

أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل
التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين (دراسة حالة)

**The Impact of Implementing Electronic Systems in Human Resources on the Performance
Level of the Healthcare Administration at King Faisal Specialist Hospital in Jeddah from
the Point of View of Doctors and Administrators (A case Study)**

إعداد: الباحثة/ نجلاء سيف العتيبي

ماجستير إدارة الأعمال، كلية جدة العالمية، المملكة العربية السعودية

الدكتور/ ماجد عطية السلمي

دكتوراه الإدارة التربوية، إدارة تعليم جدة، المملكة العربية السعودية

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي باستخدام أسلوب دراسة حالة، وقد تكونت عينة الدراسة من (48) طبيب و(48) موظف إداري، وقد استخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها: أن مستوى إلمام العاملين بقطاع خدمات الرعاية الصحية بمفهوم الأنظمة الإلكترونية مرتفع، وأن مستوى استراتيجيات وخطط تطبيق الأنظمة الإلكترونية كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، وأن مستوى توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، وأن مستوى معوقات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: عدم الاهتمام بتنمية الموارد البشرية العاملة على تشغيل النظام والعلاقات الإنسانية، وانخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي لدى متلقي الخدمات الصحية بعمل الأنظمة الإلكترونية، وعدم قدرة متلقي الخدمات الصحية على استخدام الإنترنت. وتوصي الدراسة بعدة توصيات أهمها: تعزيز التوجيه والتفاعل مع الأنظمة الإلكترونية من خلال توفير التدريب المستمر للموظفين وتوعيتهم بفوائد استخدام الأنظمة بشكل فعال، نشر ثقافة الأنظمة الإلكترونية في قطاع خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. يجب أن تشمل هذه الاستراتيجيات تحسين العلاقات داخل الفرق وتعزيز الشعور بالتقدير بين الموظفين، مما يساعد في خلق بيئة عمل داعمة ومحفزة من الضروري التركيز على تحسين الرفاهية وتوفير الدعم للموظفين، خصوصاً فيما يتعلق بالضغوط النفسية والعمل تحت الضغط، وذلك لضمان أن يكونوا قادرين على أداء وظائفهم بكفاءة وفعالية، والاستمرار في تحسين العمليات الداخلية واستخدام النظم الصحية لخدمة أكبر عدد ممكن من المرضى والزوار.

الكلمات المفتاحية: الأنظمة الإلكترونية، الموارد البشرية، الإدارة الصحية، مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

The Impact of Implementing Electronic Systems in Human Resources on the Performance Level of the Healthcare Administration at King Faisal Specialist Hospital in Jeddah from the Point of View of Doctors and Administrators (A case Study)

Abstract:

This study aimed at identifying the impact of implementing electronic systems in human resources on the performance level of healthcare administration at King Faisal Specialist Hospital in Jeddah from the point of view of doctors and administrators. To achieve the objectives of the study, the researcher opted for the descriptive approach using a case study method. The study sample consisted of (48) doctors and (48) administrative staff. The researcher used the questionnaire as a tool for the study so that the study results reflect the study's objectives and questions. The study on the implementation of electronic systems in the health care services sector yielded several key findings. Workers in the sector show a high level of familiarity with electronic systems. Strategies and plans for implementing these systems, crucial for improving health care quality, are also highly developed. Furthermore, the provision of electronic security and confidentiality is well-established. However, significant obstacles remain, including a lack of focus on developing human resources to operate these systems, poor human relations, and low cultural and social awareness among health service recipients about electronic systems. Additionally, many health service recipients struggle to use the Internet.

The study's recommendations emphasize the need for continuous training for employees to enhance their interaction with electronic systems and to raise awareness of their benefits. It also calls for spreading the culture of electronic systems within the health care sector in Saudi Arabia. Improving team relationships and creating a supportive, motivating work environment are also crucial. Moreover, focusing on employee well-being, especially regarding psychological stress and pressure, is essential to ensure efficient and effective job performance. Lastly, ongoing improvements to internal operations and the use of health systems are necessary to serve a larger number of patients and visitors.

Keywords: electronic systems - human resources - health administration - King Faisal Specialist Hospital in Jeddah.

1. المقدمة:

إن المتأمل للتحديات المعلوماتية تلك يلاحظ جليا أن التطور التكنولوجي لم يعد تطورا تكنولوجيا بحثا بالآلة أو الوسيلة أو المنتج فحسب بل امتد إلى جذور وبنیان المجتمع بأسره إذ أننا أمام تخلق مجتمعي جديد، فالثورة المعلوماتية آخذة في مطاردة المجتمع الصناعي القديم ليحل محله المجتمع المعلوماتي الجديد الذي صار يلعب دورا هاما ونوعيا في كافة التطورات المجتمعية الاقتصادية والسياسية والثقافية.. إلخ، حيث نلاحظ أثر ذلك على حاضرها ومستقبلها بها تفرض من علاقات تعامل جديدة تمس حياة الفرد والجماعة لم تشهدا البشرية من قبل.

أنتجت الثورة التكنولوجية ببداية الستينيات تحول عمل الإدارات التقليدي اليدوي إلى الشكل الإلكتروني المعتمد على تكنولوجيا المعلومات وهو ما عرف بالأنظمة الإلكترونية، وقد عملت الحكومات عبر العالم على تبني هذا المفهوم عبر تحويل عمل أجهزتها وإداراتها إلى الشكل الإلكتروني وذلك لتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بأقل قدر من التكاليف والوقت، ويتفاوت مستوى تبني الأنظمة الإلكترونية بالحكومات العربية لجملة من التحديات تواجه بعضها يمكن تجاوزها من خلال الاستفادة من تجارب بعضها في ظل سعيها لتطوير أدائها الحكومي الإلكتروني (سوسن الجيار ، 2020).

إن الأنظمة الإلكترونية ليس نتاج مصادفة وإنما هو نتيجة حتمية لأسس علمية وقواعد تتبع ومن أهم هذه القواعد المشاركة بالفكر وإتاحة المعلومات فقد تغيرت في السنوات الخمس عشر الأخيرة الكثير من المفاهيم التي تحكم عمل المديرين فلم تعد المشكلة في الأنظمة الإلكترونية المتمثلة في إدارة الأفراد أو المبيعات أو الأعمال الإدارية الأخرى وإنما أصبحت المشكلة التي تواجه المديرين هي إدارة التغيير المستمر الذي يحدث داخل المؤسسة مع اكتسابها لخبرات متزايدة في خصم من المتغيرات الخارجية المستمرة في بيئة العمل المحيطة بها (عمر ملاعب، 2020).

وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطورا كبيرا حيث بدأ هذا التوظيف متمثلا في شكل تقارير تعبر عن ((ما حدث)) فعلا داخل المؤسسة ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات، لماذا حدث؟ وانتقلت التكنولوجيا بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي، ماذا سيحدث؟ ثم تطورت إلى مرحلة الرؤية المجمعدة للمعلومات والتأثيرات المختلفة القرارات ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدما وهي توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف أو ((ماذا نريد يحدث))؟ (محمد أقريقز، 2020). وعلى جانب آخر فرضت جائحة "كورونا" والإجراءات الحكومية الوقائية للحد من تفشيها، تحديات إدارية كبيرة أمام قطاعات واسعة من منشآت الأعمال المختلفة، إلى جانب طبيعة عمل المؤسسات ومنتجاتها، لعبت الأساليب والأنماط الإدارية المستخدمة في منشآت الأعمال، دورا حاسما في درجة تكيف المؤسسات مع حالات الإغلاق الاقتصادي متفاوت المستوى طيلة الأشهر الماضية، وفي قدرة هذه المؤسسات على الاستمرار في العمل طيلة فترات الإغلاق (Aydin& Pakdil,2017)

قبل حدوث الجائحة، كانت بعض مؤسسات الأعمال تسمح للعديد من العاملين فيها بالعمل عن بعد في مهن تسمح بذلك، مثل الاستشارات والبحوث والبرمجة والمحاسبة والتدقيق والإعلام وغيرها من القطاعات (أريج حمزة، 2020). وكان واضحا أن المؤسسات التي كانت طبيعة عملها تسمح بأداء المهام عبر أدوات العمل عن بعد، وتستخدم أساليب وأدوات إدارية متقدمة، تمكنت من الاستمرار في عملها طيلة فترة الإغلاق، وقللت بشكل كبير من توقف أعمالها وحتى تلك المؤسسات التي كانت تستخدم أساليب إدارية تقليدية تعتمد على تواجد العاملين داخل المؤسسات، اضطرت إلى قبول فكرة العمل عن بعد،

حيث لا خيارات أمام إدارتها سوى الاستمرار في العمل وقد اكتشفت الكثير من منشآت الأعمال بالتجربة العملية، أن العمل عن بعد سيكون أكثر فاعلية من العمل داخل المؤسسات، وخاصة في المهن التي يمكن قياس أداء العاملين فيها بالمنتج النهائي الذي يؤديه العامل أو فريق العمل (Prybutok& Landrum, 2018)

1.1. مشكلة الدراسة:

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام الأنظمة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وبالتالي فالأنظمة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم (عمر ملاعب، 2020).

مما سبق يمكن القول ان نشأة الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن بالمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

وتتلخص مشكلة البحث في السؤال التالي ما أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين؟

2.1. أسئلة الدراسة:

في ضوء عرض مشكلة البحث أمكن للباحثة صياغة وترجمة المشكلة إلى السؤالين التاليين التي تتطلب المزيد من البحث والتحليل، لتقديم إجابات واضحة ودقيقة عنها وتتضمن هذه التساؤلات ما يلي:

1. ما أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء؟

2. ما أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الإداريين؟

3.1. أهداف الدراسة:

1. التعرف على أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة

2. التعرف على الفروق في تقديرات العينة لأثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة وفق متغير طبيعة العمل (إداري، طبي)

4.1. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الموضوع الذي يتناوله والمتعلق بدور تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية الآتي:

1.4.1. الأهمية العلمية: تستمد هذه الدراسة أهميتها من حداثة موضوع الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية، وتطمح في المساهمة لإثراء المكتبة العربية بمادة تتناول الأنظمة الإلكترونية التي تعد مجالاً حديثاً وجديداً، وبذلك يؤمل أن تشكل هذه الدراسة إضافة لدفع عجلة البحث العلمي في هذا المجال الحيوي.

2.4.1. الأهمية العملية: انبثقت الأهمية العملية للدراسة من أهمية تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على الإدارة الصحية.

3.4.1. الأهمية النظرية:

- 1- قد يساعد الإدارة الحكومية من أن تكون في موقع معلوماتي مميز يسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.
- 2- يوضح أنه يمكن إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- 3- قد يسهم في إزالة الكثير من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية بفعل التحول إلى أسلوب الأنظمة الإلكترونية.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.1. الإطار النظري:

تعريف أداء الإدارة الصحية:

عرفه سيد سالم عرفة (2012) بأنه تلك المجهودات والأنشطة التي تبذل من أجل التخلص من أسباب عجز التجهيز الإداري عن أداء وظيفته.

يعرف إجرائياً بأنه تحقيق درجة من التناسب بين أعداد العاملين واختصاصاتهم، ومستويات كفاءتهم وبين عدد الوحدات المطلوب إنتاجها.

الأنظمة الإلكترونية:

الأنظمة الإلكترونية أنه: "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة" (محمد، 2009).

تعرف إجرائياً بأنها باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة.

الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية يقصد بالتطوير الإداري المجهودات التي تهدف إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة وفي الهياكل التنظيمية وتطوير العنصر البشري واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، وتتصف الأجهزة الإدارية بالديناميكية حيث أنها تتفاعل مع البيئة المحيطة بها وتتأثر بكل ما يستجد ويحدث بها.

- متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على الإدارة الصحية:

- 1- تخطيط استراتيجي شامل يتوفر فيه الصفات التالية: التكامل/ الشمول/ برامج زمنية تتناسب مع الإمكانيات المتاحة.
- 2- إعداد كوادر بشرية مؤهلة تأهيلاً على المستوى العالمي في مختلف التخصصات والمعارف الإنسانية المعاصرة.
- 3- تحفيز البحث العلمي والابتكار وتوقد روح الإبداع.

- أسباب تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على الإدارة الصحية:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل (فداء، 2012).

أشكال الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية:

- تسعى الحكومات إلى تنفيذ أنواع من الإدارة الإلكترونية إما فوراً أو بالتدريج، تلك الصور المختلفة هي (معهد البحوث والاستشارات، 2015):
- الإدارة للمواطن: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الإلكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.
 - الإدارة للأعمال: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الإلكترونية مثل الحيازة الإلكترونية، وفتح سوق إلكتروني لمشتريات الإدارة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الإلكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.
 - الإدارة للموظفين: الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الإدارة حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الإلكترونية والبت فيها دون ورق في المكتب الإلكتروني.
 - الإدارة للحكومة: تزود أقسام أو وكالات الإدارة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية وتشمل أيضاً التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.
 - الإدارة للمؤسسات اللاربحية: تزود الإدارة المنظمات اللاربحية (الخيرية) والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.

أهداف تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على الإدارة الصحية

- تسعى لتحقيق جملة من الأهداف تمت الإشارة لأهمها بمؤتمر الإدارة الإلكترونية السادس لجامعة الدول العربية كما يلي (علي لظفي، 2007):
- استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة يساعد على تطوير كافة الأنشطة والإجراءات الحكومية بما يعمل على تبسيطها ومن ثم الارتقاء بكفاءة الأداء الحكومي.
 - خفض حدة البيروقراطية في أداء الأعمال والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الأهمية للمواطنين بما يمكن الاستفادة منها بطريقة سهلة.
 - تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين المواطنين وموظفي الإدارة.

- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الإنترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع وقضية معينة.
 - زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام لساعات عمل رسمية محددة.
 - تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.
 - الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال التشجيع على استخدام الوسائل التكنولوجية.
 - توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.
 - رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
 - ترشيد الإنفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية نحو استخدام الحاسبات الآلية.
 - التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة.
 - تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.
 - الترويج للخطط المستقبلية ومشروعاتها التنموية المطلوبة.
- مزايا تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على الإدارة الصحية:**
- التحول الإلكتروني يحقق العديد من المزايا التي تساعد على الحد من الفساد الإداري وتقليل آثاره السلبية على المجتمع وسلوكيات الأفراد، حيث أن انتشار تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسم الكثير من مشكلات الإدارة العربية وتتقدم بذلك آليات الارتقاء بخدمات المواطنين، ويمكن عرض مزايا نظام الإدارة الإلكترونية كما يلي (صفوان المبيضين، 2011):
 - سرعة الإنجاز: إن إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الردود، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً (Foster, 2019).
 - زيادة الإتيان: إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.
 - تخفيض التكاليف: إن إقامة نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ كبيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات إلكترونياً بعد ذلك تقل تكلفته كثيراً عن أدائها بالطريقة التقليدية أو اليدوية.
 - تبسيط الإجراءات: يمكن لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته مما يمكن القضاء على البيروقراطية ونتائجها السيئة.
 - الشفافية الإدارية: تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف، فلا يكون مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين.

عيوب تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على الإدارة الصحية

لا تخلو عملية الإدارة الإلكترونية من عيوب، أهمها:

- عدم دراية الكثير من المواطنين باستخدام الحاسوب وبالتالي عدم المقدرة على تعبئة النماذج والمعلومات المطلوبة.
 - صعوبة إصلاح أي أخطاء في المعاملات لصعوبة تحديد مصدر الخطأ.
 - صعوبة الشكوى من مظالم في المعاملات.
 - موظف الإدارة يختبئ خلف ستار رقمي سميك ويصعب الوصول إليه.
 - سهولة سرقة الهوية عن طريق قرصنة الإنترنت مما يكبد المواطنين خسائر مادية فادحة.
 - خرق الحواجز الاجتماعية التي تحمي خصوصيات المواطن، فمكتب تعبئة النماذج الحكومية قد يشهر عن بعض خصوصيات المتعاملين معه دون خرق ظاهر للقوانين.
 - إيجاد فجوة بين المصالح الحكومية والجماهير وفقدان القدرة على التعرف على مشاكلهم.
- ومما سبق يتضح أن الأنظمة الإلكترونية تعني:

1. إدارة بلا ورق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة ولكن يوجد الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
2. إدارة بلا مكان وتعتمد بالأساس على الهاتف النقال.
3. إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم والآن تسمى إدارة (7 × 24).

2- مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بجدة:

فيما يلي يلقي الباحثان نظرة عامة على المستشفى وأقسامها وتاريخها وواقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية فيه الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث: (الموقع الإلكتروني لمستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث، <https://www.kfshrc.edu.sa/ar/home>) (التقرير السنوي لوزارة الصحة، 1438هـ)

• التعرف بالمستشفى:

مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة، وهو واحد من المستشفيات الثلاثة التابعة لمؤسسة مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث.

تم بناء هذا المرفق كمستشفى خاص في عام 1990م وكان اسمه مستشفى السلامة، ثم تم شراؤه من قبل الحكومة السعودية ليكون مستشفى الملك فيصل التخصصي في جدة.

بدأ المستشفى بتقديم خدماته في مارس 2000م ويقدم الرعاية على مدار 24 ساعة في حالات الطوارئ، والجراحة إقامة قصيرة، طب العيون، طب الأسنان، العلوم العصبية والأورام الطبية، والخدمات القلب والأوعية الدموية. وحصولها على الاعتمادات، التالية:

- اعتماد اللجنة الدولية المشتركة (JCI)
- اعتماد مجلس الاعتماد الأمريكي للتمريض (ANCC)
- اعتماد الجمعية الأمريكية لزراعة الأعضاء (AATS)

ويعد المستشفى أحد أكبر وأهم المستشفيات المتخصصة على مستوى القطاع الخاص والعالم. حيث يقدم مجموعة واسعة من الخدمات الطبية التخصصية، بما في ذلك: جراحة القلب والمخ والأعصاب وجراحة الأورام والعظام، وجراحة الأطفال، وعلاج أمراض القلب والدم، وأمراض الجهاز الهضمي والكلى، وأمراض النساء والولادة، وطب الأطفال، والطب النفسي، وطب الطوارئ.

• نشأة مستشفى الملك فيصل التخصصي:

أقيم المستشفى على أرض تبرع بها الملك فيصل بن عبد العزيز آل سعود، حيث تبلغ مساحتها 450,000 متر مربع، قام الملك فيصل بوضع حجر الأساس في عام 1391هـ، وكان الهدف من بناء المستشفى تقديم الخدمات الصحية للمواطنين وعدم الحاجة للسفر إلى الخارج. وقد بدأ تشغيل مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث في تاريخ 12 ربيع الثاني 1395هـ/22 إبريل 1975م، وكان يُطلق عليه المستشفى الأتوماتيكي لجودة التقنية المتوفرة فيه على مستوى الشرق الأوسط. ويسعى المستشفى إلى أتمتة جميع الخدمات من أجل توفير الوقت للمريض والموظف وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، وعلى أساس هذا المبدأ أطلقت بوابة الخدمات الإلكترونية،

كما أن المستشفى يقدم العديد من نظم الخدمات الإلكترونية في جميع مجالات إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك: خدمات منسوبي المستشفى، وبوابة الموظفين الإلكترونية التي تغطي نظام التوظيف، ويوفر هذا النظام إمكانية الإعلان عن الوظائف الشاغرة، ويوجد كذلك نظام الرواتب والمزايا الذي يوفر إمكانية حساب رواتب الموظفين، وهناك نظام إدارة شؤون الموظفين الذي يوفر إمكانية تسجيل بيانات الموظفين، وإدارة عقود العمل، وإصدار الوثائق الرسمية للموظفين، وخدمات الشؤون الأكاديمية والتدريب والتقييم الأكاديمي المحلي، والتي تشمل نظام التدريب الذي يوفر إمكانية تصميم وتنفيذ برامج التدريب للموظفين، ومتابعة تقدمهم في البرامج التدريبية.

وتساهم نظم إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في مستشفى الملك فيصل التخصصي في تحقيق العديد من الفوائد، منها:

- 1- زيادة الكفاءة التشغيلية: تساعد الأنظمة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات الإدارية، وتوفير الوقت والجهد للموظفين.
- 2- تحسين دقة البيانات: تساعد الأنظمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء البشرية في إدخال البيانات.
- 3- تحسين رضا الموظفين: تساعد الأنظمة الإلكترونية في توفير بيئة عمل أكثر كفاءة وفعالية للموظفين

2.2. الدراسات السابقة:

دراسة حامد أشرف (2023) هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي بالتطبيق على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم تطوير استبانة متخصصة لهذا الغرض تم توزيعها على موظفي دائرة التنمية الاقتصادية في عجمان من خلال عينة عشوائية بلغت (108) موظفاً، وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والاستدلالي في الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

خلصت الدراسة إلى وجود تأثير لكلٍ من الاستقطاب الرقمي، والتدريب الرقمي، والتقييم الرقمي على تعزيز التميز المؤسسي، كما تبين أن الاستقطاب الرقمي له التأثير الأكبر من باقي المتغيرات الأخرى على تعزيز التميز المؤسسي. وأوصت الدراسة باعتماد تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في العمل المؤسسي، وتوظيف تطبيقات الاستقطاب الرقمي، والتدريب الرقمي، والتقييم الرقمي في عمليات إدارة الموارد البشرية لما لها من دور في تعزيز التميز المؤسسي.

دراسة ذكري أحمد ابراهيم الأطرش (2022) "هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين، ولتحقيق ذلك اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بتصميم استبانة بغرض جمع البيانات من عينة الدراسة، حيث تكونت العينة من (225) من الموظفين في الوزارات واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين.

دراسة مصطفى كامل (2022) يهدف هذا البحث الى توصيف وتحليل واقع تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية (E-HRM) في المنظمات الصحية، ومعرفة تأثير محدداته الادارية والمالية منها على تمكين العاملين فيها. ولتحقيق ذلك تم اختبار الفروض من خلال إعداد استقصاء يتضمن مجموعة من العبارات التي تعالج موضوع البحث، وزرع على 400 مفردة بالمستشفيات العامة والمركزية داخل محافظة الشرقية وبنسبة استجابة بلغت (96%)، وحللت النتائج باستخدام برنامج 22 (SPSS). وتوصل البحث الى وجود علاقة وتأثير " بين محددات تطبيق (E-HRM) وتمكين العاملين داخل المستشفيات محل الدراسة.

دراسة واضح، صديق (2022) يهدف هذا البحث إلى تحديد أثر التحول إلى الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر عينة من موظفي شركة ZTE الجزائر وفق المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم قياس "إدارة الموارد البشرية الإلكترونية" كمتغير مستقل له أهميته. العناصر التالية: مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في إدارة مهام إدارة الموارد البشرية، الأهمية الواضحة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية للموظفين، وتحديد عناصر المتغير التابع "التوظيف الإلكتروني". كما تهدف الدراسة إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حالياً في شركة ZTE الجزائر، لما لها من دور كبير في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من خلال استخدام أدوات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الوظائف وخاصة الجانب الإلكتروني. يتكون مجتمع البحث من موظفي شركة ZTE الجزائر، حيث تم اختيار عينة عشوائية من ذلك المجتمع، وتم توزيع الاستبيانات الإلكترونية عليهم عبر رابط إلكتروني، وتم استرجاع (30) استبانة صالحة للتحليل، وتضمن البحث مجموعة من الفرضيات الصفرية.

دراسة السيد (2022)، بعنوان "واقع تطبيق نظم الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في مجمع الشفاء الطبي". هدفت الدراسة إلى التعرف على وجهة نظر القائمين بالعمل الإداري في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة نحو واقع تطبيق الموارد البشرية الإلكترونية، وأثرها في تحسين أداء العاملين في وزارة الصحة بقطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (558) من العاملين في القطاع الطبي في مجمع الشفاء الطبي. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وأداء العاملين في وزارة الصحة بقطاع غزة، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاختيار الإلكتروني وأداء العاملين، أيضاً وجدت الدراسة علاقة بين التعويض الإلكتروني وأداء العاملين، وفروق في أداء العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

دراسة العليجة، مبطوش (2021) هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية في مؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت، بالإضافة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذا مستوى الأداء الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة شملت (41) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية، حيث

تكونت عينة الدراسة من (57) فرداً، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: اهتمام متواضع بتطبيق الإدارة الإلكترونية بينما مستوى الأداء الوظيفي مرتفع، مع وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة.

دراسة **Ho, & Kuvaas (2019)** هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين أنظمة إدارة الموارد البشرية (HRM)، ورفاهية الموظفين، وأداء الشركة، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة وتكونت عينة الدراسة من (14384) موظفاً يعملون في الشركات الصينية، وأظهرت النتائج أن أنظمة HRM يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تعزيز أداء الشركة من خلال تحسين رفاهية الموظفين. ومع ذلك، من المهم للشركات أن تبني أنظمة HRM بمستوى مناسب، حيث أن بناء أنظمة HRM بمستوى عالٍ للغاية قد يؤدي إلى نتائج سلبية.

دراسة **Lee, et.al (2019)** بعنوان "أثر نظم إدارة الموارد البشرية على فاعلية الموظفين". هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين أنظمة إدارة الموارد البشرية وفاعلية الموظفين والابتكار الجماعي، وفحص تأثير أنظمة الموارد البشرية على ثلاث حالات نفسية وهي (الفاعلية الذاتية لاتساع الدور، والشعور بالمسؤولية عن التغيير، الثقة في الإدارة)، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج النوعي القائم على مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وأظهرت النتائج وجود أثر لاستخدام نظم إدارة الموارد البشرية على كل من فعالية الموظفين بأبعاها وعلى الابتكار الجماعي لدى الموظفين.

دراسة **(Carrol, 2018)**: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة واقع الحكومات الإلكترونية في الدول النامية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة: إن الأجهزة والكوادر الحكومية في الدول النامية لا تتمتع بكافة القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق النجاح على الصعيد الإلكتروني، الأمر الذي يحد من نجاح وكفاءة برامج الحكومة الإلكترونية ككل، يؤدي ضعف الموارد وتدهور الأوضاع الإجمالية في الدول النامية إلى عدم قدرة الحكومات على تطبيقها وعدم القدرة على تأهيل الموارد البشرية التابعة للحكومة.

دراسة **بخش (2017)**: هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة من خلال محاور الدراسة الخمسة (المفهوم، الأهمية، الواقع، المتطلبات، المعوقات) مع وضع خطة مقترحات لتطبيق الأنظمة الإلكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة، وتم استخدام الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (205) فرداً باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن مفهوم الأنظمة الإلكترونية واضح تمام الوضوح لدى عينة الدراسة، وإجماع العينة على أهمية الأنظمة الإلكترونية في كافة النواحي الإدارية والفنية بالكليات، وأن الأنظمة الإلكترونية ليست مطبقة حالياً في كليات التربية للبنات، كما لا توجد خطة استراتيجية أو تعليمات واضحة لتطبيقها بالإضافة إلى عدم تفعيل خدمة الإنترنت في الكليات، إجماع عينة الدراسة على أن أبرز متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية يتمثل في وضع خطة استراتيجية واستثمار الإمكانيات البشرية والمالية والتدريب على استخدام آليات الأنظمة الإلكترونية، وأن أبرز معوقاتها يتمثل في قلة المخصصات المالية وضعف الصيانة الدورية وندرة الندوات في مجال الأنظمة الإلكترونية.

دراسة **Liu, et. al (2017)** هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أنظمة إدارة الموارد البشرية على إبداع الموظفين، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة وتكونت عينة الدراسة من

(1,238) موظفًا في 210 شركة في الصين، وأظهرت النتائج أن أنظمة إدارة الموارد البشرية لها تأثير كبير على إبداع الموظف وأن هذه العلاقة أقوى في المؤسسات المملوكة ملكية خاصة مقارنة بالمؤسسات الحكومية.

دراسة (Lam, 2015): هدفت هذه الدراسة إلى حصر وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بصورة متكاملة لتقليل معدلات فشل مشروعات الحكومة الإلكترونية والتوصل إلى العوامل الحاكمة التي تضمن نجاح التطبيق العملي لخطط الحكومة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى تحديد 17 عائق موزعة إلى أربعة مجموعات وهي العوائق: التنظيمية، والعوائق السياسية، والعوائق الاستراتيجية، والعوائق التكنولوجية.

دراسة (Huang, 2015): تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ومقارنة استراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة والدول النامية من أجل التوصل إلى إطار مرجعي يمكن الاسترشاد به لكل من الدول النامية والدول المتقدمة. وكان من نتائج هذه الدراسة: تتميز الدول المتقدمة بتوافر عناصر البنية الأساسية التكنولوجية، والقوى العاملة الماهرة والمدرّبة تدريباً جيداً في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يزيد من فرصة نجاحها في تطبيق الحكومة الإلكترونية، إن الدول النامية يمكن أن تتغلب على مشكلة نقص الموارد من خلال المشاركة بين القطاع الخاص والمستثمرين والمنظمات الأهلية.

دراسة (Basu, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الدول النامية للحكومة الإلكترونية ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة والتعرف على العوامل التي قد تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائق بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة والمنهج المقارن، وكانت أهم نتائج الدراسة أن معظم الدول العربية لم تحقق مرحلة التكامل في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية فهي في مرحلة الظهور أو النشوء أو الانتشار، وأن من الأسباب التي أدت إلى تأخر الدول النامية في تطبيق الحكومة الإلكترونية الافتقار إلى تعاون الدولي، وأن الدول المتقدمة مثل أوروبا قد أظهرت تطبيقاً فعالاً للحكومة الإلكترونية نتيجة للتعهد السياسي لقادة أوروبا لتعزيز تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأن العوامل التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية منها: الدعم غير الكافي من القيادة العليا، وضعف البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، وعدم تأهيل الكوادر البشرية للتعامل مع متطلبات العمل في الحكومة الإلكترونية، ضعف الاستعداد والمقدرة على الإنفاق على تقنية المعلومات والاتصالات والتكاليف المرتبطة بها، وعدم وجود استعداد تشريعي وقانوني لحماية أمن المعلومات المنتجة والمخزنة والمنقولة.

1.2.2. التعليق على الدراسات السابقة:

حيث تناولت الدراسات الموضوع من عدة اتجاهات فبعض الدراسات تناولت واقع تطبيق نظم الموارد البشرية وتأثيرها على أداء الموظفين، في حيث تناولت أخرى دور نظم الموارد البشرية في تحسين وزيادة فاعلية الأداء للموظفين، ومن جهة أخرى تناولت بعض الدراسات أنظمة الموارد البشرية ودورها في تحقيق إبداع ورفاهية الموظفين وانعكاس ذلك على الأداء بشكل عام، وقد أظهرت معظم الدراسات أن هناك تأثير ودور إيجابي لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على أداء الموظفين، كما يتضح أن هناك اتفاق عام بين مختلف الباحثين حول اتخاذ الموظفين عينة لدراساتهم، وكذلك هناك تشابه كبير في منهجية الدراسة المتبعة حيث أن معظم الدراسات اتبعت المنهج الوصفي التحليلي.

- كما أن هناك العديد من الأنظمة الإلكترونية في هذه الدول لم يتحقق لها الحد الأدنى من الطموحات التي كانت مرجوة لها نتيجة لعدة أسباب هي:

- ارتفاع تكاليف التقنية والبنية الأساسية المعلوماتية.

- ندرة الموارد المتاحة وعدم كفايتها للتشغيل المستمر على مدار (طوال اليوم – طوال الأسبوع).
- عدم تحمس مديري الإدارات العليا أو الوسطى للبرامج.
- عدم القدرة على إدارة المشاريع الضخمة في مجال تقنية المعلومات.

من خلال استعراض الأدب النظري الذي تناول أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثيرها على الأداء يتضح أن هناك اهتمام من قبل الباحثين بدراسة متغيرات الظاهرة سواءً مفردة أو مجتمعة، حيث تناولت الدراسات الموضوع من عدة اتجاهات فبعض الدراسات تناولت واقع تطبيق نظم الموارد البشرية وتأثيرها على أداء الموظفين، في حين تناولت أخرى دور نظم الموارد البشرية في تحسين وزيادة فاعلية الأداء للموظفين، ومن جهة أخرى تناولت بعض الدراسات أنظمة الموارد البشرية ودورها في تحقيق ابداع و رفاهية الموظفين وانعكاس ذلك على الأداء بشكل عام، وقد أظهرت معظم الدراسات أن هناك تأثير ودور إيجابي لأنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على أداء الموظفين، كما يتضح أن هناك اتفاق عام بين مختلف الباحثين حول اتخاذ الموظفين عينة لدراساتهم، وكذلك هناك تشابه كبير في منهجية الدراسة المتبعة حيث أن معظم الدراسات اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، باستثناء دراسة Lee, et.al (2019) التي تناولت المنهج النوعي القائم على مراجعة الأدبيات السابقة، وكذلك بالنسبة لأدوات الدراسة فقد استخدمت معظم الدراسات الاستبانة باستثناء دراسة Lee, et.al (2019) التي استخدمت المراجعة الأدبية.

وبالرغم من الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الفجوة البحثية، وتحديد مشكلة الدراسة حيث تعتبر الدراسة الحالية تعد من الدراسات القليلة في تناول تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في المملكة العربية السعودية على سبيل المثال هناك دراسة نشرت عن دور تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين بمستشفى الملك خالد بنجران أعدها الطالب مانع صالح اليامي حمد مانع المنصور عويضة حمد المنصور سالم محمد اليامي نشرت في المجلة العربية للنشر العلمي الاصدار الخامس العدد 50 في 2022 – على حد علم الباحثان- التي تناولت أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الأطباء والإداريين .

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

تمهيد:

يتطرق هذا الفصل الاجراءات المنهجية المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة حيث تستعرض المنهج المستخدم واجراءات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة والإجراءات المنهجية والإحصائية التي تم اتخاذها للوصول إلى النتائج وصفا لمنهجية الدراسة ومجتمعها وعينتها وطريقة اختيار العينة والأدوات المستخدمة لجمع البيانات والاجراءات

1.3. منهج الدراسة:

انطلاقاً من موضوع الدراسة والأهداف التي حددتها الدراسة؛ استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، والمنهج الوصفي هو ذلك المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عن تلك الظاهرة كمياً وكيفياً. فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى.

2.3. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع البحث من الأطباء والإداريين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

3.3. عينة الدراسة:

- تكونت عينة الدراسة من (48) طبيب في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة .
- تكونت عينة الدراسة من (48) موظف اداري في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

4.3. حدود الدراسة:

تحدد نتائج هذه الدراسة بالحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: يقتصر موضوع الدراسة على أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية.
- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة في شهر نوفمبر 2023م.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين والأطباء في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة.

5.3. أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج الذي أتبع في الدراسة؛ استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة.

وقد قام الباحثان بتصميم الاستبانة وعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من المختصين في موضوع الدراسة، وقد أبدوا ملاحظات قيمة حول الاستبانة ومحاورها وفقراتها استفادت الدراسة في صياغة استبانتها في صورتها النهائية حيث تكونت الاستبانة من جزئين:

- فكان الجزء الأول للاستبانة تناول محاور الدراسة والتي تمثلت في تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة وتكون من (9) عبارة، بعد أن كانت (12).
- أما الجزء الثاني تناول محاور الدراسة والتي تمثلت في مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة وتكون من (8) عبارة، بعد أن كانت (13).

أ. ثبات الاستبانة:

اختار الباحثان عينة استطلاعية عددها (96) فردا وعلى بياناتها تم حساب الصدق والثبات للاستبانة كالتالي:

1. نتائج الثبات لمحور (تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة "):

جدول رقم (1): نتائج معامل الفا كرونباخ لثبات محور (تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل

التخصصي بجدة)

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.921	6	0.916
2	0.921	7	0.921
3	0.920	8	0.921

0.923	9	0.919	4
		0.917	5
الثبات العام لمحور تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة (0.919)			

ثبات محور تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة بلغ (0.926) وهي درجة ثبات مرتفعة كما تبين أن جميع مفردات المحور مساهمتها مرتفعة في ثبات المحور ما عدا الفقرتان (12، 13) فحذفهما يرفع الثبات إلى (0.928، 0.927) بدلاً عن (0.926) وبما أن هذه الدرجة قريبة من الدرجة الموجودة من الثبات فأن حذف الفقرتان ليس له تأثير كبير.

2. نتائج الثبات لمحور (مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة)

جدول رقم (2): نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات محور (مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة)

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.900	5	0.901
2	0.904	6	0.902
3	0.905	7	0.907
4	0.902	8	0.904
الثبات العام لمحور تقبل الفرد (0.905).			

ثبات محور مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة بلغ (0.905) وهي درجة ثبات مرتفعة كما تبين أن جميع مفردات المحور مساهمتها مرتفعة في ثبات المحور ما عدا الفقرة (5) فحذفها يرفع الثبات إلى (0.907) بدلاً عن (0.905) وبما أن هذه الدرجة قريبة من الدرجة الموجودة من الثبات فأن حذف الفقرة ليس لها تأثير كبير.

ب. الصدق الظاهري للاستبانة:

للتحقق من تمتع الاستبانة من صدق ظاهري ملائم للتطبيق عرضت الاستبانة على (5) محكم، والذين أبدوا ملاحظات قيمة مكنت الدراسة من إعداد استبانتها في صورتها النهائية.

1. صدق الاتساق الداخلي لمحور (تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة)

جدول رقم (3): نتائج الصدق البنائي لعبارة محور تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة

رقم العبارة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.745	**0.771	6	0.831	**0.861

**0.723	0.662	7	**0.751	0.721	2
**0.763	0.737	8	**0.796	0.771	3
**0.632	0.583	9	**0.760	0.720	4
			**0.813	0.770	5

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

تبين من النتائج تمتع عبارات المحور بصدق بنائي مرتفع حيث جاءت معاملات الارتباط لهذه العبارات مع محورها دالة عند مستوى (0.01) كما أن جميع قيم معاملات الارتباط المصححة لهذه العبارات جاءت موجبة وتراوحت بين (0.427) و(0.831).

2. صدق الاتساق الداخلي لمحو (مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة):

جدول رقم (4): نتائج الصدق البنائي لعبارات محور (مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة)

معامل الارتباط بالمحور	معامل الارتباط المصحح	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	معامل الارتباط المصحح	رقم العبارة
**0.841	0.790	5	**0.505	0.454	1
**0.854	0.828	6	**0.648	0.609	2
**0.847	0.823	7	**0.824	0.786	3
**0.861	0.811	8	**0.798	0.759	4

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

تبين من النتائج تمتع عبارات المحور بصدق بنائي مرتفع حيث جاءت معاملات الارتباط لهذه العبارات مع محورها دالة عند مستوى (0.01) كما أن جميع قيم معاملات الارتباط المصححة لهذه العبارات جاءت موجبة وتراوحت بين (0.454) و(0.861).

6.3. أساليب المعالجة الإحصائية:

لمعالجة البيانات الإحصائية تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث.
2. تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لحساب الثبات لأداة البحث.
3. تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد البحث، ووصف إجاباتهم على خيارات الاستجابة على عبارات أداة البحث.
4. تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، لحساب درجة استجابات أفراد عينة البحث على عبارات ومحاور البحث.
5. تم استخدام المتوسط الموزون وتم حسابه كالتالي ضرب تكرار استجابات (أوافق بشدة) $\times 5$ ، وتكرار استجابات (أوافق) $\times 4$ ، وتكرار استجابات (محايد) $\times 3$ ، وتكرار استجابات (لا أوافق) $\times 2$ ، وتكرار استجابات (لا أوافق إطلاقاً) $\times 1$.

6. تم تفسير المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة البحث، من خلال حساب طول الفئة كالتالي: حساب المدى (4=1-5)، وتقسيمه على عدد خلايا المقياس أي (0,8 = 5/4) وبعد الحصول على طول الفئة تم إضافتها لأقل قيمة في المقياس كما يلي:

- من (1.00) إلى (1.80) يشير إلى لا أوافق إطلاقاً.
- من (1.81) إلى (2.60) يشير إلى لا أوافق.
- من (2.61) إلى (3.40) يشير إلى محايد.
- من (3.41) إلى (4.20) يشير إلى أوافق.
- من (4.21) إلى (5.00) يشير إلى أوافق بشدة.
- تم استخدام اختبار مربع كاي لكشف مدى تجانس استجابات عينة البحث حول عبارات ومحاور الاستبانة

4. نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

يتناول هذا الفصل تحليل استبانة الدراسة التي اشتملت على محورين محور عن البيانات الديموغرافية ومحور الدراسة الأساسي وبناء على استخدام برنامج SPSS للوصول الى النتائج التي تسهم معرفة أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية. أسلوب التحليل الاحصائي المستخدم فقد كان وصفية للحصول التكرارات والنسب وقد استخدمت الجداول والرسوم البيانية لعرض النتائج وإبراز المقارنة بين أفراد العينة.

1.4. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

جدول رقم (1) تدرج ليكرت الخماسي المستخدم في قياس الاستبيان

تدرج ليكرت الخماسي			
التدرج	طول الفترة	مدى الفترة	الوصف
1	1.00 - 1.81	0.79	غير موافق إطلاقاً
2	1.81 - 2.60	0.79	غير موافق
3	2.61 - 3.40	0.79	غير متأكد
4	3.41 - 4.20	0.79	أوافق
5	4.21 - 5.00	0.8	أوافق تماماً

جدول 1 يوضح تدرج نظام Likert الخماسي وكيف يمكن تفسير النتائج بناءً على النطاقات المحددة في هذا النظام. نظام Likert هو أداة استخدامها في استطلاعات الرأي والبحوث الاجتماعية لقياس مدى اتفاق الأشخاص أو اختلافهم حول موضوع معين. يتم ذلك من خلال طرح أسئلة محددة ومنح الأشخاص إجاباتهم على مقياس تدرجي. في هذا الجدول، نجد العناصر التالية:

1. "التدرج" هو رقم يمثل الفئة التي يتم تصنيف الإجابات عليها.
2. "طول الفترة" هو نطاق القيم الممكنة لكل تصنيف في التدرج.

3. "مدى الفترة" هو الفرق بين القيمة العليا والقيمة السفلى في كل فترة.

4. "الوصف" هو تفسير محتمل للتصنيف في التدرج.

في هذا السياق:

- التدرج رقم 1 يمثل موقفاً غير موافق إطلاقاً حيث تكون القيمة الأدنى للفترة هي 1.00 والقيمة العليا هي 1.81.

- التدرج رقم 2 يمثل موقفاً غير موافق حيث تتراوح القيم بين 1.81 و 2.60.

- التدرج رقم 3 يمثل موقفاً غير مؤكداً حيث تتراوح القيم بين 2.61 و 3.40.

- التدرج رقم 4 يمثل موقفاً موافقاً حيث تتراوح القيم بين 3.41 و 4.20.

- التدرج رقم 5 يمثل موقفاً موافقاً تماماً حيث تكون القيمة الأدنى للفترة هي 4.21 والقيمة العليا هي 5.00.

باستخدام هذا التدرج، يمكننا تصنيف ردود الفعل أو الإجابات التي نتلقاها في الاستبيان إلى إحدى الفئات المذكورة أعلاه لتحديد مدى موافقة أو عدم موافقة الأشخاص على الموضوع المطروح.

جدول رقم (2) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي		
8	العدد	دبلوم
8.3	%	
52	العدد	بكالوريوس
54.2	%	
36	العدد	ماجستير فأعلى
37.5	%	

جدول 2 يقدم بيانات حول المؤهل العلمي لعينة الاستبيان، وهو يشمل عدد الأفراد والنسب المئوية لكل فئة

توزيع المؤهلات العلمية للمشاركين في الاستبيان:

1. الأشخاص الحاصلين على دبلوم:

- العدد: 8 أشخاص

- النسبة المئوية: 8.3%

2. الأشخاص الحاصلين على بكالوريوس:

- العدد: 52 شخص

- النسبة المئوية: 54.2%

3. الأشخاص الحاصلين على ماجستير فأعلى:

- العدد: 36 شخص

- النسبة المئوية: 37.5%

من خلال هذه البيانات، يمكن ملاحظة أن أكثرية المشاركين في الاستبيان هم من حملة درجة البكالوريوس، حيث يشكلون أكثر من نصف العينة بنسبة 54.2%. بينما يشكل الأشخاص الحاصلين على ماجستير فأعلى نسبة معتبرة أيضاً بـ 37.5%. في المقابل، الأشخاص الحاصلين على دبلوم يشكلون النسبة الأقل بـ 8.3%. هذه البيانات قد تكون مفيدة لفهم الخلفية التعليمية للمشاركين وربطها بأرائهم حول أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في المستشفى. يمكن أيضاً استخدام هذه المعلومات لتحليل ما إذا كان هناك ارتباط بين المؤهل العلمي والإجابات المقدمة في الاستبيان.

جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير فئة طبيعة العمل

طبيعة العمل		
48	العدد	إداري
50	%	
48	العدد	صحي
50	%	

جدول 3 يقدم بيانات حول توزيع الأفراد في العينة حسب طبيعة العمل.

الجدول يوضح توزيع طبيعة العمل للمشاركين في الاستبيان، ويمكن تلخيص النتائج كالتالي:
توزيع طبيعة العمل للمشاركين:

1. الإداريين:

- العدد: 48 شخص

- النسبة المئوية: 50%

2. العاملين في المجال الصحي:

- العدد: 48 شخص

- النسبة المئوية: 50%

من خلال هذه البيانات، يتضح أن توزيع طبيعة العمل بين المشاركين في الاستبيان متساوٍ تماماً، حيث يمثل كل من الإداريين والعاملين في المجال الصحي 50% من العينة.

هذا التوزيع المتساوي يوفر فرصة جيدة لمقارنة الآراء والتقييمات بين الإداريين والعاملين في المجال الصحي بشكل متوازن، ويمكن أن يساعد في تحليل الاختلافات أو التشابهات في الآراء بين الفئتين بخصوص أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الموارد البشرية على أداء الإدارة الصحية في المستشفى.

بناءً على هذه المعلومات، يمكنك تحليل البيانات الأخرى من الاستبيان لفحص هل هناك اختلافات كبيرة في الردود بين الإداريين والعاملين في المجال الصحي، وما هي الأبعاد التي تظهر فيها هذه الاختلافات إن وجدت.

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمتغير المؤهل الدراسي

سنوات الخبرة		
28	العدد	أقل من 5 سنوات
29.2	%	
35	العدد	أكثر من 5 سنوات الى 10 سنوات
36.5	%	
15	العدد	أكثر من 11 سنة الى 15 سنة
15.6	%	
12	العدد	أكثر من 16 سنة الى 20 سنة
12.5	%	
6	العدد	أكثر من 20 سنة
6.3	%	

الجدول (4) يقدم توزيع سنوات الخبرة للمشاركين في الاستبيان، ويمكن تفسير النتائج كالتالي:

توزيع سنوات الخبرة للمشاركين:

1. أقل من 5 سنوات:

- العدد: 28 شخص

- النسبة المئوية: 29.2%

2. أكثر من 5 سنوات وحتى 10 سنوات:

- العدد: 35 شخص

- النسبة المئوية: 36.5%

3. أكثر من 11 سنة وحتى 15 سنة:

- العدد: 15 شخص

- النسبة المئوية: 15.6%

4. أكثر من 16 سنة وحتى 20 سنة:

- العدد: 12 شخص

- النسبة المئوية: 12.5%

5. أكثر من 20 سنة:

- العدد: 6 أشخاص

- النسبة المئوية: 6.3%

من خلال هذه البيانات، يمكن ملاحظة أن الغالبية العظمى من المشاركين في الاستبيان لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، حيث يمثلون 36.5% من العينة. تليهم الفئة التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 29.2%. الفئات التي لديها خبرة أكثر من 10 سنوات تمثل نسباً أقل، حيث تقل النسبة بزيادة سنوات الخبرة. هذه البيانات قد تكون مفيدة لفهم كيف يمكن أن تؤثر سنوات الخبرة على آراء المشاركين وتقييمهم لأثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الموارد البشرية على أداء الإدارة الصحية في المستشفى. يمكن أيضاً استخدام هذه المعلومات لفحص ما إذا كان هناك ارتباط بين سنوات الخبرة والإجابات المقدمة في الاستبيان.

جدول (5) الإحصاءات الوصفية وتحليل النتائج للمحور الأول (إداريين)

الرقم	العبارة	إطلاقاً	غير موافق	غير متأكد	أوافق	أوافق تماماً	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
1	1. تستخدم المستشفى برامج حاسوبية حديثة لمساعدتها في تخطيط الموارد البشرية.	ع	0	0	5	16	27	0.6829	2	أوافق تماماً
		%	0	0	10.4	33.3	56.3			
2	2. تستخدم الهيئة المواقع الإلكترونية في الإعلان عن حاجتها من الموارد البشرية.	ع	0	0	4	19	25	0.6493	3	أوافق تماماً
		%	0	0	8.3	39.6	52.1			
3	3. تتم الاختبارات في عملية التوظيف بالمستشفى إلكترونياً.	ع	0	1	15	14	18	0.887	8	أوافق
		%	0	2.1	31.3	29.2	37.5			
4	4. يتم تقييم أداء الموظفين في المستشفى من خلال نظام إلكتروني.	ع	1	3	7	18	19	0.998	7	أوافق
		%	2.1	6.3	14.6	37.5	39.6			
5	5. يتم جمع المعلومات باستخدام أنظمة إلكترونية عن مستوى أداء الموظفين لاتخاذ قرارات حول ترقيتهم أو تحديد احتياجاتهم من التدريب.	ع	0	2	5	19	22	0.8184	5	أوافق تماماً
		%	0	4.2	10.4	39.6	45.8			
6	6. تستخدم المستشفى النظم الإلكترونية لتدريب الموظفين من خلال تقنيات الفيديو وغرف الاتصالات الإلكترونية وغيرها.	ع	0	1	9	23	15	0.7672	6	أوافق
		%	0	2.1	18.8	47.9	31.3			

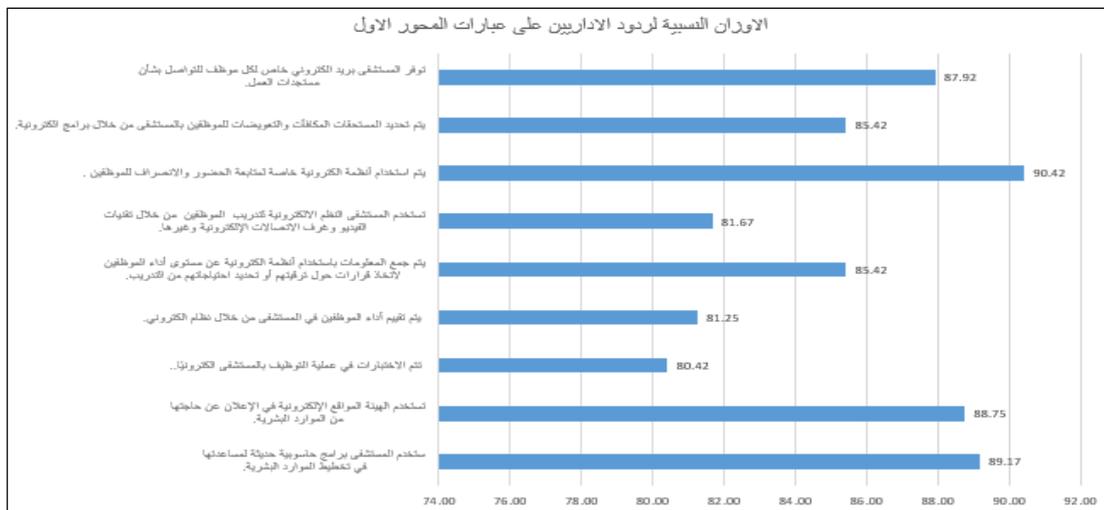
أوافق تماما	1	0.5831	4.52	27	19	2	0	0	ع	7. يتم استخدام أنظمة إلكترونية خاصة لمتابعة الحضور والانصراف للموظفين.	7
				56.3	39.6	4.2	0	0	%		
أوافق تماما	5	0.844	4.27	22	19	6	0	1	ع	8. يتم تحديد المستحقات المكافآت والتعويضات للموظفين بالمستشفى من خلال برامج إلكترونية.	8
				45.8	39.6	12.5	0	2.1	%		
أوافق تماما	4	0.893	4.40	28	14	4	1	1	ع	9. توفر المستشفى بريد إلكتروني خاص لكل موظف للتواصل بشأن مستجدات العمل.	9
				58.3	29.2	8.3	2.1	2.1	%		
4.31				المتوسط الكلي							
أوافق تماما				الاتجاه الكلي للاستبيان							
0.810				قيمة الفا كرونباخ للثبات							

تحليل الجدول يتعلق بالمحور الأول لأسئلة استبيان حول أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الإداريين العاملين في المستشفى.

- العبارة 1:** يُظهر التحليل أن 56.3% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن المستشفى يستخدم برامج حاسوبية حديثة لمساعدته في تخطيط الموارد البشرية. ويظهر أن 33.3% يوافقون على هذه العبارة، بينما 10.4% غير متأكدين منها.
- العبارة 2:** تُظهر النتائج أن 52.1% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الهيئة تستخدم المواقع الإلكترونية في الإعلان عن حاجتها من الموارد البشرية. وتوافق 39.6% على هذه العبارة، في حين أن 8.3% غير موافقين عليها.
- العبارة 3:** يبين التحليل أن 37.5% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الاختبارات في عملية التوظيف تُجرى بالمستشفى إلكترونياً، بينما يتفق 29.2% عليها، و31.3% غير موافقين تمامًا.
- العبارة 4:** يُشير التحليل إلى أن 39.6% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن أداء الموظفين يُقَمَّ بواسطة نظام إلكتروني في المستشفى، و37.5% يتفقون مع هذه العبارة، بينما 14.6% غير موافقين تمامًا.
- العبارة 5:** تُظهر النتائج أن 45.8% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن المستشفى يجمع معلومات عن أداء الموظفين باستخدام أنظمة إلكترونية لاتخاذ قرارات حول ترقيتهم أو تحديد احتياجاتهم من التدريب. و39.6% يوافقون على هذه العبارة، بينما 10.4% غير متأكدين منها و4.2% غير موافقين عليها.
- العبارة 6:** يُظهر التحليل أن 31.3% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن المستشفى يستخدم النظم الإلكترونية لتدريب الموظفين من خلال تقنيات مثل الفيديو وغرف الاتصالات الإلكترونية وغيرها. و47.9% يتفقون مع هذه العبارة، بينما 18.8% غير موافقين عليها و2.1% غير متأكدين منها.

7. العبارة 7: يُشير التحليل إلى أن 56.3% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن أنظمة إلكترونية خاصة تُستخدم لمتابعة الحضور والانصراف للموظفين. و39.6% يتفقون مع هذه العبارة، بينما 4.2% غير موافقين عليها.
8. العبارة 8: يبين التحليل أن 45.8% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن المستشفى يحدد المستحقات والمكافآت والتعويضات للموظفين بواسطة برامج إلكترونية. و39.6% يتفقون مع هذه العبارة، بينما 12.5% غير موافقين عليها و2.1% غير متأكدين منها.
9. العبارة 9: يُظهر التحليل أن 58.3% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن المستشفى يقدم بريدًا إلكترونيًا خاصًا لكل موظف للتواصل بشأن مستجدات العمل. و29.2% يتفقون مع هذه العبارة، بينما 8.3% غير موافقين عليها و2.1% غير متأكدين منها. المتوسط الكلي للجدول هو 4.31، ويشير إلى أن الإداريين يميلون بشكل عام إلى "أوافق تمامًا" على العبارات. قيمة الفا كرونباخ للثبات هي 0.810، مما يشير إلى ثبات مرتفع للنتائج في الاستبيان.

شكل (1) يوضح توزيع الأوزان النسبية لردود الإداريين على المحور الأول



جدول (6) الإحصاءات الوصفية وتحليل النتائج للمحور الثاني (إداريين)

الرقم	العبارة	إطلاقاً	غير موافق	غير موافق	غير متأكد	أوافق	أوافق تماماً	المتوسط	المعياري الانحراف	الترتيب	العام الاتجاه
1	1- تعمل الإدارة الصحية في المستشفى على استثمار الموارد في المجالات التي تحتاج إليها بشكل أكبر والتركيز على تلبية الاحتياجات الأكثر إلحاحاً.	ع	0	2	4	22	20	4.25	0.786	3	أوافق تماماً
		%	0	4.2	8.3	45.8	41.7				
2	2- تعمل الإدارة الصحية في المستشفى على تحسين العمليات الداخلية باستمرار واستخدام النظم	ع	0	3	2	24	19	4.23	0.805	4	أوافق تماماً
		%	0	6.3	4.2	50	39.6				

										الصحية من أجل خدمة أكبر عدد من المرضى والزوار.	
أوافق	6	0.753	4.17	18	20	10	0	0	ع	3- تستطيع الإدارة الصحية في المستشفى تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المجتمع بشكل شامل.	3
				37.5	41.7	20.8	0	0	%		
أوافق	4	0.660	4.23	17	25	5	0	0	ع	4- تستفيد الإدارة الصحية في المستشفى بشكل كبير من مواردها وتوظفها بفعالية في تقديم الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة.	4
تماما				35.4	52.1	12.5	0	0	%		
أوافق	2	0.644	4.27	35.4	58.3	4.2	2.1	0	ع	5- استطاعت الإدارة الصحية في المستشفى تحقيق مستويات عالية من رضا متلقي الخدمات الصحية باستخدام الموارد المتاحة.	5
تماما				18	25	4	1	0	%		
أوافق	3	0.700	4.25	18	25	4	1	0	ع	6- استطاعت الإدارة الصحية في المستشفى تلبية احتياجات المرضى بأقل تكلفة ممكنة دون التأثير على جودة الرعاية الصحية.	6
تماما				37.5	52.1	8.3	2.1	0	%		
أوافق	5	0.734	4.19	17	24	6	1	0	ع	7- تستطيع الإدارة الصحية في المستشفى استخدام الموارد المالية والتحكم في التكاليف دون التضحية بالجودة.	7
				35.4	50	12.5	2.1	0	%		
أوافق	1	0.668	4.35	22	21	5	0	0	ع	8- تعد الإدارة الصحية في المستشفى قادرة على توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج الصحية الملموسة وقياس النجاح بناءً على الإنتاجية.	8
تماما				45.8	43.8	10.4	0	0	%		
			4.24	المتوسط الكلي							
			أوافق تماما	الاتجاه الكلي للاستبيان							
			0.894	قيمة الفا كرونباخ للثبات							

بتحليل الجدول الذي تم تقديمه يتعلق بالمشور الثاني لأسئلة استبيان حول أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الإداريين العاملين في المستشفى.

1. العبارة 1: يُظهر التحليل أن 41.7% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تعمل على استثمار الموارد في المجالات التي تحتاج إليها بشكل أكبر والتركيز على تلبية الاحتياجات الأكثر إلحاحًا. و45.8% يوافقون على هذه العبارة، و8.3% غير متأكدين منها، و4.2% غير موافقين عليها.

2. العبارة 2: تُظهر النتائج أن 39.6% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تعمل على تحسين العمليات الداخلية باستمرار واستخدام النظم الصحية من أجل خدمة أكبر عدد من المرضى والزوار. و50% يوافقون على هذه العبارة، و4.2% غير متأكدين منها، و6.3% غير موافقين عليها.

3. العبارة 3: يبين التحليل أن 37.5% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستطيع تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المجتمع بشكل شامل. و41.7% يوافقون على هذه العبارة، و20.8% غير موافقين عليها.

4. العبارة 4: يُشير التحليل إلى أن 35.4% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستفيد بشكل كبير من مواردها وتوظفها بفعالية في تقديم الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة. و52.1% يوافقون على هذه العبارة، و12.5% غير موافقين عليها.

5. العبارة 5: تُظهر النتائج أن 35.4% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى استطاعت تحقيق مستويات عالية من رضا منلقي الخدمات الصحية باستخدام الموارد المتاحة. و58.3% يوافقون على هذه العبارة، و4.2% غير متأكدين منها.

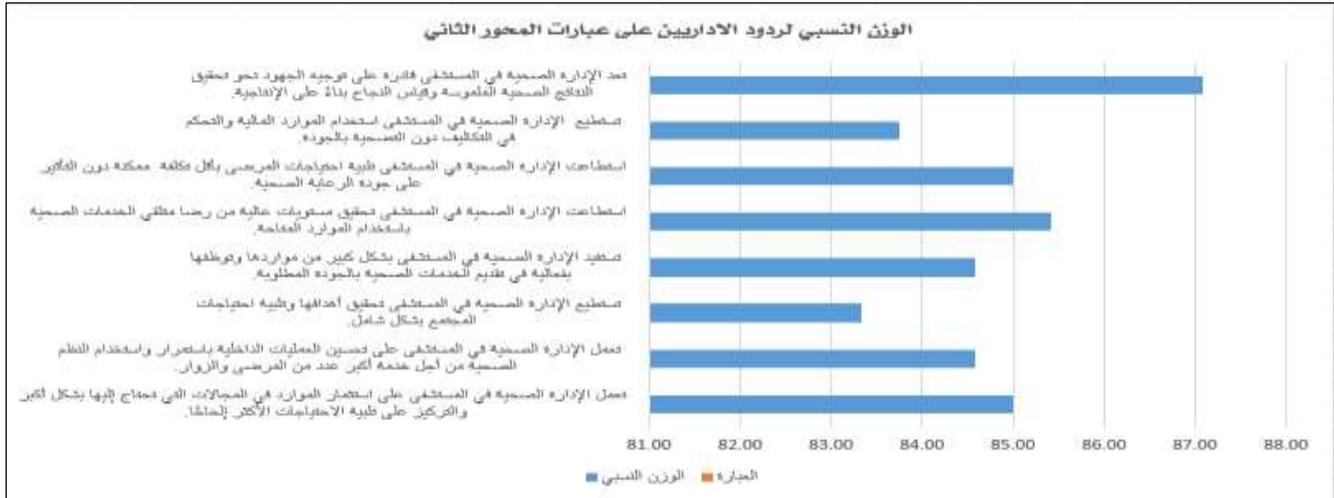
6. العبارة 6: يُظهر التحليل أن 37.5% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستطيع تلبية احتياجات المرضى بأقل تكلفة ممكنة دون التأثير على جودة الرعاية الصحية. و52.1% يوافقون على هذه العبارة، و8.3% غير موافقين عليها.

7. العبارة 7: يُشير التحليل إلى أن 35.4% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستطيع استخدام الموارد المالية والتحكم في التكاليف دون التضحية بالجودة. و50% يوافقون على هذه العبارة، و12.5% غير موافقين عليها.

8. العبارة 8: يبين التحليل أن 45.8% من الإداريين يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى قادرة على توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج الصحية الملموسة وقياس النجاح بناءً على الإنتاجية. و43.8% يوافقون على هذه العبارة، و10.4% غير موافقين عليها.

المتوسط الكلي للجدول هو 4.24، ويشير إلى أن الإداريين يميلون بشكل عام إلى التوافق مع العبارات المقدمة. قيمة الفا كرونباخ للثبات هي 0.894، مما يشير إلى ثبات مرتفع للنتائج في الاستبيان.

شكل (2) يوضح توزيع الأوزان النسبية لردود الإداريين على عبارات المحور الثاني



جدول (7) الإحصاءات الوصفية وتحليل النتائج للمحور الأول (الأطباء)

الرقم	العبارة	إطلاقاً	غير موافق	غير موافق	غير متأكد	أوافق	أوافق تماماً	المتوسط	المعياري الانحراف	الترتيب	الاتجاه العام
1	1. تستخدم المستشفى برامج حاسوبية حديثة لمساعدتها في تخطيط الموارد البشرية.	ع	0	0	6	30	60	4.56	0.6124	2	أوافق تماماً
		%	0	0	6.3	31.3	62.5				
2	2. تستخدم الهيئة المواقع الإلكترونية في الإعلان عن حاجتها من الموارد البشرية.	ع	0	0	9	32	55	4.48	0.6646	3	أوافق تماماً
		%	0	0	9.4	33.3	57.3				
3	3. تتم الاختبارات في عملية التوظيف بالمستشفى إلكترونياً..	ع	0	2	25	30	39	4.10	0.8643	8	أوافق
		%	0	1	7.3	12.5	37.5				
4	4. يتم تقييم أداء الموظفين في المستشفى من خلال نظام إلكتروني.	ع	1	7	12	36	40	4.11	0.961	7	أوافق
		%	1	7.3	12.5	37.5	41.7				
5	5. يتم جمع المعلومات باستخدام أنظمة إلكترونية عن مستوى أداء الموظفين لاتخاذ قرارات حول ترقيتهم أو تحديد احتياجاتهم من التدريب.	ع	0	5	6	38	47	4.32	0.8143	5	أوافق تماماً
		%	0	5.2	6.3	39.6	49				

أوافق تماما	6	0.8079	4.25	42	39	13	1	1	ع	6. تستخدم المستشفى النظم الإلكترونية لتدريب الموظفين من خلال تقنيات الفيديو وغرف الاتصالات الإلكترونية وغيرها.	6
				43.8	40.6	13.5	1	1	%		
أوافق تماما	1	0.5305	4.61	61	33	2	0	0	ع	7. يتم استخدام أنظمة إلكترونية خاصة لمتابعة الحضور والانصراف للموظفين.	7
				63.5	34.4	2.1	0	0	%		
أوافق تماما	4	0.7451	4.39	49	37	9	1	0	ع	8. يتم تحديد المستحقات المكافآت والتعويضات للموظفين بالمستشفى من خلال برامج إلكترونية.	8
				51	38.5	9.4	1	0	%		
أوافق تماما	3	0.7944	4.48	60	25	9	1	1	ع	9. توفر المستشفى بريد إلكتروني خاص لكل موظف للتواصل بشأن مستجدات العمل.	9
				62.5	26	9.4	1	1	%		
4.46			المتوسط الكلي								
أوافق تماما			الاتجاه الكلي للاستبيان								
0.873			قيمة الفا كرونباخ للثبات								

تحليل الجدول الذي تم تقديمه يتعلق بالمحور الأول لأسئلة استبيان حول تقييم تطبيق الأنظمة الإلكترونية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الممارسين الصحيين.

1. العبارة 1: يظهر التحليل أن 60% من الأطباء يوافقون تمامًا على استخدام المستشفى لبرامج حاسوبية حديثة لمساعدتها في تخطيط الموارد البشرية. و31.3% يوافقون على هذه العبارة، و6.3% غير متأكدين منها.

2. العبارة 2: تشير النتائج إلى أن 57.3% من الأطباء يوافقون تمامًا على استخدام الهيئة المواقع الإلكترونية للإعلان عن حاجتها من الموارد البشرية. و33.3% يوافقون على هذه العبارة، و9.4% غير متأكدين منها.

3. العبارة 3: يظهر التحليل أن 39% من الأطباء يوافقون على أن الاختبارات في عملية التوظيف في المستشفى تتم بشكل إلكتروني. و30% يوافقون على هذه العبارة، و25% غير موافقين عليها.

4. العبارة 4: تُشير النتائج إلى أن 41.7% من الأطباء يوافقون على أن تقييم أداء الموظفين في المستشفى يتم من خلال نظام إلكتروني. و37.5% يوافقون على هذه العبارة، و12.5% غير موافقين عليها.

5. العبارة 5: يبين التحليل أن 49% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن تجمع المستشفى المعلومات باستخدام أنظمة إلكترونية عن مستوى أداء الموظفين لاتخاذ قرارات حول ترقيتهم أو تحديد احتياجاتهم من التدريب. و39.6% يوافقون على هذه العبارة، و6.3% غير متأكدين منها.

- 6. العبارة 6:** تشير النتائج إلى أن 43.8% من الأطباء يوافقون تمامًا على استخدام المستشفى للنظم الإلكترونية لتدريب الموظفين من خلال تقنيات الفيديو وغرف الاتصالات الإلكترونية وغيرها. و40.6% يوافقون على هذه العبارة، و13.5% غير موافقين عليها.
- 7. العبارة 7:** يظهر التحليل أن 63.5% من الأطباء يوافقون تمامًا على استخدام أنظمة إلكترونية خاصة لمتابعة الحضور والانصراف للموظفين في المستشفى. و34.4% يوافقون على هذه العبارة، و2.1% غير موافقين عليها.
- 8. العبارة 8:** تشير النتائج إلى أن 51% من الأطباء يوافقون تمامًا على تحديد المستحقات والمكافآت والتعويضات للموظفين في المستشفى من خلال برامج إلكترونية. و38.5% يوافقون على هذه العبارة، و9.4% غير موافقين عليها.
- 9. العبارة 9:** يبين التحليل أن 62.5% من الأطباء يوافقون تمامًا على توفير المستشفى بريدًا إلكترونيًا خاصًا لكل موظف للتواصل بشأن مستجدات العمل. و26% يوافقون على هذه العبارة، و9.4% غير موافقين عليها.
- من النتائج العامة، يمكن التقدير أن الممارسين الصحيين في المستشفى يظهرون تقديرًا جيدًا لتطبيق الأنظمة الإلكترونية في مجالات متعددة مثل التخطيط للموارد البشرية وإعلان الحاجة للموظفين وتقييم الأداء وجمع المعلومات لاتخاذ قرارات حول الترقيات والتدريب. القيمة المرتفعة لقيمة الفا كرونباخ للثبات تشير إلى أن هناك اتفاقًا عاليًا بين الردود على الأسئلة المختلفة في الاستبيان.

شكل (3) يوضح توزيع الأوزان النسبية لردود الأطباء على المحور الأول



جدول (8) الإحصاءات الوصفية تحليل النتائج للمحور الثاني (الأطباء)

الرقم	العبارة	إطلاقاً	غير موافق	غير موافق	غير متأكد	أوافق	أوافق تماماً	المتوسط	المعياري الانحراف	الترتيب	الاتجاه العام
1	1- تعمل الإدارة الصحية في المستشفى على استثمار الموارد في المجالات التي تحتاج إليها بشكل	ع	0	2	4	22	20	4.25	0.786	3	أوافق تماماً
		%	0	4.2	8.3	45.8	41.7				

أكبر والتركيز على تلبية الاحتياجات الأكثر إلحاحًا.											
أوافق تمامًا	4	0.805	4.23	19	24	2	3	0	ع	2- تعمل الإدارة الصحية في المستشفى على تحسين العمليات الداخلية باستمرار واستخدام النظم الصحية من أجل خدمة أكبر عدد من المرضى والزوار.	2
				39.6	50	4.2	6.3	0	%		
أوافق	6	0.753	4.17	18	20	10	0	0	ع	3- تستطيع الإدارة الصحية في المستشفى تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المجتمع بشكل شامل.	3
				37.5	41.7	20.8	0	0	%		
أوافق تمامًا	4	0.660	4.23	17	25	5	0	0	ع	4- تستفيد الإدارة الصحية في المستشفى بشكل كبير من مواردها وتوظفها بفعالية في تقديم الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة.	4
				35.4	52.1	12.5	0	0	%		
أوافق تمامًا	2	0.644	4.27	35.4	58.3	4.2	2.1	0	ع	5- استطاعت الإدارة الصحية في المستشفى تحقيق مستويات عالية من رضا متلقي الخدمات الصحية باستخدام الموارد المتاحة.	5
				18	25	4	1	0	%		
أوافق تمامًا	3	0.700	4.25	18	25	4	1	0	ع	6- استطاعت الإدارة الصحية في المستشفى تلبية احتياجات المرضى بأقل تكلفة ممكنة دون التأثير على جودة الرعاية الصحية.	6
				37.5	52.1	8.3	2.1	0	%		
أوافق	5	0.734	4.19	17	24	6	1	0	ع	7- تستطيع الإدارة الصحية في المستشفى استخدام الموارد المالية والتحكم في التكاليف دون التضحية بالجودة.	7
				35.4	50	12.5	2.1	0	%		
أوافق تمامًا	1	0.668	4.35	22	21	5	0	0	ع	8- تعد الإدارة الصحية في المستشفى قادرة على توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج الصحية الملموسة وقياس النجاح بناءً على الإنتاجية.	8
				45.8	43.8	10.4	0	0	%		

4.24	المتوسط الكلي
أوافق تماما	الاتجاه الكلي للاستبيان
0.894	قيمة الفا كرونباخ للثبات

تحليل الجدول الذي تم تقديمه يتعلق بالمشور الثاني لأسئلة استبيان حول أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية في إدارة المشور البشرية على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة من وجهة نظر الإداريين العاملين في المستشفى.

1. العبارة 1: يُظهر التحليل أن 41.7% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تعمل على استثمار المشور في المجالات التي تحتاج إليها بشكل أكبر والتركيز على تلبية الاحتياجات الأكثر إلحاحًا. و45.8% يوافقون على هذه العبارة، و8.3% غير متأكدين منها، و4.2% غير موافقين عليها.

2. العبارة 2: تُظهر النتائج أن 39.6% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تعمل على تحسين العمليات الداخلية باستمرار واستخدام النظم الصحية من أجل خدمة أكبر عدد من المرضى والزوار. و50% يوافقون على هذه العبارة، و4.2% غير متأكدين منها، و6.3% غير موافقين عليها.

3. العبارة 3: يبين التحليل أن 37.5% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستطيع تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المجتمع بشكل شامل. و41.7% يوافقون على هذه العبارة، و20.8% غير موافقين عليها.

4. العبارة 4: يُشير التحليل إلى أن 35.4% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستفيد بشكل كبير من مشورها وتوظفها بفعالية في تقديم الخدمات الصحية بالجودة المطلوبة. و52.1% يوافقون على هذه العبارة، و12.5% غير موافقين عليها.

5. العبارة 5: تُظهر النتائج أن 35.4% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى استطاعت تحقيق مستويات عالية من رضا متلقي الخدمات الصحية باستخدام المشور المتاحة. و58.3% يوافقون على هذه العبارة، و4.2% غير متأكدين منها.

6. العبارة 6: يُظهر التحليل أن 37.5% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستطيع تلبية احتياجات المرضى بأقل تكلفة ممكنة دون التأثير على جودة الرعاية الصحية. و52.1% يوافقون على هذه العبارة، و8.3% غير موافقين عليها.

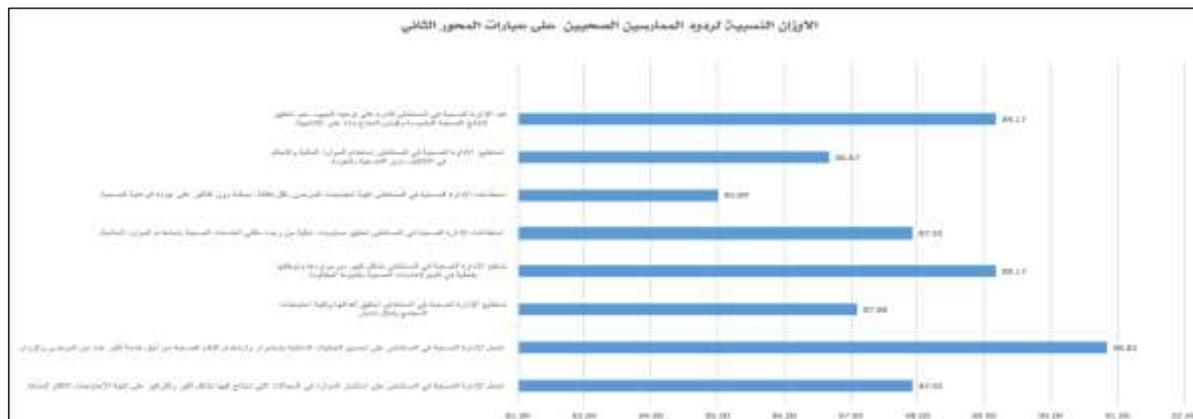
7. العبارة 7: يُشير التحليل إلى أن 35.4% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى تستطيع استخدام المشور المالية والتحكم في التكاليف دون التضحية بالجودة. و50% يوافقون على هذه العبارة، و12.5% غير موافقين عليها.

8. العبارة 8: يبين التحليل أن 45.8% من الأطباء يوافقون تمامًا على أن الإدارة الصحية في المستشفى قادرة على توجيه الجهود نحو تحقيق النتائج الصحية الملموسة وقياس النجاح بناءً على الإنتاجية. و43.8% يوافقون على هذه العبارة، و10.4% غير موافقين عليها.

المتوسط الكلي للجدول هو 4.24، ويشير إلى أن الإداريين يميلون بشكل عام إلى التوافق مع العبارات المقدمة.

قيمة الفا كرونباخ للثبات هي 0.894، مما يشير إلى ثبات مرتفع للنتائج في الاستبيان.

شكل (4) يوضح توزيع الأوزان النسبية لردود الأطباء على عبارات المحور الثاني



من خلال تحليل نتائج الدراسة الحالية يتضح أن جميعهم ما بين أوافق تماماً أو أوافق، حيث ان هناك بعض الدراسات السابقة التي اتفقت مع الدراسة الحالية، اتفقت دراسة السيد (2022) " مع الدراسة الحالية في استخدامه المنهج الوصفي و قد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب الإلكتروني وأداء العاملين، اتفقت دراسة العلجة، مبطوش (2021) مع الدراسة الحالية في استخدام أداة الدراسة الاستبانة وظهرت النتائج بأن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع، مع وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية، اختلفت دراسة بخش (2017) مع الدراسة الحالية في حجم العينة، هناك تشابه كبير في منهجية الدراسة المتبعة حيث أن معظم الدراسات اتبعت المنهج الوصفي التحليلي. مع مراعاة وجود اختلاف في بعض الدراسات السابقة والتي اختلفت مع الدراسة الحالية.

وبناءً على نتائج الدراسة الحالية يمكن القول إن تطبيق الأنظمة الإلكترونية في مجال الموارد البشرية قد أظهر تأثيراً إيجابياً على مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجهة. فقد تمثلت هذه النتائج في تفضيل الأغلبية العظمى من الإداريين والأطباء لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين العمليات الداخلية وتعزيز كفاءة استخدام الموارد البشرية.

جدول (9) مقارنة نتائج التحليل بين الإداريين والأطباء للمحور الأول

الأطباء	الإداريين	العبارات
أوافق تماماً	أوافق تماماً	1. تستخدم المستشفى برامج حاسوبية حديثة لمساعدتها في تخطيط الموارد البشرية.
أوافق تماماً	أوافق تماماً	2. تستخدم الهيئة المواقع الإلكترونية في الإعلان عن حاجتها من الموارد البشرية.
أوافق	أوافق	3. تتم الاختبارات في عملية التوظيف بالمستشفى إلكترونياً.
أوافق	أوافق	4. يتم تقييم أداء العاملين في المستشفى من خلال نظام إلكتروني.
أوافق تماماً	أوافق تماماً	5. يتم جمع المعلومات باستخدام أنظمة إلكترونية عن مستوى أداء العاملين لاتخاذ قرارات حول ترقيتهم أو تحديد احتياجاتهم من التدريب.

أوافق تماماً	أوافق	6. تستخدم المستشفى النظم الإلكترونية لتدريب العاملين من خلال تقنيات الفيديو وغرف الاتصالات الإلكترونية وغيرها
أوافق تماماً	أوافق تماماً	7. يتم استخدام أنظمة إلكترونية خاصة لمتابعة الحضور والانصراف للعاملين.
أوافق تماماً	أوافق تماماً	8. يتم تحديد المستحقات المكافئات والتعويضات للعاملين بالمستشفى من خلال برامج إلكترونية.
أوافق تماماً	أوافق تماماً	9. توفر المستشفى بريد إلكتروني خاص لكل موظف للتواصل بشأن مستجدات العمل.

لوحظ في جدول المقارنة المحور الأولى أن تم الاتفاق فيما يخص ردود الأطباء والإداريين.

جدول (9) مقارنة نتائج التحليل بين الإداريين والأطباء للمحور الثاني

الأطباء	الإداريين	العبارة
أوافق تماماً	أوافق تماماً	1. تعمل الإدارة الصحية في المستشفى على استثمار الموارد في المجالات التي تحتاج إليها بشكل أكبر والتركيز على تلبية الاحتياجات الأكثر إلحاحاً.
أوافق تماماً	أوافق تماماً	2. تعمل الإدارة الصحية في المستشفى على تحسين العمليات الداخلية باستمرار واستخدام النظم الصحية من أجل خدمة أكبر عدد من المرضى والزوار.
أوافق	أوافق	3. تستطيع الإدارة الصحية في المستشفى تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المجتمع بشكل شامل.

لوحظ أيضاً في جدول المقارنة في المحور الثاني أن تم الاتفاق فيما يخص ردود الأطباء والإداريين.

جدول (10) العلاقة الارتباطية Correlation

المحور الثاني: مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة	المحور الأول: تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة	معامل بيرسون للارتباط	العدد
705**	1	المحور الأول: تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة	96
.000		المحور الثاني: مستوى أداء الإدارة الصحية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة	96

المحور الثاني: مستوى أداء	معامل بيرسون	.705**	1
الإدارة الصحية في مستشفى	للاارتباط		
الملك فيصل التخصصي بجدة	المعنوية	.000	
	العدد	96	96

** العلاقة الارتباطية تكون معنوية عن مستوى 0.01.

جدول 10 يمثل هذا الجدول نتائج تحليل العلاقة الارتباطية بين المحورين المدرجين، ويُظهر إلى أي مدى هناك علاقة بين تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في مستشفى الملك فيصل التخصصي بجدة ومستوى أداء الإدارة الصحية في نفس المستشفى.

1. المحور الأول: تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في المستشفى**.

2. المحور الثاني: مستوى أداء الإدارة الصحية في المستشفى**.

بناءً على النتائج الموجودة في الجدول:

1. معامل بيرسون للارتباط:

القيمة المحسوبة لمعامل بيرسون للارتباط بين المحور الأول والمحور الثاني هي 0.705. هذا الرقم يُشير إلى وجود ارتباط إيجابي بين تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الموارد البشرية ومستوى أداء الإدارة الصحية في المستشفى.

2. المعنوية:

القيمة المعنوية المذكورة هي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتاد الذي يُعتمد عادة في الأبحاث (مستوى 0.01). هذا يُشير إلى أن العلاقة الارتباطية بين المحورين هي علاقة معنوية بشكل إيجابي.

بناءً على هذا التحليل، يمكن القول إن هناك علاقة إيجابية ومعنوية بين تطبيق الأنظمة الإلكترونية بالموارد البشرية في المستشفى ومستوى أداء الإدارة الصحية في المستشفى. يعني ذلك أن تحسين تلك الأنظمة الإلكترونية قد يؤدي إلى تحسين أداء الإدارة الصحية في المستشفى بشكل عام.

5. النتائج والتوصيات

1.5. نتائج الدراسة:

1. أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى إمام العاملين بقطاع خدمات الرعاية الصحية بمفهوم الأنظمة الإلكترونية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: أن مفهوم الأنظمة الإلكترونية يعني القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين في سهولة ويسر، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، وتوفير البيانات اللازمة لاتخاذ القرار، وتطوير أساليب الرقابة على الأداء.

2. أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى استراتيجيات وخطط تطبيق الأنظمة الإلكترونية كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: التعاون مع كافة القطاعات في تحقيق ميكنة الخدمات الصحية، ووضع خطة استراتيجية لعملية التحول نحو الأنظمة الإلكترونية، وتوفير الهياكل التنظيمية المتوافقة مع تطبيقات الأنظمة الإلكترونية.

3. أكدت نتائج الدراسة أن مستوى البنية التحتية لتطبيق الأنظمة الإلكترونية كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: إنشاء شبكة للربط الإلكتروني الكامل داخل وخارج المستشفى، وتوافق نظم الحاسب الآلي مع متطلبات الأنظمة الإلكترونية، توفير أحدث الأجهزة والبرامج لتقديم خدمات الرعاية الصحية إلكترونياً.
4. أكدت نتائج الدراسة أن مستوى الموارد البشرية ذوي المعرفة كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: زيادة مهارات اللغة الانجليزية لاستخدام تطبيقات الأنظمة الإلكترونية، إقناع العاملين بجدوى تطبيق الأنظمة الإلكترونية، تدعيم ثقة العاملين بقدرتهم على استخدام تطبيقات الأنظمة الإلكترونية.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الترابط والتشابك بين كافة القطاعات الصحية كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: وجود هيكل تنظيمي مرن، والاعتماد على فرق العمل، واللامركزية في صنع واتخاذ القرارات.
6. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التدريب وبناء القدرات كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: الاعتماد على نظام الجدارة للعاملين في القطاع الصحي، وتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بناء على احتياجات العمل الفعلية، وربط معدلات الأداء بمهارات وقدرات العاملين.
7. أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى التشريعات والقوانين اللازمة لتطبيقات الأنظمة الإلكترونية كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: إصدار التشريعات اللازمة للمحافظة على خصوصية المعلومات على شبكة الإنترنت، إصدار التشريعات اللازمة لتطبيقات الأنظمة الإلكترونية، تفعيل قوانين حماية الملكية الفكرية في القطاع الصحي.
8. أثبتت نتائج الدراسة أن مستوى توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية كأحد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: استخدام أنظمة مكافحة الفيروسات لحماية المعلومات لديها، ووضع خطة استراتيجية لأمن وسرية المعلومات في كافة القطاعات الصحية، وتوفير الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى العاملين.
9. أكدت نتائج الدراسة أن مستوى متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية ككل مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: البنية التحتية لتطبيق الأنظمة الإلكترونية، والترابط والتشابك بين كافة القطاعات الصحية، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والتدريب وبناء القدرات، واستراتيجيات وخطط تطبيق الأنظمة الإلكترونية، والتشريعات والقوانين اللازمة لتطبيقات الأنظمة الإلكترونية، وتوفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية.
10. أكدت نتائج الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: عدم الاهتمام بتنمية الموارد البشرية العاملة على تشغيل النظام والعلاقات الإنسانية، وانخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي لدى متلقي الخدمات الصحية بعمل الأنظمة الإلكترونية، وعدم قدرة متلقي الخدمات الصحية على استخدام الإنترنت.

11. أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى مقترحات تفعيل تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية مرتفع، ومن أهم تلك المؤشرات: ربط المخرجات بالنتائج وقياسها قياساً صحيحاً، وخفض تكاليف ورسوم الاتصالات لتقديم الخدمات الصحية، وإنشاء إدارة خاصة للخدمات الإلكترونية للتعامل مع المستخدمين الأميين.

12. أثبتت نتائج الدراسة وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموغرافية للمبحوثين (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة) فيما يتعلق بتحديد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية.

13. أثبتت نتائج الدراسة عدم وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموغرافية للمبحوثين (النوع، السن، الوظيفة) فيما يتعلق بتحديد متطلبات تطبيق الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية.

2.5. توصيات الدراسة:

1. تحليل سياسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية بشكل دوري مع إحداث تغييرات أو تعديلات في السياسات القائمة، واستحداث سياسات رعاية صحية بديلة.

2. تشجيع الدراسات والبحوث العلمية ودعم البرامج والأنشطة والخدمات الصحية بما يحقق أهداف سياسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

3. النهوض بالقطاع الطبي ورفع كفاءة العاملين فيه.

4. التخطيط لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

5. تسهيل وصول المجتمع بكافة فئاته إلى الخدمات الصحية الشاملة وبما يتناسب مع احتياجاتهم.

6. توثيق التعاون والتنسيق والتنافس بين القطاعات الحكومية والقطاع الخاص والمنظمات لتقديم خدمات الرعاية الصحية على مستوى عالي من الجودة.

7. تعزيز التعاون ونقل الخبرات بين المؤسسات والهيئات الصحية المحلية والعربية والإقليمية والدولية المعنية بالصحة.

8. تطوير نظم العمل وأساليبه بقطاع خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

9. وضع نظام للتحفيز للمادي والمعنوي للعاملين بقطاع الموارد البشرية لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

10. تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الأنظمة الإلكترونية.

11. وضع استراتيجية للتعاون والتنسيق والترابط والتشابك بين كافة الإدارات والمستويات الأفقية والرأسية في القطاع الصحي، وإعادة بناء الهياكل التنظيمية، والعمليات، والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الأنظمة الإلكترونية.

12. نشر ثقافة الأنظمة الإلكترونية في قطاع خدمات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

13. ضرورة ترسيخ ثقافة الجودة لدى العاملين في قطاع خدمات الرعاية الصحية من خلال برامج التوعية.

14. تعزيز بيئة الجودة عن طريق وضع نظام للجودة وتقديم خدمات صحية مرتكزة تتطابق مع حقوق الإنسان مع الاهتمام بتحسين الحالة الصحية للمجتمع وفق خطة زمنية محددة.

15. إعادة هندسة بعض الإجراءات الإدارية والتنظيمية والطبية حتى يتم تطبيقها إلكترونياً.

16. زيادة مهارات اللغة الانجليزية للعاملين بقطاع الموارد البشرية.

17. تكثيف جهود التعريب لكافة البرامج والتطبيقات الحاسوبية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية.

18. توفير الأطر القانونية والتشريعية اللازمة لتطبيقات الأنظمة الإلكترونية في قطاع خدمات الرعاية الصحية.
19. توفير الاعتمادات المالية اللازمة والإمكانات المادية للتطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية.
20. توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية للبيانات والمعلومات الخاصة بقطاع خدمات الرعاية الصحية

6. المراجع والمصادر:

1. أريج حمزة محمود (2020): المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية، المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، ع51، مصر.
2. حامد أشرف (2023)، بعنوان "أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تعزيز التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على دائرة التنمية الاقتصادية في حكومة عجمان"
3. ذكرى احمد ابراهيم الاطرش (2022)، بعنوان " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين"
4. سوسن الجيار (2020): مسؤوليات الإدارة المطلوبة في أزمة كورونا، جمعية إدارة الأعمال العربية، ع169، مصر.
5. سيد سالم عرفة (2012): اتجاهات حديثة في ادارة التغيير، دار الراهية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص 84.
6. صفوان المبيضين (2011): الإدارة الإلكترونية -النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية-، دار اليازوري، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص: 13.
7. علي لطفى (2007)، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، مؤتمر الإدارة الإلكترونية السادس بعنوان: الإدارة العامة الجديدة والإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، دبي-الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2007، ص: 04.
8. عمر ملاعب (2020): الحكومة الإلكترونية وجائحة (كوفيد-19)، المعهد العربي للتخطيط، ع151، الكويت.
9. فداء محمود حامد، الأنظمة الإلكترونية، دار البداية، الطبعة الأولى، 2012، ص ص: 86-87.
10. فوزية حبيب بخش، الأنظمة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة، رسالة دكتوراه، مكة المكرمة، كلية التربية، جامعة أم القرى، 2017م.
11. محمد أقريقز (2020): جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 والضرورة الملحة للعمالة الرقمية، مجلة منازعات الأعمال، ع51، المغرب.
12. محمد سمير أحمد، الأنظمة الإلكترونية. ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص 42.
13. مريم خالص حسين (2013): الإدارة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، ص: 448.
14. مصطفى كامل (2022)، بعنوان 'تأثير محددات تطبيق (E-HRM) على تمكين العاملين في المنظمات الصحية'
15. معهد البحوث والاستشارات (2015)، الإدارة الإلكترونية -نحو مجتمع المعرفة-، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، ص: 05-06
16. نادية أيوب، "الأنظمة الإلكترونية: الإدارة والمتغيرات الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني، (الرياض: الجمعية العربية السعودية للإدارة)، 16-17 محرم 1435هـ.

17. صديق واضح (2022)، بعنوان " أثر التحول إلى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على عملية التوظيف الإلكتروني في

المنظمة - دراسة حالة مؤسسة زاد.تي.أو الجزائر Eurl ZTE Algérie

1. Basu, (2014) E - Government and developing countries: An over view International review of low computer technology.
2. Carroll, Philip J., (2018). "Roadmap for E-Government in the Developing World", World Bank.
3. Fatma Pakdil, Ozlem Aydin, (2017). Expectation and Perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores, Journal of Air Transport Management, Volume 13.
4. Ho, H., & Kuvaas, B. (2019). Human resource management systems, employee well-being, and firm performance from the mutual gains and critical perspectives: The well-being paradox. Human Resource Management, 59(3), 235-253,
5. Hollis Landrum and Victor Prybutok, (2018). A service quality and success model for the information service industry, European Journal of Operational Research, Volume 156.
6. Huang, Wayne, (2015). " Electronic Government Strategies Implementation", U.S.A Idea Group.
7. John Bourn, (2012). "Better Puplic Serves through E- Government" Bussiness Process Management.
8. Jonathan Foster. (2019). Collaborative E-business Planning: developing an enterprise learning tool for information management and information systems curricula, Journal of Electronic Commerce in Organization.
9. Lam, Wing, (2015) "Barriers to E- Government Integration", The Journal of Enterprise Information Management, Vol. 18, No.5.
10. Lee, H. W., Pak, J., Kim, S., & Li, L. Z. (2019). Effects of human resource management systems on employee proactivity and group innovation. Journal of Management, 45(2), 819-846.
11. Liu, D., Gong, Y., Zhou, J., & Huang, J. C. (2017). Human resource systems, employee creativity, and firm innovation: The moderating role of firm ownership. Academy of management journal, 60(3), 1164-1188.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v5.55.2