



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور - خنشلة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

إشراف الأستاذة:

- دلال عجالي

إعداد الطالبين:

سامي خانمي

فواز مسعودي

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة الأصلية	الرتبة	الإسم و اللقب
رئيساً	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ التعليم العالي	شامية بن عباس
مشرفاً ومقرراً	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر-أ-	دلال عجالي
مناقشاً	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر-أ-	خولة مناصرية

دفعة التخرج: 2023

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، نحمده حمدا كثيرا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، وعلى كل نعمة أنعمها علينا وعلى والدينا الكريمين.

الحمد والشكر لله وحده لا شريك له.

فحمدا وشكرا لله تعالى الذي أعانني وسدد خطاي وأنار لي طريق النجاح.

وعملا بالحديث النبوي الشريف " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

حديث رواه (أحمد أبو داوود الترمذي)

نتقدم بوافر الشكر والتقدير الى الأستاذة الفاضلة

"دلال عجالي" على قبوله الإشراف على هذا العمل، وعلى كامل

الدعم والمساندة والنصائح القيمة، وكافة التوجيهات وذلك طيلة إنجاز هذا

العمل.

إهداء

اللهم لك الحمد ولك الشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك،
والصلاة والسلام على نبينا محمد نبي الرحمة صلى الله عليه وسلم المبعوث رحمة للعالمين.
اللهم إهدنا لما تحب وترضى، اللهم هب لنا علما ينتفع به،
وعملا يقرنا إليك، وهبنا صبرا وثباتا في الدين.
أهدي ثمرة هذا الجهد والعمل المتواضع الى من قال في شأنهما الله عز و جل:
"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا."

والدي الحنون

والدي الحنونة ومنبع العطاء

الى كل إخوتي وأخواتي

الى كل أفراد عائلة...

الى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة في هذا العمل والجهد المتواضع.

أهدي عملي هذا الى كل هؤلاء راجيا من الله تعالى


أن يتقبل منا ثمرة هذا العمل والجهد المتواضع،

غانمي سامي

الاهداء

الى اللذين اوصانا الله ان نحسن اليهما بعد عبادته
الى اعز ما املك في الوجود لي امي اطال الله في عمرها. اليك:
الى ينبوع العطاء والثقة بالنفس الى من نزع من روحه وراحته لاسعادي
والله انت نعم الرجل ونعم الخليل ونعم البعل
اليك ابتاه
اليك: الى مصدر المحبة والحنان الى من سهرت وشفقت وتعبت لراحتي
الى من انارت دربي بنصائحها
الى من في كفها الاحسان وقلبها دافئ بالحب والسلام
الى احلى بستان يموج بالفل والياسمين والريحان
اليك: اماه
الى كل اخوتي وسندي في هذه الدنيا
الى كل أصدقائي
الى كل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة والتقدير
الى كل من نسيه القلم وحفظه القلب

فواز مسعودي



فہرس

المحتویات

فهرس المحتويات

مخوان الممئوى

الصمفة

الشكر والعرفان

إهداء

قائمة الجداول و الأشكال

فهرس المحتويات

مقدمة

أ-د

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية

02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
03	المطلب الأول: تعريف الإدارة الإللكترونية
03	المطلب الثاني: أهداف وأهمية الادارة الالكترونية
06	المطلب الثالث: مبادئ الإدارة الإللكترونية
07	المبحث الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية
07	المطلب الأول: خصائص الادارة الالكترونية
08	المطلب الثاني: عناصر الإدارة الإللكترونية
09	المطلب الثالث: وظائف الإدارة الالكترونية
11	المبحث الثالث : الإدارة الإللكترونية في الجزائر
11	المطلب الاول: واقع الجاهزية الإللكترونية في الجزائر
15	المطلب الثاني: متطلبات تفعيل الإدارة الالكترونية في الجزائر
16	المطلب الثالث: معيقات الإدارة الإللكترونية في الجزائر
19	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

21	تمهيد
22	المبحث الأول: ماهية الجودة
22	المطلب الأول: تعريف الجودة

22	المطلب الثاني: أهداف الجودة
23	المطلب الثالث: مبادئ الجودة
25	المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمات الصحية
25	المطلب الأول: تعريف وأهمية جودة الخدمات الصحية
27	المطلب الثاني: متطلبات وأبعاد جودة الخدمات الصحية
30	المطلب الثالث: مبادئ جودة الخدمات الصحية
31	المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية
31	المطلب الأول: الصحة الإلكترونية
32	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع الصحة
33	المطلب الثالث: آفاق الجزائر في مجال الصحة الإلكترونية
35	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دور الادارة الاليكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار-	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
38	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة
39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتنظيمها المالي والإداري
45	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
45	المطلب الأول: منهج ومجتمع عينة الدراسة
46	المطلب الثاني: ادوات الدراسة
47	المطلب الثالث: اختبار الاستبيان
49	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الأول: عرض النتائج
54	المطلب الثاني: مناقشة نتائج دراسة الاستبانة
56	المطلب الثالث: مناقشة واختبار الفرضيات
58	خلاصة الفصل

60

63

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

ملخص الدراسة

قائمة الجداول والأشكال

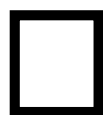
• الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أبعاد جودة الخدمة بالمؤسسات الصحية	29
02	يمثل عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والاستبيانات القابلة للدراسة	46
03	نتائج اختبار kolmogrov –sminrov test	47
04	نتائج اختبار الفا كرومباخ	48
05	خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس	49
06	متغير الخبرة	50
07	متغير التعليم	51
08	تحليل عبارات المحور الاول	52
09	تحليل عبارات المحور الثاني	53
10	علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية	56

• الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مبادئ الجودة	24
02	متطلبات تطبيق جودة الخدمات الصحية	28
03	خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس	49
04	متغير الخبرة	51
05	متغير التعليم	52

مقررة



تعد الادارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة الى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والمؤسسات الحكومية، فضلا عن تجنب الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تحسين جودة الخدمة للمواطنين، بالإضافة إلى ما تتميز به الادارة الالكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

ان الصحة تطلع انساني عالمي ونمن الحقوق الانسانية، ويمكن الحكم على تقدم المجتمع، سواء الغني أو الفقير بنوعية صحة مواطنيه، ومدى عدالة توزيع الصحة في أنحاء المجتمع المختلفة، ودرجة الحماية من التهميش نتيجة لسوء الصحة، ان جودة الخدمات الصحية أساسية في هذا المجال ولعمل اللجنة المعنية بالمحددات الاجتماعية للصحة.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى جاهدة لمواكبة هذه التطورات ولعل من أهم القطاعات التي بدأت التغيير نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية قطاع الخدمات الصحية، فبالنظر لحساسية هذا القطاع وأهميته من خلال أنه يعنى بحياة الناس، فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية به سيساعد في تحسين تقديم الخدمات الصحية والاستفادة من مزايا الوقت.

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية عاملا مساعدا في تحسين تقديم الخدمات الصحية والاستفادة من مزايا الوقت والتكلفة.

. وبالتالي حددت إشكالية الدراسة بالتساؤل التالي:

← هل تساهم الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية

السعدي معمر-ششار-؟

ومن هذه الإشكالية الرئيسية نطرح التساؤلات التالية:

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

- هل هناك معيقات لتطبيق الادارة الالكترونية؟

2- فرضيات الدراسة:

على ضوء مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

تساهم الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية السعدي معمر -
ششار .

الفرضية الفرعية:

- تعمل المؤسسة على تطبيق مبادئ الجودة (ادارة العلاقات) في تقديم الخدمات الصحية؛
- توجد العديد من المعوقات التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونية.

3- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- كون نشاطات الادارة الالكترونية تشمل الإنسان والبيئة ؛
- دور الادارة الالكترونية في الخدمات لتلبية حاجات ومتوقعات عملائها وأصحاب مصالح الآخرين؛
- بيان تطبيقات الادارة الالكترونية في الجزائر؛
- كون الخدمات الصحية هي أساس من أسس حياة الانسان.

4-أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- تقديم إطار نظري يعرض مختلف تفاصيل الادارة الالكترونية؛
- عرض اطار نظري يعرض لجودة الخدمات الصحية؛
- اظهار اهمية الادارة الالكترونية في المؤسسة الاستشفائية السعدي معمر -ششار-؛
- المساهمة في توسيع مجالات البحث العلمي.

5- دوافع اختيار الموضوع:

- هناك مجموعة من الاعتبارات والأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع وهي:
- ازدياد الحاجة الى الادارة الالكترونية؛
- الرغبة الشخصية للتعلم اكثر في مجال جودة الخدمات الصحية؛
- ارتباط الموضوع بمجال التخصص.

6- صعوبات الدراسة:

اهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا تمثلت في:

- ضيق الوقت المخصص لإنجاز البحث؛

-نقص الدراسات بنفس العنوان؛

-تعدد المعاني لبعض المفاهيم.

7- حدود الدراسة:

لقد تمت هذه الدراسة في حدود زمنية ومكانية كما يلي:

-الحدود الزمنية: تمت الدراسة المتعلقة بالإطار النظري (جانفي-مارس/2023)، والدراسة المتعلقة

بالإطار التطبيقي (مارس -أفريل/2023)

-الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة في المؤسسة الاستشفائية السعدي معمر-ثشار-

8- الأدوات المستخدمة والمنهج المتبع في الدراسة:

-الجانب النظري: اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي وهذا في قصد تحديد عناصر المشكلة المراد بحثها،

فتعرضنا لاهم المفاهيم المتعلقة بالموضوع قصد الوصول الى معرفة دقيقة وتفصيلية لعناصر موضوع

البحث.

- الجانب التطبيقي: تم الإعتماد في هذا الجانب على المنهج الوصفي و التحليلي، حيث تم الإعتماد

على طريقة الإستبيان، وطريقة SPSS لتحليل النتائج.

9- هيكل الدراسة:

في محاولة لمعالجة الإشكالية واختبار الفرضيات والإحاطة بجوانب الموضوع قسمت الدراسة إلى

ثلاث فصول:

تمثل الفصل الأول في الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية قسم الى ثلاث مباحث شمل:

المبحث الاول: ماهية الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

وشمل الفصل الثاني مدخل الى جودة الخدمات الصحية حيث تناول:

المبحث الاول: ماهية الجودة

المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمات الصحية

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية
-أما بالنسبة للفصل الثالث دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة
العمومية الاستشفائية -ششار- وشمل ثلاث مباحث وتمثلو في:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

10-الدراسات السابقة:

1- مصطفى مفيد مصطفى عبيد ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في
هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في الاقتصاد والعلوم الادارية، تخصص ادارة الأعمال،
جامعة الأزهر -غزة-، 2021، والذي توصل إلى النتائج عديدة نذكر منها:

-وجود تقييم إيجابي مرتفع حول مستوى توافر الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بهيئة التقاعد الفلسطينية؛

- ضرورة تركيز الهيئة على تطوير إدارة الخدمات الإلكترونية باعتبارها أحد أهم المحاور نحو التوجه
لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل متكامل.

2- شذى حسن عبد، فردوس محمود عباس، دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية،
مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السادس والخمسون، 2018. والتي توصلت إلى نتائج عديدة
نذكر منها:

- ان موضوع الادارة الالكترونية من اسياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتسم بالحدائة على
مستوى التقنيات الادارية المتطورة بشكل عام وفي حقل ادارة الاعمال بشكل خاص نظرا لما تمتاز من
تنوع في التعامل وفي الية التطبيق؛

-الادارة الالكترونية هي ميزة تنافسية اذا ما نجحت المنظمات في تطبيقها لانها تساعد على تقديم
الخدمات بالجودة العالية والوقت والكلفة الاقل.

الفصل الأول: الإطار النظري

للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الاتجاهات الحديثة في العلوم الإدارية التي جاءت نتيجة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات، حيث أصبح من الضروري التخلي عن أساليب العمل التقليدية وتبني أساليب وتقنيات حديثة من خلال الاستغناء التدريجي عن المعاملات الورقية التي ينجم عنها انتشار ونفسي ظاهرة البيروقراطية السلبية والتي تجعل المواطن في تدمر دائم من مخرجات الإدارة. فتبني التكنولوجيات الحديثة في تقديم الخدمات المختلفة يسهم بشكل كبير في تلبية احتياجات الزبائن بالشكل المطلوب في أقل وقت ممكن وبتكاليف منخفضة وبجودة عالية، و الاعتماد على رقمنة الإدارة من خلال التواصل الإلكتروني في جميع المستويات كالهيئات الحكومية و المركزية و كذا المصالح و الهيئات المحلية و الإقليمية يعتبر أساسيا في الآونة الأخيرة..

ولتوضيح هذا أكثر عملنا على تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث:

المبحث الاول: ماهية الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: وظائف الإدارة الالكترونية

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

الفصل الاول: الإطار النظري للإدارة الالكترونية

المبحث الاول: ماهية الإدارة الالكترونية

أضحت تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة ثروة حقيقية في الإدارة لما تحدثه من تغير في أسلوب العمل الإداري وكمثال عن ذلك نجد الإدارة الالكترونية.

المطلب الاول: تعريف الإدارة الإلكترونية

تختلف التعاريف حول الإدارة الالكترونية نذكر منها:

-تعرف أنها: استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة¹.

-تعرف أنها: بحيث عرفها البعض الآخر بأنها مجموعة الأنشطة العمومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد، و الحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر وسهولة².

-وتعرف كذلك انها: مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول الى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني³.

نستنتج من خلال التعاريف السابقة ان الإدارة الالكترونية:

-إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة، عن طريق إدماج المعلومات و تكاملها و إمكانية الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية الادارة الالكترونية

تم التطرق من خلال هذا المبحث الى أهداف وأهمية الادارة الالكترونية من خلال:

¹-همم الفيكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني، العدد19، السنة الخامسة، الكويت، 2002 نوفمبر، ص50.

²-عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص182.

³-عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة العدد الثالث ديسمبر 2013 ص81.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:¹

- تحسين مستوى الخدمات :

مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

- التقليل من التعقيدات الإدارية :

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحيها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة.

- الحفظ الإلكتروني للبيانات :

إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالإدارة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الإدارة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الإدارة الإلكترونية:

الأشخاص الذين يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الإدارة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوباً موحداً لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على

¹-عشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 29.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

خدمات هذه الإدارة، وهذه هي الشفافية ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الإدارة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الإدارة وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات.

كما تهدف الى تحقيق النقاط التالية:¹

- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية و الالتزام القوي بنشر و تداول هذه المعلومات؛
- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية؛
- توفير المال و الوقت و الموارد المستخدمة من قبل ادارات الحكومة في اطار علاقتها بالمواطنين و اصحاب الاعمال والمستثمرين؛
- تسعى مشروعات الادارة الالكترونية الى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين؛
- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين افراد المجتمع.

ثانيا: أهمية الإدارة الإلكترونية

للادارة الالكترونية كبيرة والمتمثلة في:²

- 1- تخفيف الأعباء: عن طريق إلغاء نظام الأرشفة الورقية واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية؛ مما يخفف من مشكلة الاحتفاظ والتخزين للمستندات الورقية؛
- 2- مرونة في العمل: عن طريق تمكين العاملين من الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان وأي مكان والقيام بأعمالهم، مما تقلل من هدر الوقت والجهد والتكلفة في أداء الأعمال؛
- 3- إشراك المستفيد في صنع القرار: عن طريق مشاركة المستفيدين من عمل المؤسسة في صنع القرار، وذلك عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم؛

¹-محمد أحمد سمير، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، الطبعة الأولى، ص 64.

²-مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في الاقتصاد والعلوم الادارية، تخصص ادارة الأعمال، جامعة الأزهر-غزة-، 2021، ص16.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

4-الاتصال والتواصل :تسهل طرق الاتصال والتواصل بين العاملين داخل المؤسسة، والمستفيدين والجهات المعنية خارج المؤسسة؛

5-إنجاز الأعمال الإدارية بكل دقة وشفافية وسرعة وسهولة؛ للحصول على المعلومات المتوفرة على الشبكات الداخلية للمؤسسة؛

6-عقد الاجتماعات بين الإدارات المتباعدة جغرافياً، كما أنها تساعد على تحسين وتطوير مستوى أداء وخدمات المؤسسة عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة، تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

المطلب الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص أهم المبادئ فيما يلي:¹

-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين ؛

-التركيز على النتائج ؛

-سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع؛

-التغيير المستمر؛

-تخفيض التكاليف

¹- مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مرجع سبق ذكره، ص22.

الفصل الاول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الاتجاهات الحديثة في العلوم الإدارية التي جاءت نتيجة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات، حيث أصبح من الضروري التخلي عن أساليب العمل التقليدية وتبني أساليب وتقنيات حديثة من خلال الاستغناء التدريجي عن المعاملات الورقية التي ينجم عنها انتشار ونفسي ظاهرة البيروقراطية السلبية والتي تجعل المواطن في تدمر دائم من مخرجات الإدارة.

المطلب الاول: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتمثل خصائصها في:¹

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة، وكأنها وحدة مركزية؛
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال؛
- زيادة الإنتاجية الإدارية؛
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية؛
- زيادة الكفاءة، والفعالية للمؤسسة؛
- تقليل مخالفة الأنظمة؛
- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المؤسسة؛
- إمكانية التواصل مع المؤسسة في أي مكان وزمان؛
- سرعة الحصول على الخدمات من المؤسسة؛
- المشاركة في رسم سياسة المؤسسة من خلال التغذية العكسية؛
- وضوح الاختصاصات، والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية؛
- تنمية مهارات، وقدرات العاملين التقنية؛
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين، والمستويات الإدارية؛
- تحقيق اللامركزية الإدارية، مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة؛
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمؤسسة؛
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف، مما يحفزهم على الإبداع والتميز؛

¹ - مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مرجع سبق ذكره، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

-بناء قاعدة منظمة للمعلومات، البيانات والمعرفة تساهم في رفع عمليات الإدارة، وخصوصا في مجال إتخاذ القرارات، وتطوير العناصر البشرية، وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة للعالم الرقمي؛
-تغيير القوى المؤثرة في الدورة الاقتصادية من الدورة التقليدية التي يقودها الطلب إلى دورة يقودها العرض والإنفاق الرأسمالي والإبداع التكنولوجي، وبالتالي اعتماد الدورة الاقتصادية بصورة أكبر على الأسواق المالية أكثر من اعتمادها على السياسات المالية والنقدية للحكومات.

المطلب الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تتكون من مجموعة من العناصر والتي يمكن تحديدها في:¹

1- العنصر التكنولوجي:

وهذا العنصر من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية والذي يتكون من العناصر الأساسية التي تتكون منها الإدارة الإلكترونية وهي:
أ-المعلومات: المعلومات هو عنصر حديث ساد في مختلف المجالات بقوة فالمعرفة المتجددة تقاس بما توفره من بيانات تم معالجتها وترجمتها إلى معلومات ذات خصائص عدة هي (الدقة، التوقيت، الملائمة، الوضوح، المعرفة، قابلية المراجعة، عدم التحيز، قابلية القياس، الشمولية، إمكانية الوصول في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية).

ب- الاتصالات: وهي تتضمن المكونات المادية من الحاسبات والشبكات والبرمجيات والتي تتمثل في برامج إدارة النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكات وبرامج التطبيقات والتي تشمل برامج التطبيقات العامة مثل برامج البريد الإلكتروني وبرامج التطبيقات الخاصة مثل البرامج المحاسبية والبرامج المالية وبرامج التجارة الإلكترونية والشبكات المتمثلة في الوصلات الإلكترونية لشبكات الإنترنت والإكسترانت، حيث إن هذه الشبكات توفر السرعة في تدفق البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة أو الوحدات الإدارية داخل أي منظمة من جهة، وكذلك التواصل مع المنظمات المختلفة الأخرى من جهة أخرى، ويمكن تصنيف وسائط الاتصال الشبكي إلى نوعين رئيسيين هما:²

- الوسائط السلكية: حيث تستخدم الأسلاك في نقل المعلومات والبيانات ومنها الأسلاك المزدوجة وأسلاك الألياف الصوتية.

¹ -ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها في الدول العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 23-27.

² -المفرجي وآخرون، عادل حرحوش؛ وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات ومتطلبات تأسيس علمية، المنظمة العربية للتتمية، القاهرة، 2007، ص 30.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

- الوسائط اللاسلكية: وهي التي تستخدم الموجات في نقل المعلومات والبيانات مثل الأقمار الصناعية والواي فاي.

ج-الخدمات: وتتمثل في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات للمستخدمين لأداء أعمالها بأسرع وأفضل ما يمكن نتيجة للتحويل والتوسع السريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية.

2-العنصر البشري المؤهل:

العنصر البشري هو العنصر المرسل للمعلومات والمستقبل لها والرأس المال الحقيقي للمنظمة والمتمثل في الخبراء والمتخصصين وصناع المعرفة والذين يمثلون البيئة الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب أن يكون العنصر البشري مؤهل ومدرب فنيا من خلال الدورات التدريبية الحديثة في مجاله، حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكانياتها لصالح المنظمة وبيئة العمل، وكذلك يكون حافزاً للابتكار والبحث عن المعلومات من خلال ما هو متاح والقدرة على التعامل مع المستخدمين والتواصل معهم وتلبية رغباتهم واستفساراتهم.¹

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

تتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية في:²

1/وظيفة التخطيط

التخطيط يعني التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لمواجهةته، وهو كذلك العملية التي تسمح بتحديد الأهداف والوسائل الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الأهداف، ووظيفة التخطيط لها مجموعة من الخصائص منها الدقة في مكونات ومراحل العملية التخطيطية، والواقعية في التخطيط والتعامل مع الأمور المختلفة، بالإضافة لتوفر عنصر المرونة بهدف التكيف مع المستجدات دون التأثير على الفعالية. فالتخطيط في سياق الإدارة الإلكترونية يقوم على وضع خطط متعددة للظروف المختلفة، خطط مرنة جدا من اجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات تركز على الزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة تتأسس على الثقة التي تعتبر الأداة الرئيسية، والمخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين بمشاركة المواطنين.

2/وظيفة التنظيم

¹ -ياسين سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² -فرطاس فتحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد، 2016، 02 ص 30.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادرة على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم جاعلة منه تنظيماً مرناً يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد، التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية، استخدام موظفين ذوي تخصصات ومهارات عالية، استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

إن أهمية التنظيم تتحدد من خلال توفير المعايير اللازمة لقياس أداء الإدارة وبالتالي إمكانية تحسين مستوى الأداء، كما يساهم التنظيم في تحقيق التمايز بين الأهداف والغايات والوسائل، مما يؤدي إلى الاقتصاد في الجهد والوقت والمال، وكذا الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية.¹

3/ وظيفة التوجيه

تتفرد وظيفة التوجيه عن باقي الوظائف، حيث أنها ترتبط بتنفيذ العمل أو النشاط، فيصبح من الضروري أن تمارس الإدارة مهام التوجيه للعنصر البشري في الاتجاه الذي يساعد على تحقيق الأهداف، ويقصد بالتوجيه التوفيق بين نشاط الجماعة التي تعمل على تحقيق غرض مشترك.

وتعتمد وظيفة التوجيه على الكيفية والأسلوب الإداري الذي يستطيع من خلاله الرئيس دفع مرؤوسيه للعمل بأقصى طاقاتهم في إطار يحقق من خلاله إشباع رغباتهم، وتحقيق أهدافهم الشخصية وحتى يتم تحقيق وظيفة التوجيه بفعالية لابد من القيام بنشاطين مهمين، أولهما إصدار الأوامر وثانياً تحفيز العاملين وحثهم على تنفيذ الأوامر . ومن شأن حسن التوجيه الصحيح، أن ينعكس إيجابياً على الأعمال المنوطة بالإدارة، وتلافي مختلف العيوب التي تصدر، نتيجة غياب ثقافة عمل المجموعة على مستوى الهيكلية للإدارة.

4/ وظيفة الرقابة

تعتبر الرقابة الحلقة الأخيرة في العملية الإدارية، حيث تلعب دوراً رئيسياً للتأكد من أن التنفيذ يتم وفق ما هو مخطط له ومن دقة الاتجاه نحو تحقيق الأهداف، ويذكر أن الرقابة تزداد وتتنوع كلما كبر حجم الإدارة وكذلك عدد العاملين بها ونوع الأعمال التي تضطلع بممارستها.¹

¹ - فرطاس فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 305.

المبحث الثالث: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً آخرًا مغايرًا لوجه الإدارة التقليدية نظرًا للمرونة في معالجة المعلومات وسرعة في الأداء، لذا أصبحت أداة فعالة في أيدي الإداريين بتطبيق التقنية في مؤسساتهم سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص، والجزائر من البلدان التي عملت بها.

المطلب الأول: واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر

أولاً: آليات تنفيذ الإدارة الإلكترونية في الجزائر: يمكن تحديدها في:²

1- الآليات المادية:

ارتبطت الجزائر بشبكة الانترنت سنة 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وقدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي و50 في الطبي و500 في القطاع الاقتصادي و150 في القطاعات الأخرى، فقد أثبتت بعض الدراسات العامة التي أجريت بخصوص استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأجهزة الإدارية مفارقات مهمة يمكن أن نستشفها من خلال التقرير الصادر عن هيئة معترف بها دولياً هي المنتدى الاقتصادي الدولي (دافوس) الذي بين أن الجزائر في مجال مالكي أجهزة كمبيوتر شخصية تحتل المرتبة 111 عالمياً، وفي مجال عدد المشتركين في شبكة الانترنت تحتل المرتبة 88 عالمياً، وفي مجال مستخدمي الانترنت تحتل المرتبة 91 عالمياً، وفي مجال استخدام الانترنت في المدارس احتلت المرتبة 123 عالمياً، كما أن الجزائر شرعت في تنفيذ برامج أسرتي 1 والذي يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي وذلك في أفق 2010، كما يعد هذا البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصل بشبكة الانترنت، بالإضافة إلى برنامج أسرتي 02، والذي يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة .

2- الآليات البشرية:

تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 13/09/2009 من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول

¹ - فرطاس فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 308.

² عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد، (2015)، ص 02، ص 18-21

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوم بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، من جانبها أيضا شرعت وزارة التربية الوطنية في تدريب المكونين والأساتذة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية وقد تم تخصيص دورات تدريبية للمؤطرين قصد ضمان سير المشروع، كما استضافت الجزائر العديد من المؤتمرات والندوات العلمية والمحلية والتي تدخل ضمن إطار الإدارة الإلكترونية .

3 - الآليات التشريعية:

حاول المشرع الجزائري في العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال:

أ- القوانين التنظيمية:

- المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت و قد أنمي المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت.

- المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 المؤرخ في 14 أوت 2000 والذي حدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها و حقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة و حالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

- القانون رقم 03-2000 والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية والذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات.

ب- الثقة الرقمية:

و تعرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع وتتميز بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية، ولقد عمل المشرع الجزائري في هذا المجال لاستكمال الترسنة التشريعية بعدة قوانين متعلقة ب:

- الاعتراف بحجية الكتابة الإلكترونية: من خلال إصدار قانون رقم 5-10 بتاريخ 20 جوان 2005 المتمم والمعدل للقانون المدني، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، حيث أصبح للكتابة في الشكل الإلكتروني مكانا ضمن قواعد الإثبات في القانون المدني الجزائري.

- التوقيع الإلكتروني: كما اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة 2-327 بالقانون 5-10 المعدل والمتمم للأمر 75-58 المتضمن القانون المدني، والتي تنص على أن يعتمد التوقيع

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجة على المحررات الإلكترونية.

- **التصديق الإلكتروني:** حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الإلكتروني بموجب مرسوم 7-162 وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

- **الدفع الإلكتروني:** اعترف القانون الجزائري بوسائل الدفع الإلكتروني من خلال الأمر 3-11 المتعلق بالنقد والقرض ومن خلال المادة 69، والتي تنص على أن وسائل الدفع الإلكتروني هي كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل .

- **الجريمة الإلكترونية:** أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الإلكترونية تم إصدار القانون رقم 4-15 المؤرخ في 10/11/2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات، والذي ينص على الحماية الجزائية للأنظمة المعلوماتية من خلال بتحريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات .

ثانيا: **بعض نماذج الإدارة الإلكترونية في الجزائر:** يمكن الاستدلال في هذا المجال بما يلي:¹

1- قطاع البريد والاتصال: تكريسا لتأسيس نظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، قامت هذه الأخيرة بمحاولة عصرنة قطاع البريد من خلال:

أ- **الشبكات الإلكترونية:** ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهيكلت للأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

ب- **بطاقة la carte ccp2/2 بطاقة السحب الإلكترونية:** تمثل بطاقة السحب الإلكترونية يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشبكات الإلكترونية، إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبكات بريدي، أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري، ويقوم استخدام بطاقة السحب الإلكترونية على السرعة، توفر الأمن ودعم السرعة الاستجابة وتلبية طلبات المواطنين للحصول على الخدمة في شكل متواصل، فقامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدايات أولية، باشرت مصالح البريد ابتداءا من

¹ - العربي بوعمامة ورقاد حليلة، ، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص40

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

الفتاح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الإلكتروني، وتعميم استعمالها حيث اختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق .

2 - قطاع وزارة الداخلية:

في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2009 - 2013 بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في¹:

أ- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية: ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت الوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010.

ب- مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية: في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومترية وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثل في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها:

- قرار مؤرخ في 09 ذي القعدة عام 1431 الموافق 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية المستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترية.

- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومترية الإلكتروني.

ج- مشروع المواطن الإلكتروني:

حيث أطلقت في أواخر سنة 2013 وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية،

¹ - لقرع مصطفى، عمايدية فايزة، مرجع سبق ذكره، ص 40.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق، وتوثيق الوثائق الإدارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة و كذا إدراج بعض الخدمات لصالح المواطن ¹.

المطلب الثاني: متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة، إضافة إلى اكتمال العناصر الآتية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية.²

1. **عتاد الحاسوب (Hardwar)**: ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاتة وملحقاته.

2. **البرمجيات (Software)**: وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة وأدوات التدقيق.

3. **شبكة الاتصالات (Communication Network)**: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والإكسترانت (Extranet & Intranet) التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.

4. **صناع المعرفة (Knowledge Workers)**: ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية (Digital Leaderships) والمديرون والمحليون للموارد المعرفية، و رأس المال الفكري في المنظمة.

إلى جانب هذه العناصر يجب مراعاة عدة متطلبات للقيام بمشروع الإدارة الإلكترونية،

- **البنية التحتية**: التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية والبيانات بمستوى عال يمكنها من تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

- **توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة**: للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها والتي تمثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي

¹ - العربي بوعمامة ،رقاد حليلة، ، مرجع سبق ذكره، ص ص 42، 43.

² -ياسين سعد غالب، مرجع سبق ذكره، ص 151.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها».

- **التدريب وبناء القدرات:** والذي يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم».

- **توافر قدر مناسب من التمويل:** بحيث يمكن الحكومة من إجراءات صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم¹.

- **توفر الإرادة السياسية:** بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

- **توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية:** على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث لأهميتها وخطورتها على الأمن الشخصي والأمن القومي للدولة.

- **خطة تسويقية دعائية شاملة:** للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية مع إقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع، لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية².

المطلب الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لقد واجه مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر مجموعة من المعوقات حالت دون تقدم المشروع ومنعت من تجسيده كواقع ملموس تمثلت فيما يلي:

¹ -رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية"، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01 العدد 03 ، اوت 2017 ، ص108.

² - العربي بوعمامة، رقاد حليلة، " مرجع سبق ذكره، ص 35.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

- 1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال خدمات الهاتف الذي يعد أعم القنوات للتواصل عبر الإنترنت¹.
- 2- تأخير في استعمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وهو ما يجعل الفارق كبيرا لسد الفجوة الرقمية.
- 3- محدودية انتشار استخدامات الإنترنت في الجزائر إلى نسبة السكان مقارنة بالدول المجاورة ودول العالم.
- 4- التعثر في تجارب التعاملات الإلكترونية على مستوى مختلف القطاعات على غرار التعاملات المالية الإلكترونية واستعمال البطاقة المغناطيسية والتي يتخوف المواطنون من استعمالها بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني².
- 5- الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وغموض الرؤية المستقبلية لتجسيدها
- 6- نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى نقص الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة أحيانا التي تمكن من الانتفاع من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 7- محدودية الجانب التشريعي في مجال ضبط وتقنين المعاملات الإلكترونية، حيث لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيا الحديثة وطريقة التعامل بها³.
- 8- تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين وتدهور القدرة الشرائية والرعاية الصحية ومستوى التعليم الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي وتدرجي في الحركة الاقتصادية العالمية والتوجه لتأسيس مجتمع المعلومات والمعرفة؛

¹ -محمد بن عيشاوي ، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، العدد 07، 2010، ص 03.

² -محمد أحمد سمير، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان 2008، ص101

³ -بوفاس الشريف ، " الإدارة الإلكترونية كاستراتيجية فعالة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الواقع والمأمول"، مداخلة مقدمة بمناسبة الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في التسيير الحضاري، جامعة قسنطينة 3 بمعهد تسيير التقنيات الحضرية، 17 و 18 فيفري 2015، ص 09.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

9- مقاومة التغيير في الانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي وهذا ما أسماه المجلس الاقتصادي والاجتماعي عراقي نفسيّة؛

10 - مشكل الأمية وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل:

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر عدة تحديات في مجالات مختلفة مما يعيق تنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف المسطرة وفقا لمبادئ الإدارة الإلكترونية خاصة في ظل التطورات السريعة في التقنيات والتكنولوجيات الحديثة ، لذا فالدولة الجزائرية تسعى إلى تطوير مختلف هياكلها حتى تواكب مختلف التطورات التقنية ، و يمكن أن نلاحظ ذلك من خلال البرامج و المشاريع الضخمة التي تشرف عليها العديد من الوزارات كالمشاريع المسطرة من قبل جميع القطاعات بغرض تحسين الأداء عبر الوطن و العمل على تحسين جودة مخرجاتها و ذلك من خلال التحيين الدائم للبرمجيات و المعلومات وهذا كله من أجل الحصول على رضى العميل وتلبية احتياجاته بالشكل المطلوب.



الفصل الثاني: مدخل الى جدوة

الخرمات الصعبة

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

تمهيد:

تعتبر الخدمات الصحية واحدة من أبرز و أهم الخدمات التي أصبح الفرد في المجتمع يبحث عنها ،و يريد لها بدرجة معينة من التميز و الإتقان باعتباره بحاجة ماسة لها ،و هذا راجع بالدرجة الأولى لعدة أسباب و المرتبطة أساسا بكثرة و تنوع و غموض الأمراض العضوية و النفسية التي يتعرض لها و يعاني منها في الوقت المعاصر .

و بالمقابل حتمت هذه الحاجة الملحة لهذا النوع من الخدمات إهتماما متزايدا من قبل المؤسسات و الهيئات الصحية سواء على المستوى المحلي او الدولي ،و ذلك بالعمل على تطوير و تحسين الخدمات ذات الطابع الحيوي.

تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الاول: ماهية الجودة

المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمات الصحية

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

المبحث الأول: ماهية الجودة

ان الواقع الاستراتيجي و المتقدم الذي مضت به الجودة في المؤسسات المعاصرة، وما رافقته من مفاهيم و صيغ للتعامل مع الجودة لم يكن ابتكارا ،بل له جذور في القدم، تطورت من خلال العديد من المراحل التاريخية.

المطلب الاول: تعريف الجودة

نتطرق من خلال هذا المطلب الى بعض التعاريف التي تناولت موضوع الجودة والمتمثلة في:

-يتمثل المفهوم التقليدي على انها مجموعة من الصفات والخصائص التي يجب ان تتوفر في المنتج وبما يتطابق مع صفات وخصائص وضعت لهذا المنتج وسابقا وفي معظم الأحيان فان هذه الخصائص والصفات تحدد من قبل المنتج ووفقا لظروفه وموارده واعتباراته الإنتاجية .¹

-اما المفهوم الحديث للجودة فهو مجموعة من الصفات والخصائص والمعيار التي يجب ان تتوفر في المنتج وبما يتطابق مع ويلبي رغبات وتفصيلات المستهلك والجودة بهذا المفهوم ينظر إليها من احد الجوانب الثلاثة الآتية جودة التصميم توفر مجموعة من الخصائص (الملموسة وغير الملموسة)،جودة الأداء قدرة المنتج على إرضاء الزبون لأطول فترة ممكنة جودة الإنتاج .²

-كما عرفها معهد الجودة الأمريكي على أنها " أداء العمل الصحيح بشكل صحيح، ومن المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء.³

ومن خلال هذان التعريفان يمكننا الوصول الى تعريف شامل للجودة والتي تعنى في عالم اليوم جودة المنتج والخدمة كما يدركها الزبون وتعني ايضا جودة العمليات بالإضافة الى جودة الأمور المتعلقة بالبيئة التي تؤثر على المنتج وتتأثر به.

المطلب الثاني: أهداف الجودة

هناك نوعان من الأهداف:⁴

1/أهداف تخدم ضبط الجودة:وهي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليه.

2/أهداف تحسين الجودة:وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ويمكن تصنيف أهداف الجودة الى بنوعها خمسة فئات هي:

¹ - عبد الستار العلي، إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة، 2008، ص21.

² -محمد الصيرفي، الجودة الشاملة، مؤسسة حورس الدولية، الأردن، 2006، ص18.

³ -سيف وآخرون، ادارة الجودة، 2014، ص165.

⁴ -محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص26-27.

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛
- أهداف الأداء للمنتج وتتناول حاجات الزبائن والمنافسة،
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها وقابليتها للضبط،
- أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات محيط العمل،
- أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

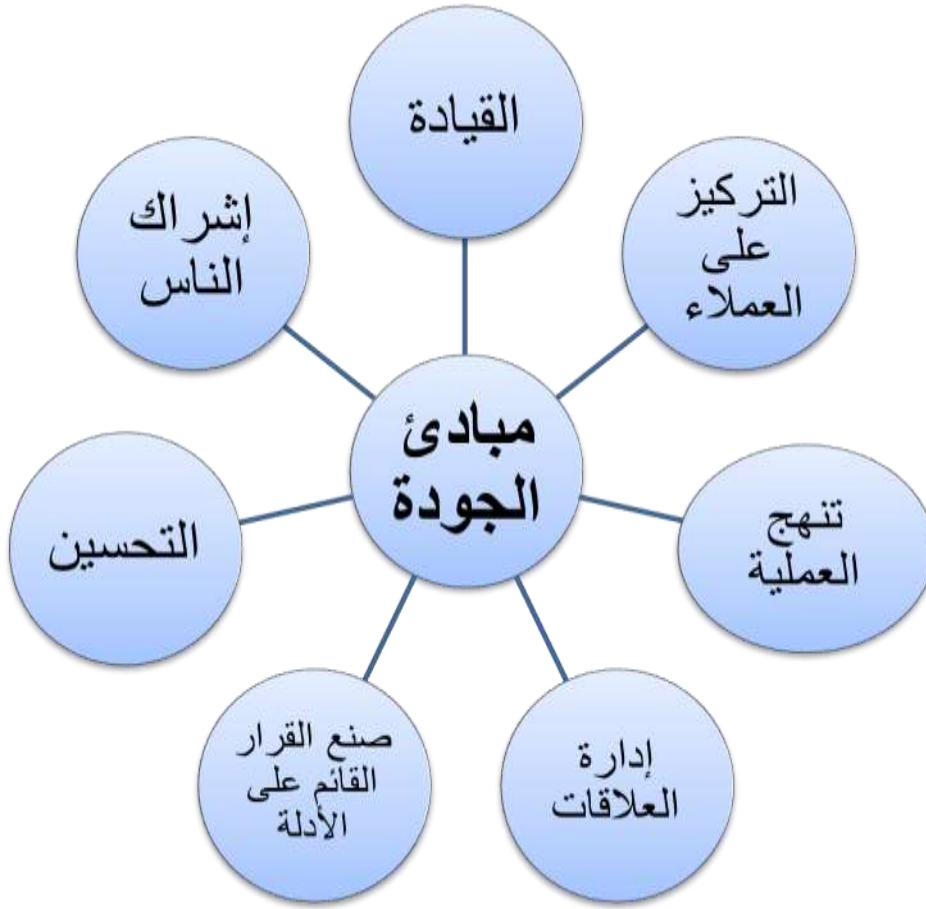
المطلب الثالث: مبادئ الجودة

1. التركيز على العملاء: التركيز الأساسي لإدارة الجودة هو تلبية متطلبات العملاء والسعي لتجاوز توقعات العملاء؛
2. القيادة: إن القادة على جميع المستويات يسعون لتأسيس وحدة الهدف والتوجيه ويهيئ الظروف لمشاركة الآخرين في تحقيق أهداف وإنجازات المنظمة النوعية؛
3. إشراك الناس: من الضروري مشاركة الأشخاص المختصون والمخولون على جميع المستويات في جميع أنحاء المنظمة لتعزيز قدرتها على تقديم وتهيئة القيم؛.
4. نهج العملية: عندما تفهم الأنشطة وتدار كعمليات مترابطة وتعمل كنظام متماسك ستنتج نتائج متنسقة ويمكن التنبؤ بها بمزيد من الفعالية والكفاءة؛
5. تحسين: التركيز على التحسين المستمر سبب لنجاح المنظمات؛
6. صنع القرار القائم على الأدلة: القرارات القائمة على تحليل وتقييم البيانات والمعلومات تؤدي إلى تحقيق النتائج المرجوة؛
7. إدارة العلاقات: ولتحقيق النجاح المستدام، على المنظمة أن تدير علاقاتها مع الأطراف المعنية، مثل الموردين.

الشكل التالي يوضح مبادئ الجودة:

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

الشكل رقم(01): مبادئ الجودة



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على المعلومات السابقة

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمات الصحية

تعد الخدمات الصحية من أولويات الدولة حيث أن المؤسسات الصحية تعطي أهمية كبيرة للخدمات الصحية المقدمة باعتبار أنها واجهة للوضع الاجتماعي للمواطن.

المطلب الاول: تعريف وأهمية جودة الخدمات الصحية

أولاً: تعريف جودة الخدمات الصحية

نتطرق الى بعض التعاريف التي تناولت جودة الخدمات الصحية أهمها:

-تعرف جودة الخدمات الصحية على انها "ذلك المستوى من الأداء الذي يراه المريض في الخدمة المقدمة له مقارنة بما كان يتوقعه"، حيث في هذا التعريف إشارة واضحة إلى دور المريض في تقييم مستوى ما يقدم له من خدمات صحية.¹

- فجودة الخدمة الصحية من المنظور الطبي و المهني هي تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية و المهنية و يتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة و نوعيتها و طبيعة الخدمة الصحية المقدمة، أما من المنظور الإداري فيعني كيفية استخدام الموارد المتاحة و المتوفرة و القدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة و من وجهة نظر المريض و هو الأهم فتعني جودة الخدمة الصحية طريقة الحصول عليها و نتيجتها النهائية.²

- جودة الخدمات الصحية: هي تطبيق العلوم و التقنيات الطبية بأسلوب يحقق أقصى استفادة للصحة العامة بدون زيادة التعرض للمخاطر.³

من التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمات الصحية:

- هي شكل من أشكال الطرائق التي تستخدمها المنظمة الصحية لتمييز نفسها عن المنظمات الصحية الأخرى المشابهة لها، في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المنظمة الصحية تحدد من خلالها شخصية المنظمة على جميع المستويات .

¹- فهيمة بديسي و بلال زويوش، جودة الخدمات الصحية، مرجع سابق، ص 138.

²- عبود علي السكري و آخرون، تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى الديوانية التعليمي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاجتماعية، مجلد 11، العدد 3، 2009، ص 5.

³-مصطفى يوسف الكافي، إدارة الخدمات الصحية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2017، ص 267.

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

ثانيا: أهمية جودة الخدمات الصحية

تتمثل أهميتها في:¹

- ✓ تساعد برامج الجودة على تشجيع العاملين في المؤسسات الصحية بمختلف مستوياتهم على زيادة انتاجاتهم و حثهم على تقديم الأفضل؛
- ✓ تمكن إدارة المؤسسة الصحية من التعرف على إحتياجات المستهلكين المرضى و العمل على تحقيقها مما يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة الصحية؛
- ✓ تساعد في التركيز على المشاكل التي تؤثر على مستوى الخدمات الصحية المقدمة مما يؤدي إلى التوصل إلى طريقة منسقة و متكاملة لتحديد المشاكل و من ثم تسهيل الإجراءات اللازمة قبل أن تصبح المشاكل بالدرجة التي لا يمكن التعامل معها .

✓ نمو مجال الخدمة :

تزايدت أعداد المنظمات الصحية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال يتعلق نشاط نصف منظمات الأعمال التجارية الأمريكية بالخدمات إضافة إلى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات الصحية سريعا و مازال مستمرا بالتوسع .

✓ إزدياد المنافسة :

إن بقاء المنظمات الصحية يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة ،لذلك فإن توفر جودة عالية للخدمة الصحية في هذه المنظمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية .

✓ الفهم الأكبر للزبائن:

أن تتم معاملة الزبائن بصورة جيدة فهم لا يرغبون بالتعامل مع المنظمات التي تركز على الخدمات فقط و لا يكفي تقديم خدمات ذات جودة و سعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة و الفهم الأكبر للزبائن و سلوكياتهم .²

¹-سالمي رشيد، بوسطة عائشة، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون ،مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات ،العدد 5،جامعة جيجل ،2016، ص 143.

²- ثامر ياسر البكري ،تسويق الخدمات الصحية ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،الأردن ،2005،ص ص 201،202.

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

المطلب الثاني: متطلبات وأبعاد جودة الخدمات الصحية

أولاً: متطلبات جودة الخدمات الصحية

تمثل القاعدة الأساسية التي تبنى عليها ادارة الخدمات الصحية من خلال تنظيم الجودة وجعلها محور التنسيق والعمل بين جميع الوظائف والمراكز الصحية فضلاً عن جعل المرضى جوهر اهتمامهم من خلال تحقيق حاجاتهم و رغباتهم المتعلقة بالخدمات التي يطلبونها، والمتمثلة في:¹

1/التحسين المستمر :

ان التزام المراكز بالتحسين المستمر يساعد في تقديم خدمات ذات جودة عالية فالتحسين هو البحث عن اساليب تحسين العمليات من خلال المقارنة بالتطبيقات المتميزة وان كل العاملين في المراكز الصحية يجب ان يكون لهم دور في التحسين المستمر لعمليات المراكز الصحية

2/التركيز على المرضى:

ان رضا المريض على جودة الخدمة المقدمة له سيؤثر على بقاؤها وان زيادة رضا المريض على الخدمات يقود الى الاحتفاظ به.

3/القيادة الادارية:

تاتي اهمية القيادة الادارية من منطلق الدور المهم الذي تلعبه في التأثير في سلوك العاملين لتحقيق اهداف المركز ولقد عرفت القيادة الادارية بأنها عملية الاشراف على توزيع مهام العمل على العاملين بحيث يؤدي كل واحد منهم عمله برغبة وان ادارة الجودة تحتاج الى قيادة ادارية قادرة على تحقيق التفاعل بينها وبين العاملين وابداء التعاون والانسجام والتأخي بينها وبينهم.

4/المشاركة الكاملة للعاملين :

ان من اسباب نجاح ادارة جودة الخدمات الصحية يرجع الى ما يسمى بالمشاركة اي مشاركة العاملين في اعداد الخطط واتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية في تنفيذها ويعد ذلك من نقاط القوة التي تساعد في تطبيقها.

5/اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والوقائع:

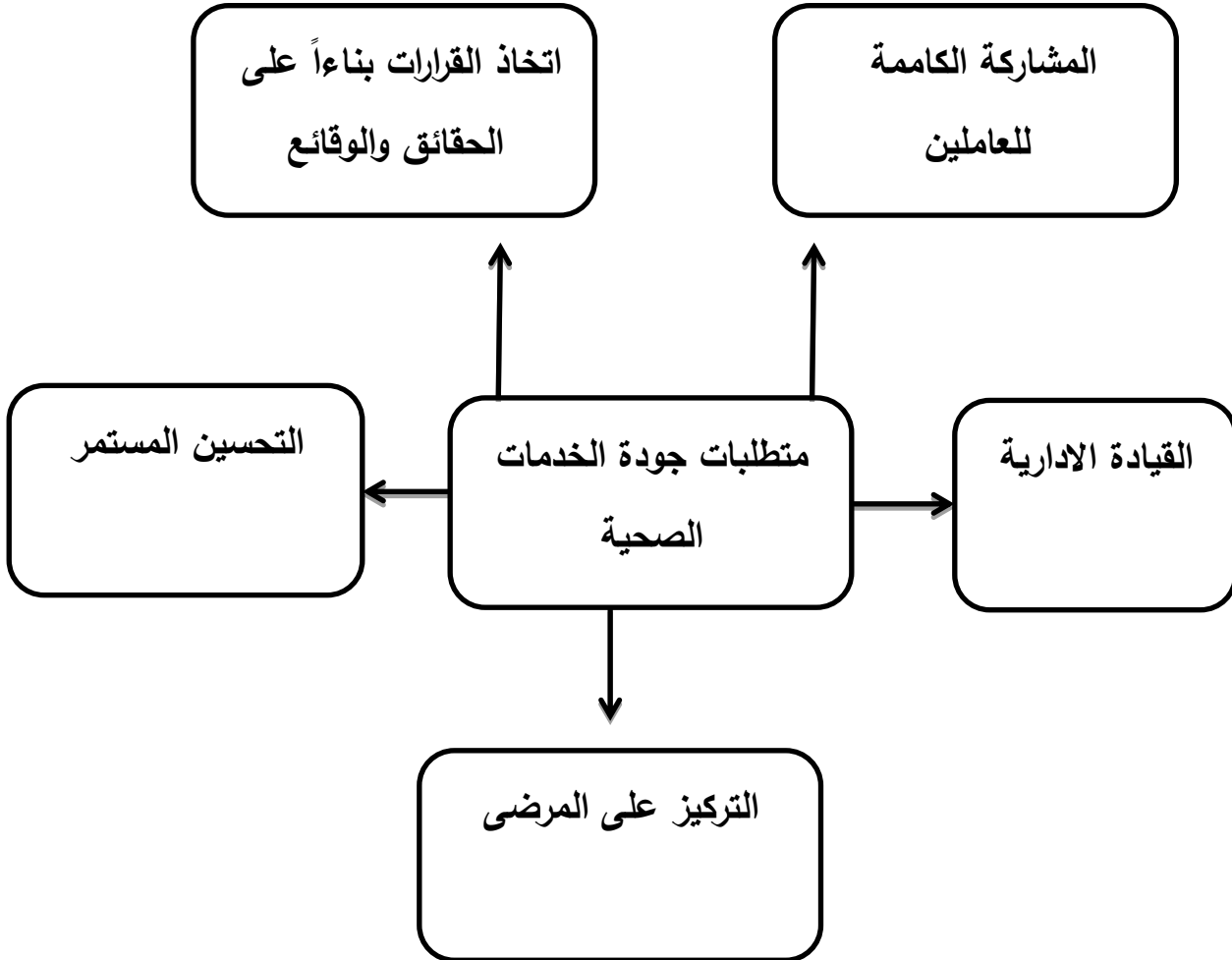
ان اتخاذ القرارات الدقيقة والمستندة على المعلومات المؤكدة فضلاً عن التحميل الدقيق للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات والعمل دائماً على تقديم خدمات ذات مواصفات محددة يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق ادارة الجودة.

¹-الطويل، العبيدي، امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات، مجلة الرافيدين، كلية الادارة والاقتصاد، مجلد32، عدد100، 2010، ص68.

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

يمكن تلخيص متطلبات جودة الخدمات الصحية في الشكل التالي:

الشكل (02): متطلبات تطبيق جودة الخدمات الصحية



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على المعلومات السابقة

ثانيا: أبعاد جودة الخدمات الصحية

لجودة الخدمات الصحية العديد من الأبعاد ولعل أبرزها هي:¹

- 1- الإعتيادية، و تعني القدرة على الإنجاز و بدقة الخدمة مثل ما تم تحديدها ،و تقديمها بالشكل الصحيح و من المرة الأولى أي العمل على تقليص مجال الخطأ؛
- 2- الإستجابة ،و تشير إلى سرعة الإستجابة في تقديم الخدمة لمن يطلبها أو يحتاجها؛

¹- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة و القياس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 31.

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

- 3- كفاءة مقدمي الخدمة ،و تعني الكفاءات و القدرات التي يمتلكها من يقدم الخدمة و التي تضمن تقديمها بشكل متميز ؛
- 4- القدرة على الوصول ،و يشير هذا البعد إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة؛
- 5- الإتصال ،و تعني تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام و المصالح المقدمة للخدمة و كذا بين الأفراد العاملين بها من جهة ،و بينهم و بين المرضى و المتعاملين الخارجين من جهة أخرى ؛
- 6- المجاملة ، و تتمثل في حسن المعاملة؛
- 7- المصادقية ،و تعني توفر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمة الصحية؛
- 8- الأمان ،و يشير هذا البعد إلى إلمام العاملين بالمؤسسة الصحية بالمهام و الوظائف الموكلة لهم ،و بشكل يمكنهم من تقديم خدمة خالية من أي مخاطر؛
- 9- العناية و الرعاية Empathy ،أي بذل كافة الجهود لإشعار المرضى بذلك؛
- 10- الجوانب المادية و البشرية الملموسة Tangible ،و يتمثل هذا البعد في كفاءة و فعالية التجهيزات ،المواد ،وسائل الاتصال و الأفراد العاملين بالمؤسسة الصحية .

الجدول (1) أبعاد جودة الخدمة بالمؤسسات الصحية

البعد	معايير التقييم	الأمثلة
الإعتمادية	دقة السجلات المعتمدة في إدارة المؤسسة الصحية المواعيد الدقيقة في الإجراءات الطبية	ثقة عالية لدى المرضى بأن حياتهم بين أيدي أمينة
الإستجابة	تقديم خدمات علاجية فورية استجابة سريعة لنداءات الطوارئ الخارجية العمل على مدار ساعات اليوم	وصول سيارات الإسعاف خلال دقائق معدودة غرف العمليات جاهزة كلياً و لكل الحالات
التأكيد	سمعة و مكانة المؤسسة الصحية عالية المعرفة و المهارة المتميزة للأطباء و الشبه الطبيين تميز العاملين بدرجة عالية من الإنسانية	المعاملة الحسنة للمرضى تدريب و مهارات عالية في الأداء

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

الممرضة بمثابة الم الحنون النظر للمريض بأنه دائما على حق	إهتمام شخصي بالمرضى الإصغاء الكامل للشكوى تلبية الحاجيات بلطف وود	المجاملة
نظافة الغرف و أماكن العلاج نوعية الطعام جيدة .	الأدوات المستخدمة في التشخيص و العلاج المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة أماكن الانتظار و الاستقبال المناسبة .	الملموسة

المصدر: ثامر ياسر البكري، إدارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص 213.

المطلب الثالث: مبادئ جودة الخدمات الصحية

تتمثل مبادئها في النقاط التالية:¹

- 1- المريض هو من يتعرف على الجودة ورضا المرضى هي الاولوية ؛
- 2- الادارة العليا يجب ان تقدم القيادة للجودة ؛
- 3- الجودة هي مسؤولية كل الموظفين ضمن كل المستويات في المراكز الصحية ؛
- 4- كل وظائف المراكز الصحية يجب ان تركز على تحسين الجودة المستمرة من اجل تحقيق الاهداف ؛
- 5- مشاكل الجودة تحل من خلال التعاون ما بين الموظفين والادارة ؛
- 6- نجاح المركز الصحي يمكن ان يحقق من خلال فيم وارضاء حاجات المرضى والعمل على تنفيذها ؛
- 7- النتائج الاحصائية مع البيانات الحقيقية تكون اساس مهم في تجاوز المشكلات وتحقيق التحسين المستمر .

وهذه المبادئ والمفاهيم اصبحت جزءاً من استراتيجيات عمل ادارات المراكز الصحية المختلفة لأنها تمثل اساس مهم للتطوير والسمعة والقوة في المجتمع .

¹ -شذى حسن عبد، فردوس محمود عباس، دور الادارة الالكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السادس والخمسون، 2018، ص 133.

المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

ان تطبيق الإدارة الإلكترونية به سيساعد في تحسين تقديم الخدمات الصحية والاستفادة من مزايا الوقت والتكلفة. لكن ما نلاحظه في الواقع بعيد عن التصورات والجهود التي تبذلها الدولة في سبيل رقمنة هذا القطاع، هو ما دفعنا للقيام بتقصي الأمر والوقوف عند أهم المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الاول: الصحة الإلكترونية

نتطرق من خلال هذا المطلب الى بعض تعاريف الصحة الإلكترونية، والمتمثلة في:

-هي مصطلح مكون من جزئين: الجزء الأول يتضمن الحرف "e"والذي يعبر عن كلمة الإلكترونية وهي كلمة مشتركة تستخدم في العديد من التطبيقات للتعبير عن مبدأ نقل البيانات الرقمية. والجزء الثاني الصحة والذي يستخدم على نطاق واسع ولا يشير فقط إلى الطب والمرض أو المستشفيات، فنطاق الصحة الإلكترونية هي الصحة بشكل عام مع اثنين من الجوانب الرئيسية وهي الصحة العامة التي تقع على عاتق الدولة وتتجه نحو الوقاية ومكافحة الأمراض لدى أفراد المجتمع، بالإضافة إلى الرعاية الصحية التي تتجه نحو الأفراد وعلاج الأمراض.¹

-كما عرفتها منظمة الصحة العالمية:

هي الاستخدام الموحد لتقنية المعلومات والاتصالات الإلكترونية في القطاع الصحي. وتتبنى البلدان في كل أنحاء العالم أنظمة الصحة الإلكترونية؛ لتحسين تقديم الرعاية الصحية وتخطيطها، حيث ترتكز محركات استثمارات الصحة الإلكترونية وتبنيها على تقديم قيمة إكلينيكية ودعم احتياجات العمل.²

-كما تعرف الصحة الإلكترونية أنها: الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في القطاع الصحي وذلك حسب تعريف منظمة الصحة العالمية. تقوم جميع الدول بتبني الصحة الإلكترونية لتطوير إعداد و توفير خدمات الرعاية الصحية وذلك لأجل أهميتها و دعم متطلبات العمل. تعمل وزارة الصحة وفقا لأهداف و إستراتيجية عمل متقنة و التي تقدم عن طريق الصحة الإلكترونية.³

¹ - مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار إثراء، الأردن، 2008.

² -منظمة الصحة العالمية.

³ -نظرة عامة عن الصحة الإلكترونية، وزارة الصحة، تم الاطلاع في 2023/01/26 عبر الرابط الإلكتروني <https://www.moh.gov.sa>

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

نستنتج مما سبق أن الصحة الالكترونية هي: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء وتطوير

نظم المعلومات الصحية الالكترونية للمساهمة في رفع كفاءة النظام الصحي

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع الصحة

أولاً: متطلبات التطبيق

وتتمثل هذه المتطلبات في:¹

1- المتطلبات الإدارية:

لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية لابد من توافر العديد من المتطلبات الإدارية في المؤسسات الصحية من أهمها:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

الإدارة الإلكترونية كغيرها من أشكال الإصلاح الإداري لا يمكن تحقيقها بمجرد اصدار قانون أو لوائح إدارية من القيادة العليا ، بل تتطلب تغيير في طريقة التفكير المسؤولين و طريقة إدارتهم لمسؤولياتهم وفي كيفية نظرتهم إلى وظائفهم هذا ويطلب استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الإلكترونية عددا من الخطوات منها:

- وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية بالمشفى؛

- الإستعانة بالجهات الإستشارية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط؛

- تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الاستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية؛

- الإستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة فيها.

2- المتطلبات البشرية: إذ يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث

يعتبر هو المنشئ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه.

العنصر البشري المؤهل:

يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدرية في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال، ويلاحظ أن نظام الإدارة الإلكترونية وما تنطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيرا ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه.

¹ - شذى أحمد علوان، عبد الرحمان عبد الله عبد الرحمان ، امكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الإدارات العامة ، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد السابع، نيسان، 2010 ، ص 88-100.

3- المتطلبات التقنية:

يتطلب من الأجهزة الإدارية والحكومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية توفير الشبكات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات ، من أجل زيادة التفاعل بين الأجهزة مع ذاتها و مع المستخدمين على اعتبار أنّ البنى التحتية لا تتمثل فقط بالجهازية ومعدات وأجهزة الإتصالات وعلوم الحاسبات بل أنها تشتمل على مستويات تعلم الأفراد والحرية التي تتوافر لديهم لغرض الوصول إلى المعلومات .

ثانيا: سلبيات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية

للإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية العديد من السلبيات أهمها¹:

أ/التجسس الإلكتروني:

يتضمن هذا سرقة وسائط التخزين أو نسخها أو إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني إما بتواطؤ أشخاص من المنظمة، أو الدخول غير المشروع إلى غرفة النظام.

ب/زيادة التبعية للخارج وتكاليف الإدارة الإلكترونية :

من المعروف أن الإدارة الإلكترونية تعتمد اعتمادا كليا على تكنولوجيا المعلومات، والتي لا تتوفر صناعتها بالشكل الكافي في الدول العربية والإسلامية، لذلك فقد يزيد التحول الكامل للإدارة الإلكترونية للتبعية للغرب ويعرض الأمن القومي والوطني للخطر تحتاج تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى بنية تحتية تكنولوجية وإلى برامج وتطبيقات إلكترونية، بالإضافة إلى متطلبات التدريب والتأهيل والصيانة وهو ما يبدو في بداية الأمر مكلف ولكن هذا لا ينفى أبدا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من المال مستقبلا.

ج/ شلل الإدارة:

إن التطبيق غير السوي والدقيق لاستراتيجية" الإدارة الإلكترونية" والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية، من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، وتعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها، إلى حين اكتمال النظام الإداري الإلكتروني شكل شامل وكامل.

المطلب الثالث: آفاق الجزائر في مجال الصحة الإلكترونية

أولا:الجزائر تضع نظام معلومات صحي لتسيير المستشفيات

هذا ما أكده وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات عبد المالك بوضياف بالجزائر العاصمة ضرورة وضع نظام معلومات صحي وطني بالنظر إلى أهمية في تطوير قطاع الصحة في الجزائر وفي مداخلته خلال حفل اختتام مشروع تعميم نظام معلومات صحي للجزائر وتطويره وتنفيذه في إطار برنامج دعم

¹ - مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مرجع سبق ذكره، ص 23.

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

قطاع الصحة مع الإتحاد الأوروبي كما أكد على أهمية هذا المشرع الذي يعدّ البلد بحاجة ماسة إليه من أجل استراتيجيته التنموية للقطاع، وقال إن هذا المشروع يشكل أحد الأعمال الأساسية برنامج التعاون بين الجزائر والإتحاد الأوروبي مشيراً في هذا الصدد إلى أهمية التوفر على معطيات ناجعة ووجيهاة ومتوفرة في الوقت المناسب¹.

وذكر الوزير بهذه المناسبة بالتزام الدولة بتحديث قطاع الصحة من خلال تزويده بالأدوات الحديثة وخلق محيط تكنولوجي موثي بوضع شبكة معلوماتية وطنية وناجعة قادرة على تحمل نظام المعلومات الصحي المدمج.

ثانيا: مجلد الرعاية الصحية المحسوب (جواز السفر الطبي)

-المؤمن بتكنولوجيا البصمة سيسمح بتبادل البيانات بين مختلف الجهات الفاعلة في مجال الصحة لرعاية المرضى بشكل أفضل في الجزائر والخارج؛

-المريض يحتفظ معه بالبيانات الطبية بطريقة جد آمنة والتي يمكن تناقلها مع موافقته في

جميع أنحاء العالم عن طريق الترجمة أي ترجمة ملفه الطبي إلى 5 لغات) إنجليزية، فرنسية، إسبانية، ألمانية، وإيطالية (وفي المستقبل القريب العربية؛

-نوعية الرعاية الطبية تكون آمنة ومثالية وذلك بتجنب الأخطاء الطبية بسبب نقص المعلومات أو عدم توفرها؛

-توفير الوقت والفعالية عند جمع وتحليل البيانات الطبية للمرضى؛

-التدخل الفوري للمريض والفعال لأنه يمتلك ملفه الطبي².

¹-الرائد يومية جزائرية مستقلة، تم الاطلاع في 2023/01/20 عبر الرابط الالكتروني Elradde@gmail.com

²-محمد عبد الجليل بودماغ، الجزائر في عصر الصحة الرقمية، تم الاطلاع في 2023/01/20 عبر الرابط الالكتروني www.swissmedecall.ch/ar

الفصل الثاني: مدخل الى جودة الخدمات الصحية

خلاصة الفصل:

بما أن المنظمات الصحية من مستشفيات ومصحات ومراكز صحية الخاصة تعتبر واسطة العقد ومركز الدائرة في تقديم الخدمات الصحية، وبالتالي فهي ملاذ المرضى الذين يشدون العافية والأصحاء الذين يطلبون الوقاية. ومع تزايد الضغوط بصورة غير مسبقة على كل مؤسسات الخدمات الصحية في زمن انتشرت فيه أمراض العصر المزمنة والوبائية التي ساعدت حركة الناس المتزايدة وانتقالهم السريع من مكان الى آخر في انتشارها واتساع دائرة نطاقها، فتضاعفت الضغوط المتزايدة أصلا على هذه المؤسسات الصحية والطبية، هذا بالإضافة إلى ما شهدته السنوات الأخيرة من زيادة مضطربة وإقبالا متناميا في أعداد المترددين على المستشفيات، ولقد اتسمت هذه الزيادة بخصائص لم تكن متوفرة في السابق مع الزيادة في تحسين جودة الخدمات خاصة فيما يتعلق بالمطالبة على الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين واحتياجا الصحية والطبية المقدمة لهم، كل ذلك حتم على القائمين على إدارة الخدمات الصحية والطبية إيجاد الوسائل والسبل لمقابلة هذه الطلبات والاستجابة لها، الشيء الذي أدى الى تبني وتطبيق الادارة الالكترونية في هذه المؤسسات الصحية.



**الفصل الثالث: وور الالوارة
الاليلكرونية في آحسين آءوة
الآرمار الصآية في المرؤسة
العموية الالستشفائية – شار-**

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

تمهيد:

بعدا تناولنا في الفصول السابقة الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية، وكذا تحديد دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية، سنحاول في الجانب الميداني (الجزء العملي للدراسة) تبيان مساهمة الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية انطلاقا من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وذلك من خلال بعض الأدوات الكيفية والكمية التي تتمثل في الاستمارة، ومن ثم محاولة تفسير النتائج، ولقد تمت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية "ششار" ولاية خنشلة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الإستشفائية - ششار -

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

لاستكمال الدراسة النظرية تم اختيار المؤسسة العمومية الإستشفائية، والتي تم فيها الجزء العملي من الدراسة وسنحاول التعرف عليه من خلال هذا المبحث الذي تطرقنا فيه إلى بعض المعلومات حول هاته المؤسسة، وتحليل نتائج الاستبيان.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة:

تعتبر القطاعات الصحية مؤسسات عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي، حيث يقترح الوزير المكلف بالصحة بعد استشارة الوالي إنشاء أي قطاع بمرسوم تنفيذي.

وتعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية سعدي معمر بششار القطاع الصحي الأول على مستوى جنوب الولاية، تم إنشائه في سنة 1982 م تحت تسمية القطاع الصحي حيث تتربع على مساحة قدرها 6553 كم² بتعداد سكاني يقدر ب 133482 نسمة وتبلغ المساحة الإجمالية لمستشفى ششار وحده 3700 م²، ويقع في قلب المدينة كون المؤسسة ذات طابع إداري لكن هو في الحقيقة خدماتي بالدرجة الأولى، كونه يسهر على راحة المواطن بالوقاية والتشخيص، العلاج والاستشفاء، وإعادة التكيف والتأهيل الطبي، التي تغطي حاجات سكان مجموعة البلديات التابعة للولاية.

تم تقسيم القطاع الصحي إلى المؤسسة العمومية الإستشفائية سعدي معمر بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى سنة 1428 الموافق ل 19مايو 2007 ، ويتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها، وسيرها كما نصت عليه المادة 03 من المرسوم التنفيذي 140 - 97 بأن " المؤسسة العمومية الإستشفائية تتكون من هياكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي.

حيث تتكون المؤسسة العمومية الإستشفائية ششار من مائة واثنا عشر سريرا (112) مقسمة كما يلي:

- مصلحة طب الرجال 20 سرير.
- مصلحة طب النساء 20 سرير.
- مصلحة طب الأطفال 26 سرير
- مصلحة الولادة 20 سرير.
- مصلحة الجراحة العامة 20 سرير.
- الاستجالات الطبية 06 أسرة.

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - مشار -

ويعمل على مستوى هذه المؤسسة 340 موظفا من إداريين وأطباء وشبه طبيين، وأعاون المصالح العامة.

حيث تعتمد المؤسسة في نظام عملها على العمل المستمر أو بالمناوبة الدائمة، وذلك للسهر على تقديم الخدمة أو العلاج للمواطن، والمريض على مدى 24 ساعة دون انقطاع، وتوفير الأطباء، والممرضين والأعاون بالتناوب لضمان استمرارية الخدمة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتنظيمها المالي والإداري

أولا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

يتمثل الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية في:

1-المدير العام:

هو الإدارة المسؤولة على تسيير المؤسسة، والذي تعود له كل الوثائق المتعلقة بسير العمل لإبداء الرأي

فيها بالقبول أو الرفض، وذلك بالمصادقة عليها، كما يقوم المدير بالمهام التالية

- يهتم بالإجراءات والأعمال الإدارية في المؤسسة والتنسيق والمراقبة.

- ممارسة السلطة التأديبية على جميع مستخدمي المؤسسة

-السهر على الاستعمال الأمثل للموارد البشرية والوسائل المادية والمالية.

-إعداد ميزانية التسيير، والتجهيز بصرفها، وتنفيذ وإعداد الحساب الإداري.

-التوقيع على جميع قرارات التسيير طبقا للتشريع والتنظيم المعمول به.

أ: مكتب التنظيم العام: يقوم هذا المكتب بعدة مهام منها:

-الاستقبال.

-همزة وصل بين المدير، والعمال، وكذا العلاقات الخارجية.

-تسجيل الصادرات والواردات في السجل الخاص.

-ختم الوثائق الصادرة من المدير.

-حفظ أسرار المهنة.

ب: مكتب الاتصال والتنظيم الإداري: يقوم بالمهام التالية:

-حضور مختلف الاجتماعات التي يعقدها المدير.

-الاستقبال والرد على جميع المراسلات، وتسجيلها في السجلات الخاصة بها.

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

-الإعلان على مختلف المسابقات التي توضع من أجل الترقية والتنظيم.

-توفير مجال الاتصال بين المدير ومختلف المصالح أو المواطن.

2-المديرية الفرعية للمصالح الفرعية:

تقوم بمتابعة كافة النشاطات بصفة دورية ويومية، وهي تتكون من رئيس المصلحة، والنواب التابعين والأعوان، وتقوم بإحصاء عدد المواليد والوفيات خلال الشهر، والسداسي والسنة وذلك عبر الولاية. إن الهدف الرئيسي للمصالح الصحية هو التكفل بالمريض، والسهر على علاجه وتوفير وسائل الراحة وتقديم الخدمات الصحية والطبية له، وينقسم موظفوها المؤسسة إلى الفئات التالية: الأطباء العامون، الأطباء المختصون، الأطباء الجراحين، مختصي الولادة، القابلات، الممرضون وغيرهم من أعوان الصحة.

وتتكون هذه المديرية من المكاتب التالية:

أ: **مكتب القبول**: هو المكتب الذي يتم فيه فتح الملفات الطبية للمرضى للقبول من أجل دخول المريض إلى أحد المصالح، مع أخذ كل المعلومات الشخصية له، وكذلك نوع المصلحة المراد اتجابه إليها، وتدوين هذه المعلومات في الملف الخاص بالمريض، ومتابعة المريض إداريا من حيث دخوله وخروجه.

ب: **مكتب الوقاية**: يقوم بتجميع عمليات التلقيح والتطعيم، وذلك بإعداد دوريات وقائية وتحسيسية لفائدة المواطن، عبر مصلحة يتم فيها الطب الوقائي، وعلم الأوبئة هو مسؤول عن الأدوية الوقائية، ومتابعة حالات التسمم ومرض التيفوئيد، بالقيام بكافة الإجراءات اللازمة لمكافحة مثل هذه الأمراض.

ج- **مكتب حساب التكلفة**: يقوم بجمع وإحصاء التكاليف التي توفر للمريض من حيث الأكل، والأدوية وكل الحاجات التي توفرها المؤسسة للمريض خلال تواجده بها سواء كان في الطب الداخلي أو الخارجي، وحساب التكلفة، كما يعتمد عليه القائمين في المؤسسة على توفير الخدمات الصحية، والحاجات الأخرى للمريض.

د- **مكتب النشاطات الصحية**: يقوم هذا المكتب بتقديم تقارير شهرية، وسنوية لمختلف النشاطات الصحية والطبية والوقائية التي أجرتها المؤسسة ومن بين هذه التقارير نذكر ما يلي:

-عدد العمليات الجراحية.

-عدد المصابين الوافدين للاستعجالات.

-عدد الولادات.

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - مشار -

- عدد الوفيات.

كما يتم تقييم الأنشطة الصحية التي يقوم بها الأطباء والمختصين. وتعتبر العلاقة بين هذه المصالح واجبة إن لم نقل أنها إلزامية، وذلك لأنها متكاملة فبمجرد حذف مصلحة من المصالح يحدث اختلال في تسيير النظام الخاص بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، والذي يرمي إلى توفير أحسن الظروف لعمل أفضل.

3-المديرية الفرعية للمالية والوسائل:

تتكون من المكاتب التالية:

أ: **مكتب المحاسبة والميزانية:** يعتبر هذا المكتب القلب النابض للمؤسسة لأنه يقوم بكل العمليات الخاصة بالمحاسبة المالية، وتقديم وتقديم وتقسيم ميزانية التسيير السنوية، والميزانية الإضافية.

ب: **مكتب الصفقات العمومية:** يقوم بإصدار جميع المناقصات الوطنية، وتلك الخاصة بالتمويل من طرف الموردين بجميع المستلزمات الخاصة: المواد الصيدلانية، المواد الغذائية، المواد الخاصة بالتنظيف والوقاية، كما يحرس هذا المكتب على توفير مادة الأكسجين للمؤسسة طيلة السنة، كما يوفر المستلزمات الإدارية الخاصة كالمكاتب والأوراق والملفات الإدارية والصحية الخاصة بالمريض.

ج: **مكتب الجرد:** يقوم هذا المكتب بجرد الأدوات الطبية، والعتاد الطبي الذي تقوم المؤسسة بشراؤه وتقديمه للمصالح الصحية أو الإدارية، وتدوين كل عمليات الجرد داخل السجلات الخاصة.

د: **مكتب الأجور:** تحديد وتقديم الرواتب وأجور العمال والموظفين الإداريين وكذلك الشبه الطبيين والأطباء وكذلك العلاوات والمنح، كما يقوم بالاقتطاعات والخصومات، كما له مهام التصريح بالعمال والموظفين لدى هيئة الضمان الاجتماعي.

4-المديرية الفرعية للمستخدمين.

تتكون من المكاتب التالية:

أ: **مكتب تسيير المستخدمين:** ويسمى أيضا مكتب تسيير الموارد البشرية، وله أهمية كبيرة في المؤسسة، وله عدة مهام وصلاحيات تتمثل في التشغيل بطريقة راشدة مبنية على القياس والصواب حتى تحقق المؤسسة أهدافها التي أنشأت من أجلها، فالإدارة العامة في خدمة المواطن، وما يستوجب على مصلحة المستخدمين القيام بدورها على أكمل وجه للسماح لباقي الموظفين بالمؤسسة بتلبية خدمة المواطن أو المريض، وهي تتكفل بتسيير أمور الموظفين والعمال داخل المؤسسة وذلك بما يلي:

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - مشار -

- إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية؛

- دراسة شروط العمل والتوظيف؛

- متابعة المسار المهني للعامل؛

- الإشراف على التعيينات بأمر من المدير؛

- توزيع المهام على العمال، مع احترام السلم التدريجي؛

- إعداد المقررات التوظيف، الترسيم،.....؛

ب: مكتب المنازعات: ترتبط وترتكز مهام مكتب المنازعات بما يلي:

- البحث وتطبيق أفضل التقنيات في حل المشاكل الاجتماعية للعامل.

- تمثيل المؤسسة في الجانب القضائي.

- دراسة وحفظ الملفات للمتابعات القضائية.

- لعب دور الوسيط في حل المنازعات الفردية بين العمال.

- توثيق العلاقة بين الإدارة والعمال.

ج: مكتب التكوين: يسهر هذا المكتب على مجموعة من المهام هي:

- خلق الحافز لاكتساب مهارات جديدة من أجل التطوير.

- مساعدة الموظفين لمواكبة التغير بثقة وإبداع.

-حث الأفراد بأهمية التغير ومنحهم الثقة في التجديد.

- تغيير البناء الاجتماعي والمهني للأفراد بالتكوين وتحديث الأفكار.

- تخطيط القوى العاملة وسياسة التشغيل في المؤسسة.

5-المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية:

تهدف إلى توفير الصيانة للعتاد والآلات التي تقوم المؤسسة بتوفيره للمريض، صيانة الهياكل

القاعدية والتجهيزات الطبية، والحرص على استعمالها أحسن استعمال، ومثال ذلك على أجهزة الأشعة،

أجهزة تصفية الدم، أجهزة المخابر، وهناك أجهزة يتم متابعتها عن كثب ومراقبتها بدقة، وذلك لأهميتها

بالنسبة للمريض، كما أنها غير متوفرة ومستوردة من الخارج وتكلفتها عالية.

الفصل الثالث: دور الإدارة الـليكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الإستشفائية - مشار -

ثانيا :التنظيم الإداري للمؤسسة:

يدير المؤسسة العمومية الإستشفائية مجلس الإدارة، ويسيره المدير رفقة جهاز استشاري يطلق عليه المجلس الطبي، ويحدد المخطط التنظيمي والتسييري للمؤسسة بقرار مشترك من الوزير المكلف بالصحة، والوزير المكلف بالمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، وهي السلطة الوصية في إنشاء المراسيم والقرارات.

ويعود هذا التنظيم إلى المدير الذي يعتبر المسؤول عن تسيير المؤسسة العمومية حيث تكمن مهامه في:

- تمثيل المؤسسة أمام العدالة.
- الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة.
- تحضير مشاريع الميزانية التقديرية، وإدارة حسابات المؤسسة.
- وضع مشروع للهيكل التنظيمي، والنظام الداخلي للمؤسسة.
- القيام بتنفيذ مداوات مجلس الإدارة.
- وضع التقارير لكل النشاطات، وإرساله للسلطة الوصية.
- القيام بغرام جميع العقود والصفقات والاتفاقيات في الإطار المعمول به.
- ممارسة سلطة التعيين على مجموع المستخدمين باستثناء الآخرين.
- ممارسة السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته.

ثالثا :التنظيم المالي للمؤسسة.

تحدد مدونة ميزانية المؤسسة الإستشفائية سعدي معمر بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالصحة والوزير المكلف بالمالية، وتتضمن ميزانية المؤسسة عنوان للإيرادات وعنوان للنفقات.

وتتمثل الإيرادات فيما يلي:

- إعانة الدولة المتمثلة في مساهمتها في أعمال الوقاية والبحث الطبي والتكوين.
- إعانة الجماعات المحلية.
- الإيرادات الناتجة عن التقاعد مع هيئات الضمان الاجتماعي.
- التخصصات الاستثنائية.
- الهبات والوصايا الممنوحة في إطار التشريع والتنظيم المعمول به.
- الإيرادات والإعانات الأخرى المرتبطة بنشاط المؤسسة.

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - مشار -

-تسديدات التأمينات الاقتصادية الخاصة بالأضرار الجسدية.

-الإيرادات المختلفة.

وتتمثل النفقات فيما يلي:

-نفقات التسيير.

-نفقات التجهيز.

-أي نفقة أخرى ضرورية لتحقيق هدفه.

يحضر مدير المؤسسة مشروع الميزانية ثم يعرضه على مجلس الإدارة للمداولة، وذلك بعد اجتماع مع

المجلس الطبي، وكل من المدير الفرعي للوسائل والمالية والمدير الفرعي للموارد البشرية، ثم بعد تدوينها

يرسل المدير خمس نسخ إلى السلطة الوصية للموافقة والتأشير عليها.

-يمسك الأمر بالصرف المحاسبية الإدارية للإيرادات والنفقات.

-تسجل محاسبة الإيرادات والاعتمادات المسجلة والمصنفات وأوامر الإيرادات والتحصيل.

كما يقوم مدير مشروع الميزانية بالعمليات التالية:

-تسجيل مبالغ الإعتمادات المخصصة بالتفويض والأوامر بالدفع.

-تسجيل حسابات المؤسسة وفق مبادئ المحاسبة العمومية.

-إسناد إدارة الأموال إلى محاسب معتمد من قبل وزارة المالية.

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

في هذا المبحث سنتوقف عند الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية من عمليات تحديد عينة و مجتمع الدراسة ،و تحديد المتغيرات و قياسها و طريقة جمعها و كذلك اسلوب المعالجة الإحصائية لبياناتها ،كما يتم تلخيص المعطيات و جدولتها و في ما يلي شرح تفصيلي لتلك الاجراءات:

المطلب الأول: منهج ومجتمع عينة الدراسة

للوصول إلى نتائج البحث العلمي لا بد من طريقة منظمة منسقة بمعنى الوسيلة التي يتم بواسطتها الوصول إلى الحقيقة و إلى مجموعة حقائق في أي موقف من المواقف و محاولة اختباره للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى و تعميمها للوصول بها إلى ما يطلق عليه اصطلاح النظرية و هي هدف كل بحث علمي.

على ذكر ما سبق و انطلاقا من طبيعة الدراسة و المعلومات المراد الحصول عليها ،و من أجل تحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها ميدانيا، تم الاعتماد على المنهج الإحصائي،و ذلك نظرا لطبيعة البحث التي تفرض علينا إتباع هذا المنهج باعتباره طريقة تتناول أحداث و ظواهر و ممارسات موجودة للدراسة و قياس الدلالة الاحصائية بين متغيرات الدراسة .و قد اعتمدنا هذا المنهج بهدف تحليل نتائج الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية "ششار" للوصول إلى الإجابة على الاشكالية الرئيسية و التساؤلات الفرعية و اختبار الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية.

اولا: مجتمع وعينة الدراسة ومتغيراتها

❖ **تقديم مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في موظفين المؤسسة الإستشفائية السعدي معمر

ششار تم اختيار الموظفين بطريقة عشوائية (غير احتمالية)؛

❖ **تعريف بعينة الدراسة:** تم اختبار عينة الدراسة بطريقة عشوائية (غير احتمالية) وهم مجموعة من

الموظفين بلغ عددهم 25 موظف حيث بعد توزيع استمارة استبيان بشكل عشوائي كان عدد

استمارات المسترجعة 25 استمارات .

وفي الجدول الموالي توضيح عدد الاستبيانات الموزعة:

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

الجدول رقم (02): يمثل عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والاستبيانات القابلة للدراسة

البيان	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	25	% 100
الاستبيانات المسترجعة	25	% 100
الاستبيانات الغير قابلة للمعالجة	0	% 0

المصدر: من اعداد الطالبين

ثانيا: تحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها:

تم تحديد متغيرات الدراسة من خلال المفاهيم الخاصة بكل من الادارة الالكترونية ثم الخدمات الصحية ودور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية السعدي معمر ششار في الجانب النظري حيث تم استخراج متغيرات الدراسة كالتالي:

أ- **المتغير المستقل:** يتمثل المتغير المستقل في الادارة الالكترونية وقد استخدم الاستبيان كأداة لقياس هذا المتغير و تحليله بواسطة برنامج **spss**؛

ب - **المتغير التابع:** يتمثل في الخدمات الصحية، وفي دراستنا هاته سيتم دراسة تأثير المتغير المستقل وهو الادارة الالكترونية على المتغير التابع وهو الخدمات الصحية؛

المطلب الثاني: ادوات الدراسة

أولاً: الأدوات المستعملة في الدراسة:

قمنا باستخدام الاستبيان الذي يعتبر نموذج يتكون من مجموعة أسئلة، حيث تم تصميم هذا الاستبيان بالإعتماد على دراسات سابقة تتعلق بمواضيع تتشابه مع موضوع البحث، قمنا بتوجيه الاستبيان للأستاذة المشرفة من أجل التدقيق أكثر وبعد تصحيح الاستبيان وإعطاء الملاحظات بعين الاعتبار، بعدها تم صياغة الاستبيان بشكله النهائي وتوجيهه للعينة المختارة في المؤسسة محل الدراسة. تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث أقسام قسمين رئيسية:

- **القسم الأول:** يتضمن البيانات الشخصية للأفراد في المؤسسة محل الدراسة والتي ركزنا فيها على الجنس، الخبرة، التعليم.

- **القسم الثاني:** يتضمن أسئلة حول الادارة الالكترونية.

القسم الثالث: مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الالكترونية

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية – ششار –

رابعا: أساليب التحليل المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان

1/ التكرارات والنسب المئوية:

التكرارات تستعمل لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من الاستبيان، أما النسبة المئوية فتستعمل لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل الاستبيان.

2/ الانحراف المعياري:

ويستخدم من أجل التعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة اتجاه كل عبارة، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما كانت النتائج أكثر مصداقية وجودة.

3/ التوزيع الطبيعي:

للتأكد فيما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا أم لا.

4/ معامل الصدق والثبات:

وهو مقياس يقيس درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان ونقصد بثبات أسئلة الاستبيان استقرار المعطيات وعدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، أما الصدق فنقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

المطلب الثالث: اختبار الاستبيان:

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي؛

قبل الشروع في استخدام الأدوات الإحصائية وجب التأكد فيما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ولهذا الغرض يتم استخدام اختبار kolmogrov –sminrov test والجدول الموالي يوضح النتائج المحصل عليها:

الجدول رقم (03): نتائج اختبار kolmogrov –sminrov test

مستوى المعنوية	عدد فقرات الاستبيان	
0.096	8	المحور الاول الخاص الادارة الالكترونية
0.059	7	المحور الثاني الخاص بتحسين جودة الخدمة الصحية
	25	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - مشار -

✓ من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن كل محور يحقق الشرط مستوى معنوية أكبر من 0.05، مما

يعني أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا ومنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

تم الاعتماد على الفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبيان كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار الفا كرومباخ

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,624	15

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

نلاحظ ان ألفا كرونباخ اكبر من 0.5 وهذا يعني ان الاختبار إيجابي اي ثبات الإستبيان

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

حيث سيتم في هذا المبحث تحليل نتائج كل محور من محاور الدراسة باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة وفي الأخير سيتم اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض النتائج

أولاً: التحليل الإحصائي لعبارة المحور الأول من الاستبيان والمتعلق بالمتغيرات الشخصية لموظفين المؤسسة

تتكون العينة من موظفين المؤسسة الاستشفائية السعدي معمر ششار والبالغ عددهم 25 مستجوب من أصل 25 مستجوب حيث تم إدراج مجموعة من البيانات الشخصية لهم في استمارة الاستبيان والمتمثلة في: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الإقضية في الجامعة، وسيتم من خلالها تحليل عينة الدراسة باعتماد التكرارات والنسب المئوية .

1. تحليل نتائج العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (05): خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:

التصنيف حسب الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	11	44 %
أنثى	14	56 %
المجموع	25	100 %

من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

✓ من خلال تحليلنا للجدول الخاص بتوزيع الجنس على الموظفين و الدائرة النسبية يتضح أعلاه أن هناك تباعد في النسب بين الجنسين حيث بلغت نسبة الذكور بلغت 44 % بالمائة بينما نسبة الإناث بلغت 56% وهذا يفسر أن موظفي المؤسسة الإستشفائية السعدي معمر ششار اغلبيتهم من الاناث.

ويمكن ترجمة البيانات في الدائرة النسبية التالية:

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

الشكل رقم (03) : خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس:



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية spss

2.. تحليل نتائج العينة حسب متغير الخبرة:

جدول رقم (06): يمثل متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
1-10 سنة	4	16 %
10-20 سنة	12	48 %
اكتر من 20 سنة	9	36 %
المجموع	25	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية spss

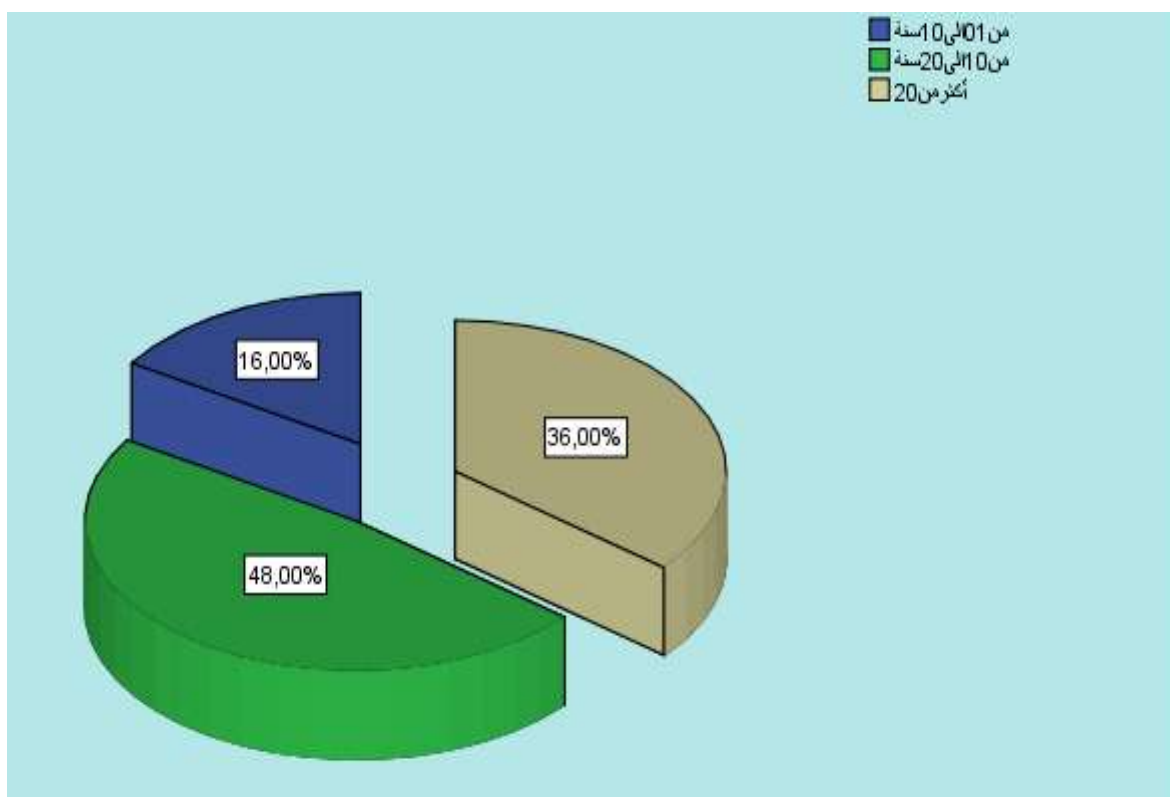
✓ من خلال تحليلنا للجدول الخاص بتوزيع الخبرة على الموظفين و الدائرة النسبية يتضح أعلاه أن هناك تباعد في النسب بين سنوات الخبرة حيث بلغت نسبة الفئة 10-20 سنة بلغت 48 % بالمائة بينما الفئة اكثر من 20 سنة بلغت 36 %، و فالأخير نجد الفئة 1-10 سنة بنسبة 16 % وهذا يفسر أن موظفي المؤسسة الإستشفائية السعدي معمر ششار لديهم خبرة كبيرة وذلك يساعدهم في عملهم.

ويمكن ترجمة البيانات في الدائرة النسبية التالية:

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

الشكل رقم (04) : خصائص أفراد العينة حسب متغير الخبرة:



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية spss

3. تحليل نتائج العينة حسب متغير التعليم

جدول رقم (07): يمثل متغير التعليم

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	7	28 %
جامعي	11	44 %
دراسات عليا	7	28 %
المجموع	25	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية spss

✓ من خلال تحليلنا للجدول الخاص بالمستوى التعليمي للموظفين والدائرة النسبية يتبين لنا و بشكل واضح ان فئة الموظفين الحاصلين على شهادة جامعية هي الفئة الغالبة حيث بلغ عددهم 11 عينة من اصل 25 بنسبة تقدر 44 % ويفسر هذا الحاجة الملحة لهذه الفئة من قبل المؤسسة

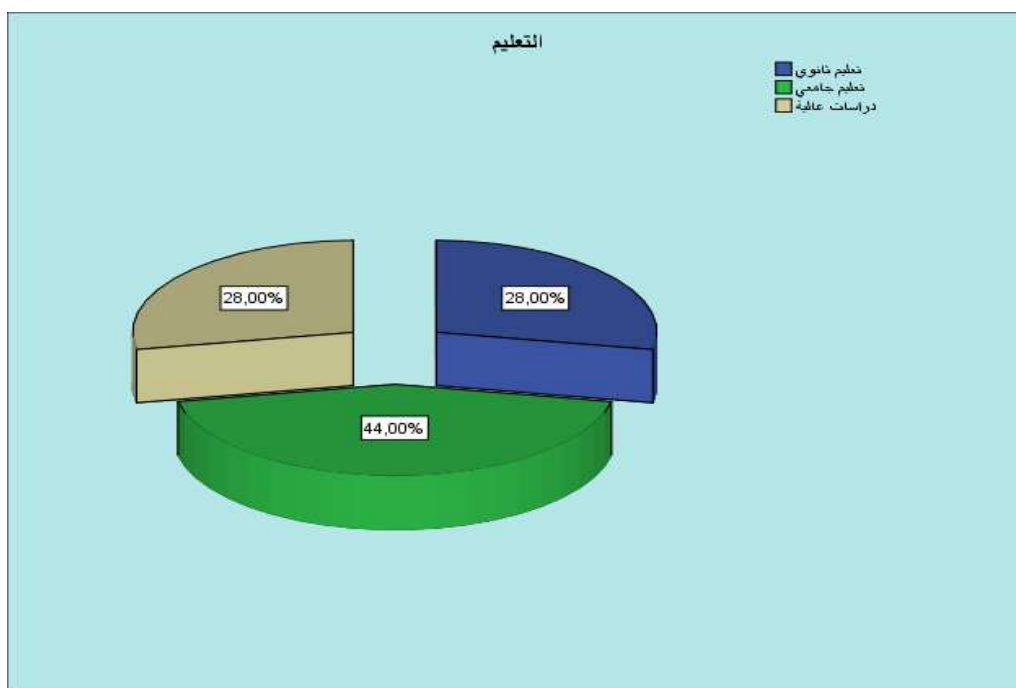
الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية – ششار –

بينما تأتي فئة الثانوي بنسبة اقل قدرت ب 28 % وفي المرتبة الأخيرة فئة دراسات عليا بنسبة بلغت 28. %

ويمكن ترجمة البيانات الجدول في الدائرة النسبية التالية:

الشكل رقم (05) : خصائص أفراد العينة حسب متغير التعليم



من إعداد الطالبين بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

القسم الثاني: محاور الدراسة

حيث تم تقسيم عبارات هذا القسم الى 2 محاور رئيسية:

أولاً: عرض النتائج الخاصة بالمحور الأول المتمثل في الادارة الالكترونية في المؤسسة الاستشفائية

العمومية سعدي معمر

الجدول رقم (08): تحليل عبارات المحور الاول

الترتيب	مستوى المعنوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا	نعم	التكرار	الرقم
7	0.00	0.33	1,12	3	22	التكرار	1
				12,0	88,0	النسبة	
8	0.00	0.28	1,08	2	23	التكرار	2

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

				8,0	92,0	النسبة	
1	0.00	1.12	1,44	11	14	التكرار	3
				44,0	56,0	النسبة	
2	0.00	1.00	1,40	10	15	التكرار	4
				40,0	60,0	النسبة	
3	0.00	1.00	1,40	10	15	التكرار	5
				40,0	60,0	النسبة	
4	0.00	0.41	1,20	5	20	التكرار	6
				20,0	80,0	النسبة	
5	0.00	0.35	1,16	4	21	التكرار	7
				16,0	84,0	النسبة	
6	0.00	0.35	1,16	4	21	التكرار	8
				20,0	46,7	النسبة	

ثانيا: عرض النتائج الخاصة بالمحور الثاني المتمثل في جودة الخدمة الصحية في المؤسسة
الاستشفائية سعدي معمر

الجدول رقم (9): تحليل عبارات المحور الثاني

الترتيب	مستوى المعنوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا	نعم		الرقم
2	0.00	1,00	1,40	10	15	التكرار	1
				40,0	60,0	النسبة	
5	0.00	0,20	1,04	1	24	التكرار	2
				4,0	96,0	النسبة	
4	0.00	0.20	1,04	1	24	التكرار	3

الفصل الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

				4,0	96,0	النسبة	
1	0.00	1,1	1,56	14	11	التكرار	4
				56,0	44,0	النسبة	
3	0.00	0,35	1,16	4	21	التكرار	5
				16,0	84,0	النسبة	
7	0.00	0,00	1,00	0	25	التكرار	6
				0	100	النسبة	
6	0.00	0,20	1,04	1	24	التكرار	7
				4,0	96,0	النسبة	

المطلب الثاني: مناقشة نتائج دراسة الاستبانة

أولاً: مناقشة النتائج الخاصة الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاستشفائية سعدي معمر

- ❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي قدره 1.44 وانحراف معياري قدره 1.12 عند مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على ان المؤسسة منفتحة على وسائل وادوات الادارة الالكترونية؛
- ❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 4 بمتوسط حسابي قدره 1.40 وانحراف معياري قدره 1.00 عند مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على ان المؤسسة تولي اهمية للادارة الرقمية ضمن انشطتها؛
- ❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي قدره 1.40 وانحراف معياري قدره 1.00 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على ان الادارة الالكترونية عملت على الغاء الحواجز بين المصالح والادارة؛
- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي قدره 1.20 وانحراف معياري قدره 0.41 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على ان مؤسستكم تسهر على الاستجابة الفورية باستغلال الادارة الالكترونية؛

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - مشار -

❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 7 بمتوسط حسابي قدره 1.16 وانحراف معياري قدره 0.35 عند مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على انه هناك معيقات لتطبيق الادارة الالكترونية؛

❖ احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 8 بمتوسط حسابي قدره 1.16 وانحراف معياري قدره 0.35 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن من سلبيات الادارة الالكترونية في المؤسسة الصحية التجسس الالكتروني؛

❖ احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم 1 بمتوسط حسابي قدره 1.12 وانحراف معياري قدره 0.33 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على ن الأجهزة الالكترونية (حواسيب) مزودة بخدمة الانترنت ووسائل الاتصال؛

❖ احتلت المرتبة الثامنة العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 1.08 وانحراف معياري قدره 0.28 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على انه يوجد تحديث للتكنولوجيا.

ثانيا: مناقشة النتائج الخاصة جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية سعدي معمر

من خلال النتائج المعروضة سابقا:

❖ احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 4 بمتوسط حسابي قدره 1.56 وانحراف معياري قدره 1.1 عند مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أنه يتم اتخاذ القرارات بناء على الحقائق والواقع؛

❖ احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 1 بمتوسط حسابي قدره 1.40 وانحراف معياري قدره 1.00 عند مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على ان المؤسسة تعمل على تقديم احسن الخدمات للمواطنين؛

❖ احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي قدره 1.16 وانحراف معياري قدره 0.35 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن ابعاد جودة الخدمات الصحية المؤسسة في تحقيق اهدافها ؛

الفصل الثالث: دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

- ❖ احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي قدره 1.04 وانحراف معياري قدره 0.20 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن المؤسسة تقدم الخدمات الصحية ضمن معايير الجودة ؛
- ❖ احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 1.04 وانحراف معياري قدره 0.20 عند مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على المؤسسة تعمل على تطبيق مبادئ الجودة (إدارة العلاقات) ؛
- ❖ احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 7 بمتوسط حسابي قدره 1.04 وانحراف معياري قدره 0.20 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن المؤسسة تقدم الخدمات بجودة عالية؛
- ❖ احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم 6 بمتوسط حسابي قدره 1.00 وانحراف معياري قدره 0.00 مستوى معنوية 0.00 وهذا يدل على أن العبارة ايجابية وأفراد العينة موافقون على أن الإدارة الالكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

المطلب الثالث: مناقشة واختبار الفرضيات

سنتطرق في هذا المطلب على التحقق من صحة الفرضية وذلك من خلال إيجاد العلاقة بينهم بمعاملة ارتباط بيرسون.

تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

الجدول رقم (10): علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية

الجزء	البيان	الإحصاءات
علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية	معامل الارتباط	0.843
	مستوى الدلالة	0.01
	حجم العينة	25

من اعداد الطالبين اعتمادا على نتائج spss

الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية – ششار –

التحليل:

تم الاعتماد على مخرجات Spss لإيجاد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاللكترونية وتحسين جودة الخدمات الصحية ، حيث نجد ارتباط إيجابي بينهما حيث بلغ معامل ارتباط (**0.843) عند مستوى دلالة (0.01) وهي قوية وهذا يشير إلى أن الإدارة الاللكترونية لها دورا كبيرا وأهمية واضحة على أداء وفاعلية أنشطة المؤسسة.

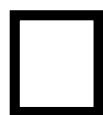
الفصل الثالث: دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار -

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية السعدي معمر ششار وواقع إستخدامها للإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية، والتي تعرضنا فيها إلى دور الإدارة الاللكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية و ذلك من خلال الاعتماد على توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من الموظفين حيث تعرضنا الى تحليل الإستبيان و من خلاله يمكن القول أن الإدارة الاللكترونية تلعب دورا فعالا في تحسين جودة الخدمة الصحية.

خاتمة



يعتبر موضوع الإدارة الالكترونية وتأثيرها على الخدمات هي أساس ترشيد الخدمات وتحسينها وتطورها باعتبارها أحد أهم إستراتيجيات الإدارة الحديثة ودورها البارز أيضا في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها، وكونها الحل الأنسب و المناسب لتحقيق التنمية بالإضافة إلى دور الشبكات، حيث تسهم هذه الاخيرة في تنمية وتطوير المؤسسات العمومية عن طريق إدخال تقنيات ووسائل تكنولوجية حديثة. فهي إذا ثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة والتي ألفت بظلالها على مختلف جوانب ومجالات الحياة سواء في الدول المتقدمة أو في الدول السائرة في طريق النمو. وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والمؤسسات الحكومية، فضلا عن تجنب الروتين وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تحسين جودة الخدمة للمواطنين، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

وبما أن المنظمات الصحية من مستشفيات ومصحات ومراكز صحية الخاصة تعتبر واسطة العقد ومركز الدائري في تقديم الخدمات الصحية، وبالتالي فهي ملاذ المرضى الذين ينشدون العافية والأصحاء الذين يطلبون الوقاية ومع تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقه على كل مؤسسات الخدمات الصحية في زمن انتشرت فيه أمراض العصر المزمنة والوبائية التي ساعدت حركة الناس المتزايدة وانتقالهم السريع من مكان الى آخر في انتشارها واتساع دائرة نطاقها، فتضاعفت الضغوط المتزايدة أصلا على هذه المؤسسات الصحية والطبية، هذا بالإضافة إلى ما شهدته السنوات الأخيرة من زيادة مضطردة وإقبالا متناميا في أعداد المترددين على المستشفيات، ولقد اتسمت هذه الزيادة بخصائص لم تكن متوفرة في السابق خاصة مع الزيادة في تحسين جودة الخدمات فيما يتعلق بالمطالبة على الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين واحتياجا الصحية والطبية المقدمة لهم، كل ذلك حتم على القائمين على إدارة الخدمات الصحية والطبية إيجاد الوسائل والسبل لمقابلة هذه الطلبات والاستجابة لها، الشيء الذي أدى الى تبني وتطبيق الادارة الالكترونية في هذه المؤسسات الصحية.

1- اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

تساهم الادارة الايكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية - ششار- (فرضية صحيحة).

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: تعمل المؤسسة على تطبيق مبادئ الجودة (ادارة العلاقات) في تقديم الخدمات الصحية (فرضية صحيحة)؛

الفرضية الثانية: توجد العديد من المعوقات التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونية (فرضية صحيحة)؛


2- نتائج البحث:

بعد دراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بالادارة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية توصلنا الى النتائج التالية:

- تساهم الادارة الالكترونية في جودة الخدمات الصحية؛
- تهيئة البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الإستشفائية؛
- تعزيز استخدام الادارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الادارة الالكترونية ؛
- توجد العديد من المعوقات التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونية.

3- التوصيات و الاقتراحات:

- من خلال ما توصلت اليه الدراسة من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات :
- تعزيز مكانة قسم الموارد البشرية على مستوى المؤسسة محل الدراسة؛
 - وضع رؤية واضحة وشفافة نحو التحول للعمل الإلكتروني؛
 - العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؛
 - توفير الموارد المالية اللازمة لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
 - الحث والتشجيع على تعلم التقنيات الحديثة للموظفين والمواطنين على السواء.



قائمة المصادر
والمرجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

I. الكتب:

1. توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة و القياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة و القياس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006.
2. محمد أحمد سمير، " الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط1، عمان 2008
3. مصطفى يوسف الكافي، إدارة الخدمات الصحية، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2017.
4. ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
5. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار إثراء، الأردن، 2008.
6. عبد الستار العلي، إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة، 2008.
7. محمد الصيرفي، الجودة الشاملة، مؤسسة حورس الدولية، الأردن، 2006.
8. عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006.
9. محمد أحمد سمير، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، الطبعة الأولى.
10. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها في الدول العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.
11. المفرجي وآخرون، عادل حرحوش؛ وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات ومتطلبات تأسيس علمية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2007.

II. الملتقيات:

12. بوفاس الشريف، " الإدارة الإلكترونية كاستراتيجية فعالة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر الواقع والمأمول"، مداخلة مقدمة بمناسبة الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية في التسيير الحضاري، جامعة قسنطينة 3 بمعهد تسيير التقنيات الحضرية، 17 و 18 فيفري 2015.
- III. الأطروحات والرسائل:
 13. عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

14. مصطفى مفيد مصطفى عبيد ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في الاقتصاد والعلوم الادارية، تخصص ادارة الأعمال، جامعة الأزهر-غزة-، 2021.
15. هيم الفيلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني، العدد 19، السنة الخامسة، الكويت، 2002 نوفمبر.
16. عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد، "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة العدد الثالث ديسمبر 2013 .
17. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 2، 2016،
18. عبد الله حاج سعيد، تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الإنسان والمجال، العدد 2، (2015) .
19. العربي بوعمامة ورقاد حليلة، ، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث .الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014 .
20. رحاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية"، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 01 العدد 03 ، اوت 2017 .
21. محمد بن عيشاوي ، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال"، مجلة الباحث، العدد 07، 2010.
22. عبود علي السكري و آخرون ،تقييم جودة الخدمات الصحية في مستشفى الديوانية التعليمي ،مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاجتماعية ،مجلد 11،العدد3، ،2009.
23. سالم رشيد، بوسطة عائشة ،أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون ،مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات ،العدد 5،جامعة جيجل ،2016.
24. الطويل، العبيدي، امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات، مجلة الرافدين، كلية الادارة والاقتصاد،مجلد32، عدد100، 2010.
25. شذى حسن عبد، فردوس محمود عباس، دور الادارة الالكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد السادس والخمسون، 2018.
26. منظمة الصحة العالمية.

27. شذى أحمد علوان، عبد الرحمان عبد الله عبد الرحمان ، امكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الادارات العامة ، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد السابع، نيسان،. 2010 .

v. الملتقيات:

28. نظرة عامة عن الصحة الالكترونية، وزارة الصحة، تم الاطلاع في 2023/01/26 عبر الرابط الالكتروني <https://www.moh.gov.sa>

29. الرائد يومية جزائرية مستقلة، تم الاطلاع في 2023/01/20 عبر الرابط الالكتروني Elradde@gmail.com

30. محمد عبد الجليل بودماغ، الجزائر في عصر الصحة الرقمية، تم الاطلاع في 2023/01/20 عبر الرابط الالكتروني www.swissmedecall.ch/ar

الملاحق



استمارة استبيان



يشكل هذا الاستبيان جزء من الدراسة التي سنجرها في اطار اعداد مذكرة تخرج للحصول على شهادة الماستر تخصص "تسيير

عمومي" بعنوان: **مساهمة الادارة الاليكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية .**

وسوف تزودنا بالمعلومات التي تدلون بها في تحقيق أهداف هذا البحث، لذا نلتمس منكم الاجابة على الاسئلة المطروحة في هذا استبيان بكل دقة وموضوعية، علما ان اجابتم ستعامل بسرية، ولن نستخدم الا لاغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

تحت اشراف:

الطالب:

_الاستاذة: عجالي دلال

-غانمي سامي

_مسعودي فواز

البيانات الأولية:

أولا :بيانات أولية:

الجنس: ذكر أنثى

الخبرة: من 01 الى 10 سنة من 10 الى 20 سنة اكثر من 20 سنة

التعليم: تعليم ثانوي تعليم جامعي دراسات عالية

ثانيا: الادارة الاليكترونية في المؤسسة الاستشفائية العمومية سعدي معمر:

1-هل الاجهزة الاليكترونية (حواسيب) مزودة بخدمة الانترنت ووسائل والاتصال ؟

نعم لا

2- هل يوجد تحديث لتكنولوجيا ؟

نعم لا

3- هل المؤسسة منفتحة على وسائل وأدوات الادارة الاليكترونية ؟

نعم لا

4- هل تولي المؤسسة أهمية للادارة الرقمية ضمن أنشطتها؟

نعم لا

5- هل عملت الادارة الاليكترونية على الغاء الحواجز بين المصالح والادارة؟

نعم لا

6- هل تسهر مؤسستكم على الاستجابة الفورية باستغلال الادارة الاليكترونية؟

نعم لا

7- هل هناك معيقات لتطبيق الادارة الاليكترونية؟

نعم لا

8- هل من سليات الادارة الاليكترونية في المؤسسة الصحية التجسس الاليكتروني؟

نعم لا

ثالثا: جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية سعدي معمر:

1- هل تعمل مؤسستكم على تقديم احسن الخدمات للمواطنين؟

نعم لا

2- هل تعمل مؤسستكم على تطبيق مبادىالجودة (ادارة العلاقات)؟

نعم لا

3- هل الخدمات الصحية المقدمة من قبل مؤسستكم ضمن معايير الجودة؟

نعم لا

4- هل يتم اتخاذ القرارات بناء على الحقائق و الواقع؟

نعم لا

5- هل تساعد ابعاد جودة الخدمات الصحية مؤسساتكم في تحقيق اهدافها ؟

نعم لا

6- هل تساهم الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية ؟

نعم لا

7- هل تقدمون الخدمات بجودة عالية؟

نعم لا



Université Abbes Laghrout – Khanchela
Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences gestion

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et De la Recherche Scientifique
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عباس لغورث خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الرقم: 2023/ت.ع.ت / 2023/ت.ع.ت



استمارة تقييم المتدرب (ة)

الإسم و اللقب : غانم سامي / مسعودي فواز

تاريخ الميلاد: 1998/03/18 // 1999/05/21

رقم التسيير: 181834058098 / 181834059887

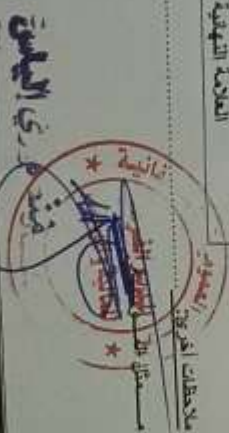
عنوان المتدرب: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية

مكان التبريد: المؤسسة العمومية الإستشفائية سعيدي معمر ششتر

فترة التبريد من: 2023/03/19 إلى: 2023/03/19

ملاحظة	العلامة	عناصر المواقف
	04/...04.....	المواقف
	04/...04.....	المحاضرة
	04/...04.....	المعرف التطبيقية
	04/...04.....	فترة العمل
	04/...04.....	العلاقة مع العمل
	04/...04.....	العلاقة التمهيدية
	20/...04.....	

ملاحظات المدرب:



ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية ، حيث سعت الدراسة من خلال تحليل الاستبيان إلى إبراز مدى الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة، وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، كما قمنا بالاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة عن إشكالية الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانته على 25 موظف لغرض جمع البيانات من أفراد العينة ثم استردادها كلياً، وبعد تحليل البيانات باستخدام SPSS توصلنا إلى جملة من النتائج من أهمها مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجودة، جودة الخدمات الصحية.

Résumé :

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle de la gestion électronique dans l'amélioration de la qualité des services de santé, comme l'étude a cherché à travers l'analyse du questionnaire à mettre en évidence l'importance de la gestion électronique dans l'amélioration de la qualité des services de santé dans l'établissement à l'étude. nécessaires pour répondre à la problématique de l'étude, et pour atteindre les objectifs de l'étude, un questionnaire a été distribué à 25 salariés dans le but de recueillir des données auprès des membres de l'échantillon puis de les récupérer intégralement.

Mots clés : administration électronique, qualité, qualité des services de santé.