الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـــامعة سطيـــف 1 فرحـات عبـاس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مـــــــــــذكـــــــــــــرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة المـاستر في علوم التسيير
تخصص: اقتصاد الصحة وإدارة المستشفيات

الموضوع:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الموظفين

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بني عزيز- سطيف

إعداد الطالب :
- نشادي رابح

تحت إشراف الأستاذ:
- بودرامة مصطفى

تاريخ المناقشة: 28 جوان 2026

لجنة المناقشة		
الرئيس	أستاذ محاضر أ	بلهادي وسيلة
المشرف	أستاذ	بودرامة مصطفى
المناقش	أستاذ	خلوطة ريمة

السنة الجامعية: 2025-2026

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الموظفين، وذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت في المؤسسة العمومية الاستشفائية بني عزيز- ولاية سطيف. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستُخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات تم توزيع 100 استبيان على عينة طبقية عشوائية من موظفي المؤسسة؛ وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامجSPSS ، إلى جانب مجموعة من الأساليب الإحصائية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، واختبار ألفا كرونباخ).

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها:

1 .تُعزز الرقمنة - في المقام الأول - كفاءة الخدمة ودقتها (سرعة الخدمات، دقة التشخيص، تقليل الأخطاء الطبية والإدارية).

2 .كان تأثير الرقمنة على البعد الإنساني المباشر(التعاطف، التواصل الشخصي، الثقة) محدوداً، مقارنة بتأثيرها على الكفاءة والدقة.

3 .تبرز مقاومة التغيير لدى بعض الفئات (خاصة الأطباء وشبه الطبيين) كأبرز المعوقات التي تحد من فعالية الرقمنة.

4 .تساهم عوامل أخرى في إضعاف دور الرقمنة، مثل: ضغط العمل في مصالح الاستعجالات الطبية الجراحية وجناح العمليات، وتعدد المنصات الإلكترونية، وكثرة التعديلات على البرمجيات الطبية) كالانتقال من Logiciel Patient إلى Nouveau Patient).

الكلمات المفتاحية: رقمنة؛ جودة الخدمة الصحية؛ وجهة نظر الموظفين؛ المؤسسة العمومية الاستشفائية بني عزيز؛ معوقات الرقمنة.

Abstract

This study aims to determine the role of digitalization in improving the quality of health service from the employees' perspective, through a field study conducted at the Public Hospital of Beni Aziz - wilaya of Sétif. The study adopted a descriptive approach, using a questionnaire as the primary data collection tool. A total of 100 questionnaires were distributed to a stratified random sample of hospital employees. Data were analyzed using SPSS software, along with a set of statistical methods (arithmetic means, standard deviations, Pearson correlation coefficient, and Cronbach's alpha).

The main findings of the study are as follows:

1. Digitalization primarily enhances service efficiency and accuracy (service speed, diagnostic accuracy, reduction of medical and administrative errors).

2. The impact of digitalization on the direct human dimension (empathy, personal communication, trust) was limited compared to its impact on efficiency and accuracy.

3. Resistance to change among certain groups (especially physicians and paramedical staff) emerges as the most significant obstacle limiting the effectiveness of digitalization.

4. Other factors contributing to weakening the role of digitalization include: work pressure in emergency and surgical departments, the multiplicity of electronic platforms, and the frequent modifications to medical software (e.g., the transition from Logiciel Patient to Nouveau Patient).

Keywords: Digitalization; health service quality; employees' perspective; Public Hospital of Beni Aziz; obstacles to digitalization.

Résumé

Cette étude vise à déterminer le rôle de la numérisation dans l'amélioration de la qualité des services de santé du point de vue des employés, en s'appuyant sur une enquête de terrain menée au sein de l'Établissement hospitalier public de Beni Aziz, dans la wilaya de Sétif. Adoptant une approche descriptive, l'étude a utilisé un questionnaire comme principal outil de collecte de données ; 100 questionnaires ont été distribués à un échantillon aléatoire stratifié du personnel de l'établissement. Les données ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS, en recourant à diverses méthodes statistiques, notamment les moyennes arithmétiques, les écarts-types, le coefficient de corrélation de Pearson et le test de l'alpha de Cronbach.

L'étude a permis de dégager plusieurs conclusions, notamment :

1. La numérisation améliore principalement l'efficacité et la précision des services (rapidité, précision diagnostique et réduction des erreurs médicales et administratives).

2. L'impact de la numérisation sur la dimension humaine (empathie, interaction personnelle et confiance) est limité comparé à son impact sur l'efficacité et la précision.

3. La résistance au changement de certains groupes (en particulier les médecins et le personnel paramédical) constitue un obstacle majeur à l'efficacité de la numérisation.

4. D'autres facteurs contribuent à compromettre le rôle de la numérisation, tels que : la lourdeur de la charge de travail dans les services d'urgences médico-chirurgicales et les blocs opératoires, la prolifération des plateformes électroniques et les modifications fréquentes des logiciels médicaux (par exemple, le passage de « Logiciel Patient » à « Nouveau Patient »).

Mots-clés : Numérisation ; qualité des services de santé ; point de vue du personnel ; Établissement hospitalier public de Beni Aziz ; obstacles à la numérisation.