

## دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي: دراسة حالة

على حسين احمد ال قدرة

باحث ماجستير إدارة المستشفيات – معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة – جامعة حلوان

تحت إشراف

أ.م.د. محمد عبدالسلام عثماوي

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

أ.م.د. شيرين علي حسين

كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

### الملخص:

مع تقدم التكنولوجيا تتبنى المؤسسات أساليب جديدة لتقديم خدماتها، ومع توسع الأسواق وتتطور المجتمعات أصبحت تعتمد المؤسسات على تقنيات وتطبيقات جديدة لتحسين استخدام وتوظيف رأس المال لديها ومن هذه التطبيقات نظم ذكاء الأعمال التي تساهم في تحقيق التميز وخلق الميزة التنافسية للمؤسسات في الخدمات والمنتجات المقدمة للمستفيدين. وفي ظل هذا الإطار قام الباحث بدراسة وتحليل دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي من خلال دراسة حالة على مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية. ومن خلال إتباع منهج دراسة الحالة، وتحليل بيانات قوائم الاستبيان باستخدام برنامج SPSS النسخة ٢٠ على ٣٩٥ موظف من العاملين في المستشفى محل الدراسة. توصل الباحث إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى معنوية أقل من ٥% لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها المختلفة (النظم التكنولوجية، النظم التنظيمية، النظم البيئية) في تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية محل الدراسة.

ويوصي الباحث العاملين والقائمين على أمر مستشفى نجران العام بضرورة الاهتمام بتطبيقات نظم ذكاء الأعمال من خلال توافر البيئة التكنولوجية والتنظيمية

والبيئية المناسبة لتحقيق التميز المؤسسي في القيادة والخدمات الصحية المقدمة والمعرفة والوظائف.  
**الكلمات المفتاحية:** تطبيقات نظم ذكاء الأعمال ، النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ، التميز المؤسسي ، التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي.

### **Abstract:**

With the advancement of technology, institutions adopt new methods to provide their services, and with the expansion of markets and the development of societies, institutions have become dependent on new technologies and applications to improve the use and employment of their capital. Among these applications are business intelligence systems that contribute to achieving excellence and creating a competitive advantage for institutions in the services and products provided to beneficiaries.

In light of this framework, the researcher studied and analyzed the role of business intelligence systems applications in achieving institutional excellence in the health sector through a case study on Najran General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia.

By following the case study approach, and analyzing the data from the questionnaire lists using the SPSS program, version 20, on 395 employees working in the hospital under study. The researcher found that there is a significant effect at a significance level of less than 5% for the applications of business intelligence systems in their various dimensions (technology systems, organizational systems, environmental systems) in achieving

institutional excellence in Najran General Hospital in the Kingdom of Saudi Arabia under study.

The researcher recommends that employees and those in charge of Najran General Hospital need to pay attention to applications of business intelligence systems through the availability of the appropriate technological, organizational and environmental environment to achieve institutional excellence in leadership, health services provided, knowledge and jobs.

**Keywords:** applications of business intelligence systems, technology systems, organizational systems, environmental systems, institutional excellence, leadership excellence, service excellence, cognitive excellence, functional excellence.

## أولاً : المقدمة:

شهدت بيئة الأعمال تطورًا كبيرًا في السنوات الأخيرة نتيجة التغيرات التي حصلت في المؤسسات واحتدام المنافسة والتنوع المعرفي والثقافي، ولازم ذلك إدراكا واسعًا ومتناميًا بأهمية إجراء التحولات والتطورات لمجاراة هذه التغيرات والتأقلم والتكيف مع كل ما هو جديد. وانسجاما مع ذلك برزت الكثير من الأطروحات الفكرية التي أفرزتها طبيعة المرحلة كونها تمثل عوامل نجاح للمنظمات إذا ما اختارت لنفسها البقاء والاستمرار. ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية لتتناول إحدى الموضوعات المعاصرة والتي لها الدور الكبير في استدامة أداء المنظمات في ظل التحديات التي تواجهها من خلال تبني أنظمة ذكية قادرة على التشارك والتبادل المعلوماتي ومن ثم توليد المعرفة التي تمكن المنظمات من دعم وإدامة أداءها وتفعيل دورها في عمليات اكتساب المعلومات وتحليلها وتفسيرها وعلى النحو الذي يخدم المؤسسات كافة من أجل إرضاء مستفيديها (Hamilton,2023). إن الاستثمار في ذكاء أعمال الرعاية الصحية ضروري لتحسين رعاية المستفيدين من مستودع بيانات الرعاية الصحية ، ويمكن

للمؤسسات دمج البيانات من نقاط نهاية متعددة مثل السجلات الصحية الإلكترونية والأجهزة القابلة للارتداء والاختبارات التشخيصية وتتبع البيانات التاريخية بدقة لإجراء التحليل واستخلاص الأفكار الرئيسية (Hodgkinson, 2020).

ويعد تحقيق التميز المؤسسي هو خلاصة جميع التفاعلات التي تشكلت من خلال أداء المؤسسة، وهو عملية نوعية تتضمن إشراك كافة المستخدمين في كل أقسام المنظمة للعمل سوياً من خلال فهم كل النشاطات لإزالة الخطأ وتحسين العملية نحو إنجاز تميز العمل (Hodgkinson, 2020).

ويشير ذكاء أعمال الرعاية الصحية إلى تحليل مصادر البيانات متعددة الأوجه من نقاط نهاية متعددة لاستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ. بالإضافة إلى فتح الأبواب أمام الفرص غير المستغلة، فإن ذكاء أعمال الرعاية الصحية يعزز التعاون بين الفرق ويسمح لهم بتسجيل البيانات وتقييمها في مجالات مختلفة مثل التشخيص وإدارة المخزون وحتى معالجة المطالبات ضمن الأنظمة الصحية الأوسع (Inmon, 2022).

وقبل أن تتمكن المؤسسات من الاستفادة من بياناتها لاتخاذ القرار، فإنها تحتاج إلى التأكد من توفر جميع بياناتها في مستودع مركزي مثل مستودع بيانات الرعاية الصحية. هذا لأن هذه البيانات غالباً ما تنتشر عبر أنظمة معاملات متعددة وبالتالي تظل معزولة، مما يمنع المستخدمين من الاستفادة منها للتحليل. بمجرد ملء مستودع البيانات بالبيانات المطلوبة، يصبح من السهل جداً على المؤسسات استخلاص معلومات مهنية عن الرعاية الصحية بناء لوحات معلومات شاملة في برنامج ذكاء الأعمال لاخترق الضوضاء وتحديد الاتجاهات الرئيسية التي تعتبر حاسمة (Vassiliou, 2023).

وهذه الدراسة تحاول أن تسلط الضوء على موضوع في غاية الأهمية يواكب التطورات في البيئة الصحية السعودية ويتمشى مع رؤية القطاع الصحي السعودي ٢٠٣٠، حيث تتناول هذه الدراسة تأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في

## تحقيق التميز المؤسسي وذلك من خلال دراسة حالة مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.

### ثانيا : مصطلحات الدراسة:

في ما يلي المصطلحات النظرية المستخدمة في البحث :

١- **نظم ذكاء الأعمال:** تُعرف نظم ذكاء الأعمال بأنها جميع الإجراءات والتقنيات والأدوات والوسائل التي تساعد نظم دعم القرار المعتمدة على تقنية المعلومات (Stjepić, et al., 2021)، كما أنها عملية جمع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية معتمدة على الثورة التكنولوجية لتحديد بيانات الأعمال بهدف استخلاص المعلومات ذات الصلة لتحسين اتخاذ القرارات، وأيضاً هي نظام متطور يحقق الاستفادة من القدرات التكنولوجية والتنظيمية للمعلومات والتطبيقات المتطورة في استخدام المعلومات ذات قيمة نوعية عالية متعمقة بمجال العمل، كما تحول كمية كبيرة من البيانات من مصادر متباينة إلى معلومات ذات مغزى لدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء التنظيمي (Hamad, et al., 2021)

ومن المفاهيم السابقة يتضح أن نظم ذكاء الأعمال تساهم في مواكبة المنظمة الدائمة مع التطورات التكنولوجية والعمل على استخدامها لدعم القرارات، لذا تتمثل أبعادها فيما يلي (Nuseir, 2021):

١- **النظم التكنولوجية:** تشمل مجموعة من الإجراءات والأساليب التي تعمل على تسهيل أداء الأعمال والمهام من أجل التحكم في مدخلات المنظمة و / أو إدارتها و / أو نقلها و / أو التحكم فيها وفقاً لأهداف محدد وما تتضمنه أيضاً من تجميع البيانات وتخزينها والمعالجة الفورية لها، وينعكس ذلك على طبيعة أداء وعمل المنظمة من حيث تأثيرها على مدخلات المنظمة من الموارد المادية وصياغة الاستراتيجيات بدمج التطورات التكنولوجية.

٢- **النظم التنظيمية:** تشمل مجموعة من الإجراءات والأساليب التي تعمل على فهم وإنشاء المعرفة ذات الصلة بهدف المنظمات ومعرفة نقاط القوة والضعف في الاستجابة للتغيير والتعقيد بما ينعكس على سعيها الدائم إلى تعديل رسالتها وأهدافها

بما يتناسب مع التطورات، فضلاً عن انعكاس ذلك على الهياكل التنظيمية والعمل على تعديلها وتحديثها بما يتماشى مع تلك الرؤية والرسالة .

**٣-النظم البيئية:** تشمل مجموعة من الإجراءات والأساليب التي تساعد المنظمات في التواصل باستمرار مع مختلف الهيئات والمؤسسات المجتمعية لتبادل الآراء والخبرات، والبحث عن السلوكيات الاستهلاكية للعملاء، ومن ثم فإن النظم البيئية تتطلب عدة أدوات ومنها الممارسات والتطبيقات التي تشجع وتنمي الوعي البيئي سواء في التعامل مع المنظمات المهتمة بالمحافظة على البيئة أو الإلتزام بالتشريعات والقوانين، مع تبنى تطبيقات نظم الإدارة البيئية باعتبارها أداة هامة تساعد في فهم وتقييم وتحسين الجوانب البيئية لأنشطة المنظمات في ضوء إطار متكامل لتجنب المخاطر والتأثيرات البيئية المحتملة.

**٢- التميز المؤسسي:** يشير التميز المؤسسي إلى أنه عملية تقييم ذاتي لتحسين فعالية المنظمة وتحسين موقفها التنافسي ومرونة العمل فيها ، وهو عملية نوعية تتضمن إشراك كافة المستخدمين في كل أقسام المنظمة للعمل سوياً من خلال فهم كل النشاطات لإزالة الخطأ وتحسين العملية نحو إنجاز تميز العمل (عبدالعزيز، رفاعي، ٢٠٢٣). وتتمثل أبعاده التميز المؤسسي فيما يلي:

**١-التميز القيادي :** يعد من أهم المرتكزات التي تستند إليها الإدارة حيث يتطلب قدرات عالية للقائد ليكون له القدرة على مواكبة المتغيرات والمستجدات التي يفرضها الواقع. وبالتالي يعد التميز القيادي هو قدرة القائد على حث وتشجيع وتحفيز الأفراد العاملين في إنجاز الأهداف التنظيمية بكفاءة وفاعلية..

**٢-التميز الخدمي:** ويعني تميز المؤسسة في تقديم الخدمة له نتائج ايجابية يعود عليها بالنفع ويعزز الولاء لعملائها، وفي المقابل سوء تقديم الخدمة له نتائج سلبية، وقد يلجأ المتعاملين للتعامل مع المؤسسات المنافسة، وبالتالي يعد مؤشر على وجود خطأ في أسلوب تقديم الخدمات..

**٣-التميز المعرفي :** تعتبر المعرفة مصدر استراتيجي ذو أهمية عالية في بناء التنافسية بين المؤسسات، ويعد المورد الأكثر أهمية من مورد رأس المال، وقوة العمل، وبالتالي

هو المورد الوحيد الذي يزداد بالتراكم، ولا يمكن أن يتناقص بالاستخدام، ويسهم في توليد أفكار جديدة ويعمل على تطوير هذه الأفكار بتكلفة أقل .

٤- التميز الوظيفي : ويشير الى امتلاك المؤسسة للمهارات والجدارات البشرية اللازمة ، وتفوق العاملين وتميزهم وظيفيا من خلال القدرة والرغبة في العمل وتحقيق النتائج المنشودة في الوقت المحدد.

### ثالثا : الدراسات السابقة:

تم التركيز على بعض الدراسات السابقة والتي تثرى الدراسة وتحقيق الغاية منها، ومن ثم التعرف على أهم أهدافها ونتائجها وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة وتم تقسيم الدراسات السابقة إلى المحاور التالية:

١- الدراسات السابقة التي تناولت تطبيقات نظم ذكاء الأعمال : يوضح الجدول التالي الدراسات المتعلقة بتطبيقات نظم ذكاء الأعمال:

جدول رقم (١): الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت تطبيقات نظم ذكاء الأعمال

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الاهداف	التطبيق	النتائج
Mihaela M, et al.,(2021)	إطار عمل لذكاء الأعمال والتحليلات لتحليل بيانات الطاقة النظيفة وبأسعار معقولة	تحديد إطار لذكاء الأعمال وانعكاسها على ترشيد الطاقة المستدامة.	مجموعة من شركات الطاقة الرومانية	توصلت إلى أن أبعاد ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية والمعالجة الفورية للبيانات، ومستودع البيانات، نظام الاستخبارات).
Stjepić, A., et al., (2021)	استكشاف المخاطر في اعتماد ذكاء الأعمال في الشركات الصغيرة والمتوسطة باستخدام إطار TOE	تحديد المخاطر التي تؤثر على اعتماد البنوك الدولية في تمويلها للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ، باستخدام نظم ذكاء الأعمال	البنوك الدولية	توصلت إلى أن اعتماد BIS في الشركات الصغيرة والمتوسطة. بالنظر إلى النتائج التي تم الحصول عليها ، يجب على الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تم أخذ عينات منها أن تأخذ في الاعتبار المخاطر الداخلية المتعلقة بالنظم التنظيمية والمخاطر الخارجية المتعلقة بالنظم البيئية.
Hamad, F., (2021)	ذكاء الأعمال في المكتبات الأكاديمية في الأردن: الفرص والتحديات	تحديد أبعاد ذكاء الأعمال في ضوء تصورات موظفي قسم المعلومات في المكتبات الأكاديمية في الأردن	المكتبات الأكاديمية في الأردن	يتفق الموظفون على أن نظم ذكاء الأعمال تحسن عملية اتخاذ القرار ، مما يساعد صانعي القرار على تحقيق أقصى استفادة قرارات دقيقة وفي الوقت المناسب للمكتبة.

دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي: دراسة حالة

علي حسين احمد آل قدرة

توصلت إلى أن نظم ذكاء الأعمال متوفرة بالمؤسسات الاماراتية من حيث ( استرجاع البيانات من قاعدتي بيانات "العملاء" وقواعد بيانات الإنتاج والتوزيع)	المؤسسات الاماراتية	التعرف على تصميم نظم ذكاء الأعمال في الإنتاج والتوزيع	تصميم ذكاء الأعمال (BI) للإنتاج والتوزيع وخدمة العملاء: دراسة حالة لمنظمة مقرها دولة الإمارات العربية المتحدة.	Nuseir, M. T (2021)
توصلت إلى أن نظم ذكاء الأعمال لها تأثير على وضع سياسات مالية لضبط الأداء المالي.	قطاع البنوك	قياس تأثير اعتماد البنوك على نظم ذكاء الأعمال على أدائها.	أثر اعتماد ذكاء الأعمال على أداء البنوك: إطار مفاهيمي.	Nithya,& Kiruthika, (2020)
توصلت إلى أن نظم ذكاء الأعمال متوفرة بالمؤسسات الاماراتية من حيث ( استرجاع البيانات من قاعدتي بيانات "العملاء" وقواعد بيانات الإنتاج والتوزيع)	المؤسسات الاماراتية	التعرف على تصميم نظم ذكاء الأعمال في الإنتاج والتوزيع	تصميم ذكاء الأعمال (BI) للإنتاج والتوزيع وخدمة العملاء: دراسة حالة لمنظمة مقرها دولة الإمارات العربية المتحدة.	Nuseir, M. T (2021)
توصلت إلى أن نظم ذكاء الأعمال لها تأثير على وضع سياسات مالية لضبط الأداء المالي.	قطاع البنوك	قياس تأثير اعتماد البنوك على نظم ذكاء الأعمال على أدائها.	أثر اعتماد ذكاء الأعمال على أداء البنوك: إطار مفاهيمي.	Nithya,& Kiruthika(2020)
توصلت البحث إلى أن مكاتب المحاسبة والمراجعة في مصر بشكل عام غير ملتزمة بتوفير متطلبات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين القدرات في تطبيق المعايير الدولية للمحاسبة والمراجعة .	مكاتب المحاسبة والمراجعة في مصر	التعرف على واقع مدى التزام مكاتب المحاسبة والمراجعة العاملة في مصر بدعم جودة الأداء المهني من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.	مدى مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم جودة الأداء المهني	إبراهيم (٢٠٢٠)
أن قطاع الاتصالات محل الدراسة لدية الإدراك الكامل لنظم ذكاء الأعمال من خلال الاعتماد ( مصادر البيانات- مستودع البيانات -معالجة البيانات وتحليلها)	قطاع الاتصالات الخاص بالعراق	التعرف على تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة	تحديد دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة.	راشد،(٢٠٢٠)
وجود علاقة ارتباط وتأثير ذو دلالة معنوية بين ذكاء الأعمال واتخاذ القرارات المالية	المصارف الأهلية العراقية	دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات المالية.	دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات المالية: دراسة استطلاعية لبعض المصارف الأهلية في مدينة أربيل	الشيخ، (٢٠٢٠)
وجود أثر معنوي لنظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال من خلال جمع البيانات ، مستودع البيانات ، التنقيب عن البيانات وإعداد التقارير .	شركة اورانج الأردنية.	هدفت إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال .	أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال .	هدى، الشلبي (٢٠١٩)

المصدر : الجدول من اعداد الباحث.

٢- الدراسات السابقة التي تناولت التميز المؤسسي : يوضح الجدول التالي الدراسات المتعلقة بالتميز المؤسسي:

## دور تطبيقات نظم حذاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي: دراسة حالة

علی حسین احمد آل قدرة

### جدول رقم (٢): الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت التميز المؤسسي

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	مجال التطبيق	النتائج
Rivera, (2021)	قياس المسؤولية الاجتماعية الإقليمية والاستدامة باستخدام نموذج التميز EFQM	السعي لقياس المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال نموذج التميز الأوروبي	جامعة جيرونا بإسبانيا	توصلت إلى أن نموذج التميز الأوروبي بإبعاده متوفرة ولها تأثير من زاوية الاستراتيجية تركز على أصحاب المصلحة وفهم الاحتياجات وتوقعات كل من أصحاب المصلحة والبيئة الخارجية.
Fonseca, & Oliveira, (2021).	الجودة ٤.٠: نموذج EFQM 2020 وعلاقات الصناعة ٤.٠ وأثارها.	التعرف على مستجدات نموذج نموذج التميز الجديد لعام ٢٠٢٠ وعلاقته بالثورة الصناعية الرابعة.	مسح لكل كتبات التميز المؤسسي.	توصلت الدراسة إلى أن ابعاد نموذج التميز الأوروبي المستحدث والذي يشمل ( ) تأثر بالثورة الصناعية الرابعة وما تتضمنه من تحول رقمي التسعة.
Hauber (2020).	دراسة نموذج EFQM. النتائج المالية والاستدامة والعلاقة مع ISO 9001.	سعت للاجابة على هل سينعكس تطبيق النموذج الأوروبي للتميز على الفوائد المالية للشركات؟ وما إذا كانت الشركات ستكون مستدامة ضمن الركيزة الاجتماعية عند الاعتراف بها من قبل المؤسسة الأوروبية التميز	عينة من ٥٠ شركة بريطانية	توصلت إلى أن نموذج التميز الأوروبي لا يعكس أي فائدة مالية ، لكن سيحقق الاستفادة على صعيد الجانب الاقتصادي والاجتماعي والبيئي ، كما أنه توجد علاقة ايجابية بين ISO ٩٠٠١ ونموذج EFQM.
Faraj, Shda,(2018)	تقييم إدارة التميز في ضوء نموذج التميز الأوروبي بجامعة الطائف.	تقييم إدارة التميز في جامعة الطائف من خلال نموذج التميز الأوروبي EFQM	جامعة الطائف	أظهرت النتائج إلى فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدارة التميز لجامعة الطائف في ضوء EFQM .
Kamkankaw, (2018)	تنظيم إدارة التميز من خلال الاستدامة في تايوان: تحدي لفرع تجارة لامبانج	هدف الدراسة إلى استكشاف العوامل التي تؤثر على نجاح إدارة المنظمة نحو التميز المستمر .	الشركات الصناعية	توصلت الدراسة إلى توافر العوامل التنظيمية لتحقيق التميز وتألفت من الدافع الإنجاز ، والتركيز على العملاء ، وإدارة العملية، تنمية الناس في المنظمة ، الدعم التنفيذي ، مشاركة العاملين في المنظمة ، التحسين المستمر في التعلم والابتكار والتحسين والثقافة التنظيمية للتميز.
Arbab ,(2018)	ممارسات إدارة الموارد البشرية والتميز التنظيمي في المؤسسات العامة	التعرف على تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز التنظيمي	المنظمات السودانية العامة	وأظهرت النتائج أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ممارسات إدارة الموارد البشرية حول أبعاد التميز التنظيمي في المنظمات العامة السودانية.
سالم, (2018)	العسل والنجاح بنزاهة ودورة في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأعمال المصرفي.	هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العمل والنجاح بنزاهة ودورة في تحقيق التميز المؤسسي.	قطاع الأعمال المصرفي، المصري.	توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير معنوي للعمل والنجاح بنزاهة على التميز المؤسسي.

المصدر : الجدول من اعداد الباحث.

٣- الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين تطبيقات نظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي: يوضح الجدول التالي الدراسات التي تناولت العلاقة بين تطبيقات نظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي:

**جدول رقم (٣): الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين تطبيقات نظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي**

اسم المؤلف	عنوان الدراسة	الأهداف	التطبيق	النتائج
Bettahar, B., & Aggoun, A. (2021)	دور تحليل البيانات الضخمة في تحقيق التميز المعرفي للمنظمات الصحية.	التعرف على دور تحليل البيانات الضخمة في تحقيق التميز المعرفي للمنظمات الصحية.	المنظمات الصحية	أن لتحليل البيانات الضخمة أثرا إيجابياً في تحقيق التميز المعرفي للمنظمات الصحية.
JAAZ, S. A., & JAMAL, D. H. (2021)	أثر أبعاد نظم ذكاء الأعمال في التميز التنظيمي (دراسة تطبيقية على فنادق الدرجة الممتازة في الهند).	توضيح العلاقة بين أبعاد نظم ذكاء الأعمال والتميز التنظيمي.	فنادق الدرجة الممتازة في الهند.	توصلت إلى أن فنادق الدرجة الأولى من خلال نظم ذكاء الأعمال الوصول إلى التميز التنظيمي.
Jalod, K. M., Hasan, A. J., & Hussain, A. N. (2021)	نظم ذكاء الأعمال ودورها في الأداء الريادي: دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في شركة أور في الناصرية.	التعرف على أثر نظم ذكاء الأعمال على أداء ريادة الأعمال.	المنظمات العراقية	توصلت إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر كبير لنظم ذكاء الأعمال بأبعادها على أداء ريادة الأعمال بأبعادها.

المصدر : الجدول من اعداد الباحث.

**٤- التعليق على الدراسات السابقة:**

من خلال العرض السابق للدراسة السابقة ظهر بشكل واضح أهمية اليقظة الاستراتيجية ونظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي ، كما أن الدراسات السابقة تبين حداثة الاهتمام بمجالات الدراسة، وقد استند الباحث على المساهمات التالية :

- التعرف على الجوانب البحثية التي تمت دراستها سابقاً والوقوف على الجوانب التي بحاجة لجهود بحثية أكثر كمحاولة لتغطيتها في هذا البحث.

- كما يتضح من الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيقات نظم ذكاء الأعمال أهميتها بأبعادها المختلفة المتمثلة في (النظم التكنولوجية، النظم التنظيمية، النظم البيئية) كما أشارت إلى أن تبنى هذه النظم ينعكس على الاستخدام الأمثل للموارد ، تحديد المخاطر البيئية، وتحسين سمعة المنظمة . كما يتضح من الدراسات السابقة المتعلقة بالتميز المؤسسي أهميته بأبعاده المختلفة المتمثلة في (التميز القيادي ، والتميز الخدمي ، والتميز المعرفي ، والتميز الوظيفي).

#### رابعاً: الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسته استطلاعية للاطلاع على مدى دراية ومعرفة العاملين بأهمية وتأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال المقابلات الشخصية مع ٣٣ موظف يعملون في مستشفى نجران العام وكانت محاور الدراسة على النحو التالي :

١- التعرف على مدى دراية العاملين في مستشفى نجران العام بتطبيقات نظم ذكاء الأعمال.

٢- التعرف على مدى دراية العاملين في مستشفى نجران العام بأبعاد التميز المؤسسي.

٣- التعرف على مدى دراية العاملين في مستشفى نجران العام بتأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي.

#### جدول رقم (٤) : الدراسة الإستطلاعية (المفردات، التاريخ، الهدف، النتائج)

الهدف من الدراسة	تاريخ الدراسة	حجم العينة الاستطلاعية	الفئة
هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى دراية ومعرفة العاملين بأهمية وتأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ، بالإضافة إلى تجميع بعض البيانات المبدئية المرتبطة بموضوع الدراسة والبحث.	خلال شهر يوليو ٢٠٢٣	١٥	مدرآء طبيين
		١٨	مدرآء اداريين
		٣٣	الإجمالي

دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي: دراسة حالة

على حسين احمد ال قدرة

نتائج الدراسة			
الدرجة	الوسط الحسابي	العدد	المحور
غير موافق	٢.٤٧	٣٣	يوجد دراية لدى العاملين في مستشفى نجران العام بتطبيقات نظم ذكاء الأعمال.
غير موافق	٢.٥٥	٣٣	يوجد دراية لدى العاملين في مستشفى نجران العام بأبعاد التميز المؤسسي.
غير موافق	٢.١٨	٣٣	يتسم يوجد دراية لدى العاملين في مستشفى نجران العام بتأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي.

المصدر: الجدول من إعداد الباحث من واقع بيانات الدراسة الإستطلاعية .

ومن خلال المقابلات والاستبيان توصل الباحث الى عدم دراية العاملين في مستشفى نجران العام بتأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي.

#### خامسا : مشكلة الدراسة:

يوجد قصور في إدراك العاملين لأهمية نظم ذكاء الأعمال الأمر الذي قد يكون سبباً جوهرياً من أسباب ضعف التميز المؤسسي بالمستشفى محل الدراسة. وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي هل تؤثر تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده المختلفة (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي) في مستشفى نجران العام ؟ ويتفرع منه التساؤلات التالية :

- ١- هل تؤثر تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز القيادي في مستشفى نجران العام ؟
- ٢- هل تؤثر تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز الخدمي في مستشفى نجران العام ؟
- ٣- هل تؤثر تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز المعرفي في مستشفى نجران العام ؟

٤- هل تؤثر تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز الوظيفي في مستشفى نجران العام؟

#### سادسا : أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الهدف الرئيسي " التعرف على تأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز المؤسسي بأبعاده المختلفة (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي) في مستشفى نجران العام." ويتفرع منه الأهداف التالية :

- ١- التعرف على تأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز القيادي في مستشفى نجران العام.
- ٢- التعرف على تأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز الخدمي في مستشفى نجران العام.
- ٣- التعرف على تأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز المعرفي في مستشفى نجران العام.
- ٤- التعرف على تأثير تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده المختلفة (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على تحقيق التميز الوظيفي في مستشفى نجران العام.
- ٥- التوصل لمجموعة من النتائج والتوصيات التي تفيد المسؤولين بالمستشفى محل الدراسة حول أثر نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي.

#### سابعا: فروض الدراسة :

في ضوء مراجعة الدراسات السابقة وتحديد مشكلة الدراسة وأهدافها، أمكن التوصل إلى الفرض الرئيسي: يوجد أثر معنوي لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعاده (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي ) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ويتفرع منه الفروض الفرعية التالية :

**الفرض الفرعي الأول:** يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على التميز القيادي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.

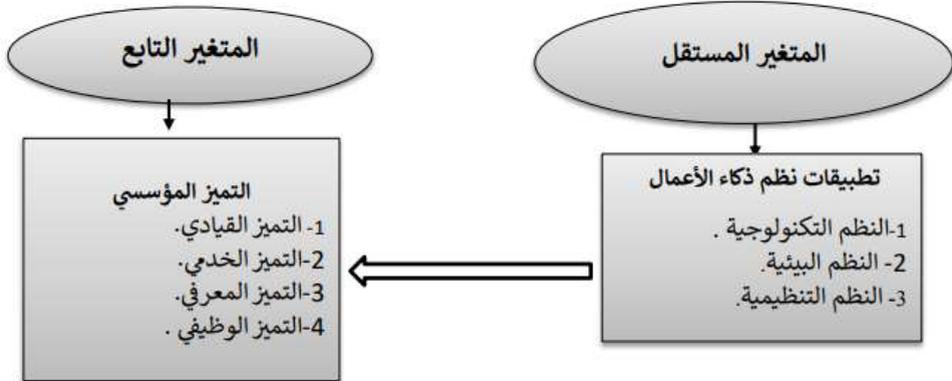
**الفرض الفرعي الثاني:** يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.

**الفرض الفرعي الثالث:** يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المعرفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.

**الفرض الفرعي الرابع:** يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الوظيفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.

**ثامنا: متغيرات ونموذج الدراسة :**

يمكن تصور هيكل متغيرات الدراسة في الشكل رقم التالي :



**شكل رقم (١): العلاقات بين متغيرات الدراسة من اعداد الباحث**

### تاسعا: أهمية الدراسة:

حيث تتمثل أهمية الدراسة في :

١- الأهمية العلمية : نظراً لأن كلاً من نظم ذكاء الأعمال والتميز المؤسسي من الموضوعات التي لا تزال من المجالات الحديثة نسبياً في مجال إدارة الأعمال ، فإن هذا الموضوع ما زال بحاجة إلى الإضافة من البحوث والدراسات العربية التي تثري المدخل العلمي والإضافة النظرية له.

٢- الأهمية العملية : يستمد البحث أهمية العملية مما يلي:

- إستهداف مستشفى نجران العام بالسعودية كونها تخدم أكثر من نصف مليون نسمة بمحافظة نجران وتقديم خدمات طبية وصحية متكاملة .

- أهمية القطاع الصحي السعودي لكونه يُعد من أكثر القطاعات استثماراً وبالتالي فإن التركيز على جودة الخدمات الصحية يُعد من الأمور التي تشكل عنصراً أساسياً في المنافسة في القطاع الصحي

- أهمية العنصر البشري لكونه المحور الرئيسي في النظام الصحي ، ومصدر الطلب على الخدمات الصحية التي تقدمها المنظمات الصحية.

### عاشرا: منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة، الذي يقوم على تفسير الظاهرة محل الدراسة وتحليلها من حيث إجراء تحليل وتفسير للعلاقات بين المتغيرات محل الدراسة ، كما يمكن استعراض منهج الدراسة من خلال العناصر التالية:

١- مجتمع وعينة الدراسة : يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بالمستشفى محل الدراسة والذي يقدر بـ ( ١٣٤٥ مفردة) وفقاً لتقارير قطاع إدارة الموارد البشرية ممثلة في ( فريق الأطباء، والتمريض، والإداريين)، أما عينة البحث ستكون عينة حصر شامل لطبيعة عمل الباحث بالمستشفى. ويمكن توزيع عينة البحث (مجتمع البحث) كما يلي:

### جدول رقم (٥): توزيع حجم العينة

العدد	الفئة
220	الأطباء
360	فريق التمريض
402	الإداريين
363	الفنيين المتخصصين
1345	الاجمالي

\*المصدر: من إعداد الباحث.

#### ٢- أسلوب جمع البيانات

١- **البيانات الثانوية:** قام الباحث بتجميع البيانات الثانوية ذات الصلة بمتغيرات البحث من خلال سجلات الإدارات والأقسام في المستشفى محل الدراسة

٢- **البيانات الأولية:** اعتمد الباحث عند جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال المقابلات الشخصية والبريد الإلكتروني ، حيث سيتم سؤال مفردات مجتمع البحث عن آرائهم حول متغيرات البحث

٣- **الأساليب الإحصائية :** تحليل بيانات الدراسة الميدانية باستخدام برنامج ( SPSS 20 .V. ) وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **معامل ثبات ( ألفا. كرونباخ ):** لاختبار ثبات وصدق أداة جمع بيانات البحث.
- **المتوسطات الحسابية:** لإجراء التحليل الوصفي باستخدام الوسط الحسابي.
- **الانحرافات المعيارية:** لإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات البحث ويفيد في معرفة مدى تشتت أو عدم تشتت استجابات المبحوثين، كما يساعد في ترتيب العبارات مع المتوسط المرجح.
- **أسلوب الانحدار المتعدد :** وذلك لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال قيمة معامل التحديد الذي يبين النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة من التباين في المتغير التابع فضلاً عن تحديد معنوية نموذج الانحدار .

### حادي عشر : حدود الدراسة:

تتمثل حدود البحث في الحدود التالية :

- **حدود موضوعية:** يقتصر موضوع البحث على دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي.
- **حدود مكانية:** تم تطبيق البحث على مستشفى نجران العام بالسعودية .
- **حدود زمنية:** تم تطبيق البحث في الفترة الزمنية من عام ٢٠٢٣/٢٠٢٤ .

### ثاني عشر : التحليل الاحصائي واختبارات الفروض :

في ما يلي الخطوات الإجرائية للتحليل الاحصائي واختبارات الفروض :

١- **مستوى الثبات :** ويمكن قياس مستوى الثبات لأبعاد إستمارة الاستبانة من خلال معامل ألفا-كرونباخ الذي تم الحصول عليها من نتائج برنامج SPSS وذلك كما في الجدول التالي:

#### جدول رقم ( ٦ ) : قياس مستوى الثبات لأبعاد إستمارة الاستبانة

البعد المقياس	عدد الفقرات	مستوى الثبات معامل ألفا - كرونباخ
أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال	١٥	٠,٧١٩
أبعاد التميز المؤسسي	٢٢	٠,٧٧٨

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق : أنه قد تم إجراء إختبار الثبات لمقياس البحث

باستخدام معامل ألفا-كرونباخ ، وقد تبين أن قيمته بلغت ٠,٧١٩ لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال وبلغت ٠,٧٧٨ لأبعاد التميز المؤسسي. وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة لأغراض البحث ، حيث أنها أكبر من معدل القبول ٠,٧ وهو الحد الأدنى لقبول معامل ألفا-كرونباخ، ومن ثم يمكن للباحث القول بأن أداة البحث تتمتع بالثبات الداخلي .

٢- **إختبار الصدق:** يمكن قياس مستوى الصدق في استمارة الاستبانة من خلال الجزر التربيعي لمعامل ألفا-كرونباخ الذي تم الحصول عليها من نتائج برنامج SPSS وذلك كما في الجدول التالي:

**جدول رقم ( ٧ ) : قياس مستوى الصدق لأبعاد إستمارة الاستبانة**

البعاد\المقياس	عدد الفقرات	مستوى الصدق الجزر التربيعي لمعامل ألفا - كرونباخ
أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال	١٥	٠,٨٤٧
أبعاد التميز المؤسسي	٢٢	٠,٨٨٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق: أنه بإجراء إختبار الصدق لمقياس البحث من خلال الجزر التربيعي لمعامل ألفا-كرونباخ يتبين أن قيمته بلغت ٠,٨٤٧ لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال وبلغت ٠,٨٨٢ لأبعاد التميز المؤسسي. وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة أيضا لأغراض البحث ، ومن ثم يمكن للباحث القول بأن أداة البحث تتمتع بالصدق الذاتي .

**٣-الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:** حيث يعرض الباحث لبعض المقاييس الإحصائية – الوسط الحسابي والانحراف المعياري – لفقرات إستمارة الاستبانة وذلك وفقا لكل بعد من أبعاد الإستمارة، وذلك بهدف الوقوف على أكثر الفقرات أهمية في إستمارة الاستبانة. حيث تتمثل هذه الأبعاد في :

**جدول رقم (٨) : متوسط نتائج الإحصاءات الوصفية للأبعاد الرئيسية لإستمارة الاستبيان**

م	الأبعاد	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	النظم التكنولوجية	(٥-١)	4.12	0.880
٢	النظم البينية	(١٠-٦)	3.52	1.232
٣	النظم التنظيمية	(١٥-١١)	3.94	0.836
٤	التميز القيادي	(٢٠-١٦)	4.13	0.896
٥	التميز الخدمي	(٢٥-٢١)	4.03	0.836
٦	التميز المعرفي	(٣٠-٢٦)	3.52	1.232
٧	التميز الوظيفي	(٣٧-٣١)	3.71	1.512

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

٤- اختبارات الفروض : يتناول الباحث في هذا الجزء تحليل دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي من خلال دراسة حالة على مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ، وذلك بهدف اختبار مدى صحة فروض البحث على النحو التالي :

### تحليل تأثير نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي :

حيث يتمثل الفرض الرئيسي في " يوجد أثر معنوي لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي ) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية".

ومن أجل تحليل تأثير نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المؤسسي من خلال دراسة حالة مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية. لإختبار مدى صحة هذا الفرض ، يتم القيام بـ :

١. تحليل تأثير نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز القيادي بمستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية

الفرض الفرعي الأول : " يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز القيادي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ". وإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS النسخة ٢٠ ، ويوضح الجدول ( ٩ ) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد.

**جدول رقم (٩) : نتائج تحليل الانحدار المتعدد -الفرض الفرعي الأول**

إختيارات		معاملات بيتا	معاملات الانحدار B	المتغيرات المستقلة
المعنوية Sig.	القيمة المحسوبة t			
٠,٠٠٠	١٠,٤٥٤	٠,٢٣٦	٠,٦٥٣	النظم التكنولوجية
٠,٠٠١	١,٤٠٩	٠,٠٧٨	٠,٠٣٥	النظم التنظيمية
٠,٠٦٢	٣,٠٤٠	٠,٣٢٢	٠,٠٨٧	النظم البيئية
٨٥.٢٠٣ ٠,٠٠٠				المعنوية الكلية للنموذج قيمة (ف) المحسوبة (F) المعنوية ( sig. )
0.801 0.895				القوة التفسيرية معامل التحديد (R Square) معامل الارتباط (R)

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق من خلال تحليل الانحدار المتعدد :

- **القوة التفسيرية للنموذج** : حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠.٨٠١ أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) تفسر ٠.٨٠١ من التباين في المتغير التابع (التميز القيادي) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.

كما أن نتيجة معامل الارتباط المتعدد ٠.٨٩٥ ، مما يعني وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج - مجتمعة- وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) وبين المتغير التابع (التميز القيادي).

- **معنوية نموذج الانحدار**: وتشير نتيجة إختبار ف F-Test الى أن نموذج الانحدار المتعدد يعتبر معنويا" وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ . ومن ثم يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.

### - معنوية المتغيرات المستقلة

بفحص نتائج إختبار T-Test (لإختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة) تبين ما يلي:

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التكنولوجية) والمتغير التابع (التميز القيادي) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٦٥٣ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية طردية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التنظيمية) والمتغير التابع (التميز القيادي) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٠٣٥ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين معنوية.

- لا توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم البيئية) والمتغير التابع (التميز القيادي) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أكبر من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٠٨٧ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين غير معنوية.

ومن خلال قيم معاملات بيتا ، يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية من حيث الأهمية النسبية في التأثير على المتغير التابع - التميز القيادي - كما يلي :

- النظم التكنولوجية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠.٢٣٦ .

- النظم التنظيمية، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٠٧٨ .

أما المتغيرات المستقلة غير المعنوية والمستبعدة من النموذج فتتمثل في :

- النظم البيئية.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز القيادي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها

(النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز القيادي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين المستقل والتابع.

٢. تحليل تأثير نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز الخدمي بمستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية

الفرض الفرعي الثاني : " يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ". ولإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS النسخة ٢٠ ، ويوضح الجدول ( ١٠ ) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد.

جدول رقم (١٠) : نتائج تحليل الإنحدار المتعدد -الفرض الفرعي الثاني

إختبارات		معاملات بيتا	معاملات الإنحدار B	المتغيرات المستقلة
المعنوية Sig.	القيمة المحسوبة t			
٠,٠٠٠	٩,٢٣٦	٠,٣٢٢	٠,٧٢٣	النظم التكنولوجية
٠,٠٠٠	٢,١٦٩	٠,٦٥٣	٠,٤٦٩	النظم التنظيمية
٠,٠٠٠	١,٢١٣	٠,٤٧٤	٠,٠٧٧	النظم البيئية
		٧٧,٤١٦		<u>المعنوية الكلية للنموذج</u> قيمة (ف) المحسوبة (F) المعنوية ( sig. )
		٠,٧٦١		<u>القوة التفسيرية</u> معامل التحديد (R Square) معامل الارتباط (R)
		٠,٨٧٢		

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق من خلال تحليل الإنحدار المتعدد :

- **القوة التفسيرية للنموذج** : حيث بلغت قيمة معامل التحديد  $0.761$  أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) تفسر  $0.761$  من التباين في المتغير التابع (التميز الخدمي) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية. كما أن نتيجة معامل الارتباط المتعدد  $0.872$  ، مما يعني وجود علاقة إرتباط متوسطة بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج – مجتمعة- وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) وبين المتغير التابع (التميز الخدمي).

- **معنوية نموذج الإنحدار**: وتشير نتيجة إختبار ف F-Test الى أن نموذج الإنحدار المتعدد يعتبر معنويا" وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من  $0.05$  . ومن ثم يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.

#### - معنوية المتغيرات المستقلة

بفحص نتائج إختبار T-Test (لإختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة) تبين ما يلي:

- **توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التكنولوجية) والمتغير التابع (التميز الخدمي)** ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من  $0.05$  ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار  $0.723$  ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية.

- **توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التنظيمية) والمتغير التابع (التميز الخدمي)** ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من  $0.05$  ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار  $0.469$  ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين معنوية.

- **توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم البيئية) والمتغير التابع (التميز الخدمي)** ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من  $0.05$  ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار  $0.077$  ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين معنوية.

ومن خلال قيم معاملات بيتا ، يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية من حيث الأهمية النسبية في التأثير على المتغير التابع – التميز الخدمي - كما يلي :

- **النظم التنظيمية**، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٦٥٣ .
- **النظم البيئية**، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٤٧٤ .
- **النظم التكنولوجية**، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠,٣٢٢ .

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين المستقل والتابع.

٣. تحليل تأثير نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز المعرفي بمستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية

**الفرض الفرعي الثالث :** " يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المعرفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية "

ولإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام بإستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS النسخة ٢٠ ، ويوضح الجدول ( ١١ ) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد.

**جدول رقم ( ١١ ) : نتائج تحليل الإنحدار المتعدد -الفرض الفرعي الثالث**

إختبارات		معاملات بيتا	معاملات الإنحدار B	المتغيرات المستقلة
المعنوية Sig.	القيمة المحسوبة t			

٠,٠٠٠	١,٢١٣	٠,٤٧٤	٠,٠٧٧	النظم التكنولوجية
٠,٠٠٠	١,٢١١	٠,٤٢٤	٠,٦٥٢	النظم التنظيمية
٠,٠٠٠	٤,٨٦٣	٠,٣٩٦	٠,٤٧٩	النظم البيئية
٨٩,٢١٢ ٠,٠٠٠				المعنوية الكلية للنموذج قيمة (ف) المحسوبة (F) المعنوية (sig.)
٠,٧٤٨ ٠,٨٦٥				القوة التفسيرية معامل التحديد (R Square) معامل الارتباط (R)

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق من خلال تحليل الانحدار المتعدد :  
القوة التفسيرية للنموذج : حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠.٧٤٨ أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) تفسر ٠.٧٤٨ من التباين في المتغير التابع (التميز المعرفي) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.  
كما أن نتيجة معامل الارتباط المتعدد ٠.٨٦٥ ، مما يعني وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج – مجتمعة- وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) وبين المتغير التابع (التميز المعرفي).

معنوية نموذج الانحدار: وتشير نتيجة اختبار ف F-Test الى أن نموذج الانحدار المتعدد يعتبر معنوياً" وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ . ومن ثم يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.

#### - معنوية المتغيرات المستقلة

فحص نتائج اختبار T-Test (لإختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة) تبين ما يلي:

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التكنولوجية) والمتغير التابع (التميز المعرفي) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٠٧٧ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التنظيمية) والمتغير التابع (التميز المعرفي) ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٦٥٢ ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم البيئية) والمتغير التابع (التميز المعرفي) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٤٧٩ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية.

ومن خلال قيم معاملات بيئا ، يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية من حيث الأهمية النسبية في التأثير على المتغير التابع - التميز المعرفي - كما يلي :

- النظم التكنولوجية، حيث أن قيمة معامل بيئا تعادل ٠,٤٧٤ .

- النظم التنظيمية، حيث أن قيمة معامل بيئا تعادل ٠,٤٢٤ .

- النظم البيئية، حيث أن قيمة معامل بيئا تعادل ٠,٣٩٦ .

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المعرفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المعرفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين المستقل والتابع.

٤. تحليل تأثير نظم ذكاء الأعمال على تحقيق التميز الوظيفي بمستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية

الفرض الفرعي الرابع: " يوجد أثر معنوي لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الوظيفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ".

ولإختبار مدى صحة هذا الفرض ، فإن الباحث قام باستخدام أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد من خلال حزمة برامج SPSS النسخة ٢٠ ، ويوضح الجدول ( ١٢ ) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد.

جدول رقم (١٢): نتائج تحليل الإنحدار المتعدد -الفرض الفرعي الرابع

إختبارات		معاملات بيتا	معاملات الإنحدار B	المتغيرات المستقلة
المعنوية Sig.	القيمة المحسوبة t			
٠,٠٠٠	٤,٨٦٣	٠,٣٩٦	٠,٤٧٩	النظم التكنولوجية
٠,٠٠٠	٣,٣١٣	٠,٧٨١	٠,٥٦٤	النظم التنظيمية
٠,٠٠٠	٦,٢٠١	٠,٥٦٢	٠,٤٥٦	النظم البيئية
٨٣,١١٢ ٠,٠٠٠				المعنوية الكلية للنموذج قيمة (ف) المحسوبة (F) المعنوية ( sig. )
٠,٦٧٧ ٠,٦٧٧				القوة التفسيرية معامل التحديد (R Square) معامل الارتباط (R)

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإعتماد على جداول التحليل الإحصائي .

ويتضح من الجدول السابق من خلال تحليل الإنحدار المتعدد :  
حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠.٦٧٧ أي أن المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم

التنظيمية ، النظم البيئية) تفسر ٠.٦٧٧ من التباين في المتغير التابع (التميز الوظيفي) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية.

كما أن نتيجة معامل الارتباط المتعدد ٠.٦٧٧، مما يعني وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرات المستقلة المتضمنة في النموذج - مجتمعة- وهي أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) وبين المتغير التابع (التميز الوظيفي).

**معنوية نموذج الإنحدار :** وتشير نتيجة إختبار ف F-Test الى أن نموذج الإنحدار المتعدد يعتبر معنويا" وذا دلالة احصائية ، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠,٠٥ ، ومن ثم يوجد على الأقل واحد من المتغيرات المستقلة له تأثير معنوي على المتغير التابع.

#### - معنوية المتغيرات المستقلة

فحص نتائج إختبار T-Test (لإختبار معنوية كل متغير مستقل على حدة) تبين ما يلي:

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التكنولوجية) والمتغير التابع (التميز الوظيفي) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٤٧٩ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠.٥٦٤ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم التنظيمية) والمتغير التابع (التميز الوظيفي) ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠,٦٥٢ ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية.

- توجد علاقة معنوية بين المتغير المستقل (النظم البيئية) والمتغير التابع (التميز الوظيفي) ، حيث أن قيمة مستوى المعنوية لإختبار (ت) أقل من ٠,٠٥ ، وقد بلغت قيمة معامل الإنحدار ٠.٤٥٦ ، وهي تشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين علاقة معنوية.

ومن خلال قيم معاملات بيتا ، يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية من حيث الأهمية النسبية في التأثير على المتغير التابع – التميز الوظيفي - كما يلي :

- **النظم التنظيمية**، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠.٧٨١ .

- **النظم البيئية**، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠.٥٦٢ .

- **النظم التكنولوجية**، حيث أن قيمة معامل بيتا تعادل ٠.٣٩٦ .

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في تطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الوظيفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الوظيفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين المستقل والتابع.

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، يرى الباحث أنه لا يوجد إستقلال بين المتغيرات المستقلة ممثلة في أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية) على التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يقبل الباحث الفرض البديل الرئيسي الأول حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي ) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، ويرفض الفرض العدم الذي يفترض حالة الإستقلال بين المتغيرين المستقل والتابع .

ثالث عشر : أهم النتائج :

توصل الباحث بعد إجراء هذا البحث إلى العديد من النتائج ، التي يمكن تقسيمها إلى نوعين من النتائج هما :

١- أهم النتائج العلمية (النظرية) : تمثلت أهم النتائج العلمية التي توصل إليها الباحث في العديد من النتائج هي :

١- أن تطبيقات نظم ذكاء الأعمال هي جميع الإجراءات والتقنيات والأدوات والوسائل التي تساعد نظم دعم القرار المعتمدة على تقنية المعلومات ، كما أنها عملية جمع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية معتمدة على الثورة التكنولوجية لتحديد بيانات الأعمال بهدف استخلاص المعلومات ذات الصلة لتحسين اتخاذ القرارات، وأيضاً هي نظام متطور يحقق الاستفادة من القدرات التكنولوجية والتنظيمية للمعلومات والتطبيقات المتطورة في استخدام المعلومات ذات قيمة نوعية عالية متعمقة بمجال العمل، كما تحول كمية كبيرة من البيانات من مصادر متباينة إلى معلومات ذات مغزى لدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء التنظيمي. وتمثلت أهم أبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال النظم التكنولوجية، النظم التنظيمية، النظم البيئية.

٢- التميز المؤسسي هو عملية تقييم ذاتي لتحسين فعالية المنظمة وتحسين موقفها التنافسي ومرونة العمل فيها ، وهو عملية نوعية تتضمن إشراك كافة المستخدمين في كل أقسام المنظمة للعمل سوياً من خلال فهم كل النشاطات لإزالة الخطأ وتحسين العملية نحو إنجاز تميز العمل. وتمثلت أبعاد التميز المؤسسي في التميز القيادي، التميز الخدمي، التميز المعرفي، التميز الوظيفي .

٢- أهم النتائج العملية (الميدانية) : وفي ضوء نتائج التحليل السابقة ، توصل الباحث إلى العديد من النتائج العملية من خلال التطبيق على مستشفى نجران :

١- يعد مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية ، من أفضل المستشفيات التي يقبلها سكان المنطقة نظراً لتركيزه المستمر على خدمة المرضى.

٢- تم إنشاء عيادات مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية الجديد وفق رؤية متطورة لتقديم رعاية طبية على أعلى درجات الجودة والكفاءة و بأسعار مناسبة كما

افتتح مدير مستشفى نجران العام الجديد عيادة التغذية العلاجية بالمستشفى، ليصبح عدد العيادات التي تخدم المرضى ١٩ عيادة تخصصية.

٣- أوضحت صحة نجران، أن المستفيدين من قسم الطوارئ في المستشفى بلغوا حوالي ١٠٠ ألف مستفيداً، فيما بلغ مراجعي العيادات الخارجية حوالي ٨٠ ألف مراجعاً، كما أجرى المستشفى ٢٣٠٠ عملية جراحية، وأجرى قسم الأشعة حوالي ٧٥ ألف فحصاً إشعاعياً، وحوالي ٤٠٠ ألف فحصاً مخبرياً، بينما بلغ المنومين في المستشفى خلال الفترة ١٠ الاف مريضاً.

٤- كما تضم مستشفى المدينة العام ٨ غرف عمليات جراحية كبرى تغطي جميع التخصصات لإجراء عمليات دقيقة، مشيراً إلى أن مستوى الأداء في المستشفى يشهد قفزة نوعية في المعدات والخدمات الطبية بوتيرة سريعة تهدف إلى خدمة المرضى وفق أنظمة الجودة والسلامة العالمية.

٥- يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمستشفى محل الدراسة الذين قدر عددهم (١٣٤٥) وهم ذات العينة من خلال الحصر الشامل كما في الجدول التالي ، وقد بلغ مردود الاستبانات المقبولة ٣٩٥ استبانة وهي أعلى من الحد الأدنى المطلوب لحجم العينة ٣٠٠ استبانة.

٦- تم إجراء إختبار شمولية الفقرات من خلال عرضها وطرح العديد من الأسئلة والاستفسارات على السادة المحكمين بشأن شمولية أبعاد الإستمارة وتم في ضوء هذه الفقرات وإجابة المحكمين عليها إضافة مجموعة من الفقرات كما تم حذف أخرى.

٧- كما تم إجراء إختبارات الحياد ، حيث إعتد الباحث على نتائج الإستمارة كما هي ولم يتدخل في إجابات المبحوثين وإعطائهم الوقت والحرية الكافية للإجابات من أجل تحقيق الموضوعية والحيادية العلمية .

٨- تم إجراء إختبار الثبات لمقياس البحث بإستخدام معامل ألفا-كرونباخ ، وقد تبين أن قيمته بلغت ٠,٧١٩ ، لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال وبلغت ٠,٧٧٨ ، لأبعاد التميز المؤسسي. وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة لأغراض البحث ، حيث أنها أكبر

من معدل القبول ٠,٧ وهو الحد الأدنى لقبول معامل ألفا-كرونباخ، ومن ثم يمكن للباحث القول بأن أداة البحث تتمتع بالثبات الداخلي .

٩- بإجراء **إختبار الصدق** لمقياس البحث من خلال الجزر التربيعي لمعامل ألفا-كرونباخ يتبين أن قيمته بلغت ٠,٨٤٧، لأبعاد تطبيقات نظم ذكاء الأعمال وبلغت ٠,٨٨٢، لأبعاد التميز المؤسسي. وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة أيضا لأغراض البحث، حيث أنها أكبر من معدل القبول ٠,٨٣، وهو الحد الأدنى لقبول معامل الصدق من خلال الجزر التربيعي لمعامل ألفا-كرونباخ، ومن ثم يمكن للباحث القول بأن أداة البحث تتمتع بالصدق الذاتي .

١٠- تم اجراء الأحصاء الوصفي باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات البحث تبين أن ترتيب أهم الفقرات كما يلي:

- توجد نظم تكنولوجية مطبقة داخل المستشفى لتحليل أنماط واتجاهات العاملين.
- تطبق المستشفى نظم الذكاء الاصطناعي في عمليات تقديم الخدمة.
- تقوم المستشفى بتطبيق النظم التكنولوجية الحديثة.
- تتسم السياسات والإجراءات داخل المستشفى بالمرونة.
- تدعم قيادة المستشفى تطبيقات ذكاء الأعمال داخل المستشفى.
- يتسم الهيكل التنظيمي داخل المستشفى بالتكيف والمرونة مع التغيرات الحديثة.
- تسعى المستشفى الى تحقيق الريادة والتميز القيادي.
- تتسم إدارة المستشفى بالمرونة والسماح بتفويض السلطات.
- تسعى إدارة المستشفى الى تحقيق مستوى مرضي من الجودة للمستفيدين .
- هناك شعور بالولاء من جانب المستفيدين تجاه المستشفى.
- تسمح النظم الداخلية للمستشفى بتبني النظم الحديثة لتطوير الأداء.
- توجد نظم داخلية للتنبؤ بالمشكلات المحتملة.
- يلتزم العاملين بتحقيق الأهداف المحددة لهم.

- تسعى المستشفى باستمرار الى اتاحة المواهب الوظيفية في كافة مواقع العمل.
- ١١- تم اجراء الأحصاء الوصفي باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات البحث تبين أن ترتيب أقل الفقرات أهمية هي:
- تشجع العوامل البيئية المحيطة بالمستشفى على تبني الأساليب التكنولوجية.
- ان الخدمات المقدمة للمستفيدين تعزز تطبيقات ذكاء الأعمال بالمستشفى.
- توجد نظم تكنولوجية مطبقة داخل المستشفى لتحليل البيانات.
- توجد نظم تكنولوجية مطبقة داخل المستشفى لادارة البيانات.
- يتوفر داخل المستشفى نظم التدريب والتأهيل اللازم للعاملين على التكنولوجيا الحديثة.
- تدعم قيادة المستشفى تطبيقات ذكاء الأعمال داخل المستشفى.
- تتبنى إدارة المستشفى سياسة الإدارة على المكشوف لتحديد المشكلات والعمل على حلها.
- تسعى إدارة المستشفى الى تشجيع العاملين على تحقيق الأهداف المرسومة.
- ومن ناحية أخرى كانت أقل الفقرات أهمية :
- تمتلك المستشفى البنية الأساسية اللازمة لتحقيق التميز في الخدمات المقدمة.
- لا يوجد قصور في الخدمات الصحية المقدمة .
- تسعى المستشفى الى نشر ثقافة التعلم التنظيمي باستمرار.
- تسعى المستشفى الى تبني نماذج التميز المؤسسي الحديثة.
- تسعى المستشفى باستمرار الى تحقيق العدالة التنظيمية بين العاملين في الأعباء والمزايا.
- يتمتع العاملون بالسلوك الانضباطي داخل المستشفى.

- ١٢- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز القيادي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية .
- ١٣- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الخدمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية .
- ١٤- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المعرفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية .
- ١٥- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز الوظيفي كأحد أبعاد التميز المؤسسي في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية .
- ١٦- يقبل الباحث الفرض البديل الرئيسي الأول حيث يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي ) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية .

### أهم التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة، تمكن الباحث من تقديم العديد من التوصيات هي:

**أهم التوصيات الموجهة لإدارة مستشفى نجران العام بالسعودية:** في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج ، وعلى ضوء القنوات التي تشكلت لدى الباحث، فلقد تبلورت عن هذه الدراسة جملة من التوصيات والاقتراحات التي يأمل الباحث أن تلقي العناية الكافية من ذوي الاهتمام في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية والمستشفيات السعودية بوجه عام . وذلك على النحو التالي في ضوء نتائج الدراسة:

**جدول رقم (١٣): توصيات موجهة لإدارة مستشفى نجران العام بالمملكة العربية**

### السعودية

دور تطبيقات نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي: دراسة حالة

علي حسين احمد آل قدرة

م	التوصية	الأنشطة اللازمة لتحقيقها	مؤشرات النجاح	المسئولية	الزمن
١	على السادة المسؤولين بالمستشفى الاهتمام بتطبيقات نظم ذكاء الأعمال.	١- النظم التكنولوجية. ٢- النظم التنظيمية. ٣- النظم البيئية.	- توافر البنية التكنولوجية. - تنبني أساليب وتطبيقات الذكاء الاصطناعي. - توافر البنية التنظيمية والمؤسسية. - توافر القيادة البيئية والخضراء.	الإدارة العليا الإدارات الوسطى	٢-١ سنة
٢	على السادة المسؤولين بالمستشفى الاهتمام بتحقيق التميز المؤسسي.	١- تحقيق التميز القيادي. ٢- تحقيق التميز الخدمي. ٣- تحقيق التميز المعرفي. ٤- تحقيق التميز الوظيفي.	- إتاحة المواهب البشرية. - انتماء العاملين ببيئة العمل في المستشفى. - القيادة التحولية والتشاركية. - تبنى النظم الحديثة للتعلم واكتساب الخبرات.	الإدارة العليا والإدارات الوسطى والدنيا	٥-٣ سنوات

المصدر : الجدول من إعداد الباحث من واقع نتائج دراسة الحالة.

أهم التوصيات الخاصة بالبحوث والافاق المستقبلية: هناك مجالات عديدة للبحث في المستقبل التي يجب مراعاتها في ضوء العمل الحالي، حيث أن نتائج الدراسة أشارت الى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيقات نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (النظم التكنولوجية ، النظم التنظيمية ، النظم البيئية ) على التميز المؤسسي بأبعاده (التميز القيادي ، التميز الخدمي ، التميز المعرفي ، التميز الوظيفي ) في مستشفى نجران العام بالمملكة العربية السعودية، مما يعني ضرورة البحث عن دور نظم ذكاء الأعمال في تحقيق التميز المؤسسي في القطاعات والميادين المختلفة وقياس أثر ذلك على مجالات الأداء المختلفة.

## المراجع

### المراجع العربية:

١. ابراهيم، صديق. (٢٠١٩). العلاقة بين الذكاء التنافسي والأداء الريادي بتوسيط اليقظة الاستراتيجية دراسة ميدانية لعينة من الكليات الاهلية في العراق، "مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS)، جامعة بغداد، كلية الدراسات المالية والمحاسبية، المجلد الرابع عشر، العدد(٤٦).

٢. ابراهيم، علاء أحمد. (٢٠٢٠). مساهمة تقنيات الذكاء الإصطناعي في دعم جودة الأداء المهني لمكاتب المحاسبة والمراجعة في مصر: دراسة تطبيقية على مكاتب المحاسبة والمراجعة الكبيرة، الفكر المحاسبي، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني.
٣. الشيخ، زيد فوزي. (٢٠٢٠). دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات المالية: دراسة استطلاعية لبعض المصارف الأهلية في مدينة أربيل. "مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية: جامعة الأنبار - كلية الإدارة والاقتصاد مجلد ١٢، عدد ٢٩.
٤. الجميلي، هشام عبدالله حمد والجبوري، مراد موسى عبد. (٢٠١٩). ذكاء الأعمال ودوره في تحقيق التميز التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في جامعة كركوك، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد ١٥، العدد ٤٧، مجلد ١، العراق.
٥. العزاوي، غانم رزقي. (٢٠١٣). استخدام أنظمة ذكاء الأعمال في تنمية رأس المال البشري: دراسة استطلاعية العينة من الموظفين في وزارة الصحة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، عدد ٢٨.
٦. النداوي، عبد العزيز بدر. (٢٠١١). ذكاء الأعمال منهجية لتطوير العمليات الإدارية في منظمات الأعمال بناء نموذج، مجلة الدراسات المالية والتجارية، عدد ٢، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.
٧. العمرو، رزان عابد. (٢٠١٨). مفهوم ذكاء الأعمال ومعوقات تطبيقه من وجهة نظر العاملين في دوائر تطبيقات الحاسوب ومدراء مكاتب الجامعات الأردنية الحكومية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.
٨. الناصر، عامر عبد الرزاق. (٢٠١٨). نظم ذكاء الأعمال لوحات عدادات الأعمال كمعمارية متكاملة، ط ١، دار اليازوردي للنشر والتوزيع: عمان.
٩. الحواجرة، كامل محمد. (٢٠١٨). الدور الوسيط لقدرات ذكاء الأعمال بين الريادة التنظيمية والنجاح الاستراتيجي في الجامعات الحكومية الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١٤، العدد ٣، الأردن.
١٠. السامرائي، سلوى أمين، والعكدي، عبد الستار عبد الجبار. (٢٠١٢). مستقبل ذكاء الأعمال في ظل ثورة الحوسبة السحابية، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، جامعة الزيتونة الأردني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن.

١١. الطيب، إبراهيم. (٢٠١٦). دور نظم المعلومات في تعزيز ذكاء الأعمال لدى المؤسسات الاقتصادية والحديثة، **مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال**، المجلد ٠٢، العدد ٢، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف.
١٢. العتيبي، ناصر محمد. (٢٠١٥). "أثر تطبيقات ذكاء الأعمال في ضبط جودة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية الكويتية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
١٣. القصيمي، محمد مصطفى، ويونس، مصطفى نعمة. (٢٠١٢). "توظيف ذكاء الأعمال في تطوير باقة الأداء المتوازنة"، ورقة بحثية مقدمة إلى: المؤتمر العلمي الثاني عشر بعنوان: ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن.
١٤. بليصير، خليدة؛ عبد الوهاب، ابن بريكة. (٢٠١٨). مساهمة اليقظة الاستراتيجية في تنمية وتطوير المزايا التنافسية: دراسة تطبيقية لعينة من الصناعات الصغيرة والمتوسطة بولاية قسنطينة"، **مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية: جامعة زيان عاشور بالجلفة**، الجزائر مجلد ١١.
١٥. حسن، هدى علي. (٢٠١٨). "أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان، الأردن.
١٦. حسين، سطم صالح والحديثي، عماد صالح. (٢٠١٦). استخدام ذكاء الأعمال في تحديد ربحية المنتجات: دراسة تطبيقية على شركة ألبان وعصائر تكريت المحدودة، **مجلة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية**، ع ١٤.
١٧. حسين، ليث سعدالله، والشمري، فراج نعيمش فرج. (٢٠١٧). توظيف بعض أدوات ذكاء الاعمال لدعم نظام المعلومات الاستراتيجي أنموذج مقترح، **مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد ٧، العدد ٢، العراق.
١٨. حسين، حسين وليد. (٢٠١٨). ممارسات التفكير الرشيق لإدارة الموارد البشرية ودورها في تعزيز اليقظة الاستراتيجية للمنظمة. " **مجلة الكلية الإسلامية الجامعة**، العراق، ع ٤٩٤.
١٩. راشدي، عادل عبدالله. (٢٠٢٠). دور تقنيات ذكاء الأعمال في تحسين سمعة المنظمة: دراسة استطلاعية بقطاع الاتصالات الخاص / محافظة نينوي أنموذجا. " **مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية: جامعة الأنبار - كلية الإدارة والاقتصاد** مجلد ١٢، عدد ٣.
٢٠. زكي، ايلين وباسيلي، فيفيان. (٢٠٢١). تطوير المسؤولية المجتمعية لكليات التربية بمصر في ظل جائحة كورونا (كوفيد-١٩) على ضوء مدخل اليقظة الاستراتيجية. **مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية**. 15(6), 334-439.

## المراجع الأجنبية:

1. Alshaer, S. A. (2020). The Effect of Strategic Vigilance on Organizational Ambidexterity in Jordanian Commercial Banks. **Modern Applied Science**, Vol 14, No 6.p.82
2. Arbab, A. M., & Mahdi, M. O. S. (2018). Human resources management practices and organizational excellence in public orgnizations. **Polish Journal of Management Studies**, Vol. 18, No. 2 ,pp 9—21
3. Albawaleez, M. (2014). The impact of using Business Intelligence on Decision Quality of Jordan. Telecom Group (Orange), Master Thesis, Business Faculty, Amman University.
4. AlMurad, Najla AND AiTawi, Ehab ,2017, A Case Study of Business Intelligence in the Iraqi Environment: Case Study at the Mobile Telecommunications Company (Cork), Master Thesis, Volume 9, Issue 20.
5. Al-Shammari, Mai Hamoudi, (2018), "Time Management and Work Pressure and Their Relationship in Administrative Leadership: A Case Study at the Higher Institute for Security and Administrative Development", **Iraqi Journal of Market Research and Consumer Protection**, Vol. 10, No. 1
6. Bettahar, B., & Aggoun, A. (2021). The Role of Big Data Analysis and Strategic Vigilance in Decision-Making. In *Big Data Analytics* (pp. 107-120). **Apple Academic Press**
7. Fadhiela .,S, & Ali.,F,(2018), "The Role of Strategic Vigilance in the Operational Performance of the Banking Sector: Field Research in a Sample of Private Banks", **European Journal of Business and Management**, Vol.10, No.21,P 10.
8. Fadhiela .,S, Ali.,F,(2018), "The Role of Strategic Vigilance in the Operational Performance of the Banking Sector: Field Research in a Sample of Private Banks", **European Journal of Business and Management**, Vol.10, No.21,PP 1-18

9. Faraj, Shda. (2018), Assessing Excellence Management in the Light of the European Excellence Model at Taif University" , **International Journal of Education and Literacy Studies** , Vol 6, No 4 :p175-203.
10. Fonseca, L., Amaral, A., & Oliveira, J. (2021). Quality 4.0: The EFQM 2020 model and industry 4.0 relationships and implications. **Sustainability**, Vol 13, No 6.
11. Guarda, Teresa, Santos, Manuel Filipe, Pinto, Filipe, Silva, Carlos & João Lourenço, (2012), Pervasive Business Intelligence: a Marketing Intelligence Framework Proposal, **IPEDR Journal**, Vol. 50, No. 10.
12. Hamad, F., Al-Aamr, R., Jabbar, S. A., & Fakhuri, H. (2021). Business intelligence in academic libraries in Jordan: Opportunities and challenges. **International Fedration of Libaray Association and Institution journal**, Vol.47, No1, 37-50.
13. Hamad, F., Al-Aamr, R., Jabbar, S. A., & Fakhuri, H. (2021). Business intelligence in academic libraries in Jordan: Opportunities and challenges. **International Fedration of Libaray Association and Institution journal**, Vol 47, No 1, p38.
14. Hauber, D. C. (2020). A study of the EFQM Model. Financial results, sustainability & the relation with ISO 9001, Msc **International Business**, Business School, University of Barcelona , Spanish.
15. jaaz, s. a., & jamal, d. h. (2021). (the effect of the dimensions of strategic vigilance on organizational excellence) an applied study of premium class hotels in baghdad. **palarch's journal of archaeology of egypt/egyptology**, Vol 18, No 8, 2101-2137.
16. Jaaz, S. A., & Jamal, D. H. (2021). the effect of the dimensions of strategic vigilance on organizational excellence) an applied study of premium class hotels in baghdad. **PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology**, Vol 18, No 8, p 2101.

17. Jalod, K. M., Hasan, A. J., & Hussain, A. N. (2021). Strategic Vigilance and its Role in Entrepreneurial Performance: An Analytical Study of the Views of a Sample of Managers in the Ur Company in Nasiriyah, Iraq. **Multicultural Education**, Vol 7, No 1 ,p12.
18. Jalod, K. M., Hasan, A. J.,& Hussain, A. N. (2021). Strategic Vigilance and its Role in Entrepreneurial Performance: An Analytical Study of the Views of a Sample of Managers in the Ur Company in Nasiriyah, Iraq. **Multicultural Education**, Vol 7, No 1, pp 92-103
19. Kamkankaew Pongsiri , Phithagorn Thanitbenjasith, and Suteera Sribenjachote ,(2018), The Organization of Excellence Management driven through Sustainability in Thailand: A Challenge for the Lampang Chamber of Commerce , **Business Management Dynamics** Vol.8, No.5, pp.01-05
20. Kumar, J. (2016). Business Intelligence Systema-An Insight, **International Journal in IT and Engineering**, Vol.4, Issue.2
21. Marcello Mariani, Rodolfo Baggio, Matthias Fuchs, Wolfram Höepken, (2018) "Business intelligence and big data in hospitality and tourism: a systematic literature review", **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, Vol. 30 Issue: 12, pp.3514- 3554.
22. Mehdi Dadkhah, Mohammad Lagzian. (2018). "A research on the use of business intelligence for academic research", **Library Hi Tech News**, Vol. 35 Issue: 3, pp.10-12.
23. Mahmoud, zead, (2017), strategic Vigilance and their impact in Organizational success: Exploratory Research General AL-Faris company", **journal of Economics And Administrative Sciences** , Vol 23, Issue 96, p 205 .
24. Muntean, M., Dăniaiață, D., Hurbean, L., Jude, C. (2021). A business intelligence and analytics framework for clean and affordable energy data analysis. **Sustainability**, Vol 13, No 2.p. 638

25. Nithya, N., & Kiruthika, R. (2021). Impact of Business Intelligence Adoption on performance of banks: a conceptual framework. **Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing**, Vol 12, No 2, 3139-3150.