

مهمة 10- قضايا بحثية 3 د. تمارا المعايطه

إعداد الباحث
سالم اليامي 232001060



(تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة الصحية – بالتطبيق على
العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة)

دراسة نشرت في المجلة المصرية للدراسات البحثية
[Volume 48, Issue 2](#), April 2024, Page 346-378

Chapter

عنوان الدراسة

العنوان اقترح علاقة (تأثير) بين متغيرين متغير مستقل (الإدارة الالكترونية) ومتغير تابع (جودة الخدمة الصحية) حيث أن هذه المصطلحات مصطلحات وثيقة بمجال الدراسة , كما حددت الباحثة فالعنوان مجتمع وعينة البحث (العاملين بمستشفيات جامعة المنصور) .
لذلك فإن العنوان يعتبر عنوان شيق في مجال الدراسة ومجال التطبيق به واضح.

مقدمة البحث

تمت الكتابة في مقدمة البحث عن دور نظام الإدارة الإلكترونية بالاستعانة بمرجع (Al-Saidi & Alaa, 2020) ولم تتطرق الباحثة فالمقدمة إلى المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) حيث تطرقت فقط الى المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) لذلك المقدمة لم توضح متغيرات الدراسة بدقة ولم يتم الربط بين المتغيرات مع بعضها .

مشكلة الدراسة

قامت الباحثة بالاعتماد في تحديد مشكلة الدراسة بإجراء دراسة استطلاعية عبارة عن مقابلات شخصية مع عينة من العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة ، لمعرفة واقع ممارسات أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ومدى توافر أبعاد جودة الخدمة الصحية محل الدراسة بالإضافة إلى استطلاع آرائهم حول مدى تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية.

ولم تعتمد الباحثة في تحديد المشكلة على الثغرات الموجودة بالدراسات السابقة.

وبعد تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية تمكنت الباحثة من تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- ما نوع علاقة الارتباط بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمة في مستشفيات جامعة المنصورة؟

2- ما تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية في مستشفيات جامعة المنصورة؟

أهمية الدراسة

أ- أهمية علمية

- 1- إلقاء الضوء على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية لكونها مفهوما جديدا وحيويا ومع ذلك لم تلقى اهتماما لدى الباحثين في مصر؛ لذلك تسعى هذه الدراسة إلى تقليل الفجوة البحثية بين الدراسات الأجنبية والعربية.
- 2- ندرة الدراسات العربية التي تناولت الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.
- 3- لا توجد دراسات عربية – في حدود علم الباحثة – تناولت أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية.

ب – أهمية تطبيقية (نظرية)

- 1- تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة في الاستثمار الأمثل لمواردها وإمكانياتها من خلال دراسة أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية.
- 2- مساعدة المسؤولين في مستشفيات جامعة المنصورة في معرفة طبيعة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على جودة الخدمة الصحية.

أهداف الدراسة

- 1- تحديد نوع وقوة الارتباط بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعاد جودة الخدمة في مستشفيات جامعة المنصورة.
- 2- معرفة تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفيات جامعة المنصورة.

الإطار النظري

تم التطرق من الباحثة في الإطار النظري على الأبعاد الفرعية للمتغيرات, حيث تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة مع ذكر المراجع وكانت على النحو التالي:

أ- أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

1- الاستقطاب الإلكتروني

2- الاختيار والتوظيف الإلكتروني

3- التدريب الإلكتروني

4- تقييم الأداء الإلكتروني

5- نظام التعويض الإلكتروني

الإطار النظري

ب - أبعاد جودة الخدمة الصحية

- 1- الاعتمادية
- 2- الاستجابة
- 3- الملموسية
- 4- الضمان
- 5- التعاطف

فروض الدراسة

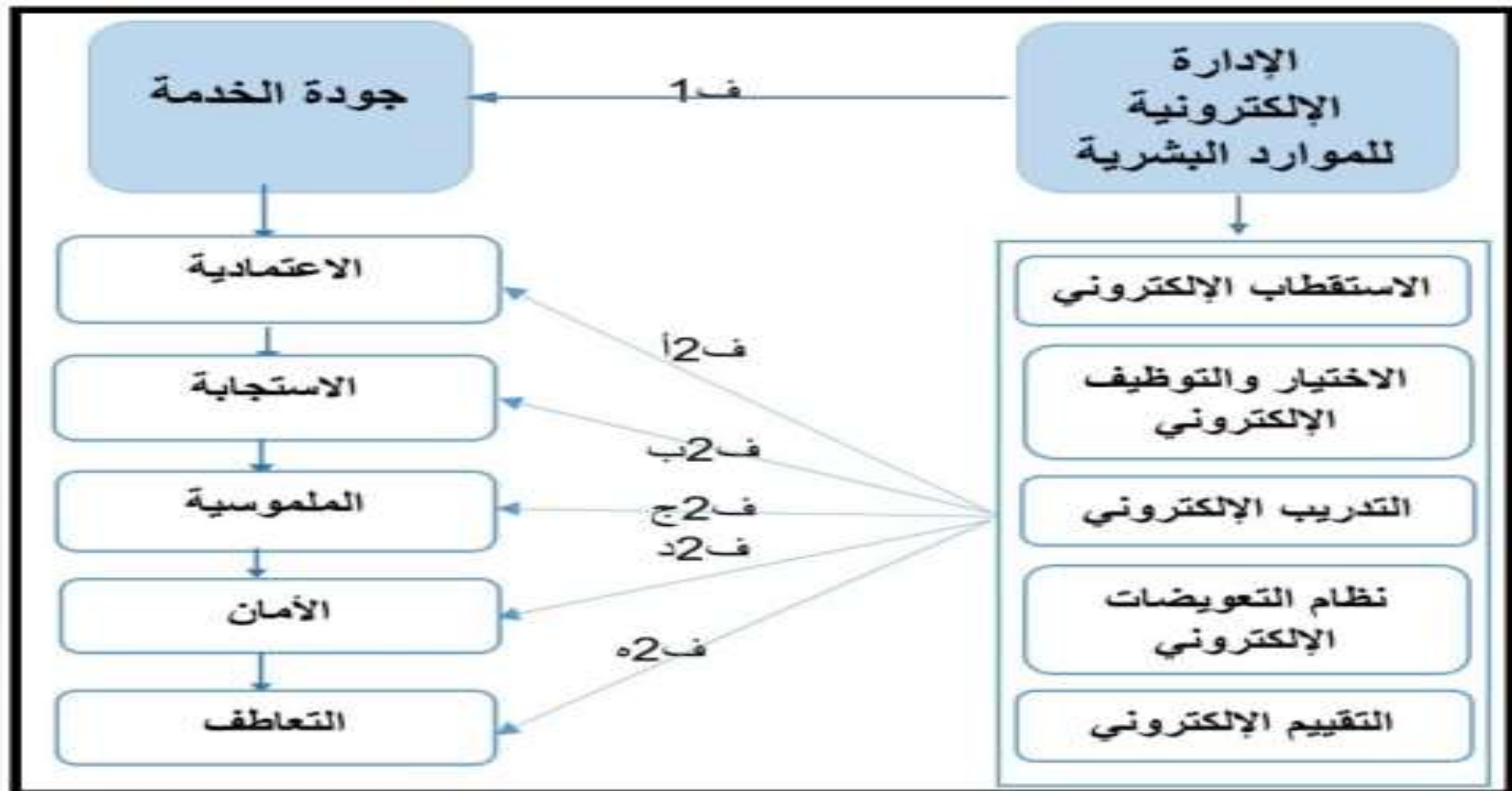
الفروض الرئيسية

1- لا توجد عالقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفيات جامعة المنصورة.

2- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية في مستشفيات جامعة المنصورة، وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- أ- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على بعد الاعتمادية في مستشفيات جامعة المنصورة.
- ب- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على بعد الاستجابة في مستشفيات جامعة المنصورة.
- ج- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على بعد الملموسية في مستشفيات جامعة المنصورة.
- د- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على بعد الضمان في مستشفيات جامعة المنصورة.
- هـ- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على بعد التعاطف في مستشفيات جامعة المنصورة.

نموذج الدراسة



منهجية الدراسة

Chapter

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على نوعين من البيانات هما:

1- بيانات ثانوية: وتم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة بما يمكن الباحثة من تأصيل المفاهيم واعداد الإطار النظري للدراسة.

2- بيانات أولية: وتم جمعها من المستشفيات محل الدراسة باستخدام قائمة استقصاء أعدت لهذا الغرض بحيث شملت مجموعة من العبارات، واعتمدت على مقياس ليكرت الخماسي لقياس كل بعد من الأبعاد الفرعية لمتغيرات الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة : جميع العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة والبالغ عددهم (1٤5٣٣) حسب سجلات شؤون العاملين من عام 2022م

عينة الدراسة : عينة عشوائية مكونة من (374) مفردة تم تحديدها باستخدام برنامج (sample size calculator)

منهجية الدراسة

Chapter 1

أداة جمع البيانات الأولية:

اعتمدت الباحثة في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء تم إعدادها خصيصا لهذا الغرض اعتمادا على أسئلة الدراسة وفروضها، في ضوء نتائج البحوث والدراسات العلمية السابقة، وقد تم قياس متغيري الدراسة على النحو التالي:

- 1- المتغير الأول: مقياس الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: ويتم قياسه من خلال 5 أبعاد (الاستقطاب الإلكتروني، الاختيار والتوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، نظام التعويض الإلكتروني، التقييم الإلكتروني).
- 2- المتغير الثاني: مقياس جودة الخدمة الصحية: ويتم قياسه من خلال 5 أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف).

اختبارات الصدق والثبات:

- 1- اختبار الصدق: اعتمدت الباحثة في إجراء اختبار صدق المحتوى على عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على المشرف الرئيسي للرسالة.
- 2- اختبار الثبات: نظرا للتباين الواضح بين متغيرات الدراسة، فاعتمدت الباحثة على معامل الثبات ألفا كرونباخ .

أساليب التحليل الإحصائي:

- 1- أسلوب الثبات (alpha)
- 2- معامل ارتباط بيرسون
- 3- أسلوب الانحدار المتعدد

(قامت الباحثة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية)

النتائج والتوصيات

Chapter

النتائج:

- 1- توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط طردية ومعنوية عند مستوى (1%) بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وأبعاد جودة الخدمة الصحية.
- 2- يوجد تأثير معنوي بشكل عام لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية بمستشفيات جامعة المنصورة.

التوصيات:

- 1- العمل على الاهتمام بدعم وتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، وذلك من خلال استقطاب الموارد البشرية إلكترونياً، والبحث عن المواهب والكفاءات البشرية ذوي الخبرات عبر الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.
- 2- ضرورة نشر الوعي الإلكتروني للعاملين في المستشفيات وتزويدهم بالمعرفة اللازمة والتي تسمح بتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشري.
- 3- ضرورة تعزيز ممارسة التوظيف الإلكتروني وأهميته في الحصول على الكوادر البشرية من خلال الاهتمام بالمواقع الإلكترونية للمستشفيات وعرض المعلومات المتعلقة بالوظيفة الشاغرة ومؤهلات الشخص المطلوب بالتفصيل.
- 4- ضرورة اهتمام القائمين على إدارة المستشفيات بالتدريب الإلكتروني للعاملين وذلك عن طريق تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية للعاملين وتكون مرتبطة بالوظائف والمهام الموكلة إليهم وذلك بالاعتماد على البرامج الإلكترونية الحديثة.
- 5- الاستفادة من المعلومات التي توفرها الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في وضع نظام إلكتروني يستخدم في رقابة وتقييم أداء العاملين.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

