



مجلة كلية التربية . جامعة طنطا  
ISSN (Print):- 1110-1237  
ISSN (Online):- 2735-3761  
<https://mkmgt.journals.ekb.eg>  
المجلد (٨٥) يناير ٢٠٢٢م



أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس  
كورونا  
(دراسة ميدانية على موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية)  
**The Impact of E-Management on the Level of Health Service  
Provision During Coronavirus Pandemic  
(A field study on the employees of King Abdullah Medical City)**

إعداد

أ/ علي بن عبدالله القرني

باحث ماجستير قسم الإدارة العامة كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبدالعزيز-جدة  
المملكة العربية السعودية

أ.د/ حسن عبدالقادر طيبه

أستاذ مشارك قسم الإدارة العامة كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبدالعزيز  
جدة - المملكة العربية السعودية

المجلد (٨٥) العدد (الأول) الجزء (الأول) يناير ٢٠٢٢م

## المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، واقتصرت الدراسة على موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وخلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن تطبيق العمل عن بعد مكن العاملين من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. كما أن العمل عن بعد مكن من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف، وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. وبينت الدراسة أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال قد أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وبينت الدراسة أن تطبيق القيادة الإلكترونية أسهم بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث يحرص المدير على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف وعقد الاجتماعات إلكترونياً بصورة مستمرة. وأظهرت النتائج أن تطبيق التكامل الرقمي أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية ومن أهم ما يدعم ذلك استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة. وكشفت الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية بدرجة كبيرة، حيث أظهرت النتائج أن من أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي أسهمت في ذلك هو تطبيق التكامل الرقمي والعمل عن بعد، بينما لا يوجد أثر جوهري لتطبيق إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مدينة الملك عبدالله الطبية تجاه أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، ولم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى اختلاف الجنس، والعمر والمركز الوظيفي. في حين كشفت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية تعزى إلى اختلاف المؤهل التعليمي وسنوات الخبرة. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها، وبخاصة التركيز على زيادة فعالية إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وضرورة الحرص على تطوير أساليب الإدارة الإلكترونية بالاعتماد على النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الخدمات الصحية، فيروس كورونا، العمل عن بعد، التكامل الرقمي.



## Abstract

The current study aims to investigate the impact of e-management on the level of introducing health services during coronavirus pandemic. The study is limited to KAMC at Makkah. To achieve the objectives of the study, the study follows the descriptive-analytical research approach. The study concludes with many findings among the most important ones is that the application of online work has enabled the employees to introduce services for patients within electronic platforms at a high level. Further the online work has enabled employees to provide consultancies through video and mobile and the essential care for patients. In addition to that the application of business reengineering has influenced on the level of health services. Furthermore, the application of electronic leadership has contributed on the level of health services provision as the manager insist to communicate electronically to specify the roles, responsibilities, supervision, and holding meetings electronically continuously. The study also shows the application of digital integration has influenced, as the results found that the recent technology has been used to organize knowledge database. Furthermore, the application of e-management has, as it is obviously seen, the use of recent technology to organize knowledge base. Also, the digital integration and online work. However, the results did not find any significant influence of business reengineering and electronic leadership on the health service level of provision. Also, there are statistically significant variations between employees regarding the influence of e-management and its dimension. However, the results did not find any significant differences related to gender, age, and job position of employees in their attitudes towards the effect of e-management on health services level of



مجلة كلية التربية . جامعة طنطا

ISSN (Print):- 1110-1237

ISSN (Online):- 2735-3761

<https://mkmgt.journals.ekb.eg>

المجلد (٨٥) يناير ٢٠٢٢م



provision. The results reveal that, there are statistically significant variations among employees' attitudes towards the effect of the application of e-management related to educational level and years of experience. Finally, the study recommends that, it is necessary for KAMC to be keen of the application of e-management with their dimensions, in particularly to increase effectiveness of business reengineering and electronic leadership. And the need to ensure that the development of e-management methods based on expert systems, artificial intelligence and cloud computing.

**Key words:** electronic management, health services, coronavirus, online work, digital integration.

## المقدمة

لا ريب أنّ التقدم العلمي والتقني الذي يشهده العالم، والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت له تأثير واضح على طبيعة عمل النظام الإدارية، وأشكالها؛ فمن الطبيعي أن تتطور أشكال الخدمات العامة التقليدية إلى أنماط جديدة، تتلاءم مع التقدم العلمي والتقني، ومن ثم التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

فرض تفشي جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩) -وما رافقها من تدابير وقائية- الاعتماد على بوابات رقمية اعتمدها المؤسسات والمنظمات ضمن الإدارة الإلكترونية لرفع مستوى تقديم خدمات المواطنين عن بعد؛ لضمان استمرارية أنشطتها وتسهيلاً لقضاء حاجات المواطنين.

يعد قطاع الصحة من أهم القطاعات لمعظم الدول، لذلك توليه أغلبها عناية خاصة، وتحرص على رفع كفاءة خدماته وتحسين جودتها، وتسعى إلى انتهاج الاستراتيجيات التي تضمن تطوره بشكل دائم، والتغلب على التحديات التي تواجهه والتي من أبرزها التحول إلى نموذج الصحة الرقمية .

أدى الانتشار السريع والمخيف لجائحة فيروس كورونا حول العالم للتوجه نحو إنجاز المعاملات عن بعد لتقليل فرص الإصابة بفيروس كورونا (كوفيد-١٩)، وقد جاءت المملكة العربية السعودية في مقدمة الدول العربية في ذلك (الشييان، ٢٠٢٠م).

استثمرت الحكومة في المملكة البنية التحتية الرقمية الحديثة، وعملت على تطوير منصات الحكومة الرقمي خلال العقدين الماضيي، مما أمّن استمرارية وتطور الخدمات الحكومية الإلكترونية، ومن ثم حققت المملكة الاستجابة السريعة في التعامل مع جائحة فيروس كورونا، عبر تنفيذ التحول الرقمي للخدمات الحكومية، ومنها الخدمات الصحية (الجورمازي، ٢٠٢٠م).

علاوة على ما سبق، وبسبب التحول السريع والمفاجئ في استخدام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتسهيل الأعمال وتحسين الخدمات الصحية إلى طريقة في تقديم الخدمة ذاتها بسبب تفشي جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، ومعايشة الباحث لذلك من خلال عمله بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة، سيقوم بدراسة أثر الإدارة الإلكترونية على

مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (دراسة ميدانية على منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة) للتعرف على هذه التجربة غير المسبوقة، وأثرها على مستوى الخدمات الصحية المقدمة خلال الجائحة .

### أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من كونها من قلائل الدراسات التي تناولت موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية وقياس أثرها على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا في منظمة صحية حكومية سعودية، ويأمل الباحث أن تقدم الدراسة إضافة علمية في مجال إدارة الأزمات في العصر الحديث بالاعتماد على التقنية وتطبيقاتها المختلفة، وأن تكون مرجعاً للباحثين في مجال الإدارة الإلكترونية في القطاع الخدمي بشكل عام، وفي القطاع الصحي بشكل خاص.

وتكمن الأهمية العملية في تسليط الضوء على القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وإبراز الجهود التي بذلت خلال الجائحة، والتعرف على جدوى التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتقديم الخدمات الصحية أو بعضها فيما بعد الجائحة، والإسهام في تحسين تجربة التحول الرقمي في القطاع الصحي، لا سيما أنه أحد أهم مرتكزات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

**مشكلة الدراسة:** تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:

**ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا؟**

**وتتفرع أسئلة فرعية عديدة من السؤال الرئيس، هي:**

١. ما إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات

الصحية خلال جائحة فيروس كورونا؟

٢. ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة

فيروس كورونا؟

٣. كيف يمكن تطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الصحية خلال

الأزمات؟

## فروض الدراسة:

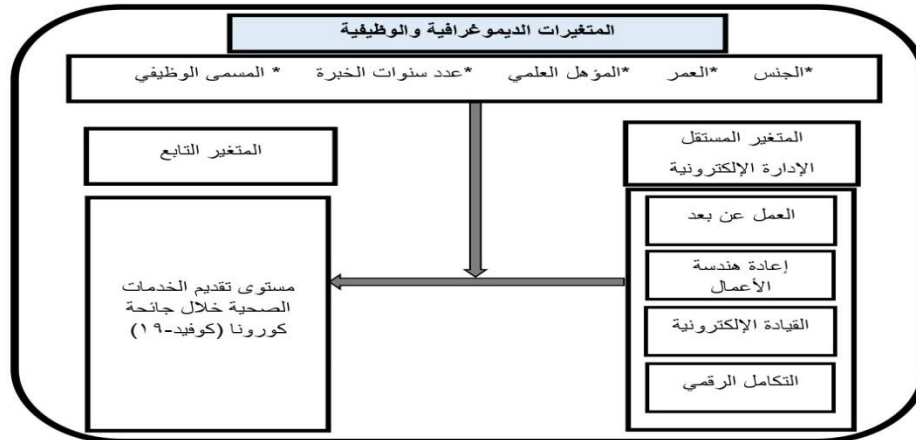
- الفرضية الرئيسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩) وينبثق منها الفرضيات الآتية:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للعمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للقيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للتكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد-١٩) تختلف باختلاف الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمركز الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

## أهداف الدراسة:

- قياس أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية أثناء جائحة فيروس كورونا.

- التعرف على إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا من وجهة نظر منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة أثناء الجائحة.
- معرفة توجهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة أثناء الجائحة.
- التعرف على مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة أثناء الجائحة .
- التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية أثناء الجائحة من وجهة نظر منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة .
- اقتراح التوصيات المناسبة للارتقاء بمستوى الخدمات الصحية من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية .

نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد وتصميم الباحث، بالاعتماد على المصادر الآتية:



- تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان (أصرف، ٢٠٢١م).

- قياس مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية وأثرها في رضا المرضى (Ismayyir، ٢٠٢٠م).

- الإدارة الإلكترونية (غالبا، ٢٠١٤م).

- اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية (أحمد، ٢٠٠٧م).

#### منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي.

#### حدود الدراسة:

١ - الحدود الموضوعية: معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا.

٢- الحدود البشرية: الموظفين والموظفات الرسميين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة وعددهم (٣٠٠٠) موظف وموظفة.

٣- الحدود المكانية: مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة.

٤- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول عام ٢٠٢١م - ٢٠٢٢م.

#### مصطلحات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية: الجهود الإدارية التي تقوم بتبادل المعلومات، وتسعى لتقديم الخدمات بجودة عالية، وسرعة فائقة، وتكلفة منخفضة، عن طريق الحوسبة (أجهزة الكمبيوتر)، وشبكات الإنترنت، مع الحفاظ على سرية وأمان المعلومات، وضمان ذلك (بن مرزوق وآخرون، ٢٠١٨م).

الخدمات الصحية: مجموعة البرامج والأنشطة التي تهدف إلى وقاية المجتمع من المشكلات الصحية وعلاج هذه المشكلات حال حدوثها (موقع الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، ٢٠١٩م).

**جائحة فيروس كورونا:** الجائحة الوبائية العالمية لما سمي ب فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)، ظهرت في ٢٠١٩م، ارتبطت بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة، التي تسمى ب (سارس- كوفيد- ٢) (موقع منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠م) .

**العمل عن بعد:** أداء الواجبات الوظيفية عن بعد باستخدام وسيلة من وسائل الاتصال، وتقنية من تقنيات المعلومات (موقع العمل عن بعد، ٢٠٢١م).

**إعادة هندسة الأعمال:** إعادة التفكير، وإعادة تصميم العمليات بشكل جذري، بهدف تحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء المؤثرة والتي تشمل: التكلفة والجودة والخدمة والسرعة (الصباب وآخرون، ٢٠١٣م).

**القيادة الإلكترونية:** القدرة على التواصل والتفاعل مع الآخرين والتأثير فيهم، واتخاذ القرارات بصورة سريعة، بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ( Roman et, 2018).

**التكامل الرقمي:** استخدام الوكالات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، مثل الشبكات واسعة النطاق والإنترنت والهاتف المحمول والحوسبة المتنقلة التي لديها القدرة على تحويل نمط العلاقات مع المستفيدين والشركات، وغيرها من الأجهزة الحكومية، ويمكن لهذه التقنيات تطوير آليات تقديم الخدمات الحكومية للمستفيدين والتفاعل معهم وزيادة تمكين المستفيدين، وتنتج من ذلك مزايا مثل الحد من الفساد وزيادة الشفافية وزيادة الرفاهية الاجتماعية ونمو الإيرادات مع خفض التكاليف (موقع البنك الدولي، ٢٠٢١م).

**المحور الأول: الإطار الفكري للإدارة الإلكترونية**

**المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية:**

**١- مفهوم الإدارة الإلكترونية:**

عرفها (حمد، ٢٠١٧م) بأنها: "استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان".

عرفها (لي، ٢٠١٦م) بأنها: إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة من خلال شبكات الإنترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما ينتج من ذلك من هدر للوقت والجهد.

وقد عرفها (غالب، ٢٠١٤م) معتمداً على أهم الفروق بينها وبين المصطلحات المرادفة لها، مثل: «الحكومة الإلكترونية»، و«الأعمال الإلكترونية»، فعرف «الإدارة الإلكترونية» بوصفها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية تقنية مفتوحة، أنها: "هي إطار يشمل كلا من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة".

## ٢- أبعاد الإدارة الإلكترونية:

يمكن القول بأن «الإدارة الإلكترونية» بديل جديد ينظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، بهدف تطوير وتغيير مفاهيم «الإدارة العامة»، و«مضامين الخدمة العامة»، بوصفها محصلةً للتحويل وتطوير المؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يركز على التقنيات الحديثة، والبرمجيات، والإنترنت، لتلبية احتياجات المواطن بشكل يعطي مزيداً من الرضا عن عمل الحكومة، ومن ثم فإن الإدارة الإلكترونية أصبحت الفضاء الرقمي الذي يساعد على تبسيط إجراءات العمل، وتوحيد معاييرها، مع رفع الكفاءة والفاعلية وتسهيل الوصول للخدمة المقدمة، بغض النظر عن نوع المنظمة وطبيعتها. وعليه يمكن تحديد أبرز أبعاد الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (الملحم وخيربرك، ٢٠٠٤م؛ قدوري، ٢٠١٠م)، (Merwe and Van, 2010 & Weng Weiskopf, 201)

١- العميل. ٢- الأعمال الإلكترونية. ٣- الإدارة العامة الإلكترونية.

## ٣- خصائص الإدارة الإلكترونية: (الخميسة، ٢٠١٣م)

- ١- إدارة بلا ورق: حيث تستخدم أنظمة الأرشيف الإلكترونية، والأدلة الإلكترونية، والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، والتوقيع الإلكتروني، وهذا يعني بالمحصلة قلة الاعتماد على استخدام الورق بها.
- ٢- إدارة بلا مكان: حيث تقدم خدماتها بواسطة الهاتف المحمول، والمؤثرات الإلكترونية، والعمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية.

٣- إدارة بلا تنظيمات جامدة: لأنها بالأساس تعمل من خلال المنظمات الشبكية

والذكية التي التي تستند إلى موظفي المعرفة.

#### ٤- مراحل تطور الإدارة الإلكترونية:

إن نموذج الإدارة الإلكتروني، يمر بمراحل تنظيمية بمستويات مختلفة، وهي مراحل ذات

أهمية، تشمل ما يأتي (العمرى، ٢٠٠٣م):

أولا /مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة. ثانيا /مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل.

ثالثا /مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة.

وذكر (العمرى، ٢٠٠٣م) أهمية توفير ثلاث خطوات أساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية

تشمل الآتي:

- البدء بعملية ربط جميع المكاتب داخل كل وزارة على حدة بشكل إلكتروني.

- تطوير عملية التشابك الإلكتروني بين جميع وزارات الدولة.

- تعزيز أنظمة الاتصال بين الوزارات ومؤسسات الحكومة الأخرى.

#### ٥- أساليب تطوير الإدارة الإلكترونية:

نتيجة للتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد ظهرت أساليب جديدة للإدارة

الإلكترونية زادت من فاعليتها وإمكانية تطبيقها في مختلف القطاعات، تم عرض بعض

هذه الأساليب كأبعاد للإدارة الإلكترونية في هذه الدراسة، وهي: العمل عن بعد، وإعادة

هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي، علاوة على أساليب أخرى حديثة

تسهم في تطوير الإدارة الإلكترونية وتنقلها إلى مرحلة جديدة متقدمة من الفاعلية والكفاءة

ومن أهمها:

١- النظم الخبيرة. ٢- الذكاء الاصطناعي. ٣- الحوسبة

السحابية

#### ٦- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات تختلف من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي

يعمل في محيطها كل نموذج، وعامة يمكن التطرق إلى أبرز التحديات التي تكاد تعترض

أغلب برامج الإدارة الإلكترونية كما ذكرها (حمد، ٢٠١٧م) فيما يلي:

١. المعوقات الإدارية. ٢. المعوقات السياسية والقانونية. ٣. المعوقات المالية والتقنية. ٤. المعوقات البشرية. ٥. المهددات الأمنية.

### المبحث الثاني: الخدمات الصحية:

#### ١- مفهوم الخدمات الصحية:

تعد الخدمات الصحية الجيدة جزءاً أساسياً من سمات أي دولة مزدهرة، ويقصد بها أي خدمة تهدف إلى تحسين الصحة أو توفير التشخيص والعلاج أو الوقاية للأفراد أو المجموعات السكانية (موقع منظمة الصحة العالمية، ٢٠١٩م).

#### ٢- خصائص الخدمة الصحية:

من أهمها ما يلي: (المطيري، ٢٠٢١م)

- الحرص على تقديم خدمات المرضى في المواعيد المحددة بلا تأخير.
  - الحرص على تلبية طلبات المرضى فوراً.
  - سرعة وسهولة تقديم الخدمات الصحية .
  - احتفاظ المؤسسات الصحية بسجلات دقيقة عن كل مريض.
  - توفير الأجهزة الطبية الحديثة التي من شأنها تقدم أفضل الخدمات الطبية.
  - إعطاء المريض الوقت الكافي للرعاية والعلاج.
- ومن الخدمات التي تتميز بها مراكز الخدمة الصحية الحديثة ما يلي : ( العنزي، ٢٠١٩م)

- مبادرة المؤسسة الصحية للاتصال بالمريض للحضور في موعد محدد.
- سرعة تقديم خدمات الأشعة للمريض من قبل الطبيب.
- ملائمة ساعات عمل المؤسسات الصحية للمرضى .
- سهولة متابعة أحوال المرضى من خلال الاستعلام والرد الآلي.
- توافر نتائج تحاليل المختبر في أي وقت يريدها المريض.
- محافظة الطبيب على خصوصية المريض.

## المبحث الثالث: نبذة عن مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة:

### ١- نشأة المدينة:

افتتحت الدولة مدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة في عام ١٤٣٠هـ، برعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود - رحمه الله - بسعة ٥٥٠٠ سريرًا.

### ٢- الرؤية:

أن نكون أنموذجاً عالمياً في الرعاية الصحية التخصصية والتعليم والأبحاث بحلول ٢٠٣٠.

### ٣- الرسالة:

مدينة الملك عبدالله الطبية بالعاصمة المقدسة منشأة غير ربحية في الرعاية الصحية المتخصصة والدقيقة، تلتزم بتقديم أعلى معايير الجودة والتميز والتكامل في رعاية المريض والتعليم والأبحاث، في بيئة استشفائية آمنة للمرضى وضيوف الرحمن ومحفزة للإبداع لمنسوبيها .

### ٤- المراكز والخدمات:

تحتوي المدينة على العديد من المراكز الطبية التي تقدم الرعاية الصحية والخدمة الطبية التخصصية الشاملة سنوياً لنحو (٣٠ ألف) من المرضى المنومين، و(٥٠٠ ألف) من مرضى العيادات الخارجية من المواطنين والمقيمين وضيوف الرحمن من خلال جهاز إداري وفني على درجة عالية من الكفاءة والتأهيل وهي: مركز الأشعة ومركز الأورام ومركز العيون ومركز القلب ومركز صحة الرأس والعنق وقاع الجمجمة، علاوة على مركز الأبحاث ومركز التطوع والشراكات المجتمعية.

### ٥- الجوائز المحلية والعالمية:

#### جدول رقم (٢-١) الجوائز - مدينة الملك عبدالله الطبية

المستوى	الجهة المانحة	السنة	الجائزة
محلي	وزارة الصحة	٢٠٢٠	جائزة إحسان لأفضل إدارة للتعامل مع البلاغات
محلي	وزارة الصحة	٢٠٢٠	جائزة إحسان لأفضل مجلس المرضى الاستشاري
محلي	مركز بلاغات وزارة الصحة	٢٠٢٠	جائزة أفضل إدارة للتعامل مع البلاغات

المستوى	الجهة المانحة	السنة	الجائزة
محلي	وزارة الصحة	٢٠١٩	الجائزة الوطنية للريادة البحثية – المركز الثالث
محلي	جائزة الملك عبدالعزيز للجودة	٢٠١٨	جائزة الملك عبدالعزيز للجودة – المستوى الفضي
عالمي	المعهد العربي للتشغيل والصيانة	٢٠١٧	لجائزة العربية للتشغيل والصيانة لأفضل منظومة تشغيل
محلي	جائزة اي تي بي العربية للتكنولوجيا	٢٠١٦	جائزة أفضل مشروع اتصالات موحدة

### الاعتمادات المحلية والعالمية:

جدول رقم (٢-٢) الاعتمادات - مدينة الملك عبدالله الطبية

المستوى	الجهة المانحة	السنة	الاعتماد
محلي	المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية	٢٠٢٠	المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية
عالمي	جمعية إعادة اعتماد البحوث البشرية- برنامج الحماية	٢٠١٩	جمعية اعتماد برنامج البحوث البشرية
عالمي	الكلية الملكية للطب والجراحة - كندا	٢٠١٨	اعتماد أكاديمي للمؤسسة
محلي	مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية	٢٠١٧	اعتماد أخلاقيات البحث العلمي
محلي	منظمة أي اس أو للمقاييس الدولية	٢٠١٧	اعتماد المنظمة الدولية للمقاييس في التدريب الإداري

### المبحث الرابع: الدراسات السابقة:

شعيب، حنين محمد . (٢٠٢١م). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات دراسة تطبيقية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية اللازمة لسير العمل على أكمل وجه بمختلف الظروف، ومدى كفاءتها وأثرها على تحسين أداء العاملين . واعتمدت الدراسة على منهجين: المنهج الاستقرائي لدراسة واستقراء الدراسات السابقة المعاصرة والتي يتضمنها الفكر الإداري والمتعلقة بموضوع الدراسة، والمنهج الاستنباطي لمحاولة الربط بطريقة منطقية بين دور نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وبين تحسين أداء العاملين . ولتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثة استبانة وزعت على عينة عشوائية بسيطة من الموظفين والموظفات عددها (١٦٥) مفردة من مجتمع الدراسة الذي يضم حوالي (١٠ آلاف) بوزارة الحرس

الوطني . وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها: أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر مستلزمات محددة وتطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. وتوجد بعض المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية الإلكترونية مثل كبر سن وانخفاض مؤهلات بعض العاملين . وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة : بإجراء دراسات مقارنة أكثر في نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين بين المؤسسات من أجل تحسين مستوى أداء العاملين. والعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم للتعامل مع النظم الإدارية الإلكترونية الحديثة.

**أصرف، حامد جودت. (٢٠٢١م). تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تجربة العمل عن بعد على الأداء المؤسسي، وتحديد أثر مستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد وتوافر المتطلبات التقنية والدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغ عددها (١٣٠) من المجتمع البحثي (٦٨٣) موظفا . وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها: أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لمستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا(كوفيد -١٩) ولمستوى الدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي. بينما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمدى توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي، ويعزو الباحث ذلك للضغط الهائل على قطاع الاتصالات خلال نزوة الجائحة؛ مما أدى إلى حدوث بعض الارتباك لدى القطاع. وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة: توفير النشرات والأدلة الإرشادية للعمل عن بعد وعقد الندوات والدورات التدريبية لتعزيز مهارات العمل عن بعد، وتعزيز توجهات الدعم اللوجستي والاستفادة من المحفزات



والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد، وتوجيه مزيد من الإمكانيات لتوفير المتطلبات التقنية للعمل عن بعد لمواجهة الظروف الاستثنائية في جميع الدوائر والهيئات الحكومية .

التليدي، مفرح جابر. (٢٠٢١م). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي وأثره على شكل ومستقبل الوظائف وإبراز مدى التغيير فيها بعد إدخاله. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغ عددها (٨٨) موظفاً من مجتمع الدراسة الذي يضم (٢٧٢٥) موظفاً، وقد كان عدد العينة صغيراً؛ نظراً للظروف التي تعيشها البلاد في ظل جائحة فيروس كورونا خلال العمل في الدراسة. وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها: أن واقع الذكاء الاصطناعي كان بدرجة مرتفعة بوزن نسبي (٨٧.٣٦%). وأن مدى التغيير في كمية ونوعية الوظائف بعد إدخال الذكاء الاصطناعي كان بدرجة مرتفعة بوزن نسبي (٨١.٢٢%). وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة: بالتأكيد على ضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي في جميع القطاعات الحكومية. وتنقيف العاملين بدور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتدريبهم للتعامل مع تقنياته. وتوجيه الوظائف نحو مجال الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة.

العتيبي، عبدالله بن ضاوي. (٢٠١٩م). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأبعاد ومستوى جودة الخدمات الصحية، وتحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العميل، وتقليص الفجوة بين الخدمة الصحية المدركة والخدمة المتوقعة، ومعرفة مدى اهتمام شركات التأمين بجودة الخدمة الصحية المقدمة للعملاء. واعتمدت الدراسة على أسلوبين، الأسلوب الوصفي (النظري) ويتمثل في جمع المعلومات حول مفهوم جودة الخدمة الصحية ومعاييرها، والأسلوب التطبيقي حيث تم تصميم استبانة مكونة من (٢٠) فقرة تضمنت خمسة أبعاد رئيسية: الاعتمادية والملموسية والاستجابة والأمان والتعاطف . وبلغ حجم مجتمع الدراسة (١٥٠) شخصا من المستفيدين من الخدمات الصحية لشركات التأمين محل الدراسة. وقد وزعت

الاستبانة على عينة الدراسة البالغ عددها (١١٧) شخصا وتم استرجاع (٩٦) استبانة صالحة للاستخدام. وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها: أن من أبرز العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الصحية المقدمة من شركات التأمين تتمثل في التزام وتعهد شركة التأمين بتقديم الخدمة الصحية والملاءة والقدرة المالية للمنشأة، ومساعدة المرضى بشكل دائم وتوفير سبل الراحة لهم. كما توجد علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات الصحية لشركات التأمين من جهة وبين أبعاد جودة الخدمة الصحية الخمسة: (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، حيث بلغ معامل الارتباط ٩٨%. وعلى ضوء النتائج أوصت الدراسة: بضرورة الاهتمام بمعايير جودة الخدمات الصحية بشركات التأمين، والنظر إليها باعتبارها نظاما متكاملًا من الخدمات، والاهتمام بزيادة ثقة العملاء وسرعة الاستجابة لهم.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تناولت الدراسة الحالية متغيرات مستقلة حديثة للإدارة الإلكترونية، ازدادت أهميتها وتم تطبيقها بشكل موسع لتسيير الأعمال وضمان استمرارية تقديم الخدمات مع تطبيق القيود المفروضة خلال جائحة فيروس كورونا.
- إبراز بعض الجهود المميزة للقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في التعامل مع جائحة فيروس كورونا.
- كما لم يتم تناول موضوع الدراسة الحالية في أي قطاع حكومي أو خاص.

#### الفجوة البحثية

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	الدراسات السابقة
تحاول الدراسة الحالية التركيز على أربعة أبعاد للإدارة الإلكترونية وهي (العمل عن بعد وإعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي)	تركز بعض الدراسات السابقة على بعد معين من أبعاد الإدارة الإلكترونية مثل: نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية أو العمل عن بعد أو الذكاء الاصطناعي	تطرقت بعض الدراسات السابقة لدراسة تأثير بعض أبعاد الإدارة الإلكترونية
ترتبط الدراسة الحالية أثر التحول إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كنمط أساسي للإدارة الصحية وتسيير العمل وتقديم الخدمات في القطاع الصحي بسبب القيود	لم ترتبط تلك الدراسات بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية كنمط أساسي للإدارة الصحية وأثر هذا النمط في مستوى الخدمة المقدمة	تطرقت بعض الدراسات السابقة إلى أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
الصحية		المفروضة خلال جائحة فيروس كورونا
أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية	لم تربط تلك الدراسات بين استخدام بعض أبعاد الإدارة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمة الصحية	تربط الدراسة الحالية بين أثر بعض الأبعاد الحديثة للإدارة الإلكترونية التي نتجت عن التطور الرقمي وأنظمة العمل الحديثة كالتكامل الرقمي والعمل عن بعد وبين مستوى تقديم الخدمة الصحية

### المحور الثاني: الإطار الميداني للدراسة

#### ١- منهج الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي .

#### ٢- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية والذين يبلغ عددهم (٣٠٠٠) موظفا وموظفة بمختلف المستويات الوظيفية بحسب البيانات التي حصل عليها الباحث من الإدارة التنفيذية للموارد البشرية بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة -انظر الملحق رقم (٤)- خلال فترة الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الأول عام ٢٠٢١م - ٢٠٢٢م .

#### ٣- عينة الدراسة :

يهدف تحقيق أهداف الدراسة لجأ الباحث إلى أسلوب العينة الاحتمالية ( Probability sampling) من أجل الوصول إلى العينة التي تمثل مجتمع الدراسة تمثيلا صادقا. وللوصول إلى ذلك تم استخدام معادلة (UMA Sekaran) الآتية:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

حيث إن:

N تمثل حجم مجتمع الدراسة الكامل.

e. تمثل هامش الخطأ المسموح به وتساوي (٠.٠٥).

n. تمثل حجم العينة المطلوب.

وبما أن حجم مجتمع الدراسة يبلغ (٣٠٠٠) موظف وموظفة بمدينة الملك عبدالله الطبية في مدينة مكة المكرمة فإن حجم العينة المناسب لتمثيل هذا المجتمع بعد تطبيق المعادلة بلغ (٣٥٣) مفردة. حيث يمثل هذا العدد نسبة ١٢% تقريبا. وبناء على ذلك فإن حجم العينة المستهدف بالدراسة يبلغ (٣٥٣).

#### ٤- مصادر جمع المعلومات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا لدى موظفي وموظفات مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة، وهما:

• دراسة نظرية: تعتمد على جمع البيانات الثانوية من خلال الرجوع إلى الكتب والمراجع والدوريات والمقالات والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية، لبناء الإطار النظري.

• دراسة ميدانية: تعتمد على جمع البيانات الأولية من مفردات مجتمع الدراسة، باستخدام أسلوب الاستقصاء . وذلك من خلال تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة.

#### ٥- أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة، أداة لجمع البيانات الأولية المطلوبة، تكونت أداة الاستبانة في الدراسة الحالية من قسمين رئيسيين، حيث يتكون القسم الأول من المعلومات الخاصة بعينة الدراسة، حيث شملت (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي). بينما تمثل القسم الثاني في محورين رئيسيين، على النحو الآتي:

**المحور الأول:** الإدارة الإلكترونية وتضمن هذا المحور أربعة أبعاد ويحتوي كل بعد على عدد من الفقرات لقياسه وهي على النحو الآتي:

البعد الأول: العمل عن بعد، حيث تضمن هذا البعد ٤ فقرات.

البعد الثاني: إعادة هندسة الأعمال، حيث احتوى على عدد (٥) بنود أو فقرات.

البعد الثالث: القيادة الإلكترونية، حيث احتوى على (٥) بنود.

البعد الرابع: التكامل الرقمي، حيث اشتمل على عدد (٤) فقرات. ومما سبق نلاحظ أن محور الإدارة الإلكترونية بأبعاده الأربعة يحتوي على عدد (١٨) فقرة.

**المحور الثاني:** مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث تكون هذا المحور من عدد (٦) فقرات.

ومن ثم فإن أداة الدراسة من خلال محاورها تحتوى على ٢٤ فقرة. معيار الحكم على المتوسطات الحسابية: لتقدير مستوى استجابة أفراد العينة حول فقرات محاور الاستبانة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي ذي التدرج كما أضيفت إليه فقرة سادسة لا ينطبق حيث تم إعطاء المقياس الخيارات والدرجات كما هو مبين في الآتي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	لا أعلم / ينطبق/
٥	٤	٣	٢	١	٠

والملاحق رقم (١) يوضح نموذج الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة. ومن ثم فإن معيار الحكم على قيم المتوسطات الحسابية، موضح بالجدول الآتي:

#### جدول معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

تقدير مستوى الاستجابة	تدرج المقياس
غير موافق بشدة	من ١- لأقل من ١.٨٠
غير موافق	من ١.٨٠- لأقل من ٢.٦٠
محايد	من ٢.٦٠- لأقل من ٣.٤٠
موافق	من ٣.٤٠- لأقل من ٤.٢٠
موافق بشدة	من ٤.٢٠- إلى ٥

من إعداد الباحث

#### ٦- تجميع البيانات:

بعد أن أصبحت أداة الدراسة (الاستبانة) جاهزة تم تصميم الاستبانة إلكترونياً على الموقع الإلكتروني ([www.microsoft.forms](http://www.microsoft.forms)). وتم إضافة مقدمة تحتوي على وصف مختصر

لتعريف مجتمع الدراسة بالهدف منها وحثهم على المشاركة، وتم نشر الاستبانة بشكل إلكتروني، وبلغ عدد الإجابات التي تم الحصول عليها ٣١٧ استبانة.

#### ٧- الصدق والثبات لأداة الدراسة :

توجد العديد من الإجراءات المنهجية التي تستخدم في التحقق من مدى أهمية أدوات القياس وصدقها للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسات. ومن بين أهم الأساليب المتبعة صدق المحكمين، صدق المحك، الصدق التلازمي، والصدق البنائي.

ويقصد بصدق أداة الدراسة أن تكون الأداة قادرة على إنجاز وقياس ما وضعت لأجله بما يحقق أهداف الدراسة، ويجب عن أسئلتها واختبار فرضياتها.

#### أولاً: صدق المحكمين (صدق المحتوى)

للتحقق من صدق أداة الدراسة (الاستبانة) والتي صممت بغرض الحصول على البيانات الأولية (Primary Data) من أفراد العينة المستهدفين بالدراسة، تم عرض الاستبانة أولاً على المشرف على الدراسة للموافقة المبدئية عليها، ومن ثم عرضها على مجموعة من المحكمين من الأساتذة المختصين في مناهج البحث العلمي والذين لديهم الدراية الكافية بتقييم مدى ملاءمة الاستبانة لدراسة الموضوع المحدد في الدراسة، حيث بلغ عددهم (٣) محكمين، حيث أبدى السادة المحكمون آراءهم حول فقرات الاستبانة، حيث تم الأخذ بتلك الآراء في الحساب وتم التعديل على وفقها.

#### ثانياً: الصدق البنائي

صدق فقرات الاستبانة: ويهدف إلى قياس درجة ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه. وللتحقق من مؤشرات الصدق لأداة الدراسة الحالية قام الباحث بحساب قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وكذلك قياس درجة ارتباط كل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، وذلك من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (٤٢) فرداً، ولقد جاءت النتائج، كما هو مبين بالجداول الآتية:

### جدول (٣) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

المحور الأول: الإدارة الاستراتيجية							
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
١	٠.٧٦٥**	٥	٠.٨٧٠**	١٠	٠.٧٩٣**	١٥	٠.٨٤٧**
٢	٠.٨٦٣**	٦	٠.٩١٧**	١١	٠.٨٢٥**	١٦	٠.٦٩٦**
٣	٠.٨٠٦**	٧	٠.٩٠٧**	١٢	٠.٨٤٤**	١٧	٠.٨٣٨**
٤	٠.٨٨٠**	٨	٠.٦٣١**	١٣	٠.٧٩٠**	١٨	٠.٧٥٠**
		٩	٠.٧٧٢**	١٤	٠.٨٢٩**		
المحور الثاني: مستوى تقديم الخدمات الصحية							
١٩	٠.٧٧٢**	٢٢	٠.٧٨٥**				
٢٠	٠.٨٣٩**	٢٣	٠.٥٩٠**				
٢١	٠.٧٤٣**	٢٤	٠.٨٢٢**				

\*\* تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠٠١). ويتضح من النتائج بالجدول أن درجة كل فقرة من فقرات محاور أداة الدراسة (الاستبانة) ترتبط على نحو دال إحصائياً مع الدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه عند مستوى الدلالة (٠.٠٠١). وهذا يعني أن كل فقرة من فقرات الاستبانة تحقق أهداف القياس المرجوة من كل محور من المحاور. ومن ثم فإن أداة الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاعتمادية.

كما قام الباحث بقياس درجة ارتباط كل بعد وكل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (٣-٣) الآتي:

جدول (٤) معاملات الارتباط بين المحاور والأبعاد مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة

المحاور والأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
البعد الأول: العمل عن بعد	٤	٠.٨١٤**
البعد الثاني: إعادة هندسة الأعمال	٥	٠.٩٣٦**
البعد الثالث: القيادة الإلكترونية	٥	٠.٨٠٦**
البعد الرابع: التكامل الرقمي	٤	٠.٩٠٠**
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	١٨	٠.٩٦٦**
المحور الثاني: مستوى تقديم الخدمات الصحية	٦	٠.٩٧٥**

\*\* تشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠٠١).

ويتضح من النتائج بالجدول أن جميع الأبعاد والمحاور ترتبط على نحو دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١) مع الدرجة الكلية للاستبانة، وهذا يبين أن جميع المحاور والأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبانة وهذا يفسر مدى أهلية الاستبانة للتطبيق للحصول على البيانات الأولية.

**ثالثاً: ثبات أداة الدراسة:** تم قياس درجة الثبات لأداة الدراسة (الاتساق الداخلي) لفقرات الاستبانة، وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث تم قياس الثبات الكلي لأداة الدراسة ومحاورها وأبعادها، كما هو مبين بالجدول رقم (٤-٣) حيث إن قيمة معامل ألفا كرونباخ للثبات الكلي بلغت (٠.٩٥٨). ومن ثم نستنتج من ذلك أن أداة الدراسة حققت درجة عالية من الثبات، مما يطمئن الباحث إلى سلامة إجراءات بناء فقرات أداة الدراسة وملاءمتها لجمع البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة. كما تراوحت قيم الثبات للمحاور والأبعاد ما بين (٠.٧٨٠-٠.٩٤٥) وهذا يبين أن جميع محاور الاستبانة وأبعادها تحقق درجة عالية من الثبات والمصدقية، مما يعني أنها تحقق أهداف القياس المرجوة في هذه الدراسة.

#### جدول (٥) معاملات الثبات الكلي وثبات المحاور والأبعاد لأداة الدراسة

المحاور والأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
البعد الأول: العمل عن بعد	٤	٠.٨٤٥
البعد الثاني: إعادة هندسة الأعمال	٥	٠.٨٨٣
البعد الثالث: القيادة الإلكترونية	٥	٠.٨٦٩
البعد الرابع: التكامل الرقمي	٤	٠.٧٨٠
المحور الأول: الإدارة الإلكترونية	١٨	٠.٩٤٥
المحور الثاني: مستوى تقييم الخدمات الصحية	٦	٠.٨٥٥
الثبات الكلي	٢٤	٠.٩٥٨

كما قام الباحث بالتحقق من ثبات أداة الدراسة عن طريق التجزئة النصفية، وذلك من أجل المزيد من توفير الحقائق حول مصداقية واعتمادية الأداة للحصول على البيانات، حيث تم استخدام معامل سبيرمان- براون، ومن ثم تصحيحه بمعامل جتمان للتجزئة النصفية، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (٥-٣) ويتضح أن قيمة كل من معامل



سيبرمان-براون وجتمان للتجزئة النصفية بلغت (٠.٩٦٠) وهي قيمة عالية تدل على تمتع الاستبانة بدرجة عالية جدا من الثبات.

#### جدول (٦) يوضح معاملات ثبات الاستبانة عن طريق التجزئة النصفية

معامل الارتباط	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	
	٠.٩١٤	١٢	النصف الأول
	٠.٩٢٢	١٢	النصف الثاني
٠.٩٦٠**			قيمة معامل سيبرمان براون
٠.٩٦٠**			معامل جتمان

#### ٨- المعالجات والأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحليل بيانات الدراسة تحليلا علميا يحقق أهدافها ويجيب عن تساؤلاتها تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (٢٤) وذلك من خلال استخدام عدد من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، حيث شملت الأساليب الإحصائية الوصفية التكرارات، والنسب المئوية، وذلك لتوصيف عينة الدراسة تبعا للخصائص الديموغرافية، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لتقدير درجة استجابة أفراد العينة نحو فقرات محاور الاستبانة للإجابة عن الأسئلة البحثية. أما الأساليب الإحصائية الاستدلالية، فقد تم استخدام تحليل التباين باستخدام اختبار كروسكال واليس (Kruskal-Wallis) وذلك لاختبار دلالة الفروق باختلاف العمر، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، والمسمى الوظيفي، بينما تم اختبار لاختبار دلالة الفروق باختلاف الجنس. علاوة على ذلك تم استخدام اختبار ت للعينة الواحدة (One Sample T-test) لاختبار فرضيات الدراسة. كذلك تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وذلك لاختبار أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية في مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة، علاوة على ذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للتحقق من ثبات أداة الدراسة ومحاورها وأبعادها، بينما تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من صدق أداة الدراسة.

## ٩- توصيف عينة الدراسة:

### أولاً: توصيف عينة الدراسة على وفق للخصائص الديمغرافية:

تم توصيف عينة الدراسة على وفق للخصائص الديمغرافية التي تشمل (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة والموقع الوظيفي)، وجاءت النتائج كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول (٧) توصيف أفراد العينة المشاركين في الدراسة الحالية على وفق للخصائص الديموغرافية

النسبة المئوية %	التكرار	
		١. الجنس
٥٧.٤	١٨٢	ذكر
٤٢.٦	١٣٥	أنثى
		٢. العمر بالسنوات
٥.٠	١٦	٢٠ - إلى ٢٩ سنة
٥٥.٥	١٧٦	٣٠ - إلى ٣٩
٣٥.٣	١١٢	٤٠ - إلى ٤٩
٤.١	١٣	٥٠ سنة فأكثر
		٣. المؤهل التعليمي
٢٩.٠	٩٢	ثانوي
٢.٥	٨	دبلوم
٣٥.٠	١١١	بكالوريوس
١٢.٣	٣٩	ماجستير
٢١.١	٦٧	دكتوراه
		٤. سنوات الخبرة
٤.١	١٣	أقل من ٥ سنوات
٢٠.٢	٦٤	من ٥ - لأقل من ١٠
٥٥.٥	١٧٦	من ١٠ - لأقل من ١٥
٢٠.٢	٦٤	من ١٥ سنة لأكثر
		٥. توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي
٣٨.٨	١٢٣	طبيب/ة
١٨.٠	٥٧	أخصائي/ة
٢٢.٧	٧٢	إداري/ة
٢.٥	٨	مهندس/ة
١٦.٤	٥٢	فني/ة
١.٦	٥	أخرى

بينت النتائج أن الأطباء والطبيبات والإداريين والإداريات والإخصائيين والأخصائيات يشكلون غالبية العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة المشاركين في الدراسة الحالية مما يكون له أثر كبير في نتائج الدراسة.

#### ١٠- الإجابة عن أسئلة الدراسة:

للإجابة عن السؤال البحثي الرئيس من خلال الأسئلة البحثية السابقة، قام الباحث باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي التي تمثلت في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، علاوة على استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا كما سيرد فيما يلي:

#### نتائج الإجابة عن السؤال الأول: وينص على الآتي:

ما إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا؟

للإجابة عن هذا السؤال تم عرض استجابات أفراد العينة المتعلقة بأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تشمل: (العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، تطبيق القيادة الإلكترونية، والتكامل الرقمي)، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات أثر تطبيق العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات بعد: العمل عن بعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	مكثني العمل عن بعد من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف	٣.٣٥	١.٧٩	45.0%	متوسطة	٢
٢	مكثني العمل عن بعد من متابعة حالات المرضى بأجهزة تمكن المريض من الحصول على المراقبة السريرية في المنزل وعن بعد	٢.٦٦	١.٨٢	22.0%	ضعيفة	٤
٣	مكثني العمل عن بعد من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية (تشمل: المساعدة في معرفة نتائج الفحوصات وتحديد المواعيد الطبية الإلكترونية وطلب إعادة صرف الوصفة	٣.٥٤	١.٥٩	51.3%	كبيرة	١

رقم	فقرات بعد: العمل عن بعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
	(الطبية)					
٤	مكنني العمل عن بعد من تقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق	٣.٢٢	١.٦٨	40.7%	متوسطة	٣
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.١٩	١.٤٢	39.7%	متوسطة	

أظهرت النتائج بهذا الجدول أن أثر تطبيق العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا أن من الجوانب الإيجابية المؤثرة الناتجة من ذلك أن العمل عن بعد قد مكن العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. كما تبين أن العمل عن بعد مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف تقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة.

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات أثر تطبيق إعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات بعد: إعادة هندسة الأعمال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	عملت تحت هيكل تنظيمي يتلاءم مع متطلبات الجائحة ويركز على المرضى والعمليات والخدمات الصحية	٣.٧٧	١.٣٥	59.0%	كبيرة	٤
٢	استخدمت خلال الجائحة خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً	٣.٩٧	١.٠٣	65.7%	كبيرة	٢
٣	استخدمت خلال الجائحة تسلسلاً إلكترونياً جديداً للعمليات الصحية بناءً على الخطورة والأولوية لتلقي العلاج	٣.٨٩	١.٢٠	63.0%	كبيرة	٣
٤	استخدمت خلال الجائحة طرق تواصل جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة	٤.٠٣	٠.٩٨	67.7%	كبيرة	١
٥	استخدمت خلال الجائحة التكنولوجيا الحديثة في تحليل البيانات والمعلومات التي ساعدتني على اتخاذ القرارات المناسبة والفعالة	٣.٥٤	١.٤٢	51.3%	كبيرة	٥
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.٨٤	٠.٨٩	61.3%	كبيرة	

أظهرت النتائج بهذا الجدول أن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال إعادة هندسة الأعمال أن الدراسة قد أظهرت أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة

كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت الدراسة أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك تمثلت في أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة من استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٧.٧%، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً؛ حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٥.٧%، علاوة على ذلك استطاع العاملون استخدام تسلسل إلكتروني جديد للعمليات الصحية بناء على الخطورة والأولوية لتلقي العلاج بالمدينة الطبية.

جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات أثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات بعد: القيادة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	يحرص مديري على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة	٣.٩٧	٠.٩٨	65.7%	كبيرة	٢
٢	يحرص مديري على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة	٤.٠٢	٠.٧٩	67.3%	كبيرة	١
٣	يحرص مديري على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة	٣.٨٠	١.١٠	60.0%	كبيرة	٣
٤	يحرص مديري على التطور والتحسين المستمر باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المساندة	٣.٧٤	١.٠٠	58.0%	كبيرة	٥
٥	يحرص مديري على عمليات الاتصال والتنسيق الإلكتروني مع الجهات الخارجية ذات الاختصاص خارج المستشفى	٣.٧٥	١.١٤	58.3%	كبيرة	٤
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.٨٥	٠.٧٤	61.7%	كبيرة	

بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة والمتعلقة بأثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يستخلص أن النتائج قد كشفت أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية. ومن أهمها أن

هناك حرصا وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة، حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسب ٦٧.٣%، ٦٥.٧% و ٦٠% على التوالي.

جدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات أثر تطبيق التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات بعد: التكامل الرقمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	استخدمت التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقمية	٣.٨٩	١.٢٩	63.0%	كبيرة	٢
٢	استخدمت التكنولوجيا الحديثة لمساعدة المرضى على تنظيم المعلومات الطبية كمقدار السرعات الحرارية ونبض القلب ومستوى السكر في الدم	٣.٠٩	١.٦٨	36.3%	متوسطة	٤
٣	استخدمت التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة (النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيب عن بعد، وإدارة الطوارئ)، مثل تطبيقات: منارة الصحة، صحتي، تظمن، توكلنا	٤.٠٩	١.٠٧	69.7%	كبيرة	١
٤	استخدمت التكنولوجيا الحديثة في عملية تحسين التعلم الطبي أو الإداري من خلال التعلم الإلكتروني	٣.٨١	١.١٠	60.3%	كبيرة	٣
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.٧٢	١.٠٠	57.3%	كبيرة	

توضح النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير استجابات العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة والمتعلقة بأثر تطبيق التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية أن هناك مؤشرات عديدة تشير إلى أثر ذلك. ومن أهم تلك المؤشرات فقد بينت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل (النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيب عن بعد، وإدارة الطوارئ) قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٩.٧%. كما أن استخدام

التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقيمة قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٣%.

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات محور مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات محور: مستوى تقديم الخدمات الصحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
١	استجيب لطلبات المرضى دون تأخر	٣.٩٩	١.٣٥	66.3%	كبيرة	٢
٢	اهتم بالمريض وأشعره بالأمان والثقة	٤.٠٠	١.٣٥	66.7%	كبيرة	١
٣	وفرت الخدمة الصحية على مدار الساعة	٣.٤٠	١.٤٦	46.7%	متوسطة	٥
٤	قدمت الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن	٣.٧٦	١.٣٤	58.7%	كبيرة	٤
٥	أنسق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت دون تأخر	٣.٩٢	١.١٩	64.0%	كبيرة	٣
٦	أوفر ملخصا عن حالات المرضى وأحدث نتائج الاختبارات بشكل يوفر لهم المعلومات الصحية التي يحتاجونها	٣.٢٢	١.٦٩	40.7%	متوسطة	٦
	المتوسط الحسابي المرجح العام	٣.٧٢	١.١٣	57.3%	كبيرة	

بينت النتائج بالجدول أن تحليل وتفسير آراء العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة حول مستوى تقديم الخدمات، فقد كشفت النتائج أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة. كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتماما بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه ودون أي تأخير خلال الجائحة، علاوة على ذلك فهم يعملون على تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت دون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن. كما جاءت الأهمية النسبية لكل تلك الخدمات المذكورة على النحو الآتي: ٦٦.٧%، ٦٦.٣%، ٦٤%، و ٥٨.٣% على التوالي.

## ثانيا: نتائج تحليل الانحدار المتعدد:

في الجدول الآتي يتناول الباحث نتائج تحليل الانحدار المتعدد:

جدول (١٣) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لكشف أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمدينة الملك عبدالله الطبية

النموذج	المعاملات	معاملات بيتا	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الثابت	١.٦٣٩		٤.١٣٣	٠.٠٠٠**		
العمل عن بعد	٠.١٧٨	٠.٢١٨	٢.٩٧٣	٠.٠٠٣**		
إعادة هندسة الأعمال	٠.٠٨٥	٠.٠٨١	١.١٢١	٠.٢٦	١٢.٢٥٦**	٠.٠٠٠
القيادة الإلكترونية	٠.١٣٤	٠.١٣٩	١.٧٨٧	٠.٠٨		
التكامل الرقمي	٠.٢٢٣	٠.٢٣٦	٢.٩٦٥	٠.٠٠٣**		
		Adj. R <sup>2</sup> = 0.209	R <sup>2</sup> = 0.228		R = 0.477	

\*\* تشير إلى أن قيمة F وقيم T المحسوبة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠٠١). أظهرت النتائج بالجدول أن كلا من العاملين المستقلين إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية لا يوجد لها تأثير معنوي على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمدينة الملك عبدالله الطبية، وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية، ويعزز ذلك قيم الدلالة الإحصائية لمعامل الانحدار للمتغيرين حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٠٥).

### ١١ - نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

يسعى الباحث في هذا الجزء من تحليل بيانات الدراسة إلى اختبار صحة فرضيات الدراسة، وتم استخدام اختبار ت للعينة الواحدة لاختبار فرضيات الدراسة: الأولى والثانية والثالثة والرابعة، بينما لاختبار الفرضية الخامسة تم استخدام اختبار ت للعينات المستقلة، وذلك باختلاف الجنس، بينما تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه وذلك لاختبار دلالة الفروق باختلاف العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي.



نتائج اختبار الفرضية الأولى: تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة وجاءت النتائج في الجدول الآتي:

جدول (١٤) نتائج العينة الواحدة وذلك لاختبار دلالة الفروق لأثر العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات العمل عن بعد	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
١	مكثني العمل عن بعد من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف	٣.٥٠٧	٣٥٢	٠.٠٠١**
٢	مكثني العمل عن بعد من متابعة حالات المرضى بأجهزة تمكن المريض من الحصول على المراقبة السريرية في المنزل وعن بعد	-٣.٣٣٩		٠.٠٠١**
٣	مكثني العمل عن بعد من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية (تشمل: المساعدة في معرفة نتائج الفحوصات وتحديد المواعيد الطبية الإلكترونية وطلب إعادة صرف الوصفة الطبية)	٦.٠٣٣		٠.٠٠٠**
٤	مكثني العمل عن بعد تقديم من تقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق	٢.٣٧٥		٠.٠١٨*

\*تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

\*تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠٥).

كشفت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مدينة الملك عبدالله الطبية تجاه أثر العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يعني أن آراء العينة قد تباينت حول أثر العمل عن بعد على مستوى تقديم الخدمات الصحية. ومن ثم فإن النتيجة المذكورة تدعم قبول الفرضية الأولى من الدراسة.

نتائج اختبار الفرضية الثانية: تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة لاختبار الفرضية المذكورة، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (٤-٩) الآتي:

جدول (١٥) نتائج اختبارات للعيينة الواحدة وذلك لاختبار دلالة الفروق لأثر إعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات إعادة هندسة الأعمال	قيمة ت المحسوبة	درجة الحري	الدلالة الإحصائية
١	عملت تحت هيكل تنظيمي يتلاءم مع متطلبات الجائحة ويركز على المرضى والعمليات والخدمات الصحية	١٠.١٢	٣٥٢	٠.٠٠٠**
٢	استخدمت خلال الجائحة خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونيا	١٦.٧٨		٠.٠٠٠**
٣	استخدمت خلال الجائحة تسلسلا إلكترونيا جديدا للعمليات الصحية بناء على الخطورة والأولوية لتلقي العلاج	١٣.١٩٨		٠.٠٠٠**
٤	استخدمت خلال الجائحة طرق تواصل جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة	١٨.٧٦٣		٠.٠٠٠**
٥	استخدمت خلال الجائحة التكنولوجيا الحديثة في تحليل البيانات والمعلومات التي ساعدتني في اتخاذ القرارات المناسبة والفعالة	٦.٧٨٥		٠.٠٠٠**

\*\*تشير إلى أن الفرق دال إحصائيا عند مستوى المعنوية (٠.٠٠١)

أظهرت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مدينة الملك عبدالله الطبية تجاه أثر إعادة هندسة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يعني أن هناك تباينا بين آراء العاملين حول أثر إعادة الأعمال على مستوى تقديم الخدمات الصحية. بمدينة الملك عبدالله الطبية.

نتائج اختبار الفرضية الثالثة: يوضح الجدول الآتي: نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

جدول (١٦) نتائج اختبارات للعيينة الواحدة وذلك لاختبار دلالة الفروق لأثر القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات القيادة الإلكترونية	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
١	يحرص مديري على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة	١٧.٦١٦	٣٥٢	٠.٠٠٠**
٢	يحرص مديري على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة	٢٢.٩١٠		٠.٠٠٠**
٣	يحرص مديري على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة	١٢.٨٧٩		٠.٠٠٠**
٤	يحرص مديري على التطور والتحسين المستمر باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المساندة	١٣.١١٨		٠.٠٠٠**
٥	يحرص مديري على عمليات الاتصال والتنسيق الإلكتروني مع الجهات الخارجية ذات الاختصاص خارج المستشفى	١١.٧٤٥		٠.٠٠٠**

\*تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مدينة الملك عبدالله الطبية تجاه أثر تطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. وهذا يبين أن هناك علاقة بين تطبيق القيادة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمات الصحية. بمدينة الملك عبدالله الطبية، مما يتطلب الحرص على تطبيق القيادة الإلكترونية بشكل مهني وفعال. ولذلك فإن هذه النتيجة تثبت صحة الفرضية الثالثة من الدراسة.

نتائج اختبار الفرضية الرابعة: تم إجراء اختبارات للعينة الواحدة وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (١٧) نتائج اختبارات للعينة الواحدة وذلك لاختبار دلالة الفروق لأثر التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا

رقم	فقرات التكامل الرقمي	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
١	استخدمت التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقمية	١٢.٢٩٢	٣٥٢	٠.٠٠٠**
٢	استخدمت التكنولوجيا الحديثة لمساعدة المرضى على تنظيم المعلومات الطبية كمقدار السرعات الحرارية ونبض القلب ومستوى السكر في الدم	١.٠٠٢		٠.٠٠٠**
٣	استخدمت التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة (النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيق عن بعد، وإدارة الطوارئ)، مثل تطبيقات: منارة الصحة، صحي، تظمن، توكلنا	١٨.٢٨١		٠.٠٠٠**
٤	استخدمت التكنولوجيا الحديثة في عملية تحسين التعلم الطبي أو الإداري من خلال التعلم الإلكتروني	١٣.٠٠٢		٠.٠٠٠**

\*تشير إلى أن الفرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

أظهرت النتائج بالجدول رقم (٤-١١) أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية تجاه أثر التكامل الرقمي على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا. ما عدا استخدام التكنولوجيا الحديثة لمساعدة المرضى على تنظيم المعلومات الطبية كمقدار السرعات الحرارية ونبض القلب ومستوى السكر في الدم.

ومن ثم فإن تباين الآراء إنما يعود إلى اختلاف أفراد العينة من حيث المؤهل التعليمي، حيث إن منسوبي القطاع الصحي يختلفون من حيث درجة المعرفة بين الأطباء والإداريين والفنيين... الخ.

**نتائج اختبار الفرضية الخامسة:** تم استخدام اختبارات لاختبار مدى وجود فروق في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، بينما تم استخدام اختبار كروسكال واليس لاختبار دلالة الفروق باختلاف العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة والمركز الوظيفي، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول الآتية:

**جدول (١٨) نتائج اختبارات لدلالة الفروق حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية باختلاف الجنس**

الدرجة	الاحتراف المعياري	المتوسط	العدد	ذكر
٢٥١	٠.٥٠	٤.١٦	١٣٩	أنثى
	٠.٥٧	٤.٠٩	١١٤	ذكر

بينت النتائج بالجدول رقم (٤-١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف الجنس، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبارات حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥). وهذا يدل على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لأثرها الواضح في تحسين ورفع مستوى تقديم الخدمات الصحية من وجهة نظر منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية ذكورا وإناثا .

**جدول (١٩) نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية باختلاف الفئة العمرية**

الدرجة	قيمة اختبار كا <sup>٢</sup>	متوسط الرتبة	العدد	الفئة العمرية
٣	٠.٥٧٦	١٢١.١٠	١٦	٢٩-٢٠
		١٢٧.٧٥	١٧٦	٣٩-٣٠
		١٢٨.٢٠	١١٢	٤٩-٤٠
		١١١.٣٠	١٣	٥٠ سنة فأكثر

أظهرت النتائج بالجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية تعزى إلى اختلاف الفئة العمرية، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار كا ٢ ؛ حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥). وهذا يدل على أن اختلاف العمر لدى منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة لا يعد عاملاً يؤدي إلى وجود تباين بين اتجاهاتهم نحو أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على مستوى تقديم الخدمات الصحية للمرضى خلال جائحة فيروس كورونا.

جدول (٢٠) نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية باختلاف المؤهل العلمي

المؤهل التعليمي	العدد	متوسط الرتبة	قيمة اختبار كا <sup>٢</sup>	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
ثانوية	٩٢	١٣٩.٩٠	١٥.٧٨٣	٤	٠.٠٠٣**
دبلوم	٨	٥٨.٢٥			
بكالوريوس	١١١	١١٩.٢٠			
ماجستير	٣٩	٩٤.٢٣			
دكتوراه	٦٧	١٤٣.٦٦			

\*تشير إلى وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

كشفت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف المؤهل التعليمي للمنسوبين، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار كا<sup>٢</sup> حيث بلغت (٠.٠٠٣) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥). وهذا يدل على أن المؤهل التعليمي له أثر في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية. وللتعرف على اتجاه الفروق تم إجراء اختبار أقل فرق معنوي وكانت النتائج كما مبين بالجدول الآتي:

جدول (٢١) نتائج اختبار أقل فرق معنوي لدلالة الفروق باختلاف المؤهل العلمي

المؤهل التعليمي	ثانوية	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
ثانوية	-	٠.٧١*	٠.١٨*	-	-
دبلوم	٠.٧١*	-	٠.٥٤*	-	٠.٧٦*
بكالوريوس	٠.١٨*	٠.٥٤*	-	-	٠.٢٣*
ماجستير	-	-	-	-	٠.٢٥*
دكتوراه	-	٠.٧٦*	٠.٢٣*	٠.٢٥*	-

\*\* تشير إلى وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

بينت النتائج بالجدول أن الفروق جوهرية بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية الحاصلين على مؤهل تعليمي ثانوية مقارنة بحملة أم الدنيا الدبلوم والبكالوريوس وذلك لصالح الثانوي. كما يتضح من النتائج أن الفروق جوهرية بين بكالوريوس وكل من حملة الدبلوم والدكتوراه وذلك لصالح حملة البكالوريوس. كما يتضح من النتائج أن الفروق جوهرية بين حملة الدكتوراه وكل من الدبلوم والبكالوريوس والماجستير وذلك لصالح حملة الدكتوراه. وهذا يبين أن حملة الدكتوراه من بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية لديهم إدراك بشكل كبير بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لدورها في تطوير وتحسين الخدمات الصحية المقدمة.

جدول (٢١) نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية باختلاف سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	متوسط الرتبة	قيمة اختبار كا <sup>٢</sup>	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
أقل من ٥	١٣	١٥٢.٠٠	٢٦.٢٠٠	٣	٠.٠٠٠**
٥ - إلى ١٠	٦٤	٧٦.٤٧			
١٠ - إلى ١٥	١٧٦	١٢٩.٧٩			
١٥ سنة فأكثر	٦٤	١٥٠.٤٠			

\*\* تشير إلى وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

كشفت النتائج بالجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف سنوات الخبرة للمنسوبين، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار كا<sup>٢</sup> حيث بلغت (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٠٥). وهذا يدل على أن تباين سنوات الخبرة له أثر في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية حول أثر

تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية، وللتعرف على اتجاه الفروق ودلالاتها تم إجراء اختبار أقل فرق معنوي، وجاءت النتائج كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (٢٢) نتائج اختبار أقل فرق معنوي لدلالة الفروق سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من ٥	١٠-٥	١٥-١٠	١٥ فأكثر
أقل من ٥	-	٠.٦٥*	-	-
١٠-٥	-٠.٦٥*	-	-٠.٤٩*	-٠.٦٢*
١٥-١٠	-	٠.٤٩*	-	-
١٥ فأكثر	-	٠.٦٢*	-	-

\* تشير إلى وجود فرق دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (٠.٠١)

بينت النتائج بالجدول أن الفروق جوهريّة بين منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية الذين لديهم سنوات خبرة ما بين (١٠-٥) سنوات مقارنة بالفئات الثلاث الأخرى، وذلك لصالح الفئات من سنوات الخبرة الأخرى.

جدول (٢٣) نتائج اختبار كروسكال واليس لدلالة الفروق حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية باختلاف المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	العدد	متوسط الرتبة	قيمة اختبار كا <sup>٢</sup>	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
فني/ة	١٢٣	١٤٠.٨٥	٤.٦٥٩	٥	٠.٤٦
إداري/ة	٥٧	١٢٢.٨٦			
أخصائي/ة	٧٢	١٢٧.٤٥			
طبيب/ة	٨	١٢٥.٧٢			
مهندس/ة	٥٢	١٤.٥٠			
أخرى	٥	٩٤.١٧			

بينت النتائج بالجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف المركز الوظيفي، ويدعم ذلك قيمة الدلالة الإحصائية حيث جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥). وهذا يدل على أن تباين المركز الوظيفي لا يؤثر في اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية.

## ١٢ - مناقشة النتائج

هدفت الدراسة الحالية بشكل رئيس إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها الأربعة (العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي) على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا في مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة. وبعد تحليل نتائج الدراسة فقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج. ومن بين أهم النتائج أن تطبيق أسلوب العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية قد أسهم بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية مما يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق العمل عن بعد في مدينة الملك عبدالله الطبية ومستوى تقديم الخدمات الصحية. حيث أشارت النتائج أن العمل عن بعد قد أسهم بدرجة كبيرة في تمكين العاملين من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية، كما مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة. وتتفق هذه النتائج للدراسة الحالية مع نتائج العديد من الدراسات التي تم القيام بها في مجال موضوع الدراسة. ومن بين تلك الدراسات، دراسة شعيب، حنين محمد (٢٠٢١م)، حيث خصلت إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. وفي السياق نفسه اتفقت النتائج المذكورة للدراسة الحالية مع نتائج دراسة أصرف، حامد جودت. (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على أثر تجربة العمل عن بعد على الأداء المؤسسي، حيث أسفرت نتائجها عن وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لمستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد -١٩) ولمستوى الدعم اللوجستي والمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد على الأداء المؤسسي.

وفي السياق نفسه، كشفت الدراسة الحالية أن أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة تمثل في التكامل الرقمي كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، حيث حاز على المرتبة الأولى. كما أشارت النتائج أن تطبيق التكامل الرأسي يسهم بدرجة كبيرة في



رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل (النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيب عن بعد، وإدارة الطوارئ). كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر ذي دلالة إحصائية بين تطبيق النكامل الرأسي على مستوى تقديم الخدمات الصحية لدى المرضى بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة. وتتفق النتائج السابقة لدراستنا الحالية مع ما خلصت إليه نتائج العديد من الدراسات. ومن بين هذه الدراسات دراسة التليدي، مفرح جابر (٢٠٢١م) والتي هدفت إلى التعرف على واقع الذكاء الاصطناعي وأثره على شكل ومستقبل الوظائف، حيث أوصت الدراسة بضرورة تطبيق الذكاء الاصطناعي في جميع القطاعات الحكومية. وتنقيف العاملين بدور الذكاء الاصطناعي في تطوير بيئة العمل، وتدريبهم للتعامل مع تقنياته. وتوجيه الوظائف نحو مجال الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة، حيث تبين أن لها دورا في تطوير مستوى تقديم الخدمات في جميع القطاعات الحكومية وخاصة الخدمية منها.

كما توصلت الدراسة الحالية إلى أن تطبيق القيادة الإلكترونية في مدينة الملك عبدالله الطبية كان له أثر إيجابي على مستوى تقديم الخدمات الصحية، وذلك من خلال عدة مؤشرات تمثلت في حرص المديرين على التواصل إلكترونيا لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، وعقد الاجتماعات إلكترونيا بصورة مستمرة والحرص على تطبيق نظام رقمي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت الإنجاز خلال الجائحة. وعلى الرغم من ذلك فقد بينت النتائج أن أثر تطبيق القيادة الإلكترونية لم يكن بشكل فعال على تطور مستوى تقديم الخدمات الصحية، مما يدل على عدم توفر علاقة ارتباط بين درجة تطبيق القيادة الإلكترونية ومستوى تقديم الخدمات الصحية بمدينة الملك عبدالله الطبية. وهذا قد يعزى إلى افتقار القيادات الإلكترونية للرؤية الكاملة مما يتطلب تدريب المديرين في جميع المجالات الإلكترونية والتقنية من أجل التطبيق السليم للعمل الإلكتروني. وتختلف هذه النتيجة مع ما خلصت إليه دراسة عبد، شذى؛ ومحمود، فردوس. (٢٠١٨م). والتي هدفت إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في

مستشفى الكندي التعميمي/العراق، حيص توصلت إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية. وفي المسار نفسه أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال جاء بدرجة كبيرة خلال جائحة فيروس كورونا بمدينة الملك عبدالله الطبية، إلا أن النتائج قد بينت أن تأثير تطبيق إعادة هندسة الأعمال لم يؤثر بشكل فعال على مستوى تقديم الخدمات بمدينة الملك عبدالله الطبية، وهذا يفسر عدم وجود علاقة ارتباط جوهرية بين تطبيق إعادة هندسة الأعمال ومستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا. مما يتطلب وجود درجة عالية من الحرص على تدريب المنسولين على الأعمال الإلكترونية التي تدعم تقديم الخدمة الصحية للمستفيدين منها. وتختلف النتيجة المذكورة للدراسة الحالية عن ما أسفرت عنه دراسة حمزة، جوبر. (٢٠١٧م) والتي هدفت إلى التعرف على مشروع الحكومة الإلكترونية والتحديات التي تواجهه في تحسين الخدمات الصحية، حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية ولذلك أوصت بتحسين كفاءة العاملين من خلال التدريب، وتزويد المؤسسة بأجهزة وبرامج حديثة وربطها من خلال الشبكات. وتنفيذ نظام السجل الصحي الإلكتروني.

### المحور الثالث: النتائج والتوصيات

#### ١- ملخص نتائج الدراسة:

١. أظهرت نتائج الدراسة أنه فيما يتعلق بأثر تطبيق العمل عن بعد كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، أن من الجوانب الإيجابية المؤثرة الناتجة من ذلك أن العمل عن بعد قد مكن العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة من تقديم الخدمات للمرضى من خلال منصات إلكترونية بدرجة كبيرة. كما تبين أن العمل عن بعد مكن العاملين من تقديم الاستشارات عن طريق الفيديو والهاتف وتقديم الرعاية الأساسية للمرضى ومتابعة الحالة مع أطباء مختصين بشكل دقيق بدرجة متوسطة.
٢. كشفت نتائج الدراسة أن تطبيق إعادة هندسة الأعمال يؤثر بشكل عام بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا، كما بينت

النتائج أن من أهم المؤشرات التي تبين ذلك أن العاملين استطاعوا خلال الجائحة استخدام طرق جديدة لضمان سير العمل خلال الجائحة، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٧.٧%، كما استطاع العاملون خلال الجائحة استخدام خطط عمل جديدة للتعامل مع الحالات الطارئة وإعادة جدولة الأعمال إلكترونياً.

٣. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك العديد من المؤشرات التي تبين الأثر الإيجابي لتطبيق القيادة الإلكترونية على مستوى الخدمات الصحية. ومن أهمها وجود حرص وبدرجة كبيرة من المدير على التواصل إلكترونياً لتحديد الأدوار والمسؤوليات والإشراف خلال الجائحة، كما يحرص المدير على عقد الاجتماعات الإلكترونية بصورة مستمرة خلال الجائحة، علاوة على ذلك يحرص المدير على اتباع نظام رقابي إلكتروني لمتابعة العمل وخفض وقت إنجازه خلال الجائحة، حيث جاءت الأهمية النسبية لذلك على التوالي بنسب ٦٧.٣%، ٦٥.٧% و ٦٠% على التوالي.

٤. بينت نتائج الدراسة أن تطبيق التكامل الرقمي قد أثر بدرجة كبيرة على مستوى تقديم الخدمات الصحية، ومن أهم ما يدعم ذلك أن استخدام التكنولوجيا الحديثة لتنظيم قواعد المعرفة التي تشمل (النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، التطبيب عن بعد، وإدارة الطوارئ) قد أسهم بدرجة كبيرة في رفع مستوى تقديم الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٩.٧%. كما أن استخدام التكنولوجيا لرقمنة المعاملات وتقديم حلول الرعاية الصحية الرقيمة قد أسهم بشكل كبير في رفع مستوى الخدمات الصحية، حيث بلغت الأهمية النسبية لذلك ٦٣%.

٥. كشفت نتائج الدراسة أن مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا بشكل عام جاء بدرجة كبيرة. كما بينت النتائج أن من أهم المؤشرات التي تدعم ذلك تمثلت في أن غالبية العاملين بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة يوافقون وبدرجة كبيرة أن لديهم اهتمام بالمريض ويعملون على إشعاره بالأمن والأمان بدرجة كبيرة خلال الجائحة، كما أن هناك استجابة عالية لطلبات المرضى في الوقت نفسه وبدون أي تأخير، علاوة على ذلك فهم يعملون على

تنسيق البيانات والمعلومات للرجوع إليها في أي وقت بدون تأخر، أضف إلى ذلك تقديم الاستشارات والخدمات الصحية خلال أقل وقت ممكن.

٦. أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أهم العوامل التي تسهم في تفسير أثر الإدارة الإلكترونية في مستوى تقديم الخدمات الصحية بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة تمثل في التكامل الرقمي؛ حيث حاز على المرتبة الأولى، ويليه في المرتبة الثانية العمل عن بعد. وهذا يبين وجود علاقة ارتباط إيجابي بين التكامل الرقمي والعمل عن بعد كعوامل مستقلة مع مستوى تقديم الخدمات الصحية.

٧. بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مدينة الملك عبدالله الطبية تجاه أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها التي تشمل (العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي) على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا.

٨. أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف الجنس، الفئة العمرية والمركز الوظيفي.

٩. بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية نحو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى تقديم الخدمات الصحية يعزى إلى اختلاف المؤهل التعليمي للمنسوبيين وسنوات خبرتهم. كما أشارت النتائج أن الفروق المتعلقة بالمؤهل التعليمي تعود لصالح حملة الدكتوراه، بينما الفروق الخاصة بسنوات الخبرة تعود لصالح المنسوبيين ذوي الخبرة العالية.

## ٢- توصيات الدراسة:

١. ضرورة الحرص على تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها، العمل عن بعد، إعادة هندسة الأعمال، القيادة الإلكترونية والتكامل الرقمي حتى يتحقق الهدف الرئيس

- من التطبيق وهو تطوير وتحسين مستوى تقديم الخدمات الصحية للعملاء من مرضى وزائرين وغيرهم بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة.
٢. الحرص على أهمية التركيز على إعادة هندسة الأعمال والقيادة الإلكترونية، وذلك لضعف تأثيرها في مستوى تقديم الخدمات الصحية، مع أهمية تدريب عدد وافر من منسوبي مدينة الملك عبدالله الطبية على كل الأعمال التي تتم إلكترونياً.
٣. للتكامل الرقمي دور حيوي ومهم في تطوير الخدمات الصحية وغيرها المقدمة للعملاء وذلك لوجود العديد من الآليات التي تساعد على ذلك لزيادة الارتباط مع المستفيدين من الخدمة، لذلك يجب تعزيز هذا الدور بمزيد من الجهود.
٤. أهمية الحرص على استمرار تقديم بعض الخدمات عن بعد وتفعيلها بدرجة أكبر والتوسع في استخدام التقنيات الممكنة لها وزيادتها، خدمة للمرضى وتخفيفا لحدة الزحام بالحضور إلى المستشفيات، وتقليل وقت الانتظار، كخدمة توصيل الأدوية وإعادة صرفها.
٥. ضرورة العمل على إعداد البنى التحتية ووضع الخطط لتطوير أساليب الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة مستقبلاً بالاعتماد على الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة والحوسبة السحابية لما لها من مزايا يمكن أن تساعد المؤسسات الصحية في مجال الإدارة كاستخدامها لإعادة هندسة الأعمال، وتطوير أساليب القيادة والرقابة الإلكترونية من خلال النظم الخبيرة، وتجاوز العقبات التي تحول دون زيادة الاعتماد على العمل عن بعد في المجال الطبي، وذلك بتطوير التقنيات الطبية التي تعمل بواسطة الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، حيث أن أساس عمل تقنيات الذكاء الاصطناعي هو محاكاة طريقة استيعاب وتفاعل البشر مع العالم من حولهم، مما يجعله ركيزة أساسية للتطور والابتكار.

### ٣- مقترحات لدراسات مستقبلية :

اعتمادًا على نتائج الدراسة، التي بينت أهم النقاط البحثية التي يمكن أن تكون مجالاً لإجراء بعض الدراسات والبحوث المستقبلية، يقدم الباحث عددًا من المقترحات البحثية، وهي على النحو الآتي:

- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية كدراسة تطبيقية على المستفيدين من الخدمات الصحية لمدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة خلال جائحة فيروس كورونا.
- إجراء دراسة عن متطلبات تطوير أساليب الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة.
- إجراء المزيد من الدراسات على مستوى تقديم الخدمات الصحية خلال جائحة فيروس كورونا مع متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير عليه.

### قائمة المراجع

#### أولاً: المراجع العربية

- أحمد، ميسر إبراهيم. (٢٠٠٧). اشتقاق الأبعاد الحاكمة في جودة الإدارة الإلكترونية. المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية. الجزائر.
- أصرف، حامد جودت. (٢٠٢١). عجمان. مجلة الفكر الشرطي، مج ٣٠، ع (١١٦).
- الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي. (٢٠٢١). ٢٠٢١/٥/١٣ من: <https://tinyurl.com/7p86nwh9>
- التليدي، مفرح جابر. (٢٠٢١م). أثر إدخال الذكاء الاصطناعي على مستقبل وظائف العاملين في القطاع الحكومي السعودي دراسة تطبيقية على وزارة العدل بمنطقة عسير.
- الجورمازي، بثينة. (٢٠٢٠). التحول الرقمي في زمن كورونا: دراسة حالة لبلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. مدونات البنك الدولي، مسترجع من: <https://tinyurl.com/mf3kevmv>
- حمد، قبلان آل قطيع. (٢٠١٧). دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية. المملكة العربية السعودية، الرياض.

- حمزة، جوبر (٢٠١٦). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشارية- مقرة- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم النفس.
- الخميسة، محمد صدام (٢٠١٣) الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري. إربد: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- غالب، سعد ياسين. (٢٠١٤). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتنا العربية. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
- شعيب، حنين محمد. (٢٠٢١م). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات دراسة تطبيقية.
- الشيبان، محمد ابراهيم (٢٠٢٠). كورونا أظهرت تطور المملكة إلكترونيا. جريدة الرياض، ٢٠٢١/٣/٦ من: <https://www.alriyadh.com/1838437>
- الصباب، أحمد عبدالله؛ ودياب، عبد الحميد بن أحمد؛ وميمني، خالد عبدالرحيم؛ وحبیب، شکیل أحمد. (٢٠١٣). أساسيات الإدارة الحديثة. المملكة العربية السعودية: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- عبد، شذى؛ ومحمود، فردوس. (٢٠١٨م). دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعميمي/العراق.
- العتيبي، عبدالله بن ضاوي. (٢٠١٩م). جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمحافظة الطائف.
- العمري، سعيد بن معلا. (٢٠٠٣). المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. مجلة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- العنزي، مدالله الغين. (٢٠١٩). مدى رضا المرضى عن الخدمات الاستشفائية في المملكة العربية السعودية: دراسة اجتماعية مقارنة. جامعة اليرموك، إربد.
- قدوري، سحر الرفاعي. (٢٠١٠). الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة. مجلة المنصور، (١٤)، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
- لي، حسن باكير. (٢٠١٦). المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية. مجلة آراء حول الخليج، الامارات العربية المتحدة، ع(٢٣)، مركز الخليج للأبحاث.
- ابن مرزوق، عنتر؛ وعادل، قرقاد؛ ونور الدين، حفيظي؛ وواهر، بن ناعة. (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية. عمان: مركز الكتاب العربي، الأردن.
- المطيري، فارس وازن. (٢٠٢١). مدى رضی المرضى في قسم الخدمات الخارجية بمستشفى الإيمان العام بالرياض، المركز القومي للبحوث غزة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج(٥)، ع(٣).



- الملحم، حسام؛ وخيربك، عمار.(٢٠٠٤). الإدارة الإلكترونية -الاستراتيجية والوظائف والمشكلات-. الرياض، المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.
- منظمة الصحة العالمية. (٢٠١٩). الإطار التشغيلي للرعاية الصحية الأولية تحويل الرؤية إلى عمل. ٢٧/٨/٢٠٢١م من: <https://tinyurl.com/4p86ru4j>
- منظمة الصحة العالمية. (٢٠٢٠). مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩). ١/٥/٢٠٢١م من: <https://tinyurl.com/439y9xyb>
- موقع البنك الدولي. (٢٠٢١). التنمية الرقمية. ٧/٥/٢٠٢١م من: <https://tinyurl.com/6dcvcdur>
- موقع العمل عن بعد. (٢٠٢١). الأدلة الإرشادية والإجرائية. ٢٨/٤/٢٠٢١م من: <https://tinyurl.com/yy5tpp64>
- Dhuha Kadhim ،Ismayyir (٢٠٢٠). بغداد. مجلة اتحاد الجامعات العربية للدراسات والبحوث الهندسية، ١(٢٧).

#### ثانيا: المراجع الأجنبية

- Akalin, Selma; Sucuoglu, Bulbin. (2015). Effects of Classroom Management Intervention Based on Teacher Training and Performance Feedback on Outcomes of Teacher-Student Dyads in Inclusive Classrooms, Educational Sciences: Theory & Practice, Vol.15, No.3, June.
- Akcan, Sumru. (2016). Novice Non 'Native English Teachers' Reflections on Their Teacher Education Programmes and Their First Years of Teaching, PROFILE Issues in Teachers' Professional Development, Vol. 18, No.1, January 'June.
- Merwe S. Van Der. (2010). The Impact of Electronic Service Quality Dimension on Customer Satisfaction, Research proposal submitted towards partial fulfillment of the requirements for the degree Magister in Business Management, Nelson Mandela Metropolitan University.
- Roman, A. W., Van Wart, M., Wang, X., Liu, C., Kim, S., & McCarthy, A. (2018). Defining E-Leadership as Competence in ICT-Mediated Communications: An Exploratory Assessment. Public Administration Review, Vol. Iss. pp.1-14.
- Weiskopf ,Nicole Gray, Weng, Chunhua, (2013), Methods and dimensions of electronic health record data quality assessment: enabling reuse for clinical research, A scholarly journal of informatics in health and biomedicine, Vol. 20, Issue.