

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة: علوم التسيير التخصص: تسيير الهياكل الإستشفائية

دور تكنولوجيا المعلومات في الرفع من أداء المورد البشري و تحسين جودة
الخدمة الصحية داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية (دراسة حالة
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل)

تحت إشراف الأستاذ:
د/بن زيدان حاج

مقدمة من طرف الطالب:
جاي حسين

أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الإسم و اللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	د/الجيلالي بوضراف	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مقررا	د/حاج بن زيدان	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم
مناقشا	أ/مباني يوسف	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2017/2018

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الشعبة: علوم التسيير التخصص: تسيير الهياكل الإستشفائية

دور تكنولوجيا المعلومات في الرفع من أداء المورد البشري وتحسين جودة
الخدمة الصحية داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية (دراسة حالة
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل)

تحت إشراف الأستاذ:
د/بن زيدان حاج

مقدمة من طرف الطالب:
جاي حسين

أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	الإسم و اللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	د/الجيلالي بوضراف	أستاذ محاضر	جامعة
مقررا	د/بن زيدان الحاج	أستاذ محاضر	جامعة
مناقشا	د/مباني يوسف	أستاذ محاضر	جامعة

السنة الجامعية: 2017/2018

الإهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله الحمد لله الذي أعاننا على
إكمال هذا العمل

إلى من قال فيهما الله عز وجل: **"وَإِخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ
وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا"** سورة الإسراء الآية 24.

إلى التي بحنانها وبفيض فؤادها رعتني ، وسهرت الليالي وأفنت شبابه
لإسعادي

إلى التي بحنانها وفيض فؤادها رعتني

إلى ابتسامة تحيي القلب في دنيا الحزن

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل

أمي الغالية أطال الله في عمرها

إلى الذي بفضل الله ثم بفضلته أخط عبارات هذا الإهداء

إلى ملهم طريق السعادة والصلاح

إلى لسان العدل ومصدر الفضيلة

أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى من أثروني على أنفسهم إخوتي وأخواتي

إلى كل من أعرفهم من قريب أو بعيد إلى كل من تسعهم ذاكرتي ولم

تسعهم مذكرتي

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي

الشكر

مصادقا لقوله تعالى: " وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ " سورة ابراهيم (الآية 07) ، نحمد الله عز و جل ونشكره شكرا كثيرا يضاهي النعم التي وهبنا إياها وتوفيقه لإتمام هذا العمل المتواضع.

و عملاً بقوله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله " رواه أحمد والترمذي.

أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان بالجميل إلى كل من ساعدني و ساهم في تكويني طيلة مشواري الدراسي:

من معلمي إبتدائية - بقدرور قادة - وصولاً إلى أساتذة ماستر تسيير الهياكل الاستشفائية كل من ساهم سواء من قريب أو بعيد ولم يبخل علينا بمعلوماته لإعداد هذه المذكرة

الفهرس

الإهداء

الشكر

الفهرس

قائمة الجداول والأشكال

1..... مقدمة:

الفصل الأول

5.....المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

5.....المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

5.....أولاً: تاريخ مصطلح تكنولوجيا المعلومات:

6.....ثانياً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

7.....ثالثاً: خصائص وأهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

8.....المطلب الثاني : أنواع تكنولوجيا المعلومات

8.....أولاً: الهاتف

10.....ثالثاً: الحاسوب:

11.....رابعاً : الفاكس

13.....المبحث الثاني: أداء الموارد البشرية

13.....المطلب الأول: مفهوم الأداء, محدداته و معوقاته

13.....أولاً: مفهوم الأداء

13.....ثانياً: محدداته

14.....ثالثاً: معوقات الأداء

14.....المطلب الثاني: الموارد البشرية

14.....أولاً: تعريف ومفهوم الموارد البشرية:

15.....ثانياً: أهمية الموارد البشرية

16.....المبحث الثالث: جودة الخدمات الصحية

16.....المطلب الأول: الخدمة

16.....	أولاً: تعريفها
17.....	ثانياً: خصائصها
17.....	ثالثاً: تصنيفها و مستوياتها
18.....	المطلب الثاني : الجودة.....
18.....	أولاً: تعريفها
18.....	ثانياً: أهميتها
19.....	ثالثاً: جوانبها و أبعادها.....
20.....	المطلب الثالث: جودة الخدمات الصحية.....
20.....	الفرع الأول: جودة الخدمة.....
23.....	الفرع الثاني: جودة الخدمات الصحية.....
	الفصل الثاني
30.....	المبحث الأول: عموميات حول الصحة في الجزائر ، و تقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ليليل.....
30.....	المطلب الأول: عموميات حول الصحة في الجزائر.....
30.....	أولاً: تنظيم و هيكلية الخدمات الصحية في الجزائر.....
31.....	ثانياً: إحصاءات الصحة في الجزائر.....
32.....	المطلب الثاني: تقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بيليل.....
32.....	الفرع الأول: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.....
33.....	الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بيليل.....
36.....	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.....
37.....	المطلب الأول: منهجية الدراسة.....
37.....	أولاً : المنهج المستخدم:
37.....	ثانياً: أدوات جمع البيانات.....
37.....	المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة.....
39.....	الخاتمة:.....
40.....	قائمة المراجع :

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

- الجدول رقم (1 . II) : نظام الخدمات الصحية في الجزائر.
- الجدول رقم (2 . II) : المؤسسات الصحية في الجزائر حتى عام 2014.
- الجدول رقم (3 . II) : الموارد البشرية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل.

قائمة الأشكال :

- الشكل رقم (1 . I) : مفهوم جودة الخدمة.
- الشكل رقم (2 . I) : مستويات الصحة .
- الشكل رقم (1 . II) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل.

مقدمة

مقدمة:

تشهد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الفترة الأخيرة تطوراً بشكل سريع، وتأثيراً مباشراً للثورات الرقمية على نمط حياة الإنسان في مختلف المجالات سواءً الثقافية، أو الاقتصادية، أو الاجتماعية، جعلت من التنمية الاقتصادية مرتبطة بشكل كبير بقدرات الدول حول العالم لمجاراة هذا التحوّل السريع، والقدرة على التحكم فيه من أجل استغلال أكبر قدر ممكن من الإمكانيات المتجددة والمتوفرة.

الصحة كغيرها من المجالات تخضع إلى تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بشكل كبير ومباشر.

الإشكالية:

و من هذا المنطلق نتطرق لطرح الإشكالية التالية:

- فيما يكمن تأثير تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء المورد البشري و الرفع من جودة الخدمات الصحية داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية ؟

و من خلال الإشكالية الرئيسية يمكننا التطرق إلى إشكاليات فرعية و هي على النحو التالي:

- ما هي أنواع تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

- ما هو مفهوم أداء المورد البشري؟

- ما هو مفهوم جودة الخدمات الصحية؟

- ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

فرضيات البحث:

من أجل بلوغ أهداف البحث و الإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة فإننا نعمل على اختيار الفرضيات التالية:

- يعتبر كل من الفاكس، الهاتف، الانترنت و الحواسيب من أنواع تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

- أداء المورد البشري: هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل إدارة المنظمة و بما يضمن النوعية و الجودة من خلال التدريب.

- جودة الخدمات الصحية: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستهلكين(المرضى).

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة العمومية الاستشفائية من خلال رفع أداء موردها البشري و تطوير جودة خدماتها الصحية.

أهداف الدراسة وأهميتها:

تمثلت أهداف الدراسة فيما يلي:

- محاولة معرفة تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- محاولة معرفة ماهية أداء المورد البشري و معنى جودة الخدمات الصحية.
- إبراز تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري و الرفع من جودة الخدمة الصحية داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- أما بالنسبة للأهمية يلقى الموضوع أهمية معتبرة من خلال كونه موضوع الساعة في المؤسسات الصحية في الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع:

تختلف أسباب اختيار الموضوع حسب طبيعته، فيمكن أن تكون أسباب موضوعية كما يمكن أن تكون أسباب ذاتية أيضا.

أسباب ذاتية:

- الرغبة في معرفة ماهية أداء المورد البشري و جودة الخدمة الصحية.
- الرغبة في معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري و جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

أسباب موضوعية:

نظرا لأهمية الموضوع و كونه حديث الساعة و من اجل توضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات على ترقية أداء المؤسسة العمومية الاستشفائية.

حدود الدراسة :

تمت هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ليل، أما فيما يخص فترة التريص و إعداد المذكرة تمت خلال سنة 2018.

مناهج الدراسة:

من أجل معالجة موضوع بحثنا استخدمنا المنهج الوصفي بغية الإلمام والإحاطة بالجانب النظري، أما الجانب التطبيقي اتبعنا فيه المنهج التجريبي استناداً على دراسة الحالة، حيث قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي.

طرق جمع البيانات:

المقابلة: في هذه الدراسة أجرينا المقابلة بغرض الحصول على المعلومات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات المتواجدة على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية و دورها في الرفع من أداء المورد البشري و تحسين جودة الخدمات الصحية.

الملاحظة: ملاحظة أنواع تكنولوجيا المعلومات المتواجدة على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية و طريقة استعمالها.

هيكل البحث:

يهدف انجاز هذا البحث و التوصل إلى النتائج المطلوبة وفقاً لمنهجية علمية أصيلة قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين مسبقين بمقدمة عامة و تنتهي بخاتمة للدراسة، و تتمثل فصول الدراسة فيما يلي:

الفصل الأول: سنقوم في هذا الفصل بقسيمه لأجزاء من خلال تسليط الضوء في المبحث الأول على تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني سنتطرق فيه إلى أداء الموارد البشرية، و المبحث الثالث نتناول فيه جودة الخدمة الصحية.

الفصل الثاني: و الذي يعتبر فصل الدراسة التطبيقية، و لذلك سنحاول من خلال المبحث الأول تقديم عموميات حول الصحة في الجزائر و تقديماً للمؤسسة التي أجرينا فيها تريبصنا (المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ليلى). أما المبحث الثاني سنتناول و نتطرق فيه للدراسة الميدانية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الرفع من أداء المورد البشري و تحسين جودة الخدمة الصحية داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببليل.

الفصل الأول

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

تشهد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الفترة الأخيرة تطوُّراً بشكل سريع، وتأثيراً مباشراً للثورات الرقمية على نمط حياة الإنسان في مختلف المجالات سواءً الثقافية، أو الاقتصادية، أو الاجتماعية، جعلت من التنمية الاقتصادية مرتبطة بشكل كبير بقدرات الدول حول العالم لمجاراة هذا التحوُّل السريع، والقدرة على التحكم فيه من أجل استغلال أكبر قدر ممكن من الإمكانيات المتجددة والمتوفرة.

قبل التحدث عن ماهيتها لا بد من التعرف على ما يسمى بثورة تكنولوجيا المعلومات، والتي هي عبارة عن تطوُّر التكنولوجيا في مجال الاتصال و المعلومات خلال أواخر القرن العشرين، والتي كانت تتسم بالسرعة في الانتشار وتأثيرها بالجمهور،

ولها ثلاثة مجالات:

- ثورة المعلومات: والتي تتمثل في الكم الكبير والضخم من المعرفة.
- ثورة وسائل الاتصال الحديث: والتي كانت بدايتها اتصالات سلكية ولا سلكية، ثم تحولت لألياف بصرية وأقمار صناعية.
- الحسابات الإلكترونية مثل: الإنترنت.

أما تكنولوجيا المعلومات فهي تتضمن جميع أنواع التكنولوجيا التي تستخدم في نقل وتشغيل وتخزين المعلومات بشكل إلكتروني المتمثلة في وسائل الاتصال، والحسابات الآلية، والفاكس، والهاتف وغيرها الكثير، أي أن كلاً من تكنولوجيا الاتصال، وتكنولوجيا المعلومات مرتبطتان مع بعضهما البعض والتي تجمع بينهما الأنظمة الرقمية

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات مصطلح أصبح يتكرر بشدّة على كافّة المستويات، لدرجة أنّ البعض صار يردده دون أن يدرك معناه. بل نستطيع أن نقول إنّ بعض المثقفين أيضاً لا يعرفون معنى تكنولوجيا المعلومات الدقيق، حيث عادةً ما يحدث خلط بين تكنولوجيا المعلومات وبين معالجة البيانات. ولا زال هذا اللبس .

أولاً: تاريخ مصطلح تكنولوجيا المعلومات:

هو عبارة عن مصطلح مستحدث على لغتنا العربيّة، ويقصد به استخدام التقنية الحديثة من علوم الحاسب والتّحليل الفّي في ترتيب الكم الضّخم من البيانات المرتبطة بكافّة نواحي الحياة، سواء أكانت سياسيّة أو اقتصادية أو إجتماعية أو..الخ.

وقد ظهر هذا النوع الحديث من العلوم نتيجة التقدّم التقني الهائل الذي استطاع أن يصل بمخترعات الحاسب إلى تقنيات تقدّم خدمات هائلة للإنسان، والتي تعتبر المعلومات واحدة منها، فمن خلال إدخال بيانات معيّنة وبطريقة خاصّة يستطيع الحاسب الآلي أن يقدّم كم هائل من المعلومات المرتبطة ارتباطاً وثيقاً

الفصل الأول:

بهذه البيانات، ليقوم الإنسان بدوره باستخدام هذه المعلومات في توجيه خطته مجال البحث والتحليل. ولذلك ينبغي أن نفرّق جيّداً بين المعلومات والبيانات حين نتحدّث في هذا المجال، فالمعلومات هي المحصّلة أو الخلاصة النهائيّة من تحليل البيانات التي يتم تزويد الحواسيب بها، لتكون هذه المعلومات هي الأداة التي يستخدمها أصحاب القرار في اتخاذ قرار ما في الوقت المناسب، ونظراً لأهمية المعلومات ودقّتها فقد أطلق على عصرنا هذا أنّه عصر المعلومات.

فقديمًا أو منذ فترة كان الحصول على المعلومة أمر شاق وقد يكون غير دقيق، بينما حالياً أصبح توافر المعلومة سهل وبسيط وتستطيع أن تحصل عليه بعدة طرق، ولعلّ شبكة الإنترنت و القنوات الفضائيّة هي أحد أهم أدوات الإنسان في الحصول على المعلومات، فضلاً عن الحواسيب والبرامج أو تقنيات التّحليل المرتبطة بها، وهنا نوضّح نقاط هامة فيما يتعلّق بتكنولوجيا المعلومات؛ فالمعلومات هي نتاج التحليل لما يتم إدخاله من بيانات إلى الحواسيب الآلية، بينما يقصد بمصطلح تكنولوجيا كل ما يرتبط بأجهزة الحاسب ومتعلقاتها من أدوات وتقنيات تحليل، تستخدمها هذه الحواسيب في التّحليل والاستنباط للخروج بالمعلومات كمنتج نهائي لهذه التحليلات، كل هذه التقنيات والمعلومات لم تكن متاحة لأجيال قريبة مضت، ومن يعتقد أنّنا وصلنا إلى نهاية المطاف أو القمّة فيما يتعلّق بتوافر المعلومات والتكنولوجيا الخاصّة بها، فهو مخطئ، ذلك لأن كل الدلائل تؤكّد أن القادم سيكون أكثر إبهاماً، وهو ما ننتظره وستشهده الأعوام القادمة.

ثانياً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

هي تقنية القرن العشرين وما بعده فهي أنظمةٌ بالغة الدقة من مجموعة أدوات، وهي من صنع الإنسان.

في عصرنا الحالي ظهرت العديد من المسميات والاختراعات المهمة في حياتنا اليومية، فمنها الضار ومنها الإيجابي ولكن بكلّ الأحوال فهي تشكّل شيئاً أساسياً وضرورياً في حياتنا اليومية، ومن هذا المنطلق سوف نتحدث اليوم عن مصطلحٍ مستحدث ألا وهو تكنولوجيا المعلومات.

تقنية تكنولوجيا المعلومات (عرّفتها مجموعة المعلومات الأمريكية)، بأنها: "دراسة، تصميم، تطوير، تفعيل، دعم أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب"، ويتم استخدامها وتطبيقها على الحواسيب والتطبيقات البرمجية، وتعمل هذه التطبيقات على تحويل، وتخزين، ومعالجة وإرسال، واسترجاع آمن للمعلومات بشتى أنواعها¹.

تكنولوجيا المعلومات تعتبر اختصاصاً واسعاً يهتم بالتقنية ونواحيها المتعلقة بمعالجة وإدارة المعلومات، خاصة في المنظمات الكبيرة. وتتعامل تقنية تكنولوجيا المعلومات مع الحواسيب الإلكترونيّة، وبرمجيات الحاسوب للعمل على تخزين وتحويل البيانات وحمايتها ونقلها واستعادتها في أيّ وقت. في وقتنا الحاضر لا تستغني أي مؤسسة عن تكنولوجيا المعلومات، واختلف الأخصائيون في تسميتها فيقال أنها تقنية التشبيك والبرمجيات، ويقال أنها تقنية المعلومات.

¹ خضر مصباح إسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات، دار حامد ط1، الأردن 2010، ص 22-23.

الفصل الأول:

تعمل تقنية تكنولوجيا المعلومات على معايير مطبقة على أجهزة الحاسوب للحصول على معلوماتٍ يعجز الإنسان عن تجهيزها وعملها بالطرق المعتادة التقليدية، وبالأخص في المجتمعات ذات الكم الكبير والضخم من المعلومات والبيانات، ونشير أن كم المعلومات الكبير يفقد السيطرة عليها ومعالجتها بشكلٍ دقيق وسريع ، لا منها: الأبحاث العلمية، والمال والأعمال، والاقتصاد .

تكنولوجيا المعلومات تطلق على جميع ما يتصل بمعدات الاتصالات وبرمجيات تساعد الحاسوب من التعامل في إطارٍ مستقلٍ أو شبكي مع عدة أجهزةٍ أخرى . وفي النهاية المعلوماتية تعني وجود ثلاثة عناصر أساسية هي :
أولاً: الكيان المادي كالحاسوب وما يتصل به من أجهزة ومعدات،

ثانياً: البرمجيات التي تعمل على الحاسوب، و البرمجيات التي تعمل على تشغيل الحاسوب والقيام بمهام مختلفة،

ثالثاً وأخيراً: الموارد المعرفية.

تتميز تقنية تكنولوجيا المعلومات كونها ذات تكلفة اقتصادية منخفضة وقدرتها على القيام بأعمال كثيرة ومتعددة المجالات في وقتٍ قليل و بجهدٍ أقل وذلك من خلال قواعد ونظم المعلومات المختلفة وباستخدام برامجها المتنوعة.

لن نطيل بالحديث كثيراً ولكن هنا نكون قد أوجزنا بعض المعلومات عن تقنية تكنولوجيا المعلومات التي تنتشر في عصرنا الحاضر بشكلٍ كبير.

ثالثاً: خصائص وأهمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات:

- توفر خدمات الاتصال بجميع أنواعها، بالإضافة لخدمات التثقيف، التعليم، والمعلومات لجميع الأفراد سواءً منظمات أو أشخاص.

- توفر أداة قوية تعمل على تجاوز الانقسام الإنمائي بين الدول الفقيرة والدول الغنية، كما أنها تساعد في توصيل أفضل المعلومات للمناطق المعزولة.

- تساعد في التنمية الاقتصادية: من خلال قدرة تكنولوجيا المعلومات على توصيل كافة المعلومات والبيانات حول العالم بنفس الوقت

ترفع من فرص جعل العالم مكاناً أكثر سلماً ورخاء من خلال قدرة الأفراد على تقاسم المعارف، والمعلومات، والاتصال.

- تساهم في خلق وصناعة أنواع جديدة من النشاطات والوظائف في بيئة العمل، ممّا يساعد في خلق فرص للعمل.

-توفر قوة عمل ملموسة داخل المنظمات.

الفصل الأول:

- تساهم في تحقيق الرقابة الجيدة والفعالة خاصة في المنظمات الصناعية والتجارية، والتي تستخدم التكنولوجيا المتطورة في الإنتاج، حيث إنها تساعد بسهولة اكتشاف الأخطاء لتصحيحها ومعالجتها.
- تعمل على توفير الوقت للإدارات العليا، وذلك يسمح لها أن تتفرغ لمهام أخرى إستراتيجية ومهمة.
- لها دور غير مباشر في تحفيز الأفراد ومتخذي القرارات من خلال إمدادهم بتقارير مستوى الأداء الذي تم تحقيقه، مما يرفع من معنويات الأفراد والعاملين من خلال مقارنة إنجازاتهم ببعضهم البعض.

المطلب الثاني : أنواع تكنولوجيا المعلومات

أولاً: الهاتف

تعريفه:

الهاتف هو عبارة عن أداة من أدوات الاتصال التي تتم بين اثنين من الأشخاص وهما المستقبل والمرسل، وتم اختراعه من قبل العالم بيل، ويقوم مبدأ عمله على نقل الصوت بشكل مباشر وفوري من خلال وجود جهازين لكل طرف من الأطراف، وتم اختراعه الهاتف في العام ألف وثمانمائة وثمانية وأربعين للميلاد، وهو عبارة عن جهاز يحتوي على طرفين أحدهما للإرسال والآخر للاستقبال. ويتم توصيله من خلال العديد من الأسلاك التي توصل بشكل مباشر مع المقسم الرئيس، ويتم ربطه وتوصيله بعدد معين من المشتركين، وذلك من خلال عدة دوائر إلكترونية، يتم تركيبها وتوصيلها بعدة مقسمات رئيسية، ويتم تغذيته من خلال تيار قوته ثابتة وتقدر بثمانية وأربعين فولتاً، وكل هاتف له رقم معين خاص بالمشارك ويختلف عن غيره من المشتركين، ومن خلال هذه الأرقام يقوم المشتركون بالاتصال ببعضهم البعض، ويكون لكل هاتف نغمة رنين مختلفة يتم سماعها عند وجود اتصال، لكي يستطيع المستقبل الرد عليه¹.

أهميته:

نتيجة لتطورات التكنولوجيا الحاصلة في هذه الأيام، أدت إلى ظهور العديد من الهواتف كالهواتف الذكية، وبالرغم من وجودها إلا أنها لم تلغي الدور المهم للهواتف الثابتة في جميع مجالات الحياة، ومن أهم ما تتميز به هذه الهواتف هي :

- يستخدم الهاتف الثابت في القيام بالعديد من الخدمات.
- يتم استخدامه في القيام بتوجيه الدعوات العامة.
- تعتبر الهواتف الثابتة من الوسائل التي لا يستطيع أي شخص اختراقها، على عكس وسائل الاتصال.
- تعتبر وسيلة سهلة عند القيام بالحالات الطارئة، وقدرة مستخدميه على تحديد مكان الشخص عند الحاجة لذلك.
- لا يمكن التأثير على إشارة الهاتف الثابت، من خلال القيام بتشويها أو إضعافها، فهي تتميز بالجودة العالية في استعماله.
- يتميز الهاتف الثابت بأنه من الوسائل الرخيصة الثمن، ولا يحتاج إلى تكاليف عالية للتمتع بهذه الخدمة.

¹ بواسطة شيرين طقطقة- اخر تحديث 20 ديسمبر 2015.

الفصل الأول:

- من أهم استعمالات الهاتف هي قدرة الأشخاص على السؤال عن بعضهم البعض، ومعرفة كل ما يتعلق بهم.
- يستعمل الهاتف في نقل وتبادل المعلومات والبيانات، مما يؤدي إلى السهولة في الحصول عليها، دون الحاجة إلى بذل المزيد من الجهد للحصول على ذلك، فهو يقوم على توفير الكثير من الوقت والجهد، وفي الوقت الحاضر من المستحيل أن يستغني عن الهاتف أي شخص مهما كانت الظروف.

ثانياً: الانترنت

تعريف:

تُعرّف شبكة الإنترنت على أنّها شبكة عالمية تضم ملايين الحواسيب من أكثر من 190 دولة، وتكون متصلة ببعضها البعض بغرض تبادل البيانات والأخبار والآراء. يُعدّ الإنترنت أكبر شبكة حاسوبية في العالم؛ وذلك نظراً للكَمِّ الهائل من الحواسيب و الخدمات المتّصلة ببعضها البعض من حول العالم بواسطة الموجهات والمبدلات، فهي شبيهة بالية عملها بالشبكات المنزلية أو تلك الموجودة في الشركات، ولكنّها تختلف بعدد الأجهزة المتصلة فيه¹.

بدأت عملية إنشاء شبكة الإنترنت في نهاية الستينات من القرن الماضي، وقد تمّ إرسال أول رسالة ناجحة بواسطتها في تشرين أول عام 1969م، وقد شهّدت في عام 1993م أكبر زيادة في عدد مستخدميها على مرّ تاريخها. تحتوي شبكة الإنترنت على المليارات من صفحات الويب المليئة بالمعلومات ووسائل الترفيه المختلفة، والتي تُنشأ من قِبل مختلف الأشخاص والشركات حول العالم، كما أنّ شبكة الإنترنت تحتوي على آلاف الخدمات التي تُسهّل من حياة الناس وتختصر عليهم الوقت والجهد، ومن الأمثلة على هذه الخدمات؛ إمكانية إدارة الحساب البنكيّ ومعاينة معلوماته بواسطة الإنترنت.

فوائد:

- يسهل عملية العثور والتعرف على أصدقاء جدد، ويسهل عملية التواصل مع الأقارب والأهل من أي مكان في العالم.
- يساعد على تطوير عملية البحث العلمي، بسبب توفر المصادر من كتب وأبحاث ودراسات ومجلات علمية محكمة.
- يتيح للمستخدمين قراءة الجرائد والكتب المتوفرة على الشبكة العنكبوتية.
- يفتح المجال للنقاش مع العلماء والطلاب من مختلف التخصصات.
- يسهل عملية متابعة الدورات الدراسية والعلمية، ويوفرها بشكل مجاني.
- ينمي المهارات في استخدام الأجهزة التقنية.
- يسهل متابعة الأخبار العالمية في لحظة وقوعها، سواءً عن طريق الكتابة أو الصور أو الصوت.

¹ بواسطة ربي شتاوي، اخر تحديث 06:08-2017-10-10.

الفصل الأول:

- يتيح للأفراد ممارسة الألعاب التعليمية الجماعية، وألعاب الذكاء، وبالتالي ينمي روح المنافسة.
- يوفر التسلية للأفراد عن طريق مشاهدة المسلسلات، والصور، والأفلام الحصرية، وسماع الموسيقى، كما يتيح لهم تحميلها ومشاهدتها لاحقاً.
- يوفر الوقت والجهد في إيصال المعلومات.
- يعتبر وسيلة ربحية للكثير من المشاريع التي يمكن إدارتها من داخل المنزل، وذلك يعود لمواقع التواصل الاجتماعي، ومن أهمها: الفيس بوك، كما يمكن استخدامه للشراء والدفع عبر الإنترنت.
- يتيح للمستخدمين رفع الملفات والوصول إليها من أي مكان تتوفر فيه خدمة الإنترنت.
- يتيح للمستخدمين خدمة إرسال واستقبال الرسائل والملفات والصور ومقاطع الفيديو عن طريق خدمة البريد الإلكتروني أو عن طريق التطبيقات المتوفرة على أجهزة الهواتف الذكية، كما يتيح لهم إجراء المكالمات الصوتية، ومكالمات الفيديو بشكل مجاني.
- يتيح للمستخدمين حجز تذاكر السفر أو التقدم بالهجرة إلى دولة والتواصل مع الدولة قبل الهجرة إليها.

ثالثاً: الحاسوب:

تعريف:

يُعرف الحاسوب بأنه آلة مُبرمجة بطريقة مُعيّنة ومُحدّدة تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها ومن ثم إخراجها، وقد ظهرت بوادر ظهور الحاسوب ما بين عامي 1943م و1946م عندما تم تصنيعه لمساعدة الإنسان في حلّ المسائل والحسابات الطويلة والكبيرة ليوفّر الوقت والجهد، وكانت بدايات الحاسوب مُميّزة جداً؛ حيث كان حجم جهاز الحاسوب الواحد يُقارب حجم الغرفة المنزليّة، أي أنّ حجمه ووزنه كبيران جداً يُمكن تعريف الحاسوب في الوقت الحالي بأنه مجموعة من الأسلاك والدوائر الكهربائيّة التي تمثل الهاردوير ومجموعة التعليمات والأوامر والبيانات تُسمّى برمجيات ويوجد الكثير من أنواع الحاسوب المُستخدَمة في الوقت الحالي، مثل الحواسيب العملاقة، والحواسيب الشخصيّة، وحواسيب منطقة العمل الخاصة بتشغيل ألعاب الفيديو¹.

أهميته :

انتشر الحاسوب بشكل كبير وأصبح من الصعب إتمام المهام والوظائف في شتى مجالات العمل دون استخدامه، كما أثر بشكل كبير على شكل وطبيعة الحياة والمُجتمعات، فأصبح معيار التطوّر والتقدّم للأمم مُعتمداً على مقدار استخدام الحاسوب والتكنولوجيا في شتى مجالات الحياة، وذلك لما يوفّره الحاسوب من راحة وسهولة وبساطة في العمل، ويمكن تلخيص أهميّة الحاسوب كما يأتي :

- حل المسائل الرّقميّة والمعادلات الصعبة التي تحتاج لوقت طويل وخطوات مُعقّدة لحلها.
- تخزين واسترجاع المعلومات بشكل سريع ومُنظّم.

¹ بواسطة باننا ضمراوي، آخر تحديث، 27 مارس 2018.

الفصل الأول:

- إنشاء الوثائق والصور وعرضها بشكل مُنظَّم ومُميّز، كما أتاح الحاسوب من خلال البرامج المُختصّة تحرير وتعديل وكتابة النصوص .
- بواسطة الحاسوب تم اختراع الروبوت (الإنسان الآلي) الذي ساعد في الكثير من الصناعات، وأتاح إمكانيّة التحكّم في الكثير من الآلات، ممّا وفّر الجهد والوقت، وخفّض التكلفة الماديّة.
- ساعد الحاسوب في جعل عمليّة التعليم أكثر سهولة وإبداع عند استخدام مُختلف الوسائل والأجهزة والأساليب الحاسوبية.
- جعل الحاسوب مجال الطب أكثر تقدّمًا؛ نظراً لاستخدامه في جميع الأجهزة الطبيّة التي أصبحت تُؤدّي الكثير من الوظائف الطبيّة، كتشخيص الأمراض وحفظ التقارير الطبيّة للمرضى.

رابعاً : الفاكس

نبذة تاريخية:

في عام 1843 (منذ 160 عاما) نجح «ألكسندر بين» في تصميم جهاز الفاكس، وكانت التصميمات الأولى متشابهة إلى حد كبير، فكان المكون الأساسي عبارة عن أسطوانة تدور حول محورها الأفقي، فلإرسال فاكس كل ما عليك أن تضع وجه الورقة ناحية الاسطوانة الأفقية، وتسحبها الاسطوانة برفق، ويوجد بداخل الجهاز كاميرا تصوير صغيرة مكونة من عدسة وضوء، وتتحرك في اتجاه معاكس لحركة دخول الورقة إلى الجهاز، بحيث تنسخ جزء الورقة الذي تم سحبه إلى داخل الجهاز، حتى تنسخ تدريجيا الورقة بالكامل. كاميرا التصوير داخل جهاز الفاكس تميز الأبيض والأسود فقط، فدقتها التي تقترب من ربع مليمتر مربع، تحول الورقة إلى مجموعة نقط، مساحة كل نقطة ربع مليمتر مربع، والنقطة إما بيضاء أو سوداء، والاسطوانة الأفقية تسحب الورقة سطرا سطرا.

تعريف:

الفاكس أو الناسوخ هو وهو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات و يقوم بإرسال نسخ طبق الأصل من الوثائق المراد إرسالها إلى الطرف الآخر يستخدم الناسوخ لبث واستقبال الصور. ولهذا، فإن النواسيخ تشبه آلات النسخ (التصوير) الصغيرة. غير أنها إما أن تكون مزودة بهاتف أو متصلة به.

ولإرسال وثيقة معينة، ما على المرسل إلا أن يضعها في الآلة، ويدير رقم الناسوخ الخاص بالمرسل إليه، وبمجرد أن يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال فوق الصفحة وتُحول الصورة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية. وتنتقل هذه الإشارات عبر خط الهاتف إلى "الفاكس" المتلقي. وتعيد تلك الآلة الإشارات الكهربائية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية ثم تطبع نسخة منها¹.

¹بواسطة بانا ضمراوي اخر تحديث 28 مارس 2017.

الفصل الأول:

يستخدم بعض رجال الأعمال نواسيخ صغيرة توضع فوق المكتب، أو أنواعًا أخرى تُحمل باليد في المسكن، أو عندما يسافرون. ويمكن أيضًا استخدام الحاسوب الشخصي لإرسال وتلقي الوثائق إذا كانت هذه الأجهزة مزودة بدائرة كهربائية خاصة تسمى لوحة التشغيل.

الفاكس الحديث:

الفاكسات الحديثة لا تحتوي على أسطوانة دائرية ولكنها تعمل بنفس التقنية، يوجد كاميرا صغيرة لنسخ الورق، وإمكانية إرسال عدة أوراق، وكذلك وسائل متعددة لإرسال النقط السوداء والبيضاء، والفاكس الحديث يعرف بأنه يقع في مجموعة 3 التي لديها المواصفات الآتية لأجهزة الفاكس: تضمن الإرسال والاستقبال لأي فاكس له نفس المواصفات لديه دقة أفقية تساوي 203 نقطة لكل بوصة (8نقاط لكل ميليمتر) لديه ثلاثة مستويات من دقة النسخ:

1. عادي: 98 سطرًا لكل بوصة.
2. دقيق: 196 سطرًا لكل بوصة.
3. فائق الدقة: 391 سطرًا لكل بوصة.

يمكن إرسال 14400 بنط في الثانية ويحد أدنى 2400 بنط في الثانية استقبال الفاكس المستند الذي تم نسخه وإرساله عبر خطوط الهاتف يتم استقباله في جهاز الفاكس في مكان الوصول، وهناك خمس طرق مختلفة لطبع المستند طبقًا لنوع الجهاز المستقبل: ورق حراري وهو أشهر الأنواع وأكثرها شيوعًا والورق الحراري مغطى ببعض المواد الكيميائية التي تعطي اللون الأسود نتيجة التأثر بالحرارة المنبعثة من استقبال المعلومات، ويتميز الورق الحراري بالآتي: التكاليف المنخفضة. عدم وجود قطع غيار للطابع الحراري بخلاف الورق الحراري فقط. لا توجد إضافات لأن الورق يحتوي على الحبر.

تقريبًا تعتبر الطابعات الحرارية غير قابلة للتلف وعيبه الوحيد هو تحوله إلى اللون الأسود تمامًا إذا تعرض لحرارة عالية. الفيلم الحراري ويحتوي على فيلم حراري بعرض الصفحة ويحتوي الفيلم على حبر يطبع على الورق عندما يستقبل المعلومات. الحبر السائل ويشبه إلى حد كبير طابعات الحبر السائل. طبع الليزر ويستخدم نفس تقنية طابعات الليزر. طباعة من الكمبيوتر ويستقبله الكمبيوتر عن طريق كارت الفاكس ويخزن كملف صورة على القرص الصلب ثم يطبع من على الطابعة المتصلة بالجهاز.

المبحث الثاني: أداء الموارد البشرية

يعتبر موضوع الأداء و تقييمه من أهم المواضيع في وظيفة إدارة الموارد البشرية في المنظمة. ذلك أن نجاح أي منظمة مرتبط بمدى كفاءة و فعالية أداء مواردها البشرية، لذلك نجد أن الأداء يعتبر المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المديرين كونه يشكل أهم أهداف المنظمة، و لمعرفة مدى كفاءته تقوم إدارة الموارد البشرية بتقييمه لكي تعرف مكان القوة و الضعف في إنجاز الأعمال المرتبطة بكل فرد في المنظمة من أجل وضع إستراتيجية فعالة للقوة العاملة و بناء مراجع الاختيار و التعيين و وضع معايير موضوعية للأجور و الترقية و التحفيز أو حتى الاستغناء عن الأفراد في المنظمة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء، محدداته و معوقاته

أولاً: مفهوم الأداء

يشير الأداء إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة للفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

و يمكن القول بأن الأداء هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك و يعزز من قبل إدارة المنظمة و بما يضمن النوعية و الجودة من خلال التدريب.

و يعرفه نيكولاس بأنه: الأداء هو نتاج سلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي تلك النتائج التي تمخض عنها ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك¹.

ثانياً: محدداته

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور (المهام)، فهذا يعني أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات و إدراك الدور أو المهمات المنوطة بها.

فيشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته و ينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك، أما القدرات فيقصد بها الصفات الشخصية للفرد و التي يستخدمها لأداء وظيفته، فيما يشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله و يتمثل ذلك في مجموعة الأنشطة و السلوكيات التي يقوم بها الفرد في أداء مهامه².

و لكي يحقق الفرد مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود تكامل و حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء، بمعنى أن الفرد إذا بدل جهودا فائقة و كانت لديه قدرات لا بأس بها و كان مدركا لدوره فإن مستوى أدائه سيكون مقبولاً، أما إذا كان يبذل جهودا كبيرة و يتمتع بقدرات متفوقة إلا أنه غير مدرك

¹ رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإسكندرية 2000، ص 215.

² عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، بحوث و دراسات المنظمات العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، العدد 382، القاهرة 2003، ص 15

الفصل الأول:

لدوره، أو أن لديه قدرات متفوقة و الفهم اللازم للدور الذي يقوم به إلا أنه لا يبذل الجهود اللازمة في العمل فإن مستوى أدائه عادة ما يقيك كأداء منخفض أو غير مقبول، وفي بعض الأحيان قد يبذل العامل الجهد اللازم مع تمتعه بقدرات فائقة و فهما جيدا لمهمته إلا أنه يصطدم ببعض العوامل الخارجية و الخارجة عن نطاق سيطرته يمكن لها أن تؤثر على مستوى أدائه.

ثالثا: معوقات الأداء

هناك العديد من العوامل التي يتوقف عليها الأداء كالتركيبات و التجهيزات و السياسات المحددة و التي تؤثر على الوظيفة، إلا أن هذه العوامل و التي يطلق عليها العوامل الخارجية ليست وحدها المؤثرة على أداء العامل و إنتاجيته، و لكنها تتفاعل بشكل كبير من العوامل و التي يمكن أن ترتبط بشخصية العامل، ذكاؤه و قدراته الخاصة، سماته الشخصية و خبرته و تدريبه على ما يمارسه من عمل بالإضافة إلى ظروف العمل الاجتماعية، و يجب النظر إلى هذه العوامل على البيئة على أنها مؤثرات على الجهد، القدرة و الاتجاه، فعلى سبيل المثال: أي عطل في آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل، كما أن السياسات الغير واضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يتسبب في التوجيه الخاطئ للجهود، إضافة إلى أن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في التوجيه الخاطئ للجهود، إضافة إلى أن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدى الأفراد¹.

المطلب الثاني: الموارد البشرية

إن إدارة الموارد البشرية تعد اليوم من أهم الوظائف الإدارية في أي منشأة، وهي الآن لا تقل أهمية عن باقي الوظائف الأخرى : كالتسويق والإنتاج والمالية، وذلك لما ظهر من أهمية العنصر البشري ومدى تأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشأة، ولقد اتسع مفهوم إدارة الموارد البشرية ليشمل أنشطة رئيسية متعددة يأتي على رأسها تحليل وتوصيف الوظائف، تخطيط الموارد البشرية، جذب واستقطاب الموارد البشرية، تحفيز الموارد البشرية، تنمية وتدريب الموارد البشرية، بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بشؤون إدارة الموارد البشرية في المنشأة.

أولا: تعريف ومفهوم الموارد البشرية:

من تعريفات الموارد البشرية نذكر:

الموارد البشرية هي المورد الوحيد الحقيقي، ويؤكد ذلك "بيتر دركر" حيث يقول أن أي منظمة لها مورد واحد حقيقي ألا وهو الإنسان.

الموارد البشرية هي الموارد الكامنة في أي منشأة وهي مصدر كل نجاح، إذا تم إدارتها بشكل جيد، وهي مصدر كل فشل إذا ساءت إدارتها².

¹ عيد الباري إبراهيم ، مرجع سابق ، ص 16.
²رواية محمد حسن، مرجع سابق ص 216.

الفصل الأول:

الموارد البشرية لأي دولة أو منظمة هي تلك المجموعات من الأفراد القادرين والراغبين على أداء العمل بشكل جاد وملتزم، وحيث يتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم، وتزيد فرص الاستفادة الفاعلة لهذه الموارد عندما تتوفر نظم تحسين تصميمها وتطويرها بالتعليم والاختبار والتدريب والتطوير والصيانة.

ثانياً: أهمية الموارد البشرية

هذا وتدعى غالبية المنظمات كما يشير (فريدريك رايتشلد) أن العاملين لديها هم رأس المال الحقيقي، ولكنها في الواقع تنظر لهم نظرة متخلفة، فترى أن الموظف/العامل يحتاج إلى المنظمة أكثر مما تحتاج إليه، ولكن على المنظمة أن تسوق وظائفها كما تسوق منتجاتها سواء سلع أو خدمات، وعليها أن تجذب العاملين المتميزين وتحفظ بهم وتحفزهم وتخدمهم كما تخدم العملاء¹.

ويرصد (أحمد سيد مصطفى) أهمية الموارد البشرية من خلال المحاور الرئيسية التالية:

- 1- الموارد البشرية أساس الاستقلال والنفوذ الاقتصادي.
- 2- الموارد البشرية أداة تنافسية عالمية.
- 3- العقول المبتكرة تخفض فاتورة التكنولوجيا المستوردة.
- 4- العقول المبادأة تعظم القيمة المضافة.
- 5- الموارد البشرية الفاعلة أداة لزيادة الصادرات.
- 6- الموارد البشرية تكمل الثروة القومية.
- 7- استقطاب العقول أصبح ساحة للصراع العالمي.
- 8- الإدارة الفاعلة للموارد البشرية تعزز الأمن القومي.

ويؤكد (سيد الهواري) أن الموارد البشرية هي مصدر النجاح لأي منظمة أو مجتمع، وذلك إذا تم إدارتها بشكل جيد، إن سبب النجاح لا يكمن في وجود الموارد المالية، ولكن يكمن في إدارة الموارد البشرية، إن سبب النجاح هو في تلك الموارد التي لا تظهر في قوائم المركز المالي... الميزانية وغيرها.

¹ علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، سنة 1996، ص 187.

المبحث الثالث: جودة الخدمات الصحية

المطلب الأول: الخدمة

تنامت الخدمات في السنوات الأخيرة بشكل كبير ومتزايد، وفرضت مكانتها المتميزة والحقيقية في اقتصاديات الدول، مما عزز مكانتها في الحياة اليومية لإنسان القرن الواحد والعشرين. وفي حقيقة الأمر فإن الخدمات تتميز وتختلف عن السلع المادية في عدة نقاط جوهرية وهامة، وينجر عن هذا التمايز والاختلاف وجود تقسيمات متنوعة ومتعددة للخدمات. ومن بين تلك التقسيمات في مجال الخدمات نجد ما يسمى بالخدمات الصحية والتي من أهمها الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة ومع ذلك يعاني هذا القطاع كغيره من القطاعات في بلدنا من نقص في مستوى جودة الخدمات المقدمة ومن ضعفه أمام التحديات الداخلية والخارجية للدولة.

أولاً: تعريفها

اختلفت وجهات نظر الباحثين حولي إيجاد تعريف دقيق للخدمة بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية، بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة، وهناك أنواع أخرى من الخدمات تقدم مباشرة دون اشتراط ارتباطها بسلعة ما.

من أهم التعاريف التي جاءت بها أدبيات تسويق الخدمات نجد:

1-عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها:النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة¹.

2-عرفت الخدمة على أنها: أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً لأن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك ومقدمي الخدمة².

3-عرف كوتلر الخدمة على أنها: أي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون³.

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، محمد إيهاب علي، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار النشر اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الأردن، الطبعة 2007، ص 196 .

² حميد الطائي، بشير العلاق، محمد إيهاب علي، مرجع سبق ذكره ص 197.

³ هاني حمد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2005، ص 8.

الفصل الأول:

ثانيا: خصائصها

للخدمات خصائص تميزها عن غيرها من المنتجات الملموسة، والتي تعكس صفات وطبيعة الخدمات، ومنها نجد ما يلي¹:

- 1- اللاملموسية (اللامادية): تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل الإقدام على شرائها وهي بذلك تختلف عن المنتجات السلعية التي يمكن للمستهلك اختيارها بشيء من التمعن بسبب خصائصها المادية.
- 2- التلازمية (عدم الانفصال): وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، و يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، أي تزامن العرض والطلب.
- 3- عدم التماثل أو عدم التجانس: وتعني هذه الخاصية الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات، وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان يشكل كبير.
- 4- عدم الملكية: لا يتوفر في بيع الخدمات عنصر نقل الملكية كما هو الحال في بيع المنتجات الملموسة، وذلك لأن المستهلك له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها، فالدفع يكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء فحسب، بينما في حالة شراء السلعة المستهلك له حق التصرف بها.
- 5- تذبذب الطلب: يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فهو لا يتغير عبر فصول السنة وحسب بل يتغير أيضا من يوم إلى آخر وحتى من ساعة إلى أخرى.

ثالثا: تصنيفها ومستوياتها

عدد من الكتاب قدموا مستويين للخدمة هما²:

- 1- الخدمة الأساسية أو الجوهرية: وتمثل المنفعة الأساسية التي يرغب المستهلك الحصول عليها لإشباع حاجاته ورغباته.
- 2- الخدمة الثانوية (الداعمة أو التكميلية): وتمثل مستوي المنتج المادي والمنتج المعزز، وتتمثل في ثماني مجموعات هي:
المعلومات، تقديم الاستشارة، استلام الطلبات والضيافة، حماية ممتلكات المستهلك، الاستثناءات، إعداد الفواتير، الدفع.

¹ زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقه، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2006: ص 41، بتصريف.
² بالمر أدريان، ترجمة بهاء شاهين و آخرون، مبادئ تسويق الخدمات، مجموعة النيل العربية، مصر 2009، ص 72.

الفصل الأول:

المطلب الثاني : الجودة

يعد سلاح الجودة أحد أهم مرتكزات التنافسية التي على المؤسسات إتباعها والاهتمام بها.

أولاً: تعريفها

-يعرف جوران الجودة على أنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع و حالة المنتج¹.

-و تعرف المنظمة الدولية للمعايير الجودة أنها: الخصائص الكلية لكيان(نشاط أو عملية أو منتج أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إنتاج حاجات صريحة أو ضمنية².

ثانياً: أهميتها

تتبوأ الجودة أهمية إستراتيجية سواء على مستوى المؤسسة أو على مستوى المجتمع وتتمثل في³:

1-تحقيق الشهرة للمؤسسة: تستمد المؤسسة شهرتها من جودة منجاتها و يترتب فشل المؤسسة في إعطاء الاهتمام الكافي للجودة إلى الإساءة إلى سمعة المؤسسة وفقدانها لعدد من المستهلكين.

2-تحقيق المسؤولية القانونية للمنتج: إن المؤسسات التي تقوم بتصميم منتجات معينة و إنتاجها، تكون مسؤولة قانوناً عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام هذا المنتج و عليه لابد من أن تنتج منتجات خالية من العيوب والأخطاء قدر الإمكان لتجنب المساءلة القانونية.

3-خفض التكاليف وزيادة الحصة السوقية: تحقيق الجودة والتحسين المستمر لها يؤدي إلى جذب أكبر عدد من المستهلكين، ومن ثم زيادة الحصة السوقية كما يؤدي ذلك إلى تخفيض التكاليف و من ثم زيادة ربحية المؤسسة.

¹مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنساني و الخدماتي، دار حرير ، الأردن 2001، ص 28

²رعد عبد الله الطائي، عبيد قدارة، إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري ، الأردن 2008، ص 29.

³يوسف الطائي و آخرون ، نظم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الإنتاجية و الخدماتية، دار اليازوري، الأردن 2009، ص 73-74.

ثالثا: جوانبها و أبعادها

في كثير من الأحيان تعتبر الجودة مقياسا للدقة، ولكن في الحقيقة هي أكثر من ذلك، فعلى الرغم من أن الدقة أو ما يطلق عليه انعدام العيوب أو العيوب الصفرية، شيء هام و ضروري في كل منتج يقدم، إلا أنه هناك أبعاد أخرى للجودة لا تقل أهمية عن الدقة، ويمكن حصرها فيما يلي¹:

- الأداء: يشير إلى الخصائص الأساسية في المنتج.
- المعولية: وتشير إلى الاتساق و الثبات في الأداء، حيث يجب أن تكون هناك درجة من الاعتمادية و الثقة في أداء المنتج.
- الاكتمال: ويتعلق بكل المتطلبات أو المكونات أو المحتويات التي يحتوي عليها المنتج.
- المطابقة: يجب أن يكون المنتج انتج على حسب المواصفات الموضوعة.
- الجمالية: يقصد بها المعايير الذوقية للمستهلكين حول المنتجات، المتمثلة في المظهر الخارجي الذي يعكس مدى شعور الأفراد اتجاه منتج معين أو تشكيلة من المنتجات.
- تقديم الخدمة: يعكس مدى سرعة توفر الخدمات.
- قدرة التحسس بالجودة: و هي صورة المنتج المرسومة في تصور المستهلك، كما تعني قدرة المستهلك على إدراك ما يراه في المنتج اعتمادا على خبراته السابقة و سمعة المؤسسة.
- العمر الافتراضي للمنتج: هو عدد سنوات استخدام المنتج وفقا للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه و فقدانه الخواص المطلوبة.
- أي أنها تشير إلى العمر الاقتصادي للمنتج قبل الاستهلاك أو الاستبدال.
- الاحترافية: و يقصد بها احتراف المهنة، و قدرة المؤسسة على تقديم منتج خال من العيوب (خدمات ما بعد البيع).
- السلامة: وتعني مقدار الضرر أو الأذى الذي يمكن أن يسببه المنتج للمستهلك أثناء الاستخدام أو بعده أو انعدام ذلك المقدار.
- الخصائص الثانوية للمنتج: و هي الخصائص غير الأساسية التي تضاف إلى المنتج، حسب الرغبة أو الطلب الذي يقدمه المستهلك .

¹يوسف الطائي و آخرون ، مرجع سبق ذكره: ص 77.

المطلب الثالث: جودة الخدمات الصحية

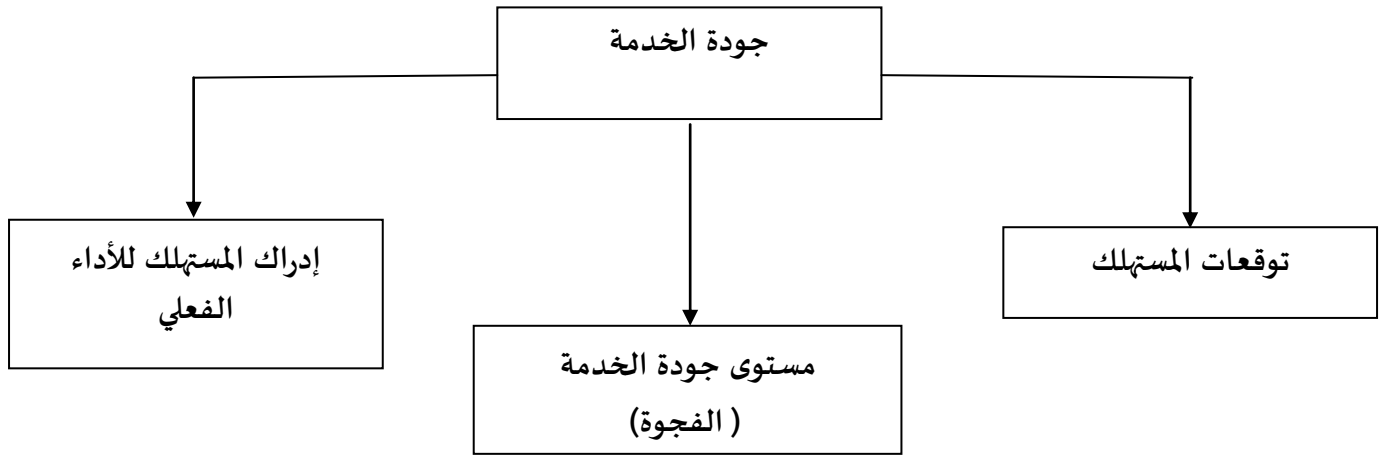
الفرع الأول: جودة الخدمة

في ظل شدة المنافسة و سرعة التغير في رغبات و احتياجات المستهلكين، تسعى المؤسسات الخدمية للتطوير المستمر في أدائها لتحقيق التميز و البقاء من خلال جودة خدماتها.

أولاً: تعريفها

ليس من السهل إعطاء تعريف واحد و دقيق لجودة الخدمة، و ذلك راجع إلى الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً بالسلع المادية، و تميل أغلب التعاريف الحديثة للجودة إلى أنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستهلكين، و ذلك وفق الشكل رقم (1 . I).

الشكل رقم (1 . I) : مفهوم جودة الخدمة



المصدر: بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دارزهران للنشر و التوزيع، الأردن 2008، ص 90-91.

يتضح من الشكل رقم (1 . I) أن مفهوم جودة الخدمة هو الفرق بين توقعات المستهلك و إدراكه للأداء الفعلي، و هو الذي يحدد مستوى جودة الخدمة، أو ما يطلق عليه بالفجوة و يمكن التعبير عن ذلك رياضياً كما يلي:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{توقعات المستهلك} - \text{إدراك المستهلك للأداء الفعلي}$$

وفي ضوء هذه المعادلة يمكن ذكر ثلاثة مستويات للخدمة حسب جودتها هي:

— الخدمة العادية : وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك المستهلك لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.

الفصل الأول:

— الخدمة الرديئة : وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له.

— الخدمة المتميزة : وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات المستهلكين بالنسبة لها.

ويمكن تعريف جودة الخدمة بالنسبة للمستهلك على أنها: قياس مدى تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة مع توقعاته، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في النهاية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستهلكين.

ثانياً: أبعادها وأهميتها

أبعادها :

تتمثل أبعاد جودة الخدمة فيما يلي¹:

أ- البعد الفني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لحل مشكلة معينة.

ب- البعد الوظيفي: ويشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستهلكين، وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستهلك.

ج- الإمكانيات المادية: وهي المكان التي تؤذي فيه الخدمة.

كما أن هناك من يرى أن الجودة في مجال الخدمات تتجسد في ثلاث أبعاد أساسية لا تختلف كثيراً عن الأبعاد السابقة الذكر وهي كالتالي:

أ- الجودة المادية: وتتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة.

ب- جودة المؤسسة: وتتعلق بصورة المؤسسة الخدمية والانطباع الذهني عنها.

ج- الجودة التفاعلية: وتمثل نتاج عمليات الخدمة.

وهناك تصنيف آخر يميز بين جودة العمليات التي يحكم عليها المستهلك أثناء تأدية الخدمة، وبين جودة المخرجات التي يحكم عليها المستهلك بعد الأداء الفعلي للخدمة.

¹قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن 2006، ص 92-93.

الفصل الأول:

أهميتها :

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح و الاستقرار ففي مجال الخدمات المستهلكون و الموظفون يتعاونون معا من أجل إنتاج الخدمة و تقديمها، و عليه على المؤسسات الاهتمام بالموظفين و المستهلكين معا¹.

و تكمن أهمية الجودة فيما يلي :

- 1- نمو مجال الخدمة: حيث ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات، و هي في نمو مستمر.
- 2- ازدياد المنافسة : إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- 3- فهم المستهلكين: إن المستهلكين يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول، دون توفير المعاملة الجيدة و الفهم المستهلك.

ثالثا: تقييمها

إن ما يجعل تقييم جودة الخدمة أمرا صعبا هي الاختلافات بين المؤسسات الخدمية، أي أنه لا يوجد هناك مجموعة واحدة من العوامل التي يمكن اعتبارها كمعايير محددة لتقييم جودة الخدمة، فالخدمات الترفيهية و الخدمات المالية و التعليمية و الخدمات الصحية يحكم عليها جميعا من خلال معايير عديدة و متنوعة، و ينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتي نظر²:

- إحداهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة و مدى التزامها بالموصفات التي صممت الخدمة على أساسها.
- وجهة النظر الخارجية تركز على جودة الخدمة المدركة من طرف المستهلك، و على اعتبار المفهوم التسويقي الحديث الذي يركز على التوجه بالمستهلك بمعرفة حاجاته، فإن تقييم الجودة يقوم على أساس مدى إدراك المستهلك للأداء الفعلي للخدمة أي جودة الخدمة المدركة.

¹قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره ص 70.

²بوعنان نور الدين، جودة الخدمة و أثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص علوم التسويق، فرع التسويق ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 20062007، ص 94.

الفرع الثاني: جودة الخدمات الصحية

تعد الصحة حجر الزاوية لبناء المجتمعات، فهي من بين أهم مجالات التنمية التي تسعى من خلالها الدول إلى تحقيق التقدم و الرقي في كل القطاعات بما في ذلك القطاع الاقتصادي، لذلك فهي تولي أهمية كبرى بالمؤسسات الصحية و الخدمة التي تقدمها.

أولاً: مفاهيم عامة

مفهوم الصحة :

أعطت المنظمة العالمية للصحة مفهوماً أشمل عن الصحة حيث اعتبرتها أنها: حالة من اكتمال السلامة بدنياً و عقلياً و اجتماعياً، لا مجرد انعدام المرض و العجز.

فحسب هذا التعريف تعد الصحة أشمل من أن تكون معالجة المرض، فهي تمتد لتشمل صحة الجسم، و صحة العقل أو ما يسمى بالصحة النفسية. و صحة المجتمع و البيئة و هي حالة توفر الموطن البيئي السليم و المستقر للكائنات الحية، و على رأسها الإنسان بحيث يستطيع أن يعيش حياته بشكل سليم و يحافظ على بيئة سليمة، إذ لا بد من أن ينظر إلى الصحة من مجال أبعد من أن تكون مجرد رعاية طبيب لمريض، كما لا يجب أن تكون المجتمعات صحية عيادياً فقط و لكن يجب أن تشعر بالصحة جسمياً و اجتماعياً¹.

مستويات الصحة :

الصحة حالة نسبية، فكل إنسان تكون صحته في درجة معينة تقع بين طرفي مدرج قياس الصحة، فالتطرف الأول هو الصحة المثالية، و الطرف الآخر هو انعدام الصحة، و هناك درجات متفاوتة من الصحة بين الطرفين، و على ذلك تكون مستويات الصحة كما يلي²:

- الصحة المثالية: وهي درجة التكامل و المثالية الجسمية و النفسية و الاجتماعية.
- الصحة الايجابية : و فيها تتوفر طاقات ايجابية تمكن الفرد من مواجهة المشاكل و المؤثرات الجسمية و النفسية و الاجتماعية، دون ظهور أية أمراض أو علامات مرضية ملموسة.
- السلامة المتوسطة : لا تتوفر فيها طاقات ايجابية من الصحة، و لذلك عند التعرض لأي مؤشرات ضارة يسقط الفرد في المرض.
- المرض غير الظاهر: و هنا لا يشكو المريض من أعراض و علامات واضحة، و لكن يمكن اكتشاف المرض بفحوصات مخبرية و شعاعية خاصة.
- المرض الظاهر: و هنا يشكو المريض من أعراض و علامات يحس بها.

¹ عصماني سفيان: دور التسويق في نظام الخدمات الصحية من وجهة المستفيدين منها(المرضى) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير تخصص علوم التسويق ، فرع التسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة ، 2005-2006، ص 23.

² أحمد محمد بدح و آخرون ، الثقافة الصحية، دار وائل الأردن، 2005، ص 13-14.

الفصل الأول:

– مستوى الاحتضار: في هذا المستوى تسوء الحالة الصحية عند المريض إلى حد خطير يصعب معها أن يستعيد صحته.

الرعاية الصحية:

يشمل مفهوم الرعاية الصحية بالإضافة إلى تقديم الخدمات التشخيصية و العلاجية و التأهيلية، مفهوم الحفاظ على الصحة العامة ضمن إطار التنمية البشرية للمجتمع فهي تشمل أنشطة رعاية المريض، الرعاية الطبية و إعادة التأهيل الاجتماعي حيث تركز على جودة الحيات بصفة عامة.

أي أنها مجموعة الإجراءات الوقائية التي تقدمها المؤسسات الصحية لأفراد المجتمع، بهدف رفع المستوى الصحي لهم و الحيلولة دون حدوث الأمراض و انتشارها و العمل دائما على ترقية الصحة العامة و الحفاظ عليها¹.

ثانيا: الخدمات الصحية

مفهوم الخدمة الصحية:

عرفت الخدمة الصحية على أنها: أوجه النشاط غير الملموسة التي تقدم للمستهلك (المريض)، و التي تهدف أساسا إلى إشباع حاجاته و رغباته، أي تهدف إل تحسين الصحة و زيادة فرص الشفاء و التقليل من القلق الذي يساور المستهلك، و التحرر من المرض و السعي نحو السلامة الجسمانية و العقلية و الاجتماعية...، يتم الحصول عليها من المؤسسات الصحية، سواء كانت عامة أو خاصة.

كما يمكن تعريف الخدمة الصحية على أنها : جميع الخدمات التي يقدمها القطاع الصحي على مستوى الدولة، سواء كانت علاجية موجهة للفرد، أو وقائية موجهة للمجتمع و البيئة أو إنتاجية مثل إنتاج الأدوية و الأجهزة الطبية و غيرها، بهدف رفع المستوى الصحي للأفراد و علاجهم و وقايتهم من الأمراض².

¹ عدنان مريزق، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية في الجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 35.
² زكي خليل المساعد ، مرجع سبق ذكره ص 291 بتصرف.

خصائص الخدمة الصحية:

تتمتع الخدمات الصحية على غرار باقي الخدمات بمجموعة من الخصائص تميزها عن المنتجات الملموسة، تتمثل في اللاملموسية أي عدم إمكانية مشاهدتها أو لمسها، و تلازميتها و تعني درجة الترابط بين الخدمة الصحية ذاتها و مقدمها، عدم التماثل، أي عدم قدرة الطبيب على تقديم خدمات متماثلة و متجانسة على الدوام ، الفناء و التلاشي، أي عدم القدرة على تخزين الخدمة الصحية لمدة من الزمن.

إضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نخص الخدمات الصحية بمجموعة من الخصائص التالية¹:

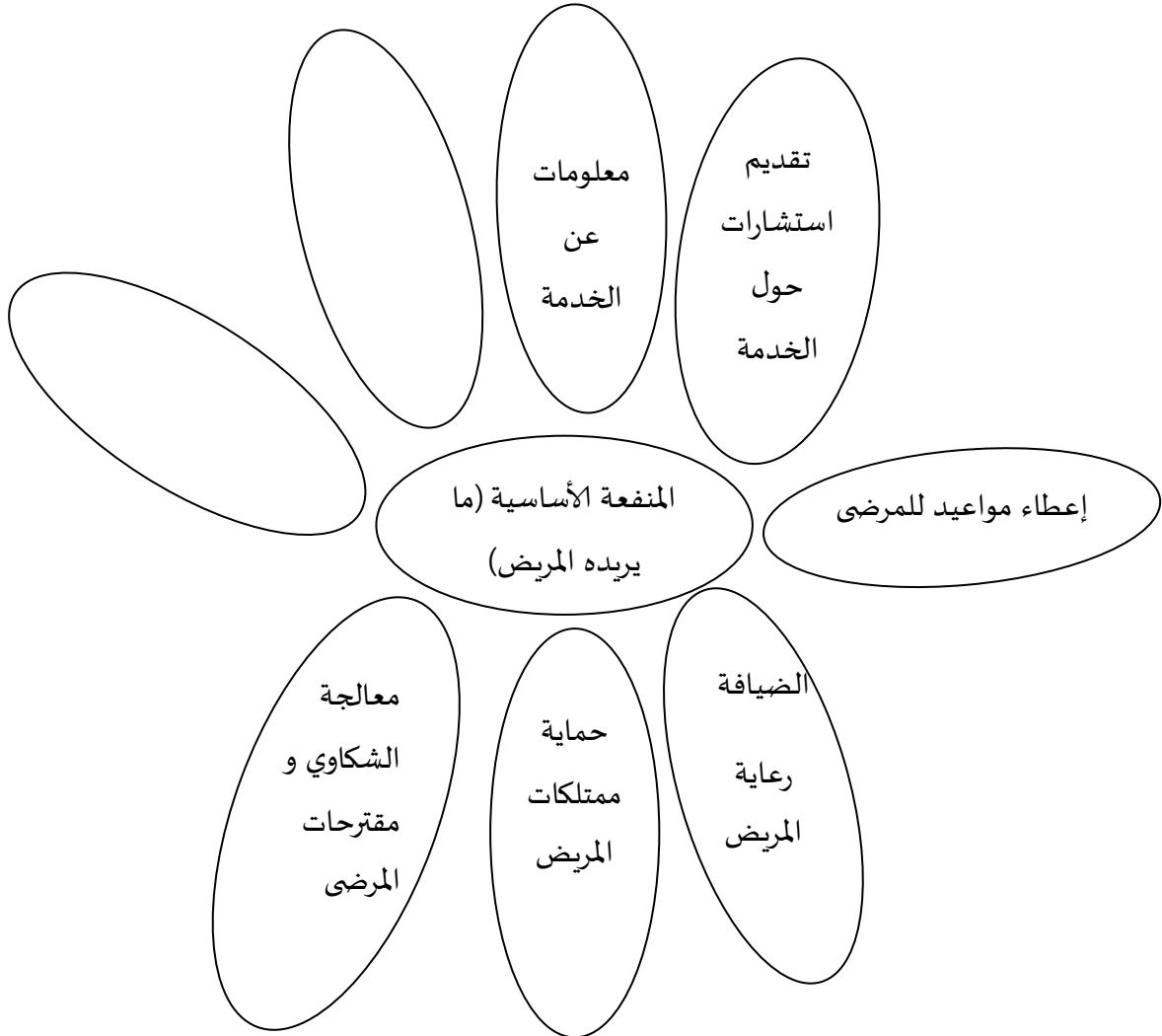
- عدم تجانس الخدمات الصحية: توجه الخدمات الصحية إلى عدد من الأفراد، يختلفون في طبيعتهم و أمراضهم و خصائصهم النفسية، فالخدمة الصحية تتنوع من فرد إلى آخر و حتى بالنسبة للفرد الواحد.
 - عدم القدرة على التنبؤ بالطلب: لا يمكن التنبؤ و بأي درجة من الدقة ما سيكون عليه الطلب على الخدمة الصحية، فقد تظهر حالات فيروسية، حوادث خطيرة، كوارث طبيعية أو صراعات مسلحة تجعل التخطيط شيء يصعب تحقيقه.
 - لا ملموسية الخدمة الصحية : و هذا ما يستوجب ضرورة وجود اتصال مباشر بين مقدم الخدمة (الطاقم الطبي)، و المستهلك (المريض) حتى تتحقق الاستفادة الكلية من هذه الخدمات.
 - عدم التوافق بين توقعات المريض و الخدمة الصحية المقدمة له: فقد يضع مريض معين توقعات حول ما يحصل عليه من خدمة صحية، و لكن الجانب الجسدي و النفسي، تعتبر خارج نطاق تحكم الطبيب، كما لها تأثير على نتيجة الخدمة الصحية المقدمة فإن نفسية المريض تحدد كيف يتم استيعابها.
 - الخدمات الصحية غير قابلة للتأجيل : تتطلب الخدمات الصحية في غالبيتها السرعة في تقديمها، فالإصابة بمرض معين سرعة علاجه عند ظهور الأعراض، و يترتب على هذه الخاصية بعدد أساسيين هما :
- أ- البعد المكاني : و الذي يقضي بضرورة انتشار منافذ تقديم الخدمات الصحية في الأماكن المختلفة التي يتواجد فيها الأفراد.
- ب- البعد الزمني: و الذي يقضي بضرورة تقديم الخدمات الصحية في الوقت الذي يحتاج إليها (عند ظهور الحاجة إليها)، سواء كانت خدمات علاجية أو وقائية، فتأجيلها يترتب عليها أضرار بالغة.

¹ عدنان مريزق، مرجع سبق ذكره ص 20.

مستويات الخدمة الصحية :

تقوم المؤسسات الصحية بتقديم مجموعة من المنافع للمستهلكين (المرضى) تتضمن تسليم الخدمة الجوهر أو الخدمة الأساسية، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى التي ترتبط بأنشطتها والتي تسمى بالخدمات التكميلية الداعمة للخدمة الجوهر، و مجموع هذه الخدمات يطلق عليها بزهرة الخدمة الصحية و الشكل رقم (2 . I) يوضح مستويات الخدمة الصحية.

الشكل رقم (2 . I) يوضح مستويات الخدمة الصحية.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على: بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، مرجع سبق ذكره ص 75.

من خلال الشكل نجد أن هناك مستويين للخدمة الصحية، المستوى الأول يمثل الخدمة الأساسية والتي تعني جوهر الخدمة الصحية أي ما يريده المريض، أما المستوى الثاني يمثل الخدمات الصحية الثانوية، وهي مجموعة من الخدمات التكميلية التي تقدمها المؤسسات الصحية الثانوية، وهي مجموعة من الخدمات التكميلية التي تقدمها المؤسسات الصحية تكون مرافقة للخدمة الجوهر، وهي تختلف من مؤسسة صحية لأخرى.

أنواع الخدمة الصحية :

هناك عدة أنواع للخدمات الصحية تدخل ضمن تصنيفات مختلفة، نذكر منها ما يلي¹:

1- حسب وظائفها:

تصنف الخدمات الصحية حسب الوظيفة التي تؤديها إلى ثلاثة مجموعات أساسية هي خدمات علاجية، وقائية وإنتاجية نذكرها فيما يلي :

- أ- خدمات علاجية: موجهة للفرد ترتبط بجميع الخدمات الصحية لمختلف التخصصات، على مستوى المؤسسات الصحية، بالإضافة إلى الخدمات المساعدة المتمثلة في الأشعة، التحاليل إلى جانب خدمات التغذية والنظافة، وخدمات الإدارة وغيرها.
- ب- خدمات وقائية: تعمل هذه الخدمات على تسهيل أداء الخدمات العلاجية، فهي مدعمة لها، ويتمثل دورها في حماية المجتمع والبيئة من الأمراض المعدية والأوبئة.
- ج- خدمات إنتاجية: وتتضمن إنتاج الأمصال، اللقاحات كما تتضمن إنتاج الأدوية، العتاد والأجهزة الطبية الأخرى.

2- كما تصنف الخدمات الصحية حسب مستوياتها إلى :

- أ- الخدمات الأساسية: وتشمل الخدمات الوقائية والعمليات الجراحية والعلاج، وأقسام الطوارئ، بنك الدم.....
- ب- الخدمات المساعدة: وتشمل الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية عند إقامة المريض كالمبيت والغذاء، والخدمات التي تؤذيها الآلات والأدوات المستخدمة في تسهيل عملية التشخيص والعلاج، بالإضافة إلى الوسائل المستخدمة في خدمات الوقاية.

¹عدنان مريزق، مرجع سبق ذكره ص 21.

الفصل الثاني

الفصل الثاني:

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول لتعريف تكنولوجيا المعلومات و إبراز دورها و أثرها في الرفع من أداء المورد و تحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية, سنقوم في هذا الفصل بتقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بيلل.

و لتحقيق هذه الدراسة نبرز و نقوم باختبار و معرفة مدى تطابق المفاهيم و القواعد النظرية مع الجانب التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية.

و يهدف هذا الفصل لدراسة مدى و دور تكنولوجيا المعلومات في الرفع من أداء المورد البشري و تحسين الخدمة الصحية داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية.

بجيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: عموميات حول الصحة في الجزائر، و تقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ليلل.

المبحث الثاني: دراسة ميدانية حول المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ليلل.

الفصل الثاني:

المبحث الأول: عموميات حول الصحة في الجزائر، وتقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ليليل.

تعتبر وزارة الصحة و السكان المسؤول الأول عن تقديم الرعاية الصحية، و توفير الدواء، و العمل على رفع المستوى الصحي للأفراد في الجزائر، و القضاء على مشاكلهم الطبية تلمها المستشفيات الجامعية و الجهوية، ثم القطاعات الصحية و الوحدات القاعدية التابعة لها، و يوضح الشكل رقم (3) الصورة السلمية لنظام الخدمات الصحية في الجزائر.

المطلب الأول: عموميات حول الصحة في الجزائر

أولا: تنظيم و هيكلية الخدمات الصحية في الجزائر

الجدول رقم (II . 1) : نظام الخدمات الصحية في الجزائر.

على المستوى المركزي	وزارة الصحة و السكان	
على مستوى الولاية	المركز الاستشفائي الجامعي	لكل 500000، يتولى تقديم الرعاية الصحية من الدرجة الثالثة، لما يتوفر عليه من هياكل ضخمة و اختصاصات عديدة.
على مستوى الدائرة	مستوى القطاع الصحي	لكل 100000 ساكن، يتولى الرعاية الصحية من الدرجة الثانية.
على مستوى البلدية	عيادات متعددة الخدمات	لكل من 12000 الى 20000 ساكن (الاستعجالات، الاستشفاء)
	- الوحدات الصحية القاعدية -المراكز الصحية و القاعات العلاجية	لكل من 2000 إلى 7000 ساكن، و هي تتولى تقديم الخدمات الصحية الأولية.

المصدر: جمعة الطيب ، (مساهمة لتطبيق التسويق على الخدمات الصحية).

تتمثل مختلف المستويات المشكلة للنظام الصحي للجزائر فيما يلي:

1- على المستوى المركزي : الذي يتمثل في وزارة الصحة و السكان.

2- على المستوى الولائي: و الذي نجد فيه: مديرية الصحة و السكان، إضافة إلى المراكز الاستشفائية الجامعية، و التي أنشأت في 1974، و هي نتاج اتحاد مركز استشفائي جهوي (660-700) سرير و معهد طبي، يتولى تقديم

الفصل الثاني:

الخدمات الصحية وتدريب هيئة فنية في مجال البحث والرعاية، فهو يشرف على ثلاث ميادين هي : الميدان الصحي، ميدان التكوين و ميدان الدراسة و البحث.

3- على المستوى البلدي: المتمثلة في العيادات المتعددة الخدمات وقاعات العلاج، هدفها تقريب العلاجات الأولية من المواطنين.

ثانيا: إحصاءات الصحة في الجزائر

المؤسسات الصحية في الجزائر

تتمثل المؤسسات الصحية في الجزائر في المستشفيات التي تقتصر فقط في القطاع العام شأنها شأن المؤسسات الصحية المتخصصة، بالإضافة إلى العيادات الطبية التي تتوزع على القطاع العام والخاص و نقدم في الجدول رقم (2 . II) عدد المستشفيات و المؤسسات الصحية المتخصصة و العيادات الطبية في الجزائر و توزيعها بين القطاعين العام والخاص.

الجدول رقم (2 . II) : المؤسسات الصحية في الجزائر حتى 2014.

القطاع	المستشفيات	المؤسسات الصحية المتخصصة	العيادات الطبية
العام	224	31	504
الخاص	0	0	221
المجموع	224	31	725

المصدر: راضية تونسي، تأسيس و تطوير 700 مركز صحي حتى 2016.

من خلال الجدول رقم (2 . II) نلاحظ سيطرة القطاع العام على المؤسسات الصحية في الجزائر حيث تبلغ عدد المستشفيات 224 مستشفى، و 31 مؤسسة صحية متخصصة، بينما توجد 725 عيادة طبية موزعة بين القطاعين العام والخاص، حيث يساهم القطاع الخاص في مشروعات الصحة في الجزائر بنسبة 6 بالمائة في حين يساهم القطاع العام بنسبة 94 بالمائة.

الفصل الثاني:

المطلب الثاني: تقديم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بيلل

الفرع الأول: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

أولا : تعريفها

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم : 07 - 140 مؤرخ في جمادي الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو 2007، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية والمؤسسات العمومية الاستشفائية وتنظيمها.

فإن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي.

تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مجموعة عيادات متعددة الخدمات وقاعات العلاج تغطي مجموعة من السكان. تحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية و الحيز الجغرافي الصحي الذي يغطي مجموعة من السكان بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

ثانيا: مهامها :

تتمثل مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة فيما يأتي:

- ❖ الوقاية والعلاج القاعدي.
- ❖ تشخيص المرض.
- ❖ العلاج الجوارية.
- ❖ الفحوص الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي.
- ❖ الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي.
- ❖ تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان.

وتكلف على الخصوص بما يلي:

- ❖ المساهمة في ترقية وحماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ❖ المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالغ الصحة وتجديد معارفهم.
- ❖ يمكن استخدام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ميدانا للتكوين شبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

الفصل الثاني:

الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل

أولاً : تقديمها

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلل مؤسسة ذات طابع إداري منبثقة عن إعادة هيكلة المؤسسات الصحية طبقاً للمرسوم التنفيذي 140-07 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية, المؤسسات العمومية للصحة الجوارية تنظيمها وسيورها.

الموقع الجغرافي:

تقع المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة بلل ولاية بجليزان

المقر الإداري للمؤسسة يوجد بمقر دائرة بلل و يبعد ب 30 كم عن مقر الولاية .

مجال التغطية:

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لبلل تضمن التغطية الصحية لأربع دوائر وهي: (بلل، المطمر، سيدي خطاب، بلعسل). والتي تشمل إحدى عشر بلدية.

ثانياً: مهامها

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل مؤسسة ذات طابع علاجي لتكفلها بالمعاينات التالية :

- المعاينات الطبية العامة

- المعاينات الطبية المختصة

- علاجات طب الأسنان

- علاجات التمريض

- الاستعجالات الطبية

- الولادة

- التحاليل الطبية

- الأشعة

الفصل الثاني:

وكذلك ذات طابع وقائي لتكفلها بجميع البرامج الوطنية للوقاية خاصة : برنامج التلقيح الموسع، كما تلعب دورا هاما في التنسيق بين مختلف القطاعات عن طريق مكاتب حفظ الصحة للبلديات . بالإضافة لتكفلها بمصلحة طب العمل على مستوى الدوائر الأربع.

ولتأدية مهامها على أحسن وجه . المؤسسة تتوفر على إمكانيات بشرية و مادية موزعة على مختلف البلديات الإحدى عشر حسب الكثافة السكانية والمثلة في الجدول رقم (II . 3).

الجدول رقم (II . 3): توزيع الموارد البشرية تتمثل في توظيف 565 من مختلف الأسلاك.

الرقم	الرتبة	العدد
1	السلك الطبي	95
2	السلك الشبه الطبي	301
3	السلك الإداري	46
4	سلك العمال المهنيين و أعوان الخدمة	123
	المجموع	565

المصدر: مدير الموارد البشرية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل.

ثالثا : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

يقدم الشكل رقم (II . 1) الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل:

يعد الهيكل التنظيمي للمؤسسات من أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق أهدافها ،فهو يظهر الوظائف و يحدد المسؤوليات، و سنوضح فيما يلي الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل.

حيث تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل من :

1- المدير : يسهر المدير على اتخاذ جميع الإجراءات الضرورية لضمان السير الحسن للمؤسسة الاستشفائية، و هو المسؤول الأول عن نظام الانضباط في جميع الوحدات، كما يمارس السلطة السليمة على جميع مستخدمي المؤسسة الاستشفائية العمومية الموضوعة تحت سلطته، كما يسهر على تنفيذ مداورات مجلس الإدارة و تطبيق القوانين، يساعده في ذلك مجموعة من المدراء الفرعيين.

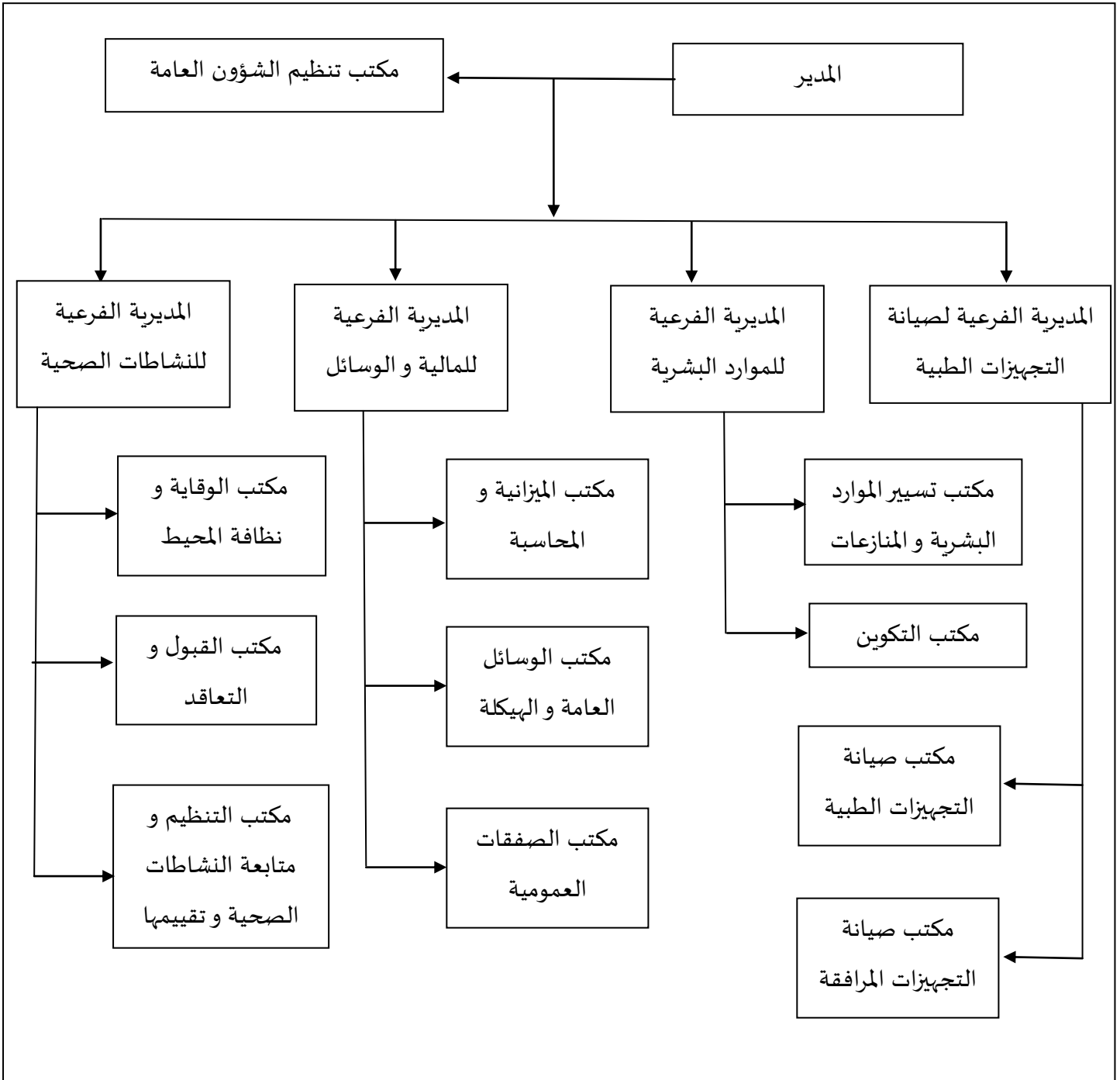
2- مكتب تنظيم الشؤون العامة: يقوم هذا المكتب بترتيب و تنظيم الملفات و الوثائق، البريد الصادر و الوارد، الرعلى المكالمات الهاتفية و تنظيم برمجة الاجتماعات.

3- المديريات الفرعية :

أ- المديرية الفرعية للموارد البشرية: و تضم مكاتب، مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات و مكتب التكوين. حيث يقوم بتسيير الموارد البشرية و تسيير ملفات العاملين من تاريخ التوظيف إلى غاية

- التقاعد و تنفيذ المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية و ضمان استمرارية التكوين، و تنظيم امتحانات التوظيف، و مراقبة نشاط العمال.
- ب- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية : و تضم مكتب صيانة التجهيزات الطبية و مكتب صيانة التجهيزات المرافقة. تتكفل بصيانة الأجهزة الطبية و باقي تجهيزات المؤسسة.
- ت- المديرية الفرعية للنشاطات الصحية: و تضم مكتب الوقاية و نظافة المحيط الذي يتكون من (قسم الأوبئة، قسم التلقيحات، التنظيف و التطهير)، مكتب القبول و التقاعد، مكتب التنظيم و متابعة النشاطات الصحية و تقييمها(تنسيق العمل البشري المتعلق بالفرق الشبه الطبية بمختلف المصالح الاستشفائية، و وضع برامج العمل للفريق شبه الطبي لمختلف المصالح، و متابعته و تقييمه .
- ث- المديرية الفرعية للمالية و الوسائل : و تضم مكتب الميزانية و المحاسبة، مكتب الوسائل العامة و الهيكلية، مكتب الصفقات العمومية، يقوم بتمويل المؤسسة الاستشفائية باللوازم الضرورية ، و تخزين و توزيع مختلف اللوازم على الأقسام، تسيير مختلف المخازن و العمل على التدقيق في مختلف السجلات المحاسبية، و سجل النفقات، تسيير مآرب السيارات بما في ذلك الصيانة، قطع الغيار، تكاليف التمويل بالنقود.

الشكل رقم (1 . II) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل



المصدر: مدير الموارد البشرية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببلل

الفصل الثاني:

و عليه فإن هذا المبحث ينقسم إلى مطلبين:

المطلب الأول: منهجية الدراسة

أولاً: المنهج المستخدم:

خلال متابعتنا عن قرب لمختلف الأعمال والإجراءات التي تقوم بها المؤسسة، وسعياً من للوصول إلى مصادر المعلومات المتحصل عليها، اعتمدنا المنهج الوصفي والمقابلة والملاحظة.

وهذا من أجل معرفة أنواع تكنولوجيا المعلومات المستعملة في المؤسسة ودورها الرفع من أداء المورد البشري وتحسين جودة الخدمة الصحية في المؤسسة.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

بحكم طبيعة الدراسة التي تطرقنا لها، سيتم في هذا الجزء عرض الأدوات المستخدمة محل الدراسة.

- 1- جمع الوثائق: وقد تم الاعتماد على عملية جمع الوثائق كأداة من أدوات البحث العلمي لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات بمختلف أنواعها على أداء المورد البشري وتحسين جودة الخدمة الصحية، حيث تمكنا من الحصول على الوثائق المطلوبة لتحليل إشكالية الدراسة من طرف مختلف مديري المديرية الفرعية للمؤسسة.
- 2- المقابلة: تمت المقابلة خلال هذه الدراسة مع مختلف مديري المديرية الفرعية للمؤسسة، حيث كانت عبارة عن أسئلة أفادتنا في وصف كيفية استغلال تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المؤسسة في الرفع من أداء المورد البشري وتحسين جودة الخدمة الصحية، وكانت عبارة عن أسئلة محددة وسهلة بغية تسهيل الدراسة.
- 3- الملاحظة: استخدمنا الملاحظة خلال بحثنا هذا لجمع البيانات التي صعب علينا الوصول إليها من خلال وسائل أخرى.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

من خلال دراستنا تبين لنا أن لتكنولوجيا المعلومات بمختلف أنواعها دور كبير في الرفع من أداء المورد البشري وتحسين جودة الخدمة الصحية داخل المؤسسة:

- 1- بالنسبة لأداء الموارد البشرية :
 - توفير خدمات الاتصال بجميع أنواعها للمورد البشري داخل المؤسسة، مما يساعد في خدمات التثقيف والتعليم و جمع المعلومات سواء للمؤسسة بصفة عامة أو لمواردها البشرية.
 - تساعد على قدرة الأفراد على تقاسم المعلومات، المعارف والاتصال.
 - تساهم في خلق وصناعة أنواع جديدة من النشاطات والوظائف في بيئة العمل، مما يساعد في خلق جو مناسب ومحفز للعمل.

الفصل الثاني:

- توفر قوة عمل ملموسة داخل المؤسسة.
- تعمل على توفير الوقت للإدارات العليا وذلك يسمح لها أن تتفرغ لمهام أخرى،
- لها دور مباشر في تحفيز الأفراد و متخذي القرارات داخل المؤسسة من خلال إمدادهم بتقارير مستوى الأداء الذي تم تحقيقه، مما يرفع معنويات الأفراد و العاملين و خلق جو تنافسي يحفزهم على الرفع من أدائهم من خلال مقارنة انجازاتهم ببعضهم البعض.
- تسهل عملية المراسلات الإدارية بين مختلف الإدارات، هذه الأخيرة تعمل على توفير المعلومة و سرعة انتقالها، و التنفيذ الحسن لها.
- تبادل المعلومات و البيانات مما يؤدي إلى السهولة في الحصول عليها دون الحاجة إل بدل المزيد من الجهد للحصول على ذلك فهي تقوم بتوفير الكثير من الوقت و الجهد.
- تخزين المعلومات و استرجاعها بشكل سريع و منظم من أجل الاستعمال الحسن لها.
- حل المسائل الرقمية و المعادلات الصعبة التي تحتاج لوقت طويل و خطوات معقدة لحلها.
- إنشاء الوثائق و الصور و عرضها بشكل منظم و مميز، كما أتاح الحاسوب من خلال البرامج المختصة تحرير الرسائل، تعديلها كتابة النصوص
- 2- بالنسبة لتحسين جودة الخدمات الصحية:
- تساعد في إيصال مختلف المعلومات الخاصة بالخدمة الصحية لمختلف المواطنين في مختلف المناطق، خاصة المناطق المعزولة.
- تساعد في التسيير الحسن للخدمة الصحية من خلال قدرتها على توصيل كافة المعلومات و البيانات الخاصة بالخدمة الصحية في أقل زمن ممكن (توفير و ربح الوقت)
- تساهم في تحقيق الرقابة الجيدة و الفعالة للخدمة الصحية، حيث تساعد بسهولة في اكتشاف الأخطاء لتصحيحها و معالجتها.
- تساعد في عملية إحصاء الأدوية، تخزينها و تنظيمها.
- جعل الخدمة الصحية أكثر تقدما نظرا لاستخدامها في جميع الأجهزة الطبية التي أصبحت تؤدي الكثير من الوظائف الطبية' كتشخيص المرضى و حفظ التقارير الطبية.
- تسهيل عملية متابعة الحالة الصحية للمرضى.
- تساعد في عملية تطوير البحث العلمي، للرفع و التحسين من جودة الخدمة الصحية، من خلال فتح مجال النقاش مع مختلف الأطراف المعنية.

الخاتمة:

تم من خلال هذا البحث تبيان دور تكنولوجيا المعلومات بمختلف أنواعها في الرفع من أداء الموارد البشرية و تحسين جودة الخدمة الصحية داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببليل، ولقد حاولنا الإجابة على إشكاليتنا حيث اتضح لنا جليا كيف ساهمت هذه التكنولوجيا في الرفع من أداء موردها البشري و تحسين جودة خدمتها الصحية المقدمة لمرضاها.

و توصلنا أخيرا إلى تحديد النتائج التالية:

- تكنولوجيا المعلومات تسهل وترفع من أداء المورد البشري داخل المؤسسة.
- توفر الوقت للمورد البشري لإنجاز أعماله في أسرع وقت ممكن.
- تساعد في اتخاذ القرارات.
- تساعد في إيصال الخدمة الصحية لمختلف المناطق.
- تساهم في تحقيق الرقابة الجيدة على جودة الخدمة الصحية و بالتالي الرفع من مستواها.
- تسمح بالتكفل الحسن بالحالة الصحية للمريض. من خلال متابعة تطورها عن طريق الملف الطبي (ملف طبي محفوظ في الحاسوب).

و من خلال النتائج المستخلصة من دراستنا هذه ارتأينا تقديم الاقتراحات التالية التي نرجو من خلالها أن تقدم الهدف المنشود منها نركز:

- القيام بأيام تحسيسية على مستوى المعاهد التكوينية و الجامعات على دور تكنولوجيا المعلومات بمختلف أنواعها حاليا في أداء المورد البشري و ترقية مجال الطب.
- تزويد كل المؤسسات الصحية في الجزائر بمختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات.
- العمل على تطبيق نظام معلوماتي خاص بالصحة.

قائمة المراجع :

- 1- رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2000.
- 2- عبد الباري ابراهيم، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، بحوث ودراسات المنظمات العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، العدد 382، القاهرة 2003.
- 3- علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية، 1996.
- 4- حميد الطائي، بشير العلاق، محمد ايهاب علي ، الأسس العلمية للتسويق الحديث: دار النشر اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة 2007.
- 5- هاني حمد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، عمان الأردن، الطبعة الثانية، 2005.
- 6- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقه ، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن.
- 7- بالمر أدريان، ترجمة بهاء شاهين و آخرون، مبادئ تسويق الخدمات، مجموعة النيل العربية، مصر 2009.
- 8- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي و الخدماتي ، دار جرير، الأردن 2007.
- 9- رعد عبد الله الطائي، عبيدقدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري، الأردن 2008.
- 10- يوسف حجيم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدماتية، دار اليازوري، الأردن 2009.
- 11- بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي ، تسويق الخدمات ، دار الزهر للنشر و التوزيع، الأردن 2003.
- 12- قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات ، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن 2006.
- 13- بوعنان نور الدين ، جودة الخدمة و أثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص علوم التسيير، فرع التسويق، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة، 2006-2007.
- 14- عصماني سفيان، دور التسويق في نظام الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين(المرضى)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005-2006.
- 15- أحمد محمد بدح و آخرون، الثقافة الصحية، دار وائل، الأردن، 2005.
- 16- عدنان مريزق، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية في الجزائر العاصمة، أطروحة مقدمة للحصول على شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.

