

أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية  
دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.  
مشروع تخرج

إعداد

221000626

بندر أحمد الفيقي

221000494

مانع صالح آل بحري

221002212

عبد الرحمن غازي الحربي

إشراف الدكتور : وليد صديق

2023/1444

الفصل الدراسي الثاني لعام 2023

إِهْدَاء

وُجد الإنسان على وجه البسيطة، ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر

وفي جميع مراحل الحياة، يُوجد أناس يستحقُّون مِنَّا الشُّكر

وأولى الناس بالشُّكر هما الأبوان؛ لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء؛

فوجودهما سبب للنجاة والفلاح في الدنيا والآخرة.

إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرُّفقاء في جميع الأمور..

أهديكم بحثي المتواضع

# شكر ونفائس

الحمد والشكر لله تعالى على توفيقه وإعانتته وتسديده، أولاً وأخيراً، فلولاه لما كان لهذا العمل أن يتم، فله المنة والفضل والثناء الحسن، والصلاة والسلام على نبيه الكريم محمد صلى الله عليه وسلم وبعد :

نتقدم بخالص شكرنا وتقديرنا وعظيم امتناننا، للدكتور القدير / وليد سليمان، الذي وجهنا وساعدنا منذ اللحظة الأولى لكتابة هذه الدراسة، وحتى إخراجها بالصورة النهائية، تعلمنا منه الكثير، وكان لنا شمساً تضيء دروبنا المعتمدة والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميدأوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة. كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولى عزو وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى.

## المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت أداة الاستبانة في جمع البيانات اللازمة، وبطريقة الحصر "المسح" الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، والذي يتكون من الموظفين الإداريين والإشرافيين العاملين في المستشفى، ويبلغ عددهم (198)، واستردت (167) استبانة صالحة للتحليل .

وتوصلت الدراسة إلى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بدرجة متوسطة وبوزن نسبي 60.83 %، ومستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي جاء بدرجة كبيرة وبوزن نسبي 67.09 %، كما أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي ، وتبين أن المتغيرات المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي هي: (المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، المتطلبات الأمنية)، وعدم وجود تأثير لمتغيرات (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى: (الحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي).

في ضوء النتائج السابقة تم تقديم عدد من التوصيات لتطوير العمل في الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية ورفع مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة، أهمها: تبني سياسة التحول من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية، وتوفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وشراء التجهيزات اللازمة وتحديثها، والعمل على تدريب العاملين بشكل مستمر وتأهيلهم للتعامل مع البرامج والأنظمة والتقنيات الحديثة، ودعم المتميزين والمبدعين في المجال التقني والتكنولوجي، والاستعانة بالخبراء في مجال التكنولوجيا، والاهتمام الدائم بقياس جودة الخدمات الصحية من خلال المقاييس العالمية المعتمدة.

**الكلمات الافتتاحية:** الإدارة الإلكترونية – جودة الخدمة الصحية - مستشفى النور التخصصي

بمكة المكرمة

## قائمة المحتويات

|         |                                   |
|---------|-----------------------------------|
| أ.....  | بسم الله الرحمن الرحيم            |
| ب.....  | إهداء                             |
| د.....  | شكر وتقدير                        |
| ه.....  | المستخلص                          |
| ه.....  | قائمة المحتويات                   |
| ي.....  | قائمة الجداول                     |
| 1.....  | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| 1.....  | تمهيد:                            |
| 1.....  | 1.1 المقدمة :                     |
| 3.....  | 2.1 مشكلة الدراسة                 |
| 4.....  | 3.1 أهمية الدراسة :               |
| 4.....  | ← أولاً: الأهمية (النظرية)        |
| 4.....  | ← ثانياً: الأهمية (التطبيقية):    |
| 6.....  | 4.1 أهداف الدراسة                 |
| 6.....  | 5.1 أسئلة الدراسة                 |
| 7.....  | 6.1 فرضيات الدراسة                |
| 9.....  | 7.1 نموذج الدراسة                 |
| 9.....  | 8.1 دافع اختيار الموضوع:          |
| 10..... | 9.1 المنهجية :                    |
| 11..... | مصادر الدراسة المعتمدة:           |
| 11..... | أداة الدراسة:                     |

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| 12 | 10.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة           |
| 12 | 11.1 الدراسات السابقة                       |
| 24 | الفصل الثاني: الإطار النظري                 |
| 24 | المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية           |
| 24 | 1.1.2 مقدمة                                 |
| 24 | 2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية             |
| 26 | 3.1.2 مراحل التحول للإدارة الإلكترونية      |
| 27 | 4.1.2 أنظمة الإدارة الإلكترونية             |
| 28 | 5.1.2 أهمية الإدارة الإلكترونية             |
| 29 | 6.1.2 أهداف الإدارة الإلكترونية             |
| 30 | 7.1.2 عناصر الإدارة الإلكترونية             |
| 31 | 8.1.2 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية     |
| 33 | 9.1.2 معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية |
| 36 | المبحث الثاني: جودة الخدمة الصحية           |
| 36 | 1.2.2 مفهوم جودة الخدمة الصحية              |
| 38 | 2.2.2 أهداف جودة الخدمة الصحية              |
| 39 | 3.2.2 أهمية جودة الخدمات الصحية             |
| 40 | 4.2.2 أبعاد جودة الخدمات الصحية             |
| 42 | الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات            |
| 42 | 1.3 منهج الدراسة                            |
| 42 | 2.3 مصادر الدراسة المعتمدة                  |

|     |                                                               |     |
|-----|---------------------------------------------------------------|-----|
| 3.3 | مجتمع وعينة الدراسة :                                         | 42  |
| 4.3 | أداة الدراسة :                                                | 43  |
| 5.3 | صدق الاستبانة:                                                | 44  |
| 6.3 | الصدق البنائي Structure Validity :                            | 52  |
| 7.3 | ثبات الاستبانة Reliability :                                  | 54  |
| 8.3 | اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :          | 55  |
| 9.3 | الأساليب الإحصائية المستخدمة:                                 | 56  |
|     | الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها | 58  |
| 1.4 | تمهيد:                                                        | 58  |
| 2.4 | الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية             | 58  |
| 4.3 | المحك المعتمد في الدراسة:                                     | 61  |
| 4.4 | تحليل فقرات الاستبانة:                                        | 62  |
| 5.4 | اختبار فرضيات الدراسة                                         | 90  |
|     | الفصل الخامس: النتائج والتوصيات                               | 107 |
| 1.5 | مقدمة:                                                        | 107 |
| 2.5 | النتائج                                                       | 107 |
| 3.5 | التوصيات                                                      | 109 |
|     | Abstract                                                      | 111 |
|     | المراجع                                                       | 112 |
|     | المراجع باللغة العربية:                                       | 112 |
|     | المراجع باللغة الإنجليزية:                                    | 115 |

A ..... الملاحق

## قائمة الجداول

| رقم<br>الصفحة | اسم الجدول                                            | رقم<br>الجدول |
|---------------|-------------------------------------------------------|---------------|
| 45            | جدول (1): الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات الإدارية" | (1)           |
| 46            | جدول (2): الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات البشرية"  | (2)           |
| 47            | جدول (3): الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات المالية"  | (3)           |
| 48            | جدول (4) : الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات التقنية" | (4)           |
| 49            | جدول (5) : الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات الأمنية" | (5)           |
| 50            | جدول (6): الاتساق الداخلي - مجال "الملموسية"          | (6)           |
| 50            | جدول (7) : الاتساق الداخلي - مجال "الاعتمادية"        | (7)           |
| 51            | جدول (8): الاتساق الداخلي - مجال "الاستجابة"          | (8)           |
| 52            | جدول (9): الاتساق الداخلي - مجال "الأمان"             | (9)           |
| 53            | جدول (10): الاتساق الداخلي - مجال "التعاطف"           | (10)          |
| 54            | جدول (11): الصدق البنائي للاستبانة                    | (11)          |
| 55            | جدول (12) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة     | (12)          |
| 56            | جدول (13): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي               | (13)          |
| 59            | جدول (14) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس                | (14)          |
| 60            | جدول (15) : توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية  | (15)          |
| 60            | جدول (16) توزيع عينة الدراسة حسب العمر                | (16)          |
| 61            | جدول (17) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي        | (17)          |
| 62            | جدول (18) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي       | (18)          |
| 62            | جدول (19) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة         | (19)          |
| 63            | جدول (20): المحك المعتمد في الدراسة                   | (20)          |

|    |                                                                                                                                                                         |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 64 | جدول (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبارا لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات الإدارية"                                          | (21) |
| 66 | جدول (22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبارا لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات البشرية"                                           | (22) |
| 68 | جدول (23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات المالية"                                          | (23) |
| 71 | جدول (24): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات الأمنية"                                          | (24) |
| 73 | جدول (25): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات الأمنية"                                          | (25) |
| 76 | جدول (26): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبارا لجميع فقرات "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة" | (26) |
| 78 | جدول (27): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "الملموسية"                                                  | (27) |
| 80 | جدول (28): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "الاعتمادية"                                                 | (28) |

|     |                                                                                                                       |      |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 82  | جدول (29): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبارا لكل فقرة من فقرات مجال "الاستجابة" | (29) |
| 84  | جدول (30): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "الأمان"   | (30) |
| 87  | جدول (31): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "التعاطف"  | (31) |
| 89  | جدول (32) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لجميع فقرات "جودة الخدمات الصحية"  | (32) |
| 90  | جدول (33) معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة            | (33) |
| 92  | جدول (34) معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة            | (34) |
| 94  | جدول (35): تحليل الانحدار المتعدد                                                                                     | (35) |
| 96  | جدول (36): نتائج اختبار "T - لعينتين مستقلتين" - الجنس                                                                | (36) |
| 97  | جدول (37): نتائج اختبار "T - لعينتين مستقلتين" - الحالة الاجتماعية                                                    | (37) |
| 99  | جدول (38) : نتائج اختبار "التباين الأحادي" - العمر                                                                    | (38) |
| 101 | جدول (39): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي                                                             | (39) |
| 102 | جدول (40): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المسمى الوظيفي                                                            | (40) |
| 105 | جدول (41): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - سنوات الخدمة                                                              | (41) |



# الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## تمهيد:

يتناول هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول: الإطار العام للدراسة ويتناول مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلة الدراسة، ودوافع اختيار الموضوع، ومصطلحات الدراسة، والمبحث الثاني: الدراسات السابقة، وسيم التطرق لها على النحو الآتي:

## 1.1 المقدمة :

يشهد العالم في الوقت الحاضر مرحلة من التطور الهائل في مجموعة واسعة من مجالات العلوم والمعارف. حيث تمت ملاحظة تحولات عميقة وجذرية في كافة المجالات. واكتسبت التقنية بشكل خاص أهمية كبيرة في هذا التقدم، وساهمت في زيادة دور التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات العملية. وقد أدى ذلك إلى قفزة نوعية في تطور وكفاءة ودقة وإنتاجية وسرعة العمل، حيث تم استخدام الحواسيب والإنترنت ووسائل الاتصالات الحديثة بشكل متزايد لتسهيل الأعمال الإدارية في مختلف المؤسسات والحكومات.

وقامت تلك المؤسسات بالاستفادة والاستثمار في هذه التقنيات لتطوير أساليبها في تقديم الخدمات العامة، واستخدمت الاتصالات الحديثة لتعزيز وتحسين أداء المؤسسات الحكومية والإشراف على العمل الإداري، بهدف تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة الممكنة.

وتعد الإدارة الإلكترونية مفهوماً حديثاً في الإدارة، حيث تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، مواكبة للتطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق الثورة التكنولوجية في المعلومات والاتصالات، وتطور استغلال الموارد المعلوماتية وتوظيفها في الأعمال بشكل كبير وأكثر من أي وقت مضى، من خلال ربط التكنولوجيا المعلوماتية بمهام الجهاز الإداري لزيادة سرعة وكفاءة إنجازها للمعاملات وتبسيط الإجراءات (بوعمامة وآخرون، 2020).

وشكلت الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها منعطفاً مهماً في القطاع الصحي، لما له من أهمية حيوية في حياة وسلامة المجتمع، وأحد العوامل الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ويحظى

باهتمام الحكومات بشكل خاص من حيث زيادة الإنفاق فيه والتحسين والتطوير المستمر عليه، وانسجماً مع التطورات التقنية الهائلة شهدت البيئة الصحية تغييرات واضحة على صعيد التقنيات الصحية؛ إذ يعتبر استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة ثورة في قطاع الصحة لما يحدثه من تغيير واضح في كفاءة وفاعلية العمل الصحي، والارتفاع بمستوى الخدمة الصحية بما مع المستجديات والتحديات الصحية العالمية.

فوجود معلومات متكامل، يسهل تبادل المعلومات والبيانات بين مختلف الأقسام في المؤسسة الصحية، وتعتبر نظم معلومات المستشفيات أحد أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر أنشطة الرعاية الصحية والإدارية (خان وآخرون، 2021).

المؤسسات الصحة كغيرها مطالبة بتحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها فهي مطالبة بالاستخدام الأمثل لمواردها لتصل إلى درجة الإشباع الكامل لاحتياجات ومتطلبات المستفيدين لتضمن استمرارها والوصول إلى درجة الرفاهية في تقديم الخدمة، فأصبح مواكبة التقدم العالمي والتكنولوجي مسألة غاية في الأهمية في كل من المجالات الإدارية والطبية، وهذا ما أوجب وجود إدارة مسئولة وكفاء تقوم بمتابعة المتغيرات الداخلية و الخارجية وإجراء الدراسات اللازمة ومنها إجراء التغيير المناسب من أجل التحسين المستمر في خدماتها والحصول على أعلى مستويات الجودة .

وتشمل الخدمات الصحية كل ما يقدم للمريض من تشخيص وإرشاد وعلاج وتدخل طبي، من خلال استخدام الوسائل المناسبة بهدف رفع وتحسين المستوى الصحي للمواطنين، وتوفير الدعم الطبي اللازم للحفاظ على حياتهم وعافيتهم، وحسب منظمة الصحة العالمية، التي عرفت جودة الخدمات الصحية بأنها إيجاد بيئة وسياسات ملائمة لتقديم خدمات ذات جودة عالية، عبر الحوكمة وإنشاء نظام معلومات لمتابعة ومراقبة الرعاية الصحية، وتوفير الأدوية الآمنة والمعدات المناسبة والتكنولوجيا، وتجهيز المرافق الصحية بالتقنيات والتجهيزات اللازمة، والعمل على تحسين الرعاية بصورة مستمرة، وتدريب القوى البشرية التي تتمتع بالمهارة والكفاءة العالية، وإنشاء آليات تمويل تدعم وتشجع الرعاية الصحية الجيدة (WHO, 2020).

تعتبر جودة الخدمات الصحية من أهم العوامل وأكثرها حيوية في المؤسسات الصحية، فالهدف رفع المستوى الصحي للمجتمع والحيلولة دون حدوث الأمراض وانتشارها والعمل

باستمرار على ترقية الصحة العامة والحفاظ عليها، مما يساعدها على تحقيق الاستقرار وتعزيز التنافسية وتفوقها على المدى الطويل (سالم ، 2021).

ويجب أن تكون الخدمة الصحية المقدمة ذات جودة عالية، ويمكن النظر للجودة في المجال الصحي من خلال تحقيق النتائج الصحية المرجوة ومدى توافقها مع المبادئ المهنية، وكفاءة استخدام الموارد، والحد من تعرض المريض للمخاطر ، وبلوغ درجة عالية من رضا المرضى والمستفيدين منها، وتحقيق أقصى حالات العناية الصحية (أنساعد وآخرون، 2020).

## 2.1 مشكلة الدراسة

تبعاً للتغيرات العالمية ومواكبة للتطور العلمي والتقني في مجال تكنولوجيا المعلومات الحديثة والاتصالات، بات التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لتنفيذ المعاملات بطريقة إلكترونية، بهدف المساهمة في التخفيف من معاناة المواطنين، فتم العمل على تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في المملكة تحديداً وتقديم الخدمات عبر استخدام آليات تسرع وتسهل الوصول للمعلومات من خلال الوسائل التقنية الحديثة لتتناسب مع حالة الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية المعقدة.

يحظى القطاع الصحي بجميع مكوناته بدعم كبير من لدن جلالة الملك الذي يوجه بشكل مستمر للنهوض بهذا القطاع وتطويره من اجل الارتقاء بمستوى الخدمة الصحية وتحسين جودتها ورفع كفاءتها وحقق هذا القطاع بفضل الرعاية الملكية انجازات صحية ريادية متقدمة جعلته يتبوأ مكانة رفيعة اقليمياً وعالمياً فكان لابد من التحول من النظام التقليدي للنظام الإلكتروني نظراً للخدمات الواسعة والمتعددة التي تحتاج للتنظيم باستخدام تقنية المعلومات وأساليب التكنولوجيا الحديثة، لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل التكلفة والجهد والوقت، مما يعزز صحة وسلامة المواطنين. فقامت وحدة تكنولوجيا المعلومات ببناء بنظام إلكتروني إداري وتنظيمي للمستشفيات،

يشمل إدارة المستودعات، والشئون المالية، والإيرادات، وتطبيقه في أنظمة الرعاية الأولية والتأمين الصحي وشئون الموظفين، وعملت على توفير مساحات واسعة في أقسام الأرشفة والسجلات الطبية في المستشفيات، من خلال استخدام المسح الإلكتروني للسجلات الطبية لتكون بديلاً عن الملفات الورقية، ما أدى لتوفير النفقات على وزارة الصحة، كما قامت بحوسبة العيادات الطبية بشكل كامل، والاستغناء عن المعاملات الورقية مما يوفر الجهد والوقت.

ونجحت الوزارة في التحول لنظام إداري إلكتروني وتطبيقه في معظم مستشفيات المملكة، يدعم حوسبة الأرشفة الطبي، وحوسبة المختبر ونتائج المختبر، والأشعة والصيدلية، وتوفير المعلومات والبيانات المباشرة من جميع أقسام المستشفى، لتساعد الإدارة على تحديد وتوفير الاحتياجات اللازمة لخدمات المرضى.

وتعتبر المستشفى واحداً من أعرق المستشفيات الجامعية في المنطقة ويساهم في تنمية القطاع الصحي وتطويره ورفع مستوى الخدمات الطبية المقدمة لجميع المرضى، ليكون مركزاً للتميز في تقديم الخدمات الصحية ذات الجودة العالية ويكون المركز التحويلي الشامل محلياً وإقليمياً.

لذلك؛ ظهرت حاجة لدى الباحث لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها (الإدارية، البشرية والمالية، التقنية والأمنية)، في تحسين جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) من وجهة نظر الطاقم الإداري والإشرافي في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

### 3.1 أهمية الدراسة :

تكمن هذه الدراسة في أهميتها من تناولها لموضوعين مهمين من علم الإدارة، وهما: الإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات الصحية المقدمة، وتظهر أهمية دراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الجودة الصحية والخدمة المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة من خلال الأهمية العلمية (النظرية) والأهمية العلمية (التطبيقية).

#### ← أولاً: الأهمية (النظرية)

– السعي لأن تكون هذه الدراسة إضافة علمية جديدة تثري المكتبة العلمية بموضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية، وقد تفتح البحث في الإدارة الإلكترونية مما يساهم في تنمية وتطوير الخدمات الصحية المقدمة بمستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– تعد هذه الدراسة إضافة علمية جديدة للباحث حيث ستثري معلومات عن موضوع الدراسة وتنمي من القدرات والمهارات البحثية.

#### ← ثانياً: الأهمية (التطبيقية):

- الأهمية المتزايدة لدى المؤسسات بتطبيق الإدارة الإلكترونية في معاملاتها وإجراءاتها لما لذلك من فوائد لتحسين الجودة الصحية والخدمة المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفيات يجعلها أكثر قدرة على نقل وتطبيق أحدث التقنيات والاستفادة منها، وهذا يساعد على مواكبتها وتطورها تكنولوجيا.
- تحديد الإيجابيات والمميزات من تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة وكذلك التعرف إلى المشكلات التي تواجهها.
- الخروج بالنتائج والتوصيات لرفع الأداء وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

## 4.1 أهداف الدراسة

هدف الدراسة الرئيسي يتمثل في: التعرف إلى أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، وتتفرع منها عدة أهداف فرعية فيما يلي:

- التعرف إلى مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- بيان مستوى الجودة الصحية للخدمات المقدمة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- توضيح أثر العلاقة بين درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- تحديد المعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- الوصول إلى النتائج والتوصيات لتطوير العمل في الإدارة الإلكترونية.

## 5.1 أسئلة الدراسة

يتمثل السؤال الرئيسي: أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ؟

وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية:

- ما أثر توافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟
- ما أثر توافر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟

- ما أثر توافر المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟
- ما أثر توافر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة؟
- ما أثر توافر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف) في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

## 6.1 فرضيات الدراسة

يسعى البحث للتحقق من صحة الفرضيات التالية:

 **الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)  $\alpha \leq$  بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

وتنقسم هذه الفرضية الى عدة فرضيات فرعية كالآتي :

⇐ **الفرضية الفرعية الأولى :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)  $\alpha \leq$  (بين توافر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة).

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)  $\alpha \leq$  بين توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)  $\alpha \leq$  بين توفر المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

⇐ **الفرضية الرئيسية الثانية :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة، مجموعة من الفرضيات الفرعية:

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والملموسية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والاعتمادية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستجابة في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأمان. في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والتعاطف في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

⇐ **الفرضية الرئيسية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

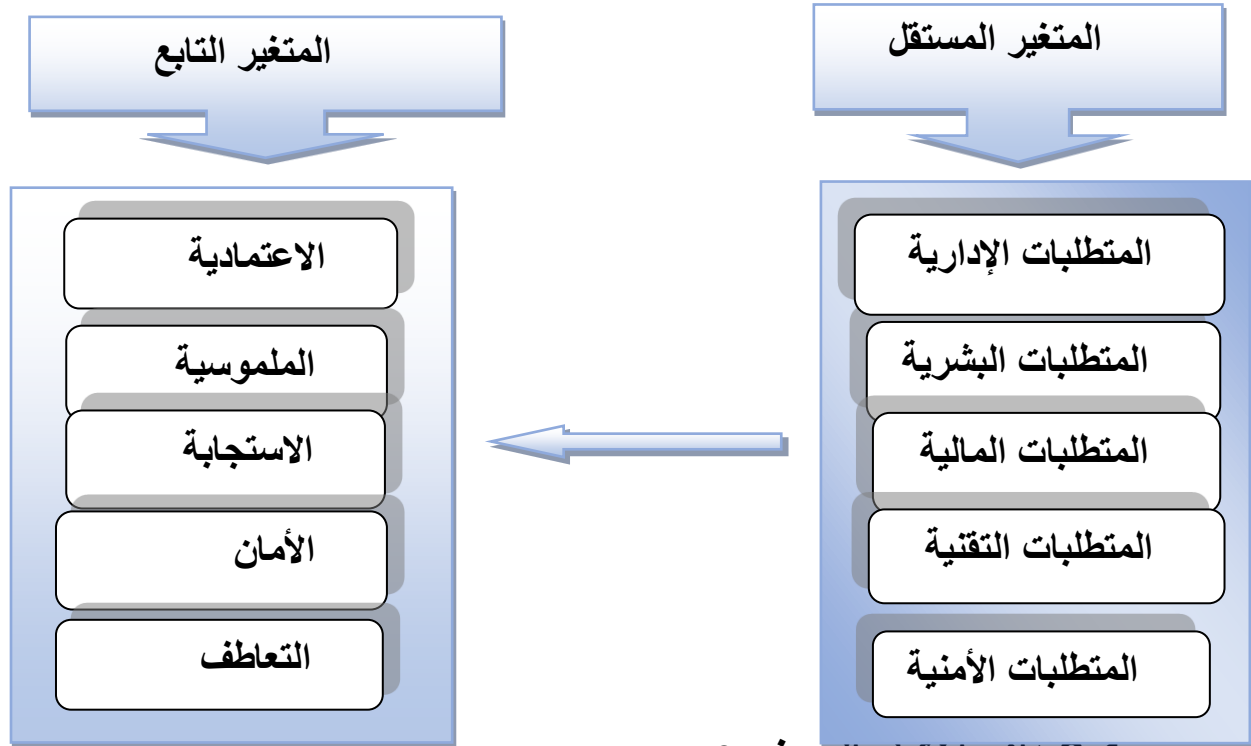
⇐ الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط التقديرات حول تسيبي الإدارة الالكترونية، وحول جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى لمتغيرات: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي).

## 7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر الادارة الالكترونية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ، ويتضمن المتغيرات التالية:

1- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية، وتتمثل أبعاده في ( المتطلبات الإدارية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات المالية، والمتطلبات التقنية والمتطلبات الأمنية (

2- المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية، وأبعاد قياسها التي تتمثل في (اللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)



8.1 دافع اختيار الموضوع:

تعتبر دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ، موضوعاً هاماً ومثيراً للاهتمام. حيث ان تقدم التكنولوجيا والتحول الرقمي: في ظل التقدم التكنولوجي وتحول العديد من المجالات إلى البيئة الرقمية، أصبحت الإدارة الإلكترونية ذات أهمية كبيرة في تحسين جودة الخدمات الصحية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

- **تحسين جودة الخدمات الصحية:** تعد جودة الخدمات الصحية أمراً حيوياً لرضا المرضى وتحسين النتائج الصحية. يعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المستشفى يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وزيادة رضا المرضى وفاعلية العمليات الصحية.
- **الفجوة البحثية:** تتميز هذه الدراسة بوجود فجوة بحثية في دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية في مستشفى محدد، وتحديدًا مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة. تعمل الدراسة على ملء هذه الفجوة وتقديم إسهاماتها العلمية لفهم أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية.
- **أهمية قطاع الرعاية الصحية:** يُعتبر قطاع الرعاية الصحية أحد أهم القطاعات في المجتمعات، حيث يؤثر بشكل مباشر على صحة ورفاهية الأفراد. تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق تحسين في جودة الخدمات الصحية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي تحسين التجربة الصحية للمرضى وتعزيز فاعلية العمليات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

فاختيار هذا الموضوع نظرًا لأهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المرضى. وتوجد فجوة بحثية في دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية في مستشفى محدد، وهو مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة. يهدف البحث إلى ملء هذه الفجوة وتوفير الإرشادات والمعرفة العلمية لتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تبني الإدارة الإلكترونية في هذا السياق .

## 9.1 المنهجية :

بصفة عامة يعتمد إختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي

التحليلي، حيث يقوم فيه الباحث بوصف الظواهر والمشاكل العلمية المختلفة، وحل المشكلات والتساؤلات التي تقع في دائرة البحث العلمي، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق المنهج الوصفي، حتى يمكن إعطاء التفسير والنتائج المناسبة عن تلك الظاهرة.

### مصادر الدراسة المعتمدة:

- **المصادر الثانوية:** يهدف معالجة جانب الدراسة النظري، استعانة بالمصادر الثانوية ومن أهمها مراجعات الكتب العربية والأجنبية، والمقالات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة، وأحدث ما تناولته الدراسات البحثية، والاطلاع على مواقع الإنترنت الرسمية.
- **المصادر الأولية:** بهدف معالجة جانب الدراسة التحليلي، اعتماداً على جمع الأولية باستخدام أداة الاستبانة، والتي صممت وطورت لتحقيق الهدف.

### أداة الدراسة:

سيتم إعداد استبانة للتعرف إلى "أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية حيث تكونت من ثلاثة أقسام:

(1) **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، الحالة الاجتماعية، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عند سنوات الخدمة).

(2) **القسم الثاني:** يحتوي على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- المجال الأول: المتطلبات الإدارية.
- المجال الثاني: المتطلبات البشرية .
- المجال الثالث: المتطلبات المالية.
- المجال الرابع : المتطلبات التقنية.
- المجال الخامس: المتطلبات الأمنية.

(3) **القسم الثالث:** يحتوي على ابعاد جودة الخدمات الصحية:

- المجال الأول: الملموسية
- المجال الثاني: الاعتمادية
- المجال الثالث: الاستجابة

- المجال الرابع : الأمان
- المجال الخامس: التعاطف

## 10.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، واستخدام عدة أدوات إحصائية منها:

- النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لعرض خصائص عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لتقدير درجة الثبات من خلال قياس الاتساق الداخلي.
- اختبار كولمغوروف - سمرنوف (Kolmogoror-Smirnov Test (K-S): للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس درجة الارتباط بين متغيرين اثنين.
- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test): لمقارنة متوسط عينة، بالمتوسط الحسابي للمجتمع.
- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test): لقياس الفرق المعنوي بين عينتين مستقلتين.
- نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Linear Regression- ModelMultiple): للحصول على أفضل معادلة الحدار تمثل العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance- ANOVA) لقياس الفروق الدالة إحصائياً، بين 3 مجموعات من البيانات أو أكثر.

## 11.1 الدراسات السابقة

## الدراسات العربية

| 1-الدراسة             | جعفر (2014).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| أهداف الدراسة         | يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل وزارة العلوم والتكنولوجيا والمعوقات التي تحد من تطبيقها كما يهدف إلى دراسة أهمية هذه المتطلبات وترتيبها وتأثيرها على مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارة المبحوثة.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير المستقل       | أثر الإدارة الإلكترونية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير التابع        | إدارة الجودة الشاملة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| منهجية البحث          | اعتمد البحث على منهج دراسة الحالة وتمثلت عينة البحث بجميع مديري أقسام دائرة تكنولوجيا المعلومات في وزارة العلوم والتكنولوجيا البالغ عددهم (60) مديرا لاستقصاء آرائهم.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| أهم النتائج والتوصيات | وقد تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات منها دور الإدارة الإلكترونية في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، والتزام الإدارة العليا بدعم الإدارة الإلكترونية والعمل على خلق بيئة مناسبة للتطبيق وتوفير البنية التحتية اللازمة للعمل داخل الوزارة، كما أوصى البحث بمجموعة من التوصيات منها توفير المخصصات المالية اللازمة، تشجيع الكفاءات البشرية، الاستفادة من تجارب الدول السابقة، كما أوصت بضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية في دوائر الوزارة للتوصل إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوي الوزارة ككل. |
| 2-الدراسة             | المواضية (2020).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| أهداف الدراسة         | هدفت الدراسة بشكل رئيسي لقياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية على جودة الخدمة المقدمة للمراجعين للمديرية .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| المتغير المستقل       | تطبيق الإدارة الإلكترونية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| المتغير التابع        | جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمراجعين .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>منهجية البحث</b></p>          | <p>واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من مراجعي مديرية الجنسية - وزارة الداخلية الأردنية خلال فترة إعداد الدراسة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (135) مراجعا.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>أهم النتائج والتوصيات</b></p> | <p>توصلت نتائج الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية جاء بدرجة مرتفعة، وأن جودة الخدمة المقدمة في مديرية الجنسية - وزارة الداخلية جاء بدرجة مرتفعة، وبينما يوجد تأثير دال إحصائيا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية في جودة الخدمة المقدمة، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجنسية يفسر (87.0%) من التباين في جودة الخدمة المقدمة، وتوصي الدراسة على وزارة الداخلية توفير الدعم المادي والمعنوي والكفاءات البشرية والبنية التحتية اللازمة لتطوير عملها في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية..</p> |
| <p><b>3-الدراسة</b></p>             | <p><b>بوعمامة وآخرون (2020).</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>أهداف الدراسة</b></p>         | <p>يهدف هذا البحث إلى إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة وترقية الخدمات في المؤسسات العمومية .</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>المتغير المستقل</b></p>       | <p>الإدارة الإلكترونية</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>المتغير التابع</b></p>        | <p>جودة الخدمات في المؤسسات العمومية</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>منهجية البحث</b></p>          | <p>تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>أهم النتائج والتوصيات</b></p> | <p>خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن توظيف الإدارة الإلكترونية ساهم في زيادة فعالية الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات العمومية وتطبيق مبدأ الإدارة الإلكترونية يعزز تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة لعصرنة القطاع العمومي.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>4-الدراسة</b></p>             | <p><b>الدبيلي وآخرون (2020) .</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p><b>أهداف الدراسة</b></p>         | <p>هدف البحث إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الشرطة .</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المتغير المستقل       | الإدارة الإلكترونية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير التابع        | وظيفة الشرطة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| منهجية البحث          | تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| أهم النتائج والتوصيات | توصل البحث إلى ان الإدارة الإلكترونية كيان يضم كافة القطاعات والأجهزة الحكومية التي تعمل على تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين منها بشفافية وعدل ومساواة من أي مكان وباستخدام أحدث التقنيات .                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5- الدراسة            | عامر وآخرون (2021).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| أهداف الدراسة         | هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام التجارة الإلكترونية في المصارف عينة الدراسة، وإبراز دورها في أداء العاملين، وتحديد طبيعة العلاقة بين عناصرها (الشبكات، البرمجيات، الأجهزة والمعدات) وكفاءة وفاعلية أداء العاملين .                                                                                                                                                                                                                 |
| المتغير المستقل       | الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الشبكات، البرمجيات، الأجهزة والمعدات)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير التابع        | أداء العاملين.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| منهجية البحث          | تم استخدام والمنهج الوصفي والتحليلي، وتم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال تصميم استبانة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| أهم النتائج والتوصيات | توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والكفاءة. توجد علاقة إيجابية جزئية بين الإدارة الإلكترونية والفاعلية. لا توجد علاقة بين شبكات الاتصال والفاعلية. لا توجد علاقة بين البرمجيات والفاعلية. أوصت الدراسة بتوفير برمجيات تساهم في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وإعداد التقارير الإدارية. ترقية جميع البرمجيات المستخدمة في المصرف. توفير الشبكات التي تعمل على تحديث أسلوب الإدارة لتسهيل العمل الإداري بالمصرف. |
| 6- الدراسة            | وصيف وآخرون (2020).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| أهداف الدراسة         | هدفت هذه الدراسة لمعالجة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المتغير المستقل       | الإدارة الإلكترونية أبعادها (المتطلبات المادية والكفاءات البشرية ومتطلبات الأمن والسلامة والمتطلبات القانونية التشريعية)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير التابع        | تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| منهجية البحث          | استخدمت الدراسة المنهج الاستنباطي التحليلي .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| أهم النتائج والتوصيات | <p>توصلت الدراسة إلى ضرورة الإسراع في تطبيق توافر المتطلبات الميزانية المالية عن طريق تخصيص الدولة لمبالغ مالية تستثمر في سبيل تطوير برامج الإدارة الضريبية بدرجة أولى لما لها من تأثير جوهري في تسهيل مهام الموظفين داخل جهاز الضرائب، وأوصت الدراسة إلى تعميم منظومة الإدارة الإلكترونية في كافة مصالح إدارات وزارة المالية للدولة الجزائرية، إضافة لتفعيل العلاقة الإلكترونية بين الجهات الحكومية لضمان تيسير المهام الإدارية والحصول على الرضى وأفضل الخدمات.</p> <p>وأوصت الدراسة باعتماد المتطلبات المادية والكفاءات البشرية ومتطلبات الأمن والسلامة والمتطلبات القانونية التشريعية كآلية إلزامية في جهاز الضرائب مواكبة إلى التطور الحاصل في الإدارة العمومية،</p> |
| 7-الدراسة             | أنساعد وآخرون. (2020).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| أهداف الدراسة         | <p>تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الداخلي بأبعاده الخمسة (التدريب، التمكين، التحفيز، الاتصال الداخلي، فرق العمل) على تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس بخميس مليانة</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| المتغير المستقل       | التسويق الداخلي بأبعاده الخمسة (التدريب، التمكين، التحفيز، الاتصال الداخلي، فرق العمل)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| المتغير التابع        | تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| منهجية البحث          | <p>تكونت عينة الدراسة من (38) موظف، تم اختيارهم بواسطة طريقة المسح الشامل، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>أهم النتائج والتوصيات</b></p> | <p>توصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التسويق الداخلي (التدريب، الاتصال الداخلي، فرق العمل) على تحسين الخدمة الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي (التمكين، التحفيز)، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها لا بد من الاهتمام أكثر بالتسويق الداخلي بجميع أبعاده في المؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس لتقديم خدمات صحية ذات جودة وتحقيق رضا المرضى.</p> |
| <p><b>8-الدراسة</b></p>             | <p><b>خان وآخرون (2021).</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>أهداف الدراسة</b></p>         | <p>تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الأطباء والممرضين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الصحية المقدمة</p>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>المتغير المستقل</b></p>       | <p>استخدام تكنولوجيا المعلومات</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p><b>المتغير التابع</b></p>        | <p>على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية .</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>منهجية البحث</b></p>          | <p>وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها. ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، كما تم استخدام برنامج SPSS V22 في التحليل الإحصائي للبيانات.</p>                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>أهم النتائج والتوصيات</b></p> | <p>توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ووجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تفسير (7.7%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، وتحديدًا في تفسير بعدي الضمان والتعاطف.</p>                                                                          |
| <p><b>9-الدراسة</b></p>             | <p><b>سعد وآخرون (2021).</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>أهداف الدراسة</b></p>         | <p>يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحديد وقياس تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة الصحية .</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المتغير المستقل       | الالتزام التنظيمي بأبعاده (أبعاد الالتزام التنظيمي) (الالتزام العاطفي (الشعوري)، الالتزام المعياري (الأخلاقي)، الالتزام المستمر)                                                                                                                                              |
| المتغير التابع        | في تحسين جودة الخدمة الصحية                                                                                                                                                                                                                                                   |
| منهجية البحث          | تم استخدام والمنهج الوصفي والتحليلي، وتم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال تصميم استبانة.                                                                                                                                                                                  |
| أهم النتائج والتوصيات | توصلت النتائج إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وأبعاده (الالتزام العاطفي الشعوري)، (الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) وجودة الخدمة الصحية. وتشير النتائج أيضا إلى أن آراء المستقصي منهم متباينة حسب خصائصهم الديموجرافية محل الدراسة حول هذه الأبعاد. |
| 10- الدراسة           | غربي وآخرون . (2022).                                                                                                                                                                                                                                                         |
| أهداف الدراسة         | تهدف الدراسة إلى اختبار أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية بالمستشفى القديم ابن سينا بأم البواقي.                                                                                                                                                        |
| المتغير المستقل       | السلوك الأخلاقي للقيادة بأبعاده الثلاثة (توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي)                                                                                                                                                               |
| المتغير التابع        | في تحسين جودة الخدمة الصحية                                                                                                                                                                                                                                                   |
| منهجية البحث          | تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، و استخدام والمنهج الوصفي والتحليلي.                                                                                                                                                                                                  |
| أهم النتائج والتوصيات | توصلت الدراسة في الأخير لوجود ارتباط وتأثير معنوي بين السلوك الأخلاقي للقيادة بأبعاده الثلاثة (توافر السلوك الأخلاقي، ممارسات السلوك الأخلاقي، تعزيز السلوك الأخلاقي) وجودة الخدمة الصحية في المستشفى القديم ابن سينا بولاية أم البواقي.                                      |
| الدراسات الأجنبية     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1- الدراسة            | (VANGER & NICODEMUS, 2021)                                                                                                                                                                                                                                                    |
| أهداف الدراسة         | هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على الكفاءة الإدارية في الخدمة المدنية في ولاية تارابا في نيجيريا.                                                                                                                                                       |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المتغير المستقل       | الإدارة الإلكترونية وكفاءة الإدارة الإدارية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| المتغير التابع        | في خدمة الدولة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| منهجية البحث          | استخدمت الدراسة أساليب المنهج الوصفي .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| أهم النتائج والتوصيات | <p>أثبتت الدراسة أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعزز العمليات الإدارية الداخلية من خلال تبسيط الإجراءات، وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات الذي ينتج عنه تقليل أخطاء العمل وزيادة السرعة، وتعزيز المساءلة والشفافية، وتحسين جودة العمل ، ورفع معنويات الموظفين أوصت الدراسة حكومة الولاية بتطوير نموذج الإدارة التغيير نحو الإدارة الإلكترونية الذي من شأنه أن يستوعب التغييرات السريعة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تبسيط العمليات الإدارية بشكل دائم من جهة، وتعزيز برامج تحفيز الموظفين المبدعين مع في الأعمال التكنولوجية، هناك أيضا حاجة للعمل على أتمتة البرامج والعمليات الإدارية التي تؤثر على التفاعل بين الحكومة والمواطنين في ولاية تارابا.</p> |
| 2-الدراسة             | (Gaffour, 2021)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| أهداف الدراسة         | هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الحياد أمام المرافق العامة و تحسين الخدمة العمومية،                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| المتغير المستقل       | دور الإدارة الإلكترونية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| المتغير التابع        | مبدأ الحياد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| منهجية البحث          | اعتمد الباحث على أساليب البحث المتعلقة بالمنهج الوصفي التحليلي في دراسة وتحليل الجوانب والأبعاد، ومراجعة أهم الأدبيات السابقة في ذات المجال.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| أهم النتائج والتوصيات | توصلت الدراسة أن للإدارة الإلكترونية دور واضح في التأثير على مبدأ الحياد أمام المرافق العامة بتقديمها الخدمات العامة إلكترونياً، مما يحقق المساواة والشفافية وسهولة التواصل مع المواطنين، بالإضافة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <p>إلى سرعة الاستجابة وتقليل عبد المعاملات على المواطن مع تجنبها لطوابير القضاء على البيروقراطية، وأن التحول من الإدارة من التقليدية إلى الإلكتروني يؤدي أيضا إلى محاربة الفساد الإداري وبدعم مبادئ الشفافية والحياد والنزاهة، مما يساهم في الارتقاء بمستوى الخدمات العامة المقدمة. إلكتروني الفعلي، بحيث لا يكون هناك تمييز بين الجمهور ناتج عن المعالجة الكترونية . وأوصت الدراسة بتوفير الحماية القانونية اللازمة لإدارة نجاح هذا النظام، وتحقيق الحياد.</p>                                                                                              |                              |
| <p>(Khelif, 2020)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>3-الدراسة</p>             |
| <p>هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي في الشركات التونسية</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>أهداف الدراسة</p>         |
| <p>أثر الإدارة الإلكترونية</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>المتغير المستقل</p>       |
| <p>الأداء التنظيمي</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>المتغير التابع</p>        |
| <p>اعتماد أساليب المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتكون من المدراء العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية في الشركات العاملة في قطاعات مختلفة.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>منهجية البحث</p>          |
| <p>توصلت الدراسة إلى أن الممارسة الجيدة للإدارة الإلكترونية تؤدي لتحسين أداء الشركات التونسية بشكل واضح، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية يعتبر أساساً للعمل في المشاريع الحديثة، وأن العمل في الإدارة الإلكترونية يحتاج استثمار من الشركات وهو أمر ضروري ولا غنى عنه في ظل التطور التكنولوجي. وأوصت الدراسة بضرورة التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الإلكترونية، واستغلال التقنيات الحديثة في العمليات الإدارية، والعمل على تحسين وتطوير وسائل التكنولوجيا الحديثة من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات الإدارية الحديثة، والعمل</p> | <p>أهم النتائج والتوصيات</p> |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | على إجراء دراسات مقارنة مع الدول والمؤسسات الأجنبية التي تعتمد الإدارة الإلكترونية في أعمالها.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>4- الدراسة</b>            | <b>(Pabbi &amp; Kennedy, 2020)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>أهداف الدراسة</b>         | سعت هذه الدراسة إلى معرفة آثار تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (ICT) على تقديم الخدمات الصحية في مستشفى تافو الحكومي في غانا.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>المتغير المستقل</b>       | تكنولوجيا المعلومات والاتصالات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>المتغير التابع</b>        | تقديم الخدمات الصحية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>منهجية البحث</b>          | اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان المناسب لأهداف الدراسة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>أهم النتائج والتوصيات</b> | <p>خلصت النتائج إلى أن غالبية المستجيبين من العاملين في تقديم الخدمات الصحية، وافقوا بدرجة عالية على أن استخدام التطبيقات التكنولوجية في الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الصحية يؤثر إيجابياً على جودة الخدمات، مما يؤدي إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وتؤدي إلى تشخيص طبي أسرع، وتقلل عبء العمل الإداري، وتعمل على تقليل وقت انتظار المرضى وتسهل وصولهم إلى المعلومات، كما جاءت توقعات المستجيبين بدرجة منخفضة نحو مجال توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهناك موافقة بدرجة كبيرة نحو ضعف شبكة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب عدم كفاية المعرفة ونقص التدريب حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات تقديم الخدمة الصحية، والذي يمكن أن يعيق تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات صحية عالية الجودة.</p> <p>أوصت الدراسة بأن تقوم وزارة الصحة بدعم تطبيق التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الصحية، من خلال الاستشار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالرعاية الصحية،</p> |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| وتوظيف البرمجيات لتطبيق الأعمال الإدارية في الجانب الصحي، والعمل تطوير بنية الكهرباء وشبكات الاتصال والإنترنت في المشافي. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>5- الدراسة</b>                                                                                                         | <b>(Alruways, 2020)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>أهداف الدراسة</b>                                                                                                      | هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات الطبية داخل المستشفيات السعودية خلال انتشار جائحة كورونا.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>المتغير المستقل</b>                                                                                                    | ممارسات الإدارة الإلكترونية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>المتغير التابع</b>                                                                                                     | تحسين مستوى الخدمات الطبية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>منهجية البحث</b>                                                                                                       | واعتمدت على أساليب المنهج الوصفي.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>أهم النتائج والتوصيات</b>                                                                                              | توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها، أن هناك أثراً إيجابياً لتوظيف الإدارة الإلكترونية في الأعمال الإدارية على أداء وجودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات السعودية، مما يؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة تتمثل في الوصول السريع إلى المعلومات والبيانات وتبادل المعرفة ومشاركتها بأفضل شكل، وتقليل التكاليف الإضافية، وتحقيق النمو في الإيرادات، وتحسين العلاقات والثقة مع وبناء على النتائج المذكورة أعلاه، أوصت الدراسية بالاستفادة من توظيف الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وإجراء مزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في أداء وجودة الأعمال. |

## 12.1 حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** تقتصر الدراسة على التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها ( المتطلبات الإدارية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات المالية، والمتطلبات التقنية

والمتطلبات الأمنية ) على جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية ،الاعتمادية ،الاستجابة ، الأمان ، التعاطف ) .

- **حدود مكانية** :تقتصر الدراسة على على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية .
- **حدود زمانية** :تم إعداد الدراسة خلال عام 2023.
- **حدود بشرية** : تقتصر الدراسة على العاملين بمستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

#### 1.1.2 مقدمة

فلسفة الإدارة الإلكترونية تُبنى على اعتبار الإدارة مصدرًا أساسيًا لجميع الخدمات، حيث يكون التركيز على تقديم الخدمات لجميع العملاء. من هذا المنطلق، تأتي أهداف الإدارة الإلكترونية في تقليل التكاليف المتعلقة بإجراءات الإدارة التقليدية والعمليات المصاحبة لها، وتعزيز كفاءة الأداء من خلال تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رضاهم. تُسعى الإدارة الإلكترونية أيضًا لتحقيق تعددية واسعة في تقديم الخدمات لأكثر عدد من العملاء في وقت واحد، وتجاوز العائق الناجم عن العلاقة المباشرة بين الجانبين في المعاملة، أو على الأقل التقليل من تأثير العوامل الشخصية والمزاجية للموظفين أو المشرفين على العملاء.

تُعزز الإدارة الإلكترونية من مرونة التعامل مع الوثائق من خلال استخدام الأرشفة الإلكترونية للبيانات والسجلات، مما يُسهل في تبسيط العمليات مثل البحث، التعديل، الحذف، والمشاركة. ويشمل نطاقها العديد من العمليات الإدارية. علاوة على ذلك، تقوم الإدارة الإلكترونية بتجاوز القيود الجغرافية والزمنية، إذ يُمكن القيام بالعمليات الإدارية وتقديم الخدمات للعملاء من أي مكان وفي أي وقت من خلال تقنيات الشبكات وتكنولوجيا المعلومات.

#### 2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

حيث أنها من العلوم الإدارية حديثة العهد، والتي ظهرت نتيجة التطور الهائل في شبكات المعلومات والاتصالات، مما أحدث تحولاً مهماً في المنظمات حيث ساعد هذا التطور في تحسين إنتاجيتها وزيادة سرعتها وجودة خدماتها.

فتمددت وتنوعت التعاريف الخاصة بالإدارة الإلكترونية وذلك حسب وجهات نظر الباحثين والكتاب ومن بينها ما يلي:

فعرف (السوافيري، 2020: 27) الإدارة الإلكترونية بأنها مجموعة من الوظائف الإلكترونية التي تميزها عن الإدارة التقليدية، من خلال استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لتنفيذ المهام الإدارية. تشمل هذه الوظائف التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والرقابة، والقيادة، بهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة العمل من أجل تحقيق الأهداف.

ووفقا لـ (خديجة، 2019: 9) تمثل الإدارة الإلكترونية عملية إدارية تعتمد بشكل كبير على إمكانيات الإنترنت وشبكات الأعمال. تُستخدم هذه الإمكانيات في التخطيط والرقابة والتوجيه للموارد والقدرات الأساسية، بهدف تحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفاعلية أكبر .

ويرى كلا من (بن مرزوق وآخرون، 2018: 26) أن الإدارة الإلكترونية هي القدرة التي تتمتع بها المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات باستخدام وسائل إلكترونية مثل شبكة الإنترنت أو أي شبكة اتصال إلكترونية أخرى، سواء بين المنظمة والمواطنين أو بين المنظمات التجارية المتعاملة معها. تتسم هذه الإدارة باليسر والسهولة والدقة العالية، وتتم بتكلفة أقل وفي وقت أقصر، بغض النظر عن المكان الذي يتم فيه الاتصال. إنها نمط إدارة فريد، حيث لا تحتاج إلى وثائق ورقية أو تقييدات زمنية، وهي تفتقر للحدود الجغرافية، ولا تعتمد على هياكل تنظيمية تقليدية. هذا النمط يمثل واحدة من التوجهات الحديثة في مجال الإدارة.

ويشير (ياسين، 2016: 26) بأن الإدارة الإلكترونية تمثل منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها بشكل إلكتروني وعبر الشبكات. تتضمن هذه المنظومة أنشطة الوظائف الإدارية مثل التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات، وذلك باستخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة. تهدف الإدارة الإلكترونية أيضاً إلى ربط المنظمة بفئة المؤثرين من خلال تطوير علاقاتها مع بيئتها. تمثل هذه النوعية من الإدارة تحولاً نوعياً في كيفية تنظيم وإدارة الأعمال، حيث تعتمد بشكل كبير على استخدام التكنولوجيا والشبكات لتحقيق الأهداف الإدارية بطرق أكثر فعالية وتكلفة أقل.

ومن جهة أخرى يرى (حامد، 2016: 77) الإدارة الإلكترونية تعتبر وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة، وليست بديلاً عنها أو لإنهاء دورها. إنها تهدف إلى تحسين أداء الحكومة من خلال تبني أساليب وأدوات إلكترونية. تتمثل في إدارة بدون استخدام الورق، حيث يتم استخدام الأرشفة الإلكترونية والأدلة والمفكرات الإلكترونية. تتميز بأنها إدارة بدون مكان جغرافي محدد، حيث يمكن الوصول إلى المعلومات وإدارة الأعمال من أي مكان. تعتمد بشكل أساسي على

استخدام الهواتف المحمولة، وهي إدارة بدون زمان محدد، حيث تعمل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع في الزمن الحقيقي.

ويرى الباحث بأن الإدارة الإلكترونية تعتبر منظومة أعمال متكاملة تستخدم وسائل حديثة ومتطورة مثل شبكات الإنترنت والبرامج وأجهزة الحواسيب. تُستخدم هذه الوسائل لتنفيذ الوظائف الإدارية مثل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة والقيادة بسرعة فائقة ودقة متناهية، بهدف تحسين الأداء الإداري وجودة الخدمة المقدمة للمستخدمين.

### 3.1.2 مراحل التحول للإدارة الإلكترونية

ووفقاً لـ (محمود، 2011، ص38)، تتكون مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية من الخطوات التالية:

1. إقرار الإدارة العليا بضرورة التغيير: يتطلب من المسؤولين الاعتراف بأهمية التغيير وتحويل جميع المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية.
2. تدريب وتأهيل الموظفين لإنجاز الأعمال إلكترونياً: يجب تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة للتعامل مع التقنيات الإلكترونية.
3. توثيق وتطوير إجراءات العمل: يجب تحسين وتوثيق العمليات الإدارية لتناسب البيئة الإلكترونية.
4. توفير وتأمين البنية التحتية المناسبة للإدارة الإلكترونية: يجب تحضير البنية التقنية والبنية الأمنية لتسهيل تنفيذ الإدارة الإلكترونية.
5. العمل على توثيق المعاملات الورقية القديمة بشكل إلكتروني: يعني ذلك تحويل المعاملات التي كانت موجودة بشكل ورقي إلى نموذج إلكتروني باستخدام المساحات الضوئية والتقنيات الرقمية.
6. العمل على تحويل وبرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: يشمل هذا الخطوة تحويل المعاملات الورقية المنتشرة بكثرة في جميع الأقسام وتحويلها إلى معاملات إلكترونية باستخدام عمليات البرمجة والتطوير اللازمة.

## 4.1.2 أنظمة الإدارة الإلكترونية

تشمل مجموعة من التقنيات والبرمجيات التي تدعم الإدارة الإلكترونية، وفقاً للبحث المذكور (الطالب والزعارير، 2020). تشمل هذه الأنظمة:

- أنظمة المتابعة الفورية وأنظمة الشراء الإلكتروني.
- أنظمة الخدمة المتكاملة.
- النظم غير التقليدية مثل نظم التعامل مع البيانات الكبيرة، والنظم الخبيرة والذكية، ونظم إدارة علاقات العملاء، ونقاط البيع الإلكتروني، ونظم الجودة الشاملة.
- نظام الذاكرة المؤسسية: يعتمد على بنية الإنترنت ويتيح للموظفين الاطلاع على أنشطة الإدارة والتفاعل مع بعضهم البعض بغض النظر عن الموقع الجغرافي.

ويرى الباحث أن إدخال الأنظمة الإلكترونية في مجال الرعاية الصحية سيجعل من الأسهل على الموظفين أداء المهام المكلفين بها بسرعة وكفاءة، مما يزيد من رضا المستفيدين من الخدمة. وتعتبر استخدام هذه الأنظمة الإلكترونية أمراً ضرورياً ومستقبلياً في مجال الرعاية الصحية وغيره من المجالات.

## 5.1.2 أهمية الإدارة الإلكترونية

تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال قدرتها على متابعة التطورات الجوهرية في مجال تكنولوجيا المعلومات ونظمها التي تتجاوب مع التحديات المتغيرة. تعود أهمية الإدارة الإلكترونية إلى النقاط التالية (السوافيري، 2020)

1. خفض تكاليف الإنتاج.
2. توسيع نطاق التعامل مع المنظمات.
3. القضاء على التعامل الورقي.
4. رفع كفاءة وتحسين الخدمات الحكومية وتعزيز الاقتصاد.
5. تبسيط الإجراءات الإدارية من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة واستخدام الإنترنت.
6. تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة لتحسين قدرتها على المنافسة التجارية العالمية.
7. تقليل البيروقراطية وتحسين الإنتاجية من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت.
8. الإصلاح التنظيمي من خلال رفع كفاءة التنظيم بفضل الشفافية والكفاءة والمساءلة.
9. اتباع منهج شامل في تطبيقها لتحقيق مستوى عال من المنافسة.
10. التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومه الحديث.

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية تحمل أهمية كبيرة بقدرتها على التطور النوعي والكمي الضخم في مجال تكنولوجيا المعلومات. يمكننا اعتبار الإدارة الإلكترونية استجابة لتحديات القرن الواحد والعشرين، والتي تتميز بالعولمة والمساحة الرقمية واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت.

## 6.1.2 أهداف الإدارة الإلكترونية

تتصب أهداف الإدارة الإلكترونية على تحقيق مجموعة من الفوائد والتحسينات في التعامل مع العملاء والزبائن، وفقاً (خليل، 2014، ص110). تشمل هذه الأهداف:

1. تقليل تكاليف الإجراءات والعمليات الإدارية.
  2. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال التعامل الفعال مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
  3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت محدد.
  4. إلغاء أو تقليل عامل العلاقة المباشرة بين الجهتين إلى أقصى حد ممكن.
  5. إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني.
  6. إلغاء تأثير عامل المكان من خلال زيادة الرقابة والإشراف على العاملين باستخدام وسائل الاتصال الحديثة.
  7. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد.
  8. إلغاء تأثير عامل الزمن، حيث تكون الخدمة متاحة على مدار 24 ساعة طوال أيام السنة دون تأثير بمفهوم الصيف والشتاء.
- تُساهم هذه الأهداف في تحقيق تحسينات كبيرة في جودة الخدمات المقدمة وفي تبسيط العمليات الإدارية، مما يسهم في تحسين تجربة المواطنين والعملاء ويدعم تطوير العمل المؤسسي.



المصدر: (الكافي، 2010)

## 7.1.2 عناصر الإدارة الإلكترونية

تتضمن الجوانب التقنية التي تسهم في تحقيق عمليات الإدارة الإلكترونية. وفقاً لـ (شواي، 2016، ص3395-3394)، تشمل هذه العناصر:

1. **عتاد الحاسوب (Hardware)** يمثل الأجزاء المادية للحاسوب، بما في ذلك المعالج المركزي والقرص الصلب والملحقات مثل الطابعات والسماعات وغيرها.

2. **البرمجيات (Software)** تتحكم في الحاسوب وتشمل:

- أنظمة التشغيل: تدير وتتحكم في عمل الحاسوب ومعالجة البيانات والأعمال المختلفة.
- لغات البرمجة: تستخدم لكتابة البرامج وتحويل التعليمات إلى لغة فهمية للحاسوب.

- **البرامج التطبيقية:** تؤدي وظائف معينة مثل برامج معالجة النصوص والتحرير وبرامج إدارة الأرشفة الإلكترونية.
  - **البرامج المخصصة:** تكون مصممة بشكل خاص لتلبية احتياجات محددة مثل برامج إدارة الدخول والخروج من المشافي وبرامج حساب الرواتب.
  - **البيانات:** تمثل الحقائق المجردة التي يتم تحويلها إلى معلومات مكتوبة أو مصورة أو مسموعة
3. **شبكة الاتصالات:** تعتمد على الإنترنت وتستفيد من خدماتها وبروتوكولاتها. تشمل شبكة الاتصالات الشبكة الداخلية والشبكة الخارجية. الشبكة الداخلية تعمل داخل المنظمة وتكون مقيدة بمجموعة محددة من المستخدمين، بينما تتيح الشبكة الخارجية الاتصال مع جمهور أو أطراف خارجية.
4. **صناع المعرفة:** هم الخبراء والاختصاصيون الذين يعملون في مجالات المعرفة المختلفة. يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين الذين يديرون ويحللون الموارد المعرفية في المنظمة. يُكفون بإدارة التعاون الاستراتيجي فيما يتعلق بعناصر الإدارة الإلكترونية. وعلى الرغم من أهمية العناصر السابقة، إلا أنه ينبغي أيضاً أن نشير إلى ثلاثة عناصر أخرى ذات أهمية قصوى لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية:
- **مراعاة الثقافة والخصوصيات:** يجب أن تأخذ الإدارة الإلكترونية في اعتبارها ثقافة المجتمع وخصوصياته. هذا يساهم في منح الإدارة الإلكترونية الشرعية اللازمة لتنفيذها.
  - **التشريعات والتنظيمات:** تلعب التشريعات دوراً حاسماً في تسهيل عمليات الإدارة الإلكترونية. يجب أن تكون هناك قوانين وتنظيمات تدعم وتيسر تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن ثم يمكن قياس نجاحها وتقييم النتائج المترتبة على تنفيذها.
  - **الضوابط والتعليمات:** تلعب الضوابط والتعليمات دوراً هاماً في توجيه وتنظيم عمليات الإدارة الإلكترونية. تضبط هذه الضوابط الإجراءات وتضمن استمرارية العمليات الإلكترونية والحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة والأمان.

## 8.1.2 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتضمن عددًا من النقاط الرئيسية التي يجب توافرها لضمان تنفيذها بشكل فعال. وفيما يلي توضيح لهذه المتطلبات (عبد الكريم، 2021):

### 1- المتطلبات الإدارية

في البداية يجب وضع خطط واستراتيجيات التأسيس والتي تشمل الإدارات والهيئات التي تعمل في وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الإدارة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير دعم وتأييد من الإدارة العليا، والوصول إلى تحول ناجح للإدارة الإلكترونية يستوجب تطبيق مبدأ الإصلاح الإداري، وإجراء تغييرات جوهرية وجذرية في المفاهيم الإدارية، وكذلك العمل على وضع تصور كامل لعناصر الإدارة الإلكترونية ومكوناتها، ووضع تصور للهيكل التنظيمي داخل الدوائر الإدارية، بهدف تحديد عناصر للإدارة الإلكترونية وصلاحيات كل عنصر، ووضع برامج لتداول المعلومات وتبادلها داخل هذا الهيكل الإداري، إضافة إلى وضع الأسس و المواصفات العامة ومقاييس للإدارة الإلكترونية التي سيتم العمل بمقتضاها، وتطبيقها على برامج ومعاملات الإدارة وإجراءاتها.

### 2. المتطلبات البشرية

يمثل العنصر البشري أهم العناصر التي يمكن استثمارها في المنظمات، وبدونه لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت الأجهزة والآلات، لذلك لابد من تأهيل العناصر البشرية للوصول إلى مستوى عال من الكفاءة، ويتضمن إعداد الكوادر البشرية الغنية المتخصصة والمرتبطة في العمل في البنية المعلوماتية ونظم شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة، كما أنه يلزم تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل في الشبكات، واستقطاب أفضل الأفراد المؤهلين، وإيجاد نظم فعالة للمحافظة على تحفيزهم وتطوير وأداء هم. (فار، 2021)

### 3. المتطلبات المالية

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الكبيرة والتي تحتاج إلى موارد مالية كافية لضمان استمراره ونجاحه وتحقيقه للأهداف المرجوة، والذي يتطلب تحسين في مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج والتطبيقات والأنظمة الإلكترونية اللازمة، وتحديثها

باستمرار، والعمل على تدريب العناصر البشرية بشكل دائم، وهذه الإجراءات تتطلب توفير التمويل الكافي لهذا المشروع الدائم والمستمر، ومن أسس المتطلبات المالية رصد ميزانية مستقلة للمشروع بغرض ضمان التمويل المستمر والدائم.(قنديل،2020)

#### 4. المتطلبات التقنية

تشكل المتطلبات التقنية حجر الأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تتمثل في الأجهزة والأنظمة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع، فيجب إعادة النظر في الاحتياجات التقنية والبنية الأساسية للنظام الإلكتروني من نظم معلومات وشبكات حديثة، والتي يتم على أساسها تمثيل البيانات والمعلومات ونقلها إلكترونياً لتنفيذ المعاملات والخدمات بشكل إلكتروني باستخدام شبكات الاتصال الإلكترونية التي تتميز بالدقة والسرعة، ولتحقيق ذلك لابد من مراعاة توفر مستوى عال ومتقدم من البنية التحتية الإلكترونية، وما تشمله من شبكات اتصال متطورة، بالإضافة لتوفر الوسائل الإلكترونية اللازمة من أجهزة حاسوب وملحقاتها، لتكون الواجهة والأداة المستخدمة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

#### 5. المتطلبات الأمنية

يتطلب نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر مستوى عال من الأمن الإلكتروني؛ حيث تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، والذي يتطلب الحفاظ على المعلومات الوطنية والشخصية وحماية الأرشيف الإلكتروني من أي ضياع أو تخريب، لذلك هناك حاجة ماسة لتوفير الأساليب والإجراءات الأمنية التي تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق في ظل الثورة التقنية، خاصة بعد انتشار محاولات اختراق منظومات الحواسيب بغرض سرقة أو تدمير المعلومات، وهذا يتطلب توفير البرامج الحماية الإلكترونية الأمنية، واتخاذ الإجراءات الدفاعية والوقائية لحماية وتأمين خصوصية المنظمات والأفراد للحفاظ على السرية وضمان عدم التلاعب بالبيانات.(ملحم،2020)

### 9.1.2 معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية

وفقاً لـ ( أبوحبيب ،2020) تتضمن العديد من العوامل التي يمكن أن تعوق عملية التبني والتنفيذ بنجاح. وفيما يلي بعض هذه المعوقات والتحديات:

1. **اختلاف نظم الإدارة :اختلاف نظم الإدارة داخل المؤسسة** يمكن أن يكون عائقًا للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، حيث يمكن أن تكون هناك تحديات في توحيد وتكامل هذه الأنظمة.
2. **عدم اقتناع الإدارة :**قد يكون عدم اقتناع إدارة المؤسسة بفوائد وضرورة التحول إلى الإدارة الإلكترونية عائقًا كبيرًا. يجب أن يكون هناك الإدراك الواضح للفوائد المحتملة وكيفية تحسين العمليات.
3. **عدم توافر الحافز القوي :**قد يكون العاملون غير مقتنعين بأهمية التحول ولا يشعرون بأنهم جزء من هذه العملية. يجب تحفيز الموظفين وتوضيح الفوائد التي ستعود عليهم.
4. **صعوبة الوصول للإدارة الإلكترونية المتكاملة :**قد يكون الانتقال إلى نظام إدارة إلكتروني متكامل صعبًا بسبب التحديات التقنية والإدارية.
5. **نقص البنية الأساسية الفنية :**عدم توفر بنية أساسية تقنية قوية يمكن أن يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كامل.
6. **التحفظ من التكنولوجيا والتغيير :**الخوف من التكنولوجيا ومقاومة التغيير قد تمثلان عقبات لتبني الإدارة الإلكترونية، وهذا قد يكون نتيجة للثقافة التقليدية والمخاوف من التغيير.
7. **استمرارية عمليات تحديث البيانات :**يمكن أن تكون هناك صعوبة في معالجة تحديث البيانات بالإضافة إلى أعباء العمل الإداري الروتيني.
8. **التوافق مع النظم اليدوية :**التحول من النظم اليدوية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية قد يواجه مقاومة بسبب تفضيل استخدام الطرق والنظم التقليدية.
9. **عدم الثقة في الأمان والسرية :**قلق المواطنين من أمان وسرية المعلومات الشخصية والتعاملات الإلكترونية يمكن أن يكون عائقًا لتبني الإدارة الإلكترونية.



## المبحث الثاني: جودة الخدمة الصحية

### 1.2.2 مفهوم جودة الخدمة الصحية

#### → تعريف الجودة

تعد مفاهيم الجودة متنوعة ومتعددة وقد يكون من الصعب تحقيق توافق دقيق على تعريف واحد ينطبق على جميع السياقات والثقافات. لذلك، يمكن تقديم مجموعة من التعاريف المختلفة التي تظهر هذا التنوع.

وعرف (شريف الدين، 2019: 9) الجودة بأنها الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة إلى جانب الخصائص الخاصة بالعملية الإنتاجية والتسويقية، والعمليات والأفراد، التي لها القدرة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء

ويذكر (الدراكة، 2005) بأنها الخصائص والصفات التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية احتياجات المستخدم أو العملاء من حيث التصميم والتصنيع أو قدرته على الأداء، بهدف إرضاء العملاء.

يُعتقد (رشوان، 2018) أن الجودة لا تقتصر فقط على التحقق من تصنيع المنتج وفقاً للمواصفات، بل تتجاوز ذلك لتشمل جهود المنظمة المستمرة في تصميم وتطوير منتجاتها بهدف تلبية احتياجات العميل وتجاوزها.

ووفقاً لـ (عايض، 2012) يشير إلى أن الجودة هي درجة التفوق لمنتج تكمن في تجمع مجموعة من الصفات المطابقة للمواصفات المخطط لها والتي تتطور وتحسن باستمرار، بهدف تلبية احتياجات ورغبات العميل المتغيرة أو حتى تجاوزها، وذلك بسعر مقبول دون تكبد أي خسائر للمجتمع.

من الملحوظ أنه لا يوجد اتفاق جماعي بين العاملين في مجال الخدمات الصحية بخصوص إيجاد تعريف موحد وشامل لهذه الخدمات. فبعضهم يرون أنه يجب اعتبار نوع معين من الخدمات كجزء من الرعاية الطبية، بينما يرى البعض الآخر غير ذلك.

#### → مفهوم جودة الخدمة الصحية

ويشير ( موقع منظمة الصحة العالمية ،2020) أن جودة الخدمات الصحية تعبر عن مدى زيادة احتمال تحقيق النتائج الصحية المرجوة من خلال الخدمات الصحية المتاحة للأفراد والسكان، وتتمثل جودة هذه الخدمات في اتساقها مع المعارف المهنية المبنية على البيانات والأدلة .

ويعرف كلا من (بوخلوة وقمو،2016: 7) جودة الخدمة الصحية على أنها الالتزام الذي تظهره المؤسسات الصحية في تقديم خدمات وفق المستوى المطلوب يضمن لها مستوى تنافسي جيد مقارنة بغيرها من المؤسسات.

ويشير ( السيد،2016: 49) إنها مجموعة من السياسات والإجراءات المصممة بشكل منظم وهادف لتقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين بطريقة موضوعية ونظامية. تهدف هذه السياسات والإجراءات إلى تحقيق تحسين في رعاية المرضى وحل المشكلات بطريقة عملية . يتم ذلك من خلال تطبيق مبادئها من قبل العاملين في المجال الصحي، باستخدام مهاراتهم وخبراتهم، واستفادة من تقنيات الرعاية الصحية المتاحة. تهدف هذه الجهود إلى تحقيق أفضل النتائج للمرضى في الوقت والمكان المناسبين، وبأقل تكلفة ممكنة.

ومن وجهة نظر الباحث يرى أن جودة الخدمة الصحية تتمثل في تقديم الخدمات للمستفيد بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وذلك من أجل تقديم الخدمة المطلوبة على أفضل وجه، حيث يتضمن مفهوم الجودة الداخلية والخارجية للمشفى، أي أنه يجب تلبية الاحتياجات والمستلزمات لكل من المستفيد ومقدم الخدمة نفسه بأسرع وقت وأعلى دقة وأقل تكلفة.

## 2.2.2 أهداف جودة الخدمة الصحية

هناك هدفان رئيسيان لتحقيق جودة الخدمة الصحية، ويمكن تصنيفهما كما ذكرها ( سالم، 2021) :

1. **أهداف ضبط الجودة :** هذه الأهداف ترتبط بالمؤسسة نفسها ومعاييرها في الحفاظ على الجودة. تتمثل هذه المعايير في توجيهات وسياسات تتعلق بكيفية تقديم الخدمات الصحية وضمان الامتثال للمعايير الطبية والإدارية. يتطلب تحقيق هذه الأهداف تنفيذ إجراءات وإجراءات داخل المؤسسة.

2. **أهداف تحسين الجودة :** هذه الأهداف تركز على تحسين الخدمات الصحية المقدمة وضمان عدم حدوث أخطاء. يشمل ذلك تطوير المنتجات والخدمات الصحية لتلبية احتياجات المرضى وتحسين تجربتهم. يشمل ذلك أيضاً تحسين العمليات وزيادة فعالية المؤسسة في تقديم الخدمات.

بناءً على هذه الأهداف الرئيسية، يمكن تصنيف أهداف الجودة في خمس فئات (البلاصى، 2015):

1. **أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة :** هذه الأهداف ترتبط بالتأثيرات الخارجية على المؤسسة مثل الأسواق، والبيئة، والمجتمع. يشمل ذلك تلبية احتياجات المجتمع والمرضى والتواصل مع الجمهور.
2. **أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة :** هذه الأهداف تركز على جودة المنتجات الصحية أو الخدمات المقدمة، وتشمل تلبية احتياجات المرضى والمنافسة في السوق.
3. **أهداف العمليات :** هذه الأهداف تناقش مقدرة المؤسسة وفعاليتها في تقديم الخدمات الصحية وضبط الجودة. يتعلق الأمر بتحسين العمليات وزيادة القدرة على التحكم فيها.
4. **أهداف الأداء الداخلي :** تتناول هذه الأهداف مقدرة المؤسسة وفعاليتها في التكيف مع التغييرات الداخلية والخارجية والاستجابة للبيئة المتغيرة.

5. **أهداف الأداء للعاملين:** ترتبط هذه الأهداف بالعاملين داخل المؤسسة وتشمل تطوير مهاراتهم وزيادة قدراتهم وتحفيزهم وتطويرهم.

تبين من الدراسة الحالية أن هناك هدفًا إضافيًا يُمكن إضافته إلى الأهداف الخمسة المذكورة سابقًا، وهو تحقيق المنافسة العالمية في تقديم خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة. تأتي أهمية هذا الهدف بسبب الانفتاحات العالمية الكبيرة والتطورات الهائلة في مجال المعلومات وزيادة الكميات المتزايدة من المعلومات. يؤدي هذا التطور وسهولة التنقل إلى تعزيز إدراك المرضى لاحتياجاتهم والأساليب الصحيحة لتقديم الرعاية. كنتيجة لذلك، ينبغي لأحد أهم أهداف الخدمات الصحية أن يكون هو تقديم خدمات ذات جودة عالية تنافس على المستوى العالمي.

### 3.2.2 أهمية جودة الخدمات الصحية

يرى (بوعمامة و بوهدة، 2020): أن أهمية جودة الخدمات الصحية تظهر من خلال عدة نقاط مهمة كالتالي :

1. **بالنسبة للمشفى المقدم للخدمة:** جودة الخدمات الصحية تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل سمعة المشفى وشهرته. تتجلى سمعة المشفى من خلال مستوى الخدمات التي يقدمها للمرضى. علاقة الثقة بين المشفى والمرضى تعتمد على مهارات وخبرات العاملين في المشفى، بالإضافة إلى تلبية احتياجات المرضى ورعايتهم بشكل كامل.

2. **المسؤولية القانونية للجودة:** بسبب زيادة عدد المحاكمات والقضايا المتعلقة بالرعاية الصحية، يصبح من المهم جدًا أن يتحمل المشفى المسؤولية القانونية عن أي ضرر يمكن أن يلحق بالمرضى نتيجة استفادتهم من الخدمات الصحية. بالتالي، يتطلب الأمر تقديم خدمات ذات جودة عالية لتجنب أية مشكلات قانونية.

3. **المنافسة العالمية:** التغيرات الاقتصادية والسياسية تؤثر بشكل كبير في التبادل الدولي للخدمات الصحية والمنافسة على مستوى عالمي. لذلك، يصبح من الضروري تحسين جودة الخدمات الصحية لتحقيق التميز والتنافس في سوق عالمي متقدم.

4. **حماية المستهلك :** جودة الخدمات الصحية تسهم في حماية المرضى وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. بواسطة وضع معايير ومواصفات قياسية، يمكن للمشفى ضمان تقديم خدمات آمنة وفعالة تحمي المرضى من أي أخطار محتملة.

5. **التكاليف وحصة السوق :** تحقيق جودة الخدمات الصحية يعمل على تقليل الأخطاء وتحسين العمليات الإنتاجية. ذلك يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة. تحسين جودة الخدمات يسهم في تقديم خدمات صحية متميزة وبأفضل قيمة ممكنة، وهذا يساهم في جذب المزيد من المرضى وزيادة حصة المشفى في السوق

## 4.2.2 أبعاد جودة الخدمات الصحية

اتفقت العديد من الدراسات على أبعاد جودة الخدمات الصحية والعناصر المؤثرة في تحقيقها هي كما يلي، بناءً على دراسات متعددة (البلاصي، 2015؛ عتيق، 2014؛ الربحي، 2013):

### • الاستجابة (Responsiveness):

هذه البعد يتعلق بقدرة مقدمي الخدمة على التجاوب بشكل سريع وفعال مع احتياجات وطلبات المرضى. يشمل ذلك أن يكونوا جاهزين دائماً لتقديم الخدمة عند الحاجة، مما يعزز من رضا المرضى وتجربتهم الإيجابية.

### • الإعتدائية (Reliability):

يعبر هذا البعد عن مدى دقة وموثوقية الخدمة الصحية المقدمة. يشمل ذلك تقديم الخدمات بدقة عالية وتوفير معلومات دقيقة للمرضى بشأن تشخيصهم وخطط العلاج المقترحة.

### • الأمان (Assurance):

يرتبط هذا البعد بثقة المرضى في مهارات وكفاءة مقدمي الخدمة الصحية. يتضمن أيضاً الجوانب القانونية والأخلاقية للخدمة، وكذلك التواصل الجيد بين مقدمي الخدمة والمرضى.

### • الملموسية (Tangibles):

يُشير هذا البعد إلى المظاهر الملموسة للمؤسسة الصحية والخدمة المقدمة. يتضمن ذلك مظهر المرافق، والمعدات، والتكنولوجيا، بالإضافة إلى مظهر وسلوك العاملين في المؤسسة.

### • التعاطف (Empathy):

يعبر هذا البعد عن درجة الاهتمام الشخصي والتعاطف الذي يُبداه مقدمو الخدمة تجاه المرضى. يشمل ذلك توجيه الاهتمام الشخصي لحاجات ومتطلبات المرضى وتوفير تجربة مريضية إيجابية.

هذه الأبعاد تعتبر أساسية لتحقيق جودة الخدمات الصحية، وهناك عناصر مؤثرة تسهم في تحقيقها مثل الثقة بالعاملين، والكفاءة الفنية، والتواصل الفعال، والتدريب المستمر للعاملين، وتوفير المعلومات الدقيقة للمرضى. هذه العناصر تساهم في بناء سمعة مؤسسة الرعاية الصحية وتعزيز تجربة المرضى بشكل إيجابي.

## الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

### 1.3 منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة إجراءات منظمة اعتماداً على أساليب المنهج الوصفي التحليلي؛ من توصيف دقيق للمشكلة، ووصف الفروض، وجمع بياناتها وتنظيمها وتفسيرها، ثم استخلاص وحصر النتائج وتقديم التوصيات الملائمة.

### 2.3 مصادر الدراسة المعتمدة:

1. **المصادر الثانوية** : بهدف معالجة جانب الدراسة النظري، استعانة بالمصادر الثانوية ومن أهمها مراجعات الكتب العربية والأجنبية، والمقالات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة، وأحدث ما تناولته الدراسات البحثية، والاطلاع على مواقع الإنترنت الرسمية.
2. **المصادر الأولية** : بهدف معالجة جانب الدراسة التحليلي، اعتماداً على جمع البيانات الأولية باستخدام أداة الاستبانة، والتي صممت وطورت لتحقيق الهدف.

### 3.3 مجتمع وعينة الدراسة :

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع عناصر المشكلة المدروسة، وبناءً عليه تم تحديد المجتمع المستهدف في هذه الدراسة، والذي يتكون من الموظفين الإداريين العاملين في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة والبالغ عددهم (198) موظفاً.

ولحصر جميع مفردات المجتمع، استخدمت طريقة الحصر "المسح الشامل لكل فرد في مجتمع الدراسة، واستردت (167) استبانة سليمة للقيام بالتحليل، وبلغت نسبتها 84.3%.

### 4.3 أداة الدراسة :

تم إعداد وتطوير استبانة للتعرف إلى أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية من خلال دراسة ميدانية أجريت في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة حيث تكونت من ثلاثة أقسام:

1. القسم الأول : يحتوي على البيانات الشخصية للمستجيبين (الجنس، الحالة الاجتماعية، الفئة العمرية المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).
2. القسم الثاني : يحتوي على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة ، ويتكون من (30) فقرة، تتوزع على (5) مجالات وهي:
  - المجال الأول : المتطلبات الإدارية، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الثاني : المتطلبات البشرية، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الثالث : المتطلبات المالية، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الرابع : المتطلبات التقنية، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الخامس : المتطلبات الأمنية، ويحتوي على (6) فقرات.
3. القسم الثالث: يحتوي على أبعاد جودة الخدمات الصحية، ويتكون من (30) فقرة، موزع على (5) مجالات وهي:
  - المجال الأول : الملموسية، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الثاني : الاعتمادية، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الثالث : الاستجابة، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الرابع : الأمان، ويحتوي على (6) فقرات.
  - المجال الخامس : التعاطف، ويحتوي على (6) فقرات.

### 5.3 صدق الاستبانة:

يعني صدق الاستبانة تمثيلها للمجتمع المدروس بشكل جيد، أي أن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبيان تعطينا المعلومات التي تم وضع الأسئلة لأجلها، ويوجد العديد من الاختبارات التي تقيس مدى صدقها، ومن أهمها:

#### 1. صدق المقياس :

##### • الاتساق الداخلي Internal Validity

هو درجة انسجام فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، وتم قياسه من خلال حساب معامل الارتباط لكل فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال، وطبقت على عينة استطلاعية عددها (40) موظفاً.

✍ الاتساق الداخلي لـ "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة "

جدول (1): الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات الإدارية"

| م | الفقرة                                                                 | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | المستشفى سياسية تطبيق الإدارة الإلكترونية                              | 714.*                 | 0.000                   |
| 2 | توجد في المستشفى أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية             | 737.*                 | 0.000                   |
| 3 | تهتم الإدارة بمتابعة وتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية                  | 896.*                 | 0.000                   |
| 4 | يتم تدريب العاملين على برامج وأنظمة الإدارة الإلكترونية وفق احتياجاتهم | 843.*                 | 0.000                   |
| 5 | يوجد في المستشفى نظام رقابي إداري إلكتروني                             | 782.*                 | 0.000                   |

|   |                                                                                 |       |       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| 6 | تقوم الإدارة بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية | 807.* | 0.000 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

يوضح جدول (1) معامل الارتباط لكل فقرات مجال المتطلبات الإدارية والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

### جدول (2): الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات البشرية"

| م | الفقرة                                                                                                | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | تؤهل المستشفى كوادرها البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية                                              | .800*                 | 0.000                   |
| 2 | يستثمر المستشفى المتميزين في تطبيقات الإدارة الإلكترونية                                              | .840*                 | 0.000                   |
| 3 | يعمل المستشفى على تهيئة العاملين نفسياً ومعنوياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية                           | .766*                 | 0.000                   |
| 4 | تتميز الموارد البشرية في المستشفى بقدرة ومهارة عالية في التعامل مع برامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية | .842*                 | 0.000                   |
| 5 | يتوفر في المستشفى فنيين مختصين بصيانة الأجهزة الإلكترونية                                             | .764*                 | 0.000                   |
| 6 | يتوفر في المستشفى مختصين بإدارة وتطوير وتحديث وصيانة برمجيات وقواعد بيانات الإدارة الإلكترونية        | .695*                 | 0.000                   |

يوضح جدول (2) معامل الارتباط لكل فقرات مجال المتطلبات البشرية والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

### جدول (3): الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات المالية"

| م | الفقرة                                                                      | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | يوفر المستشفى الدعم المالي الكافي لتطوير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية | .766*                 | 0.000                   |
| 2 | يمتلك المستشفى ميزانية كافية لصيانة أجهزة الحاسوب والشبكات                  | .873*                 | 0.000                   |
| 3 | يوفر المستشفى الدعم المالي الكافي لتحديث الحواسيب وتطوير البرامج اللازمة    | .918*                 | 0.000                   |
| 4 | يخصص المستشفى ميزانية كافية لتدريب العاملين على الإدارة الإلكترونية         | .865*                 | 0.000                   |
| 5 | يتوفر في المستشفى نظام حوافز مالية للمتميزين في مجال الإدارة الإلكترونية    | .862*                 | 0.000                   |
| 6 | يوظف المستشفى المخصصات المالية لشراء أنظمة الحماية الإلكترونية              | .862*                 | 0.000                   |

يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين فقرات مجال المتطلبات المالية والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

#### جدول (4) : الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات التقنية"

| م | الفقرة                                                                          | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | يمتلك المستشفى أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية | .872*                 | 0.000                   |

|   |                                                                          |       |       |
|---|--------------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| 2 | يستخدم المستشفى البرامج والتطبيقات الطبية الإلكترونية                    | .922* | 0.000 |
| 3 | تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل لتقديم الخدمة الصحية بسهولة  | .914* | 0.000 |
| 4 | يستخدم المستشفى شبكات الاتصال الداخلية في تنفيذ المتابعة والإشراف اليومي | .882* | 0.000 |
| 5 | تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل من حيث السرعة والكفاءة          | .923* | 0.000 |
| 6 | يدعم المستشفى الربط الإلكتروني مع الجهات خارج المستشفى عبر شبكات الحاسوب | .846* | 0.000 |

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرات مجال المتطلبات التقنية والدرجة الكلية

للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

#### جدول (5) : الاتساق الداخلي - مجال "المتطلبات الأمنية"

| م | الفقرة                                                                    | معامل بيرسون<br>للارتباط | القيمة<br>الإحصائية<br>(Sig) |
|---|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 1 | يوفر المستشفى أنظمة حماية عالية الكفاءة للحفاظ على المعلومات              | .831*                    | 0.000                        |
| 2 | تحتفظ المستشفى بنسخ احتياطية من البيانات والمعلومات الإلكترونية           | .934*                    | 0.000                        |
| 3 | يملك المستشفى آلية لاستعادة البيانات في حال تلفها أو تعطل الحواسيب        | .830*                    | 0.000                        |
| 4 | يطبق المستشفى نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال تسجيل عمليات الدخول | .819*                    | 0.000                        |
| 5 | يتم تغيير كلمات السر الخاصة بالعاملين بشكل دوري                           | .811*                    | 0.000                        |

|       |       |                                                                               |   |
|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|---|
| 0.000 | .834* | يتخذ المستشفى إجراءات واضحة ضد العاملين الذين ينتهكون<br>أمن وسلامة المعلومات | 6 |
|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|---|

يوضح جدول (5) معامل الارتباط بين فقرات مجال المتطلبات الأمنية والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

## ✍ الاتساق الداخلي لـ "جودة الخدمات الصحية"

جدول (6): الاتساق الداخلي - مجال "الملموسية"

| م | الفقرة                                                       | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|--------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | يقع المستشفى في موقع ملائم ويسهل الوصول إليه                 | .630*                 | 0.000                   |
| 2 | يتوفر في المستشفى خدمات مرافقة (مقصف موقف سيارات)            | .805*                 | 0.000                   |
| 3 | يحرص الموظفون في المستشفى على ارتداء الزي الموحد والنظيف     | .921*                 | 0.000                   |
| 4 | يتوفر في المستشفى قاعات انتظار مريحة ومناسبة                 | .884*                 | 0.000                   |
| 5 | يتوفر في المستشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة وملائمة       | .875*                 | 0.000                   |
| 6 | يستخدم المستشفى اللوحات الإرشادية المناسبة في الممرات والطرق | .762*                 | 0.000                   |

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين فقرات مجال "الملموسية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (7) : الاتساق الداخلي – مجال "الاعتمادية"

| م | الفقرة                                                  | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|---------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | يلتزم المستشفى بتقديم خدماته الصحية في المواعيد المحددة | .852*                 | 0.000                   |

|   |                                                         |       |       |
|---|---------------------------------------------------------|-------|-------|
| 2 | يفي المستشفى بتقديم خدماته الصحية بمستوى عال من الجودة  | .948* | 0.000 |
| 3 | يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية         | .954* | 0.000 |
| 4 | يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المرضى            | .913* | 0.000 |
| 5 | يحرص المستشفى على التعامل مع السجلات الطبية بأمانة وثقة | .851* | 0.000 |
| 6 | تتوفر في المستشفى جميع التخصصات الطبية                  | .809* | 0.000 |

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الاعتمادية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

#### جدول (8): الاتساق الداخلي - مجال "الاستجابة"

| م | الفقرة                                                                    | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الصحية                   | .904*                 | 0.000                   |
| 2 | تستجيب المستشفى فورياً لشكاوى المرضى عبر المنصات الإلكترونية الخاصة       | .838*                 | 0.000                   |
| 3 | يقدم المستشفى الخدمة الصحية للمرضى على مدار الساعة دون توقف               | .862*                 | 0.000                   |
| 4 | العاملون في المستشفى بتلبية حاجات المرضى بشكل دائم ومستمر                 | .898*                 | 0.000                   |
| 5 | يقوم تساعد الخدمات الإلكترونية في تبسيط إجراءات وصول الخدمة الصحية للمرضى | .851*                 | 0.000                   |
| 6 | تقلل الإدارة الإلكترونية من وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمة           | .857*                 | 0.000                   |

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين فقرات مجال الاستجابة والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

**جدول (9): الاتساق الداخلي - مجال "الأمان"**

| م | الفقرة                                                              | معامل بيرسون<br>للارتباط | القيمة<br>الإحصائية<br>(Sig) |
|---|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 1 | يشعر المرضى بالأمن والأمان خلال تعاملهم مع المستشفى                 | .935*                    | 0.000                        |
| 2 | يثق المرضى في هذا المستشفى بالعاملين وبقدراتهم الفنية               | .955*                    | 0.000                        |
| 3 | يحافظ المستشفى على سرية المعلومات والبيانات المتعلقة بالمرضى        | .860*                    | 0.000                        |
| 4 | يتمتع العاملون في المستشفى بالخبرة والكفاءة العاليتين               | .929*                    | 0.000                        |
| 5 | يتميز سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة للمرضى         | .921*                    | 0.000                        |
| 6 | يملك العاملون في المستشفى المعلومات الكافية للإجابة عن أسئلة المرضى | .947*                    | 0.000                        |

يوضح جدول (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الأمان" والدرجة الكلية للمجال، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (10): الاتساق الداخلي – مجال "التعاطف"

| م | الفقرة                                                                       | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|---|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | يلقى المرضى اهتمام شخصي من العاملين في المستشفى                              | .906*                 | 0.000                   |
| 2 | يعطي العاملون بالمستشفى الاهتمام الكافي لكل مريض                             | .911*                 | 0.000                   |
| 3 | يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض الخاصة ويتفاعلون معها                  | .952*                 | 0.000                   |
| 4 | يرتبط العاملون بالمستشفى بعلاقة طيبة مع المرضى و المراجعين                   | .948*                 | 0.000                   |
| 5 | أوقات العمل في المستشفى يناسب جميع المرضى                                    | .9852*                | 0.000                   |
| 6 | يراعي المستشفى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع عند تقديمه الخدمة الطبية | .843*                 | 0.000                   |

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "التعاطف" والدرجة الكلية للمجال ، والذي يظهر أن معامل الارتباط لكل المجال دال عند مستوى معنوية  $(0.05) \leq \alpha$  وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

### 6.3 الصدق البنائي Structure Validity:

هو أحد المقاييس لصدق الأداة، والذي يهدف إلى قياس الدرجة التي يؤكد فيها تطبيق الأداة صحة الأهداف التي تسعى للوصول إليها، من خلال الارتباطات بين مجالات الدراسة ودرجة الفقرات الكلية للاستبانة، والذي طُبّق على عينة استطلاعية عددها 40 موظفاً، كما يظهر في الجدول التالي:

جدول (11): الصدق البنائي للاستبانة

| القيمة الإحتمالية<br>(Sig) | معامل بيرسون<br>للارتباط | المجال                            |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 0.000                      | .915*                    | متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية |
| 0.000                      | .917*                    | المتطلبات الإدارية                |
| 0.000                      | .939*                    | المتطلبات البشرية                 |
| 0.000                      | .779*                    | المتطلبات المالية                 |
| 0.000                      | .862*                    | المتطلبات التقنية                 |
| 0.000                      | .888*                    | المتطلبات الأمنية                 |
| 0.000                      | .943*                    | جودة الخدمات الصحية               |
| 0.000                      | .830*                    | الملموسية                         |
| 0.000                      | .954*                    | الاعتمادية                        |
| 0.000                      | .923*                    | الاستجابة                         |
| 0.000                      | .962*                    | الأمان                            |
| 0.000                      | .960*                    | التعاطف                           |

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يبين جدول (11) أن معامل الارتباط في كل المجالات دال إحصائياً عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  وهذا يعني أن مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

### 7.3 ثبات الاستبانة Reliability :

يعني الثبات استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه سوف يظهر النتائج نفسها في حال أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال "Cronbach's alpha Coefficient" ، بالتطبيق على عينة استطلاعية عددها (40) موظفاً، وظهرت النتائج كما يلي:

جدول (12) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

| المجال                            | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|-----------------------------------|-------------|--------------------|
| متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية | 30          | 0.970              |
| المتطلبات الإدارية                | 6           | 0.886              |
| المتطلبات البشرية                 | 6           | 0.876              |
| المتطلبات المالية                 | 6           | 0.927              |
| المتطلبات التقنية                 | 6           | 0.948              |
| المتطلبات الأمنية                 | 6           | 0.917              |
| جودة الخدمات الصحية               | 30          | 0.983              |
| الملموسية                         | 6           | 0.900              |
| الاعتمادية                        | 6           | 0.947              |
| الاستجابة                         | 6           | 0.934              |
| الأمان                            | 6           | 0.966              |
| التعاطف                           | 6           | 0.954              |
| جميع فقرات الاستبانة معا          | 60          | 0.985              |

يظهر من النتائج الموضحة في جدول (12) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ جاءت مرتفعة لكل المجالات، ولجميع فقرات الاستبانة بلغت (0.985) ، والذي يدل على ارتفاع الثبات الذي يعد دالاً إحصائياً.

وبذلك تتبلور الصورة النهائية للاستبانة كما في الملحق رقم (1)، بعد التأكد . من الصدق والثبات، الذي يدعم صحتها وصلاحياتها للتوزيع، وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

### 8.3 اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirno Test (K-S) للتأكد من أن البيانات موزعة بشكل طبيعي، وظهرت النتائج كما يلي:

جدول (13): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| القيمة الاحتمالية<br>(Sig) | قيمة الاختبار | المجال                            |
|----------------------------|---------------|-----------------------------------|
| 0.366                      | 0.920         | متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية |
| 0.728                      | 0.690         | المتطلبات الإدارية                |
| 0.637                      | 0.744         | المتطلبات البشرية                 |
| 0.570                      | 0.784         | المتطلبات المالية                 |
| 0.291                      | 0.981         | المتطلبات التقنية                 |
| 0.551                      | 0.796         | المتطلبات الأمنية                 |
| 0.275                      | 0.995         | جودة الخدمات الصحية               |
| 0.271                      | 0.999         | الملموسية                         |
| 0.242                      | 1.028         | الاعتمادية                        |
| 0.209                      | 1.063         | الاستجابة                         |
| 0.491                      | 0.833         | جميع المجالات معا                 |
| 0.598                      | 0.767         | التعاطف                           |
| 0.190                      | 1.084         | جميع فقرات الاستبانة معا          |

تدل النتائج الموضحة في جدول (13) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني أن توزيع البيانات لجميع المجالات بشكل طبيعي، ولذلك تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

### 9.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، واستخدام عدة أدوات إحصائية منها:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لعرض خصائص عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) : لتقدير درجة الثبات من خلال قياس الاتساق الداخلي.
4. اختبار كولمغوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S): للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس درجة الارتباط بين متغيرين اثنين.
6. اختبار T في حالة عينة واحدة - المقارنة متوسط عينة، بالمتوسط الحسابي للمجتمع.
7. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples Test): لقياس الفرق المعنوي بين عينتين مستقلتين.
8. نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Linear Regression- Model Multiple): للحصول على أفضل معادله انحدار تمثل العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل.
9. اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA - One Way Analysis of Variance): لقياس الفروق الدالة إحصائياً، بين 3 مجموعات من البيانات أو أكثر.



## الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

### 1.4 تمهيد:

يستعرض هذا الفصل البيانات الشخصية للمبحوثين، ونتائج تحليل البيانات المستخلصة من الاستبانة، وكذلك اختبار فرضيات الدراسة، ويسلط الضوء على أبرز النتائج التي توصلت لها، وذلك باستخدام برنامج (SPSS).

### 2.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

#### • توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (14) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| الجنس   | العدد | النسبة المئوية |
|---------|-------|----------------|
| ذكر     | 100   | 59.9           |
| أنثى    | 67    | 40.1           |
| المجموع | 167   | 100.0          |

يظهر جدول (14) أن نسبة الذكور 59.9% ، ونسبة الإناث 40.1% من عينة الدراسة، وهذا يفسر طبيعة المجتمع في تفضيله إسناد العمل في المناصب القيادية للذكور، والاعتماد على الذكور في شغل المناصب الإشرافية في المستويات الإدارية المختلفة، لقدرتهم على مواجهة مخاطر ومشكلات العمل.

وبحسب بيانات ديوان الموظفين العام في عام 2021 فقد بلغت مساهمة النساء في القطاع المدني 45% من مجموع الموظفين، وتتجسد الفجوة عند من يشغلون درجة مدير عام فأعلى حيث بلغت 14% للنساء مقابل 86% للرجال.

#### • توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

**جدول (15) : توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية**

| الحالة الاجتماعية | العدد | النسبة المئوية |
|-------------------|-------|----------------|
| متزوج             | 120   | 71.9           |
| اعزب              | 47    | 28.1           |
| المجموع           | 167   | 100            |

يُظهر جدول (15) أن نسبة المتزوج 71.9% و 28.1% حالتهم الاجتماعية أعزب، ويظهر أن غالبية العاملين في الوظائف الإدارية والإشرافية متزوجون وأيضاً يظهر أن غالبية العاملين كانت عدد سنوات الخدمة لديهم 5 سنوات فأعلى، ويمكن أن ترتبط الحالة الاجتماعية بسنوات الخدمة، حيث الاستقرار المادي الناتج عن ذلك ، ويفسر الباحث وجود نسبة من العازبين من الشباب كونهم حديثي التخرج والتوظيف.

#### • توزيع عينة الدراسة حسب العمر

**جدول (16) توزيع عينة الدراسة حسب العمر**

| العمر                   | العدد | النسبة المئوية |
|-------------------------|-------|----------------|
| أقل من 25 سنة           | 34    | 20.4           |
| من 25 الى أقل من 35 سنة | 66    | 39.5           |
| من 35 الى أقل من 45 سنة | 45    | 26.9           |
| 45 سنة فأكثر            | 22    | 13.2           |
| المجموع                 | 167   | 100            |

يُظهر جدول (16) أن 20.4% أعمارهم أقل من 25 سنة 39.5% أعمارهم تتراوح من 25 إلى أقل من 35 سنة 26.9% أعمارهم تتراوح من 35 إلى أقل من 45 سنة، بينما 13.2% أعمارهم 45 سنة فأكثر، فغالبية العاملين في الوظائف الإدارية هم من فئة الشباب التي تمتلك القدرة على التعامل مع الإدارة الإلكترونية الحديثة وتطبيقاتها ، وتمتاز بالحيوية والنشاط والقدرة على تحمل ضغط العمل، والفاعلية في التدريب والتطوير الإداري.

## • توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (17) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | العدد | النسبة المئوية |
|---------------|-------|----------------|
| دبلوم فما دون | 52    | 31.1           |
| بكالوريوس     | 85    | 50.9           |
| دراسات عليا   | 30    | 18.0           |
| المجموع       | 167   | 100            |

يُظهر جدول (17) أن 31.1% يحملون شهادة الدبلوم فأقل ، و 50.9% يحملون شهادة البكالوريوس، بينما 18.0% حاصلون على الدراسات العليا. ويمكن تفسير حصول غالبية العاملين في الوظائف الإدارية على درجة البكالوريوس، باعتبارها تتناسب مع المهم والصلاحيات التي تتطلبها الوظيفة، وخصوصاً العمل في مجال الإدارة الإلكترونية ومجالات الحاسوب والأنظمة الإلكترونية، وكذلك وجود نسبة من الحاصلين على الشهادات العليا ويتناسب ذلك مع المواقع القيادية التي يشغلونها.

## • توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (18) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| المسمى الوظيفي                       | العدد | النسبة المئوية |
|--------------------------------------|-------|----------------|
| مدير دائرة فأعلى                     | 7     | 4.2            |
| رئيس قسم                             | 36    | 21.6           |
| رئيس شعبة                            | 35    | 21.0           |
| موظف إداري                           | 49    | 29.3           |
| أخرى (سكرتارية طبية، محاسب، استقبال) | 40    | 24.0           |
| المجموع                              | 167   | 100            |

يُظهر جدول (18) أن 0.6% من عينة الدراسة هم مدير عام ونائب مدير عام، 3.0% مساهم الوظيفي مدير دائرة 21.6% مساهم الوظيفي رئيس قسم، 21.0% مساهم الوظيفي رئيس شعبة، 29.3% مساهم الوظيفي موظف إداري، و 24.0% مساهم غير ذلك، وتعتبر هذه النسبة طبيعية في الأعمال الإدارية وفق تسلسل مستويات الوظائف الإدارية، وكانت النسبة الأكبر من العينة للعاملين تحت مسمى موظف إداري لأنها تمثل أكبر عدد في فئة الإداريين المستهدفة.

### • توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

جدول (19) توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

| سنوات الخدمة      | العدد | النسبة المئوية |
|-------------------|-------|----------------|
| أقل من 5 سنوات    | 45    | 26.9           |
| من 5 إلى 10 سنوات | 52    | 31.1           |
| أكثر من 10 سنوات  | 70    | 42             |
| المجموع           | 167   | 100            |

يُظهر جدول (19) أن 26.9% سنوات الخدم لديهم أقل من خمس سنوات، 31.1% سنوات الخدمة لديهم من خمس إلى عشر سنوات، والأغلبية 41.9% من كانت سنوات الخدمة لديهم أكثر من عشر سنوات، وهذا يتناسب مع أعمار العينة المدروسة، ويعزو الباحث أن أعلى نسبة لشغل المناصب الإدارية هي التي تزيد سنوات الخبرة لديهم عن عشر سنوات، وهذا يعود إلى أن متطلبات العمل في المستويات الإدارية والقيادية تتطلب سنوات من الخبرة والتدرج في السلم الوظيفي، وهذا ما يفسر زيادة نسبة العينة المؤدية مع زيادة سنوات الخبرة.

### 4.3 المحك المعتمد في الدراسة:

اعتمد الباحث على محك ذو قياس موضوعي ومستقل ومعتمد صادر عن مركز الإحصاء - أبوظبي، في ترتيب المتوسط الحسابي والوزن النسبي ودرجة الموافقة لكل فقرات ومجالات الاستبيان، والذي يتضح في الجدول التالي (مركز الإحصاء -أبو ظبي، 2017):

جدول (20): المحك المعتمد في الدراسة

| المتوسط الحسابي     | الوزن النسبي         | درجة الموافقة |
|---------------------|----------------------|---------------|
| من 1 - 2.80         | من 10 % - 28 %       | منخفضة جداً   |
| أكبر من 2.80 - 4.60 | أكبر من 28 % - 46 %  | منخفضة        |
| أكبر من 4.60 - 6.40 | أكبر من 46 % - 64 %  | متوسطة        |
| أكبر من 6.40 - 8.20 | أكبر من 64 % - 82 %  | كبيرة         |
| أكبر من 8.20 - 10   | أكبر من 82 % - 100 % | كبيرة جداً    |

#### 4.4 تحليل فقرات الاستبانة:

[1] تحليل فقرات "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة"

##### • تحليل فقرات مجال "المتطلبات الإدارية"

جدول (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب

وقيمة اختباراً لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات الإدارية"

| م | الفقرة                                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | يدعم المستشفى سياسية تطبيق الإدارة الإلكترونية | 6.68            | 2.03              | 66.79        | 1       | كبيرة         | 7.46          | 0.000            |
| 2 | توجد في المستشفى أقسام متخصصة لتطبيقات         | 6.48            | 2.20              | 64.79        | 2       | كبيرة         | 5.72          | 0.000            |

|       |      |        |   |       |      |      |                                                                                                             |   |
|-------|------|--------|---|-------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|       |      |        |   |       |      |      | الإدارة<br>الإلكترونية                                                                                      |   |
| 0.000 | 5.45 | كبيرة  | 3 | 64.22 | 2.18 | 6.42 | تهتم الإدارة<br>بمتابعة وتقييم<br>تطبيق الإدارة<br>الإلكترونية                                              | 3 |
| 0.000 | 4.10 | متوسطة | 4 | 62.17 | 2.25 | 6.22 | يتم تدريب<br>العاملين على<br>برامج وأنظمة<br>الإدارة<br>الإلكترونية<br>وفق<br>احتياجاتهم                    | 4 |
| 0.000 | 3.68 | متوسطة | 5 | 61.32 | 2.22 | 6.13 | يوجد في<br>المستشفى نظام<br>رقابي إداري<br>إلكتروني                                                         | 5 |
| 0.000 | 2.00 | متوسطة | 6 | 58.78 | 2.42 | 5.88 | تقوم الإدارة<br>العليا<br>بالاستعانة<br>بالجهات<br>الاستشارية<br>والخبراء في<br>مجال الإدارة<br>الإلكترونية | 6 |

|       |      |        |  |       |      |      |                           |
|-------|------|--------|--|-------|------|------|---------------------------|
| 0.000 | 5.71 | متوسطة |  | 63.01 | 1.81 | 6.30 | جميع فقرات<br>المجال معاً |
|-------|------|--------|--|-------|------|------|---------------------------|

### يتضح من جدول (21) ما يلي:

- الفقرة الأولى يدعم المستشفى سياسية تطبيق الإدارة الإلكترونية" جاءت بمتوسط حسابي (6.68)، والوزن النسبي 66.79% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (7.46) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05) ، وهذا يدل على موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- الفقرة السادسة تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (5.88)، والوزن النسبي 58.78%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (2.00) وبقيمة احتمالية (0.024) وهي أصغر من (0.05)، مما يدل على موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي لمجال المتطلبات الإدارية يساوي (6.30)، والوزن النسبي 63.01%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (5.71) وبقيمة احتمالية (0.000) أصغر من (0.05) وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة. ويدل ذلك على اهتمام وسعي الإدارة العليا بتوفير المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، والاهتمام الدائم بمتابعة تقييم العمل بالأنظمة الإدارية الإلكترونية، والاهتمام بتدريب العاملين عليها، وذلك حسبما أفاد وهي به مدير مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

### • تحليل فقرات مجال "المتطلبات البشرية"

جدول (22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب

وقيمة اختباراً لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات البشرية"

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الإجمالية |
|---|--------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
|---|--------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|

|       |       |        |   |       |      |      |                                                                                                     |   |
|-------|-------|--------|---|-------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 0.000 | 3.71  | متوسطة | 3 | 61.63 | 2.30 | 6.16 | تؤهل<br>المستشفى<br>كوادرها<br>البشرية<br>لتطبيق<br>الإدارة<br>الإلكترونية                          | 1 |
| 0.021 | 2.06  | متوسطة | 5 | 58.55 | 2.22 | 5.86 | يستثمر<br>المستشفى<br>المتميزين<br>في تطبيقات<br>الإدارة<br>الإلكترونية                             | 2 |
| 0.500 | 0.00  | متوسطة | 6 | 55.00 | 2.35 | 5.50 | يعمل<br>المستشفى<br>على تهيئة<br>العاملين<br>نفسياً<br>ومعنوياً<br>لتطبيق<br>الإدارة<br>الإلكترونية | 3 |
| 0.001 | 3.031 | متوسطة | 4 | 60.42 | 2.11 | 0.04 | تتميز<br>الموارد<br>البشرية في<br>المستشفى                                                          | 4 |

|       |       |       |   |       |      |      |                                                                                                       |   |
|-------|-------|-------|---|-------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|       |       |       |   |       |      |      | بقدره<br>ومهارة<br>عالية في<br>التعامل مع<br>برامج<br>وتطبيقات<br>الإدارة<br>الإلكترونية              |   |
| 0.000 | 10.52 | كبيرة | 1 | 71.22 | 1.97 | 7.12 | يتوفر في<br>المستشفى<br>فنيين<br>مختصين<br>بصيانة<br>الأجهزة<br>الإلكترونية                           | 5 |
| 0.000 | 6.47  | كبيرة | 2 | 66.12 | 2.21 | 6.61 | يتوفر في<br>المستشفى<br>مختصين<br>بإدارة<br>وتطوير<br>وتحديث<br>وصيانة<br>برمجيات<br>وقواعد<br>بيانات | 6 |

|       |      |        |  |       |      |      |                           |  |
|-------|------|--------|--|-------|------|------|---------------------------|--|
|       |      |        |  |       |      |      | الإدارة<br>الإلكترونية    |  |
| 0.000 | 5.16 | متوسطة |  | 62.18 | 1.79 | 6.22 | جميع فقرات<br>المجال معاً |  |

### يتضح من جدول (22) ما يلي:

- الفقرة الخامسة يتوفر " في المستشفى فنيين مختصين بصيانة الأجهزة الإلكترونية" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (7.12)، أي أن الوزن النسبي 71.22%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (10.52) وقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05) وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.
- المتوسط الحسابي لمجال "المتطلبات البشرية" يساوي (6.22)، والوزن النسبي 62.18%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (5.16) وقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05) وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة.

ويرجع ذلك لاهتمام إدارة مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بتوفير الكادر البشري المختص والمؤهل للعمل في المجال الإداري والتكنولوجي والتقني، وإيلاء وزارة الصحة الاهتمام الكافي بتوفير مختصين بتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية واستقطاب فنيين أصحاب مهارة عالية في صيانة وتحديث الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات، لكن يلاحظ أن هناك نقصاً في البرامج التدريبية التي تؤهل العاملين في الوظائف الإدارية للتعامل مع أنظمة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

### • تحليل فقرات مجال "المتطلبات المالية"

جدول (23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب  
وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات المالية"

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|--------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
|---|--------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|

|       |       |        |   |       |      |      |                                                                                            |   |
|-------|-------|--------|---|-------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 0.028 | 1.93- | متوسطة | 3 | 51.63 | 2.26 | 5.16 | يوفر المستشفى<br>الدعم المالي<br>الكافي لتطوير<br>البنية التحتية<br>للإدارة<br>الإلكترونية | 1 |
| 0.023 | 2.01- | متوسطة | 2 | 51.63 | 2.16 | 5.16 | يمتلك المستشفى<br>ميزانية كافية<br>لصيانة أجهزة<br>الحاسوب<br>والشبكات                     | 2 |
| 0.032 | 1.87- | متوسطة | 1 | 51.75 | 2.24 | 5.17 | يوفر المستشفى<br>الدعم المالي<br>الكافي لتحديث<br>الحواسيب<br>وتطوير البرامج<br>اللازمة    | 3 |
| 0.030 | 1.89- | متوسطة | 4 | 51.52 | 2.36 | 5.15 | يخصص<br>المستشفى<br>ميزانية كافية<br>لتدريب العاملين<br>على الإدارة<br>الإلكترونية         | 4 |
| 0.000 | 4.88- | Rgfgm  | 6 | 44.97 | 2.64 | 4.50 | يتوفر في<br>المستشفى نظام<br>حواجز مالية                                                   | 5 |

|       |       |        |   |       |      |      |                                                                            |   |
|-------|-------|--------|---|-------|------|------|----------------------------------------------------------------------------|---|
|       |       |        |   |       |      |      | للمتميزين في<br>مجال الإدارة<br>الإلكترونية                                |   |
| 0.000 | 3.37- | متوسطة | 5 | 48.17 | 2.60 | 4.82 | يوظف المستشفى<br>المخصصات<br>المالية لشراء<br>أنظمة الحماية<br>الإلكترونية | 6 |
| 0.001 | 3.14- | متوسطة |   | 49.90 | 2.09 | 4.99 | جميع فقرات<br>المجال معاً                                                  |   |

### يتضح من جدول (23) ما يلي:

- الفقرة الثالثة "يوفر" المستشفى الدعم المالي الكافي لتحديث الحواسيب وتطوير البرامج اللازمة" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (5.17)، والوزن النسبي 51.75%، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة حسب الوزن النسبي، ولكن نتائج اختبار T تشير إلى قيمة سالبة وتساوي (-1.87)، وهذا يعني أنه لا توجد موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- الفقرة الخامسة "يتوفر في المستشفى نظام حوافز مالية للمتميزين في مجال الإدارة الإلكترونية" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (4.50)، والوزن النسبي 44.97%، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة قليلة حسب الوزن النسبي، ولكن نتائج اختبار T تشير إلى قيمة سالبة وتساوي (488)، وهذا يعني أن أفراد العينة لا يوافقون على هذه الفقرة. - المتوسط الحسابي لمجال "المتطلبات المالية" يساوي (4.99) والوزن النسبي 49.90%، وهذا يعني موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة على فقرات هذا المجال حسب الوزن النسبي، ولكن نتائج اختبار T للفقرات مجتمعة تشير إلى قيمة سالبة وتساوي (-3.14)، مما يدل على أن أفراد العينة لا يوافقون على هذا المجال ككل.

ويمكن تفسير ذلك كما يظهر بشكل واضح في نقص الإمكانيات المادية، وعدم توفر المخصصات المالية اللازمة لتحديث وتطوير وصيانة الأجهزة الإلكترونية والأنظمة والتقنيات الأساسية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعود ذلك إلى المعوقات التي تواجه وزارة الصحة في السعودية ، لكن هناك اهتمام ظهر في السنوات الأخيرة يدعم سياسة تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الإدارة في القطاع الصحي من خلال إنشاء شبكات حاسوب واستحداث برامج وأنظمة تسهل عملية حصول المواطنين على الخدمة الصحية بسهولة ويسر، ومن الملاحظ أيضاً ضعف التحفيز المادي للموظفين المتميزين في الجوانب الإدارية عامة والمجال الإلكتروني خاصة وذلك لشح الموارد المالية المخصصة في هذا الجانب.

### ● تحليل فقرات مجال "المتطلبات التقنية"

جدول (24): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب

وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات التقنية"

| م | الفقرة                                                                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | يملك المستشفى أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية | 6.19            | 2.29              | 61.87        | 5       | متوسطة        | 3.86          | 0.000            |
| 2 | يستخدم المستشفى البرامج والتطبيقات الطبية الإلكترونية                          | 6.49            | 2.11              | 64.94        | 2       | كبيرة         | 6.07          | 0.000            |

|       |      |        |   |       |      |      |                                                                                            |   |
|-------|------|--------|---|-------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 0.000 | 5.11 | متوسطة | 4 | 63.43 | 2.13 | 6.34 | تتناسب<br>البرمجيات<br>المستخدمة<br>متطلبات مع<br>العمل لتقديم<br>الخدمة الصحية<br>بسهولة  | 3 |
| 0.000 | 8.79 | كبيرة  | 1 | 68.92 | 2.04 | 6.89 | يستخدم<br>المستشفى<br>شبكات الاتصال<br>الداخلية في تنفيذ<br>المتابعة<br>والإشراف<br>اليومي | 4 |
| 0.000 | 3.55 | متوسطة | 6 | 61.63 | 2.41 | 6.16 | تتناسب الشبكة<br>المتوفرة مع<br>احتياجات العمل<br>من حيث<br>السرعة والكفاءة                | 5 |
| 0.000 | 5.03 | كبيرة  | 3 | 64.06 | 2.31 | 6.41 | يدعم المستشفى<br>الربط<br>الإلكتروني مع<br>الجهات خارج<br>المستشفى عبر<br>شبكات<br>الحاسوب | 6 |

|       |      |       |  |       |      |      |                           |
|-------|------|-------|--|-------|------|------|---------------------------|
| 0.000 | 6.44 | كبيرة |  | 64.16 | 1.83 | 6.42 | جميع فقرات<br>المجال معاً |
|-------|------|-------|--|-------|------|------|---------------------------|

يتضح من جدول (24) ما يلي:

- الفقرة الرابعة يستخدم المستشفى شبكات الاتصال الداخلية في تنفيذ المتابعة والإشراف اليومي" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.89)، والوزن النسبي 68.92%، وتشير نتائج اختبار إلى قيمة موجبة وتساوي (8.79) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، ويدل ذلك على موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة
  - الفقرة الخامسة "تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل من حيث السرعة والكفاءة" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.16) ، والوزن النسبي 61.63% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (3.55) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة.
  - المتوسط الحسابي لمجال المتطلبات التقنية" يساوي (6.42) والوزن النسبي 64.16%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (6.44) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05) ، ويعني ذلك موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة كبيرة.
- ويستدل من ذلك على أهمية المتطلبات التقنية في نجاح الانتقال للإدارة الإلكترونية، من خلال توفير الشبكات الأساسية للاتصال وتبادل المعلومات بين أقسام المستشفى والوزارات الحكومية المختلفة وربطها بشبكة الحاسوب الحكومي، وشراء وتطوير البرامج والتطبيقات الإلكترونية الطبية، والتي قامت بها وزارة الصحة في السعودية بهدف تحقيق الانتقال نحو الحوسبة الكاملة للخدمات الطبية في المراكز والمستشفيات، بهدف تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة.

#### • تحليل فقرات مجال "المتطلبات الأمنية"

جدول (25): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "المتطلبات الأمنية"

| م | الفقرة                                                              | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|---------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | يوفر المستشفى أنظمة حماية عالية الكفاءة للحفاظ على المعلومات        | 6.63            | 2.12              | 66.27        | 2       | كبيرة         | 6.86          | 0.000            |
| 2 | تحتفظ المستشفى بنسخ احتياطية من البيانات والمعلومات الإلكترونية     | 6.89            | 2.17              | 68.86        | 1       | كبيرة         | 8.22          | 0.000            |
| 3 | يمتلك المستشفى آلية لاستعادة البيانات في حال تلفها أو تعطل الحواسيب | 6.40            | 2.23              | 63.98        | 4       | متوسطة        | 5.19          | 0.000            |
| 4 | يطبق المستشفى نظام الرقابة على قواعد البيانات من خلال               | 6.53            | 2.23              | 65.27        | 3       | كبيرة         | 5.96          | 0.000            |

|   |                                                                                              |      |      |       |   |        |                        |       |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|---|--------|------------------------|-------|
|   |                                                                                              |      |      |       |   |        | تسجيل عمليات<br>الدخول |       |
| 5 | يتم تغيير<br>كلمات السر<br>الخاصة<br>بالعاملين بشكل<br>دوري                                  | 6.16 | 2.33 | 61.62 | 6 | متوسطة | 3.66                   | 0.000 |
| 6 | يتخذ المستشفى<br>إجراءات<br>واضحة ضد<br>العاملين الذين<br>ينتهكون أمن<br>وسلامة<br>المعلومات | 6.22 | 2.43 | 62.18 | 5 | متوسطة | 3.79                   | 0.000 |
|   | جميع فقرات<br>المجال معاً                                                                    | 6.47 | 1.90 | 64.67 |   | كبيرة  | 6.57                   | 0.000 |

### يتضح من جدول (25) ما يلي:

- الفقرة الثانية تحتفظ المستشفى بنسخ احتياطية من البيانات والمعلومات الإلكترونية" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.89) ، والوزن النسبي 68.86%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (8.22) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.
- الفقرة الخامسة "يتم تغيير كلمات السر الخاصة بالعاملين بشكل دوري" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.16)، والوزن النسبي 61.62% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (3.66) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة.

- المتوسط الحسابي لمجال "المتطلبات الأمنية " يساوي (6.47)، والوزن النسبي 64.67%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (6.57) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة كبيرة.

ويرجع ذلك إلى أهمية الحفاظ على المعلومات والبيانات في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، والتأكد من توفر برامج الحماية ضد الاختراق وآليات الاستعادة في حال التعطل أو التلف، والاحتفاظ بنسخ احتياطية آمنة، نظراً لوجود عدة تهديدات قد تلحق الضرر بالحواسيب والشبكات والأجهزة الطبية والإلكترونية وأنظمة المعلومات الصحية في المستشفى، وتمثل الرقابة على المعلومات آلية مهمة في الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المواطنين، مما يزيد ثقتهم في الخدمة عبر النظام الإلكتروني، حيث أن هناك اجتهاد وسعي دائم في تطوير برامج وأنظمة الحماية المحدودة، والعمل على مواكبة وسائل وطرق أمن المعلومات والبيانات المتطورة، وضمان استرجاع البيانات في حال تلفها أو تعطل الأجهزة الإلكترونية.

#### • تحليل جميع فقرات "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة"

جدول (26): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبارا لجميع فقرات "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة"

| المجال             | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الإجمالية |
|--------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| المتطلبات الإدارية | 6.30            | 1.81              | 63.01        | 3       | متوسطة        | 5.71          | 0.000            |
| المتطلبات البشرية  | 6.22            | 1.79              | 62.18        | 4       | متوسطة        | 5.16          | 0.000            |
| المتطلبات المالية  | 4.99            | 2.09              | 49.90        | 5       | متوسطة        | 3.14-         | 0.001            |

|       |      |        |   |       |      |      |                                                                                                                     |
|-------|------|--------|---|-------|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0.000 | 6.44 | كبيرة  | 2 | 64.16 | 1.83 | 6.42 | المتطلبات<br>التقنية                                                                                                |
| 0.000 | 6.57 | كبيرة  | 1 | 64.67 | 1.90 | 6.47 | المتطلبات<br>الأمنية                                                                                                |
| 0.000 | 4.67 | متوسطة |   | 60.83 | 1.62 | 6.08 | جميع فقرات<br>" متطلبات<br>تطبيق<br>الإدارة<br>الإلكترونية<br>في<br>مستشفى<br>النور<br>التخصصي<br>بمكة<br>المكرمة". |

من جدول (26) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة يساوي 6.08 (الدرجة الكلية من (10) أي أن الوزن النسبي 60.83%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (4.67) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بشكل عام.

وبدل ذلك على أهمية توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يتبين من النتائج أن المتطلبات الأمنية والتقنية حصلت على أعلى المرتبة وبنسبة مقاربة، لأن وزارة الصحة وإدارة مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعمل على توفير البرامج والأنظمة الإلكترونية التي تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، لتسهيل عمل الموظفين في تقديم الخدمة

الصحية من جانب، ولتسهيل حصول المستفيدين على الخدمة من جانب آخر، مع الحرص على توفير آليات الحفاظ على المعلومات والبيانات والحفاظ على خصوصية المتعاملين.

**وبناءً على هذه النتائج، لا بد من الإشارة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بحاجة** لمتطلبات أساسية تشمل الاحتياجات الإدارية والبشرية والمالية والتقنية والأمنية، والتي يتم توظيفها لتعمل بشكل متكامل ضمن منظومة إدارية حديثة، تؤدي إلى نجاح التحول من الإدارة التقليدية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية "E - transformation"، والذي يعتمد على أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات وشبكة الإنترنت ووسائل تبادل المعلومات والدور الهام للعناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع التقنيات والاستفادة من تطبيقاتها في إنجاز مهام المؤسسة الإدارية والخدماتية من خلال تغيير مكونات وأنشطة الأعمال الإدارية التقليدية، واعتماد الأساليب الإدارية الحديثة والتي تتميز بالدقة والسرعة والمرونة، وتعمل على تحسين الاتصال والتواصل مع مختلف الجهات داخل وخارج المؤسسة.

## [2] تحليل فقرات مجال "جودة الخدمات الصحية"

### • تحليل فقرات مجال "الملموسية"

**جدول (27) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب**

**وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "الملموسية"**

| م | الفقرة                                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|---------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | يقع لمستشفى في موقع ملائم ويسهل الوصول إليه | 8.13            | 2.02              | 81.26        | 1       | كبيرة         | 16.76         | 0.000            |
| 2 | يتوفر في المستشفى خدمات مرافقة              | 7.83            | 2.09              | 78.26        | 2       | كبيرة         | 14.42         | 0.000            |

|       |       |        |   |       |      |      |                                                                            |   |
|-------|-------|--------|---|-------|------|------|----------------------------------------------------------------------------|---|
|       |       |        |   |       |      |      | (مقصف<br>موقف<br>سيارات)                                                   |   |
| 0.000 | 10.02 | كبيرة  | 3 | 72.69 | 2.28 | 7.27 | يحرص<br>الموظفون<br>في<br>المستشفى<br>على ارتداء<br>الزي الموحد<br>والنظيف | 3 |
| 0.000 | 6.21  | كبيرة  | 5 | 66.35 | 2.36 | 6.63 | يتوفر في<br>المستشفى<br>قاعات<br>انتظار<br>مريحة<br>ومناسبة                | 4 |
| 0.000 | 4.92  | متوسطة | 6 | 63.98 | 2.35 | 6.40 | يتوفر في<br>المستشفى<br>مرافق<br>صحية<br>ودورات<br>مياه نظيفة<br>وملائمة   | 5 |
| 0.000 | 8.11  | كبيرة  | 4 | 69.10 | 2.25 | 6.91 | يستخدم<br>المستشفى<br>اللوحات                                              | 6 |

|       |       |       |  |       |      |      |                                               |  |
|-------|-------|-------|--|-------|------|------|-----------------------------------------------|--|
|       |       |       |  |       |      |      | الإرشادية<br>المناسبة في<br>الممرات<br>والطرق |  |
| 0.000 | 11.94 | كبيرة |  | 71.90 | 1.83 | 7.19 | جميع فقرات<br>المجال معاً                     |  |

### يتضح من جدول (27) ما يلي:

- الفقرة الأولى "يقع المستشفى في موقع ملائم ويسهل الوصول إليه" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (8.13) ، والوزن النسبي 81.26% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (16.76) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.
  - الفقرة الخامسة "يتوفر في المستشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة وملائمة" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.40) ، والوزن النسبي 63.98% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (4.92) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة.
  - المتوسط الحسابي لمجال "الملموسية" يساوي (7.19)، والوزن النسبي 71.93%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (11.94) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة كبيرة.
- ويعود ذلك إلى كون مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة أكبر المستشفيات الحكومية في السعودية، وتتوفر فيه المرافق الحيوية والخدمات اللازمة، والتي يتم العمل على تطويرها باستمرار .

### ● تحليل فقرات مجال "الاعتمادية"

جدول (28): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "الاعتمادية"

| م | الفقرة                                                  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|---------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | يلتزم المستشفى بتقديم خدماته الصحية في المواعيد المحددة | 6.45            | 2.25              | 64.52        | 3       | كبيرة         | 5.46          | 0.000            |
| 2 | يفي المستشفى بتقديم خدماته الصحية بمستوى عال من الجودة  | 6.38            | 2.27              | 63.80        | 4       | متوسطة        | 4.98          | 0.000            |
| 3 | يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية         | 6.08            | 2.14              | 60.78        | 5       | متوسطة        | 3.48          | 0.000            |
| 4 | يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المرضى            | 6.08            | 2.26              | 60.78        | 6       | متوسطة        | 3.30          | 0.001            |
| 5 | يحرص المستشفى على التعامل مع السجلات الطبية بأمانة وثقة | 6.71            | 2.27              | 67.13        | 2       | كبيرة         | 6.91          | 0.000            |
| 6 | تتوفر في المستشفى التخصصات جميع الطبية                  | 7.14            | 2.09              | 71.39        | 1       | كبيرة         | 10.05         | 0.000            |

|       |      |       |  |       |      |      |                           |
|-------|------|-------|--|-------|------|------|---------------------------|
| 0.000 | 6.68 | كبيرة |  | 64.69 | 1.87 | 6.47 | جميع فقرات<br>المجال معاً |
|-------|------|-------|--|-------|------|------|---------------------------|

يتضح من جدول (28) ما يلي:

- الفقرة السادسة تتوفر في المستشفى جميع التخصصات الطبية" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (7.14)، والوزن النسبي 71.39% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (10.05) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.
  - الفقرة الرابعة "يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المرضى" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.08) أي أن الوزن النسبي 60.78% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (3.30) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقر بدرجة متوسطة.
  - المتوسط الحسابي لمجال "الاعتمادية" يساوي (6.47)، والوزن النسبي 64.69%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (6.68) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05) ، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة كبيرة.
- ويمكن تفسير ذلك، بأنه تتوفر غالبية الخدمات والتخصصات الطبية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، والتي يلتزم المستشفى بتقديمها للمستفيدين في أوقات محددة، مع حرصه على أن تكون بجودة عالية قدر الإمكان، كما يظهر حرص العاملين على التعامل بسجلات المرضى الطبية بأمانة وثقة، ولكن هناك حاجة لزيادة اهتمام الإدارة بمشاكل المرضى ومحاولة معالجتها بسرعة أكبر.

#### ● تحليل فقرات مجال "الاستجابة"

جدول (29): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب

وقيمة اختباراً لكل فقرة من فقرات مجال "الاستجابة"

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|--------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
|---|--------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|

|       |       |        |   |       |      |      |                                                                                            |   |
|-------|-------|--------|---|-------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 0.000 | 7.91  | كبيرة  | 2 | 69.10 | 2.30 | 6.91 | يقوم<br>المستشفى<br>بإبلاغ<br>المرضى<br>بمواعيد تقديم<br>الخدمة<br>الصحية                  | 1 |
| 0.001 | 3.14  | متوسطة | 6 | 60.36 | 2.20 | 6.04 | تستجيب<br>المستشفى<br>فوراً<br>لشكاوى<br>المرضى<br>عبر<br>المنصات<br>الإلكترونية<br>الخاصة | 2 |
| 0.000 | 10.01 | كبيرة  | 1 | 72.34 | 2.24 | 7.23 | يقدم<br>المستشفى<br>الخدمة<br>الصحية<br>للمرضى<br>على مدار<br>الساعة دون<br>توقف           | 3 |
| 0.000 | 8.16  | كبيرة  | 3 | 69.04 | 2.22 | 6.90 | يقوم العاملون<br>في المستشفى                                                               | 4 |

|       |      |       |   |       |      |      |                                                                                              |   |
|-------|------|-------|---|-------|------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|       |      |       |   |       |      |      | بتلبية حاجات<br>المرضى<br>بشكل دائم<br>ومستمر                                                |   |
| 0.000 | 7.91 | كبيرة | 4 | 68.86 | 2.26 | 6.89 | تساعد<br>الخدمات<br>الإلكترونية<br>في تبسيط<br>إجراءات<br>وصول<br>الخدمة<br>الصحية<br>للمرضى | 5 |
| 0.000 | 7.23 | كبيرة | 5 | 67.70 | 2.26 | 6.77 | تقلل الإدارة<br>الإلكترونية<br>من وقت<br>انتظار<br>المرضى<br>للحصول<br>على الخدمة            | 6 |
| 0.000 | 9.00 | كبيرة |   | 67.84 | 1.84 | 6.78 | جميع فقرات<br>المجال معاً                                                                    |   |

يتضح من جدول (29) ما يلي:

- الفقرة الثالثة "يقدم المستشفى الخدمة الصحية للمرضى على مدار الساعة دون توقف" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (7.23) (الدرجة الكلية من (10) أي أن الوزن النسبي 72.34% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (10.01) وبقية احتمالية

(0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.

- الفقرة الثانية تستجيب المستشفى فورياً لشكاوى المرضى عبر المنصات الإلكترونية الخاصة" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.04)، والوزن النسبي 60.36%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (3.14) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة. - المتوسط الحسابي لمجال "الاستجابة يساوي (6.78) ، والوزن النسبي 67.84%، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة كبيرة.

ويظهر ذلك من خلال تقديم المستشفى الخدمات الصحية للمواطنين على مدار الساعة دون توقف واستقبالهم وتلبية حاجاتهم بشكل فوري ودون تعطيل، كما عملت الإدارة الإلكترونية على تنظيم المواعيد وإجراءات الحصول على الخدمات، والتي ساهمت في تقليل وقت الانتظار، وتبسيط الإجراءات الإدارية، كما وفرت تطبيقات ووسائل تواصل إلكترونية، لتعزيز الاستجابة السريعة، ولكن هناك حاجة لتعزيز آلية التعامل مع شكاوى المواطنين عبر المنصات الإلكترونية.

## • تحليل فقرات مجال "الأمان"

جدول (30): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب

وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "الأمان"

| م | الفقرة                                              | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الإجمالية |
|---|-----------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | يشعر المرضى بالأمن والأمان خلال تعاملهم مع المستشفى | 6.35            | 2.26              | 63.52        | 5       | متوسطة        | 4.85          | 0.000            |
| 2 | يثق المرضى في هذا المستشفى                          | 6.30            | 2.21              | 63.03        | 6       | متوسطة        | 4.67          | 0.000            |

|       |      |       |   |       |      |      |                                                                                     |   |
|-------|------|-------|---|-------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|
|       |      |       |   |       |      |      | بالعاملين<br>وبقدراتهم الفنية                                                       |   |
| 0.000 | 6.85 | كبيرة | 1 | 67.64 | 2.37 | 6.76 | يحافظ<br>المستشفى على<br>سرية<br>المعلومات<br>والبيانات<br>المتعلقة<br>بالمرضى      | 3 |
| 0.000 | 6.79 | كبيرة | 2 | 66.91 | 2.25 | 6.69 | يتمتع العاملون<br>في المستشفى<br>بالخبرة والكفاءة<br>العاليتين                      | 4 |
| 0.000 | 6.70 | كبيرة | 3 | 66.79 | 2.26 | 6.68 | يتميز سلوك<br>العاملين في<br>المستشفى<br>بالأدب وحسن<br>المعاملة<br>للمرضى          | 5 |
| 0.000 | 6.30 | كبيرة | 4 | 65.79 | 2.19 | 6.58 | يمتلك العاملون<br>في المستشفى<br>المعلومات<br>الكافية للإجابة<br>عن أسئلة<br>المرضى | 6 |

|                           |      |      |       |       |      |       |
|---------------------------|------|------|-------|-------|------|-------|
| جميع فقرات<br>المجال معاً | 6.56 | 1.98 | 65.60 | كبيرة | 6.86 | 0.000 |
|---------------------------|------|------|-------|-------|------|-------|

### يتضح من جدول (30) ما يلي:

- الفقرة الثالثة "يحافظ المستشفى على سرية المعلومات والبيانات المتعلقة بالمرضى" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.76) (الدرجة الكلية من (10) والوزن النسبي 67.64%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (6.85) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.
- الفقرة الثانية "يثق المرضى في هذا المستشفى بالعاملين وبقدراتهم الفنية" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.30) أي أن الوزن النسبي 63.03، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (4.67) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي لمجال "الأمان" يساوي (6.56)، والوزن النسبي 65.60%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (6.86) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة كبيرة. وهذا يؤكد أهمية شعور المستفيدين من الخدمة الصحية بالأمان، خلال تعاملهم مع المستشفى، وأن تكون الخدمة خالية من الأضرار والمخاطر، مما يعزز لديهم الشعور بالثقة في طواقم العاملين ومقدمي الخدمات الصحية، كما أن هناك دور لسلوك العاملين والمعاملة المهذبة وسرعة الإجابة عن أسئلة المتعاملين في تعزيز جانب الأمان لديهم، ويظهر ذلك جلياً في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة حيث أن طواقم العاملين يحرصون على أمن وسلامة المريض بصورة أساسية.

• تحليل فقرات مجال "التعاطف"

جدول (31): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب

وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "التعاطف"

| م | الفقرة                                                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية |
|---|-------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|
| 1 | يلقى المرضى اهتمام شخصي من العاملين في المستشفى             | 6.48            | 2.14              | 64.82        | 3       | كبيرة         | 5.91          | 0.000            |
| 2 | يعطي العاملون بالمستشفى الاهتمام الكافي لكل مريض            | 6.30            | 2.20              | 63.01        | 6       | متوسطة        | 4.69          | 0.000            |
| 3 | يقدر العاملون في المستشفى ظروف المريض الخاصة ويتفاعلون معها | 6.41            | 2.23              | 64.10        | 4       | كبيرة         | 5.26          | 0.000            |
| 4 | يرتبط العاملون بالمستشفى بعلاقة طيبة مع المرضى والمراجعين   | 6.34            | 2.23              | 63.37        | 5       | متوسطة        | 4.85          | 0.000            |

|   |                                                                                                |      |          |       |   |       |      |       |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|-------|---|-------|------|-------|
| 5 | أوقات العمل في<br>المستشفى<br>يناسب جميع<br>المرضى                                             | 6.83 | 2.29     | 68.25 | 2 | كبيرة | 7.45 | 0.000 |
| 6 | يراعي<br>المستشفى<br>العادات والتقاليد<br>السائدة في<br>المجتمع عند<br>تقديمه الخدمة<br>الطبية | 6.98 | 2.37     | 69.76 | 1 | كبيرة | 8.04 | 0.000 |
|   | جميع فقرات<br>المجال معاً                                                                      | 6.56 | 1<br>95. | 65.55 |   | كبيرة | 6.99 | 0.000 |

### تضح من جدول (31) ما يلي:

- الفقرة السادسة "يراعي المستشفى العادات والتقاليد السائدة في المجتمع عند تقديمه الخدمة الطبية" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.98) (الدرجة الكلية من (10) أي أن الوزن النسبي 69.76%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (8.04) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05) ، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة.
- الفقرة الثانية "يعطي العاملون بالمستشفى الاهتمام الكافي لكل مريض" جاءت بمتوسط حسابي يساوي (6.30)، والوزن النسبي 63.01% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (4.69) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة متوسطة.
- المتوسط الحسابي لمجال "التعاطف" يساوي (6.56) ، والوزن النسبي 65.55%، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (6.99) وبقيمة احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05) ، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المجال بدرجة كبيرة.

ويستدل بذلك على أهمية مراعاة المستشفى للعادات والتقاليد في المجتمع، وأخذها بعين الاعتبار عند التعامل مع المرضى، ومما يميّز به مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بأنه يعمل على مدار اليوم والساعة ويتناسب ذلك أوقات الغالبية من المواطنين، لكن هناك حاجة لزيادة الاهتمام مع الكافي لكل مريض بشكل خاص.

### • تحليل جميع فقرات جودة الخدمات الصحية

جدول (32) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة

اختبار t لجميع فقرات "جودة الخدمات الصحية"

| المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الترتيب | درجة الموافقة | قيمة الاختبار | القيمة الاجمالية | المجال                           |
|-----------------|-------------------|--------------|---------|---------------|---------------|------------------|----------------------------------|
| 7.19            | 1.83              | 71.93        | 1       | كبيرة         | 11.94         | 0.000            | الملموسية                        |
| 6.47            | 1.87              | 64.69        | 5       | كبيرة         | 6.68          | 0.000            | الاعتمادية                       |
| 6.78            | 1.84              | 67.84        | 2       | كبيرة         | 9.00          | 0.000            | الاستجابة                        |
| 6.56            | 1.98              | 65.60        | 3       | كبيرة         | 6.86          | 0.000            | الأمان                           |
| 6.56            | 1.95              | 65.55        | 4       | كبيرة         | 6.99          | 0.000            | النعاطف                          |
| 6.71            | 1.72              | 67.09        |         | كبيرة         | 9.11          | 0.000            | جميع فقرات "جودة الخدمات الصحية" |

من جدول (32) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات جودة الخدمات الصحية يساوي

(6.71) (الدرجة الكلية من 10) وبوزن نسبي 67.09% ، وتشير نتائج اختبار T إلى قيمة موجبة وتساوي (9.11) وبقية احتمالية (0.000) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على فقرات جودة الخدمات الصحية بشكل عام جاءت بدرجة كبيرة.

ويمكن ملاحظة حرص وزارة الصحة في السعودية مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة على تقديم الخدمات الصحية بجودة عالية من خلال تعزيز ممارسات الجودة، وتنظيم آليات تقديم الخدمة الصحية، وتطوير الخدمات الإلكترونية، وآليات الرقابة المستمرة على الجودة،

## 5.4 اختبار فرضيات الدراسة

✍ الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل "بيرسون للارتباط"، والجدول التالي ذلك. يوضح ذلك

جدول (33) معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة

| القيمة<br>الاحتمالية<br>(Sig .) | معامل<br>بيرسون<br>للارتباط | الفرضية                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0.000                           | .606*                       | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة. |
| 0.000                           | .666*                       | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.  |
| 0.000                           | .566*                       | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.  |
| 0.000                           | .586*                       | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية                                                             |

|       |       |                                                                                                                                                                                    |
|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |       | وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي<br>بمكة المكرمة.                                                                                                                      |
| 0.000 | .729* | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \leq \alpha)$ بين توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة. |
| 0.000 | .732* | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.                                     |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$

يبين جدول (33) أن معامل الارتباط يساوي 0.732 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة وهي إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

✍ الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل "بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

**جدول (34) معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة**

| القيمة الاحتمالية (Sig .) | معامل بيرسون للارتباط | الفرضية                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0.000                     | .652*                 | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والملموسية                                                |
| 0.000                     | .721*                 | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والاعتمادية                                               |
| 0.000                     | .664*                 | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستجابة                                                |
| 0.000                     | .664*                 | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأمان                                                   |
| 0.000                     | .622*                 | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والتعاطف                                                  |
| 0.000                     | .732*                 | توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يبين جدول (34) أن معامل الارتباط يساوي 0.732 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

ويمكننا تفسير وجود علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية، بأن إدراك الحكومات والوزارات والمؤسسات العامة، وخاصة المؤسسات الصحية، لأهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين، لما لها من أثر فعال في تذليل العقبات وسهولة تبادل البيانات، وانسجاماً مع الأنظمة العالمية في استخدام البرامج والتقنيات في تسهيل العمليات الإدارية وسرعة وصول الخدمات والتي تبدأ بتوفير المتطلبات المالية ومن ثم تنفيذ المتطلبات التقنية والفنية والبنية التحتية، ثم تصميم وتطوير المتطلبات الإدارية اللازمة وتطوير الموارد البشرية وتدريبها وتأهيلها للعمل في الأنظمة الإدارية الإلكترونية، والاهتمام بالحفاظ على أمن وسلامة المعلومات والبيانات.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والجدول التالي يوضح ذلك

:

جدول (35): تحليل الانحدار المتعدد

| المتغيرات المستقلة       | معاملات الانحدار | قيمة اختبار T                   | القيمة الاحتمالية (Sig) |
|--------------------------|------------------|---------------------------------|-------------------------|
| المقدار الثابت           | 1.902            | 5.427                           | 0.000                   |
| المتطلبات الإدارية       | 0.062            | 0.662                           | 0.509                   |
| المتطلبات البشرية        | 0.210            | 2.101                           | 0.019                   |
| المتطلبات المالية        | 0.111            | 1.919                           | 0.028                   |
| المتطلبات التقنية        | 0.075            | 1.011                           | 0.313                   |
| المتطلبات الأمنية        | 0.443            | 6.139                           | 0.000                   |
| معامل الارتباط = 0.767   |                  | معامل التحديد المُعدَّل = 0.575 |                         |
| قيمة الاختبار F = 45.705 |                  | القيمة الاحتمالية = 0.000       |                         |

من النتائج الموضحة في جدول (35) يمكن استنتاج ما يلي:

- معامل الارتباط = 0.767 ، ومعامل التحديد المُعدَّل = 0.575 وهذا يعني أن 57.5% من التغير في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت 45.705 ، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

- تبين أن المتغيرات المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة هي "المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، المتطلبات الأمنية"، بينما تبين عدم وجود تأثير لباقي المتغيرات المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية".

ومن وجهة نظر الباحث، وحسب اطلاعه على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، فإن ذلك يرجع لوجود ضعف في جانب المتطلبات الإدارية تتمثل في عدم دعم الإدارة الكافي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، وعدم الاهتمام الكافي بتدريب العاملين وتحفيزهم للعمل في تطبيقات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة لوجود نقص في توفر الإمكانيات اللازمة لذلك من معدات وأجهزة وتقنيات وأنظمة وبرامج متطورة وحديثة، وعدم الاستعانة باستشارة الخبراء في هذا المجال، ووجود شح في الموارد المالية المخصصة لتطوير وتحديث وصيانة أجهزة ونظم الإدارة الإلكترونية.

 **الفرضية الرئيسية الثالثة :** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a \leq 0.05)$  بين متوسط التقديرات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى لمتغيرات: (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط التقديرات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى إلى الجنس.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T - لعينتين مستقلتين"، والجدول ذلك : التالي يوضح ذلك

**جدول (36): نتائج اختبار "T - لعينتين مستقلتين" - الجنس**

| القيمة الاحتمالية<br>(Sig .) | قيمة الاختبار | المتوسطات |     | المجال |
|------------------------------|---------------|-----------|-----|--------|
|                              |               | انثى      | ذكر |        |

|              |               |             |             |                                         |
|--------------|---------------|-------------|-------------|-----------------------------------------|
| 0.698        | 0.388-        | 6.37        | 6.26        | المتطلبات<br>الإدارية                   |
| 0.291        | 1.060-        | 6.40        | 6.10        | المتطلبات<br>البشرية                    |
| 0.041        | 2.057-        | 5.40        | 4.72        | المتطلبات المالية                       |
| 0.799        | 0.255         | 6.37        | 6.45        | المتطلبات التقنية                       |
| 0.406        | 0.834-        | 6.62        | 6.37        | المتطلبات الأمنية                       |
| <b>0.305</b> | <b>1.029-</b> | <b>6.24</b> | <b>5.98</b> | متطلبات تطبيق<br>الإدارة<br>الإلكترونية |
| 0.595        | 0.533         | 7.10        | 7.26        | الملموسية                               |
| 0.861        | 0.176         | 6.44        | 6.49        | الاعتمادية                              |
| 0.759        | 0.307         | 6.73        | 6.82        | الاستجابة                               |
| 0.807        | 0.245         | 6.51        | 6.59        | الأمان                                  |
| 0.747        | 0.323         | 6.49        | 6.60        | التعاطف                                 |
| <b>0.711</b> | <b>0.370</b>  | <b>6.65</b> | <b>6.75</b> | جودة الخدمات<br>الصحية                  |
| <b>0.755</b> | <b>0.312-</b> | <b>6.44</b> | <b>6.36</b> | جميع المجالات<br>معاً                   |

\* الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### من النتائج الموضحة في جدول (36) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T - لعينتين مستقلتين" أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال "المتطلبات المالية"، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى الجنس، وذلك لصالح الإناث.
- ويعزو الباحث ذلك، لاهتمام الإناث بشكل أكبر بالجانب المالي، من حيث الدعم والحوافز وتوفير المتطلبات المادية والمالية، وما له تأثير مباشر على تحفيزهم للعمل والإبداع. أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى الجنس. ومن وجهة نظر الباحث، يرى أنه لا فرق بين الإناث والذكور في تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل في برامجها وتطبيقاتها، والمشاركة في التأهيل والتدريب عليها، ومراعاة الجوانب الأمنية، والتعامل مع الأنظمة الإدارية الحديثة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط التقديرات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T - لعينتين مستقلتين"، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (37): نتائج اختبار "T - لعينتين مستقلتين" - الحالة الاجتماعية

| القيمة الاحتمالية (Sig) | قيمة الاختبار | المتوسطات |       | المجال             |
|-------------------------|---------------|-----------|-------|--------------------|
|                         |               | غير متزوج | متزوج |                    |
| 0.146                   | 1.460-        | 6.63      | 6.17  | المتطلبات الإدارية |
| 0.113                   | 1.591-        | 6.57      | 6.08  | المتطلبات البشرية  |

|              |               |             |             |                                   |
|--------------|---------------|-------------|-------------|-----------------------------------|
| 0.055        | 1.937-        | 5.49        | 4.80        | المتطلبات المالية                 |
| 0.693        | 0.396-        | 6.51        | 6.38        | المتطلبات التقنية                 |
| 0.283        | 1.076-        | 6.72        | 6.37        | المتطلبات الأمنية                 |
| <b>0.120</b> | <b>1.565-</b> | <b>6.39</b> | <b>5.96</b> | متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية |
| 0.463        | 0.735         | 7.03        | 7.26        | الملموسية                         |
| 0.139        | 1.486-        | 6.81        | 6.33        | الاعتمادية                        |
| 0.526        | 0.635-        | 6.93        | 6.73        | الاستجابة                         |
| 0.499        | 0.677-        | 6.73        | 6.49        | الأمان                            |
| 0.950        | 0.063         | 6.54        | 6.56        | التعاطف                           |
| <b>0.685</b> | <b>0.406-</b> | <b>6.80</b> | <b>6.68</b> | جودة الخدمات الصحية               |
| <b>0.311</b> | <b>1.017-</b> | <b>6.59</b> | <b>6.32</b> | جميع المجالات معاً                |

من النتائج الموضحة في جدول (37) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "T – لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

ويعزى ذلك إلى عدم اختلاف آراء الموظفين الإداريين بالنظر إلى الحالة الاجتماعية، حيث أنها ليست ذات تأثير ملحوظ على أداءهم في التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، خصوصاً المهارات التي تتناسب مع العمل الإداري والإشرافي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط التقديرات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى إلى العمر.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك :

**جدول (38) : نتائج اختبار "التباين الأحادي" - العمر**

| القيمة الاحتمالية (Sig .) | قيمة الاختبار | المتوسطات    |                  |                  |               | المجال                            |
|---------------------------|---------------|--------------|------------------|------------------|---------------|-----------------------------------|
|                           |               | 45 سنة فأكثر | من 35 الى 45 سنة | من 25 الى 35 سنة | اقل من 25 سنة |                                   |
| 0.574                     | 0.665         | 6.57         | 5.99             | 6.37             | 6.41          | المتطلبات الإدارية                |
| 0.655                     | 0.541         | 6.42         | 5.94             | 6.25             | 6.38          | المتطلبات البشرية                 |
| 0.390                     | 1.009         | 4.89         | 4.56             | 4.82             | 5.54          | المتطلبات المالية                 |
| 0.384                     | 1.023         | 6.54         | 6.14             | 6.68             | 6.18          | المتطلبات التقنية                 |
| 0.769                     | 0.378         | 6.51         | 6.22             | 6.61             | 6.50          | المتطلبات الأمنية                 |
| <b>0.732</b>              | <b>0.442</b>  | <b>6.19</b>  | <b>5.85</b>      | <b>6.15</b>      | <b>6.20</b>   | متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية |
| 0.140                     | 1.852         | 6.77         | 6.91             | 7.59             | 7.07          | الملموسية                         |
| 0.742                     | 0.415         | 6.88         | 6.36             | 6.41             | 4.46          | الاعتمادية                        |
| 0.128                     | 1.921         | 7.63         | 6.73             | 6.69             | 6.50          | الاستجابة                         |

|              |              |             |             |             |             |                     |
|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------|
| 0.287        | 1.268        | 7.32        | 6.43        | 6.48        | 6.38        | الأمان              |
| 0.583        | 0.651        | 7.06        | 6.59        | 6.46        | 6.37        | التعاطف             |
| <b>0.618</b> | <b>0.597</b> | <b>7.13</b> | <b>6.59</b> | <b>6.73</b> | <b>6.55</b> | جودة الخدمات الصحية |
| <b>0.737</b> | <b>0.422</b> | <b>6.66</b> | <b>6.22</b> | <b>6.44</b> | <b>6.38</b> | جميع المجالات معاً  |

من النتائج الموضحة في جدول (38) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى العمر.

ويعزو الباحث ذلك إلى وجود اتفاق عند العاملين في الوظائف الإدارية في مختلف الفئات العمرية، حول أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات الصحية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط التقديرات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى إلى المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (39): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي

| القيمة<br>الاحتمالية<br>(Sig .) | قيمة<br>الاختبار | المتوسطات   |             |                  | المجال                                  |
|---------------------------------|------------------|-------------|-------------|------------------|-----------------------------------------|
|                                 |                  | دراسات عليا | بكالوريوس   | دبلوم فما<br>فوق |                                         |
| 0.132                           | 2.052            | 6.19        | 6.09        | 6.72             | المتطلبات<br>الإدارية                   |
| 0.263                           | 1.348            | 6.11        | 6.05        | 6.55             | المتطلبات<br>البشرية                    |
| 0.164                           | 1.829            | 4.93        | 4.74        | 5.44             | المتطلبات<br>المالية                    |
| 0.732                           | 0.13             | 6.21        | 6.51        | 6.37             | المتطلبات<br>التقنية                    |
| 0.199                           | 1.633            | 6.49        | 6.23        | 6.84             | المتطلبات<br>الأمنية                    |
| <b>0.265</b>                    | <b>1.337</b>     | <b>6.01</b> | <b>5.93</b> | <b>6.38</b>      | متطلبات تطبيق<br>الإدارة<br>الإلكترونية |
| 0.738                           | 0.304            | 7.43        | 7.14        | 7.15             | الملموسية                               |
| 0.231                           | 1.480            | 6.95        | 6.27        | 6.51             | الاعتمادية                              |
| 0.143                           | 1.968            | 7.35        | 6.74        | 6.53             | الاستجابة                               |
| 0.132                           | 2.051            | 7.23        | 6.46        | 6.35             | الأمان                                  |
| 0.102                           | 2.318            | 7.18        | 6.55        | 6.21             | التعاطف                                 |
| <b>0.217</b>                    | <b>1.542</b>     | <b>7.20</b> | <b>6.63</b> | <b>6.55</b>      | جودة الخدمات<br>الصحية                  |
| <b>0.582</b>                    | <b>0.544</b>     | <b>6.60</b> | <b>6.28</b> | <b>6.47</b>      | جميع المجالات<br>معاً                   |

من النتائج الموضحة في جدول (39) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك، إلى أن غالبية العاملين في الوظائف الإدارية هم من حملة الشهادات الجامعية، ولديهم المهارة الأساسية للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والتي تم تصميمها وفق أسس ومعايير تدعم سهولة الوصول والتعامل معها، بغض النظر عن المؤهل العلمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين متوسط التقديرات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى إلى المسمى الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول (40): نتائج اختبار "التباين الأحادي" – المسمى الوظيفي**

| القيمة الاحتمالية (Sig .) | قيمة الاختبار | المتوسطات |            |           |          |                  | المجال             |
|---------------------------|---------------|-----------|------------|-----------|----------|------------------|--------------------|
|                           |               | أخرى      | موظف اداري | رئيس شعبة | رئيس قسم | مدير دائرة فاعلي |                    |
| 0.068                     | 2.230         | 6.78      | 5.89       | 5.98      | 6.45     | 7.26             | المتطلبات الإدارية |
| 0.018                     | 3.057*        | 6.81      | 5.85       | 5.76      | 6.26     | 7.38             | المتطلبات البشرية  |
| 0.012                     | 3.308*        | 5.77      | 4.65       | 4.47      | 4.80     | 6.43             | المتطلبات المالية  |
| 0.739                     | 0.469         | 6.57      | 6.34       | 6.19      | 6.43     | 7.14             | المتطلبات التقنية  |

|              |               |             |             |             |             |             |                                         |
|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------------------------|
| 0.115        | 1.889         | 7.06        | 6.21        | 6.03        | 6.45        | 7.10        | المتطلبات<br>الأمنية                    |
| 0.036        | <b>2.633*</b> | <b>6.60</b> | <b>5.81</b> | <b>5.69</b> | <b>6.08</b> | <b>7.06</b> | متطلبات<br>تطبيق الإدارة<br>الإلكترونية |
| 0.934        | 0.208         | 7.15        | 7.06        | 7.18        | 7.42        | 7.29        | الملموسية                               |
| 0.282        | 1.275         | 6.85        | 6.10        | 6.25        | 6.66        | 7.05        | الاعتمادية                              |
| 0.124        | 1.838         | 6.76        | 6.44        | 6.53        | 7.38        | 7.50        | الاستجابة                               |
| 0.084        | 2.091         | 6.76        | 6.07        | 6.24        | 7.15        | 7.24        | الأمان                                  |
| 0.244        | 1.404         | 6.50        | 6.22        | 6.38        | 7.16        | 6.98        | التعاطف                                 |
| 0.244        | <b>1.377</b>  | <b>6.81</b> | <b>6.37</b> | <b>6.52</b> | <b>7.15</b> | <b>7.21</b> | جودة الخدمات<br>الصحية                  |
| <b>0.130</b> | <b>1.809</b>  | <b>6.70</b> | <b>6.08</b> | <b>6.11</b> | <b>6.62</b> | <b>7.14</b> | جميع<br>المجالات معاً                   |

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### من النتائج الموضحة في جدول (40) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 للمجالات المتطلبات البشرية المتطلبات المالية، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المسمى الوظيفي، وذلك لصالح الذين مساهم الوظيفي مدير دائرة فأعلى.

ومن وجهة نظر الباحث، يرى أن من يشغلون الوظائف الإدارية والإشرافية العليا، من مدراء الدوائر والمديرين العاميين، يكون لديهم المسؤولية والاهتمام الأكبر بمدى توفير متطلبات العمل في الإدارة الإلكترونية، خصوصاً المتطلبات المادية والبشرية حيث تعتبر العمود الفقري لتطوير إجراءات العمل بتطبيقات الإدارة الإلكترونية والنظم التقنية الحديثة.

- أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تعزى إلى المسمى الوظيفي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن هذه المجالات لا تؤثر بشكل مباشر باختلاف المسمى الوظيفي، في تطبيق الإدارة الإلكترونية وأهمية الجودة الصحية لأن لديهم الإدراك والوعي بأهمية العمل في الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، في تسهيل المهام الإدارية من تنفيذ ومتابعة وإشراف ورقابة.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط التقديرات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة تعزى إلى سنوات الخدمة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (41): نتائج اختبار "التباين الأحادي" – سنوات الخدمة

| القيمة<br>الاحتمالية<br>(Sig .) | قيمة<br>الاختبار | المتوسطات           |                         |                   | المجال                                  |
|---------------------------------|------------------|---------------------|-------------------------|-------------------|-----------------------------------------|
|                                 |                  | أكثر من 10<br>سنوات | من 5 إلى<br>10<br>سنوات | أقل من 5<br>سنوات |                                         |
| 0.294                           | 1.235            | 6.13                | 6.23                    | 6.66              | المتطلبات<br>الإدارية                   |
| 0.145                           | 1.952            | 6.01                | 6.11                    | 6.66              | المتطلبات<br>البشرية                    |
| 0.13                            | 4.481*           | 4.69                | 4.71                    | 5.77              | المتطلبات<br>المالية                    |
| 0.497                           | 0.701            | 6.26                | 6.65                    | 6.39              | المتطلبات<br>التقنية                    |
| 0079                            | 2.581            | 6.14                | 6.49                    | 6.95              | المتطلبات<br>الأمنية                    |
| <b>0.122</b>                    | <b>2.133</b>     | <b>5.86</b>         | <b>6.04</b>             | <b>6.48</b>       | متطلبات تطبيق<br>الإدارة<br>الإلكترونية |
| 0.293                           | 1.235            | 6.95                | 7.26                    | 7.49              | الملموسية                               |
| 0.264                           | 1.341            | 6.33                | 6.32                    | 6.86              | الاعتمادية                              |
| 0.920                           | 0.084            | 6.80                | 6.70                    | 6.85              | الاستجابة                               |
| 0.365                           | 1.013            | 6.51                | 6.34                    | 6.91              | الأمان                                  |
| 0.257                           | 1.368            | 6.68                | 6.19                    | 6.79              | التعاطف                                 |

|                     |      |      |      |       |       |
|---------------------|------|------|------|-------|-------|
| جودة الخدمات الصحية | 6.98 | 6.56 | 6.65 | 0.774 | 0.463 |
| جميع المجالات معاً  | 6.73 | 6.30 | 6.25 | 1.459 | 0.236 |

\* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

- تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال "المتطلبات المالية"، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى سنوات الخدمة، وذلك الصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات.

ويعزو الباحث ذلك، إلى أن العاملين حديثاً في الوظائف الإدارية والذين لا تتجاوز خبرتهم العملية خمس سنوات تكون لديهم حاجة أكبر لتوفير المتطلبات المالية، وخصوصاً في جانب الدعم المادي والمكافآت والتدريب والتحفيز كما أنه كلما زادت سنوات الخبرة، زادت القدرة على العمل في الظروف الصعبة، وتجنب المعوقات المادية وغيرها.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى سنوات الخدمة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن سنوات الخبرة لا تؤثر بشكل مباشر في العمل في تطبيقات الإدارة الإلكترونية ولا تشكل صعوبة في اكتساب الخبرة التكنولوجية، حيث أن الأعمال الإدارية تعتمد عليها بشكل كبير، ويتعامل معها العاملون في المجال الإشرافي والإداري بشكل دائم.

## الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

### 1.5 مقدمة:

يعرض الباحث في هذا الفصل ملخصاً لنتائج الدراسة، بعد تحليل البيانات إحصائياً واختبار الفرضيات الرئيسية، ثم يقدم مجموعة من التوصيات، وسيقترح عدداً من الدراسات المستقبلية، بهدف تعزيز العمل في تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والاستفادة منها في رفع مستوى جودة الخدمات الصحية في المؤسسات الحكومية والخاصة.

### 2.5 النتائج

#### 1. النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية":

- درجة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بوزن نسبي 60.83%، حيث جاءت بدرجة موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات متطلبات الإدارة الإلكترونية بشكل عام.
- الوزن النسبي لمجال المتطلبات "الإدارية" 63.01%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال المتطلبات البشرية 62.18%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال "المتطلبات المالية" 49.90%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال المتطلبات التقنية 64.16%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال المتطلبات الأمنية 64.67%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

#### 2. النتائج المتعلقة بالمتغير التابع "جودة الخدمات الصحية":

- مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة بوزن نسبي 67.09%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات جودة الخدمات الصحية بشكل عام.
- الوزن النسبي لمجال "الملموسية" 71.93% ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال الاعتمادية 64.69% ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال الاستجابة 67.84% ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال "الأمان" 65.60%، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.
- الوزن النسبي لمجال "التعاطف" 65.55% ، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

### 3. النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- المتغيرات المؤثرة في جودة الخدمات الصحية في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة هي "المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، المتطلبات الأمنية"
- عدم وجود تأثير لمتغيرات المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية".
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال "المتطلبات المالية" تعزى إلى الجنس، وذلك لصالح الإناث، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول باقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً، تعزى إلى الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مجال "المتطلبات المالية تعزى إلى سنوات الخدمة، وذلك لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل

- من 5 سنوات، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول باقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً، تعزى إلى سنوات الخدمة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي.

## 3.5 التوصيات

### 1. التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل "الإدارة الإلكترونية":

- العمل على استغلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات في تصميم الهياكل الإدارية والتنظيمية.
- ضرورة دعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، وتبني سياسة التحول من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية.
- تدريب العاملين بشكل مستمر وتأهيلهم للتعامل مع البرامج والأنظمة والتقنيات الحديثة.
- الاستعانة بالخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة من النماذج الناجحة.
- دعم المتميزين والمبدعين في المجال التقني والتكنولوجي، واستثمارهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتوظيفها لشراء المعدات والتجهيزات والأجهزة الإلكترونية والتقنيات الحديثة، والحرص على تحديثها وتطويرها.
- تحديث شبكات الاتصال ونقل المعلومات والبيانات، وزيادة سرعتها وكفاءتها.
- الاهتمام بالجوانب الأمنية، والحفاظ على سرية المعلومات، ومعاينة المقصرين.

### 2. التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع "جودة الخدمات الصحية":

- الاهتمام بقياس جودة الخدمات الصحية المقدمة، من خلال المقاييس العالمية المعتمدة، وتطبيقها في مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.
- الحرص على الاستجابة والاهتمام بهموم ومشاكل المواطنين والمستفيدين من الخدمات.

- تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية للوصول إلى الخدمات الصحية، وتقليل أوقات الانتظار من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- تعزيز ثقة المستفيدين بالمستشفى وبقدرات العاملين فيه، والحرص على تجنب الأخطاء.
- تقدير الظروف المعيشية الصعبة التي يعيشها المواطنون، وتقدير حالة المرضى الخاصة.
- تحسين آليات الاستقبال والتعامل مع المرضى وذويهم، والحفاظ على العلاقات الطيبة.
- اعتماد أنظمة الشكاوى عبر المنصات الإلكترونية، وإتاحة وصول العاملين والمرضى لها.
- تفعيل لجان الجودة الصحية في المستشفيات، ووضع معايير مناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة، بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات المرضى والمستفيدين.

## **Abstract**

The study aimed to investigate the impact of electronic management on the quality of healthcare services at Al-Noor Specialized Hospital in Mecca. To achieve the study objectives, a descriptive-analytical method was employed, and a questionnaire tool was used to collect the necessary data. The study adopted a comprehensive "survey" approach involving all members of the study community, including administrative and supervisory employees working at the hospital. The total number of participants was 198, and 167 valid questionnaires were collected for analysis.

The study found that the requirements for implementing electronic management at Al-Noor Specialized Hospital in Mecca were available at a moderate level, with a relative weight of 60.83%. The level of healthcare service quality at the same hospital was rated as high, with a relative weight of 67.09%. Additionally, a statistically significant relationship was found between electronic management and healthcare service quality at Al-Noor Specialized Hospital. The study revealed that the influencing variables on healthcare service quality at the hospital were human resources, financial requirements, and security requirements. On the other hand, there was no significant impact from administrative and technical requirements. Moreover, there were no statistically significant differences in the mean estimates of the study sample attributed to marital status, age, and educational qualification.

Based on the aforementioned results, the study provided several recommendations to enhance electronic management practices in healthcare institutions and elevate the quality of provided healthcare services. These recommendations include adopting a policy of transitioning from traditional to electronic management, allocating appropriate financial resources for electronic management implementation, purchasing and updating necessary equipment, continuous training and qualification of staff to handle modern programs and technologies, supporting excellence and innovation in the technological field, seeking expertise in the technology sector, and maintaining continuous

attention to measuring healthcare service quality using globally recognized standards.

**Keywords:** Electronic Management, Healthcare Service Quality, Al-Noor Specialized Hospital in Mecca.

## المراجع

### المراجع باللغة العربية:

- أبو حبيب، محمود صبري خميس (2020: ص 120-121): الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق: الفوائد والسلبيات" - المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية JES ، ع (74) مجلد (28).
- أنساع، رضوان، و قمري، حليلة. (2020). أثر التسويق الداخلي على تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس بخميس مليانة. مجلة العلوم التجارية، مج19، ع2، 169 - 189.
- بن مرزوق، عنتره وآخرو. ( 2018 ) : إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية" عمان مركز الكتاب العربي، الأردن.
- بو خلوة، باديس وقمو، سهيلة (2016) أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقوت" رسالة ماجستير)، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد 5 جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر.
- البلاصي، عبير على حسين (2015) تقييم جودة الخدمات الصحية في المراكز التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المرضى ومقدمي الخدمة في محافظتي الخليل وبيت لحم"، رسالة ماجستير، جامعة الخليل فلسطين.
- بوعمامة، مريم، و بوهدة، شهرزاد. (2020). أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية. مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، مج1، ع2، 104 - 125.
- جعفر، قيس زهير عبدالكريم. (2014). أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا - بغداد. مجلة الإدارة والاقتصاد، س37، ع100، 123 - 144.

- حامد، فداء. (2015). الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع عمان، الأردن
- خديجة لونساي؛ وإيمان قرازم (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين دراسة حالة في مؤسسة اتصالات الجزائري (رسالة ماجستير) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة البويرة الجزائر .
- خليل ، سعد نبيل. (2014) إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة "، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع الأردن.
- خان، أحلام و خير الدين، جمعة، و مبارك، صالح. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لآراء الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مج8، ع1 ، 77 - 92.
- الدراكة، مأمون. (2005) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء "، دار صفاء، ط2(2015)، عمان، الأردن.
- الديبيلي، خالد صالح محمد، و غنايم، مدحت أحمد محمد يوسف. (2020). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظيفة الشرطة. المجلة القانونية، مج7، ع3 ، 283 - 316.
- الربحي ، سمر رفيق. (2014): الإدارة السياحية الحديثة "، الرمال للنشر والتوزيع ، الأردن أحمد رشوان عبد العال. (2018) : " إدارة الجودة ، ط 1 ، كلية التجارة الإسكندرية، مصر.
- سعد، عثمان نصير كامل، علي، عصام عبدالغني، و عبدالهادي، أحمد إبراهيم. (2021). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة تطبيقية علي بعض المستشفيات العراقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س41، ع2 ، 195 - 216.
- سالم، عطية. (2021). تقييم دور إدارة الرعاية الطبية في إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 8 (1)، 51-28.
- السوافيري محمد صلاح (2020) أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي من وجهة نظر العاملين في بلدية غزة"، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والتمويل، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

- السيد، رضا. (2016): " أساسيات الجغرافيا السياحية الأكاديميون للنشر والتوزيع الأردن.
- الشريف، كمال (2017) أثر التحول الإلكتروني في تعزيز الرقابة الداخلية في وزارة الصحة الفلسطينية"، (رسالة ماجستير)، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- شواي، أحمد. (2016) الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه مجلة جامعة بابل، العدد 04
- الطالب، غسان والزعاير راکز. (2020): الإدارة الإلكترونية لمنظمة الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عامر، الخير عمارة محمد علي، و أحمد، محمد مختار إبراهيم. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين: دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة بمدينة الأبيض - 2021 م. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، مج1، ع3 ، 1602 - 1627.
- عايض عبد اللطيف. (2012) : ادارة الجودة ،"، ط 1 ، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء.
- عتيق، عائشة (2016): جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية "، ط1، دار خالد الحياي للنشر والتوزيع والنشر.
- عبد الكريم، تبون. (2021). الإدارة الإلكترونية : الأهمية والمتطلبات. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، 389-407
- العلاق، بشير. (2008): مبادئ الإدارة "، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن
- غربي، وهيبه، و معمري، حسينة. (2022). أثر السلوك الأخلاقي للقيادة في تحسين جودة الخدمة الصحية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المستشفی القديم ابن سينا بأم البواقي. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، مج5، ع1 ، 184 - 203.
- فار، كمال. (2021) . معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، 8(4)، 78-99.
- قنديل، فاطمة الزهراء (2020). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية. مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية.

- كافي ، مصطفى. (2009): الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة ، ط1 ، دار رسلان للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
- المواضية، صلاح أعطوي. (2020). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمراجعين في مديرية الجنسية / وزارة الداخلية الأردنية. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، مج9، ع4 ، 286 - 306.
- محمود، أسامة السيد .(2011) : "الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات"، كتاب دوري محكم يصدر مرتين في السنة المكتبة الالكترونية، العدد ال36.
- ملحم، محمود. (2020). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية : معوقات التطبيق وآليات التغلب عليها دراسة حالة بلديات محافظة قلقيلية مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 5(13) ، الصفحات 126-142.
- منظمة الصحة العالمية (2020) الخدمات الصحية الجيدة 20 تموز / يوليو 2020  
<https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/quality-health>
- وصيف، فائزة خير الدين، و زهواني، رضا. (2020). أثر التطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل مهام موظفي الإدارة الضريبية: دراسة حالة المديرية العامة للضرائب - الوادي. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، مج23، ع1 ، 365 - 383.
- ياسين سعد غالب (2016): الإدارة الإلكترونية"، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع ،الأردن.

### المراجع باللغة الإنجليزية:

- Addo, K., & Agyepong, P. K. (2020). The effects of information and communication technology on health service delivery at Tafo Government Hospital. E-Health Telecommunication Systems and Networks, 9(3), 33-48.

- Alruways, N. H. F. (2020). The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals. Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education & Science Publications (MECSJ), (36).
- Fatna, G. (2021). The role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service. Recherchers economiques manageriales, 15(1), 461-478.
- Khlif, H., & Ziadi, J. (2020). The Impact of E-Management on Organizational Performance: An Empirical Study in Tunisian Firms. World Academics Journal of Management, 8(3), 31-37.
- Vanger, E. T., & Atsunkare, N. (2021). E-ADMINISTRATION AND ADMINISTRATIVE EFFICIENCY OF THE TARABA STATE CIVIL SERVICE. SAPIENTIA GLOBAL JOURNAL OF ARTS, HUMANITIES AND DEVELOPMENT STUDIES, 4(2).

WHO, World Health Organization. (2020). Retrieved july 2023, <https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-> from:

الملاحق

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية دراسة

تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية دراسة

تطبيقية على مستشفى النور التخصصي بمكة المكرمة.

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل

الحصول منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال

التكرم بإبداء رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان

علماً أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير

أغراض هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

1- المسمى الوظيفي ☐ مديرة ☐ رئيس /ة ☐  
☐ رئيس قسم /ة ☐ منسق/ة

2- الفئة العمرية ☐ (20-30) ☐ (31-45) ☐ (45 فأكثر) ☐  
(

3- المستوى التعليمي ☐ دكتوراه ☐ ماجستير ☐ دبلوم ☐  
عالي ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم معهد

4- عدد سنوات الخبرة : ☐ اقل من سنة ☐ (سنة -5 سنوات) ☐  
(

☐ (5 سنوات – 10 سنوات) ☐ (10 سنوات فأكثر)

## ثانيا: محاور الاستبيان

✍ **المحور الأول: "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مستشفى  
النور التخصصي بمكة المكرمة"، ضع إشارة (✓) في المربع  
المناسب لاختيارك:**

| الفقرات                                 | أوافق<br>بشدة                                                                                   | أوافق | محايد | معارض | معارض<br>بشدة |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|---------------|
| <b>البعد الأول : المتطلبات الإدارية</b> |                                                                                                 |       |       |       |               |
| 1                                       | يدعم المستشفى سياسية<br>تطبيق الإدارة الإلكترونية                                               |       |       |       |               |
| 2                                       | توجد في المستشفى أقسام<br>متخصصة لتطبيقات الإدارة<br>الإلكترونية                                |       |       |       |               |
| 3                                       | تهتم الإدارة بمتابعة وتقييم<br>تطبيق الإدارة الإلكترونية                                        |       |       |       |               |
| 4                                       | يتم تدريب العاملين على<br>برامج وأنظمة الإدارة<br>الإلكترونية وفق احتياجاتهم                    |       |       |       |               |
| 5                                       | يوجد في المستشفى نظام<br>رقابي إداري إلكتروني                                                   |       |       |       |               |
| 6                                       | تقوم الإدارة العليا<br>بالاستعانة بالجهات<br>الاستشارية والخبراء في<br>مجال الإدارة الإلكترونية |       |       |       |               |
| <b>البعد الثاني : المتطلبات البشرية</b> |                                                                                                 |       |       |       |               |

|                                  |  |  |  |  |                                                                                                                   |    |
|----------------------------------|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                  |  |  |  |  | تؤهل المستشفى كواورها<br>البشرية لتطبيق الإدارة<br>الإلكترونية                                                    | 7  |
|                                  |  |  |  |  | يستثمر المستشفى<br>المتميزين في تطبيقات<br>الإدارة الإلكترونية                                                    | 8  |
|                                  |  |  |  |  | يعمل المستشفى على تهيئة<br>العاملين نفسياً ومعنوياً<br>لتطبيق الإدارة الإلكترونية                                 | 9  |
|                                  |  |  |  |  | تتميز الموارد البشرية في<br>المستشفى بقدرة ومهارة<br>عالية في التعامل مع برامج<br>وتطبيقات الإدارة<br>الإلكترونية | 10 |
|                                  |  |  |  |  | يتوفر في المستشفى فنيين<br>مختصين بصيانة الأجهزة<br>الإلكترونية                                                   | 11 |
|                                  |  |  |  |  | يتوفر في المستشفى<br>مختصين بإدارة وتطوير<br>وتحديث وصيانة برمجيات<br>وقواعد بيانات الإدارة<br>الإلكترونية        | 12 |
| البعد الثالث : المتطلبات المالية |  |  |  |  |                                                                                                                   |    |
|                                  |  |  |  |  | يوفر المستشفى الدعم<br>المالي الكافي لتطوير البنية<br>التحتية للإدارة الإلكترونية                                 | 13 |

|                                  |  |  |  |  |                                                                                 |    |
|----------------------------------|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                  |  |  |  |  | يمتلك المستشفى ميزانية كافية لصيانة أجهزة الحاسوب والشبكات                      | 14 |
|                                  |  |  |  |  | يوفر المستشفى الدعم المالي الكافي لتحديث الحواسيب وتطوير البرامج اللازمة        | 15 |
|                                  |  |  |  |  | يخصص المستشفى ميزانية كافية لتدريب العاملين على الإدارة الإلكترونية             | 16 |
|                                  |  |  |  |  | يتوفر في المستشفى نظام حوافز مالية للمتميزين في مجال الإدارة الإلكترونية        | 17 |
|                                  |  |  |  |  | يوظف المستشفى المخصصات المالية لشراء أنظمة الحماية الإلكترونية                  | 18 |
| البعد الرابع : المتطلبات التقنية |  |  |  |  |                                                                                 |    |
|                                  |  |  |  |  | يمتلك المستشفى أجهزة ومعدات تكنولوجية متطورة وملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية | 19 |
|                                  |  |  |  |  | يستخدم المستشفى البرامج والتطبيقات الطبية الإلكترونية                           | 20 |
|                                  |  |  |  |  | تتناسب البرمجيات المستخدمة متطلبات مع                                           | 21 |

|                                  |  |  |  |  |                                                                                    |    |
|----------------------------------|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                  |  |  |  |  | العمل لتقديم الخدمة<br>الصحية بسهولة                                               |    |
|                                  |  |  |  |  | يستخدم المستشفى شبكات<br>الاتصال الداخلية في تنفيذ<br>المتابعة والإشراف اليومي     | 22 |
|                                  |  |  |  |  | تتناسب الشبكة المتوفرة مع<br>احتياجات العمل من حيث<br>السرعة والكفاءة              | 23 |
|                                  |  |  |  |  | يدعم المستشفى الربط<br>الإلكتروني مع الجهات<br>خارج المستشفى عبر<br>شبكات الحاسوب  | 24 |
| البعد الخامس : المتطلبات الأمنية |  |  |  |  |                                                                                    |    |
|                                  |  |  |  |  | يوفر المستشفى أنظمة<br>حماية عالية الكفاءة للحفاظ<br>على المعلومات                 | 25 |
|                                  |  |  |  |  | تحتفظ المستشفى بنسخ<br>احتياطية من البيانات<br>والمعلومات الإلكترونية              | 26 |
|                                  |  |  |  |  | يمتلك المستشفى آلية<br>لاستعادة البيانات في حال<br>تلفها أو تعطل الحواسيب          | 27 |
|                                  |  |  |  |  | يطبق المستشفى نظام<br>الرقابة على قواعد البيانات<br>من خلال تسجيل عمليات<br>الدخول | 28 |

|  |  |  |  |  |                                                                                     |    |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  |  |  |  |  | يتم تغيير كلمات السر<br>الخاصة بالعاملين بشكل<br>دوري                               | 29 |
|  |  |  |  |  | يتخذ المستشفى إجراءات<br>واضحة ضد العاملين الذين<br>ينتهكون أمن وسلامة<br>المعلومات | 30 |

✍️ **المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية ، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:**

| الفقرات                 | أوافق بشدة                                                   | أوافق | محايد | معارض بشدة | معارض بشدة |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|-------|------------|------------|
| البعد الأول : الملموسية |                                                              |       |       |            |            |
| 31                      | يقع لمستشفى في موقع ملائم ويسهل الوصول إليه                  |       |       |            |            |
| 32                      | يتوفر في المستشفى خدمات مرافقة (مقصف موقف سيارات)            |       |       |            |            |
| 33                      | يحرص الموظفون في المستشفى على ارتداء الزي الموحد والنظيف     |       |       |            |            |
| 34                      | يتوفر في المستشفى قاعات انتظار مريحة ومناسبة                 |       |       |            |            |
| 35                      | يتوفر في المستشفى مرافق صحية ودورات مياه نظيفة وملائمة       |       |       |            |            |
| 36                      | يستخدم المستشفى اللوحات الإرشادية المناسبة في الممرات والطرق |       |       |            |            |

**البعد الثاني : الاعتمادية**

|  |  |  |  |  |                                                         |           |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------|-----------|
|  |  |  |  |  | يلتزم المستشفى بتقديم خدماته الصحية في المواعيد المحددة | <b>37</b> |
|  |  |  |  |  | يفي المستشفى بتقديم خدماته الصحية بمستوى عال من الجودة  | <b>38</b> |
|  |  |  |  |  | يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية         | <b>39</b> |
|  |  |  |  |  | يوجد اهتمام خاص من قبل الإدارة بمشاكل المرضى            | <b>40</b> |
|  |  |  |  |  | يحرص المستشفى على التعامل مع السجلات الطبية بأمانة وثقة | <b>41</b> |
|  |  |  |  |  | تتوفر في المستشفى التخصصات جميع الطبية                  | <b>42</b> |

**البعد الثالث : الاستجابة**

|  |  |  |  |  |                                                         |           |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------|-----------|
|  |  |  |  |  | يقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمة الصحية | <b>43</b> |
|  |  |  |  |  | تستجيب المستشفى فوراً لشكاوى المرضى                     | <b>44</b> |

|                       |  |  |  |  |                                                                      |    |
|-----------------------|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------|----|
|                       |  |  |  |  | عبر المنصات الإلكترونية الخاصة                                       |    |
|                       |  |  |  |  | يقدم المستشفى الخدمة الصحية للمرضى على مدار الساعة دون توقف          | 45 |
|                       |  |  |  |  | يقوم العاملون في المستشفى بتلبية حاجات المرضى بشكل دائم ومستمر       | 46 |
|                       |  |  |  |  | تساعد الخدمات الإلكترونية في تبسيط إجراءات وصول الخدمة الصحية للمرضى | 47 |
|                       |  |  |  |  | تقلل الإدارة الإلكترونية من وقت انتظار المرضى للحصول على الخدمة      | 48 |
| البعد الرابع : الامان |  |  |  |  |                                                                      |    |
|                       |  |  |  |  | يشعر المرضى بالأمن والأمان خلال تعاملهم مع المستشفى                  | 49 |
|                       |  |  |  |  | يثق المرضى في هذا المستشفى بالعاملين وبقدراتهم الفنية                | 50 |
|                       |  |  |  |  | يحافظ المستشفى على سرية المعلومات                                    | 51 |

|                        |  |  |  |  |                                                                               |    |
|------------------------|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------|----|
|                        |  |  |  |  | والبيانات المتعلقة<br>بالمريض                                                 |    |
|                        |  |  |  |  | يتمتع العاملون في<br>المستشفى بالخبرة<br>والكفاءة العاليتين                   | 52 |
|                        |  |  |  |  | يتميز سلوك العاملين في<br>المستشفى بالأدب وحسن<br>المعاملة للمريض             | 53 |
|                        |  |  |  |  | يمتلك العاملون في<br>المستشفى المعلومات<br>الكافية للإجابة عن أسئلة<br>المريض | 54 |
| البعد الخامس : التعاطف |  |  |  |  |                                                                               |    |
|                        |  |  |  |  | يلقى المريض اهتمام<br>شخصي من العاملين في<br>المستشفى                         | 55 |
|                        |  |  |  |  | يعطي العاملون<br>بالمستشفى الاهتمام<br>الكافي لكل مريض                        | 56 |
|                        |  |  |  |  | يقدر العاملون في<br>المستشفى ظروف<br>المريض الخاصة<br>ويتفاعلون معها          | 57 |
|                        |  |  |  |  | يرتبط العاملون<br>بالمستشفى بعلاقة طيبة                                       | 58 |

|  |  |  |  |  |                                                                                       |    |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  |  |  |  |  | مع المرضى<br>والمراجعين                                                               |    |
|  |  |  |  |  | أوقات العمل في<br>المستشفى يناسب جميع<br>المرضى                                       | 59 |
|  |  |  |  |  | يراعي المستشفى<br>العادات والتقاليد السائدة<br>في المجتمع عند تقديمه<br>الخدمة الطبية | 60 |

مع خالص التقدير والاحترام

Mid Ocean University  
College of Management  
Public Management



**"The Impact of Electronic Management on  
Healthcare Service Quality: An Empirical Study  
on Al-Noor Specialist Hospital in Makkah Al-  
Mukarramah "**

Graduation Project

**Prepared by:**

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Bander Ahmed Al-faifi | 221000626 |
| Manea Saleh Al Bahri  | 221000494 |
| From Saleh Al-Bahri   | 221000494 |

**Supervised by:**

Dr. Walid Seddik

Year: 1444 AH / 2023 AD