

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع



أثر الإدارة الإلكترونية على جودة أداء العاملين في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية

إعداد الطالب/ حليلة يحيى السيد

إشراف/

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتوى:

المحتوى	رقم الصفحة
المقدمة	5
مشكلة البحث	6
أهمية البحث	6
أهداف البحث	6
تساؤلات البحث	6
الدراسات السابقة	7
المراجع	9

المستخلص: Abstract

ناقش البحث موضوع أثر الإدارة الإلكترونية على جودة داء العاملين في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية، وذلك من خلال مناقشة الأهداف البحثية التالية:

- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية.
- التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في المؤسسات الصحية.
- التعرف على كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

الفصل الأول

المقدمة:

الإدارة الإلكترونية هي نتاج التطورات التقنية التي حدثت في العصر الحديث، والتي آلت إلى ظهور العديد من التغيرات والتطورات في شتى مجالات الاتصال، والتي بدورها أدت إلى قيام الحكومات والدول المختلفة بمحاولات عديدة للاستفادة من هذه التطورات من خلال استخدام شبكات الانترنت لإنجاز الأعمال.

كما أن الإدارة الإلكترونية ساهمت كذلك في حل مشكلات متعددة بفاعلية، منها تجنب الروتين في المصالح الحكومية وغيرها الذي يعيق إنجاز مهام الحياة، حيث تعمل على إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد. (بن قسبي، 2017)

وبالتالي، يمكن القول بأن التقدم التكنولوجي والتقنيات المعلوماتية الحديثة، هي أحد أبرز الأسباب التي ساهمت في ظهور هذا النوع من الإدارة، والتي ساهمت أيضا في إنشاء وابتكار تطبيقات تساعد العملية الإدارية في أن تكون أكثر سهولة وأكثر مرونة، وبالتالي تزداد كفاءتها في تقديم الخدمات اللازمة بناء على مجموعة من المعايير والتقنيات المواكبة لمتطلبات العصر الحديث. (عبد، عباس، 2018)

ومن الجدير بالذكر أن المؤسسات بجميع مجالاتها، خاصة المؤسسات الصحية، كانت أحد المؤسسات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي وتأثيره في عملية الإدارة، حيث أثرت على هيكل توزيع الأعمال والبنية التحتية للاقتصاد.

فالإدارة الإلكترونية للمستشفيات والمؤسسات الصحية تعمل على توفير أنظمة ذات مزايا عملية، حيث أنها تكون مبسطة وأكثر قابلية للتحكم، مما يخدم المرضى ويحسن من جودة الخدمات المقدمة لهم، بالإضافة إلى أنها تحسن من أرباح المؤسسة، وتؤثر كذلك على أداء العاملين. (الذنيبات، 2014)

بالإضافة إلى ذلك، فقد أصبح الاعتماد الطبي على الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية يشكل نسبة كبيرة، خاصة مع زيادة أعداد السكان، والذي يسهل عملية إدارة العاملين لزيادة كفاءتهم، وكذلك الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية تعد عمليات حساسة للعملاء وأصحاب المصالح، لذلك، لا بد أن تكون الخدمات الصحية المقدمة من قبل العاملين في المستشفيات على أعلى مستوى من الكفاءة والدقة. (Kumar & Kosalram، 2013)

ونظرا للمساهمات التي تقدمها التطورات التكنولوجية، والتي أدت إلى حدوث تغيرات جذرية في العملية الإدارية، وفي المهام التنظيمية للإدارة في المؤسسات الصحية، ونظرا لضرورة تحقيق أعلى نسبة من معدلات الكفاءة والفعالية والإنتاجية في هذه المؤسسات، كان هناك ضرورة ملحة لمواكبة هذه التطورات، والاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية، والتعرف ما إذا كان لها تأثير على أداء العاملين والخدمات التي يقدمونها أم لا. وبناء على ذلك، فهذه الدراسة البحثية تقدم توضيحاً للإدارة الإلكترونية وأثر مساهمتها في أداء العاملين، وبالتالي تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية.

- مشكلة الدراسة.

ظهرت مشكلة البحث من حيث كون أنظمة الإدارة التقليدية أصبحت في العصر الحديث غير قادرة على تلبية جميع احتياجات ومتطلبات المؤسسات باختلاف أنواعها ومجالاتها، ولكن سنخص بالذكر المؤسسات الصحية في هذا البحث، لذلك، كان من الضروري أن يكون هناك تطور وتغير في أنماط الإدارة المستخدمة، وكان أفضلها هو نمط الإدارة الإلكترونية.

فقد شهدت الإدارة الإلكترونية في الفترات الأخيرة تطوراً بارزاً ساهم في تطوير الخدمات الصحية والعلاجية التي يقدمها العاملين في المؤسسات الصحية والمستشفيات، كما أن نمط الإدارة الإلكترونية ساعد كذلك في توفير الوقت والجهد والمال، كما عمل على تكثيف جهود العاملين وتحفيزهم للعمل بكفاءة أكبر.

- أهمية الدراسة.

تنبع أهمية هذا البحث من تناوله لموضوع تنظيمي حساس وهام، حيث أنه يركز على القطاع الصحي، الذي يهتم شريحة كبيرة من الجمهور المهتمين بمعرفة المزيد عن مدى تطبيق لوائح الإدارة الإلكترونية في واحدة من أهم القطاعات - قطاع الصحة.

ويعتبر تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية خطوة كبيرة في تحسين مستويات أداء العاملين وبالتالي تقديم أفضل خدمة لمستفيدي هذا القطاع الصحي، لذلك، يعد هذا البحث مهم من حيث أنه قد يفيد القطاع الصحي ككل من خلال توفير المعرفة حول ما يجب تطبيقه وما يتم تطبيقه عليه.

- أهداف الدراسة.

يهدف البحث الحالي إلى:

- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية.

- التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في المؤسسات الصحية.

التعرف على كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.

- تساؤلات الدراسة (الفروض).

تكمن مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة أداء العاملين في تقديم الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية؟

ينبثق من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية، تتمثل فيما يلي:

- ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية؟

- كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في المؤسسات الصحية؟

- دراسة الهزايمة، الشراري، (2023)، بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي مديرية الشؤون الصحي الحكومية"

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى تأثير متركزات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في المورد البشري البرامج والشبكات - المتطلبات الإدارية - المتطلبات الفنية وكذلك معرفة أثر المورد البشري وجودة الخدمات العلاجية، الوقوف على أثر البرامج والشبكات وجودة الخدمات العلاجية، أهمية المتطلبات الإدارية وجودة الخدمات العلاجية، التعرف على أثر المتطلبات الفنية وجودة الخدمات العلاجية استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية الشؤون الصحية بمحافظة القريات ، بلغ حجم العينة 105 موظف، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة ، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: ان أثر المورد البشري على جودة الخدمات العلاجية كان بمستوى موافقة عالية، وان أثر البرامج والشبكات على جودة الخدمات العلاجية كان بمستوى موافقة (عالية جدا)، ان أثر المتطلبات الفنية على جودة الخدمات العلاجية بمستوى موافقة عالية جدا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية على مستوى جميع المحاور والدرجة الكلية يعزى المتغير النوع الاجتماعي، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة يعزى لمتغير عمر الموظف ، من أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث: ضرورة اهتمام مديرية الشؤون الصحية (الحكومية) بمحافظة القريات بتوفير المتطلبات الإدارية والتقنية، والتي تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمات العلاجية، إقامة دورات تدريبية لموظفي الشؤون الصحية بمحافظة القريات؛ لتدريبهم على كل جديد في مجال الإدارة الإلكترونية؛ لتحسين الجودة في الخدمات العلاجية والارتقاء بمديرية الشؤون الصحية الحكومية) بمحافظة القريات، تدعيم جهود الباحثين والمراكز البحثية في إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية حول أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية من وجهة نظر الأطباء بمحافظة القريات، ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات العلاجية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة القريات والنظر إليها على أنها نظام متكامل من الخدمات وذلك عن طريق نشر ثقافة الجودة في الخدمات العلاجية.

- دراسة الأشقر، (2021)، بعنوان: "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا (Covid 19) دراسة حالة مستشفى الخمس التعليمي"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الخمس التعليمي، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات والمعلومات من خلال استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، تم تطبيقها على مجتمع الدراسة البالغ (50) مفردة ، نظرا لصغر حجم مجتمع الدراسة، فقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل، وكانت الاستثمارات الصالحة للتحليل (47) استثمارا بنبة (94)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والمعدات وشبكات

الاتصال، وصناع القرار) وعلى جودة الخدمات الصحية الاعتمادية والاستجابة والضمان)، بالمستشفى، وقد أوصت الدراسة بالحرص على توفير معدات وأجهزة حديثة تتعلق بعمليات التواصل وتبادل المعلومات والعمل على تحديث وإدخال تحسينات بصورة مستمرة على الأجهزة والمعدات المتوفرة في المستشفى، وعمل دورات تدريبية متصلة بطريقة التعامل مع الأجهزة الالكترونية والوسائل التقنية الحديثة.

- دراسة بن قسبي، (2017)، بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية العمومية"

يهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الإستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما تهدف إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام أدوات الادارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بمدينة بركة. ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة وجهة نظر موظفي قطاع الصحة من أطباء ومساعدين طبيين وإداريين حيال أثر تطبيق الادارة الالكترونية في المستشفيات على جودة الخدمة من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات، وتم تطوير المقاييس بالاعتماد على الدراسات السابقة اعتمادا على العينة العشوائية، تم توزيع 150 استبانة استرجع منها 90 بنسبة استجابة بلغت 60%، ولتحقيق هدف الدراسة فقد قام الباحثان باستخدام عدة أساليب إحصائية منها كروباخ ألفا للتأكد من الثبات والتكرارات والنسب المئوية لوصف متغيرات الدراسة، والوسط الحسابي لتحديد مستوى الإجابة على متغيرات الدراسة. وللتعرف على أثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية تم استخدام تحليل الانحدار الذي أظهرت نتائجه وجود علاقة ارتباط قوية بين الادارة الالكترونية وجودة الخدمة الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى. حيث أن الادارة الالكترونية تؤثر معنويا على جودة الخدمة الصحية وتحسن من أدائها، وبناء على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي كان أهمها تعزيز استخدام الادارة الالكترونية في المستشفيات الجزائرية مع التركيز على تدريب الموارد البشرية وتأهيلها في مجال الادارة الالكترونية.

المراجع والمصادر:

المراجع العربية:

- بن قسي، طارق، 2017، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد الثاني، العدد الثاني، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.
- عبد، شذى حسن، عباس، فردوس محمود، 2018، دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمي/ العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 56.
- الذنيبات، معاذ يوسف، 2014، مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العامل في منطقة مكة المكرمة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 4.
- الأقرع، نور طاهر، 2020، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 28، العدد 2.
- ابن مرزوق، عنتر وآخرون، 2018، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، عمان، مركز الكتاب العربي، الأردن.
- رسمي، محمد حسن، أحمد، هند محمد عبد الحفيظ، شعلان، عبد الحميد عبد الفتاح، 2019، تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، كلية التربية، المجلد 30، العدد 118.
- الهزايمة، أحمد صالح، الشراري، فهد مقبول طلق النعيم، أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العلاجية دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي مديرية الشؤون الصحي الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مجلة علمية محكمة، المجلد 4، العدد 7.
- الأشقر، صلاح علي، بن جمعة، خالد مصطفى، وطحيشات، فتيحة خليل، 2021، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا Covid 19 دراسة حالة مستشفى الخمس التعليمي، المؤتمر العلمي الدولي الخامس لكلية الاقتصاد والتجارة.

المراجع الأجنبية:

- Kumar, P. & Kosalram, K. (2013). E –Hospital Management & Hospital Information Systems— Changing Trends. International Journal of Information Engineering and Electronic Business, 1(volume 5): 50-58.

Midocean University

College of Management

Department of.....



**The impact of electronic management on the quality of performance of
workers in providing health services in health institutions**

Prepared by:

Halimah Yahya alsayed

Supervised by:

Year:2023