

تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كآلية لتحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية "شعبان حمدون" بمغنية

The application of Electronic Management of Human Resources as a mechanism to improve the Quality of Health Services: A case Study of the Public Hospital Institution "Chabaane Hamdoune " in Maghnia

أبوبكر بحري^{1*}، نور الدين رادي²

¹ جامعة الجيلالي اليااس سيدي بلعباس (الجزائر)، aboubakr.bahri@univ-sba.dz

² جامعة الجيلالي اليااس سيدي بلعباس (الجزائر)، noureddine.radi@univ-sba.dz

تاريخ الاستلام: 2021/09/08؛ تاريخ المراجعة: 2021/10/25؛ تاريخ النشر: 2021/12/31

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالمؤسسات الصحية بالجزائر ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية المتمثلة في: (التوظيف الإلكتروني، التكوين الإلكتروني، تقييم الأداء والتعويضات إلكترونياً)، ومن أجل الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم توزيعه على مجتمع الدراسة المتمثل في إطار المؤسسة الصحية من أطباء، شبه طبيين وإداريين بالمؤسسة الاستشفائية "شعبان حمدون" بمغنية، وبعد تحليل البيانات توصلنا إلى جملة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية، ووجود تأثير إيجابي لأبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية؛ الخدمات الصحية؛ جودة الخدمات الصحية؛ المؤسسات

الصحية

تصنيف JEL: M12؛ O15؛ I18

Abstract: This study aims to identify the reality of the application of electronic human resources management in health institutions in Algeria and the extent to which it contributes to improving the quality of the health services provided through the use of electronic human resources management applications: (e-staffing, e-composition, e-performance assessment and e-compensation). In order to combine the theoretical study with the field study, the questionnaire was used as a data-collection tool and distributed to the study community, consisting of doctors, paramedics and administrators of the hospital institution, Chaabane Hamdoune, with a female singer. After analyzing the data, we came up with a number of results, the most important of which are the strong correlation between e-management of human resources and the quality of health services, and the positive impact of the electronic management of human resources on the quality of health services provided.

Keywords: E-hr management; health services; quality of health services; health institutions

Jel Classification Codes: M12; O15; I18

I- تمهيد:

لقد حظيت الإدارة الإلكترونية باهتمام كبير من طرف الأكاديميين والمؤسسات على حد سواء، نظرا لأثرها الكبير على أداء المؤسسات، حيث أن بقاء المؤسسات واستمرارها في عصر تسوده تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبط بمدى تطبيقها لعناصر الإدارة الإلكترونية، وبما أن العنصر البشري يعتبر ركيزة أساسية لأي مؤسسة، الأمر الذي دفع بمسيري المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الجودة في خدماتها إلى تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

وتعتبر المؤسسات الصحية واحدة من هذه المؤسسات التي تسعى إلى تحسين جودة خدماتها من أجل تحسين الرعاية الصحية ونوعية حياة المواطن.

1.I- إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق وانطلاقا مما قد تحدثه تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الصحية، تتضح الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

" ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الصحية؟ "

وتندرج ضمن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالمؤسسة الصحية محل الدراسة؟
- ما مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة؟
- ما طبيعة العلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الصحية محل الدراسة؟

2.I- فرضيات الدراسة:

قامت الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

" توجد علاقة تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة"، وتفرعت إلى الفرضيات التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد التوظيف الإلكتروني للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد التكوين الإلكتروني للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة".
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد تقييم الأداء والتعويضات الإلكتروني وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة".

3.I- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تربط بين متغيرين أساسيين هما محل اهتمام المؤسسات الصحية المعاصرة هما الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية، حيث تسعى المؤسسات الصحية إلى تحسين جودة خدماتها الصحية بتطبيقها عدة آليات من بينها الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية التي تعتبر كمدخل جديد يعتمد على التكنولوجيا الحديثة في مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية.

ويمكن إدراك أهمية الدراسة من خلال:

- محاولة لفت انتباه المؤسسات الصحية الجزائرية بضرورة الاهتمام بتبني الإدارة الإلكترونية لمواردها البشرية من أجل تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- تسليط الضوء على كيفية تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

4.I- أهداف الدراسة:

يرمي بحثنا هذا إلى الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والمتمثلة في:

- إبراز واقع المؤسسات الصحية من حيث تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والطرق المستخدمة في ذلك.
- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الصحية.
- التعرف على ما مدى مساهمة أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- محاولة طرح أفكار جديدة من خلال الإدارة التقليدية للموارد البشرية إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

5.I- الدراسات السابقة:

وفيما يخص الدراسات التي تناولت الموضوع ولو بشكل جزئي:

- **الدراسة الأولى:** دراسة خالصة زواوي (2017) تحت عنوان "تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري على مستوى بعض المؤسسات الجزائرية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على تطوير رأس المال الفكري لمجموعة من المؤسسات الاقتصادية بسطيف، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها اعتماد المؤسسات محل الدراسة على بوابة توفر مجال للتبادل يمكن الوصول إليه من قبل جميع الموظفين كما أنها تعتمد على الأنترنت للحصول على مجموعة متنوعة من الكفاءات، كما أظهرت الدراسة محدودية المواد التعليمية والبرامج التدريبية المنشورة إلكترونيا في القطاع الصناعي خاصة في المؤسسات العمومية.
- **الدراسة الثانية:** دراسة سارة بن غيدة، سعيدة حركات (2018) تحت عنوان "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي -دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة BATICIM وحدة أم البواقي-"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى محاولة معرفة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي، وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم تقنيات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وانعكس بالإيجاب على الأداء الوظيفي لكافة عمالها.
- **الدراسة الثالثة:** دراسة أحمد حسين مظفر (2014) تحت عنوان "استراتيجيات إدارة الموارد البشرية و أثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية -دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء في دائرة صحة كركوك وعدد من المستشفيات التابعة

لها-، حيث تناولت الدراسة موضوع استراتيجيات إدارة الموارد البشرية و أثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية ، وقد توصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية (استراتيجية التوظيف، التدريب والتطوير، تقويم الأداء واستراتيجية الرواتب والأجور والحوافز) مع جودة الخدمات الصحية، و أن هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية موجبة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بدلالة متغيراتها في تحسين جودة الخدمات الصحية.

■ **الدراسة الرابعة:** دراسة نصر الدين بن نذير، فائزة بعيلش (2015) تحت عنوان " أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية

على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات العمومية -دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف

بالمدينة-، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكالية التالية: " إلى أي مدى تساهم استراتيجية تنمية الموارد البشرية

في التأثير على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية؟ "

من أجل الإجابة على هذه الإشكالية صممت استبانتي الأولى موجهة للموظفين تتضمن فقرات حول مجالات استراتيجية تنمية الموارد البشرية، أما الثانية الموجهة للمرضى فتضمنت فقرات حول جودة الخدمات الصحية، وبينت النتائج أن المؤسسة تتبع استراتيجية تنمية الموارد البشرية غير فعالة وغير شاملة لكل الفئات العاملة بالمؤسسة، ووجود جودة نسبية في الخدمات الصحية المقدمة للمرضى كذلك وجود علاقة سببية وتأثير ضعيف بين استراتيجية تنمية الموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية.

■ **الدراسة الخامسة:** دراسة طارق بن قسيمي (2017) تحت عنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات

في المؤسسات الاستشفائية العمومية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في

تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما تهدف إلى تحليل الواقع

الفعلي لمدى استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية في المستشفيات الجزائية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية

بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية وتحسين الأداء للعاملين بالمستشفى.

تطرق بعض الدراسات السابقة إلى متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ومدى مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير

رأس المال الفكري، وبعضها تطرقت إلى متغير جودة الخدمات الصحية وكيفية تحسينه من خلال الإدارة الإلكترونية واستراتيجيات إدارة وتنمية الموارد البشرية.

استنادا إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة نحاول أن نبرز في دراستنا دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من خلال

تطبيقاتها المتمثلة (التوظيف الإلكتروني، تقييم الأداء ونظام الأجور والحوافز الإلكتروني، التكوين الإلكتروني، التسيير الإلكتروني

للمسار المهني) في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الصحية، وبذلك تتفق دراستنا مع طرق تطبيق الإدارة

الإلكترونية للموارد البشرية ومع مفاهيم جودة الخدمات الصحية، وتختلف عنهم في أن دراستنا تربط بين متغيرين في غاية الأهمية هما

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية.

وقبل الانتقال إلى الدراسة الميدانية سنقوم بقراءة نظرية لكل من الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية

والعلاقة بينهما.

II – الإطار النظري للدراسة:

1.II-قراءة نظرية حول الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

"شعبتين حمداون" بمغنية (ص ص 209-224)

يعتبر العنصر البشري أهم عامل من عوامل نجاح أو فشل المؤسسات لما يمتلكه من معارف ومهارات وسلوكيات، ونتيجة للتطور الكبير الذي عرفه هذا العصر في مجال التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالية أصبح من الضروري إدارة الموارد البشرية بشكل حديث أكثر تماشيا مع التغيرات الجديدة وذلك من خلال الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

1.1.II-تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

سنعرض فيما يلي بعض التعريفات الخاصة بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

وقد عرفها **Emma Parry** بأنها: " وسيلة لتنفيذ استراتيجيات وسياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمات، من خلال الدعم الكافي والموجه للاستفادة من تكنولوجيا الانترنت التي تهدف إلى خلق القيمة داخل المنظمات"¹

كما يعرفها **Bulmash** بأنها: " إحدى أشكال تكنولوجيا المعلومات التي يستخدمها مدراء الموارد البشرية لكي يتكفوا من دمج استراتيجياتهم مع استراتيجية المؤسسة بغية تحقيق أهدافهم المتمثلة في تقديم أفضل الخدمات للعاملين بأقل التكاليف باستخدام الحاسوب والانترنت"².

كما أن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تعبر على منهجية جديدة تقوم على الاستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة وظائف إدارة الموارد البشرية³.

بناء على ما سبق يتضح لنا بأن الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هي إدارة المؤسسة لمواردها البشرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف مكوناتها على جميع ممارساتها بغية تحسين أدائها.

2.1.II- مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

تسعى المنظمات إلى تحقيق الميزة التنافسية باتباع عدة طرق وأساليب، من بينها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارتها لمواردها البشرية والتي تمنح لها العديد من المزايا من بينها:⁴

- أداء مختلف العمليات بشكل سريع وبدقة متناهية، مما يؤدي إلى تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية.
- اتخاذ قرارات دقيقة في المؤسسة نتيجة توحيد الإجراءات.
- تخفيض تكاليف المعاملات والجهد.
- تمنح خبراء الموارد البشرية الوقت الكافي لمعالجة القضايا الاستراتيجية.
- تسمح لإدارة الموارد البشرية بعقد العديد من الصفقات بأقل المشاكل.
- تسهل الحصول على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية.
- تعمل على خلق فرق افتراضية بين جميع أفراد المؤسسة والأطراف الخارجية بهدف تبادل المعلومات وتحقيق مزيد من التعاون والتفاعل.

3.1.II- وظائف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

تعد وظائف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نفس وظائف إدارة الموارد البشرية، لكن الاختلاف يمكن في الطرق والأساليب المستخدمة في تلك الوظائف والتي نذكر منها:

■ التوظيف الإلكتروني:

لقد سمحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتوفير المواقع المتخصصة في عروض العمل عن طريق الأنترنت بالتعاون مع مكاتب التشغيل، حيث يتم الرد على طلبات العمل والقيام بالمهام الإدارية المتعلقة بها إلكترونياً، كما يمكن أن تجرى مقابلات العمل مع طالبي العمل عبر الأنترنت بهدف توفير الجهد والوقت عليهم وعلى القائمين على إدارة الموارد البشرية.

ويعرفه **Edwin B. Flippo** بأنه: " استخدام المؤسسة موقع الويب الخاص بها أو بمؤسسة أخرى (طرف ثالث)، وكذلك استخدام قاعدة بيانات السير الذاتية، محرك البحث والتسويق، منصات وسائل الإعلام الاجتماعية، لملء الشواغر"⁵.

ويقصد بالتوظيف الإلكتروني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية التوظيف من خلال الإعلان عن الوظائف الشاغرة وإرسال طلبات العمل والسير الذاتية عبر شبكة الأنترنت.

■ التكوين الإلكتروني:

لقد ساهمت الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في ظهور ثورة حقيقية خاصة في مجال التكوين، حيث أصبحت المنظمات تعتمد على التقنيات التكنولوجية والتعليم الإلكتروني لتكوين موظفيها عن بعد للقيام بوظائفهم على أكمل وجه وتأهيلهم لمواجهة متطلبات الاقتصاد الرقمي⁶.

وتعرفه شركة **Cisco System** بأنه: " عملية التكوين باستخدام شبكة الأنترنت المعتمدة على بث ونشر المحتويات في أشكال مختلفة، إدارة العملية التكوينية ومجموعة المتدربين عبر الشبكة، وجود مختصين في تطوير وتنمية المحتويات، فعملية التكوين الإلكتروني تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى التكوين والتعلم ويتم ذلك بطريقة سريعة وبتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى إشراكهم في العملية التكوينية"⁷.

كما يقصد به: " القدرة على الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة بسهولة ويسر وبما يوفر الوقت والمال أو الاستخدام الفعال لهذه التقنيات لتطوير وتحسين النظام التقليدي وخلق أشكال جديدة من أنظمة التعليم الحديثة"⁸.

مما سبق ذكره يتضح لنا أن التكوين الإلكتروني هو استخدام المنظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تكوين الموظفين عن طريق الأقراص المضغوطة، أو عبر شبكة الأنترنت بهدف تحسين أداؤهم.

■ تقييم الأداء والتعويض الإلكتروني:

يعد تقييم الأداء الإلكتروني من المهام الرئيسية للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية حيث يتم من خلاله تقييم أداء الموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل يسمح للمؤسسة من تعزيز ميزتها التنافسية للبقاء والاستمرار في العمل مقارنة بالمنافسين، أما التعويض الإلكتروني فيهدف لتحقيق الانسجام بين إدارة الموارد البشرية وبين الأجور من خلال اعتماد النظام

الإلكتروني في احتساب الأجور وتسليم الرواتب، مما يساعد المؤسسات على سرعة الاستجابة لكافة التغيرات ذات العلاقة بهذا المجال مع تجنب الأخطاء والمشكلات المرافقة لهذه العملية⁹.

II.1.4- العوامل المؤثرة في اعتماد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية:

يتأثر اعتماد المؤسسات على الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بعدة عوامل نذكر منها:¹⁰

- ✓ الاتصالات الشخصية: التواصل العميق للتكنولوجيا هو المحرك الرئيسي للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، حيث يساعد على فهم التكنولوجيا الجديدة من قبل الجهات التنظيمية بشكل صحيح.
- ✓ تعدد معارف ومهارات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عامل مهم من أجل اعتماد تطبيق التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية.
- ✓ تكاليف تنفيذ النظام والموارد المتاحة: تعتبر الميزانية عامل مهم من أجل اعتماد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، فكلما توفرت بشكل كاف كلما كان من الممكن استخدام أي تقنية جديدة.
- ✓ دعم الإدارة العليا: حيث المنظمة التي توفر صناع القرار الذين هم عرضة لإعادة الهيكلة في المقام الأول، هم أيضا عرضة لتبني ابتكارات مثل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.
- ✓ حجم المنظمة: حيث كلما كانت المؤسسة حجمها أكبر كلما كانت أكثر قدرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

II.2-قراءة نظرية حول جودة الخدمات الصحية:

تعد جودة الخدمات الصحية من الحاجات الضرورية لقدرتها على تلبية المتطلبات والاحتياجات المعلنة والغير المتوقعة من طرف المرضى وذلك داخل المستشفى أو خارجه، الأمر الذي ساهم في زيادة مكانتها وأهميتها لدى المجتمع.

II.2.1-تعريف الخدمات الصحية:

يقصد بالخدمات الصحية بأنها: " جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة سواء كانت علاجية موجهة للأفراد أو وقائية موجهة للمجتمع والبيئة، أو انتاج الأدوية والمستحضرات الطبية والأجهزة التعويضية وغيرها بهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين وعلاجهم ووقايتهم من الأمراض المعدية"¹¹.

وتنحصر الخدمات الصحية عموما في نوعين هما:¹²

- الخدمات الوقائية: وهي الخدمات التي تهدف إلى وقاية الإنسان من الأمراض والأوبئة.
- الخدمات العلاجية: تهدف إلى القضاء على الأمراض ومعالجتها من خلال الفحص والتشخيص والعلاج.

II.2.2- مفهوم جودة الخدمات الصحية:

تعرف جودة الخدمات الصحية بأنها: " تحقيق أفضل نتيجة لكل مريض وتجنب المضاعفات التي قد يسببها الطبيب المعالج، ثم الاهتمام بالمريض وذويه بصورة تحقق التوازن بين ما أنفقه المريض وما حصل عليه من فوائد، إضافة إلى ضرورة التوثيق المعقول للعملية التشخيصية والعلاجية"¹³.

كما عرفها Kotler بأنها: " مستوى الإدراك المتحقق من نتائج الأداء عن الخدمة الصحية قياسا بما كان عليه من السابق"¹⁴

ويتجسد الاهتمام بجودة الخدمات الصحية من خلال تحديد أبعاد جودة الخدمات الصحية التي تعتبر بدورها مؤشرات لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية.

II.3- أبعاد جودة الخدمات الصحية:

لقد تم التوصل إلى خمسة محددات أساسية تستخدم لقياس جودة الخدمات الصحية تم تقديمها في شكل مقياس عام أطلق عليه (SERVQUAL) الذي يستخدم مرتين، الأولى لقياس الجودة المتوقعة من طرف الزبون التي تكون قبل حصوله على الخدمة الصحية أما الثانية فتكون بعد حصوله على الخدمة الصحية من خلال قياس الجودة المدركة، وبعدها يتم المقارنة بينها لتحديد الفجوات التي تعبر عن مدى رضا الزبون عن الخدمة المقدمة.¹⁵

ويعتبر مقياس يعتبر مقياس (SERVPERF) معدل لمقياس (SERVQUAL) الذي يقوم بقياس جودة الخدمة مستبعدا توقعات الزبون وتركيزه فقط على الأداء الفعلي أي الجودة المدركة.¹⁶

وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:¹⁷

- ✓ **الملموسية:** وتمثل في القدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات الاتصال.
- ✓ **الاعتمادية:** وتعني القدرة على تقديم الخدمات الصحية بدرجة عالية من الدقة.
- ✓ **الاستجابة:** وتعني قدرة مقدمي الخدمة الصحية على الاستجابة السريعة لطلبات المرضى.
- ✓ **الأمان:** تشير إلى المميزات والخصائص المتعلقة بموظفي المستشفيات وذلك من حيث المعرفة والقدرة على تقديم خدماتهم للمرضى.

✓ **التعاطف:** يشير هذا البعد إلى درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بكل مريض.

وبناء على ما سبق نستنتج أن جودة الخدمات الصحية تهدف إلى كسب رضا وولاء المرضى للمؤسسة الصحية من خلال تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تضمن الصحة النفسية والجسدية للمستفيدين منها كما أنها تساعد المؤسسات الصحية على القيام بأعمالها بكفاءة وفعالية.

III- الطريقة والأدوات:

III.1- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في إطارات المؤسسة العمومية الاستشفائية شعبان حمدون بمغنية من أطباء، شبه طبيين وإداريين، حيث تم تسليم 100 استبانة بطريقة عشوائية، حيث بلغت نسبة الاسترداد للبيانات 100% بتعداد 100 استبانة.

واشتمل الاستبيان على ثلاث أجزاء الأول منها تعلق بالمعلومات الشخصية للمستوجب أما الجزء الثاني فيتعلق بالمتغير المستقل المتمثل في أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، أما الجزء الثالث فيتعلق بالمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمات الصحية.

III.2- أدوات التحليل الإحصائي:

لتحليل إجابات الأفراد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية **SPSS 26**، أما الوسائل المستخدمة فكانت كالآتي:

- **معامل الثبات:** الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أين يعطي نفس النتائج في حالة إعادة تطبيقه على نفس العينة، حيث استخدمنا معامل الثبات اعتمادا على طريقة ألفا كرو نباخ **Cronbach's Alpha**.

- **التكرارات:** لمعرفة تكرار اختيار كل إجابة من الإجابات المقترحة في الاستبيان.

- **النسب المئوية:** لتحديد نسبة اختيار كل بدائل أسئلة الاستبيان.

- **المتوسط الحسابي:** للحصول على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان، أي حساب القيمة التي يعطيها أفراد عينة الدراسة لكل عبارة أو مجموع من العبارات.

- **الانحراف المعياري:** يمثل انحراف القيم عن متوسطها الحسابي.

- **معامل الارتباط لبيرسون:** لقياس صدق الاتساق الداخلي بين العبارات والمحور التي تنتمي إليه كما يستخدم في تحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.

- **معامل التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov):** للتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات المستخلصة من إجابات أفراد عينة الدراسة وبالتالي إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية.

- **تحليل الانحدار الخطي البسيط والانحدار الخطي المتعدد:** يعتمد تحليل الانحدار الخطي على قياس المعلومات التالية:

- **R^2** لتحديد ما يفسره المتغير المستقل من المتغير التابع.

- **T** لتحديد درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

- **F** لتحديد جودة توفيق النموذج.

III.3- صدق وثبات أداة الدراسة:

أ- صدق أداة الدراسة:

للتأكد من قدرة الاستبيان على قياس ما صمم فعلا لقياسه تم الاستعانة باختبار صدق الاتساق الداخلي لأداة جمع البيانات وذلك بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة من العبارات مع المحور الذي تنتمي إليه، وذلك استنادا على مخرجات برنامج

SPSS 26.

تعتبر محاور الدراسة صادقة لما وضعت لقياسه، نظرا لأن معاملات الارتباط دالة عند المستوى (0,01).

ب- ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخراج قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيري الدراسة وللاستبيان ككل والذي يعد الأكثر استعمالا من قبل الباحثين لقياس ثبات فقرات الاستبيان، وقد بلغ معامل الثبات لكل فقرات الاستبيان (0,931) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة.

IV- النتائج ومناقشتها:

1.IV- تحليل متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة:

الجدول التالي يوضح نتائج تحليل متغيرات الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي (يمثل درجة الموافقة على كل محور من محاور الدراسة) والانحراف المعياري يفسر مدى تشتت إجابات أفراد العينة).

الجدول (1): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

تسلسل الفقرات	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
07-01	التوظيف الإلكتروني	3.536	0.610
13-08	التكوين الإلكتروني	2.610	1.039
18-14	تقديم الأداء والتعويضات إلكترونيا	2.030	0.823
18-01	الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية	2.725	0.677
37-19	جودة الخدمات الصحية	2.621	0.805

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة لا تلتزم بالتوظيف الإلكتروني للموارد البشرية بالشكل المطلوب وذلك ما دلت عليه قيمة المتوسط الحسابي 3.536 بانحراف معياري قدره 0.610 للبعد الأول لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، أما قيمة المتوسط الحسابي للبعد الثاني المتمثل بمدى اهتمام المستشفى بتكوين الموارد البشرية إلكترونيا فكانت تساوي 2.610 بانحراف معياري قدره 1.039. وتدل هذه القيم على عدم اهتمام إدارة المستشفى محل الدراسة بالتكوين الإلكتروني لمواردها البشرية من وجهة نظر المبحوثين.

أما فيما يخص البعد الثالث المتعلق بمدى اهتمام المستشفى محل الدراسة بتقييم أداء وتعويضات مواردها البشرية إلكترونيا فكانت قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذا البعد على التوالي: 2.030 و 0.823 وهي قيم تدل على أن أغلبية وجهات النظر تتفق على عدم التزام المستشفى بتقييم أداء وتعويضات إلكترونيا.

أما فيما يتعلق بالبعد الرابع المتمثل في جودة الخدمات الصحية فكانت آراء أغلبية أفراد عينة الدراسة سلبية، أي أن المبحوثين غير متفقين على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى محل الدراسة، وهذا ما دلت عليه قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على التوالي 2.621 و 0.805.

من خلال النتائج مجتمعة نستنتج أن المستشفى محل الدراسة لا يقوم بتوظيف الموارد البشرية إلكترونيا بالشكل المطلوب كما أنه لا يقوم بتكوين موارده البشرية إلكترونيا ولا يستخدم الطرق الإلكترونية في تقييم الأداء وفي حساب التعويضات المتعلقة بالأجور والحوافز، وهذا ما انعكس سلبا على أداء الموارد البشرية وبالتالي انعكس سلبا على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة.

2.IV - اختبار الفرضيات:

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة قمنا بإجراء اختبار **Kolmogorov-Smirnov** من أجل التحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ومن خلال النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكننا استخدام الاختبارات المعلمية.

1.2.IV - اختبار الفرضية الرئيسية:

○ **الفرضية الصفرية H_0** : "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الصحية محل الدراسة".

○ **الفرضية البديلة H_1** : "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الصحية محل الدراسة".

من أجل اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، لقياس أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (2): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الصحية محل الدراسة

المتغير المستقل	معامل الانحدار (β)	قيمة (T) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig)
الثابت (0β)	0.786	2.830	0.006
الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية	0.673	6.805	0.000
قيمة (F) المحسوبة		46.312	
معنوية (F)		0.000	
معامل الارتباط البسيط (R)		0.566	
معامل التفسير (R^2)		0.321	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان SPSS

يوضح الجدول أعلاه ما يلي:

- ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي البسيط وما يؤكد ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (46.312) بقيمة احتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ونظرا لصلاحية النموذج يمكننا اختبار أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة.

- تشير قيمة معامل الارتباط البسيط (R) البالغة (0.566) بأنه توجد علاقة قوية وإيجابية وطردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية وهذا ما يدل على أن زيادة الاهتمام بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية في الاتجاه نفسه في المؤسسة الصحية محل الدراسة.
- ثبوت معنوية معامل الانحدار (β) لمتغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، و عليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية، و ما يؤكد ذلك قيمة (T) المحسوبة و البالغة (6.805) بقيمة احتمالية (0,000) و هي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، و في ظل هذه النتائج سنرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة $H1$ التي تنص على: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة".
- تشير قيمة معامل التفسير (R^2) البالغة (0.321) بأن متغير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية يفسر ما نسبته (32.1%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط.

IV.2.2- اختبار الفرضيات الفرعية:

توجد ثلاث فرضيات فرعية للفرضية الرئيسية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد التوظيف الإلكتروني للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة".
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد التكوين الإلكتروني للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة".
 - **الفرضية الفرعية الثالثة:** " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد تقييم الأداء والتعويضات إلكترونيا وجودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة".
- لاختبار صحة هذه الفرضيات قمنا باستخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لقياس أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الصحية محل الدراسة، والجدول (3) يوضح ذلك:

جدول (3): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لقياس أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (التوظيف الإلكتروني، التكوين الإلكتروني، تقييم الأداء والتعويضات إلكترونياً) على جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الصحية محل الدراسة.

المتغير المستقل	معامل الانحدار (β)	قيمة (T) المحسوبة	الدلالة الإحصائية (Sig)
الثابت (θ_0)	0.761	1.875	0.064
بعد التوظيف الإلكتروني	0.230	1.867	0.065
بعد التكوين الإلكتروني	0.159	1.663	0.100
بعد تقييم الأداء والتعويضات إلكترونياً	0.312	2.752	0.007
قيمة (F) المحسوبة		15.444	
معنوية (F)		0.000	
معامل الارتباط المتعدد (R)		0.571	
معامل التفسير (R^2)		0.326	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان SPSS

يوضح الجدول أعلاه ما يلي:

- ثبوت صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد وما يؤكد ذلك قيمة (F) المحسوبة والبالغة (15.444) بقيمة احتمالية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ونظراً لصلاحية النموذج يمكننا اختبار أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة.
- تشير قيمة معامل الارتباط البسيط (R) البالغة (0.571) بأنه توجد علاقة إيجابية وطردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، بين المتغير التابع جودة الخدمات الصحية وكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وهذا يعني أن زيادة الاهتمام في أي بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية سيؤدي وبالاتجاه نفسه إلى تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الصحية محل الدراسة.
- ثبوت معنوية معامل الانحدار (β) للأبعاد الثلاثة للمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، و عليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، للأبعاد (التوظيف الإلكتروني، التكوين الإلكتروني، تقييم الأداء والتعويضات إلكترونياً) على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة، و ما يؤكد ذلك قيمة (T) المحسوبة لهذه الأبعاد و البالغة (1.867، 1.663، 2.752) على التوالي، و في ظل هذه النتائج سنرفض الفرضيات الصفرية و نقبل الفرضيات البديلة H1 التي تنص على:
- الفرضية الفرعية الأولى: " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد التوظيف الإلكتروني للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد التكوين الإلكتروني للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما بين بعد تقييم الأداء والتعويضات إلكترونيا وجودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة.
- تشير قيمة معامل التفسير (R^2) البالغة (0.326) بأن أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تفسر ما نسبته (32.6%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسة الصحية محل الدراسة، أما النسبة المتبقية فإنها تعزى إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

IIV- الخلاصة:

فيما يلي النتائج التي استخلصت من الدراسة الميدانية والتي تمت على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية "شعبان حمدون" بمغنية فهي:

نظرا للموقع الاستراتيجي التي تحتله المؤسسة العمومية الاستشفائية "شعبان حمدون" بمغنية على مستوى ولاية تلمسان، ونظرا إلى التحديات الكبرى التي تواجهها من خلال الكوادر البشرية التي تمتلكها، فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بالمؤسسة لا يحتل المكانة الاستراتيجية اللائقة بها.

عدم اعتماد المؤسسة العمومية الاستشفائية "شعبان حمدون" بمغنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارتها لمواردها البشرية، وغياب استراتيجية واضحة من طرف القائمين على المستشفى من أجل التخلي عن ممارسات الإدارة التقليدية للموارد البشرية وتبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

أما فيما يخص جودة الخدمة الصحية فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

تتميز المؤسسة العمومية الاستشفائية "شعبان حمدون" بمغنية بتقديم خدمات صحية ذات جودة منخفضة من وجهة نظر مقدمي الخدمة، حيث يبذل الطاقم الطبي والشبه طبي والإداري مجهودات كبيرة رغم ضغوطات العمل وعدم الرضا على بيئة العمل وعدم وجود تنمية مستمرة لمهاراتهم وقدراتهم لتقديم تغطية طبية فعالة للمرضى وبالحرص على توفير الحد الأدنى المضمون من أبعاد جودة الخدمات الصحية بما يجلب للمستفيد حالة من الارتياح النسبي.

وفي الأخير وانطلاقا من نتائج الدراسة يمكننا القول بأن هناك علاقة ارتباط قوية بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وجودة الخدمات الصحية، كما أنه توجد علاقة تأثير قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (التوظيف الإلكتروني، التكوين الإلكتروني، تقييم الأداء والتعويضات إلكترونيا) على جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمستشفى محل الدراسة، وهذا ما يؤكد الحكم على عدم توظيف الموارد البشرية إلكترونيا بالشكل المطلوب، وعدم وجود تنمية شاملة ومستمرة للموارد البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونقص كفاءة أنظمة تقييم الأداء الإلكتروني ونظام التعويضات الإلكتروني، الأمر الذي ساهم في تدني جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "شعبان حمدون" بمغنية.

- ✓ ضرورة توظيف الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل في المؤسسات الصحية.
- ✓ ضرورة سعي المؤسسات الصحية إلى تنمية مواردها البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تشجيع برامج التدريب والتكوين في هذا المجال.
- ✓ تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في مختلف المؤسسات الصحية من خلال تأهيل وتدريب الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.
- ✓ توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات الصحية من خلال رصد الميزانيات المالية الكافية وتهيئة البنية التحتية اللازمة.
- ✓ تحديث الأجهزة والشبكات والبرامج باستمرار لمواكبة التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولضمان صلاحيتها من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات الصحية.
- ✓ ضرورة نشر مفهوم جودة الخدمات الصحية في جميع المصالح الصحية عن طريق استخدام وسائل التوعية لغرس بيئة ومفاهيم وطرق تحسين الجودة في المؤسسات الصحية، وضرورة تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الأقسام والمصالح لتقديم خدمات للمريض ذات جودة عالية وعدم اقتصرها على بعد من أبعادها، أو مصلحة دون المصالح الصحية الأخرى حتى يشعر المريض بالراحة والاهتمام.
- يمكن القول أن الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها على إدارة الموارد البشرية يساهم في زيادة الإنتاجية والفعالية في الأداء، وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة بالمؤسسات الصحية.

- الإحالات والمراجع:

- ¹. Tyson S , Parry E.(2011), **Desired goals and actual outcomes of e-HRM**. human Resouce Management Journal, P3.
- ². محمد قريشي، عادل بومجان، محمد رشدي سلطاني، (2017)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: المفاهيم، المتطلبات، ودورها في تطوير الإدارة، مجلة العلوم الإنسانية، (47)، جامعة بسكرة، ص155.
- ³. علي السلمي. (2007). إدارة الموارد البشرية: منظور استراتيجي. الدار الجامعية. الإسكندرية. ص336.
- ⁴. ثلجة بوخاري، رفيقة لقرب، (2017)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة كوندور الكترونيكس، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، (03)، جامعة المسيلة، ص65.
- ⁵. Avinash S.Kapse And other .(2013), **E-recruitment**. International journal of Engineering And Advanced Technology (IJEAT), (01), P211.
- ⁶. فيصل فقير، (2020)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية E-HRM في المنظمة - مدخل نظري-، مجلة الاقتصاد والبيئة، 03(02)، ص138.
- ⁷موقت س. (2005)، استخدام التعليم الإلكتروني في تنمية المعرفة في الجامعات العربية: التحديات والآفاق المستقبلية، المؤتمر العربي الأول: الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة، مصر، ص211.
- ⁸. مراد زايد، علي حسين، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كأحد مداخل إدارة المعرفة: دراسة حالة شركة جازي للاتصالات، مجلة رؤى اقتصادية، (10)، جامعة الوادي، الجزائر، ص244.

- ⁹. محمد قريشي، عادل بومجان، (2017)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية: المفاهيم، المتطلبات، ودورها في تطوير الإدارة، مجلة العلوم الإنسانية، (47)، جامعة بسكرة، الجزائر، ص ص 156-157.
- ¹⁰. Henze M. (2013), **E-HRM Innovation Adoption in an Emerging Economy, An Actor Perspective** (Master Of Science Thesis). INDONESIA, University Of Twente, PP 14-17.
- ¹¹. محمد عدنان مريزق. (2012). مداخل في الادارة الصحية. عمان. ص 35.
- ¹². علي مكيد، فريدة بن عياد، (2016)، واقع نظام جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العمومية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، (06)، ص 10.
- ¹³. وفاء علي سلطان، (2012)، أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، 05(10)، بغداد، ص 84.
- ¹⁴. سيد علي العنزي. (2009). الإدارة الصحية. الطبعة الأولى. دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان. ص 233.
- ¹⁵. الطاهر ميمون، عبد القادر الشارف، (2018). أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية في تحسين جودة الخدمة المقدمة: حالة مستشفيات ولاية الأغواط، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، (05)، ص 40.
- ¹⁶. نصر الدين بن نذير، فائزة بعليلش، (2015)، أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسات العمومية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدينة، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدينة، (03)، ص 196.
- ¹⁷. باديس بوخلوة، سهيلة قمو، (2016)، أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقوت، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، (05)، ص 08.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

أبو بكر بحري ، نور الدين راوي (2021)، تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كآلية لتحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية "شعبان حمدون" بمغنية ، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06(العدد 02)، الجزائر: جامعة الوادي، الوادي، الجزائر ص.ص 209-224.

SCAN ME