

# أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة في عمان

إعداد

خالد علي مصطفى خزاعلة

إشراف

الدكتور سلمان محمد أبو لحية

## الملخص

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة في عمان، وتمثلت أبعاد الإدارة الإلكترونية ب (إدارة التخطيط الإلكتروني، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) ، بينما تمثلت أبعاد المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة في عمان) ب ( الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الموثوقية، التعاطف) ، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الإدارة العليا والوسطى في المستشفيات الخاصة (خمس مستشفيات الكبرى) في عمان والبالغ عددهم (169) فرد ، واستخدم الباحث الإستبانة في جمع البيانات وتم توزيعها بطريقة المسح الشامل على العاملين في الإدارة العليا والوسطى وعددهم (169) موظف وموظفة في المستشفيات الخاصة في عمان . وبهدف تحليل فقرات الإستبانة والإجابة عن أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها تم إستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة، حيث تم إستخراج المتوطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، وكما تم إستخراج معامل الإنحدار الخطي المتعدد.

وبعد اجراء التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية والمتمثلة ب (إدارة التخطيط الإلكتروني، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) في جودة أبعاد جودة الخدمة المقدمة والمتمثلة ب (الملموسية ، والإعتمادية ، والإستجابة ، والموثوقية ، والتعاطف) في المستشفيات الخاصة الأردنية . وتوصي الدراسة بضرورة وضع هدف تحسين جودة الخدمات الصحية في الاولوية والعمل على أساسه، كما أوصت بتهيئة البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في المستشفيات الخاصة في عمان، وكذلك رصد الميزانيات الكافية لتوفير متطلبات الادارة الالكترونية، واستقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في الحاسب الآلي للعمل في المستشفيات الخاصة.

**الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة ، المستشفيات الخاصة.**

# **The Impact of Electronic Management on the Quality of Services**

## **Provided in Private Hospitals in Amman**

**Prepared by**

**Khaled Ali Mostafa Khzaaleh**

**Supervised by**

**Dr. Slman Abu leheah**

### **Abstract**

The study aimed to identify the impact of electronic management on the quality of services provided in private hospitals in Amman, and the dimensions of electronic management were (electronic planning management, electronic knowledge management, electronic document management, electronic meetings management, electronic services management), while the dimensions of the dependent variable were (quality of Services provided in private hospitals in Amman) b (tangibility, reliability, responsiveness, reliability, empathy), and the descriptive analytical approach was used, and the study population represented all workers in the upper and middle management in private hospitals (five major hospitals) in Amman, who numbered (169). An individual ,. The researcher used the questionnaire in collecting the data and it was distributed in a comprehensive survey method to the workers in the upper and middle management and their number is (169) male and female employees in private hospitals in Amman. In order to analyze the questionnaire items, answer the study questions and test its hypotheses, the appropriate statistical tests were used, where the arithmetic mean, standard deviations, and the multiple linear regression coefficient were extracted.

After conducting the statistical analysis, the study concluded that there is a statistically significant effect of the dimensions of electronic management represented by (electronic planning management, electronic knowledge management, electronic documents management, electronic meetings management, electronic services management) on the quality of the dimensions of service quality provided, represented by (tangibility, and reliability responsiveness, reliability, and empathy) in Jordanian private hospitals. The study recommends the need to prioritize the goal of improving the quality of health services and work on its basis. It also recommended preparing the necessary infrastructure for the application of electronic management in private hospitals in Oman, as well as allocating sufficient budgets to provide the requirements of electronic management, and attracting qualified and specialized human cadres in computers to work in hospitals. own.

**Keywords: Electronic Management, Service Quality , private hospitals.**