

دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتطبيق على  
مستشفى الملك فهد بجدة

الإعداد: آلاء فهد رشاد صغير

الرقم الجامعي: ٢٣٢٠٠١٤٢

الإشراف: د / الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

د/ وليد سليمان

العام الدراسي: ٢٠٢٤ م

# الجزء الأول: التمهيد

# الإهداء

الحمد لله حباً وشكراً وامتناناً على البدء والختام

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والتعلم، الى معلمي الأول الذي لطالما رافقتني كلماته كنجوم تضيء لي

الدرب الى من أرفع رأسي افتخاراً بأبني ابنته إلى سندي ومسندي

(أبي الحبيب حفظه الله)

إلى من حملتني وهناً على وهن.. الى معنى الحب والحنان والقلب الكبير ومن أحبتني وأحسنّت تربيتي.. إلى وردتي

وريانتي وريحانتي

(أمي الحبيبة حفظها الله)

إلى أول من انتظر هذه اللحظات ليفخر بي.. إلى داعمي الأول ومصدر قوتي.. رفيق دربي وشريك حياتي ونجاحاتي

(زوجي الحبيب)

إلى الحب العظيم.. إلى النور الذي أكمل كل نقص في دنياي إلى قرة العين وبهجة القلب وأنسه

(ابنائي حفظهم الله)

إلى كل من دعمني ولو بدعوة في ظهر الغيب

إلى نفسي الطموحة التي بدأت بطموح وانتهت بنجاح.. لقد كان بالأمس حلماً وأصبح اليوم واقع بفضل من الله عز

وجل فالحمد لله على ما وهبني وأن يعينني ويجعلني مباركا أينما كنت

# الشكر والتقدير

ليس لي إلا أن أحمده الله سبحانه وتعالى على نعمته الكبرى التي أنعم بها عليّ، وأن أشكر والدي الغاليين على كل ما بذلاه من تضحية وجهد لرفعتي وسعادتي منذ طفولتي حتى هذا الوقت المبارك..

أنتم يا أبي وأمي دعامة نجاحي ومصدر فرحتي وكل ما في حياتي من خير، وأود أن أقدم شكرًا عظيمًا لكل من كان له دور في إرشادي أو توجيهي أو مساعدتي بأية طريقة في إنجاز هذا البحث والوصول إلى المراجع والمصادر الضرورية في كل مرحلة من المراحل التي اجتزتها.

أود أن أعبر عن امتناني وتقديري لكل من ساعدني ووجهني ودعمني على هذا البحث.

فجزاه الله خيرًا وبارك في جهوده.

داعيًا المولى عز وجل أن يجعل هذا البحث شاهدًا لهم لا عليهم، وأن يرفع به درجاتهم في الدارين، والحمد لله رب العالمين.

| قائمة المحتويات                                                                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| اسم المحتوى                                                                                                                      | رقم الصفحة |
| الجزء الأول: التمهيد                                                                                                             |            |
| الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها                                                                                              | ١٣-١       |
| مقدمة الدراسة                                                                                                                    | ١          |
| مشكلة الدراسة                                                                                                                    | ٢          |
| أهمية الدراسة                                                                                                                    | ٢          |
| أهداف الدراسة                                                                                                                    | ٣          |
| أسئلة الدراسة                                                                                                                    | ٤          |
| الدراسات السابقة                                                                                                                 | ٤          |
| التعقيب على الدراسات السابقة                                                                                                     | ٧          |
| المنطلقات النظرية للدراسة                                                                                                        | ٨          |
| فرضيات الدراسة                                                                                                                   | ٨          |
| نموذج الدراسة                                                                                                                    | ٩          |
| منهجية الدراسة                                                                                                                   | ٩          |
| الأساليب الإحصائية                                                                                                               | ١٠         |
| مجتمع وعينة الدراسة                                                                                                              | ١٠         |
| أدوات الدراسة                                                                                                                    | ١١         |
| صدق أداة الدراسة                                                                                                                 | ١٢         |
| مجالات الدراسة                                                                                                                   | ١٢         |
| تقسيم البحث المقترح                                                                                                              | ١٣         |
| الجزء الثاني: دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات                                                    |            |
| الفصل الثاني: التحول الرقمي                                                                                                      | ٢٠-١٤      |
| تمهيد                                                                                                                            | ١٤         |
| أولاً: ماهية التحول الرقمي                                                                                                       | ١٤         |
| ثانياً: أهداف التحول الرقمي                                                                                                      | ١٥         |
| ثالثاً: أهمية التحول الرقمي                                                                                                      | ١٦         |
| رابعاً: مكونات التحول الرقمي                                                                                                     | ١٧         |
| خامساً: مخاطر التحول الرقمي                                                                                                      | ١٨         |
| سادساً: أبعاد التحول الرقمي                                                                                                      | ٢٠         |
| الفصل الثالث: رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات والعلاقة بين التحول الرقمي ورفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات. | ٢٨-٢٣      |
| تمهيد                                                                                                                            | ٢٣         |
| أولاً: ماهية إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات                                                                                    | ٢٣         |

|       |                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------|
| ٢٤    | ثانياً: مكونات إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات                      |
| ٢٥    | ثالثاً: فوائد إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات                       |
| ٢٦    | رابعاً: خصائص إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات                       |
| ٢٧    | خامساً: استعمال إدارة الاتصالات وتقنيات المعلومات في المؤسسة         |
| ٢٨    | سادساً: العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات. |
|       | الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية                    |
| ٣٣-٣١ | الفصل الرابع: تصميم الدراسة وإجراءاته المنهجية.                      |
| ٣١    | منهجية الدراسة                                                       |
| ٣١    | عينة الدراسة                                                         |
| ٣١    | حدود الدراسة                                                         |
| ٣٢    | مجاور الدراسة الميدانية                                              |
| ٣٢    | الدراسة الميدانية                                                    |
| ٣٣    | أداة الدراسة                                                         |
| ٦٠    | الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها                                |
|       | الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح                          |
| ٧٦    | أولاً: المراجع العربية                                               |
| ٧٩    | ثانياً: المراجع الأجنبية                                             |
| ٨٠    | الملاحق                                                              |
| ٨٨    | المستخلص                                                             |
| ٨٩    | Abstract                                                             |

## قائمة الجداول

| رقم الصفحة | اسم الجدول                                                                                                        | رقم الجدول |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ٣٤         | يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ                                                                                       | (١)        |
| ٣٤         | يوضح المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها                                       | (٢)        |
| ٣٥         | يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها                                                              | (٣)        |
| ٣٧         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الاستقطاب والتعيين والدرجة الكلية للبعد.         | (٤)        |
| ٣٨         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد التخطيط والدرجة الكلية للبعد.                    | (٥)        |
| ٣٩         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد البنية المؤسسية والدرجة الكلية للبعد.            | (٦)        |
| ٤٠         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد استقطاب المهارات والكفاءات والدرجة الكلية للبعد. | (٧)        |
| ٤١         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الأجهزة والمعدات والدرجة الكلية للبعد.           | (٨)        |
| ٤٢         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد البرمجيات والدرجة الكلية للبعد.                  | (٩)        |
| ٤٣         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الاتصالات والدرجة الكلية للبعد.                  | (١٠)       |
| ٤٤         | يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد التطبيقات والدرجة الكلية للبعد.                  | (١١)       |
| ٤٥         | يوضح التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول التخطيط الاستراتيجي                                                   | (١٢)       |
| ٤٦         | يوضح التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول إعداد القادة                                                          | (١٣)       |
| ٤٧         | يوضح التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول البنية المؤسسية                                                       | (١٤)       |
| ٤٨         | يوضح التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول استقطاب المهارات والكفاءات                                            | (١٥)       |
| ٤٩         | يوضح التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول الأجهزة والمعدات                                                      | (١٦)       |
| ٥٠         | يوضح التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول البرمجيات                                                             | (١٧)       |
| ٥١         | يوضح التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول الاتصالات                                                             | (١٨)       |
| ٥٢         | التحليل الوصفي لأراء المستقصي منهم حول التطبيقات                                                                  | (١٩)       |
| ٥٣         | يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي                                                                           | (٢٠)       |
| ٥٤         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر                                                                              | (٢١)       |
| ٥٥         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي                                                                      | (٢٢)       |
| ٥٧         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة                                                                | (٢٣)       |
| ٥٨         | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسعى الوظيفي                                                                     | (24)       |
| ٦٠         | نتائج اختبار تبين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الرئيسية                                     | (25)       |
| ٦١         | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple regression) للفرضية الرئيسية                                                 | (26)       |

|    |                                                                                       |      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ٦٣ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى  | (27) |
| ٦٤ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى               | (28) |
| ٦٥ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية | (29) |
| ٦٦ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية              | (30) |
| ٦٨ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة | (31) |
| ٦٩ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة              | (32) |
| ٧٠ | نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة | (33) |
| ٧١ | نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الرابعة              | (34) |

## قائمة الأشكال

| رقم الشكل | اسم الشكل                                     | رقم الصفحة |
|-----------|-----------------------------------------------|------------|
| (١)       | يوضح نموذج الدراسة                            | ٩          |
| (٢)       | يوضح مكونات التحول الرقمي                     | ١٨         |
| (٣)       | يوضح مخاطر التحول الرقمي                      | ١٩         |
| (٤)       | يوضح أبعاد التحول الرقمي                      | ٢٠         |
| (٥)       | يوضح مكونات البنية المؤسسية                   | ٢١         |
| (٦)       | يوضح مكونات إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات  | ٢٥         |
| (٧)       | يوضح خصائص إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات   | ٢٦         |
| (٨)       | يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي       | ٥٣         |
| (٩)       | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر          | ٥٥         |
| (١٠)      | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي  | ٥٦         |
| (١١)      | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة   | ٥٨         |
| (١٢)      | يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي | ٥٩         |

## قائمة الملاحق

| رقم الملحق | اسم الملحق        | رقم الصفحة |
|------------|-------------------|------------|
| (١)        | استمارة الاستبيان | ٦٩         |

# الجزء الثاني

## الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

الفصل الثاني: التحول الرقمي

الفصل الثالث: رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية

المعلومات والعلاقة بين التحول الرقمي ورفع كفاءة إدارة

الاتصالات وتقنية المعلومات.

## الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

### المقدمة:

أن استخدام التقنيات والخدمات والأنظمة الرقمية الحديثة إلى تغيير نماذج الأعمال، والعمل مع البيانات الرقمية يعمل على تغيير أساليب إدارة الإنتاج، ويسمح إدخال الأنظمة الرقمية في المؤسسات والمنظمات بتوسيع نطاق السلع والخدمات وتحسين وتطوير جودتها وزيادة الإنتاجية، فالتطور المذهل في الأجهزة والآلات ينتج عنه اختصار الوقت وخفض التكلفة، بالإضافة إلى تحقيق المرونة الكافية بكفاءة عالية في العملية الإنتاجية لمعالجة البيانات، ويُعد التحول الرقمي من أهم الدوافع للمنظمات والمؤسسات لتطوير أدائه الإداري، وتحقيق الميزة التنافسية المرغوب فيها (النحاس، ٢٠٢٢).

فرضت عملية التحول الرقمي العديد من الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند طرح موضوع السياسة الرقمية منها أن السياسات الرقمية تأتي من ارتباطها بسياقات الدولة القومية ويجب عدم التغافل عن البعد العالمي الذي تتحرك على أساسه، وأن سياسة التحول الرقمي تسير على مستويات متعددة ومجالات مختلفة اجتماعية وثقافية وتقنية واقتصادية وسياسية وغيرها (رضوان، ٢٠٢٢).

مثلت التكنولوجيا دوراً مهماً وحيوياً في العلاقات بين المؤسسات، فأصبح التنافس اليوم بين المؤسسات والمنظمات حول امتلاك التكنولوجيا والمعرفة بكافة جوانبها (تكنولوجية، اقتصادية، عسكرية ، إعلامية) كما أن التفوق المعرفي العلمي التكنولوجي الابتكاري أصبح في وقتنا الحالي هو المصدر الرئيسي لقوة المؤسسة ووزنها في السوق في عصرنا الراهن، فهذا التفوق هو مصدر قوة المؤسسة (عجلان، ٢٠٢٣).

ويشهد العالم اليوم ثورة كبيرة في تقنية المعلومات والاتصالات التي تعمل على سرعة الحصول على البيانات والمعلومات ونشره بسرعة وبتكاليف أقل، ولعبت تقنية المعلومات والاتصالات دور كبير في مختلف المجالات ومازالت تلعب دور حيوي في العديد من المجالات، ويشمل الجانب التكنولوجي لنظم المعلومات على المكونات المادية والبرمجيات التي تعمل مع بعضها البعض بهدف الوصول إلى أهداف المنظمة، والأدوات المستخدمة في بناء نظم المعلومات تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لتلبية احتياجات الإدارة في مجال القرارات والعمليات التشغيلية في المنظمة وتشمل على البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات (القطار، ٢٠١٨).

## مشكلة الدراسة:

تعتبر ثقافة التحول الرقمي من الثقافات التي لا نهاية لها وسوف تستمر وتطور مع المستجدات التي يتوصل إليها الباحثين وذلك بهدف تطور المجتمعات، واحتل التحول الرقمي اهتمام العديد من دول العالم وخاصة في ظل الأزمات التي عاصرها العالم التي كشفت عن ضرورة الاعتماد على قطاع الاتصالات والتكنولوجيا المعلومات بصورة مكثفة كالتعليم عن بعد وعقد الاجتماعات وتحقيق التواصل بين الأفراد داخل وخارج حدود الدولة، مما جعل المؤسسات تسعى إلى امتلاك بنية تحتية رائدة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فالتحول الرقمي يؤثر على جميع المجالات والقطاعات التي توفر مجموعة متنوعة من الفرص التي تساهم بصورة كبيرة على استخدام الموارد بصورة أكثر كفاءة لذلك في وقتنا الحالي تسعى المؤسسات إلى استغلال الفرص بهدف الحفاظ على قدرتها التنافسية (النحاس، ٢٠٢٢).

لذلك تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتطبيق على مستشفى الملك فهد بجدة؟

## أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين الأهمية العلمية والعملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

### أ. الأهمية العلمية (النظرية):

- قلة الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية (التحول الرقمي - إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) في حدود علم الباحث، وخاصة في حالة دراسة دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- الوصول إلى الأسس النظرية لمساعدة الباحث في تحليل البيانات وتقييمها وجعلها مرجع أساسي في المكتبات.

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية في التعرف على الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- إثراء المكتبات بالمعلومات عن متغيرات ظاهرة الدراسة، وتزويد الباحثين بالمعلومات اللازمة عن ظاهرة الدراسة.

#### **ب. الأهمية العملية:**

- التوصل إلى المعلومات التي توضح دور التحول الرقمي في عملية رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.
- تطبيق الدراسة على مستشفى الملك فهد بجدة.
- التوصل إلى نتائج من شأنها أن تساعد المؤسسات والمنظمات في توظيف التحول الرقمي في عملية رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- دعم الدارسين في عملية رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.
- العمل على إيجاد الحلول المناسبة لمشكلة البحث، بهدف توفير المهارات وتطبيق الاستراتيجيات الخاصة بالتحول الرقمي في عملية رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

#### **أهداف الدراسة:**

##### **تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:**

- ماهية التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- توضيح دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.
- إلقاء الضوء على أهمية التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

- بناء نموذج يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

### أسئلة الدراسة:

يندرج تحت التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية، التي تتمثل في الآتي:

- ماهية التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات؟
- هل يساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة؟
- ما دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة؟

### الدراسات السابقة:

#### أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة حسام أحمد حماده، (٢٠٢٢)، بعنوان: "دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمنظمة (بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية المسجلة في البورصة المصرية)".
- تهدف الدراسة إلى توضيح الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للبنوك بواسطة اختبار مدى العلاقة بين العناصر الرئيسية لتحول الرقمي والأداء المالي للبنوك التجارية المصرية المسجلة في البورصة المصرية، بالإضافة إلى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة، وذلك بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة في البنوك التجارية المصرية المسجلة في البورصة المصرية (٢٤ بنك) وبلغ حجم العينة ٦٠٤ مفردة من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وبين تحسين الأداء المالي، كما أن التحول الرقمي من الأساليب ذات التأثير المهم والمباشر لتحقيق تحسينات مهمة في المنظمة وخلق مساهمات كبيرة في الأداء، بالإضافة إلى تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وأشارت إلى ضرورة الاقتناع بأن التحول الرقمي له دور مهم في نقل المعرفة وتحول المنظمات من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الإلكتروني.

- دراسة محمد محمد محمود حماد، (٢٠٢٠)، بعنوان: "دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين- دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية".

قد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تبني الشركة المصرية لتجارة الأدوية لمفهوم التحول الرقمي وأثر ذلك على تطوير أداء العاملين بها، فالتحول الرقمي له أثر كبير على تطوير أداء العاملين، وذلك من خلال رؤيته بأن المورد البشري يعد من القوة التي تشكل فاعلية كبيرة في التطور الوظيفي، وبناءً على ذلك فإن المورد البشري يشكل سبباً رئيسياً في ظهور مفهوم التحول الرقمي واستراتيجياته لمساعدة العاملين على تطوير أعمالهم ونشر المرونة والسرعة والعمل والكفاءة التي تصاحبها الترابط التام بين التحول الرقمي وتطوير قدرة العاملين على الأداء الوظيفي بشكل يتناسب مع تطورات المنظمات، ولقد أعتمد الباحث على الاستبيان في هذه الدراسة وأستند على عينة في الدراسة تبلغ حجمها (٣١٨) مفردة من العاملين بالمنظمة لإتمام الدراسة وأستند أيضاً في التحليل على البرنامج الإحصائي SPSS وذلك من خلال الاستناد على العلاقة ذات دلالة إحصائية التي تعتمد على القدرة المعرفية، وفي ضوء ما سبق يتم استهداف الكفاءات والمهارات اللازمة من خلال التحول الرقمي في تعزيز أداء العاملين بالشركات، وتتمثل أبعاد التحول الرقمي في بيان التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي وإعداد القادة في مجال التحول الرقمي والبيئة المؤسسية للتحول الرقمي، واستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي.

- دراسة حسين على عبد الرسول، (٢٠٠٩)، بعنوان: "العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ومستوى نقل واكتساب المعرفة (دراسة تحليلية لأراء عينة من الكادر التدريبي في كلية الإدارة والاقتصاد – الكوفة)".

تهدف الدراسة إلى معرفة تقنية المعلومات والاتصالات بأنواعها وكذلك مستوى الدعم الذي تقدمه لمستخدميها، ومعرفة مستوى مشاركة المعرفة من خلال بعديها (اكتساب المعرفة – نقل المعرفة) بين أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى تشخيص العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ومستوى المشاركة في المعرفة ببعدها (اكتساب المعرفة – نقل المعرفة) بين أفراد عينة الدراسة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة، وذلك بالاعتماد على الاستبانة كأداة

للدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء الكادر التدريسي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الكوفة وبلغ حجم العينة ٣٤ مفردة من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين قواعد المعلومات واكتساب المعرفة، ووجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين متغير الانترنت ونقل المعرفة، ووجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد تقنية المعلومات والاتصالات مجتمعة ونقل المعرفة.

- دراسة آيات شعبان عبد الحميد، (٢٠٢١)، بعنوان: "استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في أغراض الاتصال العلمي بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة الفيوم".

تهدف الدراسة إلى الكشف عن التطبيقات التقنية التي تستخدم كثيراً في أغراض الاتصال العلمي بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة الفيوم، وتوضيح مدى وجود فروق بين استخدام تطبيقات البريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية للقيام بأنشطة الاتصال العلمي، ورصد والعوائق والتحديات التي تعوق استخدام تطبيقات المعلومات والاتصالات في أغراض الاتصال العلمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هدف الدراسة، وذلك بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بجامعة الفيوم وبلغ حجم العينة ٣٠٠ مفردة من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن جامعة الفيوم تمتلك بنية تحتية أساسية جيدة ولكنها تحتاج إلى تطوير، بالإضافة إلى الحاجة إلى المزيد من البرامج التدريبية لتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام التطبيقات التقنية في الأغراض العلمية.

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية:

- دراسة Alshuaibi, A. H، (٢٠٢٣)، بعنوان "دور التحول الرقمي في تطوير أداء منسوبي جامعة أم القرى".

قد هدفت الدراسة إلى بيان مستوى تنفيذ التحول الرقمي بجامعة أم القرى، مع بيان مستوى كفاءة أداء العاملين فيها، مع إمكانية التنبؤ بأداء الموظفين من خلال مستوى التحول الرقمي بجامعة أم القرى، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتضمن مجتمع الدراسة جميع العاملين الإداريين في جامعة أم القرى، وتمثلت عينة الدراسة في 331 موظفًا إداريًا بالجامعة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد أوضحت الدراسة أن التحول الرقمي قد أثر بشكل كبير على أداء

الإداريين بالجامعة، بواسطة تخصيص الجامعة وحدات إدارية تهتم بالتعليم الإلكتروني ووحدات متخصصة في الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى عقد شراكات مع جامعات أخرى من أجل المساهمة في تطبيق التحول الرقمي.

- دراسة Pouyan Esmaeilzadeh، (٢٠٢٠)، بعنوان "دور اليقظة الذهنية لتكنولوجيا المعلومات في مرحلة ما بعد اعتماد استخدام أجهزة الصحة الشخصية: دراسة استقصائية مقطعية في مجال الصحة المتنقلة".

قد هدفت الدراسة إلى معرفة هوية تكنولوجيا المعلومات والوعي التكنولوجي للمعلومات لتطوير أرضية جديدة للبحث في مجال ما بعد اعتماد mHealth، وتوضيح سبب ضرورة أن يكون المستخدمون واعين تماماً لمشاركتهم مع حاملي الدكتوراه وما هي العواقب والآثار المحتملة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتضمن مجتمع الدراسة مستخدمي شبكة الانترنت لجهاز الصحة الشخصية، وتمثلت عينة الدراسة في 450 مستخدم لجهاز الصحة الشخصية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد أوضحت الدراسة أن هوية تكنولوجيا المعلومات تشكل بشكل كبير الوعي بتكنولوجيا المعلومات المرتبط بحملة الدكتوراه. علاوة على ذلك، فإن العلاقة بين هوية تكنولوجيا المعلومات واليقظة الذهنية لتكنولوجيا المعلومات تخضع للإشراف السلبي من خلال الحالة الصحية المتصورة للأفراد، وأن اليقظة الذهنية لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تتنبأ بشكل كبير بسلوكيات الاستخدام التلقائي، وسلوكيات الاستخدام النشط، وسلوكيات الالتزام في استخدام أجهزة الصحة الشخصية.

### التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أبرز المعلومات الخاصة بالتحول الرقمي، إلى جانب اعتماد الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل توضيح ظاهرة البحث، ومدى أهمية التحول الرقمي في الإدارة داخل مؤسسات الأعمال ومدى تأثيرها على أداء المؤسسة.

اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة فالدراسة الحالية التي تهتم بتسليط الضوء حول دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة، إلى جانب اختلاف الدراسة التطبيقية من مجتمع وعينة الدراسة.

## المنطلقات النظرية للدراسة:

### نظرية الإدارة الحديثة:

أن نظرية الإدارة الحديثة تعبر عن مجموعة من النظريات والمفاهيم التي نشأت في انصف الثاني من القرن العشرين حيث أنها تعتمد وتركز على مفهوم التطوير والتغيير في بيئة العمل والمجتمعات والممارسات الإدارية، وتتميز هذه النظرية بتركيزها على الفرد وتعزيز مشاركته في عملية اتخاذ القرار، وتسعى النظرية الحديثة للإدارة لتطوير هياكل وعمليات التنظيم لتحقيق الكفاءة والفاعلية، وتعزز نظرية الإدارة الحديثة التفاعل والتعاون بين العاملين في المؤسسة وخارجها، وتركز أيضاً على الابتكار والتغيير والتطوير بصورة مستمرة لمواجهة التحديات في السوق، وتؤمن النظرية بأهمية التنوع والاختلاف بين اقسام المؤسسة لتحقيق اهداف المؤسسة المرغوب فيها، وتعتمد النظرية على أدوات التحليل لتقديم الأداء للمؤسسة وتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين الأداء في المستقبل (الزبد، ٢٠١٩).

## المنهجية وطرق الدراسة:

### ١. فرضيات الدراسة:

وفقاً لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الاتي:

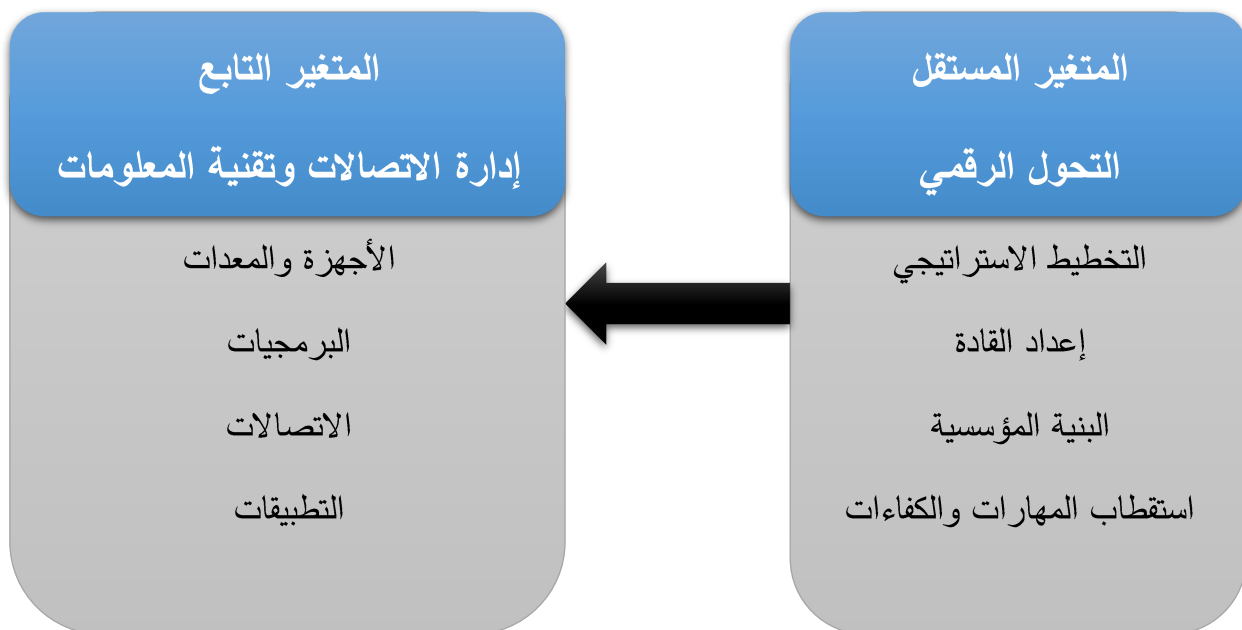
**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

يندرج تحت لفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

– **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإعداد القادة على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية المؤسسية على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب المهارات والكفاءات على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

## ٢. نموذج الدراسة



شكل (١) نموذج الدراسة

## ٣. منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي ملائمته لموضوع الدراسة الذي تهدف إلى توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات ودراسة تأثيرهم، حيث سيتم من خلاله وصف العلاقة بين متغيرات محل الدراسة المتمثلة في التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة، وتمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (التحول الرقمي بأبعاده (التخطيط الاستراتيجي - إعداد القادة - البنية المؤسسية - استقطاب المهارات والكفاءات)) والمتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) وتم اختيار مستشفى الملك فهد بجدة

لتمثل مجتمع الدراسة لدراسة دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

#### ٤. الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراس وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدي ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدي انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (التحول الرقمي) على (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات).
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (التحول الرقمي) على (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات).

#### ٥. مجتمع وعينة البحث:

##### أ. مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في مدراء وموظفي مستشفى الملك فهد بجدة.

## ب. عينة الدراسة:

لكبر حجم مجتمع البحث، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE, 1970)، بواسطة القانون التالي:

$$\text{حجم العينة} = \frac{Z^2 * p * (1-p)}{\alpha^2}$$

z: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره ٩٥%.

p: نسبة العينة من المجتمع تم اختيارها ١٠%.

$\alpha$ : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو ٥%.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\text{حجم العينة} = \frac{1.96^2 * 0.1 * 0.9}{0.05^2} = 138 \text{ مفردة من مجتمع البحث}$$

## أدوات الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة لجمع البيانات من عينة البحث، وتتكون الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في الآتي:

- المحور الأول: سيتضمن هذا المحور على الخصائص الشخصية والوظيفية للمدراء والموظفين عينة الدراسة والمتمثلة في (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة...الخ).
- المحور الثاني: سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي التحول الرقمي بأبعاده (المتغير المستقل).
- المحور الثالث: سيتضمن هذا المحور على الفقرات التي تقيس إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بأبعاده (المتغير التابع).

### صدق أداة الدراسة:

سيتم التأكد من صدق الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

### ثبات الأداة:

سوف يتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

### مجالات الدراسة:

تمثلت مجالات الدراسة فيما يلي:

- الحدود الموضوعية: اقتصر حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على مستشفى الملك فهد بجدة.
- الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (138) من مديري وموظفي مستشفى الملك فهد بجدة
- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤م.

### تقسيم البحث المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للبحث.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

## الجزء الثاني

### دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات

#### تمهيد:

يتعرض العالم في الوقت الراهن للعديد من التغيرات التي لها أثر واضح في تنامي ظاهرة العولمة التي تعتمد على العلاقة القوية بين الدول، وظاهرة العولمة تمتلك أدوات تكنولوجية التي ساهمت في تطوير وسائل الاتصال والاعلام، وأدت الثورة المعلوماتية إلى تحويل العالم من الطابع المادي إلى الطابع الرقمي حيث نجد تحول كبير في كافة مجالات الحياة التي تأخذ الطابع الرقمي، فظهور التحول الرقمي مبني على الثورة المعلوماتية ما له من انعكاسات على القيم والمعتقدات الأفكار لدى الأفراد.

ونظراً لأهمية تقنية المعلومات والاتصالات الكبيرة واتساع استخداماتها في المؤسسات بسبب الدور الذي تقوم به هذه التقنيات في نجاح المؤسسات في كافة المجالات، فتقنية المعلومات تقوم بأدوار مهمة في المؤسسات والمنظمات، وتعتبر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات صفة مهمة للمؤسسات الناجحة التي لا تستطيع الاستغناء عنها سواء كانت تابعة للقطاع العام أو القطاع الخاص، فالمؤسسات تعتمد في المقام الأول على مدي التدفق المعلوماتي الذي يعد مقياس مهم لتطويرها.

#### مما سبق:

تم إعداد هذه الدراسة لدراسة دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وسيتم تناول هذا البحث من خلال فصلين كالآتي:

#### الفصل الثاني: التحول الرقمي

الفصل الثالث: رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات والعلاقة بين التحول الرقمي ورفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

## الفصل الثاني

### التحول الرقمي

#### تمهيد

أن التكنولوجيا أصبحت جزء لا يتجزأ في كافة جوانب الحياة في المجتمعات، فالثورة المعلوماتية عملت على تسهيل وتسريع عمليات التواصل والوصول إلى المعلومات والبيانات، ويعتبر أهم ما نتج عن الثورة المعلوماتية هو التحول الرقمي حيث يوفر التحول الرقمي فرص التعلم عن بعد والعمل والترفيه والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد في كافة انحاء العالم بواسطة تطبيقات التكنولوجيا الحديثة التي تساعد بصورة كبيرة في تقصير المسافات بين الأفراد، وكسر الحواجز، وتقليل الوقت والجهد المبذول، وسهولة وسرعة الاتصال بغض النظر عن المكان والزمان (بدوي، ٢٠٢٢).

#### أولاً: ماهية التحول الرقمي

التحول الرقمي يعني التغيير السريع للأعمال والأنشطة من أجل الاستفادة من التغيرات والتطورات والفرص التي توفرها تقنيات التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المهمة، فالتحول الرقمي يعتمد عليه المؤسسات في ممارساتها على وسائل التقنيات الرقمية لمساعدة المؤسسات في تحقيق أهدافها، ويضمن التحول الرقمي قنوات الاتصال التي توفر وسائل جديدة لتفاعل المؤسسات مع عملائهم، وتهدف عملية التحول الرقمي إلى تحسين وتطوير الأداء المؤسسي بواسطة إحداث تغيرات وتطورات في ابتكار المنتجات والخدمات من خلال إدماج عمليات المؤسسة مع أساليب التكنولوجيا وتقنيات المعلومات الرقمية (عباس، ٢٠٢٣).

التحول يعنى التنقل من مكان إلى مكان، أو من حالة إلى حالة، أو الانصراف من شيء إلى شيء آخر، وباعتبار التحول الرقمي مصطلح حديث تعدد فيه التعريفات، ومن هذه التعريفات:

- التحول الرقمي هو العملية التي تمر بها المؤسسة في حالة انتقال من نهج معين إلى نهج آخر جديد للعمل والتفكير بواسطة استخدام التقنيات الرقمية الاجتماعية والتكنولوجيا الحديثة، ويقود هذه العملية

الانتقالية من نهج إلى نهج آخر التطور الهائل في التكنولوجيا ظهور نماذج أعمال حديثة وتغيرات في توقعات ورغبات العملاء (مرسي، ٢٠٢٣).

- التحول الرقمي هو عملية انتقالية إلى أساليب التكنولوجيا الحديثة أو تنفيذ الخدمات الرقمية أو تغيير بيئة العمل إلى الحوسبة السحابية، وتشمل التحولات الرقمية إعادة التدريب وإعادة التنظيم وظهور وظائف جديدة بداخل المؤسسات المتنوعة (القطاع العام والقطاع الخاص) (رضوان، ٢٠٢٢).
- التحول الرقمي هو التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة داخل المؤسسات والمنظمات في القطاع العام والقطاع الخاص من أجل تطوير وتحسين الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية بالإضافة إلى زيادة الفاعلية والإنتاجية لتلبية احتياجات العملاء والجمهور من أجل تحسين وتطوير مستوى الخدمات وسهولة الحصول على ما يضمن توفير الوقت والجهد والتكلفة في وقت واحد (Subramanian، ٢٠٢٠).

من هنا يمكن إيجاز التحول الرقمي على أنه عملية استراتيجية قومية رقمية متكاملة تتضمن جميع العمليات والخدمات الإدارية في جميع المجالات والقطاعات وتشمل على (حاسبات - شبكة الانترنت تطبيقات إدارية الكترونية - بنية معلوماتية دقيقة)، تسعى إلى تغيير العمل الإداري التقليدي إلى إدارة رقمية حديثة تقوم على نظم المعلومات لمساعدة الإدارات العليا في المؤسسات على اتخاذ القرارات الإدارية بسرعة وكفاءة عالية وبتكاليف أقل (مصطفى، ٢٠٢٢).

#### ثانياً: أهداف التحول الرقمي

وتشمل عملية التحول الرقمي الكثير من الأهداف التي من شأنها توليد قيمة للمؤسسات من خلال الفكر الرقمي والابتكارات وعرض المنتج والخدمات بصورة جديدة من خلال التقنيات المبتكرة، لذلك تتعدد الأهداف الرقمية العامة فالتحول الرقمي يهدف إلى (عيد، ٢٠٢٢):

- جعل المؤسسات تبني نهج يتم عن طريقه وضع استراتيجية تحول (تغيير) واضحة واعطاء رؤية واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة.
- تقليل تكاليف التشغيل عن طريق اختصار الجهد المبذول القائم على العمليات التقليدية والاتجاه نحو التكنولوجيا.

- تسريع التحويلات الاجتماعية والانسانية.
- التطور بصورة دورية وبناء المعرفة والخبرات العملاقة.
- تعظيم الكفاءة والشفافية في العمليات الحكومية التي تدعم في الحد من الفساد.
- بيان طريقة أداء العمليات التنظيمية للوصول إلى مستويات مبتكرة والعمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج.
- التوسع والمنافسة من خلال الاستجابة للأسواق المتغيرة وتقديم خدمة أفضل لعملائها عن طريق العمل على توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- تقليل فرص حدوث الأخطاء البشرية وإحكام الرقابة والمتابعة.

يتميز التحول الرقمي بعدة مميزات تتمثل في (محمد، ٢٠٢٢):

- التحول الرقمي يوفر في الجهد والتكلفة بصورة كبيرة.
- يحسن التحول الرقمي الكفاءة التشغيلية.
- يعمل التحول الرقمي على تحسين الجودة وتسهيل الإجراءات لحصول العملاء على الخدمات أو المنتجات بسهولة.
- يخلق التحول الرقمي فرص لتقديم خدمات ومنتجات مبتكرة وإبداعية.
- يساهم التحول الرقمي في توسع وانتشار المؤسسات حتى تصل إلى أكبر عدد من العملاء.

**ثالثاً: أهمية التحول الرقمي.**

أهمية التحول الرقمي تتمثل في مدي قدرته في حل المشكلات التي تواجه المؤسسات من ناحية، وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية أخرى، فالتحول الرقمي من الضروريات الأساسية بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تهدف إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل عملية وصولها للمستفيدين حيث يعمل على تحسين تجربة العملاء والمؤسسات ورفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الابتكار وصنع القرار وتحويل الأعمال، وساعد التحول الرقمي المؤسسات الحكومية والشركات على التوسع والانتشار على نطاق واسع للوصول إلى أكبر عدد من العملاء بواسطة التكنولوجيا الحديثة عبر الانترنت في جميع أنحاء العالم (إبراهيم، ٢٠١٩).

التحول الرقمي يعمل على تغيير طريقة أداء وتنفيذ الأعمال في المؤسسات بواسطة كسر الحاجز بين الأشخاص والشركات والمنتجات والخدمات. مما يساعد المؤسسات والحكومات من ابتكار منتجات وخدمات جديدة، لذلك يعد التحول الرقمي ضروري لكافة مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص التي تؤمن بأهمية التطوير والتحسين المستمر لوظائفها الإدارية وخدماتها التي تقدمها وتسهيل وصولها للمستفيدين، فالتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التقنية داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل للمؤسسة ابتداء من أساليب العمل الداخلية وحتى كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لإتمام الخدمات بشكل أسرع وأسهل (إبراهيم، ٢٠١٩).

#### للتحول الرقمي أهمية كبيرة للمواطنين والمستثمرين والقطاع العام تتمثل في الآتي (شاوشي، ٢٠٢٣):

- أهمية التحول الرقمي للمواطنين: تتمثل في تنمية حق المواطنين في المعرفة والمعلومات واستخدامها ومشاركتها في وقت سريع وتكلفة أقل، وتسهيل الحصول على الخدمات، وتشجيع وتحفيز الابتكار وخلق فرص عمل جديدة.
- أهمية التحول للمستثمرين: تتمثل في جذب الاستثمار الخارجي بواسطة تسهيل الإجراءات وتحقيق الشفافية، بالإضافة إلى توفير البنية المعلوماتية، واستخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في الإدارة والتدريب.
- أهمية التحول الرقمي للقطاع العام: تتمثل في التخلص من الفساد ومحاربتة، والعمل على زيادة كفاءة وفعالية الخدمات التي تقدمها القطاع العام بالإضافة إلى الرفع من مستوى الأداء في القطاع العام.

#### رابعاً: مكونات التحول الرقمي

يملك التحول الرقمي العديد من المكونات التي يتكون منها يتمثل بعضها في الآتي (Kudzai، ٢٠٢١) :

## الشكل رقم (٢) مكونات التحول الرقمي



١. التقنيات الرقمية: مثل الانترنت وأجهزة المحمول والطابعات الثلاثية الأبعاد والبيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي.
٢. الاستراتيجية الرقمية: تتمثل في مجموعة العمليات التنظيمية والأهداف التي تتعلق بالتحول الرقمي.
٣. القدرات التنبؤية والتحليلية: يجب على المؤسسات تكون ناضجة بصورة رقمية، وأن يكون لها القدرة على التنبؤ بالظروف البيئية والتكيف معها بصورة سريعة.
٤. علاقات العملاء: يتمثل هذا البعد بكافة الجوانب المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التقدم التكنولوجي على هذه العلاقات.
٥. الثقافة والبشر: يعد التعامل مع الثقافة السائدة في المجتمع من التحديات الكبيرة التي تقابلها المؤسسات عندما تتحول الى النظام الرقمي.
٦. نماذج الأعمال الرقمية الجديدة: ان المؤسسات التي تتمتع بنضج رقمي يمكنها أمن إنشاء نماذج أعمال جديدة تنافسية، فالتقنيات الرقمية المتكاملة تمكن المؤسسات من تطوير ادائها.

### خامساً: مخاطر التحول الرقمي

يملك التحول الرقمي أهمية كبيرة وضرورية في المؤسسات والمنظمات الا أنه يمتلك العديد من المخاطر سواء كانت على الصعيد المحلي أو الدولي للمؤسسة، وأبرز مخاطر التحول الرقمي (الفجوة الرقمية الهائلة) التي تكون

بين القوي العالمية التي تسيطر على التكنولوجيا والدول المستهلكة للتكنولوجيا، وتتمثل مخاطر التحول الرقمي في (عبد الرحمان، ٢٠٢٣):

الشكل رقم (٣) مخاطر التحول الرقمي



- أمن البيانات: تساهم تقنيات التكنولوجيا الحديثة في تجميع كميات كبيرة من البيانات وتخزينها، وقد يكون تلك المعلومات خاصة ومهمة تخص أفراد أو مؤسسات مهمة بالدولة فيكون من الصعب الحفاظ على أمن هذه المعلومات.
- مخاوف الخصوصية: أن الحفاظ على خصوصية الأفراد في العالم الافتراضي (الرقمي) أصبح صعب للغاية، بالإضافة إلى سرقة بياناتك الخاصة أو بيعها.
- الانتحال وحقوق التأليف والنشر: أصبح من السهل نسخ البيانات الرقمية وإعادة إنتاجها، وأصبح من الصعب تطبيق القوانين الخاصة بحقوق النشر فالنقلة الرقمية حديثة لم يصاغ إليها أي إطار قانوني يحكم مسار عملها وتحمي خصوصية الأفراد والمؤسسات وحقوقهم الفكرية والأدبية.
- عدم الكشف عن الهوية: أن التكنولوجيا الرقمية تعتبر مجال واسع للمستخدمين لإخفاء هوياتهم وحقيقتهم.
- القرصنة: أصبحت الآن أدوات القرصنة الإلكترونية بتكاليف أقل وسهل الحصول عليها، ويؤدي التوسع في الخدمات القائمة على الأجهزة المحمولة إلى زيادة أعمال القرصنة الإلكترونية.

## سادساً: أبعاد التحول الرقمي

تتعدد أبعاد التحول الرقمي سوف نتناول منها أربع أبعاد مهمة متمثلة في:

الشكل (٤) أبعاد التحول الرقمي



### ١. التخطيط الاستراتيجي:

التخطيط الاستراتيجي هو عملية تتسم بالتجدد يتم تحديثها بصورة دورية لدراسة المستجدات الخارجية والداخلية، وفي هذه العملية يتم وضع الخطط الاستراتيجية للمؤسسة على الأمد الطويل بهدف الاستفادة من الفرص والتهديدات من البيئة الخارجية واستغلالها الاستغلال الأمثل من خلال نقاط القوة والضعف للبيئة الداخلية للمؤسسة، لذلك تهدف عملية التخطيط الاستراتيجي إلى تطوير إمكانيات المؤسسة للتعرف على تحليل الفرص والقيود والتهديدات وتقويمها، وتوفير المرونة للمؤسسة لمواكبة التغيرات الحادثة في العالم، وتوفير الأدوات اللازمة للتنبؤ والتقدير، وتتميز عملية التخطيط الاستراتيجي بأنها عملية مستمرة وليست عرضية، ومستقبلية لأنها تعتمد على مؤشرات الماضي والحاضر للتنبؤ بالمؤشرات في المستقبل (قايدى، ٢٠٢٣).

### ٢. إعداد القادة:

إعداد القادة عبارة عن مجموعة من البرامج التي تحسن الأداء على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة بواسطة إحداث تغيرات قابلة للقياس في المعارف والمهارات والسلوك الاجتماعي، فمن سمات القائد أن يكون لديهم نزاعات إيجابية تجاه الفعل والممارسة والتصرف، وان يكون القائد على دراية كبيرة بأساليب التكنولوجيا

الحديثة، وأن يتصف بصفات شخصية كالأمانة والنزاهة و احترام النفس الغير والإيجابية في العمل، وبصفات القيادية كالالتزام بالعدالة في التعامل مع المرؤوسين والامام بجميع القوانين واللوائح الخاصة بالمؤسسة والخبرة الفنية بالأعمال اتى يرأسها (عبد العزيز، ٢٠٢٢).

### ٣. البنية المؤسسية:

البيئة المؤسسية عبارة عن ممارسات وضوابط لمعرفة الوضع الحالي للمؤسسة وبناء خريطة للطريق للتحويل إلى الوضع المستقبلي لتحقيق الملائمة بين قطاع الأعمال وتقنية المعلومات والاهداف الاستراتيجية للمؤسسات، فالبنية المؤسسية تتكون من ثلاث مكونات هم (هيئة الحكومة الرقمية، ٢٠٢٢):

الشكل (٥) مكونات البنية المؤسسية



تلعب البنية المؤسسية دور حيوي في دعم عملية التحول الرقمي للمؤسسات من خلال تصميم خريطة للطريق وإعداد مبادرات شاملة من أجل تمكين المؤسسات من بناء قدرات لسد الفجوة في كافة المجالات البنية المؤسسية، وتحقيق المواءمة والتكامل بين قطاع الأعمال وتقنية تكنولوجيا المعلومات بصورة فعالة بهدف تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وتحديد مبادي ومعايير البنية المؤسسية التي تعزز من كفاءة الأعمال داخل المؤسسة، وتوظيف أفضل الموارد في المؤسسة بواسطة تحديد وتنمية الخدمات، والتطبيقات، والمكونات

التقنية القابلة لإعادة الاستخدام والحد من التكرار وتوفير الإجراءات والضوابط لتطبيق الحوكمة لتنظيم التغيرات التي من شأنها ان تؤثر على اعمال المؤسسة.

#### ٤. استقطاب المهارات والكفاءات:

استقطاب المهارات والكفاءات عبارة عن مجموعة من السياسات والممارسات التي نحصل من خلالها على الكفاءات البشرية التي تنمي من عملية التحول الرقمي، فعملية استقطاب المهارات والكفاءات تتمثل في البحث عن مرشحين لإشغال الوظائف الفارغة في المؤسسة، فهي تعمل على تحديد المصادر التي تعتمد عليها المؤسسة في جذب المرشحين لشغل وظيفة شاغرة (حسني، ٢٠٢٢).

## الفصل الثالث

### رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات والعلاقة بين التحول الرقمي ورفع

#### كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

تمهيد

إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات أساس في تطوير وتحسين المؤسسات والمنظمات في العصر الرقمي، فإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات تعمل على تحسين وتطوير عمليات الاتصال وتبادل المعلومات في المؤسسة بين الموظفين ومع العملاء، وتوفير التكنولوجيا والبنية التحتية تساهم في دعم العمليات التشغيلية واتخاذ القرارات الاستراتيجية، فإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات تساهم بفاعلية في تحقيق الأهداف التشغيلية وتحسين وتطوير كفاءة الأعمال التي تقوم بها المؤسسة بالإضافة إلى توفير الدعم الفني والحماية الأمنية اللازمة للمؤسسة (طابطة، ٢٠١٧).

#### أولاً: ماهية إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات

##### ١. مفهوم الاتصالات:

هو عملية مستمرة تشمل على أن أحد الأطراف بتحويل الأفكار والمعلومات إلى رسالة مكتوبة أو شفوية يتم نقلها بواسطة وسائل الاتصال المتنوعة بين الطرف الآخر، فالاتصال فن نقل المعلومات والبيانات والأفكار والمواقف من شخص إلى شخص آخر باستخدام وسائل مختلف مثل الكتابة، والكلام، والإشارات، بهدف الاتصال إلى (قفال، ٢٠١٥):

- هدف توجيهي: يتحقق إذا كان الاتصال بهدف إلى اكتساب المستقبلين اتجاهات جديدة.
- هدف تثقيفي: يتحقق إذا كان الاتصال بهدف إلى توعية المستقبلين بأمور مهمة توسع من إدراكهم وأفاهيمهم.
- هدف تعليمي: يتحقق إذا كان الاتصال بهدف إلى المستقبلين خيرات ومهارات ومفاهيم جديدة.
- هدف ترويجي: يتحقق إذا كان الاتصال بهدف إلى إدخال الفرح والسرور إلى المستقبلين.

- هدف إداري: يتحقق إذا كان الاتصال يهدف إلى تحسين وتطوير العمل داخل المؤسسات، وتوزيع المسؤوليات داخل المؤسسات والمنظمات.
- هدف اجتماعي: يتحقق إذا كان الاتصال يهدف إلى زيادة تعامل الجمهور مع بعضهم البعض لتقوية العلاقات بينهم.

## ٢. المعلومات:

المعلومات هي البيانات التي يتم معالجتها بطريقة هادفة لتغير من تقديرات متخذ القرار، فالمعلومات هي ناتجة عن البيانات التي تم تجميعها عن ظاهر معينة بعد أن تم معالجتها بصورة صحيحة ومنظمة لتتحول إلى معلومات تساهم في تنمية وتعزيز المعارف وزيادة ثقافة متخذ القرار، أن توافر المعلومات الملائمة لموضوع معين في الوقت المناسب يحقق مجموعة من المكاسب للفرد أو المؤسسة، فالمعلومات ضرورية لضمان اتخاذ القرارات السليمة في كافة القطاعات، وتساعد المعلومات في نقل الخبرات بين الأفراد لأنها تعد أساس التواصل بين الأفراد في المجتمع الإنساني، فالمعلومات لها دور مهم وحيوي في القطاع الاستراتيجي والقومي لأنها قوة ومصدر حيوي لدعم مصادر القوى الأخرى لتحقيق الأهداف المرغوب فيها (قفال، ٢٠١٥).

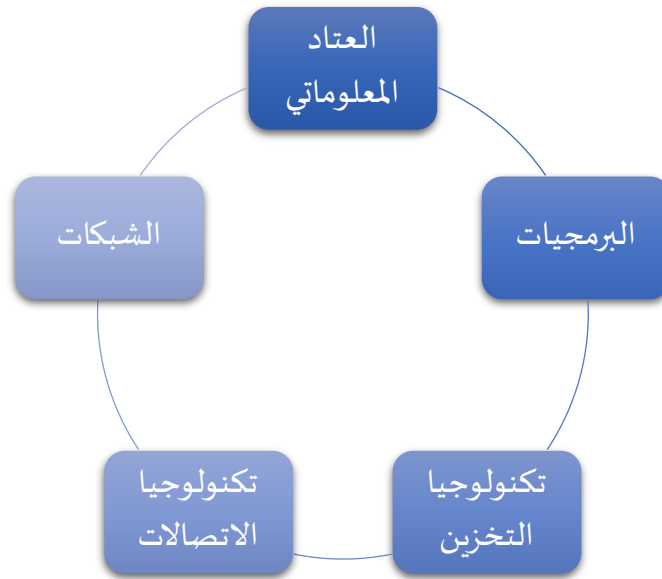
## ٣. إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات:

إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات عبارة عن مجموعة من الوسائل التقنية الحديثة المتطورة التي يتم استخدامها بهدف جمع وتخزين المعلومات، واسترجاع تلك المعلومات في الوقت عند الحاجة إليها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة، ويرى البعض أن إدارة الاتصال وتقنية المعلومات أنها تطبيق لأساليب التكنولوجيا الحديثة من أجل معالجة المعلومات وارسالها وتخزينها بهدف استرجاعها عند الحاجة إليها بسرعة وكفاءة عالية (حمزة، ٢٠١٧).

### ثانياً: مكونات إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات

تتكون إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات من مجموعة من المكونات التي تتفاعل معنا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، فمكونات إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات تعمل مع بعضها البعض لتوفير البيئة التحتية التقنية والدعم المطلوب الذي تحتاجه المؤسسة لتحقيق أهدافها وتحسين وتطوير الكفاءة التشغيلية والاستراتيجية للمؤسسة، وتتكون من خمس مكونات (شادلي، ٢٠٠٩):

الشكل (٦) مكونات إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات



- العتاد المعلوماتي: يتمثل في المعدات الفيزيائية التي تحتاجها المؤسسة في معالجة المعلومات.
- البرمجيات: تتمثل في الطرق التي تستخدمها المؤسسات في معالجة المعلومات.
- تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الأماكن الفيزيائية التي تستخدم لتخزين المعلومات بعد معالجتها مثل الأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعلومات في الأماكن الفيزيائية.
- تكنولوجيا الاتصال: تتمثل في المعدات والوسائل الفيزيائية لنقل المعلومات والمعطيات من طرف إلى طرف آخر بهدف وصول أجهزة الحاسب الآلي إلى معدات ووسائل الاتصال لتكوين شبكات لتبادل ونقل المعلومات في صورها المختلفة مثل الأصوات والصور والفيديوهات.
- الشبكات: هي وسيلة لربط أجهزة الحاسب الآلي مع بعضها البعض لتسهيل عملية تبادل المعلومات والمعطيات.

#### ثالثاً: فوائد إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات

تمتلك إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات العديد من الفوائد التي تساعد المؤسسات في تحسين وتطوير أدائها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية التي تسعى إلى تحقيقها بصورة أكثر فاعلية وكفاءة، وتتمثل فوائدها في الآتي (قعيد، ٢٠١٩):

- تحسين أساليب الإدارة العليا من خلال تنظيم كفاءات المستخدمين.
- تحسين وتطوير التوظيف الداخلي للمؤسسات، وتحسين الإنتاجية وتطوير الخدمات والمنتجات المقدمة للمستهلكين، والاستجابة شكل سريع لكافة متطلبات العملاء.
- الابتكار والتجديد بصورة دورية بدون انقطاع لحفاظ المؤسسة على حصتها التسويقية في السوق.
- تحسين وتطوير جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء من أجل بناء علاقات قوية بين المؤسسة وعملائها.
- التوسع في التجارة الإلكترونية.

#### رابعاً: خصائص إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات

تلعب إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات دور حيوي في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات تزداد أهميتها بسبب اعتمادها على التكنولوجيا والتقليل من العمالة التقليدية، وتتمثل أهم خصائص إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في (عبد اللطيف، ٢٠٢١):

الشكل رقم (٧) خصائص إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات



- التفاعلية: المشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبديل الأدوار من مستقبل المرسل أو العكس مما يتيح بنوع من أنواع التفاعلي بين الطرف المستقبل والطرف المرسل.
- اللامركزية: تتميز إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بأنها مستقلة فلا تستطيع أي جهة في العالم إيقافها لأنها مرتبطة بالإنترنت ولا يمكن تعطيل الإنترنت على مستوى العالم.
- الشمول: تتميز إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بأنها تمتلك قدرة رهيبية على الانتشار والتوسع حيث أنها تكتسب قوتها من هذا الانتشار والتوسع لنظامها المرن.
- العالمية: تسير إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مسارات متنوعة ومعقدة في مختلف أنحاء العالم، فهي تتيح بتنقل رأس المال إلكترونياً.
- التعقيد (كثافة الاستخدام): تأخذ إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات صفة احتكارية لأنها مكلفة وتحتاج إلى رأس مال كثيف ومعقدة لذلك تتركز بشكل كبير في أيدي الطبقات القوية في العالم.
- وفرات خارجية لا تنضب: تمتلك إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات قيمة للأشخاص الآخرين تتجاوز المستخدمين بدون وجود تكاليف إضافية بسبب أن المعلومات لا تنفذ من الاستهلاك.

#### خامساً: استعمال إدارة الاتصالات وتقنيات المعلومات في المؤسسة

تستخدم المؤسسة إدارة الاتصالات وتقنيات المعلومات للاستفادة منها في إنجاز مهامها، لأنها تعد الوسيلة التي يتواصل بها الفرد مع المؤسسة سواء داخلياً أو خارجياً:

#### ١. الاستعمال الداخلي: تستخدم المؤسسة إدارة الاتصالات وتقنيات المعلومات داخلياً في:

- ربط كافة قطاعات المؤسسة مع بعضها البعض .
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل عملية معالجة البيانات والاستفادة منها.
- تسمح للموظفين داخل المؤسسة في الوصول على الوثائق بسهولة.
- الحصول على المعلومات والبيانات بصورة سريعة.
- الوصول إلى المعلومات والبيانات عن المنتجات المنافسة للمؤسسة.
- التنقل السريع الاقتصادي للملفات وتقليل التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

٢. الاستعمال الخارجي: تستخدم المؤسسة إدارة الاتصالات وتقنيات المعلومات خارجياً في:

- نشر الإعلانات والمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة بهدف جذب العملاء.
- تنمية التجارة الإلكترونية للمؤسسة من خلال السماح للعملاء للشراء عبر مواقع الانترنت.
- اخبار سوق منتجات المؤسسة ومدى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة مما يفيد المؤسسة في وضع الخطط المستقبلية.
- متابعة التطورات الحادثة في قطاع المؤسسات من خلال الاتصال الدائم بالعالم الخارجي للحصول على البيانات والمعلومات.
- سرعة الاتصال بين الأفراد خارج المؤسسة من خلال البريد الإلكتروني.
- الحصول على المعرفة من الخبراء مثل أساتذة الجامعة والمحترفين في المجال لحل المشاكل المؤسسة دون الحاجة إلى استشارة.

سادساً: العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات تربطهم علاقة قوية في العصر الحديث، فالتحول الرقمي يعتمد في الأساس على التكنولوجيا الرقمية وتحسين وتطوير الخدمات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، فالتحول الرقمي يتضمن تطوير وتحسين البنية التحتية التكنولوجية التي تدعم تحسين وتطوير العمليات الرقمية، فهو مجال أساسي لإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وتساعد التقنيات الرقمية بصورة كبيرة في تحسين تجربة الفرد بواسطة تطوير وتحسين التطبيقات والخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة للمستخدمين وهذا الأمر يتطلب وجود تكامل قوي مع إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات الموجودة بالمؤسسة (de Velazco، ٢٠٢٤).

تعد عملية تحليل البيانات والاستفادة منها من العمليات التي تعتمد بصورة أساسية على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات والتحول الرقمي الذي يسمح باستخدام التحليلات الكبيرة الضخمة للبيانات والذكاء الاصطناعي لمحاولات فهم السلوكيات والاتجاهات ومساعدة المؤسسات على اتخاذ القرارات الاستراتيجية السليمة، ولكي يتحقق التجانس بين كافة قطاعات المؤسسة وتحقيق عملية التحول الرقمي بصورة كاملة يتطلب وجود علاقات

قوية بين الإدارة العليا للمؤسسة وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات، فالتحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات يكملان بعضهما البعض فكلهما معاً يساهموا في تحسين وتطوير أداء المؤسسة ورفع كفاءتها (Santos، ٢٠١٩).

تعمل عملية التحول الرقمي والتقنيات الرقمية دور حيوي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال (Herbert، ٢٠١٧):

- تحسين وتطوير البيئة التحتية التكنولوجية للمؤسسة.
- تسهيل عملية التواصل والتعاون بين أفراد المؤسسة.
- تحليل البيانات الضخمة لتوفير الرؤية للمؤسسة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- تحقيق التكامل والتنسيق بين كافة القطاعات داخل المؤسسة.
- تعزيز أمن المعلومات والبيانات للمؤسسة.
- تسهيل عملية تقديم الخدمات والمنتجات للعملاء بصورة أفضل.

## الجزء الثالث: الدراسة

### العملية وإجراءاتها المنهجية

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

الفصل الخامس: نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح.

## الفصل الرابع

### تصميم الدراسة وإجراءاته المنهجية

#### مقدمة:

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

#### منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي ملائمته لموضوع الدراسة الذي تهدف إلى توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات ودراسة تأثيرهم، حيث سيتم من خلاله وصف العلاقة بين متغيرات محل الدراسة المتمثلة في التحول الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة، وتمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (التحول الرقمي بأبعاده (التخطيط الاستراتيجي - إعداد القادة - البنية المؤسسية - استقطاب المهارات والكفاءات)) والمتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) وتم اختيار مستشفى الملك فهد بجدة لتمثل مجتمع الدراسة لدراسة دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

#### عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 138 مفردة لدراسة دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتطبيق على مستشفى الملك فهد بجدة.

#### حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية - :

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على مستشفى الملك فهد بجدة.

- الحدود الزمنية: تطبيق الدراسة في عام ٢٠٢٤ م.
  - الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء حول دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
  - الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر حجمها نحو (١٣٨) من مديري وموظفي مستشفى الملك فهد بجدة.
- محاورة الدراسة الميدانية:**
- تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي: -
- المتغير المستقل: التحول الرقمي**
- التخطيط الاستراتيجي.
  - إعداد القادة.
  - البنية المؤسسية.
  - استقطاب المهارات والكفاءات
- المتغير التابع: إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات**
- الأجهزة والمعدات.
  - البرمجيات.
  - الاتصالات.
  - التطبيقات.
- الدراسة الميدانية:**

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية وكذلك إجراء المقابلات الشخصية كما يتضح على النحو التالي:

#### أ- قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

#### ب- الدراسة الوصفية المسحية:

وتم تفرغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

#### أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة في تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية، حيث تتكون الاستبانة من ثلاث محاور وهي:

المحور الأول: يتعلق هذا الجزء بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتضمن خمس متغيرات: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، إجمالي عدد سنوات الخبرة، المسعى الوظيفي).

المحور الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير المستقل (التحول الرقمي): تكون من (٢٠) فقرة موزعة على أربع أبعاد (التخطيط الاستراتيجي - إعداد القادة - البنية المؤسسية - استقطاب المهارات والكفاءات)، كل بعد من الأبعاد يشمل ٥ فقرات.

المحور الثالث: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات): تكون من (١٢) فقرة موزعة على أربع أبعاد (الأجهزة والمعدات - البرمجيات - الاتصالات - التطبيقات)، كل بعد من الأبعاد يشمل ٤ فقرات.

عند صياغة عبارات الاستبيان، قدر راعي الباحث أنها ستكون بسيطة وسهلة ومفهومة لعامة المشاركين. اعتمد الباحث على تصميم قائمة الاستبيان وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المستجيبين لفقرات الاستبيان وفق الجدول التالي:

جدول رقم ١-

قيم معامل ألفا كرونباخ

| التصنيف | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أرفض | أرفض بشدة |
|---------|------------|-------|-------|------|-----------|
| الدرجة  | ٥          | ٤     | ٣     | ٢    | ١         |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات اتجاه رأي أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبيان وعلى

كل مجال من مجالاتها، تم تشكيل فواصل باستخدام المعادلة التالية:

$$0.8 = \frac{1-5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للأوزان)}}{\text{عدد الفئات المفترضة}} = \text{طول الفئة}$$

واستناداً لذلك تم اعتماد المعيار التالي: عبارة "أرفض بشدة" في الفترة [١-١,٧٩]، عبارة "أرفض" في الفترة [١,٨-٢,٥٩]

و عبارة "محايد" في الفترة [٢,٦-٣,٣٩]، وعبارة "أوافق" في الفترة [٣,٤-٤,١٩]، وعبارة "أوافق بشدة"

في الفترة [٤,٢-٥]، والجدول التالي يوضح المعيار الإحصائي لمتوسطات الحسابية للفقرات:

جدول رقم ٢-

المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

| المتوسط الحسابي       | درجة الموافقة |
|-----------------------|---------------|
| من ١,٠٠ - أقل من ١,٧٩ | أرفض بشدة     |
| من ١,٨ - أقل من ٢,٥٩  | أرفض          |
| من ٢,٦ - ٣,٣٩         | محايد         |
| من ٣,٤ - ٤,١٩         | موافق         |
| من ٤,٢ - ٥            | موافق بشدة    |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## ثبات المقياس

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى، تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم ٣-

يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

| المحور                     | معامل الفا كرونباخ | عدد العبارات |
|----------------------------|--------------------|--------------|
| التخطيط الاستراتيجي        | 0.722              | 5            |
| إعداد القادة               | 0.725              | 5            |
| البنية المؤسسية            | 0.742              | 5            |
| استقطاب المهارات والكفاءات | 0.836              | 5            |
| الأجهزة والمعدات           | 0.736              | 4            |
| البرمجيات                  | 0.749              | 4            |
| الاتصالات                  | 0.696              | 4            |
| التطبيقات                  | 0.757              | 4            |
| الثبات العام               | 0.947              | 36           |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة بصورة عامة تبدو ذات ثبات جيد جداً. القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل. البعد الأول في المحور الثاني "التخطيط الاستراتيجي" لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.722، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي في الاستبانة تعطي نتائج متسقة. بالإضافة إلى ذلك، البعد الثاني للمحور الثاني "إعداد القادة" لديه معامل الفا

كرونباخ قدره 0.725، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بإعداد القادة في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الثالث للمحور الثاني "البنية المؤسسية" لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.742، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالبنية المؤسسية في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الرابع للمحور الثاني "استقطاب المهارات والكفاءات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره 0.836، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة باستقطاب المهارات والكفاءات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة.

البعد الأول في المحور الثالث "الأجهزة والمعدات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٣٦، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالأجهزة والمعدات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة. بالإضافة إلى ذلك، البعد الثاني للمحور الثالث "البرمجيات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٤٩، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالبرمجيات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الثالث للمحور الثالث "الاتصالات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٦٩٦، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالاتصالات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والبعد الرابع للمحور الثالث "التطبيقات" لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٥٧، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالتطبيقات في الاستبانة تعطي نتائج متسقة.

تبلغ قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات العام للاستبانة ٠,٩٤٧ وهي قيمة كبيرة مما يدل على أن أسئلة الاستبانة تعطي نتائج متسقة ومتقاربة، وبناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

#### الاتساق الداخلي (صدق عبارات المقياس):

تم تقدير الاتساق الداخلي لعبارات المقياس من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية.

حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية:

صدق الاتساق الداخلي لبعد التخطيط الاستراتيجي

جدول رقم ٤-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد التخطيط الاستراتيجي والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                                                                                                      |
|----------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.697**             | تعمل المستشفى على تطوير الخطط التنفيذية الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي بشكل دائم وذلك تبعا للمستجدات التقنية والتنظيمية. |
| ٠,٠٠٠          | 0.687**             | تتضمن الخطة الاستراتيجية بالمستشفى خطة للتكامل والتوافق مع الجهات الحكومية الأخرى.                                                   |
| ٠,٠٠٠          | 0.703**             | تعمل المستشفى على إتباع أساليب إبداعية ومبتكرة في التخطيط الاستراتيجي في مجال التحويل الرقمي.                                        |
| ٠,٠٠٠          | 0.619**             | تمتلك المستشفى خطة استراتيجية للتحويل الرقمي تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية لها.                                                     |
| ٠,٠٠٠          | 0.745**             | تقوم المستشفى باتخاذ إجراءات التخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي.                                                                     |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول (التخطيط الاستراتيجي) من المحور الثاني (التحويل الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية ومتوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين البعد الأول (التخطيط الاستراتيجي) من المحور الثاني (التحويل الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الأول (التخطيط الاستراتيجي) من المحور الثاني (التحويل الرقمي) ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد إعداد القادة

جدول رقم ٥-٥

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد إعداد القادة والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                                                                            |
|----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.693**             | تقوم المستشفى بتنفيذ خطط تطوير وإعداد القادة في التحول الرقمي، وذلك مع التحسين المستمر لهذه الخطط.         |
| ٠,٠٠٠          | 0.715**             | تقوم المستشفى بوضع خطط من أجل تطوير وإعداد القيادات ورفع مستوى الإلمام بعملية التحول الرقمي.               |
| ٠,٠٠٠          | 0.734**             | تعمل المستشفى على تطوير قادة التحول الرقمي في كل الإدارات بالشكل الذي يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي. |
| ٠,٠٠٠          | 0.648**             | يشارك كافة القادة داخل المستشفى في عملية صنع القرارات التي لها علاقة بالتحول الرقمي.                       |
| ٠,٠٠٠          | 0.669**             | تعمل المستشفى على مشاركة القادة في عملية التحول الرقمي بأساليب إبداعية مبتكرة.                             |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني (إعداد القادة) من المحور الثاني (التحول الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية ومتوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين البعد الثاني (إعداد القادة) من المحور الثاني (التحول الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الثاني (إعداد القادة) من المحور الثاني (التحول الرقمي) ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد البنية المؤسسية

جدول رقم ٦-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد البنية المؤسسية والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                                                                                                             |
|----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.684**             | تعمل المستشفى على تنفيذ مشروع البنية المؤسسية للتحويل الرقمي.                                                                               |
| ٠,٠٠٠          | 0.717**             | قامت المستشفى بتأسيس وحدة تنظيمية للبنية المؤسسية للتحويل الرقمي.                                                                           |
| ٠,٠٠٠          | 0.736**             | الوحدة التنظيمية بالمستشفى لها بنية وآلية واضحة وفعالة.                                                                                     |
| ٠,٠٠٠          | 0.716**             | تعمل المستشفى على التنسيق بين الوحدة التنظيمية والإدارات الأخرى بشكل متكامل                                                                 |
| ٠,٠٠٠          | 0.653**             | تساهم البنية المؤسسية بالمستشفى بالتطوير للتحويل الرقمي بناء على معايير يتم أخذها في الاعتبار مثل الأهداف المتعلقة بالجودة والوقت والتكلفة. |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث (البنية المؤسسية) من المحور الثاني (التحول الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية ومتوسطة القوة مما يدل على وجود علاقة متوسطة القوة بين البعد الثالث (البنية المؤسسية) من المحور الثاني (التحول الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الثالث (البنية المؤسسية) من المحور الثاني (التحول الرقمي) ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد استقطاب المهارات والكفاءات

جدول رقم -٧-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد استقطاب المهارات والكفاءات والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                                                                                                                 |
|----------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.752**             | تعمل المستشفى على إيجاد أساليب إبداعية ومبتكرة لاستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي، والمحافظة عليهم.                               |
| ٠,٠٠٠          | 0.799**             | تعمل المستشفى على اتخاذ إجراءات خاصة باستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي.                                                          |
| ٠,٠٠٠          | 0.776**             | تعمل المستشفى على استقطاب وتبادل الكفاءات المتخصصة مع الاستفادة من مخرجات البرامج الوطنية التي لها علاقة بإعداد الكفاءات في مجال التحول الرقمي. |
| ٠,٠٠٠          | 0.758**             | قامت المستشفى بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل تعزيز القدرات اللازمة لتحقيق استراتيجية التحول الرقمي.                         |
| ٠,٠٠٠          | 0.814**             | تعمل المستشفى على استقطاب عدداً من الكفاءات طبقاً للخطة التي تم تطويرها مع تقييم الخطة باستمرار بغرض التحسين.                                   |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع (استقطاب المهارات والكفاءات) من المحور الثاني (التحول الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الرابع (استقطاب المهارات والكفاءات) من المحور الثاني (التحول الرقمي) والدرجة الكلية للمحور الثاني، مما يدل على أن البعد الرابع (استقطاب المهارات والكفاءات) من المحور الثاني (التحول الرقمي) ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد الأجهزة والمعدات

جدول رقم ٨-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الأجهزة والمعدات والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                                                       |
|----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.740**             | يوجد بالمستشفى عدد كافي من الأجهزة والمعدات.                                          |
| ٠,٠٠٠          | 0.686**             | توفر المستشفى أجهزة إلكترونية حديثة.                                                  |
| ٠,٠٠٠          | 0.784**             | توزيع الأجهزة متناسب وطبيعة العمل متحققة من خلال الاستغلال الأمثل لها بداخل المستشفى. |
| ٠,٠٠٠          | 0.785**             | تقوم المستشفى بعمل صيانة دورية وتحديث الأجهزة بشكل دائم.                              |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول (الأجهزة والمعدات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الأول (الأجهزة والمعدات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن البعد الأول (الأجهزة والمعدات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد البرمجيات

جدول رقم -٩-

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد البرمجيات والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                  |
|----------------|---------------------|--------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.798**             | تناسب البرمجيات المتوفرة مع طبيعة عمل المستشفى   |
| ٠,٠٠٠          | 0.675**             | تقوم المستشفى بتطوير البرمجيات باستمرار.         |
| ٠,٠٠٠          | 0.787**             | توفر البرمجيات السرعة والدقة في العمل بالمستشفى. |
| ٠,٠٠٠          | 0.763**             | البرمجيات سهلة التعلل والاستخدام.                |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني (البرمجيات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الثاني (البرمجيات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن البعد الثاني (البرمجيات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد الاتصالات

جدول رقم - ١٠ -

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد الاتصالات والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                                     |
|----------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.677**             | يتم استخدام الانترنت بالمستشفى أثناء العمل.                         |
| ٠,٠٠٠          | 0.730**             | يتم التواصل بين الإدارات داخل المستشفى باستخدام شبكات التواصل.      |
| ٠,٠٠٠          | 0.723**             | يتم التواصل بين المستشفى والمستشفيات الأخرى باستخدام شبكات التواصل. |
| ٠,٠٠٠          | 0.761**             | يتوفر للمستشفى موقع وبريد إلكتروني.                                 |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث (الاتصالات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الثالث (الاتصالات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن البعد الثالث (الاتصالات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

## صدق الاتساق الداخلي لبعد التطبيقات

جدول رقم - ١١ -

يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات بعد التطبيقات والدرجة الكلية للبعد.

| مستوى المعنوية | معامل ارتباط بيرسون |                                                                               |
|----------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ٠,٠٠٠          | 0.774**             | توفر المستشفى تطبيق عنها مميز لتقديم كافة المعلومات عنها لتسهيل الوصول إليها. |
| ٠,٠٠٠          | 0.765**             | تقوم المستشفى بصيانة التطبيقات وتطويرها لتلبية المتطلبات المتغيرة             |
| ٠,٠٠٠          | 0.764**             | تقوم المستشفى تطوير نوعية تطبيقات تدعم عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات      |
| ٠,٠٠٠          | 0.747**             | سهولة الوصول إلى التطبيقات الخاصة بالمستشفى.                                  |

(المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الرابع (التطبيقات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث معنوية وقوية القوة مما يدل على وجود علاقة قوية القوة بين البعد الرابع (التطبيقات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والدرجة الكلية للمحور الثالث، مما يدل على أن البعد الرابع (التطبيقات) من المحور الثالث (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ككل تتسم بالصدق.

## التحليل الوصفي:

أولاً: التحليل الوصفي لعبارات المقياس.

التحليل الوصفي للبعد الأول للتحويل الرقمي (التخطيط الاستراتيجي):

جدول رقم -١٢-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول التخطيط الاستراتيجي

| العبارة                                                                                                                               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| تعمل المستشفى على تطوير الخطط التنفيذية الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي بشكل دائم وذلك تبعاً للمستجدات التقنية والتنظيمية. | 4.246           | .6815             | موافق بشدة   | ١             |
| تتضمن الخطة الاستراتيجية بالمستشفى خطة للتكامل والتوافق مع الجهات الحكومية الأخرى.                                                    | 4.101           | .7764             | موافق        | ٣             |
| تعمل المستشفى على إتباع أساليب إبداعية ومبتكرة في التخطيط الاستراتيجي في مجال التحويل الرقمي.                                         | 4.000           | .9122             | موافق        | ٤             |
| تمتلك المستشفى خطة استراتيجية للتحويل الرقمي تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية لها.                                                      | 4.145           | .7599             | موافق        | ٢             |
| تقوم المستشفى باتخاذ إجراءات التخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي.                                                                      | 3.884           | .9128             | موافق        | ٥             |
| التخطيط الاستراتيجي                                                                                                                   | 4.0754          | .56008            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاق شديد بين آراء المستقصي منهم حول التخطيط الاستراتيجي حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (4.0754) وانحراف معياري (0.56008) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تعمل المستشفى على تطوير الخطط التنفيذية الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي بشكل دائم وذلك تبعاً للمستجدات التقنية والتنظيمية). أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من

بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.246) والانحراف المعياري (0.6815) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (تقوم المستشفى باتخاذ إجراءات التخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.884) والانحراف المعياري (0.9128) بدرجة موافق.

#### التحليل الوصفي للبعد الثاني للتحويل الرقمي (إعداد القادة):

جدول رقم ١٣-

#### التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول إعداد القادة

| العبارة                                                                                                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| تقوم المستشفى بتنفيذ خطط تطوير وإعداد القادة في التحويل الرقمي، وذلك مع التحسين المستمر لهذه الخطط.          | 3.964           | .8830             | موافق        | 3             |
| تقوم المستشفى بوضع خطط من أجل تطوير وإعداد القيادات ورفع مستوى الإلمام بعملية التحويل الرقمي.                | 3.993           | .8586             | موافق        | 1             |
| تعمل المستشفى على تطوير قادة التحويل الرقمي في كل الإدارات بالشكل الذي يحقق التكامل في عملية التحويل الرقمي. | 3.957           | .8003             | موافق        | 4             |
| يشارك كافة القادة داخل المستشفى في عملية صنع القرارات التي لها علاقة بالتحويل الرقمي.                        | 3.971           | .9117             | موافق        | 2             |
| تعمل المستشفى على مشاركة القادة في عملية التحويل الرقمي بأساليب إبداعية مبتكرة.                              | 3.920           | .8634             | موافق        | 5             |
| إعداد القادة                                                                                                 | 3.9609          | .59627            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول إعداد القادة حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (3.3609) وانحراف معياري (0.59627) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تقوم المستشفى بوضع خطط من أجل تطوير وإعداد القيادات ورفع مستوى الإلمام بعملية التحويل الرقمي)

أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (3.993) والانحراف المعياري (0.8586) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (تعمل المستشفى على مشاركة القادة في عملية التحول الرقمي بأساليب إبداعية مبتكرة) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.920) والانحراف المعياري (0.8634) بدرجة موافق.

#### التحليل الوصفي للبعد الثالث للتحول الرقمي (البنية المؤسسية):

جدول رقم -١٤-

#### التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول البنية المؤسسية

| العبارة                                                                                                                                    | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| تعمل المستشفى على تنفيذ مشروع البنية المؤسسية للتحول الرقمي.                                                                               | 3.964           | .8493             | موافق        | 1             |
| قامت المستشفى بتأسيس وحدة تنظيمية للبنية المؤسسية للتحول الرقمي.                                                                           | 3.761           | .8759             | موافق        | 5             |
| الوحدة التنظيمية بالمستشفى لها بنية وآلية واضحة وفعالة.                                                                                    | 3.833           | .9089             | موافق        | 3             |
| تعمل المستشفى على التنسيق بين الوحدة التنظيمية والإدارات الأخرى بشكل متكامل                                                                | 3.783           | .8939             | موافق        | 4             |
| تساهم البنية المؤسسية بالمستشفى بالتطوير للتحول الرقمي بناء على معايير يتم أخذها في الاعتبار مثل الأهداف المتعلقة بالجودة والوقت والتكلفة. | 3.942           | .8524             | موافق        | 5             |
| البنية المؤسسية                                                                                                                            | 3.8565          | .61466            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول البنية المؤسسية حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (3.8565) وانحراف معياري (0.61466) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تعمل المستشفى على تنفيذ مشروع البنية المؤسسية للتحول الرقمي) أعلى العبارات من حيث الأهمية

النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (3.964) والانحراف المعياري (0.8493) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (قامت المستشفى بتأسيس وحدة تنظيمية للبنية المؤسسية للتحويل الرقمي) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.942) والانحراف المعياري (0.8524) بدرجة موافق.

التحليل الوصفي للبعد الرابع للتحويل الرقمي (استقطاب المهارات والكفاءات):

جدول رقم -١٥-

التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول استقطاب المهارات والكفاءات

| العبارة                                                                                                                                          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| تعمل المستشفى على إيجاد أساليب إبداعية ومبتكرة لاستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحويل الرقمي، والمحافظة عليهم.                               | 3.826           | .9957             | موافق        | 3             |
| تعمل المستشفى على اتخاذ إجراءات خاصة باستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحويل الرقمي.                                                          | 3.819           | .9141             | موافق        | 4             |
| تعمل المستشفى على استقطاب وتبادل الكفاءات المتخصصة مع الاستفادة من مخرجات البرامج الوطنية التي لها علاقة بإعداد الكفاءات في مجال التحويل الرقمي. | 3.833           | .9248             | موافق        | 2             |
| قامت المستشفى بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل تعزيز القدرات اللازمة لتحقيق استراتيجية التحويل الرقمي.                         | 3.812           | .9402             | موافق        | 5             |
| تعمل المستشفى على استقطاب عدداً من الكفاءات طبقاً للخطة التي تم تطويرها مع تقييم الخطة باستمرار بغرض التحسين.                                    | 3.935           | .8389             | موافق        | 1             |
| استقطاب المهارات والكفاءات                                                                                                                       | 3.8449          | .71848            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول استقطاب المهارات والكفاءات حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (3.8449) وانحراف معياري (0.71848) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تعمل المستشفى على استقطاب عدداً من الكفاءات طبقاً للخطة التي تم تطويرها مع تقييم الخطة باستمرار بغرض التحسين) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (3.935) والانحراف المعياري (0.8389) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (قامت المستشفى بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل تعزيز القدرات اللازمة لتحقيق استراتيجية التحول الرقمي) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.812) والانحراف المعياري (0.9402) بدرجة موافق.

#### التحليل الوصفي للبعد الأول لإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات (الأجهزة والمعدات):

جدول رقم -١٦-

#### التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول الأجهزة والمعدات

| العبارة                                                                               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| يوجد بالمستشفى عدد كافٍ من الأجهزة والمعدات.                                          | 3.971           | .9276             | موافق        | 1             |
| توفر المستشفى أجهزة إلكترونية حديثة.                                                  | 3.580           | .9187             | موافق        | 4             |
| توزيع الأجهزة متناسب وطبيعة العمل متحققة من خلال الاستغلال الأمثل لها بداخل المستشفى. | 3.862           | .8895             | موافق        | 2             |
| تقوم المستشفى بعمل صيانة دورية وتحديث الأجهزة بشكل دائم.                              | 3.797           | .8471             | موافق        | 3             |
| الأجهزة والمعدات                                                                      | 3.8025          | .66963            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً شديداً بين آراء المستقصي منهم حول الأجهزة والمعدات حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (3.8025) وانحراف معياري (0.66963) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (يوجد بالمستشفى عدد كافٍ من الأجهزة والمعدات) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين

آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (3.971) والانحراف المعياري (0.9276) بدرجة موافق بشدة. بينما جاءت العبارة (توفر المستشفى أجهزة إلكترونية حديثة) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.580) والانحراف المعياري (0.9187) بدرجة موافق.

#### التحليل الوصفي للبعد الثاني لإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات (البرمجيات):

جدول رقم -١٧-

#### التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول البرمجيات

| العبارة                                          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|--------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| تناسب البرمجيات المتوفرة مع طبيعة عمل المستشفى   | 3.971           | .8366             | موافق        | 1             |
| تقوم المستشفى بتطوير البرمجيات باستمرار.         | 3.841           | .8305             | موافق        | 2             |
| توفر البرمجيات السرعة والدقة في العمل بالمستشفى. | 3.826           | .9957             | موافق        | 3             |
| البرمجيات سهلة التعللة والاستخدام.               | 3.630           | .9443             | موافق        | 4             |
| البرمجيات                                        | 3.8170          | .68318            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول البرمجيات حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (3.817) وانحراف معياري (0.68318) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (تناسب البرمجيات المتوفرة مع طبيعة عمل المستشفى) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (3.971) والانحراف المعياري (0.8366) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (تقوم المستشفى بتطوير البرمجيات باستمرار) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.630) والانحراف المعياري (0.9443) بدرجة موافق.

## التحليل الوصفي للبعد الثالث لإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات (الاتصالات):

جدول رقم -١٨-

### التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول الاتصالات

| العبارة                                                             | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| يتم استخدام الانترنت بالمستشفى أثناء العمل.                         | 4.051           | .9227             | موافق        | 1             |
| يتم التواصل بين الإدارات داخل المستشفى باستخدام شبكات التواصل.      | 3.674           | .9678             | موافق        | 4             |
| يتم التواصل بين المستشفى والمستشفيات الأخرى باستخدام شبكات التواصل. | 3.826           | .9957             | موافق        | 3             |
| يتوفر للمستشفى موقع وريد إلكتروني.                                  | 3.826           | .9809             | موافق        | 2             |
| الاتصالات                                                           | 3.8442          | .69945            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول الاتصالات حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (3.8442) وانحراف معياري (0.69945) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (يتم استخدام الانترنت بالمستشفى أثناء العمل) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.051) والانحراف المعياري (0.9227) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (يتم التواصل بين الإدارات داخل المستشفى باستخدام شبكات التواصل) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.674) والانحراف المعياري (0.9678) بدرجة موافق.

## التحليل الوصفي للبعد الرابع لإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات (التطبيقات):

جدول رقم -١٩-

### التحليل الوصفي لآراء المستقصي منهم حول التطبيقات

| العبارة                                                                       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الأهمية | ترتيب الأهمية |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------|
| توفر المستشفى تطبيق عنها مميز لتقديم كافة المعلومات عنها لتسهيل الوصول إليها. | 3.826           | .9352             | موافق        | 2             |
| تقوم المستشفى بصيانة التطبيقات وتطويرها لتلبية المتطلبات المتغيرة             | 3.717           | .9436             | موافق        | 3             |
| تقوم المستشفى تطوير نوعية تطبيقات تدعم عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات      | 3.681           | .9280             | موافق        | 4             |
| سهولة الوصول إلى التطبيقات الخاصة بالمستشفى.                                  | 4.007           | .7689             | موافق        | 1             |
| التطبيقات                                                                     | 3.8080          | .68234            | موافق        |               |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

من الجدول السابق يتضح أن هناك اتفاقاً بين آراء المستقصي منهم حول التطبيقات حيث بلغت نسبة الموافقة الإجمالية للمتوسط الحسابي (3.808) وانحراف معياري (0.68234) وبدرجة موافق. جاءت العبارة أن (سهولة الوصول إلى التطبيقات الخاصة بالمستشفى) أعلى العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم إلى حيث سجل متوسطه (4.007) والانحراف المعياري (0.68234) بدرجة موافق. بينما جاءت العبارة (تقوم المستشفى تطوير نوعية تطبيقات تدعم عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات) في أقل العبارات من حيث الأهمية النسبية من بين آراء المستقصي منهم حيث سجل متوسطه (3.681) والانحراف المعياري (0.9280) بدرجة موافق.

## التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

### متغير النوع الاجتماعي:

جدول رقم -٢٠-

يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي

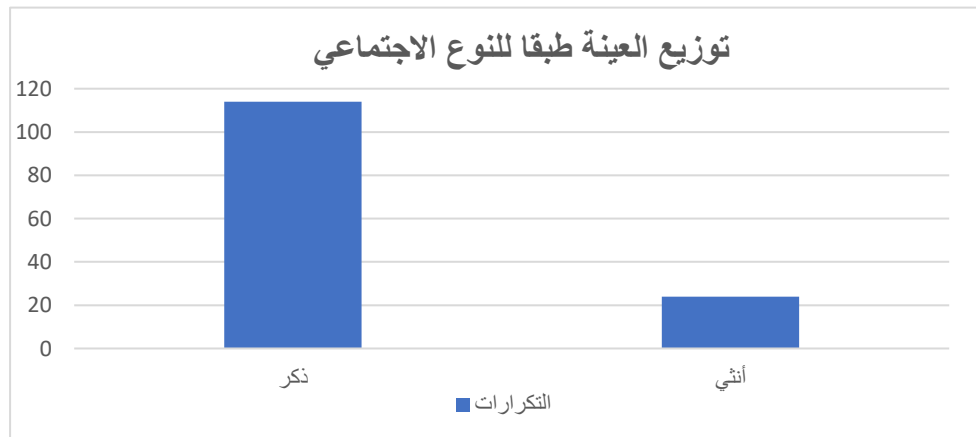
| النوع الاجتماعي |         |          |
|-----------------|---------|----------|
| النسبة          | التكرار |          |
| ٨٢,٦%           | ١١٤     | ذكر      |
| ١٧,٤%           | ٢٤      | أنثى     |
| ١٠٠,٠%          | ١٣٨     | الإجمالي |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

وفقاً للجدول تظهر النتائج الإحصائية بخصوص النوع الاجتماعي لتوزيع العينة المدروسة من موظفي مستشفى الملك فهد بجدة، يُلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ ١١٤ فرداً، وهذا يمثل ٨٢,٦%. من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة، والإناث يبلغ عددهن ٢٤ مفردة، ما يمثل نسبة ١٧,٤% من إجمالي عدد الأفراد في العينة. بالتالي، يبدو أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في عينة الدراسة.

شكل رقم -٨-

يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## متغير العمر:

جدول رقم -٢١-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر

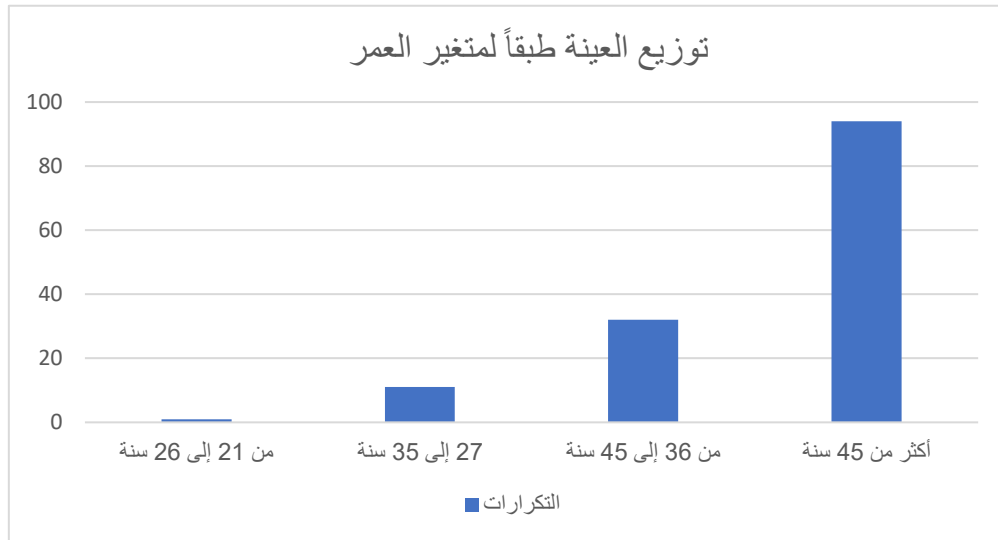
| العمر  |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| النسبة | التكرار |                  |
| ٠,٧%   | ١       | من ٢١ إلى ٢٦ سنة |
| ٨,٠%   | ١١      | ٢٧ إلى ٣٥ سنة    |
| ٢٣,٢%  | ٣٢      | من ٣٦ إلى ٤٥ سنة |
| ٦٨,١%  | ٩٤      | أكثر من ٤٥ سنة   |
| ١٠٠,٠% | ١٣٨     | الإجمالي         |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص العمر تعكس توزيع الأعمار لموظفي مستشفى الملك فهد بجدة الذين شملتهم الدراسة. يوضح الجدول أن فئة "من ٢١ إلى ٢٦ سنة" بنسبة (٠,٧%) تشكل هذه الفئة أصغر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على فرد واحد فقط. فئة "٢٧ إلى ٣٥ سنة" بنسبة (٨,٠%) تشكل هذه الفئة نسبة صغيرة من عينة الدراسة حيث شملت على ١١ فرد. فئة "من ٣٦ إلى ٤٥ سنة" بنسبة (٢٣,٢%) تشكل هذه الفئة نسبة صغيرة إلى حد ما من عينة الدراسة حيث شملت على ٣٢ فرد. فئة "أكثر من ٤٥ سنة" بنسبة (٦٨,١%) تشكل هذه الفئة أكبر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على ٩٤ فرد. بشكل عام، يساهم تحليل توزيع الأعمار في توفير رؤية شاملة حول تنوع الفئات العمرية وتأثير ذلك إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

شكل رقم ٩-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم ٢٢-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

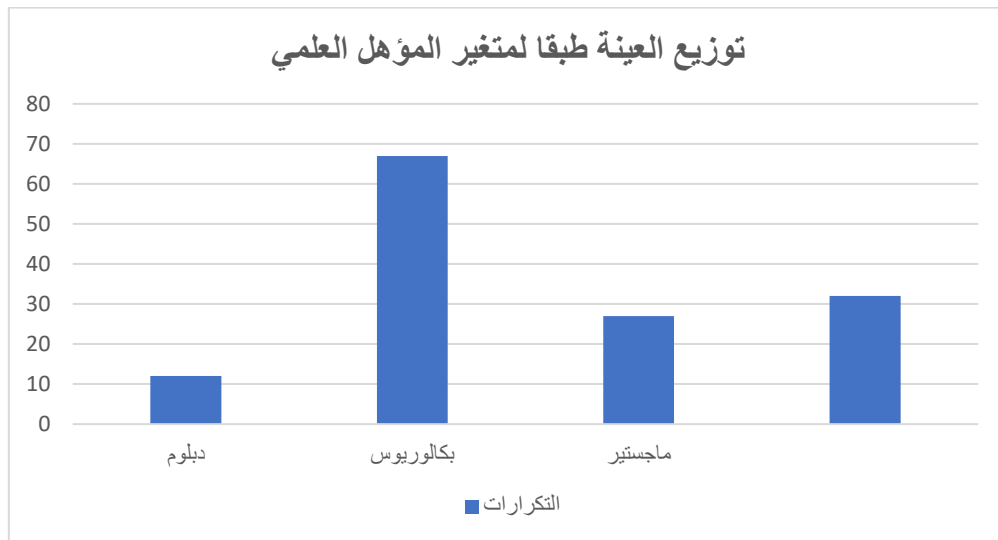
| المؤهل العلمي |         |           |
|---------------|---------|-----------|
| النسبة        | التكرار |           |
| ٨,٧%          | ١٢      | دبلوم     |
| ٤٨,٦%         | ٦٧      | بكالوريوس |
| ١٩,٦%         | ٢٧      | ماجستير   |
| ٢٣,٢%         | ٣٢      | دكتوراه   |
| ١٠٠,٠%        | ١٣٨     | الإجمالي  |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص المؤهل العلمي تعكس توزيع المؤهل العلمي لموظفي مستشفى الملك فهد بجدة الذين شملتهم الدراسة. يوضح الجدول أن فئة "دبلوم" بنسبة (٨,٧%): تشكل هذه الفئة أصغر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على ١٢ فرد. فئة "بكالوريوس" بنسبة (٤٨,٦%): تشكل هذه الفئة أكبر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على ٦٧ فرد. فئة "ماجستير" بنسبة (١٩,٦%): تشكل هذه الفئة نسبة صغيرة من عينة الدراسة حيث شملت على ٢٧ فرد. فئة "دكتوراه" بنسبة (٢٣,٢%): تشكل هذه الفئة نسبة صغيرة إلى حد ما من عينة الدراسة حيث شملت على ٣٢ فرد. بشكل عام، يساهم تحليل توزيع المؤهل العلمي في توفير رؤية شاملة حول تنوع الفئات المؤهلات العلمية وتأثير ذلك على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

شكل رقم -١٠-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم -٢٣-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة

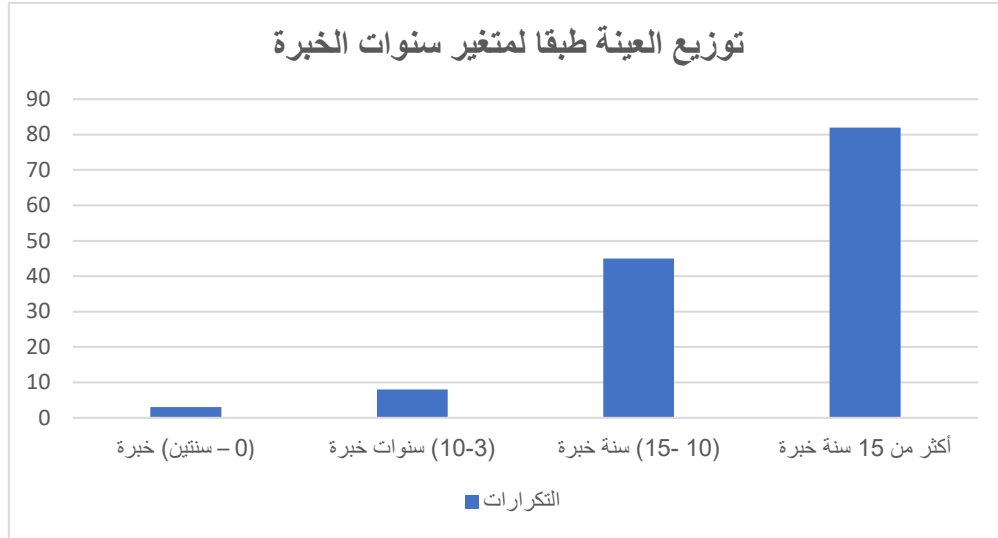
| اجمالي سنوات الخبرة |         |                     |
|---------------------|---------|---------------------|
| النسبة              | التكرار |                     |
| ٢,٢%                | ٣       | (٠ - سنتين) خبرة    |
| ٥,٨%                | ٨       | (٣-١٠) سنوات خبرة   |
| ٣٢,٨%               | ٤٥      | (١٠-١٥) سنة خبرة    |
| ٥٩,٤%               | ٨٢      | أكثر من ١٥ سنة خبرة |
| ١٠٠,٠%              | ١٣٨     | الإجمالي            |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص سنوات الخبرة تعكس توزيع إجمالي سنوات الخبرة لموظفي مستشفى الملك فهد بجدة الذين شملتهم الدراسة. يوضح الجدول أن فئة "(٠ - سنتين) خبرة" بنسبة (٢,٢%) تشكل هذه الفئة أصغر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على ٣ أفراد. فئة "(٣-١٠) سنوات خبرة" بنسبة (٥,٨%) تشكل هذه الفئة نسبة صغيرة من عينة الدراسة حيث شملت على ٨ فرد. فئة "(١٠-١٥) سنة خبرة" بنسبة (٣٢,٨%) تشكل هذه الفئة نسبة كبيرة من عينة الدراسة حيث شملت على ٤٥ فرد. فئة "أكثر من ١٥ سنة خبرة" بنسبة (٥٩,٤%) تشكل هذه الفئة أكبر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على ٨٢ فرد. بشكل عام، يساهم تحليل توزيع سنوات الخبرة في توفير رؤية شاملة حول تنوع إجمالي سنوات الخبرة وتأثير ذلك على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

شكل رقم -١١-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

متغير المسعى الوظيفي:

جدول رقم -٢٤-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسعى الوظيفي

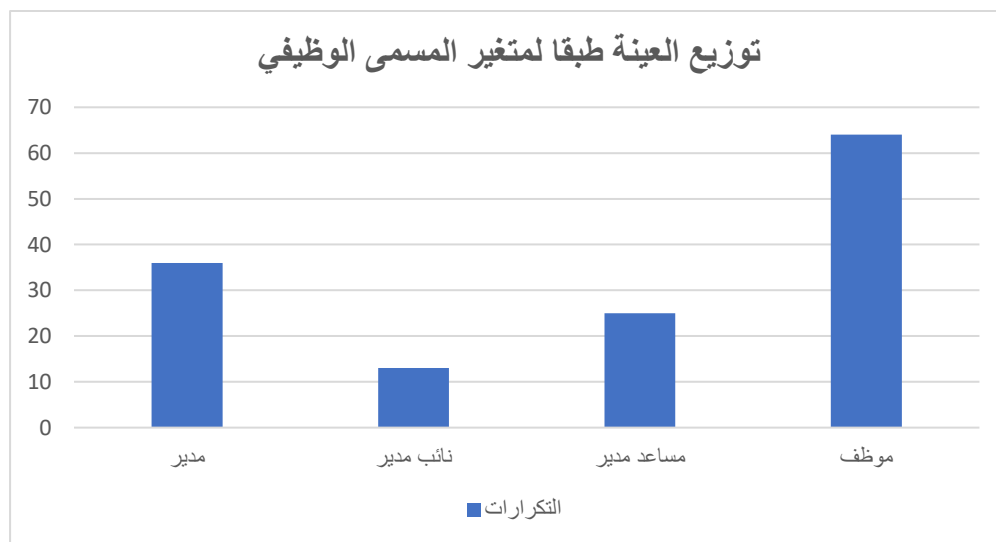
| المسعى الوظيفي |         |            |
|----------------|---------|------------|
| النسبة         | التكرار |            |
| ٢٦,١%          | ٣٦      | مدير       |
| ٩,٤%           | ١٣      | نائب مدير  |
| ١٨,١%          | ٢٥      | مساعد مدير |
| ٤٦,٤%          | ٦٤      | موظف       |
| ١٠٠,٠%         | ١٣٨     | الإجمالي   |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

النتائج الإحصائية بخصوص المسمى الوظيفي تعكس توزيع المسمى الوظيفي لموظفي مستشفى الملك فهد بجدة الذين شملتهم الدراسة. يوضح الجدول أن فئة "مدير" بنسبة (٢٦,١%): تشكل هذه الفئة نسبة صغيرة من عينة الدراسة حيث شملت على ٣٦ فرد. فئة "نائب مدير" بنسبة (٩,٤%): تشكل هذه الفئة أصغر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على ١٣ فرد. فئة "مساعد مدير" بنسبة (18.1%): تشكل هذه الفئة نسبة صغيرة من عينة الدراسة حيث شملت على ٢٥ فرد. فئة "موظف" بنسبة (٤٦,٤%): تشكل هذه الفئة أكبر فئة في عينة الدراسة حيث شملت على ٦٤ فرد. بشكل عام، يساهم تحليل توزيع المسمى الوظيفي في توفير رؤية شاملة حول تنوع المسميات الوظيفية وتأثير ذلك على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

شكل رقم-١٢-

يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي



(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة ومناقشتها.

تمهيد:

بعد أن تناولت فصول الدراسة السابقة الإطار النظري والدراسات والبحوث السابقة وفروض الدراسة واجراءاتها، سيتناول هذا التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة بالأساليب الاحصائية ثم عرض لما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ثم مناقشة وتفسير هذه النتائج، وتقديم التوصيات والبحوث المقترحة وفيما يلي بيان ذلك:

#### اختبار الفرضيات ومناقشتها

##### الفرضية الرئيسية:

الفرض الصفري: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

جدول رقم -٢٥-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الرئيسية

| Sig.               | F       | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                  |
|--------------------|---------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|--------------------|
| 0.000 <sup>b</sup> | 166.516 | 26.058      | 1   | 26.058         | 0.547             | 0.550    | 0.742 <sup>a</sup> |
|                    |         | 0.156       | 136 | 21.282         |                   |          |                    |
|                    |         |             | 137 | 47.340         |                   |          |                    |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتفسير الظاهرة (دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) حيث بلغ معامل الارتباط ( $R$ ) بين أبعاد المتغير المستقل بصورة مجمعة (التحول الرقمي) وأبعاد المتغير التابع بصورة مجمعة (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ( $0,742$ ) وهي تشير إلى علاقة قوية بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع، كما يظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ ( $0,550$ ) أي أن المتغير المستقل (التحول الرقمي) استطاع أن يفسر بنسبة ( $59,5\%$ ) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت ( $0,547$ ).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة  $F$  الإحصائية للأبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع والتي بلغت ( $166.516$ ) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية ( $\text{sig}$ ) تبلغ ( $0,000$ ) أقل من ( $0,05$ ) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

#### جدول رقم -٢٦-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple regression) للفرضية الرئيسية

| Coefficients <sup>a</sup>                            |        |                           |                             |       |                 |
|------------------------------------------------------|--------|---------------------------|-----------------------------|-------|-----------------|
| Sig.                                                 | t      | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |       | Model           |
|                                                      |        | Beta                      | Std. Error                  | B     |                 |
| 0,007                                                | 2,761  |                           | 0,248                       | 0,678 | Constant        |
| 0,000                                                | 12,904 | 0,742                     | 0,062                       | 0,798 | التحول الرقمي 1 |
| Dependent Variable: إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات |        |                           |                             |       |                 |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير التحول الرقمي يتبين أن التحول الرقمي لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٧٩٨)، وبلغت قيمة (t) لها (١٢,٩٠٤) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 0.678 + 0.798X$$

حيث:

$\hat{Y}$ : المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)

$X$ : المتغير المستقل (التحول الرقمي)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (التحول الرقمي) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٧٩٨) وحدة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (التحول الرقمي) تكون قيمة المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ٠,٦٧٨.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) للتحول الرقمي على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

**الفرضية الفرعية الأولى:**

الفرض الصفرى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

جدول رقم -٢٧-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى

| Sig.               | F       | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                  |
|--------------------|---------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|--------------------|
| 0.000 <sup>b</sup> | 164.414 | 25.909      | 1   | 25.909         | 0.544             | 0.570    | 0.740 <sup>a</sup> |
|                    |         | 0.158       | 136 | 21.431         |                   |          |                    |
|                    |         |             | 137 | 47.340         |                   |          |                    |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور التخطيط الاستراتيجي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) والتابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) (٠,٧٤٠) وهي تشير إلى علاقة قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٥٧٠) أي أن المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) استطاع أن يفسر بنسبة (٥٧,٠%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٥٤٤).

كما ويظهر من الجدول السابق وبالاتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لبعد (التخطيط الاستراتيجي) والمتغير التابع والتي بلغت (١٦٤,٤١٤) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٢٨-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الأولى

| Coefficients <sup>a</sup>                            |        |              |                |       |                     |   |
|------------------------------------------------------|--------|--------------|----------------|-------|---------------------|---|
| Sig.                                                 | t      | Standardized | Unstandardized |       | Model               |   |
|                                                      |        | Coefficients | Coefficients   |       |                     |   |
|                                                      |        | Beta         | Std. Error     | B     |                     |   |
| 0.000                                                | ٢,٦٢٤  |              | ٠,٢٤٩          | ٠,٦٥٤ | Constant            | 1 |
| 0.000                                                | ١٢,٨٢٢ | ٠,٧٤٠        | ٠,٠٦١          | ٠,٧٧٦ | التخطيط الاستراتيجي |   |
| Dependent Variable: إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات |        |              |                |       |                     |   |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير التخطيط الاستراتيجي يتبين أن التخطيط الاستراتيجي لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٧٧٦)، وبلغت قيمة (t) لها (١٢,٨٢٢) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالاتي:

$$\hat{Y} = 0.654 + 0.776X_1$$

حيث:

$\hat{Y}$ : المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)

$X_1$ : المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٧٧٦) وحدة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (التخطيط الاستراتيجي) تكون قيمة المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ٠,٧٧٦.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) للتخطيط الاستراتيجي على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإعداد القادة على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإعداد القادة على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

#### جدول رقم -٢٩-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية

| Sig.               | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                  |
|--------------------|--------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|--------------------|
| 0.000 <sup>b</sup> | 83.954 | 18.069      | 1   | 18.069         | 0.377             | 0.382    | 0.618 <sup>a</sup> |
|                    |        | 0.215       | 136 | 29.271         |                   |          |                    |
|                    |        |             | 137 | 47.340         |                   |          |                    |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور إعداد القادة في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير

المستقل (إعداد القادة) والتابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) (٠,٦١٨) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٣٨٢) أي أن المتغير المستقل (إعداد القادة) استطاع أن يفسر بنسبة (٣٨,٢%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٣٧٧).

كما ويظهر من الجدول السابق وباعتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لبعء (إعداد القادة) والمتغير التابع والتي بلغت (٨٣,٩٥٤) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

#### جدول رقم -٣٠-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثانية

| Coefficients <sup>a</sup>                            |       |                           |                             |       |              |
|------------------------------------------------------|-------|---------------------------|-----------------------------|-------|--------------|
| Sig.                                                 | t     | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients |       | Model        |
|                                                      |       | Beta                      | Std. Error                  | B     |              |
| 0.000                                                | ٥,٢٧٩ |                           | ٠,٢٦٦                       | ١,٤٠٦ | Constant     |
| 0.000                                                | ٩,١٦٣ | ٠,٦١٨                     | ٠,٠٦٦                       | ٠,٦٠٩ | إعداد القادة |
| Dependent Variable: إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات |       |                           |                             |       |              |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير إعداد القادة يتبين أن إعداد القادة لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٦٠٩)، وبلغت قيمة (t) لها (٩,١٦٣) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.406 + 0.609X_2$$

حيث:

$\hat{Y}$ : المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)

$X_2$ : المتغير المستقل (إعداد القادة)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (إعداد القادة) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٦٠٩) وحدة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (إعداد القادة) تكون قيمة المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ١,٤٠٦.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإعداد القادة على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لإعداد القادة على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية المؤسسية على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية المؤسسية على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

جدول رقم -٣١-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

| Sig.               | F       | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                  |
|--------------------|---------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|--------------------|
| 0.000 <sup>b</sup> | 133.401 | 23.441      | 1   | 23.441         | 0.491             | 0.495    | 0.704 <sup>a</sup> |
|                    |         | 0.176       | 136 | 23.898         |                   |          |                    |
|                    |         |             | 137 | 47.340         |                   |          |                    |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور البنية المؤسسية في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (البنية المؤسسية) والتابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) (٠,٧٠٤) وهي تشير إلى علاقة قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٤٩٥) أي أن المتغير المستقل (البنية المؤسسية) استطاع أن يفسر بنسبة (٤٩,٥%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٤٩١).

كما ويظهر من الجدول السابق وباعتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لبعد (البنية المؤسسية) والمتغير التابع والتي بلغت (١٣٣,٤٠١) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٣٢-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الثالثة

| Coefficients <sup>a</sup>                            |        |              |                |       |                 |   |
|------------------------------------------------------|--------|--------------|----------------|-------|-----------------|---|
| Sig.                                                 | t      | Standardized | Unstandardized |       | Model           |   |
|                                                      |        | Coefficients | Coefficients   |       |                 |   |
|                                                      |        | Beta         | Std. Error     | B     |                 |   |
| 0.000                                                | ٥,٣٧٤  |              | ٠,٢٢٨          | ١,٢٢٣ | Constant        | 1 |
| 0.000                                                | ١١,٥٥٠ | ٠,٧٠٤        | ٠,٠٥٨          | ٠,٦٧٣ | البنية المؤسسية |   |
| Dependent Variable: إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات |        |              |                |       |                 |   |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البنية المؤسسية يتبين أن البنية المؤسسية لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٦٧٣)، وبلغت قيمة (t) لها (١١,٥٥٠) أعلى من قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.223 + 0.673X_3$$

حيث:

$\hat{Y}$ : المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)

$X_3$ : المتغير المستقل (البنية المؤسسية)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (البنية المؤسسية) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٦٧٣) وحدة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (البنية المؤسسية) تكون قيمة المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ١,٢٢٣.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية المؤسسية على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) للبنية المؤسسية على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

#### الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرض الصفري: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب المهارات والكفاءات على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب المهارات والكفاءات على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة.

#### جدول رقم -٣٣-

نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الرابعة

| Sig.               | F      | Mean Square | df  | Sum of Squares | Adjusted R Square | R Square | R                  |
|--------------------|--------|-------------|-----|----------------|-------------------|----------|--------------------|
| 0.000 <sup>b</sup> | 64.130 | 15.170      | 1   | 15.170         | 0.315             | 0.320    | 0.566 <sup>a</sup> |
|                    |        | 0.237       | 136 | 32.170         |                   |          |                    |
|                    |        |             | 137 | 47.340         |                   |          |                    |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوي) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة (دور استقطاب المهارات والكفاءات في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) حيث بلغ معامل الارتباط (R)

بين المتغير المستقل (استقطاب المهارات والكفاءات) والتابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) (٠,٥٦٦) وهي تشير إلى علاقة متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما ويظهر من الجدول أن قيمة ( $R^2$ ) معامل التحديد بلغ (٠,٣٢٠) أي أن المتغير المستقل (استقطاب المهارات والكفاءات) استطاع أن يفسر بنسبة (٣٢,٠%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) والباقي يرجع لمتغيرات أخرى غير المتغير المستقل المذكور، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٣١٥).

كما ويظهر من الجدول السابق وباعتماد على قيمة ودلالة F الإحصائية لبعد (استقطاب المهارات والكفاءات) والمتغير التابع والتي بلغت (٦٤,١٣٠) أعلى من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (sig) تبلغ (٠,٠٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول رقم -٣٤-

نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple Regression) للفرضية الفرعية الرابعة

| Coefficients <sup>a</sup>                            |       |              |                |       |                            |   |
|------------------------------------------------------|-------|--------------|----------------|-------|----------------------------|---|
| Sig.                                                 | t     | Standardized | Unstandardized |       | Model                      |   |
|                                                      |       | Coefficients | Coefficients   |       |                            |   |
|                                                      |       | Beta         | Std. Error     | B     |                            |   |
| 0.000                                                | ٩,٠٠٧ |              | ٠,٢٢٦          | ٢,٠٣٧ | Constant                   | 1 |
| 0.000                                                | ٨,٠٠٨ | ٠,٥٦٦        | ٠,٠٥٨          | ٠,٤٦٣ | استقطاب المهارات والكفاءات |   |
| Dependent Variable: إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات |       |              |                |       |                            |   |

(المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة)

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير البنية المؤسسية يتبين أن استقطاب المهارات والكفاءات لها أثر إيجابي دال إحصائياً بصورة منفردة على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٤٦٣)، وبلغت قيمة (t) لها (٨,٠٠٨) أعلى من

قيمتها الجدولية وبمستوى معنوية (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على أنها معنوية، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$\hat{Y} = 2.037 + 0.463X_4$$

حيث:

$\hat{Y}$ : المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)

$X_4$ : المتغير المستقل (استقطاب المهارات والكفاءات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل (استقطاب المهارات والكفاءات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٤٦٣) وحدة في المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات). وفي حالة انعدام تأثير المتغير المستقل (استقطاب المهارات والكفاءات) تكون قيمة المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات) ٢,٠٣٧.

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب المهارات والكفاءات على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، توضح النتائج الإحصائية وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لاستقطاب المهارات والكفاءات على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

## الفصل السادس

### تحليل النتائج والتصور المقترح

تمهيد.

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وبناءً على هذه النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات، وتلخص كالتالي:

#### مناقشة النتائج:

أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الرئيسية للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، حيث نجد أن متغير التحويل الرقمي بأبعاده (التخطيط الاستراتيجي – إعداد القادة – البنية المؤسسية - استقطاب المهارات والكفاءات) بصورة مجمعة يؤثران بصورة معنوية على المتغير التابع إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بأبعاده (الأجهزة والمعدات – البرمجيات التطبيقات – الاتصالات) بصورة مجمعة، وتوجد علاقة معنوية وقوية القوة بين التحويل الرقمي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية التحويل الرقمي في إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة بالمملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الأولى للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، حيث نجد أن متغير التخطيط الاستراتيجي يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)، ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة بالمملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثاني للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإعداد القادة على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، حيث نجد أن متغير إعداد القادة يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)، ووجود علاقة معنوية ومتوسطة القوة بين إعداد القادة وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية إعداد القادة في إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة بالمملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية المؤسسية على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، حيث نجد أن متغير البنية المؤسسية يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)، ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين البنية المؤسسية وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية البنية المؤسسية في إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة بالمملكة العربية السعودية.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي في الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة على رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب المهارات والكفاءات على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة"، حيث نجد أن متغير استقطاب المهارات والكفاءات يؤثر بصورة معنوية وإيجابية على المتغير التابع (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)، ووجود علاقة معنوية وقوية القوة بين استقطاب المهارات والكفاءات وإدارة الاتصالات وتقنية المعلومات. هذا الاستنتاج يشير إلى أهمية استقطاب المهارات والكفاءات في إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات في مستشفى الملك فهد بجدة بالمملكة العربية السعودية.

## أهم التوصيات:

ووفقًا لنتائج الدراسة؛ أشار الباحث إلى مجموعة من التوصيات الهامة التي يجب وضعها في الحسبان والتي يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

- ضرورة رفع مستوى الكوادر البشرية الموجودة بالمؤسسات، وتأهيلهم وتدريبهم على تقنيات المعلومات والاتصالات والتقنيات الرقمية بواسطة الدورات التدريبية وورش العمل المستمرة.
- مواكبة التطور المستمر والمتسارع لوسائل تقنية المعلومات والاتصالات.
- الاستغلال الأمثل للبنية التحتية للمؤسسات للاتصالات بالمؤسسات.
- ضرورة توفير تكنولوجيا المعلومات التي تساعد في إعداد تقارير دقيقة وسريعة.
- توفير حاسبات وأجهزة ومعدات متطورة داخل المؤسسة لتحقيق أهداف المؤسسة التي تسعى إلى تحقيقها والتكيف مع البيئة الخارجية لها.
- تأهيل جيل جديد من الموظفين والمدراء لمواكبة متطلبات تطبيق آليات التحول الرقمي والاستفادة منه.
- ضرورة الاهتمام أكثر بالتخطيط الاستراتيجي للتقنيات الرقمية وإعداد قادة قادرين على توظيف أساليب التكنولوجيا الحديثة في إدارة المؤسسات.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، أحمد حسين. (٢٠١٩). التحول الرقمي (١): نقلة نوعية للتحرر من البيروقراطية والفساد الإداري، مجلة الاقتصاد والمحاسبة، (٦٧٦)، ٨ - ١١.
- بدوي، علا محمد على. (٢٠٢٢). ثقافة المواطنة الرقمية في ضوء التحول الرقمي، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ١٠ (١)، ٣٩ - ٥٨.
- حريزي، فاروق. (٢٠١٧). دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، (١)، ١٠٧ - ١٣٤.
- حسني، محمد شمس. (٢٠٢٢). الدور الوسيط للموارد البشرية الرشيدة في العلاقة بين إدارة المواهب وتعزيز التحول الرقمي في المنظمات العامة "دراسة ميدانية على الهيئة القومية للبريد المصري"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، (٢)، ٤١٤ - ٤٧٢.
- حماد، محمد محمد محمود. (٢٠٢٠). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ٧ (٢)، ٤٦٥ - ٤٨٦.
- حماده، حسام احمد. (٢٠٢٢). دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمنظمة (بالتطبيق على البنوك التجارية المصرية المسجلة في البورصة المصرية)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٣ (٣)، ٥٢ - ٧٧.
- حمزة، جليل. (٢٠١٧). استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الإدارة المحلية (دراسة ميدانية بمدينة الثقافة لولاية جيجل)، جامعة جيجل، الجزائر.
- دليل استرشادي تأسيس البنية المؤسسية في الجهات الحكومية، هيئة الحكومة الرقمية، تاريخ النشر: ٢٨ فبراير ٢٠٢٢، إصدار (١).
- رضوان، مصطفى أحمد حامد. (٢٠٢٢). أثر التحول الرقمي على الناتج المحلي الإجمالي، المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، ١ (٢)، ٤٥ - ٧٤.

- الزيد، نوره بنت إبراهيم سلامه. (٢٠١٩). الإدارة الحديثة، مجلة البحث العلمي في التربية، ٢٠ (٨)، ٦١ - ٧٤.
- شادلي، شوقي. (٢٠٠٨). أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- شاوش، خيرة. (٢٠٢٣). التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة والتدقيق والمالية، ٥ (١)، ١٧ - ٣٠.
- طابطة، فتيحة. (٢٠١٧). تأثير تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إدارة المؤسسات الصحفية الحديثة، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر ٣، الجزائر.
- عبد الحميد، آيات شعبان. (٢٠٢١). استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في أغراض الاتصال العلمي بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة الفيوم، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ٨ (٤)، ٢٨٧ - ٣٢٢.
- عبد الرحمان، بوعمامة. (٢٠٢٣). التحول الرقمي لمنظمات الأعمال الجزائرية الفرص والتحديات، مجلة دراسات اقتصادية، ٢٣ (١)، ٤٩ - ٦٨.
- عبد الرسول، حسين على. (٢٠٠٩). العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ومستوي نقل واكتساب المعرفة (دراسة تحليلية لأراء عينة من الكادر التدريبي في كلية الإدارة والاقتصاد - الكوفة)، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، ٥ (١٤)، ٢١٥ - ٢٣٠.
- عبد العزيز، أحمد عزمي زكي. (٢٠٢٢). الذكاء الاستراتيجي ودوره في تنمية وإعداد قادة المستقبل، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٣ (٣)، ٥٠٦ - ٥٢٧.
- عبد اللطيف، محمد محمد إبراهيم محمد. (٢٠٢١). دور قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة في مصر، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، (٧٥)، ١٥٣٩ - ١٦٢٥.

- عجلان، على محمد. (٢٠٢٣). تأثير عناصر تقنية المعلومات والاتصالات على محددات الفراغ العمراني ومعايير تصميمه: حالة دراسية لشارع الأمير محمد بن عبد العزيز في مدينة الرياض، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ٤٩ (١٨٩)، ٢١١ - ٢٤٨.
- عيد، أيمن عادل عبد الفتاح. (٢٠٢٢). دور التحول الرقمي في تحسين عملية التغيير التنظيمي بالبنوك التجارية الكويتية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٣ (٢)، ١٠٢٦ - ١٠٤٥.
- قايدى، ريان . (٢٠٢٣). دور مراقبة التسيير في تحسين التخطيط الاستراتيجي دراسة حالة مؤسسة العمومية لمراكز الردم التقني ميله نات، رسالة ماجستير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله، الجزائر.
- القطار، أبو بكر عبد الله. (٢٠١٨). أثر تقنية المعلومات والاتصالات ICT على إدارة الشركة العامة للكهرباء (الشركة العامة للكهرباء فرع الوسطي - دراسة حالة)، المجلة العلمية لكلية التربية، (٤)، ٣٠١٣ - ٣٣٠.
- قعيد، لطيفة. (٢٠١٩). انعكاس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المفاهيم المعاصرة للمدينة، مجلة التعمير والبناء، ٣ (٢)، ٢٩ - ٦٠.
- قفال، رحمة. (٢٠١٥). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع، رسالة ماجستير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمه، الجزائر.
- محمد، فاطمة إبراهيم علي. (٢٠٢٢). دور الأسرة والمدرسة في مواجهة مخاطر التحول الرقمي لدى طلبة التعليم الثانوي العام، المجلة التربوية لتعليم الكبار، ٤ (٢)، ١٦٥ - ١٨٩.
- مصطفى، اسلام محمد فارس. (٢٠٢٢). التحول الرقمي وتحقيق عدالة خدمات الرعاية الاجتماعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ٢٨ (١)، ٢٢٥ - ٢٧٢.
- النحاس، أحمد حمدي عبد المنعم. (٢٠٢٢). إدارة مخاطر التحول الرقمي، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٣ (٣)، ١٥٠١ - ١٥١٣.

- Alshuaibi, A. H. (2023). The Role of Digital Transformation in Developing the Performance of Umm Al-Qura University Employees.
- de Velazco, J. J. H. G., Jaimes, E. R. C., & Pertuz, A. A. Á. (2024). Digital Transformation: Participatory Actions Based on the Uses of Information and Communications Technologies (ICT). *Procedia Computer Science*, 231, 545-552.
- Esmailzadeh, P. (2020). The role of information technology mindfulness in the postadoption stage of using personal health devices: cross-sectional questionnaire study in mobile health. *JMIR mHealth and uHealth*, 8(10), e18122.
- Herbert, L. (2017). *Digital transformation: Build your organization's future for the innovation age*. Bloomsbury Publishing.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Mapingire, K., Smuts, H., & Van der Merwe, A. (2022). Components of a Digital Transformation Strategy: A South African Perspective. In *Proceedings of Sixth International Congress on Information and Communication Technology: ICICT 2021*, London, Volume 2 (pp. 437-447). Springer Singapore.
- Santos, H., Batista, J., & Marques, R. P. (2019). Digital transformation in higher education: the use of communication technologies by students. *Procedia Computer Science*, 164, 123-130.
- Subramanian, K. P., & Veerasamy, R. (2020). Digital Business Transformation—Research Opportunities., *ARIV – International Journal of Technology*, 1 (1), 39 – 45.

# الملاحق

## استمارة الاستبيان

"دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتطبيق على مستشفى الملك فهد بجدة"

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

نعرض لكم هذا الاستبيان والذي يدخل ضمن متطلبات بحث بعنوان "دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتطبيق على مستشفى الملك فهد بجدة"

أرجو التكرم بالإجابة على التساؤلات المرفقة لدراسة بعض الأمور المتعلقة بدور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتطبيق على مستشفى الملك فهد بجدة"

حيث تم تقسيم الاستبيان كالتالي:

١. المحور الأول: البيانات الديموغرافية.

٢. المحور الثاني: المتغير المستقل المتمثل في أبعاد التحول الرقمي (التخطيط الاستراتيجي- إعداد القادة- البنية المؤسسية- استقطاب الموارد المهارات والكفاءات.

٣. المحور الثالث: المتغير التابع المتمثل في إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات (الأجهزة والمعدات- البرمجيات- الاتصالات- التطبيقات).

ولتحقيق أهداف الدراسة؛ نضع بين أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، لذا نرجو التكرم من سيادتكم بالاطلاع على تلك الاستبانة بأقسامها وقراءة الفقرات قراءة مستفيضة واختيار مستوى استجاباتهم على كل فقرة حسب ما يتفق مع وجهات نظر سيادتكم من خلال العمل على أرض الواقع، وذلك من خلال وضع علامة (✓) على الإجابة التي تلائم وجهة نظركم.

كما نتعهد لكم بأن جميع البيانات المذكورة سوف يتم الاعتماد عليها في أغراض البحث العلمي فقط وتخضع للأمانة العلمية.

شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

## المحور الأول: البيانات الديموغرافية

### ١. الجنس

○ ذكر

○ أنثى

### ٢. العمر

○ من ٢١ إلى ٢٦ سنة

○ ٢٧ إلى ٣٥ سنة

○ من ٣٦ إلى ٤٥ سنة

○ أكثر من ٤٥ سنة

### ٣. المؤهل العلمي

○ دبلوم

○ بكالوريوس

○ ماجستير

○ دكتوراه

### ٤. إجمالي عدد سنوات الخبرة

○ (٠ - سنتين) خبرة

○ (٣-١٠) سنوات خبرة

○ (١٠-١٥) سنة خبرة

○ أكثر من ١٥ سنة خبرة

### ٥. المسمى الوظيفي

○ مدير

○ نائب مدير

○ مساعد مدير

○ موظف

○ أخرى

المحور الثاني: التحول الرقمي بأبعاده (متغير مستقل).

| م                                | العبارة                                                                                                                             | أو افاق<br>بشدة | أو افاق | محايد | أرفض<br>بشدة |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|-------|--------------|
| البعد الأول: التخطيط الاستراتيجي |                                                                                                                                     |                 |         |       |              |
| ١                                | تعمل المستشفى على تطوير الخطط التنفيذية الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بشكل دائم وذلك تبعا للمستجدات التقنية والتنظيمية. |                 |         |       |              |
| ٢-                               | تتضمن الخطة الاستراتيجية بالمستشفى خطة للتكامل والتوافق مع الجهات الحكومية الأخرى.                                                  |                 |         |       |              |
| ٣-                               | تعمل المستشفى على إتباع أساليب إبداعية ومبتكرة في التخطيط الاستراتيجي في مجال التحول الرقمي.                                        |                 |         |       |              |
| ٤-                               | تمتلك المستشفى خطة استراتيجية للتحول الرقمي تتوافق مع الأهداف الاستراتيجية لها.                                                     |                 |         |       |              |
| ٥-                               | تقوم المستشفى باتخاذ إجراءات التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي.                                                                     |                 |         |       |              |
| البعد الثاني: إعداد القادة       |                                                                                                                                     |                 |         |       |              |
| ١                                | تقوم المستشفى بتنفيذ خطط تطوير وإعداد القادة في التحول الرقمي، وذلك مع التحسين المستمر لهذه الخطط.                                  |                 |         |       |              |

|                               |  |  |  |  |    |                                                                                                                                            |
|-------------------------------|--|--|--|--|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |  |  |  |  | ٢  | تقوم المستشفى بوضع خطط من أجل تطوير وإعداد القيادات ورفع مستوي الإلمام بعملية التحول الرقمي.                                               |
|                               |  |  |  |  | ٣  | تعمل المستشفى على تطوير قادة التحول الرقمي في كل الإدارات بالشكل الذي يحقق التكامل في عملية التحول الرقمي.                                 |
|                               |  |  |  |  | ٤  | يشارك كافة القادة داخل المستشفى في عملية صنع القرارات التي لها علاقة بالتحول الرقمي.                                                       |
|                               |  |  |  |  | ٥  | تعمل المستشفى على مشاركة القادة في عملية التحول الرقمي بأساليب إبداعية مبتكرة.                                                             |
| البعد الثالث: البنية المؤسسية |  |  |  |  |    |                                                                                                                                            |
|                               |  |  |  |  | ١. | تعمل المستشفى على تنفيذ مشروع البنية المؤسسية للتحول الرقمي.                                                                               |
|                               |  |  |  |  | ٢. | قامت المستشفى بتأسيس وحدة تنظيمية للبنية المؤسسية للتحول الرقمي.                                                                           |
|                               |  |  |  |  | ٣. | الوحدة التنظيمية بالمستشفى لها بنية وآلية واضحة وفعالة.                                                                                    |
|                               |  |  |  |  | ٤. | تعمل المستشفى على التنسيق بين الوحدة التنظيمية والإدارات الأخرى بشكل متكامل                                                                |
|                               |  |  |  |  | ٥. | تساهم البنية المؤسسية بالمستشفى بالتطوير للتحول الرقمي بناء على معايير يتم أخذها في الاعتبار مثل الأهداف المتعلقة بالجودة والوقت والتكلفة. |

البعد الرابع: استقطاب المهارات والكفاءات

|    |                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| ١. | تعمل المستشفى على إيجاد أساليب إبداعية ومبتكرة لاستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي، والمحافظة عليهم.                               |  |  |  |  |
| ٢. | تعمل المستشفى على اتخاذ إجراءات خاصة باستقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي.                                                          |  |  |  |  |
| ٣. | تعمل المستشفى على استقطاب وتبادل الكفاءات المتخصصة مع الاستفادة من مخرجات البرامج الوطنية التي لها علاقة بإعداد الكفاءات في مجال التحول الرقمي. |  |  |  |  |
| ٤. | قامت المستشفى بإعداد خطة معتمدة لاستقطاب الكفاءات الرقمية من أجل تعزيز القدرات اللازمة لتحقيق استراتيجية التحول الرقمي.                         |  |  |  |  |
| ٥. | تعمل المستشفى على استقطاب عدداً من الكفاءات طبقاً للخطة التي تم تطويرها مع تقييم الخطة باستمرار بغرض التحسين.                                   |  |  |  |  |

| م                             | العبارة                                                                               | أو افاق<br>بشدة | أو افاق | محايد | أرفض | أرفض<br>بشدة |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|-------|------|--------------|
| البعد الأول: الأجهزة والمعدات |                                                                                       |                 |         |       |      |              |
| ١.                            | يوجد بالمستشفى عدد كافي من الأجهزة والمعدات.                                          |                 |         |       |      |              |
| ٢.                            | توفر المستشفى أجهزة إلكترونية حديثة.                                                  |                 |         |       |      |              |
| ٣.                            | توزيع الأجهزة متناسب وطبيعة العمل متحققة من خلال الاستغلال الأمثل لها بداخل المستشفى. |                 |         |       |      |              |
| ٤.                            | تقوم المستشفى بعمل صيانة دورية وتحديث الأجهزة بشكل دائم.                              |                 |         |       |      |              |
| البعد الثاني: البرمجيات       |                                                                                       |                 |         |       |      |              |
| ١.                            | تناسب البرمجيات المتوفرة مع طبيعة عمل المستشفى                                        |                 |         |       |      |              |
| ٢.                            | تقوم المستشفى بتطوير البرمجيات باستمرار.                                              |                 |         |       |      |              |
| ٣.                            | توفر البرمجيات السرعة والدقة في العمل بالمستشفى.                                      |                 |         |       |      |              |
| ٤.                            | البرمجيات سهلة التعللة والاستخدام.                                                    |                 |         |       |      |              |
| البعد الثالث: الاتصالات       |                                                                                       |                 |         |       |      |              |
| ١.                            | يتم استخدام الانترنت بالمستشفى أثناء العمل.                                           |                 |         |       |      |              |
| ٢.                            | يتم التواصل بين الإدارات داخل المستشفى باستخدام شبكات التواصل.                        |                 |         |       |      |              |

|                         |  |  |  |  |                                                                                  |
|-------------------------|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------|
|                         |  |  |  |  | ٣. يتم التواصل بين المستشفى والمستشفيات الأخرى باستخدام شبكات التواصل.           |
|                         |  |  |  |  | ٤. يتوفر للمستشفى موقع و بريد إلكتروني.                                          |
| البعد الرابع: التطبيقات |  |  |  |  |                                                                                  |
|                         |  |  |  |  | ١. توفر المستشفى تطبيق عنها مميز لتقديم كافة المعلومات عنها لتسهيل الوصول إليها. |
|                         |  |  |  |  | ٢. تقوم المستشفى بصيانة التطبيقات وتطويرها لتلبية المتطلبات المتغيرة             |
|                         |  |  |  |  | ٣. تقوم المستشفى تطوير نوعية تطبيقات تدعم عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات      |
|                         |  |  |  |  | ٤. سهولة الوصول إلى التطبيقات الخاصة بالمستشفى.                                  |

لينك الاستبيان

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5IEaCeQxfkDoC0hDFETrwvq\\_0S6LUgxQjw0RGTx00yV0HQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd5IEaCeQxfkDoC0hDFETrwvq_0S6LUgxQjw0RGTx00yV0HQ/viewform?usp=sf_link)

## المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء حول دور التحول الرقمي في رفع كفاءة إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالتطبيق على مستشفى الملك فهد بجدة، وذلك من خلال توضيح أبعاد التحول الرقمي وأبعاد إدارة الاتصالات والمعلومات، بالإضافة إلى الكشف عن تأثير التحول الرقمي بأبعاده على إدارة الاتصالات والمعلومات، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث طبق هذا البحث على مجتمع دراسة تتمثل في موظفي ومدراء مستشفى الملك فهد بجدة، إذ تكونت عينة البحث من عينة عشوائية قدرها (١٣٨) مفردة، ولتحليل هذه المعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ولقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في أن التحول الرقمي له أثر على إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات، ويوجد دور مؤثر لكل من التخطيط الاستراتيجي، إعداد القادة، البنية المؤسسية، استقطاب المهارات والكفاءات بصورة منفردة على الإدارة العامة، ولقد أوصى الباحث إلى ضرورة رفع مستوى الكوادر البشرية الموجودة بالمؤسسات، وتأهيلهم وتدريبهم على تقنيات المعلومات والاتصالات والتقنيات الرقمية بواسطة الدورات التدريبية وورش العمل المستمرة، ومواكبة التطور المستمر والمتسارع لوسائل تقنية المعلومات والاتصالات، والاستغلال الأمثل للبنية المؤسسية للاتصالات بالمؤسسات، وضرورة الاهتمام أكثر بالتخطيط الاستراتيجي للتقنيات الرقمية وإعداد قادة قادرين على توظيف أساليب التكنولوجيا الحديثة في إدارة المؤسسات.

## **Abstract**

The research aimed to shed light on the role of digital transformation in raising the efficiency of communications and information technology management by applying it to King Fahd Hospital in Jeddah, by clarifying the dimensions of digital transformation and the dimensions of communications and information management, in addition to revealing the impact of digital transformation in its dimensions on communications and information management. The researcher used the descriptive analytical approach in order to achieve the objectives of the study, where he used the questionnaire as a tool for collecting information. This research was applied to a study population represented by the employees and directors of King Fahd Hospital in Jeddah. The research sample consisted of a random sample of (138) individuals, and to analyze this the information was used using statistical analysis software (SPSS).

This research has reached a set of important results, the most prominent of which is that digital transformation has an impact on the management of communications and information technology, and there is an influential role for strategic planning, leadership preparation, institutional infrastructure, and attracting skills and competencies individually on public administration. The researcher recommended To the necessity of raising the level of human cadres present in institutions, and qualifying and training them in information and communications technologies and digital technologies through continuous training courses and workshops, and keeping pace with the continuous and accelerating development of information and communication technology means, and optimal exploitation of the institutional infrastructure for communications in institutions, and the necessity of paying more attention to strategic planning for digital technologies and preparing capable leaders. To employ modern technology methods in managing institutions.

**The role of digital transformation in raising the efficiency of  
communications and information technology management by  
applying it to King Fahd Hospital in Jeddah**

**Prepared by: Alaa Fahad Rashad Sagheer**

**ID : 232001142**

**Under Supervision of: Dr. Al Faisal Abdulhameed Mohammed Hssan**

**Dr . Waleed Sulaiman**

**Academic year: 2024**