P-ISSN: 2170-1040 | مجلة دفاتر اقتصادية
المجلد:16 – العدد: 01 (2025)، ص: 807 - 823 | E-ISSN: 2602-5426

استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسات الصحية كآلية لضمان جودة الخدمات الصحية

دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة

Digital Transformatiomatiom Strategy in Healthcare Organizations as a Tool for Ensuring Quality of Healthcare Services

A Case Study of the Public Health Institution for Neighborhood Health In Bouira

وهابي كلثوم

مخبر الاقليم، المقاولاتية و الابتكار، 1000 بويرة (الجزائر)، k.ouahabi@univ-bouira.dz

تاريخ الاستلام: 2025/03/13 تاريخ القبول: 2025/04/30 تاريخ النشر: 2025/05/25

ملخص:

يهدف البحث الحالي إلى توضيح العلاقة بين استراتيجيات التحول الرقمي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة ، وذلك من خلال الابعاد التالية: البعد الاستراتيجي ، التكنولوجي ،التنظيمي ، الموارد البشرية، و البعد الأمني و القانوني ، و لتحقيق هدف البحث تم استخدام اسلوب الاستبانة و هذا بتوزيع استمارة على الموظفين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة والذي قدر عددهم ب 75 موظف .

وقد توصل البحث في جانبه التحليلي إلى وجود علاقة بين استراتيجيات التحول الرقمي و جودة الخدمة الصحية ، أما في الجانب التطبيقي من خلال المعالجة الإحصائية توصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة .

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي، استراتيجية التحول الرقمي،جودة الخدمة ، جودة الخدمة الصحية ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

تصنيف JEL : O33، M14،O15.

Abstract:

The current study intends to clarify the relationship between digital transformation techniques on ensuring the quality of health care at the Public Institution for Neighborhood Health in Bouira, through the following dimensions: the strategic, technological, organizational, human resources, and the sexual and legal dimensions, and to achieve the objective of the research, the questionnaire method was used, and this distributed a form to the employees of the Public Institution for Neighborhood Health in Bouira, which was estimated to be 75 employees,

The research found in its analytical side that there is an impact and a relationship between digital transformation strategies and the quality of health service, but on the applied side through statistical processing, the results found a statistically significant relationship between the dimensions of the digital transformation strategy and the quality of health service in the Public Institution for Neighborhood Health in Bouira.

Keywords: Digital Transformation, Digital Transformation Strategy, Quality of service, quality of health service, Public Institution for Neighborhood Health .

JEL Classification: O33 ،M14،O15.

1 . مقدمة:

في عصر العولمة و التحولات التكنولوجية السريعة ،أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لتحسين جـــودة الخـــدمات الصحية خاصة في المؤسسات العمومية الصحية ، كما توفر التكنولوجيا الرقمية فرصا هائلة لتحسين كفـــاءة و فعاليـــات الخدمات الصحية ، و تعزيز تجربة المريض لذلك من المهم تطوير استراتيجية شاملة للتحول الرقمي في القطاع الصحي ،كما نرى أن للتحول الرقمي أهمية إستراتيجية فرضتها التقنيات الحديثة و استمرارية تطورها الذي يساهم في تطوير المنظمـــات وزيادة نفوذها وسرعة وصولها إلى الزبائن وتقليل تكلفها وزيادة فاعليها في خلق قيمة جديدة ذات محتوى عـــالي للزبـــائن وزيادة أرباحها ونجاحها، وتهدف هذه الاستراتيجية كذلك الى تحسين جودة الخدمة الصحية و تعزيز الرعاية الصحية الفعالة بإعتبارها تساهم بشكل كبير في تحقيق مكانة ريادية في السوق ، إلى جانب تقديم خدمات تحظى بالقبول وتحقق رضا المرضى ليصبح فيما بعد ولاء يحقق تسويقا لخدمات المؤسسة الصحية بشكل غير مباشر ويجذب أكبر عدد ممكن من مشتري الخدمة الصحية.

1.1 إشكالية البحث:

تعد استراتيجية التحول الرقمي أحد الخطوات الاساسية لتبني جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية ، لما لها من أثار ايجابية و بالتالي تتميز من ناحية الخدمات و الرعاية الصحية.

من خلال ما تم تقديمه تطرح الاشكالية التالية: **هل توجد علاقة بين استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة؟**

2.1 أسئلة البحث:انطلاقا من الاشكالية نقدم الاسئلة الفرعية التالية:

- هل هنالك علاقة بين الدور الاستراتيجي و جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما هو دور التكنولوجيا الممارسة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية و جودة الخدمات الصحية؟
- هل يوجد علاقة للبعد التنظيمي على جودة الخدمة الصحية المقدمة من قبل مؤسسة محل الدراسة؟
- هل لبعد المورد البشري دور في تحقيق جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الحوارية بالبويرة؟
- ما علاقة القوانين و متطلبات الامن على ضمان خروج الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة في المؤسســـة الصـــحية بالبويرة؟.

3.1 فرضيات البحث:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية لتبني استراتيجية التحول الرقمي لضمان جودة الخدمة الصـــحية في المؤسســـة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

وهنالك فرضيات فرعية للفرضية الرئيسية الى:

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد الاستراتيجي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد التكنولوجي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05

- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد التنظيمي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية لبعد الموارد البشرية لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05.
- لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد القانوني والأمني لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05.

4.1. أهداف الدراسة:

من خلال هذه الدراسة سنسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نوردها فيما يلي:

- محاولة التعرف على مفاهيم التحول الرقمي، استراتيجية التحول الرقمي، أهميتها وأبعادها، الخدمة الصحية، جودة الخدمة الصحية، أهدافها وأبعادها.
- معرفة العلاقة بين استراتيجية التحول الرقمي وجودة الخدمة الصحية لدى الموظفين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة، وأهم التقنيات و الأساليب التي تساعد و تشجع على الاستغلال الأمثل لهذه التقنية لضمان جودة الخدمة الصحية.
- إبراز تطبيقات استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة و علاقتها بتحسين جودة الخدمة الصحية من حيث الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة و الامان، التعاطف.

5.1.أهمية الدارسة:

تكمن أهمية الدراسة في الأتي:

- التعرف على أهمية كل من استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الصحية عامة ، وفي بقاءها و نموها خاصة.
- توضيح ماهية كل من استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمة الصحية للمؤسسات في البيئة التنافسية المتغيرة.
- معرفة الدور الذي يلعبه استراتيجية التحول الرقمي في زيادة قدرة المنظمات عل ضمان جودة الخدمة الصحية و هذا من خلال التطبيق الفعال لإستراتيجية التحول الرقمي .

6.1. تقسيمات الدراسة :

قسمنا دراستنا هذه إلى جزئين جزء نظري تطرقنا فيه إلى المعرفة النظرية لمتغيرات الدراسة من استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمة الصحية ، و جزء تطبيقي من خلال المعالجة الإحصائية التحليلية لمعرفة العلاقة إحصائية بين أبعاد استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة.

2. استراتيجيات التحول الرقمي :

فمن أجل تخطيط وتنفيذ التحول الرقمي، يجب أن يكون لدى المؤسسات استراتيجية واضحة ووضع التكنولوجيا الرقمية في صميم استراتيجياتها.

1.2 تعريف التحول الرقمي:

في الحقيقة لا يوجد تعريف موحد متفق عليه بشكل عام، فالتحول الرقمي هو استخدام التقنيات الرقمية الجديدة ، بهدف الوصول إلى أداء متفوق الشكل والميزة التنافسية المستمرة، من خلال تحويل أبعاد الأعمال المتعددة، بما في ذلك نموذج الاعمال، وتجربة العميل.

يشير التحول الرقمي الى استخدام التكنولوجيا بهدف تحسين أداء المؤسسة أو تطويرها بشكل جوهري، و عندما تتم عملية التحول الرقمي بنجاح ، ستسهم التكنولوجيا الرقمية في تعزيز العمليات و تعزيز تفاعل المواهب و تطوير نماذج أعمال جديدة[1].

كما عرف التحول الرقمي على أنه :التدخلات الإستراتيجية التي تعزز القدرة الرقمية التنظيمية بهدف تحسين عمليات المنظمة و منتجاتها و خدماتها و نماذج أعمالها لإرضاء عملائها[2].

2.2 تعريف استراتيجية التحول الرقمي:

تعرف إستراتيجيات التحول الرقمي على أنها : مفهوم يركز على التنسيق بين مختلف العمليات ، حيث تعمل على تحديد الأولويات و الأهداف عند تنفيذ التحول الرقمي داخل المؤسسة ، و تعرف أيضا على أنها خطة مصممة أو طريقة أو وسيلة ، يتم إعتمادها على مستوى المؤسسات لبناء ثقافة تحول رقمي صحيحة ، و هي عمليات ، أهداف ، إرشادات و هياكل التحكم في عملية التحول الرقمي وتعمل كواجهة للتنسيق بين مختلف الأنشطة الرقمية[3].

و يمكن القول أن استراتيجية التحول الرقمي هي خطة شاملة و متكاملة تهدف الى تحويل المؤسسة الى مؤسسة رقمية ، من خلال الاستفادة من التكنولوجية الرقمية لتحسين الاداء و الكفاءة و الجودة، و تعزيز القدرة و الابتكار.

و تتضمن استراتيجية التحول الرقمي عدة جوانب بما في ذلك:

- تطوير البنية التحتية الرقمية: من خلال تطوير شبكات و الخوادم و الانظمة لتوفير الدعم اللازم للخدمات الرقمية.
- تطوير الأنظمة الرقمية مثل السجلات الالكترونية و النظم الالكترونية للتصريف.
- تطوير التطبيقات الرقمية مثل التطبيقات المحمولة و الويب.
- تطوير الذكاء الاصطناعي لتحسين الأداء و الكفاءة.
- تطوير الأمن السيبيرالي لضمان حماية البيانات و الأنظمة الرقمية.
- تطوير الكفاءات الرقمية للعاملين في المؤسسة.
- تطوير الثقافة الرقمية في المؤسسات.

3.2. أهمية استراتيجية التحول الرقمي:

تعتبر إستراتيجية التحول الرقمي ضرورية لأي مؤسسة في العالم الرقمي اليوم و تكمن أهميها في:

- التحول الرقمي ينظم الكفاءة التشغيلية و يحسنها ،كما يقلل وبشكل كبير التكلفة والجهد.
- تقنيات التحول الرقمي تساعد المنظمات على زيادة فرص تقديم خدمات مبتكرة و إبداعية ، بالإضافة الى تجربة أفكار جديدة .
- تعمل هذه الاستراتيجية على تبسيط و تسهيل اجراءات تحسين الجودة.
- يساعد التحول الرقمي على الانتشار و التوسع للوصول إلى أكبر عدد ممكن من الزبائن.

- تساعد المؤسسات على التكيف مع مختلف التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية.

4.2. أبعاد استراتيجة التحول الرقمي:

التحول الرقمي للمؤسسات له أبعاد مختلفة تتمثل في:

- **بعد الاستراتيجية :** يحتاج التحول الرقمي اتباع منهج استراتيجي و يمكن هذا البعد من تحديد أهداف و أولويات ووسائل التحول الرقمي، بما يتوافق مع رسالة و رؤية المؤسسة و يشمل هذا البعد عدة عناصر منها:
  - الرؤية الواضحة و القيادة القوية لدفع جهود التحول الرقمي.
  - استراتيجية رقمية شاملة التي تعتبر بمثابة خارطة طريق للتحول الرقمي.
- التعاون و الشراكات بين مختلف الوكالات الحكومية و بين القطاع الخاص و الاوساط الاكادمية من أجل تبادل الموارد و الخبرات و جلب المعرفة و الاطارات المتخصصة.
- البيانات و التحليلات التي تعتبر أحد اهم أصول التحول الرقمي، لذا ينبغي ترسيخ الممارسات الجديدة لإدارة البيانات و الاستثمار في القدرات التحليلية.
- بنية تحتية رقمية أمنة و موثوقة لدعم مبادرات التحول الرقمي.
- تطوير المورد البشري باعتباره قوة عاملة ماهرة في استخدام التكنولوجيا الرقمية.
- **البعد التكنولوجي:** فهو يتعلق بنشر و اختيار و تشغيل الحلول الرقمية التي تتكيف مع احتياجات و توقعات المستخدمين و أصحاب المصلحة الاخرين،و يشمل البعد التكنولوجي مايلي :[4]
  - **أتمتة العمليات :** حيث يمكن أن تؤدي الاتمتة و ادخال التكنولوجية الالية و العمليات المبسطة الى تقديم خدمات أسرع و تقليل النفقات و بالتالي زيادة الكفاءة التشغيلية.
  - **ادارة المعلومات:** تتيح أنظمة ادارة المعلومات جمع البيانات الضخمة و تخزينها و تحليلها، كما تسهل التكنولوجيا المشاركة الامنة للمعلومات و تعزز التعاون و التنسيق الداخلي.
  - **الخدمات الرقمية للمواطنين:** عبر المنصات الالكترونية و الهاتف و الخدمات الرقمية للمواطنين مما يؤدي الى تبسيط العمليات و تقليل أوقات المعالجة و تحسين امكانية الوصول الى الخدمات.
  - **تحليل البيانات:** توفر التكنولوجيا الحديثة قدرا تحليلية مما يسهل عملية التنبؤ.
  - **الامن و السرية:** يضمن البعد التكنولوجي السرية و الامان و الخصوصية المتقدمة، مما يضمن امن المعلومات مع الالتزام باللوائح الخصوصية.
- **البعد التغيير التنظيمي:** يهتم هذا البعد بتكييف الهياكل و العمليات و أساليب العمل مع المنطق الرقمي من خلال التعاون ، الكفاءة و الابتكار ،وكما أن التحول الرقمي يحتاج الى ثقافة تنظيمية ،و أن الشفافية في صنع القرارات و الانفتاح أصبح أمر ضروري، لا سيما فيما يتعلق بإدخال التقنيات الجديدة[5].
- **بعد الموارد البشرية:** يتضمن توفير الموارد البشرية المؤهلة و القادرة على استخدام البيانات و تحليلها لاتخاذ القرار الفعال و تنفيذه، كما يجب أن تكون مدربة وفق احدث أنظمة التكنولوجيا الرقمية و ذات خبرات علمية متخصصة مع الايمان بالتطور و التطوير[6].

- **البعد القانوني و الامني**:هو الامتثال للمعايير القانونية و التشريعية و الاخلاقية المتعلقة بتكنولوجيا الرقمية ، فضلا عن حماية البيانات الشخصية و انظمة المعلومات

3.جودة الخدمات الصحية:

تعتبر ممرضة بريطانية " فلورنس نايتفيل " أول من استخدم مفهوم جودة الخدمة في مجال الطب و كان ذلك خلال حرب القرم، ، مما أدى إلى انخفاض عدد الوفيات في المستشفيات و هذا راجع لإستعمالها معايير أداء بسيطة في اعمالها[7].

1.3. تعريف الخدمات الصحية :

تعرف بأنها منتوج غير مادي يهدف إلى تحقيق حاجة ما، والتي من خلالها يمكن تحديد طبيعة الخدمة أو الجهة أو الطرف المستفيد منها، وقد تكون مؤسسات خاصة أو عامة أو أفراد[8].

يعرف جودة الخدمة كل من Lwis, Orledge and Mitchell على أنها التركيز على التقاء الاحتياجات والمتطلبات، وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات الزبائن، وجودة الخدمة المدركة هي الاتجاه الذي يحدد وجهة نظر العميل اتجاه الحدمة، ووجهة النظر هذه ناتجة عن مقارنة توقعات زبائن الخدمة مع ادراكاتهم عن الأداء الفعلي للخدمة"[9] .

2.3 .أهمية الخدمات الصحية:

وتكمن أهمية الخدمات الصحية فيما يلي:

- الفحص الدوري والمستمر، والذي يساعد في معرفة واكتشاف بعض الأمراض بشكل مبكر والعمل على قبول الفرد للعلاج والتمكين من علاجه.
- الخدمة صحية توفر للمرضى بأفضل الأسعار وبتكاليف منخفضة.
- تساعد الكثير في الوقاية من الأمراض المزمنة، و انتشار الأوبئة.
- الحفاظ على صحة الأشخاص، وتوفير لهم كافة الإمكانيات والموارد والتقنيات الحديثة التي تعزز من احتمالية اكتشاف المرض في أسرع وقت ممكن.
- توفير الرعاية الطبية اللازمة للطفل، وذلك من خلال متابعة نموه وقدرته على الحركة، بالإضافة إلى قياس وزنه وطوله بشكل مستمر.
- الاهتمام بصحة المرأة الحامل وجنينها حتى تأتي مرحلة الوضع، ويبدأ الاهتمام ينتقل تدريجيا للاهتمام بصحة الطفل.
- المداومة على توفير كافة التطعيمات الوقائية اللازمة للأطفال.

3.3.تعريف جودة الخدمة الصحية:

عرفتها منظمة الصحة العالمية على أنها ؛ الأداء الصحيح من أول مرة لتتناسب مع المعايير الدولية بحيث تؤدى إلى إحداث تغيير ، و تكون مقبولة من المجتمع، كما تقدم بطريقة أمنة ،و بتكلفة مناسبة ومقبولة، وبالتالي سوف تؤدي الى تقليل نسبة الوفيات و الحالات المرضية ، الاعاقات وسوء التغذية[10].

كما تعرفها الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية بأنها: " درجة الالتزام بالمعايير الدولية المتعارف عليها لتحديد مستوى جودة الخدمة الممارس ومعرفة النتائج المتوقعة للخدمة الممارسة ، تشخيص المقدم ، المعالجة الطبية لمشكلة أو إجراء معين[11].

4.3 أهداف جودة الخدمة الصحية :و تتمثل أهداف جودة الخدمة الصحية في:[12]

- ضمان صحة المستفيد من الخدمة كالصحة البدنية و النفسية .
- جودة الخدمة الصحية تؤدي الى تحقيق رضي المستفيد من الخدمة (المريض) وبالتالي زيادة ولائه للمؤسسة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المؤسسة الصحية.
- تطور جودة الخدمة الصحية ،قنوات الاتصال و تحسنها بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.
- تمكين المؤسسات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- الهدف الاساسي من تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية هو الوصول الى درجة عالية من الرعاية الصحية للمستفيدين و بالتالي تحقيق مستويات إنتاجية أفضل.
- إن زيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات الصحية الحديثة يؤدي الى زيادة من نوع أخر في الاهتمام بتلبية حاجات و توقعات العملاء.

5.3. أبعاد جودة الخدمات الصحية :تتمثل أبعادها فيما يلي:[13]

- **الجوانب الملموسة:** و تتمثل في المظهر المادي للمؤسسات الخدمية وكذا التجهيزات و المعدات ومظهر الموظفين الذين يقدمون الخدمة ، و أدوات و مختلف وسائل الاتصال معهم، ففي كثير من الأحيان قد يتم تقييم خدمة من قبل العميل بالاعتماد على الخصائص الشكلية أو الأساسية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية (الأجهزة، المعدات.. الخ).
- **الاعتمادية:** هي قدرة المؤسسة الصحية على تقديم الخدمات و تحسين أدائها وفقا لما وعدت به ، من دقة و بدرجة عالية من الصحة ، أي العمل بقدر الامكان على تقليص مجال الخطأ ، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة صحيحة و دقيقة من حيث الاداء الافضل ،و الالتزام بالوقت مثلما تم تحديدها.
- **الاستجابة:** وهي سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات لطالبيها أو الاشخاص الذين يحتاجون اليها .
- **الثقة والمصداقية:** و هي توفر درجة عالية من الثقة لمقدم الخدمات الصحية ، و بتالي التزام المؤسسة بوعودها.
- **التعاطف:** و تتمثل في حسن المعاملة و مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات المرضى وتزويدهم بالرعاية والعناية اللازمة و تفهم لمشاعر المريض والتعاطف مع مشكلته.

4. الجزء التطبيقي :

نحاول في هذا الجزء معرفة تطبيقات استراتيجية التحول لرقمي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة لضمان تقديم جودة للخدمات صحية.

1.4 تحليل العلاقة بين استراتيجية التحول الرقمي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة لضمان جودة الخدمات الصحية

أولا:الإجراءات المنهجية للدراسة : نحاول معرفة مجتمع الدراسة و أداتها بالإضافة الى قياس معامل الثبات.

- **مجتمع الدراسة عينته:** تم تحديد إطار مجتمع الدراسة بجميع العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة و الذي بلغ عددهم ب 75 عامل من مختلف المصالح الإدارية ، ولأهمية هذه الدراسة فقد تم اختيار عينة من العاملين بالطريقة العينة القصدية و المتمثلة في المدراء و المسؤولين الاداريين ،الاطباء و مختصي المعلوماتية ، وعلى ضوء ذلك

فقد تم توزيع 31 استبيان ،أي ما يعادل 37.33% من عدد العمال ، وبعد فترة زمنية تم جمع هذه الاستبيانات و استرداد الاستمارات الموزعة ، وتم اعتماد على 28 استمارة لغرض التحليل الإحصائي.

- **ب. مصادر جمع البيانات** :لجمع المعلومات والبيانات من مجتمع البحث أو العينة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية نظرا لانتشار استعماله في هذا النوع من البحوث.

و لقياس متغيرات الدراسة :استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمات فقد اعتمدنا على الاستمارة التي تم تقسيمها إلى جزئين.

- **صدق وثبات الاستبيان**: نتائج معاملات الثبات لفقرا ت الاستبيان للمحاور في الجدول التالي:

الجدول 1: معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

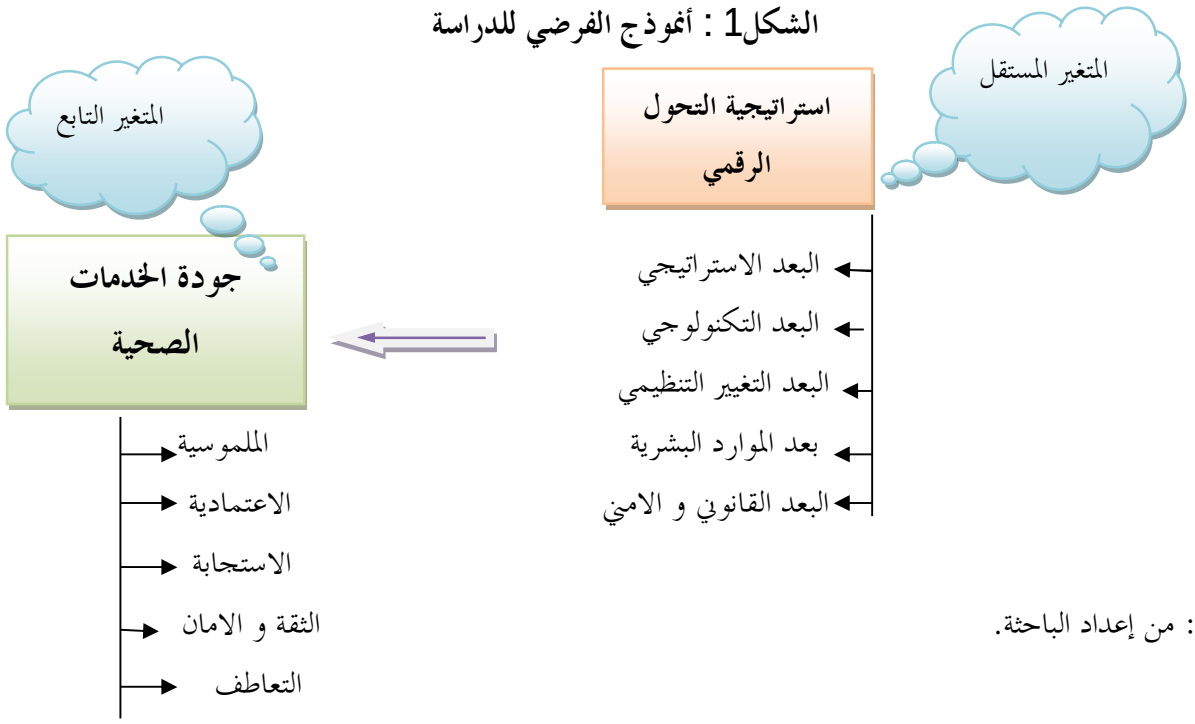
محاور	العبارات	معامل الثبات قيمة (ألفا كرونباخα)	معامل الصدق (الصدق=$\sqrt{\alpha}$.)	عدد الفقرات
استراتيجية التحول الرقمي	15-1	0.859	0.927	15
جودة الخدمات الصحية	15-1	0.855	0.925	15
الإجمالي	(30-1)	0.893	0.945	30

المصدر :من إعداد الباحثة بالاعتماد علىSPSS

يتضح من الجدول أن قيم معامل ألفا كرونباخ جاءت مرتفعة للمتغير المستقل **استراتجية التحول الرقمي** حيث بلغت 0.893 في حين بلغت قيمة عامل ألفا كرونباخ للمتغير التابع **جودة الخدمات الصحية** 0.893 وهي قيم قوية أكبر من0.60. كما نلاحظ أن قيمة المعامل لكل العبارات كانت كبيرة وقوية وعلى هذا الأساس نقول أنه توجد علاقة قوية بين عبارات الاستبيان ، مما يدل على أن الاستبيان ثابت وبالتالي يمكن استخدامه وكذا الوثوق في نتائجه وحتى إعادة استخدامه من طرف باحثين آخرين.

- **أنموذج الدراسة** : يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي:

الشكل1 : أنموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة.

يتبين من الشكل أنه يشمل متغيرين رئيسيين هما :المتغير المستقل الذي هو استراتيجية التحول الرقمي الذي يتضمن الأبعاد التالية :البعد الاستراتيجي، التكنولوجي ، التنظيمي، الموارد البشرية، و البعد القانوني و الأمني ، والمتغير التابع تمثل في جودة الخدمات الصحية بأبعاده الخمسة ،الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة، الثقة و الامان ،و التعاطف ،كما أن حركة المخطط يكون بوجود علاقة لكل متغير من متغيرات استراتيجية التحول الرقمي في جودة الخدمات الصحية، وذلك الذي يشير إليه السهم في الشكل أعلاه.

ثانيا: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول استراتيجيات التحول الرقمي لضمان جودة الخدمة الصحية

سنتطرق إلى تحليل أراء عينة الدراسة حول استراتيجيات التحول الرقمي و علاقتها جودة الخدمة الصحية لضمان تقديمها بالدقة اللازمة، معتمدين على مقياس "ريكارت الخماسي " .

أ. تحليل فقرات المحور الأول استراتيجية التحول الرقمي :

من خلال هذا المحور سوف نقوم بتحليل كل بعد من أبعاد استراتيجية التحول الرقمي على حدى.

- **البعد الاستراتيجي:** يوضح الجدول 2، المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد الاستراتيجي.

الجدول 2: إجابات أفراد العينة للبعد الاستراتيجي

ترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تملك المؤسسة استراتيجية رقمية تهدف الى جودة الرعاية وخدمة المرضى	4.75	0.44	موافق بشدة
2	تبني استراتيجية رقمية تؤدي الى تحسين كفاءة و زيادتها في المؤسسة	3.35	1.01	موافق
3	تقلل الاستراتيجية الرقمية المخاطر المرتبطة بالعملية الصحية	4.54	0.58	موافق بشدة
	بعد الإستراتيجي	4.35	0.55	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

يتبين من المعطيات اعلاه أن الإجابات بخصوص بعد الاستراتيجي ،كانوا **موافقين بشدة** حيث نلاحظ من الجدول أن قيمة مجموع المتوسط الحسابي قدرت بـــ4.35 بدرجة **موافق بشدة** و القيمة التي تعني أن أغلبية أفراد العينة يهتمون و يستخدمون الاستراتيجية الرقمية بشكل أساسي لإنجاز اعمالهم و تقليل المخاطر نتيجة توفرها بشكل كاف و بدرجة **موافق بشدة** ، و انحراف معياري قدره 0.55.

- **بعد التكنولوجي**: يوضح الجدول 3، المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد التكنولوجي.

الجدول 3: إجابات أفراد العينة للبعد التكنولوجي

ترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	المؤسسة تتوفر على الأجهزة و برامج و الانظمة الالكترونية اللازمة لإنجاز الاعمال و المهام	4.00	0.61	موافق
2	تملك المؤسسة شبكة داخلية و خارجية لتبادل البيانات	3.89	0.92	موافق
3	تتوفر المؤسسة على قواعد بيانات أمنة لحفظ البيانات	3.75	0.80	موافق

البعد التكنولوجي	3.88	0.64	موافق

المصدر: المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

حقق البعد التكنولوجي درجة **موافقة** و كان متوسطها الحسابي 3.88 و انحرافها المعياري حدد ب 0.64 ،و انطلاقا من هذه النتيجة نستنتج أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تتوفر على الأجهزة و برامج و الانظمة الالكترونية اللازمة لإنجاز الاعمال و المهام عبر شبكاتها الداخلية و الخارجية و كذا تتوفر على قاعدة بيانات للحفاظ على بياناتها و مواكبة التحول الرقمي.

- **البعد التنظيمي:** يوضح الجدول 4، المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد التنظيمي.

الجدول 4: إجابات أفراد العينة للبعد التنظيمي

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تحرص المؤسسة على نشر ثقافة التحول الرقمي بين الموظفين	4.68	0.48	موافق بشدة
3	تساهم عملية التحول الرقمي في تحسين الاتصال الداخلي	4.11	0.88	موافق
2	تعمل المؤسسة على تكييف الهياكل ، العمليات و أساليب العمل مع المنطق الرقمي.	4.11	1.07	موافق
	البعد التنظيمي	4.30	0.57	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

إن **للبعد التنظيمي** متوسط حسابي عام قدر ب 4.30 و انحراف معياري 0.57و بدرجة **موافق بشدة**، أي ان المؤسسة تقوم بنشر ثقافة التحول الرقمي بين الافراد العاملين بالمؤسسة و هي ما عبرت عنها العبارة الاولى و أن هذا التحول ساعد المؤسسة على تحسين الاتصال الداخلي بين الموظفين وهي حريصة أيضا على تكييف الهيكل التنظيمي و عملياتها و أساليبها لتواكب التغيرات الرقمية .

- **بعد الموارد البشرية:** يوضح الجدول 5، المتوسطات والانحرافات المعيارية لبعد الموارد البشرية.

الجدول رقم 05: إجابات أفراد العينة بعد الموارد البشرية

ترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تحرص المؤسسة على تطوير و تأهيل الموظفين و مهاراتهم حتى تتلائم مع عمليات التحول الرقمي	4.25	1.46	موافق بشدة
2	يمتلك الموظفون مهارات و خبرات جيدة لتنفيذ التحول الرقمي	3.64	0.95	موافق بشدة
3	تعتمد المؤسسة على المهندسين و التقنيين في مجال الاعمال الالكترونية	3.39	0.83	موافق
	بعد الموارد البشرية	3.76	0.61	موافق

المصدر: المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss.

جاءت اجابات أفراد العينة حول بعد الموارد البشرية بدرجة **موافق** و بمتوسط حسابي عام قدر ب 3.76 و انحراف معياري 0.61، حيث نلاحظ أن المؤسسة تعمل على تأهيل و تطوير مهارات الموظفين و خبراتهم في الطب الرقمي لمواكبة عملية التحول الرقمي و من أجل تواجد موارد بشرية ذات نوعية سواء تعلق الامر بمطوري التطبيقات المكتبية و المحمولة أو مستخدميها من المهندسين و التقنيين.

- **البعد القانوني و الامني:** يوضح الجدول 6، المتوسطات والانحرافات المعيارية للبعد القانوني و الامني

الجدول 6: إجابات أفراد العينة للبعد القانوني والامني

ترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
3	القوانين و اللوائح و التشريعات تتلائم مع التحول الرقمي	3.82	0.91	موافق
2	لدى المسؤولين الوعي بقضايا الأمن المتعلقة بالتحول الرقمي	4.00	0.64	موافق
1	السياسات المعتمدة في مجال الامن كافية لضمان أمن البيانات	4.04	0.84	موافق
البعد القانوني و الأمني		3.35	0.62	موافق

المصدر: المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

إجابات أفراد العينة بخصوص البعد القانوني و الامني، جاءت بدرجة **موافقين** ، حيث نلاحظ من الجدول أن قيمة مجموع المتوسط الحسابي قدرت بـــ3.35 و انحراف معياري 0.62،بدرجة **موافق** و القيمة التي تعني أن أغلبية أفراد العينة يهتمون بالبعد الامني و القانوني لما له أهمية بالغة في نجاح مشروع التحول الرقمي.

ب. تحليل فقرات المحور الثاني جودة الخدمات الصحية:

يوضح الجدول 7، المتوسطات والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد العينة على جودة الخدمات الصحية، وهو ما توضحه العبارات المدونة في الجدول.

الجدول 7: إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات الصحية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحـــراف المعياري	الاتجاه	البعد
1	تتوفر المؤسسة العمومية على أحدث الاجهزة التقنية الطبية	3.97	0.97	موافق	الملموسية
2	هنالك تلائم بين مظهر المؤسسة الصحية و الخدمات المقدمة للمرضى	3.42	0.79	موافق	
3	جميع العاملين في المستشفى يمتازون بمظهر أنيق	4.08	0.89	موافق	
4	تمتاز خدمات المؤسسة العمومية بدرجة عالية من الدقة	3.07	1.26	محايد	الاعتمادية
5	الخدمات المقدمة صحيحة من أول مرة	2.79	0.73	محايد	
6	الخدمات تقدم في الوقت المناسب	2.75	1.21	محايد	
7	تقوم المؤسسة باخبار المرضى عن توقيت تقديم الخدمة	3.82	0.71	موافق	الاستجابة
8	يهتم العاملون بالرد عن المرضى باستمرار	2.61	1.10	محايد	
9	ينتظر المرضى وقت طويل للحصول على الخدمة	2.90	1.29	محايد	
10	هنالك ثقة بين المرضى و الموظفين	3.35	1.00	موافق	

11	المريض بالمؤسسة يشعر بالأمان	3.47	0.94	موافق	الامـــــان و الثقة
12	هنالك اهتمام شخصي من قبل الموظفين	3.23	1.08	محايد	
13	الموظفون بالمؤسسة يولون اهتمام بكبير بالمريض	4.02	0.89	موافق	التعاطف
14	هنالك اهتمام باحتياجات المريض من قبل الموظفون	4.03	0.87	موافق	
15	ادارة المؤسسة تهتم بكل تفاصيل المريض	4.05	0.89	موافق	
نتيجة محور جودة الخدمات الصحية		3.44	0.97	موافق	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

من المعطيات المجدولة يتضح أن إجابات العينة بخصوص جودة الخدمات الصحية في مؤسسة العمومية للصحة الجوارية البويرة ،كانوا **موافقين** ، حيث نلاحظ من الجدول أن قيمة مجموع المتوسط الحسابي قدرت بـــ3.44، و انحراف معياري قدره 0.97، بدرجة **موافق** و هذا يشير أن أغلبية أفراد العينة يولون اهتماما بجودة الخدمات الصحية.

كما توضح نتائج الجدول 07 ، أن أفراد العينة لديها **توجه نحو بعد الملموسية**، وما يؤكده ان جميع العبارات الخاصة به جاء بدرجة **موافق**، وهذا يشير إلى أن المؤسسة الصحية تبذل مجهودا في تشجيع الموظفين على التوجه نحو الملموسية ،وهو ما يدل على أنه هنالك بيئة مادية للخدمات المقدمة كالمعدات و التقنيات المستخدمة في تقديم الخدمة و المعدات و المنتجات المستخدمة في الخدمة.

انطلاقا من اجابات أفراد العينة اتضح أن **بعد الاعتمادية** جاء بدرجة **محايد** أي أن اتجاهات العينة كانت بين **موافقة** بدرجة متوسطة و **غير موافقة** بدرجة متوسطة حول مدى اعتماد المرضى وتقديم الخدمة الصحية بالطريقة الصحيحة والمناسبة و دقيقة.

كما حقق **بعد الاستجابة** متوسطات حسابية و انحرافات معيارية تراوحت بين 3.82 و 2.61 و 0.71 و1.29درجتها بين المحايد و الموافق، غير ان البعد ككل جاء بدرجة **محايد** دلالة على أن اتجاهات العينة كانت بين **موافقة** بدرجة متوسطة و **غير موافقة** بدرجة متوسطة حول مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة المرضى تحقيق احتياجهم.

كما لاحظنا من الجدول أن أفراد العينة حول **بعد الامان و الثقة** جاءت بدرجة **محايد** ، وهذا يدل على أن هنالك **موافقة** بدرجة متوسطة و **غير موافقة** بدرجة متوسطة لشعور المريض ببعض الأمان والثقة بالنسبة للخدمات المقدمة و لكنها تبقى متذبذبة نوعا ما.

إن أفراد العينة لديها **توجه نحو بعد التعاطف**، وهذا ما يؤكده ان جميع العبارات الخاصة به جاء بدرجة **موافق**، وهذا يشير إلى أن المؤسسة الصحية تعطي اهتمام كبير لفهم احتياجات المرضى و التعاطف معه ،لتقديم الخدمات وتزويدهم بالرعاية والعناية الصحية اللازمة.

2.4.اختبار صحة الفرضيات:

سنحاول في هذا الجزء اختبار الفرضيات المعتمدة للدراسة:

لاختبار صحة الفرضية لرئيسية و لدراسة العلاقة بين استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمات للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة قمنا بإستخدام الاختبار التالي:

- H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية لتبني استراتيجية التحول الرقمي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.
- H1: توجد علاقة ذات دلالة احصائية لتبني استراتيجية التحول الرقمي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$.

و لإثبات صحة هذه الفرضية تم تقسيمها الى الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى:

- H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد الاستراتيجي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05.
- H_1: توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد الاستراتيجي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05

الفرضية الفرعية الثانية:

- H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد التكنولوجي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05
- H_2 : توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد التكنولوجي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05

الفرضية الفرعية الثالثة:

- H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد التنظيمي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05
- H_3 :توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد التنظيمي لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05

الفرضية الفرعية الرابعة:

- H_0 :لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية لبعد الموارد البشرية لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05.
- H_4 :توجد علاقة ذات دلالة احصائية لبعد الموارد البشرية لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05

الفرضية الفرعية الخامسة:

- H_0 :لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد القانوني و الأمني لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05.
- H_5:توجد علاقة ذات دلالة احصائية للبعد القانوني و الأمني لضمان جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة عند مستوى 0.05

الجدول 8: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية باستخدام معامل الارتباط Pearson

متغير الدراسة المعتمد		جودة الخدمات الصحية	نتيجة فرض العدم
البعد الاستراتيجي	معامل الارتباط	0.46	قبول
	مستوى الدلالة	0.013	H_1
البعد التكنولوجي.	معامل الارتباط	0.29	قبول
	مستوى الدلالة	0.000	H_2
البعد التنظيمي	معامل الارتباط	0.8	قبول
	مستوى الدلالة	0.000	H_3
بعد الموارد البشرية	معامل الارتباط	0.53	قبول
	مستوى الدلالة	0.000	H_4
بعد الأمني و القانوني	معامل الارتباط	0.61	قبول
	مستوى الدلالة	0.000	H_5
استراتيجية التحول الرقمي	معامل الارتباط	0.35	قبول
	مستوى الدلالة	0.000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج spss

5. تحليل النتائج:

لدراسة العلاقة بين استراتيجية التحول الرقمي و جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة، قمنا باستخدام معامل "بيرسون"، حيث نلاحظ من خلال النتائج و بعد اختبار الفرضيات الفرعية تبين أن :

- نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين البعد الاستراتيجي والمتغير التابع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة بمستوى دلالة 0.013 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بالتالي **نرفض الفرضية الصفرية** القائلة بعدم وجود علاقة و **نقبل الفرضية البديلة** التي تقول يوجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين البعد الاستراتيجي و جودة الخدمات الصحية ، كما جاء معامل الارتباط بـــــــــــــ0.46. وهذا يدل على وجود ارتباط موجب لكنه ضعيف بين البعد الاستراتيجي و جودة الخدمات الصحية ، أما معامل التحديد فجاء بقيمة 0.2116 و هذا يفسر أن 21.16 %من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية ترجع إلى تغيرات في البعد الاستراتيجي و78.84 % الباقية ترجع لتغيرات أخرى
- نلاحظ أنه هناك علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين البعد التكنولوجي و جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة ،وأن معامل الارتباط بين المتغيرين يقدر

بـــــــــــــــ.0.29 من هنا نقول وجود ارتباط بين البعد التكنولوجي و جودة الخدمات الصحية و هو موجب لكنه ضعيف، كما جاء معامل R^2 بقيمة 0.0841وهذا يعني أن 8.41 %من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية سببها تغيرات حاصلة في البعد التكنولوجي و 91.59% الباقية يمكن ارجاعها لعوامل أخرى. كما بلغت قيمة دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بالتالي **نرفض الفرضية الصفرية** و **نقبل الفرضية البديلة** التي تقول توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البعد التكنولوجي و جودة الخدمات الصحية عند مستوى الدلالة 0.05.

- يتبين من الجدول أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى (α=0.05) بين البعد التنظيمي و جودة الخدمات الصحية ، بمستوى معنوية 0.000 وهي أقل من مستوى 0.05، و بالتالي **نرفض الفرضية الصفرية** و **نقبل الفرضية البديلة** و بالتالي توج علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى المعنوية 0.05 بين البعد التنظيمي و جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة ، كما بلغ معامل الارتباط بـــــــــــــــ.0800. وهذا يدل على وجود ارتباط موجب و قوي بينهما،كما جاء معامل التحديد R^2بقيمة 0.64 وهذا يفسر على أنه 64 %من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية ترجع إلى تغيرات حاصلة في البعد التنظيمي و 36% الباقية ترجع لعوامل أخرى
- ويتضح مما أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغيرين بعد الموارد البشرية و جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة قدر بـــــــــــــــ.0530. وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بينهما، لكنه متوسط على العموم ،كما جاء معامل التحديد R^2 بقيمة 0.2809 وهذا يفسر على أنه 28.09 %من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية ترجع إلى تغيرات حاصلة في بعد الموارد البشرية و 17.91% الباقية ترجع لعوامل أخرى، ومن خلال نفس الجدول تبين أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (α=0.05) بين بعد الموارد البشرية و جودة الخدمة الصحية في المؤسسة الصحية 4.017بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، و بالتالي **نرفض الفرضية الصفرية** ،و عليه فإننا **نقبل الفرضية البديلة** بأنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين بعد الموارد البشرية و جودة الخدمة الصحية.
- من الجدول جاء معامل الارتباط بين البعد القانوني و الامني و جودة اخدمات الصحية بـــــــــــــــ0.61. وهذا يدل على وجود ارتباط موجب و قوي بينهما، و جاء معامل التحديد 0.3721و هذا يفسر أن 37.21 %من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية ترجع إلى تغيرات في البعد القانوني و الامني و62.79% الباقية ترجع لتغيرات أخرى، و بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05،كما لاحظنا علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين بعد القانوني و الأمني و جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة، و بالتالي **نرفض الفرضية الصفرية** و **نقبل الفرضية البديلة** التي تقول توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين البعد القانوني و الأمني و جودة الخدمات الصحية .

من خلال ما سبق نستنتج ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين المتغير المستقل والمتمثل في استراتيجية التحول الرقمي والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الصحية في المؤسسة محل الدراسة .بمستوى دلالة 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بالتالي **نرفض الفرضية الصفرية الرئيسية** القائلة بعدم وجود علاقة و عليه فإننا **نقبل الفرضية البديلة الرئيسية** التي تقول يوجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين استراتيجية التحول الرقمي والمتغير التابع المتمثل جودة الخدمات الصحية و بالتالي يمكن أن نقول أن استراتيجية التحول الرقمي لها علاقة بجودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة.

6. خلاصة:

تساهم استراتيجية التحول الرقمي من خلال أبعادها الخمس في ضمان جودة الخدمات الصحية، ولتحقيق التحـــول الرقمي في الإدارة العمومية بصورة تتوافق مع أهدافها لا بد لكافة العناصر في المؤسسة ادراك مفهوم التحول الرقمي فهـــو يشكل مخـــرجا مهم من مخرجات التطورات التكنولوجية المعاصرة ووسيلة لتعزيز جودة الخدمات الصحية و تحقيق التنميـــة المستدامة، فمن خلال تحليل النتائج الدارسة تبين انه يمكن للتحول الرقمي أن يؤدي الى حلول رقمية متقدمة كالســـجلات الكترونية الطبية لأخذ مواعيد للمرضى و بالتالي تحسين الكفاءة التشغيلية.

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج نوردها فيما يلي:

- يعتبر التحول الرقمي خيارا استراتيجيا للإدارة الرقمية لضمان جودة الخدمات الصحية، و أنها أداة فعالة في انجاز الخدمات المطلوبة بدقة و وضوح ، و أقل تكلفة و دون جهد و بأسرع وقت ممكن.
- بيّنت نتائج التحاليل الجداول أن هناك درجة موافقة من قبل أفراد العيّنة على استخدام و تطبيق مكونات استراتيجية التحول الرقمي داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة.
- هناك فهم جيد ووعي من قبل الموظفين في المؤسسة محل الدراسة لمفهوم استراتيجيات التحول الرقمي والعمل به ومحاولة تحسينه ، و التحكم الجيد فيه.
- تبين أن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة ، قد استفادت إلى حد بعيد من مكونات استراتيجية التحول الرقمي في ضمان جودة الخدمة الصحية و لو بدرجة متوسطة.
- كما أظهرت النتائج الدراسة وجود علاقة بين استراتيجية التحول الرقمي وجودة الخدمات الصحية داخل مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة.
- من أكثر الابعاد لإستراتيجية التحول الرقمي التي لها علاقة بمتغير جودة الخدمة هو بعد التنظيمي من باقي الابعاد الاخرى .بمعنى كلما زاد توفر البعد التنظيمي أدى الى زيادة مستوى جودة الخدمة الصحية.

الاقتراحات: استنادا إلى نتائج الدراسة نقدم الاقتراحات التالية:

- ضرورة الحفاظ على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التحول الرقمي ، و السعي نحو تحديثها باستمرار.
- تشجيع و تكثيف التكوين المورد البشري في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في ميدان التكنولوجيات الحديثة .بمختلف الوسائل المادية و البرمجية لنجاح التحول الرقمي.
- زيادة الإهتمام بأساليب بجودة الخدمات الصحية وتبني أبعادها في المؤسسة محل الدراسة ،كونه من الأساليب الأساسية لتحقيق التفوق و الريادة على المنافسين.

- تكوين وتدريب الافراد العاملين بالمؤسسة الصحية على تقديم الخدمة الصحية بمستويات تلقى القبول وتحقق الرضا.
- العمل على توفير بيئة مناسبة لتطبيق ممارسات الجودة في الصحة و ذلك ترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الموظفين بالمستشفى.
- نشر ثقافة التحول الرقمي من خلال وضع خطة استراتيجية تطبق بشكل مرحلي وتخضع للمتابعة المستمرة.

7. الهوامش والإحالات:

[1] زمورة جمال، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية، دراسة حالة قطاع الصحة بولاية باتنة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص ادارة عامة، كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، جامعة بسكرة،الجزائر، 2023/2024 ، ص05

[2] Mhlungu, N.S, Chen, Peter Alkema.The underlying factors of a successful organisational digital transformation.south African Journal of Information Management,university of the witwatrsrand, south African ,2019,v21,n1,P8.

[3] Korachi ,Zineb, Bounabat , Bouchaib .General Approach for Formulating a Digital Transformation Strategy. Journal of Computer Science, Mohamed V University, Morocco, 2020,v.16,n4,p495.

[4] زمورة جمال، مرجع سبق ذكره، ص177.

[5] زهرة بن طيبة، صبرينة خليل، التحول الرقمي وعلاقته بإدارة التغيير في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد17 ، العدد02 ، جامعة البليدة2، 2022الجزائر، ص24

[6] نهلة عبد الصادق عبد الوهاب،سماح عبد الحفيظ يوسف، تأثير التحول الرقمي على القدرة التنافسية و القيمة المضافة للقطاع السياحي، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة، المجلد 21، العدد 03، مصر، ديسمبر 2021،ص238.

[7] خالدة اسماعيل منصور، أثر التميز التنظيمي في جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات السودانية، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والانسانية، المجلد 2، العدد11، الأردن، ديسمبر2011، ص101.

[8] سناني لبنى، جودة الخدمات الصحية، مدخل مفاهيمي، مجلة سوسيولوجيا، المجلد 07، العدد01، جامعة الجلفة، الجزائر،2023، ص59

[9] رعد الصون، إدارة الجودة الشاملة، دار رسلان للنشر، دمشق، سوريا، 2016، ص498.

[10] بودية بشير، إشكالية تسيير الجودة الشاملة في الخدمات الصحية، أطروحة دكتوراه تخصص: تسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016، ص134

[11] أمير جيلالي، محاولة دراسة تسويق الخدمات الصحية في المنظومة الاستشفائية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2009/2010، ص50

[12] عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة، رسالة ماجستير تخصص: تسويق دولي، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان،2011الجزائر، /2012، ص97

[13] محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، المجلة الأردنية في إدارة الاعمال، المجلد11، العدد 4، الأردن،2015، ص904