

أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع الصحي بمحافظة الطائف (1442هـ - 2021م)

The Impact of Switching to Electronic Business on Excellence in Institutional Performance by Applying to the Health Sector in Taif Governorate (1442 AH - 2021 AD)

إعداد: الباحث/ عبد الله فرحان مطلق السبيعي

أخصائي إدارة صحية ومستشفيات، بكالوريوس وماجستير إدارة مستشفيات من جامعة بيشة، المملكة العربية السعودية

Email: saubalmnal20@hotmail.com

الدكتور/ طلعت رشاد عبد الفتاح

الأستاذ المساعد في قسم الإدارة المالية، جامعة بيشة، المملكة العربية السعودية

Email: talaatshma@gmail.com

الدكتور/ عبد الحفيظ عثمان محمود

دكتوراه طب المجتمع، استشاري الطب الوقائي (طب المجتمع) مديرية الشؤون الصحية، بيشة، المملكة العربية السعودية

Email: mahmoudhafeez761@gmail.com

مستخلص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى دراسة مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف. من خلال إبراز العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في القطاع الصحي في محافظة الطائف، والبالغ عددهم (3100) موظف وعينة عشوائية بسيطة مكونة (174) موظف من العاملين في القطاع الصحي بمحافظة الطائف. بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة" وتوصلت الدراسة إلى أن: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف، وقد بلغت نسبة التأثير (33.6%)، هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستعدادات العاملين بالقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف، حيث بلغت نسبة التأثير (29.7%)، هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، حيث بلغت نسبة التأثير (34.6%).

وأوصت الدراسة بالتالي: تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل في القطاع الصحي، وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى الكترونية، ضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة بالقطاع الصحي والترويج لها، عن طريق استغلال التقنية كوسائل الإعلام المختلفة وشبكات التواصل الاجتماعي، حيث يتم التعرف إليها من خلال المستخدمين، ومن ثم توسيع دائرة استخدامها، تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بالقطاع الصحي بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الأعمال الإلكترونية، التميز في الأداء، القطاع الصحي بمحافظة الطائف

The Impact of Switching to Electronic Business on Excellence in Institutional Performance by Applying to the Health Sector in Taif Governorate (1442 AH - 2021 AD)

Abstract:

The current study aimed to study the availability of infrastructure for electronic business systems in the health sector in Taif Governorate. By highlighting the relationship between the use of the e-business system and the increase in the efficiency of the health sector employees in Taif Governorate. The researcher used the descriptive analytical method. The study population consisted of workers in the health sector in Taif Governorate, whose number is (3100) employees and a simple random sample of (174) employees working in the health sector in Taif Governorate. Based on the nature of the data, and the approach followed in the study, the researcher found that the most appropriate tool to achieve the objectives of this study is the "questionnaire". **The study concluded that:** There is a statistically significant impact on the infrastructure of the Saudi health sector and the shift to electronic business in Taif Governorate, and the impact rate reached (33.6%), There is a statistically significant impact on the preparations of workers in the Saudi health sector and the shift to electronic business in Taif Governorate, where the impact rate reached (29.7%), There is a statistically significant impact of switching to electronic business and achieving distinction in the institutional performance of the health sector in Taif Governorate, where the impact rate reached (34.6%).

The study recommended the following: To fully activate electronic management in the health sector, and to convert all administrative procedures that take place in the traditional way into electronic,

The necessity of introducing and promoting the electronic services available in the health sector, by exploiting technology such as various media and social networks, as they are identified through the beneficiaries, and then expand the circle of their use, Development of administrative procedures and processes in the health sector in line with the objectives of the electronic administration.

Key words: E-business, Performance excellence, the health sector in Taif Governorate

المقدمة:

يُعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، وفي المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة كأهمية استراتيجية، بما تُسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر. (مرزوقي، 2017: ص 113).

من أهم المبادرات والتداعيات التي أفرزتها تقنية المعلومات والاتصالات الحديثة للمجتمع في مجال الأعمال بروز اهتمام الدول بالانتقال إلى ما يسمى بالمنظمة الرقمية وتوظيف التقنية لخدمة هياكل المنظمات وطرق أداء الأعمال، وتزامن ذلك مع التطورات الجديدة في الفكر الإداري الحديث وبروز مبادرات الجودة الشاملة، وإدارة المعرفة، ومدخل تحسين الخدمات، ومدخل إعادة هندسة العمليات، الأمر الذي أوجد التحول في أساليب أداء الأعمال والاستفادة من حلول التقنية والتوجه نحو الزبون. لذا تبرز الحاجة هنا لدراسة أثر استفادة القطاع الصحي من التحول إلى الأعمال الإلكترونية والتطور الحاصل في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات بالشكل الذي ينعكس على أدائها المؤسسي، ويحقق لها التميز والإبداع، حيث ينعكس ذلك بشكل مباشر على الأهداف الاستراتيجية لذلك القطاع، كما أن هذه التطبيقات ذات كلف عالية يجب الانتباه لها، بحيث يؤدي توظيفها في أداء الأعمال إلى زيادة مساهمة هذا القطاع الحيوي في الناتج القومي الإجمالي وتحقيق القيمة المضافة لاقتصاديات بلدانها. (الذنيبات، 2014: ص 533-534).

مشكلة البحث:

حولت تقنية المعلومات طريقة ومخطط عمل الخدمات الصحية وساعدت على تقديم خدمات بطريقة أفضل وأسرع. وتعتبر العلاقات مع العملاء والمرضى القوة المحركة لهذا التغير والمجتمعات الطبية في عدد من الدول لا زالت متماسكة في رفضها لاستخدام الوسائط الرقمية في الطبج ومقارنة مع الولايات المتحدة، فإن بيئة الخدمات الصحية في أوروبا تتباطأ في تطبيق واستخدام الإنترنت أو ما يعرف بالثورة الإلكترونية وليس مستغرباً أن يتسرب هذا التباطؤ إلى الكثير من دول العالم النامي.

وقد كشفت دراسة (السديري، 2014). أنه رغم التقدم الملحوظ في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية وحصول بعض المستشفيات على اعتراف دولي، إلا أنه لا يوجد تقدم في مجال الصحة الإلكترونية، والتي تمثل ضرورة من ضروريات المستشفيات لتحسين نوعية الرعاية الصحية وخفض التكاليف والوقت اللازم لتقديم الرعاية الصحية ومن هنا كانت الحاجة ملحة لوضع دراسة لأثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية في الأداء المؤسسي لذا تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: ما أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف؟

أسئلة البحث:

ويتفرع من التساؤل الرئيس السابق التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف؟
2. ما هي العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف؟
3. ما أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف؟

أهمية البحث:

تحدد أهمية البحث فيما يلي:

1. استفادة الباحثين والدارسين في مجال الأعمال الإلكترونية من نتائج هذا البحث والتوصيات والمقترحات التي يقدمها حول دراسات مستقبلية ذات أهمية.
2. تعتبر الدراسة الحالية بمثابة نواة لدراسات عربية مستقبلية تهتم بالتعرف على أثر الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.
3. تبني التحول إلى الأعمال الإلكترونية في المنظمات يوفر مزايا تنافسية تساهم في تحقيق التميز في الأداء المؤسسي، لذلك لابد من الاهتمام بدراسة هذا الموضوع بكافة جوانبه المختلفة.
4. أهمية اعتماد القطاع الصحي السعودي حلول الأعمال الإلكترونية في أداء أعماله بالشكل الذي يحقق معايير الكفاءة والفعالية.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ما يلي:

1. دراسة مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.
2. إبراز العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف.
3. عرض أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.

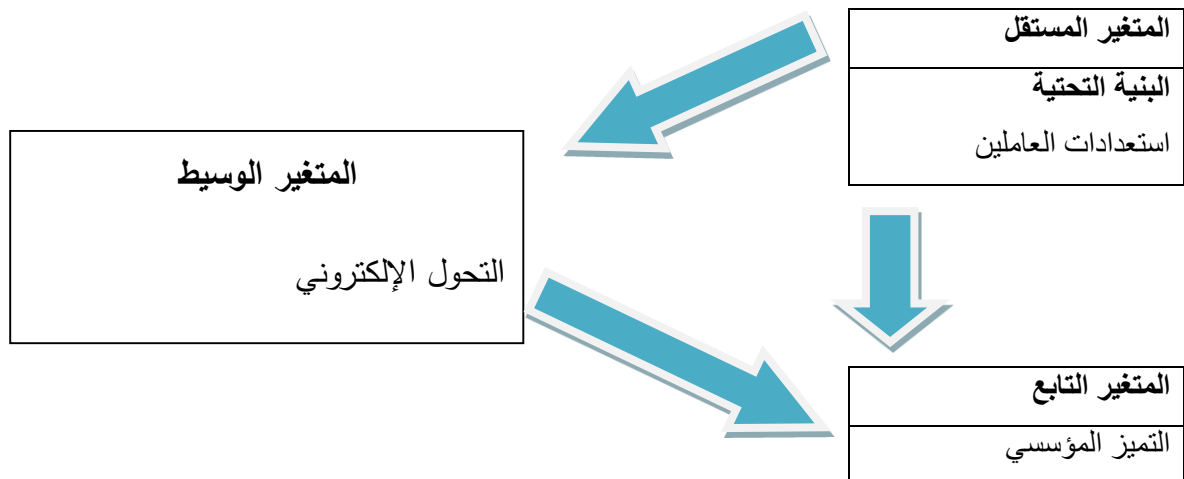
مصطلحات الدراسة:

الأعمال الإلكترونية: تبادل الأعمال إلكترونياً داخل المنظمة وأيضاً مع أصحاب المصالح الخارجيين من خلال دعم مجموعة من الأعمال التجارية.

التعريف الإجرائي: العمليات الإلكترونية الخاصة بالأعمال داخل المنظمات والتي تستهدف سهولة ويسر الأعمال .
الأداء المؤسسي: أصل مصطلح الأداء لاتيني أي تأدية عمل، أو القيام بمهمة، أو إنجاز نشاط، ومن ثم فالأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأعباء وظيفية من المسؤوليات والواجبات من قبل الموظف الكفو المدرب. (المجلة العلمية للإدارة، 2015:ص 94).
ويرى آل الشيخ أن الأداء يعد نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسة هي: الدافعية الفردية، ومناخ أو بيئة العمل، والقدرة على إنجاز العمل. (آل الشيخ ، 2015:ص 14) .

نموذج ومتغيرات البحث:

يتكون نموذج الدراسة بناء على الدراسات السابقة من المتغيرات المستقلة والتابعة كما يلي:
المتغير المستقل: التحول إلى الأعمال الإلكترونية.
المتغير التابع: التميز في الأداء المؤسسي.



فروض البحث:

من أجل معالجة الإشكالية والتساؤلات السابقة، اعتمدت الدراسة الحالية على الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستعدادات العاملين بالقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للتحويل إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: ستركز الدراسة على أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

الحدود البشرية: منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف.

الحدود المكانية: سوف يتم إجراء الدراسة في محافظة الطائف.

الحدود الزمنية: سوف تجرى الدراسة خلال العام الدراسي 1442هـ/2020م.

الدراسات السابقة:

دراسة (الداود، 2020). بعنوان: واقع التميز في أداء مدارس التعليم العام بمنطقة الرياض في ضوء معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة.

هدفت الدراسة معرفة واقع التميز في أداء مدارس التعليم العام بمنطقة الرياض للمرحلة الثانوية للبنين في ضوء معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة من وجهة نظر قادة المدارس، والتعرف على الصعوبات التي تواجههم في تحقيق التميز، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة للدراسة. وتم تطبيقها على مجتمع البحث المكون من (386) قائداً تربوياً، وتوصلت الدراسة أن واقع التميز في أداء مدارس التعليم العام للمرحلة الثانوية بمنطقة الرياض متحقق بدرجة كبيرة، مع وجود صعوبات تعيق عمل إدارة المدرسة منها كثرة الأعباء على قادة المدارس، وارتفاع أسعار الدورات التدريبية في مجالات التميز.

دراسة (محمود، 2020). بعنوان: أثر جودة البيئة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة الشركة السودانية للتوليد الحراري.

هدفت الدراسة إلى إظهار أثر أبعاد جودة البيئة الوظيفية المتمثلة في (بيئة العمل المادية، الاستقرار الوظيفي، تخطيط المسار الوظيفي) في التميز المؤسسي بالشركة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول للنتائج، حيث تم توزيع استبانة تكونت من (31) فقرة على (330) من العاملين بالشركة السودانية للتوليد الحراري، وبعد تحليل البيانات إحصائياً خلصت الدراسة إلى عدم وجود اهتمام ببيئة العمل المادية، وأن عملية تخطيط المسار الوظيفي بالشركة تتسم بعدم الشفافية، عدم توفر الأمان والاستقرار الوظيفي لجميع العاملين بالشركة، وأكدت نتائج الدراسة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة البيئة الوظيفية والتميز المؤسسي بالشركة.

دراسة (محمد، 2020). بعنوان: تقدير واقع تطبيق معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي "EFQM" بمؤسسات رعاية الشباب الجامعي في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

هدفت الدراسة الحالية إلى تقدير واقع تطبيق مؤسسات رعاية الشباب الجامعي في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لمعايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي (EFQM)، بالاعتماد على الإطار النظري الذي تم وضعه حديثاً كل من Netting & Kettner & McMurtry & Thomas, 2016 لتقدير المؤسسة في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال هدفين فرعيين هما: الأول تقدير واقع تطبيق مؤسسات رعاية الشباب الجامعي لمعايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي المرتبطة بتحليل المؤسسة المتمثلة في المعايير التالية: القيادة- السياسات والاستراتيجيات- الموارد البشرية (العاملين)- العمليات والخدمات- معيار نتائج الموارد البشرية (العاملين)- معيار نتائج الأداء الرئيسية، والثاني هو تقدير واقع تطبيق مؤسسات رعاية الشباب الجامعي لمعايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي المرتبطة بتحديد المهام البيئية وتقدير العلاقات المتمثلة في المعايير التالية: الشراكات والموارد المتاحة- معيار نتائج العملاء (الطلاب)- نتائج المجتمع (خدمة المجتمع)، وتحديد نقاط القوة التي تتميز بها ونقط الضعف التي تعاني منها وتحديد أهم المعوقات التي تواجه تطبيق معايير التميز المؤسسي. وتنتمي هذه الدراسة إلى نوعية الدراسات الوصفية وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعية بالإدارة العامة لرعاية الشباب بجامعة حلوان وإدارتها الفرعية بالكليات، وتم تطبيق استبانة إلكترونية على مجتمع الدراسة البالغ عددهم (ن=114). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تقدير واقع تطبيق مؤسسات رعاية الشباب الجامعي في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لمعايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي (EFQM) متوسط.

4-3-1: دراسة (أبوامونة، 2016). بعنوان: أثر التكنولوجيا المالية على نماذج الأعمال الإلكترونية: دراسة ميدانية على مواقع التمويل التشاركي الإلكتروني.

هدف البحث إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية على نماذج الأعمال الإلكترونية ومعرفة أثره على ريادة الأعمال في الوطن العربي من خلال التمويل التشاركي الإلكتروني كنموذج أعمال إلكتروني. تكون من الأفراد وأصحاب المشاريع والمستثمرين على مواقع التمويل التشاركي الإلكتروني العربية وموظفي تلك المواقع. المنهجية: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث وتم الحصول على البيانات الثانوية من خلال قائمة استقصاء. أظهرت النتائج وضوح المفهوم، وجود أثر للتكنولوجيا المالية على ريادة الأعمال ووجود عوائق تمنع انتشاره عربيا سواء من ناحية التشريعات أو قيود على التحويلات الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي

دراسة (ابو جاور، 2015). بعنوان: أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير العوامل الداخلية والخارجية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية الصغيرة والمتوسطة الحجم للوصول إلى هدف الدراسة قام الباحثان باختيار عينة عشوائية من منظمات الأعمال المتوسطة وصغيرة الحجم وتألفت العينة من 650 منظمة اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة، وتكونت وحدة المعاينة من المديرين في هذه المنظمات، وتم استخدام الاستبيان لأغراض جمع البيانات إلى جانب المقابلات الشخصية وتألف الاستبيان من ثلاثة أجزاء، وقد هدف الجزء الأول إلى جمع البيانات المتعلقة بخصائص المنظمات، وتعاملاتها الإلكترونية، بينما خصص الجزء الثاني لجمع بيانات عن مدى توفر العوامل الخارجية، والداخلية، والمساندة للمنظمات على ممارسة الأعمال الإلكترونية. وخصص الجزء الثالث لقياس الميزة التنافسية التي تحققها المنظمات من جراء ممارسة الأعمال الإلكترونية، وقد بينت النتائج أن رغبة المنظمات لممارسة الأعمال الإلكترونية منخفضة، وأن هذه المنظمات لا تضع ممارسة الأعمال الإلكترونية كواحدة من أهدافها، وبينت الدراسة كذلك أن المنظمات المتوسطة والصغيرة الحجم الأردنية، لا تمتلك البنية التحتية الكافية لممارسة الأعمال الإلكترونية.

دراسة (السديري، 2014). بعنوان: مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية: دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى تقصي مدى إمكانية استخدام الأعمال الإلكترونية في نظام الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية، والتعرف على البنية المعلوماتية التحتية للمستشفيات للحصول على معلومات دقيقة عن وضع تقنية المعلومات وجاهزية المستشفيات لاستخدام الأعمال الإلكترونية والوقوف على استعداد المستشفيات السعودية لتقديم خدمات طبية إلكترونية. كما هدفت الدراسة إلى تقديم تعاريف واضحة وصريحة للأعمال الإلكترونية. 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 الإلكترونية داخل الإدارات وبين الأطباء داخل المستشفيات، وأن (33%) من المستشفيات يستخدم الأعمال الإلكترونية بين المستشفيات والعملاء والموردين. كذلك أفادت الدراسة أن جميع المستشفيات تقريباً يستخدمون تبادل المعلومات بين الإدارات داخل المستشفى وأن (50%) من أفراد العينة يستخدمون التعاملات الإلكترونية في طلب المعدات الطبية والأدوية من المورد آلياً. ولم تجد الدراسة مؤشرات على ضغوط من الشركاء التجاريين أو من المنافسين لاستخدام الأعمال الإلكترونية. وقد وجدت الدراسة أن 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.

دراسة (الزنيبات، 2014). بعنوان: مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تبني المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة لتقنيات الأعمال الإلكترونية وماهي محدداتها، تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة، بلغ حجمها (65) مستشفى، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات. تم استخدام الإحصاءات الوصفية، والاختبارات اللامعلمية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات مثل اختبار الإشارة، اختبار كروسكال واليز، واختبار مان-ويتني. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: انخفاض مستوى تبني تقنيات ونظم الأعمال الإلكترونية في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة والمستشفيات الأهلية العاملة في منطقة مكة المكرمة، بينما كان مستوى تبني هذه النظم والتقنيات في المستشفيات الحكومية غير التابعة لوزارة الصحة مرتفعاً، وخصوصاً نظم الأعمال الإلكترونية. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المتغيرات المستقلة (نوع المستشفى، حجم المستشفى، عمر المستشفى، حصول المستشفى على الاعتماد) وبين تبني نظم وتقنيات الأعمال الإلكترونية في المستشفيات، وأخيراً كشفت الدراسة عن وجود بعض المعوقات التي تواجه تبني نظم وتقنيات الأعمال الإلكترونية في المستشفيات المبحوثة من أهمها العقبات المالية والإدارية والتقنية والبشرية.

دراسة (أبو الجبين ، 2013). بعنوان: الأعمال الإلكترونية وتنظيم الموقع كميزة تنافسية لتحقيق أعمال أفضل.

هدفت هذه الدراسة إلى التركيز بأن الإنترنت أصبح عاملاً رئيسياً في الأعمال الإلكترونية، فالشركات تستخدم الشبكات الكونية والابتكارات التكنولوجية، كموجودات فعالة، ومدرّة للأرباح، وأصبح التسويق الإلكتروني أداة أكيدة لضمان حصول هذه الشركات على ميزة تنافسية. أدى استخدام الحاسوب في مجال البحث العلمي إلى التسريع في الوصول إلى اكتشافات ومعرفة جديدة وبلغت ذروتها في تحسين التكنولوجيا الحالية، أو استحداث منتجات جديدة أو تطوير المنتجات التي تعتمد على هذه التكنولوجيا. وتناقش هذه الدراسة مفهوم الأعمال الإلكترونية ووظائفها سواء هنا أو في العالم وسيولى اهتمام على تنظيم أفضل على شبكة الإنترنت باعتبارها عاملاً هاماً جداً في الأعمال الإلكترونية. بشكل عام، الأعمال الإلكترونية هي جزء مهم من الأعمال، ولها عمل هام جداً من أجل رصد تدفقات راس المال العالمي. هذه الطريقة في الأعمال مطبقة بشكل قوي في العالم، بينما نحن مازلنا في مرحلة التطوير.

التعليق على الدراسات السابقة:

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ظهر العديد من أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تركزت في الجوانب التالية:

أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- 1- هذه الدراسة وافقت أغلبية الدراسة السابقة في تناول متغيرات البحث الحالية.
- 2- هذه الدراسة تتفق مع معظم الدراسات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي ما عدا دراسة (محمد، 2020) فقد استخدمت أسلوب المسح الشامل ودراسة (الزنيبات، 2014) حيث تم استخدام الإحصاءات الوصفية.
- 3- استخدم الاستبانة كأداة لها بما يتفق مع كافة الدراسات السابقة.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

هذه الدراسة تعد من الدراسات القليلة التي تناولت أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع الصحي بمحافظة الطائف. (على حد علم الباحث).

2. الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: التحول إلى الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي

مقدمة:

العصر الذي نعيشه هو عصر التحول الرقمي بكافة أشكاله ومناحيه وفي كافة المجالات والأنشطة والأعمال الإلكترونية حالها حال كافة تلك الأنشطة قد نالت نصيبها من ذلك التحول مما أثر على الأداء المؤسسي مما حقق له ميزة تنافسية كبيرة وعلى وجه الخصوص القطاع الصحي لما له من أهمية كبيرة حيث أنه يختص بصحة الإنسان.

الأعمال الإلكترونية:

تعرف الأعمال الإلكترونية من خلال مرحلة التكامل المتبادل بين تطبيقات الأعمال الإلكترونية وأنشطة المنظمة الداخلية من جهة، وأنشطة المنظمة الخارجية وبصورة خاصة إدارة سلاسل التوريد من جهة أخرى. (العواسا، 2018:ص343).

2-1-2 فوائد الأعمال الإلكترونية

للأعمال الإلكترونية فوائد جمة ذكرها السديري (2014) بعض من هذه الفوائد منها:

- (1) فتح أسواق جديدة وتسريع أعمال الشركات.
- (2) تحسين طرق إدارتهم لسلسلة التوريد.
- (3) الترابط مع العملاء والموردين.
- (4) تخفيض كلفة وتسريع عملية الحصول على المواد.
- (5) القدرة على استخدام برامج التسيير الذاتي.
- (6) تخفيض التكاليف ورفع الكفاءة.
- (7) القدرة على مخاطبة كل زبون على حده وتقديم الخدمة المناسبة له.
- (8) سرعة المشاركة بالمعلومات وتحسين تبادل المعلومات بين الزملاء وتسهيل عملية البحث في قواعد البيانات الطبية.
- (9) وفي القطاع الصحي تحسن الأعمال الإلكترونية جودة الخدمات الصحية وتساعد على خفض التكاليف العملية لما تنظمه من انسيابية في العمل ومركزية في المعلومات. (السديري ، 2014: ص189).

وتقدم الصحة الإلكترونية مجموعة من الفوائد للرعاية الصحية تلخص في الآتي:

سهولة المشاركة بالبيانات والحصول عليها، وسهولة ربط الشبكات والاتصالات، وربط الأجهزة ضمن الأنظمة المفتوحة، وسهولة الاستخدام والوصول للبيانات والمعلومات، وخفض تكاليف إنشاء النظام وصيانته، ووصول عالمي للبيانات. إن مقدمي الرعاية الصحية يحتاجون إلى بعض الإمكانيات للمنافسة في سوق المنافسة وهي: الوصول إلى سلسلة متصلة من الخدمات الطبية بطرق مختلفة، والتركيز على الرعاية الأولية والوقائية، وأسعار منافسة ومدرسة، والقدرة على التنبؤ بالمخاطر وإدارتها، وإظهار الجودة وإبراز المخرجات، وتكاليف فعالة في إدارة المرضى، وتكامل خطط الرعاية الصحية ووظائفها، والتكامل مع الموردين والأطباء والموارد المالية وتوصيل الخدمات

مجالات نظم الأعمال الإلكترونية:

تقسم مجالات نظم الأعمال الإلكترونية إلى أربعة مجالات رئيسية هي:

إدارة سلاسل التوريد: وهي منظومة مترابطة لتحقيق التكامل بين المورد، والموزع، والاحتياجات

اللوجستية الحركة والنقل للزبون

إدارة العمليات الداخلية: تقوم شبكة المنظمة التي تستخدم تقنيات الإنترنت " بربط العاملين والمديرين والمجالات الوظيفية الرئيسة بنسيج متشابك وموحد من الاتصالات الإلكترونية.

إدارة علاقات الزبائن: وتتولى إدارة علاقات الزبائن مهام استثمار الموارد المتاحة على شبكة المنظمة لتقديم حزمة متنوعة من الأنشطة الموجهة لتسويق المنظمة، ومن أهم هذه الأنشطة:

- تأمين الاتصال المستمر مع الزبائن الحاليين.
- تأمين الاتصال الأولى مع الزبائن المحتملين أو المستفيدين المحتملين (من موزعين، موردين، وشركاء أعمال).
- تعزيز الدعم المباشر لجهود ما قبل وخلال البيع وخدمات ما بعد البيع.
- توجيه ورقابة وسائل الدفع الإلكتروني والتأكد من كفاءة وفعالية هذه الوسائل.

ثقافة التميز:

مصطلح "التميز" من المصطلحات والتي رافقت عملية التحضير والتقدم والتغير التي شهدها العالم في القرن الماضي، ومما أفرزته ثقافة العولمة ككل في الاهتمام بالفرد وقدراته الخاصة في الوصول إلى النجاح وتحقيق الذات، والوصول إلى أبعد درجات العلم والتقدم والتطور، والرموز الحقيقية والواقعية في هذا المجال متعددة من حيث الأسماء والمنظمات والأماكن وقد انعكست آثارها وإنجازاتها على المجتمعات ككل. (أبو غبوش، 2015: ص43).

ينطلق تعريف التميز المؤسسي من العديد من الكتب والدراسات والأبحاث، وهذا التعدد يعكس أهمية المفهوم التي جعلت المداخل الإدارية المعاصرة تركز جهودها لتحديد مفاهيم التميز التنظيمي، فمدخل الإدارة العلمية حدد مفهوم الكفاءة كأساس للتميز التنظيمي ومدخل العلاقات الإنسانية ركز على الحاجات الاجتماعية للعاملين، وأضاف إلى قاموس التميز التنظيمي مصطلحات مثل، العمل الجماعي، وفرق العمل، وجودة الحياة، والمناخ، والثقافة التنظيمية، وقد تواصلت الجهود الإدارية بما في ذلك المداخل الإدارية المعاصرة التي حددت مفهوم الفاعلية الذي يركز على تحقيق أهداف المنظمة الكلية في ظل التغيرات البيئية المتعددة. : (زايد، 2013: ص15)

أنواع التميز المؤسسي:

1. التميز القيادي.
2. التميز بتقديم الخدمة.
3. التميز البشري.

أهداف التميز في الأداء وفوائده في المنظمات والشركات تتلخص في الأمور الآتية

- إيجاد ثقافة تركز على العملاء وتحسين الثقة.
- تفعيل المشاركة والمسؤولية وإرضاء العاملين.
- تحسين نوعية المخرجات وتدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.
- التدريب والتعلم على اتخاذ القرارات بناء على الحقائق وترتيب وتحليل المشاكل والسيطرة عليها. الحفاظ على العملاء وخلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسن المستمر.
- تطوير وزيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة.
- تحسين ومتابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات (جميل وسفير، ٢٠١١)

عوامل تحقيق التميز في الأداء المؤسسي:

1. استخدام نظام فعال.
2. توفير المعلومات اللازمة من أجل السرعة في اتخاذ القرار.
3. التخطيط المسبق
4. استخدام الأساليب الإبداعية (المصري، 2019: ص31).

المبحث الثاني: أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على تميز الأداء

الإنتاجية:

مفهوم الإنتاجية في الإدارة العامة له معاني وتعريف كثيرة ومتباينة، ولقد عرفت بعض أدبيات إنتاجية القطاع العام الإنتاجية بأنها الكفاءة والفعالية، وأضافت أدبيات أخرى إلى ذلك: تقليل التكاليف، وإعادة الابتكار، وإدارة الجودة الشاملة، وتحسين الطرائق أو الوسائل المستخدمة، وإعادة الهندسة (الهندرة)، وقياس العمل، وتقييم البرامج، والتطوير الإداري. (حسين، 2019، ص70).

الكفاءة:

وتعرف الكفاءة بأنها: أداء الأعمال بطريقة صحيحة، وتشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من المواد الخام والأموال والناس اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود، ان الكفاءة تعني تحقيق أعلى منفعة من خلال استخدام الموارد المخطط لها. (المبيضين، 2013:ص78).

الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي: تعددت واختلفت التعريفات التي حاولت تحديد مفهوم الرضا الوظيفي ويرجع التعدد والاختلاف إلى وجهات النظر المختلفة التي حاولت تحديد هذا المفهوم، وكان من أول التعريفات لمفهوم الرضا الوظيفي بصفة عامة ما قام به كل من جينزبرغ وهيرما حيث ذكرا أن هناك ثلاثة أنواع مختلفة للرضا الوظيفي. (المبيضين، 2013:ص78).

الفاعلية:

يرى سيشوروف إفرام الفاعلية بأنها مدى قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة لها من البيئة في الحصول على احتياجاتها من المصادر النادرة، أي الموارد ذات القيمة من أجل استمرار نشاطها ويشير جيمس برايس (price، 2014) إلى أن الفاعلية يقصد بها عامة درجة تحقيق الأهداف، ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن الفاعلية هي مدى تحقيق المنشأة للأهداف المسطرة، طبقاً لمعايير يتم تحديدها مسبقاً شكل من أشكال التميز في الأداء.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملائمة هذا المنهج لهذا النوع من الدراسات.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في القطاع الصحي في محافظة الطائف، والبالغ عددهم (3100) موظف.

عينة الدراسة:

عينة عشوائية بسيطة مكونة (174) موظف من العاملين في القطاع الصحي بمحافظة الطائف. خصائص أفراد عينة الدراسة. يتصف أفراد الدراسة بعدد من الخصائص تتمثل في: العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الخبرة، وذلك على النحو التالي:

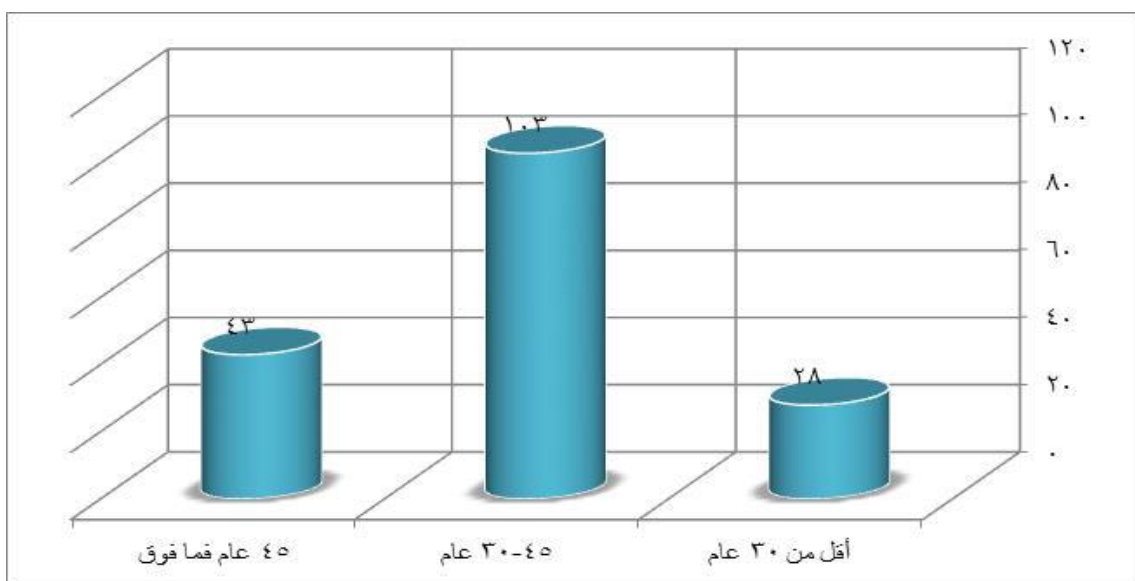
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 عام	28	16.1
30-45 عام	103	59.2
45 عام فما فوق	43	24.7
الإجمالي	174	100.0

يوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، حيث أن ما يزيد على نصف أفراد الدراسة عمرهم ما بين (30-45) عام بتكرار (103) فرد وبنسبة (59.2%)، في حين أن هناك (43) من أفراد الدراسة بنسبة (24.7%) عمرهم (45) عاماً فما فوق، وهناك (28) من أفراد الدراسة بنسبة (16.1%) عمرهم أقل من (30) عام.

شكل رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر



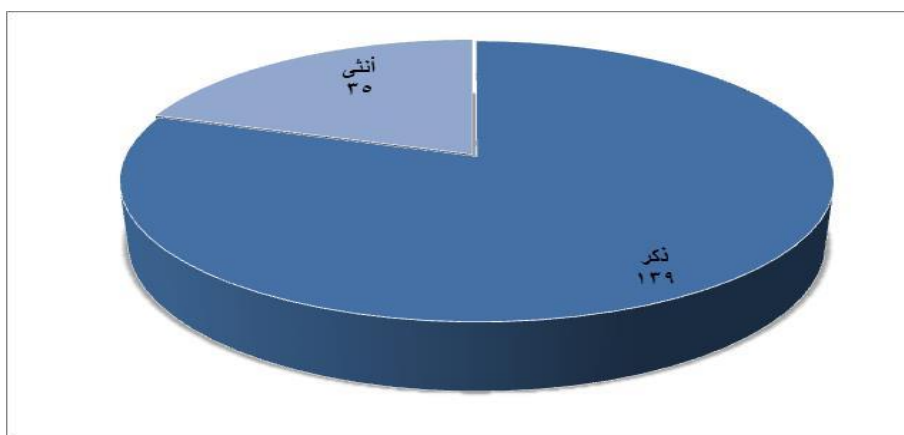
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	139	79.9
أنثى	35	20.1
الإجمالي	174	100.0

يوضح الجدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع، حيث أن هناك (139) من أفراد الدراسة بنسبة (79.9%) من الذكور، في حين أن هناك (35) من أفراد الدراسة بنسبة (20.1%) من الإناث.

شكل رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع



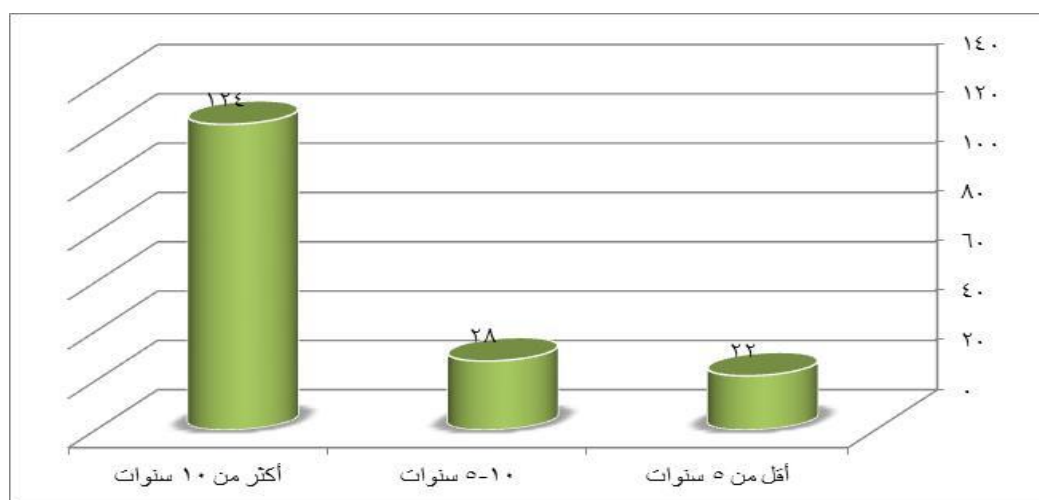
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	22	12.6
5-10 سنوات	28	16.1
أكثر من 10 سنوات	124	71.3
الإجمالي	174	100.0

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن هناك (124) من أفراد الدراسة بنسبة (71.3%) خبرتهم أكثر من (10) سنوات، في حين أن هناك (28) من أفراد الدراسة بنسبة (16.1%) تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5-10) سنوات، وهناك (22) من أفراد الدراسة بنسبة (12.6%) خبرتهم أقل من (5) سنوات.

شكل رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة



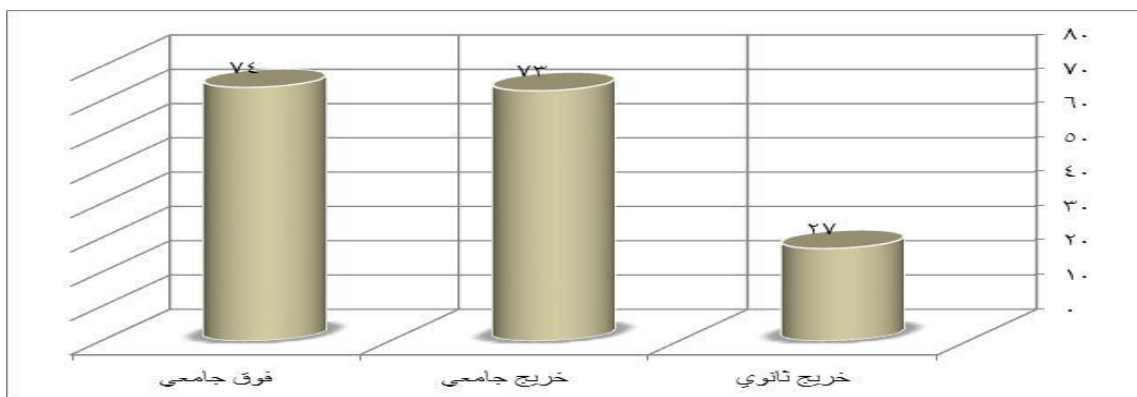
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
15.5	27	خريج ثانوي
42.0	73	خريج جامعي
42.5	74	فوق جامعي
100.0	174	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (4) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث أن هناك (74) من أفراد الدراسة بنسبة (42.5%)، في حين أن هناك (73) من أفراد الدراسة بنسبة (42.0%) مؤهلهم العلمي جامعي، وهناك (27) من أفراد الدراسة بنسبة (15.5%) من خريجي الثانوية.

شكل رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي



توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص الوظيفي

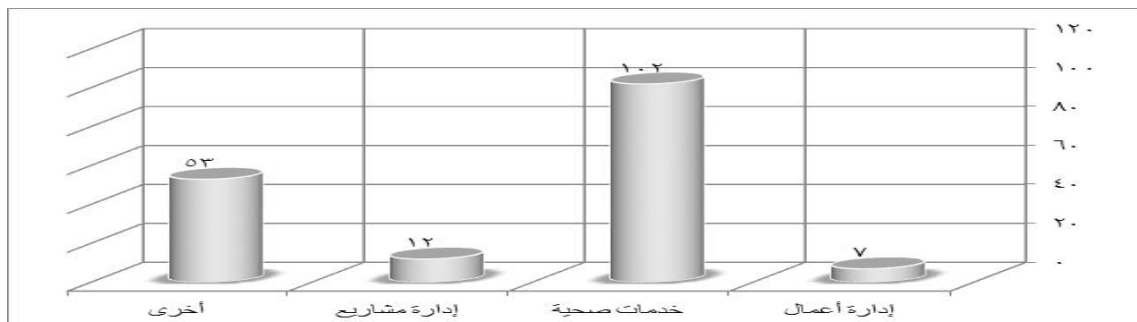
جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص الوظيفي

النسبة المئوية	التكرارات	التخصص الوظيفي
4.0	7	إدارة أعمال
58.6	102	خدمات صحية
6.9	12	إدارة مشاريع
30.5	53	أخرى
100.0	174	الإجمالي

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن هناك (102) من أفراد الدراسة بنسبة (58.6%) تخصصهم خدمات صحية، في حين أن هناك (53) من أفراد الدراسة بنسبة (30.5%) تخصصهم الوظيفي أخرى،

كما أن هناك (12) من أفراد الدراسة بنسبة (6.9%) تخصصهم الوظيفي إدارة مشاريع، وهناك (7) من أفراد الدراسة بنسبة (4.0) تخصصهم الوظيفي إدارة أعمال.

شكل رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير التخصص الوظيفي



أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة"، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بأثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي، ولقد تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين: القسم الأول: وهو يتناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل: العمر، الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص الوظيفي.

القسم الثاني: وهو يتكون من (24) عبارة مقسمة على ثلاثة محاور كما يلي:

المحور	العبارات
المحور الأول: يتناول البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف	(8) عبارات.
المحور الثاني: يتناول استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف	(8) عبارات
المحور الثالث: يتناول أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف	(8) عبارات

وطلب الباحث من أفراد الدراسة الإجابة عن كل عبارة بوضع علامة (√) أمام أحد الخيارات التالية:

5- موافق جداً 4- موافق 3- محايد 2- أرفض 1- أرفض بشدة

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.80)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يتضح من خلال الجدول رقم (6):

جدول رقم (6) تحديد فئات المقياس المتدرج الخماسي

أرفض بشدة	أرفض	محايد	موافق	موافق جداً
1 – 1.80	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5.0

صدق أداة الدراسة

صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 2012: 429)، كما يُقصد بالصدق "شمول أداة الدراسة لكل العناصر التي يجب أن تحتويها الدراسة من ناحية، وكذلك وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومه لمن يستخدمها" (عبيدات وآخرون 2014: 179)، ولقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يأتي:

الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة والتي تتناول "أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على التميز في الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع الصحي بمحافظة ببشة"، تم عرضها على عدد من المحكمين وذلك للاسترشاد بأرائهم. (ملحق رقم (1)). وقد طلب من المحكمين مشكورين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ومدى ملائمتها لما وضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير أداة الدراسة. (ملحق رقم (2) الاستبانة في صورتها الأولية).

وبناء على التعديلات والاقتراحات التي أبداه المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها غالبية المحكمين، من تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى، حتى أصبحت الاستبانة في صورته النهائية ملحق رقم (3).

صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها ميدانياً، وعلى بيانات العينة قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما توضح ذلك الجداول التالية.

جدول رقم (7) معاملات ارتباط بيرسون لمحور (البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية

بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف) بالدرجة الكلية للمحور

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	0.710**	5	0.760**
2	0.786**	6	0.787**
3	0.824**	7	0.839**
4	0.584**	8	0.785**

** دال عند مستوى (0.01)

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون لمحوّر (استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف) بالدرجة الكلية للمحوّر

معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.876**	5	0.857**	1
0.873**	6	0.847**	2
0.865**	7	0.871**	3
0.824**	8	0.865**	4

** دال عند مستوى (0.01)

جدول رقم (9) معاملات ارتباط بيرسون لمحوّر (أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف) بالدرجة الكلية للمحوّر

معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.749**	5	0.889**	1
0.868**	6	0.845**	2
0.840**	7	0.872**	3
0.851**	8	0.838**	4

** دال عند مستوى (0.01)

يتضح من خلال الجداول رقم (7، 8، 9) أن جميع العبارات دالة عند مستوى (0.01) وهذا يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية

ثبات أداة الدراسة:

ثبات الأداة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 2012: ص430)، وقد قام الباحث بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ) والجدول رقم (10) يوضح معامل الثبات لمحوّر أداة الدراسة وذلك كما يلي:

جدول رقم (10) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحوّر	عدد العبارات	معامل الثبات
1	البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف	8	0.828
2	استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف	8	0.860
3	أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف	8	0.862

0.915	24	الثبات الكلي
-------	----	--------------

يوضح الجدول رقم (10) أن استبانة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (ألفا) (0.915) وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت معاملات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.828، 0.862)، وهي معاملات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
2. معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
3. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معامل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
5. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها من خلال عرض إجابات أفراد الدراسة على عبارات الاستبانة وذلك من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة

السؤال الأول: ما مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف؟ وللتعرف على مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (11) يوضح مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف

م	العبارات	درجة الموافقة										الانحراف المعياري	الترتيب	
		موافق جداً		موافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
3	يستجيب القطاع الصحي بمحافظة الطائف لأي متطلبات تقنية تخدم العمل	48	27.6	85	48.9	30	17.2	9	5.2	2	1.1	3.97	0.87	1

5	توجد قواعد بيانات كافية لتوثيق البيانات والمعلومات.	52	29.9	77	44.3	28	16.1	14	8.0	3	1.7	3.93	0.97	2
2	يملك القطاع الصحي بمحافظة الطائف مجموعة كاملة من الحلول الإلكترونية.	50	28.7	76	43.7	29	16.7	17	9.8	2	1.1	3.89	0.97	3
4	تتوفر شبكات الاتصال السريعة والأمنه بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.	48	27.6	77	44.3	33	19.0	11	6.3	5	2.9	3.87	0.98	4
7	يهتم القطاع الصحي بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة.	38	21.8	93	53.4	29	16.7	9	5.2	5	2.9	3.86	0.91	5
6	يوفر القطاع الصحي دورات تدريبية وورش عمل حول كيفية التعامل مع أنظمة الأعمال الإلكترونية.	44	25.3	83	47.7	30	17.2	11	6.3	6	3.4	3.85	0.99	6
8	يهتم القطاع الصحي بمحافظة الطائف بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.	45	25.9	75	43.1	39	22.4	10	5.7	5	2.9	3.83	0.97	7
1	تتواكب البنية التحتية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف مع المستجدات الحديثة.	26	14.9	90	51.7	38	21.8	9	5.2	11	6.3	3.64	1.01	8
-	المتوسط الحسابي للعام للمحور											3.85	0.76	-

يتضح من الجدول رقم (11) أن محور مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف يتضمن (8) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (3.64، 3.97)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات محور مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف جاءت بدرجة (موافق).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (3.85) بانحراف معياري (0.76)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يستجيب لأي متطلبات تقنية تخدم العمل، وكذلك وجود قواعد بيانات كافية لتوثيق البيانات والمعلومات، إضافة إلى أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يمتلك مجموعة كاملة من الحلول الإلكترونية)، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (السديري، 2014) والتي توصلت إلى أن البنية التحتية لتقنية المعلومات في المستشفيات عالية المستوى والاستخدام، في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (محمود، 2020) والتي توصلت إلى عدم وجود اهتمام ببيئة العمل المادية بالشركة السودانية للتوليد الحراري، كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (أبو جارور، 2015) والتي توصلت إلى أن المنظمات المتوسطة والصغيرة الحجم الأردنية، لا تمتلك البنية التحتية الكافية لممارسة الأعمال الإلكترونية.

والعبارات التالية تناقش بنوع من التفصيل استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور مدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، وهي مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

1. جاءت العبارة رقم (3) وهي (يستجيب القطاع الصحي بمحافظة الطائف لأي متطلبات تقنية تخدم العمل) بالمرتبة الأولى بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.87)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يستجيب لأي متطلبات تقنية تخدم العمل.
2. جاءت العبارة رقم (5) وهي (توجد قواعد بيانات كافية لتوثيق البيانات والمعلومات) بالمرتبة الثانية بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.97)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على وجود قواعد بيانات كافية لتوثيق البيانات والمعلومات.
3. جاءت العبارة رقم (2) وهي (يملك القطاع الصحي بمحافظة الطائف مجموعة كاملة من الحلول الإلكترونية) بالمرتبة الثالثة بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.97)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يمتلك مجموعة كاملة من الحلول الإلكترونية، وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (الزنيبات، 2014) والتي توصلت إلى انخفاض مستوى تبني تقنيات ونظم الأعمال الإلكترونية في المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة والمستشفيات الأهلية العاملة في منطقة مكة المكرمة.
4. جاءت العبارة رقم (4) وهي (تتوفر شبكات الاتصال السريعة والأمن بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف) بالمرتبة الرابعة بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.98)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على توفر شبكات الاتصال السريعة والأمن بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.
5. جاءت العبارة رقم (7) وهي (يهتم القطاع الصحي بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة) بالمرتبة الخامسة بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.91)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على اهتمام القطاع الصحي بنشر الوعي بخصوص تدشين أنظمة جديدة.
6. جاءت العبارة رقم (6) وهي (يوفر القطاع الصحي دورات تدريبية وورش عمل حول كيفية التعامل مع أنظمة الأعمال الإلكترونية) بالمرتبة السادسة بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.99)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن القطاع الصحي يوفر دورات تدريبية وورش عمل حول كيفية التعامل مع أنظمة الأعمال الإلكترونية.

7. جاءت العبارة رقم (8) وهي (يهتم القطاع الصحي بمحافظه الطائف بتطوير الأنظمة بشكل مستمر) بالمرتبة السابعة بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.97)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن القطاع الصحي بمحافظه الطائف يهتم بتطوير الأنظمة بشكل مستمر.

8. جاءت العبارة رقم (1) وهي (تتواكب البنية التحتية بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف مع المستجدات الحديثة) بالمرتبة الثامنة بين العبارات الخاصة بمدى توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.01)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن البنية التحتية بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف تتواكب مع المستجدات الحديثة.

2-1-7-3 السؤال الثاني: ما هي العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف؟

وللتعرف على هي العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (13) يوضح العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف

م	العبارات	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جداً		موافق		محايد		أرفض		أرفض بشدة				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
5	تسهل الأنظمة الإلكترونية من عملية الرقابة والمتابعة	59	33.9	97	55.7	15	8.6	1	0.6	2	1.1	4.21	0.72	1
4	تشجع أنظمة الأعمال الإلكترونية على مشاركة منسوبي القطاع الصحي في اتخاذ القرارات.	62	35.6	88	50.6	19	10.9	3	1.7	2	1.1	4.18	0.78	2
7	تزيد الأنظمة الإلكترونية للأعمال من معدلات أداء منسوبي القطاع.	56	32.2	94	54.0	23	13.2	0	0.0	1	0.6	4.17	0.69	3
6	تحقق الأنظمة الإلكترونية للأعمال الشفافية وإتاحة المعلومات.	58	33.3	93	53.4	18	10.3	4	2.3	1	0.6	4.17	0.75	4
2	تعمل أنظمة الأعمال الإلكترونية على انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.	62	35.6	90	51.7	15	8.6	4	2.3	3	1.7	4.17	0.81	5

6	0.69	4.13	0.6	1	0.0	0	14.4	25	55.7	97	29.3	51	8	تزيد الأنظمة الإلكترونية للأعمال من إنتاجية منسوبي القطاع الصحي.
7	0.79	4.13	0.6	1	2.3	4	14.9	26	47.7	83	34.5	60	3	تعمل أنظمة الأعمال الإلكترونية على تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين منسوبي القطاع.
8	0.66	4.06	1.1	2	0.0	0	12.1	21	65.5	114	21.3	37	1	تساهم أنظمة الأعمال الإلكترونية في زيادة معرفة الموظف بمهام العمل
-	0.54	4.15	المتوسط الحسابي العام للمحور											

يتضح من الجدول رقم (13) أن محور العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف يتضمن (8) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (4.06، 4.21)، وهذه المتوسطات تقع بالفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات محور العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف تتروح بين درجة استجابة (موافق إلى موافق بشدة).

يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.15) بانحراف معياري (0.54)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (أن الأنظمة الإلكترونية تسهل من عملية الرقابة والمتابعة، وكذلك أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تشجع على مشاركة منسوبي القطاع الصحي في اتخاذ القرارات، إضافة إلى أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تعمل على انخفاض نسبة الأخطاء في العمل، وأن الأنظمة الإلكترونية للأعمال تزيد من معدلات أداء منسوبي القطاع).

والعبارات التالية تناقش بنوع من التفصيل استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف، وهي مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

1. جاءت العبارة رقم (5) وهي (تسهل الأنظمة الإلكترونية من عملية الرقابة والمتابعة) بالمرتبة الأولى بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.72)، وهذا يدل على أن هناك موافقة جداً بين أفراد الدراسة على أن الأنظمة الإلكترونية تسهل من عملية الرقابة والمتابعة.
2. جاءت العبارة رقم (4) وهي (تشجع أنظمة الأعمال الإلكترونية على مشاركة منسوبي القطاع الصحي في اتخاذ القرارات) بالمرتبة الثانية بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.78)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تشجع على مشاركة منسوبي القطاع الصحي في اتخاذ القرارات.

3. جاءت العبارة رقم (7) وهي (تزيد الأنظمة الإلكترونية للأعمال من معدلات أداء منسوبي القطاع) بالمرتبة الثالثة بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.69)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تزيد من معدلات أداء منسوبي القطاع.
4. جاءت العبارة رقم (6) وهي (تحقق الأنظمة الإلكترونية للأعمال الشفافية وأتاحة المعلومات) بالمرتبة الرابعة بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.75)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تحقق الشفافية وإتاحة المعلومات.
5. جاءت العبارة رقم (2) وهي (تعمل أنظمة الأعمال الإلكترونية على انخفاض نسبة الأخطاء في العمل) بالمرتبة الخامسة بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.81)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن أنظمة الأعمال الإلكترونية على انخفاض نسبة الأخطاء في العمل.
6. جاءت العبارة رقم (8) وهي (تزيد الأنظمة الإلكترونية للأعمال من إنتاجية منسوبي القطاع الصحي) بالمرتبة السادسة بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.69)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تزيد من إنتاجية منسوبي القطاع الصحي.
7. جاءت العبارة رقم (3) وهي (تعمل أنظمة الأعمال الإلكترونية على تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين منسوبي القطاع) بالمرتبة السابعة بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.79)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تعمل على تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين منسوبي القطاع.
8. جاءت العبارة رقم (1) وهي (تساهم أنظمة الأعمال الإلكترونية في زيادة معرفة الموظف بمهام العمل) بالمرتبة الثامنة بين العبارات الخاصة بالعلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.66)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تساهم في زيادة معرفة الموظف بمهام العمل.

السؤال الثالث: ما أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف؟

وللتعرف على أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة، كما تم ترتيب هذه الفقرات حسب المتوسط الحسابي لكلاً منها، وذلك كما يلي:

جدول رقم (13) يوضح أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة										العبارات	م
			أرفض بشدة		أرفض		محايد		موافق		موافق جداً			
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1	0.88	4.17	1.7	3	3.4	6	10.3	18	44.8	78	39.7	69	تيسير الحصول على الخدمة المطلوبة في وقت قصير.	6
2	0.93	4.17	2.9	5	2.9	5	10.3	18	42.5	74	41.4	72	توفير معلومات تلبي احتياجات المراجعين.	3
3	0.83	4.14	1.1	2	2.9	5	12.6	22	47.7	83	35.6	62	التعامل باحترافيه مع شكاوى واستفسارات المراجعين.	4
4	0.80	4.13	1.1	2	2.3	4	12.1	21	51.1	89	33.3	58	تقديم خدمات واضحة للمراجعين.	2
5	0.81	4.11	1.7	3	2.9	5	8.6	15	55.7	97	31.0	54	تقديم الخدمات في أسهل صورة للمستفيدين.	5
6	0.91	4.09	2.9	5	2.9	5	11.5	20	47.7	83	35.1	61	إنجاز معاملات المراجعين بسهولة وبسر.	7
7	0.74	4.06	1.1	2	1.7	3	12.1	21	59.8	104	25.3	44	سرعة إنجاز المعاملات بالدقة المطلوبة.	1
8	0.90	3.97	2.9	5	3.4	6	14.4	25	52.3	91	27.0	47	إنجاز المعاملات في الوقت المناسب وصولاً إلى رضا المستفيد.	8
-	0.70	4.11	المتوسط الحسابي العام للمحور											

يتضح من الجدول رقم (14) أن محور أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف يتضمن (8) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لهم بين (3.97، 4.17)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، وتشير أن استجابات أفراد الدراسة حول عبارات محور أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف جاءت بدرجة استجابة (موافق). يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.11) بانحراف معياري (0.70)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على أن استخدام نظام الأعمال الإلكترونية (يبسر الحصول على الخدمة المطلوبة في وقت قصير،

وكذلك يوفر معلومات تلبي احتياجات المراجعين، إضافة إلى التعامل باحترافيه مع شكاوي واستفسارات المراجعين، وتقديم خدمات واضحة للمراجعين).

والعبارات التالية تناقش بنوع من التفصيل استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، وهي مرتبة تنازلياً وفقاً للمتوسط الحسابي لها، وذلك على النحو التالي:

1. جاءت العبارة رقم (6) وهي (تيسير الحصول على الخدمة المطلوبة في وقت قصير) بالمرتبة الأولى بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.88)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية ييسر الحصول على الخدمة المطلوبة في وقت قصير.
2. جاءت العبارة رقم (3) وهي (توفير معلومات تلبي احتياجات المراجعين) بالمرتبة الثانية بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.93)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية يوفر معلومات تلبي احتياجات المراجعين.
3. جاءت العبارة رقم (4) وهي (التعامل باحترافيه مع شكاوى واستفسارات المراجعين) بالمرتبة الثالثة بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.83)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية يعزز التعامل باحترافيه مع شكاوى واستفسارات المراجعين.
4. جاءت العبارة رقم (2) وهي (تقديم خدمات واضحة للمراجعين) بالمرتبة الرابعة بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.80)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية يساهم في تقديم خدمات واضحة للمراجعين.
5. جاءت العبارة رقم (5) وهي (تقديم الخدمات في أسهل صورة للمستفيدين) بالمرتبة الخامسة بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (0.81)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية يساهم في تقديم الخدمات في أسهل صورة للمستفيدين.
6. جاءت العبارة رقم (7) وهي (إنجاز معاملات المراجعين بسهولة ويسر) بالمرتبة السادسة بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.91)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية يساهم في إنجاز معاملات المراجعين بسهولة ويسر.

7. جاءت العبارة رقم (1) وهي (سرعة إنجاز المعاملات بالدقة المطلوبة) بالمرتبة السابعة بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.74)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية يُساهم في سرعة إنجاز المعاملات بالدقة المطلوبة.

8. جاءت العبارة رقم (8) وهي (إنجاز المعاملات في الوقت المناسب وصولاً إلى رضا المستفيد) بالمرتبة الثامنة بين العبارات الخاصة بأثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظه الطائف بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.90)، وهذا يدل على أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أن نظام الأعمال الإلكترونية يُساهم في إنجاز المعاملات في الوقت المناسب وصولاً إلى رضا المستفيد.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظه الطائف. وللتعرف على أثر البنية التحتية للقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظه الطائف، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (14)، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (14) تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر البنية التحتية

للقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظه الطائف

المتغير التابع (التحول إلى الأعمال الإلكترونية)					المتغير المستقل (البنية التحتية)
قيمة B	الخطأ المعياري	قيم بيتا	قيم ت	مستوى المعنوية	الثابت
18.724	5.734		3.265	0.001	
0.327	0.113	0.330	3.535	0.001	
قيمة ف = 13.614 مستوى دلالتها = 0.001 معامل التحديد = 0.336					

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظه الطائف، حيث بلغت قيمة ت لمتغير البنية التحتية (3.535) بمستوى دلالة (0.001)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.336)، وتُشير تلك القيمة إلى أن متغير البنية التحتية للقطاع الصحي يُساهم بنسبة (33.6%) من التحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظه الطائف، وباقى النسبة تعود لعوامل أخرى.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستعدادات العاملين بالقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظه الطائف.

وللتعرف على أثر استعدادات العاملين بالقطاع الصحي السعودي على التحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظه الطائف، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (15)، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (15) تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر استعدادات العاملين

بالقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف

المتغير التابع (التحول إلى الأعمال الإلكترونية)					المتغير المستقبلي (استعداد العاملين)
قيمة B	الخطأ المعياري	قيم بيتا	قيم ت	مستوى المعنوية	
12.102	3.617		3.101	0.001	الثابت
0.408	0.186	0.143	2.199	0.028	استعداد العاملين
قيمة ف = 22.510			مستوى دلالتها = 0.001		معامل التحديد = 0.297

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستعدادات العاملين بالقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف، حيث بلغت قيمة ت لمتغير البنية التحتية (2.199) بمستوى دلالة (0.028)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.297)، وتُشير تلك القيمة إلى أن متغير استعداد العاملين يُساهم بنسبة (29.7%) من التحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف، وباقي النسبة تعود لعوامل أخرى.

3-7-2-3 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.

وللتعرف على أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وذلك كما يتضح من خلال الجدول رقم (16)، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (16) تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لأثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في

الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف

المتغير التابع (تحقيق التميز)					المتغير المستقبلي (التحول إلى الأعمال الإلكترونية)
قيمة B	الخطأ المعياري	قيم بيتا	قيم ت	مستوى المعنوية	
22.218	3.997		6.517	0.001	الثابت
0.368	0.158	0.218	3.186	0.001	التحول إلى الأعمال الإلكترونية
قيمة ف = 41.196			مستوى دلالتها = 0.001		معامل التحديد = 0.346

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتحول إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، حيث بلغت قيمة ت لمتغير التحول إلى الأعمال الإلكترونية (3.186) بمستوى دلالة (0.028)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.346)، وتُشير تلك القيمة إلى أن متغير التحول إلى الأعمال الإلكترونية يُساهم بنسبة (34.6%) من تحقيق التميز في الأداء المؤسسي بمحافظة الطائف، وباقي النسبة تعود لعوامل أخرى، وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (أبو أمونة، 2016) والتي توصلت إلى وجود أثر للتكنولوجيا على ريادة الأعمال،

كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (أبو جارور، 2015) والتي توصلت إلى أن هناك علاقات قوية وذات دلالة إحصائية، وتأثير قوي لتوفر العوامل الداخلية والخارجية والمساندة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المتوسطة والصغيرة الحجم الأردنية.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نوجزها فيما يلي:

1. أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على توفر البنية التحتية لأنظمة الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يستجيب لأي متطلبات تقنية تخدم العمل، وكذلك وجود قواعد بيانات كافية لتوثيق البيانات والمعلومات، إضافة إلى أن القطاع الصحي بمحافظة الطائف يمتلك مجموعة كاملة من الحلول الإلكترونية).
2. أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على العلاقة بين استخدام نظام الأعمال الإلكترونية وزيادة كفاءة منسوبي القطاع الصحي بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على كل من (أن الأنظمة الإلكترونية تسهل من عملية الرقابة والمتابعة، وكذلك أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تشجع على مشاركة منسوبي القطاع الصحي في اتخاذ القرارات، إضافة إلى أن أنظمة الأعمال الإلكترونية تعمل على انخفاض نسبة الأخطاء في العمل، وأن الأنظمة الإلكترونية للأعمال تزيد من معدلات أداء منسوبي القطاع).
3. أن هناك موافقة بين أفراد الدراسة على أثر استخدام نظام الأعمال الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، وذلك يتمثل في موافقة أفراد الدراسة على أن استخدام نظام الأعمال الإلكترونية (ييسر الحصول على الخدمة المطلوبة في وقت قصير، وكذلك يوفر معلومات تلبي احتياجات المراجعين، إضافة إلى التعامل باحترافيه مع شكاوى واستفسارات المراجعين، وتقديم خدمات واضحة للمراجعين).
4. أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية للقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف، وقد بلغت نسبة التأثير (33.6%).
5. أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستعدادات العاملين بالقطاع الصحي السعودي والتحول إلى الأعمال الإلكترونية بمحافظة الطائف، حيث بلغت نسبة التأثير (29.7%).
6. أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للتحويل إلى الأعمال الإلكترونية وتحقيق التميز في الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف، حيث بلغت نسبة التأثير (34.6%).

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بما يلي:

1. تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل في القطاع الصحي، وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى الكترونية.

2. ضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة بالقطاع الصحي والترويج لها، عن طريق استغلال التقنية كوسائل الإعلام المختلفة وشبكات التواصل الاجتماعي، حيث يتم التعرف إليها من خلال المستفيدين، ومن ثم توسيع دائرة استخدامها.
3. تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بالقطاع الصحي بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية
4. زيادة قدرات الكوادر البشرية العاملة بوزارة الصحة بمحافظة بيشة من خلال تدريبهم وتطويرهم على تحقيق الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في إتمام المعاملات بالقطاع الصحي.
5. التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات بالقطاع الصحي بحيث تتلاءم مع التعاملات الإلكترونية
6. توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر بما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل الإلكتروني.

ويمكن تلخيص توصيات الدراسة بالجدول التالي (4-1):

المتطلبات	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	التوصية
التحول الرقمي للعمليات الإدارية	وزارة الصحة السعودية	تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل في القطاع الصحي، وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى الإلكترونية.
دعم التدريب والتطوير للموارد البشرية	مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف	ضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة بالقطاع الصحي والترويج لها، عن طريق استغلال التقنية كوسائل الإعلام المختلفة وشبكات التواصل الاجتماعي، حيث يتم التعرف إليها من خلال المستفيدين، ومن ثم توسيع دائرة استخدامها.
التدريب على التحول الرقمي في القطاعات الإدارية	مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف	تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بالقطاع الصحي بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية
متابعة أنشطة التدريب والتطوير المقدمة والوقوف على نتائجها.	وزارة الصحة السعودية	زيادة قدرات الكوادر البشرية العاملة بوزارة الصحة بمحافظة الطائف من خلال تدريبهم وتطويرهم على تحقيق الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في إتمام المعاملات بالقطاع الصحي.

توفير المكونات المادية والتجهيزات اللازمة لعملية التحول الرقمي	مديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف	التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات بالقطاع الصحي بحيث تتلاءم مع التعاملات الإلكترونية
تلبية الاحتياجات الخاصة بالموارد البشرية بالموارد المالية.	وزارة الصحة السعودية	توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر بما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل الإلكتروني.

مقترحات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يقدم الباحث بعض التوصيات لدراسات مستقبلية، وذلك على النحو التالي:
1. إجراء دراسة تتناول أثر التحول إلى الأعمال الإلكترونية على مستوى الجودة في المؤسسات الصحية.
 2. إجراء دراسة تتناول درجة أهمية التحول إلى الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.
 3. إجراء دراسة تتناول مدى فاعلية التحول إلى الأعمال الإلكترونية بالقطاع الصحي بمحافظة الطائف.
 4. إجراء دراسة تتناول مدى جاهزية القطاع الصحي للتحول إلى الأعمال الإلكترونية.

المراجع:

المراجع العربية:

1. ابن قفة، إبراهيم (2016). دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات اليمنية، دراسة حالة إلى الجامعات اليمنية بمحافظة حضر موت، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
2. أبو الجبين، محمد عبد الرحمن. (2013). الأعمال الإلكترونية وتنظيم الموقع كميزة تنافسية لتحقيق أعمال أفضل. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية الفلسطينية: جمعية البحوث والدراسات الإنسانية الفلسطينية، ع20، 30 - 41.
3. أبو جارور، سحر فالح عوض، وجواد، شوقي ناجي. (2015). أثر العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق الأعمال الإلكترونية لتحقيق الميزة التنافسية في منظمات الأعمال الأردنية. مجلة البحوث المالية والتجارية: جامعة بورسعيد - كلية التجارة، ع3، 204 - 245.
4. أبو غبوش، رهام إبراهيم (2015). ثقافة التميز والجودة في المؤسسات الحكومية: جائزة الملك عبد العزيز الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية نموذجاً، رسالة دكتوراه، الجامعة الأردنية.
5. الدروبي، وفاء عبد الله (2014). البيئة التكنو اجتماعية ونجاح الأعمال الإلكترونية: دراسة تطبيقية على الملكية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال.

6. الذنبيات، معاذ يوسف. (2014). مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج10، ع4، 533 - 56.
7. الزبن، ثامر نواف سلامة (2013). أثر تطبيقات نظم الأعمال الإلكترونية في ذكاء المنظمة: دراسة ميدانية في شركات الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.
8. السالم، مؤيد (2014) إدارة الموارد البشرية، سعيد وآخرون، ط 1، المؤسسة اللبنانية للكتاب الأكاديمي. لبنان.
9. السديري، محمد أحمد بن تركي (2014). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية: دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز - الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، مج28، ع1
10. السديري، محمد أحمد بن تركي. (2014). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية: دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة: جامعة الملك عبد العزيز، مج28، ع1، 177 - 260.
11. العمري، عبد المطلب محمد (2011) الرضا الوظيفي للعاملين في شركة البوتاس العربية، رسالة ماجستير منشورة جامعة آل البيت.
12. العواس، صالح إبراهيم سليمان (2018). أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية: دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج14، ع3.
13. المبيضين، محمد ذيب (2013). فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها في التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج9، ع4.
14. المصري، إبراهيم سليمان (2019). أهم العوامل المؤثرة في قدرة الشركات الناشئة على الابداع الإداري في حاضنة الأعمال والتكنولوجيا بالجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة.
15. النعيمي، راتب عبد العال؛ وصويص، راتب جليل (2018) "تحقيق الدقة في إدارة الجودة: مفاهيم وممارسات"، عمان، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
16. النمر، سعود (1432) الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، مكتبة الملك فهد الوطنية للطبع والنشر، الرياض.

17. جميل، أحمد وسفير، محمد (٢٠١١)، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، جامعة ورقلة، الجزائر.
18. حسين، أحمد عبدالحفيظ أحمد (2019). دور رأس المال الفكري في تميز الأداء بمنظمات الأعمال: دراسة حالة البنك السعودي السوداني، مجلة إدارة الجودة الشاملة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مج20، ع1.
19. خليل، ياسر (2017). القيادة الاستراتيجية ودورها في تحسين الميزة التنافسية للجامعات المصرية، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس - كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، ع 18، ج 5.
20. زايد، عادل محمد (2013) "الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل"، القاهرة، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.
21. عبد الزعبي، عماد حمدي، (2015). أثر عوامل النجاح الحرجة في تحقيق التميز في الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في قطاع صناعة الأدوية الأردنية، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا.
22. منصور، عدي محمد، (2015). أثر تبني أخلاق الأعمال الإلكترونية على أداء الأعمال: دراسة تطبيقية في البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.

المراجع الأجنبية

23. James L price (2014). Organizational Effectiveness, an inventory of propositions, Richard d Irwin, Inc, Homewood, Illinois, .
24. Borghini, E,C,. "Framework for the study of relationships between organizational characteristics and organizational innovation" the journal of creative Behavior, 2013,vol ,(31),No ,(1), p.p.226-289 .
25. Daft,R., "Management" (2011) ,The Dryden press, New York,
26. Stanly E. Seashor & Ephriam Yuxhtman,(2017) Factorial Analysis of organizational performance, Administrative Science Quarterly (A.S.Q), 12, pp: 377-395.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.28.1