

جامعة ميد أوشن.

كلية الإدارة.

إدارة مشاريع.

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين بالتطبيق على  
قطاع الخدمات الصحية بالرياض و جده - المملكة العربية السعودية.

هنادي محمد الدغيثر.

دكتورة: منى مصطفى العشري.

Midocean University

## جدول المحتويات

- ١-صفحة الغلاف
- ٢-عنوان المشروع
- ٣-شكر و تقدير
- ٤-الاهداء
- ٥-المستخلص
- ٦-جدول المحتويات
- ٧-قائمة المحتويات
- ٨-قائمة الاشكال
- ٩-قائمة الجداول
- ١٠-المقدمة
- ١١-مشكلة البحث
- ١٢-أسئلة البحث
- ١٣-أهداف البحث
- ١٤-فرضيات البحث

### المقدمة:

كانت استخدام الإنترنت في بداية التسعينات من قبل الأكاديميين والمهتمين بتقنية المعلومات والحوسبة تقتصر على دائرة محدودة. ومع تزايد الاهتمام بالإنترنت في الوقت الحاضر، خاصة في المجال التجاري والتجارة الإلكترونية، يعتمد الكثيرون على التكنولوجيا في تسهيل وتسريع المعاملات التجارية وتوسيع نطاق الأسواق في جميع أنحاء العالم. الشركات التي تتبنى التجارة الإلكترونية وتتطور باستخدامها تكسب فوائد لا حدود لها، بينما الشركات التي لم تنخرط في هذا المجال تجني فوائد محدودة. على الرغم

من أن التجارة الإلكترونية لم تكن آمنة حتى الآن، إلا أنها ستصبح أكثر أماناً مع تطور التكنولوجيا وزيادة الثقة في التعاملات التجارية عبر الإنترنت.

(Loudon and Loudon,2006)

تُعرف التجارة الإلكترونية بأنها طريقة من طرق التجارة حيث تتم المعاملات التجارية بين المشاركين إلكترونياً، أي بإجراء المعاملات التجارية عبر الحاسوب عن طريق شبكات الإنترنت، أو عبر استخدام شبكات خاصة مثل الشبكة الوسيطة، أو عبر الاتصال المباشر بأجهزة الحاسوب للشركاء التجاريين. ويعتبر هذا النوع الأخير مكلفاً مادياً ويتطلب وجود خط اتصال مما يزيد من التكاليف

(Loudon and Loudon,2006)

قامت تقنية المعلومات بتغيير طريقة عمل الخدمات الصحية وساعدت في تقديم خدمات بشكل أفضل وأسرع. تعتبر علاقات العملاء والمرضى الدافع لهذا التغيير. في بعض الدول، تظل المجتمعات الطبية متمسكة برفضها لاستخدام الوسائط الرقمية في الطب. وفي أوروبا، تتباطأ بيئة الخدمات الصحية في تطبيق واستخدام التكنولوجيا الرقمية كما يحدث في الولايات المتحدة. يجب أن تتطور الصحة الإلكترونية لتحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل التكاليف والوقت. دراسة كشفت على أنه لا توجد تقدم في مجال الصحة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، على الرغم من التطور في القطاع الصحي.

(التويجري، 201)

لم تتوقف الثورة الإلكترونية، حيث أحدثت تغييراً كبيراً في خدمات الرعاية الصحية مقارنة بالسنوات الخمس الماضية. ستستفيد العديد من التطورات التكنولوجية القادمة المساهمين والمرضى والعيادات الطبية وشركات التأمين والصيديات والمؤسسات الحكومية التنظيمية. النمو السريع في التجارة الدولية والعولمة ودفع الشركات والمنظمات لتوجيه أنظمتها نحو التجارة الإلكترونية. تتميز التجارة الإلكترونية والأعمال الحديثة بزيادة العرض والمنافسة العالمية وتلبية احتياجات العملاء، مما دفع الشركات في جميع أنحاء العالم لإعادة هيكلة أعمالها لتتناسب مع هذه التطورات وقامت الدراسات بتأكيد ذلك.

(Stephen L. Walston, et. Al. , 2010)

توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات يقلل من انتشار الأخطاء في رعاية المرضى ويسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية.

تركز الدراسات البحثية في العقد الماضي على فوائد ومشاكل التجارة الإلكترونية بين الشركات، بينما تهمل صناعة الخدمات الطبية. يتميز قطاع الخدمات الصحية في الولايات

المتحدة بسعيه للاستفادة من الخدمات الصحية الإلكترونية، وهو ما يشير إلى استعداد القطاع للتطور التكنولوجي. تهدف الدراسة الحالية إلى فهم اتجاهات الخدمات الصحية وتقييم دور الأعمال الإلكترونية في تطوير الخدمات الصحية، مع التركيز على كفاءة الأعمال الإلكترونية في هذا القطاع. تهدف الدراسة أيضاً إلى دعم نظام الخدمات الصحية في السعودية وتقديم المساعدة للمستشفيات الحكومية والخاصة، من أجل تحسين جودة الخدمات الطبية وتحقيق التطور التكنولوجي اللازم في هذا القطاع.

#### مشكلة البحث:

بناءً على الفوائد العديدة لاستخدام التكنولوجيا في الأعمال الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والخاصة، ودورها الواسع والمادي والربحي في جميع المجالات، يساعد استخدام التكنولوجيا على تحسين نظام العمل. على الرغم من الدعم الحكومي الكبير لاستخدام التكنولوجيا في القطاع الصحي السعودي، إلا أن المستشفيات السعودية تعاني من عجز في استخدام الأعمال الإلكترونية.

#### أهمية البحث:

يتمثل أهمية هذا البحث في استجابته للتطور السريع في عالم الاتصالات والتوجه نحو الأعمال الإلكترونية في جميع القطاعات التجارية والصناعية والصحية. فالانتقال إلى الأعمال الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية للمجتمعات في جميع القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي. ومن بين هذه القطاعات القطاع الصحي، حيث تزداد انتشار الصحة الإلكترونية في المستشفيات السعودية وتغيراتها تتبع الاتجاهات الدولية. يتمثل أهمية هذا البحث أيضاً في تقديم أهم الأعمال الإلكترونية التي يمكن استخدامها في المستشفيات وأسباب استخدامها.

#### تكمن أهمية هذا البحث في:

- 1) تقييم استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية إلكترونية لدعم اتخاذ قرارات صحيحة لتحسين جودة الخدمة فيها.
- 2) تحديد دور الأعمال الإلكترونية في تطوير المستشفيات داخليا ومساعدتها خارجيا.
- 3) تحديد إمكانيات المستشفيات السعودية لتقديم الخدمات الطبية الإلكترونية بفاعلية.
- 4) تقصي إمكانية تطبيق الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية بالمملكة.

(5) تجاوز العقبات لتعزيز الخدمات الصحية وتشجيع المديرين على تطبيق الأعمال الإلكترونية.

(6) تقييم قدرة النظام الصحي الإلكتروني على تحسين العلاقات بين المستشفيات والمرضى وشركات التأمين والصيديات والمؤسسات الحكومية.

#### المراجع:

السديري، محمد أحمد بن تركي. (2014). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية: دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية.

**Laudon, K. and Laudon, J.(2006) “Management Information System”,  
Pearson Hall, 9<sup>th</sup> edition**

DOI: [10.15837/ijccc.2007.1.2342](https://doi.org/10.15837/ijccc.2007.1.2342)

Walston, Stephen L., Ari Mwachofi, Bakheet Aldosari and Badran A.

Al-Omar (2010) The Impact of Information Technology and Organizational Focus on the Visibility of Patient Care Errors, Quality Management in Health Care, Jul-Sep 2010.19 (Issue 3),p.248

DOI: [10.1097/QMH.0b013e3181eb3b1d](https://doi.org/10.1097/QMH.0b013e3181eb3b1d)