



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة
التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع:

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بربيع عبد القادر سيدي عايد - حمام بوججر

مذكرة التخرج مقدمه ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي – الطور الثاني ل.م.د.

من إعداد الطالبتين:

- تورابي زهرة أحلام

- زقرار وفاء

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	الاسم	جامعة عين تموشنت	(ة):	الأستاذ
				واللقب
مشرفا	أ.د.	حولية	جامعة عين تموشنت	الأستاذ:
				يحيى
ممتحنا	الاسم	جامعة عين تموشنت	(ة):	الأستاذ
				واللقب

السنة الجامعية: 2025-2026



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة
التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع:

الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية

دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بربيع عبد القادر سيدي عايد - حمام بوججر

مذكرة التخرج مقدمه ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي – الطور الثاني ل.م.د

من إعداد الطالبتين:

- تورابي زهرة أحلام

- زقرار وفاء

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا	الاسم	جامعة عين تموشنت	(ة):	الأستاذ
				واللقب
مشرفا	حولية	جامعة عين تموشنت	أ.د.	الأستاذ:
				يحيى
ممتحنا	الاسم	جامعة عين تموشنت	(ة):	الأستاذ
				واللقب

السنة الجامعية: 2025-2026



كما نتقدم بشكرنا إلى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بربيع عبد القادر سيدي عايد بحمام بوحجر على تقديمهم يد العون في إنجاز

الشكر والعرفان

لك الحمد والشكر ربنا يا من أمنت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا ما يعيننا على تحصيله وعلمتنا ما لم نكن نعلم وأمدتنا بالصبر والقوة لإنجاز هذه المذكرة

ثم الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خاتم الأنبياء والمرسلين، سيد الخلق أجمعين.

نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف " أ.د.حولية يحيى " لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، وبصبره معنا على تصويبها ونشكره أيضا على تواضعه والذي كان لتوجيهاته ومساعدته القيمة الأثر الكبير في إخراجها

وكذلك نتقدم بقلب مليء بالامتنان والعرفان والتقدير والاحترام إلى كل من ساعدونا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، جزاهم الله خيرا وأطال في عمرهم.

كما نتقدم بشكرنا إلى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بربيع عبد القادر سيدي عايد بحمام بوحجر على تقديمهم يد العون في إنجاز هذا العمل

2026



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم،
اثنا عشر عاماً من حياتي تمضي اليوم كأنها لحظة...
اثنا عشر عاماً من الصباحات المبكرة، والدفاتر المليئة بالأحلام، والليالي التي كان فيها التعب يسبق النوم، لكن الأمل كان دائماً أكبر.



لم تكن مجرد سنوات دراسة، بل كانت عمراً كاملاً عشته بين جدران الفصول،
كبرت فيه خطوة بعد خطوة، وتعلمت فيه أن الطريق إلى الحلم لا يأتي بسهولة، بل بالصبر
والتعب والإيمان بأن القادم أجمل.

إلى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلامقابل من كان الداعم
الأول لتحقيق طموحاتي إلى النور الذي اضاء دربي.....
أبي العزيز

إلى من كانت ملجأً ويدي اليمنى في هذه المرحلة، إلى من أبصرت بها طريق حياتي
واعترازي بذاتي، إلى القلب الحنون، إلى من كانت دعواتها تحيطني.....
أمي الغالية

شكراً لكل معلم كان نوراً في الطريق، ولكل صديق كان سنداً في أيام الدراسة، ولكل يد
امتدت لتشجعنا حين تعبنا. أنتم لم تكونوا مجرد عابرين في هذه الرحلة، بل كنتم جزءاً من
أجمل سنوات العمر.

ولا أنسى "أ.د. حولية يحيى" مؤطري اهديه شكري الخالص الذي زرع فينا حب العلم وسقانا
من نهر المعرفة بجهد وإخلاص.
اليوم نغلق صفحة 12 عاماً من الذكريات، لكنها ليست نهاية...
بل بداية طريق جديد نحمل فيه أحلامنا التي كبرت معنا طوال هذه السنوات.
وداعاً لسنوات لن ننسى.
وداعاً لأيام ستبقى في القلب دائماً.
ونستقبل مستقبلاً نكتب فيه الأجمل بإذن الله.



الإهداء

من قال إنها نالها" وأنا لها إن أبت رغماً عنها أتيتُ بها.



لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريباً ولا الطريق كان محفوفاً بالتسهيلات، لكنني فعلتها ونلتها.

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحه العلم والمعرفة، داعمني الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملأني بعد الله إلى فخري واعتزازي.. **أبي**.

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنتني قلباً قبل يدها، وسهّلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات. سر قوتي ونجاحي.. **أمي**..

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى مخبأ اسراي اعز ما املك اخوتي نوال وزهرة وإلى اخوتي التي لم تلدهم أمي **رشيدة وفاطمة**.

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع. **محمد وهشام**.

إلى صغاري وقطعة من قلبي إلى من أكون **خالتهم ادم، خليل، لجين، لقمان ومن أكون عمتهم، صهيب، رزان، الاء نور الهدى**.

لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق، للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين وها أنا انا اخرج والقلب مثقل بذكرى كل لحظة مرت ولن تعود

تخرجت لكن جزء مني بقي هناك في القاعات مع الاصحاب مع الأيام اللي ما ترجع، انهيت مشواري الدراسي. وبدا مشوار الحنين

اليوم اغلق اخر صفحة من كتاب جامعتي واغلق معها بابا

من عمري الخريجة زقرار وفاء.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية
22	المطلب الثاني: ماهية جودة خدمات الرعاية الصحية
36	المطلب الثالث: مكانة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية
39	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
39	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
42	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية
45	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية
48	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بربيع عبد القادر سيدي عايد- حمام بوحجر-
50	تمهيد
51	المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية بربيع عبد القادر سيدي عايد حمام بوحجر
51	المطلب الأول: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية
51	المطلب الثاني: نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية
51	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ومهام المؤسسة العمومية الاستشفائية
54	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بربيع عبد القادر سيدي عايد
54	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

56	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
59	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
70	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الاحصائية
73	خلاصة
75	خاتمة عامة
78	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق



قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	يوضح وظائف الإدارة الخدمة الصحية	(01-01)
56	درجات سلم ليكارث الخماسي	(01-02)
57	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول " الادارة الالكترونية "	(02-02)
58	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " جودة خدمات الرعاية الصحية "	(03-02)
59	ثبات الاستبيان	(04-02)
60	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
61	توزيع العينة حسب العمر	(06-02)
63-62	توزيع العينة حسب المهنة	(07-02)
64	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	(08-02)
65	توزيع العينة حسب الخبرة	(09-02)
67	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(10-02)
68-67	تحليل عبارات المحور الأول " الادارة الالكترونية "	(11-02)
69	تحليل عبارات المحور الثاني " جودة خدمات الرعاية الصحية "	(12-02)
71	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(13-02)
72	نتائج تحليل الانحدار الخطي للإدارة الالكترونية على جودة خدمات الرعاية الصحية	(14-02)

قائمة الاشكال



الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
04	يبين الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	(01-01)
07	خصائص الادارة الالكترونية	(02-01)
15	وظائف الادارة الالكترونية	(03-01)
20	متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية	(04-01)
20	المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية	(05-01)
24	مفهوم جودة الخدمة	(06-01)
31	يمثل ابعاد جودة الخدمات الصحية	(07-01)
33	يوضح العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية	(08-01)
35	الفجوات في النموذج	(09-01)
53	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية	(01-02)
60	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(02-02)
61	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(03-02)
63	توزيع العينة حسب المهنة	(04-02)
64	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	(05-02)
66	توزيع العينة حسب الخبرة	(06-02)



الملخص

الملخص:

أحدثت الإدارة الالكترونية طفرة نوعية وثورة حقيقية في وظائف الإدارة التقليدية، فساهمت في ترقية أسلوب التسيير والخدمات المقدمة نحو الأفضل. لقد هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الرعاية الصحية، اسهامها في تخفيض وقت انجاز المهام فضلا عن كلفة الأداء لكونها تسهم في تحقيق وفورات مالية للمؤسسة. ولقد تم اجراء الدراسة الميدانية في مستشفى بربيع عبد القادر حمام بوحجر بفرض التعرف على اراء الموظفين حول الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة، فتم اعداد وتوزيع الاستبيان على الموظفين بالمؤسسة لتتضح العلاقة بين كل من الإدارة الالكترونية والخدمات الرعاية

الصحية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وتحليل واختبار الفرضيات بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss). وقد تم التحصل الى عدة نتائج أهمها:

أدى تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تراجع الخدمات التقليدية الذي كانت نطاقها مكان تواجد المؤسسة وكذا زمان تقديمها ان صارت الخدمة تقدم للمواطن في مكان تواجده وفي وقت قياسي وعلى مدار الساعة؛

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة الصحية؛
ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية الى رفع كفاءة وفعالية الإدارة العامة للمؤسسة الاستشفائية من خلال تسيير مصالح الافراد كتحصيل الإجراءات والسرعة في تنفيذ الخدمات؛
الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية؛ جودة خدمات الرعاية الصحية؛ المؤسسة الاستشفائية.

Abstract:

Electronic management has brought about a quantum leap and a real revolution in the traditional management functions, thus contributing to upgrading the management method and the services provided for the better. This study aimed to diagnose the role of electronic management in quality of Healthcare Services, because of as contribution to reducing the time for completing tasks as well as the cost of performance because it contributes to achieving financial savings for the institution. The field study was conducted at Berrebie Abdelkader Hospital in hammam bouhdjar in order to identify the employees' opinions about the electronic administration and its role in improving the service. The questionnaire was prepared and distributed to the employees of the institution to clarify the relationship between both electronic management and health services, using appropriate statistical methods and analyzing and testing hypotheses using the statistical program. (spss) Plusieurs conclusions importantes ont été tirées, notamment :

La mise en place de l'administration électronique a entraîné une diminution des services traditionnels, auparavant limités à l'emplacement et aux horaires de l'établissement. Désormais, les

citoyens ont accès aux services où qu'ils soient, en un temps record et 24 h/24.

Il existe une corrélation statistiquement significative entre le rôle de l'administration électronique et l'amélioration de la qualité des services de santé.

La mise en place de l'administration électronique a contribué à accroître l'efficacité et l'efficacité de la gestion générale de l'hôpital en rationalisant les services aux patients, en réduisant les procédures et en accélérant la prestation des services.

Keywords: electronic administration, Quality of Healthcare Services, hospital institution.



يشهد العالم اليوم تغيرا وتحولا سريعا في مختلف المجالات وعلى كافة المستويات، حتى أصبح يسمى بعصر السرعة أو عصر التكنولوجيا وهذا لما تلعب هذه الأخيرة من دور رئيسي في أحدث تطورات عديدة حيث أصبحت من الوسائل الضرورية التي سعت المؤسسات لاستعمالها لضمان بقائها واستمراريتها وهذه التغيرات أدت الى ظهور مفاهيم الكترونية جديدة كالصحة الالكترونية التعليم الالكتروني المواطن الالكتروني و الإدارة الالكترونية، وهذه الأخيرة تعد من الركائز التي تعول عليها الدول في تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية انجاز التعاملات بسهولة و اتقان وبدون بذل جهد كبير.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لمواكبة هذه التطورات ولعل من اهم القطاعات التي بدأت التغيير نحو تطبيق الإدارة الالكترونية قطاع الخدمات الصحية فالنظر لحساسية من القطاع وأهميته من خلال انه يعني حياة الناس فان تطبيق الإدارة الالكترونية به يساعد في تحسين تقديم خدمات الصحية والاستفادة من مزايا الوقت.

يشكل عام يمثل اعتماد المؤسسات على الإدارة الالكترونية خطوة ماسة نحو تحسين أدائها وزيادة فعاليتها في عصر التكنولوجيا والتحول الرقمي لذلك سعت العديد من المؤسسات في الجزائر ومن بينها المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي عايد الى تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة خدماتها.

وهذا ما يتم التطرق اليه من خلال هذه الدراسة والتي ستحاول من خلال التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي عايد.

وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

-ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بربيع عبد القادر -سيدي عايد-؟

الأسئلة الفرعية:

-هل تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات؟

-ماهي المرتكزات الأساسية لتحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية؟

-هل المؤسسة تعمل على تطبيق مبادئ الجودة (إدارة العلاقات)؟

-ماهي الإدارة الالكترونية؟ وما المقصود بالخدمات الصحية؟

- ما هو مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية من طرف المؤسسة محل الدراسة؟

الفرضيات:

للإجابة على التساؤلات المطروحة وللوصول إلى النتائج المرغوبة تم صياغة الفرضية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور الإدارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر"

أهمية الدراسة:

يكتسب بحثنا أهمية بالغة وذلك لأسباب التالية:

- حداثة موضوع الإدارة الالكترونية باعتبارها أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة.

- جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين.

- فتح افاق لدراسات جديدة تتناول تكنولوجيا المعلومات.

اهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للوصول الى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:

- الإجابة على التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة وهو معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية؛

- التعرف على الخدمات التي يقدمها في المؤسسة الاستشفائية سيدي عايد حمام بوحجر بتطبيقه الإدارة الإلكترونية؛

- التعرف على درجة استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية؛

- تبيان متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية؛

- اقرء مكتبة الجامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت ببحث جديد خاصة فيما يتعلق بالإدارة الالكترونية وتطبيقاتها بالمؤسسات الصحية؛

- تقديم بعض التوصيات المناسبة في هذا المجال؛

- تقديم رؤية عن واقع تطبيق التجارة الالكترونية في المؤسسات العمومية.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على المؤسسة الاستشفائية سيدي عايد.

-الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة 2025/12/21 الى 2025/12/27 حيث تم من خلال هذه الفترة جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة متعلقة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحليلها

أسباب اختيار الموضوع:

ان اختيار الباحثة لموضوع الدراسة لا يكون عفويا، وانما يكون مبني على اعتبارات ودوافع تدفع الباحثة الى قيام بدراسة هذا الموضوع دون غيره ومن اهم أسباب اختيارنا له هذه:

-معرفة الفائدة التي تقود على مؤسسة الاستشفائية سيدي عايد حمام بوحجر من تطبيقها الإدارة الالكترونية

-تطوير البحث العلمي واثراء موضوعاته.

اداة الدراسة الاستطلاعية:

1-المقابلة:

تعتبر المقابلة إحدى الأدوات المهمة التي يستخدمها الباحثون في جمع المعلومات والبيانات التي لا يمكن الحصول عليها باستخدام أدوات أخرى، أنها تمتاز عن غيرها من الأدوات باعتمادها على الاتصال المباشر والحديث المتبادل في جمع المعلومات

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على المقابلة وذلك من خلال زيارتنا لمؤسسة استشفائية سيدي عايد –حمام بوحجر: عين تموشنت – إذ تمت المقابلة مع قسم المحاسبة، الأطباء، والموظفون الاخرون المسؤولة عن التربص.

والذين قدموا لنا المعلومات من خلال تقديم وطرح عدد من الأسئلة وتمت الإجابة مع تقديم الوثائق مما ساعدنا في جمع المعلومات عن موضوعنا..

2-الوثائق:

فقد اعتمدنا على وثيقة تخص المؤسسة، والتي تتمثل في الهيكل التنظيمي.

3-الاستبيان:

هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة بقصد الحصول على معلومات حول موضوعنا والذي تم بناءه من طرف الطالبتين.

المنهج المستخدم للدراسة:

المنهج هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته أو تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل كامل حتى يمكن التعرف عليها وتمييزها ومعرفة أسبابها ومؤثراتها والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة.

وبما أن دراستها الحالية تعتمد على التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسة الاستشفائية –سيدي عايد حمام بوحجر – عين تموشنت، فإن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الملائم لدراستنا لأنه يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا.

الفصل الاول:

الإدارة الالكترونية
وعلاقتها بتحسين جودة
خدمات الرعاية الصحية



تمهيد:

تتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية نتيجة لتطورات التي مررنا بها في السنوات السابقة وخاصة التطور الهائل الذي طرأ على وسائل الاتصال، ومنها شبكة الانترنت والتي اثرت بشكل واضح في الانشطة المختلفة من الحياة فمع هذا التطور السريع تمكنت الادارة من بزوغ مصطلح الادارة الالكترونية الذي يعد من اهم المفاهيم المتداولة في الادارات يدخل ضمن العلوم الإدارية الحديثة وهي لا تشكل بديلا عن الادارة والحديثة. فيعتبر القطاع الصحي من بين اهم القطاعات الاستراتيجية خاصة في ظل تزايد وعي واهتمام افراد المجتمع بالحصول على خدمات صحية تلبي حاجاتهم، فان الجودة هي اهم الاهداف التي تسعى المنظمة الصحية لبلوغها وهذا نظرا لنمو السريع والمتزايد الذي شهدته جل القطاعات فهذا القطاع يحتاج الى أكثر جودة باعتبار ان الصحة مطلب اساسي للرفقي وازدهار الشعوب وعليه فان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية أصبح مطلب اساسي للمؤسسة الصحية فان اقتحام الادارة الالكترونية تمثل كفصلا جديدا في مجال الخدمات الصحية ادى الى تراجع اشكال الخدمة التقليدية الى بعد جديد يتركز على البعد التكنولوجي، وافرزت تغيرات على مستوى مفهوم الخدمة الصحية وعلى ضوء هذا سنتطرق في هذا الفصل الى:

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة الصحية

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

المطلب الثاني: ماهية جودة خدمات الرعاية الصحية

المطلب الثالث: مكانة الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الرعاية الصحية

تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعصرنة المؤسسات الصحية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء الطبية، تسريع إنجاز المعاملات، تخفيض التكاليف، وتحسين رضا المرضى. وتُعد الرقمنة، والملفات الطبية الإلكترونية، والاستشارة عن بُعد، أدوات أساسية لتحقيق خدمات أسرع وأكثر دقة، مما يعزز الموثوقية والاستجابة.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية، من بين المواضيع الحديثة حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في هذا المجال إذ تعد من الأساليب الإدارية الحديثة، وقد سارت الدول بسرعة نحو تبنيها إذ تعتبر العنصر البشري جزءا فعالا فيها، حيث يسهم في جلب تحسينات جديدة تسهل سير العمليات الإدارية وتقلل من الأعباء المتنوعة.

• الفرع الأول: نشأة وتعريف الإدارة الإلكترونية

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية

نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر اليات التكنولوجية وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها (عابد و شريف، 2013، صفحة 80) ويمكن تحديد مراحل نشأة الإدارة الإلكترونية كنشاط كما يلي:

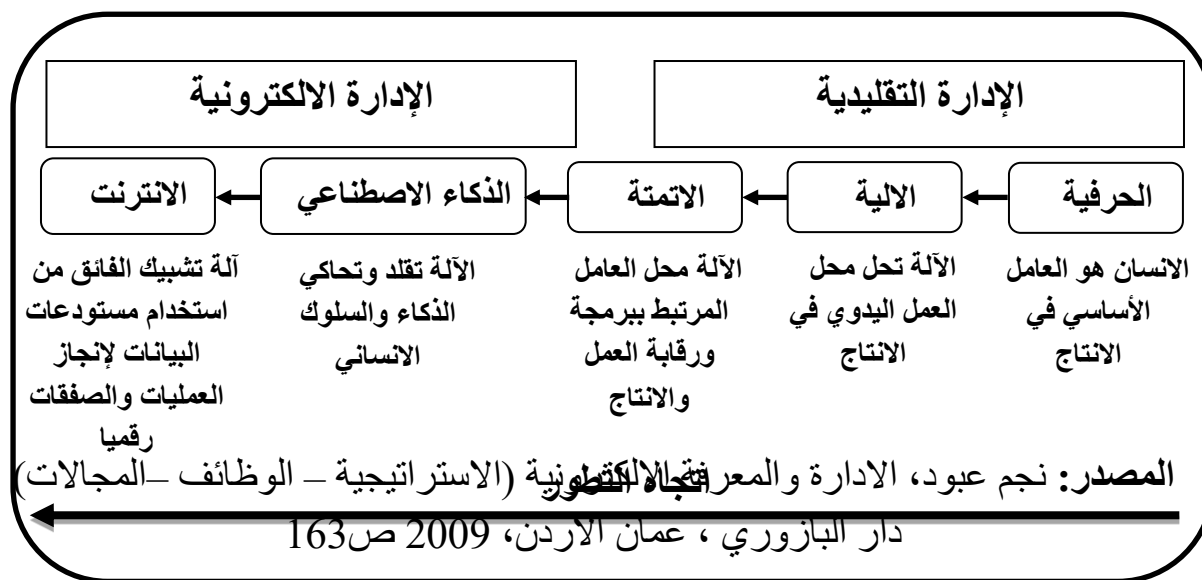
1-مرحلة الحاسوب: لقد مهدت هذه المرحلة لظهور الإدارة الإلكترونية إذ تم اختراع أول جهاز حاسوب سنة 1946 والذي استخدم آنذاك في تنفيذ عمليات إدخال البيانات الكتابة، الحساب، التخزين... الخ، كما تم إدخال الحواسيب واستعمالها في المجال الإداري حيث طورت من خلاله أنظمة العمل داخل الإدارات وساعدت على سرعة إنجاز الأعمال؛ كما تم وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة والتي عرفت باسم أتمتة المكاتب وتعني هذه العبارة استخدام الأجهزة الإلكترونية والآلات بما فيها الحاسب الآلي في إدارة المكاتب وإنجاز الأعمال الروتينية مع التقليل من استخدام الورق إضافة إلى السرعة في إنجاز الأعمال واسترجاع المعلومات.

2-مرحلة الانترنت: تميزت هذه المرحلة بظهور شبكة المعلومات الدولية "الانترنت واستعمالها في المجال الإداري، طبقت في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 من قبل هيئة البريد المركزي لولاية فلوريدا، وقد يتجسد هذا المفهوم الرسمي للإدارة الإلكترونية في مؤتمر نابولي بإيطاليا عام 2000 ومن ذلك الوقت اتسع نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية عالميا، وشمل تطبيقها من طرف الدول العربية سنة 2003 استجابة لقرارات وتوصيات مؤتمر القمة

العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد "يجونيف" سويسرا بحضور 18 دولة عربية (ساري ، 2019، صفحة 63)

وبالتالي نشأت الإدارة الإلكترونية في بداية التسعينات من القرن الماضي عندما أخذت مؤسسات العالم المتقدم تتحني باتجاه توظيف التطور التكنولوجي وخاصة مجال الحاسوب والمعلوماتية بعد إدخالها في مجالات الإدارة المختلفة. (جليل و منير ، 2021، صفحة 565)

الشكل رقم (01-01): يبين الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية



ثانياً: تعريف الإدارة الإلكترونية

مع التوسع الكبير لفكرة الإدارة الإلكترونية وانتشارها في جميع أنحاء العالم، نشأت العديد من التعريفات لهذا المصطلح، وقد تناول العديد من الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة الإلكترونية هذا المفهوم من زوايا مختلفة، وفيما يلي سنعرض بعض من المفاهيم:

1-يشير الباحث العمري بأن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة والرقية من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة. (دقلمين و لرداي ، 2019، صفحة 77)

2-كما عرفها " العاجز «على انها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ومعالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً (العبدلي ، 2017، صفحة 26).

3-الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن العملية الإدارية القائمة على الامكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة. (محمد، 2008، صفحة 43)

4-إن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية
ويلاحظ على هذا التعريف إضافية لأطراف عمليات الإدارة الإلكترونية والتي قد تشمل أفراد أو منظمات وإن كان لم يحدد إن كانت تلك الأطراف أطرافاً من داخل المنشأة كالموظفين والعاملين بها أم هي أطرافاً من خارجها كالعلاء والموردين وشركاء المنشأة .(بن قسبي ، 2017، صفحة 28)

5-كما يمكن تعريفها بأنها: " القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المؤسسي (السالمي و السالمي ، 2008، صفحة 32)

6-في سنة 2002 عرفت الأمم المتحدة بأنها استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين" وقدمت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) في عام 2003، التعريف التالي هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومة أفضل (خرج، 2013، صفحة 15)
7-عرفها عامر بأنها منظمة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري البدوي إلى أعمال تنفيذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (ام الخير، 2018، صفحة 119)

8-الإدارة الإلكترونية حسب نجم عبود نجم (2004) هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة". (نجم، 2004، صفحة 127)

9-وبرأي أحمد محمد غيم (2004) الإدارة الإلكترونية هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات منظورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء (احمد، 2004، صفحة 30).

10-وينظر إليها محمد سمير أحمد (2009) بأنها تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية (محمد ل.، 2009، صفحة 204)

11-حسب مصطفى يوسف كافي (2011) يعني تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق Parpelles

Management

وعليه تعتبر الإدارة الإلكترونية منهجية إدارية حديثة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر

العولمة والتغيير المستمر، فهي تعتمد على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة أو مرفق عام بهدف تحسين أداء الخدمات العامة، وذلك بالانتقال من إنجاز المعاملات الإدارية من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد.

• الفرع الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

ان اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي الى النموذج الحديث المرتبط بالإدارة الإلكترونية مبني اساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما جعل هذه الاخيرة تتسم بجملة من الخصائص تتلخص فيما يلي:

***زيادة الاتقان:** ان الادارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والانشطة الادارية التقليدية وتنطوي على مزايا اهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات. (بليلي ، 2018، صفحة 8)

***تبسيط الاجراءات:** وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج واقتراحا لحلول المناسبة لكل مشكلة.

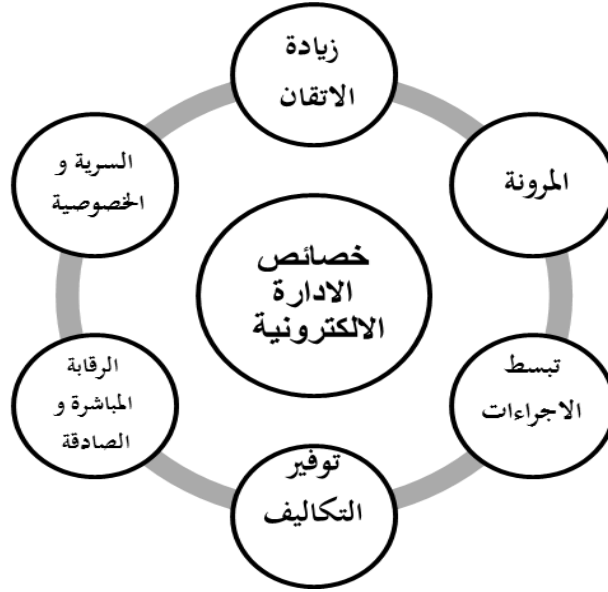
***توفير التكاليف:** يقلل من الحاجة إلى الأوراق والموارد المادية، كما يساعد في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين استخدام الموارد . (سلايمي ، 2015، صفحة 190)

***الرقابة المباشرة والصادقة:** أصبحت الإدارة الإلكترونية بإمكانها أن تتابع وتراقب مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية الشفافية التقييم .(عبيد و راشد، 2022)

***السرية والخصوصية:** من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكّنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاز إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة .(العوض احمد، 2010، صفحة 18)

***المرونة:** الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها: الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يساعد ويدعم الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية . (صبري و خميس، صفحة 12)

الشكل رقم (01-02): خصائص الادارة الالكترونية



المصدر: من اعداد الطالبان

الى جانب هذه الخصائص يمكن ذكر مجموعة من الخصائص التي تتمثل في:

- إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية .
- إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية غيرها من وسائل الاتصال الحديثة . (عطوي ، 2017 ، صفحة 271)

- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة (محاضرة).

ثانيا: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتعدد الزوايا التي تظهر من خلالها تلك الأهمية التي تكتسبها الإدارة الإلكترونية، ذلك أن هذه الأخيرة أصبحت ضرورية وتندرج ضمن المجالات الحيوية للدولة، حيث تبرز أهميتها بالنظر إلى التطور التكنولوجي والتقني وقدرتها على هذه المواكبة والاستفادة من مزايا هذا التطور،

فضلا عن امتداد نطاق تدخلها إلى مجالات الخدمات التي يقدمها القطاع العام بوصفه حيويا .
(تبون، 2021، صفحة 394)

كما نستخلص اهمية الادارة الالكترونية فيما يلي :

- تلاقي مخاطر التعامل الورقي فبإمكان المؤسسة في ظل الإدارة الإلكترونية استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر الأمر الذي يقضي على سلبات التعامل الورقي المتمثل في بدل الجهد، ضياع الوقت، زيادة التكاليف والتعرض للتلف؛ (الحيزاوي ، 2007، صفحة 7)
- إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية المرنة العالية في الأداء والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة عالية وتجهيز البيانات الأكثر من جهة في الوقت والمكان المحدد؛
- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية واحدة؛
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة؛
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تقنياً ؛
(جمعة ، 2015، صفحة 23)
- يسهل تطوير وتحسين العمل اليومي ويخلصك من الروتين في العمل وتحقيق الرضا؛
- للمستفيدين من خلال التعبير الفعال و المنظم عن احتياجاتهم ورغباتهم في العملية التعليمية؛ (الدرعي و راشد، 2022)

• الفرع الثالث: اهداف ووظائف الإدارة الإلكترونية

أولاً: اهداف الإدارة الإلكترونية

- بناء على ما تقدم، يمكننا أن نقول بأن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:
- تقديم أعمال الخدمات وأكثرها كفاءة في التنفيذ مع التحقيق؛
 - القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل العمل والتخصص به؛ (احمد ف.، 2017، صفحة 32)
 - تخفيف الاعباء على المواطنين و تخفيض الجهد المطلوب لإنجاز المعاملات؛ (حماد، 2007)

• تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة و طيلة ايام الاسبوع ؛ (بوعمامة ، 2020)

• اعادة تنظيم العمل الاداري و تأهيل الكوادر البشري و تدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة (حماد، 2007، صفحة 16)

• توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛ (دريجة و بهاء، 2019، صفحة 156)

• القدرة على استيعاب اكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري (قوارع، 2018، صفحة 164)؛

• تسهم كثيرا في خفض من المستويات الفساد الإداري خاصة الرشوة المرتبطة بتقديم الخدمة؛
• التخطيط للمشاريع المستقبلية ؛

• تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام.

ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية

لقد أدى التطور الهائل في العصر الحالي عصر الثروة التقنية إلى حدوث تغيرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة تحولت إلى وظائف إلكترونية؛ من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد والطاقات ويذكر أن تكنولوجيا المعلومات المعاصرة ساهمت في إحداث تغير في العملية الإدارية التقليدية، وأصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على نظم المعلومات في التخطيط وفي تصميم الهياكل التنظيمية وإدارة فرق العمل الجماعي، وتحقيق التنسيق والرقابة عن بعد وهذه الوظائف ما يلي:

*التخطيط الإلكتروني:(E-Planning) (موسي و قريش ، 2011 ، صفحة 92)

التخطيط الإلكتروني"، الذي يعني تحديد ما يراد عمله أنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة ويتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الالكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتقضيه. المحتملة ووفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة وسهلة الخطط آلية وقصيرة الأمد.

وعموما فان التخطيط الإلكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كلاهما ينصبان على وضع الأهداف وتجديد وسائل تحقيق هذه الأهداف ولكنهما يختلفان من حيث الآليات والممارسات. تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التخطيط من خلال:

- نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة المستويات التنفيذية وهذا يساهم من جهة في تنمية قليلهم. ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية؛
- الزام المؤسسات تحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء كأستية تنافسية يقدم على أساسها العميل الحاد القرار عن مدى؛
- استمراره مع هذه المؤسسة من عدمه، لأن العميل في ظل موقعه الالكتروني سيوصل احتياجاته فوراً إلى المؤسسة وعلى هذه الأخيرة أن تستجيب فوراً لتلبيتها؛
- تكليف بينتها الداخلية مع متطلبات السوق وهو أحد أهم مؤشرات البقاء؛
- جعل محور التخطيط ليس المؤسسة فحسب على السوق وحاجات العملاء المحتملة وعلى هذا الأسلمي ستكون المؤسسة ملزمة؛
- زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل نتيجة فيها على تحصيل للمعلومات؛
- دعم قدرة المؤسسة على التحديد البدائل المختلفة، وتقويم كل بديل؛
- زيادة قدرة المؤسسة على محاكاة الواقع والمملحة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الالكترونية؛
- القدرة على تفعيل ودعم القرارات؛
- القدرة على محاربة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة للمعلوماتية باستخدام المرايا في وهما تلك الثورة؛

*التنظيم الالكتروني:

لقد انصب جوهر التطور الحقيقي في مجال الإدارة في وظيفة التنظيم هو الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي من أي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة، وهو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تشمل بالهيكل.

التنظيمي باعتباره الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات المؤسسة، والتنسيق بينها لتحقيق أهدافها إضافة إلى التقسيم الإداري وهو قاعدة تجميع المراكز للمؤسسة وعلى الإدارة وجميع العاملين بها الالتزام به في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب المتطلبات الوظيفية لذلك، وسلسلة الأوامر والرسمية وأخيراً المركزية واللامركزية النمري .

يعرف التنظيم على انه "عملية تليق الجهود البشرية في أية منظمة لإمكان تنفيذ السياسات المرسومة بأقل تكلفة ممكنة ونتيجة للتغيرات الحاصلة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت وظيفة التنظيم تعرف بن التنظيم الإلكتروني "E-Organizing" وهو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الأنى وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك الأطراف التنظيم، إنه يتعامل مع مديرين وعاملين (اللكترونيين) في داخل. المنظمة وزبائن وموردين (اللكترونيين) خارج المنظمة، فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين على أساس شبكي داخل الشركة وإدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الإلكترونيين. كما يستخدم مصطلح التنظيم الإلكتروني لوصف التحول الإلكتروني للمنظمات في عصر الانترنت اليوم، بحيث تقديم تجارب افتراضية لمختلف الأنشطة التنظيمية بدلا من اللقاء الفعلي للقيام بذلك ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية :

-التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مبنى يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛

-التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Intranet ، وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة؛

-اعتمادا على شبكات الأعمال والانترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج ضلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن؛

-تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعالين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليقاتها التي يحددونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها؛ (شيلي، 2019، صفحة 70)

-تحقيق تغييرات مهمة في قوى العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة؛

***القيادة الإلكترونية : (حمودي، 2023)**

يعتمد التطبيق الكفاءة والفعال للتوجيه الإلكتروني بالمؤسسات المعاصرة على وجود القيادات الإلكترونية E-leaders ففي الإدارة التقليدية تشكل القيادة إلى جانب الاتصال والتحفيز فروعاً تحت وظيفة التوجيه ولكن القيادة أصبحت وظيفة أساسية في الإدارة الإلكترونية.

وتتمثل القيادة الإلكترونية في الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وتكوين المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي لمؤسسة ساعية للتعلم بصفة.

-أنماط القيادة الإلكترونية: يمكن تقسيم القيادة الإلكترونية إلى أنماط ثلاثة هي:

✓ القيادة التكنولوجية الصلبة:

هي قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت من أجل إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة مما يكسبها مزايا تنافسية من جراء استخدامها للتكنولوجيا فتتسم تلك القيادة بالآتي:

أ- **إنها قيادة حسن التكنولوجيا:** فالتغير التكنولوجي المتسارع في مجال تكنولوجيا الإنترنت من أجهزة برمجيات، وشبكات يجعل القائد الإلكتروني في جانب أساسي منه ذا قدرة على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف المزايا لتكوين جزء من الميزة التنافسية للمؤسسة.

ب - **حسن الوقت على الإنترنت:** إن القائد الإلكتروني هو قائد زمني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة، فلأن الإنترنت توفر القدرة على انجاز الأعمال في أي وقت وفي أي مكان من العالم، ولأن الفرد في الطرف الأول من الكرة الأرضية يمكن أن يعملوا في النهار مع الطرف الآخر الذي يعمل في الليل، فإن حسن الوقت على الإنترنت لا بد أن يتجاوز فكرة إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني.

ج - **حسن الطوارئ:** إن القائد الإلكتروني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة والقدرة على اتخاذ القرارات، ولديه القدرة على التفاعل الآني والإحساس بالطوارئ وب نماذج الأعمال الجديدة والتي تأتي بالداخلين المحتملين الجدد إلى السوق والخدمات والأساليب الجديدة لمواجهة الحالات الطارئة.

✓ القيادة البشرية الناعم:

رغم أن الإدارة الإلكترونية أكثر تعويلا على التكنولوجيا، لكنها ذات محتوى إنساني كبير، يعود ذلك إلى :

1- إن التكنولوجيا المتمثلة بالإنترنت أصبحت بحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية وبعضهم من المبتكرين والمبدعين وهذه الفئة المتميزة تتطلب إدارة جديدة لا تعمل في ظل الهرمية والمركزية والبيروقراطية، وإنما إدارة شبكية، استشارية؛

2- في ظل الإنترنت: فإن كثير من العاملين سيعملون وفقا لنمط العمل عن بعد على الحاسوب، وينتشرون في مناطق متباعدة داخل أو خارج البلد الواحد، أي لا وجود لرابطة الإشراف اليومي المباشر، فالقيادة البشرية أكثر تحقيقا للولاء الإلكتروني بين العاملين وكذلك بين الزبائن. لهذا فإن القيادة الإلكترونية القائمة على البعد البشري تتسم بالآتي:

القائد الزبوني: أصبح الزبون اليوم يستخدم تسهيلات الإنترنت للبحث عن السعر الأقل، والمعلومات الأكثر، والجودة الأفضل وغيرها، لهذا فإن القائد الإلكتروني لن يكون قائدا لعملاء

المؤسسة بأساليبه السابقة القائمة على السعر الأقل فقط أو الجودة فقط أو الاستجابة الأسرع، بل بكل هذه المتغيرات مجتمعة .

قائد عمل ومهني: المعرفة وهو القائد الذي يوفر المنافع والمزايا للعاملين من أجل الاحتفاظ بهم وكسب ثقتهم وعدم فقدانهم من المؤسسة لكونهم يمثلون أهم موجودات المؤسسة الإلكترونية والتي أصبحت قائمة أكثر من أي وقت مضى على المعرفة والخبرة والقدرات الذاتية لأفرادها.

القائد التنافسي: إن بيئة الأعمال اليوم هي بيئة المنافسة الفائقة وذلك بسبب زيادة عدد المتنافسين وإتاحة العمل على الإنترنت للجميع، فإن ذلك يجعل القائد موجهًا للمنافسة، فالمؤسسات لم تعد بعيدة عن أعين منافسيها، وعليه فإن القائد التنافسي مطلوب منه أن يتصف بقدرة على الأداء التنافسي من حيث:

- الأسرع في الوصول إلى السوق من المنافسين؛

- الأفضل في خدمة شركائه العاملين الموردين، والزبائن من المنافسين؛

- أكثر قدرة على التقليد الابتكاري أو تحسين ما يأتي به المنافسون؛

- أكثر قدرة على تقديم الأساليب والخدمات والمنتجات الجديدة من المنافسين؛

القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة:

إن الذين يقودون المؤسسات الجديدة أصبحوا يظهرون خصائص ملائمة، تنسجم مع بيئة أعمالهم الإلكترونية لكونهم الأكثر قدرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والأكثر تميزًا في اقتناص فرص التطوير والأسرع حركة واستجابة للمتغيرات .

✓ القيادة الذاتية :

إن قيادة الذات تعد الأكثر بروزًا في إدارة الأعمال عبر الإنترنت، حيث يتطلب القائد الإلكتروني أن يتخذ قرارات سريعة وفورية وعليه فإن قادة الذات الأمر من يتسمون بالسمات التالية :

أ- القدرة على تحفيز أنفسهم والتركيز على إنجاز المهام؛

ب- الولاء للمؤسسة؛

ت- المساهمة في حل مشاكل المؤسسة؛

ث- المهارة والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة.

الرقابة الإلكترونية:

يشير إلى أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية، وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة وهذا ما يحول الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية وتدفق مستمر وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية منها:

-أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية؛

-تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلاً من الرقابة بالتقارير؛

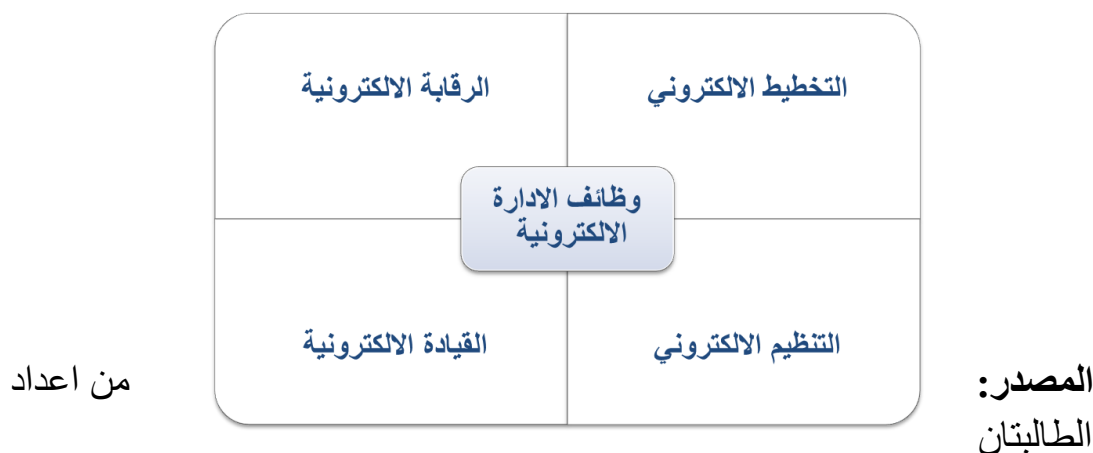
-الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولاً وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى المفاجآت الداخلية؛

-إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة؛

-إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات والأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج؛

-أن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت ولأزمات في المنظمة (بلوش و يوسف)

الشكل رقم (01-03): وظائف الإدارة الإلكترونية



• الفرع الرابع: متطلبات وابعاد الإدارة الإلكترونية

أولاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب جملة من المتطلبات، التي تتكامل فيما بينها لتشكل النسق الذي تنمو فيه الإدارة الإلكترونية، حيث لا يمكن تطبيق هذه الأخيرة بالشكل الفعال إلا إذا توفرت جميع المتطلبات التالية:

1. المتطلبات الإدارية :

لتطبيق الإدارة الإلكترونية هناك جملة من المتطلبات الإدارية اللازم توفرها وسيتم توضيحها في النقاط التالية:

-وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: يعد التخطيط أولى العمليات الإدارية، حيث يتطلب وجود رؤية مستقبلية واضحة حول ما يسمى بمشروع الإدارة الإلكترونية، هذا الأخير الذي يتطلب تحديد منطلقاته وأبعاده والأهداف المرجوة منه، مع تحديد الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو للمجتمع ككل .

-القيادة والدعم الإداري: تعد القيادة الإدارية من أبرز العوامل التي من شأنها أن تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لما لها من قدرة على توفير البيئة المناسبة للعمل، فوجود القيادات الواعية المتحمسة يؤدي إلى تطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، إضافة إلى إيجاد الحلول اللازمة لتحسين الخدمة الوظيفية .

-متطلب الإصلاح الإداري: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب إحداث تغيير أو ما يسمى بالإصلاح على المستوى الإداري، وذلك عن طريق إحداث وظائف إدارية جديدة تتلاءم مع هذا الأسلوب الإداري الحديث (خبير تأمين المعلومات، مشغل البرامج الإلكترونية) والتخلي عن بعض الوظائف الإدارية التقليدية.

-التثقيف التعليم والتوعية: حيث إن للثقافة دورا بارزا في نشر حتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المستويات باعتبارها مطلبا أساسيا للتحويل نحو التكنولوجيا الجديدة، حيث يتطلب الأمر زيادة الوعي بضرورة تضافر الجهود، وتعزيز الاستعداد النفسي، إضافة إلى التعليم والتدريب من أجل مواجهة هذا التحويل الجديد والتعامل مع التغيرات بشكل مناسب .

- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات: إن القوانين الإدارية نشأت في بيئة تقليدية كانت مبنية على أساس الانتقال واللقاء المباشر بين العامل وطالب الخدمة، وعليه فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب سن قوانين جديدة تتماشى وهذا الأسلوب الإداري، حيث يشمل إصدار تشريعات تتعلق بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات، والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية .

-تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية :

إن نجاح عمل الإدارة الإلكترونية في توفير متطلبات العمل الإلكتروني يتوقف على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة، تساهم جميعها في تهيئة المنظمة والعاملين فيها

للاانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية، أو كحد أدنى إلى إضافة قنوات جديدة لتوزيع الخدمات والتسهيلات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت وأنماط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أن هيئة المنظمة إلكترونياً لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي:

- ✓ تطوير وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية؛
- ✓ تنمية الموارد الإلكترونية؛
- ✓ ابتكار الثقافة الإلكترونية؛
- ✓ استقطاب ورعاية صناع المعرفة؛

-الهيكل التنظيمي: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إحداث تغيير على مستوى الهياكل التنظيمية التقليدية، التي كانت في الغالب تأخذ الشكل الهرمي الملائم لطبيعة الأعمال الصناعية، و عليه يتطلب الأمر التحول إلى هياكل تنظيمية أكثر مرونة كالمصفوفات والشبكات والخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات، إضافة إلى ذلك يجب استحداث إدارات جديدة، ودمج إدارات أخرى مع بعضها البعض، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الإنجاز، وعليه تجدر الإشارة إلى أن هذا التحول أو التغيير يجب أن يكون تدريجاً وعبر مراحل متعددة. من خلال ما سبق يمكن القول أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب إحداث جملة من التغيرات على مستوى الإدارة باعتبارها المحرك الأساسي لعمل المنظمة، وعليه فالهياكل التنظيمية والوظائف الإدارية وحتى القوانين والتشريعات مرتبطة ارتباط وثيق بالتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية، لما لهذه الأخيرة من تأثير على المنظمة ككل، بما في ذلك الجانب الإداري الأمر الذي يتطلب الإعداد لهذا التغيير من قبل القيادة الإدارية التي يجب أن تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والسعي دوماً إلى التشجيع على التعلم لأن الإدارة الإلكترونية تستلزم تطويراً واضحاً ومعرفة متجددة، إضافة إلى غرس الوعي بضرورة التكيف مع هذه المستجدات (حارش و خوجة ، 2021، صفحة 172) .

2. المتطلبات البشرية:

رغم تطلب الإدارة الإلكترونية الاعتماد على الوسائل الإلكترونية والحاسوب إلا أن الجانب البشري أساسي في وجود هذه التكنولوجيات خاصة منها العقول الذكية البشرية باعتباره العنصر المكون والموجد لهذه التطورات. فالمعلومات أو البيانات والمعطيات والبرامج في ابتكار الإنسان الذي يدخل المعلومات إلى الأجهزة الإلكترونية ويقوم بمراقبتها، وفق عدد من المؤثرات البيئية أو المادية أو حتى البشرية، لذلك لا بد من وجود متطلبات بشرية في الإدارة الإلكترونية. تتمثل في :

-تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت؛

-استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات ؛

-إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم، من أجل كسبهم وعدم بعثهم عن جهات أخرى قد تقدم لهم أفضل الفرص، من خلال منحهم رواتب مناسبة وتوفير المناخ المناسب لأداء عملهم.

-التمكين الإداري (Empowerment) للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية. وهذا من خلال تزويدهم بكل المعلومات والوسائل التي يحتاجونها.

-محاولة البحث عن الكوادر والأفراد المؤهلين محليا ودعمهم وتطوير مهاراتهم ومنحهم الفرص نظرا لولائهم أكثر من الأفراد الأجانب

لكل ذلك، فإن من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية تنمية وتطوير الموارد البشرية لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات على شبكة الانترنت (بركان و قوجيل ، 2021، صفحة 38)

3. المتطلبات السياسية :

وهي تحدد إرادة سياسية داعمة الإستراتيجية التحول الإلكتروني عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية ومن النماذج الحية على ذلك مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة (ربيع و عطير، 2017، صفحة 16)

4. المتطلبات التقنية:

ما أن الإدارة الإلكترونية في نسخة عن الإدارة التقليدية، فهي تتضمن الكثير من المعلومات والبيانات والخدمات والبرامج التي تقدمها لمستخدميها، وهذا يتطلب توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البنية التحتية حيث تشكل البنية التحتية التقنية الجزء المهم من الإدارة الإلكترونية ومطلبا أساسيا، وفي كثير من الأحيان بشار اعتبارا على أن البنية التحتية كالأنترنيت والحواسيب على أنها الإدارة الإلكترونية كمفهوم تقني بحث

وكلما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كانت قادرة على الوفاء بالمتطلبات الكبيرة التي تستخدم تقنية المعلومات لتحمل أعمال الإدارة الإلكترونية بما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي الذي ستشهده في السنوات المقبلة كما تتطلب البنية التحتية تجهيز باقي المستلزمات

التقنية وكذلك أنظمة معالجة البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات وأنظمة دعم القرارات وشبكات الربط الإلكتروني وغيره. (برباش ، 2024 ، صفحة 25)

5. المتطلبات الأمنية:

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق.

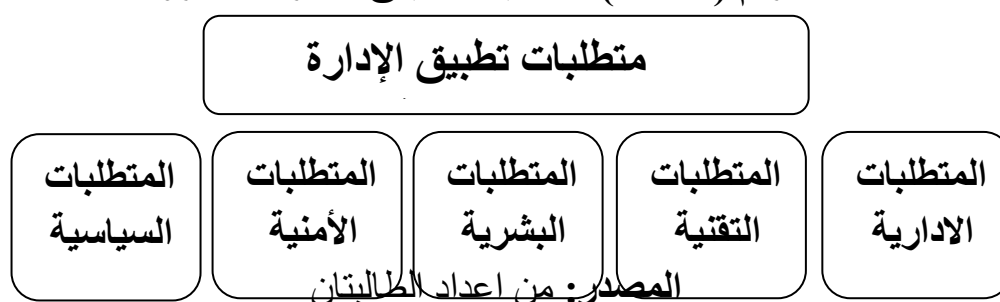
ويؤيد ذلك كلا من (السالمى 2005 م / ص 153) حيث ذكر بأن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي؛ لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات. (الحواسيب (أجهزة ومعلومات) من أي خرق أو تخريب.

وفي نفس السياق، يؤكد (غنيم 2004 م / ص 350 - 352) على أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد وحيث يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها.

ويمكن القول في ضوء ما سبق، أن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لأغنى عنها؛ لكي نضمن نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، مما يتطلب وجود الإدارة الجيدة والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي؛ لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المنظمات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها.

وفي هذا الصدد يؤكد (Seresht& others 2008 / ص 9) على أهمية تنمية الوعي الثقافي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتعزيز وعي الناس والمسؤولين ببنية وأداء ومزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات وحث المديرين والموظفين وتدريبهم لتحقيق التطبيق الفعال الإدارة الإلكترونية (عابد و شريف، 2013، صفحة 86).

الشكل رقم (04-01): متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

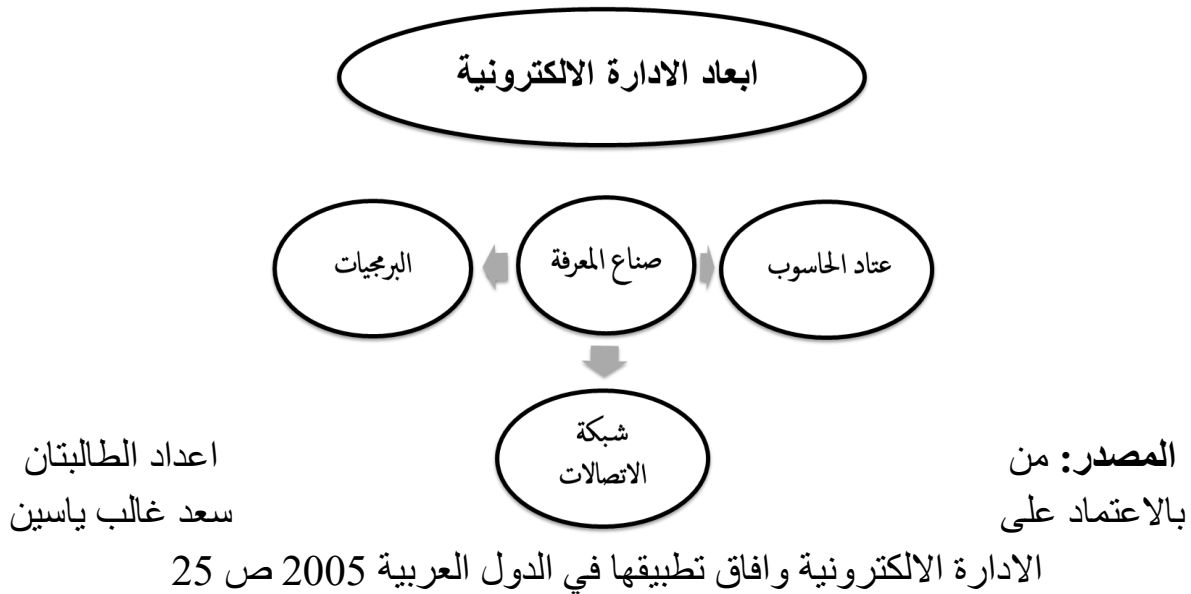


ثانيا: ابعاد الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة ابعاد أساسية هي:

-عتاد الحاسوب Hardware ؛ - البرمجيات Software ؛ - وشبكة الاتصالات
Communication Network

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية المنظومة الإدارة الإلكترونية (غالب، 2010، صفحة 14)
الشكل رقم (01-05): المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية



الحواسيب وملحقاتها Hardware :

ينبغي على الإدارة قبل تعميم تطبيق التقنية في دوائرها ان تتأكد ان لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة التشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعاة الإمكانيات اللازم توفرها فقد تحتاج بعض الإدارات إلى طابعات مثلاً على اختلاف قدراتها ومواصفاتها وأحجامها وغيرها من الأجهزة الملحقة، كأجهزة فصل الألوان ووسائط التخزين ووسائط النقل والأقراص المدمجة وأجهزة البصمة الإلكترونية إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها وما يلزم لذلك العمل. (حسن ، صفحة 69)

البرمجيات: Software

تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما:

-برامج التطبيقات:

تضم مستعرضات الويب برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي رسوم الحاسوب الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها

متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية برامج التجارة الإلكترونية برامج إدارة المشروعات وغيرها.

-برامج النظام:

تعتبر أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج من هذه البرامج نجد نظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة مترجمات لغات البرمجة هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب (باطلي و ليعاضي ، 2023، صفحة 35) .

شبكة الاتصالات (Communication Network)

هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي الشبكات الانترنت والاكسترن نت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية (رحاوي و قاسي ، 2017، صفحة Intranet & Extranet (107

ومن اهمها ما يلي:

*الانترنت:(Internet)

فالانترنت وسيلة اتصال هامة احتلت مكانة بين مختلف وسائل الاتصال الأخرى. فهي لا تستلزم مبالغ أو تكاليف، تتميز بالمعالجة الجدية والموضوعية الموضوعات عامة، فهي شبكة المجموعة أجهزة الحاسب تتصل معا بواسطة بروتوكولات معينة، ويتم من خلالها انتقال كافة موارد الكمبيوتر من ملفات وغيرها من الأجهزة المتصلة بالشبكة الأم من أي مكان في العالم.

*الانترانت:(Intranet)

هي عبارة عن شبكة معلوماتية محلية خاصة بمؤسسة معينة، وتستعمل لتمكين الأفراد والعاملين بالمؤسسة من الاتصال ببعضهم البعض، والوصول الى المعلومات وذلك بطريقة سريعة بأقل جهد وتكلفة.

*الإكسترنانت:(Extranet)

هي شبكة خاصة من شبكات الكمبيوتر تستخدم بروتوكولات الإنترانت ونظام الاتصالات العامة، المشاركة جزء من المعلومات والعمليات الخاصة بالمؤسسة مع البيئة الخارجية للمؤسسة مثل الموردين والزبائن لهذه المؤسسة (هداجي و مومن ، 2021، صفحة 170) .

صناع المعرفة:

اي ما يعرف بالكوادر البشرية WORKERSKNOWLEDGE وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية والمديرون، المحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة. وتضم القوى البشرية من القيادات الرقمية، ومديرين، ومحللون للموارد المعرفية والكوادر الإدارية، من أصحاب التخصص الذي لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة وهم في الغالب من دارسي علم الإدارة الحديثة، ودورهم يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية داخل الإدارة الإلكترونية (العديدي و العديدي ، 2020، صفحة 243).

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمات الرعاية الصحية

شهد قطاع الخدمات تطورا ملحوظا، وذلك نظرا لما له من أهمية في عدة جوانب منها الجانب الصحي، حيث تعد الخدمات الصحية من العناصر الأساسية الحاكمة في مجال التنافس بين المؤسسات الصحية، حيث يتوقف تفضيل المريض لمؤسسة صحة على أخرى بالدرجة الأولى على مستوى جودة خدماتها المقدمة، وفي هذا المبحث نحاول التعرف على جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية.

• الفرع الأول: مفهوم جودة خدمات الصحية وخصائصها

أولاً: مفهوم جودة الخدمة:

-ان إعطاء تعريف محدد لجودة الخدمة الصحية ليس سهلا لكونها خدمية غير ملموسة شأنها في ذلك شأن بقية الخدمات الأخرى، ولعدم وجود معايير نمطية الحكم على جودة الخدمة كما هو حال في السلع لذا أصبح تحديد مفهوم جودة الخدمة الصحية بخضع الآراء مختلفة منها: (حدمر و يحيياوي، 2018، صفحة 476)

-جودة الخدمة تعرف من منظور (مقدم الخدمة، المستفيد منها) فهي من وجهة نظر مقدم الخدمة مطابقة الخدمة للمعايير الموضوع مسبقا للخدمة، في حين يراها المستفيد موائمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته.

في حين عرفها كل من (parasuraman , zeithaml, berry) جودة الخدمة بانها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها (ابو دية، 2022، صفحة 67).

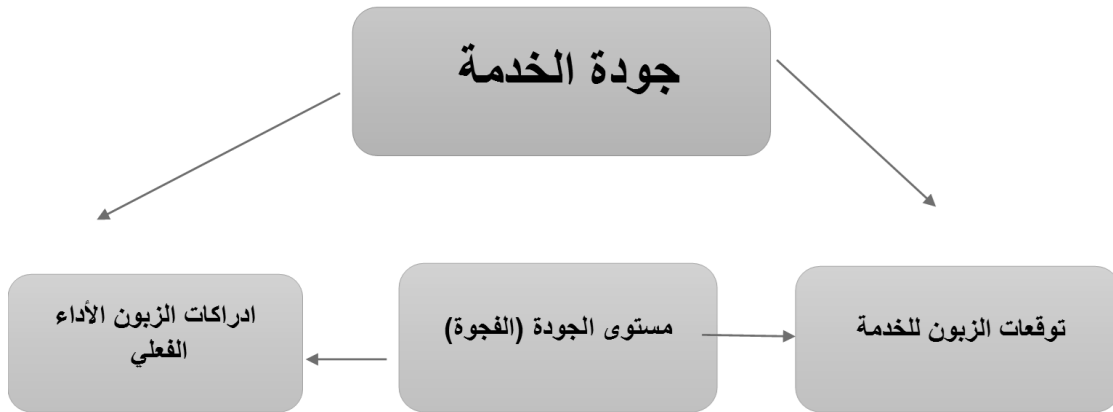
كما يمكن تعريفها على انها: " هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي تتوقعها العملاء او يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث تعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها (اوسليمان، 2022، صفحة 35).

يعرف parasuraman جودة الخدمة بانها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وادراكهم الأداء الفعلي لها (العتيبي، 2019، صفحة 197)

يرى ستيوارت والكش أن جودة الخدمات " لا بد أن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستخدمين لها وإلى أي مدى يتحقق مثل هذا الإشباع، وكذلك ما إذا كانت قد حققت ذلك.

كما تعرف على انها التفوق على توقعات الزبون، أي يقصد بالجودة الخدمة في هذا التعريف بان المؤسسة تتفوق في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات وهي ذلك الفرق الذي يفصل الزبون عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة او بعد تقديمها له كما موضح في الشكل الاتي: (مسغوني، مخالف، و تباني ، 2019، صفحة 16/15)

الشكل رقم (06-01): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: مسغوني منى، مخالف امينة، تباني رزيقة، ارتباط رضا الزبائن بمستوى جودة الخدمة وفق نموذج الأداء الفعلي، مجلة الابتكار والتسويق، 2019، صفحة 16

ثانيا: مفهوم جودة الخدمات الصحية

-قدمت الهيئة الامريكية المشتركة الاعتماد تعريف عن الجودة في الرعاية الصحية انها : درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة او اجراء او تشخيص مشكلة طبية معينة (العزب، 2023، صفحة 57/56)

اتجاه حقوق المرضى وهذا التعريف في مضمونه يشير الى المسؤولية الاجتماعية التي تصلح بها الوحدة الصحية، والتي أيا كان شكلها ومهامها، وكمنتج للخدمة الصحية المقدمة للمجتمع وبما ينبغي بتحقيق التزاماتها تجاه المرضى ورعايتهم والحفاظ على سلامتهم الصحية (فروانة، 2021، صفحة 27).

-كما ان الجودة في الخدمات الصحية تعكس وجهة نظر الشخص او الطرف القائم بالتعريف حيث ان تعريف الجودة في الخدمات الصحية بنظر اليها من وجهة نظر كل من:

***المريض :** على انها ما يوفره المستشفى من معالجة تتسم بالعطف والاحترام؛

***الطبيب :** يوضع المعارف والعلوم الأكثر تقدما والمهارات الطبية في خدمة المريض؛

***المالكين :** من خلال الحصول على أحسن العاملين وأفضل التسهيلات لتقديم الخدمة لزبائن وعرفت منظمة الصحة العالمية oms جودة الخدمات الصحية بانها التوافق مع المعايير والأداء الصحيح بطريقة امنة ومقبولة من المجتمع وبكلفة مقبولة بحيث تؤدي الى احداث تأثير على نسبة الحالات المرضية ونسبة الوفيات والإعاقة وسوء التغذية (هرماس ، 2021 ، صفحة 165).

ولقد أكد دونا بديان بان جودة الخدمة الصحية في تطبيق العلوم والتقنيات الطبية لتحقيق اقصى استفادة للصحة العامة، دون زيادة التعرض للمخاطر، وعلى هذا الأساس فان درجة الجودة تحدد فأفضل موازنة بين المخاطر والفوائد. (كافي، 2021، صفحة 57)

-كما أشار العسالي بان جودة الخدمة الصحية تفي بتقديم خدمات صحية أكثر امانا وأسهل منالا وأكثر اقناعا كقدمها وأكثر إرضاء للمستفيدين منها، بحث نتولد في المجتمع نظرة إيجابية الى رعاية الصحية المقدمة (تيقاوي، 2017، صفحة 260)

-كما استخلص منصور هاني سميح تعريف جودة الخدمة الصحية على انها التزام المؤسسات الصحية بتقديم خدمات الرعاية الصحية وفق مجموعة من المواصفات التي تتمتع بها الخدمة الصحية تؤدي التي تؤدي الى تلبية احتياجات المرضى بما يضمن تقديم هذه الخدمات بالوقت المناسب وتحسين الحالة الصحية للمرضى وتحقيق رضاهم، يدخل في ذلك تحسين المستشفى وتجهيز الغرف المناسبة وتوفير الأجهزة اللازمة لعمل صور للتخطيط والاشعة والتحليلات المخبرية والادوية اللازمة والأطباء والممرضين الذين يتحلون بالأخلاق والخبرات (منصور، 2023، صفحة 112).

ثالثا: خصائص الخدمة الصحية

لا تختلف خصائص الخدمات الصحية عن خصائص الخدمات بشكل عام وهي كما يلي:

1- الخدمات الصحية منتجات غير ملموسة: الأمر الذي يستوجب ضرورة وجود اتصال مباشر قوي وفعال بين مقدم الخدمة المؤسسة الصحية والمستفيد حتى تتحقق الاستفادة الكاملة من هذه الخدمات وتملي هذه الخاصية على الأجهزة المقدمة للخدمات الصحية والمشرفة عليها ضرورة التأكد بصفة مستمرة عن كطريق أساليبها الخاصة من تحقيق هذا الاتصال لتضمن

تحقيق خدمة فعالة للمستفيدين من خدماتها حيث لا يمكن فصل مقدم الخدمة الصحية عن المستفيد. (خلايفة ، 2020، صفحة 92)

2- **التلازمية:** أي ان الخدمات تقدم وتستهلك في ان واحد. (سعد م. ، 2022، صفحة 785)

3- **الخدمة غير متجددة بنفس مستوى الأداء:** يكون من الصعب في أغلب الأحيان المحافظة على نفس المستوى لأداء الخدمة المطلوبة. فكل حالة تتطلب خدمة معينة وخلال لحظة زمنية معينة. أي هناك حالة تباين في مستوى وطبيعة الخدمة المقدمة، وهذا راجع إلى عدة أسباب منها التوقيت الزمني الذي قد تطلب فيه الخدمة، السرعة المطلوب في تقديمها...الخ. فهذا ينعكس على مستوى أداء الخدمة ودرجة تماثلها.

4- **خاصية عدم التملك للخدمة:** هذه الخاصية تعني بان طالب الخدمة له الحق في الانتفاع بما يقدم له من خدمات دون التملك المادي لها كما هو الحال عند الحصول على خدمة النقل الهاتف، او حتى الخدمة الصحية (بديسي، 2011، صفحة 140/139).

5- **تتميز بكونها على درجة عالية من الجودة:** اذ انها مرتبطة بحياة الانسان وشفائه وليس باي شيء اخر يمكن تعويضه او إعادة شراؤه. (بن تريح و معروزي، 2018، صفحة 78)

6- **تتميز بكونها عامة:** تتميز بكونها عامة للجمهور، وتسعى من تقديمها الى تقديم منفعة عامة لمختلف الجهات والأطراف المستفيدة. (فريحة و لعروز، 2018، صفحة 3)

• الفرع الثاني: أهمية واهداف ووظائف جودة الخدمات الصحية

أولاً: أهمية جودة الخدمات الصحية

من أبرز المؤشرات التي يمكن من خلالها الاستدلال على أهمية الجودة في الخدمات الصحية ما يلي:

1- اعتماد عدد من المقاييس المتكاملة والمترابطة لتأثير مستوى الرضا المحقق لدى المريض من خلال الرابط بين الخدمة المقدمة والجودة لمعرفة راي المستهلك بما يتوقعه من أداء في الخدمة المقدمة له (بورناز، 2018، صفحة 09).

2- تساعد في تقليل الأخطاء الطبية والعلاجية وتحسين سلامة المرضى (جاسم، 2024، صفحة 599)

3- تساعد في التركيز على المشاكل التي تؤثر على مستوى الخدمات الصحية المقدمة مما يؤدي الى التوصل الى طريقة متكاملة لتحديد مشاكل ومن ثم تسهيل الإجراءات اللازمة قبل ان يصبح المشاكل بالدرجة التي لا يمكن التعامل معها. (مايده و لكمونة، 2022، صفحة 134)

4-تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية (بن فرحان، 2018، صفحة 49)

وأيضا تتمثل أهمية جودة خدمات صحية في:

- ✓ التركيز على حاجات المرضى بما يمكنها من تحقيق متطلبات المرضى؛
 - ✓ تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقف الوظيفية وعدم اقتصرها على الخدمات؛
 - ✓ اتخاذ سلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء؛
 - ✓ الفحص المستمر لجميع العمليات وابتعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج الخدمات وتقديمها للمريض؛
 - ✓ التحقق من حاجة المؤسسات الصحية للتحسين المستمر وتطوير مقاييس الأداء.
- (كواديك، 2014، صفحة 93)

ثانيا: اهداف جودة الخدمات الصحية

تكمن اهداف الخدمات الصحية فيما يلي:

- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، اذ يعد الوصول الى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة الى المستفيد (المرضى)، الهدف الأساس من تطبيق الجودة (بن عيشي ، صفحة 13).
- ضمان صحة البدنية والنفسية للمستفيدين. (رضوان ، 2021، صفحة 120)
- تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية. (عتيق ، 2012، صفحة 97)
- اعتماد الإجراءات السريرية المتميزة للحد من المضاعفات والاحداث التي يمكن تجنبها او الرقابة منها (خلايفة ، 2020، صفحة ص115).
- أداء مهمة في البحث الإداري وتخطيط وتطوير حزم الرعاية الصحية (خروف ، فريحة، و بوعزيز ، 2021، صفحة 524)
- توفير رعاية صحية عالية الجودة تحقق رضا المستفيد وتزيد من ولائه للمؤسسة الصحية؛
- استطلاع آراء ومفاهيم المستفيدين ومعرفة مدى رضاهم عن الخدمات الصحية.
- أداة مهمة في البحث الإداري وتخطيط وتطوير حزم الرعاية الصحية
- الحصول على رضا متلقي الخدمة باعتبار وجود معايير خاصة لتسيري الجودة لا بد من وجودها في المؤسسات الاستشفائية التي تعمل وتسعى تبني سيرورة الجودة.

ثالثا: وظائف جودة الخدمات الصحية

تتكون الخدمة الصحية من ثلاثة وظائف رئيسية نوجزها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-01): يوضح وظائف الإدارة الخدمة الصحية

الوظائف المكونة	امثلة
الخدمات الطبية والشبه الطبية	الخدمات العلاجية والتمريضية مختبرات التحليل والاشعة العمليات الجراحية إعادة التأهيل النفسي والحركي
الإدارة والتسيير	تسيير المخزونات الصيدلانية والتجهيزات تسيير الموارد البشرية إدارة المعلومات تسيير الملفات الطبية
خدمات القذفية والاطعام	الاطعام الايواء والصيانة والتنظيف التدفئة والتبريد والانارة ...

المصدر:

(بن)

الحبيب، 2016، صفحة 44)

• الفرع الثالث: اشكال ومعايير جودة الخدمة الصحية

أولاً: اشكال جودة الخدمات الصحية

يمكن تقديم جودة الخدمات الصحية من خلال ثلاثة اشكال وهي:

1- الجودة التي يمكن قياسها measurable qualité :

*الجودة التي تتطابق مع المعايير التي تأخذ أشكل ادلة العمل الإكلينيكية

*التوصل الى معايير مقبولة لمخرجات الخدمة المتوقعة التي تقدمها الوحدة للمنتفع

*المعايير المطبقة في هذا المجال في الأدلة على التفوق (العباسي، 2021، صفحة 32)

2- الجودة التي يمكن تقديرها appreciative qualité : وتتمثل في: (سلطاني ، 2016،

صفحة 19)

* إدراك وتقدير التفوق فيما وراء الحد الأدنى للمعايير والمقاييس

* تتطلب الحكم من ذوي المهارات والخبرات من الأطباء الممارسين للمهنة والأشخاص ذوي حساسية والاهتمام

* أن تعتمد على مجالس مراجعة الأداء في الحكم من خلال الفنيين من التخصص لتحديد إذا كان التدخل العلاجي للطبيب مع المريض قد تم بصورة جيدة ام لا.

3 الجودة التي يمكن ادراكها **perceptive qualité** : وتتمثل في: (مبقي و القفل ، 2024 ، صفحة 210)

درجة التفوق التي يمكن ان يدركها متلقي الخدمة او المراقب للرعاية الصحية.

مبنية على أكثر من درجة للعناية والرعاية التي يوليها الأطباء والمرضى وباقي العاملين أكثر من توفير بيئة مناسبة او منافسة التي تعتمد على تكنولوجيا.

ثانيا: ابعاد جودة الخدمات الصحية

ان نجاح أي مؤسسة يعتمد بدرجة كبيرة على مدى استجابة المحددات الجودة في الخدمات

الصحية التي يدركها المريض، وسنتطرق ال مجمل الابعاد فيما يلي:

-**التمكن الفني:** ويعني المهارات والقدرات على مستوى الأداء الفعلي للمدير مقدم الخدمة ومساعدتهم وبالدقة المطلوبة وبصفة مستمرة ' بما يشبع رغبات المرضى. (دبون، 2012، صفحة 218)

-**الأمان:** ويعني ان يشم الفرد انه دائما تحت مظلة من الرعاية الصحية لا نعلم متى سيحتاج اليها، ويعني ذلك كذلك تقليل مخاطر الإصابة بالعدوى والمضاعفات الجانبية سواء يتعلق الامر بمقدم

الخدمة او مستفيد منها. (بطاهر ، 2018 ، صفحة 30)

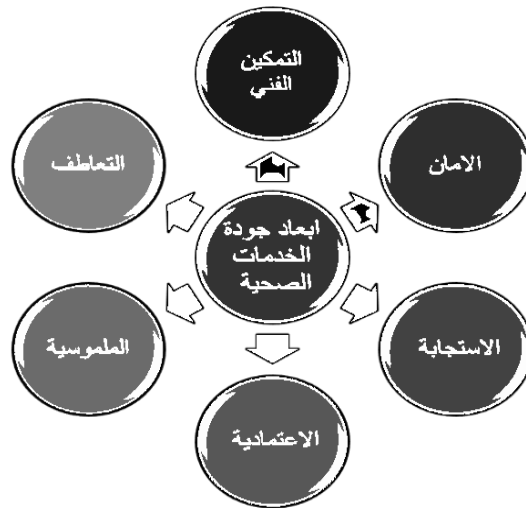
-**الاستجابة :** تعرف الاستجابة بانها وجود إدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فورا بالخدمة بمعنى السرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مورد الخدمة أي وجود الرغبة في المساعدة ويركز هذا البعد على مجاملة (عمار و حمادي، 2021، صفحة 435)

-**الاعتمادية:** تتجسد الاعتمادية اي التزام المنظمة المقدمة للخدمة الصحية على أداء الخدمة التي وعدت بها، فالزبون يتوقع ان تتميز الخدمة الصحية المقدمة له بالدقة تماما مثل ما تم وعده به من طرف المنظمة (درموشي و لطيف، 2024 ، صفحة 194).

-التعاطف: يشير الى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، وهو يشمل مجموعة من الخصائص أهمها:

- ✓ مدى توفير الخدمة من حيث المكان والزمان
- ✓ الاتصالات ودرجة الفهم مورد الخدمة للمستفيد
- *ومن اهم معايير تقييم هذا البعد نجد:
- ✓ تلبية حاجات المريض
- ✓ الاصغاء الكامل لشكوى المريض
- ✓ الاهتمام الشخصي بالمريض (مكيدة و بن عيادة ، 2016 ، صفحة 16)
- الملموسية : وهي عبارة عن المظهر الخارجي للتسهيلات، والمظهر المادي للتعرف ومظهر الاخصائيين والعاملين ونظافة التعامل ومذاق وتنوع الطعام ونظافة المستشفى. (اعيد و شرون ، 2023 ، صفحة 542)

الشكل رقم (01-07): يمثل ابعاد جودة الخدمات الصحية



من

المصدر:

اعداد الطالبتان

• الفرع الرابع: عوامل وقياس جودة الخدمات الصحية

أولاً: عوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية

هناك عدة عوامل من شأنها ان تؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة هذه العوامل هي:

1-تحليل توقعات الزبون:(مستهلك المرضى)

المؤسسة الصحية بحاجة الى فهم اتجاهات المرضى عند تصميم الخدمة الصحية بحيث يكون هذا التصميم متفوقا على توقعات المريض لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكنهم من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة ويمكن للمرضى ان يحققوا ادراكاتهم للخدمة المقدمة من خلال التمييز بين مستويات المختلفة والنوعية وهي : (يوسف و سرلوي، 2020، صفحة 240)

***الجودة المتوقعة :** وتتمثل في ذلك المستوى من الجودة التي يرى المريض ضرورة توفرها في الخدمة المقدمة له، علما بان هذا المستوى يصعب تحديده وبالتالي تحقيقه في اغلب الأحيان بسبب اختلافه من شخص لآخر او من مريض لآخر وذلك تبعا لعدة عوامل منها طبيعة المريض مثلا احتياجات العلاجية. (زرويش، 2011، صفحة 144)

***الجودة المدركة :** هي إدراك المريض لجودة الخدمة الصحية المقدمة له من طرف المؤسسة الصحية أي تصور المريض لجودة خدمات صحية مقدمة له. : (أسماء، سرلوي، 2020: ص240)

***الجودة المعيارية :** وهو ذلك المستوى من الخدمة الصحة الذي يجب ان يتطابق مع المواصفات المحددة للخدمة (سناني ، 2023، صفحة 67)

***الجودة الفعلية :** وهي تلك الدرجة من الجودة الت اعتادت المنظمة الصحية تقديمها للمرضى (قيان، 2016، صفحة 27)

2-تحديد جودة الخدمات:

عندما يفهم المستشفى حاجات المرضى فانه يجب ان يضع التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة الصحية المقدمة وهذا الوصف عادة ما يكون مرتبطا مع الأداء العاملين في المستشفى ومستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في انجاز الخدمة الطبية. (الغزالي، 2014، صفحة 37)

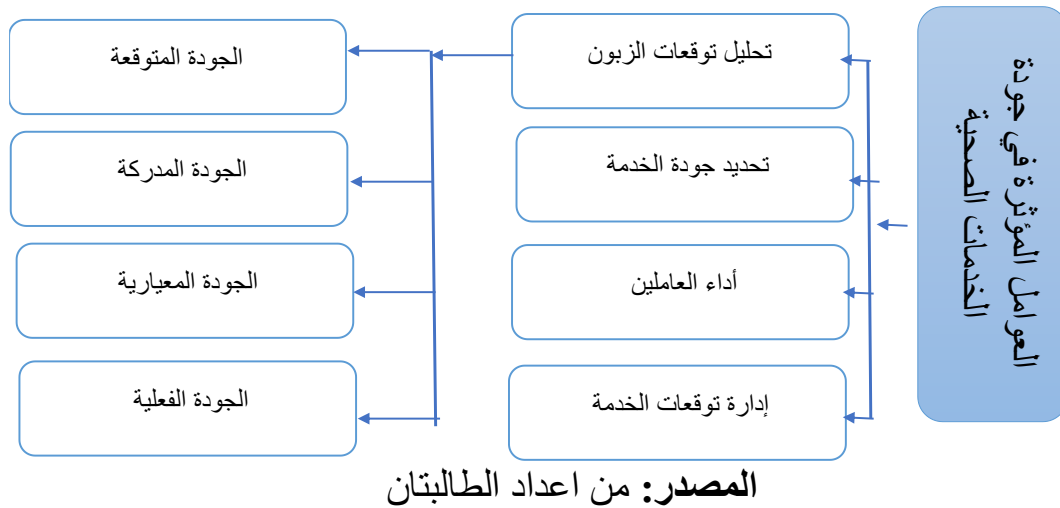
3-أداء العاملين:

عندما تضع المؤسسة الصحية معايير الجودة للخدمة الصحية المقدمة ويتحقق الالتزام في تنفيذها من قبل الطاقم الطبي والفني المتصل بالمستهلكين، ولا شك ان ضمان تحقيق الأداء الجيد يرتبط بعملية تدريبهم بصورة طافية لفهم كيفية قيامهم بالعمل وتفاعلهم الصحيح مع المرضى والعمل بروح الفريق الواحد، اللطف والادب في الرد على استفسارات المرضى، وتقديم المعلومات المناسبة الإدارة في كل الحالات التي يتعاملون معها لتطوير مستوى الأداء نحو الأفضل الارتقاء بجودة الخدمة الصحية المقدمة .

4- إدارة توقعات الخدمة الصحية:

انه لمن المهم ان تتوقع إدارة المؤسسة الصحية تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم والتي ستقدم في فترة لاحقة ويجب ان تكون التوقعات عقلانية ويمكن تحقيقها ولعل صيغة الاتصال او التحسب المبكر لهذه التوقعات يتم من خلال اعتماد أنظمة الاتصالات الداخلية في المؤسسة الصحية (يوسف و سرلوي، 2020، صفحة 240)

الشكل رقم (08-01): يوضح العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية



ثانيا: قياس جودة الخدمات الصحية

لقد أصبح قياس جودة الخدمات الصحية ضرورة لازمة ولا سبيل لتجاهلها، ولكن عند اختيار القياسات يجب ان يؤخذ بعين الاعتبار الغرض من القياس وأنواع المتغيرات التي سوف تقيسها حيث قياس جودة الخدمة امرا صعبا نظرا للبعد المادي وفي هذا السياق اوجدت عدة أساليب لقياس جودة الخدمات الصحية سنوضح أهمها كتالي:

1-مقياس عدد شكاوى: يتمثل عدد الشكاوى التي يتطلب بها الزبائن خلال فترة زمنية معينة خلال فترة ومنية معينة مقياسا هاما يعبر على ان الخدمات المقدمة دون المستوى او يقدم لهم من خدمات لا تتناسب لإدراكهم المستوى الذي يردون الحصول عليه هذا المقياس يمكن

المؤسسات الصحية من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل وتحسين جودة ما تقدمه من خدمات (لغزرة و الباي، صفحة 8/7)

2- **مقياس مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية:** يقول ريتشارد ستالين الباحث والمساعد واستاذ الاعمال في كلية فيكوا يشعر المرضى مباشرة اذ كان المستشفى يقوم بعمله على أكمل وجه فاذا اردت التعرف الى جودة الخدمات الصحية التي يقدمها المستشفى يجب ان تبحث عن مستوى الرضا لدى المريض تجاه الخدمات والرعاية الطبية وترى الدراسة, noidu2009إرضاء الزبائن عنصرا مهما من عناصر المؤسسات الصحية. (مسعد، 2023، صفحة 19)

مقياس الفجوة (نموذج servqual)

يعتبر النموذج من أكثر واهم النماذج شيوعا واستعمالا، ويطلق عليه نودج تحليل الفجوات، تم اقتراحه وتطويره من طرف (parasuraman, berry, zeithaml) في العديد من المرات. ويعتبر نقطة تحول في الادبيات جودة الخدمات فقد تم استخدامه من قبل هؤلاء الباحثين قاموا بأجراء دراسة كمية تهدف الى استحداث نموذج لقياس وتقييم الزبائن لجودة الخدمة. (مداني و خليفي، 2020، صفحة 49)

مقياس الفجوة: ويكون بمقارنة توقعات المرضى بشأن الخدمة وادراكاتهم لمستوى جودة الخدمة بالفعل ويمكن صياغة ذلك في المعادلة التالية: " جودة الخدمة = التوقعات – الأداء الفعلي " (بوخلوة و خود، 2019، صفحة 69)

وقد اشارت الدراسة الى ان إدراك الزبون لأداء الجودة الخدمات بتأثير بخمسة فجوات مختلفة وهي (معوج، 2023، صفحة 107/108)

الفجوة 01: الفجوة بين توقعات الزبون لجودة الخدمة وإدراك الإدارة لهذه التوقعات.

الفجوة 02: الفجوة بين الادراك الإدارة لتوقعات الزبون والمواصفات الفعلية للجودة.

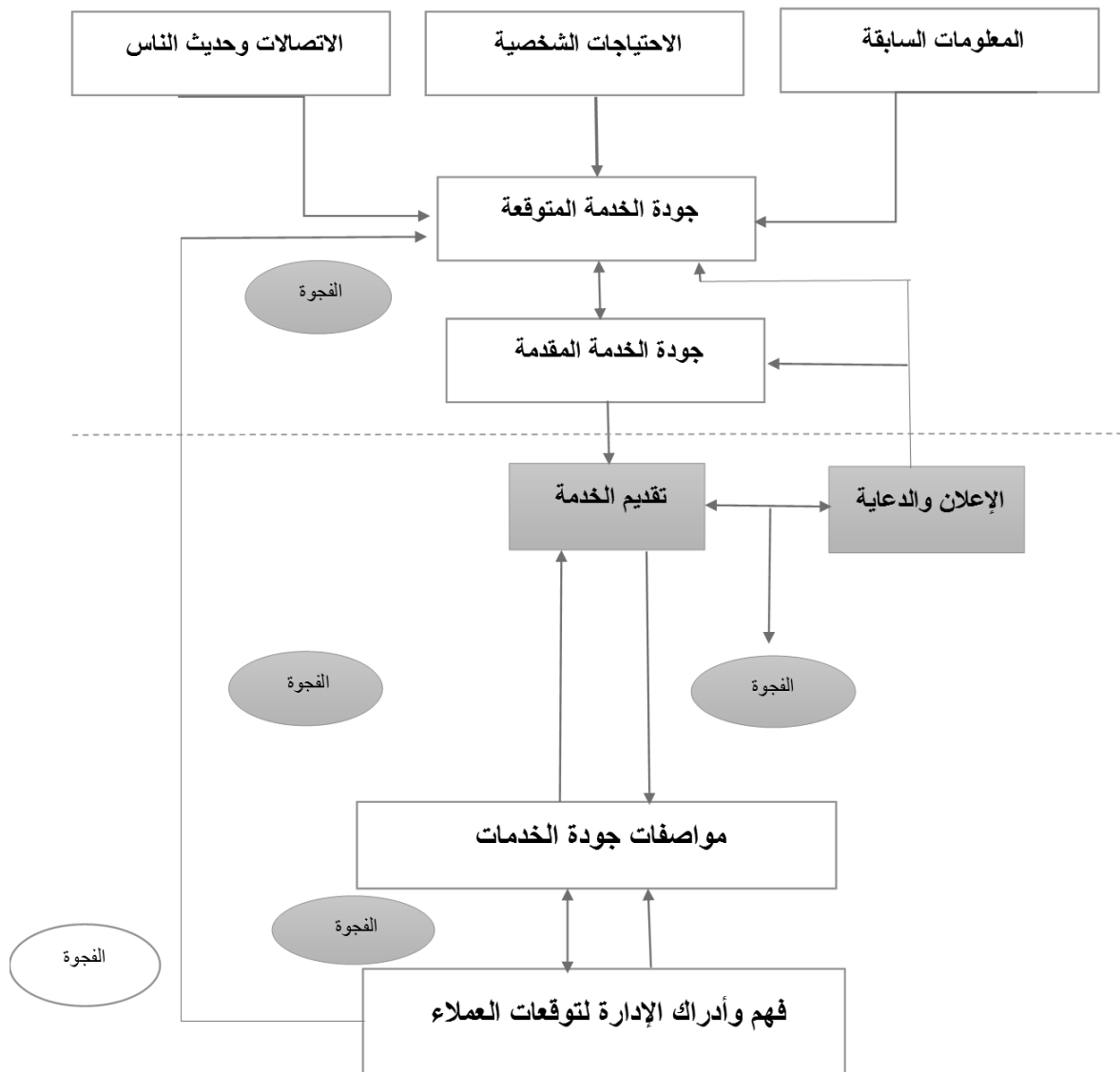
الفجوة 03: الفجوة بين المواصفات الفعلية للجودة والمستوى الفعلي للخدمة.

الفجوة 04: تكون بين مستوى الخدمة الفعلي والوعود المقدمة من جانب مقدمي الخدمة.

الفجوة 05: والتي يمكن من خلالها قياس جودة الخدمة عن طريق قياس الفرق بين جودة الخدمة المتوقعة وجودة الخدمة المدركة، والتي تعتبر محصلة للفجوات الأربعة السابقة.

لقد حضت كل من الفجوة الأولى والخامسة باهتمام الباحثين المهتمين بقياس جودة الخدمة حيث تم تطبيقها على الكثير من الخدمات مثل الخدمات المصرفية والخدمات الصحية وغيرها يمكن تقديم الفجوات في الشكل التالي:

الشكل رقم (01-09): الفجوات في النموذج



المصدر: (معوج, 2023: ص108)

المطلب الثالث: مكانة الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية

تعد الإدارة الالكترونية حجر الزاوية في المؤسسات الصحية، حيث نقلت الرعاية الصحية من النظم الورقية التقليدية الى الرقمية تتمتع بالسرعة والدقة والفعالية.

• الفرع الأول: تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الصحة

أولاً: تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الصحة

1-الصحة الالكترونية: (جمعي)

تعريف الصحة الالكترونية: تعرّف منظمة الصحة العالمية الصحة الإلكترونية بأنها الاستخدام الفعال من حيث التكلفة والأمن لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات لدعم المجالات المتعلقة بالصحة، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية، والمراقبة الصحية، والمطبوعات الصحية، والتعليم

والتثقيف الصحي، والمعرفة والبحوث الصحية، وهناك ادلة واضحة على التأثير المتنامي للصحة الإلكترونية على تقديم الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم حالياً، وكيف أنها تجعل النظم الصحية أكثر كفاءة وتستجيب بشكل أفضل لاحتياجات المرضى وتوقعاتهم.

1-1 السجلات الصحية الالكترونية : او المعروفة بالسجلات الطبية الالكترونية وهي سجلات الكترونية لتاريخ المريض يتضمن معلوماته من نتائج الفحوصات التي اجراها و الادوية التي يتناولها وتاريخ مرضه، بالإضافة انه يكون متاح من خلال وسائل التكنولوجيا وربط السجل الطبي للمريض ويمكن لأي جهة طبية أخذ نسخة من الملف الطبي لمتابعة سجل المريض والعلاجات المقدمة في الجهات الطبية الأخرى، ورغم تشابه وظائف واستخدامات السجلات الطبية الإلكترونية مع السجلات الطبية الورقية التقليدية، إلا أنها تختلف عنها في طبيعتها وخصائصها وسهولة استخدامها.

لقد عرفته الجمعية الأمريكية لمعلومات ونظم إدارة الرعاية الصحية بأنه " سجل طبي رقمي، ويحتوي السجل الالكتروني على جميع المعلومات الشخصية والإدارية للمريض، بما في ذلك معلومات التشخيص والتاريخ الطبي السابق والمؤشرات الحيوية والإجراءات العلاجية ."

1-2 -الصيدلة الالكترونية: توفر الصيدلة الذكية الوقت والعناء في البحث عن بعض الادوية المفقودة التي غالبا ما نبحت عنها في الكثير من الصيدليات ولا نجدها وقد تكون نفذت فخدمة الصيدلية الالكترونية هو وضع موقع للصيدلية ووضع أسماء الأدوية الموجودة وربطها بالموقع المشترك بحيث انه عندما ينقص أي دواء أو يتم شرائه فقط بمسح الباركود على الدواء يربط نفسه أوتوماتيكيا بالموقع ويحذف من الموقع وبهذه الحركة يتم توفير الوقت والجهد.

1-3-المستشفى الافتراضي: تتضمن هذه الخدمة انشاء مواقع الكترونية للمؤسسات الصحية وربطها بالأجهزة والهواتف الذكية، حيث يتم من خلالها تقديم جميع المعلومات التي يحتاجونها

حول الأطباء والخدمات المقدمة للمريض كالمواعيد بخصوص تأجيلها أو الغائها أو تأكيدها، كما تتيح للمريض من ان يختار الطبيب المعالج من خلال قاعدة المعطيات الموجودة، خاصة إذا كان هناك نقص في الأطباء المتخصصين في أي مكان والاستفادة منهم.

• الفرع الثاني: فعالية نظام الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية

ان معرفة اهمية جودة خدمات الرعاية الصحية في حياة المرضى لا يعكسه غير ردود الفعل الحقيقية والموضوعية للتعاملين والمستفيدين من هذه الخدمة، وكذلك المستوى الذي تلعبه الادارة واعوانها في التعامل. مع نظام العصرية والرقمنة الذي تتوجه اليه جميع اساليب العمل الإداري كما ان الإدارة الإلكترونية اهداف عديدة منها يتعلق بالمحال الوظيفي في التعامل حيث ان الاتجاه الى تبني نظامها ويعمل على تحسين مستوى تقديم الخدمات يتجاوز الأخطاء التي من الممكن ان يقع فيها الموظف العادي عند القيام بعمله كما يتم تسهيل انجاز المعاملات و اعلام للمستفيد بالبيانات المطلوبة دون التقيد بالزمان أو مكان معين، وتقليل التعقيدات الإدارية وتجاوز الروتين والاجراءات البيروقراطية دون أن ننسى خفض التكلفة وامكانية حصول المستفيد على المعاملات ونماذج التي يطلبها بسهولة ويسر ويتم تجميع البيانات من مصادرها المحلية وتقليل من معوقات اتخاذ القرارات عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار بتكاليف مالية قليلة عند متابعة عملية الإدارة المختلفة وزيادة الترابط بين الموظفين بالإدارات المركزية.

لذلك فان الادارة الالكترونية ما هي الا عملية ادارية قائمة على الاستفادة من الامكانيات الانترنت الحاسوب الألى وشبكة الاتصال العالمية والمحلية في تحقيق أهداف عملية تحسين جودة الخدمات الرعاية الصحية وتفعيل عناصر منظومتها الإدارية كما انه نشاط اداري يتكون من مجموعة من العمليات والوظائف الإدارية التخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق والتوجيه. (بوعنان، 2007، صفحة 65)

• الفرع الثالث: اسهامات الادارة الالكترونية في ترقية جودة خدمات الرعاية الصحية

للإدارة الإلكترونية دور في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية من خلال:

1-سهولة الوصول: الهدف الأساسي هو تزويد المواطنين بإمكانية الوصول إلى الرعاية الصحية في أي وقت وفي أي مكان، وخصوصا للمرضى من المناطق المعزولة والقرى الصغيرة، وهذا عن طريق القضاء على حاجة المريض للسفر إلى مستشفى بعيد.

2- تخفيض التكاليف: تتمثل المشكلة الرئيسية للخدمة الصحية المعاصرة في استمرارية ارتفاع التكاليف، هذا الصعود قد لا يكون مقبولا على حد سواء بين المناطق الفقيرة والمناطق الغنية، وهنا تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال عملية الرقابة عن بعد والرعاية عن بعد في تضائل التكاليف.

3- جودة الخدمة: إن ما تمنحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اليات ومعدات يمكن من تحسين جودة الخدمة الصحية.

تعود أبرز هذه المزايا على المريض والعاملين في الرعاية الصحية والمواطنين بصفة عامة على حد سواء في زيادة كفاءة وفعالية العمل تحسين الاتصال بين الشركاء في الخدمة الصحية تقريب المسافات تحسين المشاركة في المعلومات والمعرفة تحسين عملية اتخاذ القرارات تقليل جهود الوقت الضائع، تقليل الأخطاء الطبية التقليل من تكرار المعلومات تحسين البحوث الطبية والعمليات الإحصائية.

• الفرع الرابع: معوقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية

للإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية العديد من السلبيات أهمها: (مفيد و عبيد، 2001، صفحة 32)

***التجسس الإلكتروني:** يتضمن هذا الاستلاء على وسائط التخزين أو استنساخها أو بعثها عن طريق البريد الإلكتروني إما بتواطؤ أفراد من المنظمة، أو الدخول غير القانوني إلى غرفة النظام.

***زيادة التبعة للخارج وتكاليف الإدارة الإلكترونية:** من المعروف أن الإدارة الإلكترونية يستند كليا على تكنولوجيا المعلومات، والتي لا يتوفر انتاجها بشكل وافي في الدول العربية والإسلامية، لذلك فقد يزداد التحول الكلي للإدارة الإلكترونية للتبعة للغرب ويعرض الأمن القومي والوطني للخطر تتطلب تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى بنية تحتية تكنولوجية وإلى برامج وتطبيقات إلكترونية، بالإضافة إلى احتياجات التدريب والتأهيل والصيانة وهو ما يبدو في بداية باهظ التكلفة، ولكن هذا لا ينفي اطلاقا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من المال مستقبلا.

***شلل الإدارة:** إن التطبيق غير الملائم والدقيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من اسلوب التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية، من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، وخطلا الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إنهاءها، إلى ان يتم اكتمال النظام الإداري الإلكتروني شكل شامل ووافي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، انتقلت المفاهيم الإدارية من الاعتماد على المعاملات الورقية والأساليب البيروقراطية إلى منظومة رقمية متكاملة تُعرف بـ "الإدارة الإلكترونية". تهدف هذه المنظومة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز الأعمال الإدارية بسرعة ودقة، مما ينعكس بشكل مباشر على ترقية جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، تقليل التكاليف، وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والشفافية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1-رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، (2017)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية،

تهدف هذه الدراسة الى تزايد الاهتمام في الجزائر بتحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة العمومية من خلال الاعتماد على الإدارة الالكترونية لإنشاء بنية تحتية للمعلومات من اجل تحسين جودة الخدمات وأن اعتبر نموذج الإدارة الإلكترونية على انه يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وانجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

2-طارق بن قسمي، (2017) دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية،

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى اسهام ودور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الاستشفائية العمومية مع تحديد الآثار المترتبة على استخدامها كما تهدف هذه الدراسة الى تحديد الواقع الفعلي باستخدام الأدوات الالكترونية في المؤسسة العمومية وذلك بإجراء دراسة ميدانية في ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بمدينة بركة. فلقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وجهة نظر موظفي قطاع الصحة ويشمل الموظفين أطباء ومساعدين طبيين وإداريين لمعرفة أثر تطبيق الادارة الالكترونية في المستشفيات على جودة الخدمة وذلك من خلال توزيع استبان على الموظفين لجمع البيانات اعتمادا على العينة العشوائية تم توزيع 150 استبانة استرجع منها 90 وذلك باستخدام اساليب إحصائية منها كرونباخ ألفا للتأكد من الثبات، والتكرارات والنسب المئوية لوصف متغيرات الدراسة، والوسط الحسابي لتحديد مستوى الإجابة على متغيرات الدراسة. وقد أظهرت نتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى. حيث أن الادارة الالكترونية تؤثر معنويا على جودة الخدمة الصحية وتحسن من أدائها.

وقد استخلصت هذه الدراسة عدة نتائج أهمها:

-تهيئة البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الاستشفائية؛

-رصد الميزانيات الكافية لتوفير متطلبات الادارة الالكترونية؛

-استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في الحاسب الآلي للعمل في المؤسسات الاستشفائية؛

-متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار لضمان صلاحيتها لتطبيق الادارة الالكترونية وخصوصا في ظل التطور والتغير السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر؛

-تعزيز استخدام الادارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الادارة الالكترونية.

3-دراسة الطاهر شلحي، رحية وقريني (2019)، بعنوان: الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر

تهدف هذه الدراسة الى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذلك معرفة أهميتها في تحسين جودة الخدمات العمومية وذلك يشمل خصائص الإدارة الإلكترونية أهدافها وعرض شروط ومتطلبات قيامها، وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

-أن الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار الوحيد التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات

-أن التحول نحو الإدارة الكرتونية في البلديات هو تحول مرحلي يتطلب خطة تسري وفقها البلدية .

-ولتجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع قامت وزارة الداخلية في الجزائر اتخاذ العديد من الإجراءات بهدف التقليل من البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسني العالقة بني الإدارة والمواطن مع التفكير في الانتقال نحو البلدية الذكية.

4-عقبي امال، (2019)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

تهدف هذه الدراسة الى معرفة الإدارة الإلكترونية على انها عمل إلكتروني تسهل أعمال الإدارة لتحسن الخدمة العمومية فهي تتميز بمجموعة من الخائص تشمل على أنها إدارة بدون ورق ولا زمان ولا مكان وبلا تنظيمات جامدة وكذلك القضاء على البيروقراطية كما شملت هذه الدراسة على ان الإدارة الإلكترونية مشروع وهو رهان سعت إليه الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية للمواطنين.

5-دبال فاطمة الزهراء، طرشاني سهام، (2025) بعنوان الإدارة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية -راسة حالة مستشفى الأخوات باج بالشلف،

تهدف هذه الدراسة الى معرفة الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية وذلك من خلال التطبيق على مقدمي الخدمة للمؤسسة الاستشفائية الاخوات باج بالشلف وكذلك يشمل الإداريين وقد تناولت هذه الدراسة متغيرين رئيسيين: متغير مستقل هو الإدارة الالكترونية ومتغير تابع جودة الخدمات الصحية وذلك باستخدام الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي من خلال استخدام مقابلة مع فئة معينة وكذلك استخدام استبيان بتوزيع 80 استبيان واسترجاع 70 استبيان صالحة للدراسة من اجل تحليلها وتفسيرها من قبل برنامج spss.

وقد استخلصت هذه الدراسة الى عدة نتائج أهمها:

-قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($a < 0.05$) الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف

-قبول الفرضية الفرعية الاولى، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية-

-على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف" للبيانات ($a < 0.05$)-

-قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه : « يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية للتخطيط الكرتوني على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف-" ($a < 0.05$)

-قبول الفرضية الفرعية الثالثة، اليت تنص على أنه : " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية) للتنظيم الكرتوني على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج-الشلف($a < 0.05$

-رفض الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه : " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى للرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف" للبيانات ($a < 0.05$) -المعنوية

-قبول الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($a < 0.05$) للشبكات والمعدات الكرتونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج-الشلف"

-قبول الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0,05$) للعنصر البشري المؤهل على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج-الشلف"

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الانجليزية

1- دراسة (Ashly D. Black and others) (2011) بعنوان the the impact of ehealthon

plos

وتهدف هذه الدراسة الى تحليل ومعرفة تأثير الرقمنة الصحية مثل السجلات الصحية الالكترونية ودعم اتخاذ القرار على الخدمات الصحية حيث استخدمت الدراسة مسح الدراسات التي عالجت نفس الموضوع في الفترة بين 1997-2010 وتحليلها وتوصلوا لمجموعة من النتائج وقد تمثلت هذه النتائج في:

-تحقيق بعض التحسينات في جودة البيانات وسهولة الوصول اليها؛

-استخدام التكنولوجيا يرفع من تكلفة الخدمات وأكدت الدراسة وجود فجوة بين الفوائد المقترضة للتكنولوجيا والصحة وبين الفوائد التي تم التحقق منها تجريبيا ' مما يتطلب اجراء مزيد من الدراسات والأبحاث حول فعالية الأنظمة على مدى الطويل.

2- دراسة (olatokunbo richard ,ashaye (2014) بعنوان évaluation the Implzmentation of e-gouvernement in développant countries the case of Nigéria

وهي مذكرة تخرج لدراسات ما بعد التدرج في ادارة اعمال تركز على تنفيذ الإدارة الإلكترونية في البلدان النامية، مع تطبيقات على القطاع العام في نيجيريا. تهدف هذه الدراسة الى الزيادة في الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات العامة بشكل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال وقد اعتمدت هذه الدراسة على تحليل متعدد المناهج لجمع البيانات من خلال دراسات حالة تضمنت استبيانات، مقابلات، وتحليل وثائق من عدة جهات حكومية في نيجيريا أظهرت النتائج أن معظم العوامل المؤثرة على تنفيذ الإدارة الإلكترونية في نيجيريا بحاجة الى مزيد من الاهتمام من طرف الحكومة وكذا تأهيل المورد البشري للتعامل معها.

3- دراسة (Ossebaard)Hans C(2016) بعنوان e-health and quality in health car

.implementation time

هدفت هذه الدراسة الى قياس تأثير تقنيات الصحة الالكترونية على جودة الرعاية الصحية, وتستعرض العوامل المؤثرة على نجاح تنفيذ هذه التقنيات. تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الفرص التي تقدمها التكنولوجيا لتعزيز الجودة من خلال تحسين الكفاءة وسهولة الوصول الى الرعاية لكنها تركز أيضا على التحديات التي تواجه تنفيذ هذه التقنيات بشكل فعال مثل مقاومة التغيير و ضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض المؤسسات الصحية. توصي هذه الدراسة على التركيز على تدريب المستخدمين وتطوير سياسات ملائمة لضمان تنفيذ فعال ومستدام لهذه التقنيات كما تؤكد على أهمية تقييمات مستمرة للتكنولوجيا الصحية لضمان تحسين الجودة ورفع مستوى السلامة (2016ossebaard).

4- دراسة (jonathan jacob paullatupeirissa 2024) بعنوان transforming public

Service delivery

تهدف هذه الدراسة الى استعراض لمبادرات التحول الرقمي في تقديم الخدمات العامة وتقييم تأثيرها على الحكومات المحلية تسعى هذه الدراسة الى فهم كيفية تحسين التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات العامة من خلال تحسين الكفاءة وزيادة مشاركة المواطنين وتعزيز المساءلة الحكومية وتوضح الدراسة ان التحول الرقمي يؤدي الى تطوير عمليات الخدمة العامة ويزيد من مستوى الشفافية الا ان هناك تحديات تتعلق بإدماج الفئات التي تفتقر الى الوصول للتقنيات الرقمية تتركز الدراسة أيضا على أهمية توافر البنية التحتية التكنولوجية و القدرة التنظيمية لدفع التحول الرقمي مشيرة الى ضرورة اشراك المواطنين في عملية التحول لضمان تلبية احتياجاتهم.

-Dr. GajananP.mudholkarm, Mr. mohammedMurshed Ali AL-khasi, 5 India, 2020/
The role of electronic management in improving administrative performance. بعنوان دراسة
دور الإدارة الإلكترونية في التحسين الإداري للأداء،

يتكون مجتمع الدراسة من منتسبي إدارات ديوان وزارة التربية والتعليم ومنتسبي إدارة التربية البالغ عددهم 1098, هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري وكذلك استطلاع رأي الموظفي وزارة التربية والتعليم للتعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء في الوزارة ووحداتها وقد تم استدام في هذه الدراسة على استبيان لجمع المعلومات.

وقد تحسنا علة نتائج أهمها:

-الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين الأداء الإداري

-ضعف مستوى العاملين في الوزارة في التعامل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية

-ضعف الاتصال بين ديوان الوزارة والمكاتب المختلفة.

6-بغوان (1999) John W. Kenagy, Donald M. Berwick Health Care جودة الخدمة في مجال الرعاية الصحية

تهدف هذه الدراسة الى إبراز مبادئ جودة الخدمة والخصائص التي تشكل تجربة الرعاية الصحية للمرضى باعتبار وصف الو.م.أ انها أول دولة في العالم في مجال صناعة الخدمة، سواء من الناحية التقنية والبشرية وقد تم التوصل في هذه الدراسة الى:

-في حالة جودة الخدمة عالية ستلقى المؤسسات رضا المريض مما يؤدي الى حضور اكبر للزبائن من خلال تحسين النتائج السريرية والمعاملة الجيدة للأطباء مع خفض التكلفة مما سيخلق ميزة تنافسية.

-أخذت العديد من الصناعات الأخرى في قطاع الخدمات جودة الخدمة الى مستوى عال، وتقنياتها قابلة للنقل بسهولة الى الرعاية الصحية، وهذا ما يمكن الأطباء الذين يقومون برعاية المرضى التعلم منها.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية

1-دراسة: al et Bates (1999)

تهدف هذه الدراسة الى بيان أهمية نظم المعلومات لقياس وتحسين الجودة، في مستشفى Brigham General Mass ومستشفى بريغهام (BWH) ومستشفى ماساتشوستس (MGH)، وقد تم التحصل في هذه الدراسة إلى تزايد أهمية نظم المعلومات لقياس الجودة وتحسينها باستخدام نظم المعلومات، ولكي يكون قياس الجودة، يجب أن يكون متكاملًا مع توفير الرعاية الروتينية ويجب أن يتم ذلك باستخدام نظمٍ عملي المعلومات كلما أمكن ذلك.

2-دراسة Amel atourna et Christian Longhi عام 2014،بغوان Développement de l'administration électronique par les communes françaises، الالكترونية في البلديات الفرنسية،

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مساهمة ترقية الإدارة الالكترونية المحلية في البلديات الفرنسية واثبات أهمية التخلي عن الوسائل التقليدية في الخدمات الإدارية في الإدارة الالكترونية وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النتائج ومناقشتها وقد تم التحصل على عدة النتائج وهي:

-كشف نتائج التحليل البسيطة لقواعد البيانات في إطار هذه الدراسة على اكتشاف مستويات مختلف البلديات التي تستلزم طرق مختلفة لتطبيق الإدارة الالكترونية فيها،

- فئة قليلة من البلديات التي تخلت على الخدمات الإدارية التقليدية وهي الأكثر تطور تقع في مناطق الحضرية مثل (ايل دوس فرنس بوش دون بارن إضافة الى بورجو كركسون بالرغم من انها لا تقع في المناطق الحضرية، اما بالنسبة للفئتين الأخرتين اما لم تبدأ او في إطار الانطلاق،

- الخصائص الاجتماعية الاقتصادية للمستخدمين تؤثر على مدى استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال،

- حجم وكثافة السكان هو الدافع لتبني الإدارة الإلكترونية من اجل تحسين خدماتها.

3-دراسة Liang Ma et Yueping Zheng عام 2019, بعنوان National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries.

اداء الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني ورضا المواطنين تحليل في مستويات متعددة في دول أوروبية"مقال، org.iias-iias تهدف هذه الدراسة الى المعرفة العلمية العلاقة بين الأداء الفعلي من جهة وأدراك الموظفين الإدارة الإلكترونية من جهة أخرى وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج التجريبي وقد تم التحصيل على النتائج أهمها:

-تظهر النتائج التجريبية ان الأداء الموضوعي للإدارة الإلكترونية يتماشى جزئيا مع رضا المواطنين والفوائد التي يتصورها

-يمكن ان تكون المعايير في كل مكان فيها الإدارة الإلكترونية مؤشرات موثوقة لرضا المواطنين،

-رضا المواطنين بالإدارة الإلكترونية غير مرتبط بمدى مشاركتهم في هذه الإدارة،

-أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمواطنين هي التي تربطهم بخدماتها،

-يهتم المواطن باستخدام خدمات الإدارة الإلكترونية أكثر من اهتماماتهم بالإعلانات،

-وجو ترابط إيجابي بين الإدارة الإلكترونية ورضا الزبائن.

4-دراسة kolli Sihem. ouadah Khalil بعنوان la gestion électronique et son rôle dans le développement de la performance de l'administration électronique en Algérie الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تهدف هذه الدراسة الى معرفة جهود الجزائر نحو الاهتمام بتقنيات المعلومات والاتصالات ودمجها في مؤسسات العامة والإدارة المحلية لتطوير وظائف إدارية مثل القضاء على البيروقراطية وفي هذه الدراسة تم التعرف على دور الحوكمة الالكترونية في نجاحها، بينما تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الإدارة العامة لمواجهة التحولات الدولية والقوانين العالمية المتعلقة بالمنافسة، ومن خلال هذه الدراسة تم التحصل على عدة نتائج أهمها:

-أظهرت الدراسة ان الإدارة الالكترونية لا تكتفي بتحويل النظام الإداري التقليدي الى نظام الكتروني، بل هي في الواقع نظام متكامل ومعقد على جميع الابعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والتكنولوجية.

-الإدارة الالكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة من خلال التواصل الافتراضي مما يحسن سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى فعالية الوكالات الإدارية في انجاز مهامها.

-الإدارة الالكترونية مظهر معاصر يتماشى مع التوجهات العالمية نحو الموجة الرقمية وتقنيات المعلومات والاتصالات وسعى الى تسهيل انجاز الاعمال الالكترونية وتقديمها للمستخدمين بطريقة مناسبة وملائمة

5-دراسة Ali aouane . elhadi louaradi بعنوان
l'implémentation de l'administration électronique en Algérie en vue d'optimiser l'efficacité du service public
الحماية الاجتماعية 2772-3009 /

تهدف هذه الدراسة الى معرفة تقنيات المعلومات والاتصال التي تعتبر أداة قوية لتحويل الإجراءات سواء في مجتمع بشكل عام او في الخدمات العامة التي أحدث ثورة رقمية نتائج مشجعة فيما يتعلق بتحديث الإدارات وتحسين العلاقات بين الإدارات والمستخدمين ومع ذلك فهي تواجه عقبات وعدد كبير من التحديات فهذه الدراسة تبرز أهمية البالغة الإدارة الالكترونية في إرساء اقتصاد رقمي على الرغم من التباطؤ الكبير الذي تشهده الجزائر في رقمنة ادارتها العامة.

خلاصة:

تعتبر جودة الخدمات الصحية من العناصر المهمة التي تولي لها الدولة أهمية بالغة في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق تسخير جميع الموارد المختلفة منها المادية، البشرية، والتكنولوجية بهدف تحقيقها، وحتى تزيد فعالية تقديم الخدمات الصحية صار لابد من مواكبة التطور التكنولوجي بالتحول الى الإدارة الالكترونية التي تساهم في زيادة جودة نوعية الخدمة المقدمة للمواطن، وحتى يكون التحول من نظام تقليدي الى تكنولوجي ناجح.

الفصل الثاني:
الدراسة التطبيقية
لمؤسسة العمومية
الاستشفائية سيدي عايد
بحمام بوحجر

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري الذي يعد الإطار المرجعي في الدراسات والبحوث، والذي قمنا بتحديد فيه كل من الإشكالية وفرضياتها، ودواعي هذه الدراسة، وتناولنا في الفصل الأول الى اهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الرعاية الصحية سنحاول في هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال اجراء دراسة ميدانية على مستوى المؤسسة العمومية سيدي عايد بحمام بوحجر.

وسنتناول في هذا الفصل حول الخدمة الصحية في المؤسسة وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية من طرف المؤسسة العمومية واختبار عينة من الموظفين في المؤسسة ومحاولة ما تم دراسته في الجانب النظري واسقاطه في الجانب العلمي من خلال القيام بالاستبيان كأداة لجمع البيانات والاعتماد على برنامج spss ومنه تم تقسيم الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي عايد

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي عايد بحمام بوحجر.

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي عايد بحمام بوحجر

المطلب الاول: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة صحية عمومية ذات طابع إداري تتولى لتقديم مزيج من خدمات صحية، وقائية، تعليمية، تدريبية وبحثية كما تساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد.

تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بدائرة حمام بوحجر، تميزت بمساحة قدرها 5 هكتارات وشملت ما يعادل 523 من العمال، ينقسم كل من ال 58 طبيب و 290 شبه ممرضين ولديها 140 سرير موجود و 11 قسم مصالح.

فغاية هذه المؤسسة العمومية تقديم خدمات للشعب.

المطلب الثاني: نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية

أنشئت مؤسسة العمومية بربيع عبد القادر أو ما تسمى سيدي عايد سنة 1995 تقع على بعد 2 كلم من شرق دائرة حمام بوحجر تمتلك هذه مؤسسة عدة مراكز وأقسام وهي قسم الجراحة وعناية والطب الأطفال والأمومة وغسيل الكلى و 2 مخبرين (مخبر تحليل البكتولوجي ومختبر الأمراض دم) ويؤمن تغطية 87.672 نسبة موزعة على 8 بلديات وتحت دائرتين حمام بوحجر وعين الأربعاء.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ومهام المؤسسة العمومية الاستشفائية

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية

هيكل تنظيمي للمؤسسة هو الأداة أو الشكل الذي يبين توزيع السلطة والمسؤوليات، على مختلف الوحدات في المستويات الإدارية المختلفة كما يبين كيفيات الاتصال الرسمي بينها، كما هو مبين في شكل الموالي:

• المدبر: ويعين من طرف وزير الصحة ويقوم بالمهام التالية:

❖ تسيير المؤسسة؛

❖ الامر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة؛

❖ تسيير الميزانية؛

❖ مصادقة على مختل الوثائق في جدول صلاحياته.

• مكتب التنظيم العام وكذلك مكتب الاتصال والامانة العامة.

-الامانة العامة بدورها تنقسم الى:

❖ مديرية الفرعية للموارد البشرية: وهي التي تشرف على العمال لجميع فئاتهم خلال المهام التي نقوم بها يوميا من ترقية، الاجور، الخصم، التبعثات، منح التعويضات وتنظيم اوقات العمل.

❖ مديرية الفرعية للمصالح الصحية: هو مسؤول الاول والاخير عن جميع مصالح الصحية امام مدير المؤسسة ويتفرع عن هذه المصلحة ما يلي:

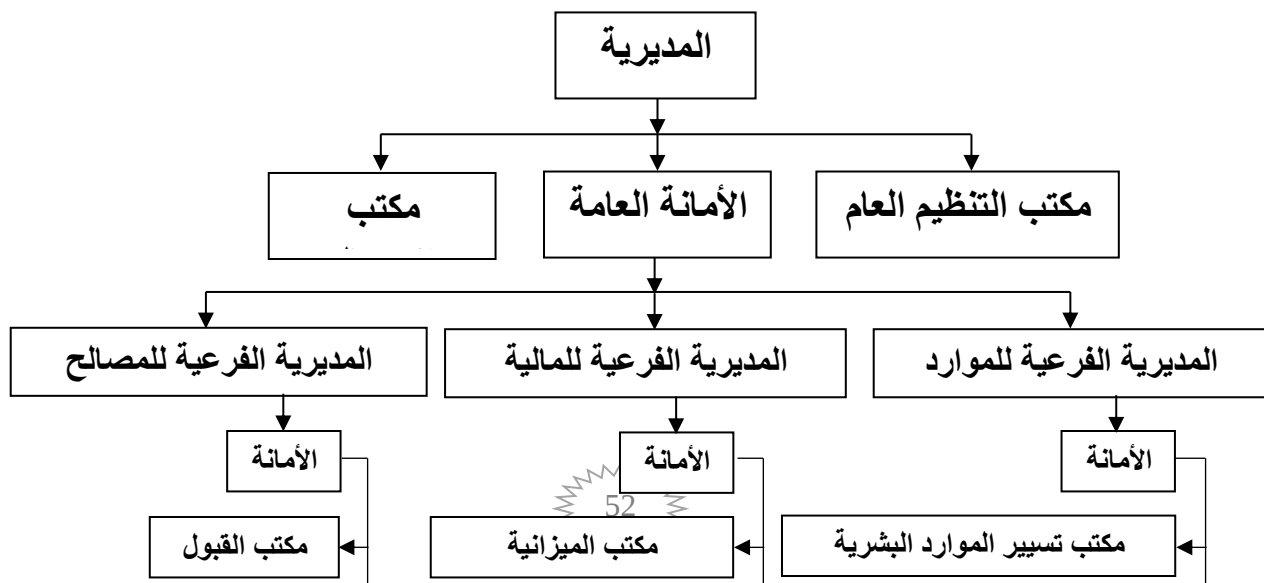
✓ مكتب قبول؛

✓ الأمانة؛

✓ مكتب التقاعد وحساب تكاليف؛

✓ مكتب تنظيم النشاطات الصحية متابعتها وتقسيمها.

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية





من أهم مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية سيدي عايد بحمام بوحجر ما يلي:

- ✓ ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والشخصي وإعادة تأهيل الطبي والاستشفاء؛
- ✓ تطبيق البرامج الوطنية الصحية؛
- ✓ ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الإضرار والآفات الاجتماعية؛
- ✓ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر"
"سيدي عايد حمام بوحجر"

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 26 لتحليل البيانات وسنتطرق إليها في ما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

1. مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 21 ديسمبر 2026 واستمرت إلى مدى 07 أيام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمه من طرف الأساتذة ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

- **البيانات الثانوية:** تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

2. أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان الى جميع العمال زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى المؤسسة بغية الاستفسار عن مدى معرفة دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسة وحقيقة تطبيقها في المؤسسات الجزائرية وبالأخص المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوججر" كذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانياً: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يشتمل مجتمع دراستنا على المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد

القادر" "سيدي عايد حمام بوججر" لسنة 2026

2. **عينة الدراسة:** اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على كافة عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" بلغ عددها 62 وكان عدد الاستثمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة بـ 62 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي أنها مناسبة للدراسة.

1. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر".
- الحدود الزمانية: امتدت فترة التربص من 21 ديسمبر 2026 إلى 27 ديسمبر 2026.

2. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: الإدارة الالكترونية.
- المتغير التابع: جودة خدمات الرعاية الصحية.

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و 12 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة وكانت محاور الدراسة على النحو التالي:

- المحور الأول: الإدارة الالكترونية.
- المحور الثاني: جودة خدمات الرعاية الصحية.

وقد تم استخدام مقياس ليكرث (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمس احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان والمتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وعلى المجيب على الأسئلة وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاث درجات، موافق أربع درجات (4) وأخيراً موافق بشدة خمس درجات (5).

الجدول رقم (01-02): درجات سلم ليكارث الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجة (أس بي أس أس)
، دار الصفاء، الأردن، 2005، ص:22.

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى ومدى تناسق عبارات الاستبيان وترابط محاوره والتي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى وما تم الإشارة، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر". من أجل التأكد من محتوى الاستبيان ووضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "الادارة الالكترونية"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول " الادارة الالكترونية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.671**	0.000

0.000	0.684**	02
0.000	0.683**	03
0.000	0.745**	04
0.000	0.830**	05
0.000	0.74**	06

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع العبارات المحور الأول " الإدارة الالكترونية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات المحور الأول " الإدارة الالكترونية " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " جودة خدمات الرعاية الصحية "

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "جودة خدمات الرعاية الصحية"

العبرة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
07	0.646**	0.000
08	0.740**	0.000
09	0.661**	0.000
10	0.124	0.338
11	0.698**	0.000
12	0.613**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. **: مستوى دلالة

0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني "رضا المؤمنين" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني "جودة خدمات الرعاية الصحية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (04-02): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	12	81%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss .

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل وهو الإدارة الالكترونية والمتغير التابع هو جودة خدمات الرعاية الصحية ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن :

جودة خدمات الرعاية الصحية (y): متغير تابع

الإدارة الالكترونية (x): متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة

من التوصيات والاقتراحات التي تستفيد منها المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر".

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول والاشكال التالية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

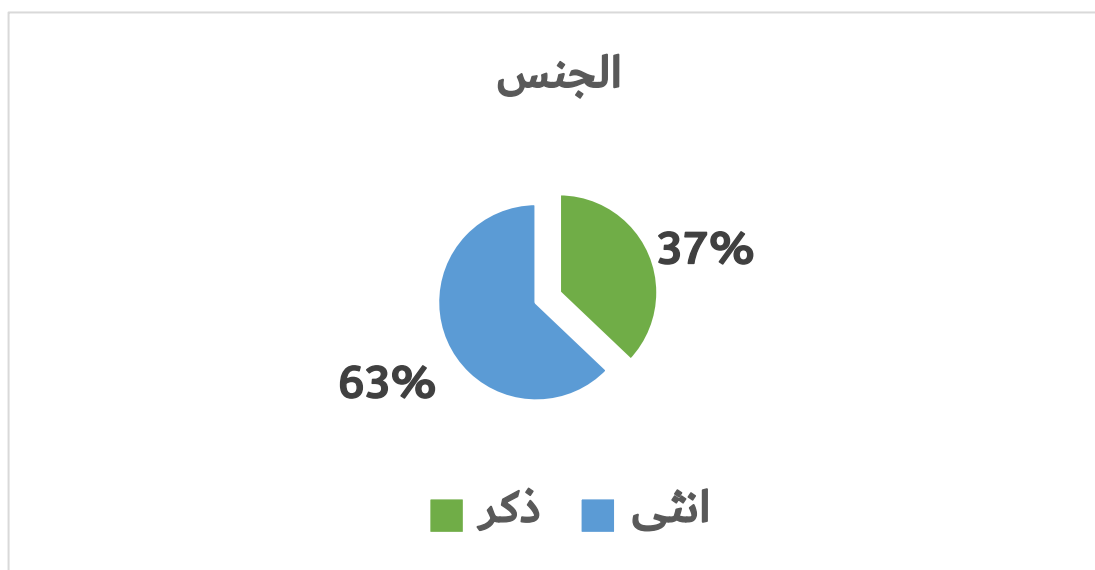
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	23	37.1%
أنثى	39	62.9%
المجموع	62	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 37,1% في حين أن نسبة الإناث تمثل 62,9% وبالتالي فإن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور بمعدل 25,8%.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

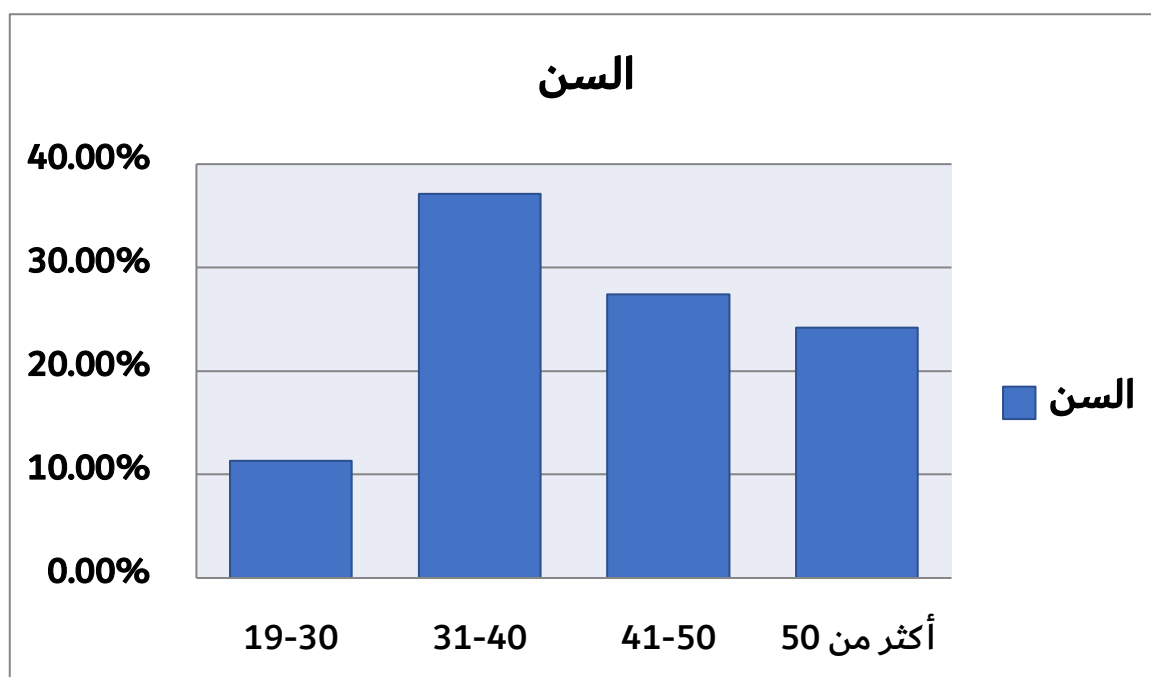
الجدول رقم (02-06): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
30-19 سنة	7	11.3%
40-31 سنة	23	37.1%
50-41 سنة	17	27.4%
أكثر من 50 سنة	15	24.2%
المجموع	62	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss.

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 31-40 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 37,1% تليها فئة الأعمار من 41-50 سنة والتي تمثل نسبة 27.4% ثم فئة أكثر من 50 سنة بنسبة 24,2% وأخيراً الفئة العمرية من 19-30 بنسبة 11,3% نلاحظ من خلال المعطيات أن المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيعة عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" تعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية 31-40 وهذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ورصيدهم العلمي وأن طبيعة عمل المؤسسة تتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

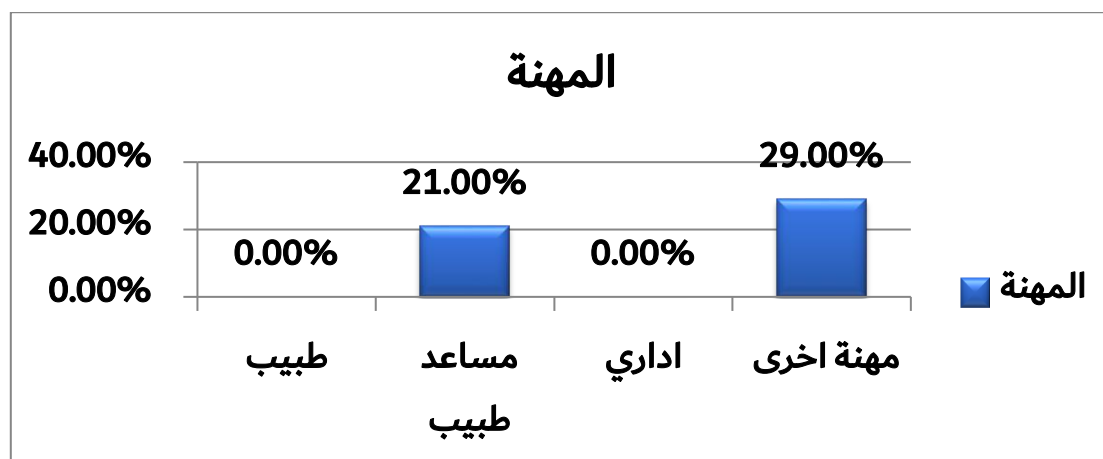
ثالثاً: توزيع العينة حسب "المهنة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (07-02): توزيع العينة حسب المهنة

النسبة المئوية %	التكرار	المهنة
11.3%	7	طبيب
21%	13	مساعد طبيب
38.7%	24	اداري
29%	18	مهنة أخرى
100%	62	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .
ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:
الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss.

بالنسبة للمهنة: نلاحظ بأن العمال الاداريين يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 38.7% تم تليها مهنة اخرى المقدرة بنسبة 29% تليها مساعد طبيب بنسبة مقدرة بـ 21% تليها طبيب بنسبة 11.3% وهذا يدل على أن المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" تقوم بتوفير مناصب شغل أكثر في منصب اداري.

رابعاً: توزيع العينة حسب "الدرجة العلمية":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (02-08): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

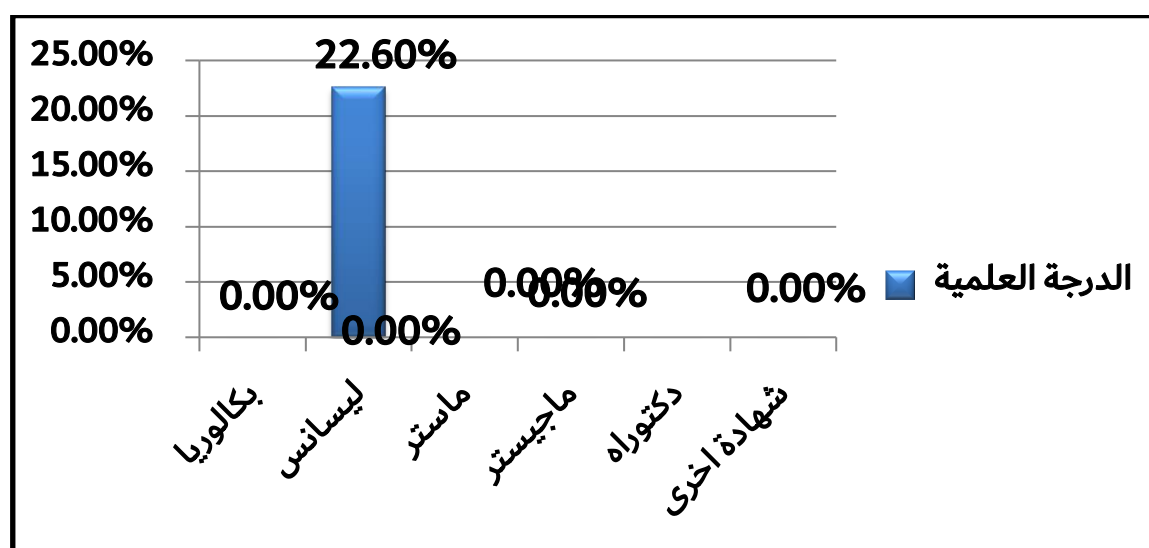
النسبة المئوية %	التكرار	المهنة
24.2%	1	بكالوريا
22.6%	14	ليسانس
11.3%	7	ماستر
1.6%	1	ماجستير

9.7%	6	دكتوراه
30.6%	19	شهادة اخرى
100%	62	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-05): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss.

بالنسبة للدرجة العلمية: نلاحظ بأن العمال المتحصلين على شهادة اخرى يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 30.60% تم تليها شهادة بكالوريا المقدرة بنسبة 24.2% تليها شهادة ليسانس بنسبة مقدرة بـ 22.6% تليها ماستر بنسبة 11.3% وثم شهادة دكتوراه بنسبة 9.7% و اخيرا شهادة ماجستير بنسبة 1.6% هذا يدل على أن المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" سيدي عايد حمام بوحجر" تقوم بتوفير مناصب شغل أكثر للشهادات اخرى.

خامساً: توزيع العينة حسب "الخبرة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

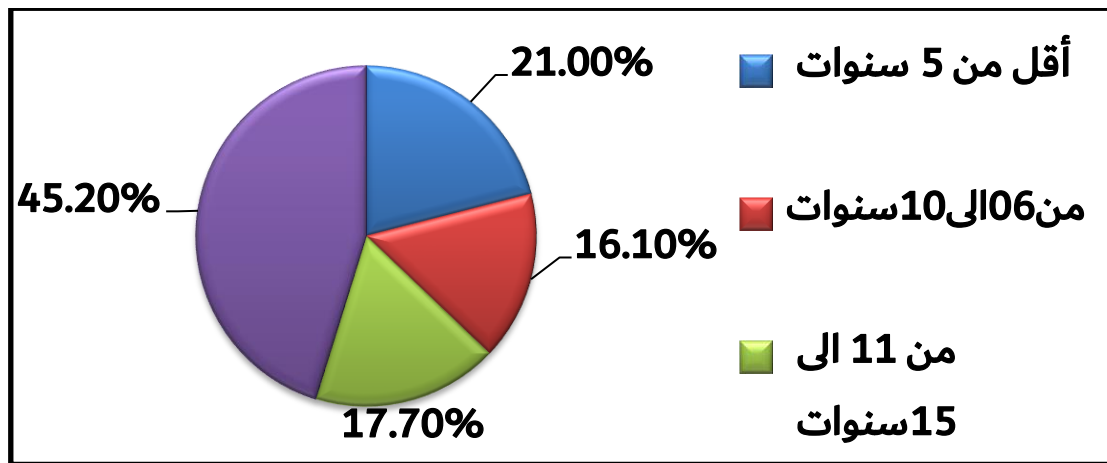
الجدول رقم (02-09): توزيع العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
21%	13	اقل من 05 سنوات
16.1%	10	من 06 الى 10 سنوات

17.7%	11	من 11 الى 15 سنة
45.2%	28	أكثر من 15 سنة
100%	62	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .
ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-06): توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss.

بالنسبة للخبرة: نلاحظ بأن العمال الذين لديهم خبرة على أكثر من 15 سنة يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 45.2 % تم تليها من 11 الى 15 سنة المقدرة بنسبة 17.7 % تليها من 06 الى 10 سنوات بنسبة مقدرة بـ 16.1 % تليها أقل من 05 سنوات بنسبة 21 % وهذا يدل على أن المؤسسة الاستشفائية العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوججر" يقوم بتوظيف وبنسبة عالية أصحاب أكثر من 15 سنة ذوي الخبرة المهنية وكفاءاتهم العالية.

♦ عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارث الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (4=1-5) و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس (0.8=5/4)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارث الخماسي

الجدول رقم (10-02): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.81	1.80-1
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكارث الخماسي.

- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة
- ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: " الإدارة الالكترونية "

الجدول رقم (11-02): تحليل عبارات المحور الأول " الإدارة الالكترونية "

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	رقم العبارة
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
	1	0.562	4.44	29	31	2	00	00	1

مرتفعة جداً				46.8%	50%	3.2%	00%	00%	
مرتفعة	4	0.795	3.92	13	35	10	4	00	2
				21%	56.5%	16.1%	6.5%	00%	
مرتفعة	3	0.652	4.03	12	42	6	2	00	3
				19.4%	67.7%	9.7%	3.2%	00%	
مرتفعة	2	0.973	4.06	24	24	9	4	1%	4
				38.7%	38.7%	14.5%	0.5%	1.6	
مرتفعة	6	1.007	3.74	12	32	11	4	3	5
				19.4%	51.6%	17.7%	6.5%	4.8%	
مرتفعة	5	1.048	3.82	15	32	7	5	3	6
				24.2%	51.6%	11.3%	8.1%	4.8%	
مرتفعة		0.63554	4.0027		مجموع عبارات المحور الأول "الادارة الالكترونية"				

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.0027 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري قدر ب 0.63554. وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة للعبارة 01 مرتفعة جداً، حيث بلغ كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نسبة 4.44- 0.562. وأما البقية كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة فهي تمثل الادارة الالكترونية وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين: 03.74 و 04.44 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري ما بين 0.562 و 1.048، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور الادارة الالكترونية فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات المؤسسة.

المحور الثاني: جودة خدمات الرعاية الصحية
الجدول رقم (12-02): تحليل عبارات المحور الثاني " جودة خدمات الرعاية الصحية "

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
07	1	8	8	30	15	3.81	1.006	2	مرتفعة
	1.6%	12.9%	12.9%	48.4%	24.2%				
08	2	20	10	23	7	3.21	1.118	5	متوسطة
	3.2%	32.3%	16.1%	37.1%	11.3%				
09	5	13	6	29	9	3.39	1.206	4	متوسطة
	8.1%	21%	9.7%	46.8%	14.5%				
10	0	3	8	31	20	3.98	0.813	1	مرتفعة جداً
	00%	4.8%	12.9%	50%	32.3%				
11	5	10	5	34	8	4.10	1.156	3	مرتفعة
	8.1%	16.1%	8.1%	54.8%	12.9%				
12	5	26	10	19	2	2.79	1.073	6	متوسطة
	8.1%	41.9%	16.1%	30.6%	3.2%				
مجموع عبارات المحور الثاني "جودة خدمات الرعاية الصحية "									
0.63977 3.462									
مرتفعة									

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.4624 بأهمية نسبية متوسطة، وبانحراف معياري إجمالي قدر بـ 0.63977.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة للعبارة 10 مرتفعة جداً، حيث بلغ كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نسبة 3.98 - 0.813.

اما العبارات 08،09،12 درجة الاستجابة كانت متوسطة اذ ان قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 2.79-3.39 وانحراف المعياري بين 1.073-1.206.

أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.48-3.81 وانحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 1.006-1.156 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور جودة خدمات الرعاية الصحية يميل إلى قبول محتوى العبارات الأخيرة.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($N \leq 60$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

• اختبار الفرضية:

لمعرفة الادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية دور الادارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية دور الادارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة خدمات الرعاية الصحية).

X1 : المتغير المستقل (الادارة الالكترونية).

a0 : الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1 : معامل الانحدار للمتغير المستقل

μ : الخطأ العشوائي

الجدول رقم (02-13): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية

قيمة الارتباط	معامل التحديد R^2	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
0.496 ^a	0.246	بين المجموعات	6.152	6.152	1	19.619	0,000 ^b
		داخل المجموعات	18.816	0.314	60		
		المجموع	24.968		61		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع جودة خدمات الرعاية الصحية والمتغير المستقل الإدارة الالكترونية، تشير R إلى ضعف الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 49.6% وهي درجة ارتباط ضعيفة، كما أن معامل التحديد R^2 تشير إلى أن المتغير المستقل الإدارة الالكترونية يفسر 24.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع جودة خدمات الرعاية الصحية.

تشر نتائج تحليل التباين الاحادي الى ان مستوى الدلالة Sig 0.000b أصغر من 0.05 و عليه نقول أنه هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (02-14): نتائج تحليل الانحدار الخطي للإدارة الالكترونية على جودة خدمات الرعاية الصحية

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
جودة الرعاية الصحية	الجزء الثابت	1.462	/	3.199	0.002
	الإدارة الالكترونية	0.500	0.496	4.429	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين جودة خدمات الرعاية الصحية والادارة الالكترونية حيث بلغ معامل الانحدار الادارة الالكترونية 0.500 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الادارة الالكترونية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.500 من المتغير التابع لجودة خدمات الرعاية الصحية.

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 4.429 وهي أكبر من t الجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0,000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن جودة خدمات الرعاية الصحية هو متغير مفسر للإدارة الالكترونية وبالتالي نقول إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" مما يعني رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والتمثلة فيما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير جودة خدمات الرعاية على الادارة الالكترونية

$$Y=1.462+0.5X1$$

خلاصة:

المؤسسة الاستشفائية في الجزائر هي مرفق عمومي تابع لقطاع الصحة، يهدف الى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمواطنين، من خلال الشخيص والعلاج والاستشفاء، اضافة الى القيام بمهام الوقاية والتكوين والبحث العلمي، وذلك في إطار تنظيم قانوني يضمن تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية.

وفي إطار الدراسة التطبيقية التي تم إجراؤها داخل المؤسسة الاستشفائية، تبين أن اعتماد الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل ملحوظ في تطوير الأداء الإداري والطبي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى. فقد تم الانتقال تدريجياً من النظام التقليدي القائم على التسجيل الورقي والمعالجة اليدوية للبيانات إلى نظام معلومات رقمي يعتمد على إدخال وتخزين وتبادل البيانات إلكترونياً، مما عزز من دقة المعلومات وسهّل عملية تحديثها واسترجاعها عند الحاجة.

أصبح إدخال البيانات الخاصة بالمرضى يتم عبر نظام معلومات طبي إلكتروني بدل السجلات الورقية، الأمر الذي قلل من الأخطاء الناتجة عن الكتابة اليدوية أو فقدان الملفات، كما عزز من حماية المعطيات الصحية وضمان حفظها بشكل منظم وآمن. هذا التحول الرقمي ساعد أيضاً في تحسين عملية الأرشفة الإلكترونية للسجلات الطبية، مما سهّل الوصول السريع إلى التاريخ المرضي للمريض والتحاليل السابقة والأدوية الموصوفة.

ومن الناحية الإدارية، ساعدت الإدارة الإلكترونية في تحسين الرقابة على الأداء، وتتبع الأنشطة اليومية، وإعداد التقارير الإحصائية بشكل آلي ودقيق، مما وفر قاعدة بيانات تساعد الإدارة العليا على اتخاذ قرارات مبنية على معطيات حقيقية. كما ساهم النظام الرقمي في ترشيد الوقت والجهد وتقليل التكاليف المرتبطة باستخدام الوثائق الورقية.

ومن خلال هذا الفصل تم مناقشة الجانب التطبيقي لغرض الإلمام بجميع عناصر الدراسة وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي وهذا من خلال إسقاط الدراسة المتمثلة في الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية على المؤسسة العمومية الاستشفائية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر" وكذا للإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات سابقة الذكر.

خاتمة عامة

وفي ختام الدراسة، يمكن القول ان الثورة المعلوماتية فرضت بكافة أشكالها وتطبيقاتها تحديات كبرى أمام الإدارات وهذا ما جعلها تسعى جاهدة إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية المواكبة التطورات العصر الرقمي نظرا إلى فوائد مساهمتها الكبيرة في تحسين جودة الخدمات الصحية والارتقاء بجودتها.

ساهمت الإدارة الالكترونية في تنمية السلوك الإبداعي التكنولوجي للموظفين، بما يساعد على تبسيط الإجراءات الإدارية وتسريع عملية صنع القرار، بأسرع وقت وبأقل تكلفة، وتمكين الإدارة من التخطيط بكفاءة وفاعلية. فالإدارة الالكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة، والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة، وتقديم جودة خدمات وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر. والمؤسسات الصحية كسائر المؤسسات تسعى الى تبني الإدارة الالكترونية كأسلوب حديث لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية والعمل على تحسين نوعية خدماتها.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لغرض تحديد الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وذلك من خلال دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية بربيع عبد القادر –سيدي عايد حمام بوحجر وقد توصلت الدراسة النظرية والميدانية إلى جملة من النتائج والتوصيات كما يلي:

نتائج الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة الصحية؛

✓ حسب الدراسة الميدانية الموظفين في المؤسسة الاستشفائية هم الأكثر تأثيرا في تحسين جودة الخدمات الصحي؛

✓ ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية الى رفع كفاءة وفعالية الإدارة العامة للمؤسسة الاستشفائية من خلال تسيير مصالح الافراد كتنقيص الإجراءات والسرعة في تنفيذ الخدمات؛

✓ أظهرت نتائج الاستبيانات أن نسبة كبيرة من الموظفين تعتبر الادارة الالكترونية معقدة رغم محاولات التبسيط، ما يعيق التسهيلات في خدمات الرعاية الصحية.

وفي الأخير يتم قبول فرضية بديلة ورفض الفرضية الصفرية
يوجد اثر ذو دلالة إحصائية دور الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات الرعاية الصحية عند مستور معنوية 0.05.

توصيات الدراسة:

- ✓ التركيز على نشر الوعي بأهمية استخدام خدمات الكترونية وإشعار المواطن بالطمأنينة في استخدامها من خلال وسائل الإعلام والمنتشرة والجميع فئات المجتمع؛
 - ✓ العمل على دعم الاستفادة من الخدمة الصحية عن بعد؛
 - ✓ ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين المؤسسة من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة الصحية؛
 - ✓ الحرص على إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يمكن المريض من الاستفادة الموقع مباشرة؛
 - ✓ ضرورة الاطلاع على تجارب دولية ناجحة في تطبيق الإدارة الالكترونية ومحاولة استخراج نقاط القوة وتدارك نقاط الضعف.
- وبهذا، يتضح أن الإدارة الالكترونية تشهد نقصاً في تحقيق النتائج المرجوة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات الرعاية الصحية، مما يستدعي اتخاذ إجراءات تصحيحية لتعزيز فعاليات وتحقيق أهداف الإدارة الالكترونية في جميع الخدمات.

قائمة المراجع



- جمعة إسماعيل العياط (2015)، الإدارة الالكترونية، الطبعة العربية، دار النشر والتوزيع عمان.
- حسن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الحيزاوي محمد (2007) - مبادئ الإدارة الالكترونية، البيان النشر والتوزيع الرياض، الطبعة الأولى.
- عبد الله شمري (2023)، تطبيق الإدارة الالكترونية، العراق.
- العزب مدحت محمد (2023)، المفاهيم الأساسية في الإدارة الخدمات الصحية الطبعة أولى نشر خاص.
- علاء عبد الرزاق سالمي وخالد إبراهيم السالمي (2008)، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر عمان.
- عمان العبدلي (2019)، كتاب الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة، دار البازوني العلمية للنشر والتوزيع.
- كافي مصطفى يوسف (2021)، إدارة مؤسسات الطبية رسلان للمكتبات.
- محمد المير أحمد (2009)، الإدارة الالكترونية، دار البازوري العلمية، عمان، الأردن.
- محمد سمير احمد (2008)، الإدارة الالكترونية، دار النشر عمان الطبعة الأولى، 2009.
- نجم عبود نجم (2004)، الإدارة الالكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للمملكة السعودية.
- ياسين سعد غالب (2010)، الإدارة الالكترونية، دار البازوري العلمية للنشر، عمان.

2-المقالات و المجلات العلمية:

- احمد فتحي الحيث (2017)، أثر تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في تعزيز فعالية البنوك وكفاءتها، مصر.
- أسماء يوسف، سرلوي تيشات (2020)، واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المريض في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صدافة، مجلة اقتصادية للتنمية الاقتصادية، ورقلة.
- اعيد عواطف، شرون رقية (2023)، مساهمة التسويق الرقمي في تحسين جودة الخدمات الصحية في الجزائر من وجهة نظر المريض، مجلة المهل الاقتصادي، المجلد 06 , العدد 01, جامعة الشهيد لخضر بالوادي الجزائر.
- ام الخير الحوارج (2019)، مفاهيم عامة حول الإدارة الالكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 01. جامعة الشهيد محمد لخضر الوادي، الجزائر.

- ام الخير قوارع (2018)، مقارنة نظرية حول الإدارة الالكترونية، مجلة المجتمع والرياضة، جامعة الشهيد دحمه لخضر الوادي، الجزائر.
- بالطي ياسين واخرون، (2023)، تطبيقات الإدارة الالكترونية ودورها في التخفيف ضغوط العمل، مجلة الروافد للدراسات والأبحاث في علوم الرياضة. المجلد 03، العدد 01.
- بت تريج بن تريج، معزوزي عيسى (2018)، ابعاد جودة الخدمات ودورها في تحقيق التميز دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، الاغواط، مجلد 02، العدد 01.
- بديسي فهيمة (2011)، جودة الخدمات الصحية الابعاد والمؤشرات، مجلة اقتصاد والمجتمع، جامعة مستوري قسنطينة، العدد 7.
- برباش العيد (2024)، إثر الإدارة الالكترونية على النشاط الإداري، المجلد 13، العدد 01، سطيف مجلة القانون.
- بركان انيسة، قوجيل سهام (2021)، تفعيل دور الإدارة الالكترونية في إدارة الازمات والكوارث، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، المجلد 14، العدد 02.
- بطاهر بختة (2018)، دور التسويق الصحي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية، مجلة مثل الاقتصادي، العدد الأول، جامعة الوادي الجزائر.
- بلوش حنان يوسف مبرر احسين (2023)، متطلبات تحقيق الإدارة الالكترونية، مجلة التربية، جامعة الكويت، العدد 124.
- بن عيشي عمار، ابعاد الجودة الخدمة الصحية ودورها في تحقيق رضا الزبون، مجلة الإدارة والاعمال والدراسات الاقتصادية، الجزائر.
- بوخلوة باديس، خود ميسة جمال، تقييم جودة الخدمة الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 15، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- بوعمامة مريم، بوهدة شهرزاد (2020)، أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات في المؤسسة العمومية، مجلة اكااديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، جامعة تمنراست، المجلد 01، العدد 02 الجزائر.
- تبون عبد الكريم (2021)، الإدارة الالكترونية الأهمية والمتطلبات، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 10، العدد 02، الجزائر، ص 394.
- تيقاوي العربي (2017)، مدى إدراك أهمية قياس جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية في الجزائر دراسة مقارنة بين فئة العاملين وبين مستشفيات، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الثاني والعشرون، جامعة ادرار.

- جاسم هناء حميد (2024)، جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة وأثرها في رضا المريض، دراسة استطلاعية في مستشفى الملكي الأصلي، مجلة كلية مجلة جامعة، المجلد 07، العدد 02.
- حذمر زينب، يحيى مريم (2018)، جودة الخدمة الصحية ورضا المريض في المؤسسة الاستشفائية، مجلة الاحياء، المجلد 18، العدد 21، جامعة باتنة.
- حمزة كوايك (2017)، تقييم جودة الخدمات الصحية بالقطاع الصحي العمومي لولاية البلدية من منظور تغطية الصحة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 12، العدد 1، جامعة مدينة الجزائر.
- حميد راشد، عبيد الدرعي (2022)، متطلبات تطوير الإدارة الالكترونية لرفع الكفاءة المهنية لمديري المدارس الجلفة، مجلة كلية التربية، جامعة منصور العدد 120.
- حنان بودية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة داخلية الفلسطينية حالة دراسة، الإدارة العدد 57.
- خروف منير، فريحة ليندة، بوعزيز ناصر (2021)، قياس مستوى جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 11، العدد 01، جامعة الشهيد محمد لخضر عنابة.
- دبون عبد القادر (2012)، دور التحسين المستمر في تفعيل جودة الخدمات الصحية، مجلة الباحث، العدد 11، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر.
- دريعة رمزي بهاء الدين (2019)، الإدارة الالكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف، مجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية المجلد 56، العدد 1، الجزائر.
- ربيع شفيق لطفي عطير (2017) تطبيق الإدارة الالكترونية، مجلة درجة التوافر.
- رجاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، (2017)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشرات للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 03.
- رضوان علاء فرح الحسن (2021)، دور المهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى الجودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على مرضى المتعاملين مع المستشفيات، مجلة العلمية الاقتصاد وتجارة.
- الرعي حميد وراشد عبيد (2022)، متطلبات تطوير الإدارة الالكترونية للرفع الكفاءة المهنية لمديري المدارس، المجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 120.
- زويش بلال (2011)، جودة الخدمات الصحية الخصائص الابعاد المؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 07، جامعة منتوري قسنطينة.
- سعد محمد علي (2022)، قياس جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الحدود الشمالية من منظور المرضى المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 03، العدد 02.

- سلامي نادية (2015)، الإدارة الالكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، جامعة باتنة، العدد الرابع، جوان.
- سناني لبنه (2023)، جودة الخدمات الصحية مدخل مفاهيمي، مجلة سوسبيولوجيا، مجلد 07، العدد 01.
- شفيقة درموشي، وليد لطفي، (2024)، تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية العمومية في الجزائر خلال الازمات الطارئة جائحة كورونا نموذجا، مجلة الاقتصاد والمال والاعمال، المجلد 08، العدد 04.
- طارق بن قسبي (2017)، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة الاقتصاد والمال والاعمال، المجلد الثاني، ديسمبر.
- عابد عبد الكريم غريسي وشريف محمد (2019)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، مجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث.
- عايد عبد الكريم غريسي، شريف محمد (2013)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، مجلة الجزائري المالية العامة.
- عائشة العيدي، مسعودي العيد (2020)، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الابتدائية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 14، العدد 02.
- العتبي عبد الله ضاوي (2019)، جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين، المجلد العشرون، العدد 01، جامعة الطائف السعودية.
- عطوي سميرة (2020)، الإدارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الامريكية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 14، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة.
- عمار أسماء، حمادي لمياء (2021)، إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة مستشفى الام والطفل بتلمسان، مجلة الاقتصاد والمال والاعمال، المجلد 06، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.
- قلمين محمد هشام، لرداي يوسف (2019)، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.
- ما يده محمد فيصل، لكمونة إبراهيم (2022)، تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالجزائر مجلة الاقتصادية والتنمية المستدامة، العدد 01، المجلد 05، جامعة الهيد حمه لخضر الوادي.
- مداني احمد، خليفي رزقي (2020) قياس جودة الخدمة لمؤسسة الاتصالات الجزائر دراسة عينة من المستهلكين النهائيين بمدينة، جلفة، مجلة دفاتر اقتصادية، مجلد 11، العدد 01.

- مسعد اسمهان علي محمد (2023)، الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثروة العام، مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، مجلد 06 العدد 04.
- مسغوني منى، مخالفي امينة، تباني رزيقة (2019)، ارتباط رضا الزبائن بمستوى جودة الخدمة وفق الأداء الفعلي، مجلة الابتكار والتسويق، مجلد 06، العدد 01.
- مكيدة علي، بن عيادة فريدة، (2016)، واقع اعتماد نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية، مجلة جزائرية الاقتصاد ومال، العدد 06.
- موسى عبد الناصر، محمد قريش (2011)، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي مجلة الباحث.
- ميهي وئام، القفل بسمة (2024)، واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 11 العدد 03.
- الهام شيلي (2019)، واقع تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- هداجي عبد الجليل، المومن (2021)، عبد الكريم، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين ادار الموارد البشرية، مجلة الاقتصاد وإدارة الاعمال، المجلد 14، العدد 02.
- وهيبة جليل ومنير نوري (2021)، نظام الإدارة الالكترونية ودوره في تحسين وظائف إدارة الموارد البشرية في قطاع التربية الوطنية دراسة ميدانية عبي مستوى مديرية التربية لولاية غليزان، مجلة ايليز للبحوث والدراسات المجلد 06، العدد 01، الجزائر.
- وهيبة حيرش، سمير يوسف خوجة (2021)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحفارية، المجلد 7، العدد 02، جامعة الحاج لخضر باتنة.

3-الرسائل و الأطروحات:

أطروحة الدكتوراه:

- اوسليمان سمية (2022)، استراتيجيات جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وثيقة الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر.
 - بن الحبيب عبد الرزاق (2016)، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.
 - بن فرحان عبد المنعم (2018)، انعكاسات أنماط تسيير المؤسسة العمومية للصحة بالجزائر على نوعية الخدمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
 - خلايفة علمي (2020)، تحول نحو إدارة الكفاءات بالمؤسسة صحية وأثرها على جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسات العمومية للصحة لولاية وادي، جامعة الجزائر.
- 03.

- سلطاني وفاء (2016)، تقييم مستوى الخدمات الصحية في الجزائر واليات تقييمها، جامعة باتنة 1.
- العباسي رمزي (2021)، تقييم جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة من وجهة نظر الزبون، جامعة حمه لخضر الوادي.
- مريم ساري (2019)، الإدارة الالكترونية ودورها في عصرنة الإدارة العمومية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر.
- منصور هاني سمير (2023)، الابداع التنظيمي وأثره في مستوى الجودة الخدمة، دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية في المحافظات الجنوبية، جامعة الجزائر 3.
- هرماس محمد (2021)، متطلبات الإدارة الموارد البشرية لجودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الجزائرية، الجلفة، جامعة زيان عاشور.

مذكرة الماجستير

- حماد مختار (2007)، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر.
- عتيق عائشة (2012)، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، رسالة تخرج لنيل شهادة الماجستير في التسويق الدولي، جامعة أبو بكر بكايد، تلمسان.
- الغزالي عبد الجليل على (2014)، جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المريض دراسة ميدانية على المستشفيات العامة الواقعة في نطاق مدية تيغازي مذكرة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة جامعة تيغري.
- قيان كمال احمد مصلح (2016)، تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية اليمنية، رسال مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الاكاديمية اليمنية للدراسات العليا صفاء اليمن.
- مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الادارة الالكترونية في تحسسي جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في الاقتصاد والعلوم الادارية تخصص ادارة الاعمال، جامعة الازهر غزة، 2001.
- معوج سعيد (2023)، أثر نظم المعلومات على جودة الخدمة الصحية في الجزائر دراسة حالة المركز الاستشفائي الجامعي محمد لمين دباغين باب الواد، جامعة الجزائر 03.
- نور الدين بو عنان، الادارة الالكترونية وأثرها على تحسين جودة الخدمة الصحية مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم التسيير، 2006-2007.

- باينة سيفون، دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- بليلي أسماء (2018)، انعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الالكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية مداخله بعنوان تقنيات الإدارة الالكترونية في تحقيق المصلحة العامة، جامعة محمد بوضياف، مسيلة.
- بورناز حياة (2018)، الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر بين إشكاليات التسيير ورهانات التحويل للمستشفيات نموذجاً، ملتقى وطني الأول حول التسيير الصحي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
- جمعي محمد، لملتقى العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني مداخله بعنوان: دور الإدارة الالكترونية في مجال تحسين خدمات الصحة العامة، جامعة الجزائر 02.
- شعبان خرج (2013)، الحوكمة الالكترونية اطارها النظري والمفاهيمي — مداخله ضمن ملتقى العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحوكمة الالكترونية، جامعة البليدة، يومي 13، 14 ماي.
- العوض احمد ومحمد الحسن (2010)، الإدارة الالكترونية، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العالمي الأول الإدارة الالكترونية، طرابلس.
- فروانة حازم احمد (2021)، جودة الخدمات مطبوعة، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان.
- لعزوز خديجة، فريحة ليندة (2018)، ملتقى وطني اول حول الصحة وتحسين خدمات صحية في الجزائر بين إشكاليات للتسيير والرهانات تمويل المستشفيات نموذجيا واستمارة مشاركة، جامعة 8ماي1945قالمة.
- لغرورة أبو بكر، الباي محمد، تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الاستشفائية الخاصة من وجهة نظر المرضى دراسة حالة مصلحة ابن حيان بالوادي، الملتقى الوطني حول الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الجزائر إشكاليات التسيير والرهانات التمويل، جامعة 08 ماي 1945 قالمة.
- محمد صبري، خميس أبو حبيب، ورقة بحث بعنوان الإدارة الالكترونية بين الواقع والتطبيق قدمت في ملتقى تكنولوجيا المعلومات، كلية تكنولوجيا معلومات، جامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

قائمة اللاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة
تخصص مالية المؤسسة



الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر" "سيدي عايد حمام بوحجر"

السادة المحترمين،

السادة: موظفي المؤسسة، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.....
تحية طيبة، وبعد

تقوم الطالبتان بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى قياس " الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية "بربيع عبد القادر " "سيدي عايد حمام بوحجر"

" وذلك في طور الإعداد لشهادة الماستر " تخصص مالية المؤسسة ".
وعليه فإننا نرجو منكم التكرم بمساعدتنا والإجابة على الأسئلة المطروحة والفقرات المطروحة من خلال التعبير عن رأيكم بوضع علامة (×).
كما نعلمكم أن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي فقط وأن كل إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة.

تقبلوا فائق التحية والاحترام

إشراف

إعداد الطالبتين:

الأستاذ: أ.د. حولية يحيى

- زقرار وفاء

- تورابي زهرة احلام

الجزء الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس



أنثى

☐ 31-40 سنة
☐ أكثر من 40

☐ أري
☐ مهنة

☐ مستوى ماجيستر
☐ مستوى
☐ شهادة

☐ 1

☐ أكثر

ذكر

☐

(2) العمر

☐ 19-30 سنة
☐ 41-50 سنة

(3) المهنة

☐ طبيب
☐ مساعد طبيب
☐ أخرى

(4) الدرجة العلمية

☐ مستوى بكالوريا
☐ مستوى ليسانس
☐ مستوى الماستر

(5) الخبرة

☐ اقل من 5 سنوات
☐ الى 15 سنة
☐ من 6 الى 10 سنوات
☐ من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الدراسة.

المحور الأول: الادارة الالكترونية

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	تتوفر الاجهزة الحاسوب اللازمة لأداء اعمال المؤسسة					
02	تقوم المؤسسة باستخدام اجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق					
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة					
04	البرمجيات والاجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة					
05	البرمجيات والاجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية					
06	تتوفر وسائل الاتصال متطورة كالبريد الالكتروني والفايسبوك					

المحور الثاني: جودة خدمات الرعاية الصحية

الرقم	العبارات	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
-------	----------	-----------	-----------	-------	-------	-------------

				موافق تماما		
					يقدم المستشفى كافة الخدمات التي يحتاجها المرضى	07
					يوفر المستشفى تكنولوجيا المعلومات والاتصال لحجز مواعيد الفحص والاستفسارات	08
					يملك المستشفى موقع الكتروني يمكننا من الاطلاع على الخدمات الصحية التي يقدمها	09
					تتوفر صيدلية المستشفى على كل الأدوية التي يحتاجها المرضى	10
					يحصل المريض على كل المعلومات التي تخصه في الوقت المناسب	11
					لدى المرضى القدرة على طلب بعض الخدمات الكترونيا	12

شكرا على حسن تعاونكم معنا