

جامعة ميد أوشن.

كلية الإدارة.

إدارة مشاريع.

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين بالتطبيق على قطاع
الخدمات الصحية بالرياض - المملكة العربية السعودية.

الطالبة: هنادي محمد الدغيثر

الدكتورة: منى مصطفى العشري.

Midocean University

جدول المحتويات	
1.	صفحة الغلاف
1.	عنوان الدراسة
1.	المقدمة
2.	مشكلة الدراسة
3.	أهمية الدراسة
4.	أسئلة الدراسة
5.	أهداف الدراسة
6.	نموذج وفرضيات الدراسة
7.	منهجية الدراسة
8.	الدراسة الميدانية
9.	الهيكل المقترح للدراسة
10.	قائمة المراجع
11.	الملاحق
12.	المستخلص

1. المقدمة:

كانت استخدام الإنترنت في بداية التسعينات من قبل الأكاديميين والمهتمين بتقنية المعلومات والحوسبة تقتصر على دائرة محدودة. ومع تزايد الاهتمام بالإنترنت في الوقت الحاضر، خاصة في المجال التجاري والتجارة الإلكترونية، يعتمد الكثيرون على التكنولوجيا في تسهيل وتسريع المعاملات التجارية وتوسيع نطاق الأسواق في جميع أنحاء العالم. الشركات التي تتبنى التجارة الإلكترونية وتتطور باستخدامها تكسب فوائد لا حدود لها، بينما الشركات التي لم تنخرط في هذا المجال تجني فوائد محدودة. على الرغم من أن التجارة الإلكترونية لم تكن آمنة حتى الآن، إلا أنها ستصبح أكثر أمانًا مع تطور التكنولوجيا وزيادة الثقة في المعاملات التجارية عبر الإنترنت.

(Loudon and Loudon,2006)

تُعرف التجارة الإلكترونية بأنها طريقة من طرق التجارة حيث تتم المعاملات التجارية بين المشاركين إلكترونياً، أي بإجراء المعاملات التجارية عبر الحاسوب عن طريق شبكات الإنترنت، أو عبر استخدام شبكات خاصة مثل الشبكة الوسيطة، أو عبر الاتصال المباشر بأجهزة الحاسوب للشركاء التجاريين. ويعتبر هذا النوع الأخير مكلفاً مادياً ويتطلب وجود خط اتصال مما يزيد من التكاليف.

(Loudon and Loudon,2006)

قامت تقنية المعلومات بتغيير طريقة عمل الخدمات الصحية وساعدت في تقديم خدمات بشكل أفضل وأسرع. تعتبر علاقات العملاء والمرضى الدافع لهذا التغيير. في بعض الدول، تظل المجتمعات الطبية متمسكة برفضها لاستخدام الوسائط الرقمية في الطب. وفي أوروبا، تتباطأ بيئة الخدمات الصحية في تطبيق واستخدام التكنولوجيا الرقمية كما يحدث في الولايات المتحدة. يجب أن تتطور الصحة الإلكترونية لتحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل التكاليف والوقت. دراسة كشفت على أنه لا توجد تقدم في مجال الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، على الرغم من التطور في القطاع الصحي.

(التويجري, 2010)

لم تتوقف الثورة الإلكترونية، حيث أحدثت تغييراً كبيراً في خدمات الرعاية الصحية مقارنة بالسنوات الخمس الماضية. ستستفيد العديد من التطورات التكنولوجية القادمة المساهمين والمرضى والعيادات الطبية وشركات التأمين والصيديات والمؤسسات الحكومية التنظيمية. النمو السريع في التجارة الدولية والعولمة ودفع الشركات والمنظمات لتوجيه أنظمتها نحو التجارة الإلكترونية. تتميز التجارة الإلكترونية والأعمال الحديثة بزيادة العرض والمنافسة العالمية وتلبية احتياجات العملاء، مما دفع الشركات في جميع أنحاء العالم لإعادة هيكلة أعمالها لتناسب مع هذه التطورات وقامت الدراسات بتأكيد ذلك.

(Stephen L. Walston, et. Al. , 2010)

توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من انتشار الأخطاء في رعاية المرضى ويسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية.

تركز الدراسات البحثية في العقد الماضي على فوائد ومشاكل التجارة الإلكترونية بين الشركات، بينما تهمل صناعة الخدمات الطبية. يتميز قطاع الخدمات الصحية في الولايات المتحدة بسعيه للاستفادة من الخدمات الصحية الإلكترونية، وهو ما يشير إلى استعداد القطاع للتطور التكنولوجي. تهدف الدراسة الحالية إلى فهم اتجاهات الخدمات الصحية وتقييم دور الأعمال الإلكترونية في تطوير الخدمات الصحية، مع التركيز على كفاءة الأعمال الإلكترونية في هذا القطاع. تهدف الدراسة أيضاً إلى دعم نظام الخدمات الصحية

في السعودية وتقديم المساعدة للمستشفيات الحكومية والخاصة، من أجل تحسين جودة الخدمات الطبية وتحقيق التطور التكنولوجي اللازم في هذا القطاع.

2. مشكلة الدراسة:

بناءً على الفوائد العديدة لاستخدام التكنولوجيا في الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والخاصة، ودورها الواسع والمادي والربحي في جميع المجالات، يساعد استخدام التكنولوجيا على تحسين نظام العمل. على الرغم من الدعم الحكومي الكبير لاستخدام التكنولوجيا في القطاع الصحي السعودي، إلا أن المستشفيات السعودية تعاني من عجز في استخدام الأعمال الإلكترونية.

سؤال الدراسة الرئيسي:

ما أثر تقييم الأداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟

3. أهمية الدراسة:

يتمثل أهمية هذا البحث في استجابته للتطور السريع في عالم الاتصالات والتوجه نحو الأعمال الإلكترونية في جميع القطاعات التجارية والصناعية والصحية. فالانتقال إلى الأعمال الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية للمجتمعات في جميع القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي. ومن بين هذه القطاعات القطاع الصحي، حيث تزداد انتشار الصحة الإلكترونية في المستشفيات السعودية وتغيراتها تتبع الاتجاهات الدولية. يتمثل أهمية هذا البحث أيضاً في تقديم أهم الأعمال الإلكترونية التي يمكن استخدامها في المستشفيات وأسباب استخدامها.

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- 1) تقييم استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية إلكترونية لدعم اتخاذ قرارات صحيحة لتحسين جودة الخدمة فيها.
- 2) تحديد دور الأعمال الإلكترونية في تطوير المستشفيات داخليا ومساعدتها خارجياً.
- 3) تحديد إمكانيات المستشفيات السعودية لتقديم الخدمات الطبية الإلكترونية بفاعلية.
- 4) تقصي إمكانية تطبيق الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية بالمملكة.
- 5) تجاوز العقبات لتعزيز الخدمات الصحية وتشجيع المديرين على تطبيق الأعمال الإلكترونية.

6) تقييم قدرة النظام الصحي الإلكتروني على تحسين العلاقات بين المستشفيات والمرضى وشركات التأمين والصيديات والمؤسسات الحكومية.

4. أسئلة الدراسة الفرعية:

1. ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الحكومية والخاصة بكل من مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائية في أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات ضغوط من الشركات الموردة للمعدات والأدوية الطبية وضغوط من وزارة الصحة على المستشفيات الحكومية والأهلية والرغبة في تقديم خدمات متميزة للعملاء والرغبة في تخفيض التكاليف في تنفيذ الطلبات وتخفيض الأخطاء في إصدار أوامر التوريد والرغبة في السرعة في إنهاء المعاملات التجارية والسرعة في التوريد؟
3. هل يوجد اختلاف في ترتيب المشكلات بإدارة الحاسب الآلي في أداء عملها باختلاف المستشفيات (العامة-الخاصة)؟
4. هل يوجد اختلاف في ترتيب أسباب استخدامات تطبيقات الحاسب الآلي باختلاف المستشفيات (العامة-الخاصة)؟
5. هل يوجد اختلاف في ترتيب المقترحات حول تحسين استخدام الحاسب الآلي باختلاف المستشفيات (العامة-الخاصة)؟

5. أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

1. تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الحكومية والخاصة لتنفيذ العديد من المهام والأنشطة، مثل إدارة الملفات الطبية وتنظيم الجداول الزمنية والمواعيد الطبية، وتوثيق الوصفات الطبية، وإدارة المخزون الدوائي واللوازم الطبية، وتتبع تطورات حالة المرضى، وتبادل المعلومات الطبية لأغراض البحث والتحليل.
2. تستخدم تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات لذلك توجد فروق إحصائية في استخدامها. حيث إن هناك عدة عوامل وضغوط تسهم في اتخاذ قرار استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الصحي. من بين العوامل الرئيسية التي تؤثر على اتخاذ القرار في استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات:

1. **الضغوط التجارية:** تشمل ضغوط الشركات الموردة للمعدات والأدوية الطبية التي تعمل على تسويق وترويج تقنيات المعلومات الصحية للمستشفيات. تهدف هذه الشركات إلى زيادة مبيعاتها وتعزيز مكانتها في السوق من خلال تقديم حلول تكنولوجيا المعلومات التي تلبي احتياجات المستشفيات.

2. **الضغوط التنظيمية:** تأتي من الجهات الحكومية ووزارة الصحة. قد تفرض الجهات التنظيمية متطلبات ومعايير تقنية للمستشفيات، بما في ذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات، من أجل تحسين الجودة والأمان في الرعاية الصحية وتوفير بيئة صحية متقدمة.

3. **تحسين الخدمات وتقديم خدمات متميزة للعملاء:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تسهم في تحسين تجربة المرضى وتوفير رعاية صحية متفوقة. تساعد الأنظمة الإلكترونية في تسجيل المواعيد وتسهيل الوصول إلى المعلومات الطبية وتحسين تواصل الفريق الطبي.

4. **تخفيض التكاليف:** يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف، بما في ذلك تنفيذ الطلبات وإدارة المخزون وتحسين استخدام الموارد.

5. **تقليل الأخطاء:** تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تساهم في تقليل الأخطاء الطبية، مثل أخطاء إصدار الأوامر والتوريد.

6. **السرعة والكفاءة:** يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد في تسريع المعاملات التجارية وتحسين سرعة تنفيذ الطلبات وتوريدها.

أن هذه العوامل قد تؤثر بطرق مختلفة في المستشفيات الحكومية والخاصة، وقد تختلف أهميتها وتأثيرها حسب سياسات وأهداف كل مستشفى. علاوة على ذلك، قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر في اتخاذ قرار استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات، مثل القدرة المالية والموارد المتاحة والتحديات التقنية والثقافية والتدريب والتطوير المهني.

لذا، من المهم أن يتم إجراء دراسات وتحليلات دقيقة لتحديد أفضل الاستراتيجيات والحلول التقنية التي تلبي احتياجات كل مستشفى بناءً على العوامل المحددة لتلك المؤسسة الصحية.

3. تكون هناك اختلافات في ترتيب المشكلات في إدارة الحاسب الآلي بين المستشفيات العامة والخاصة. هذه الاختلافات تنبع من الاختلافات في هيكل وعمل المستشفيات العامة والخاصة. فيما يلي بعض الاختلافات الشائعة:

A. حجم المؤسسة وتعقيدها.

B. التمويل والموارد.

C. القوانين والتنظيمات.

D. ثقافة المؤسسة ومستوى الاعتماد على التكنولوجيا.

4. تعكس الاختلافات في ترتيب أسباب استخدام تطبيقات الحاسب الآلي بين المستشفيات العامة والخاصة في الأهداف والاحتياجات والقيود التي تواجهها كل نوع من المستشفيات.

بعض الاختلافات الشائعة:

- (a) الهدف الرئيسي للاستخدام.
- (b) القيود المالية والموارد.
- (c) التوافر التكنولوجي.
- (d) القوانين واللوائح.

يجب على كل مستشفى تحديد احتياجاتها الفريدة وأهدافها وتوظيف تطبيقات الحاسب الآلي بطريقة تتناسب معها.

5. يختلف ترتيب المقترحات حول تحسين استخدام الحاسب الآلي في المستشفيات العامة والخاصة، هذا يرجع الى الاختلافات في الأهداف والاحتياجات و الموارد لكل نوع من المستشفيات.

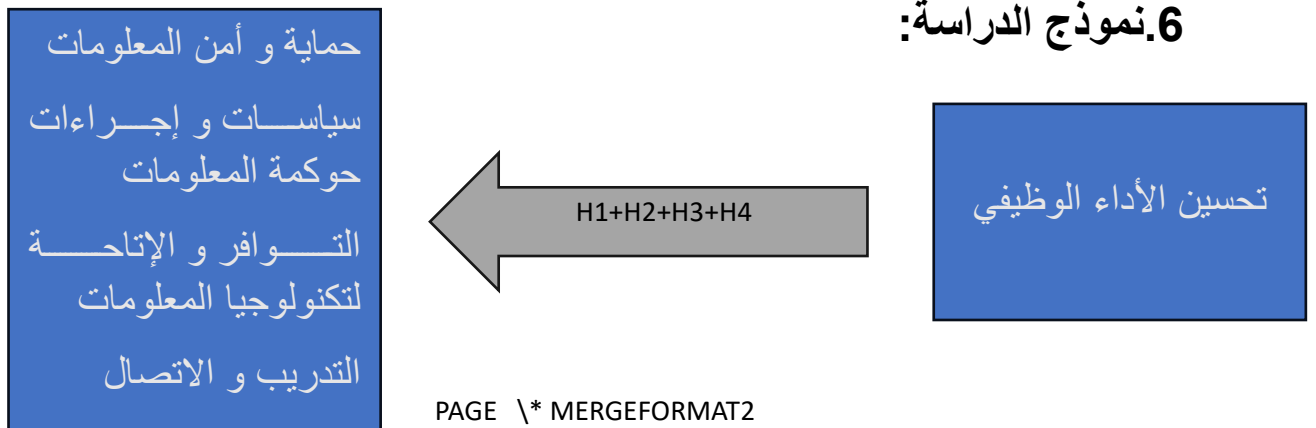
بعض الاختلافات الشائعة:

- A. تحسين التكلفة والكفاءة.
- B. تحسين تجربة المرضى والرعاية الشخصية.
- C. تحسين أمان المرضى حماية البيانات الصحية.
- D. تحسين التواصل والتعاون بين الفرق الطبية.

6.فرضيات الدراسة:

- A.توجد علاقة بين حماية وأمن المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في وزارة الصحة في الرياض.
- B.توجد علاقة بين سياسات وإجراءات حوكمة المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في وزارة الصحة.
- C.توجد علاقة بين التوافر والإتاحة لتكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي.
- D.توجد علاقة بين التدريب والاتصال وتحسين الأداء الوظيفي.

6.نموذج الدراسة:



7. الدراسة الميدانية:

الصلة:

أهمية الموضوع: تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الأدوات التي تستخدم في مختلف المجالات، بما في ذلك المجال الطبي. في مستشفى العسكري بالرياض، يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في العديد من جوانب العمل، مثل حفظ السجلات الطبية للمرضى، إدارة المواعيد والعمليات الجراحية، التواصل مع المرضى والموظفين، تقديم الخدمات الطبية عن بعد.

الصلة بالاحتياجات العملية: تهدف هذه الدراسة الى تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في مستشفى العسكري بالرياض، مما يساعد على تحسين كفاءة وفعالية العمل في المستشفى و بالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

الصلة بالمعرفة العملية: تساهم هذه الدراسة في توسيع المعرفة العلمية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في المجال الطبي.

الوصول:

عينة الدراسة: سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين في مستشفى العسكري بالرياض، مع مراعاة تنوع التخصصات والمناصب.

أدوات جمع البيانات: سيتم استخدام استبانة معدة خصيصاً لجمع البيانات من عينة الدراسة. **الوصول الى المشاركين:** سيتم التواصل مع المشاركين من خلال البريد الإلكتروني أو الهاتف، من خلال الإعلانات داخل المستشفى.

الاعتبارات الأخلاقية:

الموافقة المستتيرة: سيطلب من جميع المشاركين في الدراسة الموافقة على المشاركة بشكل مكتوب قبل البدء في جمع البيانات. **الخصوصية والسرية:** سيتم ضمان سرية جميع البيانات التي يتم جمعها من المشاركين. **الاستخدام المسؤول للبيانات:** سيتم استخدام البيانات التي يتم جمعها من المشاركين لأغراض البحث فقط.

التمويل: ستحتاج هذه الدراسة الى تمويل لتغطية تكاليف جميع البيانات وتحليلها.

البشر: ستحتاج هذه الدراسة إلى فريق من الباحثين ذوي الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والمجال الطبي.
التقنيات: ستحتاج هذه الدراسة إلى استخدام برامج تحليل البيانات.

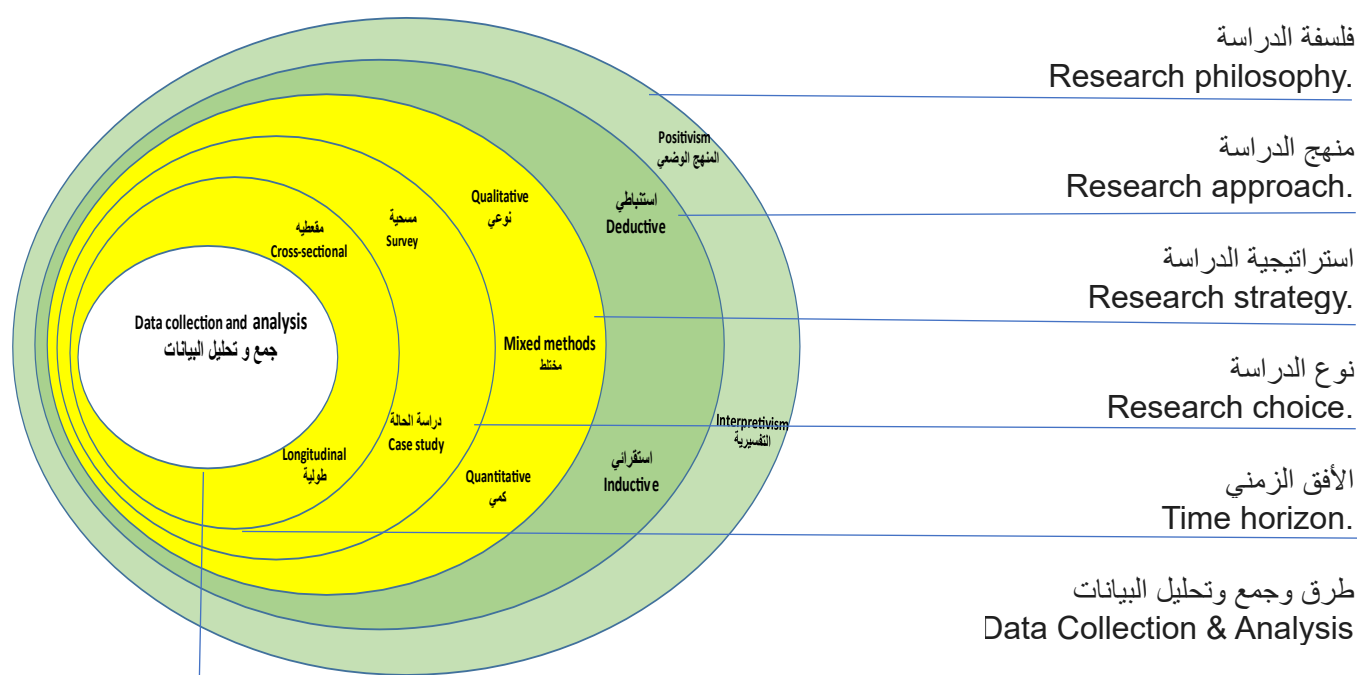
التمثيل:

التنوع: سيتم الحرص على تمثيل مختلف التخصصات والمناصب في عينة الدراسة.
التمثيل النسبي: سيتم الحرص على أن تكون عينة الدراسة ممثلة بشكل نسبي لعدد الموظفين في مستشفى العسكري الرياض.
التحيز: سيتم بذل الجهود لتجنب أي تحيز في جمع البيانات وتحليلها.

8. منهجية الدراسة:

أستخدم الباحث المنهج الوصفي للتحليل لأنه المنهج الأنسب لطبيعة البحث الذي يهدف إلى رصد تقييم الأداء و أثره على جودة الخدمات الصحية في (مستشفى العسكري) الرياض و دراسة أحداث و ظواهر و ممارسات قائمة موجودة متاحة للدراسة، و يستطيع الباحث أن يتفاعل معها و يحللها، حيث يعرف التحليل الوصفي "وصف الظاهرة التي يراد دراستها و جمع معلومات دقيقة عنها و يعبر عنها تعبيراً كمياً".

تصميم البحث:



1. فلسفة البحث:

تشهد المملكة العربية السعودية، مدينة الرياض على وجه الخصوص، نهضة تقنيه هائلة في مختلف المجالات، بما في ذلك قطاع الخدمات الصحية، ولعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تحسين كفاءة وفعالية هذا القطاع، من خلال توفير أدوات و تقنيات جديدة تساعد على تحسين أداء الموظفين و تقديم خدمات أفضل للمرضى.

يهدف هذا البحث الى تفسير أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في مدينة الرياض.

يعتمد البحث على مجموعة من النظريات والأطر المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين مثل:

• نظرية القبول التكنولوجي.

(TAM)

• نظرية توظيف المستند الى المهارات.

(Skill-Based Staffing Theory)

• نظرية التمكين.

(Empowerment Theory)

تفترض الدراسة ما يلي:

• هناك تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية بمدينة الرياض.

• يختلف تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين باختلاف نوع التكنولوجيا المستخدمة.

• تلعب مهارات الموظفين دوراً هاماً في التأثير على فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات.

يعتمد البحث على منهجية كميّة، حيث يتم جمع البيانات من خلال استبانة توزع على عيّنه من الموظفين العاملين في قطاع الخدمات الصحية بمدينة الرياض.

نستخدم أدوات للدراسة:

• استبانة. • أدوات تحليل البيانات الإحصائية.

من المتوقع أن تظهر نتائج البحث وجود تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية بمدينة الرياض، كما من المتوقع أن تظهر النتائج أن نوع التكنولوجيا المستخدمة ومهارات الموظفين تلعب دوراً هاماً في التأثير على فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات.

التأثيرات المتوقعة:

من المتوقع أن يكون للبحث تأثيرات إيجابية على مختلف أصحاب المصلحة بما في ذلك:

- **الموظفون:** من خلال تحسين كفاءة وفعالية عملهم ورفع مستوى رضاهم عن العمل.
- **المديرون:** من خلال تحسين قدرتهم على إدارة الموظفين وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- **المرضى:** من خلال تقديم خدمات أفضل وتحسين جودة الرعاية الصحية.

تعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لفهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية بمدينة الرياض، ومن المتوقع أن تساعد نتائج البحث في تطوير سياسات وإجراءات جديدة لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات في هذا القطاع.

2. منهج الدراسة:

تشهد المملكة العربية السعودية ومدينة الرياض على وجه الخصوص، نهضة تقنيّة هائلة في مختلف المجالات، بما في ذلك قطاع الخدمات الصحية، ولعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تحسين كفاءة وفعالية هذا القطاع، من خلال توفير أدوات وتقنيات جديدة تساعد على تحسين أداء الموظفين وتقديم خدمات أفضل للمرضى.

الفرضيات:

- هناك تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية بمدينة الرياض.
- تختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات في تأثيرها على أداء الموظفين.
- تلعب مهارات الموظفين دوراً هاماً في التأثير على فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات الصحية بمدينة الرياض مجموعة من التحديات.

نوع الدراسة: استدلالى استنتاجى.

التصميم: مسحى.

أدوات جمع البيانات:

- استبانة: تصمم خصيصا لجمع البيانات حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين.
- مقابلة: تجرى مع مجموعة من الخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والخدمات الصحية.

النتائج الكمية:

- اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية باستخدام اختبارات إحصائية مناسبة.
- تحديد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء الموظفين.
- تحديد المهارات التي يحتاجها الموظفون للاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات.

3. استراتيجية الدراسة:

النوع المناسب لهذا البحث هو كمى لجمع وتحليل البيانات الكمية من خلال المسح.

أداة جمع البيانات:

استبانة كمية:

يوزع على الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في الرياض.

عينة عشوائية طبقية:

تمثل مختلف الفئات الوظيفية والأقسام في قطاع الخدمات الصحية.

تحديد حجم العينة المناسب:

باستخدام معادلات حجم العينة او برامج إحصائية.

تحليل البيانات:

تحليل الانحدار الخطي: لاختبار الفرضيات.

تحليل التباين: لدراسة الفروق بين مجموعات الموظفين.

تحليل الارتباط: لقياس العلاقة بين المتغيرات.

تحليل العامل: لكشف العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء الموظفين.

نشر النتائج:

• نشر النتائج في مجلات علمية محكمة.

• مشاركة النتائج مع أصحاب المصلحة في قطاع الخدمات الصحية.

4. نوع الدراسة:

دراسة كمية:

التصميم: تصميم مسحي.

أدوات جمع البيانات:

الاستبانة: أداة أساسية لجمع البيانات الكمية من عينة الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في الرياض.

المقابلات: أداة تكميلية لجمع البيانات الكيفية من مجموعة من الخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات.

- اختيار الفرضيات الرئيسية والفرعية باستخدام اختبارات إحصائية مناسبة.
- تحديد المهارات التي يحتاجها الموظفون للاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات.
- تحديد أنواع تكنولوجيا المعلومات التي لها أكبر تأثير على أداء الموظفين.

5. الأفق الزمني:

يمكن أن يكون الأفق الزمني للبحث العلمي حول تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية متنوعا حسب تعقيد الموضوع ونطاق الدراسة.

هناك خطوات عامه يمكن أن تكون مفيدة لتحديد الأفق الزمني:

1. المرحلة التحضيرية (2-3 weeks) تشمل هذه المرحلة تحديد موضوع البحث وصياغة الأهداف والأسئلة البحثية. يتم في هذه المرحلة أيضا إجراء مراجعة مكثفة للمراجع الأدبية المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في القطاع الصحي.

2. تصميم الدراسة وجمع البيانات (4-6 weeks) في هذه المرحلة، يتم تطوير تصميم الدراسة ووضع خطة لجمع البيانات، يمكن ان يتضمن ذلك مسوحات للموظفين والمرضى ومقابلات مع المسؤولين ومراجعة الوثائق المتاحة.
3. يتطلب جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها وقتاً إضافياً.
4. تحليل البيانات والتفسير (2-3 weeks) يتم في هذه المرحلة تحليل البيانات المجمعة واستخدام الأدوات والإحصائية المناسبة للكشف عن العلاقات والمعروفات. يجب أن يتم تفسير النتائج بعناية وفقاً للمراجع النظرية المتاحة.
5. كتابة التقرير ((2-3 weeks) يتم في هذه المرحلة كتابة التقرير النهائي للبحث العلمي، يجب ان يتضمن التقرير مقدمة ومراجعة للأدبيات ووصفاً لتصميم الدراسة ونتائج التحليل، والتفسير، والاستنتاجات، والتوصيات.

تتوقف المدة الزمنية الفعلية للدراسة العلمية على عدة عوامل، مثل توافر الموارد وحجم وتعقيد الدراسة.

قد يستغرق هذا البرنامج الزمني العام 10-15 اسبوع، ولكن يدب ان يتم تعديله بناء على ظروف الدراسة الفردية والمتطلبات المحددة للدراسة.

6. جمع وتحليل البيانات:

لجمع وتحليل البيانات لبحث علمي كمي حول تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية يمكن اتباع الخطوات:

1. تصميم الدراسة:

اقوم بتحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات النتيجة المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء الموظفين.

قم بتحديد العينة المستهدفة من الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية.

قم بتحديد المؤشرات الكمية التي ستستخدم لقياس أداء الموظفين مثل معدل الإنتاجية او مستوى الجودة.

2. جمع البيانات:

استخدام أدوات الاستبانة او المقابلات لجمع البيانات من الموظفين.

تأكد من أسئلة الاستبانة او المقابلات تتعلق بالمتغيرات المستقلة النتيجة المحددة في تصميم الدراسة.

3. تحليل البيانات:

استخدم تقنيات التحليل الإحصائي المناسبة لتحليل البيانات الكمية، مثل التحليل الوصفي والاختبارات الإحصائية المتعلقة بالارتباط والتباين.

أقوم بتحليل البيانات باستخدام برامج الإحصاء المناسبة مثل (SPSS)

4. تفسير النتائج:

أقوم بتفسير النتائج التحليلية وتحليل العلاقات والتأثيرات المكتشفة بين المتغيرات.

أقوم بتحليل النتائج بناء على الإطار النظري المستخدم في الدراسة و الأدبيات السابقة.

9. هيكل المشروع المقترح:

	الفصل الأول: الأطار العام للدراسة	
	الفصل الثاني: الإطار النظري	
	الفصل الثالث: منهجية البحث	
	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
	الفصل الخامس: مناقشة النتائج و الخاتمة	

الإطار النظري:

إن عملية تقييم الأداء في المؤسسات العامة من المسائل الشائكة و المعقدة، و بخاصة إذا كانت مخرجاتها ليست منتجات مادية، و هذا ينطبق تماما على القطاع الصحي الذي يقدم الخدمات الصحية للمستفيدين؛ و لكن هذا التعقيد لا يمنع من استخدام مختلف الأساليب و الطرق التي من شأنها ان تسهم في عملية تطوير معايير و اعتمادها لتقييم الأداء، حيث يسهم تقييم الأداء في رفع كفاءة و جودة الخدمات الصحية المقدمة حيث يعكس تقييم الأداء

التطور التاريخي للمستشفى، ويحلل أنشطتها، و يدرس مدى فاعليتها خلال الفترة الماضية؛ و يسهل ذلك من مهمة تجاوز اخفاقاتها و تعزيز ايجابياتها.

توفر هذه العملية المعلومات الضرورية لمختلف الجهات على نحو يتيح تقديم صورة واضحة عن كيفية سير أنشطة المستشفى والتزامها بالتوجيهات، كما تكشف عملية التقييم عن مدى قدرة المستشفى على استغلال الموارد المتاحة لها في تحقيق أهدافا، ومدى نجاحها في التخطيط و التنفيذ لتحقيق ذلك.

كما توفر نتائج التقييم الفرصة لخلق نوع من المنافسة بما يضمن تحسين الجودة مع ترشيد التكاليف (أبو حصيرة، 2016).

كما يسهم تقييم الأداء على تحسين الأداء الإداري والصحي في القطاع الصحي حيث يؤدي الى الاستغلال الأمثل للموارد الصحية؛ بسبب ندرتها، كما يعمل نظام قياس الأداء على احداث التوازن الداخلي والخارجي للمستشفى (عاشور، 2015).

الدراسات السابقة:

1. دراسة (كواديك، 2021) بعنوان " مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الصحية: دراسة حالة القطاع الصحي لولاية المدية للفترة (2012-2018)".

هدفت الدراسة الى التعرف على تقييم أداء القطاع الصحي لولاية المدية للفترة

(2012-2018) بالاعتماد على مؤشر التغطية الصحية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على اهداف الدراسة، واشتمل مجتمع الدراسة على الأطباء وغير الأطباء العاملين بالقطاع الصحي لولاية المدية. و في ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن القطاع الصحي لولاية المدية تشهد نقص كبير في عدد الموارد البشرية الصحية خلال الفترة (2012-2018) مقارنة مع تطور عدد السكان خلال نفس الفترة، و بالتالي انخفاض معدل التغطية الصحية، هذا الذي من شأنه ان يؤثر سلبا على أداء القطاع، و في ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اهتمام المؤسسات العمومية الصحية بولاية المدية بجانب الملموسية من خلال إرساء محيط داخلي مميز ينعكس إيجابيا على الحالة النفسية للمستفيد و صحته، من خلال توفير أماكن استقبال و انتظار مناسبة و توفير إقامة مميزة حتى يشعر المستفيد بانه بين أياد آمنه تكفل له الشفاء.

2. دراسة (المغيري والدمرداش، 2020) بعنوان "تقييم أداء الموارد البشرية وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة: دراسة تطبيقية على مستشفى عفيف العام"

هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن وأثرها على زيادة جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات العامة بالمملكة، وتحليل تطبيق اعلان نتائج

تقييم الأداء على زيادة جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على أهداف الدراسة. واشتمل مجتمع الدراسة كافة العاملين في مستشفى عفيف العام البالغ عددهم (447) موظف، وبلغ حجم العينة المناسب باستخدام الأساليب الإحصائية (207) واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة. و في ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أنه يمكن استخدام بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى عفيف العام حيث أنها تساعد في إعطاء صوره واضحة لعملية التقييم بما يخدم جودة الخدمة الصحية.

و يستخدم مستشفى عفيف العام إعلان نتيجة التقييم لما له من آثار إيجابية على زيادة جودة الخدمة الصحية. و أن علانية التقييم يعتبر أحد أبعاد تنمية العاملين في مستشفى عفيف العام. و يعتمد مستشفى عفيف العام على مؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية في تحديدها للبرامج التدريبية. و في ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاستفادة من تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مستشفى عفيف العام. و أن يتم إعلان نتيجة التقييم بصورة دوريه و بشفافية لكل العاملين. و الاستفادة من نتيجة التقييم في تنمية و تطوير العاملين المقصرين في عملهم و اعلامهم بها.

3. دراسة (عبد القادر، 2015) بعنوان "تقييم أداء الخدمات الصحية في المستشفيات العامة الليبية دراسة نظرية ومقارنة على بعض المستشفيات العامة الليبية بمدينة بنغازي"

هدفت الدراسة الى التعرف على أسس تقييم الأداء في المستشفيات العامة الليبية، كما يهدف الى تحليل واقع تقييم الأداء في المستشفيات العامة للوقوف على المعوقات وإمكانية علاجها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على اهداف الدراسة، و قد اشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في المستويات الإدارية العليا و الوسطى للمستشفيات 7 أكتوبر، و الجلاء، والهوارى، و الكلي و المسالك، من المديرين و المساعدين و المشرفين و رؤساء الأقسام و ذوي العلاقة المباشرة بالنشاط الوظيفي، و تكونت عينة الدراسة من (98) من مفردات الدراسة، و قد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات. و في ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها الاستخدام السيئ لنظم المعلومات في تقييم الأداء. و الذي يؤكد عدم الاهتمام بالمعلومات المرتدة التي تصدر عن طريق التقارير او ملاحظات المشرفين و المختصين، تدني مستوى الكفاءة لدى أفراد رغم صرف المكافآت و العلاوات بشكل مستمر، ضعف الإمكانيات و المخصصات المالية للإنفاق على برامج تحسين الأداء و تطوير جودة الخدمات الصحية. و في ضوء النتائج توصي بالدراسة بما يلي: ضرورة مواكبة التقدم التقني في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، توفير المستلزمات و متطلبات العمل و سداد المرتبات في مواعيدها، و تفعيل نظام الحوافز لتحسين واقع الخدمات الصحية في المستشفيات. و زيادة الوعي بأهمية العمليات الرقابية و الاشراف المستمر لمواجهة الظروف و المستجدات.

4. دراسة (أبو حصيرة، 2016) بعنوان "تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية، دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي"

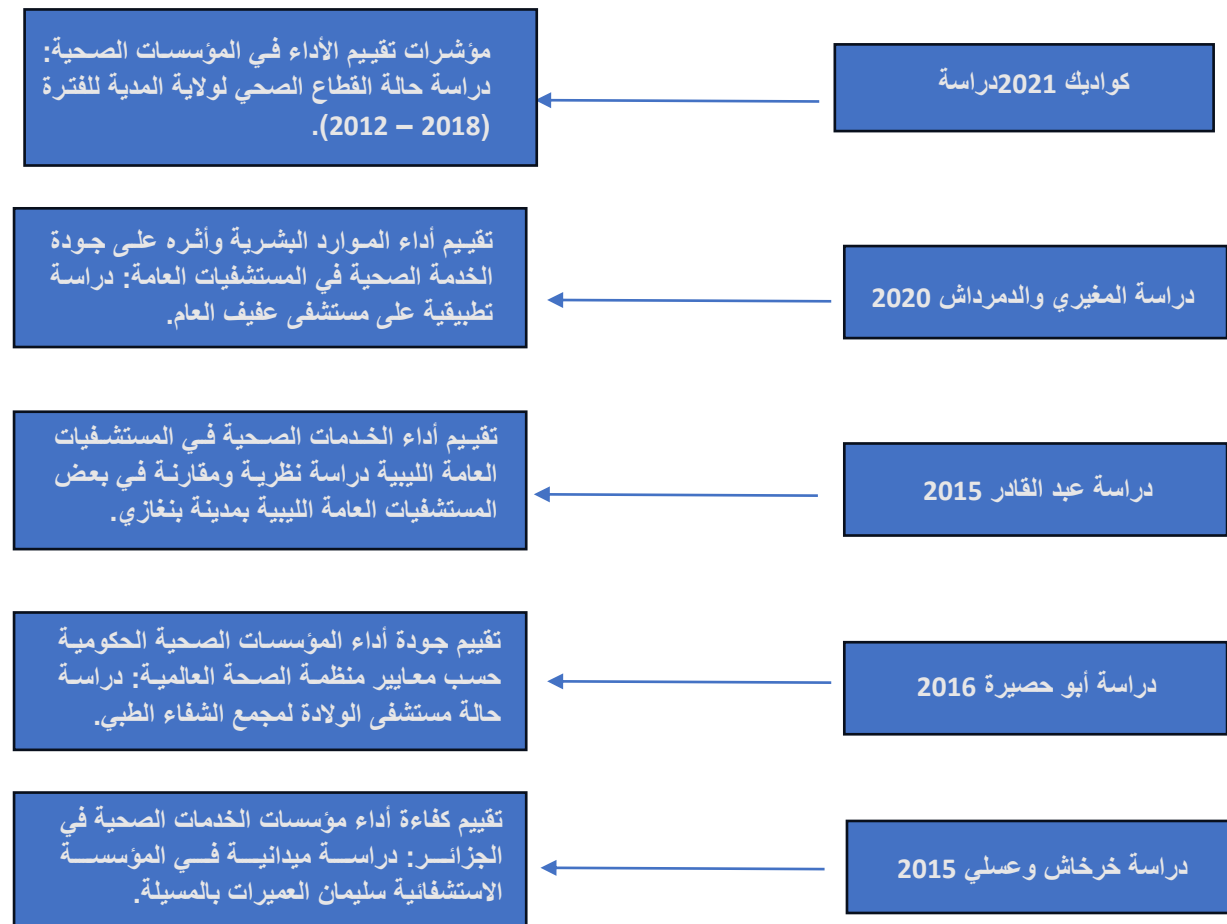
هدفت الدراسة الى تقييم جودة الأداء الصحي المؤسسي من خلال التعرف على مدى تطبيق مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على اهداف الدراسة، و قد تكونت عينة الدراسة من على ثلاث عينات الأولى (200) موظف، و العينة الثانية على (400) متلقي الخدمة، و العينة الثالثة (12) مدير و رئيس قسم، و قد استخدمت الدراسة ثلاثة أدوات لجمع البيانات و هي (استبانة مقدمي الخدمة، أسئلة مقابلة لمتلقي الخدمة، و أسئلة مقابلة للمديرين و رؤساء الأقسام). و في ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها. لا يتم تطبيق غالبية معايير منظمة الصحة العالمية في مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي بسبب النقص الشديد في الإمكانيات المادية و البشرية. و عدم دراية العاملين الكافية بهذه المعايير. يستقبل قسم الولادة الطبيعية حوالي نصف الحالات التي تصل الى المستشفى. تردي البنية التحتية الخاصة بالمستشفى بسبب الحصار و الانقسام و نقص التمويل. و جود رضا عام مرتفع لدى متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة يرجع الى عدم درايتهم بحقوقهم حسب السياسات الصحية المعتمدة عالميا. وجود رضا متدني لدى مقدمي الخدمة عن استجابة الإدارة لهم و عن ظروف العمل المتوافرة لهم. و في ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اعتماد الإدارة لمعايير منظمة الصحة العالمية التي يجب تطبيقها في المستشفى حسب الإمكانيات المتوافرة. ضرورة بناء استراتيجية الوزارة في ضوء احتياجات جميع المعنيين بما يضمن تحسين جودة الخدمة المقدمة و توفير بيئة صحية آمنة. ضرورة حوسبة الخدمات المقدمة في المستشفى، و اعتماد ملف طبي موحد لكل متلقيه. ضرورة توفير الخدمات الصحية المساندة على مدار الساعة. ضرورة اعداد برامج تثقيفيه لتوعية متلقيات الخدمة و تقديمها من خلال مرافق الوزارة المختلفة.

5. دراسة (خرخاش وعسلي، 2015) بعنوان "تقييم كفاءة أداء مؤسسات الخدمات الصحية في الجزائر: دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة"

هدف الدراسة هو التعرف على دراسة الوضعية الحالية للمؤسسة الصحية في الجزائر والوقوف على اهم نقائصها قصد التمكن من تبني أفضل الحلول التي تؤدي الى تحسين أدائها، تسليط الضوء على واقع الخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الاستشفائية العمومية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي للتعرف على اهداف الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (50) عامل بالمستشفى، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات. و في ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها انه تعد عملية تقييم أداء المستشفى من المواضيع التي حظيت باهتمام المؤسسة الصحية _ سليمان عميرات _ الصحية حيث تعتبر الأساس الذي يمكن من خلاله تحديد النقاط للقوه و نقاط الضعف في

اداء المستشفى و بالتالي تسهم في التطوير دعم الخدمات الصحية، كذلك عدم اعتماد المؤسسة كثيرا على استخدام المؤشرات الأداء في عمليات التقييم، و تصمم الخدمات الصحية وفقا لتوقعات المرضى لان هذا يعتبر حجر الزاوية في تقييم و تطوير الخدمات المقدمة و المتوافقة مع توقعات المرضى. و في ضوء النتائج توصي الدراسة ضرورة زيادة اهتمام إدارة المستشفى بموضوع تقييم الأداء من خلال وضع برامج نظام دوري لعملية التقييم و المتابعة و باستخدام المؤشرات المعتمدة في البحث. و على إدارة المستشفى قيد البحث اعتماد مؤشرات و معايير الأداء التي اقترحتها منظمة الصحة العالمية و عدها كأهداف تسعى الى تحقيقها عند تقديم خدماتها الصحية. و اعداد برنامج المحوسبة الخاصة بموضوع تقييم أداء المستشفى و توفير الكادر المناسب لعملها.

الشكل:



1.Laudon, K. and Laudon, J.(2006) "Management Information System" Pearson Hall, 9th edition

DOI:[10.15837/ijccc.2007.1.2342](https://doi.org/10.15837/ijccc.2007.1.2342)

2.Walston, Stephen L., Ari Mwachofi, Bakheet Aldosari and Badran A.

Al-Omar (2010) The Impact of Information Technology and Organizational Focus on the Visibility of Patient Care Errors, Quality Management in Health Care, Jul-Sep 2010.19 (Issue 3),p.248

DOI: [10.1097/QMH.0b013e3181eb3b1d](https://doi.org/10.1097/QMH.0b013e3181eb3b1d)

The Impact of Information Technology on Employee Performance: A Review of the Literature:

<https://core.ac.uk/download/pdf/234628459.pdf>

The Impact of Information Technology on Employee Productivity:

<https://www.econ-jobs.com/research/61024-The-Effects-of-Information-Technology-IT-on-Employee-Productivity-in-Shahr-Bank-Case-study-of-Shiraz-Iran.pdf>

The Impact of Information Technology on Employee Satisfaction:

https://www.researchgate.net/publication/329597074_The_influence_of_information_technology_on_job_satisfaction_and_organizational_commitment

The Use of Information Technology Healthcare:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4422949/>

Evaluating performance and its impact on the quality of health services in Saudi health sector in the city of Riyadh

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.A031022>

المراجع بالعربي:10.

1. السديري، محمد أحمد بن تركي. (2014). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية: دراسة تحليلية لمستشفيات مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية دراسة (أبو حصيره، 2016) تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية.

2.(التويجري، 2010)

لقد قامت تقنية المعلومات بتغيير طريقة عمل الخدمات الصحية وساعدت في تقديم خدمات بشكل أفضل وأسرع. تعتبر علاقات العملاء والمرضى الدافع لهذا التغيير.

3.دراسة (خرخاش و عسلي، 2015) تقييم كفاءة أداء مؤسسات الخدمات الصحية في الجزائر.

4.دراسة (عبدالقادر، 2015) تقييم أداء الخدمات الصحية في المستشفيات العامة الليبية دراسة نظريه ز مقارنة في بعض المستشفيات العامة الليبية بمدينة بنغازي.

5.دراسة (المغيري و الدمرداش، 2020) تقييم أداء الموارد البشرية و أثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات العامة.

6.دراسة (كواديك، 2021) تقييم مؤشرات تقييم الأداء في المؤسسات الصحية.

12.المستخلص:

هدفت الدراسة الى التعرف على تقييم الاداء و أثره على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي، و مدى تأثير تقييم الاداء على جودة الخدمات بالقطاع الصحي الحكومي السعودي، و العلاقة بين تقييم الاداء و جودة الخدمات الصحية، و تتمثل مشكلة الدراسة في الدور المهم في تقديم الرعاية الصحية للمستفيدين، و الاهتمام بالرعاية الصحية المقدمة لهم، بالإضافة الى كون القطاع الصحي من محاور الدولة الأساسية في الجانب الاقتصادي و التنموي و السياحي، فإن القطاع الصحي يعد من أكثر القطاعات الحيوية و أهميته، لذا و قد حضي هذا القطاع باهتمام كبير من قبل جميع الدول سواء من حيث زيادة الانفاق او التوجيه و الرقابة المستمرة عليه بهدف ضمان استمرار قيامه بأداء دوره على مستوى

عال من الكفاءة و الفعالية وجودة الخدمات الصحية المقدمة لذا تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي : ما أثر تقييم الاداء على جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي؟ كما تسهم الدراسة في تقديم المقترحات و التوصيات للمسؤولين و التي تسهم في رفع مستوى تقييم الأداء و العمل على زيادة جودة الخدمات الصحية، و ذلك بالتأكيد على أهمية عملية تقييم الأداء القطاع الصحي، و كذلك أسهمت الدراسة بتوعية العاملين في القطاع الصحي السعودي بأهمية تقييم الأداء في رفع كفاءة و زيادة مستوى و جودة الخدمات الصحية في القطاع الصحي السعودي .و قد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، و اشتمل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، و في ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود علاقة طردية (موجبه) ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة الرعاية الصحية و تقييم الأداء و جودة الخدمات الصحية في القطاع السعودي و يتضح من النتائج أنه كلما زادت مستويات جودة الخدمات الصحية زادت مستويات تقييم الأداء في القطاع الصحي الحكومي بالمملكة العربية السعودية. و في ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة اهتمام القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية بعملية تقييم الأداء بشكل مستمر من خلال وضع البرامج و الأنظمة الدورية لعملية التقييم و المتابعة و استخدام المؤشرات و المقاييس المعتمدة في المملكة و زيادة كفاءة أداء الخدمات الصحية بالقطاع الصحي عن طريق جوانب الخدمات الصحية باستخدام مؤشرات تقييم كفاءة الأداء في المستشفيات.

الخاتمة:

في النهاية، يعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية فرصة هامة لتحسين الرعاية الصحية و تعزيز كفاءة الموظفين. يجب أن تتبنى المؤسسات الصحية أفضل الممارسات في استخدام تكنولوجيا المعلومات و توفير الدعم اللازم للموظفين للتكيف مع هذه التغييرات التكنولوجية. من خلال ذلك، يمكن تعزيز الأداء العام للموظفين و تحقيق تحسينات كبيرة في جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في المملكة العربية السعودية.

