

أثر دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة تخطيط الموارد البشرية:
دراسة ميدانية على المستشفيات السعودية العامة
محمد أحمد علي المنصري

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة تخطيط الموارد البشرية في المستشفيات السعودية العامة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (١٧٧) مفردة من المدراء، فيما بلغت عينة الدراسة (١٢١) مفردة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإدخال ومعالجة البيانات، وإختبار الفروض، وتوصلت الدراسة الى وجود تأثير معنوي لدعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة تخطيط الموارد البشرية في المستشفيات السعودية العامة، وقدمت الدراسة عدد من التوصيات من أهمها ضرورة اقتناع الإدارة العليا بتعزيز تكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

The study aimed to know the impact of the support of the senior management of information technology on the efficiency of human resources planning in the general Saudi hospitals. The researcher used the analytical descriptive method. The survey list was used as a main tool for collecting data. The study population reached 177 managers. (SPSS) for the introduction and processing of data, and the testing of hypotheses. The study found that there is a significant effect to support the senior management of information technology on the efficiency of human resources planning in Saudi public hospitals. Of the most important recommendations of the need to strengthen the conviction of senior management information technology.

مقدمة:

أوضح المهتمون بالموارد البشرية أن تخطيط الموارد البشرية يعد أحد الوسائل الهامة التي تلجأ إليها المنظمات من أجل رفع كفاءة وفاعلية الموارد البشرية فيها، ويتوقف عليه وبدرجة أساسية مدى نجاح أو فشل جهود المنظمات في تحقيق أهدافها والتمثلة في البقاء والاستقرار والتوسع والنمو والإنتاجية والربحية وتحسين الخدمات وتحقيق الميزة اللازمة لهذا العصر المليء بالمتغيرات البيئية المختلفة. كما أوضح المهتمون بالموارد البشرية أن تكنولوجيا المعلومات لها آثار ملموسة وجوهرية على النظم الإدارية بشكل عام، وإدارة وممارسات الموارد البشرية بما فيها تخطيط الموارد البشرية بشكل خاص ومن أهم أبعاد تكنولوجيا المعلومات دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في ممارسات الموارد البشرية وخصوصاً في تخطيط الموارد البشرية.

الدراسات السابقة:

١- دراسة (الزعبي، ٢٠١٠):
بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية: بالتطبيق على بعض الوزارات الأردنية".

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية.
- التعرف على واقع إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في الوزارات الأردنية محل الدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تواضع الدعم الحكومي المقدم لمفهوم إدارة المعرفة.
- هناك عدم تنسيق بين حقلي تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة من خلال عدم الربط بين التخطيط والاستراتيجيات لهذين الحقلين.
- ربط تكنولوجيا المعلومات بإدارة المعرفة يساعد على توحيد خطط العمل والاستراتيجيات الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال إدارة المعرفة.

٢- دراسة (رضوان، ٢٠١٣):

بعنوان: "إدارة التكنولوجيا الطبية لتحسين كفاءة الأداء في قطاع المستشفيات".

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة الدور الذي يلعبه اقتناع الإدارة العليا باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- نشر ثقافة وفوائد الإدارة الجيدة للتكنولوجيا لتعميم تطبيقها في المستشفيات.
- أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:
- أظهرت نتائج الدراسة أن (٨٧%) من مديري الإدارات لا توجد لديهم أجهزة حاسب آلي في القسم وكذلك العاملين.
- أثبتت نتائج الدراسة أن أفراد العينة غير موافقين بخصوص مدى اقتناع ودعم الإدارة العليا بتطبيق التكنولوجيا ومدى درايتهم بأهمية ومزايا إدارة التكنولوجيا.
- وجود تدني في مستوى المعدات والدعم المالي اللازم لتطبيق الإدارة الجيدة للتكنولوجيا داخل المستشفيات.

٣- دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٦):

بعنوان "العلاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وأنماط اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات العامة".

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وأنماط اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات العامة من خلال التركيز على أربعة أنماط رئيسية وهي (النمط المركزي والنمط اللامركزي والنمط الفردي والنمط الجماعي لاتخاذ القرارات الإدارية).

توصلت الدراسة إلى أن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات يدعم النمط الجماعي والنمط اللامركزي عند اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات العامة. وأن أفضل أنماط المشاركة الجماعية لاتخاذ القرارات الإدارية في ظل تطبيق هذه النظم في المنظمات العامة هي: النمط الديمقراطي والاستشاري، والمشارك.

١- دراسة (سليمان، ٢٠١٦):

بعنوان "العوامل المؤثرة على تخطيط الموارد البشرية وتأثيرها على الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية مقارنة على محافظات ج.م.ع".

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على أهم العوامل المؤثرة على كفاءة عملية تخطيط الموارد البشرية، ومدى وجود فروق معنوية بين آراء العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في الجهة موضع التطبيق فيما يتعلق بهذه العوامل ومدى تأثيرها على الأداء التنظيمي.

● الوقوف على طبيعة العلاقة بين العوامل المؤثرة على تخطيط الموارد البشرية ومدى كفاءة عملية تخطيط الموارد البشرية وتأثيرها على مستوى الأداء التنظيمي.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد فروق معنوية بين آراء العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في الجهة موضع التطبيق فيما يتعلق بهذه العوامل ومدى تأثيرها على الأداء التنظيمي.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين كفاءة عملية تخطيط الموارد البشرية والأداء التنظيمي.

ثانياً: مشكلة الدراسة :

تتمثل في مشكلة الدراسة في التعرف على أثر دعم الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية في المستشفيات السعودية على كفاءة تخطيط الموارد البشرية ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بهذه التساؤلات:

- ١- ما واقع دعم الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية في المستشفيات السعودية.
- ٢- ما واقع كفاءة تخطيط الموارد البشرية في المستشفيات السعودية.
- ٣- ما أثر دعم الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية في المستشفيات السعودية على كفاءة تخطيط الموارد البشرية.

ثالثاً: فرض الدراسة:

يوجد تأثير معنوي لدعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة تخطيط الموارد البشرية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

١. التعرف على واقع دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات وواقع كفاءة تخطيط الموارد البشرية في المستشفيات السعودية العامة؟
٢. التعرف على أثر دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة تخطيط الموارد البشرية.

خامساً: أهمية الدراسة:

أ - الأهمية العلمية: تأتي أهمية البحث العلمية من كونها متماثلة مع التوجه والاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتخطيط إدارة الموارد البشرية وبالتالي فإن

دراسة دور دعم الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تخطيط إدارة الموارد البشرية قد يقدم تفسيرات علمية منطقية لأهم الأساليب التي تمكن من توظيف تكنولوجيا المعلومات في مجالات إدارة الموارد البشرية ومنها تخطيط الموارد البشرية:

ب- الأهمية التطبيقية: من المتوقع أن تسهم الدراسة في زيادة فعالية تخطيط الموارد البشرية في القطاع الصحي في السعودية، مما سيعود بالنفع على القطاع الصحي والمجتمع في وقت واحد، كما يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في وضع مقترحات للمسؤولين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية لمواجهة العقبات وعلاج أوجه القصور التي تواجه تكنولوجيا المعلومات كونها تساعد في زيادة كفاءة تخطيط الموارد البشرية.

الجزء الثاني : الإطار النظري للدراسة

أولاً: دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات:

يعد دعم الإدارة العليا أو من بيده القرار هو الخطوة الأولى على طريق نجاح تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في أي منظمة، حيث يؤكد (Lohrke & Ketchen, 2016: 8) على أن إيمان الإدارة العليا بأهمية تكنولوجيا المعلومات لصالح أداء المنظمات يأتي في المقام الأول، ثم يأتي في المقام الثاني اختيار الأفراد المناسبين لتفعيل تكنولوجيا المعلومات ولكن يجب ان يتم الاختيار في وقت مبكر لعملية التطبيق لزيادة فرص النجاح على أن هناك عدد من المبادئ والدوافع لدى الإدارة العليا من أجل ضمان نجاح الاتجاه نحو تكنولوجيا المعلومات تمثلت في:

- الإيمان بأن الاتجاه نحو الإدارة التكنولوجية لا يعتبر شيء ثانوي ونوعاً من الرفاهية وإنما هو ضرورة ملحة في ظل هذا التطور التكنولوجي الهائل، الأمر الذي يدفع نحو جودة المخرجات وسلامة العمليات.
- إدراك أهمية عنصر الوقت الذي يدعو إلى التحول للإدارة التكنولوجية لأنه يرفع من تنافسية المؤسسة.
- إيمان الإدارة العليا أن تكنولوجيا المعلومات لها الدور الرئيسي في تبسيط الإجراءات، الأمر الذي يؤدي إلى خفض تكلفة الأعمال.
- احتياج المنظمة إلى بيانات موحدة، وتكون موزعة على العاملين في المنظمة.

- اكتساب التطور التكنولوجي واستخدام المعلومات له دور حيوي في عملية اتخاذ القرار.
- أن تكنولوجيا المعلومات توفر الاتصال بين العاملين في مختلف أنحاء المنظمة. ثانياً : كفاءة تخطيط الموارد البشرية:
تعرف كفاءة تخطيط الموارد البشرية أنها "الوسيلة لضمان الحصول على الموارد البشرية وجهد حثيث يواجه المؤسسات ويتناول التنبؤ بمستقبل الاحتياجات من العمالة التي تواجه عمل ونشاط جهاز الموارد البشرية بأقل تكلفة ممكنة وبالاعتماد على شتى طرق الرقابة والتقييم المتوافرة.
كما يعرف تخطيط الموارد البشرية أنه عملية ربط الاحتياجات المستقبلية مع العرض المحتمل للموارد البشرية أخذاً بعين الاعتبار الوضع الحالي والتوجهات الاستراتيجية للمنظمة.
ويذهب باحث آخر إلى اعتبار كفاءة تخطيط الموارد البشرية على أساس إنها "التخطيط الكفوء لتحديد الاحتياجات النوعية في الأفراد كما ونوعاً وتخطيط الاستقطاب والاختيار والتعيين وتخطيط التدريب وتخطيط تقييم الأداء".
- يمكن للباحث أن يعرف كفاءة تخطيط الموارد البشرية على أنها تحليل احتياجات المنظمة من الموارد البشرية من خلال التنبؤ باحتياجات المنظمة المستقبلية بأسلوب علمي، ومن ثم تحديد الاحتياجات الفعلية من الموارد البشرية والعمل على التنفيذ الفعلي لهذا التخطيط اخذاً بعين الاعتبار الوضع الحالي والتوجهات المستقبلية للمنظمة.

أهداف تخطيط الموارد البشرية:

- 1- تحديد احتياجات المنظمة من القوى العاملة بالأعداد والمهارات المطلوبة.
- 2- تحقيق الاستفادة المثلى من الموارد البشرية ومصادر خاصة الداخلية.
- 3- التأكد من أن المنظمة قادرة على التوقع والتنبؤ بالمشاكل المحتملة والتي تنتج من العجز أو الفائض في القوى العاملة.
- 4- التأكد من أن المنظمة قادرة على القيام بتطوير وتدريب قوة العمل الحالية وبالتالي مواجهة ظروف عدم التأكد بالبيئة المحيطة فيما يتعلق بالموارد البشرية.
- 5- القيام بتشكيل وتحديد احتياجاتها من القوى العاملة البشرية وفقاً للاستراتيجية الخاصة بالموارد البشرية وتطويرها والموضوعة سلفاً.

ويرى زايد أن عملية تخطيط الموارد البشرية تمر بأربعة مراحل هي:

١- **المرحلة الأولى:** تحليل بيئة العمل تتفاعل في هذه المرحلة كل من البيئة الداخلية والخارجية للتأثير على احتياجات المنظمة من العمالة ففي ضوء متغيرات البيئة الخارجية مثل الرواج والانكماش والمنافسة تبدأ المنظمة في تحديد استراتيجيات استغلال الفرص التي تأتي من بيئة العمل الخارجية ومن أهم المتغيرات البيئية التي يمكن أن تؤثر على المنظمات المتغيرات السياسية الاقتصادية الاجتماعية القانونية التكنولوجية وبالتالي فإن عملية التخطيط لموارد البشرية يتأثر تأثراً كبيراً بخطط المنظمة الاستراتيجية وتؤثر على نجاحها.

٢- **المرحلة الثانية: التنبؤ بالطلب على الموارد البشرية:** تتضمن هذه المرحلة تقدير كم ونوع العمالة المطلوب استقطابها للمنظمة في ضوء المتغيرات البيئية التي سبق تحديدها في المرحلة السابقة وبالرغم من توافر الأساليب العلمية إلا أنها سوف تتأثر في النهاية بالحكم الشخصي لمتخذي القرار في المنظمة ويظهر تأثير هذا التقدير الشخصي واضحاً في مجال التنبؤ المتغيرات البيئية في صناعة معينة أو نشاط معين على أن هناك العديد من الأساليب التي يمكن من خلالها التنبؤ بالطلب على الموارد البشرية مثل (أسلوب تقدير الخبراء، والعصف الذهني، وأسلوب الجماعة الاسمية، وأسلوب دفاي، وأسلوب الاتجاه العام).

٣- **المرحلة الثالثة: تحليل المعروض من العمالة:** يتعلق هذا التحليل بنسب الأعمار حسب الجنس والمستوى الثقافي والمستوى التعليمي للقوى المعروضة للعمل بالإضافة إلى أسلوب التوظيف المرغوب في عمل جزئي مؤقت دائم، بالإضافة إلى معرفة حجم العمالة المعروضة والذي يعد مهماً بالنسبة للمنظمة حتى تقوم بوضع الخطة في هذا السياق كما أن الكفاءات والمؤهلات والخبرة التي يتمتع بها طالب العمل تشكل نقاط قوى بالنسبة للمنظمة يجب استغلالها والسعي للحصول عليها قبل المنافسين الذين يتسارعون للحصول على مثل هذه العمالة على أن هناك مجموعة من الأساليب لتحليل المعروض من العمالة حيث تهدف هذه المرحلة إلى الإجابة عن السؤال التالي "ما هو حجم ونوع العمالة المتوفرة حالياً داخل وخارج المنظمة للوفاء بالاحتياجات المستقبلية؟" ومن الأساليب التي يمكن إتباعها للإجابة على هذا السؤال ما يلي:

• أساليب تقدير العرض الداخلي:

يحتاج تحديد عرض العمل الداخلي إلى قاعدة غنية بالبيانات عن الأفراد الذين يشغلون مختلف الوظائف في المؤسسة ومن بين الطرق العديدة لتقدير العرض الداخلي المستقبلي من الموارد البشرية ما يلي:

- **قائمة العمالة:** وهي تحتوي على معلومات هامة عن المؤسسة فهي تتضمن الهيكل الوظيفي عدد العاملين في كل وظيفة وتحليل لهذا العدد بحسب الجنس والمؤهل السن الحالة الاجتماعية وغيرها من البيانات التي يرى أنها تقيّد في تحليل وضع العمالة وتؤثر في تخطيط الموارد البشرية من تعيين ترقية وتدريب.
- **خرائط الإحلال:** تستعمل في القوائم لتشخيص المترشحين للترقية من وظيفة إلى أخرى أعلى منها ضمن الوحدة التنظيمية أو المجال الوظيفي وتوضح مدى توافر هذه الشواغر المحتملة إذ تتضمن هذه القوائم معلومات وافية حول العاملين للترقية من حيث موقعهم الوظيفي الحالي والموقع الوظيفي المتوقع شغلة من قبلهم وعلى الرغم من أهمية هذه القوائم في إعداد الكوادر البشرية للوظائف المستقبلية لكن قد تصاحبها بعض المشاكل ومن أهمها اللاموضوعية في تشخيص العاملين لذلك لجأت بعض المؤسسات إلى استبدالها بخرائط تخطيط التعاقب حيث يتم بموجبها تشخيص الإمكانيات والاستعداد للترقية من خلال إجراءات متعددة منها تقييم الأداء ونتائج التقييم لكل مرشح للمواقع الإدارية الشاغرة مع توفير برامج التطوير المهني التي يتم بموجبها تحديد الحاجات التطويرية.
- **سلسلة ماركوف:** تهدف سلسلة ماركوف إلى تحديد عدد الأفراد المتاحين في كل وظيفة من وظائف المؤسسة وعبر مستوياتها الإدارية وتوضيح الوظائف والمستويات الإدارية لموجودة فيها وما هو العدد المحتمل انتقاله من وظيفة ما للوظائف الأخرى وكذلك عدد الأفراد المتوقع انتقالهم من الوظائف الأخرى إليها سواء عن طريق الترقية أو النقل الأفقي وأيضا توضيح عدد الأفراد المتوقع انفصالهم الترقية أو النقل الأفقي وأيضا توضيح عدد الأفراد المتوقع انفصالهم عن كل وظيفة وترك العمل في المؤسسة لأي سبب كان.

• أساليب تقدير العرض الخارجي:

تلجأ المؤسسة إلى تلبية احتياجاتها من الموارد البشرية من السوق الخارجية عندما لا تجد العمالة الكافية أو المناسبة لتغطية حاجاتها على المستوى الداخلي بمعنى عدم توفر بدائل من الداخل للأعمال الشاغرة أو لأن هناك أعمالاً جديدة استحدثت في المؤسسة ويتطلب تحديد العرض الخارجي للعمالة إجراء تحليل لنواحي القوة والضعف للقطاعات المختلفة لسوق العمل الخارجي وهو ما قد يتطلب إجراء مقارنات على مستوى قطاعات النشاط الاقتصادي كما قد يتطلب إجراء مقارنات دولية ويشمل العرض الخارجي الأشخاص العاملين بالمؤسسات الأخرى العاطلين عن العمل

المحصلين على شهادات عليا والمرتبطين ببرامج تكوينية مختلفة وهناك عدة أساليب لتقدير العرض الخارج أهمها:

- **تحليل سوق اليد العاملة:** يستلزم هذا التحليل تحديد توفر اليد العاملة حسب عدد وأنواع المهارات المطلوبة ومن الممكن ظهور نقص في المهارات المطلوبة حسب المكان والنشاط الاقتصادي وفي هذه الحالات تلجأ المنظمات أحيانا إلى توظيف عمال مؤسسات أخرى منافسة لها لكونهم لا يحتاجون إلا أي تكوين ويؤثر عدد المنظمات المنافسة وأهميتها على العرض الخارجي لليد العاملة كما أن التطور الاقتصادي التطورات الديمغرافية الاجتماعية والثقافية لها تأثيرها على تحديد العرض الخارجي.

- **التحليل الديمغرافي:** تؤثر المتغيرات الديمغرافية المختلفة كنسبة النمو، كبر سن السكان... الخ على كل من عرض اليد العاملة وكيفية تسيير الموارد البشرية فإذا اتضح أن سوق العمل الخارجي قد لا يستطيع الوفاء باحتياجات المنظمة من تخصصات معينة فقد يتطلب الأمر وضع خطة محكمة لإعداد تلك الكوادر داخليا وإذا تعذر ذلك فلا بد من إعادة النظر في تقديرات الطلب ومن ثم في أهداف المنظمة واستراتيجيتها وذلك لتلافي وقوع المشاكل.

٤- **المرحلة الرابعة: إعداد خطط العمل:** في ضوء ما تسفر عن نتائج تحليل الطلب على العمالة والمعروض منها تبدأ المنظمة في إعداد خطط العمل وتختلف خطة العمل المقترحة في ضوء نتائج المقارنة بين العرض والطلب وهنا تكون أحد الاحتمالات الآتية:

● **احتمال تطابق بين العرض والطلب:** في هذه الحالة لا يقوم المخطط بأي إجراء سوى الحفاظ على العمالة الموجودة ولكن قد يضطر المخطط وبسبب التنقلات بين الأقسام والإدارات إلى تدريب أو إعادة تدريب بعض الأفراد حفاظا على مستوى الإنتاجية المطلوب

● **احتمال زيادة في العرض:** أي أن ما هو متوفر من العمالة أكبر من الحجم المخطط وبالتالي فالمخطط يكون أمام احد الخيارات التالية:

- تسريح العمال الذين لا حاجة للمنشأة لخدمتهم.
- إعادة تأهيلهم لأعمال أخرى إذا رأت المنشأة حاجة مستقبلية لهم.
- ترك عوامل التسرب تأخذ مجراها (الاستقالة الوفاة التقاعد قبل بلوغ السن القانوني).

● **احتمال زيادة في الطلب:** أي أن ما هو متوفر من العمالة أقل من الحجم المخطط وبالتالي لا بد من البحث في سوق العمل لتأمين الفرق بين ما هو

مطلوب وما هو متوفر وفي هذه الحالة أيضا بين ما هو مطلوب وما هو متوفر وفي هذه الحالة أيضا يجد المخطط نفسه أمام الخيارين التاليين:
سوق العمل يتصف بالندرة وبالتالي لا بد من:
- تنشيط الاستقطاب.
- التساهل في معايير الاختيار.
- رفع مستوى الأجور والحوافز.
- تكثيف التدريب لرفع الإنتاجية.
- استخدام الآلية بشكل واسع (استخدام تكنولوجيا حديثة آلية تحل محل العنصر البشري).
سوق العمل يتصف بالوفرة: وفي هذه الحالة يلجأ المخطط إلى اختيار معايير متشددة لاختيار العمال.

الجزء الثالث: منهجية الدراسة

أولاً: أسلوب الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بدراسة الظاهرة وتحليلها للوصول إلى الاستنتاجات الدقيقة حول الظاهرة وتفسيرها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للبيانات، ويمكن توضيحهما كما يلي:
١- المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في تكوين الإطار النظري على الكتب العربية والدراسات العربية والأجنبية، والدوريات والأبحاث العلمية، الموجودة في الجامعات، أو منشورة عبر الإنترنت والتي تناولت موضوع الدراسة أو بعض جوانبها.
٢- المصادر الأولية: لقد قام الباحث باستقصاء الآراء حول موضوع الدراسة، وأعتمد في ذلك على قائمة استقصاء صممت لهذا الغرض موجهة لمفردات عينة الدراسة في المستشفيات السعودية

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

١- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة الإدارية في ثلاث مستشفيات عامة في محافظة جدة وهي
● مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز.
● مستشفى الأمل.
● مستشفى الصحة النفسية. ويوضح الجدول رقم (١) توزيع مجتمع الدراسة من الإداريين

جدول رقم (١)
توزيع مجتمع الدراسة

رقم	المستشفيات الحكومية		المدراء
	العدد	النسبة	
١	٧٢	٤١	مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز
٢	٦١	٣٤	مستشفى الأمل
٣	٤٤	٢٥	مستشفى الصحة النفسية
الإجمالي			١٧٧
			١٠٠

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء بيانات الدراسة الميدانية
١- عينة الدراسة:

تم تحديد عينة احتمالية من مجتمع البحث، حيث تم اختيار عينة طبقية عشوائية وذلك نظراً لتباين مجتمع الدراسة والنتائج عن انتماء الإداريين إلى إدارات مختلفة ووجود إطار متكامل وغير متقدم لسجلات بأسماء وعناوين الإداريين في المستشفيات الثلاث وقد تم تحديد حجم العينة بناءً على الجداول الإحصائية والتي بلغ حجمها للإداريين (١٢٢) لمجتمع دراسة يتكون من (١٧٧) وبدرجة ثقة ٩٥% ومستوى معنوية قدرة ٥%، (سيكاران، ٢٠٠٦: ٤٢١)، كما يوضح الجدول رقم (٢) توزيع العينة على المستشفيات محل الدراسة وفقاً لأسلوب التوزيع المتناسب، وكذلك عدد الاستثمارات الموزعة والمعادة إلى الباحث والصالحة للتحليل:

جدول رقم (٢)

تفصيلات عينة الدراسة وفقاً لأسلوب التوزيع المتناسب وعدد قوائم الاستقصاء الموزعة والمعادة إلى الباحث والصالحة للتحليل

م	البيان	العينة	النسبة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	النسبة
١	مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز	٤٩	٤١	٤٩	٣٣	٦٧
٢	مستشفى الأمل	٤٢	٣٤	٤٢	٣٦	٨٦
٣	مستشفى الصحة النفسية	٣٠	٢٥	٣٠	٢٧	٩٠
الإجمالي		١٢١	١٠٠	١٢١	٩٦	٧٩

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء بيانات الدراسة الميدانية

ثالثاً: أداة الدراسة:

تم إعداد استمارة استبيان حول متغيرات الدراسة ، وقد تكون الاستبيان من المحاور التالية:

١- الجزء الأول: دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات وقد تكون من (٩) فقرات وقد اعتمدت الدراسة الحالية على عدد من الدراسات السابقة في تصميم هذا الجزء منها دراستا كل من ((الشرفا، ٢٠٠٨؛ علي، ٢٠١٦)).

٢- الجزء الثاني: كفاءة تخطيط الموارد البشرية ويتكون من (٢٠) فقرة) موزعة على محورين (كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية، كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط) وقد اعتمدت الدراسة على دراستا كل من (الغلايني ، ٢٠١٤) و (سليمان، ٢٠١٦).

رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي:

لقد تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال الاستعانة بالحاسب الآلي وبالاعتماد على برنامج (SPSS) لإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات واختبار صحة فرض الدراسة ، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- ١- أساليب الإحصاء الوصفي، مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها.
- ٢- تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة الاتجاهية "تأثير" متغير واحد مستقل على متغير واحد تابع ، واختبار مدى التأثير باستخدام معامل التحديد R^2 ، وباستخدام إحصائية (ت).

الجزء الرابع : التحليل الإحصائي ونتائج إختبار الفرض

أولاً : التحليل الإحصائي الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:
أ- تحليل فقرات دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (٣)

الأهمية النسبية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لدعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
١	تتوفر الرغبة الأكيدة لدينا كإدارة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات	٤.١٩	٠.٥٦٣	٨٣.٨	٢
٢	نقوم كإدارة بشرح وتبسيط مفهوم تكنولوجيا المعلومات للعاملين على مختلف المستويات	٣.٩٠	٠.٦٨٢	٧٨	٦
٣	لدينا اقتناع كبير بأهمية ومزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات	٤.١٢	٠.٩٣١	٨٢.٤	٣
٤	نقوم بنشر الوعي بين العاملين بأهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات	٣.٧٧	١.٢٥٧	٧٥.٤	٧
٥	نقوم بإقناع جميع العاملين بجدوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات	٤.١٠	١.٨١٥	٨٢	٤
٦	لدينا اقتناع بضرورة وجود نظام فعال للاتصالات الإدارية لتحقيق التكامل بين جميع الأنشطة والأقسام	٤.٢٠	٠.٤٤١	٨٤	١
٧	نعمل على إزالة العوائق التي تواجه عمليات التطبيق	٤.٠٥	٠.٧٥٦	٨١	٥
٨	نقوم بتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات	٣.٣٣	٠.٦٤٩	٦٦.٦	٨

٩	٦٤	١.٣١٢	٣.٢٠	نقدم الدعم المالي اللازم لتطبيق تكنولوجيا المعلومات
	٧٧.٤	٠.٧٥١	٣.٨٧	اجمالي دعم الإدارة العليا

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

من خلال قراءة بيانات الجدول السابق رقم (٣) يتضح الآتي:
 ١- بشكل عام جاءت آراء واتجاهات المدراء في درجة الموافقة على دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات حيث بلغت الأهمية النسبية لهذا البعد (٧٧.٤) وكان المتوسط الحسابي (٣.٨٧) إلا أن الملاحظ أن العبارة رقم (١٠) ضمن هذا البعد والتي تنص على أن (نقدم الدعم المالي اللازم لتطبيق تكنولوجيا المعلومات) جاءت ضمن درجة المحايد بأهمية نسبية (٦٤) ووسط حسابي (٣.٢٠) مما يعني أن المدراء لا يقدمون الدعم المالي اللازم لمتطلبات تكنولوجيا المعلومات.
 - تحليل فقرات كفاءة تخطيط الموارد البشرية

جدول رقم (٤)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية، وترتيب الأهمية لعبارة كفاءة تخطيط الموارد البشرية

م	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية					
١	تقوم إدارة الموارد البشرية بتحليل احتياجات المستشفى من الموارد البشرية من حيث العدد	٣.٠٨	١.١٠٩	٦١.٦	٩

				والنوعية في ضوء متطلبات الوضع الحالي	
١	٦٢.٨	٠.٩٣٥	٣.١٤	تقوم إدارة الموارد البشرية بحصر الموارد البشرية المتاحة له (داخل المستشفى وخارجه) من حيث العدد والنوعية لمقارنتها مع المتطلبات الاستراتيجية.	٢
٧	٦١.٨	١.١٩٦	٣.٠٩	يسـتخدم المستشفى أساليب وطرق علمية في التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية	٣
١٠	٦١.٢	١.٢٣٣	٣.٠٦	تقوم إدارة الموارد البشرية بتحليل عوامل البيئة الداخلية للتعرف على ما تمتلك من	٤

				مصادر قوة ونقاط ضعف للاستفادة منها في التخطيط للموارد البشرية	
٢	٥٣.٨	١.٠٠٥	٢.٦٩	تقوم إدارة الموارد البشرية بتحليل عوامل البيئة الخارجية للتعرف على المؤثرات الخارجية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند إعداد خطة الموارد البشرية	٥
٥	٥١.٤	١.١٤١	٢.٥٧	القائمون على عملية تخطيط الموارد البشرية على دراية واطلاع بعملية تحليل البيئة الداخلية والخارجية	٦
٦	٥٧.٨	١.٢١٠	٢.٨٩	القائمون على عملية تخطيط الموارد البشرية على	٧

				دراية واطلاع بعملية التخطيط الاستراتيجي للمستشفى	
٣	٧٣.٢	٠.٧٨٨	٣.٦٦	يتم تحديد احتياجات المستشفى من الموارد البشرية (تحديد الفئات والعجز) بعد دراسة شاملة للبيئة الداخلية والخارجية	٨
٤	٦٢	٠.٨٢٧	٣.١٠	تقوم إدارة الموارد البشرية بمشاركة العاملين في المستشفى لوضع خطط الموارد البشرية المطلوبة للمستشفى	٩
٨	٦١.٨	٠.٨٨٨	٣.٠٩	يقتصر وضع خطة الموارد البشرية على المدراء ومن ينوب عنهم	١٠

	٦٠.٧	٠.٦٧٧	٣.٠٣	إجمالي عبارات كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية
--	------	-------	------	--

تابع جدول رقم (٥)

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية
كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط					
١	كفاءة تخطيط الموارد البشرية تجعل المستشفى قادرا على جذب واستقطاب ذوي الخبرات والكفاءات المتميزة	٤.٠١	٠.٧٥١	٨٠.٢	١
٢	تساهم عملية تخطيط الموارد البشرية في توفير احتياجات المستشفى من العاملين في الوظائف المختلفة وفي الوقت المناسب	٣.٦٦	٠.٩٣٦	٧٣.٢	٤

٦	٦٦	٠.٦٧١	٣.٣٠	تتضمن خطة الموارد البشرية رفع مهارات العاملين من خلال التدريب الدوري المنتظم	٣
٢	77.8	٠.٨٤٦	٣.٨٩	يتم تغيير الخطط عند التنفيذ ولا يتم التقيد بما تم تحديده سلفاً	٤
٩	٦٠.٦	٠.٩٥٧	٣.٠٣	تتضمن معلومات إعداد خطة الموارد البشرية الظروف المستقبلية المتوقعة	٥
٨	64.4	٠.٨٦٣	٣.٢٢	توجد لوائح تنظيمية توضح الأسس العلمية لتخطيط الموارد البشرية	٦
١٠	٥٦.٨	٠.٨٩١	٢.٨٤	تلتزم إدارة الموارد البشرية بتنفيذ خطة الموارد البشرية ضمن	٧

إطار زمني محدد				
٨	يقتصر تنفيذ خطة الموارد البشرية على المدراء ومن ينوب عنهم	٣.٤٨	١.٠٣٦	٦٩.٦
٩	هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا داخل المستشفى بتخطيط الموارد البشرية	٣.٢٦	١.٩١٠	٦٥.٢
١٠	تتضمن معلومات إعداد خطة الموارد البشرية الظروف المستقبلية المتوقعة	٣.١٩	٠.٩٢١	٧٥.٨
	إجمالي عبارات كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط	٣.٣٨	١.٠٢٥	٦٧.٧

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

توضح بيانات الجدول السابق رقم (٦) الآتي:

• جاءت آراء واتجاهات المدراء في درجة المحايد على كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية حيث بلغت الأهمية النسبية لهذا البعد (٦٠.٧) وكان المتوسط الحسابي (٣.٠٣)، وهذا يعني أن المستشفيات العامة محل الدراسة تعاني من قصور في كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية.

• جاءت اجابات المدراء على كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط في درجة المحايد وأقرب إلى الموافقة بوسط حسابي (٣.٣٨) وأهمية نسبية (٦٧.٦) كما أن هناك عدد من العبارات التي جات ضمن عدم الموافقة، مما يعني أن هذه المستشفيات لديها قصور في التنفيذ الفعلي للتخطيط.

ثانياً: اختبار فرض الدراسة:

وينص على أنه يوجد تأثير معنوي يوجد تأثير معنوي لدعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة تخطيط الموارد البشرية.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis طريقة المربعات الصغرى (OLS) ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج تحليل الانحدار البسيط طريقة المربعات الصغرى (OLS) لهذا الفرض:

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأبعاد كفاءة تخطيط الموارد البشرية على دعم واقتناع الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات

المتغير	Beta	R	R2	المعامل الثابت	قيمة T.	Sig.t	D_W	قيمة F	Sig.f
كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية،	0.559	0.559	0.359	3.482	3.556	**٠,٠٠٠	1.697	42.645	**٠,٠٠٠
كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط،	0.506	0.506	0.269	8.828	3.852	**٠,٠٠٠	2.337	41.837	**٠,٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

- يلاحظ من استعراض النتائج الموضحة بالجدول رقم (٦) ما يلي:
- تشير معاملات الارتباط (R) إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغير المستقل دعم واقتناع الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات وأبعاد كفاءة تخطيط الموارد البشرية (كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية، كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط).
 - يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن دعم واقتناع الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات تفسر (٣٦%) من التباين في كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية، وتفسر (٢٧%) من التباين في كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط، كما يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig.f$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة (٠,٠١).
 - القيمة الإحصائية Durbin-Watson كانت ($DW=1.697$) لكفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية، و ($DW=2.337$) لكفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط، وذلك لاختبار مشكلة الارتباط الذاتي بين بواقي معادلة الانحدار، ومن خلال الرجوع الى القيم الجدولية نجد أن هذه القيم وفقا لعدد المتغيرات المستقلة ($K=1$) ودرجة حرية الخطأ ($N=10$) تتراوح بين القيمتين الجدوليتين (D_L 1.36 - D_U 1.08) حيث يتضح أنه لا يوجد ارتباط ذاتي بين البواقي وبالتالي تحقق شرط استخدام طريقة المربعات الصغرى.
 - يتم قبول صحة فرض الذي ينص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة احصائية لدعم واقتناع الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات على زيادة كفاءة تخطيط الموارد البشرية (كفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية، كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط)، من وجهة نظر المدراء في المستشفيات العامة.

الجزء الخامس: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

- ١- تبين من الدراسة وجود نوع من الاقتناع لدعم تكنولوجيا المعلومات إلا أن هناك قصور في الدعم المالي لتكنولوجيا المعلومات.
- ٢- هناك قصور واضح في ما يتعلق بكفاءة التنبؤ بالطلب والعرض على الموارد البشرية في المستشفيات محل الدراسة العامة والخاصة من وجهة نظر المدراء، أما كفاءة التنفيذ الفعلي للتخطيط فقد كان هناك نوع من الموافقة على هذا البعد.

ثانياً: التوصيات:

- ١- ضرورة اقتناع الإدارة العليا بتعزيز تكنولوجيا المعلومات، وتوفير الشروط والمتطلبات الأساسية لتطبيق هذه التكنولوجيا في مختلف مجالات العمل داخل المستشفيات.
- ٢- العمل على توظيف تكنولوجيا المعلومات في إدارات الموارد البشرية وممارسات إدارة الموارد البشرية.
- ٣- ضرورة اعتماد التخطيط للموارد البشرية كممارسة رئيسية وهامة في المستشفيات العامة والخاصة السعودية باعتبار تخطيط الموارد البشرية حجر الأساس لباقي ممارسات الموارد البشرية فإذا لم يتم التخطيط للموارد البشرية بالشكل الصحيح فإن باقي الممارسات كالتوظيف والتدريب ستصبح عرضة للعشوائية والصدفة والارتجال.
- ٤- تعزيز الوعي بين العاملين في المستشفيات السعودية محل الدراسة بمفهوم تخطيط الموارد البشرية وأهميته وأهدافه وإيجابيات تفعيل ذلك من أجل الحصول على المورد البشري الأفضل والأكفأ.

المراجع:

- ١- الزعبي، جمانة زياد. بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية: بالتطبيق على بعض الوزارات الأردنية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية التجارية، جامعة القاهرة، ٢٠١٠.
- ٢- رضوان، رضوى محمود. إدارة تكنولوجيا الطبية لتحسين كفاءة الأداء في قطاع المستشفيات ببورسعيد. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١٣.
- ٣- عبدالرحمن، أميرة محمد عادل. العلاقة بين تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وأنماط اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات العامة: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب والهيئة العامة للاستثمار والمناطق الحرة في جمهورية مصر العربية". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة القاهرة، ٢٠١٦.

- ٤- سليمان، دينا عيسى عوض. العوامل المؤثرة علي تخطيط الموارد البشرية وتأثيرها علي الأداء التنظيمي : دراسة ميدانية مقارنة علي محافظات ج.م.ع. رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١٦.
- 5-Lohrke, F. T., Frownfelter-Lohrke, C., & Ketchen, D. J., "The role of information technology systems in the performance of mergers and acquisitions", **Business Horizons**, (Vol. 59), (No.1), (Pp. 9), (2016).
- 6-Ruth, D., Brush, T. H., & Ryu, W., **Op.Cit**, p.25
- ٧-بلوط حسن. إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ط١ دار النهضة العربية: لبنان ٢٠٠٢ ص١٢٣
- 8-Decenzo, David A; Robbins, Stephen P.(1999), **Human Resource Management: concepts and Applications**. 6th edition (New York: Jhon Wiley).
- ٩-العمرى، هاني عبدالرحمن. دراسة اتجاهات المديرين نحو تخطيط الموارد البشرية: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص السعودي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة حلوان، العدد (٣)، ٢٠١٢ ص ٥٦٥
- ١٠-الكتبي، محسن علي. إدارة الموارد البشرية- مدخل وظيفي إنساني، مرجع سبق ذكره، ص١٧
- ١١-زايد، عادل محمد، إدارة الموارد البشرية - رؤية استراتيجية " كلية التجارة جامعة القاهرة، ٢٠٠٣، ص ١٧٣
- ١٢-المرسي، جمال الدين محمد، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية "مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الواحد والعشرين"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص٢٠٢