



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة
ISSN: 2707-7675

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.8, Issue 13 (2023), 8983- 9007

USRIJ Pvt. Ltd.,

أثر التحول الى الاعمال الالكترونية على التميز في الاداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.

فهد بن سعود بن سعد الحارثي

القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

ملخص البحث

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع التحول الى الاعمال الالكترونية من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، وكذلك التعرف على أثر التحول الإلكتروني في زيادة كفاءة العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف ، إضافة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة التحول الرقمي على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وأوضح الباحث مجتمع الدراسة المستهدف والمتمثل في منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف، أما عينة الدراسة فقد بلغت (145) من منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن هاك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على واقع التحول الى الاعمال الالكترونية بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف , أن هاك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أثر استخدام أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية في زيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف وأيضاً أن هاك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أثر استخدام أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية في سرعة إنجاز الأعمال بالقطاع الصحي بمنطقة الطائف وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بضرورة الدورات التدريبية وورش العمل لمنسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف لتعزيز قدراتهم وإمكانياتهم في استخدام التقنيات الإلكترونية؛ بما يُعزز الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية المقدمة. التحفيز المادي والمعنوي

لمنسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف ، لتشجيعهم على تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية وتحسين مستوى أدائهم .أهمية التوعية المتسمة حول أهمية أنظمة الأعمال الإلكترونية، ودورها في تميز أداء منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف .

الكلمات المفتاحية : الأعمال الإلكترونية - التميز - الأداء المؤسسي - القطاع الصحي .

Abstract

The current study aimed to identify the reality of the transition to electronic business from the point of view of health sector workers in Taif Governorate, as well as to identify the impact of electronic transformation in increasing the efficiency of health sector workers in Taif Governorate, in addition to identifying the impact of using digital transformation systems on the speed of completion of transactions in the health sector Taif Governorate. In this study, the researcher used the descriptive survey method, and the researcher explained the target study community, which is the health sector employees in Taif governorate, while the study sample amounted to (145) employees of the health sector in Taif governorate. The study reached many results, the most important of which is that there is strong agreement among the study members on the reality of the transition to electronic business in the health sector in Taif Governorate, that there is strong agreement among the study members on the impact of using the systems of transition to electronic business in increasing the efficiency of health sector employees in Taif Governorate, and also that There is strong agreement among the study members on the impact of the use of electronic business transformation systems in the speed of completion of work in the health sector in the Taif region. In light of the results reached, the researcher recommends the necessity of training courses and workshops for health sector employees in Taif Governorate to enhance their capabilities and capabilities in using electronic technologies; In order to enhance institutional performance and the quality of health services provided. Financial and moral stimulation for health sector employees in Taif governorate, to encourage them to provide services efficiently and effectively and improve their level of performance.

Keywords: e-business – excellence – institutional performance – the health sector.

مقدمة الدراسة :

العصر الذي نعيشه هو عصر التحول الرقمي بكافة أشكاله ومناحيه وفي كافة المجالات والانشطة والأعمال الإلكترونية حالها حال كافة تلك الأنشطة قد نالت نصيبها من ذلك التحول مما أثر على مستوى الخدمة المقدمة مما حقق له ميزة تنافسية كبيرة وعلى وجه الخصوص القطاع الصحي لما له من أهمية كبيرة حيث أنه يختص بصحة الإنسان .

يشهد العالم في الفترة الأخيرة تطورات هائلة في مجال التكنولوجيا والاتصالات والتقنيات الحديثة أدت إلى توسيع نطاق المنافسة بين منظمات الأعمال، مما انعكس بدوره على زيادة الاهتمام بتطوير الخدمات الإلكترونية (e-services) التي تقدمها هذه المنظمات، وخصوصا المنظمات التي تتمثل منتجاتها في شكل خدمات .(زايد, 2019: ص192).

يتجلى طموح المملكة في تحقيق أهداف خطط التنمية ومن ضمنها رؤية ٢٠٣٠ للنهوض بالمجتمع، حيث ورد في تلك الرؤية طموحنا أن نبني وطننا أكثر ازدهارا يجد فيه كل مواطن ما يتمناه ، ومستقبل وطننا الذي نبنيه معا لن نقبل إلا أن نجعله في مقدمة دول العالم، بالتعليم والتأهيل، بالفرص التي تتاح للجميع « (رؤية المملكة ٢٠٣٠، 2022، ص7). والمملكة العربية السعودية واحدة من الدول المتطورة التي جعلت

التحول الرقمي فيها واحدة من الممكنات الأساسية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لرؤية 2030م، ويعول عليه في تحقيق مستقبل زاهر لمجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر، ووطن طموح.

من أهم المبادرات والتداعيات التي أفرزتها تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة للمجتمع في مجال الأعمال بروز اهتمام الدول بالانتقال إلى ما يسمى بالمنظمة الرقمية وتوظيف التقنية لخدمة هياكل المنظمات وطرق أداء الأعمال، وتزامن ذلك مع التطورات الجديدة في الفكر الإداري الحديث وبرز مبادرات الجودة الشاملة، وإدارة المعرفة، ومدخل تحسين الخدمات، ومدخل إعادة هندسة العمليات، الأمر الذي أوجد التحول في أساليب أداء الأعمال والاستفادة من حلول التقنية والتوجه نحو الزبون. لذا تبرز الحاجة هنا لدراسة أثر استفادة القطاع الصحي من التحول إلى الأعمال الإلكترونية والتطور الحاصل في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات بالشكل الذي ينعكس على أدائها المؤسسي، ويحقق لها التميز والإبداع، حيث ينعكس ذلك بشكل مباشر على الأهداف الاستراتيجية لذلك القطاع، كما أن هذه التطبيقات ذات كلف عالية يجب الانتباه لها، بحيث يؤدي توظيفها في أداء الأعمال إلى زيادة مساهمة هذا القطاع الحيوي في الناتج القومي الإجمالي وتحقيق القيمة المضافة لاقتصاديات بلدانها. (الذنيبات , 2014 : ص 533-534).

يعد التميز مفهوم شامل متكامل لا يتجزأ ، فالتميز انعكاس لفكر الإدارة وتطورها ، وقد نشأ مفهوم إدارة التميز للتعبير عن الحاجة إلى مدخل شامل يجمع عناصر ومقومات بناء المنظمات على أسس متفوقة تحقق لها قدرات فائقة في مواجهة التغيرات والأوضاع الخارجية المحيطة بها ، كما تكفل لها تحقيق الترابط والتناسق الكامل بين عناصرها ومكوناتها الذاتية واستثمار قدراتها المحورية والتفوق بذلك في الاسواق وتحقيق الفوائد والمنافع لأصحاب المصلحة ، من مالكين للمنظمة وعاملين بها ومتعاملين معها .(الوهبي, 2019:ص312).

تتطلع معظم منظمات الأعمال اليوم سواء كانت عامة أو خاصة رغم التحديات الكثيرة التي تواجهها الى تحقيق النجاح والتفوق في جميع عملياتها وأنشطتها وتتسابق من أجل تحقيق التميز المؤسسي وبالتالي تحقيق أهدافها وغاياتها وبناء مركز إستراتيجي قوي و متميز يحقق لها النمو والتقدم والبقاء وتحسين وتطوير الأداء في ظل البيئة التي تعمل فيها والتي تتسم بسرعة الحركة والتغيرات السريعة والمستمرة ، والتطور التكنولوجي ، والمنافسة على الموارد ، وأمام تلك التحديات المحمومة أضحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة على جعل المنظمة قادرة على المنافسة.(محمد ,2020:ص18).

التحول إلى الأعمال الإلكترونية يفتح نافذة يتم من خلالها حل المشكلة من ناحية، ومن ناحية أخرى تحديا كبيرا للمؤسسات الخدمية وذلك ناتج عما يحتاجه هذا التحول من رفع مستوى القدرات في هذه المؤسسات ومستوى العاملين بها من أجل مواكبة التكنولوجيا الحديثة، كما يضع القطاعين العام والخاص أمام تحديات تسيطر فيها القوانين الدولية وحقوق الحرية من أجل الحصول على المعلومات، وكذلك أهمية التدخل من أجل تحقيق التميز المنشود ورفع الكفاءة والقدرات المهنية والتخصصية مما يؤدي إلى التميز في الأداء. (الحارثي ,2020:ص2).

مشكلة الدراسة :

حولت تقنية المعلومات طريقة ومخطط عمل الخدمات الصحية وساعدت على تقديم خدمات بطريقة أفضل وأسرع. وتعتبر العلاقات مع العملاء والمرضى القوة المحركة لهذا التغير. والمجتمعات الطبية في عدد من الدول لا زالت متماسكة في رفضها لاستخدام الوسائط الرقمية في الطب. ومقارنة مع الولايات المتحدة، فإن بيئة الخدمات الصحية في أوروبا تتباطأ في تطبيق واستخدام الإنترنت أو ما يعرف بالثورة الإلكترونية وليس مستغرباً أن يتسرب هذا التباطؤ إلى الكثير من دول العالم النامي.

وقد كشفت دراسة (السديري, 2014). أنه رغم التقدم الملحوظ في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية وحصول بعض المستشفيات على اعتراف دولي، إلا أنه لا يوجد تقدم في مجال الصحة الإلكترونية، والتي تمثل ضرورة من ضروريات المستشفيات لتحسين نوعية الرعاية الصحية وخفض التكاليف والوقت اللازمين لتقديم الرعاية الصحية. ومن هنا كانت الحاجة ملحة لوضع دراسة تتناول أثر التحول الى الاعمال الالكترونية على التميز في الاداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف. لذا تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما أثر التحول الى الاعمال الالكترونية على التميز في الاداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف ؟

وتنبثق منها التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما هو واقع التحول الى الاعمال الالكترونية من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة

الطائف؟

2. ما هي معوقات التحول الى الاعمال الالكترونية من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة

الطائف؟

3. ما أثر استخدام أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية على سرعة إنجاز المعاملات وتحسين

مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي بمحافظة الطائف ؟

أهمية الدراسة:

تحدد أهمية الدراسة فيما يلي:

الأهمية العلمية:

1. استفادة الباحثين والدارسين في مجال الأعمال الإلكترونية من نتائج هذا البحث والتوصيات والمقترحات التي يقدمها حول دراسات مستقبلية ذات أهمية، وكذلك سوف يقدم إطار فكري يساهم في إثراء المكتبة العربية بالأدبيات المتعلقة بأثر التحول الإلكتروني في القطاع الصحي بوجه عام.
2. تعتبر الدراسة الحالية بمثابة نواة لدراسات عربية مستقبلية تهتم بالتعرف على أثر الأعمال الإلكترونية والتحول الإلكتروني على جودة الخدمات في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

الأهمية العملية:

1. تبني التحول إلى الأعمال الإلكترونية في المنظمات يوفر مزايا تنافسية تساهم في تحقيق التميز في الأداء المؤسسي ومزيد من جودة الخدمات المقدمة، لذلك لابد من الإهتمام بدراسة هذا الموضوع بكافة جوانبه المختلفة.
2. أهمية اعتماد القطاع الصحي السعودي حلول الأعمال الإلكترونية في أداء أعماله بالشكل الذي يحقق معايير الكفاءة والفعالية فالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية يعمل في بيئة تتميز بالمنافسة الشديدة من أجل تحقيق الجودة المنشودة .

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

1. التعرف على واقع التحول الى الاعمال الالكترونية من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.
2. التعرف على معوقات التحول الى الاعمال الالكترونية من وجهة نظر العاملين بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف .

3. التعرف على أثر استخدام أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية على سرعة إنجاز المعاملات وتحسين مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي بمحافظة الطائف .

4. تقديم العديد من المقترحات والتوصيات فيما يفيد في تفعيل عملية التحول الرقمي للأعمال الإلكترونية في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية ككل والقطاع الصحي بمنطقة الطائف على وجه الخصوص .

مصطلحات الدراسة :

التحول إلى الأعمال الإلكترونية :

التكامل المتبادل بين تطبيقات الأعمال الإلكترونية وأنشطة المنظمة الداخلية من جهة، وأنشطة المنظمة الخارجية وبصورة خاصة القطاع الصحي من جهة أخرى. أصبح لتقنيات الأعمال الإلكترونية تأثير جذري على طرق تنفيذ الأعمال، وعلى ابتكار نماذج جديدة لها، تقوم على فكرة تكوين وتنفيذ الأنشطة من دون حدود تنظيمية وقيود تكنولوجية، وانفتاح المنظمات الخبيرة التي تقوم بنقل كميات كبيرة وهائلة من المعلومات، واستثمارها لخلق ما يعرف بذكاء الأعمال أو الذكاء التنظيمي، الذي يساعد المنظمات على إدارة وتنفيذ أعمالها بكفاءة وفاعلية. لذا تعد شبكة الانترنت والاستخدام المكثف لكل من تكنولوجيا العمل بالانترنت والشبكة العنكبوتية العالمية سوقا إلكترونية تنامي استخداماته بشكل ملفت لمنظمات الأعمال. (الشوابكة, 2019 :ص343).

الأداء الوظيفي

تعددت مفاهيم الأداء الوظيفي وفقاً لتعدد آراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوماً محدداً، ولعل مرد ذلك يرجع إلى اختلاف منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم، فمنهم من يعرف الأداء الوظيفي أنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على مواطن القصور ونقاط الضعف، ووضع الحلول العملية الكفيلة بتجاوز الانحرافات والمشاكل، وتجنبها مستقبلاً .

(محمد, 2017:ص268)

أشار مفهوم الأداء إلى مدى تحقيق وإنجاز المهام المكونة لوظيفة الفرد, وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها, أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة, ويعتبر الأداء من أحد المحددات التي تشير على الكفاءة لدى العاملين ووصولهم لمستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة, وقد يحدث إلتماس وتداخل بين مفهوم الأداء والجهد, حيث إن الجهد يشير إلى الطاقة المبذولة, بينما الأداء فيشير إلى النتائج التي حققها الفرد.(الساكت, 2014 :ص31)

التعريف الإجرائي :

درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

التميز المؤسسي :

التميز المؤسسي ينطلق من العديد من الكتب والدراسات والأبحاث، وهذا التعدد يعكس أهمية المفهوم التي جعلت المداخل الإدارية المعاصرة تركز جهودها التحديد مفاهيم التميز المؤسسي، فمدخل الإدارة العلمية حدد مفهوم الكفاءة كأساس للتميز المؤسسي، ومدخل العلاقات الإنسانية ركز على الحاجات الاجتماعية

للعاملين، فأضاف ذلك الى قاموس التميز المؤسسي مصطلحات عدة مثل: العمل الجماعي، فرق العمل، وجودة الحياة التنظيمية ... الخ. وقد استمرت الجهود العلمية في تطوير المفهوم حتى ظهر مفهوم الفاعلية الذي يركز على تحقيق أهداف المنظمة الكلية آخذا في الاعتبار المتغيرات البيئية المؤثرة على نشاط المؤسسة. (حمدنالله, 2020:ص86).

التعريف الإجرائي :

النجاح والتميز والتفرد بمستوى الأداء داخل القطاع الصحي مما يحقق جوده في الخدمات المقدمة .

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية:

الحدود الموضوعية:

ستركز الدراسة على دراسة أثر التحول الى الاعمال الالكترونية على التميز في الاداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.

الحدود البشرية:

منسوبي القطاع الصحي في محافظة الطائف .

الحدود المكانية:

القطاع الصحي في محافظة الطائف

الحدود الزمنية:

سوف تجرى الدراسة خلال العام الدراسي 1444هـ/2022م.

الإطار النظري للدراسة:

أثر التحول الى الاعمال الالكترونية على التميز في الاداء المؤسسي :

جودة الرعاية المقدمة:

تحقيق مستويات عالية من الجودة في الرعاية الطبية التي توفرها المنشآت الصحية والاستخدام الأمثل لمواردها المادية والبشرية والعمل الدائم والمستمر على تحسين جودة الخدمات الصحية. (Daft, 2011)

رضا العملاء:

تقديم خدمة صحية عالية الجودة وبما يتفق مع تطلعات المستفيدين منها وذلك من خلال عملية تستهدف تحسينا مستمرا للجودة بما يتفق ويتفوق على توقعات العملاء.

رفع معنويات العاملين :

تعد مشاركة العاملين في صنع القرار من أساسيات إدارة الجودة الشاملة، فهم يعتبرون عملاء داخليين يجب إرضاءهم،

كفاءة التشغيل والحد من تكرار العمليات:

تعتبر كفاءة التشغيل من أهم الفوائد التي يحققها تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك نتيجة للقضاء على الهدر في أداء العمليات وارتفاع مستوى مهارة العاملين. (الصرن, 2017: ص249)

أثر التحول الإلكتروني على جودة الخدمات الصحية :

بدأت المملكة مسيرة تحولها للمعاملات الإلكترونية مع بداية عام 2005 بإنشاء برنامج المعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بهدف رفع كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات إلكترونية سهلة وميسرة للمستخدمين من المواطنين والمقيمين وقطاع الأعمال. حيث أصبح التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمات الحكومية واقعاً ملموساً يعيشه ملايين من المستخدمين عند تعاملهم مع الجهات الحكومية. ولعل ما تحققه المملكة من تقدم في مسيرة التنمية المستدامة ترصده التقارير والمؤشرات العالمية ذات العلاقة، ومن ذلك قياس الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية الذي يوضح أن المملكة تسير بخطى ثابتة نحو الأمام. ومن أهداف برنامج يسر رفع كفاءة القطاع العام وتقديم خدمات بأفضل وأيسر للأفراد (الشوابكة, 2019 :ص127).

في القطاع الصحي تحسن الأعمال الإلكترونية جودة الخدمات الصحية وتساعد على خفض التكاليف العملية لما تنظمه من انسيابية في العمل ومركزية في المعلومات. على سبيل المثال، يمكن أن يحفظ السجل الطبي للمريض بشكل سري في مركز للمعلومات أو في ما يعرف بالمقاصة بشكل متيسر مع المعلومات الهامة وذات الصلة ليتم تبادلها بثقة تامة وبحمائية مطلقة. هذا التوجه يعزز الرؤية الطويلة الشمولية لصحة الفرد والجماعة معطياً صاحب المهنة "الطبيب" المنظور الفرصة ليكون أكثر فعالية وتأثير في التشخيص والعلاج بشكل عرضي " من حين لآخر" وكذلك مانحة الهيئات الصحية معنى ونتيجة لحصيلة التقييم. (السديري , 2014 : ص189).

وتقدم الصحة الإلكترونية مجموعة من الفوائد للرعاية الصحية تلخص في الآتي:

سهولة المشاركة بالبيانات والحصول عليها، وسهولة ربط الشبكات والاتصالات، وربط الأجهزة ضمن الأنظمة المفتوحة، وسهولة الاستخدام والوصول للبيانات والمعلومات، وخفض تكاليف إنشاء النظام وصيانته، ووصول عالمي للبيانات.

إن وجود نظام أو تطويره للمساعدة في تقديم رعاية صحية إلكترونية لضرورة هامة في ظل المنافسة المحلية والدولية وفي ظل الرغبة الكاملة في خفض التكاليف الإدارية والتشغيلية وجميعها تعد عوامل هامة دفعت الكثير من المستشفيات بتقديم الرعاية الإلكترونية. إن مقدمي الرعاية الصحية يحتاجون إلى بعض الإمكانيات للمنافسة في سوق المنافسة وهي: الوصول إلى سلسلة متصلة من الخدمات الطبية بطرق مختلفة، والتركيز على الرعاية الأولية والوقائية، وأسعار منافسة ومدروسة، والقدرة على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها، وإظهار الجودة وإبراز المخرجات، وتكاليف فعالة في إدارة المرضى، وتكامل خطط الرعاية الصحية ووظائفها، والتكامل مع الموردين والأطباء والموارد المالية وتوصيل الخدمات.

والسجل الطبي الإلكتروني هو سجل مصمم لإظهار جميع الأنشطة ذات العلاقة بالصحة الطبية للفرد مثل بيانات المريض، وتسجيل المواعيد وتسجيل المعلومات الصحية والاتصال الطبي بالعبادات وإعادة طلب الوصفة الطبية والوصفة الإلكترونية. والمريض يمكنه المشاركة في إعداد سجله الطبي، والسجل الطبي يجب أن يصمم لوضع جميع الأنشطة المتعلقة بالشؤون الطبية للمريض، ونظرا للتنقلات الفرد المكانية فإنه من الضروري أن يكون هذا الملف متوفر ويمكن قراءته من مواقع مختلفة و متناثرة،

إن مستقبل استخدام الحاسب الآلي وتقنياته في المستشفيات في ازدياد وانتشار واسع على نطاقات مختلفة في الأعمال الإدارية وفي الأعمال الصحية الطبية على حد سواء. ومن التطبيقات المستخدمة في المستشفيات حاليا ملف المريض الإلكتروني. (السديري , 2014 :صص189-190).

منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها والمعلومات المراد الحصول عليها قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي المسحي؛ لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد فعلاً بالواقع، كما عرفه النوح (2015، ص 137) بأنه " أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم، لوصف ظاهرة أو مشكله محده وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننه عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة ".

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة الحالية التطبيقية من (145) شخص من منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

يتصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص الاجتماعية والوظيفية تتمثل في: العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة، وذلك على النحو التالي:

1- العمر

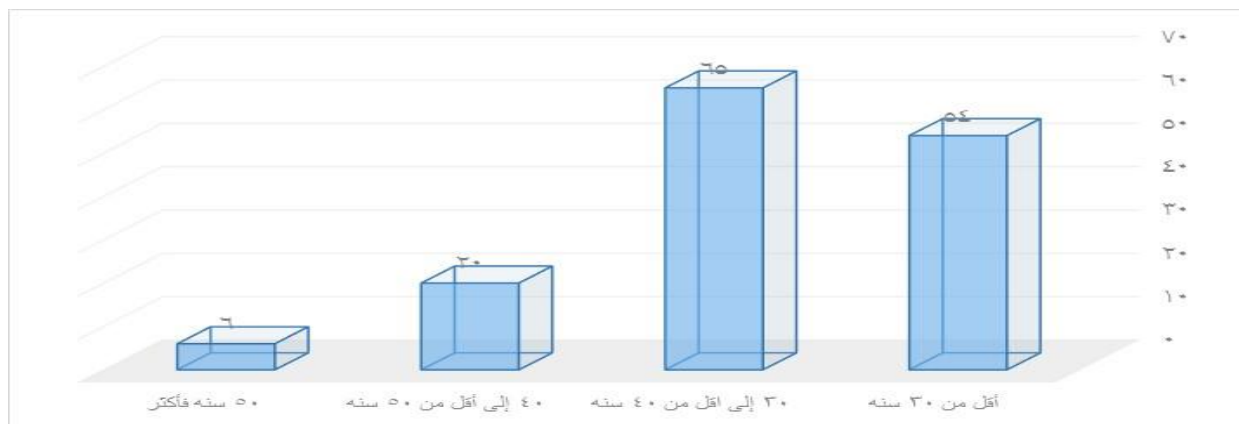
جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	54	37.2
30 إلى أقل من 40 سنة	65	44.8
40 إلى أقل من 50 سنة	20	13.8
50 سنة فأكثر	6	4.1

العمر الإجمالي	التكرارات	النسبة المئوية
	145	100.0

يوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، حيث أن ما يقارب من نصف أفراد عينة الدراسة عمرهم بين (30 إلى أقل من 40 سنة) بتكرار (65) مستفيد وبنسبة (44.8%)، في حين أن هناك (54) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (37.2%) عمرهم أقل من (30) سنة، كما أن هناك (20) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (13.8%) عمرهم بين (40 إلى أقل من 50 سنة)، وهناك (6) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (4.1%) عمرهم (50) سنة فأكثر.

شكل رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر



2- النوع

جدول رقم (2)

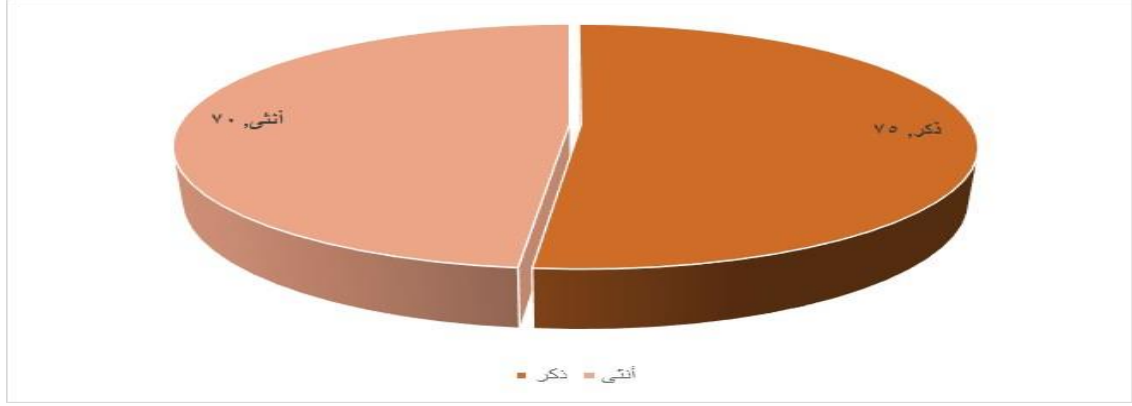
توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	75	51.7
أنثى	70	48.3
الإجمالي	145	100.0

يتضح من خلال الجدول رقم (2) أن ما يزيد على نصف أفراد عينة الدراسة من الذكور بتكرار (75) مستفيد وبنسبة (51.7%)، في حين أن هناك (70) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (48.3%) من الإناث.

شكل رقم (2)

توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع



3- الحالة الاجتماعية

جدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
44.1	64	أعزب
48.3	70	متزوج/ة
6.9	10	مطلق/ة
0.7	1	أرمل/ة
100.0	145	الإجمالي

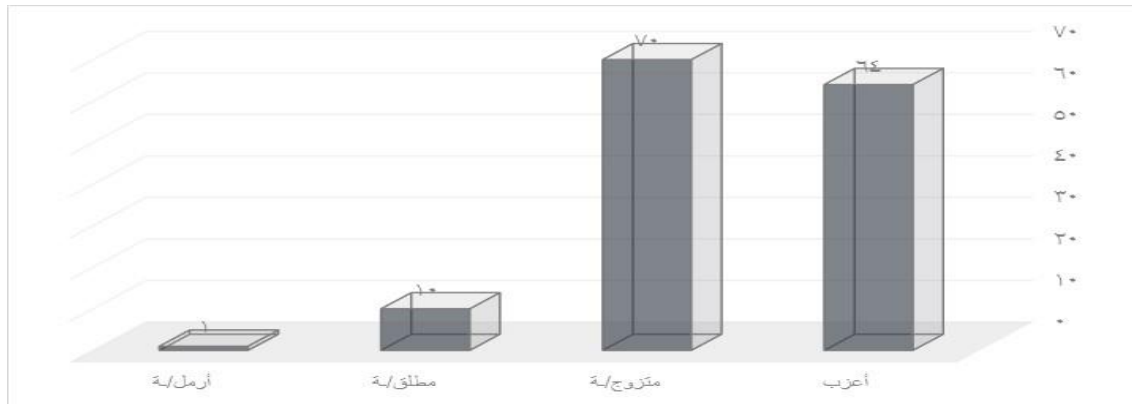
يوضح الجدول رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث أن ما يقارب من

نصف أفراد عينة الدراسة من المتزوجين بتكرار (70) فرد ونسبة (48.3%)، في حين أن هناك (64) من

أفراد عينة الدراسة بنسبة (44.1%) غير متزوجين، كما أن هناك (10) من أفراد عينة الدراسة بنسبة

(6.9%) من المطلقين/ات، وهناك (1) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (0.7%) من الأرامل.

شكل رقم (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية



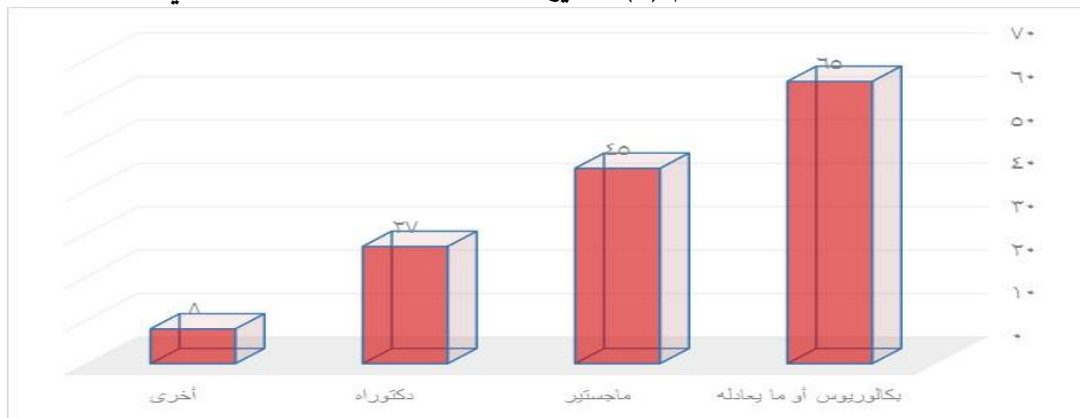
4- المستوى التعليمي

جدول رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
44.8	65	بكالوريوس أو ما يعادله
31.0	45	ماجستير
18.6	27	دكتوراه
5.5	8	أخرى
100.0	145	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن ما يقارب من نصف أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس أو ما يعادله بتكرار (65) فرد وبنسبة (44.8%)، في حين أن هناك (45) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (31.0%) مؤهلهم العلمي ماجستير، وهناك (27) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (18.6%) مؤهلهم العلمي دكتوراه، وفي الأخير فإن هناك (8) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (5.5%) مستواهم التعليمي أخرى.

شكل رقم (4) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي



5- سنوات الخبرة

جدول رقم (5)

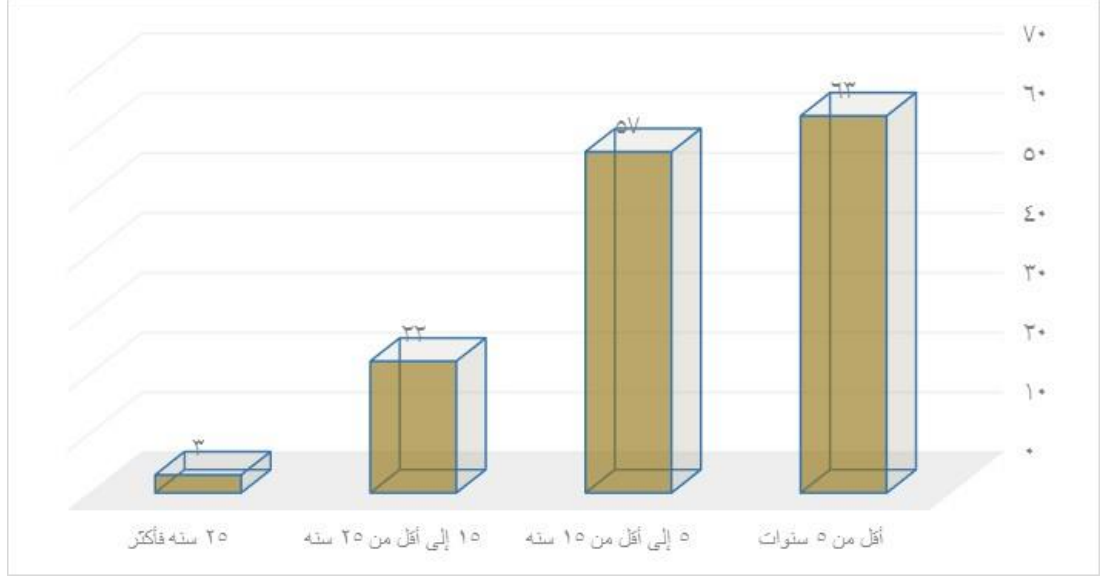
توزيع عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
43.4	63	أقل من 5 سنوات
39.3	57	5 إلى أقل من 15 سنة
15.2	22	15 إلى أقل من 25 سنة
2.1	3	25 سنة فأكثر
100.0	145	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، حيث أن هناك (63) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (43.4%) خبرتهم أقل من (5) سنوات، في حين أن هناك (57) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (39.3%) تتراوح سنوات خبرتهم بين (5 إلى أقل من 15 سنة)، كما أن هناك (22) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (15.2%) خبرتهم بين (15 إلى أقل من 25 سنة)، وفي الأخير فإن هناك (3) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (2.1%) خبرتهم (25 سنة فأكثر).

شكل رقم (5)

توزيع عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة



أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، والتي تهدف لمعرفة أثر التحول الى الاعمال الالكترونية على التميز في الاداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف، وذلك بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ما يلي:

1. أن هاك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على واقع التحول الى الاعمال الالكترونية بالقطاع الصحي

بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بشدة على كل من:

- أن قواعد البيانات تساعد في توفير المعلومات اللازمة لتقديم أفضل الخدمات.
- أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يعتمد على الايدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام الأعمال الإلكترونية.
- أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يتبنى شبكة اتصالات فعالة .

2. أن هاك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أثر استخدام أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية في زيادة

كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بشدة على كل

من:

- أن أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية تحقق للأعمال الشفافية وأتاحه المعلومات.
- أن أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية تعمل على تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

• أن أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية تعمل على انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.

3. أن هاك موافقة بشدة بين أفراد الدراسة على أثر استخدام أنظمة التحول الى الاعمال الالكترونية في

سرعة إنجاز الأعمال بالقطاع الصحي بمنطقة الطائف ، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة بشدة على

أن استخدام أنظمة الأعمال الإلكترونية ساهمت في:

- تقديم خدمات واضحة للمراجعين.

- توثيق المعلومات الخاصة بالمراجع وتسهيل استرجاعها.
- مراقبة جودة المعطيات، وتبادل المعلومات بما يقود الى تسريع وانجاز الاعمال.

ثالثاً: توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بما يلي:

1. الدورات التدريبية وورش العمل لمنسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف لتعزيز قدراتهم وإمكانياتهم في استخدام التقنيات الإلكترونية؛ بما يُعزز الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية المقدمة.
2. التحفيز المادي والمعنوي لمنسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف ، لتشجيعهم على تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية وتحسين مستوى أدائهم .
3. التوعية المتسمرة حول أهمية أنظمة الأعمال الإلكترونية، ودورها في تميز أداء منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف .
4. التعريف بأنظمة الأعمال الإلكترونية المتاحة والترويج لها، عن طريق استغلال وسائل الإعلام المختلفة، وشبكات التواصل الاجتماعي، حيث يتم التعرف إليها من قبل المستفيدين، ومن ثم توسيع دائرة استخدامها.
5. تشكيل فرق دائمة لتطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف .

رابعاً: مقترحات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يقدم الباحث بعض المقترحات والتي من شأنها أن تُساهم في إثراء الميدان في ذلك المجال، وذلك على النحو التالي:

1. إجراء دراسة تتناول أثر أنظمة الأعمال الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف .

2. إجراء دراسة تتناول التحديات التي تواجه أنظمة الأعمال الإلكترونية في القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

3. إجراء دراسة تتناول تصور مقترح لتطوير أنظمة الأعمال الإلكترونية المقدمة في القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

4. إجراء دراسة تتناول تأثير أنظمة الأعمال الإلكترونية على كفاءة المؤسسات بمحافظة الطائف.

المراجع

- برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠. على الشبكة العنكبوتية: <http://vision.ntp.gov.sa/ar>

الوصول إلية بتاريخ: 2022-10-01

- الحارثي، زياب عبدالله، و عصفورا، يغان. (2020). التحول الرقمي وأثره على الارتقاء بالخدمات

البيئية: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمحافظة جدة. مجلة العلوم الإقتصادية

والإدارية والقانونية: المركز القومي للبحوث غزة، مج4، ع14

- حمدان، سمية حفني، حماد، طارق عبدالعال، و عرنوس، ناهد محمود. (2020). قياس أثر البيئة

الرقمية الذكية على تطوير الأداء بالقطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على الجهاز المركزي للتنظيم

والإدارة. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س40، ع4، 423 - 441.

- الذنبيات، معاذ يوسف. (2014). مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج10، ع4، 533 - 56.
- زايد، محمد عبداللطيف، حسن، هبة الله عبدالصبور أمين، عبدالحميد، علاء محمد شكري، و الأشقر، السيد الشربيني. (2019). التأمين الرقمي: دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي. المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج39، ع1، 191 - 211.
- الساكت، لبنى زياد خالد، و أبو حسين، الحارث محمد موسى. (2014). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- السديري، محمد أحمد بن تركي (2014). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية : دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية , مجلة جامعة الملك عبدالعزيز الإقتصاد والإدارة , جامعة الملك عبد العزيز , مج28, ع1.
- الشوابكة، عدنان عواد. (2019). أثر متطلبات الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية في مدينة الملك عبدالله الطبية في مكة المكرمة. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع4، 123 - 144.
- الصرن، رعد حسن، و الغرير، عبير. (2017). قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في الهيئة العامة لطب العيون في دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج39، ع1، 239 - 258.

- محمد، أبو بكر إبراهيم الحسن، و حمدنا الله، مرتضى طلحة. (2020). دور الإدارة الاستراتيجية في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على قطاع صناعة البلاستيك في السودان في الفترة 2015-2019 م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- محمد، علي إدريس، مسعود، محمد سليمان، و الهمالي، الهمالي صالح. (2021). دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على موظفي المستويات الإدارية الوسطى والدنيا بالمعاهد العليا العامة بمدينة اجدابيا. مجلة الجامعي، ع34 ، 181 - 205.
- الوهبي، عبدالله بن عبدالرحمن بن عبدالله، تاهمية، ميروك، و عيشوني، محمد أحمد. (2019). دور القيادات في تحقيق متطلبات التميز المؤسسي في القطاع الخيري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية: جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية، مج10، ع4 ، 306 - 326.

المراجع الأجنبية :

- Borghini ,E,C,. "Framework for the study of relationships between organizational characteristics and organizational innovation " the journal of creative Behavior , 2013,vol (31),No ,(1), p.p.226-289 .
- Daft,R., "Management" (2011) ,The Dryden press, New York,
- Stanly E.Seashor & Ephriam Yuxhtman,(2017) Factorial Analysis of organizational performance, Administrative Science Quarterly (A.S.Q), 12, pp: 377-395.