

الفصل الاول

أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية، دراسة

ميدانية بمستشفيات مدينة (الرياض) ب المملكة العربية السعودية



اسم الباحث : أميرة ناصر العقيل

الرقم الأكاديمي : 20222005856

2024 م - 1445 هـ

Contents

المقدمة:	4
مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:	4
مصطلحات الدراسة:	5
الإضافة العلمية المتوقعة للدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
أهداف الدراسة:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
تساؤلات الدراسة:	10
فرضيات الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
الدراسات السابقة	19
إجراءات الدراسة:	10
منهج الدراسة:	11
• مجتمع الدراسة:	13
• عينة الدراسة:	13
وسائل جمع بيانات الدراسة:	14
الايطار النظري:..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.	
المراجع:	23



المقدمة:

أثر النمو السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقوة الإنترنت بشكل كبير على نماذج تقديم الأعمال في البيئة العالمية الحالية بصفة عامة، وفي بيئة الخدمات الصحية بصفة خاصة. فقد ساهم التطور المتسارع للقطاع التقني في إحداث تأثير ملحوظ على هياكل توزيع الأعمال والبنية التحتية للاقتصاد العالمي الحديث (الذنيات، 2014م).

توفر التطبيقات الرقمية لأنظمة إدارة المستشفيات العديد من الفوائد التي تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. ومن أبرز هذه الفوائد تبسيط العمليات الإدارية، تعزيز الرقابة والإدارة الفعالة، تقديم رعاية صحية أفضل للمرضى، تقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية. كما تساهم هذه التطبيقات في تحسين رضا العاملين وتعزيز أدائهم الوظيفي.

في الوقت الراهن، تقدم التطبيقات الرقمية ميزات إضافية، مثل ضمان الامتثال للمعايير الصحية، تعزيز دقة تتبع الطبي، تحسين جودة خدمات المرضى، وتقليل التكاليف بشكل أكبر. وقد ساهمت شبكات السجلات الطبية الإلكترونية في مواكبة الطلبات المتزايدة للمرضى من خلال تقديم بيانات دقيقة ومرنة تتيح للمهنيين الطبيين اتخاذ قرارات فعالة وتحسين الأداء العام.

علاوة على ذلك، أصبح اعتماد المستشفيات على الإدارة الرقمية ضرورة لتلبية احتياجات السكان المتزايدة وتحسين عملية إدارة الموارد البشرية. تساعد هذه الأنظمة الأطباء وموظفي المستشفى على تقديم خدمات دقيقة في الوقت المناسب، مما يعزز رضا المرضى. وبما أن الخدمات الصحية تعتبر أساسية للمجتمع، فإن الاعتماد على هذه الحلول الرقمية يعزز من جودة الخدمات الصحية ويضمن تحقيق أعلى معايير الدقة والكفاءة. (Kosalram & Kumar, 2013)

مشكلة و تساؤلات الدراسة:

إن تقديم الرعاية الصحية يعد نشاطاً معقداً للغاية، حيث تنشأ هذه التعقيدات من عدة عوامل، من أبرزها تعقيد تدفق وانتقال المعلومات، خاصة في العمليات السريرية. كما أن تنوع أشكال البيانات وغموض المفاهيم المستخدمة، إلى جانب التنوع الهيكلي الكبير للسجلات الطبية، وثقافات الممارسة التنظيمية والسريرية للمؤسسات المختلفة، يضيف المزيد من التحديات. بالإضافة إلى ذلك، تعمل منظمات الرعاية الصحية، بما في ذلك المستشفيات، بفرق عمل متعددة ومتنوعة التخصصات تشمل الأطباء، الممرضين، الإداريين، الأخصائيين، الفنيين، وغيرهم، مما يؤدي إلى إنتاج كميات هائلة من البيانات. هذا الكم الضخم من البيانات يخلق تحديات كبيرة في إدارتها وتنظيمها.

لذلك، برز توجه حديث نحو اعتماد **التطبيقات الرقمية** في المنظمات الصحية لتحسين الأداء وتطوير كفاءة العاملين. وتعتبر إحدى المزايا الرئيسية لاستخدام هذه التطبيقات في قطاع الرعاية الصحية هي قدرتها على توفير معلومات دقيقة ومفيدة تساعد المهنين الصحيين في اتخاذ قرارات أفضل. ويهدف استخدام هذه التطبيقات بالأساس إلى تحسين جودة وكفاءة تقديم خدمات الرعاية الصحية. ومع ذلك، لتحقيق هذه الأهداف، يجب أن تفي التطبيقات الرقمية بمعايير أساسية، مثل: التشغيل البيني، الجودة، الأمان، قابلية التوسع، الموثوقية، والدقة في توقيت تخزين ومعالجة البيانات.

في هذا السياق، تستهدف الدراسة الحالية إجراء بحث علمي للكشف عن واقع تطبيق **التطبيقات**

الرقمية في إحدى المنظمات الصحية السعودية، وتحديدًا في **المنشآت الصحية في مدينة**

الرياض. وتتمحور مشكلة الدراسة حول الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق **التطبيقات الرقمية** على أداء العاملين في المنشآت الصحية في مدينة الرياض؟

تساؤلات الدراسة:

1. ما واقع التطبيقات الرقمية في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من

الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض؟

2. ما مستوى كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين

والكوادر الصحية بمدينة الرياض؟

فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التطبيقات الرقمية

ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر

الصحية بمدينة الرياض.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة

الدراسة وفقاً للمتغيرات (الوظيفة - عدد سنوات الخبرة) بشأن دور التطبيقات الرقمية في

رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض.

أهمية الدراسة:

1. الأهمية النظرية:

تسعى الدراسة إلى سد بعض النقص في الأبحاث المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة

أداء المنظمات الصحية.

تقدم الدراسة تصورًا واضحًا حول مفهوم ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يساهم في إثراء المكتبة السعودية بموضوع جديد حول دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض.

توضح مدى أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في تحسين النظام الصحي بالمملكة العربية السعودية، من خلال:

الاستغناء عن المعاملات الورقية.

توفير الوقت، الجهد، والمال.

أتمتة النظام الصحي وأرشفة السجلات الطبية إلكترونياً.

تحسين قدرات المنظومة الصحية لاستيعاب التغيرات ومواكبة التطورات.

2. الأهمية التطبيقية:

تساهم الدراسة في تحديد دور وأهمية الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة المؤسسات الصحية.

تقدم مؤشرات أداء للإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين كفاءة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

تقدم توصيات عملية تساعد المسؤولين على تطبيق الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية الحكومية.

تسهم في وضع خطط وبرامج لتدريب العاملين (الإداريين، الأطباء، الممرضين) على توظيف الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، مما يعزز كفاءة المنظومة الصحية بالمملكة.

حدود الدراسة:

1. **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية.

2. **الحدود البشرية:** تشمل الدراسة عينة من الإداريين والكوادر الصحية العاملين في مستشفيات مدينة الرياض.

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

MIDOCEAN
UNIVERSITY

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام 1446 هـ.

مصطلحات الدراسة:

التطبيقات الرقمية:

التعريف اصطلاحاً:

هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها رقمياً وعبر الشبكات، حيث تُستخدم لتخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات داخل المنظمة باستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات. كما تهدف إلى ربط المنظمة بفئات المؤثرين لتطوير علاقتها مع بيئتها الخارجية. (ياسين، 2017، ص 12).

التعريف إجرائياً:

هي العملية الإدارية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة، تخطيط، رقابة، توجيه، وأرشفة موارد المؤسسات الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية، لتحقيق أعلى كفاءة بأقل تكلفة وسرعة ممكنة.

كفاءة الأداء :

التعريف اصطلاحاً:

هي نظام فعال يهدف إلى تحقيق التكامل بين جهود الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة لتحقيق الكفاءة والجودة، مع تقديم الخدمات بأقل تكلفة وتحقيق رضا العملاء بالكامل. (الرواحنة، 2013، ص 38).

التعريف إجرائياً:

توظيف كافة الموارد البشرية والمالية باستخدام التطبيقات الرقمية لتحقيق أعلى كفاءة أداء، بما ينسجم مع أهداف المؤسسات الصحية.

المؤسسات الصحية:

هي المؤسسات الصحية الحكومية، بما في ذلك المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.

أهداف الدراسة:

أما الأهداف الفرعية للدراسة فهي:

1. التعرف على واقع التطبيقات الرقمية في المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض.
2. التعرف على مستوى كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض.
3. فحص مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين التطبيقات الرقمية ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض.
4. التعرف على أثر متغيري (الوظيفة - عدد سنوات الخبرة) في وجود فروق ذات دلالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين استجابات عينة الدراسة بشأن دور التطبيقات الرقمية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض.

المنهجية:

الدراسات العربية تعتمد على دراسات حالة وأبحاث موثقة، بينما دراسة Senbekov et al. تعتبر مراجعة أدبية تستعرض التطورات في التطبيقات الرقمية.

الزمن:

تغطي الدراسات فترة زمنية مختلفة، حيث أن دراسة منظمة الصحة العالمية تعود إلى عام 2012، بينما الدراسات الأخرى أحدث، مما قد يؤثر على سياق النتائج والتطورات التقنية. أصبح استخدام التطبيقات الرقمية في حل العديد من المشكلات التي تمت مواجهتها في مجال إدارة الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة واسع الانتشار بسرعة. يعد فهم استخدام وأهمية الكفاءة والأمن وتحسين مهام الأعمال الإدارية التي يمكن الوصول إليها للجميع وتوفير الخدمات القائمة على القيمة لصناع القرار في مجال الرعاية الصحية أمرًا ضروريًا. الاستخدامات

الخاصة للتعلم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية والمساعدين الصوتيين الذكيين، والتي تطورت كفروع فرعية للذكاء الاصطناعي، لخدمات الرعاية الصحية، ومساهمات هذه التقنيات في التحول الرقمي لخدمات الرعاية الصحية وكيف سيساعد كل ذلك في اتخاذ القرارات .

إجراءات الدراسة:

ستتكون الدراسة من مجموعة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستند على الخطوات التالية:

- استعراض الأدبيات: سيتم استعراض الأدبيات المتاحة حول استخدام التطبيقات الرقمية في المستشفيات وتأثيرها على تحسين مهام الأعمال الإدارية.
- تحليل التطبيقات الرقمية: سيتم تحليل التطبيقات الرقمية المستخدمة في المستشفيات وتحديد كيفية تطبيقها في مهام الأعمال الإدارية.
- إجراء مقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع الإداريين والموظفين في المستشفيات لتقييم تجربتهم في استخدام التطبيقات الرقمية والتأثير الذي لديها على مهامهم الإدارية وقدرتهم على تحسين العمليات الإدارية.
- تحليل البيانات: سيتم تحليل البيانات المجمعة من خلال مقابلات واستبانات لتحديد الفوائد والتحديات التي يمكن أن تواجه تنفيذ التطبيقات الرقمية في المستشفيات.

منهج الدراسة:

سيتم اتباع المنهج المدمج الذي يجمع ما بين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لإعطاء فهم شامل ومتعمق وتعزيز صحة نتائج البحث عن أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية في مدينة الرياض وذلك على النحو التالي:

✓ -المنهج الوصفي: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات الدراسات السابقة والأسس النظرية و الكتب و المراجع و الدوريات و الأوراق البحثية و رسائل الماجستير و الدكتوراه.

1. إجراء المقابلات والمناقشات مع مجتمع الدراسة من الموظفين المشاركين في

تخطيط وتنفيذ استراتيجية تحول الأعمال والمهام اليومية إلى تطبيقات رقمية في

المملكة العربية السعودية لاكتساب فهم عميق حول دورهم وتجاربهم وتحدياتهم

والاستراتيجيات المستخدمة لتحقيق المواءمة الاستراتيجية الناجحة لتحول الاعمال.

2. جمع وتحليل الوثائق والمستندات المتوفرة والمتعلقة بالمواءمة الاستراتيجية

ومبادرات تحول الأعمال من خطط التنفيذ وتقييمات الأداء وغيرها من المصادر

العامة لقياس أثر دور بنية الأعمال المؤسسية والتحديات التي تواجهها

الاستراتيجيات المستخدمة لعملية المواءمة الاستراتيجية لتحول الأعمال والمهام

الإدارية إلى تطبيقات رقمية في المملكة العربية السعودية.

✓ المنهج التحليلي : سيعتمد على الدراسة الميدانية إلى أساليب التحليل الإحصائي باستخدام

مفردات العينة من مجتمع الدراسة وتطبيق آليات التحليل الإحصائي عليها مثل

برنامج(SPSS) لتحديد الأنماط والعلاقات بين متغيرات الدراسة.

1. تصميم وتوزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة العاملين الإداريين في المنشآت

الصحية والذي يتضمن أسئلة تغطي دور التطبيقات الرقمية على مهام الأعمال

الإدارية.

2. جمع البيانات والنتائج المرتبطة بدور التطبيقات الرقمية على مهام الأعمال

الإدارية.

3. اختيار عينة متنوعة من المستشفيات في مدينة (الرياض) في المملكة العربية السعودية لضمان تعميم النتائج ودقتها .

• مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يشمل جميع العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية في منطقة (الرياض) في المجال الإداري والتشغيلي والمجال الطبي والاتصالات في المنشأة الصحية والمشاركين بشكل مباشر الاستراتيجيات والتخطيط وعمليات التحول والتشغيل ومنهم:

- الإدارة العليا من المدراء التنفيذيين والمسؤولين عن التخطيط الاستراتيجي في الموارد البشرية واتخاذ القرارات.

- الأطباء و الفنيين و المتخصصون في المجال التعليمي الطبي .

- موظفي شؤون تقنية المعلومات الصحية

• عينة الدراسة:

يبلغ عدد المستشفيات في منطقة الرياض 49 مستشفى تابع لوزارة الصحة ، 16 مستشفى حكومي ، 45 مستشفى خاص مستشفى حسب إحصائية وزارة الصحة في الكتاب الإحصائي السنوي ، وسوف يتم تطبيق هذه الدراسة على عدد 4 منشآت صحية عشوائياً بناءً على المعايير المحددة، مثل حجم المستشفى ونوع الخدمات التي يقدمها، وسوف يتم تطبيق عليها أداة الدراسة وذلك بعد التواصل مع المنشأة واستكمال إجراءات الموافقة لمشاركة الدراسة وهي كما يلي:

1. مدينة الملك فهد الطبية

2. مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث

3. مستشفى الملك خالد الجامعي

4. مستشفى الملك عبدالله الجامعي

وسوف يتم اختيار عينة عشوائية عددها (200) موظفين من كل مستشفى من المستشفيات المذكورة أعلاه لتطبيق هذه الدراسة .

وسائل جمع بيانات الدراسة:

1. سيتم استخدام وسائل متعددة لجمع البيانات في هذه الدراسة، وتشمل هذه الوسائل الاستبانات لجمع البيانات الكمية من الموظفين التي تحتوي على أسئلة يقاس من خلالها مدى صحة فرضيات الدراسة والعلاقة بي متغيرات الدراسة لاكتشاف التحسين الناتج من التطبيقات الرقمية و دورها في الفعال في المنشآت الصحية.
2. المقابلات المباشرة مع الإداريين والموظفين الذين يستخدمون التطبيقات الرقمية في المستشفيات.
3. مراجعة المستندات والتقارير المكتوبة المتعلقة بتطبيقات الأعمال الإدارية ومواجهة تحسين الأعمال الإدارية.

نموذج توضيحي لعلاقة المتغيرات في الدراسة

يمكن تصور نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة في البحث من خلال الشكل التالي:



شرح النموذج:

التطبيقات الرقمية (المتغير المستقل):

تشمل جميع التقنيات والتطبيقات المستخدمة في المنشآت الصحية لتحسين الكفاءة والأداء.

مهام الأعمال الإدارية (المتغير التابع):

تشير إلى العمليات الإدارية مثل التخطيط، التنظيم، والتنسيق داخل المنشآت الصحية.

اتجاه العلاقة:

التأثير الإيجابي: يشير السهم إلى أن استخدام التطبيقات الرقمية يسهم في تحسين مهام

الأعمال الإدارية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل المخاطر.



الفصل الاول:

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم التطبيقات الرقمية

تعريف التطبيقات الرقمية

التطبيقات الرقمية تُعرف بأنها برمجيات مصممة لتوفير حلول تقنية تسهل أداء المهام اليومية وتحسن الكفاءة العامة للأفراد والمؤسسات. تُستخدم هذه التطبيقات بشكل واسع في مختلف القطاعات، بما في ذلك التعليم، الصحة، والتجارة، لإدارة الموارد وتحسين الاتصال وتقديم الخدمات بطرق مبتكرة. وفقًا لتعريف الأدبيات، التطبيقات الرقمية هي أدوات تقنية قائمة على البرمجيات تُستخدم لتنفيذ عمليات محددة وتحقيق أهداف تنظيمية بفعالية وسرعة. (Al-Mukhtar, 2021)

فلسفة التطبيقات الرقمية

تقوم فلسفة التطبيقات الرقمية على كونها المصدر الأساسي لتقديم الخدمات، حيث تركز على تحسين تقديم الخدمات للعملاء كافة. ومن أبرز أهدافها:

1. تقليل تكاليف الإجراءات التقليدية والعمليات المرتبطة بها.
2. زيادة كفاءة الأداء من خلال تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق رضاهم.
3. تقديم الخدمات لعدد أكبر من العملاء في نفس الوقت.
4. تقليل أو إلغاء التفاعل المباشر بين الأطراف، مما يقلل تأثير العوامل الشخصية والمزاجية على المعاملات.
5. أرشفة البيانات والسجلات رقميًا بدلاً من الأرشفة الورقية التقليدية، مما يتيح مرونة أكبر في استرجاع وتعديل ونشر الوثائق.

6. إلغاء القيود الزمانية والمكانية، حيث يمكن تنفيذ العمليات والخدمات من أي مكان وفي

أي وقت باستخدام الشبكات والتقنيات الرقمية. (الأقرع، 2020).

مراحل تطبيق التطبيقات الرقمية

وفقًا لعليان (2015، ص 36)، تتطلب عملية تطبيق التطبيقات الرقمية عدة مراحل رئيسية،

تشمل:

1. إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير: يجب أن تتبنى الإدارة رؤية واضحة وقناعة تامة

بضرورة تحويل جميع المعاملات الورقية إلى رقمية، وتوفير الدعم الكامل للتحويل الرقمي.

2. تدريب وتأهيل الموظفين: يُعد تدريب الموارد البشرية على المهام الرقمية الحديثة خطوة

أساسية لضمان نجاح التحول الرقمي.

3. توثيق وتطوير إجراءات العمل: يجب توثيق العمليات القديمة رقميًا، خاصة تلك التي لم

تُطور منذ زمن طويل.

4. توفير البنية التحتية الرقمية: تأمين أجهزة الحاسب الآلي، الشبكات السريعة، وسائل

الاتصال الحديثة، والأدوات الداعمة الأخرى.

5. رقمنة المعاملات الورقية القديمة: تحويل المستندات الورقية القديمة إلى رقمية باستخدام

الماسحات الضوئية لتسهيل الوصول إليها.

6. برمجة المعاملات الأكثر شيوعًا: البدء برقمنة المعاملات الورقية الأكثر استخدامًا لتقليل

استهلاك الورق.

كفاءة أداء المؤسسات الصحية

الأداء والرضا في العمل

ترتبط كفاءة الأداء بمستوى رضا العاملين، حيث تُعد الحوافز الناتجة عن الأداء الفعلي للعاملين عاملاً أساسياً في تحقيق رضاهم.

الأداء والدافعية

الدافعية تمثل المحرك الأساسي الذي يدفع الفرد لتقديم أفضل أداء، مما يعزز كفاءة العمل في المؤسسات الصحية.

الأداء والتحفيز

التحفيز الخارجي يلعب دوراً كبيراً في رفع كفاءة العاملين من خلال تلبية احتياجاتهم المادية والمعنوية.

الأداء وضغوط العمل

الضغوط الإيجابية في العمل قد تُحفز الإبداع والابتكار، مما يؤدي إلى تحسين الأداء.

الأداء والتكوين

التكوين المعرفي والمهني يُسهم في تعزيز مهارات العاملين، مما يرفع كفاءة الأداء في تقديم الخدمات الصحية.

الأداء والرقابة على الموارد البشرية

الرقابة الفعالة تضمن تنفيذ العمل وفق المخطط، مع معالجة نقاط الضعف واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

الأداء والتخطيط للموارد البشرية

التخطيط السليم للموارد البشرية يُسهم في تكوين قوة عمل قادرة على تقديم الخدمات الصحية بكفاءة عالية، مع ضمان استدامة الأداء المتميز. (بن سمشة، 2018).

الدراسات السابقة

سنة الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	مجتمع الدراسة	النتائج
2022	مدلول	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية والحد من الفساد وتحقيق التنمية الاقتصادية	العاملون في المنظمات الصحية العامة في العراق	توجد علاقة إيجابية بين استخدام الإدارة الإلكترونية والعمل الإداري، وتحسين استرجاع المعلومات الصحية، ورفع القيمة النوعية للرعاية الصحية.
2021	المسلوخ وزاهر	دور الإدارة الإلكترونية للخدمات في الحد من سوء استخدام التأمين الصحي	العاملون في مجال التأمين الصحي بالمؤسسة العامة السورية للتأمين بمحافظة دمشق	الإدارة الإلكترونية تحد من سوء استخدام التأمين الصحي، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب الفئة العمرية.
2021	عيد	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي	العاملون بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بشمال شرق الدلتا	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة الوظيفية وتقليل الأخطاء وزيادة سرعة الإنجاز، وتحفيز الابتكار.
2020	الشيخ وشفتي	العلاقة بين قبول الإدارة التقليدية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية	موظفو إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان	انتشار الأمية الحاسوبية ونُدرة الكوادر المختصة بالنظم والشبكات تعد تحديات أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2020	صيفي	دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية	قطاع الصحة في مملكة البحرين	الإدارة الإلكترونية تسهم في ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية وتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تقنيات رقمية مثل البلوكشين والحوسبة السحابية.
2020	الأقرع	واقع الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي	العاملون في المؤسسات الحكومية بمحافظة قلقيلية	توجد علاقة موجبة ومرتفعة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، مما يدل على أثرها المباشر في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.
2017	ابن قسيمي	إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات	العاملون في مستشفى عميرات بمدينة بركة، الجزائر	وجود علاقة ارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الص

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات

أوجه الشبه:

1. موضوع الدراسة:

- جميع الدراسات تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء أو جودة الخدمات.
- ركزت الدراسات على تحسين جودة الأداء أو الخدمات الصحية وتقليل الفساد وسوء الاستخدام.

2. المنهج المستخدم:

- اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي أو استخدام الاستبيانات لجمع البيانات.
- أغلبها استخدم أدوات مثل الاستبيان والتحليل الإحصائي لتحديد تأثير الإدارة الإلكترونية.

3. النتائج الرئيسية:

- وجود تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات.
- تحسين سرعة الإنجاز ودقة العمل وتقليل الأخطاء بفضل التطبيقات الإلكترونية.
- تحديات تشمل نقص الكوادر المؤهلة أو البنية التحتية اللازمة.

أوجه الاختلاف:

1. مجتمع الدراسة:

- بعض الدراسات ركزت على العاملين في المؤسسات الصحية العامة (مثل العراق وسوريا)، بينما ركزت أخرى على المؤسسات الحكومية أو شركات التأمين.
- تنوعت مجتمعات الدراسة جغرافياً بين دول مثل العراق، سوريا، السودان، الجزائر، البحرين.

2. أهداف الدراسة:

- بينما ركزت بعض الدراسات على تحسين جودة الرعاية الصحية (مثل دراسة مدلول ودراسة صيفي)، تناولت أخرى الحد من سوء استخدام الموارد (مثل دراسة المسلوخ وزاهر).
- بعض الدراسات اهتمت بتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (مثل دراسة عيد) أو تحديات تطبيقها (مثل دراسة الشيخ وشفتر).

3. التحديات المطروحة:

- طرحت دراسة الشيخ وشفتر تحديات مثل الأمية الحاسوبية ونذرة الكوادر البشرية المتخصصة، بينما ركزت دراسة صيفي على التحديات الرقمية في قطاع الصحة.
- دراسة مدلول تطرقت لتحديات مثل الفساد الإداري وكيفية مكافحته بالإدارة الإلكترونية.

4. التقنيات المستخدمة:

- دراسة صيفي سلطت الضوء على تقنيات متقدمة مثل البلوكشين والحوسبة السحابية، بينما ركزت بقية الدراسات على أدوات تقليدية للإدارة الإلكترونية.

المراجع:

1. ابن قسيمي، طارق (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية." مجلة اقتصاد المال والأعمال، 2(2)، 23-38.
2. بن سمشة، آمال (2018). "الأداء البشري في الإدارة المحلية." عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن.
3. الحسيني، عائشة بنت أحمد الحسيني، والخليل، شذا بنت عبد المحسن (2013). "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)." المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، 10، 145-22.
4. الشيخ، عوض يوسف أحمد، وشفتري، محمد اشتيو أحمودة (2020). "دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية للصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان." مجلة جامعة الزيتونة، 35، 220-240.
5. عبيد، مصطفى مفيد مصطفى (2021). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية." رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة.
6. عشور، عبد الكريم، وبوريش، رياض (2010). "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر." رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منور، الجزائر.
7. عليان، ربحي مصطفى (2015). "البيئة الإلكترونية، 2." عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

8. عيد، نور اليمان أشرف محمد (2021). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة

الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي". مجلة دراسات

في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 35(1)، 181-216.

9. عبد، شذى حسن، محمود فردوس (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة

الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمية بالعراق". مجلة كلية بغداد للعلوم

الاقتصادية الجامعة، 56، 121-144.



الفصل الاول

أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية، دراسة

ميدانية بمستشفيات مدينة (الرياض) ب المملكة العربية السعودية



للتسجيل لدرجة الدكتوراه

مقدم من

اسم الباحث : أميرة ناصر العقيل

الرقم الأكاديمي : 20222005856

2024 م - 1445 هـ

Contents

3	المقدمة:
3	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:
4	مصطلحات الدراسة:
	أهداف الدراسة:
10	تساؤلات الدراسة:
	فرضيات الدراسة:
11	إجراءات الدراسة:
12	منهج الدراسة:
13	• مجتمع الدراسة:
14	• عينة الدراسة:
15	وسائل جمع بيانات الدراسة:
17	الايطار النظري والدراسات السابقة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
23	المراجع:

المقدمة:

أثر النمو السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقوة الإنترنت بشكل كبير على نماذج تقديم الأعمال في البيئة العالمية الحالية بصفة عامة، وفي بيئة الخدمات الصحية بصفة خاصة. فقد ساهم التطور المتسارع للقطاع التقني في إحداث تأثير ملحوظ على هياكل توزيع الأعمال والبنية التحتية للاقتصاد العالمي الحديث (الذنيات، 2014م).

توفر التطبيقات الرقمية لأنظمة إدارة المستشفيات العديد من الفوائد التي تسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. ومن أبرز هذه الفوائد تبسيط العمليات الإدارية، تعزيز الرقابة والإدارة الفعالة، تقديم رعاية صحية أفضل للمرضى، تقليل التكاليف، وزيادة الكفاءة التشغيلية. كما تساهم هذه التطبيقات في تحسين رضا العاملين وتعزيز أدائهم الوظيفي.

في الوقت الراهن، تقدم التطبيقات الرقمية ميزات إضافية، مثل ضمان الامتثال للمعايير الصحية، تعزيز دقة تتبع الطبي، تحسين جودة خدمات المرضى، وتقليل التكاليف بشكل أكبر. وقد ساهمت شبكات السجلات الطبية الإلكترونية في مواكبة الطلبات المتزايدة للمرضى من خلال تقديم بيانات دقيقة ومرنة تتيح للمهنيين الطبيين اتخاذ قرارات فعالة وتحسين الأداء العام.

علاوة على ذلك، أصبح اعتماد المستشفيات على الإدارة الرقمية ضرورة لتلبية احتياجات السكان المتزايدة وتحسين عملية إدارة الموارد البشرية. تساعد هذه الأنظمة الأطباء وموظفي المستشفى على تقديم خدمات دقيقة في الوقت المناسب، مما يعزز رضا المرضى. وبما أن الخدمات الصحية تعتبر أساسية للمجتمع، فإن الاعتماد على هذه الحلول الرقمية يعزز من جودة الخدمات الصحية ويضمن تحقيق أعلى معايير الدقة والكفاءة. (Kosalram & Kumar, 2013)

مشكلة و تساؤلات الدراسة:

إن تقديم الرعاية الصحية يعد نشاطاً معقداً للغاية، حيث تنشأ هذه التعقيدات من عدة عوامل، من أبرزها تعقيد تدفق وانتقال المعلومات، خاصة في العمليات السريرية. كما أن تنوع أشكال البيانات وغموض المفاهيم المستخدمة، إلى جانب التنوع الهيكلي الكبير للسجلات الطبية، وثقافات الممارسة التنظيمية والسريرية للمؤسسات المختلفة، يضيف المزيد من التحديات. بالإضافة إلى ذلك، تعمل منظمات الرعاية الصحية، بما في ذلك المستشفيات، بفرق عمل متعددة ومتنوعة التخصصات تشمل الأطباء، الممرضين، الإداريين، الأخصائيين، الفنيين، وغيرهم، مما يؤدي إلى إنتاج كميات هائلة من البيانات. هذا الكم الضخم من البيانات يخلق تحديات كبيرة في إدارتها وتنظيمها.

لذلك، برز توجه حديث نحو اعتماد **التطبيقات الرقمية** في المنظمات الصحية لتحسين الأداء وتطوير كفاءة العاملين. وتعتبر إحدى المزايا الرئيسية لاستخدام هذه التطبيقات في قطاع الرعاية الصحية هي قدرتها على توفير معلومات دقيقة ومفيدة تساعد المهنين الصحيين في اتخاذ قرارات أفضل. ويهدف استخدام هذه التطبيقات بالأساس إلى تحسين جودة وكفاءة تقديم خدمات الرعاية الصحية. ومع ذلك، لتحقيق هذه الأهداف، يجب أن تفي التطبيقات الرقمية بمعايير أساسية، مثل: التشغيل البيني، الجودة، الأمان، قابلية التوسع، الموثوقية، والدقة في توقيت تخزين ومعالجة البيانات.

في هذا السياق، تستهدف الدراسة الحالية إجراء بحث علمي للكشف عن واقع تطبيق **التطبيقات**

الرقمية في إحدى المنظمات الصحية السعودية، وتحديدًا في **المنشآت الصحية في مدينة**

الرياض. وتتمحور مشكلة الدراسة حول الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق **التطبيقات الرقمية** على أداء العاملين في المنشآت الصحية في مدينة الرياض؟

تساؤلات الدراسة:

1. ما واقع التطبيقات الرقمية في المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من

الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض؟

2. ما مستوى كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين

والكوادر الصحية بمدينة الرياض؟

مصطلحات الدراسة:

التطبيقات الرقمية:

التعريف اصطلاحاً:

هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها رقمياً وعبر الشبكات، حيث تُستخدم لتخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات داخل المنظمة باستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات. كما تهدف إلى ربط المنظمة بفئات المؤثرين لتطوير علاقتها مع بيئتها الخارجية. (ياسين، 2017، ص 12).

التعريف إجرائياً:

هي العملية الإدارية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة، تخطيط، رقابة، توجيه، وأرشفة موارد المؤسسات الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية، لتحقيق أعلى كفاءة بأقل تكلفة وسرعة ممكنة.

كفاءة الأداء :

التعريف اصطلاحًا:

هي نظام فعال يهدف إلى تحقيق التكامل بين جهود الأفراد والمجموعات داخل المؤسسة لتحقيق الكفاءة والجودة، مع تقديم الخدمات بأقل تكلفة وتحقيق رضا العملاء بالكامل. (الرواحنة، 2013، ص 38).

التعريف إجرائيًا:

توظيف كافة الموارد البشرية والمالية باستخدام التطبيقات الرقمية لتحقيق أعلى كفاءة أداء، بما ينسجم مع أهداف المؤسسات الصحية.

المؤسسات الصحية:

هي المؤسسات الصحية الحكومية، بما في ذلك المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.

فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التطبيقات الرقمية

ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات عينة

الدراسة وفقاً للمتغيرات (الوظيفة – عدد سنوات الخبرة) بشأن دور التطبيقات الرقمية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض.



أهمية الدراسة:

1. الأهمية النظرية:

تسعى الدراسة إلى سد بعض النقص في الأبحاث المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المنظمات الصحية.

تقدم الدراسة تصورًا واضحًا حول مفهوم ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يساهم في إثراء المكتبة السعودية بموضوع جديد حول دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض.

توضح مدى أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في تحسين النظام الصحي بالمملكة العربية السعودية، من خلال:
الاستغناء عن المعاملات الورقية.

توفير الوقت، الجهد، والمال.

أتمتة النظام الصحي وأرشفة السجلات الطبية إلكترونياً.

تحسين قدرات المنظومة الصحية لاستيعاب التجديدات ومواكبة التطورات.

2. الأهمية التطبيقية:

تساهم الدراسة في تحديد دور وأهمية الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة المؤسسات الصحية.

تقدم مؤشرات أداء للإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين كفاءة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

تقدم توصيات عملية تساعد المسؤولين على تطبيق الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية الحكومية.

تسهم في وضع خطط وبرامج لتدريب العاملين (الإداريين، الأطباء، الممرضين) على توظيف الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، مما يعزز كفاءة المنظومة الصحية بالمملكة.



حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية.

2. الحدود البشرية: تشمل الدراسة عينة من الإداريين والكوادر الصحية العاملين في مستشفيات مدينة الرياض.

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام 1446 هـ.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع التطبيقات الرقمية في المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض.

2. التعرف على مستوى كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض.

3. فحص مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين التطبيقات

الرقمية ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض.

4. التعرف على أثر متغيري (الوظيفة - عدد سنوات الخبرة) في وجود فروق ذات دلالة عند

مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين استجابات عينة الدراسة بشأن دور التطبيقات الرقمية في رفع

كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض.

المنهجية:

الدراسات العربية تعتمد على دراسات حالة وأبحاث موثقة، بينما دراسة Senbekov et al. تعتبر مراجعة أدبية تستعرض التطورات في التطبيقات الرقمية.

الزمن:

تغطي الدراسات فترة زمنية مختلفة، حيث أن دراسة منظمة الصحة العالمية تعود إلى عام

2012، بينما الدراسات الأخرى أحدث، مما قد يؤثر على سياق النتائج والتطورات التقنية.

أصبح استخدام التطبيقات الرقمية في حل العديد من المشكلات التي تمت مواجهتها في مجال إدارة الرعاية الصحية في السنوات الأخيرة واسع الانتشار بسرعة. يعد فهم استخدام وأهمية الكفاءة والأمن وتحسين مهام الأعمال الإدارية التي يمكن الوصول إليها للجميع وتوفير الخدمات القائمة على القيمة لصناع القرار في مجال الرعاية الصحية أمراً ضرورياً. الاستخدامات الخاصة للتعليم الآلي ومعالجة اللغات الطبيعية والمساعدات الصوتيين الذكيين، والتي تطورت كفروع فرعية للذكاء الاصطناعي، لخدمات الرعاية الصحية، ومساهمات هذه التقنيات في التحول الرقمي لخدمات الرعاية الصحية وكيف سيساعد كل ذلك في اتخاذ القرارات .

إجراءات الدراسة:

ستتكون الدراسة من مجموعة من الدراسات الوصفية التحليلية التي تستند على الخطوات التالية:

- استعراض الأدبيات: سيتم استعراض الأدبيات المتاحة حول استخدام التطبيقات الرقمية في المستشفيات وتأثيرها على تحسين مهام الأعمال الإدارية.
- تحليل التطبيقات الرقمية: سيتم تحليل التطبيقات الرقمية المستخدمة في المستشفيات وتحديد كيفية تطبيقها في مهام الأعمال الإدارية.
- إجراء مقابلات: سيتم إجراء مقابلات مع الإداريين والموظفين في المستشفيات لتقييم تجربتهم في استخدام التطبيقات الرقمية والتأثير الذي لديها على مهامهم الإدارية وقدرتهم على تحسين العمليات الإدارية.

- تحليل البيانات: سيتم تحليل البيانات المجمعة من خلال مقابلات واستبانات لتحديد الفوائد والتحديات التي يمكن أن تواجه تنفيذ التطبيقات الرقمية في المستشفيات.

منهج الدراسة:

سيتم اتباع المنهج المدمج الذي يجمع ما بين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لإعطاء فهم شامل ومتعمق وتعزيز صحة نتائج البحث عن أثر التطبيقات الرقمية على تحسين مهام الأعمال الإدارية في المنشآت الصحية في مدينة الرياض وذلك على النحو التالي:

✓ -المنهج الوصفي: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال مراجعة الأدبيات الدراسات السابقة والأسس النظرية و الكتب و المراجع و الدوريات و الأوراق البحثية و رسائل الماجستير و الدكتوراه.

1. إجراء المقابلات والمناقشات مع مجتمع الدراسة من الموظفين المشاركين في

تخطيط وتنفيذ استراتيجية تحول الأعمال والمهام اليومية إلى تطبيقات رقمية في

المملكة العربية السعودية لاكتساب فهم عميق حول دورهم وتجاربهم وتحدياتهم

والاستراتيجيات المستخدمة لتحقيق المواءمة الاستراتيجية الناجحة لتحول الأعمال.

2. جمع وتحليل الوثائق والمستندات المتوفرة والمتعلقة بالمواءمة الاستراتيجية

ومبادرات تحول الأعمال من خطط التنفيذ وتقييمات الأداء وغيرها من المصادر

العامة لقياس أثر دور بنية الأعمال المؤسسية والتحديات التي تواجهها

الاستراتيجيات المستخدمة لعملية المواءمة الاستراتيجية لتحول الأعمال والمهام

الإدارية إلى تطبيقات رقمية في المملكة العربية السعودية.

✓ المنهج التحليلي : سيعتمد على الدراسة الميدانية إلى أساليب التحليل الإحصائي باستخدام

مفردات العينة من مجتمع الدراسة وتطبيق آليات التحليل الإحصائي عليها مثل

برنامج (SPSS) لتحديد الأنماط والعلاقات بين متغيرات الدراسة.

1. تصميم وتوزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة العاملين الإداريين في المنشآت

الصحية والذي يتضمن أسئلة تغطي دور التطبيقات الرقمية على مهام الأعمال

الإدارية.

2. جمع البيانات والنتائج المرتبطة بدور التطبيقات الرقمية على مهام الأعمال

الإدارية.

3. اختيار عينة متنوعة من المستشفيات في مدينة (الرياض) في المملكة العربية

السعودية لضمان تعميم النتائج ودقتها .

MIDOCEAN
UNIVERSITY

• مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يشمل جميع العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية في منطقة (الرياض) في

المجال الإداري والتشغيلي والمجال الطبي والاتصالات في المنشأة الصحية والمشاركين بشكل

مباشر الاستراتيجيات والتخطيط وعمليات التحول والتشغيل ومنهم:

- الإدارة العليا من المدراء التنفيذيين والمسؤولين عن التخطيط الاستراتيجي في الموارد البشرية

واتخاذ القرارات.

- الأطباء و الفنيين و المتخصصون في المجال التعليمي الطبي .

- موظفي شؤون تقنية المعلومات الصحية

• عينة الدراسة:

يبلغ عدد المستشفيات في منطقة الرياض 49 مستشفى تابع لوزارة الصحة ، 16 مستشفى حكومي ، 45 مستشفى خاص مستشفى حسب إحصائية وزارة الصحة في الكتاب الإحصائي السنوي ، وسوف يتم تطبيق هذه الدراسة على عدد 4 منشآت صحية عشوائياً بناءً على المعايير المحددة، مثل حجم المستشفى ونوع الخدمات التي يقدمها، وسوف يتم تطبيق عليها أداة الدراسة وذلك بعد التواصل مع المنشأة واستكمال إجراءات الموافقة لمشاركة الدراسة وهي كما يلي:

1. مدينة الملك فهد الطبية

2. مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث

3. مستشفى الملك خالد الجامعي

4. مستشفى الملك عبدالله الجامعي

وسوف يتم اختيار عينة عشوائية عددها (200) موظفين من كل مستشفى من المستشفيات المذكورة أعلاه لتطبيق هذه الدراسة.

تم توضيح المعادلة الإحصائية المستخدمة لتحديد حجم العينة. سوف نحسب عدد أفراد العينة :

$$\frac{(N-1) \times N}{\frac{2(Q)}{N} + \frac{2(Q)}{2(M \times D)}} = N$$

- ق:نسبة وجود الظواهر في البحث.(50% = 0.5)
- د:نسبة الخطأ المسموح به.(5% = 0.05)
- م:معامل الثقة المقابل للدرجة المعيارية 95.(1.96) %
- ن:عدد أفراد المجتمع.
- ن:حجم العينة.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

1. سيتم استخدام وسائل متعددة لجمع البيانات في هذه الدراسة، وتشمل هذه الوسائل الاستبانات لجمع البيانات الكمية من الموظفين التي تحتوي على أسئلة يقاس من خلالها مدى صحة فرضيات الدراسة والعلاقة بي متغيرات الدراسة لاكتشاف التحسين الناتج من التطبيقات الرقمية و دورها في الفعال في المنشآت الصحية.
2. المقابلات المباشرة مع الإداريين والموظفين الذين يستخدمون التطبيقات الرقمية في المستشفيات.
3. مراجعة المستندات والتقارير المكتوبة المتعلقة بتطبيقات الأعمال الإدارية ومواجهة تحسين الأعمال الإدارية.

نموذج توضيحي لعلاقة المتغيرات في الدراسة

يمكن تصور نموذج العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة في البحث من خلال الشكل التالي:



شرح النموذج:

التطبيقات الرقمية (المتغير المستقل):

تشمل جميع التقنيات والتطبيقات المستخدمة في المنشآت الصحية لتحسين الكفاءة والأداء.

مهام الأعمال الإدارية (المتغير التابع):

تشير إلى العمليات الإدارية مثل التخطيط، التنظيم، والتنسيق داخل المنشآت الصحية.

اتجاه العلاقة:

التأثير الإيجابي: يشير السهم إلى أن استخدام التطبيقات الرقمية يساهم في تحسين مهام الأعمال الإدارية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل المخاطر.

الفصل الاول:

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم التطبيقات الرقمية

تعريف التطبيقات الرقمية

التطبيقات الرقمية تُعرف بأنها برمجيات مصممة لتوفير حلول تقنية تسهل أداء المهام اليومية وتحسن الكفاءة العامة للأفراد والمؤسسات. تُستخدم هذه التطبيقات بشكل واسع في مختلف القطاعات، بما في ذلك التعليم، الصحة، والتجارة، لإدارة الموارد وتحسين الاتصال وتقديم الخدمات بطرق مبتكرة. وفقًا لتعريف الأدبيات، التطبيقات الرقمية هي أدوات تقنية قائمة على البرمجيات تُستخدم لتنفيذ عمليات محددة وتحقيق أهداف تنظيمية بفعالية وسرعة. (Al-Mukhtar, 2021)

فلسفة التطبيقات الرقمية

تقوم فلسفة التطبيقات الرقمية على كونها المصدر الأساسي لتقديم الخدمات، حيث تركز على تحسين تقديم الخدمات للعملاء كافة. ومن أبرز أهدافها:

1. تقليل تكاليف الإجراءات التقليدية والعمليات المرتبطة بها.
2. زيادة كفاءة الأداء من خلال تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق رضاهم.
3. تقديم الخدمات لعدد أكبر من العملاء في نفس الوقت.
4. تقليل أو إلغاء التفاعل المباشر بين الأطراف، مما يقلل تأثير العوامل الشخصية والمزاجية على المعاملات.
5. أرشفة البيانات والسجلات رقميًا بدلاً من الأرشفة الورقية التقليدية، مما يتيح مرونة أكبر في استرجاع وتعديل ونشر الوثائق.

6. إلغاء القيود الزمانية والمكانية، حيث يمكن تنفيذ العمليات والخدمات من أي مكان وفي

أي وقت باستخدام الشبكات والتقنيات الرقمية. (الأقرع، 2020).

مراحل تطبيق التطبيقات الرقمية

وفقًا لعليان (2015، ص 36)، تتطلب عملية تطبيق التطبيقات الرقمية عدة مراحل رئيسية،

تشمل:

1. إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير: يجب أن تتبنى الإدارة رؤية واضحة وقناعة تامة

بضرورة تحويل جميع المعاملات الورقية إلى رقمية، وتوفير الدعم الكامل للتحويل الرقمي.

2. تدريب وتأهيل الموظفين: يُعد تدريب الموارد البشرية على المهام الرقمية الحديثة خطوة

أساسية لضمان نجاح التحول الرقمي.

3. توثيق وتطوير إجراءات العمل: يجب توثيق العمليات القديمة رقميًا، خاصة تلك التي لم

تُطور منذ زمن طويل.

4. توفير البنية التحتية الرقمية: تأمين أجهزة الحاسب الآلي، الشبكات السريعة، وسائل

الاتصال الحديثة، والأدوات الداعمة الأخرى.

5. رقمنة المعاملات الورقية القديمة: تحويل المستندات الورقية القديمة إلى رقمية باستخدام

الماسحات الضوئية لتسهيل الوصول إليها.

6. برمجة المعاملات الأكثر شيوعًا: البدء برقمنة المعاملات الورقية الأكثر استخدامًا لتقليل

استهلاك الورق.

كفاءة أداء المؤسسات الصحية

الأداء والرضا في العمل

ترتبط كفاءة الأداء بمستوى رضا العاملين، حيث تُعد الحوافز الناتجة عن الأداء الفعلي للعاملين عاملاً أساسياً في تحقيق رضاهم.

الأداء والدافعية

الدافعية تمثل المحرك الأساسي الذي يدفع الفرد لتقديم أفضل أداء، مما يعزز كفاءة العمل في المؤسسات الصحية.

الأداء والتحفيز

التحفيز الخارجي يلعب دوراً كبيراً في رفع كفاءة العاملين من خلال تلبية احتياجاتهم المادية والمعنوية.

الأداء وضغوط العمل

الضغوط الإيجابية في العمل قد تُحفز الإبداع والابتكار، مما يؤدي إلى تحسين الأداء.

الأداء والتكوين

التكوين المعرفي والمهني يُسهم في تعزيز مهارات العاملين، مما يرفع كفاءة الأداء في تقديم الخدمات الصحية.

الأداء والرقابة على الموارد البشرية

الرقابة الفعالة تضمن تنفيذ العمل وفق المخطط، مع معالجة نقاط الضعف واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

عالية، مع ضمان استدامة الأداء المتميز. (بن سمشة، 2018).

الدراسات السابقة

سنة الدراسة	اسم الباحث	عنوان الدراسة	مجتمع الدراسة	النتائج
2022	مدلول	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة الصحية والحد من الفساد وتحقيق التنمية الاقتصادية	العاملون في المنظمات الصحية العامة في العراق	توجد علاقة إيجابية بين استخدام الإدارة الإلكترونية والعمل الإداري، وتحسين استرجاع المعلومات الصحية، ورفع القيمة النوعية للرعاية الصحية.
2021	المسلوخ وزاهر	دور الإدارة الإلكترونية للخدمات في الحد من سوء استخدام التأمين الصحي	العاملون في مجال التأمين الصحي بالمؤسسة العامة السورية للتأمين بمحافظة دمشق	الإدارة الإلكترونية تحد من سوء استخدام التأمين الصحي، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب الفئة العمرية.
2021	عيد	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي	العاملون بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بشمال شرق الدلتا	تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة الوظيفية وتقليل الأخطاء وزيادة سرعة الإنجاز، وتحفيز الابتكار.
2020	الشيخ وشفتي	العلاقة بين قبول الإدارة التقليدية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية	موظفو إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان	انتشار الأمية الحاسوبية ونُدرة الكوادر المختصة بالنظم والشبكات تعد تحديات أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2020	صيفي	دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الخدمات الصحية	قطاع الصحة في مملكة البحرين	الإدارة الإلكترونية تسهم في ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية وتحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تقنيات رقمية مثل البلوكشين والحوسبة السحابية.
2020	الأقرع	واقع الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي	العاملون في المؤسسات الحكومية بمحافظة قلقيلية	توجد علاقة موجبة ومرتفعة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، مما يدل على أثرها المباشر في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي.
2017	ابن قسيمي	إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات	العاملون في مستشفى عميرات بمدينة بركة، الجزائر	وجود علاقة ارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الص

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات

أوجه الشبه:

1. موضوع الدراسة:

- جميع الدراسات تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء أو جودة الخدمات.
- ركزت الدراسات على تحسين جودة الأداء أو الخدمات الصحية وتقليل الفساد وسوء الاستخدام.

2. المنهج المستخدم:

- اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي أو استخدام الاستبيانات لجمع البيانات.
- أغلبها استخدم أدوات مثل الاستبيان والتحليل الإحصائي لتحديد تأثير الإدارة الإلكترونية.

3. النتائج الرئيسية:

- وجود تأثير إيجابي للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات.
- تحسين سرعة الإنجاز ودقة العمل وتقليل الأخطاء بفضل التطبيقات الإلكترونية.
- تحديات تشمل نقص الكوادر المؤهلة أو البنية التحتية اللازمة.

أوجه الاختلاف:

1. مجتمع الدراسة:

- بعض الدراسات ركزت على العاملين في المؤسسات الصحية العامة (مثل العراق وسوريا)، بينما ركزت أخرى على المؤسسات الحكومية أو شركات التأمين.
- تنوعت مجتمعات الدراسة جغرافيًا بين دول مثل العراق، سوريا، السودان، الجزائر، البحرين.

2. أهداف الدراسة:

- بينما ركزت بعض الدراسات على تحسين جودة الرعاية الصحية (مثل دراسة مدلول ودراسة صيفي)، تناولت أخرى الحد من سوء استخدام الموارد (مثل دراسة المسلوخ وزاهر).
- بعض الدراسات اهتمت بتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (مثل دراسة عيد) أو تحديات تطبيقها (مثل دراسة الشيخ وشفتري).

3. التحديات المطروحة:

- طرحت دراسة الشيخ وشفتري تحديات مثل الأمية الحاسوبية ونُدرة الكوادر البشرية المتخصصة، بينما ركزت دراسة صيفي على التحديات الرقمية في قطاع الصحة.
- دراسة مدلول تطرقت لتحديات مثل الفساد الإداري وكيفية مكافحته بالإدارة الإلكترونية.

4. التقنيات المستخدمة:

- دراسة صيفي سلطت الضوء على تقنيات متقدمة مثل البلوكشين والحوسبة السحابية، بينما ركزت بقية الدراسات على أدوات تقليدية للإدارة الإلكترونية.

المراجع:

1. ابن قسيمي، طارق (2017). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية." مجلة اقتصاد المال والأعمال، 2(2)، 23-38.
2. بن سمشة، آمال (2018). "الأداء البشري في الإدارة المحلية." عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن.
3. الحسيني، عائشة بنت أحمد الحسيني، والخليل، شذا بنت عبد المحسن (2013). "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)." المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، 10، 145-22.
4. الشيخ، عوض يوسف أحمد، وشفتي، محمد اشتيو أحمودة (2020). "دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية: دراسة تطبيقية للصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان." مجلة جامعة الزيتونة، 35، 220-240.
5. عبيد، مصطفى مفيد مصطفى (2021). "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية." رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة.
6. عشور، عبد الكريم، وبوريش، رياض (2010). "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر." رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منور، الجزائر.
7. عليان، ربحي مصطفى (2015). "البيئة الإلكترونية، 2." عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

8. عيد، نور اليمان أشرف محمد (2021). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة

الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي". مجلة دراسات

في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 35(1)، 181-216.

9. عبد، شذى حسن، محمود فردوس (2018). "دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة

الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمية بالعراق". مجلة كلية بغداد للعلوم

الاقتصادية الجامعة، 56، 121-144.

