

دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية

The Role of Digital Talent Planning in Improving the Quality of Health Services "Applied Study"

أ.م.د/ محمد عبد السلام¹

د/ مروة محمد²

عوض بن مقحم العقيلي³

مقدمة:

تهتم المنظمات بصفة عامة في ظل ظروف البيئة المتغيرة والمنظمات الصحية باختيار العاملين ذوي المهارات والمعارف لما له من تأثير علي خلق منظمة مستدامة، حيث يجرى تناقل الخبرات والتجارب والمعارف والمهارات بتوجيه فرق العمل نحو تحقيق الأهداف العامة للشركة عبر الأجيال المتتابة من القادة، وفي ظل التعقيد المتزايد لبيئات الأعمال، وطبيعتها دائمة التغير، وتنوع نماذج الأعمال والتكنولوجيا، هناك حاجة أكبر لعاملين موهوبين مبدعين وناضجين في نفس الوقت.⁽⁴⁾

لذا وجب على المنظمات إختيار وتطوير الموارد البشرية ذات المواهب، والتي تشكل أحد المقومات الرئيسية للإرث المؤسسي، حيث يجرى تناقل الخبرات والتجارب والمعارف ومهارات توجيه فرق العمل نحو تحقيقاً لأهداف العامة للمنظمات عبر

¹ أستاذ نظم المعلومات المساعد كلية التجارة وإدارة الأعمال ، جامعة حلوان

² مدرس إدارة الأعمال، كلية التجارة وإدارة الأعمال ، جامعة حلوان

³ باحث ماجستير إدارة المستشفيات ،معهد إدارة المستشفيات، كلية التجارة وإدارة الأعمال ، جامعة حلوان

⁴Sharipov, F. F., Krotenko, T. Y., & Dyakonova, M. A. (2021). Talent management: needs and prospects for business development in the digital economy. In *Digital Economy and the New Labor Market: Jobs, Competences and Innovative HR Technologies* , p 519.

الأجيال المتتابعة من المواهب ، وفي نفس الوقت بالمقابل، نشهد مساهمة لعدد متنامي من القادة الموهوبين في رسم ملامح القطاعات فتراهم مستعدين لتحدي القوالب النمطية التقليدية وتسخير خبراتهم وتجاربهم الغنية والمتنوعة، ونماذجهم الأكثر شمولية في العمل، وانفتاحهم وقدرتهم على مواكبة تغيرات العالم الجديد على نحو أكثر سهولة، وذلك لضمان استدامة قيادتهم على المستويين الشخصي والتنظيمي.⁽⁵⁾

كما حظيت دراسات الجودة بعناية وانتباه الكثير من الباحثين الذين اعتبروها مصدراً للحكم أو التقدير الشخصي للمريض، فالجودة المدركة للخدمة تعتبر من المفاهيم والأساسيات التي تسبق عملية إرضاء المريض، وفي المقابل فإن رضاه يُؤثر على قراراته المرتبطة بمدى استعداده للتعامل و الاستفادة من الخدمة في المستقبل، كذلك فإن جودة الخدمات المدركة تعتبر شرطاً أساسياً لإشباع حاجاته ورغباته وبالتالي الاحتفاظ به، لذلك كان من الضروري معرفة الخصائص والمؤشرات التي يقع من خلالها حكم المريض لتتحدد نتيجة الرضا أو عدم الرضا ، كما أن قياس مستوى رضا المريض يعتبر أحد المحاور الأساسية لتطوير الجودة، فما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره، وأن رضا المستفيد أصبح الآن معياراً أساسياً لتقييم جودة الخدمات لمرضاها وتحقيق رضاهم، وأن رضا المستفيد (المريض) أصبح الآن معياراً أساسياً لتقييم جودة الخدمات الصحية.⁽⁶⁾

5 Vatousios, A., & Haponen, A. (2021). Renewed talent management: More productive development teams with digitalization supported HR tools. International Journal of Engineering & Technology, 10(2), p175.

⁶ عبد العزيز ، حمدى ،(2017)،"إطار مقترح لتطبيق استراتيجية التحسين المستمر لتطوير جودة الخدمة الصحية :دراسة مقارنة"،رسالة دكتوراة ، كلية التجارة وإدارة الأعمال ،جامعة حلوان ، ص75.

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة التي تناولت التخطيط للمواهب الرقمية.

جدول رقم (1)

الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المواهب الرقمية

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	مجال التطبيق	النتائج
Faqihi, & Miah, (2023). ⁷	Artificial Intelligence-Driven Talent Management System: Exploring the Risks and Options for Constructing a Theoretical Foundation	هدفت لبيان أهمية نظام إدارة المواهب المدفوع بالذكاء الاصطناعي	المنظمات الخاصة	توصلت إلى أن التصميم الفني يعتبر حل أتمتة ذكي لإدارة الموارد البشرية وإدارة الوظائف المهنية للمواهب
Panday, & Kaur (2023). ⁸	Talent Management and Employee Outlook on Industry 5.0. In Handbook of Research on Education Institutions, Skills, and Jobs in the	هدفت لدراسة إدارة المواهب وتوقعات الموظفين حول الثورة	المنظمات الصناعية	توصلت إلى أن الثورة الصناعية والتقدم في الذكاء الاصطناعي

7 Faqih, A., & Miah, S. J. (2023). Artificial Intelligence-Driven Talent Management System: Exploring the Risks and Options for Constructing a Theoretical Foundation. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(1), 31.

8 Panday, P., & Kaur, G. (2023). Talent Management and Employee Outlook on Industry 5.0. In *Handbook of Research on Education Institutions, Skills, and Jobs in the Digital Era* (pp. 299-306). IGI Global.

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

من قلة الحاجة إلى التدخل البشري في مكان العمل		الصناعية الخامسة	Digital Era	
---	--	------------------	-------------	--

2/3/1. الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات الصحية

جدول رقم (2) الدراسات التي تناولت جودة الخدمة الصحية

أهم النتائج	مجال التطبيق	أهم الأهداف	عنوان الدراسة	اسم الباحث/ السنة/ الدراسة
توصلت إلى تحديد 41 بُعدًا مختلفًا لقياس جودة خدمة الرعاية الصحية وصنفت هذه الأبعاد إلى أربع فئات ، وهي مجال الخدمات	تم اختيار ما مجموعه 100 مقالة بحثية	سعت دراسة إلى تلخيص مجموعة المؤلفات المتوفرة حول جودة الخدمة لتحديد الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة في الرعاية الصحية وفهم كيفية قياسها، مع استكشاف فجوات البحث في الأدبيات	Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis	(Darzi, et al ., 2023) ⁹

⁹ Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. LBS Journal of Management & Research, (ahead-of-print).

والموظفين وإدارة المستشفيات والمرضى		حول أبعاد جودة الخدمة المختلفة ورضا المريض		
توصلت إلى أن الخوف من عدم اليقين تجاه COVID- 19 يؤثر بشكل إيجابي على سلسلة التوريد الخضراء	مديري وعملاء الرعاية الصحية	دراسة العلاقة بين الخوف من عدم اليقين تجاه COVID-19 وإدارة سلسلة التوريد الخضراء (GSCM) وجودة الخدمة الصحية بناءً على نموذج جودة الخدمة ذي الأبعاد الخمسة (جودة الخدمة)	Is it an opportunity? COVID-19's effect on the green supply chains, and perceived service's quality (SERVQUAL)	Kholaif, et) 10(al., 2023

10 Kholaif, M. M. N. H. K., & Xiao, M. (2023). Is it an opportunity? COVID-19's effect on the green supply chains, and perceived service's quality (SERVQUAL): the moderate effect of big data analytics in the healthcare sector. Environmental Science and Pollution Research, 30(6), 14365-14384..

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية"

أهداف البحث

يسعى البحث الحالي لتحقيق الأهداف التالية :

1. تحديد أبعاد التخطيط للمواهب الرقمية بالمستشفى محل الدراسة
2. تحديد مؤشرات جودة الخدمات الصحية بالمستشفى محل الدراسة
3. التعرف على العلاقة بين التخطيط للمواهب الرقمية وتحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة.
4. التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي تفيد المسؤولين بالمستشفى محل الدراسة حول العلاقة بين التخطيط للمواهب الرقمية وجودة الخدمات الصحية

فرضيات البحث

توجد علاقة معنوية بين التخطيط للمواهب الرقمية وتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى محل الدراسة.

أهمية البحث

الأهمية العلمية: نظراً لأن كلاً من التخطيط للمواهب الرقمية وجودة الخدمات الصحية من الموضوعات التي لا تزال من المجالات الحديثة نسبياً في مجال إدارة الأعمال ، فإن هذا الموضوع ما زال بحاجة إلى الإضافة من البحوث والدراسات العربية التي تثرى المدخل العلمي والإضافة النظرية له
الأهمية التطبيقية: يستمد البحث أهميته العملية مما يلي:

- ترجع أهمية البحث العملية إلى إستهداف مستشفى الحرس الوطني بمدينة الرياض في السعودية والتي تحتل أعلى المراتب من حيث الرعاية والتخصصات الكثيرة.

- كما يستمد البحث الحالي أهمية العملية في السعى لتحديد أبعاد التخطيط للمواهب الرقمية وجودة الخدمات الصحية.

الإطار النظري

أولاً: التخطيط للمواهب الرقمية

لقد تطورت مفاهيم إدارة المواهب وتأثيرها على بيئة الأعمال خلال القرن الحادي والعشرين إلى تركيز قادة المؤسسات بشكل أكثر على الأداء البشري لتحسين الإنتاجية، وخلال هذا الوقت أدت التغيرات الاقتصادية والسياسية إلى تزايد العولمة والقدرة التنافسية في العمليات التجارية، وأحدثت هذه التغييرات ثورة في الممارسات التجارية، وأصبح على مديري الموارد البشرية اجتذاب واستبقاء العاملين على نحو أفضل، وإقامة الثقافة التي تتكون من عقلية داعمة لإدارة المواهب وتبني الممارسات الأخرى للموارد البشرية من أجل الحفاظ على الميزة التنافسية.⁽¹¹⁾

وبذلك جاءت إدارة المواهب لتؤكد على مواهب ومهارات العاملين بالمؤسسات لقيادة نجاح الأعمال بها، وكانت وجهة نظر إدارة المواهب التي اقترحتها شركة ماكينزي أن كل العمليات المطلوبة لتحسين أداء الأفراد داخل المؤسسة، والتي تحقق النجاح المستقبلي للمؤسسة ترتكز على وجود الموهبة المناسبة، وإن إدارة ورعاية المواهب جزء من عمليات كل يوم من الحياة المؤسسية، وأن المواهب مطلوبة من أجل النجاح؛ فكل فرد يمكن

¹¹ Kwon, K., & Jang, S. (2021). There is no good war for talent: a critical review of the literature on talent management. *Employee Relations: The International Journal*.p16.

الاعتماد على مواهبه للنجاح؛ ولذا يستلزم إعطاء المواهب أهمية قصوى وتقدير، والعمل على استكشاف وتطوير المواهب وجعلها جزءاً من روتين العمل. (12)

ويشير التخطيط للمواهب على أنه عملية توقع احتياجات المنظمة الحالية والمستقبلية من الأفراد الموهبين

وتتضمن استراتيجيات التخطيط للعاملين الموهبين وتقليل معدل دوران العاملين من خلال: الاختيار الصحيح للأفراد العاملين والذي يترتب عليه زيادة رضا العاملين عن عملهم والإبقاء بالمنظمة لفترة زمنية ممتدة، والتواصل بحيث تكون استراتيجية التواصل مدرجة ضمن سياسات ومبادرات العمل، وتسهيل تبادل المعلومات بين أعضاء فرق العمل المختلفة، والحصول على التغذية المرتدة القصيرة وعدم الاقتصار على تقييمات الأداء السنوية، حيث تفيد هذه التغذية في الاحتفاظ بمستوى الأداء العالي وتعزيز السلوك الإيجابي، وتوفير فرص النمو والتطوير من أجل كسب مهارات ومعارف جديدة مفيدة للمنظمة وإتاحة الفرص للعاملين للتعرف بأنفسهم على مدى أهمية عملهم وتقديم التقدير المناسب لهم، والتأكيد على جودة الإشراف والإرشاد؛ فالعاملون يحتاجون إلى مشرفين يعاملونهم باحترام وود، وعن طريق المعاملة العادلة والمنصفة لكل العاملين، والمحاسبية والشفافية وتوفير بيئة العمل المطلوبة لذلك. (13)

¹² Mitosis, K. D., Lamnisos, D., & Talias, M. A. (2021). Talent management in healthcare: A systematic qualitative review. *Sustainability*, 13(8), p36.

¹³ وجيه عبد الستار محمد، جنة & ياسر أحمد السيد. (2022). أثر القيادة التحويلية على إدارة المواهب (دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لشؤون الزراعة والثروة السمكية بدولة الكويت). *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*, 13(5), ص 764

ثانياً: جودة الخدمات الصحية

يكون من الصعب في بعض الأحيان إعطاء تعريف ومفهوم محدد لنشاط إنساني وفكر متعدد الاتجاهات والأبعاد، والخدمات لا تبتعد عن هذا المضمون كثيراً؛ لذلك يمكن عرض العديد من التعاريف للخدمة.¹⁴ منها ما يلي:¹⁵

- جودة الخدمة الصحية تعني مجموعة الإجراءات الموضوعية للتأكد من القدرة على ضمان تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة الصحية المقدمة إلي المرتادين إلي المنظمات الصحية .
- جودة الخدمة الصحية هي شكل من أشكال الطرائق التي تستخدمها المنظمة الصحية لتمييز نفسها عن المنظمات الصحية الأخرى المشابهة لها في النشاط عن طريق تكوين صورة عن المنظمة الصحية تتحدد من خلالها شخصية المنظمة على جميع المستويات.

ويخلص الباحث التعريفات السابقة في تعريف موحد لجودة الخدمات الصحية "تمثل مجموعة السياسات والإجراءات المصممة لتقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين منها (المرضى وغيرهم) على نحو يشبع احتياجاتهم ويسهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المرضى وحل المشكلات العارضة بطرق علمية؛ وذلك

¹⁴ الرمادي، محمد محمود أحمد. (2022). الأبعاد الاجتماعية لحوكمة الخدمات الصحية وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على العاملين في المستشفى التعليمي العالمي بجامعة طنطا. مجلة كلية الآداب. جامعة بورسعيد، 21(21)، ص 310

¹⁵ Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected asian countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), p78.

عن طريق العاملين في المنظمات الصحية، من خلال استخدامهم لمهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم، بما يضمن تحقيق أفضل النتائج في الوقت والمكان المناسبين وبأقل تكلفة ممكنة".

الدراسة التطبيقية

1. معاملات الصدق والثبات:

- ثبات المقياس Stability هو قدره المقياس على الحفاظ على ثباته عبر المدي الزمني بغض النظر عن وجود احوال غير قابله للتحكم خلال القياس، وبغض النظر عن حاله المستقسي منهم، وبغرض التأكد من صدق الأداة المستخدمة تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ لإجمالي أبعاد " دور إدارة المواهب الرقمية فى تحسين جودة الخدمات الصحية" لإجمالي حجم العينة الذى بلغ (0.849) الأمر الذى انعكس أثره على الصدق الذاتى (الذى يمثل الجذر التربيعي للثبات)، حيث بلغ (0.921) كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (3)

معامل الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات إدارة المواهب الرقمية فى تحسين جودة

الخدمات الصحية باستخدام معامل ألفا كرومباخ α Cronbach

م	أبعاد الدراسة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المتغير المستقل : التخطيط للمواهب الرقمية				
1	التخطيط للمواهب الرقمية	3	0.728	0.853
المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية				
1	الاعتمادية	8	0.848	0.920
2	الاستجابة	5	0.763	0.873
3	المصداقية	6	0.812	0.901
4	الملموسية	8	0.866	0.930
5	التعاطف	7	0.811	0.891
إجمالى المتغير التابع		34	0.815	0.902
إجمالى متغيرات الدراسة		37	0.849	0.921

المصدر : الجدول من إعداد الباحث وفقاً لنتائج الدراسة

من الجدول السابق:

1- أكدت قيم معاملات الثبات لأبعاد المتغير المستقل " التخطيط للمواهب الرقمية " الارتفاع، وتراوحت بين (0.728 حتى 0.839)، وهي أكبر من (0.7) مما يعني القدرة على الاعتماد علي تلك المقاييس.

2- أكدت قيم معاملات الثبات للمتغير التابع " جودة الخدمات الصحية " الارتفاع وتراوحت بين (0.763 حتى 0.866)، وهي أكبر من (0.7) مما يعني القدرة على الاعتماد علي تلك المقاييس.

2. توصيف عينة الدراسة وفقا "للخصائص الديموجرافية للعينة " كما يلي:

جدول رقم (4)

توصيف عينة الدراسة للبيانات عامة و الخصائص الديموجرافية للعينة

المتغير	العدد	النسبة
1- الجنس		
ذكر	190	67
أنثى	95	33
الإجمالي	285	100
2- العمر		
30 سنة فأقل	62	21.8
من 31- أقل من 40 عام	147	51.6
من 41-أقل من 50 عام	46	16.1
من 51 فأكثر	30	10.5

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

الإجمالي	285	100
3- المؤهل		
ثانوى فأقل	46	16.1
دبلوم	67	23.5
بكالوريوس	132	46.3
دراسات عليا	40	14
الإجمالي	285	100
4- سنوات الخبرة		
سنوات فأقل	14	4.9
6 إلى 10 سنوات	62	21.8
11 إلى 15 سنة	118	41.4
16 سنة فأكثر	91	31.9
الإجمالي	285	100

المصدر: من إعداد الباحث من واقع قوائم الاستقصاء المتلقي إجابات عنها

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

1- الجنس

- أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " الجنس" يشير بأن النسبة الأعلى من العينة على الترتيب ذكور (67%) ، والإناث (33%) وفقاً لردود عينة الدراسة.

2- العمر

- أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " العمر" يشير إلى أن أغلبية عينة الدراسة تشمل فئة عمرية (من 31- أقل من 40 عام)، بنسبه (51.6%)، يليها فئة

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

عمرية (من أقل من 30 عام)، بنسبه (21.8%)، ثم فئة عمرية (من 41-أقل من 50 عام)، بنسبه (16.1%)، وأخيرا كل من الفئات العمرية على الترتيب (51 فأكثر)، (أكثر من 60 عام)، بنسب (10.5%)

3- المؤهل

- أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير " المؤهل " يشير إلى أن أغلبية عينة الدراسة تشمل فئة مؤهل (بكالوريوس)، بنسبه (46.3%)، يليها فئة مؤهل (دبلوم)، بنسبه (23.5%)، وأخيرا فئة مؤهل (دراسات عليا)، بنسبة (14%)، وفقا لردود عينة الدراسة.

4- سنوات الخبرة

- أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير "سنوات الخبرة" يشير إلى أن أغلبية عينة الدراسة تشمل فئة الخبرة (من 11 إلى 15 سنة)، بنسبه (41.4%)، يليها فئة الخبرة (16 سنة فأكثر)، بنسبه (31.9%)، ثم يليها فئة الخبرة (من 6 إلى 10 سنوات)، بنسبه (21.8%)، وفقا لردود عينة الدراسة.

3. التحليل الوصفي للبيانات

توصيف متغيرات الدراسة، من خلال المقاييس الإحصائية الوصفية للمتغيرات البحثية، حيث يوضح من بيانات الجداول الخاصة بتلك الأبعاد العبارات التي حازت على أعلى درجات الأهمية، وأقل درجات الأهمية وذلك وفقاً لاستجابات مفردات عينة الدراسة، هذا وقد استخدم الباحث المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، والترتيب لكل عبارة، لأن الأهمية النسبية يعتد بها للوصول إلي نتائج ذات دلالة لمقياس ليكرت

الخماسي، فكلما زاد المتوسط المرجح زادت الأهمية النسبية للعبارة، وكلما دل ذلك على زيادة قوة الاتجاه نحو تقييم ودلالة متغيرات الدراسة .

أ- المتغير المستقل: (التخطيط للمواهب الرقمية) كما يلي:

جدول (5)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، والترتيب) لتخطيط المواهب الرقمية "

الترتيب	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1. التخطيط للمواهب الرقمية				
3	62.80	1.28	3.14	1 يتم ربط استراتيجية تنمية العاملين الموهوبين باستراتيجية وزارة الصحة السعودية
2	83	0.36	4.15	2 يتم تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين الموهوبين .
1	87.20	0.56	4.36	3 يتم وضع برامج تدريبية تتناسب مع الاحتياجات التدريبية للعاملين الموهوبين.
-	%72.35	0.51	3.61	المتوسط العام

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

المتوسط العام لبعد " التخطيط للمواهب الرقمية " بلغ (3.61)، بإنحراف معياري قدره (0.51)، وبأهمية نسبية (72.35%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو البعد تميل إلى الموافقة والموافقة إلى حد ما.

- هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (2.82 إلى 4.36)، بأهمية نسبية من (56.40% إلى 87.20%).

- يتضح من الجدول أن أكثر العبارات موافقة في آراء المبحوثين (يتم وضع برامج تدريبية تتناسب مع الاحتياجات التدريبية للعاملين الموهوبين)، بأهمية نسبية (87.20%).

- كما يتضح من الجدول أيضًا أن أقل العبارات موافقة (يتم ربط استراتيجية تنمية العاملين الموهوبين باستراتيجية وزارة الصحة السعودية)، بأهمية نسبية (56.40%) وفقًا لردود عينة الدراسة.

2- المتغير التابع: (جودة الخدمات الصحية) وتشتمل ما يلي:

جدول (6)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، والترتيب) لأبعاد " جودة الخدمات الصحية "

الترتيب	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1. الاعتمادية				
6	74	0.87	3.70	1 تلتزم المستشفى بتقديم خدماتها إلى المرضى في الوقت المناسب .
4	77.80	0.97	3.89	2 تحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة .
3	79.20	0.91	3.96	3 تتوافر بالمستشفى جميع التخصصات المطلوبة .
2	83	0.97	4.15	4 تبدي المستشفى إهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات المرضى.
7	72.80	1.37	3.64	5 تحظى المستشفى بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها الصحية .
1	84	0.54	4.20	6 تحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة .
5	75.80	0.56	3.79	7 تحرص المستشفى على تقديم الخدمة الصحية للمستفيدين عند الحاجة إليها.
8	59.40	0.80	2.97	8 تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الجودة.

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

المتوسط العام				
-	77.33%	0.73	3.86	
2. الاستجابة				
9	89.80	0.56	4.49	تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة .
10	82.80	1.12	4.14	تقدم المستشفى المساعدة للمرضى عند الحاجة إليها.
11	82.40	0.91	4.12	تقوم المستشفى بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المرضى .
12	83.20	0.89	4.16	ييدي العاملون في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.
13	83.60	0.84	4.18	تنظم المستشفى خيارات مستمرة لضمان تقديم خدماتها الصحية طوال الوقت .
المتوسط العام				
-	84.35%	0.42	4.21	
3- المصادقية				
14	74.60	1.11	3.73	يثق المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الكادر الصحي " الطبي ، التمريضي ، وغيرهم " في المستشفى.
15	86	0.69	4.30	يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع المستشفى.
16	86.20	0.73	4.31	يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى .
17	38.60	0.78	3.93	يتابع العاملون في المستشفى حالة المرضى باستمرار .

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية"

5	54.60	0.76	3.73	18	تحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى .
4	66	0.99	3.85	19	تمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع .
-	%70.98	0.22	3.54	المتوسط العام	
الملموسية					
3	81.60	0.26	4.08	20	يتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة .
1	91.60	0.49	4.58	21	تمتلك المستشفى تجهيزات وأجهزة ومعدات تقنية حديثة .
5	71.60	0.79	3.58	22	تتوافر في المستشفى مرافق مادية وتسهيلات ملائمة وصحية جذابة.
2	88.40	0.49	4.42	23	يحرص العاملون في المستشفى على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر .
7	56.40	1.36	2.82	24	توفر المستشفى صالات انتظار نظيفة ومكيفة وكافية .
4	74.60	1.03	3.73	25	يتناسب موقع المستشفى مع الخدمة الصحية المقدمة .
8	49.20	1.51	2.46	26	تضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والشعب المختلفة .
6	62.80	1.28	3.14	27	تتسم الممرات والطرق في المستشفى بالوسع والراحة
-	%72.35	0.51	3.61	المتوسط العام	

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية"

التعاطف					
4	83	0.36	4.15	28	تضع المستشفى مصالح المستفيد " المريض " في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين .
2	87.20	0.56	4.36	29	تولي المستشفى المريض اهتماماً وانتهاهاً فردياً .
1	89.40	0.82	4.47	30	تناسب أوقات عمل المستشفى كافة المرضى .
3	83.40	0.59	4.17	31	يعطي العاملون في المستشفى الوقت الكافي لرعاية المريض.
5	82.80	0.54	4.14	32	يملك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى .
7	74.80	1.33	3.74	33	يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المرضى .
6	78.60	0.99	3.93	34	تراعي المستشفى العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع .
-	%85.17	0.40	4.25		المتوسط العام
-	%80.84	0.46	4.04		المتوسط العام لإجمالي أبعاد جودة الخدمات الصحية

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

قام الباحث بحساب المؤشر العام المعبر عن كافة فقرات وبنود إجمالي (جودة الخدمات الصحية)، فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة لابعاد جودة الخدمات الصحية بلغ (4.04) بانحراف معياري يساوي (0.46)، وبأهمية نسبية (80.84%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو إجمالي الابعاد تميل إلى الموافقة والموافقة المرتفعة.

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

1- الاعتمادية:

المتوسط العام لبعد " الاعتمادية " بلغ (3.86)، بإنحراف معياري قدره (0.73)، وبأهمية نسبية (77.33%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو البعد تميل إلى الموافقة والموافقة المرتفعة.

- هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (2.97 إلى 4.15)، بأهمية نسبية من (59.4% إلى 84%).

- يتضح من الجدول أن أكثر العبارات موافقة في آراء المبحوثين على الترتيب (تحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (84%)

- كما يتضح من الجدول أيضًا أن أقل العبارات موافقة في آراء المبحوثين (تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الجودة.)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (59.4%) وفقًا لردود عينة الدراسة.

2- الاستجابة

المتوسط العام لبعد " الاستجابة " بلغ (4.21)، بإنحراف معياري قدره (0.42)، وبأهمية نسبية (84.35%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو البعد تميل إلى الموافقة والموافقة المرتفعة.

- هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (4.12 إلى 4.49)، بأهمية نسبية من (82.40% إلى 89.80%).

- يتضح من الجدول أن أكثر العبارات موافقة في آراء المبحوثين على الترتيب (تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (89.80%)

- كما يتضح من الجدول أيضاً أن أقل العبارات موافقة في آراء المبحوثين (تقوم المستشفى بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المرضى)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (82.40 %) وفقاً لردود عينة الدراسة.

3- المصدقية

المتوسط العام لبعد " المصدقية " بلغ (3.54)، بإنحراف معياري قدره (0.22)، وبأهمية نسبية (70.98%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو البعد تميل إلى الموافقة والموافقة المرتفعة.

- هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (3.93 إلى 4.31)، بأهمية نسبية من (48.6 % إلى 86.2 %).

- يتضح من الجدول أن أكثر العبارات موافقة في آراء المبحوثين على الترتيب (تقوم يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (86.2 %)

- كما يتضح من الجدول أيضاً أن أقل العبارات موافقة في آراء المبحوثين (يتابع العاملون في المستشفى حالة المرضى باستمرار)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (48.6 %) وفقاً لردود عينة الدراسة.

4- الملموسية

المتوسط العام لبعد " الملموسية " بلغ (3.61)، بإنحراف معياري قدره (0.51)، وبأهمية نسبية (72.35%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو البعد تميل إلى الموافقة والموافقة المرتفعة.

- هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (2.46 إلى 4.58)، بأهمية نسبية من (49.2% إلى 91.6%).

- يتضح من الجدول أن أكثر العبارات موافقة في آراء المبحوثين على الترتيب (تمتلك المستشفى تجهيزات وأجهزة ومعدات تقنية حديثة)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (91.6%)

- كما يتضح من الجدول أيضًا أن أقل العبارات موافقة في آراء المبحوثين (تضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والشعب المختلفة)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (49.2%) وفقًا لردود عينة الدراسة.

5- التعاطف

المتوسط العام لبعد " التعاطف " بلغ (4.25)، بإنحراف معياري قدره (0.40)، وبأهمية نسبية (80.84%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات العينة نحو البعد تميل إلى الموافقة والموافقة المرتفعة.

- هذا وقد تراوحت المتوسطات الحسابية من (3.47 إلى 4.47)، بأهمية نسبية من (74.8% إلى 89.4%).

- يتضح من الجدول أن أكثر العبارات موافقة في آراء المبحوثين على الترتيب (تناسب أوقات عمل المستشفى كافة المرضى)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (89.4%)

- كما يتضح من الجدول أيضًا أن أقل العبارات موافقة في آراء المبحوثين (يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المرضى .)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (74.8%) وفقًا لردود عينة الدراسة.

4. اختبار فروض الدراسة

توجد علاقة معنوية بين التخطيط للمواهب الرقمية وتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى محل الدراسة.

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression للفرض الفرعي الأول

الدلالة	معامل	معامل	معاملات بيتا			مستوى
	التحديد	الارتباط	T Sig.	T-value	β	الدلالة
	R ²	R				F Sig.
دال إحصائيا	0.651	0.721	0.001	9.624	0.744	0.001

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط من أجل التحقق في العلاقة بين التخطيط للمواهب الرقمية وتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى محل الدراسة ، وكشفت النتائج الإحصائية الواردة في الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة وذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (التخطيط للمواهب الرقمية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، ووجود أثر دال إحصائيا (0.001) للمتغير المستقل (التخطيط للمواهب الرقمية) على المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) بدلالة معامل التحديد (R^2) (0.651) الذي يشير الى أن المتغير المستقل (التخطيط للمواهب الرقمية) يفسر ما نسبته (65.1%) من التباين في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية).

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية"

وبناء عليه، يتم قبول الفرض الفرعي الأول والذي انبثق من الفرض الرئيسي الأول الذي ينص على انه " توجد علاقة معنوية بين التخطيط للمواهب الرقمية وتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى محل الدراسة.".

5. النتائج

أ. أوضحت نتائج الدراسة الميدانية بالمستشفى محل التطبيق أن جميع أبعاد التخطيط للمواهب الرقمية تتوفر بشكل كبير وفقاً لآراء العينة والمتمثلة في ربط استراتيجية تنمية العاملين المهوبين باستراتيجية وزارة الصحة السعودية، مع تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين المهوبين، وأيضاً وضع برامج تدريبية تتناسب مع الاحتياجات التدريبية للعاملين المهوبين

ب. أوضحت نتائج الدراسة الميدانية بالمستشفى محل التطبيق أن جميع أبعاد تحسين جودة الخدمات الصحية تتوفر بشكل كبير وفقاً لآراء العينة والمتمثلة في:

- الاعتمادية: من خلال التزام المستشفى بتقديم خدماتها إلى المرضى في الوقت المناسب، بطريقة صحيحة من أول مرة، مع توافر جميع التخصصات المطلوبة، فضلاً عن إهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات المرضى
- الاستجابة: في ضوء قيام المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة، وتقديم المساعدة للمرضى عند الحاجة إليها، فضلاً عن بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المرضى، والاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى.

- **الضمان /المصدقية:** وتتحقق من خلال ثقة المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات العاملين في القطاعات الصحية، والشعور بالأمان عند التعامل مع القطاعات الصحية، والمتابعة لحالة المرضى باستمرار.
- **الجوانب الملموسة:** من خلال تمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة، وتملك تجهيزات وأجهزة ومعدات تقنية حديثة، تفضلاً عن توافر مرافق مادية وتسهيلات ملائمة وصحية جذابة، وأخيراً حرص العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر.
- **التعاطف:** ويحدث ذلك وضع مصالح المستفيد " المريض " في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين، مع تناسب " تلائم " أوقات عمل القطاعات الصحية كافة المرضى، وامتلاك المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى

6. التوصيات

في ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية :

جدول (9) توصيات البحث

الرقم	التوصية	خطوات التطبيق	جهة التنفيذ	المدى الزمني
التوصيات المتعلقة بإدارة المواهب الرقمية				
1	السعي الى تطوير وسائل استقطاب العاملين بالقطاع الصحي .	- حصر جميع المديرين والعاملين بالمستشفى محل الدراسة.	- إدارة الموارد البشرية	بصفة مستمرة

(دور التخطيط للمواهب الرقمية في تحسين جودة الخدمات الصحية "دراسة تطبيقية")

		- تجهيز جميع الأقسام والإدارات إلكترونياً بالمستشفى محل الدراسة.		
	إدارة الموارد البشرية . إدارة التدريب.	- تطوير طرق قياس مستوى الأداء الوظيفي . - قيام كل إدارة بتحديد احتياجاتها التدريبية . - حصر جميع البرامج التي تخدم التدريبية والعمل على تطويرها . - فتح المجال للمشاركة في تحديد الاحتياجات التدريبية.	2	ربط الخطط التدريبية بنتائج أداء العاملين بالمستشفى
	إدارة الموارد البشرية . إدارة التحول الرقمي	إقتراح خطة تدريبية تدمج بين احتياجات العاملين وسبل تطوير قدراتهم - تحديد الافراد الواجب حصولهم علي تلك الدورات.	3	تصميم برامج تدريبية تعزز القدرات الابتكارية للعاملين

6	<p>العمل على تطوير الميثاق الطبي لمقدمي الخدمة بالمستشفى للاهتمام بالمستفيدين</p>	<p>- الاهتمام بأداء مقدمي الخدمة وتحسين ظروف العمل. - إظهار الاحترام والتقدير لجميع المستفيدين بدون استثناء، مع احترام معتقداتهم، وثقافتهم، وأهدافهم. - احترام حق المستفيدين في اتخاذ القرارات.</p>	<p>- الإدارة العليا - إدارة الجودة</p>
	<p>تعزيز العدالة الاجتماعية، وزيادة الفرص للاستفادة من الخدمات الصحية لتحسين جودتها</p>	<p>- تعزيز السياسات والممارسات والأوضاع الصحية التي تدعم وتقوي حقوق المستفيدين.</p>	<p>- الإدارة العليا - إدارة الجودة</p>

*المصدر : من اعداد الباحث

المراجع

- الرمادي, محمد محمود أحمد. (2022). الأبعاد الاجتماعية لحوكمة الخدمات الصحية وتأثيرها على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على العاملين في المستشفى التعليمي العالمي بجامعة طنطا. مجلة كلية الآداب. جامعة بورسعيد., (21)21, ص 310
- عبد العزيز ، حمدى ، (2017)، "إطار مقترح لتطبيق استراتيجية التحسين المستمر لتطوير جودة الخدمة الصحية: دراسة مقارنة"، رسالة دكتوراة ، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان ، ص75.
- وجيه عبد الستار محمد, جنة & ياسر أحمد السيد. (2022). أثر القيادة التحويلية على إدارة المواهب (دراسة تطبيقية على الهيئة العامة لشئون الزراعة والثروة السمكية بدولة الكويت). *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*, (5)13, ص 764
- Faqih, A., & Miah, S. J. (2023). Artificial Intelligence-Driven Talent Management System: Exploring the Risks and Options for Constructing a Theoretical Foundation. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(1), 31.
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, (ahead-of-print).
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services

- in selected asian countries. *International journal of environmental research and public health*, 19(13), p78.
- Kholaf, M. M. N. H. K., & Xiao, M. (2023). Is it an opportunity? COVID-19's effect on the green supply chains, and perceived service's quality (SERVQUAL): the moderate effect of big data analytics in the healthcare sector. *Environmental Science and Pollution Research*, 30(6), 14365-14384..
 - Kwon, K., & Jang, S. (2021). There is no good war for talent: a critical review of the literature on talent management. *Employee Relations: The International Journal*.p16.
 - Mitosis, K. D., Lamnisos, D., & Talias, M. A. (2021). Talent management in healthcare: A systematic qualitative review. *Sustainability*, 13(8), p36.
 - Panday, P., & Kaur, G. (2023). Talent Management and Employee Outlook on Industry 5.0. In *Handbook of Research on Education Institutions, Skills, and Jobs in the Digital Era* (pp. 299-306). IGI Global.
 - Sharipov, F. F., Krotenko, T. Y., & Dyakonova, M. A. (2021). Talent management: needs and prospects for business development in the digital economy. In *Digital Economy and the New Labor Market: Jobs, Competences and Innovative HR Technologies* , p 519.
 - Vatousios, A., & Happonen, A. (2021). Renewed talent management: More productive development teams with

digitalization supported HR tools. *International Journal of Engineering & Technology*, 10(2), p175.