

الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات الصحية -دراسة حالة مستشفى الأخوات باج بالشلف
Electronic management and its impact on the quality of health services
-Case study of the Sisters Baadj Hospital in Chlef-

دوبال فاطمة الزهراء*¹، طرشاني سهام²

¹ جامعة حسبية بن بوعلي الشلف ، مخبر المقاولاتية و حوكمة المؤسسات، f.doubal@univ-chlef.dz

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، مخبر البحوث والدراسات الاقتصادية الاورومتوسطية، s.terchani@univ-dbkkm.dz

تاريخ الاستلام: 2024/11/09 تاريخ القبول: 2024/12/15 تاريخ النشر: 2025/12/31

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وذلك بالتطبيق على مقدمي الخدمة بمستشفى الأخوات باج بالشلف وخصوصا الإداريين وقد تناولت الدراسة متغيرين رئيسيين المتغير المستقل :الإدارة الإلكترونية (التخطيط ,التنظيم, الرقابة والبيانات الإلكترونية و الشبكات و المعدات و المورد البشري المؤهل) و المتغير التابع جودة الخدمات الصحية . وقد قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم بأسلوب المقابلة مع فئة من عينة الدراسة بالإضافة الى توزيع 80 استبانة تم استرجاع 70 استبانة صالحة للدراسة و من اجل تحليل النتائج و تفسيرها تم إخضاع النتائج الى برنامج (spss version 26) وقد توصلت الدراسة الى مجموع من النتائج اهمها وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين ابعاد الادارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الأخوات باج بالشلف .

الكلمات المفتاحية : الادارة الإلكترونية؛ البيانات؛ الموارد البشرية ؛ الخدمة العمومية ؛ الخدمات الصحية الاستشفائية

تصنيف JEL: M150, M110

Abstract:

This study aimed to identify the role of electronic management in improving the quality of health services by applying it to service providers at the Bag Sisters Hospital in Chlef, especially administrators. The study dealt with two main variables, the independent variable: electronic management (planning, organization, control, electronic data, networks, equipment, and the qualified human resource) and the dependent variable is improving the quality of health services.

The researchers used the descriptive analytical method, in which the interview was conducted with a group of the study sample, in addition to distributing 80 questionnaires. 70 valid questionnaires were retrieved for the study, and in order to analyze and interpret the results, the results were subjected to the program (SPSS version 26). The study reached a total of the most important results are the presence of a significant, statistically significant effect between the dimensions of electronic management on the quality of health services at the sisters Baaj hospital in Chlef.

Keywords: Electronic management; electronic data; human resources; public service; Hospital health services

Jel Classification Codes: :M110,M150

*دوبال فاطمة الزهراء

I. مقدمة:

ان المرافق العمومية في العصر الرقمي بحاجة الى مواكبة اهم التطورات الالكترونية في ظل التطورات السريعة خصوصا على الخدمات الصحية بالجزائر و هذا يعود الى توجهات الدولة الحديثة مما فرض على القطاع التحول من الادارة التقليدية البسيطة باستعمال الاوراق الى ما يسمى بالإدارة الالكترونية بتحدي الصفر ورقة وهو ما تسعى اليه الدولة في القطاع ، وبناءا على حساسية القطاع الصحي فوجب الاهتمام اكثر بطرق تقديم الخدمات الصحية والعمل على تحسين جودتها باستعمال الادارة الالكترونية و تسهيلاتهما .

الاشكالية : و بناءا على هذا ما ذكر تبرز مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الاتي : "ما هو الدور الذي تلعبه الادارة

الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الاخوات باج بالشلف ؟ "

الفرضيات : بعد القراءة المسحية الاولى للموضوع و بغرض تقديم اجابات اولية للإشكالية نقترح الفرضيات التالية

الفرضية الرئيسية للدراسة ، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$)

الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف ومنها تندرج مجموعة من

فرضيات الفرعية

"يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) **الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية**

بمستشفى الاخوات باج -الشلف"

و منها تندرج مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الاولى : يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للبيانات على جودة الخدمات

الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".

- الفرضية الفرعية الثانية : "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للتخطيط الالكتروني على جودة

الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".

- الفرضية الفرعية الثالثة : "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للتنظيم الالكتروني على جودة

الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".

- الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للرقابة الالكترونية على جودة

الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".

- الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للشبكات والمعدات الالكترونية

على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".

- الفرضية الفرعية السادسة: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للعنصر البشري المؤهل على

جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في :

تأتي هذه الدراسة لتبين أهمية استخدام الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية و التي تتماشى و التوجه الحكومي لاستبدال المفهوم التقليدي للإدارة واهتمامها الجيد بصحة المواطنين , حيوية الموضوع و الندرة التي نعتبرها نسبية في البحوث و الدراسات التطبيقية في مجال الادارة الالكترونية خاصة باللغة العربية و بالتالي نعتبرها محاولة لسد بعض النقص

خصوصا التي تعالج الادارة الالكترونية في القطاع الصحي لحساسية القطاع حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج التي تساعد في تعزيز الاهتمام بالإدارة الالكترونية و مجال تحسين جودة خدماتها .

اهداف الدراسة : يمكن تلخيص اهداف الدراسة في الاتي :

✓ التعرف على مفهوم و اهمية الادارة الالكترونية و ابعادها .

✓ قياس اثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية من خلال دراسة عينة من عمال قطاع الصحة في

مستشفى العمومي الاخوات باج بالشلف.

منهج الدراسة : لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتبين مختلف المفاهيم والمتغيرات الاساسية اللازمة للدراسة و منهج الاستقصاء لمعرفة دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية بالجزائر بدراسة عينة منها و باستعمال الاستبيان و ذلك لتدعيم الدراسة و اعطاء نتائج ذات مصداقية أكثر , و الاجابة على اشكالية الدراسة .

الدراسات السابقة : نحاول تقديم اهم الاعمال التي سبقتنا في هذا الموضوع , ولكن وجود اختلاف من ناحية الهدف و النتيجة المتوصل اليها من كل دراسة و من بين الدراسات نذكر ما يلي :

1. دراسة (Ashly D. Black and others 2011) بعنوان "The Impact of eHealth on the

Quality and Safety of Health Care: A Systematic Overview" و هو مقال نشر

بمجلة PLoS Medicine هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الرقمنة الصحية مثل السجلات الصحية الإلكترونية ودعم اتخاذ القرار على الخدمات الصحية حيث استخدمت الدراسة مسح الدراسات التي عالجت نفس الموضوع في الفترة بين 1997-2010 وتحليلها و توصلوا لمجموعة من النتائج تمثلت في : تحقيق بعض التحسينات في جودة البيانات وسهولة الوصول إليها , الا ان هذا التأثير يضل ضعيفا , استخدام التكنولوجيا يرفع من تكلفة الخدمات و أكدت الدراسة وجود فجوة بين الفوائد المفترضة للتكنولوجيا والصحة وبين الفوائد التي تم التحقق منها تجريبيا، مما يتطلب إجراء مزيد من الأبحاث حول مدى فعالية هذه الأنظمة على المدى الطويل (others, 2011)

2. دراسة (Olatokunbo Richard, Ashaye 2014) بعنوان "Evaluation the

Implémentation of E-Gouvernement in Développant Countries: the Case of Nigeria" وهي مذكرة تخرج لدراسات ما بعد التدرج في ادارة اعمال تركز على تنفيذ الإدارة

الإلكترونية في البلدان النامية، مع تطبيقات على القطاع العام في نيجيريا. تهدف الدراسة إلى الزيادة في الكفاءة و الشفافية في تقديم الخدمات العامة بشكل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال اعتمدت الدراسة على تحليل متعدد المناهج لجمع البيانات من خلال دراسات حالة تضمنت استبيانات، مقابلات، وتحليل وثائق من عدة جهات حكومية في نيجيريا. أظهرت النتائج أن معظم العوامل المؤثرة على تنفيذ الإدارة الإلكترونية في نيجيريا بحاجة الى مزيد من الاهتمام من طرف الحكومة و كذا تأهيل المورد البشري للتعامل معها (Olatokunbo richard, 2014)

3. دراسة (Ossebaard)Hans C(2016) بعنوان "e-health and quality in health care"

international Journal for Quality implementation time مقال منشور في مجلة

in تهدف هذه الدراسة الى قياس تأثير تقنيات الصحة الإلكترونية على جودة الرعاية الصحية، وتستعرض العوامل المؤثرة على نجاح تنفيذ هذه التقنيات. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الفرص التي تقدمها التكنولوجيا لتعزيز الجودة من خلال تحسين الكفاءة وسهولة الوصول إلى الرعاية، لكنها تركز أيضاً على التحديات التي تواجه تنفيذ هذه التقنيات بشكل فعال، مثل مقاومة التغيير وضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض المؤسسات الصحية. أشارت الدراسة إلى أن العقبات في تنفيذ تقنيات الصحة الإلكترونية تشمل ضعف التكيف مع التقنيات، قلة التوعية بأهمية استخدامها، ومحدودية الموارد، مما يؤثر على جودة التطبيق واستدامته. توفر تحسينات في كفاءة الإدارة، دعم اتخاذ القرار، وزيادة قدرة المرضى على متابعة حالاتهم الصحية بشكل ذاتي. كما تعمل هذه التقنيات على تمكين المرضى من المشاركة الفعالة في إدارة صحتهم. توصي الدراسة بضرورة التركيز على تدريب المستخدمين، وتطوير سياسات ملائمة لضمان تنفيذ فعال ومستدام لهذه التقنيات. كما تؤكد على أهمية تقييمات مستمرة للتكنولوجيا الصحية لضمان تحسين الجودة ورفع مستوى السلامة (Ossebaard, 2016)

4. دراسة (خليل مولاي 2019-2020) بعنوان **الاتجاه نحو تعميم استخدام الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء** اطروحة دكتوراه جمعت هذه الدراسة بين الادارة الإلكترونية و جودة الخدمات في التأمينات الاجتماعية حيث استهدفت عينة من زبائن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء و كانت نتائج الدراسة بوجود تأثير ايجابي للإدارة الالكترونية و بطاقة الشفاء خصوصا على جودة الخدمات في مؤسسة الضمان الاجتماعي. (مولاي، 2019-2020)

5. دراسة (حجو يوسف 2021-2022) مذكرة لنيل شهادة ما بعد التدرج بعنوان **دور الإدارة بالأهداف في تحسين جودة الخدمات الصحية** عالجت هذه الدراسة متغيرين هما الادارة بالأهداف و جودة الخدمات الصحية حيث أكدت على وجود علاقة ذات تأثير ايجابي بينهما و اجريت الدراسة على مجموعة من المستشفيات العمومية بولاية الشلف تم فيها دراسة 94 استبيان و الذي كانت نتائجه انه يوجد علاقة ذات تأثير موجب بين المتغيرين من عدة جوانب (تحسين الاداء , الرقابة , التحسين المستمر و انعكاس ذلك على الادارة بالأهداف) (يوسف، 2021-2022)

6. دراسة (حميد قارة عشيرة 2022-2023) بعنوان **دور تطبيقات الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة من البنوك الجزائرية** اطروحة دكتوراه تطرقت هذه الدراسة الى قياس اثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية و ذلك من وجهة نظر مقدم الخدمة و المستفيد منها حيث اشتملت العينة على دراسة حالة مجموعة من البنوك في ولاية الشلف و استنتجت الدراسة بوجود علاقة بين المتغيرين من وجهة نظر الطرفين (عشيرة، 2022-2023)

7. دراسة (Jonathan Jacob Paul Latupeirissa 2024) بعنوان **Transforming Public Service Delivery** مقال نشر في جريدة **stainability** الاندونيسية تهدف الدراسة إلى استعراض لمبادرات التحول الرقمي في تقديم الخدمات العامة وتقييم تأثيرها على الحكومات المحلية. تسعى الدراسة إلى فهم كيفية تحسين التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات العامة من خلال تحسين الكفاءة، وزيادة مشاركة المواطنين، وتعزيز المساءلة الحكومية. وتوضح الدراسة أن التحول الرقمي يؤدي إلى تطوير عمليات الخدمة العامة ويزيد من

مستوى الشفافية، إلا أن هناك تحديات تتعلق بإدماج الفئات التي تفتقر إلى الوصول للتقنيات الرقمية. يركز الدراسة أيضا على أهمية توافر البنية التحتية التكنولوجية والقدرة التنظيمية لدفع التحول الرقمي، مشيرة إلى ضرورة إشراك المواطنين في عملية التحول لضمان تلبية احتياجاتهم. كما تتناول الدراسة دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة وإتاحة الفرصة للحكومة لتقديم خدمات أكثر تخصيصاً (latupirissa, 2024).

II. الادارة الالكترونية :

اصبح التحول نحو العالم الرقمي و التقنية امرا لا بد منه لهذا فسنحاول في هذا المدخل التطرق الى مفهوم عام للإدارة الالكترونية

II-1 تعريف الادارة الالكترونية:

ان الادارة الالكترونية هي استراتيجية و توجه جديد في عالم الادارة اذ يفرض مبادئ جديدة غير تلك المتعارف عليها بعد ان اصبحت الادارة التقليدية غير قادرة على الاستجابة الى الثورة الصناعية الخامسة التي نخوضها فيمكننا القول ان الادارة الالكترونية هي عملية استخدام كل الوسائل و البيانات و التقنيات المعلومات في البنى التحتية بشكل تكاملي فعال بممارسة مختلف الوظائف الادارية من اجل تقديم افضل الخدمات باقل جهد و في اقصر فترة زمنية ممكنة

II-2 متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

لتطبيق الإدارة الالكترونية وجب تطبيق مجموعة من المتطلبات اهمها :

- المتطلبات التقنية :هي التجهيزات و المعدات الرقمية الملائمة للاستخدام الفردي و المؤسسي معا (توفير العتاد التكنولوجي ,تطوير شبكات الاتصال ,تمكين من التعامل بالتقنية و استخدامها)
- المتطلبات الادارية و الامنية :هو الانتقال من الوظائف الادارية التقليدية الى الإلكترونية و ما يتبع ذلك من تحول جذري في كيفية التعامل و طريقة القيادة و الذي يستدعي وضع خطط و برامج بعيدة المدى للانتقال السلس و الامن و كذا توفير الكاملة و الشاملة لنظم المعلومات مثلا كاستعمال التشفير الإلكتروني و التوقيع الإلكتروني
- المتطلبات البشرية:و هي الكوادر البشرية المؤهلة في جميع مستويات الادارة سواءا بالخلفية العلمية المسبقة او المساعدة و المرافقة بالدورات التدريبية المستمرة لضمان تكوين المورد البشري الكفؤ الفعال لهذا التحول .
- متطلبات اقتصادية واجتماعية :المتطلبات الاقتصادية وهي الوضع المالي المريح الذي يضمن الاقتناء للمعدات والبرمجيات المساعدة في تبني النهج الاداري الجديد و كذا خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة هذا التحول الالكتروني و ذلك بالاستعانة بوسائل الاعلام و التواصل الاجتماعي
- متطلبات سياسية قانونية : و هي المرافقة السياسية و القانونية لحماية التحول الالكتروني من التجاوزات و ما الى ذلك .

III. - الطريقة والأدوات :

1.IV. مجتمع الدراسة وعينتها

يتمثل المجتمع الاحصائي في الاداريين العاملين بمستشفى الاخوات باج بالشلف - الجزائر، ونظرا لاستحالة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع، تم اعتماد أسلوب العينة حيث، تم توزيع 80 استبياناً على طريقة العينة غير عشوائية قصدية، واسترجاع 70 استبياناً صالحاً للتحليل الإحصائي.

2.IV. أداة الدراسة

تصميم أداة الدراسة الحالية: يشمل الاستبيان ثلاث محاور هي: المحور الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية، أما المحور الثاني فيشمل 30 عبارة، تشمل على 6 أبعاد، بمعدل 5 عبارات لكل بعد، حيث تتمثل في: البيانات، التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، الشبكات والمعدات الإلكترونية، العنصر البشري المؤهل . في حين أن المحور الثالث متعلق بمتغير جودة الخدمات الصحية، الذي يشمل 9 عبارة.

تم استخدام سلم ليكرث الحماسي المتدرجة من غير موافق تماماً (1) إلى موافق تماماً (5)، لتكون دلالة مجالات المتوسط الحسابي كما يلي: [1.8-1] ضعيف جداً، [2.6-1.8] ضعيف، [3.4-2.6] متوسط، [4.2-3.4] مرتفع، [5-4.2] مرتفع جداً.

اختبارات أداة الدراسة: تتمثل في اختبار الصدق البنائي، والثبات والتوزيع الطبيعي.

✓ اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة: الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (01) و(02).

الجدول رقم (01): صدق فقرات محور الإدارة الإلكترونية

الرقم	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig	الرقم	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
1	0,494**	0,000	16	0,727**	0,000
2	0,655**	0,000	17	0,833**	0,000
3	0,773**	0,000	18	0,805**	0,000
4	0,741**	0,000	19	0,767**	0,000
5	0,750**	0,000	20	0,494**	0,000
6	0,665**	0,000	21	0,612**	0,000
7	0,821**	0,000	22	0,734**	0,000
8	0,758**	0,000	23	0,742**	0,000
9	0,755**	0,000	24	0,698**	0,000
10	0,800**	0,000	25	0,714**	0,000
11	0,470**	0,000	26	0,703**	0,000
12	0,718**	0,000	27	0,838**	0,000
13	0,753**	0,000	28	0,661**	0,000

عنوان المقال: الادارة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات الصحية

-دراسة حالة مستشفى الاخوات باج بالشلف

0,000	0,646**	29	0,000	0,841**	14
0,000	0,706**	30	0,000	0,721**	15
** : دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.000					

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss.

إن معاملات الارتباط بيرسون لكل عبارة بالبُعد الذي تنتمي إليه كلها موجبة، ومستوى الدلالة sig لكل عبارة أقل من مستوى المعنوية 0,05، مما يدل على أن عبارات محور الإدارة الالكترونية صادقة.

الجدول رقم (02): صدق فقرات محور جودة الخدمات الصحية

الرقم	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة Sig	الرقم	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة sig
31	0,624**	0,000	36	0,655**	0,000
32	0,589**	0,000	37	0,566**	0,000
33	0,525**	0,000	38	0,465**	0,000
34	0,680**	0,000	39	0,512**	0,000
35	0,529**	0,000	** : دالة احصائية عند مستوى معنوية 0.000		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss.

إن معاملات الارتباط بيرسون لكل عبارة بمحور جودة الخدمات الصحية كلها موجبة، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة sig لكل عبارة أقل من مستوى المعنوية 0,05، مما يدل على أن عبارات جودة الخدمات الصحية صادقة. اختبار الثبات: إذا كان معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha، قيمته أكبر من 0.70، يتحقق ثبات الاستبيان، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار .

الجدول رقم (03): معامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
البيانات	5	0,714
التخطيط الالكتروني	5	0,813
التنظيم الالكتروني	5	0,738
الرقابة الالكترونية	5	0,780
الشبكات والمعدات الالكترونية	5	0,741
العنصر البشري المؤهل	5	0,756
الإدارة الإلكترونية	30	0,860

0,737	9	جودة الخدمات الصحية
0,881	39	الثبات الكلي لمحاو الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss.

بلغ معامل الفاكرومباخ الكلي 0.881، كما أن معامل الفاكرومباخ لكل من محاور الدراسة وأبعادها، تتراوح قيمه بين 0.714 و 0.860، وهي قيم كلها أكبر من 0.70، وعليه فثبات استبيان الدراسة محقق.

اختبار التوزيع الطبيعي: تظهر نتائج هذا اختبار من خلال نتائج الالتواء والتفلح، كما هو مبين في الجدول رقم (04).

الجدول رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
الإدارة الالكترونية	0,096	-0,364
جودة الخدمات الصحية	-0,495	0,169

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss.

إن جميع قيم معامل الالتواء أقل من 2، وجميع قيم التفلطح أقل من 7، وعليه فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح بإجراء الاختبارات المعلمية مثل: اختبارات الانحدار الخطي البسيط، بدلا من الاختبارات اللامعلمية.

3.IV. أساليب المعالجة الإحصائية: تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " Statistical Package for Social Sciences" والذي يرمز له اختصارا (spss) بنسخته 21، واعتماد هذه الأساليب الإحصائية: المدى، التكرارات والنسب المئوية، معامل الثبات (Cronbach's Alpha)، المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، اختبار التوزيع الطبيعي، معامل الارتباط بيرسون، والانحدار الخطي البسيط.

4.IV. عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

خصائص عينة الدراسة: تظهر في الجدول رقم (05).

الجدول رقم (05): خصائص عينة الدراسة

النسبة %	التكرار	البيان	
42,9	30	ذكر	الجنس
57,1	40	أنثى	
5,7	4	أقل من 25 سنة	السن
42,9	30	من 25 سنة إلى 30 سنة	
51,4	36	أكثر من 30 سنة	
7,1	5	ثانوي	المستوى التعليمي
70,0	49	جامعي	
22,9	16	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss.

عنوان المقال: الادارة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات الصحية

-دراسة حالة مستشفى الاخوات باج بالشلف

إن غالبيةالمبحوثين هم من الإناث نسبتهم 57.1%، أما 42.9%فهم من الاناث، في حين أن أغليبتهم سنهم أكبر من 30 سنة، بما نسبته 51.4%، تليها نسبة 42.9%تمثلالمبحوثين الذين سنهم من 25 سنة إلى 30 سنة، أما الذين سنهم أقل من 25 سنة، فنسبتهم 5.7%، كما أن غالبية المبحوثين هم جامعيون من حاملي شهادة ليسانس وماستر نسبتهم 70%، أما الحاملون لشهادات عليا (ماجستير ودكتوراه) فنسبتهم 22.9%، في حين إن الذين لديهم مستوى ثانوي، فنسبتهم هي الأقل، حيث بلغت 7.7%.

عرض وتحليل متغيرات الدراسة: تظهر نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة في الجدول رقم (06).

الجدول رقم (06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	البيانات	3,71	0,469	مرتفع	1
2	التخطيط الالكتروني	3,63	0,572	مرتفع	3
3	التنظيم الالكتروني	3,65	0,576	مرتفع	2
4	الرقابة الالكترونية	3,43	0,617	مرتفع	4
5	الشبكات والمعدات الالكترونية	3,38	0,604	متوسط	5
6	العنصر البشري المؤهل	3,18	0,660	متوسط	6
---	الإدارة الالكترونية	3,50	0,365	مرتفع	---
---	جودة الخدمات الصحية	3,57	0,442	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على برنامج spss.

بلغ المتوسط الحسابي لممارسة الإدارة الالكترونية 3.50 بانحراف معياري 0,365 وهو يدل مستوى ممارسة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، كما يتم ترتيبالأبعاد الست للإدارة الالكترونية كما يلي:

- المرتبة الأولى: لُبعد البيانات بمتوسط حسابي مرتفع ، وهو بذلك أعلى أبعاد الإدارة الإلكترونية أهمية ، قيمته 3.71 ، وبانحراف معياري 0.469.
- المرتبة الثانية: لُبعد التنظيم الالكتروني بمتوسط حسابي مرتفع قيمته 3.65 ، وبانحراف معياري 0.576.
- المرتبة الثالثة: لُبعد التخطيط الإلكتروني بمتوسط حسابي مرتفع قيمته 3.63 ، وبانحراف معياري 0.572.
- المرتبة الرابعة: لُبعد الرقابة الإلكترونية بمتوسط حسابي مرتفع قيمته 3.43 ، وبانحراف معياري 0.617.
- المرتبة الخامسة: لُبعد الشبكات والمعدات الإلكترونية بمتوسط حسابي متوسط قيمته 3.38 ، وبانحراف معياري 0.604.
- المرتبة السادسة: لُبعد العنصر البشري المؤهل بمتوسط حسابي متوسط ، وهو بذلك أقل أبعاد الإدارة الإلكترونية أهمية ، قيمته 3.18 ، وبانحراف معياري 0.660.

كما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير جودة الخدمات الصحية 3.57 بانحراف معياري 0.442مما يدل على مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2].

اختبار فرضيات الدراسة

بعد التحقق من أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، يتم اختبار أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها الست، على جودة الخدمات الصحية، وذلك من خلال اختبار الانحدار الخطي البسيط، الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (07).

الجدول رقم (07): اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	القرار الاحصائي
الرئيسية	الإدارة الإلكترونية	0,526	0,277	5,106	0,000	مقبولة
الفرعية الأولى	البيانات	0,368	0,135	3,261	0,002	مقبولة
الفرعية الثانية	التخطيط الإلكتروني	0,247	0,061	2,102	0,039	مقبولة
الفرعية الثالثة	التنظيم الإلكتروني	0,275	0,076	2,357	0,021	مقبولة
الفرعية الرابعة	الرقابة الإلكترونية	0,221	0,049	1,864	0,067	مرفوضة
الفرعية الخامسة	الشبكات والمعدات الإلكترونية	0,389	0,151	3,478	0,001	مقبولة
الفرعية السادسة	العنصر البشري المؤهل	0,472	0,223	4,419	0,000	مقبولة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على برنامج spss.

يتضح من الجدول رقم (07) ما يلي:

- اختبار الفرضية الرئيسية: تم ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لهذه الفرضية، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 5.106، التي هي أكبر من T الجدولية 1,99، وكذلك مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط R 0.526، كما تدل قيمة معامل التحديد R^2 البالغة 0.277 إلى أن المتغيرات الست للإدارة الإلكترونية الداخلة في النموذج تفسر ما نسبته 27.7% من التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، وأما النسبة المتبقية 72.3% تعود إلى متغيرات أخرى، وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05$) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تم ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لهذه الفرضية، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 3.261، التي هي أكبر من T الجدولية 1.99، وكذلك مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.002 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط R 0.368، كما تدل قيمة معامل التحديد R^2 البالغة 0.135 إلى أن التغير في جودة الخدمات الصحية فسره بُعد البيانات بما نسبته 13.5%، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الاولى، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05$) للبيانات على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تم ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لهذه الفرضية، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 2.102، التي هي أكبر من T الجدولية 1.99، وكذلك مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.039 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط

R² 0.247، كما تدل قيمة معامل التحديد R² البالغة 0.061 إلى أن التغير في جودة الخدمات الصحية فسره بُعد التخطيط الالكتروني، بما نسبته 6.1%، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للتخطيط الالكتروني على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج - الشلف".

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تم ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لهذه الفرضية، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 2.357، التي هي أكبر من T الجدولية 1.99، وكذلك مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.021 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط R² 0.275، كما تدل قيمة معامل التحديد R² البالغة 0.076 إلى أن التغير في جودة الخدمات الصحية فسره بُعد التنظيم الالكتروني، بما نسبته 7.6%، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للتنظيم الالكتروني على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج-الشلف".

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: تم ثبوت عدم صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لهذه الفرضية، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 1.864، التي هي أقل من T الجدولية 1.99، وكذلك مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.067 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج-الشلف".

- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: تم ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لهذه الفرضية، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 3.478، التي هي أكبر من T الجدولية 1.99، وكذلك مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط R² 0.389، كما تدل قيمة معامل التحديد R² البالغة 0.151 إلى أن التغير في جودة الخدمات الصحية فسره بُعد الشبكات والمعدات الالكترونية، بما نسبته 15.1%، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للشبكات والمعدات الالكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج-الشلف".

- اختبار الفرضية الفرعية السادسة: تم ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط لهذه الفرضية، إن ما يؤكد ذلك هو قيمة T المحسوبة البالغة 4.419، التي هي أكبر من T الجدولية 1.99، وكذلك مستوى الدلالة الاحصائية sig البالغة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما توجد علاقة ارتباط طردية موجبة المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط R² 0.472، كما تدل قيمة معامل التحديد R² البالغة 0.223 إلى أن التغير في جودة الخدمات الصحية فسره بُعد العنصر البشري المأمول، بما نسبته 22.3%، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) للعنصر البشري المأمول على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج-الشلف".

IV. الخلاصة:

من خلال تطرقنا الى اهمية الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية العمومية و كذا متطلبات تطبيقها لضمان نجاحها و فعاليتها و دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية الاخوات باج بالشلف كنموذج . توصلنا الى الادارة الالكترونية كان لها دور قوي و فعال في تسهيل الخدمات الصحية من خلال تحقيق ابعاد الجودة في الخدمات على اكمل وجه خصوصا من حيث السرعة و الاستجابة و الامان و من كل ما سبق و كذا نتائج الدراسة يمكننا الاجابة عن الاشكالية المطروحة من خلال التأكيد على اهمية دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في مستشفى الاخوات باج بالشلف و اثبات صحة الفرضية الرئيسية في هذه الدراسة

و تتمثل نتائج الدراسة التي تم استخلاصها من دراسة الحالة في ما يلي :

- قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- قبول الفرضية الفرعية الاولى، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للبيانات على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- قبول الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للتخطيط الالكتروني على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- قبول الفرضية الفرعية الثالثة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للتنظيم الالكتروني على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- رفض الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- قبول الفرضية الفرعية الاربعة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للشبكات والمعدات الالكترونية على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".
- قبول الفرضية الفرعية الرابعة، التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha 0,05 \leq$) للعنصر البشري المؤهل على جودة الخدمات الصحية بمستشفى الاخوات باج -الشلف".

و نقترح مجموعة من التوصيات :

- لضمان نجاح الادارة الالكترونية في المؤسسات الاستشفائية فمن الضروري توفير كل متطلباتها.
- تطوير و تحفيز الموارد البشرية المقدمة للخدمة سواء اداريين اطباء و عمال القطاع للتكوين و التدريب على استعمال الادارة الالكترونية.
- استغلال الادارة الالكترونية في التخلص من طوابير الانتظار كوضع مواعيد الكترونية تتماشى و الوضع الداخلي للمؤسسة و ربح الوقت بالتقنيات التطبيقية عن بعد التي بدورها تمثل بعد الوصولية و الاستمرارية في تحقيق جودة الخدمات.
- الاهتمام أكثر بالجانب الأمني في الحفاظ على المعلومات و البيانات من الاختراقات و القرصنة الالكترونية.

V. المراجع:

المراجع الاجنبية

1. latupirissa, J. j. (2024). Transforming public service delivery. *stainability*.
2. Olatokunbo richard, A. (2014). *evaluating the implementation of E-govermente in developing countries :case of Nigeria*. Nigeria .
3. Ossebaard, H. C. (2016). e-health and quality in health care implementation time . *international journal for quality in health care*.
4. others, A. D. (2011). the impact of Ehealth on the quality and safety of health care :a systematic overview. *Plos medicine* .

المراجع بالعربية

1. حجو يوسف. (2021-2022). دور الادارة بالاهداف في تحسين جودة الخدمات الصحية . اطروحة دكتوراه قسم علوم التجارية كلية الاقتصاد جامعة الشلف.
2. حميد قارة عشيرة. (2022-2023). دور تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة من البنوك الجزائرية. اطروحة دكتوراه في تسويق الخدمات كلية الاقتصاد جامعة الشلف.
3. خليل مولاي. (2019-2020). الاتجاه نحو تعميم استخدام الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء . اطروحة دكتوراه قسم علوم التسيير جامعة الشلف .

Référence transited to English from arabic

- I. Hadjou youcef .(2021-2022). the role of management by objectives in improving the quality of health services. Doctoral thèses, University of Chlef
- II. Hamid Kara achira .(2022-2023).The role of applying electronic management in improving the quality of banking services: A case study of Algerian banks. Doctoral thèses, Université of Chlef.
- III. Khalil Molay.(2019-2020).The trend towards generalizing the use of electronic administration to improve the quality of public service. A case study of the National Social Security Fund for salaried workers. Doctoral thèses, University of Chlef.

VI.

• الأطروحات:

- Olatokunbo richard, A. (2014). *evaluating the implementation of E-govermente in developing countries :case of Nigeria*. Nigeria .

- سخليل مولاي. (2019-2020). الاتجاه نحو تعميم استخدام الادارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء . اطروحة دكتوراه قسم لعلوم التسيير كلية الاقتصاد جامعة الشلف .
- حميد قارة عشيرة. (2022-2023). دور تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة من البنوك الجزائرية. اطروحة دكتوراه قسم علوم التجارية كلية الاقتصاد جامعة الشلف.
- حجو يوسف. (2021-2022). دور الادارة بالاهداف في تحسين جودة الخدمات الصحية . اطروحة دكتوراه كلية الاقتصاد جامعة الشلف.

● المقالات:

- others, A. D. (2011). the impact of Ehealth on the quality and safety of health care :a systematic overview. *Plos medicine* .Published: January 18, 2011<https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000387>
- Ossebaard, H. C. (2016). e-health and quality in health care implementation time . *international journal for quality in health care*.Volume28, Issue 3, June 2016, Pages 415–419, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw032>
- latupirissa, J. j. (2024). Transforming public service delivery.*stainability.*, 16(7), 2818; <https://doi.org/10.3390/su16072818>

استبيان حول الادارة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات الصحية

-دراسة حالة مستشفى الاخوات باج بالشلف-

أخي الفاضل، أختي الفاضلة، تحية طيبة وبعد:
نشكر لكم قبولكم على أن تكونوا طرفا مشاركا وفعالا في دراستنا والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، وذلك بالتفضل بالاستبيان الذي بين أيديكم حول موضوعه الموسوم بـ: " الادارة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات الصحية -دراسة حالة مستشفى الاخوات باج بالشلف-".

تهدف دراستنا إلى استقصاء مدى تأثير الادارة الالكترونية على تطوير جودة الخدمات الصحية لدى عمال قطاع الصحة في المؤسسة . نتمنى أن تدلوا بآرائكم الشخصية بكل صراحة وموضوعية، لأنها الطريقة الفعالة والوحيدة التي يمكننا أن نستفيد بها منكم، نضمن لكم السرية التامة في معالجة إجاباتكم، كما نقدر لكم مجهوداتكم ونرحب باقتراحاتكم وتوجيهاتكم لنا.

الادارة الالكترونية: هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف
ملاحظة: ضع (ي) علامة (x) أمام العبارة التي تعبر عن حالتكم ورأيكم.

البيانات الشخصية:

✓ ☐ جنس: ذكر أنثى ☐

✓ السن: ☐ 25 سنة ☐ 2 و 30 سنة ☐ من 30 سنة

✓ ☐ وى : ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

I. الادارة الالكترونية :

العبارات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البيانات					
1. تتم إدارة البيانات في المؤسسة بطريقة الكترونية					
2. أنظمة إدارة البيانات الالكترونية بالمؤسسة تسهل الوصول إلى المعلومات بسرعة.					
3. يتم تنظيم البيانات في المؤسسة بطريقة الكترونية تسهل استرجاعها عند الحاجة.					
4. الاستثمار في أنظمة إدارة البيانات الإلكترونية قد حسن من أداء المؤسسة العام.					
5. أنظمة الأمان المستخدمة في حماية البيانات الإلكترونية بالمؤسسة قوية وتتماشى مع المعايير العالمية..					
التخطيط الالكتروني					
6. التخطيط الالكتروني جعل عملية جمع وتحليل البيانات سريعة ودقيقة.					
7. يساهم التخطيط الالكتروني على تكامل مع أنظمة المعلومات لتوفير نظرة شاملة.					
8. تساهم الانظمة الذكية بالمؤسسة على تسريع عملية اتخاذ القرار					
9. يُسهل التخطيط الإلكتروني تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسات الصحية مثل المختبرات، الصيدليات، ووحدات الرعاية، مما يساهم في تحسين التنسيق					
10. يوفر التخطيط الالكتروني بالمؤسسة المرونة وسهولة التعديل على الخطط بناءً على التغيرات الجديدة.					
التنظيم الالكتروني					
11. يتم الاحتفاظ ببيانات المرضى بالمؤسسة بطريقة آمنة وسهلة الوصول.					
12. تعتمد المؤسسة الصحية على الأنظمة الإلكترونية في إدارة العمليات					
13. التنظيم الإلكتروني في المؤسسة ساهم في تحسين كفاءة العمل.					

عنوان المقال: الادارة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات الصحية

-دراسة حالة مستشفى الاخوات باج بالشلف

					14. الأنظمة الإلكترونية بالمؤسسة تساهم في تخزين واسترجاع بيانات المرضى بطريقة آمنة
					15. استخدام الأنظمة الإلكترونية قلل من الأخطاء الطبية في المؤسسة.
الرقابة الالكترونية					
					16. تعتمد المؤسسة على الرقابة الالكترونية في تسيير وتنظيم أعمالها الادارية
					17. الرقابة الإلكترونية بالمؤسسة ساهمت في تحسين الامثال للمعايير الصحية والتنظيمية.
					18. الرقابة الإلكترونية تساعد في تتبع أداء العاملين وتحسين كفاءتهم.
					19. الأنظمة الرقابية الإلكترونية التي يستخدمها المؤسسة تتوافق مع احتياجاتها بشكل كامل.
					20. الرقابة الإلكترونية ستلعب دوراً أكبر في تحسين إدارة المؤسسات الصحية في المستقبل.
الشبكات و المعدات الالكترونية					
					21. تتوفر المؤسسة على الشبكات والمعدات الإلكترونية تساهم في تحسين كفاءة العمليات اليومية.
					22. البنية التحتية الإلكترونية الحالية في المؤسسة تدعم تدفق المعلومات بسهولة وسرعة.
					23. الأدوات والبرامج المستخدمة على الشبكات الإلكترونية سهلة الاستخدام وتلبى احتياجات المستخدمين.
					24. الشبكات والمعدات الإلكترونية في مؤسستنا تتكامل بشكل جيد مع الأنظمة الصحية الأخرى.
					25. تعتمد المؤسسة على قواعد البيانات الالكترونية قادرة على مواكبة الزيادة في عدد المستخدمين والبيانات.
العنصر البشري المؤهل					
					26. مؤسستنا تهتم بتطوير مهارات وقدرات العاملين المؤهلين بشكل مستمر
					27. تقدم مؤسستنا حوافز مناسبة للعاملين المؤهلين لتشجيعهم على تحسين أدائهم.

					28. هناك فجوات في المهارات والخبرات لدى العاملين تحتاج مؤسستنا إلى سدها لتحسين جودة الخدمات
					29. العاملون في مؤسستنا يتلقون التدريب المناسب للتعامل مع أحدث التقنيات الصحية
					30. العاملون في مؤسستنا مؤهلون لتنفيذ مهامهم اليومية بكفاءة عالية

جودة الخدمات الصحية:

II.

الملاحظات	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
31 - استجابة الخدمات الإلكترونية في مؤسستنا لاحتياجات المرضى سريعة					
32 - استجابة فريق العمل الطبي في مؤسستنا لاحتياجات المرضى الطارئة يكون سريعا .					
33 - تساهم الخدمات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى السجلات الطبية					
34 - كفاءة النظام الإلكتروني في تسجيل وتحديث معلومات المرضى ممتازة .					
35 - واجهة المستخدم للخدمات الإلكترونية في مؤسستنا بديهية وسهلة التصفح.					
36 - سرعة تحميل الصفحات في الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في مؤسستنا ممتازة .					
37 - يتم التعامل مع استفسارات المرضى واحتياجاتهم بطريقة مهنية وفعالة.					
38 - التعليمات والإرشادات المقدمة لاستخدام الخدمات الإلكترونية واضحة .					
39 - إمكانية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية من الأجهزة المختلفة (كمبيوتر، هاتف ذكي، تابلت).					