

دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي السعودي دراسة حالة لإدارة المستشفيات في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة

تهاني أحمد الجهني

باحثة ماجستير إدارة المستشفيات

معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة – جامعة حلوان

إشراف

د/ وليد محمد البدوي

مدرس بقسم الاحصاء التطبيقي

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة

حلوان

أ.د/ جمال على محمد يوسف

أستاذ المحاسبة المالية

عميد كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة

حلوان

الملخص :

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في معرفة دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي السعودي من خلال في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة ، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يتم من خلاله وصف الظاهرة المراد دراستها، وشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (٩٠٠) فرد. حيث تم اختيار عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية. وبناء على ذلك، بلغ عدد أفراد العينة البحثية هو (٢٦٩) فرداً من بين هؤلاء العاملين، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج، أهمها وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق أنظمة الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي. وقد أوصت الدراسة بتطوير برامج تدريبية للكوادر الصحية والإدارية، كما ينبغي توفير برامج تدريبية مستمرة لموظفي المستشفى لتعزيز قدراتهم في التعامل مع الأنظمة الرقمية وتطبيق معايير الحوكمة الإلكترونية بفعالية.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية – الأداء المؤسسي – القطاع الصحي .

Abstract:

The main objective of the study is to know the role of e-governance in improving institutional performance in the Saudi health sector through the General Hospital of Medina in Medina. This study relied on the descriptive analytical approach; through which the phenomenon to be studied is described, This study was based on a main hypothesis, which is that there is a statistically significant relationship between e-governance and improving institutional performance in the Saudi health sector at the General Hospital of Medina in Medina. The study population included all employees at the General Hospital of Medina in Medina in the Kingdom of Saudi Arabia, The number of the study sample was (900) individuals. The study sample was selected using a random sample. Accordingly, the number of individuals in the research sample was (269) individuals from among these workers, The study reached several conclusions, the most important of which was the existence of a strong positive relationship between the implementation of e-governance systems and improved institutional performance. The study recommended the development of training programs for health and administrative personnel, Given the importance of e-governance in improving institutional performance, ongoing training programs should be provided for hospital employees to enhance their skills in handling digital systems and effectively implementing e-governance standards.

Keywords: E-governance - Institutional performance - Healthcare sector .

المقدمة:

في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي أدت إلى انتشار الإنترنت ووضع العالم في عصر تكنولوجيا المعلومات، هناك اهتمام متزايد من قبل جميع أنواع المنظمات لتحسين أدائها التنظيمي من خلال زيادة الخدمات وتشجيع الإبداع والابتكار ورضا العملاء. ومن أهم المبادرات والنتائج التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة للمجتمع في مجال الأعمال هو ظهور اتجاه في معظم البلدان إلى ما يسمى بالمؤسسة الرقمية، والذي يخول الاستفادة من هذه التكنولوجيا لخدمة المؤسسات الحكومية في أداء عملها (Macotiende et al., 2021).

الأداء المؤسسي هو وسيلة فعالة للمؤسسات للوصول إلى أهدافها المحددة وتحقيق نتائج تنافسية. تم تفسير الأداء المؤسسي على أنه المدخلات الشاملة للمؤسسة في تحقيق أهدافها استراتيجيًا للحصول على ميزة تنافسية طويلة الأجل. تعد المملكة العربية السعودية واحدة من أكبر الدول في الشرق الأوسط. فقد شهد نظام الرعاية الصحية في المملكة تحسينات كبيرة على مر السنين، مع الاستثمارات الكبيرة التي قامت بها الحكومة في البنية التحتية للرعاية الصحية، مما أدى إلى زيادة الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية في جميع أنحاء البلاد (Gurajala, 2023). حيث تتمتع المملكة بنظام رعاية صحية راسخ يوفر للجميع خدمات رعاية صحية مجانية. والحكومة مسؤولة عن تقديم خدمات الرعاية الصحية وهي الممول الأساسي لنظام الرعاية الصحية (Alhazmi, 2021). ومع ذلك، وعلى الرغم من التقدم المحرز، وفي ظل رؤية المملكة (٢٠٣٠) التي جعلت القطاع الصحي وتطويره أحد أبرز أولوياتها، فلا يزال النظام يواجه العديد من التحديات خاصة فيما يخص تبني وتطبيق أدوات التكنولوجيا الحديثة فيما يعرف بالحوكمة الإلكترونية من أجل تحسين أداء مؤسسات القطاع الصحي العاملة في المملكة (Gurajala, 2023).

لذلك، كان الهدف من هذه الدراسة هو محاولة التعرف على دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي السعودي، وذلك بالتطبيق على إدارة مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة.

١-١ الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء الدراسات وثيقة الصلة بموضوع ومتغيرات الدراسة، حيث سيتم إستعراض تلك الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (الحوكمة الإلكترونية)، ثم تلك المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء المؤسسي)، وفي الأخير، سيتم تناول الدراسات التي تناولت المتغيرين معاً. وذلك من أجل الوقوف على أهم ما تناولته تلك الدراسات، والتعرف على أهم ما توصلت إليه من نتائج، وهو ما سيكون له بالغ الأثر في تحديد الفجوة البحثية ومن ثم المشكلة التي سوف تتناولها الدراسة الحالية.

الدراسات التي تناولت الحوكمة الإلكترونية

- دراسة (Abou-Moghli & Shatem, 2024) هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الحوكمة الإلكترونية على تسهيل تنفيذ الاستراتيجية التنظيمية داخل شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة في الأردن. حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات إلكترونية من ٢٠٤ موظفين في شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأردنية وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات. بشكل عام، بناءً على معاملات الارتباط وتحليلات الانحدار، فقد أظهرت نتائج البحث وجود تأثيراً كبيراً للحوكمة الإلكترونية على تنفيذ الاستراتيجية. وبشكل أكثر دقة، تمثل المشاركة الإلكترونية والشفافية الإلكترونية والمساءلة الإلكترونية ٢٣.٤٪ من التباين في تنفيذ الاستراتيجية. ومع ذلك، فإن الاختلافات في مفهوم المشاركة الإلكترونية تمثل ٤٠٪، والشفافية الإلكترونية ٢٢٪، والمساءلة الإلكترونية ٢٣٪. توصي النتائج بأن تعمل شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تعزيز ممارسات الحوكمة الاستراتيجية الخاصة بها عند تنفيذ الاستراتيجيات التنظيمية. تساهم هذه الدراسة في فهم كيف يمكن للحوكمة الإلكترونية

تسهيل تنفيذ الاستراتيجية التنظيمية الفعالة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن.

- **دراسة (Pandey, 2024)** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم عملية توليد القيمة للخدمة العامة التي تيسرها خدمات الحكومة الإلكترونية التعاونية في إطار الخطة الوطنية للحكومة الإلكترونية (NeGP). وتصور الدراسة نموذجًا بحثيًا شاملاً من خلال مزيج من مراجعة الأدبيات، ورؤى الخبراء في المجال، والخبرة العملية المكتسبة من مشروع الحكومة الإلكترونية. وقد تم هيكلة نموذج بحث مفاهيمي وإثبات صحته وتفسيره بدقة باستخدام نظرية القياس التأملي. وتم استخدام الأداة التحليلية SmartPLS3 لتقييم النموذج المقترح بدقة. ويكشف تحليل البيانات المجمعة عن وجود ارتباط إيجابي ذي دلالة إحصائية بين تنفيذ استراتيجيات الحكومة الإلكترونية التعاونية وخلق قيمة للخدمة العامة. وتتعرّز هذه العلاقة أيضًا من خلال التوافق القوي بين الجوانب المتصورة للحكومة الإلكترونية التعاونية، مثل الاستجابة والشفافية وتقديم الخدمات، ومساهماتها الكبيرة في تعزيز قيمة الخدمة العامة.

- **دراسة (Zino, 2024)** هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الانتماء السياسي على معدل الحوكمة الإلكترونية. حيث استخدم الباحث مجموعة بيانات مجمعة من "مسح الدولة الرقمي" بين عامي ٢٠١٠-٢٠٢٢ إلى جانب "حكام الولايات المتحدة ١٧٧٥-٢٠٢٠" من جامعة بنسلفانيا وموارد حكومية إضافية لفحص ما إذا كان الانتماء السياسي له تأثير على الحوكمة الإلكترونية أم لا. وأشارت النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن الانتماء السياسي لا يفسر الاختلافات بين الحوكمة الإلكترونية للولاية. يوفر هذا الاكتشاف مساهمة مهمة في البحث الحالي المفيد للسياسات المستقبلية لأنه يلقي الضوء على العلاقات بين الحوكمة الإلكترونية والانتماء السياسي والنتائج المحلي والإجمالي والمزيد. ومع ذلك، هناك حاجة إلى بحث إضافي لإطلاق العنان للدوافع الفعلية للحكومة الإلكترونية ومساعدة صناعات السياسات في القضاء على التفاوتات الرقمية.

الدراسات التي تناولت تحسين الأداء المؤسسي

- دراسة **Fettouh (2024)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تفعيل الإدارة وفق أسلوب الأهداف في تحسين الأداء المؤسسي واختبار العلاقة بين تفعيل الإدارة من حيث الأبعاد (المشاركة في تحديد الأهداف، وضع خطة عمل، المراجعة الدورية، تقييم الأداء). وللتدليل على ذلك أجرينا دراسة ميدانية لمديرية الضرائب في معسكر كامبس لعينة مكونة من ٦٤ استبانة، حيث تم استخدام برنامج SPSS في المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات. ولاختبار الفرضيات تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط والمتعدد. وخلصت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ للبعدين (المشاركة في تحديد الأهداف، وضع خطة عمل) على الأداء المؤسسي، في حين يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ للبعدين (المراجعة الدورية، تقييم الأداء) على الأداء المؤسسي.

- دراسة **Chatterjee et al. (2024)** الغرض من هذه الدراسة هو تحديد كيفية تمكن المنظمات من تحسين قيمتها التجارية من خلال اكتساب قدرات تحليلات الأعمال وتحسين أدائها. بمساعدة دراسة استقصائية للأدبيات، جنبًا إلى جنب مع إطار عمل قياسي قائم على الموارد، تم تطوير نموذج مفاهيمي. تم اختبار هذه النماذج إحصائيًا من خلال جمع البيانات باستخدام استبيان المسح من ٣٠٦ مستجيبًا مختارًا من مختلف المنظمات القائمة على قطاع الخدمات والمنتجات في الهند. لتحليل البيانات، استخدمنا نمذجة المعادلات الهيكلية القائمة على المربعات الجزئية. تسلط الدراسة الضوء على أنه بمساعدة اكتساب البيانات واكتساب الأدوات كمكونين حيويين، يمكن أن يؤدي اكتساب قدرات تحليلات الأعمال إلى تحسين القيمة التجارية للمنظمة من خلال تعزيز أدائها التنظيمي. أشارت نتائج هذا البحث أيضًا إلى أن اكتساب قدرات تحليلات الأعمال له تأثير كبير على أداء عملية الأعمال في المنظمة وقرارات الأعمال، مما يؤثر بدوره بشكل كبير على الأداء التنظيمي. ويؤثر الأداء

التنظيمي في النهاية بشكل إيجابي على قيمتها التجارية. وجد أن النموذج يوفر قوة تفسيرية بنسبة ٧١٪.

– **دراسة Jerab (2024)** هدفت إلى إيجاد دور التحسين المستمر في الأداء التنظيمي. حيث يعد التحسين المستمر مبدأً أساسيًا في الإدارة التنظيمية يهدف إلى تعزيز الكفاءة والفعالية والقدرة التنافسية. تدرس ورقة البحث هذه ديناميكيات التحسين المستمر وتأثيرها على الأداء التنظيمي. من خلال مراجعة مكتبية للأدبيات الموجودة، تستكشف الدراسة كل من التأثيرات الإيجابية والسلبية للتحسين المستمر على مقاييس الأداء المختلفة. تساهم النتائج في فهم أعمق لكيفية تمكن المنظمات من الاستفادة من مبادرات التحسين المستمر لتحقيق النجاح المستدام.

الدراسات التي تناولت العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي

– **دراسة أبوعطا وحمدونة (٢٠٢٣)** هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الحوكمة الرقمية في تعزيز الأداء المؤسسي للجامعات الفلسطينية الواقعة في المحافظات الجنوبية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، وتم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت باستخدام أسلوب الحصر الشامل. واستهدفت الدراسة مجتمعًا إجماليًا بلغ ٣٠١ موظفًا، جميعهم يشغلون مناصب إشرافية في الجامعات المدروسة، والتي شملت جامعة الأزهر - غزة، وجامعة الأقصى، وجامعة فلسطين. وتم استرجاع ٢٦١ استبانة وتحليلها بنجاح. وقد كشفت نتائج الدراسة عن عدد من النتائج، أبرزها وجود مستوى مرتفع من أبعاد الحوكمة الرقمية في الجامعات الفلسطينية العاملة في المحافظات الجنوبية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للحوكمة الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي لهذه الجامعات، حيث تم قياس الدلالة عند مستوى $\alpha \leq 0.05$. ومن بين التوصيات التي قدمتها الدراسة، الدعوة إلى زيادة الاهتمام بإقامة اتفاقيات شراكة وتعاون بين القطاعين العام والخاص، وخاصة في مؤسسات التعليم العالي.

- دراسة Alkhodary et al (٢٠٢٣) هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير تقنيات الحوكمة الإلكترونية على فعالية المنظمات في القطاع العام في الأردن المسؤولة عن تقديم الخدمات للجمهور. وعلى وجه الخصوص، ركزت الدراسة على القضايا المتعلقة بالمشاركة في العمل والتفكير الإبداعي والخيالي، فضلاً عن التأثير على المجتمع والبيئة. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، تم تنفيذ منهجية بحثية كمية تركز على إدارة استطلاع رأي عبر الإنترنت كأداة أساسية. تم اختيار العينة من خلال استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وتم إجراء تحليل البيانات من خلال الاستفادة من كل من الإحصاءات الوصفية والاستدلالية. ووفقاً لاستنتاجات الدراسة، فإن تنفيذ أدوات الحوكمة الإلكترونية في الشركة، مثل تخطيط موارد المؤسسات وإدارة علاقات العملاء وأدوات التعاون عبر الإنترنت، ويقترح البحث أن الشركات يجب أن تجعل تنفيذ أدوات الحوكمة الإلكترونية، وخاصة تخطيط موارد المؤسسة (ERP)، وإدارة علاقات العملاء (CRM)، وأدوات التعاون عبر الإنترنت، أولوية قصوى من أجل تحسين أدائها في المجالات المذكورة أعلاه.

أوجه الاختلاف والتميز للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- ١- أن الدراسة الحالية ستقوم بالبحث في دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، وهو موضوع لم يتم تطبيقه على المملكة من قبل.
- ٢- أن الدراسة الحالية سوف يتم تطبيقها على بالمدينة المنورة، وهي الدراسة الأولى من نوعها التي تدرس العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي بأحد مستشفيات المدينة المنورة.
- ٣- أن الدراسة الحالية هي الأولى التي يتم تطبيقها على مستشفى المدينة المنورة، فيما يخص دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي الخاص بهذه المستشفى.

مشكلة الدراسة

يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور الحوكمة الإلكترونية على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة ؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية، وهي كما يلي:

١. ما درجة توافر أبعاد الحوكمة الرقمية لدى مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة؟

٢. ما مستوى الأداء المؤسسي لدى مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة؟

٣. ما هو دور المشاركة في تحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة؟

٤. ما هو دور المساءلة في تحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة؟

٥. ما هو دور الشفافية على تحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة؟

٦. ما هو دور اتباع القواعد القانونية على تحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة؟

٧. ما هو دور المساواة على تحسين الأداء الصحي بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة؟

أهداف الدراسة

(١) دراسة تأثير الحوكمة الرقمية من خلال أبعادها المختلفة على أداء المؤسسات في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة.

(٢) تحديد مدى تواجد وتطبيق مكونات الحوكمة الرقمية في مستشفى المدينة العام.

(٣) تقييم المستوى الحالي للأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام.

٤) وضع سلسلة من التوصيات لتعزيز الاهتمام بالحوكمة الرقمية وبالتالي تعزيز الأداء المؤسسي لكل من المرافق الصحية المحلية والمؤسسات العربية على نطاق أوسع.

٥) تسليط الضوء على أهمية تبني ممارسات الحوكمة الرقمية من خلال الاستفادة من الشبكات العالمية والتقدم الحادث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

فروض الدراسة

• الفرض الرئيسي:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوكمة الالكترونية وتحسين الاداء المؤسسي في القطاع الصحي السعودي بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة .

وينبثق من هذا الفرض عدد من الفرضيات الفرعية، وهي:

١) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة .

٢) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساءلة وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة .

٣) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشفافية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة .

٤) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتباع القواعد القانونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة .

٥) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المساواة وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة .

أهمية الدراسة

(١) في ظل النقص الواضح في الدراسات التي تناولت المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية فيما يخص الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي، فإن هذه الدراسة ستكون إضافة نظرية للمكتبة العربية لتعويض هذا النقص الملحوظ بهذا الشأن.

(٢) تساهم الدراسة في تعميق فهمنا للدور الحيوي الذي تلعبه الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي، وخاصة في قطاع الصحة السعودي.

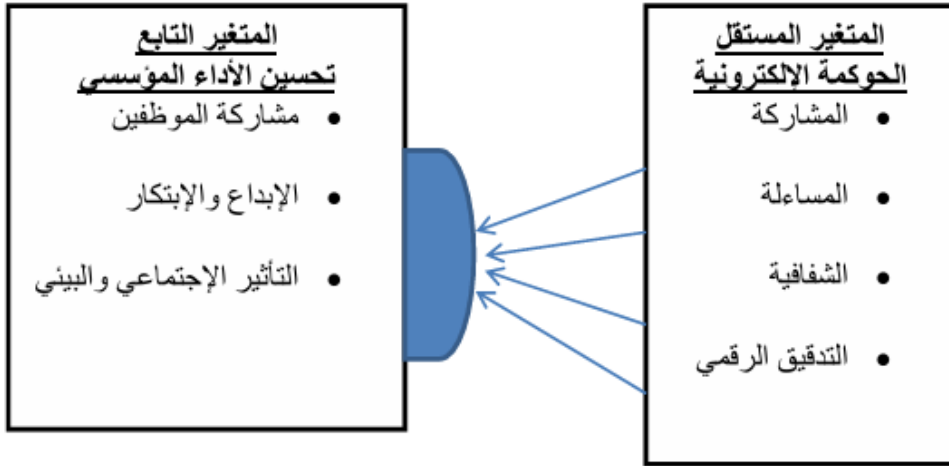
(٣) علاوة على ذلك، تساهم الدراسة في التطوير المستمر للمعرفة والمفاهيم النظرية المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية، وتقدم رؤى قيمة حول كيفية تطبيق هذا النهج بشكل فعال.

(٤) تعمل الدراسة على سد الفجوات في الأدبيات الحالية، مما يوفر فهماً أكثر شمولاً لكيفية تصميم ممارسات الحوكمة الرقمية لتلبية الاحتياجات والتحديات المحددة للنظام الصحي السعودي.

(٥) تقديم رؤية واضحة ومحددة لقادة المؤسسات الصحية، وخاصة المستشفيات، فيما يتعلق بأهمية تبني الحوكمة الرقمية بجميع أبعادها.

(٦) الوقوف على أبرز التحديات ونقاط الضعف التي تواجه المؤسسات الصحية وتحديدًا مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة في تبني وتطبيق الحوكمة الإلكترونية.

نموذج الدراسة



شكل (١) يوضح نموذج الدراسة من إعداد الباحثه

منهجية الدراسة

منهج البحث : سعياً لتحقيق أهداف الدراسة الحالية واختبار صحة فرضياتها؛ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع وعينة الدراسة

• **مجتمع الدراسة:** يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (٩٠٠) فرد. حيث سيتم اختيار عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية.

• **عينة الدراسة:** يبلغ حجم مجتمع البحث (٩٠٠) من العاملين بمستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، حيث سيتم حساب حجم العينة في ضوء استخدام معادلة تحديد حجم العينة وبما يضمن التمثيل الكامل لهذا

المجتمع وحتى لا يزيد الخطأ في التقدير عن ٥%. وقد اعتمدت الباحثة على القانون التالي في حساب حجم العينة:

$$n = \frac{N P (1 - p)}{(N - 1)(d^2/Z^2) + P(1 - P)}$$

وبالتطبيق على المعادلة السابقة يكون حجم عينة الدراسة (n) = ٢٦٩ فرداً.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي.
- الحدود الزمنية: العام ٢٠٢٤ – ٢٠٢٥.
- الحدود المكانية: مستشفى المدينة العام في المدينة المنورة بالسعودية.
- الحدود البشرية: العاملين بمستشفى المدينة العام في المدينة المنورة من مختلف التخصصات.

اختبار فروض الدراسة

لتوضيح تأثير أبعاد الحوكمة الإلكترونية وهي (المشاركة، المساواة، الشفافية، التدقيق الرقمي) على تحسين الأداء المؤسسي، وأبعاده هي (مشاركة الموظفين، الابداع والابتكار، التأثير الاجتماعي والبيئي)، وذلك في بالتطبيق على مستشفى المدينة العام، بالمدينة المنورة.

الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى في هذه الدراسة على ما يلي:
"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية".

جدول (١) يظهر نتائج الانحدار البسيط الخاص بالفرضية الأولى.

مستوى الدلالة sign.	β	T المحسوبة	Adjusted R ²	R ²	معامل الارتباط R	البعد
*0.000	0.630	21.194	0.605	0.397	0.630	المشاركة (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية)

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

أظهرت النتائج الموضحة بالجدول (١)، أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المشاركة (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية) وتحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام، بالمدينة المنورة، قد بلغت (٠.٦٣٠) وهي تعد علاقة قوية بين المتغيرين، كما أظهرت النتائج أيضاً، أن قيمة (R^2) قد بلغت (٠.٣٩٧)، وهذا يعني أن بعد المشاركة يفسر ما مقداره (٣٩.٧%) من التباين الحادث في متغير تحسين الأداء المؤسسي. يشير ذلك إلى أن نسبة (٦٠.٣%) من التباين الحاصل يمكن إرجاعها إلى تأثير مجموعة من العوامل والأبعاد الأخرى التي تسهم في تفسير التغيرات الحاصلة.

ويترتب على ذلك عدم قبول الفرضية الأولى، والتي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة". وبالتالي، يتم قبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام.

الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية في هذه الدراسة على ما يلي:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المساءلة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام.

جدول (٢) يظهر نتائج الانحدار البسيط الخاص بالفرضية الثانية.

مستوى الدلالة sign.	β	T المحسوبة	Adjusted R ²	R ²	معامل الارتباط R	البعد
*0.000	0.642	21.448	0.590	0.412	0.642	المساءلة (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية)

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

أظهرت النتائج الموضحة بالجدول (٣-١٠)، أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المساءلة (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية) وتحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام، بالمدينة المنورة، قد بلغت (٠.٦٤٢) وهي علاقة قوية فيما بين المتغيرين، فضلاً عن هذا، فقد أظهرت النتائج أيضاً، أن قيمة (R^2) قد بلغت (٠.٤١٢)، وهذا يعني أن بعد المساءلة يفسر ما مقداره (٤١.٢%) من التباين الحادث في متغير تحسين الأداء المؤسسي. يشير ذلك إلى أن نسبة (٥٨.٨%) من التباين الذي يحدث يمكن إرجاعها إلى تأثير مجموعة من العوامل والأبعاد الأخرى التي تسهم في تفسير وحوادث التغيرات الحاصلة.

ويترتب على ذلك عدم قبول الفرضية الثانية، والتي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المساءلة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية". وبالتالي، يتم قبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المساءلة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية".

الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة في هذه الدراسة على ما يلي:
"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية".

جدول (٣) يظهر نتائج الانحدار البسيط الخاص بالفرضية الثالثة.

مستوى الدلالة sign.	β	T المحسوبة	Adjusted R^2	R^2	معامل الارتباط R	البعد
*0.000	0.606	19.379	0.635	0.367	0.606	الشفافية (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية)

أظهرت النتائج الموضحة بالجدول (٣)، أن قيمة معامل الارتباط (R) بين الشفافية (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية) وتحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام، بالمدينة المنورة، قد بلغت (٠.٦٠٦) وهي علاقة قوية فيما بين المتغيرين، فضلا عن هذا، فقد أظهرت النتائج أيضا، أن قيمة (R^2) قد بلغت (٠.٣٦٧)، وهذا يعني أن بعد الشفافية يفسر ما مقداره (٣٦.٧%) من التباين الحادث في متغير تحسين الأداء المؤسسي. يشير ذلك إلى أن نسبة (٦٣.٣%) من التباين الذي يحدث يمكن إرجاعها إلى تأثير مجموعة من العوامل والأبعاد الأخرى التي تسهم في تفسير وحدث التغيرات الحاصلة.

ويترتب على ذلك عدم قبول الفرضية الثالثة، والتي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية". وبالتبعية، يتم قبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية

كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية".

الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الرابعة في هذه الدراسة على ما يلي:
 "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التدقيق الرقمي كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية".

جدول (٤) يظهر نتائج الانحدار البسيط الخاص بالفرضية الرابعة.

مستوى الدلالة sign.	β	T المحسوبة	Adjusted R^2	R^2	معامل الارتباط R	البعد
*0.000	0.694	23.574	0.520	0.482	0.694	التدقيق الرقمي (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية)

* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

أظهرت النتائج الموضحة بالجدول (٤)، أن قيمة معامل الارتباط (R) بين التدقيق الرقمي (كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية) وتحسين الأداء المؤسسي بمستشفى المدينة العام، بالمدينة المنورة، قد بلغت (٠.٦٩٤) وهي علاقة قوية فيما بين المتغيرين، فضلاً عن هذا، فقد أظهرت النتائج أيضاً، أن قيمة (R^2) قد بلغت (٠.٤٨٢)، وهذا يعني أن بعد التدقيق الرقمي يفسر ما مقداره (٤٨.٢%) من التباين الحادث في متغير تحسين الأداء المؤسسي. يشير ذلك إلى أن نسبة (٥١.٨%) من التباين الذي يحدث يمكن إرجاعها إلى تأثير مجموعة من العوامل والأبعاد الأخرى التي تسهم في تفسير وحدث التغيرات الحاصلة.

ويترتب على ذلك عدم قبول الفرضية الثالثة، والتي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التدقيق الرقمي كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة

المنورة، بالمملكة العربية السعودية". وبالتبعية، يتم قبول الفرضية البديلة، والتي تنص على أن "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التدقيق الرقمي كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية".

الفرضية الخامسة: تنص الفرضية الخامسة في هذه الدراسة على ما يلي: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الحوكمة الإلكترونية (المتغير المستقل) وتحسين الأداء المؤسسي (المتغير التابع) في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، بالمملكة العربية السعودية".

جدول (٥) يظهر نتائج التحليل الإحصائي للعلاقة بين الحوكمة الإلكترونية (المتغير المستقل) وتحسين الأداء المؤسسي (المتغير التابع).

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R square change	F Change
1	0.805	0.648	0.353	6.51482	0.648	392.450

يوضح الجدول (٥) نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي تم إجراؤه لدراسة العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية (المتغير المستقل) وتحسين الأداء المؤسسي (المتغير التابع) بمستشفى المدينة العام، بالمدينة المنورة، في المملكة العربية السعودية. وتُعتبر هذه النتائج ذات أهمية في تقييم مدى تأثير تبني الحوكمة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسات.

يُشير معامل الارتباط (R) البالغ (٠.٨٠٥) إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي. وبمعنى آخر، كلما زاد تطبيق الحوكمة الإلكترونية، زاد تحسن الأداء المؤسسي. ويُفسر هذا بأن وجود أنظمة إلكترونية فعالة

في المؤسسات يُساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء الإدارية.

يمثل معامل التحديد (R^2) (٠.٦٤٨) النسبة المئوية التي تفسرها الحوكمة الإلكترونية في التباين الحاصل في تحسين الأداء المؤسسي. هذا يعني أن ٦٤.٨% من التغيرات في الأداء المؤسسي يُمكن تفسيرها من خلال الحوكمة الإلكترونية، بينما تبقى ٣٥.٢% من التغيرات ناتجة عن عوامل أخرى لم يتم تضمينها في النموذج. وهو ما يعزز فرضية أن الحوكمة الإلكترونية تُعد من العوامل الحاسمة في تحسين الأداء المؤسسي. أيضاً، تُستخدم قيمة F Change لاختبار مدى معنوية تأثير المتغير المستقل (الحوكمة الإلكترونية) على المتغير التابع (تحسين الأداء المؤسسي). بالتالي، فإن القيمة F-change والتي تساوي (٣٩١.٤٥٠) تُعتبر مرتفعة جداً، مما يدل على أن التأثير ذو دلالة إحصائية قوية. فإذا كان مستوى الدلالة (Sig) أقل من ٠.٠٥، فهذا يؤكد أن العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي ليست عشوائية، بل هي علاقة حقيقية وقوية.

نتائج الدراسة:

أما عن النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ومناقشتها، فهي كما يلي:

- أظهرت نتائج وتحليلات الدراسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المشاركة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، في المملكة العربية السعودية.
- أظهرت نتائج وتحليلات الدراسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المساءلة كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، في المملكة العربية السعودية.
- أظهرت نتائج وتحليلات الدراسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الشفافية كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، في المملكة العربية السعودية.

- أظهرت نتائج وتحليلات الدراسة، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التدقيق الرقمي كأحد أبعاد الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي في مستشفى المدينة العام بالمدينة المنورة، في المملكة العربية السعودية.

- تُشير النتائج بوضوح إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق أنظمة الحوكمة الإلكترونية وتحسين الأداء المؤسسي، حيث يُلاحظ أن المؤسسات التي تعتمد بشكل أكبر على الحلول الرقمية الحديثة في إدارة عملياتها تُحقق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية التشغيلية.

التوصيات

- (١) تعزيز تطبيق التدقيق الرقمي في المستشفيات، حيث يجب أن يتم تبني أنظمة التدقيق الرقمي على نطاق أوسع لضمان متابعة الأداء وتحليل البيانات بشكل دوري، مما يُمكن المؤسسات الصحية من تحسين الخدمات وتجنب الأخطاء.
- (٢) إنشاء آليات واضحة للمساءلة، حيث يجب على المؤسسات الصحية وضع سياسات مساءلة أكثر شفافية ووضوحًا، بحيث يكون لكل موظف مسؤوليات محددة، ويتم تقييم الأداء بناءً على معايير دقيقة لتعزيز كفاءة العمل.
- (٣) تطوير برامج تدريبية للكوادر الصحية والإدارية، فنظرًا لأهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي، ينبغي توفير برامج تدريبية مستمرة لموظفي المستشفى لتعزيز قدراتهم في التعامل مع الأنظمة الرقمية وتطبيق معايير الحوكمة الإلكترونية بفعالية.
- (٤) تعزيز بيئة المشاركة في صنع القرار، فيمكن تحسين الأداء المؤسسي من خلال إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، مما يزيد من شعورهم بالمسؤولية ويُحسن من أدائهم الوظيفي.
- (٥) زيادة الشفافية من خلال الأنظمة الإلكترونية، حيث توصي الدراسة الحالية بتطوير أنظمة إلكترونية تُتيح للموظفين والمرضى الاطلاع على الإجراءات والقرارات الإدارية بسهولة، مما يعزز من مستوى الثقة في الخدمات الصحية.

٦) تبني سياسات تحفيزية لدعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية، فالمؤسسات الصحية يمكنها أن تقوم بوضع حوافز للعاملين الذين يساهمون في تطبيق الحوكمة الإلكترونية بفعالية، سواء من خلال المكافآت المالية أو التقدير المهني.

٧) الاستفادة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في تطوير آليات العمل والأداء بالمؤسسات بصفة عامة، والمستشفيات بصفة خاصة. حيث يمكن تطوير أنظمة متقدمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الطبية والإدارية بشكل أكثر دقة، مما يساهم في تحسين التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات داخل المستشفيات.

التوصيات ببحوث مستقبلية:

تقترح الدراسة الحالية مجموعة من البحوث المستقبلية التي تهدف إلى البناء على هذه النتائج وتوسيع نطاق المعرفة حول دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي ، وتتمثل في التالي:

المقترح الأول: دراسة الآليات الوسيطة في العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وفعالية المؤسسات الصحية.

المقترح الثاني: دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص في تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتأثيرها.

المراجع

المراجع العربية

- أبو عطا، عاهد عبد القادر؛ وحمدونة، علاء سعيد (٢٠٢٣). الحوكمة الرقمية ودورها في تطوير الأداء المؤسسي للجامعات الفلسطينية العاملة بالمحافظات الجنوبية. Journal of the Association of Arab Universities for Higher Education Research (JAARU-RHE), 43 (1), 45-61
- أحمد، سن؛ ومحبي، هدى؛ وكندوري، عماد (٢٠٢٠). الحوكمة الإلكترونية وتأثيرها في تعزيز الرقابة الداخلية. مجلة الإدارة والاقتصاد، (١٢٤): ٢٤٥-٢٤٩
- شعباني، لطفي؛ وحداش، أمال محمد؛ وعشة، فطيمة حسين (٢٠٢٢). أهمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالدول النامية: دراسة تجارب دولية المجلة الدولية أبحاث في العلوم التربوية والإنسانية والآداب واللغات ٣(١): ٢٢٣-٢٤٦
- صلاح الدين، أحمد؛ وعطية، طارق (٢٠١٨). الحوكمة الإلكترونية ودورها في نجاح استراتيجيات التغيير التنظيمي دراسة ميدانية في ديوان محافظة الأنبار مجلة جامعة جهان - أربيل العلمية (٢)، ١٧٣-٢٠٠
- الطراونة، رشا، والعضيلة، على (٢٠١٠). أثر تطبيق الشفافية على مستوى المساءلة الإدارية في الوزارات الأردنية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٦(١)، ٦٣-٩٦
- العبيدي، أردان؛ والحدراوي، رافد؛ الجنابي، سجاد (٢٠٢١). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الجامعي دراسة تحليلية من وجهة نظر أكاديمية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، (ع.خ): ١٦-٢٥
- العزب، أحمد (٢٠١٠). التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء المؤسسي: التحديات والمنهجيات، الرياض، دار قرطبة للنشر والتوزيع.

المراجع الإنجليزية

- Abdelwareth, D., H. (2023). The role of E-governance on corruption -
in the Mena region: A panel data analysis Master Theses. Retrieved from:
<https://www.proquest.com/dissertations-theses/role-e-governance-on-corruption-mena-region-panel/docview/2812056121/se-2>
- Abolade, D., A. (2018). Impact of Employees' Job Insecurity and -
Employee Turnover on Organizational Performance in Private and Public
Sector Organizations. Stud. Bus. Econ. 13, 5–19.
- Hameed, S., & Al-Shawabkah, A. (2013). Role of E-Government in -
Improving Organizational Performance in the Civil Status and Passports
Department of Jordan. Developing Country Studies, 3(5), 50-64.
- Hanaysha, J. (2016). Examining the Effects of Employee -
Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Organizational
Commitment. Procedia Soc. Behav. Sci., 229; 298–306.
- Haque, A., Fernando, M., & Caputi, P. (2019). The relationship -
between responsible leadership and organisational commitment and the
mediating effect of employee turnover intentions: An empirical study with
Australian employees. Journal of Business Ethics, 156; 759–774.
<https://doi.org/10.1007/s10551-017-3575-6>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit- -
level relationship between employee satisfaction, employee engagement,
and business outcomes: A meta-analysis. Journal of Applied Psychology,
87(2), 268-279. doi: 10.1037//0021-9010.87.2.268
- Ibrahim, R., & Primiana, I. (2015). Influence business environment -

on the organization performance. International journal of scientific & technology research, 4(4), 283-293.

Macotiende, S., O., Bula, H., & Ndegwa, P. (2021). Electronic Governance and Employees' Performance in the Ministry of Interior and Coordination of National Government in Kenya. European Journal of Business and Management, 13(8), 145-150.

Malomane, A., P. (2021). The role of E-governance as an alternative service delivery mechanism in local government. Master thesis. Retrieved from: <https://www.proquest.com/dissertations-theses/role-e-governance-as-alternative-service-delivery/docview/2800160714/se-2>

Pandey, J. K. (2024). Evaluating public service value within collaborative e-governance: A study in the Indian context. Digital Transformation and Society, 3(2), 197-213. doi: <https://doi.org/10.1108/DTS-08-2023-0065>

Patnaik, P., Pattnaik, S., & Singh, P. (2020). A Simulation Model for Quality Assurance of e-Governance Projects. International Conference on Innovations for Community Services, 309-325.

Zino, L. (2024). The effect of political affiliation on E-governance rate. Master thesis.