

أثر أبعاد رأس المال التنظيمي على جودة الخدمة الصحية في المؤسسات العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي جيجل

The Impact of Organizational Capital Dimensions on Health Service Quality in Public Hospitals: a Case Study on the Public Hospital, Muhammad Al-Siddiq bin Yahya, Jijel

بورويينة عزيز¹، عقون شراف^{2*}

¹المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف ميله، مخبر الدراسات الاقتصادية للمناطق الصناعية في ظل الدور الجديد للجامعة -حالة برج بوعرييج، bourouina@centre-univ-mila.dz

²المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف ميله، مخبر دراسات استراتيجيات التنوع الاقتصادي لتحقيق التنمية المستدامة، aggoun.charaf@yahoo.fr

النشر: 2021/06/30

القبول: 2021/06/29

الاستلام: 2021/05/09

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز اثر أبعاد رأس المال التنظيمي والمتمثلة في الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، نظم المعلومات على جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الاستشفائية العمومية، حيث تم التركيز على دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل، من خلال بناء استبيان وتوزيعه على عينة من المستخدمين في المؤسسة والبالغ عددهم 75 مستخدم وتحليل بياناتها بواسطة برنامج spss، وقد أفضت هذه الدراسة إلى وجود اثر لرأس المال التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في هذه المؤسسة، كما أوصت هذه الدراسة بضرورة الاهتمام بالجوانب غير الملموسة في المؤسسات الصحية العمومية وخاصة التنظيمية منها.

الكلمات المفتاح: رأس المال التنظيمي، جودة الخدمة الصحية، المؤسسة الصحية، الهيكل التنظيمي، نظم المعلومات، الثقافة التنظيمية.

Abstract:

This study aimed to highlighted the organizational capital dimensions effect represented by, the organizational structure, organizational culture, and information systems, on health services quality in public hospital establishment, with the focus on case of Jijel public hospital, where we have designed and distributing a questionnaire to a representative sample of 75 worker, and analyzed its data by using the spss program. This study concluded in the existence of organizational capital dimensions impact on health services quality in the public hospital of Jijel and it's recommended that public health establishments paying attention to the intangible aspects, especially the organizational capital.

Keywords: organizational capital, health services quality, organizational structure, information systems, organizational culure, public health institution.

1. مقدمة

لقد أصبح رأس المال الفكري يمثل أهم أصول المنظمة الحديثة، ومن بين أهم مكونات رأس المال الفكري التي يبقى لها وزن معتبر في تحقيق أهداف المنظمة رأس المال التنظيمي بما يتضمنه من عناصر جوهرية لها أثار واضحة في نجاح المؤسسات الحديثة، وعلى رأسها المؤسسات الصحية، التي تنعكس فيها بشكل جلي أثار رأس المال التنظيمي على مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة للمريض، حيث تعتبر مكونات رأس المال التنظيمي والمتمثلة في الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، ونظم المعلومات، من بين أهم العناصر التي يمكن أن ينعكس واقعها على جودة الخدمة الصحية المقدمة للمريض، وعلى مستوى أداء المؤسسات العمومية الصحية، نجد أن أغلب المسيرين لا يولون أهمية لأبعاد هذه العناصر. وبالمقابل يوجد شبه إجماع على ضعف مستوى جودة الخدمات المقدمة في هذه المؤسسات من طرف المرتفقين بالرغم من الإمكانيات المادية المسخرة لهذا القطاع، الأمر الذي يثير الشكوك حول علاقة واقع رأس المال التنظيمي ومستوى الجودة في المؤسسات العمومية الإستشفائية.

1.1. الإشكالية: بالنظر إلى مشكلة الجودة التي تبقى مطروحة دوماً في المؤسسات العمومية الإستشفائية بالرغم من الدعم المالي والمادي التي تحصلت عليه من أجل تحسين الخدمة المقدمة، ومع بروز إشكالية التنظيم فيها كأحد أهم العوائق التي تواجه تحقيق الجودة نطرح التساؤل التالي:

- هل يؤثر رأس المال التنظيمي على مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة العمومية الإستشفائية؟
ويتمخض من هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة فيما يلي:

- هل يوجد اثر للهيكل التنظيمي على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية.

- هل يوجد اثر للثقافة التنظيمية على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية.

- هل يوجد اثر لنظم المعلومات على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الإستشفائية.

2.1. الفرضيات: ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية نضع الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد رأس المال التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05 بالمائة على جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.

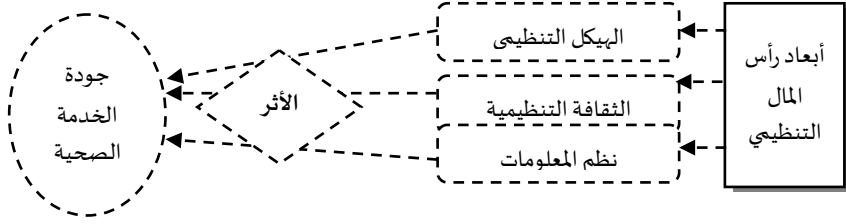
• الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي عند مستوى معنوية 0.05 على جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية عند مستوى معنوية 0.05 على جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات عند مستوى معنوية 0.05 على جودة الخدمة الصحية المقدمة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة.

3.1. نموذج الدراسة: تم وضع النموذج التالي:



ميدانية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة، وذلك من خلال توزيع استبانته على عدد من العاملين ومن تم إجراء عملية معالجة البيانات وتحليلها، وقد أكد وجود علاقة تأثير وارتباط قوية وموجبة وذات دلالة إحصائية بين رأس المال الهيكلي وبين تحقيق الأداء المتميز (بن واضح، 2018، صفحة 321.342).

● دراسة يوسف مريم حاولت الباحثة دراسة أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي - جامعة باتنة¹ نموذجاً وقامت باستخدام أداة الاستبيان الذي تم توجيهه لأعضاء هيئة التدريس في جامعة باتنة، وقد توصلت الباحثة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين رأس المال الهيكلي والمتمثل في القدرات التنظيمية ونظم المعلومات مع جودة التعليم العالي وصلت إلى 0.69 بالمائة، ومتجاوزة بذلك رأس المال البشري ورأس المال الزبوني (يوسف، 2015-2016).

● دراسة نادية حماش حاولت الباحثة دراسة كيفية مساهمة رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مع إجراء دراسة حالة على مؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة من خلال استخدام أداة الاستبيان(حماش، 2016) وقد خلصت إلى المساهمة النسبية لأبعاد رأس المال الفكري في إمكانية تبني وتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة نقاوس للمصبرات وعلى رأسها رأس المال التنظيمي.

● دراسة يحيى فاطمة الزهراء حاولت الباحثة دراسة دور رأس المال الفكري في تعزيز جودة الخدمات البنكية- دراسة ميدانية في البنوك

4.1.4. منهج وأدوات الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإثراء الجانب النظري حول متغيرات الدراسة، كما تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي كانت مكونة من 47 سؤال 30 منها خصصت لإبعاد رأس المال التنظيمي و 17 خصصت لجودة الخدمة الصحية تم توزيعها على عينة من موظفي المؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي جيجل من اجل جمع البيانات ثم العمل على تحليلها إحصائياً بواسطة برنامج SPSS.

5.1. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- إبراز العلاقة الحقيقية بين رأس المال التنظيمي وجودة الخدمة الصحية.
- بيان أهمية الاهتمام برأس المال غير المادي قصد الارتقاء بجودة الخدمة الصحية.
- إظهار قيمة الأصول اللامادية مقابل الأصول المادية في المنظمة الصحية.

6.1. أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الدراسة من حيث أنها تثير الانتباه إلى العلاقة القوية بين تحسين جودة الخدمة الصحية وضرورة الاهتمام بالأصول الناعمة في المؤسسة الصحية وعلى رأسها رأس المال التنظيمي.

7.1. الدراسات السابقة: بعد البحث الذي قمنا بإجرائه تحصلنا على دراسات مشابهة وشاملة لرأس المال التنظيمي تحت غطاء رأس المال الفكري وعلاقته بالجودة كالآتي:

● دراسة الهاشمي بن واضح وآخرون فيها دراسة أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسات الاقتصادية حيث قام بإجراء دراسة

وتنسيق المهام، حيث ينشأ عن ذلك فرق العمل وكيانات تنظيمية وهيكلية في المنظمة.

● **المقاربة الثانية:** ضمن هذه المقاربة يكون رأس المال التنظيمي نتيجة للتناسب ما بين قيم وأعراف المنظمة والتزاماتها، ويتقوى رأس المال التنظيمي من خلال التزام المنظمة وتمسكها بالرؤية والقيم.

● **المقاربة الثالثة:** ينشأ رأس المال التنظيمي نتيجة المعلومات التنظيمية المتراكمة لدى المنظمة، وهو ما يفسر زيادة المنظمات الأقدم.

● **المقاربة الرابعة:** ترى هذه المقاربة أن رأس المال التنظيمي يتمثل في المعلومات المتجسدة في العمليات والممارسات والهياكل التنظيمية، حيث يتكون نتيجة لتفاعل معلومات المؤسسة التي تعمل على الدمج وخلق التفاعل بين رأس المال البشري وأصول رأس المال المادي ضمن نسق معين.

2.1.2. تعريف رأس المال التنظيمي

حسب **Mc Ebroy** يمثل رأس المال التنظيمي كل الأشياء غير المادية التي تدعم رأس المال البشري وتبقى في المنظمة (غالب، 2007، صفحة 11)، كما يرى **Roos 2001** أن رأس المال التنظيمي يتكون من العمليات الإدارية، وأنظمة المعلومات، والهيكلي التنظيمي، وأي أصول غير ملموسة تمتلكها الشركة ولكنها لا تظهر في ميزانيتها (**Roos**) (**G, Bainbridge. A, & Jacobsen. K, 2001, p. 23**).

وعليه فرأس المال التنظيمي ينشأ عن توظيف المعرفة التي ينتجها رأس المال البشري من خلال عمليات تخزينها وتطبيقاتها في شكل أنظمة وعمليات أو إجراءات... الخ، كما أنه يتعلق بعملية التنظيم في المؤسسة ويتجسد في الهيكل التنظيمي وما يتضمنه من علاقات ومستويات وأنماط تقسيم السلطة، كما أن رأس المال الهيكلي يعكس تجربة المنظمة من خلال الثقافة التنظيمية للمنظمة، والتي تعتبر نتاج تفاعل

العمومية بمدينة المدينة (يحياوي، 2017) واعتمدت على أداة الاستبيان من خلال توزيعها على عينة الدراسة المتمثلة في العملاء على مستوى البنوك العمومية بمدينة المدينة مكونة من 50 شخصا يشرفون على تقديم الخدمات المصرفية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود تأثير واضح لرأس المال الفكري في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

● **دراسة **Najihah Abdul Rahim & al** حاول** الباحث استكشاف أثر رأس المال الهيكلي على الأداء التنظيمي، من خلال دراسة حالة شركة **Berhad Telekom Malaysia** وقد تم الاعتماد على أداتي الاستبيان والمقابلة في تحقيق ذلك وخلصت الدراسة إلى أهمية رأس المال الهيكلي في الشركة وأثره البالغ على كل من أصحاب العمل والموظفين في أن واحد (**Najihah**) (2011).

2. الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

1.2. رأس المال التنظيمي

1.1.2. تطور مفهوم رأس المال التنظيمي

استخدم مفهوم رأس المال التنظيمي **Orgnatzational capital** لأول مرة سنة (1980)، حيث ورد ضمن بحث قدمه كل من **Visschler & Prescott** بعنوان رأس المال التنظيمي، كما قام كل من **Lynch&Black** سنة (2005) بالتوسع في هذا المفهوم من خلال توضيح بحث **Visschler & Prescott** حول رأس المال التنظيمي، كما قام كل من **بروش ليف وراذ كريشنان (1980)** بتلخيص المقاربات المفسرة لرأس المال التنظيمي ضمن أربع مقاربات رئيسية هي (البطراوي، 2017):

● **المقاربة الأولى:** تشير هذه المقاربة إلى أن رأس المال التنظيمي هو عبارة عن المعلومات والمهارات التي يمتلكها الأفراد، والتي يتم على أساسها توزيع

5.1.2. المكونات الأساسية لرأس المال الهيكلي تتمثل المكونات الأساسية لرأس المال الفكري فيما يلي:

أولاً: الهيكل التنظيمي

يعرف الهيكل التنظيمي على انه البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة، فهو يبين التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تقوم بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنظمة، كما انه يوضح نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط السلطة وشبكات الاتصال فيها(العزاوي و حكمة، 2018، صفحة 65).

فالهيكل التنظيمي هو ذلك الرسم التصوري للعلاقات الرسمية وخطوط الاتصال ونقل المعلومات، وهو يوفر إطاراً يعمل من خلاله الأفراد، كونه ينظم العلاقات بين المستويات الإدارية ويوفر الرقابة على الأنشطة كما انه يوضح الأبعاد الرأسية والأفقية ويحقق التوازن بين المستويات الإدارية، وهنا يجب أن يعكس الهيكل التنظيمي أسلوب إدارة الأعمال ونمط الثقافة التنظيمية للمنظمة إضافة إلى خصائص البيئة المحيطة بها وأيضاً الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة لديها، وتوجد عدة مداخل في بناء الهياكل التنظيمية نوردتها فيما يلي(الزغبي و عادل، 2015، صفحة 221، 219):

- المدخل التقليدي: وفقاً لهذا المدخل يكون الهيكل التنظيمي في المنظمة الكفوءة قائماً على أساس السلطة الرسمية وعلى منهج البيروقراطية في التنظيم.

- المدخل النيوكلاسيكي: ركز هذا المدخل على التحول من النظرة السلبية للعاملين إلى النظرة الإيجابية، من حيث حثهم للعمل وإشباع حاجاتهم وتحقيق الرضا وتحملهم للمسؤولية والإبداع والابتكار والتميز في الأداء والتركيز على الحوافز.

الأفراد ضمن بيئتهم التنظيمية والعناصر الملموسة وغير الملموسة فيها، فهو يعبر عن جدارة المؤسسة وفعالية هيكلها الداخلي ومدى تناسقه وترابطه مع بعضه.

3.1.2. خصائص رأس المال التنظيمي

انطلاقاً من التعريفات المقدمة لرأس المال التنظيمي يمكن تلخيص أهم خصائصه في النقاط التالية:

- هو رأس مال ذو طبيعة لامادية يتمثل في المعرفة الصريحة لرأس المال البشري؛

- له ارتباط وثيق بعملية التنظيم كونه يتعلق أكثر بالجوانب التنظيمية في المنظمة؛

- رأس المال التنظيمي يشكل الهيكل الداخلي للمنظمة؛

- تكوين رأس المال التنظيمي في المنظمة يحتاج إلى فترة زمنية طويلة نسبياً؛

- يمثل البنية الارتكازية التي ينشط على أساسها رأس المال البشري في المنظمة؛

- تعتبر المعرفة الصريحة جوهر بناء رأس المال التنظيمي.

4.1.2. أهمية رأس المال التنظيمي

تكمن أهمية رأس المال الهيكلي في كونه يمثل البنية الارتكازية للمنظمة (يمثل بنائها الداخلي)، فمن غير المعقول تصور منظمة ليس لها هيكل تنظيمي بما يتضمنه من مستويات هيكلية ووظيفية، إضافة إلى نظم الاتصال ونظم العمليات وهيكل توزيع السلطة والمهام، بالإضافة إلى الثقافة التنظيمية، فهو على هذا النحو يعبر عن القوة التنظيمية للمنظمة كما انه يمثل القاعدة التي يمارس من خلالها رأس المال البشري أدواره، كما انه يمكن من تحقيق التناسق بين العناصر الحية والأصول الملموسة وغير الملموسة في المنظمة، وأكثر من ذلك فان هذا المكون الأصيل من أصول المنظمة أصبح يمثل مورداً مهماً في دعم استراتيجيات المنظمات(سعدون و العرابوي، 2004، صفحة 160).

إلى التأثير الإيجابي على سلوك أعضائها (بن عودة، 2018، صفحة 265).

فالثقافة التنظيمية على هذا النحو تعد منظومة من القيم والفلسفة التي تتبناها المنظمة اتجاه موظفيها والعملاء وطريقة انجاز المهام، كما تشمل على مجموعة من الافتراضات والمعتقدات التي يتبناها ويتقاسمها أفراد التنظيم، ويكون لها تأثير قوي ومباشر على سلوكهم وأدائهم لأعمالهم وعلاقاتهم برؤسائهم ومرؤوسهم وزملائهم والمتعاملين معهم، وتعكس هذه الثقافة درجة التماسك والتكامل بين أعضاء التنظيم.

وتتمثل أهمية الثقافة التنظيمية للمنظمة في النقاط التالية (محمد، 2014، صفحة 131، 130):

- تحقيق الهوية التنظيمية وتنمية الولاء التنظيمي والانتماء إلى المؤسسة؛

- تحقيق الاستقرار التنظيمي؛

- تحديد مجالات الاهتمام المشترك، والتعرف على الأولويات التنظيمية؛

- تعزيز الأدوار الإرشادية، وتقرير ما يجب أن يلتزم الأفراد به اتجاه المنظمة.

ويمكن حصر أهم أنواع الثقافة التنظيمية في الأنواع التالية: الثقافة البيروقراطية، الثقافة الإبداعية، الثقافة المساندة، ثقافة النفوذ، ثقافة الدور، ثقافة الفرد، ثقافة المهمة (مشنان، 2016، صفحة 67، 60):

ويمكن تلخيص أهم أبعاد الثقافة التنظيمية في النقاط التالية (بن عودة، 2018، صفحة 227، 228):

● **بعد الاحتواء والترابط:** ويقصد به مدى أهمية العمل بالنسبة للفرد، حيث يصبح العمل يمثل جزءا مهما من حياته ما يجعله على صلة وثيقة بالمنظمة، الأمر الذي يمكن من تحقيق الأهداف النهائية للمنظمة.

● **بعد الاتساق والتجانس:** ويقصد به مدى إيمان الأفراد بالقيم التي يعتنقونها في المنظمة

- المدخل البيئي: يرى هذا المدخل أن للبيئة تأثير كبير على الهيكل التنظيمي للمؤسسة من حيث استقرارها أو تغيرها، وبناء على طبيعة البيئة تتحدد نوعية الهيكل التنظيمي المناسب للمنظمة.

- مدخل تكنولوجيا المهام: يرى هذا المدخل أن لتكنولوجيا المهام في المنظمة تأثير كبير في بنيتها التنظيمية وفي نجاحها، وعليه قسمت أنشطة المؤسسات إلى ثلاث مستويات هي: الإنتاج الصغير، الإنتاج الواسع، شركات إنتاج العملية، وبناء على هذه التقسيمات يتم تحديد نوعية الهياكل التنظيمية المناسبة لذلك.

وتتمثل أبعاد الهياكل التنظيمية في: الرسمية، التخصص، التسلسل الهرمي، التنميط التعقيد، المركزية (الاحمدي، 2011، صفحة 57):

ثانيا: الثقافة التنظيمية

يرى R.HARISSON بان الثقافة التنظيمية هي المعتقدات والقيم المغروسة التي تسود المؤسسات وكذلك العادات الراسخة للطرق التي يجب أن يعمل بها الأفراد في المؤسسة (برنوطي، 2014، صفحة 107)، كما

يرى SHERMERHORN أن الثقافة التنظيمية عبارة عن نظام من القيم والمعتقدات يشترك فيها العاملون في المنظمة، حيث يتشكل هذا النظام وينمو ويزداد تعقيدا داخل المنظمة عبر الزمن أين يشكل المعايير التي يصعب مخالفتها (العميان، 2002، صفحة 311). كما يرى BOSSEMAN

بان الثقافة التنظيمية هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من العناصر أو القوى التي لها تأثير شديد على سلوك الأفراد (مقدم، 1994، صفحة 131). يعرفها Francesco&Gold بأنها مجموعة من القيم المشتركة التي تكونت من خلال تفاعل بين أعضاء المنظمة ومع الأطراف الخارجية عنها كالعملاء والموردين والموزعين وغيرهم، حيث يمكن أن تدفع ثقافة المنظمة القوية والصحيحة

شبكة من قنوات وخطوط الاتصال (اسلام و قايد، 2019، صفحة 277). من جهته عرفه Laudon بأنه مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها والتي بموجبها تتمكن المؤسسة من جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها قصد دعم عملية اتخاذ القرارات وتحقيق عمليات التنسيق، والمراقبة، وتحليل رؤيتها في إطار منظم (خلفي، 2008، صفحة 65).

ومن خلال التعريفات السابقة نستخلص الخصائص التالية لأنظمة المعلومات:

- الهدف من بناء أنظمة المعلومات هو صناعة المعلومة الملائمة من حيث خصائصها الكمية والنوعية والتي تدعم عملية اتخاذ القرارات في المنظمة.

- بالرغم من أن نظام المعلومات يتضمن مجموعة من العناصر المادية إلا أن جوهره يبقى لا ماديا كونه يرتكز على جمع وتخزين ومعالجة البيانات.

- يرتكز بناء نظم المعلومات الحديثة على تكنولوجيا المعلومات التي تتميز بكثافة المعرفة (تكنولوجيا الإعلام والاتصال، قواعد البيانات)، إضافة إلى الموارد البشرية.

- تتميز نظم المعلومات بكونها متنوعة وتوزع أجزائها على كافة هيكل المنظمة وعلى مستوياتها الإدارية المختلفة بالشكل الذي يحقق التنسيق بين مكوناتها.

ويمكن إيجاز أهمية نظم المعلومات في النقاط التالية (رجم، 2018، صفحة 37):

- تزايد أهمية المعلومات والمعرفة في المجتمعات الحديثة.

- اتجاه المنظمات الحديثة إلى زيادة التركيز على تطوير شبكات الاتصال والمعالجة الدقيقة، وظهور ما يسمى بنظم المعلومات الإلكترونية التي اختصرت الأعمال وقلصت حجم التكاليف وزادت من قدرة المنظمة على التكيف والمنافسة.

حيث تكون هذه القيم أكثر اتساقا كلما زاد وضوحها.

● **بعد إمكانية التكيف:** يتضمن هذا البعد مدى إمكانية التأقلم مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وجود نظام من المعتقدات والقيم والمعايير التي تزيد من قدرة المنظمة على استقبال وتفسير وترجمة الإشارات الصادرة من البيئة إلى سلوكيات.

● **بعد تشجيع الإبداع والابتكار:** يتمثل في مجموعة القيم والمعتقدات التي تسهم في توليد الأفكار وخلق روح الإبداع لدى العاملين بالمنظمة إضافة إلى روح العمل الجماعي بين العاملين وتوفير البيئة التي تدعم وتحتوي الأفكار والاتجاهات الجديدة.

● **بعد التوجه بالفريق:** يكون ذلك من خلال التركيز على الهدف الواحد من طرف جميع أفراد المنظمة إضافة إلى مدى إحساس العاملين بالهوية والانتماء والفخر بأدائهم الجماعي للعمل، ومدى قدرتهم على خلق بيئة أكثر تفاعلية.

● **بعد التوجه بالعمل:** وهو عبارة عن فلسفة وأسلوب إداري يعمل على توجيه سلوك أعضاء التنظيم إلى إيجاد وتطوير علاقة المنظمة مع زبائنها ومع بقية الشركاء والأطراف ذوي المصلحة كالموردين والممولين والشركاء والمساهمين.

ثالثا: أنظمة المعلومات

عرف **Robert Reix** نظام المعلومات بأنه مجموعة منظمة من الموارد، البرامج، الأفراد، والإجراءات المساعدة على اكتساب، معالجة، تخزين، توصيل المعلومات، في شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات، في المنظمة (Robert ، 2002, p. 75). كما عرف نظام المعلومات بأنه سلسلة تتضمن مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات بغرض إنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال

2020، صفحة 428)، وعرفتها الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد مؤسسات الخدمات الصحية (JCAH) بأنها درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها للممارسة الجيدة والنتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو معالجة مشكلة طبية معينة (صاحل، 2011، صفحة 2)

وانطلاقاً من التعريفات السابقة نعرف جودة الخدمة الصحية كالتالي: "يقصد بجودة الخدمة الصحية مطابقتها للمعايير العلمية والفنية التي تمكن من تقديم الرعاية الصحية المثالية للمريض والمجتمع، حيث تكون هذه الخدمات متاحة أمام المرضى والمجتمع بالقدر الكافي وبالنوعية المطلوبة كما تكون بتكلفة معقولة لدى المؤسسة، وتحقق الأهداف الصحية للمجتمع والفرد".

2.2.2. أبعاد جودة الخدمات الصحية

مثل باقي الخدمات الأخرى توجد مجموعة من الأبعاد التي تعكس جودة الخدمة الصحية والمملخصة في الجدول التالي:

- أصبح نظام المعلومات يعبر عن تحقيق أمن المعلومات في المنظمة حيث انه يحقق الكفاية الكمية والنوعية من المعلومات التي تحتاجها المنظمة، فضلا عن انه يوفر وسائل الحماية للمعلومات في مجالها الزماني والمكاني. وتتمثل وظائف نظم المعلومات في: تجميع معلومات، تشغيل المعلومات، تخزين المعلومات، الرقابة والحماية، إنتاج المعلومات (سليم، 2017، الصفحات 70-73).

2.2 الإطار النظري لجودة الخدمات الصحية

1.2.2. مفهوم جودة الخدمة الصحية

عرفها SULEK & AL 1995 "الجودة هي تلك الدرجة التي يراها المريض في الخدمة المقدمة إليه وما يمكن أن يفيض عنها قياسا بما هو متوقع (عتيق، 2016، صفحة 36، 35)، وعرفتها المنظمة العالمية للصحة "WHO" التماشي مع المعايير الصحية بطريقة آمنة ومقبولة من قبل المجتمع، وبتكلفة مقبولة بحيث تؤدي إلى إحداث تأثيرات على نسبة الحالات المرضية، نسبة الوفيات، الإعاقاة وسوء التغذية (خان و جغبلوا،

الترتيب	الأبعاد	بعض المظاهر التي تعكس الأبعاد
01	الملموسية	- المظهر الخارجي للعاملين يكون مرتباً. - الترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية تكون متناسقة. - جاذبية المباني والتسهيلات المادية والتقنية. - التصميم والتنظيم الداخلي للمباني. - حداثة المعدات والأجهزة الطبية.
02	الاعتمادية	- الدقة في تقديم العناية الصحية . - دقة السجلات المعتمدة في إدارة المستشفى. - الدقة في تنفيذ المواعيد والإجراءات الطبية. - توفر التخصصات وتناسقها. - توفر عنصر الثقة في الأطباء وممتني الصحة.
03	الاستجابة	- الاستجابة الفورية والسرعة في تقديم الخدمة. - الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض. - الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى. - استجابة لنداءات الطوارئ الخارجية.

04	الأمان	- سمعة ومكانة المستشفى عالية. - المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والمرضى. - الصفات الشخصية للعاملين متميزة ولطيفة. - حسن معاملة المستخدمين من مقدمي الخدمة. - مدى القابلية لإشاعة أو نشر روح الثقة والصدق.
05	التعاطف	- اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين. - تفهم العاملين في المنظمة لحاجات المستفيدين. - ملائمة ساعات عمل المنظمة. - حرص المنظمة على المصلحة العليا للمستفيدين. - الدراية الكافية باحتياجات المستفيدين.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على: (بولصباغ، 2015، الصفحة:123)، (بنعيسى، 2017، الصفحة: 13، 12)، (خيثر ومرابي، 2017، الصفحة:13، 12).

3. نتائج الدراسة:
1.3. عينة وأداة الدراسة: من أجل اختبار الفرضيات قمنا باختيار الموظفين المرسمين للمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي ولاية جيجل كمجتمع لإجراء الدراسة والبالغ عددهم 750 موظفاً، وقصد تسهيل الدراسة، ارتأينا اختيار عينة من هؤلاء الموظفين تشمل على جميع المستويات التنظيمية. كما قمنا بتصميم استبيان بالاعتماد على الدراسات السابقة مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة متغيرات الدراسة والعلاقة بينها، حيث قمنا

بتقسيمه إلى ثلاث محاور الأول تعلق بالبيانات الشخصية، والمحور الثاني تعلق برأس المال التنظيمي وضم 30 عبارة، وأما المحور الثالث فتعلق بجودة الخدمة الصحية وضم 17 سؤالاً، وقد قمنا بتوزيع 100 استبيان بطريقة عشوائية على أفراد العينة، حيث تم استرجاع 75 استبانة كاملة، ثم قمنا بإجراء التحليل الإحصائي على البيانات بواسطة برنامج SPSS، والجدول التالي يلخص لنا توزيع أفراد العينة حسب النتائج المتحصل عليها:

الجدول (02): نتائج توزيع أفراد العينة

التوزيع حسب سنوات الخبرة				التوزيع حسب سنوات الدراسة				التوزيع حسب الملاك			
التكرار المجموع	التكرار النسبي	التكرار المطلق	الخبرة	التكرار المجموع	التكرار النسبي	التكرار المطلق	السنوات	التكرار المجموع	التكرار النسبي	التكرار المطلق	الملاك
26.7	26.7	20	أقل من 5 سنوات	30.7	30.7	23	أكثر من 7 سنة	28	28	21	طبي
50.7	24	18	من 5 إلى 10	42.7	12	9	أقل من 3 سنوات	62.7	34.7	26	شبه طبي
82.7	32	24	من 10 إلى 15	85.3	42.7	32	تكوين متخصص	70.7	8	6	بيولوجي
86.7	4	3	من 15 إلى 20	98.7	13.3	10	ثانوي	94.7	24	18	إداري
100	13.3	10	أكثر من 20 سنة	100	1.3	1	الباقي	100	5.3	4	مهني
	100	75	Total		100	75	المجموع		100	75	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الوثائق الداخلية للمؤسسة

جهة أخرى معظم أفراد العينة مارسوا فترة دراسة تتجاوز 3 سنوات مما يزيد من أهميتهم من الناحية المعرفية والقدرات أي مساهمتهم في تكوين رأس المال الفكري للمؤسسة.

2.3. اختبار ثبات أداة الاستبيان

يعتمد مؤشر ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات عبارات الاستبيان والتحقق من مدى جودتها، حيث يعتبر الثبات مقبولاً إذا كانت قيمته أكبر من 0.7 (Qao, Q & Dowlatshahi, S, 2005, p. 546). والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

من الجدول السابق يظهر مدى أهمية وملائمة إجابات أفراد العينة حول الاستبيان، كونهم يمثلون فئات تنتمي إلى رأس المال الفكري للمؤسسة وذلك من حيث تخصصاتهم (الأسلاك الخي ينتمون إليه)، حيث ينتمي معظمهم إلى السلك الطبي وشبه الطبي والسلك الإداري والذين تربطهم علاقات مباشرة برأس المال التنظيمي، كما يظهر لنا الجدول أن أفراد العينة يتمتعون بخبرة مقبولة، حيث أن 55 فرد من أفراد العينة يتجاوز معدل الخبرة لديهم 5 سنوات، وهو ما يزيد من أهميتهم بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة (رأس المال البشري)، من

الجدول رقم (01): اختبار ثبات أداة الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل ألفا كرونباخ الكلي
المحور الأول: رأس المال الهيكلي	30	0.908	0.933
البعد الأول: الهيكل التنظيمي	12	0.84	
البعد الثاني: الثقافة التنظيمية	10	0.72	
البعد الثالث: نظم المعلومات	08	0.83	
المحور الثاني: جودة الخدمة الصحية	17	0.87	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، وقمنا بحساب الصدق البنائي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لعبارات الاستبيان.

1.3.3. الاتساق البنائي لأبعاد المحور الأول: يوضح الجدول التالي معدل معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المحور الأول والمعدل الكلي لفقراته.

أظهرت النتائج أعلاه أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي هو 0.933 وهو معامل جيد، كما أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة محصورة بين (0.72 و 0.908)، ومنه فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وعليه يكون الاستبيان ذو مصداقية عالية، ويمكننا الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

3.3. صدق أداة الدراسة

الجدول (04): معدل ارتباط أبعاد المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الأول: الهيكل التنظيمي	**0.883	0.000
البعد الثاني: الثقافة التنظيمية	**0.812	0.000
البعد الثالث: نظم المعلومات	**0.773	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss يكون الارتباط معنوي عند 0.01.

أوضحت النتائج أن مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.000 <$ 0.50 مما يدل على وجود ارتباط قوي بين عبارات 0.01 كما أن معدل الارتباط محصور بين كل بعد مع متوسط مجموع العبارات المكونة للمحور. وهي قيم موجبة وأكبر من 0.773** و 0.883**

الجدول (05): معدل ارتباط فقرات المحور الأول مع المعدل الكلي لفقراته

الفقرة	1س	2س	3س	4س	5س	6س	7س	8س	9س	10س	11س	12س	13س	14س	15س
الارتباط	0.35	0.37	0.59	0.69	0.58	0.65	0.70	0.48	0.61	0.50	0.61	0.45	0.52	0.36	0.31
الفقرة	16س	17س	18س	19س	20س	21س	22س	23س	24س	25س	26س	27س	28س	29س	30س
الارتباط	0.32	0.38	0.42	0.38	0.42	0.57	0.56	0.52	0.50	0.68	0.68	0.7	0.47	0.58	0.5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. يكون الارتباط معنوي عند 0.01

- من خلال الجدول الأول نلاحظ ما يلي:
 - 12 فقرة معامل الارتباط أكبر من 0.3** و أقل من 0.5** وهو يدل على أن معامل الارتباط متوسط.
 - 18 فقرة يتجاوز فيها معامل الارتباط 0.5** وهو ما يدل على قوة الارتباط بين هذه العبارات والمحور الأول.
 - متوسط معامل الارتباط لفقرات المحور الأول يتجاوز 0.5** مما يدل على قوة الارتباط.
- 2.3.3. الاتساق البنائي لفقرات المحور الثاني

الجدول 06: معدل ارتباط لفقرات المحور الثاني مع المعدل الكلي لفقراته

السؤال	1س	2س	3س	4س	5س	6س	7س	8س	9س	10س
الارتباط	0.54	0.4	0.56	0.77	0.63	0.67	0.60	0.41	0.48	0.53
السؤال	11س	12س	13س	14س	15س	16س	17س	/	/	/
الارتباط	0.63	0.32	0.58	0.65	0.6	0.40	0.6	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. يكون الارتباط معنوي عند 0.01

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ مايلي:
 - 12 فقرة يتجاوز فيها معامل الارتباط 0.5** مما يدل على قوته.
 - 5 فقرات معامل ارتباطها بين 0.32** و 0.48** مما يدل على أنه متوسط.
 - متوسط معامل الارتباط لفقرات المحور الثاني يتجاوز 0.5** بمستوى دلالة $\text{sig} = 0.000 <$
- 4.3. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
- من أجل اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات، يتم اختبار معاملي الالتواء والتفطح، فحسب دراسة qao & Dowlatshahi أن المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيم معاملي الالتواء محصور بين [-3، +3]، وقيم معاملي التفطح أقل من 20)

Qao, Q & Dowlatshahi, S, 2005) والجدول التالي يبين نتائج الاختبار.

الجدول(07): معاملي الالتواء والتفلطح

معاملي التفلطح (Kurtosis)	معاملي الالتواء (Skewness)	المتغيرات
1.050	0.650	المحور الأول: رأس المال التنظيمي
0.650	0.500	البعد الأول: الهيكل التنظيمي
0.870	0.261	البعد الثاني: الثقافة التنظيمية
-0.245	0.338	البعد الثالث: نظم المعلومات
0.690	0.317	المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أن قيم معاملي الالتواء محصورة بين 0.261 و 0.65 وهي أقل من 3، وكذلك معاملي التفلطح محصور بين 0.245 و 1.05 وهو أقل من 20، وبالتالي فإن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي. وهذا يعني أن الأثر الذي يظهر يكون ناتجا عن تأثير المتغيرات المستقلة.

5.3. تحليل معاملي تضخم التباين والتباين المسموح

الجدول(08): معاملي تضخم التباين والتباين المسموح

معاملي تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolérance)	المتغيرات
2.22	0.339	الهيكل التنظيمي
1.95	0.513	الثقافة التنظيمية
1.754	0.570	نظم المعلومات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أن معاملي تضخم التباين لجميع المتغيرات المستقلة محصور بين 1.754 و 2.22 وهي قيم أقل من 10، كما أن التباين المسموح محصور بين 0.339 و 0.57 وهي قيمة أكبر من 0.1، وعليه يمكننا القول انه لا يوجد ارتباط بين المتغيرات المستقلة، وأنها صالحة لاختبار فرضيات الدراسة.

6.3. دراسة اتجاهات آراء العينة

تم الاعتماد في تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة على سلم لكرت الرباعي، كما هو موضح أدناه.

الجدول (09): سلم ليكرت الرباعي

الدلالة	موافق جدا	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
القيمة	4	3	2	1
الفئة	[3.25-4]	[2.50-3.24]	[1.75-2.49]	[1-1.74]
درجة الموافقة	عالية جدا	عالية	منخفضة	منخفضة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على سلم Likert الرباعي.

والجدول التالي يوضح لنا اتجاهات آراء أفراد العينة حيث تم الاعتماد على كل من مقياس المتوسط والانحراف المعياري.

الجدول (10): اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة
رأس المال التنظيمي	2.640	0.42	-	عالية
الهيكل التنظيمي	2.588	0.48	2	عالية
الثقافة التنظيمية	2.585	0.42	3	عالية
نظم المعلومات	2.785	0.56	1	عالية
جودة الخدمة الصحية	2.630	0.43	-	عالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

وانحراف معياري قدر بـ 0.42 وبدرجة موافقة مرتفعة.

أما فيما يخص المحور الثاني وهو المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمات الصحية، فنلاحظ أن متوسطه الحسابي قدر بـ 2.63 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الرباعي والتي تشير إلى درجة موافق، أي درجة عالية. كما يتضح من نتائج الجدول وجود اتساق مقبول في حكم أفراد العينة حول المحور الأول وأبعاده، والمحور الثاني المتعلق بجودة الخدمات الصحية، حيث نلاحظ أن معدلات الانحراف المعياري لم تتجاوز الواحد 0.01.

7.3. اختبار ملائمة النموذج وفرضيات الدراسة

من أجل اختبار صحة الفرضية الرئيسية تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد، والجدول الموالي يوضح النتائج المتوصل إليها.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكننا القول أن أفراد العينة يوافقون على فقرات رأس المال التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل، حيث كانت درجة الموافقة عالية، وقدر المتوسط الحسابي لهذا المحور بـ 2.640 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت الرباعي المحصورة بين القيمتين [3.24-2.50] والتي تشير إلى درجة موافق، أما من حيث درجة الأهمية لأبعاد هذا المحور فقد جاءت فقرات البعد الثالث نظم المعلومات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 2.785 وانحراف معياري قدر بـ 0.56 وبدرجة موافقة عالية على مضمونه من قبل أفراد العينة، ثم يليه البعد الأول الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي قدر بـ 2.588 وانحراف معياري قدر بـ 0.48 وبدرجة موافقة مرتفعة، ثم يليه البعد الثاني الثقافة التنظيمية بمتوسط حسابي قدر بـ 2.585

الجدول (11): نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد 2R	معامل الارتباط R
1	7.611	3	2.357	27.729	0.000	0.540	0.735 ^a
	5.496	71	0.091	/	/	/	/
	14.106	74	/	/	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

والنسبة المتبقية تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة بالنموذج بالإضافة إلى أخطاء التقدير العشوائية.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 وبالتالي تكون الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

• يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لأبعاد رأس المال التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية يجعل على جودة الخدمات الصحية.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة (F= 0.000<0.05)، حيث تشير هذه النتائج إلى أن نموذج الدراسة ذو أهمية إحصائية ودال إحصائياً، كما أن معامل التحديد يعبر عن تباين المتغير التابع الذي يظهر نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل، والذي يساوي 0.54 أي أن 54% من التباين في جودة الخدمات الصحية كان نتيجة للتغير الحاصل في المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد رأس المال التنظيمي (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، نظم المعلومات)،

الجدول (12): نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات

النموذج	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
	A	الخطأ المعياري			
01	0.88	0.228	Beta	3.860	0.000
	constant			4.212	0.000
	0.454	0.108	0.506	-0.666-	0.508
	0.279	0.083	0.360	3.374	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

إضافة إلى أن المعاملات النمطية " Beta " والتي تعبر عن نسبة أثر الهيكل التنظيمي ذات قيمة تساوي Beta=0.506 أي بنسبة 50.6% وهي قيمة أعلى من القيم الأخرى، وعليه فالفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعد الهيكل التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية يجعل، مرفوضة. وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تقول

بعد أن تأكدنا من وجود أثر لأبعاد رأس المال التنظيمي على جودة الخدمة الصحية، فانه ومن تحليل نتائج الجدول رقم (12) يمكننا معرفة ما هو البعد الأكثر تأثيراً على جودة الخدمة الصحية، حيث توصلنا إلى ما يلي:

• يوجد أثر للهيكل التنظيمي على جودة الخدمة الصحية، لأن مستوى الدلالة 0.05<sig=0.000.

ما يعكسه المتوسط الحسابي لهذا المحور والمقدر بـ 2.64 والذي يقع ضمن الدرجة العالية حسب مقياس سلم لكرت الرباعي. وتبقى هذه النتيجة طبيعية خاصة إذا علمنا أن رأس المال البشري للمؤسسة الاستشفائية ينشط على قاعدة تنظيمه تقوم بالدرجة الأولى على أبعاد رأس المال التنظيمي خاصة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي وأنظمة المعلومات، حيث تبقى الثقافة التنظيمية مضبوطة بموجب القوانين والرقابة الجماعية في المؤسسة.

● يوافق الموظفون على أن مستوى الجودة في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيّج هو مستوى جيد ويظهر ذلك من المتوسط الحسابي لهذا المحور المقدر بـ 2.63 لكن هذا التقييم يبقى مقبولاً من ناحية الموظفين فقط وقد لا يكون كذلك من ناحية المرتفقين (المرضى)، فكما هو معلوم أن الجودة في الخدمات الصحية تقاس من ناحية الهيئة الطبية كما تقاس من ناحية المرضى ويمكن التعبير عنها كذلك من خلال مؤشرات الأداء، لكن عند إجراء مقارنة نسبية حول جودة الخدمة الصحية للمؤسسة مع مؤسسات أخرى خاصة أو دولية يمكن أن نحكم بضعف مستوى جودة خدماتها.

4. خاتمة

حاولت هذه الدراسة إبراز أثر أبعاد رأس المال التنظيمي ممثلاً في إبعاده التي تعبر عن القوة التنظيمية، والمتمثلة في الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية إضافة إلى نظم المعلومات، والتي تعتبر أهم العناصر المؤثرة في جودة الخدمات عموماً وفي جودة الرعاية الصحية على وجه الخصوص، وقد أفضت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات والمتمثلة فيما يلي:

● أهمية رأس المال التنظيمي في تحقيق جودة الخدمة الصحية والارتقاء بمستوى الرعاية الصحية في المؤسسات الصحية العمومية.

أنه يوجد أثر لبعده الهيكل التنظيمي عند مستوى المعنوية 0.05 على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيّج.

● لا يوجد أثر للثقافة التنظيمية على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيّج لأن مستوى الدلالة $0.05 > sig = 0.508$ ، كما نسبة التأثير "Beta" ضعيفة جداً حيث لا تتجاوز 7.5%، إذن الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعده الثقافة التنظيمية على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيّج، مقبولة.

● يوجد أثر لنظم المعلومات على جودة الخدمة الصحية، لأن مستوى الدلالة $0.05 < sig = 0.001$. إضافة إلى أن المعاملات النمطية "Beta" والتي تعبر عن نسبة أثر نظم المعلومات ذات قيمة تساوي $Beta = 0.36$ أي بنسبة 36% وهي قيمة أعلى من القيم الأخرى، وعليه فالفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 لبعده نظم المعلومات عند مستوى معنوية 0.05 على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيّج، مرفوضة. وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تقول أنه يوجد أثر لبعده نظم المعلومات عند مستوى معنوية 0.05 على جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية جيّج.

3.8. تفسير نتائج الدراسة

بعد القيام بعرض وتحليل البيانات، يمكن تقديم تفسير لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها على النحو التالي:

● رأس المال التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية جيّج بمختلف أبعاده المتمثلة في الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، نظم المعلومات، ذات قبول يوافق درجة عالية، وهذا

اسماهان خليفى. (2008). دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات –دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات. رسالة ماجستير.

الهاشحي بن واضح. (2018). أثر رأس المال الهيكلي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية بولاية المسيلة. مجلة دراسات_العدد الاقتصادي، 18(2).

بركة مشنان. (2016). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة- دراسة حالة جامعة الحاج لخضر –باتنة. رسالة دكتوراه. جامعة باتنة.

تامر البطراوي. (9, 3, 2017). رأس المال التنظيمي. تم الاسترداد من الحوار المتمدن: <http://www.m.ahewar.org/s.asp?aid=5510r=0&25>

حمود سعدون، وجثير العريايوي. (2004). رأس المال الفكري. الأردن: دار غيداء للنشر. خالد رجم. (2018). تقييم كفاءة نظام المعلومات الالكترونى: دراسة مقارنة بين المؤسسة الوطنية للجيوفزياء ومؤسسة الشراكة ومؤسسة الشراكة HESS مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 18 العدد 01-ديسمبر 2018، ص 37، 18(01).

سعاد برنوطي. (2014). ادارة الموارد البشرية، ادارة الافراد. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع. سعد ياسين غالب. (2007). ادارة المعرفة، المفاهيم، النظم، التقنيات. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

طلال الاحمدي. (2011). التنظيم في المنظمات الصحية. السعودية: معهد الادارة العامة. عائشة عتيق. (2016). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية حالة الجزائر. السعودية: دار خالد الحياني للنشر والتوزيع.

• أهمية تحديث الهياكل التنظيمية في المؤسسات الصحية ضمن معناها الإداري الذي يتجاوز مفهوم الخارطة التنظيمية.

• أهمية الاهتمام بنظم المعلومات في المؤسسات الصحية العمومية كجزء مهم في تحقيق إستراتيجية الجودة فالمعلومات ومعالجة البيانات أضحت تمثل جزء مهما من رأس مال المؤسسات الصحية.

واستنادا إلى النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تكون مهمة من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الصحية العمومية

• ضرورة إيلاء الأصول غير الملموسة في المؤسسات العمومية الصحية أهمية بالغة وبالتحديد رأس المال التنظيمي بشكل خاص.

• يجب على المؤسسة العمومية الصحية أن تعمل على تحسين هياكلها التنظيمية وتطوير نظم معلوماتها بشكل أفضل.

• ضرورة تجاوز المؤسسات الصحية لفكرة أن الإنفاق أكثر يعني تحسين الجودة، بل يجب الاقتناع بفكرة أن التنظيم أكثر يعني تحسين الجودة.

• يتوجب على المؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل أن تحاول دراسة بعد الثقافة التنظيمية ومن ثم العمل على التأثير عليه في الاتجاه الذي يدفع نحو تحسين جودة الخدمات الصحية للمؤسسة.

المراجع العربية:

احلام خان، ووسيلة جغبلوا. (2020). جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة – بسكرة. مجلة ابحاث اقتصادية وادارية، 14(01).

نجم العزاوي، وعبد الله حكمة. (2018). استراتيجيات ومتطلبات تطبيقات ادارة البيئة. الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
هلا ليلي اسلام، واحمد نور الدين قايد. (2019). مساهمة نظام المعلومات المحاسبية في تحسين عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية. مجلة دفاتر الاقتصادية، 11(02).
وليد يوسف ساحل. (2011). دارة المستشفيات والرعاية الصحية والطبية. عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

Qao, Q, & Dowlatshahi, S. (2005). The impact of alignment between virtual and information technology on business performance in a agile manufacturing environment. Journal of operation management.
Robert , R. (2002). Systèmes d'information et management des organisations. Paris: Vuibert.
Najihah , A. (2011, 12 5.6). Structural Capital and Its Effect on Organizational PerformanceA Case Study of Telekom Malaysia Berhad (TM) Headquarters. 2011 IEEE Colloquium on Humanities, Science and Engineering Research (CHUSER 2011).
Roos .G, Bainbridge. A, & Jacobsen. K. (2001). Study: Intellectual Capital Analysis as a Strategic Tool. Strategy and Leadership, 29(04).

عبد الحفيظ مقدم. (1994). علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلاتها مع الاتجاهات والسلوك. مجلة العلوم الاجتماعية، 12(01).
علي فلاح الزغمي، وعبد الله عادل. (2015). الأسس والأصول العلمية في إدارة الأعمال. الاردن: اليازوري للنشر والتوزيع.
فاطمة الزهراء يحيىاوي. (2017). رأس المال الفكري ودوره في تعزيز جودة الخدمات البنكية- دراسة ميدانية في البنوك العمومية بمدينة المدية-. مجلة الاقتصاد والتنمية- مخبر التنمية المحلية المستدامة- جامعة يحيى فارس - المدية(80).

محمود سليمان العميان. (2002). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

مريم يوسف. (2015-2016). أثر رأس المال الفكري على جودة التعليم العالي- جامعة باتنة 1 الحاج لخضر نموذجاً.. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علوم التسيير: جامعة باتنة.

مصطفى بن عودة. (2018). دراسة وتحليل ابعاد الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية على عينة من مؤسسات دباغة الجلود بالجزائر. دراسات العدد الاقتصادي، 15(02).

منى سليم. (2017). اثر استخدام نظم المعلومات على فاعلية أداء الموظفين بالبنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية. المسيلة: جامعة المسيلة.

موسى احمد محمد. (2014). إدارة الافراد (إدارة الموارد البشرية) بين النظرية والتطبيق (الإصدار ط1). القاهرة: مكتبة الوفاء القانونية.

نادية حماش. (2016). رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات -باتنة. أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة: جامعة باتنة.