

دراسات نقدية ٣ – الأسبوع الرابع
المهمة الرابعة

أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة
فيروس كورونا
(دراسة ميدانية على موظفي مدينة الملك عبد الله الطبية)
أ. علي عبدالله القرني أ.د. حسن عبدالقادر طيبة
٢٠٢٢

إعداد الطالب/
منصور عبده الصعدي
٢٣٣٠٠١٦٥٠
دكتوراه تقنية المعلومات

٢٠٢٥



أولاً: تحليل نتائج الدراسة ومدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

تناولت الدراسة بشكل معمق أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بيئة العمل الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، من خلال تحليل أربع ركائز أساسية تمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية: العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، القيادة الإلكترونية، والتكامل الرقمي، كما سعت إلى معرفة ما إذا كانت هذه الأبعاد تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على جودة تقديم الخدمات الصحية في أحد أكبر المراكز الطبية في المملكة العربية السعودية – مدينة الملك عبد الله الطبية.

أولاً: تحليل نتائج الدراسة ومدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

وقد تم قياس ذلك باستخدام استبانة كمية دقيقة وزعت على عينة عشوائية من الموظفين، مع تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية قوية عبر برنامج SPSS. وفيما يلي تحليل موسع لنتائج كل بعد:

١. العمل عن بعد: بعد استراتيجي عزز الكفاءة والخدمة

أظهرت النتائج أن "العمل عن بعد" كان من أقوى الأبعاد تأثيراً في تحسين جودة الخدمات الصحية، خصوصاً في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها الجائحة. فقد أتاحت تقنيات الاتصال الافتراضي للموظفين من أطباء، ممرضين، إداريين وغيرهم، أداء مهامهم الحيوية من مواقع مختلفة دون الحاجة للتواجد المادي، مما ساهم في تقليل خطر العدوى واستمرارية الخدمة.

كما ساعد هذا النمط من العمل في رفع مستوى المرونة وتقليل وقت الانتظار، إذ وفّرت المنصات الرقمية قنوات مباشرة للتواصل مع المرضى. وقد انعكس ذلك على ارتفاع المتوسطات الحسابية المرتبطة بمؤشرات الرضا عن العمل عن بعد. وبالتالي، جاءت هذه النتائج داعمة تماماً للفرضية الأولى التي تفترض أن العمل عن بعد له تأثير إيجابي على مستوى تقديم الخدمات الصحية.

أولاً: تحليل نتائج الدراسة ومدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

وقد تم قياس ذلك باستخدام استبانة كمية دقيقة وزعت على عينة عشوائية من الموظفين، مع تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية قوية عبر برنامج SPSS. وفيما يلي تحليل موسع لنتائج كل بعد:

٢. إعادة هندسة الأعمال: نتائج دون التوقعات رغم أهمية البعد نظرياً

رغم أن "إعادة هندسة الأعمال" تمثل في الأدبيات الإدارية أحد أهم مداخل التحول المؤسسي، إلا أن نتائج الدراسة بينت تأثيراً محدوداً أو متوسطاً فقط لهذا البعد. وعلى الرغم من توافر بعض المبادرات داخل مدينة الملك عبد الله الطبية لإعادة تصميم الإجراءات، إلا أن ذلك لم يكن كافياً لإحداث تحول جذري في مستوى جودة الخدمة.

السبب يعود إلى أن إعادة هندسة العمليات تتطلب وقتاً واستعداداً تنظيمياً وثقافياً، وهو ما يصعب تطبيقه سريعاً في أوقات الأزمات، حيث يكون التركيز منصّباً على الاستجابة الفورية والعمليات اليومية. ولهذا السبب، جاءت نتائج هذا البعد غير داعمة بقوة للفرضية الثانية التي كانت تفترض وجود أثر دال إحصائياً لهذا البعد.

أولاً: تحليل نتائج الدراسة ومدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

وقد تم قياس ذلك باستخدام استبانة كمية دقيقة وزعت على عينة عشوائية من الموظفين، مع تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية قوية عبر برنامج SPSS. وفيما يلي تحليل موسع لنتائج كل بعد:

٣. القيادة الإلكترونية: ضعف نسبي في التفاعل الرقمي للقيادات

تشير نتائج الدراسة إلى أن "القيادة الإلكترونية"، رغم أهميتها النظرية الكبيرة، لم تحقق التأثير المتوقع في واقع العمل الميداني. فعلى الرغم من لجوء القيادات الإدارية إلى استخدام أدوات التواصل الرقمية مثل البريد الإلكتروني والاجتماعات المرئية (Zoom، Teams)، إلا أن هذا لم يكن كافياً لتحفيز الفرق أو تحسين كفاءة الأداء العام.

وتُظهر النتائج أن هناك فجوة معرفية أو مهارية لدى بعض القادة في توظيف أدوات القيادة الإلكترونية بشكل فعال، حيث تم تسجيل معدلات استجابة منخفضة أو محايدة عند تقييم فاعلية القرارات القيادية عبر الوسائط الرقمية. وهذا يشير إلى ضعف التدريب أو غياب الثقافة الرقمية لدى البعض. وبالتالي، فإن الفرضية المرتبطة بهذا البعد لم تلقَ دعماً إحصائياً قوياً.

أولاً: تحليل نتائج الدراسة ومدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

وقد تم قياس ذلك باستخدام استبانة كمية دقيقة وزعت على عينة عشوائية من الموظفين، مع تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية قوية عبر برنامج SPSS. وفيما يلي تحليل موسع لنتائج كل بعد:

٤. التكامل الرقمي: البنية التحتية الرقمية كانت نقطة تفوق

جاء "التكامل الرقمي" بوصفه البعد الأكثر اتساقاً وتأثيراً على مستوى جودة الخدمات الصحية، حيث أظهرت النتائج أن وجود بنية رقمية متكاملة تشمل نظم معلومات صحية، قواعد بيانات إلكترونية، وربط داخلي وخارجي، قد ساهم في تقديم خدمات ذات جودة عالية، رغم تحديات الجائحة.

هذا التكامل أتاح للموظفين الوصول السريع إلى بيانات المرضى، وتبادل المعلومات بين الأقسام بكفاءة، وتقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية. كما ساهم في تقليل الوقت والتكاليف وتحسين التجربة العامة للمرضى. لذلك، فإن الفرضية المتعلقة بالتكامل الرقمي جاءت مدعومة بقوة من البيانات الإحصائية.

أولاً: تحليل نتائج الدراسة ومدى ارتباطها بالفرضيات البحثية

وقد تم قياس ذلك باستخدام استبانة كمية دقيقة وزعت على عينة عشوائية من الموظفين، مع تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية قوية عبر برنامج SPSS. وفيما يلي تحليل موسع لنتائج كل بعد:

٥. أثر المتغيرات الديموغرافية: تباين التجارب باختلاف المؤهل والخبرة

كشفت الدراسة أن المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس والعمر والمسمى الوظيفي لم يكن لها تأثير ذو دلالة إحصائية على تقييم أثر الإدارة الإلكترونية. في المقابل، وُجدت فروق دالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي وسنوات الخبرة؛ حيث كان ذوو المؤهلات الأعلى والخبرة الأطول أكثر تقبلاً وتفاعلاً مع أنظمة الإدارة الإلكترونية.

هذا يعكس حقيقة أن الخلفية الأكاديمية والمهنية تسهم في تشكيل إدراك الموظف لأهمية التقنية. وعليه، فإن الفرضية المتعلقة بتأثير المتغيرات الشخصية جاءت مدعومة جزئياً (للمؤهل والخبرة)، وغير مدعومة للبقية.

ثانيا: جوانب القوة والضعف في تحليل النتائج

جوانب القوة:

- من أبرز نقاط القوة في الدراسة أنها استخدمت أدوات إحصائية قوية وشاملة، مثل معامل كرونباخ (لقياس الثبات)، اختبار بيرسون (لقياس الارتباط)، واختبارات T والانحدار الخطي المتعدد. هذه الأدوات منحت النتائج قوة تحليلية، وأضفت عليها طابعًا علميًا يمكن الوثوق به في بيئة البحوث التطبيقية.
- اختار الباحث أبعادًا إدارية حديثة تتماشى مع متطلبات التحول الرقمي، مثل القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي، والتي تعكس طبيعة التغيرات الجذرية في المنظمات خلال الجائحة، ما يجعل الدراسة ذات قيمة في التراكم العلمي ومناسبة للتحليل المقارن.
- من جوانب التميز في الدراسة أنها أجريت في مدينة الملك عبد الله الطبية، وهي مؤسسة صحية متقدمة ذات طابع رقمي، مما أتاح بيئة مناسبة لقياس أثر التحول الإلكتروني بدقة. كما أن حجم العينة (٥٠٠ موظف) مناسب لإجراء تحليل شامل.
- اتسمت الدراسة بوضوح في منهجية اختبار الفرضيات، إذ تم قياس كل فرضية بدقة من خلال عدد كافٍ من الأسئلة وربطها بمؤشرات أداء يمكن قياسها كمًا، ما يعزز من اتساق الإطار النظري مع النتائج.

ثانياً: جوانب القوة والضعف في تحليل النتائج

جوانب الضعف:

- رغم أن النتائج أظهرت ضعفاً في تأثير القيادة الإلكترونية وإعادة هندسة الأعمال، إلا أن الدراسة لم تقدم تفسيراً نظرياً أو تنظيمياً وافياً لذلك. لم تناقش الدراسة مثلاً ما إذا كان السبب يعود إلى ثقافة المؤسسة أو ضعف التدريب أو قصور في البنية التحتية.
- أحد أوجه الضعف الكبرى هو اعتماد الدراسة بالكامل على المنهج الكمي، دون استخدام أدوات نوعية مثل المقابلات أو الملاحظة أو تحليل الوثائق. هذه الأدوات كانت ستضيف عمقاً لفهم النتائج، خاصة في تفسير السلوكيات والتجارب الشخصية للموظفين.
- لم تستند الدراسة بالقدر الكافي من الدراسات السابقة، حيث كان بالإمكان عقد مقارنات دقيقة مع نتائج دراسات مشابهة داخل السعودية أو في دول أخرى خاضت تجربة مشابهة أثناء الجائحة، مما كان سيضيف بعداً تحليلياً قوياً.
- لم تأخذ الدراسة في الاعتبار المتغيرات الوسيطة التي قد تؤثر في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات، مثل الثقافة المؤسسية، أو نمط القيادة التقليدي، أو مستوى المرونة التنظيمية، والتي قد تفسر تباين النتائج بين الأبعاد.

الخاتمة

تكشف هذه الدراسة، من خلال نتائجها وتحليلها المعمق، أن الإدارة الإلكترونية كانت حجر الزاوية في استمرار تقديم الخدمات الصحية خلال أزمة عالمية بحجم جائحة كورونا. ويؤكد ذلك النجاح الواضح في العمل عن بعد والتكامل الرقمي، رغم وجود بعض التحديات في القيادة الإلكترونية وإعادة هندسة الأعمال.

لكن يبقى من المهم التنبيه إلى أن نجاح الإدارة الإلكترونية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا، بل على البيئة التنظيمية والثقافية التي تُطبق فيها. وهنا تظهر الحاجة لمزيد من البحوث المستقبلية التي تمزج بين المناهج الكمية والنوعية، وتستهدف تحليل السياقات المؤسسية بأدوات متعددة.

المرجع

القرني، ع. ب. (٢٠٢٢). أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (دراسة ميدانية على موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية). Retrieved from

https://mkmgmt.journals.ekb.eg/article_273135_ab5f40fca970b26d832f58d550f1dd8d.pdf



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

