

دور الإدارة الالكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية
في مستشفى الكندي التعليمي/العراق

**The Role of Electronic Management In Improving
the quality of health services**

المدرس الدكتور شذى حسن عبد
المدرس فردوس محمود عباس
معهد الادارة /الرصافة

المستخلص :

ان العالم بأسره دخل مرحلة متطورة ضمن افاق عصر المعلومات مما اسهم في انبثاق مفاهيم حديثة في مجال الادارة تمخض في ظهور مصطلح الادارة الالكترونية (E-Management) التي من شأنها تغيير نماذج الاعمال التقليدية وتطويرها بغية تحقيق استثمار افضل للفرص من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومبتكراتها كأهمية استراتيجية تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

يهدف البحث الى التعريف بمفهوم الادارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية مع تسليط الضوء على الامكانيات المتاحة في مستشفى الكندي التعليمي وأثارها في تحسين جودة الخدمات الصحية، وقد تم جمع البيانات اعتماد على استبانة صممت لهذا الغرض ووزعت على عينة البحث البالغ عددهم(80) فرداً من مختلف الاختصاصات .

توصل البحث ومن خلال استخدام الاساليب الاحصائية في تحليل اجابات عينة البحث الى جملة من الاستنتاجات كان من ابرزها ضرورة تطبيق الادارة الالكترونية لتصبح الهوية الحقيقية في العمل لتؤثر بوضوح وفاعلية في تحسين جودة الخدمات الصحية وفقاً لأهداف ورؤية رسالة المنظمة ،وقد اثبتت نتائج البحث بشكل عام صحة العلاقة والتأثير المتوقع بين متغيري البحث في المستشفى المبحوثة . وفي خاتمتها تضمن البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات الضرورية منها اسناد الاعمال الادارية الى المؤهلين تأهيلاً متخصصاً في العلوم الادارية

Abstract :

The whole world has been entered new developed stage within prospects Of information age which contributed to the resurgence a new concepts in the field of management resulted in the emergence of Electronic management concept which can change classic Business models and develop it for the sake of invest the best opportunities through using IT and communication and its innovations as a strategic importance can contribute in improving the quality of health services .

The research objective was to define the concept of EM and the quality of health services and high light the abilities available in AL-Kindy education Hospital and its impacts on improving the quality of health services.

The data was collected depending on a questionnaire designed for this purpose and was distributed to research sample which was composed of(80) person from different specialties .the research and Through the application of statistical methods in analyzing the answers of research sample has reached to a group of conclusions among which the necessity to apply EM to become the true identity in work which affect clearly and effectively in improving the quality of health services according to the organization goals and mission.

It has been proven by the results generally the validity of the relationship and The expected impact between research variables in researched hospital ,the Conclusion consists of some necessary proposals and recommendations of supportation of administrative management for those whom they are qualified in sciences of administration .

المقدمة

يشهد قطاع الخدمات بشكل عام توسعاً كبيراً في العالم، إذ احتل موقعاً متميزاً في المعرفة الفكرية في العقدين الاخيرين لدوره المتميز في الحياة الاجتماعية المعاصرة فالمستشفيات من المؤسسات الخدمية تلبي حاجات ورغبات اساسية لابناء المجتمع وترتبط بأهم جانب من جوانب حياة الفرد وهي صحته.

فمن الاسباب التي حددها الاكاديميون التي اسهمت في تنامي الاهمية الاقتصادية للخدمات التقدم التكنولوجي (الكمبيوتر الذي ساد العالم) والعمل عبر تكنولوجيا المعلومات (Information Techonlogy) أو الاتصالات (Telecommunication) فالتقنيات المعلوماتية الحديثة افرزت تطبيقات تساند الادارة في ادائها بكفاءة وفاعلية وتقديم الخدمات وفق معايير وتقنية عالية تواكب متطلبات العصر .

وفي ضوء ذلك تضمن البحث اربعة مباحث تتاول المبحث الاول منهجية البحث واشتمل المبحث الثاني المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية في حين كرس المبحث الثالث المضمون التطبيقي واخيراً المبحث الرابع تتاول الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات .

المبحث الاول / منهجية البحث

1- مشكلة البحث : تسعى اغلب المنظمات الصحية والمستشفيات في تقديم خدمات ذات جودة متميزة وهذا الهدف هو الدافع لانشاء المستشفيات والمراكز الصحية سواء كانت حكومية او خاصة، ويتحدد الاطار العام لمشكلة البحث في محدودية اهتمام الادارات في تطبيق الادارة الالكترونية والتي تعد من الموضوعات المهمة في منظمات الاعمال بسبب الحاجة الماسة اليها والمرغوبة في التغيير نتيجة التطورات الفكرية والعلمية والتقنية بما يضمن حصولها على سلاح تنافسي يمكنها من البقاء والاستمرار ومن هذا المنطلق تم تحديد مشكلة البحث الاسئلة التالية :-

أ- هل تمتلك الادارات العليا في المستشفى تصوراً واضحاً عن الادارة الالكترونية وجودة الاداء .
 ب- هل لدى ادارة المستشفى القدرة على توفير متطلبات الادارة الالكترونية من اجل تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية .

ت- ما هو تأثير واسهام عناصر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية .

2- اهمية البحث : تتطوي اهمية البحث في

أ- تقديم مساهمة معرفية في حقل الادارة الالكترونية وجودة اداء الخدمات الصحية والعلاقة بينهما ضمن اطار نظري واطار تطبيقي .
 ب- العمل على توجيه الميدان المبحوث لتناول مثل هذه الموضوعات الحديثة وتطبيقها بغية الاستفادة منها في تحسين الخدمات .

3- أهداف البحث :

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف التالية :-

- أ- التعرف على طبيعة الادارة الالكترونية المتاحة في المستشفى المبحوثة .
 - ب- اعطاء صورة واضحة عن جودة الخدمات الصحية وابعادها .
 - ت- التعرف على مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية في اعمال المستشفى مع تحديد العلاقة والاثر بين متغيرات البحث .
 - ث- توفير اطر نظرية مدعومة بالتطبيق على الواقع لبحوث مستقبلية من خلال التوصيات وبالاعتماد على النتائج التي سيتم التوصل اليها .
- 4- نموذج البحث : يوضح النموذج الافتراضي للعلاقة والتأثير بين بعدي البحث الادارة الالكترونية وجودة الخدمات الصحية وكما هو موضح في الشكل (1)



شكل (1) / نموذج البحث

5-فرضية البحث : استند البحث على فرضيتين رئيسيتين هما :-

- الفرضية الاولى :توجد علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الادارة الالكترونية وجودة اداء الخدمات الصحية .
 - الفرضية الثانية : يوجد تأثير معنوي بين متغيرات الادارة الالكترونية وجودة اداء الخدمات الصحية .
- وتتبنى الفرضيات الفرعية التالية:-

- يوجد تأثير معنوي بين الموارد البشرية وجودة اداء الخدمات الصحية .
- يوجد تأثير معنوي للبنية التقنية و جودة اداء الخدمات الصحية .

6-مجتمع البحث وعينته : تعد مستشفى الكندي التعليمي العام بكافة اقسامها والمراكز التابعة لها ووحداتها

الادارية والفنية مجتمعاً للبحث وتم اخذ عينة عشوائية تتمثل بمدراء الادارات العليا والوسطى والدنيا وبعض العاملين فيها كونهم يمثلون الجهات ذات العلاقة بمتغيرات البحث .

7- أسلوب جمع بيانات البحث:

- الجانب النظري: لغرض الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بالجانب النظري فقد تم الاعتماد على المصادر العربية والاجنبية وبعض البحوث والرسائل الجامعية التي تناولت هذا الموضوع .
- الجانب العملي : اعتمد البحث على تصميم استبانة بالشكل الذي يخدم البحث وقد تضمنت (20) سؤالاً موزعاً على المتغيرات المطلوب دراستها ووزعت على عينة البحث البالغ عددهم (80) موظفاً وتم احتساب معامل الارتباط بيرسون (PERSON) لمعرفة معامل الارتباط بين الاجابيتين والذي بلغ (82%) وتعد هذه الدرجة كافية لاعطاء صفة الثبات والصلاحية كما تم استخدام مقياس (LIKERT) الخماسي وكانت حركة المقياس كالآتي :

| لا اتفق تماماً | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق تماماً |
|----------------|---------|-------|------|-------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8- الاساليب الاحصائية: تمت المعالجة الاحصائية باستخدام البرامج الجاهزة (spss) لاستخراج النتائج النهائية

- وتحليلها بهدف اكتشاف العلاقة والاثـر بين متغيرات البحث وقد تم اعتماد الاساليب التالية :-
- أ- الوسط الحسابي التكرارات، النسب المئوية، الانحرافات المعيارية استخدمت في وصف وتشخيص متغيرات البحث.
- ب- معامل الارتباط البسيط استخدم لتحديد نوع العلاقة بين متغيرات البحث .
- ت- الانحدار الخطي البسيط استخدم لتحديد تأثير المتغير المستقل في المعتمد.
- ث- اختبار F.
- ج- معامل التحديد R^2 هو اداة لمعرفة مقدار التغيرات في المتغير المعتمد التي يمكن تفسيرها بوساطة المتغير المستقل

المبحث الثاني / الإطار المفاهيمي

أولاً: الإدارة الالكترونية: Management - E

1- المفهوم والأهمية :

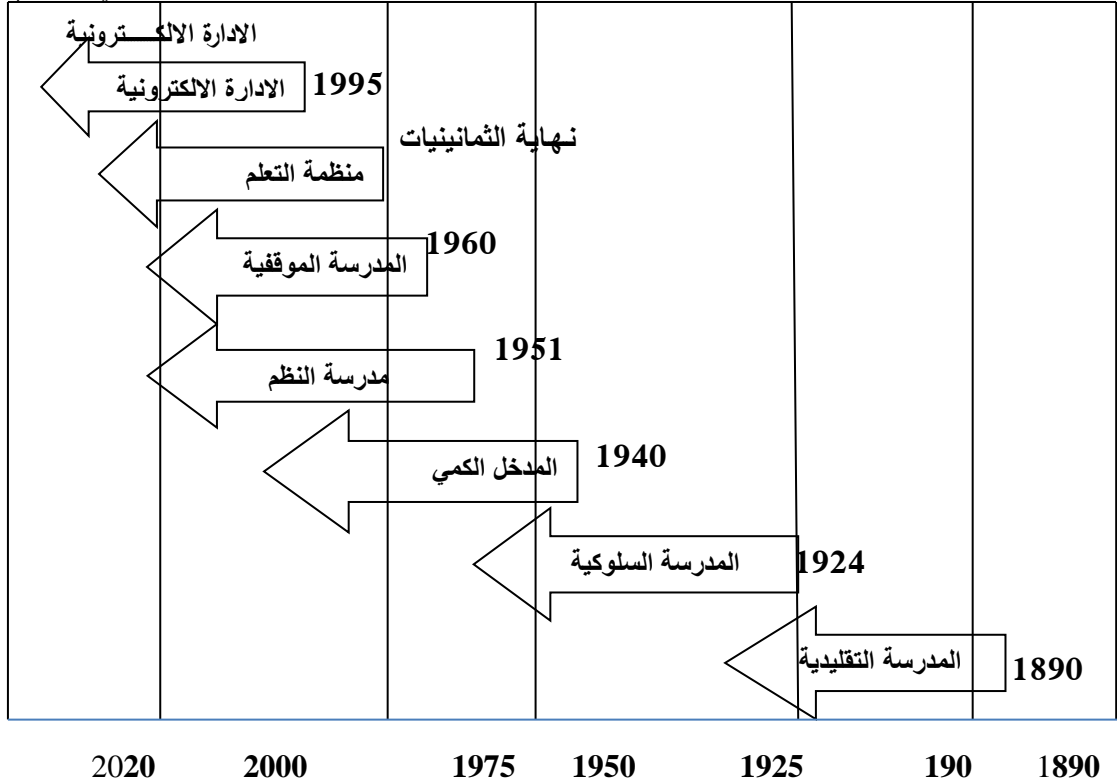
يعتبر ادخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الالي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الادارة مفادها تحويل الاعمال والخدمات الادارية التقليدية الى اعمال وخدمات الكترونية وظهور ادارة الكترونية تعمل على حماية الكيان الاداري والارتقاء بأدائه وتحقيق الاستخدام الامثل للخدمات بسرعة ودقة متناهية . أشار روبرت بأنها نموذج للادارة تجمع الادارة عن بعد (العاملين عن بعد خارج الشركة)والادارة عن قرب(العاملين الدائمين والمؤقتون في الشركة) (هارجروف،2002: 1-4)، وعدها (ياسين واخرون،2002: 20) بأنها تأدية الاعمال الكترونياً في المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة النشاط أو الخدمة العامة ونوعها سواء كانت سياسية أو اقتصادية أم اجتماعية. وازداد (نجم ،2004: 127) بأنها العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق اهداف الشركة. ويرى السالمي بأنها عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الادارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات

والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً (السالمي،2008: 34) كما تم النظر اليها بأنها انجاز المعاملات الادارية وتقديم الخدمات العامة والاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت بدون ان يضطر العملاء من الانتقال الى الادارات شخصياً لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من اهدار للوقت والجهد والطاقت (Kenanaon,2010:7)، وعدها ياسين والعلاق بانها مفهوم ومنظومة وبنية وظائف وانشطة تجب كل الانشطة والعمليات في مستوى الاعمال الالكترونية من جهة والاعمال الحكومية الالكترونية من جهة اخرى (ياسين والعلاق 2014 : 17)

مما ورد اعلاه نستنتج بأن الادارة الالكترونية هي استراتيجية ادارية لعصر المعلومات تعمل على تقديم خدمات افضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في اطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة وتحدد اهميتها في اعادة تأهيل الكوادر البشرية لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسات والاستغناء عن الموظفين الغير اكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد .

2- التطور نحو الادارة الالكترونية :

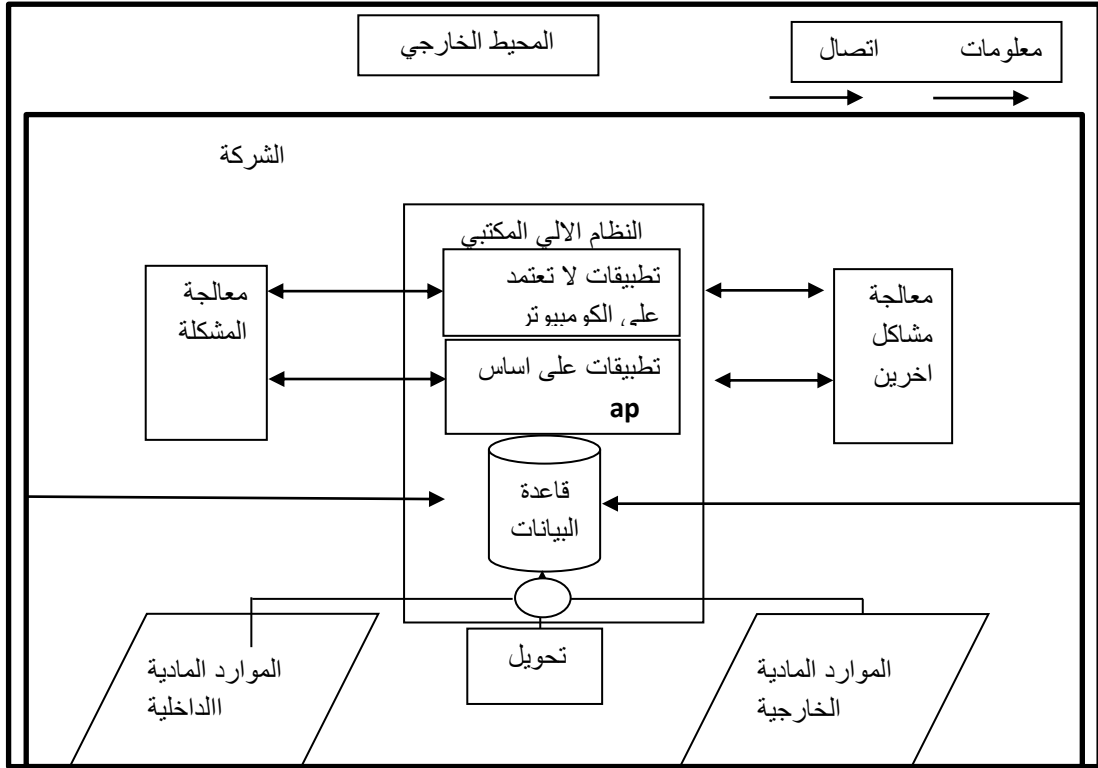
تمثل الادارة الالكترونية امتداداً للمدارس الادارية وتجاوز للكثير من مفاهيمها التقليدية وكما موضحة في الشكل(2)



شكل (2) تطور المدارس الفكرية

Source: Richare L.Daft(2000):Management ,TnedryPress,fortworth,P40.and Pamela S. lewise;etal,(2001):management south-western collge Australia,P:47

(بتصرف)



شكل (3) /نموذج الادارة الالكترونية

المصدر: السالمي: علاء عبد الرزاق "الادارة الالكترونية" عمان، دار وائل للنشر 2008، 35

ومن ملاحظة الشكل (3) نجد ان نموذج الادارة الالكترونية يعتمد على المعلومات والاتصالات ويتكون النظام من تطبيقات الادارة الالكترونية التي لا تعتمد على الحاسوب وتطبيقات تعتمد على الحاسوب اضافة الى قاعدة البيانات، كما ان مدخلات النظام هي الموارد المادية الداخلية، المعالجات، الموارد المادية الخارجية وكذلك المعلومات من المحيط الخارجي حيث يتم ادخال البيانات من خلال النظام الفيزيائي للشركة الموجود اسفل النموذج حيث يتم معالجتها ومن ثم تدخل الى قاعدة البيانات وتستخدم كمدخل للتطبيقات التي تعتمد على الحاسوب والتي تستخدم في اتمتة المكاتب عن طريق التطبيقات (معالج الكلمات، البريد الالكتروني والاجتماعات عن بعد، التحاور عن طريق الحاسوب) كما ان هذا النموذج يستخدم بعض التطبيقات التي لا تعتمد على الحاسوب (التشاور السمعي و التلفزيون) وبهذا فإن اتمتة الجديدة ستساعد في انجاز المهام من خلال الاتصال بين المستفيدين مع بعضه البعض أو مع البيئة المحيطة من خلال الحاسوب والاتصالات. أن الشكل (3) يوضح عناصر الادارة الالكترونية.

| | |
|---------------------------|-------------------------|
| عناصر الإدارة الإلكترونية | بلاورق |
| | بلا مكان |
| | بلا زمان |
| | إدارة بلا تنظيمات جامدة |

شكل (4) / عناصر الإدارة الإلكترونية

المصدر: السالمي: علاء عبد الرزاق "الإدارة الإلكترونية" عمان، دار وائل للنشر 2008 : 35

3- أنماط الإدارة الإلكترونية : تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً مختلفة وأشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها وتتصب على بعدين أساسيين هما : (التكريري والعلاق:2002: 21)

1- الحكومة الإلكترونية E-Government

2- الاعمال الإلكترونية E-Business

3-1 الحكومة الإلكترونية : E_Government

هي معرفة متطورة في تطور المعرفة الادارية وتقنياتها التطبيقية ومهاراتها المهنية فهي تقوم بأغناء الفكر الاداري بمفاهيم تتصل بالمعرفة الإلكترونية وتقنيا الاتصالات والمعلوماتية. حيث أشار (Forman&West) بأنها استراتيجية تستخدمها الحكومات والوكالات من اجل تحسين الخدمات المقترحة من خلال الغاء التأخيرات في المعالجة وتخفيض كلف التشغيل فضلاً عن تحسين رضى العاملين والمحافظة عليها (http:forman;west,2002:68)

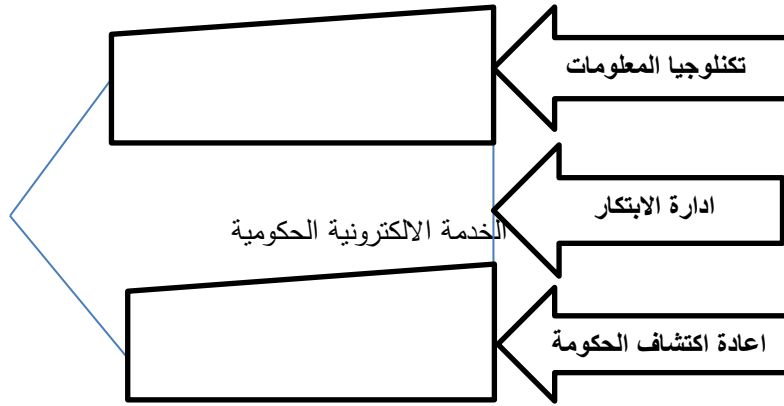
ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها وخدمة المواطنين وقطاع الاعمال والموظفين والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية وكفاءة فعالة وبعادلة (David,2002:451) واتفق(زكي:2009، 23) (القدوة:2010: 7) بأنها البيئة التي تدار الكترونياً بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات لتحقيق اهدافها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية في ظل الاطار التنظيمي والتشريعي الذي يحكم العمل بالمنظمات الحكومية مع احداث تغييرات جذرية في نظم المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة بينما يرى بوليتشن (محمداخرون:2012: 41)

ان الخدمة الإلكترونية الراقية التي يتطلع المواطنون (سواء كانوا افراداً او مؤسسات) والتي يفترض باي حكومة الكترونية فعالة تقديمها وتوصيلها الى هؤلاء المواطنين ينبغي ان تكون حصيلة التقاء ثلاث مدارس فكرية هي :

أ. مدرسة تكنولوجيا المعلومات IT school

ب. مدرسة ابداع الإدارة Management innovation school

ت. مدرسة اعادة اختراع الحكومة Government reinvention school .



شكل س(5) / المدارس الثلاث لخدمات الخدمات الالكترونية الحكومية

المصدر: محمد وكريم: 2012: 41 منقول عن العلق: 2004: 258

يوضح الشكل (5) المفهوم الخاص بالخدمات الالكترونية التي ينبغي على الحكومة الالكترونية تقديمها لتستحق فعلاً تسمية (حكومة الكترونية فعالة) وفق المفهوم العلمي والعملية للحكومة الالكترونية. وتقوم فكرة الحكومة الالكترونية على الركائز التالية:

- 1- تجميع كافة الانشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة ال Internet .
- 2- تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- 3- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والاداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حدة .
- 4- تحقيق وفرة في الاتفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد افضل من الانشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري . (السالمي / السليطي:2008، 89-91)

3-2 الاعمال الالكترونية : E-Business

تمثل الاعمال الالكترونية عد مهم من ابعاد الادارة الالكترونية التي تطوي في داخلها الادارة العامة الالكترونية ،حيث اشار (HUFF;ETAL, 2000:4) الى ان الاعمال الالكترونية تتضمن كل شيء له علاقة بتطبيقات المعلومات والاتصالات في اداء الاعمال بين المنظمات أو بين الشركة والمستهلك .

واتفق (Ludon;etal,2001:25) (ياسين والعلق ،2006: 21) ان الاعمال الالكترونية هي استخدام الانترنت (Internet) والاستفادة من تقنياتها ومن القدرات المهمة التي توفرها شبكة (Internet) وال(Extranet) باعتبارهما الخيار التكنولوجي الاول للاعمال الالكترونية ،وقدم (Alter, 2002:6) ما يصفه بالمفهوم المتكامل للاعمال الالكترونية حيث يشير بأنها الاسلوب الذي يؤدي وتنسق بموجبه الاعمال الحدية والمهمة مثل تصميم المنتجات ، الحصول على التجهيزات ، التصنيع ، البيع، تنفيذ الطلبات وتقديم الخدمات من خلال الاستخدام المكثف لتقنيات الحاسوب والاتصالات وبيانات الحاسوب . وتضم الاعمال الالكترونية مجالات رئيسية مهمة بالإضافة الى التجارة الالكترونية منها مجالات ادارة المعرفة والعمليات ففي الوقت الذي تربط الاعمال الالكترونية الادارات والعاملين مع

بعضهم داخل المنظمة من خلال شبكة ال (Internet) تسمح بتقديم خدمة تفاعلية للزبائن ولقاءات افتراضية معهم (virtnalmeeting) .

وكذلك يمكن توصيف الاعمال الإلكترونية بأنها توليفة شبكية إلكترونية من البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتطبيقات البرمجية وتكنولوجيا الانترنت وتقنيات الويب وغيرها بما يتيح تبادل المعلومات وتنفيذ الأنشطة والعمليات وصنع وتطبيق استراتيجيات الاعمال بشكل كفوء وفعال . (ياسين والعلاق ، 2014: 17) (Awad, 2002:3-4)

3- البنى التحتية للأعمال الإلكترونية : E-Business Infrastructures

ان تحديد البنى التحتية الكافية للاعمال الإلكترونية قد يعتبر احد الجوانب الحيوية لمنظمات الاعمال التي تعمل على التوجه نحو تبني الاعمال الإلكترونية فالعمل الإلكتروني لا يمكن ان يحدث من دون تقنيات اتصالية تربط ما كان مستقلاً من وظائف وانشطة وعمليات في داخل المنظمة ومع بيئتها الخارجية (ياسين والعلاق ، 2014: 53) ويرى (Chaffey , 2004 :69) بأن البنى التحتية هي تشكيلة معمارية من معدات الحاسوب Hard Ware اضافة الى البرمجيات والتطبيقات (Soft Ware & APPLICATION) التي تستخدم لتقديم الخدمات للعاملين في منظمة الاعمال الإلكترونية والشركاء والزبائن . كما يقترح Chaeey بأن البنى التحتية تتكون من خمسة مستويات وكما يأتي :-

المستوى الاول : التطبيقات الخاصة بالخدمات .

المستوى الثاني : برمجيات الانظمة .

المستوى الثالث : الشبكات .

المستوى الرابع : وسائل تخزين وحفظ المعلومات .

المستوى الخامس :البيانات والمحتوى . (العبيدي ، 2007 : 59)

وتتمثل البنية التقنية للبنى التحتية للاعمال الإلكترونية بالشبكات التالية :-

1- شبكة الانترنت : هي منظومة تكنولوجية واسعة ومتنوعة مكونة من شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعرفها (Turban:etal,2001:21)بأنها تمثل وسيلة من وسائل الاتصال نظراً لما تقدمه من خدمات للمؤسسات والافراد في تبادل المعلومات بكافة اشكالها (نصوص ، صور ، صوت ،.....الخ) بشكل سريع وسهل (ياسين واخرون ، 2014 : 52) .

2- شبكة الانترنت : هي شبكة المنظمة الخاصة (Private corporate) والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية وتستخدم بصورة واسعة في أنشطة الاعمال الصغيرة او في اقسام منظمات الاعمال الكبيرة (ياسين واخرون ، 2014 : 55) (Obrien, 2003 :22)

3- شبكة الامسترات : وتسمى بشبكة الشركة المحمية بكلمة (Password) التي تقدم المعلومات لافراد والجهات في بيئة الاعمال وتستند على تقنيات الانترنت وتتوجه الى المستخدمين في البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة (ياسين واخرون، 2014 : 65) (Obrien,2003:22) .

ثانياً: جودة الخدمات الصحية

1- المفهوم والاهمية : تعد الجودة من المفاهيم الفكرية والفلسفية التي لاقت رواجاً كبيراً والجودة تعني (جود) اي الشيء الجيد والجودة (Quality) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (qualities) وتعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه (البرواري، 88:2000) وعرفت الجمعية الامريكية لضبط الجودة (Asqc) بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص الرئيسية التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة (Evans, 1997:45) وعدها (Kotler,1997:55) انها المظاهر والخصائص الكلية للمنتج (سلعة أو خدمة) التي تكون قادرة على اشباع حاجات الزبون واتفق كل من (الكوراني، 2001: 23) (اللوزي:2000:105) الجودة هي تحسين وتطوير الخدمة أو المنتج وأشار (معل) ان مفهوم الجودة يعبر عنها من وجهات نظر داخلية واخرى خارجية تركز على اساس الالتزام بالموصفات والقواعد والقوانين التي تقدم الخدمة على اساسها أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل المستفيد ومقدم الخدمة على حد سواء (عبدالله، 2013: 84) اما فيما يتعلق بمفهوم الجودة والمتخصصة في النشاط الخدمي فقد ظهرت تعريفات تتفق في كونها تصف مستوى الاداء الذي يطمح اليه المستفيدين ومن هذه التعاريف ما ورد عن منظمة الصحة العالمية (Oms) جودة الخدمات الصحية بأنها تقديم الانشطة التشخيصية والعلاجية لكل مريض بشكل متجانس والذي يضمن افضل النتائج في مجال الصحة وفقاً للوضع الحالي لعلم الطب وبأفضل تكلفة وبأقل المخاطر (شعبان، 2006: 5) وهي تعد الفلسفة الادارية للمراكز الصحية يتم من خلالها تحقيق حاجات المرضى فضلاً عن تحقيق اهداف المراكز الصحية (الطويل، 2010: 66) وأشار (Nakijma) بأنها تطبيق العلوم والتقنيات الطبية بأسلوب يحقق اقصى استفادة للصحة العامة بدون زيادة التعرض للمخاطر (Nakijma, 1997:3) .

اذ ان ارتياد المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية ليس كأرتياد منتج سياحي بل الضرورة هي التي جعلت وجهة الفرد الى مركز تقديم الخدمة وهي المستشفى أو المركز الصحي فقد بدت علامات المنافسة متباينة ويقترب ذلك بوجود الخدمة المقدمة وسرعة انجازها والخبرة والمعرفة لدى مقدم الخدمة ووجود تكنولوجيا حديثة أو قسم متخصص لا يوجد في مستشفى اخر فضلاً عن عامل السعر أذ ان هناك اموراً يقررها الطبيب لكنها لا تتفق مع امكانات الفرد مما يجعله يحيد عن هذا المركز الخدمي ويسعى الى مراكز اخرى(عبدالله، 2013: 89-90) .

ويشير (العزاوي، 2005: 34-35) الى ان جودة الخدمات الصحية تتجسد اهميتها عبر الاتي :-

- 1- التركيز على حاجات المرضى بما يمكنها من تحقيق متطلبات المرضى .
- 2- تحقيق الاداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم اقتصارها على الخدمات .
- 3- اتخاذ سلسلة من الاجراءات الضرورية لا نجاح جودة الاداء .
- 4- الفحص المستمر لجميع العمليات وابتعاد الفعاليات الثانوية في انتاج الخدمات وتقديمها للمرضى .
- 5- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات لتطوير استراتيجية التحسين المستمر الى الابد .

2- مبادئ جودة الخدمات الصحية :

تستند ادارة الجودة في الخدمات الى مبادئ الادارة التي تركز على تحسين الجودة كقوة محفزتي كافة المجالات الوظيفية وعلى كل المستويات في المراكز الصحية وتتمثل المبادئ بالاتي(النعمي، 2009: 53-54)

- 1- المريض هو من يتعرف على الجودة ورضا المرضى هي الأولوية .
 - 2- الإدارة العليا يجب ان تقدم القيادة للجودة .
 - 3- الجودة هي مسؤولية كل الموظفين ضمن كل المستويات في المراكز الصحية .
 - 4- كل وظائف المراكز الصحية يجب ان تركز على تحسين الجودة المستمرة من اجل تحقيق الاهداف .
 - 5- مشاكل الجودة تحل من خلال التعاون ما بين الموظفين والادارة .
 - 6- نجاح المركز الصحي يمكن ان يحقق من خلال فهم وارضاء حاجات المرضى والعمل على تنفيذها .
 - 7- النتائج الاحصائية مع البيانات الحقيقية تكون اساس مهم في تجاوز المشكلات وتحقيق التحسين المستمر .
- وهذه المبادئ والمفاهيم اصبحت جزءاً من استراتيجيات عمل ادارات المراكز الصحية المختلفة لانها تمثل اساس مهم للتطوير والسمة والقوة في المجتمع .
- 3- متطلبات ادارة جودة الخدمات الصحية:** تمثل القاعدة الاساسية التي تبنى عليها ادارة الخدمات الصحية من خلال تنظيم الجودة وجعلها محور التنسيق والعمل بين جميع الوظائف والمراكز الصحية فضلاً عن جعل المرضى جوهر اهتمامهم من خلال تحقيق حاجاتهم ورغباتهم المتعلقة بالخدمات التي يطلبونها (الطويل، 2010: 68-71) (عبدالله، 2013: 97-99)
- **التحسين المستمر :** ان التزام المراكز بالتحسين المستمر يساعد في تقديم خدمات ذات جودة عالية فالتحسين هو البحث عن اساليب تحسين العمليات من خلال المقارنة بالتطبيقات المتميزة وان كل العاملين في المراكز الصحية يجب ان يكون لهم دور في التحسين المستمر لعمليات المراكز الصحية .
 - **التركيز على المرضى :** ان رضا المريض على جودة الخدمة المقدمة له سيؤثر على بقاؤها وان زيادة رضا المريض على الخدمات يقود الى الاحتفاظ به .
 - **القيادة الادارية :** تاتي اهمية القيادة الادارية من منطلق الدور المهم الذي تلعبه في التأثير في سلوك العاملين لتحقيق اهداف المركز ولقد عرفت القيادة الادارية بأنها عملية الاشراف على توزيع مهام العمل على العاملين بحيث يؤدي كل واحد منهم عمله برغبة وان ادارة الجودة تحتاج الى قيادة ادارية قادرة على تحقيق التفاعل بينها وبين العاملين ويجاد التعاون والانسجام والتأخي بينها وبينهم .
 - **المشاركة الكاملة للعاملين:** ان من اسباب نجاح ادارة جودة الخدمات الصحية يرجع الى ما يسمى بالمشاركة اي مشاركة العاملين في اعداد الخطط واتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية في تنفيذها وبعد ذلك من نقاط القوة التي تساعد في تطبيقها .
 - **اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والوقائع :** ان اتخاذ القرارات الدقيقة والمستندة على المعلومات المؤكدة فضلاً عن التحليل الدقيق للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات والعمل دائماً على تقديم خدمات ذات مواصفات محددة يعد من المتطلبات الاساسية لنجاح تطبيق ادارة الجودة .
- 4- **ابعاد ومضامين جودة الخدمات الصحية :** تتمثل ابعاد الجودة بمجموعة من الخصائص والصفات والانشطة والطرائق الضرورية لإيجاد قيمة للخدمة عبر فهم الترابط بين الاقسام ذات العلاقة بالجودة في المنظمة

(البكري، 2005 : 212) واتفق (Russel&Taylor , 2000:394) (الخطيب ، 2008 : 30-32) ان اهم ابعاد جودة الخدمة تشمل الاتي :-

• **المعولية : Reliability**

اي يجب على المستشفى ان توفر خدمة صحية معتمدة منذ البداية لان هذه الخدمة مرتبطة بحياة المريض

• **القدرة على الاستجابة : Responsiveness**

وهي رغبة واستعداد ادارة المستشفى على تقديم الخدمة المناسبة وبالسرعة التي تحقق الفائدة من تلك الخدمة للحالات المرضية التي تواجهها .

• **الوقت : Time**

ان تقديم الخدمة الصحية بالوقت المناسب والسرعة الممكنة يعني تحقيق هدف المستشفى بصورة خاصة وطالبي الخدمة بصورة عامة .

• **التأكيد : Security**

يمثل هذا البعد أحد المراكز الرئيسية لجودة الخدمات الصحية فكما كانت ادارة المستشفى تؤكد على الجودة الصحية وتدعمها بكادر مؤهل ومستلزمات ومتطلبات كاملة وحديثة كلما ساعد ذلك على تقديم الخدمات الصحية على الوجه الاكمل.

5- عوامل النجاح الحرجة لجودة الخدمات الصحية : من المهم تحديد البنى التحتية لجودة الخدمات الصحية وهي:- (احمد:2009 : 178-179)

1. **المساواة :** وتعني حصول جميع المرضى على الخدمات وفقاً لاحتياجاتهم بغض النظر عن انتمائهم او طبقاتهم الاجتماعية او المراكز الوظيفية او علاقاتهم الشخصية بمقدمي الخدمة.
2. **الفعالية :** اي تحقيق الفائدة المرجوة من العناية الطبية سواء على مستوى المريض او على مستوى الرعاية او على مستوى المجتمع ككل.
3. **الملائمة :** تعني ملائمة الخدمة للغرض الذي تقدم من اجله.
4. **السهولة واليسر :** ويقصد ذلك ان خدمات العناية الطبية يجب ان لا تكون مقيدة بحدود زمانية او مكانية اي تقديم الخدمة في اي وقت وفي اي مكان.
5. **الكفاءة :** وتعني التوازن في تخصيص الموارد المتاحة بين الخدمات المقدمة والمرضى المستفيدين.

المبحث الثالث :الجانب التطبيقي

اولاً : وصف وتشخيص متغيرات الادارة الالكترونية.

1. **الموارد البشرية:-** نلاحظ من معطيات الجدول (1) الخاص بالتوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحراف المعياري لقرارات الموارد البشرية الى ان اعلى نسبة من افراد العينة يتفقون على اسناد الاعمال الادارية الى الاشخاص المؤهلين للعمل في المجالات الادارية من خلال وضع خطط وبرامج لتنمية المهارات والقدرات وهذا يعكس مدى اهتمام ادارة المستشفى بضرورة عملية التطوير.

وقد جاءت هذه الاجابات بوسط حسابي 4.429 وبانحراف معياري قدره 0-839 وهذا يعني انسجام وتوافق بين افراد العينة وقبول عملية التطوير وتنمية المهارات والقدرات .

جدول (1) التوزيعات التكرارية والاوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الادارة الالكترونية

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | قياس الاستجابة | | | | | | | | | | ت الاسئلة |
|---------------------------------------|---------------|----------------|---|---------|---|-------|---|-------|----|------------|----|---------------|
| | | لا اتفق تماما | | لا اتفق | | محايد | | اتفق | | اتفق تماما | | |
| | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| 0.778 | 4.537 | 0 | 0 | 5.0 | 4 | 2.5 | 2 | 26.3 | 21 | 66.3 | 53 | X1 |
| 0.835 | 4.312 | 0 | 0 | 5.0 | 4 | 8.8 | 7 | 36.3 | 29 | 50.0 | 40 | X2 |
| 0.896 | 4.425 | 1.3 | 1 | 5.0 | 4 | 5.5 | 4 | 27.55 | 22 | 61.3 | 49 | X3 |
| 0.834 | 4.424 | 0.4 | | 5.0 | | 5.43 | | 30.03 | | 59.2 | | المجموع الكلي |
| 2. البنية التقنية للإدارة الإلكترونية | | | | | | | | | | | | |
| 0.711 | 4.512 | 0 | 0 | 2.5 | 2 | 5.0 | 4 | 31.3 | 25 | 61.3 | 49 | X4 |
| 0.682 | 4.625 | 0 | 0 | 2.5 | 2 | 3.8 | 3 | 22.5 | 18 | 71.3 | 57 | X5 |
| 0.658 | 4.650 | 0 | 0 | 2.5 | 2 | 2.5 | 2 | 22.5 | 18 | 72.5 | 58 | X6 |
| 0.667 | 4.687 | 0 | 0 | 2.5 | 2 | 3.8 | 3 | 16.3 | 13 | 77.5 | 62 | X7 |
| 0.679 | 4-618 | 0 | 0 | 2.5 | | 3.77 | | 23.15 | | 70.65 | | المجموع الكلي |

N=80

كما اظهرت نتائج الجدول المتعلقة بالبنية التقنية للإدارة الإلكترونية ان (71) من افراد العينة يتفقون على دعم المستشفى بإمكانيات مادية من قبل الجهات المختصة من اجل مواكبة كل ما هو جديد في اسلوب العمل وتطوير نظام الاتصالات ودعم عمليات التغيير بالتقانات المتطورة واعتماد نظام معلومات محوسب وقد جاءت هذه الاجابات بوسط حسابي مقداره 4.618 وبانحراف معياري قدره 0.679 ونلاحظ ايضاً ان كل الفقرات ذات اهمية بالنسبة لمتغير الادارة الالكترونية كما نلاحظ (23.150) يتفقون مع هذا المتغير في حين (2.5) شاروا الى عدم اتفاهم على دعم المستشفى كما هو مبين في الفقرات اعلاه .

ثانياً : وصف وتشخيص متغيرات جودة اداء الخدمات الصحية.

نلاحظ في الجدول (2) والذي يظهر معطيات بعد الجودة الصحية ان نسبة عالية يتفقون على بعد المعولية، والوقت والاستجابة والتأكيد حيث شكلت نسبة (57.33) من النسبة الكلية في حيث ان (7.32) من الافراد رايهم محايد اما نسبة لا يتفقون (3.9 7) ويمكن ملاحظة ان اغلب الفقرات ساهمت في اغناء بعد الجودة الصحية اذاجعت الاوساط الحسابية متقاربة جداً وكان مؤشر الوسط الحسابي الكلي (4.418) والانحراف المعياري (0.797).

جدول (2) التوزيعات التكرارية والايوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير جودة اداء الخدمات الصحية

| الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | قياس الاستجابة | | | | | | | | | | ت الاسئلة |
|-------------------|---------------|----------------|---|---------|---|-------|----|-------|----|------------|----|---------------|
| | | لا اتفق تماما | | لا اتفق | | محايد | | اتفق | | اتفق تماما | | |
| | | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| 5.727 | 4.450 | 0 | 0 | 3.8 | 3 | 2.5 | 2 | 38.8 | 31 | 55 | 44 | X8 |
| 0.817 | 4.300 | 0 | 0 | 5.0 | 4 | 7.5 | 6 | 40.0 | 32 | 47.5 | 38 | X9 |
| 0.763 | 4.487 | 0 | 0 | 3.8 | 2 | 5.0 | 4 | 30.0 | 24 | 61.3 | 49 | X10 |
| 0.985 | 4.125 | 0 | 0 | 8.8 | 7 | 16.3 | 13 | 28.8 | 23 | 46.3 | 37 | X11 |
| 0.758 | 4.387 | 0 | 0 | 2.5 | 2 | 8.8 | 7 | 36.3 | 29 | 52.5 | 42 | X12 |
| 0.793 | 4.437 | 0 | 0 | 3.8 | 3 | 7.5 | 6 | 30.0 | 24 | 58.8 | 47 | X13 |
| 0.758 | 4.587 | 0 | 0 | 3.8 | 3 | 5.0 | 4 | 20.0 | 16 | 71.3 | 57 | X14 |
| 0.746 | 4.512 | 0 | 0 | 3.8 | 3 | 3.8 | 3 | 30 | 24 | 62.5 | 50 | X15 |
| 0.761 | 4.550 | 0 | 0 | 3.8 | 3 | 5.0 | 4 | 23.8 | 19 | 67.5 | 54 | X16 |
| 0.884 | 4.450 | 1.3 | 1 | 3.8 | 3 | 7.5 | 6 | 23.8 | 19 | 63.8 | 51 | X17 |
| 0.746 | 4.480 | 0 | 0 | 3.8 | 3 | 3.8 | 3 | 32.5 | 46 | 60.0 | 48 | X18 |
| 0.856 | 4.275 | 1.3 | 1 | 2.5 | 2 | 12.5 | 10 | 40.0 | 32 | 43.8 | 35 | X19 |
| 0.773 | 4.400 | 0 | 0 | 2.5 | 2 | 10.0 | 8 | 32.5 | 26 | 55.0 | 44 | X20 |
| | | 0.2 | | 3.92 | | 7.32 | | 31.26 | | 57.33 | | المجموع الكلي |
| 0.797 | 4.418 | | | | | | | | | | | |

N=80

ثالثاً : اختبار العلاقة :

اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.01) بين المتغيرات المستقلة للإدارة الالكترونية وابعاد الجودة الصحية مجتمعة حيث بلغت قيمتها (0.77) وهي قيمة عالية تؤشر الى قوة العلاقة بين المتغيرين وهذا بدوره يؤكد ان للإدارة الالكترونية دور داعم في تحسين جودة اداء الخدمات الصحية .

وهذه النتائج تعكس قبول الفرضية الاولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الادارة الالكترونية وبين ابعاد جودة اداء الخدمات الصحية وكما هو موضح في الجدول (3)

جدول (3) معامل الارتباط بين الادارة الالكترونية وبين جودة اداء الخدمات الصحية

| المؤشر الكلي | الادارة الالكترونية | | | المتغيرات المستقلة |
|--------------|---------------------------|------------------|-----------------|--------------------------------|
| | البرامجيات وشبكات الاتصال | الاجهزة والمعدات | الموارد البشرية | |
| ** 0.771 | ** 0.711 | ** 0.850 | ** 0.754 | الجودة الصحية الجودة الصحية |

**معنوي عند مستوى (0.01)

N=80

رابعاً: اختبار التأثير :

جدول (4) تحليل العلاقة التأثيرية بين الإدارة الالكترونية وجودة اداء الخدمات الصحية

| Model | Unstandard Coefficients | | Standardized coefficients | T | Sig |
|---------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|-------|--------|
| | B | Std.Error | Beta | | |
| Constant | 0.911 | 0.326 | | 2.79 | 0.0007 |
| الإدارة الالكترونية | 0.835 | 0.076 | 0.776 | 10.87 | 0.000 |

جدول (5) تحليل التباين للإدارة الالكترونية في جودة اداء الخدمات الصحية

| Model | Sum of square | DF | Mean Square | F | Sig |
|------------|---------------|----|-------------|--------|-------|
| Regression | 14.968 | 1 | 14.968 | 118.14 | 0.000 |
| Residual | 9.883 | 78 | 0.127 | | |
| Total | 24.851 | 79 | | | |

 $R^2=60.2\%$ $R^2(\text{adj})=59.7\%$

اتضح من معطيات الجدول (4) ان قيمة (SIG) للاختبار بلغت 0.000 وهي اقل من 1% اذن توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل الادارة الالكترونية والمتغير المعتمد جودة اداء الخدمات الصحية ويمكن تجسيد هذه العلاقة للانموذج بالاعتماد على جدول تحليل التباين وكما هو موضح في الجدول (5) والذي اظهر ان النموذج معنوي وفقاً لقيمة $F=118.14$ المحسوبة عند مستوى معنوية (0.05) وبدرجة حرية 1,78 وكانت اكبر من الجدولية ($F=4.002$) ومعامل التحديد المصحح الذي يعبر عن قدرة المتغيرات المستقلة مجتمعة على تفسير المتغير المعتمد جاءت قيمته $R^2(\text{adj})=59.7\%$ وهذا يعني ان 59.7% من المتغيرات فسرت التغييرات التي تطرأ على بعد تحسين جودة اداء الخدمات الصحية في حين ان (41.3%) من الاختلافات تعود الى المتغيرات العشوائية التي لا يمكن السيطرة عليها وهذا مما يثبت قبول الفرضية الثانية التي مفادها توجد علاقة تأثير بين الإدارة الالكترونية وجودة اداء الخدمات الصحية .

1- تأثير الموارد البشرية في تحسين جودة اداء الخدمات الصحية

جدول (6) اثر اعادة النظر بالموارد البشرية في جودة اداء الخدمات الصحية

| Model | Unstandard Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig |
|-----------------|-------------------------|-----------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std.Error | Beta | | |
| Constant | 1.234 | 0.317 | | 3.89 | 0.000 |
| الموارد البشرية | 0.749 | 0.073 | 0.754 | 10.14 | 0.000 |

جدول (7) تحليل التباين لا نموذج التأثير بين الموارد البشرية وجودة اداء الخدمات الصحية

| Model | Sum of Squares | D.F | Mean Square | F | Sig |
|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------|
| Regression | 14.130 | 1 | 14.130 | 102.80 | 0.000 |
| Residual | 10.721 | 78 | 0.137 | | |
| Total | 24.851 | 79 | | | |

R²=56.6%R²(adj)=47.7

من الجدول (6) الخاص باختبار T والقيمة المعنوية المتمثلة ب Sig الخاصة بالمتغير المستقل الموارد البشرية يتوضح ان قيمة sig بلغت 0.000 وهي اقل من 1% و 5% وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين تأثير الموارد البشرية في تحسين جودة اداء الخدمات الصحية ويمكن تجسيد هذه العلاقة المعنوية للانموذج بالاعتماد على جدول تحليل التباين وكما هو موضح في الجدول (7) اوضحت نتائج الجدول ان قيمة sig لا اختبار F بلغت قيمتها (0.000) وهي اقل من 1% و 5% اي معنوية بدرجة عالية والنموذج مقبول كما نلاحظ ان قيمة معامل التحديد المصحح R²(ad J)=56.3% التي تفسر مساهمة المتغير المستقل والمتمثل بالموارد البشرية في المتغير المعتمد (Y) والمتمثل بجودة اداء الخدمات الصحية والمتبقي البالغ 47.7% متغيرات اخرى لم تذكر في الانموذج وبذلك يمكن القول كلما اجريت ادارة المستشفى قيد البحث اعادة النظر بالنشاطات الخاصة بالموارد البشرية كلما ادى الى تحسين جودة اداء الخدمات الصحية اذ ان الانشطة المتعلقة بدعم الادارة العليا لعمليات التغيير وامتلاك الموارد البشرية القناعة بالتغيير تسهم الى حد كبير في تحسين جودة اداء الخدمات الصحية .

ويعكس مما تقدم صحة الفرضية الفرعية الاولى للفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها وجود تأثير معنوي للموارد البشرية في جودة اداء الخدمات الصحية .

2 - تأثير البنية التقنية في تحسين جودة اداء الخدمات الصحية

جدول (8) اثر البنية التقنية في جودة اداء الخدمات الصحية

| Model | Unstandard Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig |
|----------------|-------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| Constant | 0.661 | 0.310 | | 2.13 | 0.030 |
| البنية التقنية | 0.811 | 0.066 | 0.811 | 12.23 | 0.000 |

جدول (9) تحليل التباين لا نموذج التأثير بين البنية التقنية وجودة اداء الخدمات الصحية

| Model | Sum of Squares | D.F | Mean Square | F | Sig |
|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------|
| Regression | 16.334 | 1 | 16.339 | 149.58 | 0.000 |
| Residual | 8.517 | 78 | 0.109 | | |
| Total | 24.851 | 79 | | | |

 $R^2=65.7\%$ $R^2(\text{adj})=56.3\%$

اوضحت معطيات الجدول (8) ان قيمة (sig) بلغت 0.000 وهي اقل من 1% و 5% مما يدل على وجود علاقة معنوية بين تأثير البنية التقنية للإدارة الالكترونية في تحسين جودة اداء الخدمات الصحية ويمكن تجسيد هذه العلاقة المعنوية للانموذج بالاعتماد على جدول تحليل التباين وكما هو موضح في الجدول (9) حيث اسفرت نتائج الجدول ان النموذج معنوي وفقاً لقيمة F المحسوبة 149.58 عند مستوى معنوية 1% و 5% وبدرجة حرية 1,78 وهي اكبر من قيمة F الجدولية ، كما ان معامل التحديد المصحح الذي يعبر عن قدرة المتغيرات المستقلة مجتمعة على تفسير المتغير المعتمد بلغت قيمته $R^2(\text{adj})=56.3\%$ وهذا يعني ان 56.3% من المتغيرات المستقلة (البنية التقنية) فسرت التغيرات الحاصلة في تحسين جودة اداء الخدمات الصحية وهذا يدل على ان تحسين جودة اداء الخدمات الصحية يعتمد الى حد كبير على تطبيق اساليب عمل جديدة وتطوير نظم اتصالات من خلال دعم عمليات التغيير بتقنيات ومعدات متطورة وهذا مما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها يوجد تأثير معنوي بين متغيرات الادارة الالكترونية وجودة اداء الخدمات الصحية .

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات : افضت نتائج البحث الى مجموعة من الاستنتاجات وتتمثل بالاتي :-

- 1- ان موضوع الادارة الالكترونية من اسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تنسم بالحدائثة على مستوى التقنيات الادارية المتطورة بشكل عام وفي حقل ادارة الاعمال بشكل خاص نظراً لما تمتاز من تنوع في التعامل وفي الية التطبيق .
- 2- الادارة الالكترونية هي ميزة تنافسية اذا ما نجحت المنظمات في تطبيقها لانها تساعد على تقديم الخدمات بالجودة العالية والوقت والكلفة الاقل .
- 3- اسفرت نتائج الجانب التطبيقي ومن خلال تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث اتضح انه هناك علاقة ارتباط معنوية بين متغيرات الادارة الالكترونية وجودة اداء الخدمات الصحية .
- 4- افرزت نتائج علاقات التأثير الى ما يلي :-
 - ان متغير الموارد البشرية يؤثر معنوياً وبشكل كبير في جودة اداء الخدمات الصحية وهذا يعطينا مسألة مهمة ان المورد البشري المدعوم مادياً ومعنوياً والمؤهل والمدرّب بشكل جيد (وكل حسب اختصاصه) قادر على تقديم الخدمات الصحية على الوجه الاكمل وان لديه وعي وادراك بأهمية الجودة الصحية.
 - اتضح ان البنية التقنية تؤثر معنوياً وبشكل كبير على جودة اداء الخدمات الصحية وقد يعود هذا التأثير ربما الى عدم مواكبة المستشفى المبحوثة للتطورات الحاصلة في عالم الطب والادارة وايضاً ما خلفته ظروف البلد الاقتصادية فكل هذه المؤثرات جعلت حاجة المستشفى للتكنولوجيا المتطورة حاجة ملحة وضرورية .

ثانياً: التوصيات

- 1- ضرورة تبني الاساليب الادارية العلمية الحديثة وتطبيقها من اجل تحسين الخدمات الصحية .
- 2- وضع هدف تحسين جودة الخدمات الصحية في الاولوية والعمل على اساسه .
- 3- اسناد الاعمال الادارية الى المؤهلين تأهيلاً متخصصاً في العلوم الادارية .

المصادر

أولاً: الكتب العربية :

- 1- البكري: ثامر ياسر "تسويق الخدمات الصحية " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان،2005 .
- 2- التكريتي: د.سعد غالب، العلاق:د.بشير عباس" الاعمال الإلكترونية "دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2002.
- 3- الخطيب : سمير كامل "ادارة الجودة الشاملة والايزوامدخل معاصر"،مكتبة مصر ودار المرتضى،العراق،بغداد،2008.
- 4- زكي :إيمان عبدالمحسن" الحكومة الإلكترونيةمدخل اداري متكامل"المنظمة العربية للتنمية الادارية،القاهرة،2009.
- 5- السالمي: علاء عبد الرزاق محمد ،تقديم خالد بن ابراهيم السليطي"الادارة الإلكترونية"،دار وائل للنشر والتوزيع " عمان ، 2008 .
- 6- عبدالله:عادل محمد" ادارة جودة الخدمات " عمان مؤسسة الوراق للنشر والتوزي ،ط 1، 2013.
- 7- العزاوي : محمد عبد الوهاب "ادارة الجودة الشاملة " ،دار السير للنشر والتوزيع والطباعة،عمان،الأردن،2005.
- 8- القدوة : د. محمود"الحكومة الإلكترونية والادارة المعاصرة"دار اسامة للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،ط1، 2010 .
- 9- اللوزي :موسى "التنمية الادارية :المفاهيم والاسس والتطبيقات " دار وائل للطباعة ، عمان ،2000 .
- 10- نجم : عبود نجم" الادارة الإلكترونيةالاستراتيجية والوظائف والمشكلات" دار المريخ للنشر ،الرياض، المملكة العربية السعودية،2004.
- 11- النعيمي:محمدعبدالعال واخرون "ادارة الجودة المعاصرةمقدمة في ادارة الجودة الشاملة للانتاج والعمليات والخدمات"،دار اليازوري للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن،2009 .
- 12- ياسين ،د.سعد غالب ،العلاق،د. بشير عباس " الاعمال الإلكترونية" دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن، 2002 .
- 13- ياسين ،د.سعد غالب ،العلاق،د. بشير عباس " الاعمال الإلكترونية" دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن،ط1، 2014.
- 14- ياسين،د . سعد غالب ،العلاق،د. بشير عباس " الاعمال الإلكترونية" دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن، 2006 .

ثانياً:المصادر الانكليزية:

- 1-Alter,Steven,"Information System The foundation of E-business"4 th ed..pearson Education Ltd.,Inc,u.s.a,2002.
- 2-Awad,Elias,M.,,"Electronic Commerce from vision to fullment,1st ed-prentic-Hall Inc.,pearson Education Ltd.U.S.A,2002.
- 3-Chaffey,Dave,"E-business and E-Commerece Management",2nd ed, prentic-Hall ,Marketing in sights ltd.U.K.2004.
- 4-Daft,Richard"Management" thedryden press,forthworth,2000 .
- 5-David&etal,"Electronic Commerce" ,new jersey,prentice-Hall,2002.

- 6-Evans,James,"Production Operationmanagement Quality-Performance&value",5th ed,Newyork, printed in Minneapolis,saintpaul,1997.
- 7-Huff,Sid l.Michael Wade,Michael Parent,Scott Schneberger,and Peter newson"Cases in Electronic Commerce":Irwin,Mc Graw-Hill,2000.
- 8-Kotler,P,"Marketing management \Analysis-Planning-Implementation and control"9th ed., \New Jersey ,Printic- Hall ,inc1997.
- 9-Laudon,Kenneth c.&Jane P.Laudon,"Essentials of management information system :organization and Technology in the NetWorked Enterprise",4th ed .UpperSaddle River,NJ :prentic-Hall ,2001.
- 10-Obrien , James,A.,"Introduction Information System",Essentials e-business enterprise,11th ed ,2003.
- 11-Russel&Taylor,"Operation management Multimedia Version",3rd ed,Prentic – Hall,inc,2000.
- 12-Turban,E,Rainer.Jr&potter.R,"introduction information Technology",1st ed,Johnwiley&sons,inc,newyork,2001.

ثالثاً: الرسائل الجامعية:

- 1-العبيدي، عماد شهاب (2007) "بناء نموذج المنظمة اعمال الكترونية بأعتماد استراتيجيات التغيير" اطروحة دكتوراه، الجامعة المستنصرية
- 2-الكوراني ، فارس شمس الدين (2001) " اثر عدد من العوامل البيئية في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة"،دراسة استطلاعية لاراء المدراء في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى ،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الادارة والاقتصاد \جامعة الموصل .
- 3-شعبان:عصماني(2006)"دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين"رسالة ماجستير غير منشورة:كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير ،جامعة محمد بوضياف رابعاً:المجلات والدوريات:
- 1-البرواري:نزار عبدالمجيد رشيد(2000)"مستلزمات ادارة الجودة الشاملة وامكانات تطبيقها في المنظمات العراقية:رؤية مستقبلية"مجلة المنصور، مجلد 1، عدد 1 .
- 2-الطويل:العبيدي(2010)"امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المستشفيات"،مجلة الرافيدين،كلية الادارة والاقتصاد ،مجلد 32، عدد100
- 3-روبرت هارجروف"الادارة الرقمية"خلاصات الشركة العربية للاعلام لعلمي 226، ايار، 2002، القاهرة .
- 4-محمد،موفق عبدالحسين،كريم،علي عباس "امكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها"مجلة كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة المستنصرية ،2012، عدد 92 .
- 5 -Nakijma Hiroshi (1997)"Better Health ThroughBbetter UseOf Resources", World Health,the magazine of the world health organization,50 th year,No.5.september-october.

استمارة استبيان

تحية طيبة وبعد.....

أملنا كبير بتعاونكم في ملئ فقرات الاستبانة لبحثنا الموسوم "دور الادارة الالكترونية في تحسن جودة الخدمات الصحية " الذي يعد ضمن المتطلبات العلمية لعضو الهيئة التدريسية .
الادارة الالكترونية تشمل على الموارد البشرية ، الاجهزة والمعدات ،البرمجيات ،شبكات الاتصال ،قاعدة البيانات .
جودة الخدمة الصحية تتضمن (المعولية ،الاستجابة ،الوقت، التأكيد) .
يرجى الاجابة وفق الخيارات المحددة في فقرات الاستبانة .

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير لتعاونكم ولشخصكم الكريم

| أولاً الموارد البشرية : الأفراد العاملين في المستشفى | | | | | | |
|---|--|-------------|------|-------|---------|-----------|
| ت | الفقرات | اتفق تماماً | اتفق | محايد | لا اتفق | لا تماماً |
| 1- | اسناد الاعمال الادارية الى المؤهلين تأهيلاً متخصصاً في المجالات الادارية | | | | | |
| 2- | هل تتفق مع وضع برامج واليات تدعم تطوير الموارد البشرية | | | | | |
| 3- | السير نحو اعادة توجيه الموارد البشرية لتنمية مهاراتهم وقدراتهم وخبراتهم وطموحاتهم ومعارفهم . | | | | | |
| ثانياً : البنية التقنية: تشمل الأجهزة والمعدات والبرامج التقنية المستخدمة وشبكات الاتصال في تقديم الخدمات الصحية | | | | | | |
| 4- | ادخال التحسينات الجذرية على الاداء الطبي | | | | | |
| 5- | تطوير نظام الاتصالات | | | | | |
| 6- | اعتماد نظام معلومات محوسب | | | | | |
| 7- | دعم المستشفى بإمكانيات مادية من قبل الجهات المختصة لتوفير التقانة الحديثة | | | | | |
| ثالثاً : ابعاد الجودة | | | | | | |
| المعولية : يقصد بها القيام بتقديم خدمات صحيحة منذ البداية | | | | | | |
| 8- | استخدام الاقسام والشعب نظم معلومات دقيقة في ادارة المستشفى | | | | | |
| 9- | انسيابية الاجراءات الطبية وفق المواعيد المحددة | | | | | |
| 10- | تتوفر اماكن استقبال وانتظار مناسبة | | | | | |
| الاستجابة : مقابلة الحالات العاجلة والطارئة والظروف غير العادية | | | | | | |
| 11- | الاهتمام الشخصي للمرضى واعطاء اهمية كبيرة لشكواهم وحاجاتهم | | | | | |
| 12- | تتمتع المستشفى بسمعة ومكانة جيدة | | | | | |
| 13- | الاستعداد المبكر دائماً وبكل الطاقات الادارية والطبية لتقديم كل ما هو جديد | | | | | |
| الوقت : تنفيذ الاعمال بالوقت المحدد | | | | | | |
| 14- | سرعة الاستجابة للحالات الطارئة | | | | | |
| 15- | سيكون هناك توافق بين مواقع تقديم الخدمة وسهولة وصول المريض اليها | | | | | |
| 16- | فورية الخدمات العلاجية المقدمة | | | | | |
| التاكيد : اعطاء اهمية كبيرة للجودة الصحية | | | | | | |
| 17- | على مدير المستشفى ان يمتلك تخصصاً ادارياً اضافة الى التخصص الطبي | | | | | |
| 18- | تنمية مهارات وخبرات العاملين بشكل مستمر في مجال الجودة الصحية | | | | | |
| 19- | تعطي الادارة العليا الاولوية للجودة الصحية | | | | | |
| 20- | الجودة الصحية هي مسؤولية تقع على عاتق كل فرد في المستشفى | | | | | |

