

الموضوع

تأثير جائحة كورونا على الصحة العامة بالتطبيق في مستشفى الملك عبدالعزيز 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

الإهداء

المستخلص:

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

واقترنت الدراسة على موظفي الملك عبدالعزيز 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 عبدالعزيز 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 عبدالعزيز 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	15
مخطط البحث	22
الفصل الثاني : الدراسات السابقة والإطار النظري	23
الملخص	26
المراجع	28
الملاحق	

قائمة الاشكال :

- شكل ١ : نموذج البحث من اعداد الباحث 14
- شكل ٢ : بصلة البحث ٢٠٢٤ 16

قائمة الجداول

- جدول (١) متوسط الإجابات لمرحلة الاكتشاف والأذار المبكر ----- 18
- جدول (٢) متوسط الأجابات لمرحلة الاستعداد والوقاية ----- 19
- جدول (٣) متوسط إجابات لمرحلة احتواء الأضرار ----- 19
- جدول (٤) متوسط إجابات لمرحلة استعادة النشاط ----- 20

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 استمراراً 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 ورشيقة، 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:

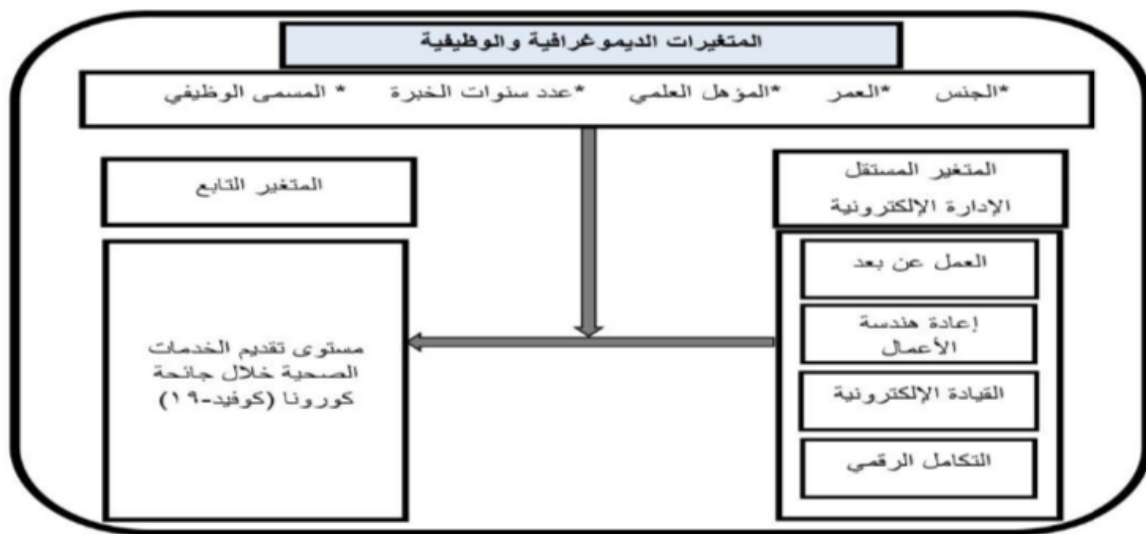
الفرضية الرئيسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسوبي في مستشفى الملك عبدالعزيز بمدينة الاحساء في المملكة العربية السعودية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد ١٩) وينبثق منها الفرضيات الآتية:

- 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 علي المنهج الوصفي الذي يهدف إلي 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 :

٢ - مجتمع الدراسة :

٣- عينة الدراسة :

- مصادر جمع المعلومات

أداة الدراسة:

2.4 عرض نتائج الدراسة:

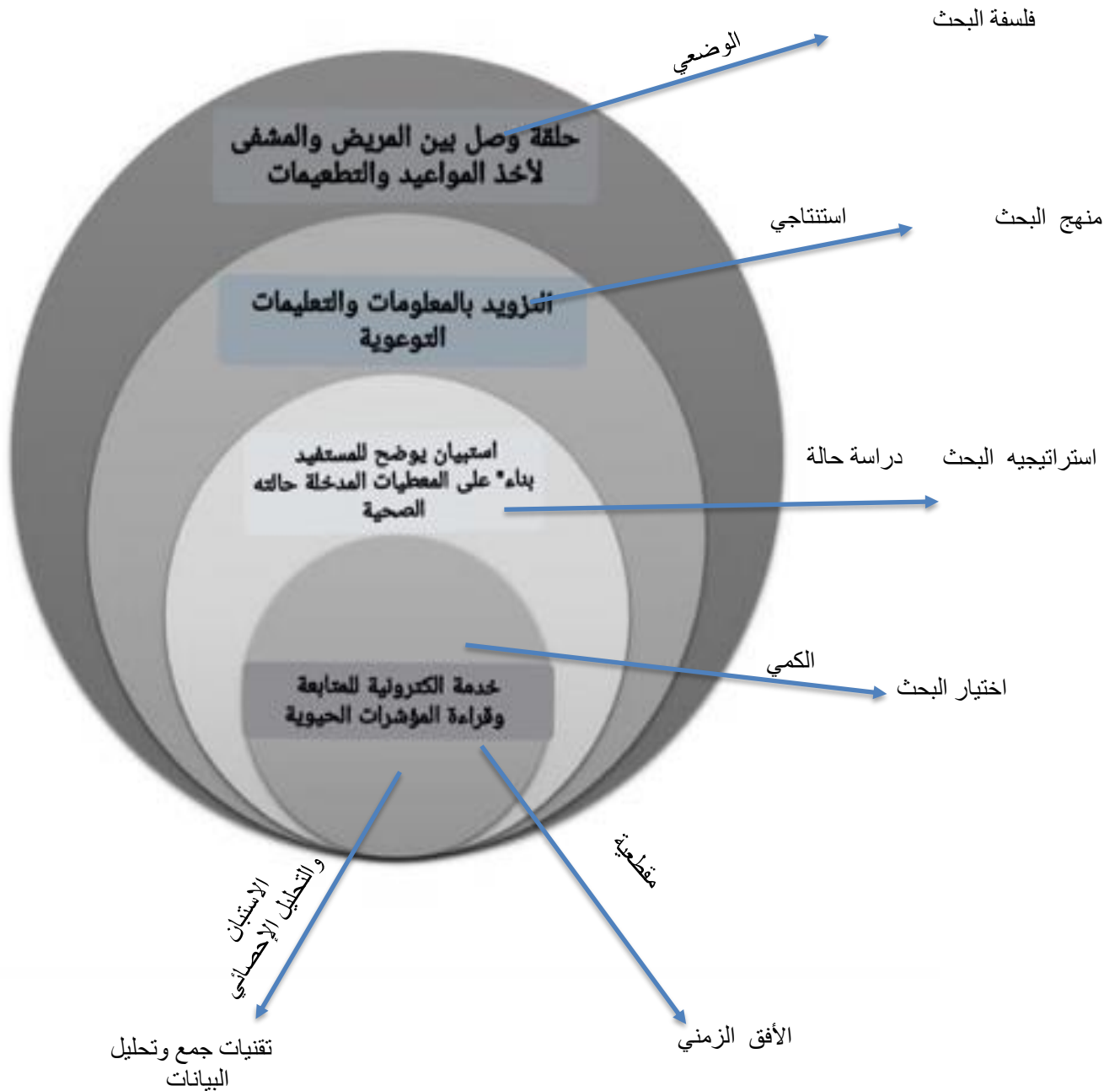
أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالمعلومات الشخصية :

الأدوات والمناهج:

مناقشة وتحليل النتائج :

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 واللموسية 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 (١٨٢) 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 والمستخدمه 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.

الخاتمة وتشمل على اهم النتائج والتوصيات

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.