

دور الموائمة الإستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفيات محافظة جدة

عبد المنعم أحمد التهامي*
محمد يحي عسيري*

ملخص

هدف البحث إلى دراسة دور الموائمة الإستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفيات محافظة جدة، وتكونت عينة البحث من (374) عاملاً من العاملين بمستشفيات جدة، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الموائمة الإستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة، كما توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة، كما توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العاملين وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة؛ وقد أوصى البحث بضرورة وضع رؤية وأهداف إستراتيجية واضحة تتماشى مع الاحتياجات الصحية لسكان محافظة جدة، كذلك تحديد خطط تنفيذية تساهم في تحقيق أهداف المستشفى، بحيث تتوافق مع متطلبات جودة الرعاية الصحية.

الكلمات المفتاحية: الموائمة الإستراتيجية، الخدمات الصحية.

* أستاذ أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة حلوان.

* باحث دكتوراه في معهد إدارة المستشفيات بكلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان.

The Role of Strategic Alignment in Improving Health Services: A Field Study on Jeddah Governorate Hospitals

Abstract

The research aimed to study the role of strategic alignment in improving health services: a field study on Jeddah Governorate hospitals. The research sample consisted of (374) workers in Jeddah hospitals. The study tool was a questionnaire form. The research results showed that there is a statistically significant impact relationship between strategic alignment and improving health services in Jeddah Governorate hospitals. There is also a statistically significant impact relationship between information technology and improving health services in Jeddah Governorate hospitals. There is also a statistically significant impact relationship between operations and improving health services in Jeddah Governorate hospitals. There is also a statistically significant impact relationship between workers and improving health services in Jeddah Governorate hospitals. The research recommended the need to develop a clear strategic vision and goals that are in line with the health needs of Jeddah Governorate residents, as well as identifying executive plans that contribute to achieving the hospital's goals, so that they are consistent with the requirements of health care quality.

Keywords: Strategic Alignment, Health Services.

المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، والتطورات المتلاحقة في مجالات التكنولوجيا والاتصالات، أصبحت المواءمة الاستراتيجية ضرورة حتمية للمنظمات الحديثة، بما في ذلك المستشفيات، وتعكس هذه المواءمة قدرة المؤسسات على التكيف مع بيئات العمل المتغيرة والتحديات المتزايدة، من خلال التنبؤ بالتحويلات المستقبلية والاستجابة لها بسرعة ومرونة، فمع ازدياد تعقيد وتنوع المتطلبات التنظيمية والبيئية، بات من الضروري أن تتكامل الاستراتيجيات التشغيلية مع الأهداف طويلة الأمد، لضمان فعالية الأداء وتحقيق أهداف المنظمة.

وتلعب المواءمة الاستراتيجية دوراً حاسماً في تحقيق نجاح المستشفيات وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. تعني المواءمة الاستراتيجية تكامل الأهداف والخطط طويلة الأمد للمستشفى مع العمليات اليومية والموارد المتاحة، بما يضمن تحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال ومستدام، وفي بيئة الرعاية الصحية التي تتسم بالتعقيد والتغير المستمر، يصبح من الضروري أن تتواءم الاستراتيجيات مع المتغيرات الداخلية والخارجية، مثل التكنولوجيا الطبية الحديثة، متطلبات المرضى، اللوائح الحكومية، وكذلك التطورات في مجال الطب والرعاية الصحية (Alasiri,2022, P,87).

والخدمة الصحية في القطاعات الصحية من الخدمات الهامة التي تهتم بصحة الفرد والمجتمع، حيث أصبحت القطاعات الصحية مؤشراً حقيقياً على مدى تطور وتقدم المجتمعات المختلفة، وكلما كان أفراد المجتمع يتلقون الخدمات الصحية الجيدة بطريقة مناسبة تتوافق مع احتياجاتهم كلما كان تطوير المجتمع وتقدمه أعلى وأفضل، لذلك فإن الاهتمام بتطوير القطاعات الصحية وما توفره من خدمات يعد من أولويات المسؤولين في المجتمع (عثمان، 2022، ص349).

وتحظى عملية تحسين الخدمات الصحية باهتمام كبير في المجتمعات المختلفة وذلك لاتصالها المباشر بحياة الأفراد والمجتمع، هذا بالإضافة إلى أن تحسين الخدمات الصحية حظي باهتمام كبير من قبل الحكومات والقطاعات المعنية حيث أنها تعد أحد مقاييس تقدم المجتمعات في هذا المجال، وتتكون القطاعات الصحية من: (الصيدليات، المراكز الصحية، التأمين الصحي، العيادات الطبية) (شريف، 2021، ص312).

مشكلة البحث:

في ظل التحديات المعاصرة التي تواجه قطاع الرعاية الصحية، وخاصة مع التسارع الكبير في التطورات التكنولوجية والاحتياجات المتزايدة للسكان، تجد المستشفيات نفسها مضطرة للبحث عن أساليب إدارية فعّالة لتحسين جودة خدماتها. من بين هذه الأساليب تأتي المواءمة الاستراتيجية كأحدى الأدوات الأساسية التي يمكن أن تساهم في تحقيق التميز المؤسسي وضمان تقديم خدمات صحية تتماشى مع المعايير العالمية. ومع ذلك، لا تزال العديد من المستشفيات تواجه صعوبات في تفعيل هذه المواءمة بشكل فعّال، خاصة في بيئات مثل محافظة جدة التي تشهد نمواً سكانياً سريعاً وضغوطاً متزايدة على النظام الصحي.

حيث تكمن المشكلة البحثية في أن العديد من المستشفيات في محافظة جدة تعاني من عدم كفاية المواءمة الاستراتيجية بين الأهداف العامة للمؤسسات الصحية والعمليات التشغيلية اليومية، مما يؤدي إلى تباينات في جودة الخدمات الصحية المقدمة. هذا النقص في المواءمة يؤثر سلباً على قدرة المستشفيات على التكيف مع المتغيرات البيئية المتسارعة، مثل التغيرات التكنولوجية والمتطلبات التشريعية، مما ينعكس على مستوى رضا المرضى وكفاءة تقديم الرعاية الصحية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور المواءمة الاستراتيجية في تحسين

جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفيات محافظة جدة، وتحديد التحديات والفرص المرتبطة بتفعيل هذه المواءمة بشكل فعال.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: "ما دور المواءمة الإستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفيات محافظة جدة؟". وللإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المواءمة الإستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة؟
- 2- ما تأثير المواءمة الإستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة؟
- 3- ما تقييم دور المواءمة الإستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة محل الدراسة لدى المبحوثين؟
- 4- هل يوجد اختلاف معنوي بين آراء المبحوثين حول العلاقة بين المواءمة الإستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة؟

أهداف البحث:

- 1- قياس تصورات المبحوثين لمواءمة الإستراتيجية بمستشفيات محافظة جدة.
- 2- انطباعات المبحوثين عن تحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
- 3- تحديد العلاقة الارتباطية بين المواءمة الإستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
- 4- تحديد دور المواءمة الإستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

أهمية البحث:

- الأهمية العلمية:

- 1- يضيف هذا البحث إلى المكتبة العربية بعض الايضاحات حول أثر الموائمة الإستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
- 2- يتناول البحث الحالي الرؤية الشمولية لبعض أبعاد الموائمة الإستراتيجية وهي الأبعاد التي لم يتم استخدامها بصورة تكاملية في أي دراسة عربية.

- الأهمية العملية:

إضافة جديدة في مجال قطاع الخدمات الصحية بالمملكة العربية السعودية؛ كون هذه الدراسة تكشف عن طبيعة العلاقة والتأثير بين الموائمة الإستراتيجية بأبعادها في تحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

فرضيات البحث:

الفرض الرئيسي: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الموائمة الإستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

وينفرع من هذا الفرض عدة فروع فرعية ومنها:

- **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
- **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العاملين وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
- **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العمليات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي: وذلك في الجانب النظري، من خلال الاستعانة بالدراسات السابقة والكتب والمقالات التي تناولت متغيرات البحث.

حدود البحث:

1- حدود موضوعية: اقتصر البحث على كل من: متغير الموائمة الاستراتيجية؛ ومتغير الخدمات الصحية وكيفية تحسينها.

2- الحدود البشرية: تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة من العاملين بمستشفيات محافظة جدة والتي تكونت من (374) عاملاً.

3- الحدود المكانية: اقتصر البحث على مستشفيات محافظة جدة.

4- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال العام 2024م.

الدراسات السابقة:

يقوم الباحث بعرض بعض من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث كما يلي:

1- دراسة (Baía, Baptista, 2020) والتي هدفت إلى التعرف على جودة الخدمة الصحية التي تقدمها المستشفى العام كاب فيرت من وجهة نظر المرضى، تم استخدام أسلوب المقطع العرضي وعينة واحدة في وقت واحد، حيث بلغ عدد العينة (413) استبانة وتم استخدام نموذج Servperf في قياس مستوى رضا المرضى وذلك لشرح العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المرضى بالمستشفى ومدى تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضاهم، وكانت النتائج أن جميع الأبعاد (الاستجابة، الضمان، الموثوقية، الملموسية، والتعاطف) مرتبطة برضا المرضى وأن المرضى الأكبر سناً يشعرون أكثر بالرضا أما باقي المرضى فإنهم يشعرون بأن جودة الخدمة التي تقدمها المستشفى لم تكن مرضية وتحتاج إلى تحسين، وأشارت التوصيات بأن يتم

تكرار هذه الدراسة لمقارنة تطور رضا المرضى عن الخدمات المقدمة بالمستشفى.

2- دراسة (Cheng, et al, 2023) والتي هدفت إلى التحقيق في آثار رد المبالغ المدفوعة لتكنولوجيا المعلومات على الموائمة الإستراتيجية والأداء التنظيمي، بالإضافة إلى الأدوار الطارئة لكفاءة تكنولوجيا المعلومات لمديري الأعمال وكفاءة أعمال مدراء تقنية المعلومات، وتناولوا الضغط المتزايد على المؤسسات لتبرير إنفاقها على تكنولوجيا المعلومات في الإقتصاد الرقمي وتنفيذ رد المبالغ المدفوعة لتكنولوجيا المعلومات كآلية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، ومع ذلك هناك نقص في الإستكشاف النظري لآثارها الإستراتيجية وظروفها الحدودية، لسد هذه الفجوة طور المؤلفون نموذجاً بحثياً من خلال دمج أدبيات حوكمة تكنولوجيا المعلومات مع وجهة النظر القائمة على الموارد أجروا مسحاً في (103) شركة وحلوا البيانات باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS) وكشفت النتائج أن رد المبالغ المدفوعة لتكنولوجيا المعلومات يعزز الموائمة الإستراتيجية وبالتالي يحسن الأداء التنظيمي، ولكن فقط في الشركات التي لديها مدراء تقنية معلومات أكفاء في مجال الأعمال بدلا من المديرين التنفيذيين ذوي الكفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3- دراسة (Al-Jaafreh, et al, 2023) والتي هدفت إلى التحقيق في التأثير المباشر للموائمة الإستراتيجية بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في قطاع التعدين الأردني (JMS) كما درسوا دور الفوائد الصافية لنظم المعلومات كمتغير وسيط في هذه العلاقة، جمع الباحثون البيانات من خلال مسح عبر الإنترنت باستخدام نهج تحليلي وصفي، شملت الدراسة عينة من (462) موظفا من شركات (JMS)،

أشارت النتائج إلى مستوى عالٍ من الموائمة الإستراتيجية بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال في (JMS) علاوة على ذلك وجدت الدراسة تأثيراً كبيراً للموائمة الإستراتيجية بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، بالإضافة إلى ذلك توسطت الفوائد الصافية لأنظمة المعلومات جزئياً في العلاقة بين الموائمة الإستراتيجية بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

4- دراسة (Darzi, et al, 2023) والتي هدفت إلى تلخيص مجموعة من المؤلفات المتوفرة حول جودة الخدمة لتحديد الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة في الرعاية الصحية وفهم كيفية قياسها، مع استكشاف فجوات البحث في الدبيات حول أبعاد جودة الخدمة المختلفة ورضا المريض، من خلال استخدام معايير تضمين واستبعاد مختلفة لاختيار المقالات البحثية ذات الصلة من (2000 إلى 2020) للدراسة، وتم اختيار (100) مقالة بحثية، وتوصلت إلى تحديد (41) بعداً مختلفاً لقياس جودة خدمة الرعاية الصحية وصنفت هذه الأبعاد إلى (4) فئات وهي (مجال الخدمات والموظفين وإدارة المستشفيات والمرضى) كما يمكن استنتاج أن جودة الخدمة هي أداة قياس جودة الخدمة الأكثر استخداماً مع وجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة وجودة خدمات الرعاية الصحية.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

1- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية والمنهجية المعتمدة بحيث تمكن الباحث من بناء الإطار النظري للبحث.

2- الإلمام بالوسائل الإحصائية للدراسة الحالية عن طريق الاطلاع على الوسائل المستخدمة في تلك الدراسات وتحديد الوسائل الملائمة لاختيار نموذج الدراسة.

3- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولوها.

الإطار النظري:

المحور الأول: الموائمة الاستراتيجية:

عرفها (Adama,et al, 2024, P.1277) بأنها: الدرجة التي تمكّن بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية والتنظيم وإستراتيجية الأعمال والعمليات وتشكيلها بالإضافة إلى عملية تحقيق ذلك.

وعرفها (Bahadur, et al, 2024, P.1918) بأنها: تطبيق تكنولوجيا المعلومات بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب بما يتماشى مع إستراتيجيات وأهداف وإحتياجات العمل.

فوائد الموائمة الاستراتيجية:

الموائمة الاستراتيجية هي عملية تحقيق التوافق بين أهداف المنظمة واستراتيجياتها وبين بيئتها الداخلية والخارجية، وهذه العملية توفر فوائد عديدة للمنظمات كما وضحتها دراسة (Gandrita,2023, P.200)،

و(Smith,Thomas,2024, P.87)، وتوضح الفوائد من خلال ما يلي:

- تساعد الموائمة الاستراتيجية على تركيز الجهود والموارد على الأهداف الرئيسية للمنظمة، مما يزيد من فرص تحقيق تلك الأهداف بكفاءة.
- تحسين الأداء التنظيمي حيث تتمكن المنظمة من الاستجابة للتغيرات في البيئة الخارجية بسرعة ومرونة، مما يحسن الأداء العام ويزيد من التنافسية.

- تسهم الموائمة في توحيد جميع وحدات المنظمة حول رؤية وأهداف واضحة، مما يعزز التعاون الداخلي ويقلل من التداخل أو التضارب بين الأقسام.
- تمكن الموائمة الاستراتيجية المنظمات من اكتشاف الفرص الجديدة وتطوير استراتيجيات مبتكرة تتماشى مع التغيرات في السوق واحتياجات العملاء.
- توفر إطارًا واضحًا لاتخاذ القرارات، مما يجعلها أكثر انسجامًا مع الأهداف طويلة الأجل ويسهل عملية اتخاذ القرارات السريعة في الظروف الحرجة..

أبعاد الموائمة الاستراتيجية:

تشير أبعاد الموائمة الاستراتيجية إلى الجوانب المختلفة التي يجب تحقيق التوافق بينها نجاح استراتيجيات المنظمة كما وضحتها دراسة (Abrahams, et al, 2023, P.1747)، و (Sharma, Behl, 2023, P.345)، و (L'Écuyer, Raymond, 2023, P.460)، وهذه الأبعاد تشمل:

- تكنولوجيا المعلومات: تلعب دورًا حيويًا في تسهيل العمليات وتطوير القدرات التنظيمية في المؤسسات من خلال تكنولوجيا المعلومات، يتم تحسين تدفق البيانات والمعلومات داخل المؤسسة وخارجها، مما يسهل اتخاذ القرارات ويعزز الكفاءة العامة. تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية الوصول إلى البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يساعد في إدارة الموارد بشكل أفضل وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- العمليات: هي مجموعة الأنشطة والمهام التي تنفذ داخل المنظمة لتحقيق أهداف معينة، مثل إنتاج السلع أو تقديم الخدمات، وتتعلق العمليات بكيفية تنظيم تكنولوجيا المعلومات والمالية والمادية لتحقيق أقصى كفاءة وفعالية. في السياق الإداري، تعرف العمليات "بإدارة العمليات"، وهي تشمل

تخطيط، تنظيم، تنسيق، ورقابة جميع الأنشطة التي تؤدي إلى تقديم منتج أو خدمة.

- العاملون: يشمل هذا البعد المهارات والكفاءات والسلوكيات التي يمتلكها الموظفون في المنظمة، ويجب أن يكون العاملون موائمين مع الإستراتيجية التنظيمية ويدعمون تحقيق الأهداف الإستراتيجية من خلال مهاراتهم وسلوكياتهم، فإذا كانت إستراتيجية المنظمة هي التركيز على خدمة العملاء فيجب أن يتمتع الموظفون بمهارات التواصل والتعامل مع العملاء.

المحور الثاني: الخدمات الصحية:

يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات الموجودة في المجتمعات، ونظراً لأهمية الخدمات الصحية أصبح من الضروري العمل على تحسينها بجودة عالية أمراً مهماً لإدارة القطاع الصحي والحد من المشكلات التي تواجه العاملين والمرضى، لذا فنجد أن المجتمعات الحديثة نادت بالاتجاه إلى استخدام الاستراتيجيات المختلفة لتحسين الخدمات الصحية بالقطاع الصحي والذي يساعد في تحسين الخدمات للمرضى من خلال الكوادر البشرية من الأطباء والتمريض وذوي الاختصاص التي تسهم في كسب رضا المرضى وتحسن من مستوى الخدمات التي تقدمها. (Ricciardi,et al,2019, P.6)

أهمية الخدمات الصحية:

للخدمات الصحية التي يتيحها القطاع الصحي أهمية كبيرة حيث أن تقديم خدمات ذات جودة عالية يسهم في تقدم القطاع الصحي وتميزه عن القطاعات الأخرى كما وضحتها دراسة (يوسف، نيشات، 2020، ص 240)، و(سيروان، 2021، ص 84)، ومن هذه الأهمية ما يلي:

- الاستغلال الأمثل والسليم لكافة الموارد المالية والبشرية والعمل على الاستفادة من التقنيات الحديثة في تحسين الخدمات الصحية مما يسهم في تخفيض التكاليف النفقات الخاصة بالقطاع الصحي.
- مساعدة تعمل الإدارة الجودة الشاملة على السعي إلى تطوير الخدمات الصحية بصورة تتناسب مع أهداف القطاع الصحي بغرض الوصول إلى رضا المريض.
- تشجيع ومساندة الإدارة على زيادة إنتاج الخدمات وتحسين جودة الخدمات المقدمة حتى يمكن إيصال القطاع الصحي إلى المستوى الأفضل والمناسب الذي يتلاءم مع رسالة القطاع الصحي وأهدافها.
- البحث عن الحلول والبدائل التي تتيح تحسين الخدمات المقدمة التي تمكن القطاع الصحي من مواجهة المشكلات والعقبات التي يمكن أن تتعرض لها.
- تحفيز العاملين على الابداع والعمل باستمرار دون ملل وتعزيز ثقّتهم بأنفسهم وجعلهم يشعرون بأن آرائهم وأفكارهم ومقترحاتهم محل اهتمام وعناية وتشجيعهم على أداء العمل وأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى رفع معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج والخدمات.

الدراسة التطبيقية:

الإجراءات المنهجية للبحث:

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بمستشفيات جدة؛ وبالتالي فإن العينة المستهدفة تتكون من بعض بمستشفيات جدة والبالغ عددهم (374) عاملاً.

مصادر البيانات:

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

- البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف البحث وتمثل البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع.

- البيانات الأولية:

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة على عينة من بعض العاملين بمستشفيات جدة، وتفرغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض البحث.

أسلوب جمع البيانات:

اعتمد الباحث عند تجميع بيانات البحث على استمارة استبيان قام بإعدادها، وتم تخصيص الصفحة الأولى والثانية لتقديم البحث والهدف منها وطلب التعاون من أفراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على قسمين: القسم الأول: يختص السؤال الأول بالبيانات الأولية الخاصة بالعاملين بالقطاع الصحي متمثلة في: (النوع، السن، المستشفى)، القسم الثاني: يتضمن متغيرات البحث؛ كما موضح في الجدول الآتي:

الجدول (1)

معاور استمارة الاستبيان

المتغير	الأبعاد	المصادر
المتغير المستقل: الموائمة الاستراتيجية	1- تكنولوجيا يا المعلوما ت. 2- العمليات.	(Abrahams, et al, 2023), (Sharma,Behl,2023), (L'Écuyer,Raymond, 2023)

	3- العاملون.
(Ricciardi,et al,2019), (Baía,Baptista,2020), (Darzi,et al,2023)	المتغير التابع: الخدمات الصحية

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بالمصادر الواردة في الجدول أعلاه.

وقد مرت استمارة الاستبانة بعدة مراحل يمكن ايضاحها كالتالي:

- التصميم والإعداد:

يتم في هذه المرحلة تصميم الاستبيان وعرضها على مشرفي البحث وذلك باستعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث؛ ثم عرضها على مجموعة من السادة المحكمين في مجال التخصص، وقد تم إجراء التعديلات، وفق آراء السادة مشرفي البحث، وتم اعتماد الاستبيان في صورته الحالية.

- التحقق من سلامة استمارة الاستبان:

في هذه المرحلة يتم عمل دراسة استطلاعية على عينة البحث بهدف اختبار صحة استمارة الاستبيان.

- تهيئة الاستبان:

حيث تم تقسيم استمارة الاستبانة على النحو التالي:

المعلومات الأساسية لعينة البحث وتتمثل في (النوع، السن، المستشفى)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة- غير موافق- محايد- موافق- موافق بشدة) والمتدرج من (5- 1)، كما يوضح الجدول التالي:

جدول (2)

مقياس ليكرت الخماسي

الفقرة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1

ثم تم تناول محورين أساسيين يتمثلان فيما يلي:

- المتغير الأول: يمثل: تكنولوجيا المعلومات: وتم قياسهم من خلال (12) عبارة.
- المتغير الثاني: يمثل: بحوث الخدمات الصحية: وتم قياسه من خلال (10) عبارة؛ كما يوضح الجدول التالي:

جدول (3)

متغيرات البحث وأبعادها

المتغير	البعد	عدد العبارات
الموائمة الاستراتيجية	تكنولوجيا المعلومات	4
	العمليات	4
	العاملون	4
الإجمالي		12
الخدمات الصحية		10
الإجمالي		22

وقد قام الباحث بمراجعة استمارة الاستبيان بعد الإجابة عليها من قبل العاملين للتأكد من صحتها، ثم تم تفريغ الاستمارات السليمة وتحليلها من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية مثل: (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من أبعاد البحث، لمعرفة الأهمية النسبية لأسئلة الاستمارة والاتجاه العام لمحاور استمارة الاستبان التي تتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات الصحية بالقطاع الصحي.

- المتغير الأول: الموائمة الاستراتيجية:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بالموائمة الاستراتيجية، وقد جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير الموائمة الاستراتيجية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
البعد الأول: تكنولوجيا المعلومات:				
1	تحرص إدارة المستشفى على استخدام التكنولوجيا.	4.30	0.706	2
2	تكنولوجيا المعلومات في المستشفى تساهم في تحسين الأداء.	4.33	0.658	1
3	تتوافق إستراتيجيات التكنولوجيا في المستشفى مع أهدافها طويلة المدى.	4.17	0.756	4
4	تحرص المستشفى على نشر ثقافة استخدام تكنولوجيا المعلومات	4.21	0.809	3
البعد الثاني: العمليات:				
1	تتفاعل إستراتيجيات المستشفى مع الخدمات الصحية.	4.07	0.754	2
2	تصمم المستشفى عملياتها بما يتماشى مع تحقيق أهدافها طويلة المدى.	4.14	0.755	1
3	تسعى المستشفى جاهدة لتحسين وظائفها التشغيلية باستمرار.	4.07	0.747	2
4	تتخذ المستشفى قرارات لحل المشكلات بموضوعية.	4.05	0.787	4
البعد الثالث: العاملون:				
1	يتم إيصال الأهداف طويلة المدى للمستشفى بوضوح إلى جميع موظفيها.	3.92	0.835	4

1	0.808	0.408	يفهم الموظفون بوضوح أولويات عمل المستشفى.
2	0.781	4.07	يهتم الموظفون بتحقيق أهداف المستشفى على المدى الطويل.
3	0.858	4.02	يتم تشجيع الموظفين وتطويرهم للعمل بأسلوب الفريق.

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن أفضل العبارات من وجهة نظر العاملين بمستشفيات محافظة جدة كانت العبارة "تكنولوجيا المعلومات في المستشفى تساهم في تحسين الأداء" بمتوسط حسابي قدره (4.33)، يليها العبارة "تحرص إستراتيجية إدارة المستشفى على إستخدام التكنولوجيا" بمتوسط حسابي (4.30).
- أن أفضل العبارات من وجهة نظر العاملين بمستشفيات محافظة جدة كانت العبارة "تصمم المستشفى عملياتها بما يتماشى مع تحقيق أهدافها طويلة المدى" بمتوسط حسابي قدره (4.14)، يليها العبارة "تسعى المستشفى جاهدة لتحسين وظائفها التشغيلية بإستمرار" بمتوسط حسابي (4.07).
- أن أفضل العبارات من وجهة نظر العاملين بمستشفيات محافظة جدة كانت العبارة "يفهم الموظفون بوضوح أولويات عمل المستشفى" بمتوسط حسابي قدره (4.08)، يليها العبارة "يهتم الموظفون بتحقيق أهداف المستشفى على المدى الطويل" بمتوسط حسابي (4.07).

- المتغير الثاني: الخدمات الصحية:

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق الخدمات الصحية، جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول(5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور متغير الخدمات الصحية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية
1	تظهر المستشفى اهتماماً خاصاً بمشاكل المرضى.	4.30	0.706	2
2	تقدم المستشفى الخدمات الصحية بدرجة عالية من الكفاءة.	4.33	0.658	1
3	تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بمواعيد تقديم الخدمات الصحية.		0.756	4
4	يتمتع العاملون بالمستشفى بخلق حسن التعامل مع المرضى.	4.21	0.809	3
5	يمتاز العاملون في المستشفى بسمعة ومكانة جيدة.	4.06	0.753	8
6	يثق المرضى في القدرات الفنية للأطباء داخل المستشفى.	4.13	0.755	5
7	تتمتع المستشفى بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.	4.06	0.746	8
8	تمتلك المستشفى الأجهزة الطبية والمعدات التقنية الحديثة.	4.04	0.786	7
9	تناسب أوقات المعاينة الطبية كافة المرضى.	3.92	0.835	10
10	يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة الكاملة باحتياجات المرضى.	4.08	0.808	6

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح أن أفضل العبارات من وجهة نظر العاملين بمستشفيات محافظة جدة كانت العبارة "تقدم المستشفى الخدمات الصحية بدرجة عالية من الكفاءة" بمتوسط حسابي قدره (4.33)، يليها العبارة "تظهر المستشفى اهتماماً خاصاً بمشاكل المرضى" بمتوسط حسابي (4.30)، يليها العبارة "يتمتع العاملون بالمستشفى بخلق حسن التعامل مع المرضى" بمتوسط حسابي (4.21).

- اختبار فروض البحث:

❖ **الفرض الرئيسي:** الذي ينص علي: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الموائمة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

ويتفرع من هذا الفرض عدة فروع فرعية ومنها:

- 1- **الفرض الفرعي الأول:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
 - 2- **الفرض الفرعي الثاني:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العمليات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
 - 3- **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العاملون وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.
- ولاختبار الفرض الرئيس العلاقة بين الموائمة الاستراتيجية بأبعادها وتحسين الخدمات الصحية استخدم البحث معامل بيرسون بينما تم استخدام معامل الإنحدار الخطي المتعدد لدراسة تأثير أبعاد الموائمة الاستراتيجية على تحسين الخدمات الصحية.

جدول (6)

مصفوفة إرتباط بيرسون بين أبعاد الموائمة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية

تحسين الخدمات الصحية		الأبعاد
معامل الإرتباط	قوة وإتجاه العلاقة	
0.881	إرتباط موجب قوي	البعد الأول: تكنولوجيا المعلومات.
0.889	إرتباط موجب قوي	البعد الثاني: العمليات.
0.814	إرتباط موجب قوي	البعد الثالث: العاملون.
0.984	إرتباط موجب قوي	الإجمالي

(* > (0.05)

(* > (0.01)

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS) ..

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة إرتباط طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، بين أبعاد الموائمة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية حيث بلغت قيم معامل الإرتباط (0.881، 0.889، 0.814)، لأبعاد المتغير المستقل الموائمة الاستراتيجية (البعد الأول: تكنولوجيا المعلومات، البعد الثاني: العمليات، البعد الثالث: العاملون)، على التوالي وكان معامل الإرتباط بين إجمالي أبعاد الموائمة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية (0.984).

وإجمالاً مما سبق يستنتج الباحث بأنه كلما استخدم الموائمة الاستراتيجية في القطاع الصحي صاحب ذلك زيادة في تحسين الخدمات الصحية.

جدول (7)

معاملات الانحدار الخاصة بتأثير أبعاد الموائمة الاستراتيجية على تحسين

الخدمات الصحية

F-sig	F-value	R ²	R	T-sig	T-value	B	المتغيرات المستقلة
0.000	6215.103	0.9810	0.990	0.2980	1.041	0.0320	الجزء الثابت
				0.032	43.616	0.3990	تكنولوجيا المعلومات
				0.000	38.110	0.3790	العمليات
				0.006	26.449	0.2130	العاملون

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- (R^2) معامل التحديد: وفقاً لمعامل التحديد (R^2) فإن المتغير المستقل يفسر (98.1%)، من المتغير الكلي التابع وباقي النسبة (1.99%)، قد ترجع إلى

- الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات أخرى مستقلة كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.
- اختبار معنوية المتغير المستقل (T-test): يشير (T-test) إلى أن المتغير المستقل (أبعاد الموائمة الاستراتيجية)، ذو معنوية في النموذج الخطي المتعدد وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.01 - 0.05).
 - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار (F-value): لاختبار معنوية متغيرات النموذج ككل تم إجراء اختبار (F-value) وكانت قيمة (F) تساوي (6215.103)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (0.01)، مما يدل على أن متغير الموائمة الاستراتيجية كمتغير مستقل له تأثير إيجابي دال إحصائياً على تحسين الخدمات الصحية كمتغير تابع.
 - اختبار إعتدالية الأخطاء: من فروض الإنحدار الخطي أن الأخطاء تتوزع توزيعاً طبيعياً معيارياً بمتوسط حسابي (صفر) وإنحراف معياري واحد صحيح، بناء على ما سبق يمكن صياغة معادلة الانحدار على النحو التالي:

تحسين الخدمات الصحية = $0.032 + 0.399 * \text{تكنولوجيا المعلومات} + 0.379 * \text{العمليات}$ * 0.213 العاملون.

- ومن نموذج العلاقة الإنحدارية السابق، يمكن التنبؤ بدرجات إجمالي تحسين الخدمات الصحية من خلال قياس أبعاد الموائمة الاستراتيجية من خلال تطبيق معادلة الإنحدار السابقة مما يعني إن كل زيادة في درجة:
- تكنولوجيا المعلومات قدرها (واحد صحيح) تؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات الصحية قدرها (0.399).
 - العمليات قدرها (واحد صحيح) تؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات الصحية قدرها (0.379).

• العاملون قدرها (واحد صحيح) تؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات الصحية قدرها (0.213).

وتشير تلك النتيجة إلى الأهمية الكبيرة لأبعاد الموائمة الاستراتيجية في زيادة تحسين الخدمات الصحية في مستشفيات محافظة جدة.

وبالتالي تم قبول الفرض الرئيس:

الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الموائمة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

- الفرض الفرعي الأول: الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

ولاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية استخدم الباحث معامل إرتباط بيرسون، بينما تم استخدام معامل الإنحدار الخطى البسيط لدراسة تأثير بين تكنولوجيا المعلومات على تحسين بحوث الخدمات الصحية.

جدول (8)

معاملات الانحدار الخاصة بتأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات الصحية

F-sig	F-value	R ²	R	T-sig	T-value	β	المتغيرات المستقلة
.0000	1272.481	0.7790	0.8820	0.000	7.831	0.7490	الجزء الثابت
				0.000	35.672	0.7960	تكنولوجيا المعلومات

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (1272.481)، وهى معنوية عند مستوى معنوية أقل من (0.01).
- من خلال قيمة (t) و (sig (P-value)، يتضح معنوية معامل الإنحدار، وإشارته الموجبة تعنى إيجابية التأثير، كما يتضح معنوية الحد الثابت.
- بلغت قيمة معامل التحديد "R²" (0.779)، مما يدل على أن التغيرات فى بُعد (تكنولوجيا المعلومات)، يساهم فى تفسير (77.9%)، من التغيير الذي يحدث فى المتغير التابع (تحسين الخدمات الصحية)، وترجع باقى نسبة التأثير إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها فى هذا النموذج.
- ويمكن صياغة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع فى المعادلة التالية والتي تسمى معادلة خط إنحدار (Y) على (X1):

$$Y = \alpha + \beta X1 + e$$

ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{تحسين الخدمات الصحية} = 0.7490 + 0.7960 * \text{تكنولوجيا المعلومات}$$

ومن المعادلة الانحدارية يتضح أن كل زيادة مقدارها (واحد صحيح) فى درجة تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى زيادة فى تحسين الخدمات الصحية مقدارها (0.796).

وبالتالى تم قبول الفرض الفرعى الأول:

الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

- الفرض الفرعى الثانى:

الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العمليات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

ولاختبار العلاقة بين العمليات وتحسين الخدمات الصحية استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون، بينما تم استخدام معامل الانحدار الخطى البسيط لدراسة تأثير العمليات على تحسين الخدمات الصحية.

جدول(9)

معاملات الانحدار الخاصة بتأثير العمليات على تحسين الخدمات الصحية

F-sig	F-value	R ²	R	T-sig	T-value	β	المتغيرات المستقلة
0.00	1394.471	0.7940	0.8910	0.00	9.119	0.8170	الجزء الثابت
				0.00	37.343	0.8130	العمليات

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (1394.471) وهي معنوية عند مستوى معنوية أقل من (0.01).
- من خلال قيمة (t) و (sig (P-value)، يتضح معنوية معامل الانحدار، وإشارته الموجبة تعني إيجابية التأثير، كما يتضح معنوية الحد الثابت.
- بلغت قيمة معامل التحديد "R²" (0.794)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (العمليات)، يساهم في تفسير (79.4%)، من التغيير الذي يحدث في المتغير التابع (تحسين الخدمات الصحية)، وترجع باقى نسبة التأثير إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.
- ويمكن صياغة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في المعادلة التالية والتي تسمى معادلة خط إنحدار (Y) على (X1):

$$Y = \alpha + \beta X1 + e$$

ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

تحسين الخدمات الصحية = $0.8130 + 0.8170$ * العمليات

ومن المعادلة الانحدارية يتضح إن كل زيادة مقدارها (واحد صحيح) في درجة العمليات تؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات الصحية مقدارها (0.813).

وبالتالي تم قبول الفرض الفرعي الثاني:

الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العمليات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

- الفرض الفرعي الثالث: الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العاملون وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة. ولاختبار العلاقة بين العاملون وتحسين الخدمات الصحية استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون، بينما تم استخدام معامل الإنحدار الخطى البسيط لدراسة تأثير العاملون على تحسين الخدمات الصحية.

جدول (10)

معاملات الانحدار الخاصة بتأثير العاملون على تحسين الخدمات الصحية

المتغيرات المستقلة	β	T-value	T-sig	R	R ²	F-value	F-sig
الجزء الثابت	1.537	15.750	0.00	0.817a	0.667	726.152	0.00
العاملين	0.645	26.947	0.00				

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- ثبت معنوية النموذج ككل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للنموذج (726.152) وهي معنوية عند مستوى معنوية أقل من (0.01).
- من خلال قيمة (t) و (P-value) sig، يتضح معنوية معامل الإنحدار، وإشارته الموجبة تعني إيجابية التأثير، كما يتضح معنوية الحد الثابت.

- بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.667)، مما يدل على أن التغيرات في بُعد (العاملون)، يساهم في تفسير (66.7%)، من التغيير الذي يحدث في المتغير التابع (تحسين الخدمات الصحية)، وترجع باقى نسبة التأثير إلى عوامل أخرى لم يرد ذكرها في هذا النموذج.
- ويمكن صياغة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في المعادلة التالية والتي تسمى معادلة خط إنحدار (Y) على (X1):

$$Y = \alpha + \beta X1 + e$$

ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{تحسين الخدمات الصحية} = 1.537 + 0.645 * \text{العاملون}$$

- ومن المعادلة الانحدارية يتضح إن كل زيادة مقدارها (واحد صحيح) في درجة بعد العاملون تؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات الصحية مقدارها (0.645) وبالتالي تم قبول الفرض الفرعي الثالث:

الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العاملون وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

❖ النتائج:

الفرض الرئيسي: الذي ينص على: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الموائمة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة أظهرت النتائج وجود ارتباط معنوي إيجابي قوي بين الموائمة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية بمعامل ارتباط (0.984).

وهذا يفسر أن تحقيق توافق بين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة الصحية وعملياتها التشغيلية يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة. هذا الارتباط يعكس أن الموائمة الصحيحة بين الاستراتيجيات والأهداف يساعد في

تحقيق الكفاءة والفعالية، ويعزز من قدرة المؤسسة على الاستجابة لاحتياجات المرضى والمتغيرات في بيئة العمل.

وينفرع من هذا الفرض عدة فروع فرعية ومنها:

- الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة. أظهرت النتائج وجود ارتباط معنوي إيجابي قوي بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات الصحية بقيمة (0.881). كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات الصحية.

وهذا يفسر أن تزايد استخدام التكنولوجيا في المجال الصحي يسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات المقدمة، ويشير هذا الارتباط إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية، تسهيل الوصول إلى المعلومات، تعزيز التنسيق بين الفرق الطبية، وتقليل الأخطاء البشرية. بالإضافة إلى ذلك، يسهم الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تحسين تجربة المريض من خلال تسريع الإجراءات وتقليل فترات الانتظار. هذه النتائج تؤكد أهمية الاستثمار في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنشآت الصحية من أجل تحقيق مستويات أفضل من الأداء والخدمات.

- الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العمليات وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

أظهرت النتائج وجود ارتباط معنوي إيجابي قوي بين العمليات وتحسين الخدمات الصحية بقيمة (0.889).

كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للعمليات على تحسين الخدمات الصحية.

وهذا يفسر أن تحسين كفاءة العمليات التشغيلية يسهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في القطاع الصحي. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للعمليات على تحسين الخدمات الصحية، مما يعني أن تلبية المتطلبات التنظيمية والإدارية يساعد في تنظيم العمل وتحقيق أهداف المؤسسة الصحية بشكل أفضل، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمة المقدمة للمرضى.

- **الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين العاملون وتحسين الخدمات الصحية بمستشفيات محافظة جدة.

أظهرت النتائج وجود ارتباط معنوي إيجابي قوي بين العاملون وتحسين الخدمات الصحية بقيمة (0.881).

كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للعاملون على تحسين الخدمات الصحية. وهذا يفسر أن مشاركة ودور العاملين يسهم بشكل كبير في رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة، بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً للعاملين على تحسين هذه الخدمات، مما يشير إلى أن تمكين العاملين وتطوير مهاراتهم وتعزيز روح التعاون بينهم ينعكس بشكل مباشر على تحسين الأداء العام للمؤسسة الصحية، وبالتالي على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

❖ التوصيات:

- ضرورة وضع رؤية وأهداف استراتيجية واضحة تتماشى مع الاحتياجات الصحية لسكان محافظة جدة.
- تحديد خطط تنفيذية تساهم في تحقيق أهداف المستشفى، بحيث تتوافق مع متطلبات جودة الرعاية الصحية.
- ينبغي تصميم وتطبيق نظام متكامل لقياس الأداء يشمل مؤشرات تقيس مدى تقدم المستشفيات في تحقيق أهدافها وتأثير ذلك على تحسين الخدمات الصحية.

- العمل على تعزيز التعاون والتنسيق بين الإدارات المختلفة داخل المستشفيات لضمان تكامل العمليات التشغيلية مع الأهداف الاستراتيجية.
 - تنظيم برامج تدريبية مستمرة للعاملين تهدف إلى تحسين مهاراتهم في إدارة العمليات بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمستشفيات.
- الدراسات المستقبلية المقترحة:

1- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين بحوث الخدمات الصحية في القطاع الصحي.

2- تأثير الموائمة الاستراتيجية في تطوير أداء العاملين في القطاع الصحي.

3- دور الموائمة الاستراتيجية في تحسين المناخ التنظيمي بالقطاع الصحي.

المراجع:

المراجع العربية:

- البلوي، علي عبید مانع أبو ذراع (2024). دور نظم معلومات إدارة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة صحية: دراسة تطبيقية، مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، 4(5)، 1439-1514.
- سيروان، محمد عثمان (2021). رضا المرضى عن الخدمة الصحية المقدمة في عيادات طب الأسرة في مركز 7 نيسان الصحي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الطبية، جامعة دمشق للعلوم الطبية، 35(2)، 81-89.
- شريف، معن محي محمد (2021). كفاءة الخدمات الصحية في مدينة البغدادي، مجلة الأنبار للعلوم الإنسانية، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة الأنبار، (3)، 311-324.
- عثمان، سيدة محمد علي (2022). التحليل المكاني وتقييم كفاءة الخدمات الصحية الحكومية في محافظة سوهاج، مجلة كلية الآداب، كلية الآداب، جامعة سوهاج، 62(1,2)، 349-382.
- يوسف، أسماء، تيشات، سلوى (2020). واقع جودة الخدمات الصحية وتأثيرها على رضا المرضى في المؤسسة الاستشفائية لطب العيون صداقة الجزائر- كوبا "ورقة"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، 7(1)، 237-248.

المراجع الأجنبية:

- Abrahams, T. O., Ewuga, S. K., Kaggwa, S., Uwaoma, P. U., Hassan, A. O., & Dawodu, S. O. (2023). Review of strategic alignment: Accounting and cybersecurity for data confidentiality and financial security. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 20(3), 1743-1756.
- Adama, H. E., Popoola, O. A., Okeke, C. D., & Akinoso, A. E. (2024). Theoretical frameworks supporting IT and business strategy alignment for sustained competitive advantage, *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(4), 1273-1287.

- Alasiri, A. A., & Mohammed, V. (2022). Healthcare transformation in Saudi Arabia: an overview since the launch of vision 2030, *Health services insights*, 15, 11786329221121214.
- Al-Jaafreh, H. H., Al-Adaileh, R., & Aljaafreh, A. O. (2023). The level of IT-business strategic alignment and its impact on achieving a sustainable competitive advantage as mediated by the net benefits of information systems, *International Journal of Business Information Systems*, 42(2), 187-209.
- Bahadur, S., Kushwaha, R., Venkatesan, M., Singh, R., & Mishra, M. (2024). Strategic alignment in multispecialty hospitals: Implementing a balanced scorecard approach for optimal performance. *The Scientific Temper*, 15(01), 1915-1923.
- Baía, A., & Baptista, T. (2020). Impact of service quality on patient satisfaction: in a public hospital in cap vert. *Eur J Bus Manag*, 12(27), 10-176.
- Cheng, Rocky & Men, Xiaohua & Hsieh, J.J. & Cheng, Zhuo & Cui, Xiaocong & Wang, Tiange & Hsu, Sheng-Hsun. (2023). the effects of IT chargeback on strategic alignment and performance: the contingent roles of business executives' IT competence and CIOs' business competence, *Internet Research*. 33. 10.1108/INTR-11-2020-0630.
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis, *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 13-29.
- Gandrita, D. M. (2023). Improving strategic planning: The crucial role of enhancing relationships between management levels, *Administrative Sciences*, 13(10), 211.
- L'Écuyer, F., & Raymond, L. (2023). Enabling the HR function of industrial SMEs through the strategic alignment of e-HRM: a configurational analysis, *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 35(3), 450-482.
- Ricciardi, W., Pita Barros, P., Bourek, A., Brouwer, W., Kelsey, T., & Lehtonen, L. (2019). How to govern the digital transformation of health services, *European journal of public health*, 29 (Supplement_3), 7-12.

-
-
- Sharma, S., & Behl, R. (2023). Strategic alignment of information technology in public and private organizations in India: a comparative study. *Global Business Review*, 24(2), 335-352.
 - Smith, S. D., & Thomas, T. F. (2024). The effects of strategic alignment and strategic clarity on multidimensional task performance, *Accounting, Organizations and Society*, 112, 101524.