

Final Project 2

PMG 497

دور أتمتة العمليات الإدارية و خدمة العملاء
المرضى و المراجعين في تسهيل إتمام الخدمات
الطبية المختلفة في المنشآت الطبية في مدينة جدة

عنوان المشروع

دور أتمتة العمليات الإدارية و خدمة العملاء المرضى و المراجعين في
تسهيل إتمام الخدمات الطبية المختلفة في المنشآت الطبية في مدينة جدة

أسم الطالب

حنين أيمن محمد عابد

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

أقدم بالشكر و التقدير إلى جامعتي الغالية جامعة ميدأوشن على منحي هذه الفرصة التعليمية الرائعة. كما أقدم بالشكر إلى جميع المعلمين و الإداريين في الجامعة لتسهيل رحلتي التعليمية .

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى من ربباني و قدما لي كل ما أحتاجه حتى وصولي لهذه المرحلة.. أمي الغالية و أبي الغالي رحمه الله.

مستخلص الدراسة

الهدف:

الهدف من بحثي هذا هو فهم مدى تأثير التقنية و أتمتة العمليات في تسهيل تقديم الخدمات للمرضى و المراجعين في المستشفيات

المنهجية:

نوعي و كمي (مختلط)

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

البحث في مستشفيات جدة- السعودية و أهميته هي تسهيل تقديم الخدمات للمرضى و المراجعين

الكلمات المفتاحية:

أتمتة-تقنية-مواقع إلكترونية-تطبيقات-الخدمات الإلكترونية

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
9	1.3. أهمية الدراسة
9	1.3.1. على المستوى النظري
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي
10	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
11	1.8. الدراسة الميدانية
11	1.9. مخطط المشروع
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1. المقدمة
13	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
13	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
13	2.5. الخاتمة
14	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
15	3.1. المقدمة
15	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
15	3.3. تصميم البحث
16	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

16	3.5. طريقة جمع البيانات
17	3.6. أنواع البيانات
17	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
18	3.8. الخاتمة
19	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
20	4.1. المقدمة
20	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
20	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
21	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
21	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
21	4.6. الخاتمة
22	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
23	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
23	5.2. توصيات الدراسة
23	5.3. الخاتمة
24	قائمة المراجع
25	الملاحق

جدول الأشكال

ص10	نموذج الدراسة
ص11	مخطط المشروع

جدول الجداول

ص 5 و ص 6	جدول المحتويات
ص6	جدول الأشكال
ص 26	جدول الاستبيان

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تلعب التقنية دور مهم في تسهيل العمليات، و من ضمنها العمليات الإدارية. و رغم انتشار التقنية بشكل واسع ، إلا أنه لا تزال بعض المنشآت لا تستخدم التقنية لتسهيل عملياتها الإدارية بمختلف أشكالها. التكنولوجيا هي المعرفة. والمعرفة، كما هو معروف، لطالما كانت مفهوماً يصعب على الاقتصاد التقليدي التعامل معه. إنها جوهر النمو الاقتصادي الحديث. لكن العديد من الخصائص تجعل التعامل معها زلّفاً. (النمو الاقتصادي-جويل موكير 2005). تواجه بعض المنشآت الإدارية بعض المصاعب في إنجاز مهامها الإدارية و ذلك بسبب أنها ما زالت على الطرق التقليدية لإنجاز مهامها. يتم السعي في هذا البحث إلى حل مشكلة صعوبة إنجاز بعض المهام الإدارية من خلال فهم أسباب عدم إدخال بعض المنشآت الإدارية التقنية إلى مهامها لتسهيل و تسريع إنجاز هذه المهام و تقديم بعض الحلول و المقترحات.

تقدم التكنولوجيا عدد كبير من المميزات التي تجعل من عمليات الإدارة المختلفة أمراً أبسط وخالي من التعقيد، حيث تقدم التكنولوجيا للأنظمة الإدارية العديد من المميزات مثل دعم التخطيط ، الاستخدام الأمثل للموارد، أتمتة عدد كبير من العمليات، زيادة كفاءة العمل ، والتنظيم و التسهيل

خلاصة القول أن دور التكنولوجيا في الإدارة يمكنك معرفته والوصول إليه بسهولة، وذلك بالقياس على مختلف نواحي الحياة التي تحصل على تسهيل وتيسير فيها عبر استخدام التكنولوجيا، لذلك فإن الحرص على الحصول على التكنولوجيا المناسبة التي يمكنها تسهيل مختلف مهام الإدارة أصبح من الضروريّات في هذا الزمن.

١,٢. مشكلة الدراسة

صعوبة إنجاز المهام الإدارية للمنشآت بسبب عدم إدخال و تطبيق التقنية في العمليات الإدارية. رغم أن استخدام التقنية أصبح جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية خاصة في مجال الأعمال التجارية. إحدى الأدوات التي أحدثت ثورة في كيفية إدارة المكاتب هي تطبيقات الأتمتة المكتبية، وهذه الأدوات تسهل وتنظم الاجتماعات الزيارات والمهام المختلفة في المكتب بالإضافة إلى متابعة تنفيذ القرارات وفقاً لأحدث معايير الحوكمة الرقمية وبطريقة إلكترونية تتماشى مع تقنيات ومعايير أمان المعلومات المتطورة.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

الاعتقاد السائد بصعوبة التقنية و تعقيدها، الاعتقاد على أداء المهام الإدارية بشكل تقليدي و قد يكون ذلك بسبب عدم وجود دعم كافي من المنشآت أو بسبب عدم الاعتقاد بأن إجراء العمليات الإدارية بشكل تقليدي أفضل.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

عدم وجود التعليم و التدريب الكافي لإدخال التقنية في المنشآت. أيضاً صعوبة إنجاز المهام الإدارية وذلك بسبب الوقت و الجهد.

إذاً كيف يمكن حل مشكلة صعوبة إنجاز المهام الإدارية لدى بعض المنشآت؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

إيجاد حلول و مقترحات لصعوبة إنجاز المهام الإدارية. كتحويل المهام التقليدية الورقية إلى إلكترونية و استخدام بعض التقنيات

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تسريع إنجاز المهام الإدارية و تقليل الوقت و الجهد و التكاليف . و ذلك من خلال إعطاء دورات أو شراء الأجهزة اللازمة لتحويل العمليات الإدارية التقليدية إلى إلكترونية .

١,٤ . أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما هو تأثير التقنية على العمليات الإدارية؟ الأسئلة الفرعية: هل يمكن تطبيق التقنية على جميع العمليات الإدارية؟ هل يؤدي تطبيق التقنية إلى تسهيل العمليات الإدارية أم تعقيدها؟ هل يؤدي تطبيق التقنية في المهام الإدارية إلى رفع التكاليف أم خفضها؟

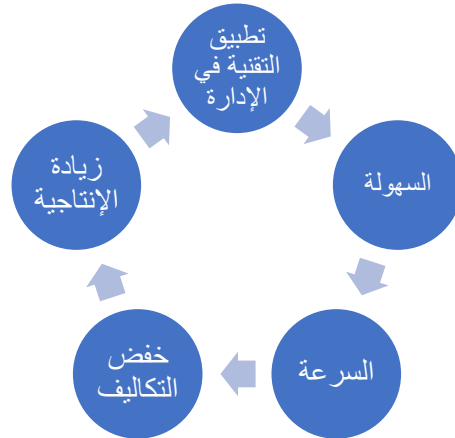
١,٥ . أهداف الدراسة

دراسة تأثير التقنية على العمليات الإدارية, التعرف على التحديات التي قد تواجه الإدارة في تطبيق التقنية على العمليات الإدارية , اقتراح توصيات قد تحسن من أداء الشركات بعد تطبيق التقنية في عملياتها.

١,٦ . فرضيات الدراسة

. كلما زاد تطبيق التقنية في العمليات الإدارية زادت سرعة و سهولة إنجاز المهام .
الاعتماد على المهام بشكل تقليدي (غير إلكتروني) يؤدي إلى صعوبة الإنجاز .

١,٧ . نموذج الدراسة



١,٨. الدراسة الميدانية

مستشفيات جدة- المملكة العربية السعودية

١,٩. مخطط المشروع

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

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

يتحدث البحث التالي عن دور التقنية في إدارة القيادة. سهلت التقنية العديد من المهام في الحياة العملية و العلمية كذلك و تحدث البحث أيضا عن الأثر الناتج على الشركات بعد تطبيق التقنية. (لقد أثر صعود تكنولوجيا الشركات على جميع مستويات القيادة. يستخدم الرؤساء التنفيذيون والمشرفون المباشرون التكنولوجيا لتحسين عملية صنع القرار والقيادة. تُعزز التكنولوجيا أساليب القيادة التقليدية. وقد غيّرت تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي عملية صنع القرار. يستخدم القادة الراغبون في اتخاذ قرارات مستنيرة الذكاء الاصطناعي لاكتشاف الأنماط في البيانات الضخمة. تُساعد الرؤية الآنية والتحليلات التنبؤية القادة على تحديد المشكلات واغتنام الفرص. وهذا يدعم عملية صنع القرار المرنة والقدرة التنافسية للشركة. كما غيّرت التكنولوجيا التواصل المؤسسي. تُوحّد أدوات التواصل والتعاون وإدارة المشاريع الافتراضية الفرق العالمية. يُمكن للقيادة الآن التواصل مع العاملين عن بُعد في الوقت الفعلي، مما يُعزز تبادل المعرفة والتعاون. تُمكن منصات التواصل القائمة على التكنولوجيا قيادة شفافة وسهلة الوصول، وتُحفّز الموظفين وتُشركهم. سرّعت التكنولوجيا العمل عن بُعد، مما أثار مخاوف لدى الإدارة العليا. تتطلب الفرق الافتراضية أساليب قيادة مختلفة.) دور التكنولوجيا في تطوير ممارسات إدارة القيادة، 18 يناير، سوبهاش باوار، فروشالي دومال)).

٢,٢. المتغير المستقل

التقنية الحديثة بأنواعها. كالذكاء الاصطناعي و اتخاذ القرار و البرامج المختلفة.

٢,٣. المتغير التابع

الإدارة و مدى تحولها لعملية سهلة بمختلف المهام .

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

كلما زاد تطبيق التقنية في العمليات الإدارية زادت سرعة و سهولة أدائها (علاقة طردية).

٢,٥. الخاتمة

ذكر البحث أعلاه أهمية إدخال التقنية في العمليات الإدارية و مدى التغيير الايجابي الذي سيطرأ عليها عند التطبيق بشكل صحيح.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨. الخاتمة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤ . الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

SCINCE DIRECT .COM (<https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/technical-literature>)

maktabi.io (<https://maktabi.io/resourcesApp/21>)

linktek.com

<https://linktek.net> (/دور-التكنولوجيا-في-الإدارة/)

[/https://consensus.app](https://consensus.app)

(The role of technology in transforming leadership management practices)

الملاحق

استبيان عن مدى تفضيل المرضى و المراجعين للخدمات الالكترونية على التقليدية في المستشفيات .

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdva2giaSsl_Xe2JbpqMb0RSIwafhrUr74mtKI_QE2yv_pbUZw/viewform?usp=dialog

يهدف هذا الاستبيان إلى فهم تجربة و آراء المرضى و المراجعين حول المنشآت الصحية التي قاموا بزيارتها سابقا.

البيانات الشخصية: الاسم و الجنس و المستوى التعليمي

10:33

استبيان عن مدى تفضيل المرضى و المراجعين للخدمات الالكترونية

Questions Responses Settings

* هل تقوم بإعادة زيارة منشأة لا تطبق التقنية في عملياتها و خدماتها للمرضى و العملاء و تقدمها بشكل يدوي؟

نعم لا

* هل واجهت صعوبة من قبل بسبب الخدمات التقليدية في المنشآت الصحية؟

نعم لا

* هل واجهت أي صعوبات أو تأخير في الوقت بسبب العمليات اليدوية

نعم لا

docs.google.com

10:32

استبيان عن مدى تفضيل المرضى و المراجعين للخدمات الالكترونية

Questions Responses Settings

Form description

الاسم (اختياري)

B I U

Short-answer text

الجنس

ذكر أنثى

docs.google.com

جدول أدوات البحث

السؤال	نعم	لا	إلى حد ما
هل قمت بزيارة منشأة صحية خلال الـ ٦ أشهر الماضية؟ *			
هل توفر آخر منشأة صحية قمت بزيارتها خدمات الكترونية متكاملة للمريض و المراجع؟ *			
هل تقوم بإعادة زيارة منشأة لا تطبق التقنية في عملياتها و خدماتها للمرضى و العملاء و تقدمها بشكل يدوي؟ *			
هل واجهت صعوبة من قبل بسبب الخدمات التقليدية في المنشآت الصحية؟ *			
هل واجهت أي صعوبات أو تأخير في الوقت بسبب العمليات اليدوية *			
هل أنت راضٍ عن مستوى التقنية في المنشآت الصحية حاليًا			
تؤيد وجود سجل موحد للمريض و المراجع لجميع المستشفيات؟ *			
هل احتجت إلى طباعة أو تسليم تقارير بشكل يدوي في زيارتك للمنشأة الصحية؟ *			