

رقمته إدارة الموارد البشرية كآلية لتحقيق الجودة في المرافق العامة – دراسة عينة من المؤسسات العمومية
الاستشفائية للولاية عين الدفلة-

Digitization of Human Resources Management as a Mechanism for Achieving Quality in Public Facilities – A Case Study of Public Health Institutions in the Province of Ain Defla.

نشاد عزالدين^{1*}، صكري أيوب² بوخرص عبد العزيز³

¹ جامعة الجبيلالي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)، a.nechad@univ-dbkkm.dz

² المركز الجامعي نور البشير البيض (الجزائر)، a.sakri@cu-elbayadh.dz

³ جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)، azizboukh192@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/12/01

تاريخ القبول: 2025/10/16

تاريخ الاستلام: 2025/09/15

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى إسهام التحول نحو الإدارة الرقمية في المرافق العمومية وانعكاساته على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مع التركيز على عينة من مرتادي المستشفيات في ولاية عين الدفلى. وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات وتحليلها. أظهرت النتائج وجود تباين في آراء أفراد العينة بشأن مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الاستشفائية العمومية. كما أثبتت النتائج صحة الفرضية الرئيسة للدراسة، وهو ما تعكسه قيمة المتوسط الحسابي البالغة (2.9564)، والتي تفوق الوسط الفرضي المعتمد في إطار البحث.

. كلمات مفتاحية: الإدارة الرقمية ، المورد البشري ، الجودة ، المرفق العمومي ، الاعتمادية .

تصنيف JEL : M12, M15, M54, H83, O33

Abstract:

This study sought to examine the extent to which the transition toward digital management in public facilities contributes to enhancing the quality of services delivered to citizens. The research was conducted on a sample of hospital visitors in the province of Ain Defla.

A questionnaire was employed as the primary tool for data collection and analysis. The findings revealed noticeable variations in participants' perceptions regarding the quality of services provided in public healthcare institutions. Furthermore, the main hypothesis of the study was validated, as indicated by the mean value of 2.9564, which exceeds the hypothetical average established in the research framework.

Keywords: digital management, human resources, quality, public utility, Reliability.

Jel Classification Codes: M12, M15, M54, H83, O33

تُعَدُّ الإدارة الإلكترونية إحدى أبرز مخرجات التطور التكنولوجي في العصر الحديث، إذ أسهمت الطفرات المتسارعة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في دفع الحكومات إلى توظيف هذه المنجزات بهدف الارتقاء بالأداء الإداري. فقد أتاح استخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت تطوير أساليب العمل وتقديم الخدمات للمواطنين بشكل إلكتروني أكثر كفاءة وفعالية، الأمر الذي ساعد في معالجة العديد من الإشكاليات، مثل الازدحام وطول فترات الانتظار داخل المؤسسات الحكومية، فضلاً عن تقليص مظاهر الروتين والوساطة التي تعيق كفاءة النظم الإدارية التقليدية.

تمتاز الإدارة الإلكترونية بقدرتها على تسريع إنجاز المعاملات وتوفير الوقت والجهد والتكاليف، مما يجعلها خياراً استراتيجياً لتحديث أساليب الإدارة العامة. ويُعد اعتماد هذا النموذج نتيجة طبيعية للثورة المعلوماتية والتطور الملحوظ في تقنيات الحوسبة، التي مهدت الطريق أمام استخدام التطبيقات الإلكترونية في الارتقاء بجودة الخدمات العامة.

كما أسهمت شبكة الإنترنت في تعزيز قنوات التواصل بين الإدارات الحكومية وفروعها، وكذلك بينها وبين المواطنين، من خلال تقليل الاعتماد على الوسائل التقليدية للربط، وتوفير بيئة اتصال تتسم بقدر أكبر من الكفاءة والمرونة. وبناءً على ذلك، برز مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتباره نموذجاً إدارياً معاصراً يوظف تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تطوير العمليات الإدارية، ورفع مستوى كفاءتها، وتحقيق مستويات أعلى من الشفافية والجودة في تقديم الخدمات.

كما أن إدارة الموارد البشرية الرقمية آلية حديثة تُمكن المستخدمين من توظيف التقنيات المتطورة في مجالي الاتصالات والحوسبة، مما يتيح الانتقال من نموذج إدارة الموارد البشرية التقليدي إلى ما يُعرف بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية. وتُعد التنمية الاجتماعية بدورها أحد المؤشرات الجوهرية للتنمية الوطنية، إذ ارتبطت بانتقال دور الدولة من الوصاية إلى الدولة الخادمة، الأمر الذي جعلها ملتزمة بإنشاء وإدارة وتنفيذ المرافق العامة في مختلف المجالات ذات الصلة المباشرة أو غير المباشرة بالمواطنين، وبما يضمن تلبية احتياجاتهم من خلال الخدمات العمومية. وفي هذا الإطار، تسعى الجزائر باستمرار إلى تحسين وتطوير أساليب إدارة المرافق العمومية، وتقليص الفجوة الفاصلة بين الإدارات المكلفة بتسيير هذه المرافق وبين المستفيدين.

ويقتضي هذا التكامل أن تشهد جميع القطاعات ذات الصلة بالعمل الإداري تطوراً متواصلاً نحو الأفضل، لا سيما في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات الذي أحدث تحولاً عميقاً في البنى الإدارية، من خلال الانتقال من الإدارة الورقية التقليدية إلى إدارة رقمية قائمة على معالجة البيانات عبر الشبكات الافتراضية، بما يتيح تجاوز القيود الزمانية والمكانية.

الإشكالية: بناءً على ما سبق يمكن أن نطرح الإشكالية التالية :

ما مدي فعالية الإدارة الرقمية للموارد البشرية في تحقيق الجودة في المرافق العمومية في المؤسسات العمومية الاستشفائية للولاية عين الدفلة.

وللإجابة على الإشكال الرئيسي يمكن طرح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: يختلف مستوى تقييم المرضى مستوى جودة الخدمة الرقمية المقدمة لهم فعلاً من طرف المستشفيات المدروسة.

ويمكن طرح الفرضيات الفرعية التالية:

● لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعدها الملموسية في جودة الخدمة الإدارية الرقمية المقدمة لهم فعلاً من

طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعدها الاعتمادية في جودة الخدمة الإدارية الرقمية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعدها الاستجابة في جودة الخدمة الإدارية الرقمية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعدها التعاطف في جودة الخدمة الإدارية الرقمية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعدها الامان في جودة الخدمة الإدارية الرقمية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

2. الإطار النظري للإدارة الالكترونية للموارد البشرية.

سنستطرق في هذا المبحث لأهم المفاهيم المتعلقة بالإدارة الرقمية للموارد البشرية وأهدافها، وكذا توضيح مزايا ووظائف الإدارة الرقمية للموارد البشرية.

1.2 مفهوم الإدارة الرقمية للموارد البشرية.

2.1.1. تعريف الإدارة الرقمية للموارد البشرية:

يُعدّ هذا النظام تطبيقًا متميزًا للتقنيات المعتمدة على الويب في مجال نظم الموارد البشرية، إذ يساهم . إلى جانب بعض التغييرات التنظيمية الأخرى . في توسيع نطاق إتاحة المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، ويوفر في الوقت ذاته فرصًا متعددة لإدارة تلك المعلومات بكفاءة وفعالية (ماركهام و هوبكنز، 2006، صفحة 06).

كما يعرفها **Vrhovšek & Spalević** بأنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين عمليات الإدارة والحكومة". (Alrahahe، 2014، صفحة 266) و يعرف **Kalika** الإدارة الإلكترونية بأنها: "دمج آثار وفرص تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمليات الإدارية" (Pluchart، 2008، صفحة 17). وبالتالي، فإن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تُعزز استدامة رأس المال البشري وغيره من موارد المؤسسة. ومع ذلك، فإن التوظيف الإلكتروني والتدريب الإلكتروني يضمنان استدامة المؤسسات من حيث تقليل التكاليف والقضاء على التراخي الاجتماعي داخل المجموعات ت. (Friday و Onyemaechi، 2018، صفحة 04). وبمعنى آخر، هي التطبيق الإداري لمختلف الأنشطة والوظائف الخالقة للانفرادية، وبالتالي تتضمن إدارة التميز كلا من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لهذه الأنشطة المتعلقة بها- أي ميزة التميز (E. PORTER، 1985، صفحة 87).

من خلال هذه التعاريف نستخلص أن الإدارة الإلكترونية ترتكز على ثلاث ركائز أساسية هي: (الهاشمي، 2017، صفحة 191)

المحتوى المعلوماتي: يتضمن جميع الاستعلامات الموجهة للجمهور، إضافة إلى تبادل المعلومات بين مؤسسات الدولة ذاتها أو بينها وبين مؤسسات الأعمال.

المحتوى الخدمي: يشمل مختلف الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال المقدمة عبر الخط الإلكتروني، والتي يمكن تصنيفها إلى: خدمات موجهة لتلبية احتياجات المواطنين والشركات، وخدمات داخل المؤسسات، وخدمات بين المؤسسات.

المحتوى الاتصالي: ويُعرف بمفهوم خلق المجتمعات، حيث يتيح ربط المواطنين بمؤسسات الدولة على نحو دائم من خلال وسائل تفاعل سهلة ومرنة.

أما الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، فهي تُفهم على أنها عملية تخطيط وتنفيذ وتطبيق لتكنولوجيا المعلومات والشبكات، بدعم متبادل من طرفين أو أكثر. سواء على المستوى الفردي أو الجماعي. بغرض إنجاز المهام المشتركة في مجال أنشطة الموارد البشرية (Ramayah، 2011، الصفحات 489-497).

2.2 . نطاق تطبيق الادارة الرقمية في المؤسسات الحكومية:

يمثل توجه الجزائر نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحولاً جوهرياً في ثقافة وممارسات العمل الحكومي، إذ يسهم هذا التوجه في رفع كفاءة إدارة الموارد وتعزيز قدرة الدولة على تنفيذ سياساتها وخططها بفعالية أكبر. ويُعدّ الانتشار الواسع لاستخدام الإنترنت كأداة محورية ضمن استراتيجية التحول الرقمي مرحلة حاسمة في مسار الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات الرقمية داخل المؤسسات الحكومية الجزائرية، وهو ما يعكس الإرادة السياسية الرامية إلى إصلاح وتحديث منظمات الخدمة العمومية.

وقد بادرت الجزائر مبكراً إلى الاستفادة من تكنولوجيا الإنترنت، حيث تم ربطها بالشبكة العالمية لأول مرة في مارس 1994 عبر مركز البحث العلمي والتقني (CRIST) التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الذي أنشئ سنة 1986 بهدف إنشاء شبكة وطنية وربطها بالشبكات الإقليمية والدولية. ومنذ ذلك التاريخ، شهدت البلاد تطوراً ملحوظاً في مجال استخدام الإنترنت، إذ بلغ عدد الهيئات المتصلة بالشبكة نحو 130 هيئة عام 1996، ليرتفع إلى 800 هيئة بحلول عام 1999.

وفي عام 2008، أطلقت الجزائر مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"، الذي استُهل بإعداد الأطر التشريعية والقواعد الأساسية الداعمة لهذا التحول الرقمي في مختلف القطاعات. وتُعدّ الوثيقة الصادرة في ديسمبر 2008 أول مرجع رسمي يُحدد معالم برنامج متكامل للإدارة الإلكترونية في الجزائر، من خلال السعي إلى بناء مجتمع معلوماتي، وتحفيز الاقتصاد الرقمي، والحد من البيروقراطية، وتسريع عملية اتخاذ القرار. وقد بدأت هذه الجهود تؤتي ثمارها تدريجياً، لا سيما في مجال الخدمات الإلكترونية التي توفرها وزارة الداخلية والجماعات المحلية. (براهيمي، 2018، الصفحات 7-8).

1.2.2 أهداف الإدارة الرقمية للموارد البشرية:

إن أهداف الإدارة الرقمية للموارد البشرية نابعة من تكاملها مع أهداف الإدارة الإلكترونية ومواكبتها للتغيرات في بيئة الأعمال، حيث يمكن حصر أهم هذه الأهداف في النقاط التالية: (قريشي، 2017، الصفحات 155-156).

- تحسين التوجه الاستراتيجي للموارد البشرية؛
- تخفيض تكلفة العمالة والنفقات الإدارية؛
- تحقيق مكاسب من الموارد البشرية؛
- تسهيل أداء وظائف إدارة الموارد البشرية؛
- تحسين صورة المؤسسة.

2.2.2. مزايا ووظائف الإدارة الرقمية للموارد البشرية: مزايا ووظائف الإدارة الرقمية للموارد البشرية نوردتها في النقاط التالية:

مزايا الإدارة الرقمية للموارد البشرية: تسعى المنظمات إلى تحقيق الميزة التنافسية بإتباع عدة طرق وأساليب، من بينها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارتها لمواردها البشرية والتي تمنح لها العديد من المزايا من بينها: (راي و بحري، 2021، الصفحات 213-215).

إنجاز مختلف العمليات بسرعة ودقة عالية، بما يساهم في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية.

دعم عملية اتخاذ القرارات الدقيقة داخل المؤسسة من خلال توحيد الإجراءات.

خفض تكاليف المعاملات وتقليل الجهد المبذول.

إتاحة الفرصة أمام خبراء الموارد البشرية للتفرغ لمعالجة القضايا الاستراتيجية.

تمكين إدارة الموارد البشرية من إبرام العديد من الصفقات بأقل قدر من العقبات.

تسهيل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية.

المساهمة في إنشاء فرق عمل افتراضية تضم جميع أفراد المؤسسة والأطراف الخارجية بهدف تبادل المعلومات وتعزيز التعاون والتفاعل.

إضافة إلى ذلك، توفر هذه الإدارة إمكانات جديدة على مستوى تقديم الخدمات؛ إذ يستطيع الموظف، من داخل منزله وخارج أوقات العمل الرسمية، تقديم خدماته إلى الإدارة عبر البريد الإلكتروني، كما يتمكن المواطن من الحصول على المعلومات المطلوبة من خلال خدمة الهاتف المبرمج التي تعمل بشكل تلقائي على مدار الساعة، أو عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بالمرافق العامة (سنقوقة، 2018، صفحة 591).

3.2: وظائف الإدارة الرقمية للموارد البشرية:

وتتمثل وظائف الإدارة الرقمية للمورد البشري في مايلي :

التوظيف الإلكتروني: أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إنشاء مواقع متخصصة في عروض العمل عبر شبكة الإنترنت بالتنسيق مع مكاتب التشغيل، حيث يتم من خلالها الرد على طلبات التوظيف وإنجاز مختلف المهام الإدارية المرتبطة بها بصورة إلكترونية. كما أصبح بالإمكان إجراء مقابلات العمل مع طالبي الوظائف عبر الإنترنت، مما يساهم في توفير الجهد والوقت لكل من المتقدمين وللقائمين على إدارة الموارد البشرية على حد سواء.

التكوين الإلكتروني: وتعرف شركة **Système Cisco** التكوين الإلكتروني على أنه: " تتمثل عملية التكوين الإلكتروني في استخدام شبكة الإنترنت لبث ونشر المحتويات التكوينية بأشكال متنوعة، مع إدارة العملية التدريبية ومتابعة المتدربين عبر الشبكة، وذلك بمشاركة مختصين في تطوير وتنمية هذه المحتويات. ويساهم هذا النمط من التكوين في توسيع فرص وصول الموظفين إلى برامج التدريب والتعلم بشكل أسرع وبتكاليف أقل، فضلاً عن إشراكهم بفاعلية في العملية التكوينية" (موقت، 2005، صفحة 211).

تقييم الأداء والتعويض الإلكتروني: يُعدّ تقييم الأداء الإلكتروني إحدى المهام الرئيسة للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، حيث يتم من خلاله قياس أداء الموظفين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يمكن المؤسسة من تعزيز ميزتها التنافسية وضمان استمراريته في مواجهة المنافسين. أما التعويض الإلكتروني فيهدف إلى تحقيق التوافق بين إدارة الموارد البشرية ونظم الأجور من خلال اعتماد أنظمة إلكترونية لحساب الرواتب وتسليمها، الأمر الذي يتيح للمؤسسات

سرعة الاستجابة لمختلف التغيرات المرتبطة بهذا المجال، مع تقليص احتمالات وقوع الأخطاء والمشكلات المصاحبة لهذه العملية..

4.2 متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في الخدمات العمومية:

إن تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب تهيئة البيئة المناسبة لانطلاق نشاطها كي تتمكن من تنفيذ ما هو منوط بها، فتطبيق الادارة الالكترونية يجب ان يراعي عدة متطلبات منها:

المتطلبات الادارية والامنية: تتمثل المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجموعة من العناصر الأساسية، أهمها:

وضع الاستراتيجية وخطط التأسيس: ويتضمن ذلك إنشاء هيئة أو جهاز على المستوى الوطني يتولى مهام التخطيط والمتابعة وتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية. وفي هذه المرحلة، يُعدّ توفير الدعم والتأييد من قبل الإدارة العليا في الهرم الإداري أمراً ضرورياً، إضافة إلى تخصيص الموارد المالية الكافية لضمان نجاح عملية التحول الرقمي.

توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: ويشمل ذلك العمل على تطوير شبكات الاتصالات بما يتلاءم مع متطلبات بيئة التحول الرقمي، من خلال إنشاء شبكة واسعة قادرة على استيعاب الكم الكبير من الاتصالات. كما يتطلب الأمر توفير التجهيزات التقنية اللازمة من أجهزة ومعدات وحواسيب، مع إتاحة هذه الموارد للأفراد والمؤسسات لضمان الاستخدام الفعال.

-متطلب الكفاءات المتخصصة: أي ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني.

وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية. (حجازي، 2003، صفحة 80).

-المتطلبات السياسية: ويُترجم ذلك في وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي اللازم لتجاوز العقبات، وتطوير برامج التحول الرقمي وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

-المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: يشمل ذلك العمل على تعبئة اجتماعية واعية تدعم ضرورة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، وقادرة على استيعاب مزايا توظيف الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية. ويُعزّز هذا الوعي من خلال الاستفادة من وسائل الإعلام في نشر الثقافة الرقمية والتحسيس بأهمية التحول. كما تقتضي العملية توفير مخصصات مالية كافية لتغطية النفقات المرتبطة بمشاريع الإدارة الإلكترونية، مع عدم إغفال الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل مستدامة على المستويين المركزي والمحلي لضمان استمرارية هذه المشاريع.

-متطلبات البنية التحتية للاتصالات ترتبط متطلبات الإدارة الإلكترونية بتوفير الحواسيب الإلكترونية، ونظم البيانات المتكاملة، والأكشاك الإلكترونية في الأماكن العمومية، إضافة إلى الهواتف وأجهزة الفاكس. كما تسهم البنية التحتية للاتصالات في تعزيز الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة. وتجدر الإشارة إلى أنّ هذه المتطلبات تختلف من مبادرة إلكترونية إلى أخرى تبعاً لبرامج التحول الرقمي المعتمدة، وبحسب حجم المشروع المستهدف، سواء تعلق الأمر بأتمتة شاملة أو جزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية (ترقي، 2017، صفحة 35).

5.2 مبادئ الإدارة الإلكترونية

إن من أهم المبادئ التي تركز عليها الإدارة الإلكترونية ما يلي: (بوحوش، 2006، الصفحات 189-191)

تقديم أفضل الخدمات للمواطنين: يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن توفير بيئة عمل متنوعة تجمع بين المهارات والكفاءات المؤهلة مهنيًا، والقادرة على توظيف التقنيات الحديثة بشكل فعال.

التركيز على النتائج: تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحويل الخطط والأفكار إلى نتائج ملموسة على أرض الواقع، تُسهم في تخفيف الأعباء عن المواطنين من حيث الجهد، والتكلفة، والوقت، مع ضمان تقديم الخدمات بشكل متواصل على مدار الساعة.

سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول للجميع: يُعد توفير تقنيات الحكومة الإلكترونية بشكل متاح وسهل لكافة فئات المجتمع أمرًا ضروريًا لضمان تواصل كل مواطن مع الجهات المعنية بسلاسة ويسر.

التحسين والتطوير المستمر: يُعتبر التغيير المستمر أحد المبادئ الجوهرية في الإدارة الإلكترونية، حيث تسعى باستمرار إلى تطوير وتحسين الخدمات ورفع كفاءة الأداء.

3. ابعاد ومتطلبات تحقيق الجودة في المرفق العمومي

1.3 أبعاد جودة الخدمة

بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة عموماً فيعتبر التصنيف الذي قدمه الباحثين الثلاثة (Parasurman, Zeithaml and Berry) فيما يتعلق بجودة الخدمات والأبعاد المحددة لها من أهم الإسهامات في هذا المجال، حيث قدم الباحثين الثلاثة عشرة (10) أبعاد لقياس جودة الخدمة، وهذه الأبعاد تنطبق بدورها على جودة الخدمة الإدارية وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي (الصميدعي و ردينة، 2010، الصفحات 92-93):

الأشياء الملموسة: وتشمل المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمة (التسهيلات، التصميم الداخلي، طبيعة الأجهزة والمعدات، الأفراد... إلخ)، والتي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على تقييم المستفيد لجودة الخدمة، وتعزز ثقته في الحصول على الخدمة وفق توقعاته. ويلعب مقدم الخدمة دورًا محوريًا في هذا السياق من خلال معرفته وكفاءته ولباقته وسرعته في الاستجابة.

المصدقية: وتعتمد بالأساس على قدرة مقدم الخدمة على منح الثقة للمستفيد بما يعكس قيمة الخدمة المقدمة.

الاستجابة: وتعني استعداد مقدم الخدمة لأداء الخدمة بشكل دقيق ومتميز، بالاعتماد على الموارد البشرية والتقنية المتاحة.

الجدارة: وتشير إلى مدى استعداد مقدم الخدمة لمساعدة المستفيد وحل مشكلاته.

الأمان: يُعدّ عنصرًا حاسمًا في جذب المستفيدين، إذ يمثل توفير الثقة والأمان أساسًا مهمًا لطلب الخدمة.

الاعتمادية: وتعكس قدرة مقدم الخدمة على إنجازها بجودة عالية ودقة متناهية يمكن الوثوق بها.

المعاملة اللطيفة: حيث يؤثر الأسلوب الذي يتبعه مقدم الخدمة، من كلمات طيبة ومعاملة حسنة، تأثيرًا كبيرًا على انطباعات المستفيد وتقييمه لجودة الخدمة.

الاتصال: ويقصد به قدرة مقدم الخدمة على توضيح طبيعة الخدمة للمستفيد ودوره في تحقيق الجودة المطلوبة.

فهم المستفيد: ويشمل بذل الجهد للتعرف على حاجات المستفيد ورغباته وتقديم عناية شخصية له. إمكانية الحصول على الخدمة: وتشير إلى سهولة الوصول إلى الخدمة وتوفيرها في أي وقت يحتاجه المستفيد. ولقد قام نفس الباحثين السابقين بعد فترة قصيرة بدمج هذه الأبعاد العشرة لقياس جودة الخدمة، والتي تم عرضها سابقاً ضمن خمسة أبعاد أساسية، وعليه تقاس جودة الخدمة الإدارية من خلال هذه الأبعاد الخمسة كما يلي (الطائي و العلاق، 2009، صفحة 22):

- الأشياء الملموسة: والتي تشتمل العناصر المادية للخدمة.
- الاعتمادية: بمعنى درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة إنجازها للخدمة المطلوبة.
- الاستجابة: بمعنى سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مورد الخدمة.
- الضمان (الأمان): ويتمثل هذا البعد في مشاعر الثقة والأمان التي يحس بها الزبون أثناء تعامله مع المؤسسة، وهذا يعكس خبرة وقدرة الموظفين على زرع الثقة في الزبائن.
- التعاطف: ويشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية.

2.3: خطوات تحقيق جودة الخدمة

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب اتباع الخطوات التالية (خضير، 2015، الصفحات 217-221):
إظهار المواقف الإيجابية تجاه الآخرين: يُعَدُّ جذب انتباه الزبائن وإثارة اهتمامهم من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدمو الخدمات عاملاً أساسياً في نجاح المؤسسة بكسب رضا الزبائن والمحافظة على ولائهم. ومن أبرز هذه المواقف:

- اهتمام الموظف بمظهره أثناء تقديم الخدمة.
- العناية بلغة الجسد وما تحمله من رسائل غير لفظية.
- تحديد حاجات الزبون: يمثل فهم احتياجات الزبون ورغباته خطوة جوهرية في تحسين جودة الخدمات.
- العمل على تلبية حاجات الزبائن: يقتضي ذلك توفير الخدمات والمنتجات بما يتوافق مع توقعات الزبائن ومتطلباتهم.
- ضمان استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة: من خلال بناء علاقة ثقة متينة مع الزبائن تضمن ولائهم واستمرار تعاملهم مع المؤسسة.
- تحديد حاجات الزبون: تتمثل في الفهم الدقيق لرسائله، إشعاره بالترحيب والأهمية، تزويده بالمساعدة والإرشاد اللازم، إضافة إلى توفير الراحة وتقليل القلق.
- تلبية حاجات الزبون: تتحقق من خلال تقديم الخدمات في الوقت والمكان المناسبين، وتأهيل مقدمي الخدمة بالمهارات والمعرفة اللازمة، فضلاً عن إظهار الود والترحيب لضمان شعور الزبون بالارتياح.
- ضمان استمرارية التعامل: يتطلب ذلك الإصغاء لشكاوى الزبائن ومعالجتها بجدية، التعامل الهادئ مع الزبائن صعب المراس، وإجراء استطلاعات دورية لقياس رضاهم عن مستوى الخدمة. كما تُستخدم نتائج هذه الاستطلاعات لتحسين جودة الخدمات باستمرار، انطلاقاً من اعتبار الزبون مصدراً أساسياً للتقييم والتطوير.

4. تقييم واقع جودة الخدمة في عينة من مستشفيات ولاية عين الدفلة

1.4. الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية: وسيتم هنا استعراض أهم الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية، وذلك بالتطرق لمجتمع الدراسة وعينتها، وكذا أسلوب جمع البيانات والأدوات المستخدمة في التحليل الاقتصادي.

1.4.1: مجتمع وعينة الدراسة: يتكوّن مجتمع الدراسة من مرضى تم اختيارهم من بعض المستشفيات النشطة بولاية عين الدفلى - الجزائر. ونظراً لغياب قاعدة بيانات دقيقة عن هذا المجتمع، وكذلك لسهولة الوصول إلى أفراد العينة، تم اعتماد أسلوب السحب العشوائي غير الاحتمالي في توزيع الاستبيانات. حيث وزّع الباحث 145 استبياناً، واسترجع منها 140 استبياناً. وبعد استبعاد 5 استبيانات لافتقارها إلى الجدية في الإجابة، بلغ العدد النهائي للاستبيانات الصالحة للتحليل 140 استبياناً.

1.4.2: الطرق والأساليب الإحصائية المستخدمة: لقد قمنا بتفريغ البيانات وتحليل الاستبانة من خلال برنامج **SPSS** الإحصائي ، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

التكرارات والنسب المئوية وذلك لوصف أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لخصائصهم الشخصية.

الانحراف المعياري و المتوسطات الحسابية وذلك للحكم على استجابة عينة الدراسة على متغيرات الدراسة.

اختبار الفا كرونباخ حيث سيستخدم هذا العامل للتحقق من ثبات أداة القياس المستخدمة.

1.4.3: قياس صدق وثبات أداة الدراسة: قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج تم عرض المقياس على عدد من المحكمين ذوي الخبرة التخصص، وذلك من أجل التحقق من وضوح العبارات وصدق محتواها ومدى تناسق العبارات مع محاور الدراسة وأبعادها.

ومن أجل قياس مستوى ثبات الاستمارة تم حساب معامل ألفا كرونباخ، والذي يعد أهم وأشهر اختبارات قياس الثبات، الملحق رقم (01) يوضح قيمة ألفا كرومباخ الاستبانة ومحاورها، والتي بلغت (0,89) بالنسبة لكافة أبعاد جودة الخدمة مجتمعة.

1.4.4: التحليل الوفي لعينة الدراسة: بهدف التعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية، قمنا بحساب التكرارات والنسب المئوية الخاصة بها، وكانت النتائج كما يلي:

فيما يخص توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، تبين أن الذكور يمثلون نسبة 74.3%، مقابل 25.7% للإناث، أما من حيث متغير السن، فقد توزعت العينة على النحو الآتي 10% :من تقل أعمارهم عن 25 سنة، و 40.7% تتراوح أعمارهم بين 26 و 35 سنة، و 38.6% بين 36 و 45 سنة، في حين شكّل من هم أكبر من 45 سنة نسبة 10.7% ويُستنتج من ذلك أن الفئة الأكثر ارتياداً لهذه المستشفيات هي الفئة العمرية ما بين 26 و 45 سنة. وبالنسبة للمستوى التعليمي لأفراد العينة، فقد تركزت النسبة الأكبر في المستوى الابتدائي بـ 60 فرداً (43%) ، يليه المستوى الثانوي بـ 30 فرداً (21%) ، ثم المستوى المتوسط بـ 28 فرداً (20%) ، وأخيراً المستوى الجامعي بـ 22 فرداً (16%).

1.4. 5: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة: لقد تم استخراج الوسط الحسابي، والانحراف المعياري،

لوصف إجابات مفردات الدراسة نحو الفقرات أدناه والتي جاءت كما يلي:

بُعد الملموسية: أظهرت نتائج برنامج **SPSS** أن تقييم أفراد العينة لهذا البعد جاء سلبياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.97) وهو أقل من متوسط أداة القياس البالغ (3)، مما يعكس أن غالبية المرضى لم يوافقوا على عبارات هذا البعد، وبالتالي فإن مستوى تقييمهم للجوانب الملموسة في المستشفيات محل الدراسة يُعد منخفضاً.

بُعد الاعتمادية: بينت النتائج أن المتوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (2.92)، وهو أيضاً أقل من متوسط أداة القياس (3)، مما يدل على أن معظم المرضى لم يبدوا موافقة على عبارات هذا البعد. وعليه فإن تقييمهم لُبعد الاعتمادية كان سلبياً.

بُعد الاستجابة: أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي بلغ (3.21) وهو أعلى من متوسط أداة القياس (3)، مما يعني أن أغلب المرضى وافقوا على عبارات هذا البعد. وبالتالي فإن مستوى تقييمهم لُبعد الاستجابة جاء إيجابياً.

بُعد التعاطف: سجل هذا البعد متوسطاً حسابياً قدره (3.12) متجاوزاً متوسط أداة القياس (3)، ما يشير إلى أن المرضى أبدوا موافقة على عبارات هذا البعد. وبناءً عليه فإن تقييمهم لُبعد التعاطف في المستشفيات المدروسة يُعتبر إيجابياً.

بُعد الأمان: بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (2.81)، وهو أقل من متوسط أداة القياس، الأمر الذي يعكس عدم موافقة غالبية المرضى على عبارات هذا البعد. وعليه، فإن تقييم بُعد الأمان كان سلبياً.

2.4 : اختبار فرضيات الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة التطبيقية نقوم باختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية التي يتم صياغتها وذلك بالاعتماد على اختبار **T** العينة الواحدة عند وسط فرضي ($\text{valeur de test} = 3$) و مستوى دلالة ($\text{sig} = 0.05$)

الفرضية الرئيسية والتي تنص على " تقييم المرضى لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة ويمكن صياغة هذه الفرضية إحصائياً كما يلي:

H0: لا يختلف مستوى تقييم المرضى لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

H1: يختلف مستوى تقييم المرضى لمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام اختبار **T** للعينة الواحدة (**one simple T test**) .

جدول رقم (01): للفرضية الرئيسية

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
Y	140	3,0176	,67415	,05698

Test sur échantillon unique(13)

Valeur du test = 0				
t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la difference

					Inférieure	Supérieure
Y	52,963	139	,000	2.9564	2,9050	3,1303

المصدر: من إعداد الباحثان بناءً على مخرجات SPSS

انطلاقاً من نتائج الجدول، يتضح أن مستوى تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية في المستشفيات المدروسة ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $\text{Sig} = 0.000$ وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 . وهذا يعني أن تقييم المرضى يختلف عن الوسط الفرضي (3)، مما يدفع إلى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية. وبلاستناد إلى المتوسط الحسابي البالغ 2.9564 (وهو أقل من الوسط الفرضي)، نستنتج أن تقييم المرضى لجودة الخدمات المقدمة لهم كان دون المستوى المطلوب.

الفرضية الفرعية الأولى لبعء الملموسية والتي تنص على تقييم المرضى لبعء الملموسية في جودة الخدمة المقدمة لهم فعلاً من طرف المستشفيات المدروسة.

ويمكن صياغة هذه الفرضية إحصائياً كما يلي:

H0: لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعء الملموسية في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلاً من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

H1: يختلف مستوى تقييم العملاء لبعء الملموسية في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلاً من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام إختبار **T** للعينة الواحدة (**one simple T test**).

جدول رقم (02)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الملموسية	140	2,7729	,68999	,05832

(15)Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la difference	
					Inférieure	Supérieure
الملموسية	47,549	139	,000	2,77286	2,6576	2,8882

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول إلى أن مستوى تقييم المرضى لبعء الملموسية ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $\text{Sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.05 . وبما أن المتوسط الحسابي (2.77) جاء أقل من الوسط الفرضي (3)، فإن ذلك يؤكد رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود اختلاف بين تقييم المرضى لبعء الملموسية والوسط الفرضي. وعليه، فإن تقييم المرضى لبعء الملموسية في جودة الخدمة بالمستشفيات المدروسة جاء سلبياً ودون المستوى المطلوب.

الفرضية الفرعية الثانية لبعء الاعتمادية والتي تنص على تقييم المرضى لبعء الاعتمادية في جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة .

ويمكن صياغة هذه الفرضية إحصائيا كما يلي:

H0: لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعء الاعتمادية في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

H1: يختلف مستوى تقييم العملاء لبعء الاعتمادية في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام إختبار **T** للعينة الواحدة (one simple T test) .

الجدول رقم (03)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الإعتمادية	140	2,9214	,76813	,06492

Test sur échantillon unique (17)

	Valeur du test = 0					
	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la difference	
					Inférieure	Supérieure
الإعتمادية	45,001	139	,000	2,92143	2,7931	3,0498

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول إلى أن مستوى تقييم المرضى لبعء الاعتمادية ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة **Sig = 0.000** وهي أقل من **0.05**. ونظراً لأن المتوسط الحسابي **(2.92)** أقل من الوسط الفرضي **(3)**، فإن ذلك يدعم قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة، والتي تنص على وجود اختلاف. وبناءً عليه، فإن تقييم المرضى لبعء الاعتمادية في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات المدروسة جاء سلبياً وأدنى من المستوى المطلوب.

الفرضية الفرعية الثالثة لبعء الاستجابة والتي تنص على تقييم المرضى لبعء الاستجابة في جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة .

ويمكن صياغة هذه الفرضية إحصائيا كما يلي:

H0: لا يختلف مستوى تقييم العملاء لبعء الاستجابة في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

H1: يختلف مستوى تقييم العملاء لبعء الاستجابة في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام إختبار **T** للعينة الواحدة (one simple T test) .

الجدول رقم (04)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاستجابة	140	3,2157	,78183	,06608

Test sur échantillon unique (19)

	Valeur du test = 0					
	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la difference	
					Inférieure	Supérieure
الاستجابة	48,666	139	,000	3,21571	3,0851	3,3464

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول أن تقييم المرضى لُبعد الاستجابة ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة **Sig = 0.000** وهي أقل من **0.05**، مما يشير إلى وجود اختلاف عن الوسط الفرضي **(3)** وبذلك تُقبل الفرضية البديلة التي تنص على اختلاف مستوى التقييم. ونظراً لأن المتوسط الحسابي بلغ **(3.22)** وهو أعلى من الوسط الفرضي، فإن تقييم المرضى لُبعد الاستجابة في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات المدروسة جاء إيجابياً وجيداً.

الفرضية الفرعية الرابعة لُبعد التعاطف والتي تنص على تقييم المرضى لُبعد التعاطف في جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة "

ويمكن صياغة هذه الفرضية إحصائياً كما يلي:

H0: لا يختلف مستوى تقييم العملاء لُبعد التعاطف في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة **$\alpha \leq 0.05$** .

H1: يختلف مستوى تقييم العملاء لُبعد التعاطف في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة **$\alpha \leq 0.05$** .

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام اختبار **T** للعينة الواحدة (**one simple T test**) .

الجدول رقم (05)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
التعاطف	140	3,1255	,73535	,06215

Test sur échantillon unique (21)

	Valeur du test = 0				
	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la difference

					Inférieure	Supérieure
التعاطف	50,291	139	,000	3,12551	3,0026	3,2484

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

أظهرت نتائج الجدول أن تقييم المرضى لُبعد التعاطف ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $\text{Sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود اختلاف عن الوسط الفرضي (3) وبذلك تُقبل الفرضية البديلة. وبما أن المتوسط الحسابي بلغ (3.13) وهو أعلى من الوسط الفرضي، فإن تقييم المرضى لُبعد التعاطف في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات المدروسة جاء إيجابياً وجيداً.

الفرضية الفرعية الثالثة لُبعد الأمان والتي تنص على تقييم المرضى لُبعد الأمان في جودة الخدمة المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة.

ويمكن صياغة هذه الفرضية إحصائياً كما يلي:

H0: لا يختلف مستوى تقييم العملاء لُبعد الأمان في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

H1: يختلف مستوى تقييم العملاء لُبعد الأمان في جودة الخدمة الإدارية المقدمة لهم فعلا من طرف المستشفيات المدروسة عن وسطها الفرضي عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم باستخدام اختبار **T** للعينة الواحدة (**one simple T test**).

الجدول رقم (06)

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الأمان	140	2,8107	,79560	,06724

Test sur échantillon unique(23)

	Valeur du test = 0					
	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la difference	
					Inférieure	Supérieure
الأمان	41,801	139	,000	2,81071	2,6778	2,9437

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول إلى أن تقييم المرضى لُبعد الأمان ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $\text{Sig} = 0.000$ وهي أقل من 0.05. ونظراً لأن المتوسط الحسابي بلغ (2.92) وهو أدنى من الوسط الفرضي (3)، فإن ذلك يؤدي إلى قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة، أي أن تقييم المرضى لُبعد الأمان في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات المدروسة جاء سلبياً ودون المستوى المطلوب.

5. خاتمة:

يُعتبر قطاع الخدمات الصحية من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف المجتمعات، الأمر الذي دفع العديد من الدول إلى تكثيف جهودها لتحسين نوعية الرعاية الصحية المقدمة. وفي هذا السياق، برز اعتماد مفهوم الجودة كخيار استراتيجي يهدف إلى توفير خدمات صحية عالية المستوى تستجيب لتطلعات المواطنين. كما تبين أن الإدارة الرقمية للموارد البشرية تمثل عاملاً محورياً في تطوير هذا القطاع، لما لها من أثر مباشر في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية وتحسين مستوى رضا المستفيدين.

أبرز النتائج المتوصل إليها:

- تُعد الخدمة الصحية العمومية نشاطاً تؤديه المؤسسات والهيئات العامة بهدف أساسي هو تحقيق المصلحة العامة.
- تُقاس جودة هذه الخدمة بمدى توافق خصائصها مع توقعات واحتياجات المواطنين.
- تعتمد جودة الرعاية الصحية على كفاءة مقدمي الخدمة، إضافة إلى جاهزية وفعالية البنية التحتية الرقمية والبشرية.
- إن الأداء الجيد للخدمات الصحية يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى رضا المستفيدين.
- أما فيما يتعلق بتقييم مرتادي المؤسسات الاستشفائية في ولاية عين الدفلة لجودة الخدمات الرقمية العمومية، فقد أظهرت النتائج ما يلي:

- تقييم سلبى لبُعد الملموسية (البنية المادية، الأجهزة، والوسائل الرقمية).
- تقييم سلبى لبُعد الاعتمادية (القدرة على تقديم الخدمة بشكل دقيق ومتسق).
- تقييم إيجابي لبُعد الاستجابة (القدرة على التفاعل السريع مع طلبات المرضى).
- تقييم إيجابي لبُعد التعاطف (الاهتمام والاحترام في التعامل مع المرضى).
- تقييم سلبى لبُعد الأمان (الشعور بالثقة والاطمئنان أثناء تلقي الخدمة).

التوصيات:

- ضرورة العمل على تحسين جودة الخدمات الرقمية المقدمة من قبل المؤسسات الاستشفائية، مع التركيز على سرعة إنجاز المعاملات وحسن تعامل الموظفين مع المرضى.
- تكثيف الجهود لقياس جودة الخدمات الصحية بشكل دوري، بهدف التعرف على احتياجات وتوقعات المستفيدين والعمل على تلبيتها.
- إعادة تأهيل وتكوين الموارد البشرية، بما يمكنهم من الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

6. قائمة المراجع:

1. جيمس ماركهام، و بريان هوبكنز. (2006). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ترجمة: خالد العامري،. القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

2. عبد الفتاح بيومي حمادي. (2003). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، ، الإسكندرية - مصر: شركة جلال للطباعة .
3. Abdelrazaq Salem F Alrahahle .(2014 ,09) .The Impact of E-Management and the Role of Human Resource Development in Improving the Performance of the Organization , International Journal of Business and Social Scienc, Center for Promoting Ideas, USA (www.ijbssnet.com).266 ، صفحة ،
4. Jean-Jacques Pluchart .(2008 ,6) .Le changement organisationnel des entreprises de la net-économie , La Revue des Sciences de Gestion.17 ، صفحة ،
5. M.Y. Ramayah “.(2011) .Explaining the intention to use electronic hrm among hr professionals: Results from a pilot study .”Australian Journal of Basic and Applied Sciences.497-489 الصفحات ،
6. Michael E.PORTER » .(1985) .Competitive advantage, Creating and Sustaining Superior Performance .« the United States of America .Simon and Schuster Inc , First Free Press edition.,
7. Ogbu Friday و Onyemaechi Onyemaechi .(2018) .Electronic Human Resource Management and Enterprise Sustainability-A study of selected oil 2 Gas Firms in Nigeria .Elysium Journal of Engineering Research Management, Vol 05, Issue 04 ، صفحة 04 .
8. براهيمى سميحة. (2018). الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق. المؤتمر الدولي السادس بعنوان: النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني (الصفحات 7-8). المسيلة الجزائر: ،جامعة محمد بوضياف - المسيلة-كلية الحقوق و العلوم السياسية.
9. حميد الطائي، و بشير العلاق. (2009). تسويق الخدمات. ، عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
10. راضية سنقوقة. (جانفي, 2018). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام. ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد الثاني عشر،، صفحة 591.
11. رشا محمد جعفر الهاشمي،. (01, 2017). أثر الحكومة الإلكترونية على طرق إدارة المرفق العام(دراسة مقارنة)، . مجلة جامعة الأنبار للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثاني عشر، المجلد الأول،، صفحة 191.
12. سمير موقت. (2005). استخدام التعليم الإلكتروني في تنمية المعرفة في الجامعات العربية: التحديات والآفاق المستقبلية. ، المؤتمر العربي الأول: الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة، (صفحة 211). القاهرة مصر.
13. عمار بوحوش. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت لبنان: دار الغرب الإسلامي،.
14. كاظم محمود خضير. (2015). إدارة الجودة وخدمة العملاء. عمان الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع،.
15. محمد واخرون قريشي. (2017). الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: المفاهيم، المتطلبات ودورها في تطوير الإدارة،. مجلة العلوم الإنسانية، العدد: 47، الصفحات 155-156.
16. محمود جاسم الصميدعي، و عثمان يوسف ردينة. (2010). تسويق الخدمات. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

17. نور الدين رادي، و أبوبكر بحري. (2021). تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كآلية لتحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية شعبان حمود بمغنية،. مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، الصفحات 213-215.
18. يونس ترقى. (2017). دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الخدمة العمومية. رسالة ماستر. ورقلة الجزائر، ورقلة الجزائر، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.