



الموضوع

تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء

(دراسة حالة)

The impact of the Corona pandemic on public health in application at King Abdulaziz Hospital
of the National Guard in Al-Ahsa

(Case Study)

أسم الطالب

(الاسم)

عادل صقار العنزي

الرقم الجامعي

2021200869

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

قائمة المحتويات

1 الفصل الأول: الايطار العام للدراسة

- 1.1. المقدمة
- 1.2. مشكلة البحث
- 1.3. أهمية البحث
- 1.4. اسئلة البحث
- 1.5. اهداف البحث
- 1.6. فرضيات البحث
- 1.7. نموذج البحث
- 1.8. منهجية البحث
- 1.9. الدراسة الميدانية
- 1.10. هيكل المشروع

2 الفصل الثاني : الدراسات السابقة الإيطار النظري

- ٢,١. الدراسات السابقة.
- ٢,٢. الملخص.
- ٢,٣. المراجع.
- ٢,٤. الملاحق.

الشكر والتقدير

في النهاية أحمد الله سبحانه وتعالى الذي منَّ علينا بنعمة العقل والدين، وهو القائل في محكم التنزيل: “فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ”، وقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: “مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافِئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ”،

وأيضًا وفاءً وتقديرًا واعترافًا مني بالجميل والفضل الجزيل أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة الأفاضل المخلصين الذين لم يخلوا علينا بأي جهد في مساعدتنا في مجال البحث العلمي وفي دعمنا للوصول إلى نجاحنا، ولهم منِّي خالص آيات الشكر وأسمى باقات التقدير على هذه الدراسة، وهم أصحاب الفضل في توجيهي ومساعدتي في تجميع المادة البحثية، فجزاهم الله كل خير عني وعن جميع الطلاب، ولا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر. للأستاذة الدكتورة //منى مصطفى العشري.

الإهداء

إليكما أهدي هذا الجهد، وهذا البحث، فقد كنتما على الدوام ملهمي، فعلى خطاكما أسير،
وبعلمكما أفتدي، أمي وأبي، أشركما الشكر الجزيل على ما قدّمتماه لي طوال فترة دراستي،
وإنجازي لهذا البحث.

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء.

واقترنت الدراسة على موظفي الملك عبد العزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وخلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن تطبيق العمل عن بعد مكن العاملين من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. كما أن العمل عن بعد مكن من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف، وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. وبيّنت الدراسة أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال قد أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وبيّنت الدراسة أن تطبيق القيادة الإلكترونية أسهم بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث يحرص المدير على التواصل الإلكتروني لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف وعقد الاجتماعات إلكترونياً بصورة مستمرة. وأظهرت النتائج أن تطبيق التكامل الرقمي أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية ومن أهم ما يدعم ذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة. وكشفت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية بدرجة كبيرة، حيث أظهرت النتائج أن من أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي أسهمت في ذلك هو تطبيق التكامل الرقمي والعمل عن بعد، بينما لا يوجد أثر جوهري لتطبيق إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء اتجاه أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، ولم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى اختلاف الجنس، والعمر والمركز الوظيفي. في حين كشفت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية تعزى إلى اختلاف المؤهل التعليمي وسنوات الخبرة. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها، وبخاصة التركيز على زيادة فعالية إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وضرورة الحرص على تطوير أساليب الإدارة الإلكترونية بالاعتماد على النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمات الصحية، فيروس كورونا، العمل عن بعد، التكامل الرقمي.

The study aimed to identify the impact of the Corona pandemic on public health by applying it at the King Abdulaziz Hospital of the National Guard in Al-Ahsa. The study was limited to employees of King Abdulaziz National Guard in Al-Ahsa. The study relied on the descriptive analytical method. The study concluded with results, the most important of which are: The application of remote work enabled workers to provide services to patients through electronic platforms to a large extent. Remote work also made it possible to provide consultations via video and telephone, provide basic care to patients, and follow up on the condition with specialised doctors in a moderately accurate manner. The study showed that the application of business re-engineering had a significant impact on the level of health service provision during the Coronavirus pandemic. The study showed that the application of electronic leadership contributed significantly to the level of provision of health services, as the manager is keen to communicate electronically to determine roles, responsibilities, supervision, and hold meetings electronically on an ongoing basis. The results showed that the application of digital integration had a significant impact on the level of health service provision, and the most important thing that supported this was the use of modern technology to organise knowledge bases. The study revealed that the application of electronic management led to a significant improvement in the level of health service provision, as the results showed that one of the most important dimensions of electronic management that contributed to this was the application of digital integration and remote work, while there was no fundamental impact from the application of business re-engineering and electronic leadership. The results of the study showed that there were statistically significant differences among workers at King Abdulaziz Hospital in the National Guard in Al-Ahsa regarding the impact of electronic management in its dimensions on the level of health service provision during the Corona virus pandemic. The results did not show the presence of statistically significant differences attributed to differences in gender, age, and job position. While the results revealed that there were statistically significant differences between the attitudes of employees of King Abdulaziz Hospital in the National Guard in Al-

Ahsa Medical City towards the impact of applying electronic management on the level of health service provision due to differences in educational qualifications and years of experience. The study recommended the necessity of applying electronic management in all its dimensions, especially focusing on increasing the effectiveness of business re-engineering and electronic leadership, and the necessity of ensuring the development of electronic management methods by relying on expert systems, artificial intelligence, and cloud computing.

جدول المحتويات:

الموضوع	الصفحة
الغلاف	أ
قائمة المحتويات	1
الشكر والتقدير	2
الإهداء	3
المستخلص	4
جدول المحتويات	7
قائمة الاشكال	8
قائمة الجداول	9
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	10
المقدمة	10
مشكلة البحث	12
أهمية البحث	12
أسئلة البحث	12
اهداف البحث	13
نموذج البحث	14
منهجية البحث	15
الدراسة الميدانية	16
مخطط البحث البصله	28
الفصل الثاني : الدراسات السابقة والإطار النظري	29
الملخص	31
المراجع	36

قائمة الاشكال :

- شكل ١ : نموذج البحث من اعداد الباحث 14
- شكل ٢ : بصلة البحث ٢٠٢٤ 28

قائمة الجداول

جدول (١) متوسط الإجابات لمرحلة الاكتشاف والأنداز المبكر ----- 14

جدول (٢) توصيف عينة الدراسة ----- 16

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

تمكّنت المملكة العربية السعودية من التعامل مع جائحة كورونا بكفاءة واقتدار، مستعينةً بالله تعالى أولاً، ثم بأدوات عدة من أهمها التقنية، حيث سخّرتها لمواجهة الجائحة، ولتخفيف تداعيات الأزمة الصحية العالمية، وكانت بلا شك إحدى أهم الأدوات الناجعة لمواجهة الأزمة على الصعيد الصحي.

وبادرت وزارة الصحة منذ بدء انتشار الجائحة إلى الارتكاز على التقنية للتعامل مع الأزمة، واستطاعت عبر "تطبيق صحي" الذي استفاد منه أكثر من 24 مليوناً، تقديم خدمات إلكترونية واستشارية فورية بواسطة أطباء معتمدين من الوزارة، عبر المحادثات المرئية والصوتية والنصية بسهولة ويسر، وتقديم خدمة المواعيد والعيادات الافتراضية والإجازات المرضية. ويقدم "تطبيق صحي" خدمة البحث عن الدواء، ومتابعة وقراءة المؤشرات الحيوية، وحجز مواعيد لإجراء فحوصات وأخذ لقاحات كورونا، ومحفظة صحي، والتطعيمات عموماً، ويعكف المسؤولون في وزارة الصحة على إضافة خدمات إلكترونية جديدة ضمن الخطط المستقبلية تبعاً لحاجة المستفيدين.

وبناءً على بيانات وزارة الصحة؛ تمكّن التطبيق من حجز ما يزيد على 3.8 ملايين موعد، وتقديم 1.5 مليون استشارة طبية، وإصدار أكثر من 9.5 ملايين تقرير وإجازة مرضية، وتجاوزت الجرعات المعطاة 59 مليوناً.

واستكمالاً لهذه الخدمات الإلكترونية؛ يأتي "تطبيق موعد" الذي أطلقتها وزارة الصحة لتمكين المستفيدين من حجز مواعيدهم في مراكز الرعاية الصحية الأولية، وإدارتها بتعديلها أو إلغاؤها، وكذلك إدارة مواعيدهم الأخرى في أي مستشفيات تتم إحالتهم إليها.

وقدّم "تطبيق موعد" (خدمة كورونا)؛ وهي استبيان يوضح للمستفيد بناءً على معطياته المدخلة حالته الصحية، ويزوده بالمعلومات والتعليمات التوعوية التي يجب عليه تطبيقها، وأسهمت الخدمة في تصحيح كثير من المعلومات وفنّدت الشائعات المتداولة الخاصة بالجائحة أو اللقاحات المستخدمة، إضافة إلى مساهمتها في اكتشاف أكثر من 70 ألف حالة ومواقع تفشٍ، واستفاد من التطبيق 25 مليون مستفيد، بإجمالي 100 مليون موعد.

وحرصاً على تقديم الحماية والرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين المحليين إلى العزل المنزلي، وتعزيز إجراءات تعافهم؛ أطلقت وزارة الصحة "تطبيق تطمّن" الذي يحتوي على أيقونة للخدمات تضم مكتبة المحتوى التثقيفي، ونتائج الفحوص، وتحديث بيانات المخالطين، والمتابعة اليومية للحالة الصحية، وارتباطات دعم التقصي الوبائي، ومؤشر العدد التنازلي للعزل الصحي، والتنبيه بالإشعارات والمكالمات الآلية، كما يتضمن أيقونة المستفيدين وهم: "القادمون من السفر، والمخالطون لحالات مصابة".

ويتيح التطبيق للمعزولين الاتصال المباشر مع الأطباء في وزارة الصحة، وطلب المساعدة من خلال أيقونة للاستفسار المستمر حول أوضاعهم، ومراقبة تطور حالاتهم. ويمكن التطبيق المشتبه بإصابته بالفيروس من الاطلاع على نتائج الفحوص التي أجريت له من قبل الجهات الصحية. وانطلاقاً من حرص وزارة الصحة على التسهيل على جميع المواطنين والمقيمين، وسرعة الحصول على الخدمات الصحية؛ دمجت الوزارة مطلع هذا العام 2022 تطبيقاتها (صحة، موعد، تطمّن)، لتصبح في التطبيق الموحد "صحتي"، وبشعار "كل الصحة في صحتي".

"سدايا" .. مبادرات رقمية وطنية بمواصفات عالمية استمرراً للجهود والخطوات الاستباقية منذ بداية الجائحة، وتنفيذاً لتوجيهات قيادة المملكة، وفي تناغم وتوافق ديناميكي بين الجهات الحكومية لمواجهة هذه الجائحة العالمية، وتخفيف تداعياتها على الصعيد الصحي؛ أطلقت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي "سدايا" مبادرات وخدمات إلكترونية، أسهمت في احتواء الأزمة؛ وتخفيف أضرارها صحياً، ومنها: "مؤشر كوفيد - 19 السعودي"، الذي يهدف إلى تحليل واستشراف انتشار فيروس كورونا المستجد باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليلات الإحصائية المتقدمة، حيث ساعد على اكتشاف أول إصابة بكورونا في المملكة، وهو مشروع بين "سدايا" ووزارة الصحة.

وعلى الرغم من أن جائحة كورونا (كوفيد - 19) ألقت بظلالها على كل مناحي الحياة في عالمنا المعاصر، وجعلت دول العالم، تترشح تحت وطأة المعاناة والخسائر البشرية والمادية؛ والمملكة العربية السعودية لم تكن بمنأى ومعزل عن هذا العالم، إلا أن المملكة استطاعت بفضل الله ثم بحكمة وتوجيهات القيادة الرشيدة إضافة مفاهيم مبتكرة في إدارة الأزمات، وطوّعت أحدث الوسائل التقنية في سبيل احتواء الجائحة، مقدّمةً للعالم أجمع أنموذجاً فريداً في التعامل مع الأزمة العالمية.

مشكلة البحث:

ولكي يستطيع المستشفى التعامل مع الأزمات وفي ظل عدم قدرته على الاستمرار في تأدية عمله فإن الأمر يتطلب إدارة فاعلة ورشيدة، ولهذا جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية :
ما مدى فعالية إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز في مواجهة أزمة كورونا

19covid؟

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- 1 هل تتضمن إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز جميع مراحلها ؟
- 2 هل تعتبر كل مراحل إدارة الأزمات فعالة في مستشفى الملك عبدالعزيز ؟
- 3 هل ساهمت إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز في مواجهة جائحة كورونا ؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من أهمية رأس المال البشري نفسه، حيث إنه يمثل العامل الأساسي لأي نشاط اقتصادي وإنتاجي، ولذلك يعتبر الأمن الصحي له هو حجر الزاوية لتقدم الدول وتطورها اقتصاديا. فتزداد الصحة لأي فرد تجعله غير قادر على الإنجاز والاستمرار في الإنتاج، وبالتالي نجد أن الاستثمار في القطاع الصحي هو صميم التنمية المستدامة كما أن تعزيز صحة الإنسان، وقضايا الأمن الصحي أصبحت محل الاهتمام العالمي خاصة بعد ظهور الأمراض المستحدث مثل فيروس كورونا) المستجد.

أسئلة البحث:

تفرع من التساؤل الرئيس للبحث التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما واقع جائحة كورونا في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية؟
- ما الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى الصحي ؟
- ما الخطوات التي اتخذتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى الاقتصادي؟
- ما الإجراءات التي اتخذتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى التقني؟

- ما الإسهامات التي قدمتها مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء في المملكة على المستوى الدولي في مكافحة جائحة كورونا ؟

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. محاولة دراسة وتقييم مدى تبني مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء لمفاهيم وتقنيات إدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا؛
2. محاولة الوقوف على أهم النقائص في تطبيق إدارة الأزمات بجميع مراحلها مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء.
3. تقييم نظام إدارة الأزمات في مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في جميع مراحل

فرضيات البحث:

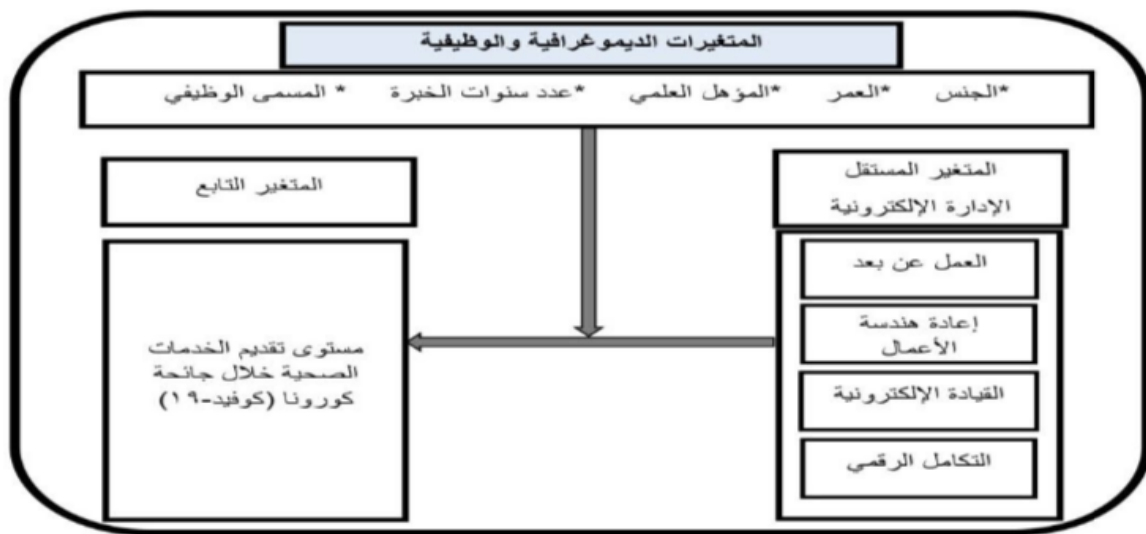
الفرضية الرئيسية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسوبي في مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد ١٩) وينبثق منها الفرضيات الآتية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسوبي مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية. الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) تختلف باختلاف الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمركز نحو أثر تطبيق الإدارة الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

نموذج البحث:

شكل ١: نموذج البحث من تصميم الباحث.



المصدر: إعداد وتصميم الباحث، بالاعتماد على المصادر الآتية:

مكان التطبيق المقترح:

مستشفى الملك عبدالعزيز بالحرس الوطني بالاحساء يقدم مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس الوطني في المنطقة الشرقية بمنطقة الأحساء الرعاية الطبية لكافة منسوبي الحرس الوطني وعائلاتهم المحتاجين لهذه الرعاية بكل مرافقها الأولية والثانوية، إضافة لعناية التنويم والعمليات ضمن منظومة متكاملة من الرقي بالأداء والمعدات والكوادر المؤهلة. ويؤكد مستشفى الملك عبد العزيز بالأحساء (تم افتتاحه عام 1422 هـ) تواصله اليومي بين كوادره والمجتمع الذي يحيط به من خلال المتابعة المستمرة عن طريق: مراجعة ما يحتاجه المرضى، تطبيق نظام الجودة، عمل الفريق الواحد، الاستفادة من البحوث، تحسين التدريب والتعليم، الاستقرار المالي للمصروفات. الهدف: هو الحفاظ على المستويات العالمية في الأداء والرعاية الصحية الأساسية، ووعمل بيئة مثالية للرقي بالصحة مطبقاً في خدماته معايير الجودة النوعية وبرامج السعودية وانشيائية الهياكل

التنظيمية لسير العمل. أقيمت المستشفى على مساحة تقدر بستة وثلاثين ألف متر مربع تم توزيعها على 3 أدوار تتسع لما يقارب 300 سرير قابلة لأن تصل إلى 400 سرير، وتضم المستشفى 4 غرف عمليات وغرفتين للعمليات التي تجرى فيها عمليات اليوم الواحد، وصيدلية رئيسية والمختبر، إضافة إلى جناح خاص بكبار الشخصيات. كما تضم المستشفى الوحدات السكنية للموظفين على مساحة تقدر بـ 24 ألف متر مربع تضم العديد من المرافق والخدمات الأساسية كمراكز الترفيه والملاعب الرياضية.

منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة، وتناول كل الجوانب المتصلة بها.

الدراسة الميدانية : تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبدالعزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء

1 - منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي .

٢ - مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء في المملكة العربية السعودية والذين يبلغ عددهم (٣٠٠٠) موظفا وموظفة بمختلف المستويات الوظيفية بحسب البيانات التي حصل عليها الباحث من الإدارة التنفيذية للموارد البشرية مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء انظر الملحق رقم (٤) - خلال فترة الدراسة الميدانية.

٣ - عينة الدراسة :

بهدف تحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث إلى أسلوب العينة الاحتمالية (**Probability sampling**) من أجل الوصول إلى العينة التي تمثل مجتمع الدراسة تمثيلا صادقا.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

حيث إن:

N تمثل حجم مجتمع الدراسة الكامل.

e. تمثل هامش الخطأ المسموح به وتساوي (٠.٠٥).

n. تمثل حجم العينة المطلوب.

وللوصول إلى ذلك تم استخدام معادلة (UMA Sekaran) الآتية:

- مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا لدى موظفي وموظفات مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء.

- دراسة نظرية تعتمد على جمع البيانات الثانوية من خلال الرجوع إلى الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية، لبناء الإطار النظري.
- دراسة ميدانية تعتمد على جمع البيانات الأولية من مفردات مجتمع الدراسة باستخدام أسلوب الاستقصاء . وذلك من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

تم استخدام أداة الاستبيان عن طريق أسئلة تطبيق إلكتروني لمعرفة نسب ونتائج الخدمات المقدمة خلال جائحة كورونا في مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء ()

https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?lang=en-US&origin=OfficeDotCom&route=OfficeHome&sessionId=c05bbb99-e854-4d6b-9467-6013c13bf426&subpage=design&id=nh4kz5OnU0O78-24WwXlxLz_AsW29n1Kq3Kw_KI44ilUNzRXTUuWVDNLQIIxTjVIT09MMTZIUfJWTC4u&analysis=false&tab=0&branchingelementid=r7bcd664bdcc340f99c220971b30500fd&topview=Preview

الصدق والثبات لأداة الدراسة :

توجد العديد من الإجراءات المنهجية التي تستخدم في التحقق من مدى أهمية أدوات القياس وصدقها للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسات. ومن بين أهم الأساليب المتبعة صدق المحكمين، صدق المحك الصدق التلازمي والصدق البنائي. ويقصد بصدق أداة الدراسة أن تكون الأداة قادرة على إنجاز وقياس ما وضعت لأجله بما يحقق أهداف الدراسة، ويجب عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

أولاً: صدق المحكمين (صدق المحتوى)

للتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة والتي صممت بغرض الحصول على البيانات الأولية **Primary Data**) من أفراد العينة المستهدفين بالدراسة، تم عرض الاستبانة أولاً على المشرف على الدراسة للموافقة المبدئية عليها، ومن ثم عرضها على مجموعة من المحكمين الأساتذة المختصين في مناهج البحث العلمي والذين لديهم الدراية الكافية بتقييم مدى ملاءمة الاستبانة لدراسة الموضوع المحدد في الدراسة، حيث بلغ عددهم (٣) محكمين، حيث أبدى السادة المحكمون آراءهم حول فقرات الاستبانة، حيث تم الأخذ بتلك الآراء في الحساب وتم التعديل على وفقها.

ثانياً: الصدق البنائي

صدق فقرات الاستبانة ويهدف إلى قياس درجة ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه. وللتحقق من مؤشرات الصدق لأداة الدراسة الحالية قام الباحث بحساب قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وكذلك قياس درجة ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، وذلك من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (٤٢) فرداً،

الدراسة الميدانية: تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبد العزيز بالحرس

الوطني بمدينة الأحساء

توصيف عينة الدراسة: جدول (٢)

1 - الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	١٨	٦٠,١
انثى	١٢	٥
2 - العمر		
من ٢٠ الى ٢٩	١٦	٥٠,١
من ٣٠ الى ٣٩	٩	١٠,٥
من ٤٠ الى ٤٩	١٠	٣٠,٥
3 المؤهل التعليمي		
ابتدائي	-	
ثانوي	-	
دبلوم	-	
بكالوريوس	١٨	٦٠,٥
ماجستير	٩	٣٠,١
دكتوراه	١٠	٤٠,٥

- صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه العساف، 1995: 429)، كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون 2001 (٤٨) وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

الصدق الظاهري للأداة:

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين لإبداء آرائهم في:

- 1 -مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله.
 - 2 -مدى وضوح صياغة العبارات.
 - 3 -مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه.
 - ٤ - مدى كفاية العبارات لتغطية كل متغير من متغيرات الدراسة.
 - 5 -اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل أو حذف أو إضافة.
- وقد قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة.

مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا لدى موظفي وموظفات مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء.

- دراسة نظرية تعتمد على جمع البيانات الثانوية من خلال الرجوع إلى الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية، لبناء الإطار النظري.
- دراسة ميدانية تعتمد على جمع البيانات الأولية من مفردات مجتمع الدراسة باستخدام أسلوب الاستقصاء. وذلك من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة.

مناقشة وتحليل النتائج:

للإجابة عن السؤال البحثي الرئيس من خلال الأسئلة البحثية السابقة، قام الباحث باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي التي تمثلت في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، علاوة على استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا كما سيرد فيما يلي:

نتائج الإجابة عن السؤال الأول: وينص على الآتي: ما إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا؟

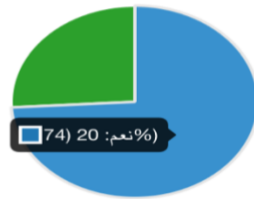
للإجابة عن هذا السؤال تم عرض استجابات أفراد العينة المتعلقة بأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تشمل: العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، تطبيق القيادة الإلكترونية، والتكامل الرقمي، وجاءت النتائج كما هو مبين.

1. هل النظام الإلكتروني المشغل في المرفق متكامل
ام يتم استخدام عدة برامج او تطبيقات للتعامل
مع بيانات المرضى؟

[More Details](#)

[Insights](#)

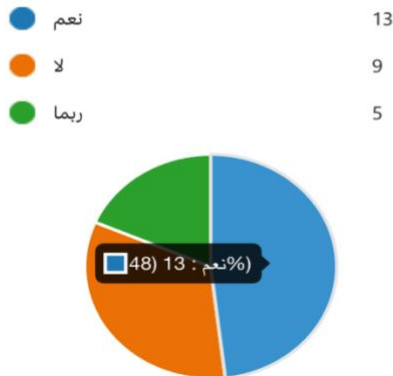
نعم	20
لا	0
ربما	7



أظهرت النتائج بهذا الجدول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال إعادة هندسة الأعمال أن الدراسة قد أظهرت أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت الدراسة أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك تمثلت في أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة من استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك 74% ، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً؛ حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك 74% علاوة على ذلك استطاع العاملون استخدام تسلسل إلكتروني جديد للعمليات الصحية بناء على الخطورة والأولية لتلقي العلاج بالمدينة الطبية.

2. هل يتبادل المرفق الصحي بيانات المرضى مع
وزارة الصحة باستخدام النظام؟

[More Details](#)



بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء والمتعلقة بأثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يستخلص أن النتائج قد كشفت أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية. ومن أهمها أن هناك حرصا وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة، حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسبه 48%

3. هل التوجه لاستخدام النظام الالكتروني في تقديم
الخدمة ادى الى جودتها ؟

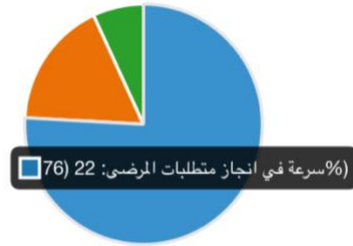
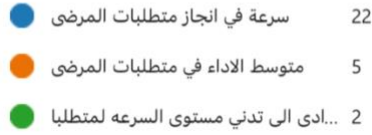
[More Details](#)



توضح النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء والمتعلقة بأثر تطبيق التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية أن هناك مؤشرات عديدة تشير إلى أثر ذلك. ومن أهم تلك المؤشرات فقد بينت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك 59.7%. كما أن استخدام التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقيمة قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك 59%.

4. ما مدى تأثير استخدام النظام على القرار الطبي ؟

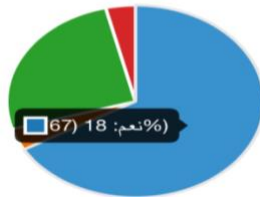
[More Details](#)



بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير آراء العاملين مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء حول مستوى تقديم الخدمات، فقد كشفت النتائج أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة بنسبة ٧٦%.

5. هل يتشارك المريض مع المرفق الصحي في بياناته ؟

[More Details](#)



كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتماماً بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه ودون أي تأخير خلال الجائحة، علاوة على ذلك فهم يعملون على تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت دون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن. كما جاءت الأهمية النسبية لكل تلك الخدمات المذكورة على النحو الآتي: ٦٧%.

اختبار الفرضيات

يسعى الباحث في هذا الجزء من تحليل بيانات الدراسة إلى اختبار صحة فرضيات الدراسة، وتم استخدام اختبارات للعينة الواحدة لاختبار فرضيات الدراسة: الأولى والثانية والثالثة والرابعة، بينما لاختبار الفرضية الخامسة:

اختبار الفرضيات بالسؤال الأول :

تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة وجاءت النتائج:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠٠٥).

كشفت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز في الأحساء تجاه أثر العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يعني أن آراء العينة قد تباينت حول أثر العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية. ومن ثم فإن النتيجة المذكورة تدعم قبول الفرضية الأولى من الدراسة

اختبار الفرضيات بالسؤال الثاني:

تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المذكورة، وجاءت النتائج:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء تجاه أثر إعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يعني أن هناك تبايناً بين آراء العاملين حول أثر إعادة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء.

اختبار الفرضيات بالسؤال الثالث:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء. تجاه أثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يبين أن هناك علاقة بين تطبيق القيادة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء، مما يتطلب الحرص على تطبيق القيادة الإلكترونية بشكل مهني وفعال. ولذلك فإن هذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الثالثة من الدراسة.

اختبار الفرضيات بالسؤال الرابع:

تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة وجاءت النتائج:

تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء تجاه أثر التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. ما عدا استخدام التكنولوجيا الحديثة لمساعدة المرضى على تنظيم المعلومات الطبية كمقار السعرات الحرارية ونبض القلب ومستوى السكر في الدم ومن ثم فإن تباين الآراء

إنما يعود إلى اختلاف أفراد العينة من حيث المؤهل التعليمي، حيث إن منسوبي القطاع الصحي يختلفون من حيث درجة المعرفة بين الأطباء والإداريين والفنيين ... الخ.

اختبار الفرضيات بالسؤال الخامس:

تم استخدام اختبارات لاختبار مدى وجود فروق في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبد الله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، بينما تم استخدام اختبار كروسكال واليس لاختبار دلالة الفروق باختلاف العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة والمركز الوظيفي، وجاءت النتائج:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف الجنس، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار ت حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05). وهذا يدل على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لأثرها الواضح في تحسين ورفع مستوى تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء. نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية تعزى إلى اختلاف الفئة العمرية، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار كا ٢ ؛ حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (0.05). وهذا يدل على أن اختلاف العمر لدى منسوبي بمستشفى الملك عبد العزيز في مدينة الأحساء. لا يعد عاملاً يؤدي إلى وجود تباين بين اتجاهاتهم نحو أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مستوى تقديم الخدمات

نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

هدفت الدراسة الحالية بشكل رئيس إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها الأربعة العمل عن بعد إعادة هندسة الأعمال القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا في مدينة الملك عبدالعزيز الطبية بمدينة الأحساء. وبعد تحليل نتائج الدراسة فقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج. ومن بين أهم النتائج أن تطبيق أسلوب العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية قد أسهم بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العمل عن بعد في مدينة الملك عبد العزيز الطبية ومستوى تقديم الخدمات الصحية. حيث أشارت النتائج أن العمل عن بعد قد أسهم بدرجة كبيرة في تمكين العاملين من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية كما مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. وتتفق هذه النتائج للدراسة الحالية مع نتائج العديد من الدراسات التي تم القيام بها في مجال موضوع الدراسة. ومن بين تلك الدراسات دراسة شعيب حنين محمد (٢٠٢١م)، حيث خلصت إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. وفي السياق نفسه اتفقت النتائج المذكورة للدراسة الحالية مع نتائج دراسة أصرف حامد جودت (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على أثر تجربة العمل عن بعد على الأداء المؤسسي، حيث أسفرت نتائجها عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لمستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد ١٩) ومستوى الدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي.

وفي السياق نفسه، كشفت الدراسة الحالية أن أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمدينة الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء تمثل في التكامل الرقمي كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، حيث حاز على المرتبة الأولى. كما أشارت النتائج أن تطبيق التكامل الرأسي يسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ). كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر ذي دلالة إحصائية بين تطبيق التكامل الرأسي على مستوى تقديم الخدمات الصحية لدى المرضى بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. وتتفق النتائج السابقة لدراستنا الحالية مع ما خلصت إليه نتائج العديد من الدراسات. ومن بين هذه الدراسات دراسة التليدي، مفرح جابر (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي وأثره على شكل ومستقبل الوظائف، حيث أوصت الدراسة بضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي في جميع القطاعات الحكومية. وتنقيف العاملين بدور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتدريبهم للتعامل مع تقنياته. وتوجيه الوظائف نحو مجال الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة، حيث تبين أن لها دوراً في تطوير مستوى تقديم الخدمات في جميع القطاعات الحكومية وخاصة الخدمة منها.

كما توصلت الدراسة الحالية إلى أن تطبيق القيادة الإلكترونية في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء كان له أثر إيجابي على مستوى تقديم الخدمات الصحية، وذلك من خلال عدة مؤشرات تمثلت في حرص المديرين على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، وعقد الاجتماعات إلكترونياً بصورة مستمرة والحرص على تطبيق نظام رقمي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت الإنجاز خلال الجائحة. وعلى الرغم من ذلك فقد بينت النتائج أن أثر تطبيق القيادة الإلكترونية لم يكن بشكل فعال على تطور مستوى تقديم

الخدمات الصحية، مما يدل على عدم توفر علاقة ارتباط بين درجة تطبيق القيادة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء وهذا قد يعزى إلى افتقار القيادات الإلكترونية للرؤية الكاملة مما يتطلب تدريب المديرين في جميع المجالات الإلكترونية والتقنية من أجل التطبيق السليم للعمل الإلكتروني. وتختلف هذه النتيجة مع ما خلصت إليه دراسة عبد شذى؛ ومحمود، فردوس (٢٠١٨م). والتي هدفت إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعميمي / العراق، حيص توصلت إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية.

وفي المسار نفسه أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال جاء بدرجة كبيرة خلال جائحة فيروس كورونا بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء. إلا أن النتائج قد بينت أن تأثير تطبيق إعادة هندسة الأعمال لم يؤثر بشكل فعال على مستوى تقديم الخدمات بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء. وهذا يفسر عدم وجود علاقة ارتباط جوهرية بين تطبيق إعادة هندسة الأعمال ومستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا. مما يتطلب وجود درجة عالية من الحرص على تدريب المنسولين على الأعمال الإلكترونية التي تدعم تقديم الخدمة الصحية للمستفيدين منها. وتختلف النتيجة المذكورة للدراسة الحالية عما أسفرت عنه دراسة حمزة، جوبر. (٢٠١٧م) والتي هدفت إلى التعرف على مشروع الحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهه في تحسين الخدمات الصحية، حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية ولذلك أوصت بتحسين كفاءة العاملين من خلال التدريب، وتزويد المؤسسة بأجهزة وبرامج حديثة وربطها من خلال الشبكات. وتنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني.

مناقشة النتائج:

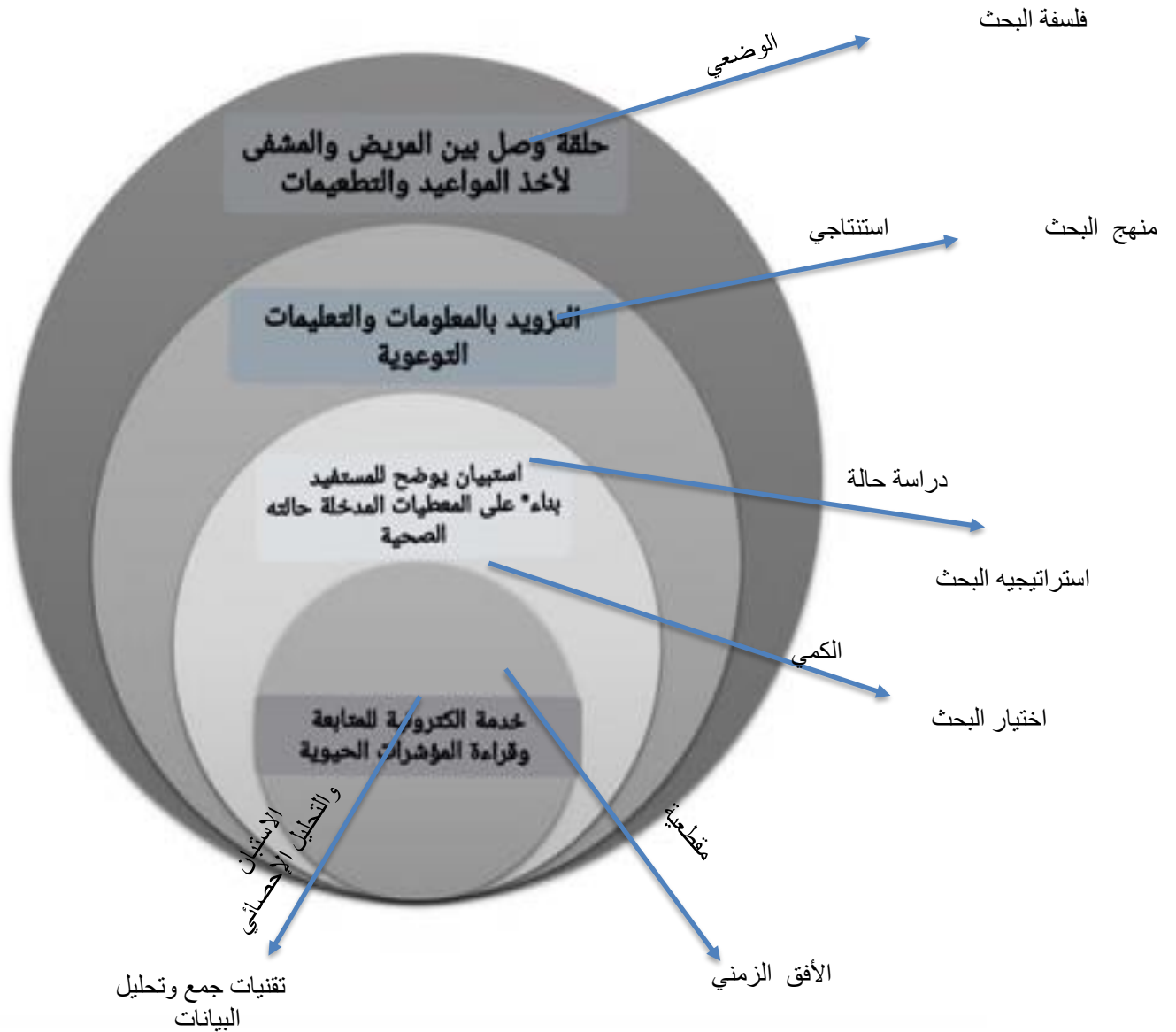
هدفت الدراسة الحالية بشكل رئيس إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها الأربعة العمل عن بعد إعادة هندسة الأعمال القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا في بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. وبعد تحليل نتائج الدراسة فقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج. ومن بين أهم النتائج أن تطبيق أسلوب العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية قد أسهم بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العمل عن بعد في بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء ومستوى تقديم الخدمات الصحية. حيث أشارت النتائج أن العمل عن بعد قد أسهم بدرجة كبيرة في تمكين العاملين من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية كما مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. وتتفق هذه النتائج للدراسة الحالية مع نتائج العديد من الدراسات التي تم القيام بها في مجال موضوع الدراسة. ومن بين تلك الدراسات دراسة شعيب حنين محمد (٢٠٢١م)، حيث خلصت إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. وفي السياق نفسه اتفقت النتائج المذكورة للدراسة الحالية مع نتائج دراسة أصرف حامد جودت. (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على أثر تجربة العمل عن بعد على الأداء المؤسسي، حيث أسفرت نتائجها عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لمستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد) - (١٩) ولمستوى الدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي. وفي السياق نفسه، كشفت الدراسة الحالية أن أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء تمثل في التكامل الرقمي كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، حيث حاز على المرتبة الأولى. كما أشارت النتائج أن تطبيق التكامل الرأسي يسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيب عن بعد، وإدارة الطوارئ). كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر ذي دلالة إحصائية بين تطبيق التكامل الرأسي على مستوى تقديم الخدمات الصحية لدى المرضى بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. وتتفق النتائج السابقة لدراستنا الحالية مع ما خلصت إليه نتائج العديد من الدراسات. ومن بين هذه الدراسات دراسة التليدي، مفرح جابر (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي وأثره على شكل ومستقبل الوظائف، حيث أوصت الدراسة بضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي في جميع القطاعات الحكومية. وتنقيف العاملين بدور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتدريبهم للتعامل مع تقنياته. وتوجيه الوظائف نحو مجال الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة، حيث تبين أن لها دورا في تطوير مستوى تقديم الخدمات في جميع القطاعات الحكومية وخاصة الخدمية منها.

كما توصلت الدراسة الحالية إلى أن تطبيق القيادة الإلكترونية في بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء كان له أثر إيجابي على مستوى تقديم الخدمات الصحية، وذلك من خلال عدة مؤشرات تمثلت في حرص المديرين على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، وعقد الاجتماعات إلكترونيا بصورة مستمرة والحرص على تطبيق نظام رقمي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت الإنجاز خلال الجائحة. وعلى الرغم من ذلك فقد بينت النتائج أن أثر تطبيق القيادة الإلكترونية لم يكن بشكل فعال على تطور مستوى تقديم الخدمات الصحية، مما يدل على عدم توفر علاقة ارتباط بين درجة تطبيق القيادة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. وهذا قد يعزى إلى

افتقار القيادات الإلكترونية للرؤية الكاملة مما يتطلب تدريب المديرين في جميع المجالات الإلكترونية والتقنية من أجل التطبيق السليم للعمل الإلكتروني. وتختلف هذه النتيجة مع ما خلصت إليه دراسة عبد شذى؛ ومحمود، فردوس (٢٠١٨م). والتي هدفت إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعميمي / العراق، حيص توصلت إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية. وفي المسار نفسه أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال جاء بدرجة كبيرة خلال جائحة فيروس كورونا بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء ، إلا أن النتائج قد بينت أن تأثير تطبيق إعادة هندسة الأعمال لم يؤثر بشكل فعال على مستوى تقديم الخدمات بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء، وهذا يفسر عدم وجود علاقة ارتباط جوهريّة بين تطبيق إعادة هندسة الأعمال ومستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا. مما يتطلب وجود درجة عالية من الحرص على تدريب المنسوبيين على الأعمال الإلكترونية التي تدعم تقديم الخدمة الصحية للمستفيدين منها. وتختلف النتيجة المذكورة للدراسة الحالية عما أسفرت عنه دراسة حمزة، جوبر. (٢٠١٧م) والتي هدفت إلى التعرف على مشروع الحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهه في تحسين الخدمات الصحية، حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية ولذلك أوصت بتحسين كفاءة العاملين من خلال التدريب، وتزويد المؤسسة بأجهزة وبرامج حديثة وربطها من خلال الشبكات وتنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني.

رسم المخطط المقترح للمشروع

الشكل : ٢ بصلة البحث ٢٠٢٤



الفصل الثاني : الدراسات السابقة والإطار النظري

دراسات سابقة :

شعيب، حنين محمد . (٢٠٢١م). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات دراسة تطبيقية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية اللازمة لسير العمل على أكمل وجه بمختلف الظروف، ومدى كفاءتها وأثرها على تحسين أداء العاملين . واعتمدت الدراسة على منهجين: المنهج الاستقرائي الدراسة واستقراء الدراسات السابقة المعاصرة والتي يتضمنها الفكر الإداري والمتعلقة بموضوع الدراسة، والمنهج الاستنباطي لمحاولة الربط بطريقة منطقية بين دور نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وبين تحسين أداء العاملين . ولتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثة استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين والموظفات عددها (١٦٥) مفردة من مجتمع الدراسة الذي يضم حوالي (١٠) آلاف بوزارة الحرس الوطني . وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها : أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر مستلزمات محددة وتطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. وتوجد بعض المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية الإلكترونية مثل كبر سن وانخفاض مؤهلات بعض العاملين . وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة : بإجراء دراسات مقارنة أكثر في نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين بين المؤسسات من أجل تحسين مستوى أداء العاملين. والعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم للتعامل مع النظم الإدارية الإلكترونية .

أصرف، حامد جودت (٢٠٢١م). تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا

المستجد (كوفيد) - (١٩) على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية .

والتخطيط في إمارة عجمان هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تجربة العمل عن بعد على الأداء المؤسسي وتحديد أثر مستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد وتوافر المتطلبات التقنية والدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغ عددها (١٣٠) من المجتمع البحثي (٦٨٣) موظفا. وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها : أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لمستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد) ((١٩)) ولمستوى الدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات

الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي. بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي، ويعزو الباحث ذلك للضغط الهائل على قطاع الاتصالات خلال ذروة الجائحة؛ مما أدى إلى حدوث بعض الارتباك لدى القطاع. وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة: توفير النشرات والأدلة الإرشادية للعمل عن بعد وعقد الندوات والدورات التدريبية لتعزيز مهارات العمل عن بعد، وتعزيز توجهات الدعم اللوجستي والاستفادة من المحفزات الحديثة.

التليدي، مفرح جابر. (٢٠٢١م). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي وأثره على شكل ومستقبل الوظائف وإبراز مدى التغير فيها بعد إدخاله. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغ عددها (٨٨) موظفاً من مجتمع الدراسة الذي يضم (٢٧٢٥) موظفاً، وقد كان عدد العينة صغيراً؛ نظراً للظروف التي تعيشها البلاد في ظل جائحة فيروس كورونا خلال العمل في الدراسة. وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها: أن واقع الذكاء الاصطناعي كان بدرجة مرتفعة بوزن نسبي (٨٧.٣٦). وأن مدى التغير في كمية ونوعية الوظائف بعد إدخال الذكاء الاصطناعي كان بدرجة مرتفعة بوزن نسبي (٨١.٢٢). وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة بالتأكيد على ضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي في جميع القطاعات الحكومية وتنقيف العاملين بدور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتدريبهم للتعامل مع تقنياته وتوجيه الوظائف نحو مجال الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة.

العتيبي، عبدالله بن ضاوي. (٢٠١٩م). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر التليدي، مفرح جابر. (٢٠٢١م). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأبعاد ومستوى جودة الخدمات الصحية، وتحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العميل، وتقليص الفجوة بين الخدمة الصحية المدركة والخدمة المتوقعة، ومعرفة مدى اهتمام شركات التأمين بجودة الخدمة الصحية المقدمة للعملاء. واعتمدت الدراسة على أسلوبين، الأسلوب الوصفي (النظري) ويتمثل في جمع المعلومات حول مفهوم جودة الخدمة الصحية ومعاييرها، والأسلوب التطبيقي حيث تم تصميم استبانة مكونة من (٢٠) فقرة تضمنت خمسة أبعاد رئيسية: الاعتمادية والملموسية، والاستجابة، والأمان والتعاطف. وبلغ حجم مجتمع الدراسة (١٥٠) شخصاً من المستفيدين من الخدمات الصحية لشركات التأمين

محل الدراسة. وقد وزعت الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (١١٧) شخصا وتم استرجاع (٩٦) استبانة صالحة للاستخدام. وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها أن من أبرز العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية المقدمة من شركات التأمين تتمثل في التزام وتعهد شركة التأمين بتقديم الخدمة الصحية والملاءة والقدرة المالية للمنشأة، ومساعدة المرضى بشكل دائم وتوفير سبل الراحة لهم. كما توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات الصحية لشركات التأمين من جهة وبين أبعاد جودة الخدمة الصحية الخمسة: (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، حيث بلغ معامل الارتباط ٩٨%. وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمعايير جودة الخدمات الصحية بشركات التأمين، والنظر إليها باعتبارها نظاما متكاملًا من الخدمات، والاهتمام بزيادة ثقة العملاء وسرعة الاستجابة لهم .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

. تناولت الدراسة الحالية متغيرات مستقلة حديثة للإدارة الإلكترونية، ازدادت أهميتها وتم تطبيقها بشكل موسع لتسيير الأعمال وضمان استمرارية تقديم الخدمات مع تطبيق القيود المفروضة خلال جائحة فيروس كورونا.

. إبراز بعض الجهود المميزة للقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في التعامل مع جائحة فيروس كورونا.

. كما لم يتم تناول موضوع الدراسة الحالية في أي قطاع حكومي أو خاص

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبدالعزيز بالحرس الوطني بمدينة الأحساء و معرفة العلاقة الارتباطية بين البرامج والبنية التحتية المستخدمة وبين الالتزام بالعمل، وكذلك معرفة العلاقة الارتباطية بين البرامج، والبنية التحتية المستخدمة وبين (سرعة إنجاز العمل للموظفين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز والبالغ عددهم (4000)، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع لإجراء الدراسة عليهم بلغ حجمها (٤٨) موظف وموظفة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : أن هنالك التزام بالبرامج المستخدمة لدى الموظفين حيث أن البرامج المستخدمة أثبتت فعاليتها في الالتزام بالعمل)، (سرعة إنجاز العمل، كذلك هنالك أثر واضح للبنية التحتية حيث تبين أن البنية التحتية المتوفرة في الجامعة تؤثر على مدى التزام العاملين بالعمل)، (سرعة إنجاز العمل)، وقد أبرزت الدراسة عدد من التوصيات من أهمها : ضرورة المحافظة على برامج النظم الحالية والمستخدم في المستشفى والعمل على تطويرها وتحديثها، وضرورة الإهتمام من إدارة المستشفى بنظم المعلومات وتوفير الموارد الضرورية لإقامتها من خلال إستيعاب أجهزة جديدة تساعد على إنجاز الأعمال في أسرع وقت وبأقل تكلفة، وضرورة أن تعمل إدارة المستشفى على تحديث البنية التحتية للمستشفى حتى تساهم إيجاباً في دعم أنظمة المعلومات الإدارية بالمستشفى، وإيجاد وتعيين المتخصصين من ذوي الكفاءة والمؤهلين للعمل بمجال المعلومات وتطوير المهارات لدى القائمين على إدارة نظم المعلومات بالمستشفى ، واستخدام برامج حاسوبية متطورة بحيث تساهم إيجاباً في التزام العاملين بأعمالهم بالمستشفى وبالتالي زيادة معدلات أدائهم الوظيفي بشكل عام، وأخيراً أوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالموضوع وذلك لقلتها في البيئة المحلية بالمملكة العربية السعودية.

مخلص نتائج الدراسة:

1. أظهرت نتائج الدراسة أنه فيما يتعلق بأثر تطبيق العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، أن من الجوانب الإيجابية المؤثرة الناتجة من ذلك أن العمل عن بعد قد مكن العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. كما تبين أن العمل عن بعد مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. كشفت نتائج الدراسة أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٧.٧%، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً.
- ٢- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى الخدمات الصحية. ومن أهمها وجود حرص وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسب ٦٧.٣% ، ٦٥.٧% و ٦٠% على التوالي.
- ٣- بينت نتائج الدراسة أن تطبيق التكامل الرقمي قد أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، ومن أهم ما يدعم ذلك أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٩.٧% . كما أن استخدام التكنولوجيا الرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقيمة قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٣%.
- ٤- كشفت نتائج الدراسة أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة. كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتمام بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه وبدون أي تأخير، علاوة على ذلك فهم يعملون على تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت بدون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن.
- ٥- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أهم العوامل التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية في مستوى تقديم الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. تمثل في التكامل الرقمي؛ حيث حاز على المرتبة الأولى، ويليه في المرتبة الثانية العمل عن بعد. وهذا يبين وجود علاقة ارتباط إيجابي بين التكامل الرقمي والعمل عن بعد كعوامل مستقلة مع مستوى تقديم الخدمات الصحية.
- ٦- بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء. تجاه أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها التي تشمل العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

٧- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف الجنس، الفئة العمرية والمركز الوظيفي.

٨- بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مستشفى عبد العزيز بمدينة الاحساء نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف المؤهل التعليمي للمنسوبيين وسنوات خبرتهم. كما أشارت النتائج أن الفروق المتعلقة بالمؤهل التعليمي تعود لصالح حملة الدكتوراه، بينما الفروق الخاصة بسنوات الخبرة تعود لصالح المنسوبيين ذوي الخبرة العالية.

توصيات الدراسة:

- 1 - ضرورة الحرص على تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي حتى يتحقق الهدف الرئيس من التطبيق وهو تطوير وتحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية للعملاء من مرضى وزائرين وغيرهم مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء.
- 2 - الحرص على أهمية التركيز على إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وذلك لضعف تأثيرها في مستوى تقديم الخدمات الصحية، مع أهمية تدريب عدد واف من منسوبي مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الأحساء على كل الأعمال التي تتم إلكترونياً.
- 3 - للتكامل الرقمي دور حيوي ومهم في تطوير الخدمات الصحية وغيرها المقدمة للعملاء وذلك لوجود العديد من الآليات التي تساعد على ذلك لزيادة الارتباط مع المستفيدين من الخدمة، لذلك يجب تعزيز هذا الدور بمزيد من الجهود.
- 4 - أهمية الحرص على استمرار تقديم بعض الخدمات عن بعد وتفعيلها بدرجة أكبر والتوسع في استخدام التقنيات الممكنة لها وزيادتها، خدمة للمرضى وتخفيفاً لحدة الزحام بالحضور إلى المستشفيات، وتقليل وقت الانتظار، كخدمة توصيل الأدوية وإعادة صرفها.
- 5 - ضرورة العمل على إعداد البنى التحتية ووضع الخطط لتطوير أساليب الإدارة الإلكترونية مستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء مستقبلاً بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة والحوسبة السحابية لما لها من مزايا يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية في مجال الإدارة كاستخدامها لإعادة هندسة الأعمال، وتطوير أساليب القيادة والرقابة الإلكترونية من خلال النظم الخبيرة، وتجاوز العقبات التي تحول دون زيادة الاعتماد على العمل عن بعد في المجال الطبي وذلك بتطوير التقنيات الطبية التي تعمل بواسطة الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، حيث أن أساس عمل تقنيات الذكاء الاصطناعي هو محاكاة طريقة استيعاب وتفاعل البشر مع العالم من حولهم، مما يجعله ركيزة أساسية للتطور والابتكار.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

اعتمادًا على نتائج الدراسة، التي بينت أهم النقاط البحثية التي يمكن أن تكون مجالاً لإجراء بعض الدراسات والبحوث المستقبلية، يقدم الباحث عددًا من المقترحات البحثية وهي على النحو الآتي:

- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية كدراسة تطبيقية على المستفيدين من الخدمات الصحية بمستشفى الملك عبد العزيز بمدينة الاحساء خلال جائحة فيروس كورونا..
- إجراء دراسة عن متطلبات تطوير أساليب الإدارة الإلكترونية
- إجراء المزيد من الدراسات على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا مع متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير عليه.

المراجع:

- العمري، مغرم محمد (2013) الاستثمار في القطاع الصحي بمنظور صحي السعودية معهد الإدارة العامة.
- الجوادي، محمد (2004) الصحة والطب والعلاج في مصر القاهرة الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- الخياط، محمد هيثم (2007) الإدارة الصحية جنيف المكتب الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية.
- بدران، إبراهيم جميل (2008). نحو منظومة صحية عربية متكاملة الأردن: دار الفارس للنشر والتوزيع.
- بشاي، وماهر؛ واسترويك هارولد (2000). المرشد الحديث في التوعية الصحية لبنان: دار الشرق الأوسط.
- خطاب، مديحة محمود (2010). أولويات الإنفاق في مصر والدول العربية: تحديد أولويات الإنفاق العام في مجال الصحة القاهرة كلية الطب جامعة القاهرة. ربحان محمد. (2011) التسويق لخدمة الرعاية الصحية القاهرة المركز الطبي للمقاولون العرب.
- زهران مصر (2007). إدارة المستشفيات والرعاية الصحية عمان: دار زهران للنشر والتوزيع
- كارولين بور نشاتس، وآخرون. (2008) الدليل القومي لمكافحة العدوى الاحتياجات القيادية لمكافحة العدوى، ترجمة خالد عبد العزيز أبو السعد القاهرة: وزارة الصحة والسكان.
- جمعية صحة مصر . (2013). إصلاح النظام المصري القاهرة جمعية صحة مصر. منظمة الصحة العالمية (2014). التقرير الخاص بالصحة في العالم المرأة والصحة المكتب الإقليمي الشرق الأوسط، جنيف، مصر.
- المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية (2015). الصحة بين الاتفاق الحكومي والخاص القاهرة المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية.
- رزق، محمد. (د. ت). تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي المصري القاهرة المركز الديمقراطي العربي. مجلس الوزراء مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات (2020) فيروس كورونا المستجد وانتشاره محلياً وعالمياً.

- القاهرة: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرارات. المجلس المصري للشئون الخارجية (2020) ECFA الاقتصاد المصري وأزمة فيروس كورونا المستجد القاهرة المركز المصري للشئون الخارجية.
- الأعرجي، عاصم وعلاونة، علي (2012) واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية»، المجلة العربية للإدارة، مجلد 22، عدد 1.
- البحيصي، عصام (2016). تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني»، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية غزة مجلد 14 عدد 1.
- البشاشة، سامر (2015) أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني»، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين عمان، المجلد 10 عدد 1
- الحسين محمد . (2016). أثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، سوريا: مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 28 عدد 3
- الربيق محمد (2004) العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية: دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة أمن المنشآت والقوة الخاصة لأمن الطرائق»، رسالة ماجستير غير منشورة السعودية أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.
- السالم، مؤيد سعيد ومكاوي، نازم محمود (2004). أثر الخصائص الهيكلية في فعالية نظم المعلومات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 7 ، ع 1 الصباغ، عماد (2010). نظم المعلومات : ماهيتها ومكوناتها عمان: دار الثقافة للنشر.
- الكردي، منال والعبد، جلال . (2013) مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- المعشر، زياد ؛ والخصبة محمد . (2016) أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني»، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال عمان، مجلد 2 عدد 4

- حنفي عبد الغفار (2012) السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- أحمد، ميسر إبراهيم (٢٠٠٧) اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية. المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية الجزائر.
- أصرف، حامد جودت (٢٠٢١) عجمان مجلة الفكر الشرطي، مج ٣٠، ع (١١٦).
- التليدي، مفرح جابر (٢٠٢١م). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير