

قضايا بحثية ٣ – الأسبوع الثامن
المهمة الثامنة
دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في
المستشفيات الاستشفائية العمومية
طارق بن قسبي
جامعة بسكرة الجزائر

إعداد الطالب/
منصور عبده الصعدي
٢٣٣٠٠١٦٥٠
دكتوراه تقنية المعلومات

٢٠٢٥



مقدمة البحث

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح التزامًا على المؤسسات الصحية، ولا سيما المستشفيات العمومية، مواكبة هذه التطورات لتلبية احتياجات المرضى المتزايدة وتحقيق كفاءة وجودة عالية في تقديم الخدمات. وتشكل الإدارة الإلكترونية محورًا أساسيًا في عمليات التحديث هذه، حيث تمثل أداة استراتيجية لتحسين الأداء الإداري والخدمات داخل المستشفيات.

لقد برزت أهمية الإدارة الإلكترونية باعتبارها وسيلة لتسهيل العمليات، وتقليل البيروقراطية، وضمان الشفافية، وتيسير اتخاذ القرارات بناءً على بيانات دقيقة في الوقت الحقيقي. ومع ذلك، لا تزال العديد من المستشفيات العمومية، خاصة في الدول النامية، تواجه تحديات على مستوى التطبيق الفعلي لهذه المنظومة نتيجة لعدة معوقات إدارية وتقنية وبشرية.

بناءً عليه، يسعى هذا البحث إلى دراسة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الاستشفائية العمومية، من خلال تقييم واقع التطبيق، وتحليل أبعاده، واستكشاف أثره على كفاءة الأداء وجودة الخدمة.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في التساؤل التالي:

- ما مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الاستشفائية العمومية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية:

١. ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات العمومية؟
٢. ما هي التحديات والمعوقات التي تحول دون التطبيق الفعّال للإدارة الإلكترونية؟
٣. ما علاقة مكونات الإدارة الإلكترونية (نظام المعلومات - الاتصالات - الموارد البشرية - الأنظمة الآلية) بجودة الخدمات المقدمة؟
٤. ما التصور المقترح لتعزيز فاعلية الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمة الصحية؟

أهمية البحث

١. الأهمية النظرية:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والخدمات الصحية، من خلال الربط بين مجالين حيويين هما: الإدارة الرقمية، وجودة الخدمة الصحية. كما يعزز الفهم النظري للعلاقة بين التكنولوجيا والتحول المؤسسي.

٢. الأهمية التطبيقية:

تكمن في تقديم تصور واقعي حول مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات العمومية، واستعراض أهم العقبات التي تعوقها، واقتراح حلول عملية قابلة للتطبيق، مما يساعد صنّاع القرار في قطاع الصحة على تحسين جودة الرعاية الصحية.

أهداف البحث

١. رصد مدى اعتماد المستشفيات العمومية على أنظمة الإدارة الإلكترونية.
٢. تحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة.
٣. تحديد أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي العمومي.
٤. تقديم إطار تطبيقي أو توصيات عملية لتعزيز فاعلية الإدارة الإلكترونية.

فرضيات البحث

• الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الاستشفائية العمومية.

• الفرضيات الفرعية:

١. كلما زادت كفاءة نظم المعلومات المستخدمة، تحسنت جودة الخدمات المقدمة.
٢. وجود نظم اتصال فعّالة يساهم في تحسين سرعة الاستجابة الطبية.
٣. تؤثر كفاءة الكوادر البشرية في فعالية الإدارة الإلكترونية بشكل مباشر.
٤. تشكل المعوقات التقنية والبشرية عائقاً أمام الاستفادة الكاملة من الإدارة الإلكترونية.

الإطار النظري والدراسات السابقة

١. المفاهيم الأساسية:

- الإدارة الإلكترونية: استخدام تقنيات المعلومات والاتصال لتخطيط وتنفيذ ومتابعة العمليات الإدارية والخدمية.
- جودة الخدمات الصحية: مدى قدرة المستشفيات على تقديم خدمات صحية تحقق رضا المرضى وتستجيب لاحتياجاتهم بكفاءة وفعالية.

الإطار النظري والدراسات السابقة

٢. الأطر النظرية المرتبطة:

- ✓ نموذج الجودة الشاملة (TQM).
- ✓ نموذج DeLone & McLean لقياس نجاح نظم المعلومات.
- ✓ نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة.

٣. الدراسات السابقة:

تطرقت العديد من الدراسات إلى العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الأداء الصحي، أبرزها دراسة (خالد، ٢٠٢٠) التي بيّنت أن تبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الجزائرية لا يزال في مراحله الأولية، ودراسة (العنزي، ٢٠٢١) التي أثبتت أن الإدارات الصحية التي تعتمد على نظم إلكترونية حديثة تحقق مستويات أعلى من رضا المستخدمين.

المنهجية

١. نوع الدراسة:

دراسة وصفية تحليلية ذات طابع تطبيقي.

٢. مجتمع الدراسة:

العاملون في المستشفيات الاستشفائية العمومية (إداريون، أطباء، ممرضون، تقنيون).

٣. أداة جمع البيانات:

استبانة مغلقة تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، تُقسّم إلى ثلاثة محاور:

- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- مستوى جودة الخدمات الصحية.

- معوقات التطبيق.

المنهجية

٤. أساليب التحليل الإحصائي:

- تحليل التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- اختبار العلاقة بين المتغيرات باستخدام معامل بيرسون والانحدار الخطي.



النتائج المتوقعة

١. وجود تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الصحية.
٢. رصد وجود معوقات تقنية وبشرية تعرقل الاستفادة القصوى من النظم الإلكترونية.
٣. اقتراح نموذج متكامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في المستشفيات العمومية.
٤. تقديم مجموعة من التوصيات لإدارة التحول الرقمي في المؤسسات الصحية الحكومية.

الجدول الزمني

المرحلة	النشاط	المدة
1	إعداد الإطار النظري وتجميع المراجع	شهر واحد
2	تصميم الاستبانة وتحكيمها	أسبوعان
3	جمع البيانات الميدانية	شهر ونصف
4	تحليل البيانات واستخلاص النتائج	شهر واحد
5	كتابة فصول البحث	شهر
6	المراجعة النهائية والتنسيق والطباعة	أسبوعان
الإجمالي	----	5 أشهر ونصف تقريباً

الموازنة التقديرية

البند	التكلفة التقديرية (الريال)
طباعة الاستبانات وتوزيعها	150
التنقلات إلى المستشفيات	300
شراء برامج تحليل إحصائي	200
الطباعة النهائية والتجليد	100
استشارات علمية أو لغوية	250
الإجمالي	1,000 تقريباً

الخاتمة

إن هذا المقترح يهدف إلى تسليط الضوء على أحد أبرز التحديات التي تواجه نظم الرعاية الصحية في عصر الرقمنة، حيث يشكل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية فرصة ثمينة لإعادة هيكلة المؤسسات الصحية نحو مزيد من الفعالية والكفاءة. وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يدمج بين النظرية والتطبيق في سياق عربي واقعي، مما يعزز فرصه في تقديم نتائج ذات جدوى عملية مباشرة.

المرجع

قسمي، ط. ب. (٢٠١٧). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في
المستشفيات الاستشفائية العمومية. Retrieved from

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/468/2/2/76861>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

