دور التكنولوجية في تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على العاملين بالقطاع الصحي بالطائف

محمد حميد محمد الحارثي*

ملخص

هدفت البحث إلى التعرف على دور التكنولوجية في تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على العاملين بالقطاع الصحي بالطائف، وتكونت عينة الدراسة من (280) عاملًا من العاملين بالقطاع الصحي بالطائف، وتمثلت أدوات الدراسة في استمارة استبيان، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه من من المتوقع أن يؤدي تطبيق التكنولوجية تطويرًا للأداء بالقطاع الصحي، كما يوجد يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي؛ كما تختلف الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا لخصائص المستقصي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)؛ وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام المنظمات الصحية بالعناية بشكِل كبير بمتغير التكنولوجية حتى يمكنها التقدم والنجاح وتحقيق الإستمراريَّة، كذلك توفير البرامج التدريبية اللازمة للعاملين بها لتطوير قدرتهم على تحقيق أَهداف المنظمة والعمل على جذب العملاء للاستفادة من الخدمات التي تقدمها المنظمة والتفاعل معها.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجية، تطوير الأداء.

* باحث دكتوراه في إدارة المستشفيات.

The role of technology in developing performance: an applied study on health sector workers in Taif

Abstract

The research aimed to identify the role of technology in developing performance: an applied study on workers in the health sector in Taif. The study sample consisted of (280) workers in the health sector in Taif. The study tools were a questionnaire. The results of the study concluded that it is expected that Applying technology to improve performance in the health sector. There is also a statistically significant relationship between technology and improving performance in the health sector. Attitudes also differ regarding the role of technology in developing performance in the health sector according to the personal characteristics of the respondents (gender, age group, marital status, educational qualification); The study recommended the need for health organizations to pay great attention to the changing technological so that they can progress, succeed, and achieve continuity, as well as providing the necessary training programs for their employees to develop their ability to achieve the organization's goals and work to attract customers to benefit from the services provided by the organization and interact with them.

Keywords: technology, performance development**.**

المقدمة:

إن استخدام التكنولوجية في القطاع الصحي تيسر التواصل مع الأطباء بسهولة أكثر، فتواجد الجميع على شبكات الإنترنت سهل التواصل فيما بينهم، حيث لم يعد من الضروري أن يتوجه المريض إلى العيادة والإنتظار مطولاً لاستشارة الطبيب، بل بإمكانهم استشارته الان عن طريق الموقع، حيث مكنت الأطباء والعاملين في القطاع الصحي من تحديث معلوماتهم باستمرار والتواصل مع جميع الباحثين والأطباء.

كما أصبحت التكنولوجية أيضاً تحظى باهتمام الإدارات في المنظمات الصحية لأنها سلاحاً تنافسياً ومورداً استراتيجياً يتوقف عليها نجاح المنظمة أو فشلها، فقد قامت نظم وتكنولوجيا المعلومات الصحية بتقريب المسافات بشكل لم يعرفه الانسان من قبل، ومكنت من تخزين البيانات الرقمية والنصية والصوتية والصور ومعالجتها بسرعة عالية مما يوفر المعلومات المطلوبة لمتخذي القرار عند الحاجة إليها. (الشيتي،25،2017)

إن أداء العاملين في المنظمة يعد من أحد العناصر الأساسية التي تقوم عليه، فالمنظمات التي لا تقوم بالإهتمام بالعاملين لا قيمة لها ولا يمكنها تحقيق النجاح، كما تتضح أهمية أداء العاملين من خلال متابعتهم في المنظمة ومعرفة ما يحققونه من أهداف تسهم في تطوير المنظمة، حيث أن أداء العاملين يزداد أهمية عاماً تلو الآخر مع تزايد إحتياجات المنظمات المختلفة للعمل على تحسين وتطوير فاعليتها من خلال التكيف مع ظروف البيئة المحيطة بها، ولا يمكن لهدا التطور أن يكتمل إلى من خلال تبني المنظمات أساليب وممارسات إدارية قوية. (ياقتي،27،2019)

وبناءاً على ما سبق تأتي هذه الدراسة للتعرف على دور التكنولوجية في تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على العاملين بالقطاع الصحي بالطائف؛ حيث إن استخدام

التكنولوجية في القطاع الصحي يسهم في تقديم خدمات جيدة ومناسبة للعملاء تتوافق مع احتياجاتهم ورغباتهم.

مشكلة البحث:

في ضوء التقدم المتعاظم بالعديد من المجالات والذي أدي إلى دفع منظمات الرعاية الصحية متمثلة في المستشفيات إلى النهوض بخدمات الرعاية الصحية للاستفادة من تلك التطورات التكنولوجية الحديثة والتوجه نحو المستفيد، وكذلك لتغيير ممارساتها الصحية والطبية كي تتلاءم مع التعقيدات الحاصلة في مجالات الخدمة الصحية وحاجات المستفيدين ورغباتهم، من هنا كان لازماً على هذه المؤسسات الصحية أن تجرى بعض التغييرات الجذرية المناسبة من خلال تصميم خدمات إدارة الصحة الإلكترونية والرقمية بما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين لديها وكذلك تحقيق التميز لمنظمات الرعاية الصحية ومواكبتها للتطور.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي: "ما دور التكنولوجية في تطوير الأداء: دراسة تطبيقية على العاملين بالقطاع الصحي بالطائف؟".

وللإجابة عن هذا السؤال يتطلب الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي؟

2- ما التأثير الذي تلعبه التكنولوجية في تطوير الأداء العاملين بالقطاع الصحي؟

3- ما تقييم التكنولوجية للقطاع الصحي محل الدراسة لدى المبحوثين؟

4- هل يوجد اختلاف معنوي بين آراء المبحوثين حول العلاقة بين التكنولوجية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي؟

أهداف البحث:

1- قياس تصورات المبحوثين للتكنولوجية بالقطاع الصحي.

2- انطباعات المبحوثين عن تطوير الأداء بالقطاع الصحي.

3- تحديد العلاقة الارتباطية بين التكنولوجية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.
4- دور التكنولوجية في تطوير الأداء العاملين بالقطاع الصحي لدى المبحوثين.

أهمية البحث:

- الأهمية العلمية:

1- تنبع أهمية البحث من الناحية العلمية من ندرة الدراسات العلمية فى حدود علم الباحث الذي حاول الربط بين التقنية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.
2- كذلك يسعى البحث إلى الوصول لإطار مقترح لتوضيح الدور الذي تقوم به التكنولوجية في تطوير الأداء القطاع الصحي.

الأهمية العملية:

اهتمام القطاع الصحي باستخدام التكنولوجيا باعتبارها مؤشراً يهتم بتطوير القطاع الصحي، خاصة فى مجالات: (تدخل الجهات العليا- والمسؤوليات والأهداف غير واضحة- وملائمة العمل مع المهارة) والذى يترتب على تحقيقها دعم أفراد المجتمع لأهداف ورسالة المنظمة.

فرضيات الدراسة:

1- الفرض الرئيسي الأول: من المتوقع أن يؤدي تطبيق التكنولوجية تطويرًا للأداء بالقطاع الصحي.
2- الفرض الرئيسي الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني (ثلاث) فروض فرعية على النحو التالي:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.
- الفرض الفرعي الثاني: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة المادية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

- الفرض الفرعي الثالث: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية العاملون وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

3- الفرض الرئيسي الثالث: تختلف الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا لخصائص المستقصي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية على النحو التالي:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للجنس.
- الفرض الفرعي الثاني: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للفئة العمرية.
- الفرض الفرعي الثالث: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للحالة الاجتماعية.
- الفرض الفرعي الرابع: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للمؤهل العلمي.

منهج البحث:

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

حدود البحث:

1- حدود موضوعية: اقتصر البحث على كل من: متغير التكنولوجية؛ ومتغير تطوير الأداء وكيفية تطويره من خلال الدور الذي تلعبه التكنولوجية.

2- الحدود البشرية: عينة من بعض العاملين بالقطاع الصحي بالطائف والتي تكونت من (280) عاملاً.

3- الحدود المكانية: اقتصر البحث على القطاع الصحي بالطائف بالمملكة العربية السعودية.

4- الحدود الزمانية: تم تطبيق البحث الحالي في العام الدراسي (1445هـ/ 2023م).

الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة أهمية بالغة حيث هي بمثابة المؤشر الذي ينطلق من البحث الحالي، حيث إن البحث العلمي تراكمي، ويبدأ من حيث انتهى إليه الآخرون، لذلك يقوم الباحث بعرض بعض من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث كما يلي:

1- دراسة المري (2018) وقد هدفت الدراسة إلى معرفة دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (1200) شخصاً، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى توافر التقنية الحديثة في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة بدرجة متوسطة، كما أن التقنيات الحديثة التي يستخدمها العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة في إنجاز مهام أعمالهم هي: استخدام الحاسوب في إنهاء المعاملات وعمل نسخ ورقية للمعاملات المهمة من خلال الطابعات العادية والملونة، كما أن الانعكاسات الإيجابية القوية جداً لاستخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة على أداء منسوبيها هي: تسجيل إجراءات العمل داخل الإدارة العامة للخدمات الطبية، وإنجاز أكبر كم من المعاملات يومياً، والدقة في إنجاز المعاملات، وقد أوصت الدراسة بتزويد العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة بالدورات التدريبية اللازمة لزيادة قدراتهم على استخدام التقنيات الحديثة وإعداد خطة عمل شاملة ومتكاملة لتطبيق واستخدام التقنيات الحديثة في

العمل الإداري بالإدارة العامة تدريجياً حتى الوصول إلى التعامل الآلي المطلق للمعاملات الإدارية.

2- دراسة Yasin,et al (2019) والتي هدفت إلى التعرف على مقدرة نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، إذ بينت الدراسة بأنها تسهم بشكل فعال في تحسين تطبيقات القبول والتسجيل، وكذلك لها دور فعال فيما يخص المالية وإدارة الموارد البشرية ووضع الميزانية والضوابط المالية، وقد تم استخدام المنهج النوعي، وتمثلت أدوات الدراسة في المقابلات، وتوصلت نتائج الدراسة أهمية ما يخص بنية تكنولوجيا المعلومات وفعاليتها، ونظم المعلومات والنشر بشكل فعال، وكذلك أهميتها فيما يخص الهيكل التنظيمي لدى المنظمات، وقد أوصت الدراسة بإشراك العاملين بدورات متخصصة فيما يخص نظم المعلومات الإدارية لتحقيق الاستفادة المثلى من استخدامها.

3- دراسة سقاط (2022) والتي هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر متطلبات التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030، وقد تم تطبيق الدراسة على مستشفى النور بمكة المكرمة كدراسة حالة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (52) مفردة، وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبيانة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى توفر الإدارة العليا بمستشفى النور الدعم الكافي نحو التحول الرقمي والوقت المناسب نحو جهود التحول الرقمي في كافة معاملات المستشفى، كما يتوفر لدى مستشفى النور التوجهات الإستراتيجية المناسبة للتحول الرقمي لتحويل التهديدات إلى فرص يتم الاستفادة منها مستقبلاً في عملية التحول الرقمي، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز دعم الإدارة العليا للمستشفى للتحول الرقمي من خلال توفير إدارة موازنة خاصة لتطوير جودة خدماتها الإلكترونية كمدخل للتحول الرقمي،

وتخصيص المستشفى لنظام حوافز فعال للموارد البشرية المتميزة مما يشجع على سرعة التحول لتطبيق الإدارة بالوسائل الإلكترونية.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثلت الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

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

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

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

الإطار النظري:

المحور الأول: التكنولوجية:

عرفها Lu,Ram (2011,933) عرفها بأنها: الأنظمة والتكنولوجيا الداعمة للرعاية الصحية التي يتم تنفيذها بمساعدة تكنولوجيا المعلومات للحصول على البيانات وتخزينها واسترجاعها وصيانتها ونشرها.

كما عرفها اللامي (2013،8) بأنها: "مجمعل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة، وبين الإتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية كانت أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة".

كما عرفها Fu,et al (2016,713) بأنها: الأنظمة والتكنولوجيا الداعمة للرعاية الصحية التي يتم تنفيذها بمساعدة تكنولوجيا المعلومات للحصول على البيانات وتخزينها واسترجاعها وصيانتها ونشرها.

أهمية استخدام التكنولوجية في القطاع الصحي:

لاستخدام التكنولوجية في القطاع الصحي أهمية كبيرة وهذه الأهمية تزداد عامًا تلو الآخر وتسهم في تحقيق العديد من الأهداف كما وضحها جبوري (2009،140)، و(2013,28) Hilbert، واللامي (2013)، و(2014,43) Laudon,Traver، ومن هذه الأهمية ما يلي:

- أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الوظائف التي تمكن المنظمات من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة.
- تقليل الحاجة إلى المقابلات والتي يمكن إجراءها عن طريق استخدام المؤتمرات البعيدة والبريد الإلكتروني.
- دعم الإستراتيجيات المختلفة في المستشفى ويتم ذلك من خلال تحقيق الكفاءة التشغيلية والسرعة بالتجهيز والحفاظ على العملاء، والقيام بالتطوير اللازم على المنتجات والخدمات الخاصة بالمستشفى والتي تسعى إلى تسويقها بما يضمن استمراريتها في الأسواق.
- استغلال الموارد والمنافع من قبل المستشفيات بشكل أفضل، لاسيما إذ ما تم التعامل مع المعلومات على أساس أنها مورد يجب التخطيط له، وأخذه بعين الإعتبار ضمن التخطيط الإستراتيجي.
- أن تكنولوجيا المعلومات في المستشفى تحسن من جميع وظائفها الإستراتيجية مثل الرقابة على الخطط وآليات التوظيف وبرامج الموارد البشرية، إضافة إلى المجالات المالية والمحاسبية.

مكونات التكنولوجية:

للتكنولوجية مكونات عديدة لابد من توافرها بشكل مترابط والتي تسهم في تحقيق العديد من الأهداف كما وضحتها دراسة هزايمة (2011،90)، و(Ojala 2013,56)، و(2013,91) Laudon,Laudon، و(Ferenc, et al 2014,80)، ومنها:

- **المكونات المادية:**

تشكل الأجهزة مثل الحاسوب وملحقاته أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويعد جهاز الحاسب الداعم الأساسي لها، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات، ويتم إختيار الأجهزة وفق لما تتطلبه الحاجة داخل المنظمة وخارجها، وحسب إمكانيات المنظمة، وعادة ما تواجه المنظمات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادةً ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة.

- **المكونات البرمجية:**

تعتبر البرمجيات من أبرز أوجه الإبتكارات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، حيث تلعب البرمجيات دوراً هاماً في المستشفيات وأنشطتها، ويختلف حجمها وفقاً لحجم القطاع الذي يستخدمها وأنشطته، وتعد البرمجيات من أهم ما تتضمنه تكنولوجيا المعلومات في الأعمال التجارية والصناعية والمستشفيات وبمختلف أشكالها.

المحور الثاني: تطوير الأداء:

ولكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما، وهذا الأمر ليس باليسير نظراً لتعدد هذه العوامل من جهة ولعدم معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء من جهة أخرى.

مفهوم الأداء :

يعرفه Okafor,et al (2019,3) بأنه: قدرتهم على تحقيق المهمة الفردية الموكلة وتحقيق أهداف المنظمة التي يعمل فيها وتحسين الإنتاجية الفردية.

وتعرفه قورين، سكاك (2020،159) بأنه: "قدرة العاملين على أداء المهام الموكلة لهم في المنظمة لتحقيق الأهداف اعتماداً على تكوينهم وخبرتهم ومهاراتهم".

أيضاً تعرفه التميمي (2022،23) بأنه: "محصلة تفاعل جهود الفرد مع الموارد المادية للهيئة العامة للغذاء والدواء لإنجاز المهام أو الأهداف المنوطة به بنجاح".

أهمية الأداء :

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات انعكاسًا لأداء المنظمة التي يتبعها، لذا فإن لأداء العاملين أهمية كبيرة في المنظمة كما وضحتها دراسة الغول (2018،64)، و Hee,et al (2019,68)، وتتضح هذه الأهمية فيما يلي:

- أن الأداء يجعل العامل أكثر شعورًا بالمسؤولية، وذلك لزيادة شعوره بالعدالة، وبأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ في الاعتبار من المنظمة.
- خلق الثقة لدى المرؤوسين برؤسائهم وبالإدارة مما يدفع الفرد من أن يقدم على العمل راضيًا وباستعداد وجداني.
- الروح المعنوية العالية هي ذلك الاستعداد الوجداني نحو العمل والذي يساعد العاملين على زيادة الإنتاج وإجادته دون أنيقضيهم مزيدا من الجهد والتعب.
- يعد الأداء مقياسًا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخري مختلفة نسبيًا في المستقبل.

الدراسة التطبيقية:

الإجراءات المنهجية للبحث:

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في مجموعة من العاملين بالقطاع الصحي بالطائف؛ وبالتالي فإن العينة المستهدفة تتكون من بعض العاملين بالقطاع الصحي بالطائف والبالغ عددهم (1250) عاملًا.

مصادر البيانات:

تشمل مصادر البيانات ما يلي:

- **البيانات الثانوية:**

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

- **البيانات الأولية:**

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة على عينة من بعض العاملين بالقطاع الصحي بالطائف، وتفريغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض البحث، والتوصل إلى النتائج.

أسلوب جمع البيانات:

اعتمد الباحث عند تجميع بيانات البحث على استمارة استبيان قام بإعدادها، وتم تخصيص الصفحة الأولى والثانية لتقديم البحث والهدف منها وطلب التعاون من أفراد العينة، أما الباقي فقد اشتملت على قسمين: القسم الأول: يختص السؤال الأول بالبيانات الأولية الخاصة بالعاملين بالقطاع الصحي، القسم الثاني: يتضمن متغيرات البحث، ويتكون من (55) فقرة موزعة على أبعاد متغيرات البحث؛ كما موضح في الجدول الآتي:

الجدول (1)

محاور استمارة الاستبان

أولًا: البيانات	المعلومات العامة	الجنس، الفئة العمرية، الحالة	**المصادر**

الشخصية		الاجتماعية، المؤهل العملي	
ثانيًا: محاور الاستبيان	المتغير المستقل: التكنولوجية	1- البرامج. 2- الأجهزة المادية. 3- العاملون.	Yasin,et al (2019)، وبدور (2019)، و NWALA,et al (2020)، ومحمود (2022)
	المتغير التابع: تطوير الأداء	1- تحسين الكفاءة. 2- تقييم الأداء. 3- الإلتزام بالأداء. 4- تشجيع الابتكار. 5- فاعلية الأداء.	Arham (2011)، و Rahiman& Kodikal (2017)، والصبيحات (2017)، وعزوز، حويش (2021)

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

وقد مرت استمارة الاستبانة بعدة مراحل يمكن ايضاحها كالتالي:

- **التصميم والإعداد:**

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

- **التحقق من سلامة استمارة الاستبان:**

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

- **تهيئة الاستبان:**

حيث تم تقسيم استمارة الاستبانة على النحو التالي:

المعلومات الأساسية لعينة البحث وتتمثل في (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)؛ وتم الإجابة على أسئلة أبعاد الدراسة من خلال "مقياس ليكرت الخماسي" وعباراته (غير موافق بشدة- غير موافق- محايد- موافق- موافق بشدة) والمتدرج من (1- 5)، كما يوضح الجدول التالي:

جدول(2)

مقياس ليكرت الخماسي

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

ثم تم تناول محورين أساسين يتمثلا فيما يلي:

- **المتغير الأول: يمثل: التكنولوجية:**

وتم قياسهم من خلال (21) عبارة، ويتكون من (3) أبعاد تتمثل في:

- البعد الأول: البرامج وتم قياسه من خلال (7) عبارات.
- البعد الثاني: الأجهزة المادية وتم قياسه من خلال (8) عبارات.
- البعد الثالث: العاملون وتم قياسه من خلال (6) عبارات.

- **المتغير الثاني: يمثل الأداء:**

وتم قياسه من خلال (34) عبارة، ويتكون من (5) أبعاد تتمثل في:

- البعد الأول: تحسين الكفاءة وتم قياسه من خلال (9) عبارات.
- البعد الثاني: تقييم الأداء وتم قياسه من خلال (7) عبارات.
- البعد الثالث: الإلتزام بالأداء وتم قياسه من خلال (5) عبارات.
- البعد الرابع: تشجيع الابتكار وتم قياسه من خلال (7) عبارات.
- البعد الخامس: فاعلية الأداء وتم قياسه من خلال (6) عبارات؛ كما يوضح الجدول التالي:

جدول(3)

متغيرات البحث وأبعادها

المتغير	البعد	عدد العبارات
التكنولوجية	البرامج	7
	الأجهزة المادية	8
	العاملون	6
أداء العاملين	تحسين الكفاءة	9
	تقييم الأداء	7
	الإلتزام بالأداء	5
	تشجيع الابتكار	7
	فاعلية الأداء	6

وقد قام الباحث بمراجعة استمارة الاستبان بعد الإجابة عليها من قبل العاملين للتأكد من صحتها، ثم تم تفريغ الاستمارات السليمة على الحزمة الإحصائية (SPSS) من أجل تحليلها.

الإحصاءات الوصفية لمحاور البحث:

في هذا القسم نعرض بعض المقاييس الإحصائية (مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لأسئلة كل بعد من أبعاد البحث، لمعرفة الأهمية النسبية لأسئلة الاستمارة والاتجاه العام لمحاور استمارة الاستبان التي تتعلق بدور التكنولوجية في تطوير الأداء.

- **المتغير الأول: التكنولوجية:**

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

جدول(4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير التكنولوجية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية	الاتجاه العام
البعد الأول: البرامج:					
1	توفر إدارة القطاع الصحي حواسيب وخوادم ذات قدرة عالية على معالجة المعلومات.	4.6286	0.53337	1	موافق بشدة
2	تمتاز الحواسيب المستخدمة في القطاع الصحي بالحداثة.	4.5643	0.54491	2	موافق بشدة
3	تمتاز الخوادم المستخدمة في القطاع الصحي بسرعة معالجة المعلومات.	4.55	0.55293	3	موافق بشدة
4	تعمل إدارة القطاع الصحي على تطوير المكونات المادية لنظام المعلومات باستمرار.	4.4214	0.70399	4	موافق بشدة
5	يتوفر لدى العاملين في القطاع الصحي المهارات اللازمة لاستخدام البرامج الطبية.	4.2071	0.76197	5	موافق بشدة
6	تتميز الخوادم المستخدمة في القطاع الصحي بسعة تخزين عالية.	4.175	0.78156	6	موافق
7	يعمل القطاع الصحي على تحسين كفاءة أجهزة الحاسب بالصيانة الدورية لها.	4.0607	0.79867	7	موافق
	المتوسط للبعد	4.372443			موافق بشدة
البعد الثاني: الأجهزة المادية:					
1	يتوفر لدى القطاع الصحي قاعدة بيانات متكاملة ومحدثة.	4.4607	0.60336	1	موافق بشدة
2	يعمل القطاع الصحي على تحديث قواعد البيانات بشكل دوري ومستمر.	4.2643	0.69417	2	موافق بشدة
3	يستخدم القطاع الصحي قاعدة بيانات لتزويد العاملين بالمعلومات الدقيقة.	4.2321	0.6928	3	موافق بشدة
4	تتميز قواعد البانات بالتنظيم وسهولة استرجاع المعلومات في	4.1393	0.78874	4	موافق

	الوقت المناسب.				
5	تتميز قواعد البيانات بالحماية من أي عمليات اختراق أو تلاعب بها.	9821.	0.72565	5	موافق
6	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين أقسام القطاع الصحي.	3.8464	0.85172	6	موافق
7	تساهم قواعد البيانات في حفظ كم هائل من المعلومات المتعلقة بالمرضى.	3.8214	0.88206	7	موافق
8	يمتلك القطاع الصحي قواعد بيانات احتياطية لسهولة الرجوع إلى المعلومات وقت الحاجة إليها.	3.7071	0.93515	8	موافق
الاتجاه العام للبعد		4.056675			موافق
البعد الثالث: العاملين:					
1	يتوفر لدى القطاع الصحي أفراد عاملين مؤهلين لاستخدام التكنولوجية الحديثة.	4.4	1.00036	1	موافق بشدة
2	يتيح القطاع الصحي تدريب العاملين على استخدام التكنولوجية والاتصال مما يزيد من مهاراتهم.	4.3786	0.97619	2	موافق بشدة
3	البرامج التي يوفرها القطاع الصحي تساعد العاملون على إنجاز المهام.	4.2107	1.0852	3	موافق بشدة
4	البرامج المستخدمة في القطاع الصحي تتميز بسهولة الاستخدام من قبل العاملين.	4.1536	1.06827	4	محايد
5	يتلقى العاملين في القطاع الصحي التدريبات الكافية التي تمكنهم من استخدام التكنولوجية.	3.9357	0.98163	5	موافق
6	يتعامل العاملون في القطاع الصحي مع المكونات المادية للتكنولوجيا بمهارة عالية.	3.8714	1.1029	6	موافق
المتوسط للبعد		4.158333			موافق
المتوسط العام للمتغير		4.195817			موافق

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن معظم مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافقة بشدة والموافقة) على أسئلة البعد الأول: البرامج ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (3.4) بانحرافات معيارية صغيرة مما، يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة؛ كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق بشدة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.372443)، وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن معظم مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافقة بشدة والموافقة) على أسئلة البعد الثاني: الأجهزة المادية ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (3.4) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.056675)، كما وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول.
- أن معظم مفردات العينة تنحصر آرائهم بين الموافقة بشدة والموافقة على أسئلة البعد الثالث: العاملون ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (3.4) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.158333) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول السابق.

- **المتغير الثاني: تطوير الأداء:**

يتضح من الجدول التالي توجهات مفردات العينة فيما يتعلق بتطوير الأداء، جاءت استجابات مفردات العينة على النحو التالي:

جدول(5)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور متغير أداء العاملين

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الاهمية	الاتجاه العام
البعد الأول: تحسين الكفاءة:					
1	يحرص العاملون على استخدام موارد القطاع الصحي المالية والبشرية بشكل مناسب.	4.6	0.56543	1	موافق بشدة
2	تتحسن مهارات العاملين من خلال العمل في القطاع الصحي والدورات التدريبية التي يتلقونها.	4.525	0.59816	2	موافق بشدة
3	يقوم العاملون بالقطاع الصحي بإنجاز المهام المكلفين بها حسب الخطط التي وضعت من أجلها.	4.2679	0.73546	3	موافق بشدة
4	يحرص القطاع الصحي على التأكد من رضا العملاء واقبالهم على الاستفادة من الخدمات.	4.2464	0.76668	4	موافق بشدة
5	تحرص المظمة على الإجابة السريعة على استفسارات العملاء المتعلقة بالخدمات.	4.0143	0.8423	5	موافق
6	يستطيع العاملون في القطاع الصحي العمل تحت ضغط وتقديم أفضل النتائج.	3.9929	0.80764	6	موافق
7	يقدم العاملين في المنظمة أداء متميز وإيجابي.	3.8679	1.1764	7	موافق
8	يبذل العاملين في المنظمة الجهد الكافي لإنجاز الأداء بسرعة عالية.	3.3179	0.92498	8	محايد
9	يساعد القطاع الصحي العاملين على توليد الأفكار الجديدة.	3.2857	0.85329	9	محايد
	الاتجاه العام للبعد	4.013111			موافق
البعد الثاني: تقييم الأداء:					
1	يحرص القطاع الصحي على عمل تقييم للأداء بشكل دوري مما يحقق الأهداف المطلوبة.	4.4357	0.65266	1	موافق بشدة
2	يعطي القطاع الصحي أهمية كبيرة وبالغة لتقارير تقييد أداء العاملين بها.	4.4286	0.66282	2	موافق بشدة

3	يعتمد القطاع الصحي على معايير موضوعية وشاملة لجميع نواحي الأداء التي يقوم بها العاملين.	4.4107	0.6497	3	موافق بشدة
4	تعتبر تقارير الأداء التي يعتمدها القطاع الصحي الأساس في الترقيات والحوافز والمكافآت.	4.3464	0.7119	4	موافق بشدة
5	يحرص القطاع الصحي على موافقة نتائج التقييم مع التقييم الشخصي للعاملين بالقطاع.	4.275	0.74253	5	موافق بشدة
6	يتم إطلاع العاملين على نتائج التقييم قبل اعتمادها بشكل نهائي لإعطاء مجال للمراجعة.	4.1857	0.82597	6	موافق
7	تتحد نتائج التقييم نقاط القوة والضعف ويكون الهدف منها تصحيحي وليس لتصيد الأخطاء.	4.0643	0.83138	7	موافق
	الاتجاه العام للبعد	4.306629			موافق بشدة
البعد الثالث: الالتزام بالأداء:					
1	يلتزم العاملون في القطاع الصحي بأوقات العمل الرسمية التي حددها القطاع الصحي.	4.5	0.68261	1	موافق بشدة
2	يلتزم العاملون في القطاع الصحي بالقوانين واللوائح والإجرارات التي يضعها القطاع الصحي.	4.4071	0.67092	2	موافق بشدة
3	يهتم العاملون في القطاع الصحي بإنجاز المهام والأعمال المكلفين بها على أكمل وجه.	4.3679	0.75518	3	موافق بشدة
4	يحرص العاملون في القطاع الصحي على إنجاز المهام والأعمال المكلفين بها بأقل وقت.	4.2357	0.70949	4	موافق بشدة
5	يطلب العاملون الإذن بالانصراف من المنظمة في الحالات الاستثنائية والحالات الطارئة.	4.1643	0.84337	5	موافق
	الاتجاه العام للبعد	4.335			موافق بشدة
البعد الرابع: تشجيع الابتكار:					
1	اعتقد أن العمل في القطاع الصحي يحتوى على تحديات كبيرة	4.4179	0.70358	1	موافق

	لقدرات العاملين بها.				بشدة
2	تشجع إدارة القطاع الصحي العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم الأفكار.	4.4071	0.60932	2	موافق بشدة
3	تطالب الإدارة العليا العاملين في القطاع الصحي بتقديم مقترحات وأفكار جديدة.	4.2036	0.75585	3	موافق بشدة
4	تناقش الإدارة العليا في القطاع الصحي الإفكار الجديدة باجتماعات دورية.	3.9464	0.84284	4	موافق
5	يتم اعطاء حوافز مادية ومعنوية للأفكار الناجحة.	3.9321	0.80703	5	موافق
6	يساهم العاملون في القطاع الصحي بتطوير العمل من خلال توليد الحلول والمقترحات الجديدة.	3.8071	0.86672	6	موافق
7	يحترم القطاع الصحي الأفكار التي يطرحها العاملون ويعطيها الأهمية الكبيرة.	3.7679	0.89585	7	موافق
	الاتجاه العام للبعد	4.068871			موافق
البعد الخامس: فاعلية الأداء:					
1	يتمتع العاملون في القطاع الصحي بمهارات التواصل الجيد والفعال عند التعامل مع العملاء.	4.1964	0.67785	1	موافق
2	يقوم العاملون في القطاع الصحي بتأدية الأعمال المكلفين بها بصورة صحيح.	4.0786	0.75318	2	موافق
3	ينجز العاملون في القطاع الصحي المهام في الزمن المحدد لهم بحماس.	3.7357	0.85182	3	موافق
4	يحسن العاملون في القطاع الصحي أدائهم بشكل مستمر وفعال.	3.4929	0.95035	4	موافق
5	يتقيد العاملون في القطاع الصحي بقواعد وإجراءات العمل.	3.4214	0.99149	5	موافق
6	قدرة العاملون في القطاع الصحي على التصرف في المواقف الحرجة بفاعلية.	3.2929	1.06758	6	محايد
	الاتجاه العام للبعد	3.702983			موافق
	المتوسط العام للمتغير	4.085319			موافق

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أن مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافق بشدة والموافقة والحيادية) على أسئلة البعد الأول: تحسين الكفاءة ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (2.6) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الموافقة) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.013111) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.
- أن مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافق بشدة والموافقة) على أسئلة البعد الثاني: تقييم الأداء ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (3.4) بانحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الموافق) بشدة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.306629) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول السابق.
- أن معظم مفردات العينة تنحصر آرائهم بين (موافق وموافق بشدة) على أسئلة البعد الثالث: الإلتزام بالأداء ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (3.4) بانحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (الموافقة) بشدة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.335) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول السابق.
- أن معظم مفردات العينة تنحصر آرائهم بين (موافق وموافق بشدة) على أسئلة البعد الرابع: تشجيع الابتكار ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (3.4) بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات

العينة، كما أن الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.068871) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول السابق.

- أن معظم مفردات العينة تتراوح آرائهم بين (الموافقة والحيادية) على أسئلة البعد الخامس: فاعلية الأداء ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي حيث تزيد عن (3.4) بانحرافات معيارية صغيرة، مما يدل على انخفاض التشتت بين مفردات العينة، كما ان الاتجاه العام لهذا البعد هو (موافق) حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.702983) وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في الجدول السابق.
- مما سبق نجد أن المتوسط المرجح لأسئلة متغير تطوير الأداء ككل يمثل الرأي الموافق حيث أن قيمة الوسط الحسابي تساوي (4.085319).

- **اختبار فروض البحث:**

❖ **الفرض الرئيسي الأول:**

والذي ينص علي: من المتوقع أن يؤدي تطبيق التكنولوجية تطويرًا للأداء بالقطاع الصحي:

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار "ت" (One Sample T test) لقياس الفرق بين متوسط الإجابات على كل عبارة من العبارات المعبرة عن التكنولوجية والمتوسط العام والذي يمثل الرأي المحايد، وتم التأكد من تحقق شرط استخدام هذا الاختبار وهو الطبيعية (Normality)، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(6)

نتائج اختبار الفرض الرئيسي الأول باستخدام اختبار "ت"

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
			القيمة	المعنوية

			"T"	"Sig."
التكنولوجية	3.9053	32849.	46.114	0.000

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- قيمة الوسط الحسابي لإجابات عينة البحث على متغير التكنولوجية بلغت (3.8661) بانحراف معياري (39037).
- نتيجة الاختبار معنوية، حيث إن قيمة مستوي المعنوية (.Sig) قد بلغت (.000) وهي أقل من (0.05).

وبناءًا عليه يتم قبول الفرض الرئيسي الأول:

الذي ينص على: من المتوقع أن يؤدي تطبيق التكنولوجية تطويرًا للأداء بالقطاع الصحي، وذلك بدرجة ثقة (95%).

❖ **الفرض الرئيسي الثاني:**

والذي ينص علي: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الثاني (ثلاث) فروض فرعية على النحو التالي:

- **الفرض الفرعي الأول:**

والذي ينص علي: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

- **الفرض الفرعي الثاني:**

والذي ينص علي: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة المادية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

- **الفرض الفرعي الثالث:**

والذي ينص علي: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية العاملون وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد التكنولوجية كمتغيرات مستقلة وتطوير الأداء كمتغير تابع؛ ولاستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لابد من التحقق من تحقق بعض الفروض (Assumptions).

❖ **الفرض الرئيسي الثالث:**

والذي ينص علي: تختلف الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا لخصائص المستقصي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي (أربع) فروض فرعية، وسيتم تحليلها على النحو التالي:

- **الفرض الفرعي الأول:**

والذي ينص علي: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للجنس.

تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Two Samples T Test)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين، وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(7)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولي باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين

اختبار "ت"				

المتغير	النوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة "T"	(sig.) المعنوية
التكنولوجية	ذكر	3.8765	30590.	1.787-	075.
	أنثي	3.9477	35646.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (075.) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين (الذكور والإناث) من حيث اتجاهاتهم حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي.

وبناءًا عليه يتم رفض الفرض الفرعي الأول:

والذي ينص علي أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للجنس؛ وذلك بدرجة ثقة (95%).

- **الفرض الفرعي الثاني:**

والذي ينص علي: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للفئة العمرية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (8)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	الفئة العمرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة	(sig.)

					المعنوية
البيئة التكنولوجية	أقل من 30	3.8730	.30331	9.897	0.000
	من 30 إلى أقل من 40	3.9346	.35299		
	من 40 إلى أقل من 50	3.8839	.30087		
	50 سنة فأكثر	3.9474	.41114		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية (0.000) أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين العاملين باختلاف الفئة العمرية من حيث اتجاهاتهم حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي بالطائف، هذا الفرق لصالح الأفراد في الفئة العمرية (من 30 إلى أقل من 40)، حيث أن أفراد هذه الفئة يمتلكون الخبرة الكافية التي تمكنهم من التعامل مع كافة أفراد المجتمع ويمتكلون المهارات التي تساعدهم على التعامل مع جميع شرائح المجتمع، ومعرفة احتياجاتهم وتعمل على تلبية رغباتهم واهتماماتهم والحرص على رضا العملاء وكسب ولائهم للمنظمة.

وبناءًا عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثاني:

والذي ينص علي أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للفئة العمرية؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)".

- **الفرض الفرعي الثالث:**

والذي ينص علي: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للحالة الاجتماعية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، لاختبار هذه الفرضية وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول(9)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	الحالة الاجتماعية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
التكنولوجية	متزوج	3.9326	34793.	0.449	314.
	أعزب	3.8069	29446.		
	منفصل	3.9796	29338.		
	أرمل	3.7895	23826.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (314.) وهي أكبر من (0.05) وبالتالي لا يوجد فرق معنوي بين الأفراد باختلاف الحالة الاجتماعية من حيث اتجاهاتهم حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي.

وبناءًا عليه يتم رفض الفرض الفرعي الثالث:

والذي ينص علي أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للحالة الاجتماعية؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)، حيث أن أفراد هذه الفئة يسعون لتحقيق النجاح والاستمرارية والتقدم في أعمالهم، حيث أصبح العمل على تطوير الأداء داخل المنظمة وخارجها بشكل إيجابي للأفراد هدفًا لهم رغبةً في تحقيق النجاح والاستمرارية من خلال دراسة الجمهور والتعرف على

آرائه وانطباعاته واتجاهها ومعرفة توقعاتهم والعمل على تحقيقها بما يضمن كسب رضاهم وانتمائهم للمنظمة.

- **الفرض الفرعي الرابع:**

والذي ينص علي: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للمؤهل العلمي.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين، حيث أن المعاهد تشمل (أربع) فئات، وتم التأكد من تحقق شروط استخدام هذا الاختبار (الطبيعية وتجانس التباين)؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار.

جدول (10)

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام اختبار تحليل التباين

المتغير	المؤهل العلمي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار "ت"	
				القيمة "F"	(sig.) المعنوية
التكنولوجية	إعدادية فما دون	3.9048	26937.	3.626	0.014
	دبلوم فني	3.8618	36061.		
	بكالوريوس	3.9064	29798.		
	دراسات عليا	4.0984	50954.		

المصدر: مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول ما يلي:

بما أن قيمة (sig.) المعنوية قد بلغت (0.014) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين الأفراد باختلاف المؤهل العلمي من حيث اتجاهاتهم حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي باختلاف المؤهل العلمي.

وبناءًا عليه يتم قبول الفرض الفرعي الرابع:

والذي ينص علي أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للمؤهل العلمي؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)، مما يعني أن اختلاف المؤهل العلمي يؤثر على اتجاهات العاملين داخل المنظمة لتطوير الأداء بشكل إيجابي والعمل على تحقيق رغبات العملاء وكسب رضاهم وولائهم تجاه المنظمة، حيث أن التكنولوجية لها دور كبير في تحسين جودة الخدمات وزيادة القدرة الإنتاجية للعاملين داخل المنظمة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات:

❖ **النتائج:**

1- **قبول الفرض الرئيسي الأول:** الذي ينص على أنه: من المتوقع أن يؤدي تطبيق التكنولوجية تطويرًا للأداء بالقطاع الصحي.

2- **قبول الفرض الرئيسي الثاني:** الذي ينص على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي، وبالتالي:

- **قبول الفرض الفرعي الأول:** الذي ينص على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرامج وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.
- **قبول الفرض الفرعي الثاني:** الذي ينص على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة المادية وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.
- **قبول الفرض الفرعي الثالث:** الذي ينص على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية العاملون وتطوير الأداء بالقطاع الصحي.

3- **الفرض الرئيسي الثالث:** الذي ينص على أنه: تختلف الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا لخصائص المستقصي منهم الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي)؛ وبالتالي:

- **رفض الفرض الفرعي الأول:** الذي ينص على أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للجنس.
- **قبول الفرض الفرعي الثاني:** الذي ينص على أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للفئة العمرية.
- **رفض الفرض الفرعي الثالث:** الذي ينص على أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للحالة الاجتماعية.
- **قبول الفرض الفرعي الرابع:** الذي ينص على أنه: يوجد اختلاف في الاتجاهات حول دور التكنولوجية في تطوير الأداء بالقطاع الصحي وفقًا للمؤهل العلمي.

❖ **التوصيات:**

- ينبغي على المنظمات الصحية العناية بشكِل كبير بمتغير التكنولوجية حتى يمكنها التقدم والنجاح وتحقيق الاستمراريَّة.
- اكساب العاملين في المنظمة المهارات التي تمكنهم من جذب مستفيدين جدد للخدمات التي تقدمها المنظمة.
- عقد دورات تدريبية للعاملين في المنظمة بصفة مستمرة لمواجهة المعوقات والمشكلات التي تواجه المنظمة.

الدراسات المستقبلية المقترحة:

1- دور قواعد البيانات في تطوير أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية بالطائف.

2- دور نظم الاتصالات في تعزيز جودة الأداء في القطاع الصحي.

3- دور المستحدثات التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات في القطاع الصحية.

المراجع:

المراجع العربية:

جبوري، ندى إسماعيل (2009). أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية**، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، (22)، 135- 166.

سقاط، أحمد عادل (2022). التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية وفق رؤية 2030: دراسة حالة مستشفى النور بمكة المكرمة في الفترة من 2022- 2021، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية**، المركز القومي للبحوث بغزة، 6(25)، 94- 127.

الشيتي، إيناس محمد إبراهيم (2017). واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات في مؤسسات القطاع الصحي في إمارة القصيم، **مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية**، 35(1)، 1- 90.

الغول، نادية فتحي (2018). درجة ممارسة القيادة الإبداعية لدى مديري مدارس وكالة الغوث وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمعلمين في محافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

اللامي، غسان قاسم داود (2013). تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية**، (62)، 1- 24.

المري، ياسر سالم (2018). دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العاملة للخدمات الطبية للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

هزايمة، أديب محمد (2011). أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، عمان العربية، الأردن.

ياقتي، بتول محمد (2019). أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والإمتيازات على أداء العاملين في عمان، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 1- 106.

المراجع الأجنبية:

Basili, V., Heidrich, J., Lindvall, M., Munch, J., Regardie, M., Software Development and Business Strategy Through Software Development and Business Strategy Through Measurement, IEEE Computer Journal, (43), 57-65.

Ferenc, R., Hegedus, P., and Gyimothy, T (2014). Software Product Quality Models, Evolving Software Systems, springer Link Journal, 65-100.

Fu, Y., Leong, H. V., Ngai, G., & Chan, S. (2016). Non-Intrusive Health-Monitori ng Devices. In Encyclopedia of E-Health and Telemedicine, IGI Global, 711-721.

Hee, O. C., Halim, M. A., Ping, L. L., Kowang, T. O., & Fei, G. C. (2019). The relationship between human resource management practices and job performance in the courier service industry, International journal of academic research in business and social sciences, 9(3), 63-79.

Inyang, B. J. (2010). Strategic human resource management (SHRM): A paradigm shift for achieving sustained competitive advantage in organization, International Bulletin of Business Administration, 7(23), 215-243.

Khanam, S., Siddiqu, J. & Talib, F. (2016). Role of Information Technology in Total Quality Management: A Literature Review, International Journal of Advanced Research in Computer Engineering &Technology, 2, 2433-2445.

Laudon, K. & Traver, C. (2014). E-Commerce. United States of America: Pearson.

Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (2013). Management Information Systems-Managing The Digital Firm, (8th ed.), Pearson International Firm.

Lu, Y& K.(Ram) Ramamurthy (2011). Understanding the link between information technology capability and organizational agility: An empirical examination, MIS quarterly, 931-954.

Ojala, Arto (2013). Software-as-a-Service Revenue Models, IT Professional, (15), 54-59.

Okafor, C. N., Ofobruku, S. A, Obi-Anike, H. O& Agbaeze, E. K. (2019). An Investigation of the Effect of Human Capital development on employee's Performance in Nigeria Puplic Hospitals: A Study of the Fedral Medical Hospital Keffi, Academy of Strategic Management Journal, 18(4), 1-13.

Yasin, M., Karfaa, H., Bte, S& Salman, Y (2019). Management Information Systems for Supporting Educational Organizations: A Case Study through One Private University in Malaysia, International Journal of Scientific and Research Publications.