



أثر تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية
على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية
(دراسة ميدانية في مستشفى الموية العام)

إعداد

أ. علي بن هندي العتيبي

ممارس صحي . مستشفى الموية العام

aalotaibi0971@stu.kau.edu.sa

د. علي بن عمر جفري

أستاذ مساعد - قسم الإدارة العامة

كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبدالعزيز

aojifri@kau.edu.sa

مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد الخامس والأربعين - العدد الثالث يوليه 2023

رابط المجلة: <https://zcom.journals.ekb.eg/>

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية بمستشفى الموية العام. وذلك من خلال التعرف على واقع استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين، والتعرف على نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة على كفاءة أداء العاملين، وكذلك التعرف على معوقات تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاستعانة بأداة الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسية للدراسة. ولقد انحصرت الدراسة في مستشفى الموية العام، حيث يُقدر حجم المجتمع بعدد (230) موظف ما بين أطباء وكادر صحي وكادر إداري، حيث تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وذلك لتحديد فئة العينة المستهدفة من العاملين بمستشفى الموية العام، وبلغ حجم العينة عدد (117) موظف من العاملين بالمستشفى. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج؛ أهمها أنّ البرامج التقنية والذكاء الاصطناعي تساعد على تحسين رعاية المريض من خلال تقليل وقت البحث، وإعطاء أدلة سريعة على كفاءة الإجراءات والعلاجات. وأشارت نتائج الدراسة إلى أنّ هناك اتجاه إيجابي للعاملين بمستشفى الموية العام نحو التغيير واستخدام التقنية. وأنّ من أهم معوقات تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية ارتفاع مستوى الخصوصية المعلوماتية للبيانات بين المريض والطبيب. وبينت الدراسة أيضاً أنّ هناك ضعف في ثقة العاملين في استخدامهم للبرامج التقنية الحديثة في المستشفى. وكذلك أنّ المستشفى لا تمكّن عاملها من إنشاء خطط خاصة بالتنمية الفردية. كما يندر اجتماع الموظفين مع المشرفين على فترات منتظمة لمناقشة ما تم إنجازه في العمل، وحلّ المشكلات عندما تحدث. وكذلك تقل مشاركة العاملين في إعادة هندسة العمليات والأنشطة الفعلية في المستشفى.

كلمات مفتاحية: البرامج التقنية، الذكاء الاصطناعي، أداء العاملين

1. مقدمة:

يُعتبر عصرنا الحاضر هو عصر الثورة التكنولوجية الحديثة، حيث أصبح العالم قرية واحدة؛ يختزل فيها الزمان والمكان، وفاق فيها سرعة التقدم الإلكتروني جميع التقديرات إلى درجة لا تتيح للإنسان مواكبتها، وإنما ملاحقتها والتعرف إلى وجهتها وكيفية التعامل معها، وعدم فقدان الإرادة، والاكتفاء بتعلم المهارات التقنية الحديثة التي تفيد الإنسان سواءً في حياته أو عمله. ونظراً لهذه الثورة التكنولوجية زادت شدة المنافسة بين المؤسسات عالمياً ومحلياً. وبما أنّ نجاح أي مؤسسة يعتمد على أداء الموارد البشرية بشكل كبير؛ فيجب مواكبة التكنولوجيا الحديثة وتنمية قدرات أداء الموظفين للتعامل مع الأجهزة التكنولوجية الحديثة والبرمجيات التقنية المتقدمة (حسن، 2021).

وتسعى معظم المنظمات على التميز في أدائها لتحقيق أهدافها بأعلى كفاءة وفاعلية ممكنة ولا تختلف في ذلك المنظمات سواءً كانت خاصة أو حكومية، إذ يُعد العنصر البشري أحد أهم موارد المؤسسة، حيث إنه يمثل الركيزة في تحقيق نجاحها وتنفيذ أهدافها، ومن هنا تعمل الإدارة على حُسن توجيه الأفراد وبناء قدراتهم من خلال ربط أهدافهم بأهداف المؤسسة والعمل على إيجاد مناخ تنظيمي يدعم المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسؤولية والانتماء، وبث روح التعاون والولاء في العمل (بني حمد، 2017).

وتعيش منظمات اليوم عصر الابداع التكنولوجي والتغيرات السريعة في مختلف الوسائل والآلات والأدوات وأساليب العمل والتفكير الإنتاجي، نتج عنه تغير كبير في نوع وطبيعة الوظائف اللازمة والمهارات والتخصصات المطلوبة لمواكبة هذا التغير، وبات لزاماً على المؤسسة أن تُحدث تغيرات على مواردها البشرية على مستوى المستقبل القريب أو البعيد، فلا بد من توفير كوادر بشرية قادرة على التعامل مع هذا التطور في بيئة العمل عن طريق تطبيق البرامج التقنية (عمارية، وسبتي، 2018، ص977).

2. مشكلة الدراسة:

إنّ استخدام التقنية لتقديم الخدمات الصحية بات يعتمد على التواصل عن بُعد مع المريض أو الراغب في خدمة صحية. ولأننا تعلمنا الكثير في مجال الصحة المتنقلة خلال جائحة كورونا-كوفيد (19)؛ إذ يسّرت التطبيقات وسرّعت تنفيذ الكثير من الخدمات من دون تكبد المريض عناء القدوم إلى المرافق الصحية، فإنه يُعوّل على استخدام التطبيقات الصحية لتعزيز تقديم الخدمات الصحية؛ الأمر الذي سينعكس على نظام الرعاية الصحية ككل. كما أصبحت التطبيقات الصحية

ترتبط المريض مع الفريق القائم على رعايته الصحية، وتساعد الطرفين على الوقوف على مستجدات الحالة والتصرف تبعاً لما يلزم التدخل فيه (مؤمنة، 2022).

حيث توفر أنظمة إدارة المستشفيات الالكترونية مزايا العمليات المبسطة، والإدارة المحسنة والتحكم، والرعاية الفائقة للمرضى، والتحكم الصارم في التكاليف، وتحسين الربحية، والتأثير الجيد على أداء العاملين. وفي الوقت الحالي تقدم أنظمة إدارة المستشفيات الالكترونية مزايا الإجراءات المبسطة والامتثال الفعال والتتبع وخدمة المرضى عالية الجودة واحتواء التكلفة الصارمة والكفاءة الموسعة، ولقد شهدت شبكة السجلات الطبية نمواً كبيراً في تلبية طلبات المرضى المتزايدة، فضلاً عن تزويد المهنيين الطبيين والعاملين بالجودة والدقة السريعة والمرونة؛ إضافةً إلى تحسين الأداء ككل (اليامي وآخرون، 2022).

ويمثل تدني الإنتاجية والأداء للمنظمات، وانعدام الفاعلية لدى الموظفين إداريين وفنيين هاجساً يراود إدارات كل من القطاعين العام والخاص، لذا نلاحظ دأب الكثير من المنظمات وباستمرار في توفير بيئة عمل مناسبة تستطيع من خلالها الموازنة بين تحقيق أهدافها العامة وأهداف الموظفين و رغباتهم وتلبية احتياجاتهم. حيث إنّ استخدام التقنيات والتطبيقات والبرامج الحديثة إلى إنجاز العمل وتسهيل إجراءات العمل بالمنظمة، مما جعل المنظمات حريصة ومهتمة بالعمل وفق أحدث البرامج التقنية للزيارات الطبية لتعزيز الفعالية والكفاءة والتحفيز الجيد، والذي بدوره يؤدي إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للمنظمة، وتحسين أداء موظفي وزارة الصحة في تقديم الخدمات وتحقيق رضا المريض والمستفيد.

وبالرغم من وجود بعض البرامج التقنية للزيارات الطبية المطبقة في هذا القطاع الصحي الهام كاستخدام الملفات الطبية الالكترونية، وبرنامج "موعد" الذي عن طريقه يتم تحديد الزيارة للأطباء بالعيادات الخارجية، وكذلك برنامج "أنا" مختص بالطب الاتصالي؛ والذي هو عبارة عن اتصال مرئي بين الطبيب والمريض، وبرنامج "إفادة" خاص بالكشف الطبي لتجديد الرخص، وأيضاً منصة "صحة" والتي تضم العديد من التطبيقات بما فيها الإجازات المرضية، إلا أنه يلاحظ أنّ هناك قصوراً في تطبيقها على المستوى المأمول؛ وذلك إنما يرجع لأسباب وعوامل عديدة؛ كالقصور في التدريب التقني على تلك البرامج. لذلك تأتي الدراسة الحالية للتعرف على أثر تطبيق تلك البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين.

ويمكن صياغة وتحديد مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية في مستشفى الموية العام؟

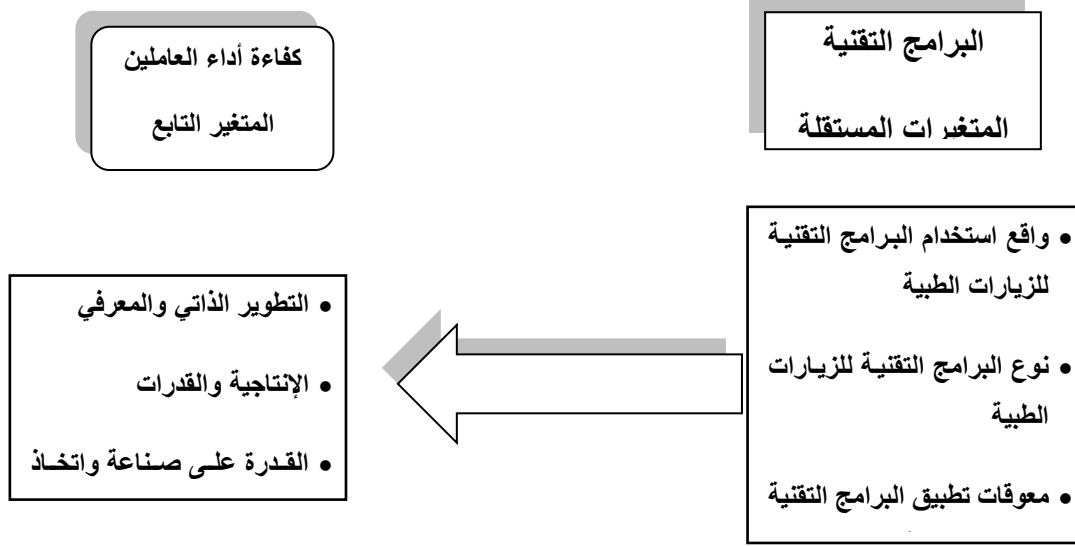
حيث تتم الإجابة على هذا التساؤل الرئيس من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما واقع مستوى الموظفين (إداريين- فنيين - أطباء - أخصائيين) وكفاءتهم في العمل بوزارة الصحة في استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية؟
- ما أهمية التقنية للموظفين العاملين عليها؟ وما مدى وعيهم بها؟
- إلى أي مدى يحتاج الموظفين للتدريب، وما انعكاساته على زيادة الكفاءة الإنتاجية؟
- ما مدى رضا المراجع والمريض من الخدمة المقدمة له؛ بعد العمل وفق البرامج والتطبيقات التقنية للزيارات الطبية؟

3. غاية وأهداف الدراسة:

- تتمثل غاية هذه الدراسة في معرفة أثر تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية بمستشفى الموية العام، ويتفرع من تلك الغاية الأهداف الفرعية:
- التعرف على واقع استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين بمستشفى الموية العام.
 - التعرف على نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام؛ على كفاءة أداء العاملين.
 - التعرف على معوقات تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام على كفاءة أداء العاملين.
 - معرفة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية لدى العاملين بمستشفى الموية العام (الجنس - العمر - المؤهل - نوع الوظيفة - سنوات الخبرة).

4. نموذج الدراسة:



" شكل رقم (1): نموذج الدراسة "

5. أهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة في جانبين أساسيين؛ هما: الأهمية العلمية والأهمية العملية؛ على النحو التالي:

الأهمية العلمية:

- تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول أحد الموضوعات الهامة في العملية التنظيمية، والتي تتصف بالتجديد والتطوير، والتي تبحث في محور من أهم المحاور التي ظهرت حديثاً، وهو استخدام البرامج التقنية وتطبيقها في المجال الصحي، وإضافة محتوى نظري حول المتغيرات الأساسية للدراسة والمتمثلة في البرامج التقنية، وكفاءة أداء العاملين.
- كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة؛ نظراً لقلّة الدراسات التي تنظر في واقع تطبيق البرامج التي تستخدم الذكاء الاصطناعي، ودراسة العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي لموظفي مستشفى المويه العام، حيث تتجلى أهميتها من خلال قياسها لمدى تأثير تطبيق البرامج التقنية على كفاءة أداء الموظفين، وما ينتج عن هذا التطبيق من فرص تطويرية من شأنها أن تساهم في التطوير التنظيمي للمستشفى.

- ومن جانب آخر تكتسب الدراسة أهميتها؛ من خلال إبراز أهمية تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية في التأثير على كفاءة أداء العاملين وتمكينهم من تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية. الأهمية العملية:

- يأمل الباحث أن تنعكس نتائج هذه الدراسة على العاملين بمستشفى المويه العام؛ في زيادة أدائهم وإنتاجيتهم، وعلى مخرجات المنظمات الصحية؛ والمتمثلة في جودة خدماتها، كما يمكن التوصل إلى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض الاستراتيجيات الملائمة لتطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على العاملين، وتدريبهم عليها في المنظمات الحكومية بصفة عامة، وفي المنظمات الصحية على وجه الخصوص، وتمكينهم من الاستفادة القصوى منها في تقديم خدماتهم.

- الاستفادة من مجالات التقنية والتكنولوجيا الحديثة في مجالات التدريب وإدارة الموارد البشرية؛ لإعداد موارد بشرية ذات مهارات وقدرات ابتكارية قادرة على مواجهة تحديات الثورة التقنية.

- يمكن الاستفادة مما يتم التوصل إليه من توصيات في رفع كفاءة أداء العاملين بالمنظمات الصحية، وتحسين رضا العملاء من خلال جودة الخدمات المقدمة لهم.

6. مصطلحات الدراسة:

التقنية:

تعرف التقنية بأنها " جميع الأدوات والأفكار المتاحة لتوسيع المقدر الطبيعية والمادية والفعالية للإنسان، وتعتبر التقنية بشكل عام هي التطبيقات العملية الناتجة عن البحوث في العلوم الطبيعية الأخرى" (التويجري، 2001)؛ ويقصد بها هنا كافة الأجهزة الحديثة المستخدمة في الأنظمة بمستشفى المويه العام.

البرامج التقنية:

أنها: " أسلوب توظيف للبرامج في العمل؛ بهدف زيادة فعالية العملية الإدارية ورفع كفاءتها من خلال إعادة تخطيطها وتنظيمها وتنفيذها وتقويم المخرجات الإدارية وهي منظومة متكاملة من الأجهزة والبرمجيات والإجراءات والعمليات التي يوظفها العامل في العملية الإدارية. (جميلة، 2016).

التعريف الإجرائي لمصطلح البرامج التقنية للزيارات الطبية:

وهو عبارة عن برامج تستخدم في العمل؛ بغرض تسهيل العمليات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة، ومن ثم رفع كفاءة العاملين بمستشفى الموية العام.

أداء العاملين:

تتعدد تعريفات أداء العاملين؛ فمنهم من يرى أنه مجموع النتائج التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول واتباع التعليمات وأنظمة العمل داخل المنظمة، حيث يُشير أداء العاملين لدرجة التزام العاملين بإتمام مهام العمل المكونة لوظيفته(القاضي، 2021)؛ كما عرف أداء العاملين في القطاع الصحي على أنه: " سلوك العمال في كل من النظام المهني والتقني، وكذلك في العلاقات الشخصية التي تم إنشاؤها في رعاية صحة المرضى، والتي بدورها لها أهمية التأثير على المكون البيئي(اليامي وآخرون، 2022)، كما وصف أداء العاملين بأنه: " مجموع الإنجازات التي يحققها العاملين داخل المنظمة أثناء قيامهم بالمهام والواجبات الموكلة إليهم" (الصومالي وآخرون، 2020)؛ وأيضاً عرف أداء العاملين بأنه: " قيام الموظف بتنفيذ مهام العمل المسندة إليه من قبل المسؤولين داخل المنظمة محل عمله، وذلك لتنفيذها على الوجه الأكمل(العروسي، 2019).

ويُعرف أداء العاملين أيضاً بأنه يشير إلى القدرة على تحقيق المهام المكونة لوظيفة العاملين، وغالباً ما يحدث إشكال بين الأداء والجهد، فالأداء يُقاس على أساس النتائج التي يحققها العاملين، أما الجهد فهو الطاقة المبذولة (الطائش، 2019، ص44).

كما يعرف أداء العامل كذلك بأنه: " كل ما يبذله الموظف من جهد بجدية وتفان في أداء وظيفته من أجل إنجاز مقدار من العمل المحدد له وبنوعية جيدة من خلال معرفته بمتطلبات العمل والسلوك الشخصي أثناء تأدية وظيفته من أجل تحقيق أهداف المنظمة"(الجاف، 2019، ص2011).

التعريف الإجرائي لمصطلح أداء العاملين:

تعريف الأداء(إجرائياً): حصيلة الجهد الذي يبذله العاملين بمستشفى الموية العام في قيامهم بواجباتهم الوظيفية للوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة.

كما يُعرف أداء العامل(إجرائياً) بأنه: هو النشاط الذي يبذله الفرد العامل بمستشفى الموية العام وفق متطلبات العمل والسلوك الإداري بهدف إنجاز العمل الموكل له؛ لأجل تحقيق أهداف المستشفى في ظل توفر بيئة تنظيمية ملائمة ومحفزة.

7. منهجية الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية وهذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره. (غرايبة وآخرون، 2015)

إشتمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بمستشفى الموية العام، ولقد انحصر المجتمع في مستشفى الموية العام، حيث يبلغ حجم المجتمع (230) موظف ما بين أطباء وكادر صحي وكادر إداري. وتم تحديد فئة العينة المستهدفة من العاملين بمستشفى الموية العام، وذلك باستخدام جداول العينات الاحصائية عند مستوى ثقة 95% ودرجة خطأ 5%، ليكون الحد الأدنى لحجم العينة (117) موظف من العاملين بمستشفى الموية العام.

تم اعتماد الاستبانة كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها. تركزت الاستبانة من محورين أساسيين. (محور المتغير المستقل: البرامج التقنية للزيارات الطبية - ومحور المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين)، ويضم كل محور عدد (3) أبعاد؛ إلا أن محور البرامج التقنية يضم عدد (4) محاور، لأنّ البعد الثاني فيه ينقسم على جزأين. حيث يشتمل كل بُعد على عدد (7) عبارات. وتم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المختصين بالجامعة، وتم تعديل العبارات في ضوء مرئياتهم وتوجيهاتهم، والأخذ بأرائهم من حيث التعديل والحذف والإضافة. ولتحديد درجة الاستجابة تمّ حساب طول الفترة في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس؛ أي (5 - 1 = 4)، ثمّ تقسيمها على أكبر قيمة في المقياس؛ أي (4/5 = 0.80)، فيصبح التوزيع كالتالي:

جدول رقم (1): درجات استجابة المقياس المستخدم في الدراسة

درجة الاستجابة	قيمة المتوسط الحسابي
منخفضة جداً	من 1.00 إلى أقل من 1.80
منخفضة	من 1.80 إلى أقل من 2.60
متوسطة	من 2.60 إلى أقل من 3.40
مرتفعة	من 3.40 إلى أقل من 4.20
مرتفعة جداً	من 4.20 إلى أقل من 5.00

- وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) ستم معالجة البيانات الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة هذه الدراسة؛ وذلك بالاستعانة بالأساليب الإحصائية الآتية:
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب إجابات مفردات الدراسة لعبارات الاستبيان حسب درجة الموافقة.
 - معامل ألفا كرونباخ (ALPHA) لحساب ثبات محاور أدوات الدراسة وأداة الدراسة ككل.
 - تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة من خلال توضيح أثر تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية بمستشفى الموية العام.
- 8. الدراسات السابقة:**

تم عرض ومناقشة العديد من الدراسات والأدبيات التي تناولت أثر تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية، وتم عرض تلك الأدبيات من خلال تقسيمها إلى خمسة محاور تمثل علاقة المتغيرات المستقلة (تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية) بالمتغير التابع (كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية)، وذلك على النحو التالي:

8-1. واقع الأتمتة وعلاقته بكفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية:

دراسة (بادي، 2022). بعنوان: التكامل المعلوماتي لبيانات المريض عبر تفعيل السجل الصحي الإلكتروني الموحد في المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة لمستشفى ينبع العام.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق السجل الصحي الإلكتروني الموحد في مستشفى ينبع العام، ومدى تحقيقه للتكامل المعلوماتي للحالة الصحية للمرضى، والوصول إلى تصور مقترح يسهم في تطبيق السجل الصحي الإلكتروني الموحد على مستوى المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة؛ للتعرف على مستوى إدراك الأطباء لأهمية السجلات الصحية الإلكترونية الموحدة، والتعرف على واقع استخدام السجل الصحي الإلكتروني الموحد في مستشفى ينبع العام من خلال ثلاثة محاور فرعية: (التكامل، المرونة، والمميزات)، وأخيراً التعرف على المعوقات التي تواجه المستخدمين. وتم الاعتماد على الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد أجاب عنها (126) طبيباً تابعاً لمستشفى ينبع العام. وأظهرت الدراسة نتائج إيجابية في مستوى إدراك الأطباء لأهمية السجلات، وحققت تجربة السجلات في المستشفى -محل

الدراسة - نتائج جيدة جداً وفقاً لآراء الأطباء من خلال تقييمهم لكل من: المميزات، والمرونة، وتكامل النظام. ومن أهم النتائج: تحقيق الهدف الجوهري من السجل الصحي الموحد، وهو تبادل المعلومات بين المراكز المختلفة. وقد تفاوتت الصعوبات التي واجهت الأطباء، ومن أبرزها: قلة الخبرة في التعامل مع الأنظمة، والحاجة للدعم الفني المستمر؛ لذلك أوصت الدراسة بإيجاد حلول لهذه المعوقات من خلال تدريب الكوادر باستمرار، وتقديم الدعم الفني المستمر، واستثمار البنى التحتية. وخرجت الدراسة بتصور مقترح لتطبيق السجل الصحي الإلكتروني الموحد في المملكة العربية السعودية.

دراسة (العنزي، 2022). بعنوان: واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض. هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض، وعلاقته بكفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية من العاملين في المؤسسات الصحية في القطاع الحكومي بمدينة الرياض وعددهم (281) فرداً. وبينت النتائج حصل عموم الأداة على متوسط كلي (3.70 من 5) وعلى مستوى المحورين: حصل واقع الإدارة الإلكترونية على متوسط كلي (3.74 من 5)، وحصل محور كفاءة أداء المؤسسات الصحية في مدينة الرياض على متوسط (3.66)، وكلاهما بدرجة (مرتفعة)، كما بينت النتائج وجود علاقة طردية موجبة بلغت (0.89)، وتعكس علاقة (كبيرة) وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ما بين الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض تعزى لمتغيري (نوع الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة). وفي ضوء النتائج أوصى الباحثون بضرورة المستشفيات بالقطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض بأتمتة السجلات الطبية والمعلومات المتعلقة بالمرضى إلكترونياً بواسطة الأرشفة الإلكترونية مع إمكانية الرجوع إليها في أي وقت، وضرورة اهتمام المستشفيات بالقطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض بالتدريب المستمر للإداريين والكوادر الصحية، وضرورة تطوير الهيكلة الإدارية بمستشفيات القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض بحيث تتلاءم

مع أسلوب الإدارة الالكترونية، كما تقترح الدراسة دراسة أثر الإدارة الالكترونية على رضا المرضى في المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض، ودراسة العوامل المادية والتقنية والتنظيمية المؤثرة على أداء الإدارة الالكترونية في المؤسسات الصحية الحكومية بمدينة الرياض. **دراسة (سعيد، 2022).** بعنوان: دور التدريب عن بُعد في تحسين الأداء الوظيفي. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التدريب عن بُعد على تحسين الأداء الوظيفي. انتهت الدراسة إلى إبراز أهمية التدريب عن بُعد في تعزيز جودة التدريب وتخفيض تكاليفه، وتحسين الأداء الوظيفي، وقدرته على نقل المعارف والمهارات إلى بيئة العمل ضمن سياق التكيف مع واقع الأعمال الجديد، وكحل لتجاوز قيود الحالات والأزمات الطارئة. كما بينت النتائج تأثير الثقافة والبنية التنظيمية بشكل واضح على عملية النقل الإيجابي للمهارات المكتسبة إلى بيئة العمل، وبالمقابل فإنه وعلى الرغم من المزايا المتعددة للتدريب عن بُعد؛ إلا أنه لا يزال ينظر إليه على أنه أقل أهمية من التدريب الاعتيادي. ولا تزال بنية المحتوى التدريبي الالكتروني تخضع لاجتهادات فردية ولم تصل بعد إلى المستوى المرجو خاصة في المنطقة العربية. وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات التي من بينها الدعوة إلى تعزيز ثقافة التدريب عن بُعد من خلال جعل التعلم المستمر جزءاً أساسياً من ثقافة العمل.

دراسة (اليامي وآخرون، 2022). بعنوان: دور تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران. تهدف الدراسة إلى تحديد أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في المنظمات الصحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد بنجران، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، بالإضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغ عددها (322) موظف من موظفي مستشفى الملك خالد بنجران. وعقب جمع البيانات استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تفرغ وتحليل البيانات. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: تطبق محددات الإدارة الالكترونية فيما يتعلق بالأجهزة والتقنيات الالكترونية بدرجة كبيرة جداً داخل مستشفى الملك خالد بنجران وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ووجود مستوى أداء فعال جداً لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لتوافر محددات الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في مستشفى الملك

خالد بنجران. وفي ضوء هذه النتائج تم اقتراح عدة توصيات وهي: تعزيز اهتمام إدارة المستشفى بتحديث الأجهزة والمعدات والبرمجيات المستخدمة الخاصة بالأنظمة الالكترونية بصورة مستمرة، والحرص على تلقي التغذية الراجعة المستمرة من المرضى المستفيدين من المستشفى، وذلك بهدف تقييم مستوى أداء العاملين بالمستشفى، والاهتمام بتحديث وتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة بصورة مستمرة.

دراسة (شعيب، 2021). بعنوان: نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة.

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر تفعيل دور نظم المعلومات الالكترونية لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية، ومعرفة مدى توافر متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الالكترونية، وتحديد أثر التطبيق على تحسين أداء العاملين في فترات الأزمات والأوبئة. كل ذلك بهدف تحسين العمليات الإدارية في المؤسسات وتحديد العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الالكترونية وتحسين أداء الموظفين. وقد توصلت الدراسة إلى:

- أن متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الالكترونية التي تتكون من (عناصر تنظيمية، برامج تشغيل النظام، العناصر المادية، الموارد البشرية) متوافرة لدى وزارة الحرس الوطني السعودي.
- تعمل متطلبات التنفيذ على تحسين أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم في التواصل مع الآخرين.
- إن تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزود الموظفين بالكثير من المعلومات حول المنظمة وعملياتها التشغيلية.
- إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزيد المنافسة في أداء العاملين ويمنحهم المهارة في حل المشكلات.
- وجود علاقة طردية بين تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الالكترونية وتحسين أداء العاملين. وتوصي الدراسة باستكشاف الأساليب العلمية والعملية لاتخاذ القرارات من خلال (تحديد المشكلة، جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة، تقديم عدة حلول للمشكلة، تقييم كل الحلول، اختيار أفضل الحلول، اتخاذ القرار، تحديث المعلومات باستمرار).
- توفير برامج الحماية لشبكات الحاسوب والاتصال لحمايتهم من القرصنة والفيروسات.

دراسة (عبد المتجلي، 2020). بعنوان: السجلات الطبية وأهميتها في أرشيف المستشفيات. تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على مدى أهمية الوثائق الطبية في أرشيف المستشفيات باعتبارها مصدر للمعلومات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الوثائق والسجلات الطبية تُعد مصدر هام للمعلومات والبيانات الموثقة بداخلها المرضى.

وتوصلت الدراسة إلى أنّ أرشيف المستشفيات يُعد مصدراً أصيلاً من مصادر المعلومات الطبية، فهو المكان المخصص لحفظ الملفات الطبية للمرضى، وهذه الملفات تحوي الوثائق الطبية أي النماذج التي تصدر لكل مرحلة من مراحل علاج المريض فهي مخصصة لتسجيل أدق تفاصيل ووصف الحالة المرضية وتشخيصها والعلاج المقدم، ونتيجة العلاج والمتابعة الصحية، كما يفيد في الدراسة والأبحاث الطبية، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أنّ الإدارة الطبية بالمستشفى تفيد في متابعة نشاط الأطباء بكل قسم ومدى استفادتهم من الإمكانيات المتاحة في أقسام الخدمات الخاصة بتسهيل عملية التشخيص والعلاج، كما تفيد المعلومات الطبية في بعض حالات التحقيق القضائي الخاص بالمرضى.

دراسة (حماد، 2020). بعنوان: دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على عينة الدراسة البالغة (318) مفردة من العاملين بالشركة محل الدراسة. وحللت البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS). ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين، وكذلك وجود قصور في أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في: التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحول الرقمي، استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي. وبناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث بالشركة محل الدراسة فقد تم التوصل إلى إطار مقترح للتوصيات في شكل برنامج عمل يتم تطبيقه وفق خطوات محددة.

دراسة (السديري، 2014). بعنوان: نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة.

هدفت الدراسة إلى تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الالكترونية في نظام الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، والتعرف على البيئة المعلوماتية التحتية للمستشفيات للحصول على معلومات دقيقة عن وضع تقنية المعلومات وجاهزية المستشفيات لاستخدام الأعمال الالكترونية والوقوف على استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية الكترونية. كما هدفت الدراسة إلى تقديم تعاريف واضحة وصريحة للأعمال الالكترونية. ويأمل الباحث أن تقدم هذه الدراسة معلومات جوهرية وهامة للباحثين وكذلك للممارسين في هذا القطاع. وتم تطبيق استمارة استقصاء على عينة قصدية مكونة من (33) مستشفى من المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينتي جدة والرياض. وتوصلت الدراسة إلى أن البنية التحتية لتقنية المعلومات في المستشفيات عالية المستوى والاستخدام. وأن من أهم استخدامات الحاسب الآلي هو ربط المعلومات الطبية للمريض داخل المستشفى. وأن (67%) من المستشفيات يستخدمون الأعمال الالكترونية داخل الإدارات وبين الأطباء داخل المستشفيات، وأن (33%) من المستشفيات يستخدم الأعمال الالكترونية بين المستشفيات والعملاء والموردين. وكذلك أفادت الدراسة أن جميع المستشفيات تقريباً يستخدمون تبادل المعلومات بين الإدارات داخل المستشفى وأن (50%) من أفراد العينة يستخدمون التعاملات الالكترونية في طلب المعدات الطبية والأدوية من المورد آلياً. ولم تجد الدراسة مؤشرات على ضغوط من الشركاء التجاريين أو من المنافسين لاستخدام الأعمال الالكترونية. وقد وجدت الدراسة أن من أهم الأسباب التي تحول دون استخدام الأعمال الالكترونية تعود إلى: عدم وجود الدعم الفني، وعدم وجود التمويل الكافي، وعدم وجود إطار قانوني وتنظيمي للتجارة والأعمال الالكترونية، ونقص الخبرات من الموظفين الأكفاء.

دراسة (مرغلاني، 2009). بعنوان: نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة.

تناولت هذه الدراسة موضوع نظم معلومات السجلات الطبية من حيث مفهومها وأهميتها، مع إجراء دراسة تطبيقية حول نظام السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية بمكة المكرمة، بهدف وصف وتحليل النظام المعمول به، وذلك من خلال تطبيق أسلوب دراسة الحالة، وأسلوب تحليل النظم مع الاستعانة بالاستبيان والمقابلة الشخصية كوسائل لجمع بيانات هذه الدراسة. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن نظام السجلات الطبية في المستوصف الطبي المشار إليه أعلاه هو نظام محوسب مصمم محلياً وذلك بالاعتماد على نظام الحزمة

البرمجية Visual Fox Pro ، وأن النظام يتيح للأطباء الاطلاع على سجلات المرضى من خلال طرفيات Terminals متوفرة لكل طبيب في العيادة الخاصة به، ويتيح النظام عمل فهارس بالمرضى والأمراض والعمليات، كما تتمثل نماذج النظام في نموذج الدخول للعيادة الطبية، ونموذج التشخيص الطبي، ونموذج نتائج فحوص المختبر، ونموذج نتائج فحوص الأشعة، وقد أوصت هذه الدراسة بإعداد دليل شامل مكتوب لتوثيق النظام تحدد فيه أهداف النظام وإجراءاته وعملياته، ومدخلاته ومخرجاته، بالإضافة إلى تنظيم برامج تدريبية للأطباء الجدد أو الذين يواجهون مشكلات في استخدام النظام.

دراسة (ميا وآخرون، 2008). بعنوان: الأتمتة الإدارية وأثرها على تحسين معدلات الأداء في مؤسسات القطاع العام دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس.

يهدف هذا البحث إلى إيضاح أهمية أتمتة الأعمال الإدارية في مؤسسات القطاع العام نظراً لما تُنتجه من الاستفادة من الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الحاسب الإلكتروني وملحقاته المتعددة، وشبكات الاتصال الداخلية والخارجية. والتي ستؤدي فيما لو أحسن استخدامها إلى النهوض بالواقع الإداري والارتقاء به إلى مستويات متقدمة لا مكان فيها للترهل أو الفساد. ولذلك تم تسليط الضوء على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس التي قامت بأتمتة الأعمال الإدارية فيها انطلاقاً من الأسباب الداعية للأتمتة الإدارية، والفوائد منها، والمجالات التي يمكن أن تطبق فيها إضافة إلى المشاكل والعقبات التي تعترضها على مستوى العاملين في الشركة، والأجهزة والمعدات المستخدمة، والقوانين والأنظمة النافذة وصولاً إلى مجموعة من المقترحات التي من الممكن أن تذلل هذه الصعوبات بما يؤدي إلى تحسين معدلات الأداء.

دراسة (Marques and others (2011). بعنوان:

Medical Records System Adoption in European Hospitals.

تهدف هذه الدراسة لتحليل استخدام نظام السجلات الطبية المحوسبة (MRS) في المستشفيات الأوروبية، تم جمع المعلومات من (448) مستشفى في دول الاتحاد الأوروبي باستخدام نموذج ch@BusinessW-e:2006 للمسح الشامل لمتخذي القرار بالإضافة للإحصائيات الرسمية المنشورة من قبل مكاتب الاتحاد الأوروبي. قام الباحثون بتطوير نموذج جديد لتقييم مدى تقبل عينة الدراسة لاستخدام نظم السجلات الطبية المحوسبة أسموه HOTE-Fit وهو نسخة مطورة من نموذج HOT-Fit؛ حيث تم إضافة عامل جديد وهو عامل البيئة بجانب العوامل الثلاث السابقة

التكنولوجية والبشرية والتنظيمية، وتم استخدام نموذج Logit لدراسة العلاقة بين متغيرات نموذج HOTE-Fit ومدى استخدام نظم السجلات المحوسبة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعتماد استخدام نظم الصحة الالكترونية تعزى للمتغيرات التكنولوجية، ومستوى التعليم، وقدرة البلد الاقتصادية. 8-2. واقع استخدام التقنية للزيارات الطبية وعلاقته بكفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية:

دراسة (مؤمنة، 2022). بعنوان: تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. لقد أصبحت التقنية المتنقلة تربط المريض مع المرفق الصحي والفريق القائم على رعايته صحياً. من ذلك أصبحت أجهزة الهواتف المتنقلة وغيرها تساعد الفرد على متابعة حالته الصحية وتدير يومه صحياً خلال جائحة كورونا (كوفيد-19)، وجد مجتمع السكان في المملكة العربية السعودية مساعدة ودعمًا كبيرين من قبل الدولة في تبني استخدام تطبيقات الهواتف المتنقلة بشكل يومي في أداء أعماله اليومية. وإلى جانب التطبيقات اليومية الأخرى، استأثرت التطبيقات الصحية باهتمام كبير، وصارت شغل الفرد الشاغل، وأصبحت أعدادها في تنام متوال جعل كل جهة من جهات القطاع الصحي تعنى بإطلاق تطبيق أو أكثر للاهتمام بحالة الفرد الصحية. نشأ الغرض من الدراسة لتحديد مدى اهتمام المجتمع بالتطبيقات الصحية، وأيها أكثر استخداماً فيما يتعلق بالوضع الصحي للسكان. لقد تكونت عينة الدراسة من (517) ممارساً صحياً ومراجعاً للعيادات الخارجية لمدينة الملك عبدالله الطبية، وخمسة مراكز للرعاية الصحية الأولية في الرياض.

وإستخدام المنهج الوصفي المسحي في هذه الدراسة. أظهرت النتائج انخفاض اهتمام أفراد المجتمع بالاعتماد على التطبيقات الصحية لمتابعة أوضاعهم الصحية. كما أثبتت وجود علاقات تغايرت بين طردية وعكسية بين الجنس والعمر والاستخدام. ولكن لم يكن للمرافق والمراجعين تأثير كبير. وحددت النتائج أيضاً أكثر التطبيقات الصحية استخداماً بجانب التطبيقات المستخدمة يومياً للتواصل الاجتماعي. لقد أوضحت النتائج أن 97% من أفراد العينة كانوا مواطنين، في حين أن 3% فقط كانوا من المقيمين. كما أن 70% منهم كن إناثاً و30% تقريباً كانوا من الذكور. كما أوضحت الدراسة أن 64% من أفراد العينة يستخدمون التطبيقات الصحية لمتابعة حالتهم الصحية. ومن ناحية أخرى وجود أن 40% فقط من أفراد العينة تأثرت أوضاعهم الصحية إيجاباً باستخدام التطبيقات الصحية،

الأمر الذي يستدعي توجه أفراد المجتمع للاهتمام باقتناء التطبيقات الصحية واستخدامها أكثر. قد لا يكثر شريحة كبيرة من أفراد المجتمع لشراء التطبيقات الصحية، إذ أفاد جميع من أجابوا عن السؤال بأنهم يحملون التطبيقات مجاناً وال يابهون بشرائها. وممن أجاب عن تساؤل البحث عن مصادر أخرى غير التطبيقات لمتابعة الحالة الصحية توعية أو عالجا، تساوت الفئتان تقريبا بين من يبحث في المواقع أو غيرها وبين من ال يكثر، ولم يكن هناك فرق واضح إحصائياً بينهما. وقد انتهت الدراسة إلى عدة توصيات من شأنها رفع مستوى الوعي الصحي لدى افراد المجتمع لتحسين جودة الحياة. كما وضحت الباحثة أن دراسة مثل هذه تفتح آفاقاً لدراسات أخرى من شأنها إضافة قيمة كبيرة إلى استخدام التطبيقات الصحية، وإثراء المكتبة العربية بمعلومات من شأنها أن تعزز موقف الباحث العربي في استخدام تطبيقات الهواتف المتنقلة، وعلى الأخص التطبيقات الصحية.

دراسة (سالم، 2020). بعنوان: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي بن عمر الجيلاني.

تمت هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي، وتسعى إلى معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي، حيث يصب موضوع هذه الدراسة على تقنية الطلب عن بعد، كذا وتعمل على إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للبحث، وتم تحليل نتائجها باستعمال أساليب وأدوات إحصائية، والتي أكدت صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأن البرامج والتقنيات والمعدات تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمة، كذلك من أبرز النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة، هي ضرورة تحديث وتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات؛ كي تساهم بشكل أفضل في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

دراسة (درة، وآخرون، 2017). بعنوان: تشخيص واقع نظام الصحة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي: دراسة حالة.

تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص واقع نظام الصحة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، وتحديد المتطلبات والوسائل والآليات الواجب اتباعها لتطبيق هذا النظام، ومعرفة مستوى إدراك الموظفين لأهمية تطبيق نظام الصحة الالكترونية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة خاصة بأبعاد نظام الصحة الالكترونية وزعت على عينة مكونة من (105) موظفين من خمسة تخصصات وظيفية هي (الأطباء، الممرضين، الإداريين، الفنيين، الصيادلة)؛ يعملون في

مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق نظام الصحة الإلكترونية في هذه المستشفى منخفض نوعاً ما وأن هناك تفاوت في تطبيق أبعاد الصحة الإلكترونية، حيث تبين أن أكثر هذه الأبعاد تطبيقاً هو نظام تطوير الخدمات الصحية يليه نظام السجلات الطبية الإلكترونية وأخيراً نظام الطب الاتصالي، كما أظهرت الدراسة أن مستوى إدراك الموظفين لنظام الصحة الإلكترونية في المستشفى عينة الدراسة لا يختلف باختلاف متغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي)، بينما يختلف من حيث متغير الخبرة؛ كما تبين وجود فروق جوهرية بين أبعاد نظام الصحة الإلكترونية السائدة حالياً في المستشفى عينة الدراسة، وأبعاد نظام الصحة الإلكترونية في المستشفيات المطبقة لهذا النظام، وتم تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها مساعدة إدارة هذه المستشفى على تطبيق نظام الصحة الإلكترونية بالشكل المطلوب.

دراسة (السيد، 2015). بعنوان: السجلات الصحية الإلكترونية. هدف البحث إلى التعرف على السجلات الصحية الإلكترونية. اشتمل البحث على عدة محاور رئيسية. المحور الأول عرض تعريف السجل الطبي، فهو عبارة عن وثيقة أو ملف يشتمل على معلومات طبية وتمريضية وإدارية تغطي كافة الجوانب المتعلقة بالحالة المرضية التي يعاني منها المريض، وتشمل هذه المعلومات على الأعراض، والتاريخ المرضي، ونتائج الفحوص، والتشخيص النهائي، والحالة المرضية، والمدخلات الطبية، والجراحية، والعلاجات التي أعطيت للمريض، ومدى تقدم حالة المريض، واستجابته للعلاج. كما تحدث المحور الثاني عن السجل الصحي الإلكتروني، حيث يعد حجر الزاوية في أي نظام صحي محوسب، فهو يمثل نقطة مركزية تصب فيها وتنشق عنها قنوات عدة من المعلومات المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للمريض. وتتبع المحور الثالث أهمية السجل الطبي، ومنها: يوفر وسيلة للاتصال بين الطبيب المشرف على حالة المريض، وبقية أعضاء الفريق الطبي، والفنيين المشاركين في العلاج، ويعد الوثيقة الرسمية التي تعتمد عليها المستشفى عند مراجعة كافة الإجراءات، والخدمات الطبية والتمريضية. وقدم المحور الرابع النماذج الطبية الأساسية، ومنها: نموذج الدخول والخروج، ونموذج التفويضات، كذلك نموذج السيرة المرضية، ونموذج الفحص السريري. أما المحور الخامس تحدث عن العمليات الفنية للسجلات الصحية والطبية، من خلال ترقيم السجلات الطبية، وحفظ السجلات الطبية. واستعرض المحور السادس ترتيب وتنظيم محتويات السجل الطبي، وتضمنت: قاعدة البيانات الطبية الأساسية، وقائمة المشكلات المرضية، والخطة المبدئية لتقويم المشكلات التي يعاني منها المريض، وملاحظات

الطبيب لتطور الحالة الصحية عند المريض. وخصص المحور السابع لمعرفة مراجعة السجل الطبي، من خلال نوعان: المراجعة الكمية، والمراجعة النوعية. وأبرز المحور الثامن أهم البيانات التي يشتمل عليها فهرس المريض. أما المحور التاسع أشار إلى أنواع السجلات الطبية، ومنها السجل الطبي اليدوي، والسجلات الطبية نصف اليدوية. وجاء في المحور العاشر التعرف على مزايا السجل الطبي الآلي، وعيوب السجل الطبي الآلي. واختتم البحث بالإشارة إلى قيمة السجلات الصحية الإلكترونية، ففي البداية كانت تستخدم السجلات الطبية، وبعد ذلك تم استخدام سجلات الصحة الإلكترونية.

8-3. واقع الذكاء الاصطناعي وعلاقته بكفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية:

دراسة (الظفيري، وآخرون، 2022). بعنوان: دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ومخرجاتها في محافظة الباطن. هدفت الدراسة إلى التعرف على دور استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على جودة الخدمات الصحية بالمراكز الصحية الحكومية بمحافظة حفر الباطن، وتكون مجتمع الدراسة من (31) مركزاً صحياً، وكانت نسبة مشاركة عموم الموظفين والعاملين (38.3%) من إجمالي عددهم (292)، وقد تم استخدام أداة المقابلة شبه المنظمة لعدد من المدراء والأطباء، وقد تم توزيع الاستبانة على عموم الموظفين من خلال نماذج جوجل ليتم الحصول على (219) استجابة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي: وجود علاقة موجبة بين دور الذكاء الاصطناعي وأداء الموظفين وسلوكياتهم داخل المؤسسة الصحية، بالإضافة لوجود علاقة قوية بين البرامج الذكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي وعمل الموظفين بكفاءة وفعالية، وإسهام الذكاء الاصطناعي في حل الكثير من المشكلات، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود تباين بين عملية التدريب والتطوير واستخدام التقنيات المتوفرة مع وجود علاقة موجبة بين استخدامات الذكاء الاصطناعي وجودة الخدمات الصحية، وأشارت النتائج إلى وجود أوجه قصور إدارية متمثلة في بعض الإدارات وخاصة في عملية التدريب المهني. وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات منها التوسع في مجال التدريب المهني والعمل على نشر ثقافة التقنية والذكاء الاصطناعي بشكل أكبر لتحفيز الموظفين على التطوير المهني لأدائهم.

دراسة (العنزي، 2020). بعنوان: أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)، واتباع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للقيام بهذه الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (130) من موظفي مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر، واستخدمت الدراسة أداة طورت لهذا الغرض. وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جداً ومرتفعة ومتوسطة للبعد المستقل (الذكاء الاصطناعي)، وأن المتوسط الحسابي للبعد الكلي (أداء المنظمات) بلغ (4.00)، وجاء بالمرتبة الأولى البعد الثاني (التدريب والنمو)، تلتها في المرتبة الأخيرة البعد الأول (العمليات الداخلية)، كما أظهرت النتائج أن المتغير المستقل (الذكاء الاصطناعي) له تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع (أداء المهمات) بأبعاده مجتمعة (العمليات الداخلية، والتدريب والنمو، ورضا المراجعين). وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدة توصيات، منها: ضرورة الاهتمام بتطبيقات الذكاء الاصطناعي المتعلقة بعمليات إلغاء اشتراكات العميل الإلكترونية، والحرص على إتقانها بطريقة سريعة وسهلة، والحرص على الاهتمام بسير العمليات الداخلية في المؤسسة، وتحسين العلاقات بين العاملين فيها، والحرص على التزامهم بالأنظمة والقوانين.

دراسة (نصيف، 2010). بعنوان: استخدام نظم الذكاء الاصطناعي كأداة للتميز في الجودة والتنافسية: دراسة ميدانية لقطاع المستشفيات الخاصة في محافظة جدة. هدفت الدراسة إلى كون المستشفيات تمثل في أي مجتمع الركيزة التي يقوم عليها الوعي والرعاية والتنمية الصحية ومحاربة الأمراض المعدية وغير المعدية، وتشكل المستشفيات نواة أساسية في اقتصاد الخدمات الصحية. وهناك اعتقاد كبير بأن المستشفيات ما زالت تتعامل مع نظم المعلومات الحديثة خاصة نظام الذكاء الاصطناعي بحذر شديد، وبالرغم من أن الذكاء الاصطناعي يمكن المنشأة من أداء عملياتها بكفاءة وفعالية ويساهم في جاهزية التقارير وتوفير قواعد البيانات المطلوبة في الوقت المناسب مع ضمان دقة وتكامل هذه البيانات والمعلومات، مما يعني تحسين جودة القرارات والخدمات المعتمدة على هذه البيانات والمعلومات. ويعتقد بأن نسبة استخدام نظم الذكاء الاصطناعي في المستشفيات يعد محدوداً، وقد يرجع ذلك إلى مجموعة من الأسباب أهمها نظرة الإدارة العليا والقائمين على المستشفيات على تطبيق نظام الذكاء الاصطناعي بأن هذه النظم تعتبر تكاليف إضافية وليست نظرة استثمار استراتيجي طويلة الأجل بالإضافة إلى أنها عملية معقدة وتتطلب مهارات فردية عالية. وأن عدم قدرة بعض القائمين على المستشفيات من الاستفادة من

الذكاء الاصطناعي يضع المنظمة في موضع تنافسي غير ريادي، ويُعد موضوع استخدام الذكاء الاصطناعي من الموضوعات الواجب البحث فيها وذلك لأهمية دورها في المساهمة في نجاح المشروعات الصحية بجميع أنواعها وتطويرها ضمن برنامج إداري متكامل. فهذه الدراسة ركزت على أهمية صناعة واتخاذ القرارات في المستشفيات الخاصة اعتماداً على تطبيقات الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين جودة الخدمات وتميزها.

4-8. معوقات تطبيق البرامج التقنية وعلاقته بكفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية:

دراسة (الشرجي، 2018). بعنوان: فعالية البرامج التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في جامعة العلوم والتكنولوجيا.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى فعالية البرامج التدريبية المنفذة في تطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا في اليمن، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية البرامج التدريبية والأداء الوظيفي. وبناء على النتائج فقد أوصى الباحثان بتحسين فعالية التدريب في مراحل المختلفة وكذا إعطاء فرص تدريب ومشاركة أكثر للإناث.

دراسة (العمر، 2012). بعنوان: أثر برامج التدريب في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة في شركة الكهرباء الوطنية في الأردن.

هدفت الدراسة التعرف على أثر التدريب في تحسين أداء العاملين لدى شركة الكهرباء الوطنية. وتناولت أربعة أبعاد للتدريب، هي: تحديد الاحتياجات التدريبية، وكفاءة البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية، وتنوع البرامج التدريبية. وتم الاعتماد على أربعة عناصر تشكل أداء العاملين وهي: المعرفة بمتطلبات الوظيفة، ونوعية العمل، وكمية العمل، والمثابرة، والوثوق. قام الباحث باختيار عينة قصديه شملت (350) فرداً، وزع (350) استبانة، كانت منها (262) استبانة صالحة للتحليل، بلغت نسبة الاستجابة (75%) وقد استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية، منها: الأساليب الوصفية، ومعاملات الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، وتحليل التباين الأحادي. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها: أن الشركة المبحوثة تمارس التدريب بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط العام للتدريب (3.35)، حيث احتل مجال تحديد الاحتياجات التدريبية المرتبة الأولى، تلاه كفاءة البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية، وتنوع البرامج التدريبية. أيضاً يتمتع أداء العاملين لدى الشركة بمستوى أداء كلي متوسط (3.2)، حيث جاءت اتجاهات

العينة متباينة اتجاه الفقرات المتعلقة بأداء العاملين، حيث جاء المتوسط لمساهمة البرامج التدريبية في إكساب المهارات والمعارف والقدرات للعاملين بالمرتبة الأولى، يليه المساهمة في تحسين خدمات المواطنين، وكان المتوسط الأضعف هو المساهمة في زيادة الالتزام بمعايير الجودة المطبقة في الشركة. بالنسبة لاختبار الفرضيات، فقد أظهرت النتائج أن متغير تنوع برامج التدريب كان الأكثر أثراً في تحسين أداء العاملين، وتلاه متغير كفاءة برامج التدريب، ثم تلاه متغير تقييم برامج التدريب وأخيراً متغير تحديد الاحتياجات التدريبية كان الأقل أثر وجميعهم آثارهم دالة احصائياً. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات للشركة المبحوثة في ضوء نتائجها من أهمها: ضرورة تحديد أسباب الخطأ في العمل للعاملين والعمل على التخلص منها من خلال التدريب لما له من دور في تحسين مستويات أداء العاملين. و تفعيل إعداد البرامج التدريبية التي تساعد على خلق الموارد البشرية المتميزة. و ضرورة تركيز الشركة المبحوثة على الاهتمام باستغلال مواردها البشرية، وبتفاصيل العمل وتصحيح الأخطاء لتحسين مستويات أداء العاملين من خلال البرامج التدريبية التي تساعد على إكسابهم معارف جديدة بمتطلبات ووظائفهم.

دراسة بعنوان: (Intelligence Systems) (2005) (Michael Negnevitsky)

حيث أشار في دراسته إلى أن الأنظمة الخبيرة هي مفتاح النجاح بالفعل في مجال الذكاء الاصطناعي رغم العدد الكبير من التطويرات الذكية في المجالات المختلفة للمعرفة البشرية، ومن الأخطاء المبالغ في تقدير إمكانيات هذه التقنية. فالصعوبات معقدة جداً، وتقع في كل من العالم التقني والعالم الاجتماعي. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى: 1- تكون الأنظمة الخبيرة محددة بنطاق خبرة محددة، وهذا النطاق يهتم بجميع العوامل النفسية البشرية المرتبطة به. 2- بسبب النطاق الضيق، لا تكون الأنظمة الخبيرة متماسكة ومرنة مثلما يريد المستخدم، فعند إعطاء النظام الخبير مهمة مختلفة عن المشاكل التقليدية يمكن أن يحاول النظام حلها ويمكن أن يفشل في ذلك. فمن الصعب التحقق من صحة النظم الخبيرة وسلامتها، فلا يوجد حالياً أسلوب عام لتحليل درجة كمالها واتساقها.

5-8. أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

بالاطلاع على ما سبق عرضه من دراسات سابقة، تتضح أوجه التشابه والاختلاف فيما بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الموضوع، والأهداف، والمنهج، والمجتمع والعينة، والنتائج؛ على النحو التالي:

8-5-1. من حيث الأهداف:

تتشابه الدراسة الحالية مع كل من دراسة (بادي، 2022)، والتي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق السجل الصحي الإلكتروني الموحد في مستشفى ينبع العام، ومدى تحقيقه للتكامل المعلوماتي للحالة الصحية للمرضى، ودراسة (الظفيري، وآخرون، 2022)؛ والتي هدفت إلى التعرف على دور استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على جودة الخدمات الصحية بالمراكز الصحية الحكومية بمحافظة حفر الباطن. بينما جاءت دراسة (العنزي، 2022)؛ بهدف التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض، وعلاقته بكفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض. أما دراسة (مؤمنة، 2022)؛ فهذهت إلى تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. ودراسة (اليامي وآخرون، 2022)؛ والتي هدفت إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في المنظمات الصحية في مستشفى الملك خالد بنجران. وتأتي دراسة (شعيب، 2021)؛ بهدف تحديد أثر تفعيل دور نظم المعلومات الإلكترونية لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية. وجاءت دراسة (سالم، 2020)؛ بهدف معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي. بينما تأتي دراسة (عبد المتجلي، 2020) بهدف إلقاء الضوء على مدى أهمية الوثائق الطبية في إرشيف المستشفيات باعتبارها مصدر للمعلومات. وأيضاً دراسة (حماد، 2020) التي تهدف إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين. وكذلك دراسة (العنزي، 2020)؛ تهدف إلى التعرف إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين). بينما دراسة (الشرجبي، 2018)؛ هدفت إلى التعرف على مستوى فعالية البرامج التدريبية المنفذة في تطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا في اليمن. وتأتي دراسة (درة، وآخرون، 2017)؛ بهدف تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي. أما دراسة (عيسى، 2015)؛ فهذهت إلى دراسة العلاقة بين استخدام نظم أتمتة المكتب في جامعة تشرين من جهة، وبين تحسين جودة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين للطلاب. ودراسة (السيد، 2015) هدفت إلى التعرف على السجلات الصحية الإلكترونية وأهميتها. بينما دراسة (السديري، 2014)؛ تهدف إلى تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، ودراسة (العمر، 2012)؛ هدفت إلى التعرف

على أثر التدريب في تحسين أداء العاملين لدى شركة الكهرباء الوطنية. بينما دراسة (نصيف، 2010)؛ هدفت إلى استخدام نظم الذكاء الاصطناعي كأداة للتمييز في الجودة والتنافسية لقطاع المستشفيات الخاصة في محافظة جدة. وتأتي دراسة (مرغلاني، 2009)؛ بهدف التعرف على نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة. بينما دراسة (ميا وآخرون، 2008)؛ تهدف إلى إيضاح أهمية أئمة الأعمال الإدارية في مؤسسات القطاع العام نظراً لما تتيحه من الاستفادة من الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها الحاسب الالكتروني. وتختلف الدراسة الحالية مع دراسة (سعيد، 2022)؛ والتي تهدف إلى التعرف على تأثير التدريب عن بُعد على تحسين الأداء الوظيفي.

وتأتي الدراسة الحالية بهدف التعرف على أثر تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية بمستشفى المويه العام على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية.

8-5-2. من حيث المنهجية:

نلاحظ أنّ معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي كما هو الحال في الدراسة الحالية التي تستخدم ذات المنهج.

8-5-3. من حيث المجتمع والعينة:

تتباين مجتمعات وعينات الدراسات السابقة عن بعضها البعض؛ فنلاحظ دراسة (بادي، 2022)؛ استهدفت عينة قوامها (126) طبيباً تابعاً لمستشفى ينبع العام، بينما دراسة (الظفيري، 2022)؛ يبلغ حجم المجتمع (292) من المدراء والأطباء، واستهدفت عينة بلغ حجمها (219) فرد. لأمل دراسة (العنزي، 2022) تستهدف عينة عشوائية من العاملين في المؤسسات الصحية في القطاع الحكومي بمدينة الرياض وعددهم (281) فرداً. بينما تستهدف دراسة (مؤمنة، 2022) عينة من (517) ممارساً صحياً ومراجعاً للعيادات الخارجية لمدينة الملك عبدالله الطبية. ودراسة (اليامي وآخرون، 2022)؛ استهدفت عينة عشوائية بلغ عددها (322) موظف من موظفي مستشفى الملك خالد بنجران. بينما دراسة (حماد، 2020)؛ استهدفت عينة تبلغ (318) مفردة من العاملين بالشركة محل الدراسة. واستهدفت دراسة (درة، وآخرون، 2017) عينة مكونة من (105) موظفين من الأطباء والممرضين، والإداريين، والفنيين والصيادلة. وتأتي دراسة (عيسى، 2015) مستهدفة عينة من العاملين في المكاتب الإدارية بلغت (201) فرد. أما دراسة (السديري، 2014)؛

فاستهدفت عينة قصدية مكونة من (33) مستشفى من المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينتي جدة والرياض. بينما دراسة (العمر، 2012)؛ تستهدف عينة قصديه شملت (350) فرد. بينما يتكون مجتمع الدراسة الحالية (230) موظف من الأطباء الكوادر الصحية والكوادر الإداريين والسائقين. ويبلغ حجم العينة (70) موظف العاملين بمستشفى الموية العام.

8-5-4. من حيث النتائج:

وبالاطلاع على نتائج الدراسات السابقة؛ تتضح أوجه الاختلاف فيما بينها نظراً لاختلاف بعض المتغيرات والأهداف من دراسة إلى أخرى. وتسعى الدراسة الحالية للوصول إلى نتائج تفيد موضوع الدراسة، وتوضح الأثر الكائن لتطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية بمستشفى الموية العام على كفاءة أداء العاملين لتقديم الخدمات الصحية.

ولقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في صياغة المشكلة البحثية ووضع الأهداف والتساؤلات الخاصة بالدراسة الحالية، إضافة إلى التعرف على عرض ومناقشة نتائج الدراسات السابقة، والوقوف على ما توصلت إليه، حيث تتميز الدراسة السابقة عن الدراسات السابقة كونها تتفرد بموضوع هام وحديث، يندر تناوله، ويتعلق بفعالية أداء وكفاءة العاملين، ويحث على استخدام وتطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية.

9. اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة:

تعتبر مرحلة اختيار وتصميم أداة جمع بيانات مناسبة لهدف ومجتمع الدراسة من أصعب مراحل البحث العلمي، وعادة ما يعتمد الباحث على عدة أسس عند اختياره أداة من بين الأدوات المتاحة له في عملية جمع البيانات، ومن أهم هذه الأسس هي مدى صدق وثبات البيانات التي توفرها الأداة، ذلك لأن ضعف صدق أو ثبات الأداة يؤدي بالضرورة إلى ضعف صحة وسلامة نتائج الدراسة بأكملها. لذلك يحرص الباحث على اختيار الأداة ذات الصدق والثبات العالين. ومن هذا المنطلق يتعين علينا معرفة مدى صدق وثبات أداة جمع البيانات.

- **الصدق:** ويقصد بصدق المقياس (Instrument Validity) إلى أيّ درجة يقيس المقياس الغرض المصمم من أجله، وعليه يمكن تعريف صدق أداة جمع البيانات؛ إلى أيّ درجة توفر الأداة بيانات ذات علاقة بمشكلة الدراسة من مجتمع الدراسة، أي أنّ الصدق يقصد به أن المقياس يقيس ما وُضع لقياسه، أي يقيس السمة أو الظاهرة التي وُضع لقياسها ولا يقيس غيرها.

- الثبات:

من الصفات الأساسية التي يجب توافرها أيضاً في أداة جمع البيانات قبل الشروع في استخدامها هي خاصية الثبات، حيث تكمن أهمية قياس درجة ثبات أداة جمع البيانات في أهمية الحصول على نتائج صحيحة كلما تم استخدامها، ويعرف ثبات المقياس؛ إلى أيّ درجة يُعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يُستخدم فيها. وبمعنى آخر فإنّ الثبات يُعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنّ المقياس يُعطي نفس النتائج تقريباً إذا أُعيد تطبيقه على نفس العينة.

طرق حساب الثبات:

يُقاس ثبات أداة جمع البيانات بطرق مختلفة من بينها:

طريقة كرونباخ ألفا: وهي من أحسن طرق حساب معامل الثبات وتعتمد على معادلة رياضية صعبة إلى حدٍ ما، ولكن لحسن الحظ، فإنّ معظم حزم البرامج الإحصائية تعطي قيمة معامل " كرونباخ ألفا".

ومعامل ألفا كرونباخ محصور بين صفر وواحد، وكلما كان قريب من الواحد دلّ ذلك على ثبات المقياس.

وسيتّم استخدام معامل " كرونباخ ألفا" في حساب معامل الثبات للحصول على النتائج.

صدق الأداة: لدراسة مدى اتساق عبارات هذه محاور الاستبيان مع بعضها البعض وكذلك حساب مقياس الصدق، وسيتّم اتباع الخطوات الآتية:

- نأخذ العبارة الأولى من كل محور ونحذفها، ومن ثم نحسب " ألفا كرونباخ " لباقي عبارات المحور.

- إذا كانت قيمة "ألفا" بعد حذف العبارة أكبر من قيمة "ألفا" للمحور ككل فهذا يعني أن حذف العبارة يزيد من قيمة "ألفا" وبالتالي يجب حذف هذه العبارة لأنها تعتبر غير متسقة مع باقي العبارات.

- أما إذا كانت قيمة "ألفا" بعد حذف العبارة أصغر من قيمة "ألفا" للمحور ككل، فهذا يعني أن حذف العبارة يقلل من قيمة "ألفا"، وبالتالي يجب إبقاء هذه العبارة، وتعتبر عبارة متسقة مع باقي عبارات المحور.

- نكرر العملية السابقة لكل عبارة من عبارات كل محور، ونبقي في المحور العبارات المتسقة مع بعضها البعض.

مما سبق، سيتبين لنا عن طريق قيم ألفا كرونباخ لكافة العبارات أنها منسجمة، أو غير منسجمة مع بقية العبارات، ومن خلال قيمة معاملات الارتباط سيتبين لنا أنّ جميع العبارات بين كل عبارة والمحور ككل (ذات اتساق داخلي أم أنها ليست ذات اتساق داخلي).

9-1. صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق الاتساق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط لبيرسون للعلاقة بين كل عبارة ودرجة البعد الذي تتبع له:

جدول (2). الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد المحور الأول (البرامج التقنية للزيارات الطبية).

الأبعاد	العبارات	الارتباط بالبُعد	الأبعاد	العبارات	الارتباط بالبُعد
أولاً: واقع استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية في مستشفى الموية العام.	س1	**0.554	ثانياً: نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام. (الأتمة)	س8	**0.685
	س2	**0.802		س9	**0.502
	س3	**0.760		س10	**0.633
	س4	**0.768		س11	**0.647
	س5	**0.824		س12	**0.761
	س6	**0.749		س13	**0.649
	س7	**0.779		س14	**0.689
ثانياً: نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام. (الذكاء الاصطناعي)	س15	**0.635	ثالثاً: معوقات تطبيق البرامج التقنية المستخدمة في مستشفى الموية العام.	س22	**0.801
	س16	**0.753		س23	**0.850
	س17	**0.760		س24	**0.713
	س18	**0.884		س25	**0.847
	س19	**0.816		س26	**0.710
	س20	**0.727		س27	**0.818
	س21	**0.787		س28	**0.769

يوضح الجدول السابق نتائج اختبار معامل بيرسون للارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي لأبعاد البرامج التقنية للزيارات الطبية المتمثلة في الأبعاد الثلاثة؛ على النحو التالي:
بالنسبة للبُعد الأول (واقع استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية في مستشفى الموية العام)؛ نجد أنّ جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البُعد الأول جاءت موجبة تتراوح بين (0.554 - 0.824) هي قيم مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للبُعد الأول.

بالنسبة للبُعد الثاني: الجزء الأول (نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام- (الأتمة))؛ نجد أنّ جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البُعد الثاني جاءت

موجبة تتراوح بين (0.502 – 0.761) هي قيم مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني (الأتمتة). بالنسبة للبعد الثاني: الجزء الثاني (نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام- (الذكاء الاصطناعي))؛ نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البعد الثالث جاءت موجبة تتراوح بين (0.635 – 0.884) هي قيم مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني (الذكاء الاصطناعي).

بالنسبة للبعد الثالث (معوقات تطبيق البرامج التقنية المستخدمة في مستشفى الموية العام)؛ نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البعد الرابع جاءت موجبة تتراوح بين (0.710 – 0.850) هي قيم مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث.

جدول (3). الاتساق الداخلي للمحور الثاني: كفاءة أداء العاملين وأبعادها

البعد	العبارة	معامل الارتباط	البعد	العبارة	معامل الارتباط
أولاً: التطوير الذاتي والمعرفي:	1	**0.744	ثانياً: الإنتاجية والقدرات	8	**0.852
	2	**0.793		9	**0.764
	3	**0.815		10	**0.687
	4	**0.790		11	**0.761
	5	**0.787		12	**0.816
	6	**0.802		13	**0.695
	7	**0.777		14	**0.737
ثالثاً: القدرة على صناعة واتخاذ القرار:	15	**0.807			
	16	**0.801			
	17	**0.816			
	18	**0.809			
	19	**0.804			
	20	**0.811			
	21	**0.813			

من خلال الجدول السابق والذي يوضح معاملات بيرسون للارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: كفاءة أداء العاملين؛ فنجد أنّ جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة وأبعاد المحور الثاني جاءت موجبة تتراوح بين (0.687 - 0.852) هي قيم مرتفعة، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

9-2. ثبات الاستبانة:

تم التأكد من ثبات الأداة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ وكما يلي:

جدول (4): قيم معاملات ألفا كرونباخ للثبات لمحاور أداة الدراسة

المحاور	الأبعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
المحور الأول البرامج التقنية للزيارات الطبية	1. واقع استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية في مستشفى الموية العام.	7	0.792
	2. (أ) نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام (الآتمة)	7	0.724
	2. (ب) نوع البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في مستشفى الموية العام (الذكاء الاصطناعي)	7	0.831
	3. معوقات تطبيق البرامج التقنية المستخدمة في مستشفى الموية العام.	7	0.845
المحور الأول ككل			0.840
المحور الثاني: كفاءة أداء العاملين	1. التطوير الذاتي والمعرفي.	7	0.886
	2. الإنتاجية والقدرات.	7	0.911
	3. القدرة على صناعة واتخاذ القرار.	7	0.937
المحور الثاني ككل			0.923

يوضح الجدول السابق قيم معاملات ألفا كرونباخ للثبات لكل بُعد محوري أداة الدراسة. بالنسبة لأبعاد المحور الأول فإنّ معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.724 - 0.845) وللمحور الأول ككل بلغت (0.840). بالنسبة للمحور الثاني فإنّ معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.886 - 0.937)؛ وللمحور الثاني ككل بلغت (0.923)، ونلاحظ أنّ جميع هذه القيم مرتفعة (>0.70) مما يشير إلى ثبات عالي لأداة الدراسة.

مما سبق فيمكن التوصل إلى أنّ أداة الدراسة بمحاورها وأبعادها الفرعية تمتاز بالثبات بدرجة عالية، مما يجعل الباحث مطمئن من النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال هذه الاستبانة.

10. تحليل البيانات واستخلاص النتائج:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة واقع البرامج التقنية على أداء العاملين في المنظمات الصحية، ولتحقيق ذلك تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الاستجابة لكل عبارات الاستبانة.

10-1. تحليل واقع استخدام التقنية للزيارات الطبية:

فيما يلي تم تحليل فقرات البعد الأول واقع استخدام التقنية للزيارات الطبية في مستشفى الموية العام، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لهذا المحور:

جدول رقم(5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لمحور واقع استخدام التقنية للزيارات الطبية في مستشفى الموية العام،

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	يمكن استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية العاملين من متابعة المريض والاهتمام بصحته.	4,70	0.53	1	مرتفعة جداً
2	باستخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية نحصل على زيادة إنتاجية الطبيب.	4,68	0.52	2	مرتفعة جداً
3	تمكن البرامج التقنية للزيارات الطبية المريض من الاطلاع على جميع معلوماته الطبية ونتائج الفحوص ومشاركتها مع من يريد.	4.55	0.75	6	مرتفعة جداً
4	يسهل تطبيق (موعد) كأحد البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في المستشفى من عملية حجز المواعيد.	4,62	0.67	3	مرتفعة جداً
5	تعمل خدمة (إفادة) على تسجيل ونقل نتائج الفحص الطبي للمستفيدين من الجهات الصحية المعتمدة من وزارة الصحة إلى قواعد بيانات الجهات المعنية بنظام إلكتروني آمن.	4,61	0.66	4	مرتفعة جداً
6	يعمل تطبيق (صحتي) كأحد البرامج التقنية للزيارات الطبية المستخدمة في المستشفى على خدمة البحث عن دواء، وأقرب الصيدليات الموفرة له.	4,52	0.75	5	مرتفعة جداً
7	يختص برنامج (أنا مختص) بتقنية الطب الاتصالي من أجل توفير إدارة كاملة عن بُعد للمرضى المقيمين في المستشفى.	4,48	0,71	7	مرتفعة جداً

يظهر من الجدول (5) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت متوسطةً لواقع استخدام التقنية للزيارات الطبية، فيما يتعلق بمجالات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم "1": "يُمكن استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية العاملين من متابعة المريض والاهتمام بصحته." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي "4.70" بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري "0.53". أمّا في المرتبة الثانية فقد جاءت العبارة رقم "2": "باستخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية نحصل على زيادة إنتاجية الطبيب." بدرجة مرتفعة وانحراف معياري "0.52". بينما كانت نتيجة العبارة رقم "7": "يختص برنامج (أنا مختص) بتقنية الطب الاتصالي من أجل توفير إدارة كاملة عن بُعد للمرضى المقيمين في المستشفى." بمتوسط حسابي "4,48" وانحراف معياري "0.71" أيضاً مرتفعة جداً.

10-2. تحليل واقع الأتمتة في مستشفى المويه:

فيما يلي تم تحليل فقرات البعد الثاني واقع الأتمتة في مستشفى المويه العام، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور:

جدول رقم (6): لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واقع الأتمتة في مستشفى المويه

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	تلعب برامج المستشفى في أتمتة سير العمل بإدخال برامج جيدة.	4.56	0.66	3	مرتفعة جداً
2	يتم تخزين جميع السجلات وصيانتها وإتاحتها رقمياً في المستشفى.	4.57	0.63	2	مرتفعة جداً
3	البرامج التقنية المستخدمة في المستشفى سهلة الاستخدام، ومتاحة، وقابلة للاستخدام بسهولة.	4,50	،69	4	مرتفعة جداً
4	يسهل الوصول إلى البرامج التقنية المستخدمة في المستشفى عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول.	4,28	0,96	5	مرتفعة جداً
5	تعتبر المستشفى الاحتفاظ بالسجلات وحفظها على منصة رقمية أمراً ضرورياً.	4.60	0.63	1	مرتفعة جداً
6	هناك اتجاه سلبي للعاملين نحو التغيير واستخدام التقنية.	3,17	1,49	6	متوسطة

يظهر من الجدول (6) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت متوسطةً لبعده واقع الأتمتة، فيما يتعلق بفقرات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم "5": "تعتبر المستشفى الاحتفاظ بالسجلات وحفظها على منصة رقمية أمراً ضرورياً." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي "4,60" بدرجة متوسطة وانحراف معياري "0.63". أمّا في المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة رقم "6": "هناك اتجاه

سلبى للعاملين نحو التغيير واستخدام التقنية." في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي "3.71" بدرجة متوسطة وانحراف معياري "1.49".

3-10. تحليل واقع الذكاء الاصطناعي:

فيما يلي تم تحليل فقرات البعد الثالث واقع الذكاء الاصطناعي في مستشفى الموية العام، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لهذا المحور:

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد واقع الذكاء الاصطناعي

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
مرتفعة	6	1.05	4,15	تستخدم المستشفى الذكاء الاصطناعي في برامجها التي تعتمد على توظيف برامج ذكية لتحسين خدماتها المقدمة للمرضى.	1
مرتفعة جدا	3	0.85	4,37	يمكن نظام التمريض الذكي من تقديم المساعدة من خلال تنظيم الوقت والإشعارات وغير ذلك من تقنيات الذكاء الاصطناعي.	2
مرتفعة جدا	4	0.96	4,28	من التطبيقات المستخدمة للذكاء الاصطناعي في المستشفى هو مراقبة استخدام الدواء من قبل المرضى لتقليل الأخطاء.	3
مرتفعة جدا	1	0.75	4.46	يساعد الذكاء الاصطناعي على تحسين رعاية المريض من خلال تقليل وقت البحث، وإعطاء أدلة سريعة على كفاءة الإجراءات والعلاجات.	4
مرتفعة جدا	2	0,72	4,42	تمكّن تطبيقات الذكاء الاصطناعي الأطباء من فهم المخاطر المرتبطة بالمرضى بشكل أفضل.	5
مرتفعة جدا	5	0,91	4,22	يُحظى الذكاء الاصطناعي بالتنبؤ بالأمراض عبر تطبيق يقوم بتحليل البيانات والتنبؤ بالعدوى والأمراض.	6

يظهر من الجدول (7) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت متوسطةً لواقع الذكاء الاصطناعي. فيما يتعلّق بفقرات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم "4": "يساعد الذكاء الاصطناعي على تحسين رعاية المريض من خلال تقليل وقت البحث، وإعطاء أدلة سريعة على كفاءة الإجراءات والعلاجات." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي "4.46" بدرجة متوسطة وانحراف معياري "0.73". أمّا في المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة رقم "1": "تستخدم المستشفى الذكاء

الاصطناعي في برامجها التي تعتمد على توظيف برامج ذكية لتحسين خدماتها المقدمة للمرضى" في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي "4.51" بدرجة متوسطة وانحراف معياري "1.05".

4-10. تحليل معوقات تطبيق البرامج التقنية المستخدمة في مستشفى الموية العام:

فيما يلي تم تحليل فقرات البعد الرابع واقع الذكاء الاصطناعي في مستشفى الموية العام، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لهذا المحور:

جدول رقم(8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده معوقات تطبيق البرامج التقنية في مستشفى الموية العام

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	هناك قصور في البنى التحتية التقنية المستخدمة في المستشفى؛ والتي تتطلب تكاليف مادية عالية.	3.21	1,48	2	متوسطة
2	يعاني العاملون من صعوبة التأقلم مع التغيرات الحديثة في وقت قليل.	3.09	1.43	4	متوسطة
3	ضعف ثقة العاملين في استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية الحديثة في المستشفى.	2.80	1.44	7	متوسطة
4	هناك قصور في تدريب العاملين على استخدام وتطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية في المستشفى.	2.90	1,43	6	متوسطة
5	عدم ثقة المرضى في توصل أجهزة الذكاء الاصطناعي إلى نتائج بدقة.	3.15	1,47	3	متوسطة
6	استخدام البرامج التقنية في المجال الطبي؛ تزيد احتمالية التعرض لمواقف لا تخضع إلى الرقابة والتدقيق بالشكل اللازم.	3,01	1,45	5	متوسطة
7	يرتفع مستوى الخصوصية المعلوماتية للبيانات الصحية بين المريض والطبيب.	4,28	0,91	1	مرتفعة

يظهر من الجدول (8) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت متوسطةً لمعوقات تطبيق البرامج التقنية. فيما يتعلق بعبارات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم "7": "يرتفع مستوى الخصوصية المعلوماتية للبيانات الصحية بين المريض والطبيب." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي "4.28" بدرجة مرتفعة وانحراف معياري "0.91". أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة رقم "2":

ضعف ثقة العاملين في استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية الحديثة في المستشفى. " بمتوسط حسابي 2.80 بدرجة متوسطة وانحراف معياري "1.44".

5-10. تحليل متغير كفاءة أداء العاملين بعد التطوير الذاتي والمعرفي:

فيما يلي تم تحليل فقرات البعد الخامس التطوير الذاتي والمعرفي للعاملين في مستشفى الموية العام، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لهذا المحور:

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لبعد التطوير الذاتي والمعرفي للعاملين في مستشفى الموية العام

الدرجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
مرتفعة جداً	2	0.77	4.45	تهتم الإدارة العليا بتنمية مهارات العاملين المتعلقة بحل مشكلات العمل اليومية.	1
مرتفعة جداً	1	0.71	4.53	يستخدم العاملون كافة الموارد المتاحة لديهم دون إهدار لتلك الموارد.	2
مرتفعة جداً	2	0.75	4.45	تتوفر لدى العاملين المعرفة والإلمام بطبيعة أعمالهم.	3
مرتفعة جداً	4	0.77	4.44	تهتم الإدارة العليا برعاية الأفكار المبدعة لدى العاملين وتنميتها.	4
مرتفعة جداً	6	0.74	4.40	تحقق المنظمة أرباح متزايدة نتيجة كفاءة العاملين.	5
مرتفعة جداً	5	0.86	4.41	يوجد دعم من الإدارة العليا للتغيير والتحول الرقمي.	6
مرتفعة جداً	7	0,84	4,29	تمكّن المنظمة العاملين من إنشاء خطط خاصة بالتنمية الفردية.	7

يظهر من الجدول (9) أنّ المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جداً لمتغير كفاءة أداء العاملين بعد التطوير الذاتي والمعرفي. فيما يتعلق بمجالات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم "2": "يستخدم العاملون كافة الموارد المتاحة لديهم دون إهدار لتلك الموارد." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي "4.53" بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري "0.71". أمّا في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة "7": "تمكّن المنظمة العاملين من إنشاء خطط خاصة بالتنمية الفردية" في بمتوسط حسابي "4.29" أيضاً بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري "0.84"

6-10. تحليل متغير كفاءة أداء العاملين بعد الإنتاجية والقدرات:

فيما يلي تم تحليل فقرات البعد السادس الإنتاجية والقدرات للعاملين في مستشفى الموية العام، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي لهذا المحور:

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة والدرجة
لبعد الإنتاجية والقدرات للعاملين في مستشفى الموية العام

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	يسعى العاملون إلى امتلاك القدرات المعرفية من مصادر مختلفة.	4.41	0.71	2	مرتفعة جداً
2	تقييم القدرات المعرفية للعاملين في المستشفى يتم وفق معايير أداء محددة.	4.38	0.73	5	مرتفعة جداً
3	تسعى إدارة المستشفى إلى تنمية قدرات العاملين المعرفية في التفكير الإبداعي.	4.40	0.78	4	مرتفعة جداً
4	تشجع إدارة المستشفى العاملين على تبادل الخبرات فيما بينهم.	4.41	0.75	2	مرتفعة جداً
5	يوفر المستشفى مصادر معلومات تزود العاملين بالمعارف الجديدة.	4.35	0.79	6	مرتفعة جداً
6	يجتمع الموظفون مع المشرفين على فترات منتظمة لمناقشة ما تم إنجازه، وحل المشكلات عندما تحدث.	4.32	0.84	7	مرتفعة جداً
7	سعادة الموظفين وراحتهم ضرورية من أجل زيادة إنتاجيتهم في العمل.	4,53	0,74	1	مرتفعة جداً

يظهر من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية جاءت مرتفعة جداً لمتغير كفاءة أداء العاملين بُعد الإنتاجية والقدرات. فيما يتعلق بمجالات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم "7": "سعادة الموظفين وراحتهم ضرورية من أجل زيادة إنتاجيتهم في العمل." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي "4.53" بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري "0.74". أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة "6": "يجتمع الموظفون مع المشرفين على فترات منتظمة لمناقشة ما تم إنجازه، وحل المشكلات عندما تحدث." في بمتوسط حسابي "4.32" بدرجة مرتفعة جداً أيضاً وانحراف معياري "0.84".

7-10. تحليل كفاءة أداء العاملين بعد القدرة على صناعة واتخاذ القرارات:

فيما يلي تم تحليل فقرات البعد السابع القدرة على صناعة القرارات من جانب العاملين في مستشفى الموية العام، والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور:

جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
لبعد القدرة على صناعة القرارات من جانب العاملين في مستشفى الموية العام.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	تهتم إدارة المستشفى بتوجيه العاملين للعمل من خلال المشاركة في القرار.	4.34	0.88	6	مرتفعة جداً
2	يتم اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات ويساعد في ذلك نظام المعلومات.	4.50	0.68	2	مرتفعة جداً
3	مراعاة الأنظمة والقوانين من أفضل الطرق لاتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات الصحية.	4.55	0.62	1	مرتفعة جداً
4	يرتبط اتخاذ القرار بالتطوير في ضوء وحدة العلاقة بين الموظف والإدارة العليا.	4.46	0.74	3	مرتفعة جداً
5	يشارك العاملين في إعادة هندسة العمليات والأنشطة الفعلية.	4.34	0.82	6	مرتفعة جداً
6	تستخدم الإدارة استراتيجيات ذات خطوات واضحة لتنفيذ العمليات.	4.45	0.68	4	مرتفعة جداً
7	تعمل الإدارة على إعادة النظر في القرارات المتخذة إذا دعت الضرورة لذلك.	4,42	0,77	5	مرتفعة جداً

يظهر من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية جاءت متوسطةً لمتغير كفاءة أداء العاملين بُعد القدرة على صناعة واتخاذ القرارات. فيما يتعلق بمجالات الدراسة فقد جاءت العبارة رقم "3": "مراعاة الأنظمة والقوانين من أفضل الطرق لاتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات الصحية." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي "4.55" بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري "0.62". أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة "5": "يشارك العاملين في إعادة هندسة العمليات والأنشطة الفعلية." في بمتوسط حسابي "4,34" بدرجة مرتفعة جداً وانحراف معياري "0.82".

11. نتائج الدراسة:

بعد تحليل بيانات الدراسة؛ تم التوصل إلى نتائج تفيد موضوع الدراسة، والتي يمكن تلخيص أهمها في الآتي:

- معظم أفراد عينة الدراسة؛ أعمارهم ضمن الفئة العمرية "من 30 إلى 40 سنة".
- معظم أفراد عينة الدراسة؛ يحملون مؤهل علمي جامعي (بكالوريوس).
- معظم أفراد عينة الدراسة درجتهم الوظيفية تدرج تحت فئة "موظف إداري".
- معظم أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم العملية من (0 إلى 10) سنوات.

- يرى معظم أفراد العينة؛ أنّ استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية يُمكن العاملين من متابعة المريض والاهتمام بصحته.
- يرى معظم أفراد العينة؛ أنه يمكن الحصول على زيادة إنتاجية الطبيب؛ باستخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية.
- يرى معظم أفراد العينة أنّ برنامج (أنا مختص) لا يختص بتقنية الطب الاتصالي من أجل توفير إدارة كاملة عن بُعد للمرضى المقيمين في المستشفى.
- يرى أفراد العينة أنّ المستشفى تعتبر الاحتفاظ بالسجلات وحفظها على منصة رقمية أمراً ضرورياً.
- هناك اتجاه سلبي للعاملين بمستشفى المويه العام نحو التغيير واستخدام التقنية.
- يؤمن العاملون على أنّ الذكاء الاصطناعي يُساعد على تحسين رعاية المريض من خلال تقليل وقت البحث، وإعطاء أدلة سريعة على كفاءة الإجراءات والعلاجات.
- لا تُستخدم المستشفى الذكاء الاصطناعي في برامجها التي تعتمد على توظيف برامج ذكية لتحسين خدماتها المقدمة للمرضى.
- من أهم معوقات تطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية ارتفاع مستوى الخصوصية المعلوماتية للبيانات بين المريض والطبيب.
- هناك ضعف ثقة للعاملين بمستشفى المويه العام؛ في استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية الحديثة في المستشفى.
- يؤكّد أفراد العينة على أنّهم يستخدمون كافة الموارد المتاحة لديهم دون إهدار لها.
- لا تمكّن مستشفى المويه العام عامليها من إنشاء خطط خاصة بالتنمية الفردية.
- يؤكّد أفراد العينة على أنّ سعادة الموظفين وراحتهم ضرورية من أجل زيادة إنتاجيتهم في العمل؛ وينشُدون ذلك.
- يندر اجتماع الموظفين مع المشرفين على فترات منتظمة لمناقشة ما تم إنجازه في العمل، وحلّ المشكلات عندما تحدث.
- يرى أفراد العينة أنّ مراعاة الأنظمة والقوانين من أفضل الطرق لاتخاذ القرارات الإدارية وصناعتها في المنظمات الصحية.
- تقل مشاركة العاملين في إعادة هندسة العمليات والأنشطة الفعلية في مستشفى المويه العام.

12: توصيات الدراسة:

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها؛ يخرج الباحث بأهم التوصيات الآتية:
- تعريف وتنقيف العاملين بأهمية البرامج التقنية للزيارات الطبية ودورها في تحسين الأداء الصحي وتيسيره للكوادر الصحية، مثل برنامج (أنا مختص)؛ والذي هو عبارة عن اتصال مرئي بين الطبيب والمريض، بغرض توفير إدارة كاملة عن بُعد للمرضى المقيمين في المستشفيات.
 - ضرورة أن تستخدم المستشفيات تقنية الذكاء الاصطناعي في برامجها؛ والتي تعتمد على توظيف برامج ذكية لتحسين خدماتها المقدمة للمرضى.
 - التركيز على تدريب العاملين على تطبيقات الذكاء الاصطناعي؛ وتوضيح مفهوم الأتمتة وما يمكن أن تقدمه للعاملين من تسريع إنجاز الأعمال وتخفيف الجهود التي يبذلونها في أدائها وزيادة الدقة فيها؛ وخاصة الرؤساء والمشرفين؛ حرصاً على توفر خبرات علمية وعملية لديهم في مجال الأنظمة والبرامج التقنية.
 - إعداد الدورات التدريبية المستمرة وتكثيفها للعاملين بالمستشفيات؛ وتأهيلهم على استخدام وتطبيق البرامج التقنية للزيارات الطبية في المستشفى.
 - ضرورة إقامة ورش العمل والندوات والمؤتمرات وإصدار النشرات التعريفية التي تهتم بتعريف وتنقيف العاملين بالبرامج التقنية وضرورتها لتقبل التغيرات التكنولوجية الحديثة.
 - ضرورة تطوير البرامج التقنية للزيارات الطبية؛ لتوسيع دائرة الخصوصية المعلوماتية للبيانات بين المريض والطبيب؛ مما يساعد على جودة الخدمة المقدمة للمريض.
 - زيادة ثقة العاملين بمختلف المنظمات الصحية بأنفسهم؛ في استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية الحديثة بغرض جودة الأداء المهني.
 - تأهيل العاملين والكوادر الصحية على إنشاء خطط خاصة بالتنمية الفردية؛ تساعدهم على فهم نقاط قوتهم وتحديد مجالات التحسين، ومساعدتهم أيضاً على التفوق في وظائفهم وتطوير حياتهم المهنية؛ على أن تكون هذه الخطط واضحة، وتتضمن أهداف وخطوات قابلة للتنفيذ، بناءً على التغيرات التنظيمية أو التغيرات في دور الموظف أو أدائه.

- ضرورة الاهتمام بالموظفين والكوادر الصحية، وتحفيزهم، ومكافأتهم، وتوفير سبل الراحة لهم وتحسين بيئة العمل؛ مما يُتيح لهم فرصة أكبر للأداء والإنتاج، وتفجير طاقاتهم الإبداعية والابتكارية.
- ضرورة الاجتماع المستمر لرؤساء الأقسام والمشرفين مع مرؤوسيهـم، للوقوف على سير العمل بصورة مستمرة ومنظمة، وحلّ المشكلات، ومناقشة ما تم إنجازهُ في العمل.
- ضرورة تفيد الإدارة العليا بالأنظمة والقوانين ومراعاتها عند اتخاذ وصنع القرارات الإدارية بالمنظمات الصحية.
- ضرورة تكثيف وتشجيع مشاركة العاملين في إعادة هندسة العمليات والأنشطة الفعلية؛ وذلك لتحقيق تحسينات ملموسة، وتطوير جوهري وطموح في أداء المنظمات الصحية.
- ضرورة فتح آفاق جديدة أمام أساليب إنجاز العمل، وربط الحوافز المادية والمعنوية؛ بما يكتسبه الموظف من مهارات في استخدام البرامج التقنية للزيارات الطبية بجدارة.

المراجع

- الأغا؛ ناصر جاسر. (2012). واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها، مجلة جامعة الأقصى: سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول.
- بادي، ضحى هزاع. (2022). التكامل المعلوماتي لبيانات المريض عبر تفعيل السجل الصحي الإلكتروني الموحد في المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة لمستشفى ينبع العام، المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، ع (12)، السعودية: معهد الملك سلمان للدراسات والخدمات الاستشارية.
- بني حمد، عبد الله زهير. (2017). أثر تقنية التدريب الإلكتروني على تطوير كفاءة أداء الموظفين في مؤسسة التدريب المهني، رسالة ماجستير، عمان، الأردن: جامعة عمان العربية.
- الجاف، ولاء علي جودت. (2019). دور الاندماج الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين في فنادق الأربع والخمس نجوم في مدينة السليمانية – إقليم كردستان، العراق.
- جميلة، حميدة. (2016). ضوابط استخدام التقنيات الحديثة وأثرها على تحقيق جودة التعليم، جامعة لونيبي علي البليدة (2)؛ مداخلة أقيمت خلال الملتقى الوطني لمركز جيل البحث العلمي حول تقنيات التعليم الحديثة المنظم بالمكتبة الوطنية الجزائرية.
- حماد، محمد محمد. (2020). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية، مصر: المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج (7)، ع (8).
- حسن، زينب محمد. (2021). تطبيقات التعليم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، ع (51).
- درة؛ عمر، سيف؛ ناصر، وخضور؛ ناصر. (2017). تشخيص واقع نظام الصحة الإلكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي: دراسة حالة، المجلة العربية للإدارة، مج 37، ع 2.
- الذنبيات، معاذ يوسف. (2014). مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة، الأردن: المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج (10)، ع (3).
- سالم، أحمد. (2020). مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي بن عمر الجبلاني، أعمال الملتقى الوطني: جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر – الأبعاد والتحديات، م (1)، مركز فاعلون للبحث في الأنثروبولوجيا والعلوم الإنسانية والاجتماعية ومخبر اقتصاديات الطاقات المتجددة ودورها في تحقيق التنمية المستدامة.
- سليم، نايفة. (2014). تعزيز احتياجات مجتمع المعرفة الرقمي من المعلومات. متوفر على الرابط:

<http://www.qscience.com/doi/pdf/10.5339/qproc.2014.gsla.122014AGC> 20th Annual Conference, 9-The SLA, Proceedings QScience.

- السديري، محمد أحمد بن تركي. (2014). نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، م28، ع1.
- سعيد، أسامة عارف. (2022). دور التدريب عن بُعد في تحسين الأداء الوظيفي، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج (12)، ع(5).
- السيد، محمد أحمد. (2015). السجلات الصحية الإلكترونية، مج16، ع4، مصر: ايبس كوم.
- شاهين، شريف. (2013). الشهادة العربية للتقانة المعلوماتية: ضرورة ملحة لنجاح مجتمعات المعرفة، ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الكويت، العلوم الاجتماعية، شركاء في التنمية، من 11 إلى 13 فبراير.
- الشرجبي، عبد الرحمن. (2018). فعالية البرامج التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في جامعة العلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الاجتماعية: العدد السادس تشرين الأول، الأكاديمية العربية- اليمن
- الصومالي؛ صالح بنت عبد الله، وزكي؛ خديجة محمود، وباجنيد؛ أريج عبد الله. (2020). دور القيادة الإبداعية في تحسين أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج (28)، ع (3).
- الطائش، منير عبد الله. (2019). علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، بحث ماجستير في الإدارة الإسلامية، أندونوسيا: جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.
- الظفيري؛ جابر، والظفيري؛ عبد العزيز، والظفيري؛ شيمه، والظفيري؛ خالد، والظفيري؛ عبد الله، والظفيري؛ غانم، والمطيري؛ عوض. (2022). دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ومخرجاتها في محافظة الباطن، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع (53).
- عبد المتجلي، هبة نادي جابر. (2020). السجلات الطبية وأهميتها في أرشيف المستشفيات، مجلة كلية الآداب، ج (1)، ع (22)، مصر: جامعة بني سويف.
- عبيدات؛ ذوقان، وعبد الحق؛ كايد، وعدس؛ عبد الرحمن. (2011). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، ط (1)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العروسي، المختار. (2019). دور الحوافز في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة مستشفى الزاوية التعليمي، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، ع(4).
- العزام، نورة محمد عبد الله. (2021). دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، المجلة التربوية، ج (1)، ع(84)، مصر: كلية التربية، جامعة سوهاج.

- العنزي، عبد الله سليمان. (2022). واقع الإدارة الالكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية: مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج (6)، ع(29).
- عمارية؛ عبد الحكيم، وسبتي؛ رشيدة. (2018). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع(35)، الجزائر، كلية علوم الاعلام والاتصال.
- العمر، مصطفى ناصر حسن. (2012). أثر برامج التدريب في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة في شركة الكهرباء الوطنية في الأردن، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، الأردن: جامعة آل البيت.
- العنزي، سعد حمود سعد الشمالي. (2020). أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر، رسالة ماجستير، الأردن: جامعة عمان الأهلية، كلية الأعمال.
- عيسى، جميل صالح. (2015). دور نظم أتمتة المكتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية: دراسة مسحية في جامعة تشرين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، سوريا: جامعة تشرين.
- غرايبة، فوزي. (2015). أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- القاضي، باسم محمود خميس. (2021). أثر نظام الصحة الالكترونية في أداء العاملين في المستشفيات الحكومية في عمان؛ رسالة ماجستير، الأردن: جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- مرغلاني، محمد أمين. (2009). نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة، مجلة دراسات المعلومات، ع(6)، السعودية: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية.
- ميا؛ علي، وزاهر؛ بسام، وعيسى؛ أسامة. (2008). الأتمتة الإدارية وأثرها على تحسين معدلات الأداء في مؤسسات القطاع العام دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج (30)، ع(2).
- مؤمنة، اعتماد محمد صالح. (2022). تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض، مجلة الدراسات المعلوماتية والتكنولوجية، مج (2).
- نصيف، عمر عبد الله. (2010). استخدام نظم الذكاء الاصطناعي كأداة للتميز في الجودة والنتافسية: دراسة ميدانية لقطاع المستشفيات الخاصة في محافظة جدة، مجلة الأندلس للعلوم الاجتماعية والتطبيقية، مج (3)، ع (5).
- نوري، محمد عثمان. (2014). تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية: خطوات البحث العلمي (الجزء الأول)، ط (4)، جدة: دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

- اليامي؛ مانع، وآل منصور؛ حمد، وآل منصور؛ عويظة، واليامي؛ سالم، وآل سليمان؛ منصر، والسنان؛ هادي. (2022). دور تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الخامس، ع (50).

- موسى وبلال (2019) الذكاء الاصطناعي: ثورة في تقنيات العصر. المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة.

- Michael Negnevitsky 2005. Artificial Intelligence A Guide to Intelligent Systems Second Edition.
- Marques, A., Oliveira, T., Simões, S. and Martins, M. (2011): "Medical Records System Adoption in European Hospitals", the Electronic Journal Information Systems Evaluation Vol. 14, No. 1, P. 89-99.
- Wright, Thomas A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well-being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 93–104.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.2.93>.
- Ginneken, Astrid M. van (2002) "The Computerized Patient Record: Balancing Effort and Benefit, *International Journal of Medical Informatics*, 65(Issue 2), June 2002, pp. 97-119.
- Jnes, T. (2003) "Patient Participation in EHR benefits", *Health Management Technology*, Oct, 24(Issue 10): 64.
- Ang, S.K. and Husain, W. 2012. A Study on Implication of Adopting E-Business Technology by SMEs. *Proceedings of the ICCIT 2012 1st Taibah University*.
- Ivarsson, Frida (2020), Digital and Conventional Matchmaking Similarities, Differences and Tensions, *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*.

ملحق رقم (1)

جدول ملخص للدراسات السابقة:

م	عنوان الدراسة	التاريخ/ المكان	حجم العينة	نتائج الدراسة	الفجوة البحثية	علاقتها بالدراسة الحالية (أو أوجه الشبه والاختلاف)
1	التكامل المعلوماتي لبيانات المريض عبر تفعيل السجل الصحي الإلكتروني الموحد في المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة لمستشفى ينبع العام.	2022 مستشفى ينبع العام	126 طبيباً	تحقيق الهدف الجوهري من السجل الصحي الموحد، وهو تبادل المعلومات بين المراكز المختلفة.	معرفة واقع تطبيق السجل الصحي الإلكتروني الموحد في مستشفى ينبع العام، ومدى تحقيقه للتكامل المعلوماتي للحالة الصحية للمرضى.	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الاهتمام بالسجل الصحي الإلكتروني.
2	دور استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية ومخرجاتها في محافظة الباطن.	2022 المراكز الصحية الحكومية بمحافظة حفر الباطن	292 موظف	وجود علاقة موجبة بين دور الذكاء الاصطناعي وأداء الموظفين وسلوكياتهم داخل المؤسسة الصحية، بالإضافة لوجود علاقة قوية بين البرامج الذكية وتقنيات الذكاء الاصطناعي وعمل الموظفين بكفاءة وفعالية	معرفة دور استخدام الذكاء الاصطناعي وتأثيره على جودة الخدمات الصحية بالمراكز الصحية الحكومية بمحافظة حفر الباطن.	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث السعي لتطبيق استراتيجية الاستقطاب والتعيين.
3	واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية من وجهة نظر عينة من الإداريين والكوادر الصحية بمدينة الرياض	2022 مدينة الرياض	281 فرد	وجود علاقة طردية موجبة تعكس علاقة (كبيرة) وذات دلالة إحصائية ما بين الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض.	معرفة واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض، وعلاقته بكفاءة أداء المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض.	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث دراسة نظام معلومات السجلات الطبية كأحد البرامج التقنية.
4	دور التدريب عن بُعد في تحسين الأداء الوظيفي.	2022 المستشفيات الحكومية بالأردن	-	إبراز أهمية التدريب عن بُعد في تعزيز جودة التدريب وتخفيض تكاليفه، وتحسين الأداء الوظيفي، وقدرته على نقل المعارف والمهارات إلى بيئة العمل ضمن سياق التكيف مع واقع الأعمال الجديد، وكحل	اكتشاف تأثير التدريب عن بُعد على تحسين الأداء الوظيفي.	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع (الأمثلة الإدارية كأحد البرامج التقنية)، والأهداف التي تسعى الدراساتين لتحقيقهما.

		لتجاوز قيود الحالات والأزمات الطارئة.			
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولهما للبرامج التدريبية والتقنية، وأثرها على كفاءة أداء العاملين.	تحديد مدى اهتمام المجتمع بالتطبيقات الصحية، وأيهما أكثر استخداماً فيما يتعلق بالوضع الصحي للسكان.	انخفاض اهتمام أفراد المجتمع بالاعتماد على التطبيقات الصحية لمتابعة أوضاعهم الصحية. كما أثبتت وجود علاقات تغيرت بين طردية وعكسية بين الجنس والعمر والاستخدام.	517 ممارس صحي ومراجع للعيادات الخارجية	2022 العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض	تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرئادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض.
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولهما للمتغير المستقل (أنظمة الذكاء الاصطناعي- البرامج التقنية)، واختلفا بعض الشيء في تناول المتغير التابع. (التنافسية) في هذه الدراسة؛ فاستعوض عنه في الدراسة الحالية بكفاءة أداء العاملين.	اكتشاف أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران	تطبق محددات الإدارة الالكترونية فيما يتعلق بالأجهزة والتقنيات الالكترونية بدرجة كبيرة جداً، كذلك وجود مستوى أداء فعال جداً لدى العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران.	322 موظف	2022 مستشفى الملك خالد بنجران	دور تطبيق الإدارة الالكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران.
تتشابه الدراستين من حيث تناولهما نظام معلومات السجلات الطبية كأحد البرامج التقنية.	تحديد أثر تفعيل دور نظم المعلومات الالكترونية لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية.	أن متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الالكترونية متوافرة لدى وزارة الحرس الوطني السعودي. كما تعمل متطلبات التنفيذ على تحسين أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم	-	2021 مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة	نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة.

		في التواصل مع الآخرين.			
8	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي بن عمر الجيلاني.	2020 المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الوادي بن عمر الجيلاني	-	معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة في القطاع الصحي بالمؤسسة العامة الاستشفائية بولاية الوادي.	تتشابه الدراستين في كونهما يتناولان أثر الأتمتة الإدارية كأحد البرامج التقنية على كفاءة الأداء.
9	السجلات الطبية وأهميتها في أرشيف المستشفيات.	2020 مستوصف الصاعدي للخدمات الطبية	-	إلقاء الضوء على مدى أهمية الوثائق الطبية في أرشيف المستشفيات باعتبارها مصدراً للمعلومات.	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولهما للبرامج التدريبية والتقنية، وأثرها على كفاءة أداء العاملين.
10	دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية.	2020 الشركة المصرية لتجارة الأدوية	318 فرد من العاملين بالشركة	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين، وكذلك وجود قصور في أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في: التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحول الرقمي، استقطاب المهارات	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولهما للمتغير المستقل (أنظمة الذكاء الاصطناعي- البرامج التقنية)، واختلافاً بعض الشيء في تناول المتغير التابع. (التنافسية) في هذه الدراسة؛ فاستعيض عنه في الدراسة الحالية

		والكفاءات لعملية التحول الرقمي.			
بكفاءة أداء العاملين.					
تتشابه الدراستين من حيث تناولهما نظام معلومات السجلات الطبية كأحد البرامج التقنية.	التوصل إلى أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، رضا المراجعين)	أن الذكاء الاصطناعي له تأثير دال إحصائياً في أداء المهتمات بأبعاده المجتمعية (العمليات الداخلية، التدريب والنمو، ورضا المراجعين).	130 موظف بمؤسسة الرعاية الصحية الأولية بقطر	2020 مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر	أثر الذكاء الاصطناعي على أداء المنظمات: دراسة حالة مؤسسة الرعاية الصحية الأولية بدولة قطر.
تتشابه الدراستين في كونهما يتناولان أثر الأتمتة الإدارية كأحد البرامج التقنية على كفاءة الأداء.	معرفة مستوى فعالية البرامج التدريبية المنفذة في تطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا في اليمن.	أن هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين فعالية البرامج التدريبية والأداء الوظيفي	-	2018 جامعة العلوم والتكنولوجيا في اليمن	فعالية البرامج التدريبية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في جامعة العلوم والتكنولوجيا.
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولهما للبرامج التدريبية والتقنية، وأثرها على كفاءة أداء العاملين.	تشخيص واقع نظام الصحة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، وتحديد المتطلبات والوسائل والآليات الواجب اتباعها لتطبيق هذا النظام.	أن هناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين فعالية البرامج التدريبية والأداء الوظيفي. وأن مستوى تطبيق نظام الصحة الالكترونية في هذه المستشفى منخفض نوعاً ما، وأن هناك تفاوت في تطبيق أبعاد الصحة الالكترونية.	105 موظف يعمل في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي	2017 مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي	تشخيص واقع نظام الصحة الالكترونية في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي: دراسة حالة.
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأتمتة المكاتب كأحد البرامج التقنية، حيث يختلفان بعض الشيء في المتغير التابع (جودة الخدمات الإدارية)، وفي الدراسة الحالية)	دراسة العلاقة بين استخدام نظم أتمتة المكتب في جامعة تشرين من جهة، وبين تحسين جودة الخدمة المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين للطلاب.	انخفاض مستوى جودة الخدمة الإدارية المقدمة في المكاتب الإدارية في جامعة تشرين متضمناً انخفاض في مستوى أبعاد الجودة التي حددها نموذج الفجوة، وهي (الاستجابة، الموثوقية، الاعتمادية، التعاطف، الملموسية).	(201) من العاملين في المكاتب الإدارية وعينة أخرى	2015 جامعة تشرين	دور نظم أتمتة المكتب في تحسين جودة الخدمات الإدارية: دراسة مسحية في جامعة تشرين.

كفاءة أداء العاملين).			من الطلاب بلغت (282)		
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها السجلات الصحية الالكترونية في المستشفيات باعتبارها نظام الكتروني أو برنامج تقني، ومدى فعالته وإسهامه في رفع كفاءة أداء العاملين.	معرفة السجلات الصحية الإلكترونية.	يعد السجل الصحي الإلكتروني حجر الزاوية في أي نظام صحي محوسب. ويوفر السجل الصحي الإلكتروني وسيلة للاتصال بين الطبيب المشرف على حالة المريض، وبقية أعضاء الفريق الطبي، والفنيين المشاركين في العلاج.	-	2015 مؤسسة حمد الطبية	السجلات الصحية الالكترونية. 15
تتشابه الدراستين في التعرف إلى أي مدى تساهم أنظمة معلومات السجلات الطبية المستخدمة في المستشفيات في تحسين أداء العاملين، وهو ذات الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه الدراسة الحالية.	تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، للحصول على معلومات دقيقة عن وضع تقنية المعلومات وجاهزية المستشفيات لاستخدام الأعمال الإلكترونية.	أن البنية التحتية لتقنية المعلومات في المستشفيات عالية المستوى والاستخدام. وأن من أهم استخدامات الحاسب الآلي هو ربط المعلومات الطبية للمريض داخل المستشفى. وأن من أهم الأسباب التي تحول دون استخدام الأعمال الإلكترونية تعود إلى: عدم وجود الدعم الفني، وعدم وجود التمويل الكافي، وعدم وجود إطار قانوني وتنظيمي للتجارة والأعمال الإلكترونية، ونقص الخبرات من الموظفين الأكفاء.	عينة مكونة من (33) مستشفى من المستشفيات ت الحكومية والخاصة في مدينتي جدة والرياض	2014 مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة	نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة. 16
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها البرامج	اكتشاف أثر التدريب على تحسين أداء العاملين لدى شركة الكهرباء	أن الشركة المبحوثة تمارس التدريب بدرجة متوسطة، حيث احتل مجال تحديد	عينة قصديه (262)	2012 شركة الكهرباء	أثر برامج التدريب في تحسين أداء العاملين: دراسة حالة في شركة الكهرباء الوطنية في 17

الأردن.	الوطنية بالأردن	فرد	الاحتياجات التدريبية المرتببة الأولى، تلاه كفاءة البرامج التدريبية، وتقييم البرامج التدريبية، وتنوع البرامج التدريبية.	الوطنية. وأثرها على كفاءة أداء العاملين. كما تسعى إليه الدراسة الحالية.
18	استخدام نظم الذكاء الاصطناعي كأداة للتميز في الجودة والتنافسية: دراسة ميدانية لقطاع المستشفيات الخاصة في محافظة جدة.	2010 المستشفيات الخاصة في محافظة جدة	-	تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث تناولهما للمتغير المستقل (أنظمة الذكاء الاصطناعي- البرامج التقنية)، واختلفا بعض الشئ في تناول المتغير التابع. (التنافسية) في هذه الدراسة؛ فاستعيض عنه في الدراسة الحالية بكفاءة أداء العاملين.
19	نظام معلومات السجلات الطبية في مستوصف الساعدي للخدمات الطبية في مكة المكرمة.	2009 مستوصف الصاعدي للخدمات الطبية بمكة المكرمة	-	تتفق الدراستين في البحث عن دور الأنظمة والبرامج التقنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصحية، حيث تناولت هذه الدراسة نظام معلومات السجلات الطبية كأحد البرامج التقنية.
20	الأتمتة الإدارية وأثرها على تحسين معدلات الأداء في مؤسسات القطاع العام دراسة ميدانية على الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس.	2008 الشركة العامة لتوليد كهرباء بانياس	-	تتشابه الدراستين في كونهما يتناولان أثر الأتمتة الإدارية كأحد البرامج التقنية على كفاءة الأداء.

		المتعددة، وتؤدي إلى النهوض بالواقع الإداري والارتقاء به إلى مستويات متقدمة.				
تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث دراسة البرامج التقنية ودورها في تحسين الأداء في المستشفيات. فقامت هذه الدراسة بتحليل استخدام نظام السجلات الطبية المحوسبة في المستشفيات الأوروبية.	تحليل استخدام نظام السجلات الطبية المحوسبة (MR) في المستشفيات الأوروبية.	وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اعتماد استخدام نظم الصحة الالكترونية تعزى للمتغيرات التكنولوجية، ومستوى التعليم، وقدرة البلد الاقتصادية.	448 مستشفى ى في دول الاتحاد د الأور وبي	2011 المستشفيات الأوروبية	Medical Records System Adoption in European Hospitals.	21
خصت هذه الدراسة موضوعها عن الأنظمة الخيرة والتطويرات الذكية بالمستشفيات، ودور ذلك في تحسين الخدمة وجودتها، وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية.	البحث عن أنظمة الخيرة باعتبارها مفتاح النجاح في مجال الذكاء الاصطناعي رغم العدد الكبير من التطويرات الذكية في المجالات المختلفة للمعرفة البشرية، ودراسة الأخطاء المبالغة في تقدير إمكانيات هذه التقنية.	تكون الأنظمة الخيرة محددة بنطاق خبرة محددة، وهذا النطاق يهتم بجميع العوامل النفسية البشرية المرتبطة به. ولا تكون الأنظمة الخيرة متماسكة ومرنة مثلما يريد المستخدم، فعند إعطاء النظام الخبير مهمة مختلفة عن المشاكل التقليدية يمكن أن يحاول النظام حلها ويمكن أن يفشل في ذلك.	-	2005 أستراليا	Intelligence Systems	22

**The impact of the application of technical programs for medical visits
on the efficiency of the performance of healthcare workers
to provide healthcare services
(A field study in Muwiyah General Hospital)**

Abstract

The study aimed to find out the impact of the application of technical programs for medical visits on the efficiency of the performance of workers to provide health services at Muwiyah General Hospital. This is done by identifying the reality of the use of technical programs for medical visits on the efficiency of the performance of workers in Al-Muwiyah General Hospital and identifying the type of technical programs for medical visits used in the hospital on the efficiency of the performance of the workers, as well as identifying the obstacles to the application of technical programs for medical visits used the hospital. To achieve the objectives of the study, the analytical descriptive approach was used, which expresses an accurate and detailed description of the social phenomenon to be studied. The questionnaire was used as the main tool for the study. The study population was confined to the Muwiyah General Hospital, where the size of the community is estimated at (230) employees, including doctors, health staff, and administrative staff. The sample number is (117) employees of the hospital. The study reached many results. The most important of which is that technical programs and artificial intelligence improved the efficiency and decision making of employees. They also believe that observance of regulations and laws is one of the best ways to make and make administrative decisions in health organizations. Also, artificial intelligence

helps improve patient care by reducing research time and giving quick evidence of the efficiency of procedures and treatments. The results of the study indicated that there is a positive attitude towards change and the use of technology by the employees of Al-Muwiyah General Hospital. And that one of the most important obstacles to the application of technical programs for medical visits is the high level of informational privacy of data between the patient and the doctor. The study also showed that there is a weakness in the confidence of workers. In their use of technical software for modern hospital visits. Also, the hospital does not enable its employees to create individual development plans. It is also rare for employees to meet with supervisors at regular intervals to discuss what has been done at work, and to resolve problems when they occur. Likewise, the participation of workers in the re-engineering of operations and actual activities in Al-Muwiyah General Hospital is also reduced.

KeyWords: Technical Programs, Artificial Intelligence, Employee Performance