تحقق الشروط التي يطلبها النظام مثل إعادة الطلب بالنسبة للمخزون من المواد ووظائف أخرى يمكن برمجتها بحسب حاجة المستخدمين.
- **التخزين:** القدرة على تخزين كم هائل من البيانات بصورة مؤقتة أو دائمة تستطيع الرقابة الداخلية الاستفادة منها واستخراج ما تريد وقت الحاجة.

من جهة أخرى، فإن لاستخدام التحول الإلكتروني مزايا تساعد الرقابة الداخلية على تحقيق أهدافها بشكل أفضل كما أورد ذلك عبد الجواد (2013)، حيث ذكر أن التحول الإلكتروني يساعد في استخدام أساليب التحليل بالمقارنات والنسب ويستخرج مؤشرات ومعالم تساعد في المراقبة، وتقويم الأداء بسرعة. كما يساعد في سرعة استرجاع البيانات والمعلومات المخزنة داخل ذاكرة الكمبيوتر، أو على الأقراص المدمجة ونحوها، وهذا يمكنه من إعادة النظر في بعض الملاحظات. وأضاف أيضاً، أن التحول الإلكتروني يعزز نظام وشبكة المعلومات الإلكترونية في الرقابة على فروع المنظمة الداخلية والخارجية، وأخيراً فإن التحول الإلكتروني يمكن من تنفيذ عمليات الرقابة الداخلية من خلال

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

تطوير برامج مراقبة سواء كانت برامج جاهزة معدة لهذا الغرض، أو برامج عامة تسهم في ضبط العمليات والخدمات.

0.3 الدراسات السابقة:

حظيت متغيرات الدراسة بنصيب وافر من الاهتمام في الدراسات السابقة، إلا أن الدراسات التي ربطت بين المفهومين اتسمت بالندرة. وعلى الصعيد المحلي، تناول الوادية (2016) دور الرقابة الداخلية على المخزون السلعي في المحافظة على المال العام، وطبق دراسته على وزارة الصحة الفلسطينية، حيث توصلت دراسته إلى أن هنالك تطبيق متوسط للإجراءات المالية السليمة، أما الدورة المستندية فكانت متكاملة فيما يتعلق بالمخزون السلعي، وأوصت الدراسة بأن تهتم الإدارة العليا بتطبيق قواعد وإجراءات سليمة تنظم أعمال الدورة المستندية. أما حماد (2015) فتوصل إلى ضعف أساليب وأدوات الرقابة على تكاليف المستلزمات الطبية في المستشفيات الحكومية، وأرجع السبب في ذلك إلى ضعف الأسس التي يقوم عليها نظام الرقابة الداخلية خاصة في الرقابة على تكاليف المستلزمات الطبية، وقد أوصت دراسته بتوفير وسائل إلكترونية حديثة تساعد في تطبيق الأنظمة الرقابية، وأكدت دراسته على ربط أنظمة المعلومات الرقابية بالأقسام، ومراكز التزويد؛ حتى تتحقق الرقابة الفعلية بالإضافة لحث الإدارة العليا والأقسام على الاهتمام بتوصيات الرقابة الداخلية. أما دراسة حمدونة (2015) التي كشفت عن صنع القرار في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة فقد وضحت أن التحول الإلكتروني من الممكن أن يسهم في تعزيز فعالية صنع القرار في وزارة الصحة الفلسطينية، وتأكيداً لذلك، فقد أوصت الدراسة ببناء هيكل شبكي يستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية في وزارة الصحة، واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في التنظيم على مستوى المؤسسات الصحية.

من جهة أخرى، تناول العرايشي (2015) في دراسته واقع وسبل تطوير نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية في وزارة الداخلية بغزة؛ حيث توصلت الدراسة إلى ضرورة تطبيق نظام رقابة إدارية إلكتروني سيما وأن الإجراءات المطبقة هي في المستوى المتوسط، وأكدت الدراسة على أن تعزيز الرقابة الإلكترونية يزيد من مستوى الاعتمادية على الأنظمة الإلكترونية، ويسهم في ضبط العمل. وفي استنتاج آخر للنعامي وسمور (2015) حول دور تقنية المعلومات المحاسبية في تطوير أنظمة الرقابة الداخلية، توصل الباحثان إلى أن تقنية المعلومات المحاسبية تسهم بشكل ملموس في تطوير الإجراءات الرقابية على الأنشطة التشغيلية، وأن نجاحها يتطلب إتباع سياسات ولوائح تنظيمية، ونوهت الدراسة إلى أن نجاح المؤسسات الكبيرة كالجامعات يتطلب بلا شك اعتماد أكبر على وسائل أكثر تطور وتقنية في دوائر التدقيق الداخلي؛ لتحقيق إجراءات رقابة وتدقيق أكثر فعالية تواكب التطور المستمر. وفي ذات السياق، كشفت دراسة الخالدي (2013) عن أثر استخدام المعالجة

الإلكترونية للبيانات على زيادة فعاليات مكاتب التدقيق في قطاع غزة، وتوصلت الدراسة إلى أهمية المعالجة الإلكترونية؛ لزيادة فعالية تلك المكاتب، سيما وأن استخدام المدقق لها يزيد من جودة أعمال التدقيق ويسهم بشكل كبير في توثيقها. وقد أوصت الدراسة بشكل مباشر حث الجهات الحكومية لمتابعة وتوظيف أساليب المعالجة الإلكترونية للمعلومات لدى مكاتب التدقيق بغزة.

وحول علاقة تكنولوجيا المعلومات بفاعلية نظام الرقابة الداخلية، أكد قشطة (2013) في دراسته التي طبقت على المصارف في قطاع غزة على وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام الرقابة الداخلية، وأوصى في دراسته بتعزيز التواصل والتطور العلمي في تكنولوجيا المعلومات؛ لتعزيز الرقابة الداخلية، وربط تقييم الإجراءات الرقابية بمستوى التقنية المطبق، كما أوصى بتعزيز الوعي وتخصيص ندوات علمية ومؤتمرات داعمة؛ لتعزيز انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتعزيز الرقابة الداخلية تحديداً في القطاع المصرفي.

أما على المستوى الاقليمي، فقد جاءت دراسة النجار (2018) لتؤكد أن المناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة التي تسيطر عليها الإدارة العليا كإتخاذ القرار، والمسؤولية والحوافز والمرونة، والإلتزام؛ تؤثر بشكل على نجاح الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها. كما أكدت دراسة مالك (2017) على أهمية التكنولوجيا وتوظيفها كمقوم أساسي داعم لنظام الرقابة الداخلية. في حين سعت دراسة الفايز (2017) لتقديم عدة سيناريوهات بديلة للتحويل الإلكتروني في الجامعات السعودية، حيث قسمت مجالات التحويل إلى ثلاث مستويات، إعلامي، وتفاعلي وإجرائي، وقدمت عدة سيناريوهات بينها السيناريو الإصلاحي الذي يقوم مقام الرقابة الداخلية في كشف الأخطاء مبكراً ومنع تكرار حدوثها، وتوصلت الدراسة إلى أن تعزيز مجالات التحويل الثلاث يمكن أن يعزز حدوث تلك السيناريوهات. كما استنتجت دراسة عبد اللطيف (2016) أن تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل كبير وواضح في زيادة فعالية نظام الرقابة الداخلية، جاء ذلك في دراسته التي طبقت على شركة الاتصالات في الجزائر. وأشارت الدراسة إلى أن تعزيز فعالية نظام الرقابة الداخلية يتمثل بتوفير الوقت والتكلفة، وسرعة معالجة البيانات، وتوفير المعلومات الدقيقة والموثوقة، وهذا ما يمكن أن تحققه الإدارة الإلكترونية. أما دراسة بو غرارة (2015) فقد تناولت الإدارة الإلكترونية كأداة لبناء رأس المال البشري، وتوصلت إلى أهمية تطبيقها كأداة رافدة للعنصر البشري، وأوصت بتعزيز البنى التحتية التقنية والاتصالات؛ حتى تتحقق الفائدة للمؤسسات. وجاءت دراسة بدوي (2013) في نفس السياق، حيث توصل إلى أن توظيف الإدارة الإلكترونية يسهم بشكل ملحوظ في زيادة فعالية وكفاءة الأداء الوظيفي، جاء ذلك في دراسته التي طبقها على أعضاء هيئة تدريسية في المعهد العالي للهندسة والتكنولوجيا بالعريش، وأوضح في دراسته أن الإدارة الإلكترونية تسهم في الحد من المعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية والمادية، ووفقاً لذلك أوصى بتعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطة

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

استراتيجية للمعهد وإنشاء أقسام متخصصة تضم خبراء للإشراف على ذلك. أما دراسة أبو شكري (2012) التي طبقت على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان فقد تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين والمرضى، وقد توصلت الدراسة إلى الأثر الملحوظ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات، مع التباين في التأثير وفقاً لوجهات نظر المرضى مقارنة بالموظفين. وأوصت الدراسة بالاهتمام بتحديث وصيانة الأجهزة والشبكات الإلكترونية، وتوظيف البرمجيات الحديثة، مع ضرورة أتمته جميع الإجراءات الورقية لما لها من فوائد ملموسة على تحسين جودة الخدمة تعود بالنفع على المستشفى وعلى المرضى على حد سواء. وهذا ما أكدته أيضاً دراسة عبد الناصر وقرشي (2011) التي طبقت على جامعة بسكرة بالجزائر، وتناولت مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، حيث توصلت الدراسة إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، حاجزي المكان والزمان وغيرهما، وربطت الدراسة في توصياتها بين تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية ومعدل الأداء المرتفع للعاملين في الكلية، مع التأكيد على الاهتمام بالبيئة التحتية التقنية داخل الجامعة موضع الدراسة. وفي دراسة أخرى قام بها مهدي (2010) حيث ترتبط دراسته بموضوع الدراسة الحالية، إذ تناول أثر استخدام الحاسب الآلي على نظام الرقابة الداخلية، وتوصلت دراسته إلى قصور فاعلية الوحدات الاقتصادية التي لا تمتلك نظام رقابة داخلية يعتمد على استخدام الحاسب الآلي، كما أن استخدام الحاسب الآلي في الرقابة الداخلية يسهم بشكل مباشر في تسهيل اكتشاف الانحرافات والأخطاء في وقت يساعد على إتخاذ القرارات المناسبة بالسرعة المناسبة الأمر الذي يوفر الجهد والوقت.

أما الدراسات الأجنبية، فمنها دراسة (Ng)، (2017, etich) التي ركزت على تحديد أثر الرقابة الداخلية على الأداء المالي في الشركات العاملة في القطاع المصرفي في نيروبي، حيث أكدت الدراسة على أن توظيف تكنولوجيا المعلومات أحد الركائز الأساسية التي تعزز الرقابة الداخلية على الأداء المالي. أما دراسة (Husain, 2016) فقد اختبرت تأثير الموارد البشرية المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات على جودة التقارير المالية المقدمة للحكومات المحلية، حيث وجدت الدراسة أن إتقان توظيف تكنولوجيا المعلومات ينعكس بشكل ملحوظ على جودة التقارير المالية، وأوصت الدراسة بتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات.

وفي دراسة أخرى قدمها (Puttikunsakon, 2015) طبقت على ممارسي التدقيق الداخلي هدفت إلى التعرف على أثر استخدام برامج (ISO 9000) من قبل المدققين على نجاح الشركات الصناعية في تايلاند، وتبين أن الممارسات الأفضل للحسابات التي وظفت التكنولوجيا ملتزمة بذلك بمعايير الجودة هي تلك التي قلصت حجم المخاطر في الشركات. من جهة أخرى، فقد هدفت دراسة

(Han and Others, 2015) للكشف عن مدى تعقيد تكنولوجيا المعلومات والتحديات المترتبة عليها لدى مراجعي الحسابات وارتباط ذلك بفعالية نظام الرقابة الداخلية في الكشف عن المخالفات. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير هام على الكيفية التي ينبغي أن يتم التدقيق بها للتقارير المالية للشركات.

1.3 التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

أكدت الدراسات السابقة في مجملها على ضرورة التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية للاستفادة من مزاياها المتعددة في المجالات الرقابية والتي تساعد على تقليل النفقات وتخفيض وقت الإنجاز. وبذلك تتفق الدراسة الحالية في منهجها مع الدراسات السابقة، كما يبدو أن العلاقة بين تطوير منظومة الأعمال الإلكترونية وتحقيق الرقابة الداخلية علاقة تكاملية، فتطوير أدوات الرقابة الداخلية من جهة أخرى يهدف إلى حماية البيانات المعدة إلكترونياً كما توصلت إليه دراسة أبو كميل (2011) وهذا ما جعلنا في دراستنا هذه نؤكد على أن العلاقة تكاملية وهنالك ضرورة ملحة لدراستها. وتضيف ربما هذه الدراسة لسابقتها أنها تطبق على مؤسسة خدماتية حكومية، تتعدد في خدماتها، وهذا ما كان يطبق غالباً من حيث مقارنة التكلفة بالعائد على شركات أو مؤسسات تهدف للربح، باعتبار أن توظيف التقنية الرقمية في الإدارة يتطلب تكاليف مرتفعة لا بد أن تكافئ العائد. من جهة أخرى، فإن أي من الدراسات السابقة لم تتناول المتغير المستقل بمحاورة المختلفة كما تناولتها الدراسة الحالية. وعليه، يمكن التوصل إلى أن الجهود السابقة قد سعت الجهود السابقة؛ لتوضيح علاقة الإجراءات الإلكترونية بمنظومة الرقابة الداخلية، أو سبل تفعيل الرقابة الداخلية، وتناولت متغيرات كالرقابة الإدارية أو جودة الخدمات، وعلى الرغم من شمول الدراسات السابقة للأعمال الإلكترونية والرقابة كوظيفة إدارية، إلا أن أي منها لم يطبق على وزارة الصحة بنطاقها الجغرافي الممتد، واشتمالها على جميع وظائف الإدارة التي غالباً ما تكون محلاً للتلاعب كالتوريد والمخازن، والصرف، وغيرها.

0.4 المنهجية والإجراءات

1.4 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في منهجيتها، كونه يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما أنه يتعدى جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها إلى التحليل والربط والتفسير (ملحم، 2000)، لذلك فهو المنهج الأنسب؛ لمعالجة مشكلة.

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

2.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، وهم موظفو الفئة الأولى والفئة الخاصة وعددهم (169) موظفاً، وقد اختيرت هذه الفئة باعتبارها الأكثر خبرة، وتشارك في صنع القرار والتخطيط والتوجيه والرقابة. ونظراً لصغر مجتمع الدراسة فقد تم إتباع أسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع استبانات على جميع أفراد المجتمع. وتم استرداد (140) استبانة أي بنسبة استرداد 82.8%، مثلت عينة الدراسة بما فيها العينة الاستطلاعية المكونة من (30) مفردة والتي تم توزيعها مسبقاً للتحقق من صدق الأداة وثباتها، حيث لم تخضع الأداة للتعديل فلم يتم استبعاد تلك العينة الاستطلاعية.

3.4 إعداد واختبار أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، والتي تم تصميمها خصيصاً، وتكونت الاستبانة من ثلاثة محاور، الأول غطى البيانات الشخصية من مثل: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، مكان العمل). أما المحور الثاني فتناول أبعاد التحول الإلكتروني وعددها أربعة، وتضم 39 فقرة، والمحاور هي: الإدارة بلا ورق، ويشتمل على (9) فقرات. و (10) فقرات لكل محور من المحاور المتبقية وهي: الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة. أما المحور الثالث فغطى الرقابة الداخلية بمحورين، واشتمل على 20 فقرة، بواقع (10) فقرات لكل محور.

وتم اعتماد استجابات أفراد عينة الدراسة حسب مقياس من (1-5)، حيث (1) تمثل أدنى درجة موافقة، و (5) تمثل أعلى درجة موافقة. وكان مقياس التدرج لدرجة الموافقة كالاتي:

جدول (1): مقياس درجات الموافقة

درجة الموافقة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
الوزن الرقمي	1	2	3	4	5
المتوسط	من 2.00 إلى	من 3.60 إلى	من 5.20 إلى	من 6.80 إلى	من 8.40 إلى
الحسابي	أقل من 3.60	أقل من 5.20	أقل من 6.80	أقل من 8.40	10.00

كما تم التحقق من صدق المحتوى بعرض الاستبانة على (10) من المحكمين أصحاب الخبرة، وتم كذلك التحقق من الصدق البنائي على عينة قوامها (30) مفردة، وتم اضافتها لاحقاً لعينة الدراسة؛ لعدم ورود تغييرات في إجابات المستطلعين. وقد تبين أن جميع المحاور تتمتع بمعاملات صدق دالة إحصائياً، وتفي بأغراض الدراسة وحيث لم تستبعد العينة الاستطلاعية. أما بالنسبة لثبات أداة

الدراسة، فتم التحقق منه من خلال معامل كرونباخ ألفا الذي تراوحت قيمه من 0.699 إلى 0.959 وجميعها قيم مقبولة وتعتبر عن ثبات أداة الدراسة. أما معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية فقد أعطت قيماً بعد التعديل تتراوح بين 0.800 و 0.990.

4.4 توصيف عينة الدراسة:

خضع للتحليل 140 استبانة، وقد وصفت عينة الدراسة بأن منهم 132 من الذكور بنسبة 94.3%. وتبين أن غالب مفردات العينة ممن لديهم سنوات خبرة امتدت من 10-20 سنة بنسبة 49%، تبعها 39.3% ممن تزيد سنوات خدمتهم عن 20 سنة. أما من حيث التأهيل، فغالب مفردات العينة من حملة الماجستير بنسبة 42.9% ثم البكالوريوس بنسبة 37.9% والنسبة الأقل لحملة الدكتوراه حيث بلغت 19.3%. وتبين أن 84.3% من عينة الدراسة يحملون مسمى وظيفي مدير دائرة، و 9.3% مدير وحدة، والنسبة الأقل 6.4% ممن هم بدرجة مدير عام فأعلى. وكان واضحاً أن هنالك توزيعاً جيداً لمفردات عينة الدراسة، حيث وجد أن العاملين بالمستشفيات قد بلغوا 48.6% من عينة الدراسة، تليها 34.3% يعملون في الإدارات العامة والوحدات، و 17.1% يعملون في الرعاية الأولية.

5.4 اختبار توزيع البيانات:

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) (Kolmogorov-Smirnov Test) لاختبار إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كالآتي:

جدول (2): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة

المحور	محاور التحول الإلكتروني				محاور الرقابة الداخلية	
	الإدارة بلا ورق	الإدارة عن بعد	الإدارة بالزمن المفتوح	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	الرقابة الإيجابية	الرقابة السلبية
قيمة "Sig."	0.084	0.191	0.152	0.096	0.173	0.079

يتبين من الجدول السابق أن قيمة "Sig." لجميع محاور الاستبانة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أن جميع محاور الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك تم استخدام الاختبارات المعلمية.

0.5 نتائج الدراسة:

تحت هذا العنوان، نقدم إجابة لأسئلة الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

1.5 نتائج السؤال الأول ومناقشتها:

السؤال الأول: ما واقع التحول الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية؟ وللإجابة عليه تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة، ويظهر الجدول الآتي، أن التحول الإلكتروني في وزارة الصحة الفلسطينية جاء بوزن نسبي (66.916)، وهو بدرجة موافقة (متوسطة).

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

جدول (3): تحليل محاور التحول الإلكتروني

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	الإدارة بلا ورق	7.128	1.524	8.755	0.000	71.278	2	كبيرة
2	الإدارة عن بعد	5.507	1.586	-3.677	0.000	55.071	4	متوسطة
3	الإدارة بالزمن المفتوح	6.271	1.736	1.845	0.067	62.707	3	متوسطة
4	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	7.904	1.364	16.517	0.000	79.043	1	كبيرة
	التحول الإلكتروني	6.692	1.280	6.394	0.000	66.916	-	متوسطة

ويرى الباحثان أن هذه الدرجة - في سياق الاستعداد والجاهزية - يمكن أن تكون مقبولة، ولكنها ليست في مستوى الطموح، وربما تُضفي بعض التسامح كون قطاع غزة يعاني من حصار وإغلاق، ورغم ذلك فإن الوزارة ربما استطاعت إنجاز بعض التحولات الإلكترونية الهامة مثل البريد الإلكتروني الذي يعتمد عليه بشكل كبير في المراسلات، كذلك برامج المخازن الإلكترونية والصرف الإلكتروني، والضبط الإداري المحسوب عبر نظام البصمة، ولكن يبدو أن تعدد وتشعب مهمات الإدارات المختلفة وتوزعها في أماكن مختلفة ووجود أولويات تسير عليها الوزارة للإدارات؛ أدى إلى عدم تطبيق بعض التحولات الإلكترونية في جميع المناطق. ويعزو الباحثان التفاوت في الأوزان النسبية لمحاور التحول الإلكتروني كما يبدو إلى الامكانيات المادية والبشرية المتاحة مع وجود أولويات لدى الوزارة في تطبيق التحولات الإلكترونية. واتفقت الدراسة مع دراسة (العرايشي، 2013) حيث أكدت الدراسة على الاهتمام بالضبط الإداري وباقي الأعمال الأخرى بالتحول الإلكتروني.

أما بالنسبة للإدارة بلا تنظيمات جامدة: فقد حظيت بأعلى وزن نسبي، وربما يعود ذلك إلى وجود قاعدة بيانات توفرها الأرشفة الإلكترونية مما يساعد في التواصل، والتشبيك بين الإدارات المختلفة. واتفقت الدراسة في هذه النتيجة مع دراسة (بدوي، 2015) حيث إن هناك موافقة بدرجة كبيرة على أهمية وجود التقنيات الفنية والبشرية اللازمة للتحول الإلكتروني. وبخصوص الإدارة بلا أوراق، فكانت في المرتبة الثانية، ويعزو الباحثان ذلك لسهولة حفظ البيانات في الحاسبات الآلية وهي ميزة في التحول الإلكتروني وتكلفتها بسيطة. ويبدو أن وزارة الصحة قد خطت خطوات كبيرة في

هذا الجانب مدركة أهمية الأرشفة الإلكترونية، وحيث إن الأرشفة الإلكترونية ربما هي أولى وأهم خطوات الإدارة بالزمن المفتوح، وبالتالي فإن حصولها على معدلات مرتفعة كما في دراسة بدوي (2015) يدل على أن وزارة الصحة تسير في خطوات ثابتة نحو النجاح، معتمدة على أرشفة المعلومات إلكترونياً بدلاً من الملفات الورقية التي تحتاج إلى أماكن واسعة وتكلفة باهظة. أما واقع الإدارة بالزمن المفتوح في وزارة الصحة الفلسطينية فجاء بدرجة موافقة (متوسطة). ويعزو الباحثان ذلك ربما إلى طبيعة عمل الوزارة الذي يتطلب متابعة لأعمال الوحدات التنفيذية الممتدة لها كالمستشفيات والمراكز التي تحتاج في بعض الأحيان لتقديم الخدمة على مدار الساعة، وبالتالي قد ساهم ذلك في تعزيز محور الإدارة بالزمن المفتوح. أما الإدارة عن بعد فقد حظيت بتقييم هو الأدنى، وربما يعود ذلك إلى نوعية الخدمة المقدمة في وزارة الصحة والتي تستوجب وجود مقدم الخدمة في المكان مثل الطبيب والممرض وفني الأشعة والمختبر وغيرهم. ويمكن أن يعزى ذلك على ما يبدو لطبيعة القوانين المستخدمة في الوظيفة العامة والتي تفرض على الموظفين جمعياً الحضور لمكان العمل في أوقات محددة والانصراف في أوقات محددة مما يجعل الإدارة عن بعد تحصل على أقل وزن نسبي.

2.5 نتائج السؤال الثاني ومناقشتها:

السؤال الثاني: ما مستوى الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية؟ وتمت الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول (4): تحليل محاور الرقابة الداخلية

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	الرقابة الداخلية الإيجابية	7.472	1.389	12.537	0.000	74.721	1	كبيرة
2	الرقابة الداخلية السلبية	6.764	1.524	5.933	0.000	67.643	2	متوسطة
	الرقابة الداخلية	7.118	1.372	9.642	0.000	71.182	-	كبيرة

تبين أن مستوى الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية جاء بوزن نسبي (71.182)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة). ويرى الباحثان أن حصول مستوى الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية على درجة موافقة كبيرة لنظرة الإدارة العليا الإيجابية لدور الرقابة في إنجاز المهام والمتمثلة بإفراد إدارة عامة تختص بالرقابة.

مستوى الرقابة الداخلية الإيجابية في وزارة الصحة الفلسطينية جاء بوزن نسبي (74.721)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة). وربما يعزى ذلك لاعتماد الرقابة الإيجابية على تعزيز وترغيب الموظف

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

على الالتزام بالعمل وهي طريقة محببة وتمنحه الثقة. واتفقت تلك النتيجة دراسة (الوادية، 2016) بحيث حصل تطبيق قواعد وإجراءات رقابية متكاملة على المخزون السلي على درجة موافقة كبيرة، في حين اختلفت عن دراسة (حمد، 2015) والتي توصلت إلى وجود أسس علمية ضعيفة لتطبيق أنظمة الرقابة الداخلية على تكاليف المستلزمات الطبية في المستشفيات الحكومية. أما فيما يتعلق بمستوى الرقابة الداخلية السلبية في وزارة الصحة الفلسطينية فقد جاء بوزن نسبي (67.643)، ويعبر بالتالي عن درجة موافقة (متوسطة). وقد يكون ذلك بسبب رفض الموظف ربما لأسلوب تصيد الأخطاء وكذلك تطور الأساليب الرقابية التي تحقق الهدف دون اللجوء لهذه الإجراءات السلبية. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء في دراسة (الوادية، 2016) والتي خلصت إلى أن يتم تطبيق دورة مستندية متكاملة للرقابة على المخزون السلي بدرجة كبيرة بلغت 74.25%. ويشير الباحثان إلى أن الرقابة المستندية هي أحد الإجراءات التي تحقق الرقابة الإيجابية.

3.5 نتائج السؤال الثالث ومناقشتها:

السؤال الثالث: هل يوجد علاقة بين التحول الإلكتروني والرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية؟ وللإجابة على هذا السؤال تمت صياغة الفرضية الرئيسة التالية:
لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التحول الإلكتروني والرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية.

وتم اختبار الفرضية من خلال معامل ارتباط بيرسون بين التحول الإلكتروني وتعزيز الرقابة الداخلية حيث كانت المعاملات دالة إحصائياً، كما في الجدول أدناه، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين التحول الإلكتروني وتعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية.

جدول (5) معامل ارتباط متغيرات الدراسة

ارتباط المتغيرات	التحول الإلكتروني	الإدارة بلا ورق	الإدارة عن بعد	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	الإدارة بالزمن المفتوح
الرقابة الداخلية الإيجابية	0.712	0.596	0.472	0.692	0.602
الرقابة الداخلية السلبية	0.669	0.574	0.443	0.550	0.634
الرقابة الداخلية	0.732	0.621	0.485	0.656	0.657

* قيمة "ر": معامل ارتباط بيرسون" عند درجة حرية (139) ومستوى دلالة (0.05) = (0.195).

جميع العلاقات دالة إحصائياً عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

ونلاحظ أن درجة علاقة الارتباط بين كل من الرقابة الإيجابية والتحول الإلكتروني كان بدرجة مرتفعة 0.712 وكذلك الحال بالنسبة للارتباط بين الرقابة السلبية والتحول الإلكتروني إذ المعامل 0.669 وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة، ويشير ذلك إلى أن تطبيق التحول الإلكتروني في وزارة الصحة يحقق إجراءات رقابية جيدة، أي أن التحول الإلكتروني يمكن أن يكون أحد أهم أسباب ضبط الأعمال في وزارة الصحة واكتشاف الأخطاء قبل وقوعها أو الحد من وقوع الأخطاء. واتفقت الدراسة مع دراسة (النعامي وسمور، 2015) التي توصلت إلى أن تقنية المعلومات المحاسبية تساعد على إتباع السياسات واللوائح التنظيمية.

ويرى المبحوثين وفق هذه النتائج أن الإدارة بلا أوراق تعزز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة، حيث كانت معامل الارتباط مرتفع بينهما، ويرى الباحثان أن إدارة عمليات الوزارة باستخدام الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني والمنظومة البرمجية الداخلية لوزارة الصحة يوفر بشكل كبير في كمية الأوراق التي سيتم تداولها لإنجاز العملية الواحدة، ويحمي الأرشفة من فقدان، والأهم من ذلك يضمن عدم التلاعب أو خضوع المستندات للتزوير أو سوء الاستعمال، وجميعها تؤدي إلى تحقيق مستوى مرتفع من الرقابة الداخلية، واتفقت الدراسة مع دراسة العالول (2011) والتي توصلت إلى أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نجاح الإدارة الإلكترونية والاستعداد المؤسسي ضد الفساد في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة. وربما يدعم ذلك ما توصل إليه أبو رحمة (2005) نحو ضرورة اهتمام كافة إدارات شؤون الموظفين بالاستفادة من التقنيات الحديثة لحفظ الملفات.

أما العلاقة بين الإدارة عن بعد والرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية فكانت جيدة، مما يشير إلى أن هنالك متابعة حثيثة أتاحها التكنولوجيا ويسرت على المشرفين التحقق من سير الأعمال بطريقة جيدة؛ لأن وجود نظام إلكتروني محوسب سيمنح صلاحيات الاستخدام إلى أشخاص محددين، وبالتالي يصعب أو ينذر التلاعب في المعاملات الإلكترونية؛ لأنها سهلة الكشف والمتابعة ومعرفة المستخدم. واتفقت الدراسة مع دراسة (عبد اللطيف، 2016) والتي توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم بشكل كبير وواضح في زيادة فعالية نظام الرقابة الداخلية من خلال المزايا التي توفرها، مثل توفير الوقت والتكلفة، وسرعة معالجة البيانات، وتوفير معلومات دقيقة وموثوقة. ودراسة (بو غرارة، 2015) التي توصلت إلى أهمية إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحديثها بشكل مستمر.

عطفاً عما سبق، أظهرت النتائج أن المبحوثين يرون أن الإدارة بالزمن المفتوح تحقق الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية، ودل على هذا ارتفاع معامل الارتباط بينهما، أي أنه كلما توفرت امكانيات التحول الإلكتروني؛ للوصول للإدارة بالزمن المفتوح زاد مستوى الرقابة الداخلية ونرى

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

أن الإدارة بالزمن المفتوح ربما توفر للرقابة الوقت اللازم والمناسب للقيام بالإجراءات الرقابية دون تقييد بوقت الدوام، مما يمنح المراقبين الفرصة في اختيار الوقت المناسب للمتابعة الرقابية دون الشعور بضغوط الزمن، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عبد اللطيف، 2016) التي أوصت بالتواصل مع التطورات الحديثة التي تخص تكنولوجيا المعلومات، ومتابعة مستجدات التكنولوجيا ومسايرة أنظمة الرقابة بها، واتفقت مع دراسة (بدوي، 2013) التي توصلت إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة.

من جهة أخرى، وجدت الدراسة أن هنالك علاقة بين الإدارة بلا تنظيمات جامدة وتعزيز الرقابة الداخلية، أي كلما زاد مستوى التحول الإلكتروني في جانب تعزيز الإدارة بلا تنظيمات جامدة كلما زاد مستوى الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية. وقد اتفقت الدراسة مع دراسة (الخالدي، 2013) التي أكدت على أنه يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام المعالجة الإلكترونية في التدقيق في زيادة فعالية أعمال التدقيق وتوثيقها بقطاع غزة في فلسطين. كما اتفقت الدراسة مع دراسة (النعامي وسمور، 2015) التي خلصت إلى أن تقنية المعلومات المحاسبية تعمل على تطوير الإجراءات الرقابية على الأنشطة التشغيلية بوزن نسبي 80.15%. وكذلك مع دراسة (قشطة، 2013) والتي نتج عنها وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة. في حين اختلفت مع دراسة أبو رحمة (2005) والتي خلصت إلى تركيز دوائر شؤون الموظفين بالوزارات على النظم اليدوية في الغالب. وكذلك مع دراسة (أبوكميل، 2011) والتي بينت في أحد نتائجها أن استخدام الحاسب الآلي قد خلق مشكلات للرقابة الداخلية لم تكن معروفة في نظام التشغيل اليدوي.

4.5 نتائج السؤال الرابع ومناقشتها:

هل يوجد أثر للتحول الإلكتروني على الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية؟ وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتحول الإلكتروني على الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية.

تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression Analysis)، كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول (6): تحليل الانحدار الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة

م	المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الدالة	الترتيب
1	المتغير الثابت	1.235	2.580	0.011	دالة	-
2	الإدارة بلا ورق	0.214	2.806	0.006	دالة	3
3	الإدارة عن بعد	0.012	0.173	0.863	غير دالة	4
4	الإدارة بالزمن المفتوح	0.227	3.494	0.001	دالة	2
5	الإدارة بلا تنظيمات جامدة	0.363	5.128	0.000	دالة	1
معامل التحديد = (0.579) - معامل التحديد المعدل = (0.567)						

تبين من الجدول أعلاه أن معامل التحديد = (0.579)، ومعامل التحديد المعدل = (0.567)، أي إنَّ ما نسبته (56.70%) من التغير في الرقابة الداخلية يعود للتغير في المتغيرات المستقلة سابقة الذكر في الجدول، والنسبة المتبقية (43.30%) تعود للتغير في عوامل أخرى. أما معادلة الانحدار فكانت:

$$\text{الرقابة الداخلية} = 1.235 + 0.214 * (\text{الإدارة بلا ورق}) + 0.012 * (\text{الإدارة عن بعد}) + 0.227 * (\text{الإدارة بالزمن المفتوح}) + 0.363 * (\text{الإدارة بلا تنظيمات جامدة}).$$

وأظهرت النتائج أن المتغيرات التي تؤثر في الرقابة الداخلية هي (الإدارة بلا ورق، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة). ومن الملاحظ أن الإدارة بلا تنظيمات جامدة هي أكثر العوامل تأثيراً ويعزو الباحثان ذلك ربما لوجود قاعدة بيانات موحدة في الوزارة، مع وجود البريد الإلكتروني في الوزارة أدى؛ لسهولة التشبيك والتواصل بين الإدارات. وهذا يتفق مع العديد من الدراسات والتي توصلت إلى تأثير التحولات الإلكترونية في الرقابة مثل دراسة (عبد اللطيف، 2016) التي توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات أسهمت بشكل كبير وواضح في زيادة فعالية نظام الرقابة الداخلية من خلال المزايا التي توفرها، كتوفير الوقت والتكلفة، وسرعة معالجة البيانات، بجانب تدفق المعلومات الدقيقة والموثوقة. ودراسة (الخالدي، 2013) والتي نتج عنها أن استخدام المعالجة الإلكترونية في التدقيق لها أثر متوسط في زيادة فعالية مكاتب التدقيق. أما (الإدارة عن بعد) فكانت غير مؤثرة في الرقابة الداخلية. وربما يعود ذلك لقصور إدراك المبحوثين لهذا المفهوم، أو ربما؛ محدوديته تطبيقه في غزة، أو ربما أن طبيعة الخدمة تقدّم بشكل مباشر، حيث إنَّ الخدمة الصحية توجب الحضور للمكان ومتابعة الحالة. وربما أن (الإدارة عن بعد) يتم استخدامها كأداة لتسهيل العمل أكثر من كونها أداة ضبط في الوقت الحالي بالنسبة لوزارة الصحة وفق رؤية الباحثين. واتفقت

التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة.

الدراسة مع دراسة أبو رحمة (2005) التي توصلت إلى تركيز دوائر شؤون الموظفين بالوزارات على النظم اليدوية في الغالب.

0.6 النتائج والتوصيات

1.6 النتائج:

بناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحثان حول أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية، فقد خلصت الدراسة إلى ما يلي:

1. وجود علاقة طردية بين جميع متغيرات التحول الإلكتروني والتي تشمل على الترتيب (الإدارة بلا ورق، الإدارة عن بعد، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة) وبين الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية بحيث كلما توفرت تلك الأبعاد في وزارة الصحة الفلسطينية كلما ارتفع المستوى العام لإجراءات الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية.
2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من المتغيرات الثابتة (الإدارة بلا ورق، الإدارة بالزمن المفتوح، الإدارة بلا تنظيمات جامدة) في إجراءات الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية. أما متغير "الإدارة عن بعد" فلم يكن له تأثير دال إحصائياً على إجراءات الرقابة الداخلية.
3. يرى الباحثون أن محاور التحول الإلكتروني حسب الأكثر تطبيقاً وفقاً لأرائهم كانت على الترتيب الإدارة بلا تنظيمات جامدة، الإدارة بلا ورق، ثم الإدارة بالزمن المفتوح، وأخيراً الإدارة عن بعد.
4. حظيت الرقابة الداخلية بمستوى عالي من الاهتمام، وكانت الرقابة الداخلية الإيجابية قد فاقت السلبية وفق آراء الباحثين.

2.6 التوصيات:

في ضوء تفسير وتحليل النتائج والإجابات على أسئلة الدراسة والفرضيات التي تم إثباتها، يمكن التأكيد على ضرورة تطبيق التحول الإلكتروني بشكل متكامل حتى يمكن الاستفادة القصوى من خصائص ومميزات هذا التحول في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية وعليه يمكن التوصية بالآتي:

1. حث وزارة الصحة الفلسطينية على تطبيق منظومة إلكترونية في إدارة عملياتها تحديداً تلك الاجرائية لما لها من دور واضح وملاموس في تعزيز نظام الرقابة الداخلية، بجانب تحسين جودة الخدمات التي تحقق رضا المواطنين.
2. ضرورة إيلاء اهتمام متزايد من قبل وزارة الصحة في تطبيق الإدارة عن بعد، وكذلك الإدارة بالزمن المفتوح، سيما أنهما المحاور الأقل تطبيقاً ضمن منظومة التحول الإلكتروني.

3. تبني ثقافة التوعية بالخدمات الإلكترونية، بين الموظفين أولاً، وتعزيز ذلك بكافة التجهيزات اللازمة، بجانب خلق وعي كاف من قبل المواطنين لتلقي الخدمات الإلكترونية في مستوى الإجراءات على أقل تقدير.
4. يتوجب على وزارة الصحة أن تجري تقييماً داخلياً إلكترونياً للخدمات المقدمة، ومقارنة مخرجاتها مقارنة مع المعايير المعتمدة ضمن المؤسسات الدولية، والاستفادة من تلك المقارنة، لأن ذلك يساهم في تعزيز الرقابة الداخلية على عملياتها الممتدة.
5. العمل على الاستفادة القصوى من توظيف مميزات التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية عن طريق تطوير ودعم التكامل المعلوماتي بين جميع الإدارات، وتأهيل الموظفين، وتدريبهم، ونشر ثقافة العمل عبر الوسائل المختلفة، سواء في البيئة الداخلي للوزارة أو خارج أسوارها عند تقديم الخدمات للمواطنين.
6. على وزارة الصحة أن تلتزم التطور التقني وتطبيقاته المختلفة مثل تطبيقات الهاتف المحمول، وصفحات التواصل الاجتماعي، وغيرها من الوسائل السريعة مروراً بالصفحة الرسمية للوزارة على مواقع الانترنت؛ وذلك للتوعية بالخدمات، وطرق الولوج إليها وتطبيقها والاستفادة من خدماتها.
7. على وزارة الصحة أن توفر طاقماً متخصصاً قادراً على تعزيز التحول الإلكتروني؛ حتى يضمن استمرارية تطبيق هذا المشروع وتفاذي مشكلاته لاحقاً، وضمان إنسياب العمل وفق منظومة التحول الإلكتروني.

0.7 قائمة المراجع:

1.7 المراجع العربية:

أبو رحمة، أمل (2005) "نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو شكري، أحمد وليد (2012) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن
أبو كميل، محمد سعد (2011) "تطوير أدوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً"، أطروحة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.

بدوي، خالد رفعت (2013) "أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العنصر البشري" (دراسة حالة)، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، جمهورية مصر العربية.
البرغوثي، محاسن (2010) " دور وحدة الرقابة والتدقيق الإداري في تعزيز مبادئ الحكم الصالح في المؤسسات الحكومية في الضفة الغربية من وجهة نظر المدققين الإداريين وموظفي الشؤون الإدارية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الإدارة والريادة، جامعة القدس المفتوحة، القدس، فلسطين.

بو غرارة، جهيدة (2015) " الإدارة الإلكترونية كأداة لبناء الرأس المال البشري"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، علوم التيسير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
تميمي، هادي (2004): "مدخل إلى التدقيق من الناحية العملية والنظرية"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان الأردن.

جربوع يوسف محمد (2002) "مراجعة الحسابات المتقدمة وفقاً لمعايير المراجعة الدولية" ط1، غزة فلسطين.

جمعة، احمد حلمي (2000) "المدخل الحديث لتدقيق الحاسبات" ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان/الأردن

حمد، إياد (2015) "مدى تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية على تكاليف المستلزمات الطبية في المستشفيات الحكومية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، برنامج إدارة الدولة والحكم الرشيد، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.

حمدونه، حسام الدين حسن (2015) " تطوير عمليات القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظة غزة" بحث مقدم لمؤتمر بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني - واقع وتحديات، محافظات غزة، فلسطين.

- الخالدي، ناهض (2013): "أثر استخدام أساليب المعالجة الإلكترونية للبيانات على زيادة فعالية مكاتب تدقيق الحسابات العاملة بقطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج 23(1).
- سليطي، والسالمي(2008) " الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية ورفع كفاءة وإنتاجية الإداريين والعاملين في المؤسسات.
- شاهين، سمر (2007) "واقع الرقابة الإدارية الداخلية في المنظمات الأهلية في قطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- شريف علي، الديب مدحت، لا تاريخ للطبع، " التنظيم والإدارة " الإسكندرية.
- صادق، درمان (2009) "عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية"، المؤتمر الثاني لكلية الأعمال – الجامعة الأردنية (14-15 أبريل 2009)، الأردن.
- طراونة، حسين وعبدالهادي، توفيق (2011) "الرقابة الإدارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العالول، عبد الماجد (2011) "مدى توافر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عامر، طارق عبد الرؤوف (2007) الإدارة الإلكترونية "نماذج معاصرة"، دار السحاب للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية.
- عباس على (2001) "الرقابة الإدارية على المال والأعمال " مكتبة الرائد العلمية، عمان الأردن: ط2
- عبد اللطيف، زعابطة (2016) "دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة امجد بوقرة، الجزائر.
- عبد الله، أحمد (2015) أثر استخدام المحاسبة الابتكارية في الأنظمة المحاسبية على جودة المعلومات المحاسبية للبنوك التجارية الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة جدارا: الأردن.
- عبد الناصر، موسى؛ قرشي، محمد (2011): "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، دراسة بحثية، كلية العلوم والتكنولوجيا، بسكرة، الجزائر.
- العرايشي، حسن عفيف(2015): "واقع نظام الرقابة الإدارية الإلكترونية وسبل تطويره في وزارة الداخلية الفلسطينية -الشق المدني-قطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة، فلسطين.

- التحول الإلكتروني كمدخل؛ لتعزيز الرقابة الداخلية: دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة. العوالم، (2003): "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي"، دراسة استطلاعية، مجلة ال سعود.
- الفايز، هيلة (2017) سيناريوهات مستقبلية بديلة للتحول للإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، مج 6 (2).
- قشطة، عصام صبحي (2013): "علاقة تكنولوجيا المعلومات بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف-قطاع غزة"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين
- كلاّب سعيد يوسف (2004) "واقع الرقابة الداخلية في القطاع الحكومي"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- مالك، ياسر (2017) المقومات الأساسية للرقابة الداخلية وأثرها على فاعلية أجهزة الرقابة والتدقيق الداخلي: دراسة تطبيقية على عينة من الجامعات الحكومية، مجلة مركز دراسات الكوفة، (44)، ص 285-320.
- ملحم، سامي (2000): مناهج البحث العلمي في التربية وعلم النفس، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- مهدي، تامر محمد (2010): "أثر استخدام الحاسب الإلكتروني على أنظمة الرقابة الداخلية"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، (4).
- النجار، دجلة (2018) تأثير المناخ التنظيمي على نجاح الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية في مديرية الجنسية والسفر ومديرية المرور في واسط، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، ع (28)، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة واسط: العراق.
- النعامي، على، وسمور، حمدي (2015): "دور تقنية المعلومات المحاسبية في تطوير نظم الرقابة الداخلية"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث الإدارية والاقتصادية، مج 1 (2).
- النميان، عبد الله (2003) "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الوادية، محمد (2016) "دور الرقابة الداخلية على المخزون السلعي في المحافظة على المال العام"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ياغي، محمد عبد الفتاح (1983): "مبادئ الإدارة العامة"، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض.

2.7 المراجع الأجنبية:

- Han, Shipeng and Others (2015):The Association between Information Technology Investments and Audit Risk, USA.
- Ho, Alfred T.-K. (2002). Reinventing Local Governments and the e-Government Initiative. Public Administration.
- Husain, Andy,(2016): Effect of Competence Human Resources and Utilization of Information Technology on the Quality, Program Magister Manajemen STIE-AUB Surakarta.
- Lakis, Vaclovas and Giriunas, Lukas (2012) The Concept of Internal Control System: Theoretical Aspect, EKONOMIK, Vol. 91(2), p. (142-152)
- Ng·Etich, William (2017) The Effect of Internal Controls on the Financial Performance of Firms Listed at the Nairobi Securities Exchange, (Unpublished Master Thesis), University of Nairobi.
- Puttikunsakon, Anucha, (2015): Best internal audit practices and achieving organizational success, 6th International Trade and Academic Research Conference (ITARC), 9-10 November 2015, UK.