

**نظم إدارة المعلومات الإلكترونية ودورها في تطور الهيئة السعودية للتخصصات الصحية
وفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠
(دراسة ميدانية)**

**Electronic information management systems in the development of the Saudi Commission
for Health Specialties in accordance with the Kingdom's Vision 2030**

اعداد الباحثة/ بشرى عبد الله محمد آل دويس (*)

محاضر بقسم علم المعلومات – كلية الآداب جامعة الملك سعود-الرياض –المملكة العربية السعودية

Email: bushra.alduwais@gmail.com

ت/ 0505551928

مستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى: التعرف على معالم الإدارة الإلكترونية في الهيئة السعودية للتخصصات الصحية ومدى تأثير دورة عمل الوثائق المتداولة المنتجة في الهيئة على وجه الخصوص. وتكمن مشكلة هذه الدراسة في أهمية التعرف على طرق وآليات الإدارة الإلكترونية في أحد الهيئات العلمية المتخصصة في المجال الصحي في المملكة العربية السعودية، بما تقدمه من خدمات بالغة الأهمية في المجال الطبي والصحي في المملكة. وقد قامت هذه الدراسة على تحليل الوضع القائم والكشف عن طرق وآليات الإدارة الإلكترونية بالهيئة للتعرف على أهم المتطلبات المستخدمة في نظام العمل بالهيئة، والتي تنتج عن أداء نشاطاتها المختلفة في خدمة المجال الصحي والطبي والممارسين في هذا المجال بالمملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: هيئة التخصصات الصحية، الإدارة الإلكترونية، نظم إدارة المعلومات الإلكترونية، المجال الطبي والصحي في المملكة العربية السعودية، إدارة المعلومات الإلكترونية، تطبيقات المعاملات الإلكترونية.

Electronic information management systems in the development of the Saudi Commission for Health Specialties in accordance with the Kingdom's Vision 2030

Abstract:

This study aims to identify the features of electronic management in the Saudi Commission for Health Specialties and the extent of the work cycle of the documents produced in the authority in particular.

The problem of this study lies in the importance of identifying the methods and mechanisms of electronic management in one of the specialized scientific bodies in the health field in the Kingdom of Saudi Arabia, with the services it provides are extremely important in the medical and health field in the Kingdom.

This study has analyzed the status quo and revealed the electronic management methods and mechanisms of the authority to identify the most important requirements used in the Authority's work system, which results from the performance of its various activities in the service of the health and medical field and practitioners in this field in the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: Health Specializations Authority, Electronic management Systems, The medical and health field in the Kingdom of Saudi Arabia, Electronic Information Management, Electronic transaction applications.

أولاً: الإطار العام للدراسة:

مقدمة:

حظى القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية باهتمام كبير بشكل مستمر ومتتابع من ولاية أمرنا سعيًا منهم لتحقيق الأمن الصحي لكل فرد في هذا الوطن، "مسيرة طويلة من النمو والتوسع بالخدمات الصحية أطلقها الملك المؤسس المغفور له بإذن الله الملك عبد العزيز بن عبد الرحمن آل سعود - طيب الله ثراه - عندما أصدر أمره السامي عام ١٩٢٥م بإنشاء "مديرية الصحة والإسعاف"^(١).

ومنذ بداية عهد الملك سلمان بن عبدالعزيز - حفظه الله - ارتسمت ملامح عهد جديد من الرعاية الصحية من خلال رؤية ٢٠٣٠، حيث ذكر في البُعد الأول من الرؤية التي تنص على الارتقاء بالخدمات الصحية، وكان أول مبدأ تسعى المملكة لتحقيقه في الخطط المستقبلية نظراً لأهمية القطاع الصحي - حيث ذكر فيه "الارتقاء بالرعاية الصحية إلى تحقيق مجتمع حيوي من خلال التحول الوطني الذي يسعى إلى إعادة هيكلة للقطاع الصحي ليغدو نظاماً حياً شاملاً وفعالاً، وتعزيز الصحة العامة والوقاية من الأمراض عبر تطبيق الرعاية الصحية الحديثة المعني بالوقاية من الأمراض قبل وقوعها، وتعزيز وعي المجتمع الصحي، وكذلك من خلال تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية عبر التغطية الأمثل والتوزيع الجغرافي العادل والأشمل، والتوسع في تقديم الخدمات الصحية الإلكترونية، والحلول الرقمية للارتقاء بجودة الخدمات الصحية، والتركيز على رضا المستفيدين عبر تطبيق واتباع أفضل المعايير الدولية المبنية على البراهين"^(٢).

وقد صدرت الموافقة على نظام (الهيئة السعودية للتخصصات الصحية) بموجب المرسوم الملكي رقم (م/٢) وتاريخ ٦/٢/١٤١٣ هـ كهيئة علمية ذات شخصية اعتبارية مقرها الرئيس بمدينة الرياض، وأجاز النظام لها أن تنشئ لها فروعاً في مختلف مناطق المملكة مع الإجازة لها في الوقت نفسه إنشاء فروع تابعة لها في مختلف المملكة والتي بلغت حتى الآن أكثر من ١٨ فرعاً بأنحاء المملكة^(٣).

وقد حددت المادة الثانية من نظام الهيئة الأهداف والمهام التي أنشئت لتحقيقها، حيث تهدف إلى تطوير الأداء المهني، وتنمية وتشجيع المهارات، وإثراء الفكر العلمي والتطبيق العملي السليم في مجال التخصصات الصحية المختلفة. ونظراً لتعدد المهام والاختصاصات للهيئة السعودية للتخصصات الصحية، فقد استدعى الأمر أن تقوم الهيئة منذ وقت مبكر بالإعداد للبنية التحتية الإلكترونية، وذلك لتنفيذ هذه المهام المنوطة بها إلكترونياً، لذا عملت الهيئة على إعداد تجهيزات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية في منذ إنشائها عام ١٤١٣ هـ / ١٩٩٢ م.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في أهمية التعرف على طرق وآليات الإدارة الإلكترونية في أحد الهيئات العلمية المتخصصة في المجال الصحي في المملكة العربية السعودية، بما تقدمه من خدمات بالغة الأهمية في المجال الطبي والصحي في المملكة. وقامت هذه الدراسة على تحليل الوضع القائم والكشف عن طرق وآليات الإدارة الإلكترونية بالهيئة للتعرف على أهم المتطلبات المستخدمة في نظام العمل بالهيئة، والتي تنتج عن أداء نشاطاتها المختلفة في خدمة المجال الصحي والطبي والممارسين في هذا المجال بالمملكة العربية السعودية.

كما أنه لا توجد أية دراسة علمية سابقة تناولت الإدارة الإلكترونية في مثل هذه النوع من الهيئات العلمية المتخصصة العاملة داخل المملكة العربية السعودية؛ وهو ما يعد سبباً ضرورياً في إجراء مثل هذه الدراسات التي نتعرف من خلالها على الطرق والأساليب التي تتعامل من خلالها مثل هذه الهيئات مع إدارة المعلومات إلكترونياً.

وتتلخص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تعد هذه أول دراسة علمية -على حد علم الباحثة- تقوم على دراسة واقع إدارة المعلومات الإلكترونية في (الهيئة السعودية للتخصصات الصحية)، حيث تقوم الباحثة بتحليل حالة المعاملات والأنظمة والقوانين واللوائح المستخدمة في إدارتها داخل الهيئة ومن ثم تقديم أهم الاقتراحات والتوصيات لتطويرها إن تطلب الأمر ذلك.
- قلة الدراسات والرسائل المطروحة في مجال وثائق ومحفوظات الهيئات العلمية المتخصصة بالمملكة.
- التعرف على أهم البرامج والأنظمة الحديثة المتخصصة في مجال الأرشفة الإلكترونية التي تستخدمها الهيئة السعودية للتخصصات الصحية في مجالات عملها المتخصص.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى: التعرف على معالم التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية للمعلومات الصحية في الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، ومدى تأثير دورة العمل في أداء الأنشطة باستخدام التطبيقات الإلكترونية في القطاعات والإدارات بالهيئة، وتتلخص هذه الأهداف في:

١. التعرف على التطبيقات المتخصصة وإمكانياتها التي تستخدمها الهيئة لخدمة المستفيدين (الممارسين).
٢. التعرف على تطبيقات المعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية المستخدمة بالهيئة.
٣. تقديم عدد من التوصيات والمقترحات التي تحسن من أداء العمل الإلكتروني في الهيئة.

أسئلة الدراسة:

١. ما التطبيقات المستخدمة بالهيئة وإمكانياتها البرمجية التي وفرتها الهيئة لخدمة المستفيدين؟
٢. ما التطبيقات المستخدمة لإدارة المعاملات الإلكترونية والإدارية والمالية والقانونية بالهيئة؟
٣. ما التوصيات والمقترحات القابلة للتنفيذ لتحسين الأداء الإلكتروني في الهيئة؟

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة المقترحة واقع الإدارة الإلكترونية للمعاملات، والأنشطة الصحية الناتجة عن نشاطات وأعمال الهيئة السعودية للتخصصات الصحية.

الحدود المكانية: اقتصر على مقر (الهيئة السعودية للتخصصات الصحية) بالرياض.

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال عام ١٤٤١ هـ / ٢٠٢٠ م.

مصطلحات الدراسة:

• الإدارة الإلكترونية Electronic management

مفهوم الإدارة الإلكترونية هو مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات ولا تقتصر على دفع الفواتير ومتابعة المعاملات، وإنما تتضمن بداخلها كل ما هو إداري، وتستطيع تنفيذها من خلال الحاسب الآلي المتصل بشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) بدون الحاجة للتواجد شخصياً في هذه الدائرة أو تلك^(٤).

• الهيئة السعودية للتخصصات الصحية:

صدرت الموافقة على نظام (الهيئة السعودية للتخصصات الصحية) بموجب المرسوم الملكي رقم (م/٢) وتاريخ ٦/٢/١٤١٣ هـ كهيئة علمية ذات شخصية اعتبارية مقرها الرئيس بمدينة الرياض، وأجاز النظام لها أن تنشئ لها فروعاً في مختلف مناطق المملكة مع الإجازة لها في الوقت نفسه إنشاء فروع تابعة لها في مختلف المملكة والتي بلغت حتى الآن أكثر من ١٨ فرعاً بأنحاء المملكة^(٥).

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على دراسة جانبيين الأول نظري، والثاني تطبيقي، وهما اللذان يمكن توضيحهما فيما يلي:

أولاً: الجانب النظري: وهو الإطار الفكري لبناء الدراسة، ويتم تكوينه عن طريق قراءة وتحليل وعرض الإنتاج الفكري المنشور بالشكل التقليدي والإلكتروني سواء كانت رسائل أكاديمية، أو كتب، أو دراسات وبحوث، أو مقالات، أو منشورات صادرة عن الهيئات والمنظمات المشابهة باللغتين العربية والإنجليزية.

ثانياً: الجانب التطبيقي: حيث اعتمدت الباحثة في هذا الجانب التطبيقي على تطبيق المنهج الوصفي الميداني في فحص ووصف وتقويم حالة الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها بالهيئة السعودية للتخصصات الصحية، وذلك لمناسبة هذا المنهج لتحقيق أهداف الدراسة.

أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات الدراسة التي اعتمدت عليها الباحثة في:

المقابلات الشخصية المقننة:

اعتمدت الباحثة على المقابلات الشخصية المقننة كأداة رئيسة من أدوات البحث^(٦)، مع عدد كبير من الموظفين بالهيئة بالمقر الرئيس والفروع.

الملاحظة:

اعتمدت الباحثة على الملاحظة الشخصية أثناء إجراءاتها للمقابلات الشخصية مع موظفي الهيئة في معظم الإدارات والأقسام المختلفة، سواء في المقر الرئيس أو الفروع المختلفة، فكانت الباحثة تقوم بتدوين بعض الملاحظات أثناء وجودها بالمكاتب الإدارية.

الاستبانة:

صممت الباحثة استبانة وجهتها للمسؤولين والموظفين العاملين بقطاع المعلومات، والوحدات الإدارية المختلفة بمقر الهيئة وفروعها للحصول على المعلومات اللازمة عن الوثائق الإدارية والفنية داخل وخارج الهيئة.

وقد تكونت هذه الاستبانة من (٣) محاور رئيسة تغطي جميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وبيانها كالتالي:

- المحور الأول: البيانات الأولية لأفراد العينة.
- المحور الثاني: البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها.
- المحور الثالث: تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية بالهيئة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المسؤولين والموظفين العاملين بقطاع المعلومات، والوحدات الإدارية المختلفة بمقر الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة منهم بحجم (١٥٠)، وتوزيع الاستبانة عليهم بهدف الحصول على المعلومات اللازمة عن الوثائق الإدارية والفنية داخل وخارج الهيئة، تم استرداد (١٤٩) استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة استرداد ٩٩,٣% وترى الباحثة أن هذا العدد كافٍ لتحقيق أهداف الدراسة.

صدق أداة الدراسة (صدق المحكمين): تم استخدام أسلوب الصدق الظاهري بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة ومدى ملاءمتها لأغراض البحث، كما استخدمت الباحثة ثبات أداة الدراسة: حيث تم استخدام معامل ألفا-كرونباخ Cronbach's Alpha لقياس الثبات في البيانات، وبينت النتائج أن معامل ألفا كرونباخ (٠,٩٢٤) مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مرتفع، وبالتالي صحة البيانات التي تم جمعها من قبل أفراد العينة.

الدراسات السابقة:

لم تخضع الإدارة الإلكترونية في (الهيئة السعودية للتخصصات الصحية) لأي دراسة أكاديمية من قبل – على حد علم الباحثة، ولكن توجد بعض الدراسات الأكاديمية التي تناولت الإدارة الإلكترونية في مؤسسات مختلفة منها بالعالم، ومنها: دراسة بالقاسم بومعزة، وكمال العقريب. (٢٠٢٠م). بعنوان: "الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية: دراسة حالة ببلدية حجرة النص"^(٧).

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية ودورها في عصرنة هذه الأخيرة من خلال التعرف على مدى جاهزية بنيتها التحتية ودرجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارساتها الإدارية وتعاملاتها مع المواطن وكذا إحلال التطبيقات الحديثة مكان التعاملات التقليدية، وقد استخدمت الدراسة الوصفي التحليلي، واعتمدت على عدة أدوات بحثية وهي الملاحظة، والمقابلة، وفحص الوثائق والسجلات بالبلدية.

دراسة (جهرة حمزة). (٢٠١٩) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة على الولايات المنتدبة أولاد جلال في الجزائر"^(٨)، حيث هدفت هذه الدراسة لتوضيح أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل البحث، وقام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات وتم تطبيقه على عينة مكونة من ٥٠ فرد من الموظفين الإداريين بمختلف رتبهم بصفه عشوائية، وتم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب التحليل الإحصائي في هذه الدراسة، وخلصت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة.

و دراسة (أميرة صالح). (٢٠١٨م) بعنوان: " أمن الوثائق في البيئة الإلكترونية بإدارة السجل المدني بالسودان"^(٩)، التي هدفت إلى التعرف على الاستراتيجيات والوسائل التي انتهجتها الإدارة المدروسة لتأمين الوثائق، والتعرف على وسائل تعزيز أمن الوثائق والتخطيط لمواجهة الكوارث، كما هدفت الى الوقوف على مهددات أمن نظم المعلومات وتم استخدام منهج دراسة الحالة وتوظيف أداة المقابلة لتجميع البيانات، وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها توفير البنية التحتية لأمن نظم المعلومات بإدارة السجل المدني واهتمام الإدارة بتطبيق أساليب وطرق متعددة لأمن المعلومات.

أما الدراسات الأجنبية في موضوع الإدارة الإلكترونية، فقد نشر منها:

دراسة (فاضل عبد العلي خرميط). (٢٠٢٠م). بعنوان: "قياس واقع نظم الإدارة الإلكترونية المبنية على الممكنات لنموذج التميز الأوروبي (EFQM) في مؤسسات المعلومات ودورها في النتائج الأوروبي"^(١٠).

هدفت الدراسة إلى دراسة وتحليل واقع ارتباط وتأثير تطبيق المنهجيات/الممكنات من عناصر التميز الأوروبي في نظم الإدارة الإلكترونية ومستوى ارتباطها وتأثيرها بالنتائج للنموذج نفسه، وتم اعتماد المنهج الوصفي لدراسة الحالة واستنباط ما أوردته المصادر واستمارات جمع البيانات ذات العلاقة بنتائج تحليل الموقف الحالي، وكانت أهم التوصيات التي طرحتها الدراسة: تعزيز مقومات القيادة الفاعلة وفق أسس التميز الأوروبي اعتماداً على نظم الإدارة الإلكترونية والعمل على تفعيل مبادئ القيادة المشتركة للمهام والإنجازات لإبراز الرؤيا والرسالة والأهداف للمؤسسة وبيان الفئات المستهدفة وتحديد الاحتياجات.

دراسة خان & فيجي اشري (٢٠١٥) بعنوان: (تأثير الحكومة الإلكترونية على أداء الموظفين)^(١١)، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحكومة الإلكترونية على أداء الموظفين، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة عشوائية يبلغ عددهم ١٢٥ من موظفي الحكومة الإلكترونية في حكومة كارنا تاكا، وخلصت الدراسة إلى أنه توجد ثمة علاقة إيجابية بين كل من الفعالية الشخصية والكفاءة الشخصية والإبداع لدى الموظفين عند تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

اختصاصات الهيئة:

حدد النظام الأساس لإنشاء الهيئة في (مادته الثانية) عدداً من الاختصاصات العامة، والأهداف المرجو تحقيقها من خلال وجودها في المملكة العربية السعودية، وكانت أهم الاختصاصات قد تحددت بما يلي^(١٢):

١. "وضع البرامج التخصصية المهنية وإقرارها والإشراف عليها، ووضع البرامج للتعليم المستمر في التخصصات الصحية، وذلك في إطار السياسة العامة للتعليم".

٢. "تشكيل المجالس العلمية الصحية واللجان الفرعية اللازمة لأداء عمل الهيئة والإشراف عليها وإقرار توصياتها".

٣. "الاعتراف بالمؤسسات الصحية لأغراض التدريب والتخصص فيها بعد تقويمها".

هذه بعض الاختصاصات التي حددها نظام إنشاء الهيئة، ويتضح منها أنها تسعى لتحقيق العديد من الأهداف منذ إنشائها، والتي جاء على رأس هذه الأهداف: "تطوير الأداء المهني وتنمية وتشجيع المهارات، وإثراء الفكر العلمي، والتطبيق العلمي السليم في مجال التخصصات الصحية المختلفة بالمملكة".

كان من أولى مهام الهيئة وأبرز أهدافها المتعلقة بوضع الأسس والمعايير الصحية لمزاولة المهن الصحية، وتصنيف حاملي الشهادات الصحية للدرجة المهنية المناسبة لمؤهلاتهم العلمية وقدراتهم العملية.

لذا قامت الهيئة بوضع معايير عدة روعي فيها الدقة والموضوعية في تقدير الخبرة العملية السابقة (التدريب) واللاحقة (الخبرة) للحصول على الشهادات والتدريب المهني وتقويم قدرات حامليها مهنيًا وتصنيفهم تبعاً لذلك، ويجب على الممارس أن يوثق شهادته حتى يتم اعتمادها لضمان خلوها من التزوير والتحريف، ومن هذه الأنشطة أن:

- أتاحت الهيئة للمتدربين إمكانية الحصول على شهادة البورد السعودي المعادل لشهادة الدكتوراه.
- ألزمت الهيئة جميع الممارسين الصحيين في المملكة بالتسجيل والتصنيف المهني.
- توثق الهيئة الشهادات التي يحصل عليها الممارس وخبراته والتحقق منها، سواء كانت صادرة داخل المملكة أو خارجها.

• أنشأت الهيئة قاعدة بيانات محدثة لجميع الممارسين الصحيين في المملكة.

• إعادة تشكيل مجلس إدارة الجمعيات العلمية الصحية بالمملكة^(١٣).



شكل رقم (١) محاور التغيير في الخطة الاستراتيجية للهيئة

الخطة الاستراتيجية للهيئة:

ومن أجل تحقيق الأهداف المحددة، والاختصاصات المختلفة – السابق الإشارة إليها والتي سعت الهيئة في تنفيذها، كان من الضروري وضع خطة استراتيجية للتنفيذ لضمان أفضل الممارسات التي تضمن تقديم أفضل الخدمات الصحية للمواطنين، والعناية بالممارسين للمهن الصحية في المملكة من خلال أعمال الهيئة واختصاصاتها، فكانت الخطة الاستراتيجية التي أقرها مجلس أمناء الهيئة في عام ٢٠١٧م^(١٤).

وقد لاحظت الباحثة أن هذه المحاور التي تناولتها أهداف الخطة الاستراتيجية قد اشتملت على عدة محاور تتعلق بالإدارة الحديثة، وتقنية المعلومات، وتكوين قيادات متخصصة فيها، والاعتماد على البيانات المستخدمة التي يقوم عليها الموظفين بالهيئة، وهو ما يشير إلى اهتمام الهيئة ومجلس أمنائها بهذه الجوانب المعلوماتية والإدارية التي تعتبر أساساً للنجاحات والإنجازات في الممارسات الصحية والطبية المنشودة في المملكة، وهو ما ستركز عليه الفصول القادمة في هذه الدراسة. ولذلك فقد تناولت الخطة الاستراتيجية للهيئة توضيحاً لهذه المحاور وما تتضمنه، ومن ذلك:

- أن محور "قياديين في تقنية المعلومات" قد اشتمل على: تطوير نظام تقديم وإدارة إلكتروني للاختبارات الخاصة بالهيئة، وأتمتة فعالة متكاملة من خلال إطلاق نظام "ممارس" المرحلة الثانية (ممارس بلس)، واستخدامه بفاعلية، والاستخدام الفعال لنظام إدارة التدريب والمتدربين الإلكتروني، تطوير كامل لمشروع "ألفا" للشهادات المهنية وتطبيقه بشكل كامل.
- أما محور الاعتماد على البيانات، فقد تضمن العمل على: إتاحة البيانات والمعلومات المهمة، وإتاحة مصادر المعلومات الثرية من خلال إنشاء "إدارة الأبحاث ودعم القرار"، وإتاحة بعض البيانات والمعلومات المهمة للجمهور، وتحديد البيانات المهمة ثم جمعها من مصادر، وتقديمها بطريقة دقيقة وإبداعية للمستفيدين من داخل الهيئة وخارجها.

• وترى الباحثة أيضًا أن هذين المحورين بشكل خاص يعبران بشكل أو بآخر عن مدى ما وصلت إليه الهيئة من التفكير الاستراتيجي المعتمد بشكل أساس على البيانات وإتاحتها، وتقنية المعلومات وتطبيقاتها لخدمة جميع المستفيدين من نشاطات الهيئة.

الهيكل الإداري التنظيمي للهيئة:

أولاً: الأمانة العامة للهيئة ومجلس أمنائها:

أقر مجلس الأمناء بالهيئة الهيكل التنظيمي الجديد خلال اجتماعه الأول بتاريخ ٣٠/٥/٢٠١٨م، وبموجب هذا الهيكل التنظيمي الأحدث للهيئة فقد ترأس أعمال الهيئة (الأمين العام) ومعه (نائبان) (١٥):

ثانياً: المجالس التنفيذية بالهيئة:

يضم الهيكل التنظيمي للهيئة مجلسين تنفيذيين تحدد اختصاصاتهما بما يلي:

١. المجلس التنفيذي للتعليم والتدريب:

يرتبط هذا المجلس التنفيذي بالأمين العام للهيئة السعودية للتخصصات الصحية، وهو يُعنى بالقرارات والقواعد التنفيذية المرتبطة بالاعتماد والتدريب والتقييم بما يتوافق مع أنظمة الهيئة ولوائحها المعتمدة من مجلس الأمناء، والهدف منه هو إقرار القواعد المنظمة للتعليم والتدريب (١٦).

٢. المجلس التنفيذي للممارسة المهنية:

يرتبط هذا المجلس مباشرة بالأمين العام للهيئة السعودية للتخصصات الصحية، وهو يُعنى بإصدار وإقرار القرارات التنفيذية، والقواعد التنفيذية المرتبطة بالتصنيف والتسجيل بما يتوافق مع أنظمة الهيئة ولوائحها المعتمدة من مجلس الأمناء.

٣. المجلس التنفيذي للجمعيات الصحية:

يتبع هذا (المجلس التنفيذي للجمعيات الصحية) – كسابقه – الأمين العام مباشرة، وهو يُعنى بإنشاء ومتابعة أعمال الجمعيات الصحية بالمملكة، ويتكون من (١٧) سبعة عشر عضواً برئاسة الأمين العام.

الإدارات التنفيذية:

اشتملت كل رئاسة تنفيذية من هذه (الرئاسات التنفيذية) على إدارة تنفيذية واحدة، أو أكثر وفقاً لأعمالها ومتطلبات نشاطها الذي تقدمه، كما يتضح من الشكل التالي رقم (٢) الهيكل التنظيمي للهيئة (١٧).

• الإدارات التنفيذية المتعلقة بموضوع الدراسة:

وجدت الباحثة من خلال مراجعتها للهيكل التنظيمي للهيئة أن هناك عدداً من الإدارات التنفيذية ذات الصلة بموضوع الدراسة، أو بتخصص علم المعلومات على وجه العموم، وهو ما دفع الباحثة للعمل على التنقيب عن اختصاصات هذه الإدارات والأقسام التنفيذية أيًا كان موقعها بالهيكل التنظيمي للهيئة، فقد كانت مسميات هذه الإدارات منذ البداية أحد أسباب اختيار موضوع هذه الدراسة؛ نظراً لأن هذه الإدارات والأقسام تقوم بمهام عديدة تقع في تخصص علم المعلومات، وتعالج قضايا الهيئة من جوانب مختلفة، فكان هذا الجزء من الدراسة في محاولة لتفهم اختصاصات هذه الإدارات والأقسام، وتوضيح وشرح علاقاتها بموضوع الدراسة، وكذلك بتخصص علم المعلومات وما يدور في فلكه، وهو ما سوف نتناوله هذه الدراسة في الفصول القادمة.

ومن هذه الإدارات والأقسام التنفيذية:

• الإدارة التنفيذية للابتكار والتقنية: وهي تابعة للأمين العام مباشرة، والتي تشمل كل من قسمي:

• قسم تقنية المعلومات.

• قسم التعليم الإلكتروني.

لقد كانت تقنية المعلومات أحد أهم محاور الخطة الاستراتيجية للهيئة، فقد سعت لتعزيز قدراتها في مجال تقنية المعلومات باعتبارها أحد محاور التغيير، فقامت بتعزيز الأتمتة في قطاعات وإدارات الهيئة المختلفة، ففعلت (نظام ممارس)، ثم طورته إلى نظام (ممارس بلس)، ثم أنشأت نظام (ألفا) للشهادات المهنية والتطبيقية، هذا بالإضافة إلى تعزيز قدراتها في النهوض بالتعليم الطبي الإلكتروني، والتقييم والمحاكاة، وتطوير النظم الإلكترونية للتقدم للاختبارات وإدارتها كاملة إلكترونياً^(١٨).

أما التعليم الإلكتروني فإنه يعتمد على إتاحة برامج التعليم الإلكتروني الصحية المتخصصة التي تتاح عن بُعد من خلال نظام إدارة التعلم (L M S البلاك بورد)، حيث تتاح من خلال عدد من البرامج الدراسية التي تتاح للممارسين لرفع كفاءاتهم العلمية في تخصصاتهم الصحية المهنية^(١٩)، مع مراعاة ما جاء في (المادة الثانية) من نظام تأسيس الهيئة من " وضع برامج التعليم الطبي المستمر في التخصصات الصحية، وذلك في إطار السياسة العامة للتعليم"^(٢٠).

وبأتى هذا التطور في إتاحة برامج التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد من خلال استراتيجية الهيئة في تطوير التعليم الطبي المهني للممارسين بالملكة، حيث أقرت قواعد " التعليم الطبي المستمر" ولائحته منذ عام ١٩٩٦م، وهو ما تم تعديله في عام ٢٠٠٠م، وقد تضمن هذا الاتجاه في التعليم الطبي المستمر العديد من الفاعليات مثل المؤتمرات، والندوات، والمحاضرات، والدورات في مجالات الطب المختلفة^(٢١).

وتتلخص مهام (إدارة التقنية والابتكار) في عدد من المهام المكلفة بها مركزياً على مستوى الهيئة ككل، ومنها^(٢٢):

- تقوم الإدارة بتصميم جميع البرمجيات اللازمة للهيئة.
- تقوم الإدارة - من خلال قسم الدعم الفني بحل جميع المشكلات التقنية التي تواجه العاملين في الإدارات المختلفة سواء ما يتعلق منها بالأجهزة، أو البرمجيات المستخدمة، أو الشبكات.
- تقوم الإدارة بحل المشكلات التقنية التي تواجه الممارسين أو المتدربين أو الأعضاء أثناء استخدامهم للبرمجيات، أو لموقع الهيئة على الإنترنت.
- أتمتة جميع الإجراءات والعمليات الإدارية مما يحتاجه العمل الإداري والمالي والمخصص بالهيئة.
- تطوير وتحديث جميع البرمجيات التي تستخدمها الهيئة، وخاصة تلك التي تم إعدادها داخل الهيئة.

• إدارة المعرفة:

وهذه الإدارة تابعة للإدارة التنفيذية للتخطيط والجودة والاعتماد، وتضطلع بالمهام التالية^(٢٣):

- تهتم الإدارة بالتخطيط الاستراتيجي للهيئة والتميز المؤسسي، حيث قامت الإدارة على تحقيق ذلك في الفترة من ٢٠١٠ إلى ٢٠١٧م.
- متابعة مؤشرات الأداء الاستراتيجية بالهيئة، حيث تقوم الإدارة بمتابعة أداء كل إدارة بما كلفت به من أعمال محددة لها في الخطة الاستراتيجية، وتنبيه الإدارات التي يقل مستواها عن المعدلات المطلوبة.
- تحديد المعوقات والتحديات التي تواجه الهيئة، ومن ثم تحديد الحلول وبدائل الحلول التي يمكن المواجهة من خلالها.
- عمل مراجعات سنوية لمبادرات الاستراتيجية المحددة للهيئة للوقوف على ما تم إنجازه من الخطة الاستراتيجية.
- إعداد التقارير السنوية عن مدى تقدم الإدارات المختلفة بما أنيط بها من أعمال خلال السنة.

وتتوزع وظائف (إدارة المعرفة) على عدد من الأقسام: فمنها ما يختص بمؤشرات الأداء، ومنها ما يختص بالتميز المؤسسي، ومنها ما يختص بوضع الخطط الاستراتيجية.

• إدارة التوثيق:

وهي تابعة للإدارة التنفيذية للاعتماد المهني:

وقد أورد حشمت قاسم ثلاثة عشر تعريفاً اشتملت عليها مصادر الإنتاج الفكري، ويعتبرها من أهم تعريفات مصطلح (التوثيق) وتم انتقاء ما يلي منها (٢٤):

والتوثيق هو: "فن تجميع مختلف أشكال مسجلات النشاط الفكري، وتصنيفها وتيسير سبل الإفادة منها والوصول إليها".

وهو: "علم تجميع مصادر المعلومات المدونة واختزانها وتنظيمها؛ لتحقيق أقصى إفادة ممكنة منها".

وهو: "فن تيسير الإفادة من أوعية المعلومات المتخصصة وذلك بعرضها، ونسخها، ونشرها، وبثها، وتجميعها، واختزانها، وتحليلها موضوعياً، وتنظيمها، واسترجاعها"، وعلى كل حال فإن كل هذه التعاريف تتفق في القيام بإجراءات التسجيل، والتنظيم، وتيسير سبل الإفادة، والتخزين، والتحليل.

والتوثيق وفقاً لتطبيقه في الهيئة - هو عملية التأكد من صحة الشهادات، وذلك لجميع الممارسين الصحيين الحاصلين على شهادات من خارج المملكة، حيث يتم ذلك من خلال الاتصال بالجهة المصدرة للشهادة، بالتعاون مع شركة عالمية متخصصة تم الاتفاق معها لتنفيذ هذه العملية من خلال فروعها المنتشرة في جميع أنحاء العالم، وتستغرق عملية التوثيق ما بين ٢٢ يوم إلى شهر حسب مصدر الشهادة وتعاون الممارس في إكمال المتطلبات (٢٥).

• إدارة التسجيل والتصنيف:

وهي تابعة للإدارة التنفيذية للاعتماد المهني:

تتبع هذه الإدارة (للإدارة التنفيذية للاعتماد المهني)، التابعة (للرئاسة التنفيذية لشؤون الممارسة المهنية)، وتقوم بالمهام التالية:

تنشأ عملية التسجيل في الهيئة من خلال إعداد سجل مهني في قاعدة بيانات الممارسين بالهيئة بحيث يضمن قدرة الممارس على مواصلة المهنة، ويرتبط بعملية التسجيل عملية أخرى مرتبطة بها ارتباطاً وثيقاً وهي عملية التصنيف، حيث يتم تصنيف الممارس بناءً على شهادته وخبراته المهنية التي يقدم بها، وهو ما يؤدي إلى التطور المهني الذي يحمي المجتمع من الممارسين غير المؤهلين، وقد بلغ عدد الممارسين الذين تم تسجيلهم وتصنيف تخصصاتهم (٧١٩٦٤١) حتى نهاية عام ٢٠١٧م (٢٦).

ولأهمية هذه الإدارة وهذا الموضوع بالنسبة لأعمال الهيئة، فقد تم إصدار "لائحة التصنيف التسجيل المهني"، ثم إصدار "القواعد التنفيذية للائحة العامة للتصنيف والتسجيل المهني"، وهو ما يؤكد على أهمية الموضوع ونشاطات هذه الإدارة التنفيذية ضمن نشاطات الهيئة (٢٧).

• الإدارة التنفيذية العامة للتواصل:

ويندرج تحت إشرافها (إدارة التواصل الاجتماعي):

خصصت بالهيئة إدارة مستقلة تعمل على التواصل مع المستفيدين من داخل وخارج الهيئة، حيث تقوم (إدارة التواصل الاجتماعي) بالمهام التالية^(٢٨): إعداد كل ما يتعلق بالموارد الإعلامية مثل: نشرات الأخبار، والتواصل مع الإعلاميين، وإنتاج المواد الإعلامية، والتواصل مع القنوات التليفزيونية، وتغطية أحداث الهيئة، وتحسين صورة الهيئة إعلامياً لدى المجتمع. وبذلك فإن الباحثة ترى أن هذه الإدارة (إدارة التواصل) تُعد بمثابة الواجهة التي تعبر عن نشاطات الهيئة، وتبرز مجهوداتها المستمرة، وتزيل الغموض عن الموضوعات التي يعترضها الغموض في بعض الأحيان، كما أنها تغطي بشكل فاعل الأحداث التي تقوم بها الهيئة، وخاصة الأحداث العلمية مثل المؤتمرات والندوات والمحاضرات وغيرها^(٢٩).

• إدارة تحليل الأعمال (٣٠):

وهي أحد إدارات الرئاسة التنفيذية للتقنية والابتكار:

تهتم (إدارة تحليل الأعمال) بعمليات التخطيط والتحليل لكل المشروعات والتقنية والفنية التي تحتاج إدارات الهيئة لتنفيذها، كما أنه يقوم بتحويل جميع الخدمات الورقية إلى خدمات إلكترونية (عمليات التحويل الرقمي)، وكذلك القيام بتعديل وتطوير الخدمات الإلكترونية التي تم إنتاجها سابقاً، وهي بذلك تقوم بتحليل جميع النظم الإدارية بالهيئة لتحسينها بما يتوافق وتطلعات الهيئة وتحقيق أهدافها وسياساتها المحددة للنهوض بالخدمات الصحية في المملكة.

وتستخدم إدارة التحليل عدداً من البرمجيات اللازمة لتنفيذ أعمالها، ومن هذه البرمجيات:

- برنامج (Visio - فيزو) وهو يستخدم في رسم الخطط بعد تحليل الأعمال بالهيئة.

- برنامج (WORD - ورد) لكتابة الخطط بشكلها النهائي بعد تنفيذها على التطبيق المتخصص في تحليل الأعمال.

وتقوم إدارة التحليل بالعديد من تحليلات المشروعات ومن هذه المشروعات: تنفيذ (النماذج الإلكترونية) التي تستخدمها الهيئة في أي إدارة من الإدارات، فتقوم الإدارة بتحليل مدى الاحتياج إلي هذه النماذج الإلكترونية، والعمل على تنفيذه وفقاً للمعايير العلمية المحددة في النشاط الذي تقدمه الإدارة التي تطلبه، مع تحديد احتياجات هذه الإدارة من النموذج المطلوب.

ويتم التعامل مع تحليل متطلبات الخدمات المطلوب تحليلها وفقاً لعدد من الإجراءات المحددة وفقاً لنموذج بيانات إلكتروني، تتحدد بياناته في الجدول التالي رقم (٢):

جدول ١ الإجراءات المتبعة في إدارة التحليل

تعريف الخدمة	هذه الفقرة إلى تحديد نوع الخدمة المطلوبة من الجهة (الإدارة) سواء كانت: مبادرة، أو م، أو إدارة فعالية.
مستفيدون من الخدمة	هذه الفقرة إلى التعرف على فئات المستفيدين من الخدمة المطلوبة للتعرف على حجم ييم المراد تنفيذه فعلياً ونوعيته التي تتناسب مع كل نوعية من هؤلاء المستفيدين.
شروط الخدمة	ت على الشروط المطلوبة لتنفيذ الخدمة على المستفيدين منها.
سير عمل الخدمة	بدأ الجهة (الإدارة) بالتقدم بطلب لإدارة التحليل عن طريق نموذج إلكتروني أعد خصيصاً لهذا س، بحيث تتضح فيه المتطلبات السابقة، فإذا كان المطلوب - على سبيل المثال - إقامة أحد بات، يتم تحديد ما يلي: الفعالية - وقت الحدث - نوع الفعالية (مؤتمر - ورشة عمل - ملتقى سنوي - مطبوعات - احتفال مستوى الهيئة - احتفال على مستوى الإدارة - اجتماع - نشر إعلان على مواقع التواصل باعي للهيئة) يبدأ موقع الفعالية فهل هي: داخل الهيئة، مع اختيار رقم القاعة، وإما أن تكون خارج الهيئة مباشرة حيث يدون مكان وموقع تنفيذ الفعالية.

حدد أيضًا بعض المتطلبات اللازمة للفاعلية المقامة مثل: السماح بالتصوير، والإشراف على م، وغير ذلك من الأمور اللازمة أثناء إجراء الفاعلية.	
نص إضافية للخدمة	قوم إدارة التحليل بتحويل الطلب الوارد من الجهة (إدارة التواصل) الطالبة للخدمة للاطلاع بعد إبداء الملاحظات، وبعد الرد من الجهة بتعديل الملاحظات، والإجابة عن الأسئلة تقسارات المطلوبة يتم تفيد التحليل المطلوب، وإن لم يتم الرد في ظرف ٧ أيام عمل يتم إقفال نهائياً.
مة المرتبطة / التكامل	حدد
البيانات التالية يتم تعبئتها بالنموذج الإلكتروني من الجهة (الإدارة) المعنية بالخدمة	
إدارة المعنية بالخدمة	إدارة التواصل
موظف المسؤول	اسم الموظف المشرف على تنفيذ الخدمة
ريخ المتوقع لإطلاق الخدمة	التاريخ المحدد لتنفيذ الخدمة
عنوان الخدمة	إقامة فاعلية
ة الإعلان عن الخدمة	الطريقة المطلوبة لعرض محتوى الإعلان
وقع تنفيذ الخدمة	(داخل الهيئة أو في خارج مقر الهيئة)

وتقوم إدارة التحليل -من خلال فريق العمل المحدد لتنفيذ التحليل للفاعلية- فيما بعد بكتابة جميع المتطلبات لتنفيذ المطلوب وفقاً للنموذج المعبأ والذي تمت مناقشته مع الإدارة المعنية بالحدث، ومن ثم يتم تحويله إلى فريق المطورين بالهيئة لتنفيذ المطلوب بكل دقة وفقاً لبيانات التحليل المرفقة.

هذه الإجراءات تتبع في الطلبات صغيرة الحجم المعتاد طلبها في الهيئة، أما إذا كان المطلوب جوهرياً وأساسياً في أعمال الهيئة مثل إنشاء أحد التطبيقات مثل تطبيق (ممارس بلس) أو غيره من التطبيقات، فإن الأمر يحتاج إلى أكثر مما سبق حيث يتم تحديد المتطلبات بالدقة اللازمة، مع عمل التحليل اللازم باستخدام خرائط تدفق العمليات (Flow-charts)، تتحدد من خلاله جميع العمليات المطلوب تنفيذها بالبرنامج من بدايتها إلى نهايتها حتى يصبح جاهزاً للاستخدام من قبل المستخدمين، وعمليات تحليل هذه المشروعات الكبيرة قد تستغرق مدة تتراوح ما بين ستة شهور إلى عام بحسب مقتضيات التنفيذ.

وقد قامت إدارة التحليل بتنفيذ التحليل لعدد من المشروعات الكبيرة التي تهتم الممارسين والمتدربين والأعضاء، ومنها: نموذج طلب بطاقة عضوية لرابطة الخريجين، ونموذج طلب شهادة شكر وتقدير لمن ساهم بدعم مسيرة ، وتطبيق (ممارس بلس)، وتطبيق (Matching)، وجميع الفاعليات المقامة بالهيئة، ونموذج الاختبار النهائي للتخصصات العامة، وخدمة الترقية والتسجيل السنوي للمتدربين، وخدمة التقديم على اختبار الترميز الطبي عن طريق موقع الهيئة الخارجي من خلال الدخول على الخدمات الإلكترونية، ومن ثم الدخول على الخدمة وتعبئة النموذج المطلوب.

• إدارة تطوير البرامج (٣١):

تستقبل (إدارة تطوير البرامج) ما يتم إنجازه من ملفات عمليات التحليل للمشروعات التي تقوم بها إدارة التحليل، والتي تتضمن تحديد الأهداف من المشروع، والرسومات التوضيحية باستخدام (خرائط التدفق) للمشروع، وتحديد الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة، والمتوافرة للتنفيذ بالهيئة، والحد الأقصى للمدة الزمنية المطلوب التنفيذ فيها، وبالتالي فإن إدارة تطوير البرامج تُعد مكملة لإدارة التحليل في تنفيذ المشروعات، وهما معاً يتخذان الخطوات التالية لتنفيذ المشروعات:

١. ترسل إدارة تحليل الأعمال نموذجاً لمخطط المشروع المطلوب.

٢. يتم دراسة المشروع من قبل إدارة تطوير البرامج والاستفسار عما إذا كانت الإمكانيات التقنية، والوقت متوفران لتنفيذ المشروع في المواعيد المحددة.
 ٣. في حال موافقة إدارة تطوير البرامج على الوقت المستغرق لتنفيذ المشروع، يتم تنفيذ ما يلي:
 ٤. تصميم نموذج - نماذج - (شاشات) تقديم الخدمة المطلوبة.
 ٥. البدء في تصميم قاعدة البيانات أو تعديل قاعدة البيانات الموجودة لإضافة الخدمة الجديدة.
 ٦. الانتهاء من شاشات الخدمة، والتعديل في قاعدة البيانات.
 ٧. البدء في التنفيذ البرمجي، وذلك ببرمجة الخدمة من قبل فريق خاص من المبرمجين بإدارة تطوير البرامج.
 ٨. البدء في اختبار البرنامج حتى يتم التأكد من صحة الخدمة المقدمة قبل تفعيلها وعرضها على جمهور المستفيدين.
 ٩. منح الصلاحيات للموظفين في الإدارة المعنية للمشروع، بحيث تعطى صلاحيات لمدير الإدارات تكون مختلفة عن تلك التي تعطى لباقي الموظفين بالإدارة.
 ١٠. إطلاق الخدمة ونشرها على موقع الهيئة، ووسائل التواصل الاجتماعي للتعريف بها من قبل المستفيدين.
 ١١. البدء في استقبال طلبات المستفيدين من الخدمة وفقاً للتوقيتات المحددة.
 ١٢. تزويد الإدارة المعنية بأسماء المتقدمين على الاستمارة الإلكترونية، وتزويدهم بملف PDF أو Excel sheet.
- وبداية من الخطوة الرابعة - السابقة - بعدما يتم الاتفاق بين إدارة تطوير البرامج والإدارة المعنية عبر إدارة تحليل الأعمال على الوقت المستغرق لتنفيذ المشروع، والموافقة على الوقت المحدد يقوم موظفو تطوير البرامج بالدخول على منصة برنامج (K2) لعمل مخططات سير العمل والنماذج الذكية المطلوبة.

● الحوكمة الصحية في الهيئة السعودية للتخصصات الصحية:

تعد الخطط الاستراتيجية التي تتوافق مع الرؤية والرسالة أحد أهم مهام ووظائف الحوكمة الصحية في المؤسسات الصحية، كما أن توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ عملية الحوكمة الصحية من المقومات التي تساعد على التنفيذ، وهو ما يستلزم وضع السياسات والقوانين واعتمادها، حتى يمكن تقييم الأداء في المؤسسة، ومتابعة أداء الإدارة الصحية في جميع المؤسسات التي تعمل في المجال الصحي^(٣٢).

"وإن تقييم القوى العاملة الصحية ووضع السياسات والتخطيط والرصد يتطلب حواراً بين الأطراف المعنية -من الشركاء الحكوميين وغير الحكوميين -الذين يساهمون في إيجاد قوة عاملة مستدامة ومستجيبة". وإن منظمة الصحة العالمية تتصدى لهذه التحديات من خلال:

- تعزيز قدرات الحوكمة كي تتصدى للتحديات التي تواجه القوى العاملة الصحية.
- تحسين القاعدة العالمية للمعلومات والأدلة.
- تيسير تطوير مرصد القوى العاملة الصحية وغيرها من آليات التعاون المعنية بتبادل الخبرات والمعلومات والأدلة لدعم اتخاذ القرار السياسي^(٣٣).

وقد قامت الهيئة السعودية للتخصصات الصحية بتحديد كل هذه المحاور المهمة لتنفيذ عمليات الحوكمة الصحية داخل الهيئة أولاً، ثم تنفيذها على المؤسسات الصحية العاملة بالمملكة ثانياً، لقد حاولت الاستفادة من الحوكمة لمواجهة التحديات التي تواجه القطاع الصحي بالمملكة، لذا فقد قامت الهيئة بتحديد الرؤية والرسالة والأهداف منذ بداية إنشائها، ثم وضعت الخطط الاستراتيجية المتتالية حتى انتهت بالخطة الاستراتيجية ٢٠٢١، وحددت إدارات تنفيذية لأعمال الجودة والاعتماد المهني،

ووضعت المعايير اللازمة التي يحصل من خلالها الممارسون على إجازات العمل المهني الصحي في المؤسسات الصحية بالمملكة، كما أنها اهتمت بالتحول الإلكتروني لجميع المعاملات مع الإفصاح عن تلك المعلومات الضرورية لجميع المستفيدين من خدماتها، هذا بالإضافة أيضًا إلى التركيز على تعظيم دور الكفاءة الثقافية، ودور التعليم والتدريب المستمر في نجاح الحوكمة الطبية، ومن خلال جميع ما سبق فقد حددت المسؤوليات والواجبات المفروضة على كل المستفيدين الذين يمارسون مهنة الطب في أرجاء المملكة، كما أنها عملت جاهدة على تحسين وضع الإدارة والموظفين داخل الهيئة في جميع الجوانب التقنية، والمهنية التي تستلزم النهوض بمستوى الهيئة، وجعلها تمارس الحوكمة الصحية على أعلى درجة مما يمكنها من تنفيذ معاييرها على الممارسين والجمعيات الطبية، والمجالس الصحية بالمملكة.

وفي هذا السياق فإن الباحثة ترى أن الهيئة بما قامت به حتى الآن من تحديث للهيكل الإداري التنظيمي، ووضع الخطط الاستراتيجية، وبناء الإدارة الإلكترونية الحديثة، ووضع معايير الجودة والاعتماد المهني والإداري، وتغطية جميع الخدمات الصحية المهنية بالمملكة قد طبقت بالفعل محاور الحوكمة الصحية داخل أروقة الهيئة، بما مكنها فعليًا من العمل على تطبيق هذه الحوكمة على القطاعات الصحية كافة، المنتشرة بجميع أنحاء المملكة.

● الهيئة السعودية للتخصصات الصحية ورؤية المملكة ٢٠٣٠:

تحقيقًا لتوجهات برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠، أقرت الهيئة استراتيجية جديدة (آفاق جديدة نحو ٢٠٢١) لتتواءم ورؤية المملكة ٢٠٣٠، وهو ما يساهم في رسم خارطة طريق جديدة للهيئة لإحداث التغييرات الشاملة في جميع قطاعات الهيئة ومجالات عملها، واهتماماتها، وتبلور الهدف الاستراتيجي الرئيس وفقًا لهذه الخطة في " حماية وتعزيز الصحة في المملكة من خلال الكفاءات الصحية المؤهلة وفق أعلى المعايير وأفضل الممارسات" (٣٤).

ونظرًا لأن رؤية المملكة ٢٠٣٠ قد تضمنت عددًا من الأهداف الاستراتيجية والمستهدفات، ومؤشرات قياس الأداء، والالتزامات الخاصة لذا فقد تعددت أيضًا المحاور والمبادرات، والتي ينبغي أن يشترك في تحقيقها جميع القطاعات بالدولة سواء العام منها أو الخاص أو غير الربحي، وقد عمل مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية بالمملكة على تأسيس نموذج حوكمة فعال ومتكامل بهدف ترجمة هذه الرؤية إلى برامج تنفيذية متعددة تحقق الأهداف الاستراتيجية والتوجيهات العامة للرؤية، وتعتمد تلك البرامج على آليات عمل جديدة تناسب ومتطلبات كل الأهداف الوطنية المشتركة والمرتبطة بالرؤية وفقًا لمستهدفات محددة زمنيًا، وتطلق هذه البرامج تبعًا وفقًا للمتطلبات اللازمة وصولاً لتحقيق "رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠" (٣٥).

وقد تبنت المملكة العربية السعودية "رؤية المملكة ٢٠٣٠" لتكون بمثابة منهج وخارطة طريق للعمل الاقتصادي والتنموي، وقد رسمت الرؤية التوجيهات العامة للمملكة، والأهداف والالتزامات الخاصة بها، ليكون الوطن نموذجاً ناجحاً ورائداً في العالم على كافة الأصعدة وذلك من خلال ثلاثة محاور أساسية هي: **مجتمع حيوي، اقتصاد مزهر، وطن طموح.**

وهذه العبارات السابقة توضح أن ما ورد في الرؤية إنما هو يسعى "لوصول المملكة بأن تكون نموذجاً رائداً وعالمياً وناجحاً في كافة الأصعدة"، وهو ما يعني أن "الهيئة السعودية للتخصصات الصحية" حتى ولو لم يرد ذكرها صراحة في الرؤية، فهي من المؤسسات الأساس في تحقيق بعض جوانب هذه الرؤية، لأن اهتمامها بالممارسين والمتدربين العاملين بالتخصصات الصحية هو الذي يدفع هذا المجال للأمام بما يحقق بعض ما جاء بالرؤية، فالممارسين هم المنوط بهم تطبيق مهنتهم في المراكز الصحية والمستشفيات بالمملكة ليحققوا "الرعاية الصحية" للمواطنين والمقيمين - كما جاء بالرؤية؛ ولذلك فقد وضعت الهيئة أهداف الرؤية في الجوانب الصحية أمامها، والتزمت بها، فطورت هيكلها الإداري، وحددت استراتيجية جديدة تتوافق وأهداف الرؤية والمملكة في هذا المجال المهم سوف يختصر على الهيئة الكثير من الوقت في تطويرها ورقبها (٣٦).

ثالثاً: الإطار التطبيقي:

١. نظم إدارة المعلومات الإلكترونية:

والإدارة الإلكترونية: هي "الإدارة الفعالة للوثائق المخزنة في النظم المحوسبة، لدعمها خلال دورة حياتها"^(٣٧).



شكل (١) يوضح محاور عمل الإدارة الإلكترونية^(٣٨)

ويتضح من هذا الشكل السابق رقم (٣) أن الإدارة الإلكترونية تعمل على أربعة محاور أساسية هي: الإنشاء، والتخزين، والإدارة، والنشر، وكل من هذه المحاور يتطلب وجود وتنفيذ عدد من العناصر المهمة لإنجازه، حتى تتم بذلك الإدارة الإلكترونية لأي مشروع أو هيئة أو مؤسسة.

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية يمكن تحديده بإيجاز بأنه: " مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تعمل على تجهيز وترتيب وتخزين الوثائق بشكل رقمي باستخدام التكنولوجيا الحديثة"، وهي تعمل - الإدارة الإلكترونية - على تحقيق جملة من الأهداف التي تعمل على إيجاد نوع من الفاعلية في التعامل مع المعلومات، منها على سبيل المثال: تقليص الحاجة إلى التخزين والحفظ التقليدي، المحافظة على المعلومات في أشكالها الإلكترونية، العمل على مركزية إدارة المعلومات في مكان واحد لإمكانية التحكم المنظم فيها"^(٣٩).

فلقد أصبحت إدارة الوثائق الإلكترونية أكثر مركزية في إدارة العمل بحيث أنها لا تعتمد فقط على استخدام النظم الداعمة مثل: الشبكات الداخلية، ونظم التصوير الإلكترونية، ونظم إدارة تدفق العمل.

ذلك لأن إدارة المعلومات أو المحتوى في أي هيئة أو مؤسسة إنما يتعلق عملها بتوفير هذه المعلومات وتوثيقها من خلال قواعد البيانات المستخدمة في التخزين، وهي بذلك تكون أكثر أهمية لنجاح المؤسسة من إدارة تكنولوجيا المعلومات^(٤٠).

وبجب وضع خطة لحفظ الوثائق والمعاملات إلكترونياً في المدى الطويل، حتى يمكن توفير معلومات ومحتوى هذه الوثائق واستخدامها إلكترونياً^(٤١)، وهو ما سيؤدي بالضرورة إلى تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بالدولة، والذي سوف يوفر العديد من المزايا المتمثلة في^(٤٢):

١. **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة.

٢. **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية.

٣. **اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، وهناك من يرى أنه ولل قضاء على هذه البيروقراطية فإنه لابد من إتباع طريق الحكومة الإلكترونية والتي من خلالها يمكن تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفير الوقت والجهد والنفقات^(٤٣).

وتعد الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة نتيجة لما قدمته من آثار إيجابية في تسهيل العمليات الإدارية، وتقليص وقت وتكلفة إنجاز المهام، وإتاحة المعلومة في كل وقت، وتطوير الأداء الوظيفي، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات في دعم عملية الإدارة، ولا تقتصر فوائد الإدارة الإلكترونية على النواحي الإدارية بل تمتد إلى النواحي الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة^(٤٤).

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الخدمة العامة هو الأساس لترشيد الخدمات العامة وتحسينها وتطويرها من خلال العناصر التالية:

١. حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة.
 ٢. للإدارة الإلكترونية دورها في الحياة المعاصرة من جميع جوانبها بالإضافة إلى دور الشبكات المستخدمة كالحاسوب التي تربط جميع فروع المؤسسة ببعضها البعض.
 ٣. أن الإدارة الإلكترونية هي أنسب الحلول لتحقيق التنمية.
 ٤. إعادة الفوائد للبلاد من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال تنظيمها.
 ٥. ظهور العديد من مظاهر البيروقراطية والنزاعات اليومية بين المواطنين والموظفين، حول تقديم الخدمات العامة، الأمر الذي استلزم تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية والسعي لتقديم أفضل الخدمات.
- إن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من الفوائد من الناحية الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومن أبرز المزايا الإدارية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية ما يلي^(٤٥):

١. تسهيل عملية التخطيط من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من نظم معلومات، وشبكات اتصال بجميع الإدارات.
 ٢. تسهيل عملية إدارة الموارد البشرية بجميع وظائفها مثل تحديد الاحتياجات البشرية، والتنمية والتدريب، وتحديد المسار الوظيفي وغيرها.
 ٣. تسهيل عملية الرقابة ومتابعة العمليات المختلفة وسير القرارات وتنفيذها وتحديد مصادر الأخطاء.
 ٤. تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
 ٥. زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها مما يساهم في تحسين نوعية المخرجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء.
- وتتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، وتحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية، وتلافي مخاطر التعامل الورقي، وزيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني، وإيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة^(٤٦).

وقد بدأت المملكة العربية السعودية مسيرة تحولها للتعاملات الإلكترونية الحكومية مع بدايات عام ٢٠٠٥م بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بهدف رفع كفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات إلكترونية سهلة وميسرة لجمهور المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال^(٤٧). ولا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائماً إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، ومن حلول تغيير أسلوب الإدارة من التقليدي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن، فالإدارة الإلكترونية تساهم في^(٤٨):

١. القضاء على البيروقراطية.
٢. رفع كفاءة الأداء الإداري.
٣. زيادة دقة البيانات.
٤. تقليص الإجراءات الإدارية،
٥. انفتاح الإدارة الحكومية على العالم^(٤٩).
٦. دعم الاقتصاد الوطني^(٥٠).

وتتضح آثار الإدارة الإلكترونية في دعم الاقتصاد الوطني من خلال الاسهام بفاعلية في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة، بما يتيح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حال التصدير، وأيضاً معرفة أهم وأجود المنتجات في حال الاستيراد، للحصول على منتجات الأسواق الخارجية بأسعار معقولة، بالتعرف إلى معروضات الأسواق، واختيار الأفضل والأنسب من عروضها وأسعارها، بعيداً عن هيمنة الوسطاء ومشكلاتهم، وما قد يلحقونه بالمصلحة الوطنية من خسائر^(٥١).

إضافة إلى أن انفتاح الإدارة الحكومية على العالم سيقضي على الاحتكار، ويجعل الخيارات متاحة أمامها لتكون بديلاً إذا ما رفع أحد الموردين الأسعار عليها، وبخاصة في السلع ذات الحساسية التي تمس الاحتياجات اليومية للمواطنين كالسلع الاستهلاكية الضرورية، بما هو متاح من فرص للوصول إلى الأسواق الخارجية والتنافس فيها في ظل عالمية التجارة الحرة^(٥٢).

• نماذج من البرمجيات والنظم المستخدمة بإدارات الهيئة:

نظام الأرشفة الإلكترونية في الأمانة العامة:

فيما بين عامي ٢٠٠٠ - ٢٠٠٦ م كان يستخدم برنامج خاص بالأمانة اسمه (Business key)، وفيه يتم حفظ أسماء الأعضاء فقط، والمهام التي قاموا بها، فلم يكن هناك أي أرشفة إلكترونية، و يسجل به محاضر الاجتماعات التي ترسل إلى المجالس واللجان العلمية، وهي عبارة عن مذكرة بحضور الاجتماع، التي تستخدم في إصدار عدة تقارير تتضمن عدد الاجتماعات، وتقارير إثبات الاجتماع، وتقارير حضور الاجتماع، وتقارير المكافآت للأعضاء، أما باقي المهام المنوطة بالأعضاء فكانت تصدر بشكلها الورقي، فكان يتم الصرف عبر إدارة البنوك سابقاً بالهيئة .

ومنذ عام ٢٠٠٦ م عندما أنتج برنامج 4s، ومن خلاله قامت الأمانة العامة بعمل نظام أرشفة إلكترونية كاملة لجميع القرارات الصادرة عن المجلس، كما استخدم البرنامج في الدعوة لعقد اجتماع بشكل إلكتروني للأعضاء سواء من كان منهم داخل المملكة أو خارجها، تقرير الصرف، وإرسال طلب تذكرة سفر بشكل إلكتروني عبر البرنامج^(٥٣).

- إدارة المشتريات والإدارة المالية بالهيئة:

يستخدم في الإدارة المالية^(٥٤) وإدارة المشتريات بالهيئة نظام (ERB) الذي يسمح لأي موظف في أي إدارة برفع طلب شراء أحد المستلزمات المطلوبة بالهيئة، حيث يتحول الطلب إلى الموظف المختص بإدارة المشتريات والعقود عبر النظام، ويقوم الموظف المختص بإدارة المشتريات والعقود بعد استلام المستندات الأصل بشكل ورقي بتحويل طلب الشراء إلى أمر شراء، فيقوم الموظف بتجميع طلبات أوامر الشراء، التي تمر بسلسلة من الاعتمادات المالية، إلى أن يتحول أمر الشراء إلى أمر صرف يصدر للمورد من الإدارة المالية.

- إدارة المشاريع:

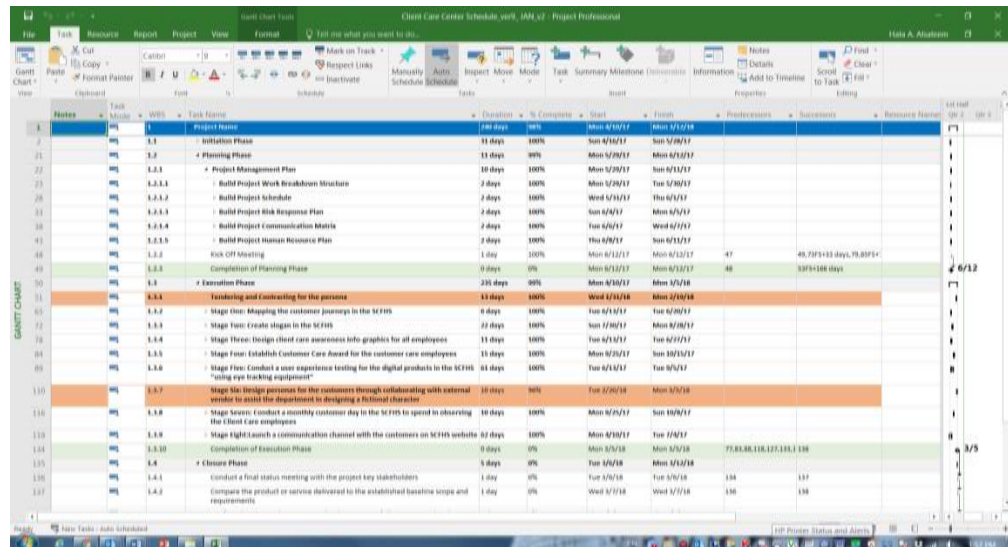
تستخدم إدارة المشاريع الآن برنامج (Project professional) وهو برنامج تجاري عام أنتجته شركة مايكروسوفت خاص بإدارة المشاريع فقط^(٥٥)، حيث يكون لكل موظف ملفه الخاص به في المشروع، ويمكن مشاركته مع فريق العمل، وذكرت مديرة الإدارة أنه سوف يتم تطبيق برنامج جديد في القريب وهو برنامج (Enter Price project Management) وهو برنامج يتيح لكل مدراء الإدارات بالهيئة تعبئة نموذج المبادرة الخاصة بالإدارة، وكذلك بإمكان موظفي جميع هذه الإدارات الاطلاع على خطط المشاريع المقدمة مما يوفر الوقت والجهد المستغرق في استخدام البرنامج الحالي^(٥٦). أما الآن فيتم استخدام نماذج إدارة المشروع من خلال تصميمها على برنامج إدارة المشروعات حيث تتبع الخطوات التالية موضحة بالصور التالية:

تبدأ عمليات التقدم على المشروعات من الإدارات المختلفة، واستقبال إدارة المشروعات لهذه الطلبات تباعاً، ومن ثم تحويلها إلى الأمانة العامة للحصول على الموافقة المبدئية على المشروع المقدم، على أن يتضمن بيانات كاملة عن المشروع عند تقديمه من الإدارة الطالبة.

الخطوة التالية هي: اعتماد المشروع المقدم بعد موافقة الأمانة عليه، وتحديد الميزانية اللازمة له، تعقد إدارة المشروعات اجتماعاً مع الإدارة التي طرحت المشروع للمناقشة وتعبئة نموذج كامل يتضمن الرد على الاستفسارات المطروحة حول جدوى المشروع المطلوب تنفيذه، وما هي الفوائد من المشروع؟ وكيف يتم تنفيذ المشروع؟، وكل ما يخصه من متطلبات لتجهيزها في نطاق العمل من الأطراف المعنية بالمشروع، مع تحديد الخطة الزمنية اللازمة لذلك، وتحديد اختصاصات العمل لكل موظف معني بالهيئة في إنجاز المشروع.

أما الخطوة الأخيرة، فتبدأ بعد إنهاء المشروع واستيفائه لجميع الشروط والخطوات المحددة، والتأكد من تنفيذه وفقاً لما هو مخطط له دون خلل، ومن ثم يتم عمل نموذج إقفال المشروع.

وحالياً - وكما سبق الذكر - لا يوجد تطبيق خاص تستخدمه الإدارة للتعامل مع إدارة المشروعات، فيستخدم الآن برنامج (Project professional) وهو برنامج تجاري كما سبق القول. وتوضح الصورة التالية أحد شاشات التطبيق:



صورة رقم أحد شاشات برنامج (Project professional)

- الرناسة التنفيذية للجمعيات الصحية (٥٧):

كما سبق فإن هذه الرناسة تقوم على خدمة ٤٦ جمعية صحية ومهنية بالملكة من خلال تطبيق مخصص لهذا النشاط المهني الصحي، حيث يمكن للمارس أن ينشئ جمعية جديدة وفقاً للشروط والقواعد المحددة من قبل الهيئة، فيقوم الممارس بتعبئة نموذج طلب إنشاء جمعية جديدة عن طريق موقع الهيئة، وبالدخول على قسم الجمعيات الصحية يقوم العضو بتعبئة نموذج طلب إنشاء جمعية بشكل إلكتروني من موقع الهيئة، ثم يقوم بطباعته، ومن ثم إحضاره ورقياً إلى الموظف المسؤول عن ذلك، ليتم توقيع العضو الذي طلب إنشائها بالتوقيع أمامه ومن ثم أرشفتها مرة أخرى وإرسالها إلى الموظف المختص عن طريق البريد الإلكتروني.

ويتضمن النموذج من العضو تسجيل اسمه، ورقم الهوية، وتخصصه، ورقم التصنيف الخاص به في الهيئة، والذي يعتبر من أهم البيانات المطلوبة؛ ذلك لأن الموظف المختص يقوم بمراجعة ومطابقة رقم تصنيف العضو مع ما هو مسجل إلكترونياً بالهيئة، وذلك بالرجوع لبرنامج (4s) للتأكد من صحة جميع البيانات.

ومن ثم يقوم العضو بإرسال الطلب بعد تسجيل جميع ما هو مطلوب ثم تنتقل هذه البيانات لدى الموظف في برنامج إدارة الجمعيات الصحية،

- إدارة التدريب بالهيئة:

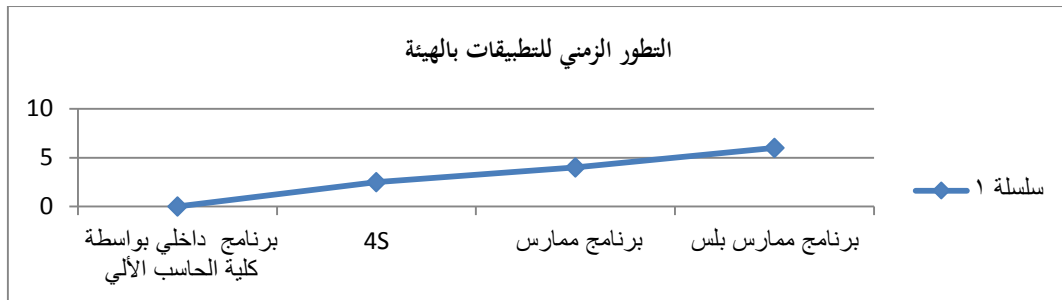
تستخدم إدارة التدريب موقع الهيئة الإلكتروني للإعلان عن برامج الدراسات العليا والتدريب المهني بالهيئة في أكتوبر من كل عام، مستخدمة في ذلك برنامج (matching system) الذي يربط الممارس بالمركز الطبي الذي يختاره، وهو برنامج خاص بقسم القبول والتسجيل، حيث يتم تسجيل بيانات الممارس التي تتكون من: (اسمه - رقم الهوية - درجة التصنيف - السيرة الذاتية C.v.)، ثم يقوم المتدرب بتسديد المبلغ المطلوب عن طريق برنامج سداد (٥٨).

صورة لأحد شاشات برنامج (matching system)

وبعدها تصل الطلبات المقدمة لموظفي الإدارة بحسب التخصصات المهنية الصحية، فيتعامل كل منهم مع قائمة المقبولين حسب تلك التخصصات، ومن ثم يتم حفظ أسماء المقبولين في ملف إكسيل (Excel Chet) يحفظ بإدارة التدريب. ومما سبق، يتضح أن الهيئة أنتجت واستخدمت عددًا من التطبيقات المختلفة التي تخدم أغراضًا مختلفة، ومتعددة في آن واحد، ولذلك فإن الجدول التالي يوضح التتابع الزمني لإنشاء هذه التطبيقات في الهيئة، ومدى تغطية كل منها للخدمات المطلوبة في الإدارات والأقسام^(٥٩):

جدول ٢ يوضح التتابع الزمني لإنشاء بعض التطبيقات بالهيئة

اسم البرنامج	التاريخ
برنامج التصنيف والتسجيل المهني من كلية الحاسب لجامعة الملك سعود	٢٠٠٧-٢٠٠٠
طلاق برنامج إلكتروني للإدارة المالية بالهيئة	٢٠٠٧-٢٠٠١
إنتاج برنامج فور اس 4S	٢٠٠٥
إنتاج برنامج ممارس	٢٠١٥
إنتاج برنامج ممارس بلس	٢٠١٨



شكل يوضح الشكل مدى التطور الزمني لإنتاج تطبيقات الأرشفة في الهيئة

ومنذ عام ٢٠٠٥م بدأ برنامج (فور أس 4S) - الذي كان نقطة التحول في برمجيات الهيئة - بربط إدارات الهيئة إدارياً وتضمن أيضاً تقديم عدة خدمات في إدارات مختلفة وهي: التصنيف المهني - إعادة التسجيل - أعمال الإدارة المالية - برنامج التعليم الطبي المستمر - برنامج عملية التسديد المالي على البنوك - الحسابات - المجالس واللجان العلمية - إدارة التدريب - أعمال الاتصالات الإدارية بالهيئة، ويوضح الجدول التالي مدى تغطية برنامج (فور أس 4S) لخدمات الإدارات المختلفة:

جدول يوضح مدى تغطية برنامج (فور أس 4S) لخدمات الإدارات المختلفة

اسم الإدارة في برنامج 4s	مدى التغطية للخدمة
إدارة الاتصالات الإدارية	متكامل
الخدمات البنكية	متكامل
التعليم الطبي المستمر	متكامل
اللجان العلمية	متكامل
إدارة التدريب	لم يطبق على برنامج الفور اس

ويوضح الجدول التالي البرامج ونسبة الأرشفة الإلكترونية وطريقة تسديد الرسوم في جميع البرامج التي مرت بها الهيئة التي تختص بالممارس :

جدول ٣ يوضح البرامج ونسبة الأرشفة الإلكترونية في الهيئة

البرنامج	الأرشفة الإلكترونية	طريقة السداد	عيوبها
برنامج كلية سبب بجامعة (ملك سعود)	جد أرشفة كانت الأوراق على الأرفف	ضور الممارس والتسديد ورقي بقسم التصنيف	حضور الممارس للهيئة
مرحلة الانتقالية البرنامجين	ت أرشفة أوراق الممارسين ٩٤%	يقي إلى الإلكتروني للسداد وبانتقال السداد للمالية	المرحلة الانتقالية من الشكل جهد المضاعف على الموظف

م البرنامج	الأرشفة الإلكترونية	طريقة السداد	عيوبها
مجمع الفوارس	أرشفة بحضور الممارس للهيئة م حضور ممثل المنشأة بFLASH فيه أوراق الممارسين من المركز الصحي	حضور الممارس للهيئة م أرشفته بشكل إلكتروني تفظ به في ورقي لمدة ١٠ سنين	الكبير على الممارس بحضوره للهيئة
مجمع ممارس	يحضر الممارس للهيئة حتى يتم أرشفة أوراقه ومن ثم يتابع أوراقه إلكترونياً دون الحضور	حضور الممارس لإدارة نبال لأرشفة أوراقه حتى يتم جبل ودفع الرسوم في مقر الهيئة	د على الممارس بحضوره أولاً من هم خارج المملكة حضورهم مجيل والاختبار في مقر الهيئة
ممارس بلس	أرشفة إلكترونياً دون حضور الممارس في أي خدمة	م والتسجيل والاختبار كلها لكل إلكتروني دون حضور مارس حتى من هم خارج المملكة	تحدث مشاكل في بداية تفعيل مجمع مما استدعت تواجد الممارس ب الهيئة وبشكل عام يعتبر هو الأفضل بقلة عيوبه.

ومن خلال هذه المعلومات السابقة ترى الباحثة ما يلي:

- أنه ينبغي أن تستغني الهيئة عن حفظ ملفاتها على سيرفرات شركات التقنية الخارجية، وذلك لضمان سرية وخصوصية المعلومات التي تتعلق بالمستفيدين من خدمات الهيئة.
- يغطي قسم الحاسب عدداً كبيراً من الخدمات المهمة التي تتعلق بالممارسين والمتدربين الصحيين بالمملكة باعتبارهم الفئة الأولى المستهدفة من هذه الخدمات الإلكترونية، إلا إن القسم لم يول كل هذا الاهتمام بما يتعلق بالملفات الإدارية التي تنتجها الإدارات المختلفة أثناء ممارسة العمل الإداري والمالي بالهيئة.
- تمتلك الهيئة كمية كبيرة من البيانات والمعلومات متمثلة في ملفاتها التي بلغت (٨٠٠,٠٠٠)، ولذا ينبغي أن تبدأ الهيئة في تطبيق نظم البيانات الضخمة في إدارة بيانات الهيئة في المستقبل.
- تطورت عملية إنتاج التطبيقات التي استخدمتها الهيئة منذ عام ٢٠٠٥م بإنتاج برنامج (فور أس 4S).
- **الأرشفة الذاتية باستخدام (برنامج ممارس بلس) بالهيئة:**

في رده حول آلية تقديم الممارس لأوراقه ومستنداته المطلوبة للتسجيل والتصنيف، أو للتدريب، أفاد الأستاذ/ عبد العزيز الماجد مدير إدارة القبول والتسجيل بالإجراءات والآليات التالية المتبعة مع الممارس الصحي^(٦٠):

حيث يقوم الممارس بأرشفة مستنداته وأوراقه إلكترونياً من مكانه دون الحضور للهيئة (ذاتياً)، وذلك باستخدام برنامج (ممارس بلس)، فعندما يبدأ وقت فتح التقديم على الدراسات بالهيئة، يبدأ الممارسون في تقديم طلباتهم ومستنداتهم، التي تصل إلى إدارة التسجيل مباشرة وبشكل إلكتروني، ومنها إلى إدارة العناية بالممارسين التي تحيل أوراقه إلى إدارة التصنيف للتوثق والتأكد من صحة شهادته وأوراقه المقدمة.

وكان العمل في تسجيل الممارسين سابقاً مع استخدام برنامج (ممارس) يتم بحضور الممارس للهيئة لتقديم أوراقه، ودفع الرسوم المقررة يدوياً، أما الآن فإنه يقدم كل المطلوب منه إلكترونياً، كما تتم بقية الإجراءات لتسجيله وتصنيفه إلكترونياً باستخدام (برنامج التصنيف) وعبر (شركة برومترك)، ومن ثم الرد بإرفاق نتيجة الاختبار باستخدام (الداتا فلو DATAFLOW)، حيث يتم تصنيف الممارس، ثم ظهور شهادة التصنيف عبر البرنامج، أما إذا تقدم الممارس بأوراقه ومستنداته من خلال حضوره للهيئة مباشرة، فإن الموظف القائم على استلام أوراقه يقوم بمسحها ضوئياً وتحويلها رقمياً، ومن ثم إدخالها على النظام، ثم رد الأوراق للممارس أثناء وجوده وقبل مغادرته للهيئة^(٦١).

مميزات وإمكانات برنامج ممارس بلس:

عندما تم التفكير في إعداد برنامج (ممارس بلس) كان الهدف منه هو تلافي الأخطاء والقصور في البرمجيات السابقة التي كانت تستخدمها الهيئة في إدارتها المختلفة، وكان الهدف الأساس منه هو محاولة منع أو تقليل حضور الممارسين إلى مقر الهيئة لتقديم طلباتهم، ودفع رسومهم المطلوبة عن كل خدمة مما يطلبون. وفي تطور آخر بدأت الهيئة في تطوير البرنامج كل فترة ليشمل أكبر عدد من الخدمات التي تقدمها الهيئة للممارسين الصحيين، وقد تم إعداده ليكون متوافقاً مع موقع الهيئة على الإنترنت (web amplicon)، وحالياً ١٤٤٠هـ / ٢٠١٩م يتضمن البرنامج الخدمات التالية:

– التصنيف المهني من داخل و من خارج المملكة، والتسجيل المهني من داخل المملكة. وإعادة التصنيف المهني، وإعادة التسجيل المهني، ودراسة مؤهل جديد، وإصدار خطاب تدريب، وإصدار شهادة براءة مهنية، والاعتراف بساعات التطوير المهني المستمر، والاطلاع على ساعات وسجل التطوير المهني المستمر، والاستفسارات وخدمات أخرى. وهذه الآلية يمكن توضيحها من خلال شاشة البرنامج التالية^(٦٢):

Training Management System									
بحث عن متدربين									
البحث									
1 - بحث متقدم	2 - بحث متقدم	3 - بحث متقدم	4 - بحث متقدم	5 - بحث متقدم	6 - بحث متقدم	7 - بحث متقدم	البحث		
الاسم	رقم المتدرب	الاسم	الجنسية	مكان العمل	رقم الهوية	الايهف	بواسطة	تاريخ الإدخال	✕
زينب محمد حسين	10001319055	مصر	شعر معرف	10001319055	bakreyzeinab@yahoo.com	17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
يحيى أحمد كبري	10058317831	السعودية	شعر معرف	10058317831	dr.yahya204@gmail.com	17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
عادل عبد الرحمن الفين	19201043773	السعودية	شعر معرف	19201043773		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
محمد راشد الزهراني	195500124044	السعودية	شعر معرف	195500124044		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
عبد الرحمن عبدالله الفربي	19880521872	السعودية	شعر معرف	19880521872		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
سامية هاشم أحمد	19910011477	السودان	شعر معرف	19910011477		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
ناج السمر محمد المكى	199100953730	السودان	شعر معرف	199100953730		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
أمل محمد غريظي	199101013706	السعودية	شعر معرف	199101013706		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
هدى عبد الله العبد الكريم	199101013707	السعودية	شعر معرف	199101013707		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕
سلطان عمار العالين	199101013708	السعودية	شعر معرف	199101013708		17-07-2017	✕	17-07-2017	✕

صورة لواجهة برنامج ممارس بلس المستخدمة في إدارة التدريب

فماهي الخطوات لتسجيل الممارس في برنامج (ممارس بلس) ^(٦٣):

كمثال على هذه الخطوات، يفترض تسجيل أحد الممارسين من خارج المملكة، ويتبع الخطوات التالية:

١. عندما يتقدم أحد الممارسين من خارج المملكة للتسجيل والتصنيف عن طريق الهيئة، فإنه لا يلزم حضوره بل يقوم بتعبئة بياناته في الطلب المعد لذلك على موقع الهيئة.

٢. يرفع الممارس أوراقه وشهاداته على الموقع من خلال البرنامج.

المستندات الشخصية

المعلومات الشخصية

تجميع حسب: (بلا تجميع) ▼

✓	نوع المستند	رقم المستند	تاريخ الانتهاء	تم إعادة الطلب	سبب الإرجاع	عت المراجعة	✕
	Passport	P6439756A	3/15/2028	2	---	تم	
	Photograph	---	1/7/2019	2	---	تم	
	Resident Permit/National Id	2441920846	---	2	---	تم	

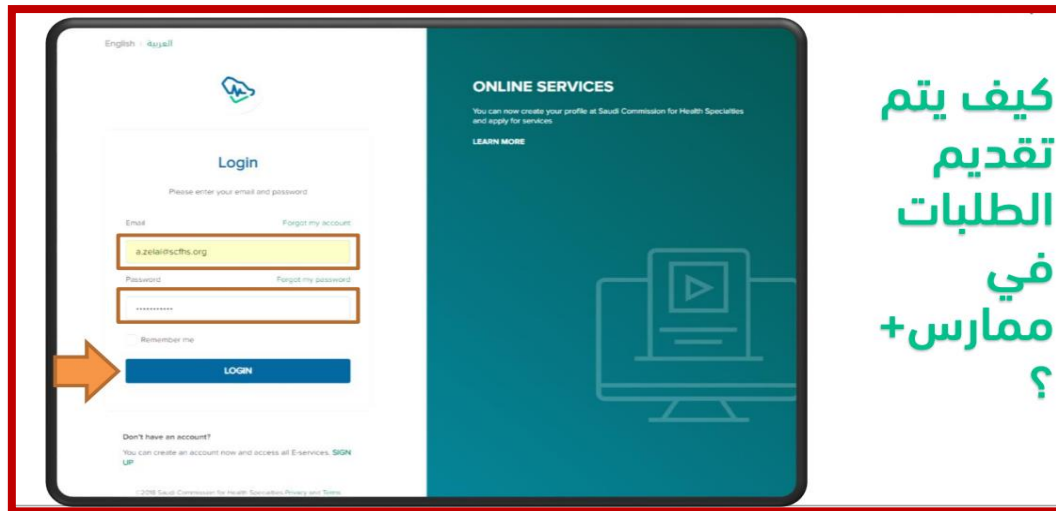
< | >

صورة توضح طريقة رفع المستندات على الموقع

٣. يطلب من الممارس تسديد رسوم التسجيل وقدرها ٢٠٠ ريالاً من خلال فيزا كارت.
٤. يصل الطلب إلى الموظف المختص بإدارة التسجيل، حيث يقوم بمراجعة جميع الأوراق المطلوبة للتأكد من استيفاء الطلب بحسب تخصص الممارس.
٥. في حال قبول الطلب يتم تحديد حالة الممارس من بين عدة خيارات موجودة وهي إما أن يتم تسجيله مباشرة، أو أن يتم اختباره، أو أنه يحتاج إلى تقييم، وذلك من خلال مراجعة برنامج آخر هو (برنامج 4s) لمراجعة تسجيله وتصنيفه إذا كان قد قام بذلك من قبل.
٦. من ثم يرجع الطلب للممارس في حال كان اختباراً أو قراراً مباشراً يقوم الممارس بدفع رسوم الخدمة إذا كان قراراً مباشراً يدفع رسوم الخدمة وهو يحصل على التصنيف مباشرة، ومن ثم يقوم بعمل تسجيل مهني لمباشرة العمل والممارس الغير سعودي يطلب منه إقامة حتى يتأكد أنه داخل المملكة حتى يعطى تسجيلاً مهنيًا ويتم دفع الرسوم كاملة بناء على الدرجة المهنية المخصصة.
٧. وفي حال كان المطلوب منه إجراء اختبار فيختبر الممارس من خارج المملكة العربية السعودية، إما اختبار (برومتري)، أو (بيرسون)، يتحدد تصنيفه في التخصص المطلوب بعد إجراء الاختبار وحصوله مباشرة على نتيجته.
٨. وفي الخطوة الأخير يحصل الممارس على شهادة تصنيفه إذا مر بجميع الخطوات السابقة بنجاح، ومن ثم يتم إعطاء الممارس التصريح والقبول للعمل في المراكز الصحية في المملكة العربية السعودية.

مميزات استخدام برنامج ممارس بلس في الهيئة:

تعرض الباحثة من خلال الصورة التالية أحد شاشات وواجهات البرنامج العديد من المميزات والإمكانات التي تعم على الهيئة باستخدام برنامج ممارس بلس، وهي كالتالي (٦٤):



صورة لشاشات وواجهات البرنامج العديد المميزات والإمكانات لبرنامج ممارس بلس

والجدول التالي يبرز الفروق بين كل من برنامج (ممارس)، وبرنامج (ممارس بلس) في النقاط التالية (٦٥):
وكما يتضح من هذا الجدول التالي مدى التطور الذي شهدته الهيئة في الجوانب البرمجية، حيث حاول القائمون عليها أن يغطوا جميع الخدمات المقدمة – وهي كثيرة – إلكترونياً.

٢. النتائج التطبيقية للدراسة (تحليل نتائج الاستبانة والإجابة عن التساؤلات)

يتناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً لأهم النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها حول مشكلة الدراسة والتي تهدف للتعرف على معالم التحول الرقمي والأرشفة الإلكترونية في الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، والتي تجمعت من خلال الاستبانة التي قدمتها الباحثة للموظفين بالهيئة.

- تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الأول: البيانات الأولية لأفراد العينة.

الجدول رقم (١٠) التالي يبين توزيع أفراد العينة من المسؤولين والموظفين العاملين بقطاع المعلومات، والوحدات الإدارية المختلفة بمقر الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، حسب البيانات الأولية.

عناصر المقارنة	برنامج ممارس	برنامج ممارس بلس	التحول الرقمي بين البرنامجين
الرسوم	حضور الممارس للهيئة	بشكل إلكتروني	%٤ لعدم حضور الممارس إلا المستثنين
إرفاق الملفات	حضور الممارس للهيئة	شكل ذاتي من الممارس إلكتروني	%١٠٠
تحديد الطلب	حضور الممارس للهيئة	بشكل ذاتي إلكترونياً	%٩٩
مور الممارس للهيئة وحصوله	مور الممارس للهيئة وحصوله	بشكل ذاتي إلكترونياً	%١٠٠
حصول الشهادة	على الشهادة بشكل ورقي	مراسلته إلكترونياً من قبل الموظف لإرفاق اللازم	%٩٩
التواصل بين وره للهيئة في حال نقص شيء	من أوراقه	مراسلته إلكترونياً من قبل الموظف لإرفاق اللازم	%٩٩

جدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الأولية.

البيان	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من ٣٠ سنة	53	35.6
	٣٠-٤٠ سنة	57	38.3
	٤١-٥٠ سنة	9	6.0
	غير محدد	30	20.1
	الإجمالي	149	100.0
الجنس	ذكر	91	61.1
	أنثى	58	38.9
	الإجمالي	149	100.0
ؤهل العلمي	ما قبل الجامعة	16	10.7
	بكالوريوس	112	75.2
	ماجستير	21	14.1
	الإجمالي	149	100.0
برة الوظيفية	من ١-٥ سنوات	57	38.3
	من ٦-١٠ سنوات	58	38.9
	من ١١-١٥ سنة	12	8.1
	أكثر من ١٥ سنة	12	8.1
	غير محدد	10	6.7
	الإجمالي	149	100.0
توى الوظيفي	مدير إدارة	8	5.4
	رئيس قسم	10	6.7
	رئيس شعبة	1	.7
	موظف	128	85.9
	متعاون	2	1.3
	الإجمالي	149	100.0

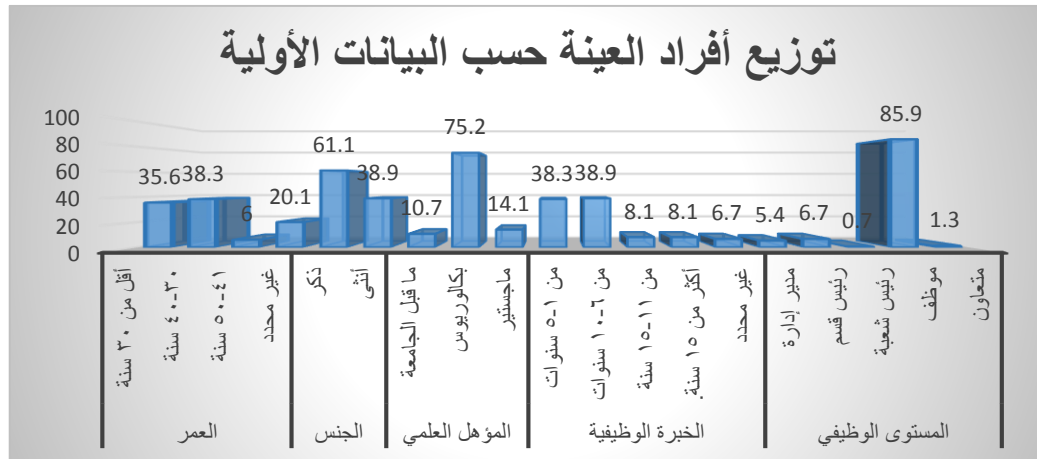
ملاحظة/ النسب بالجدول مقربة لأقرب رقم بعد الفاصلة.

يتضح من الجدول السابق أن ٣٥,٦% من أفراد العينة تقل أعمارهم عن (٣٠) سنة، وأن ٣٨,٣% تتراوح أعمارهم ما بين (٣٠-٤٠) سنة، بينما ٦% تزيد أعمارهم عن (٤١) سنة. ونلاحظ أن ٦١,١% منهم ذكور، مقابل ٣٨,٩% إناث. وبالنسبة لتوزيعهم حسب المؤهل العلمي، نجد أن ١٠,٧% لديهم تعليم ما قبل الجامعة، ٧٥,٢% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ١٤,١% مؤهلهم العلمي ماجستير.

أما بالنسبة لتوزيعهم حسب الخبرة الوظيفية، نجد أن ٣٨,٣% لديهم سنوات خبرة من (١-٥) سنوات، ٣٨,٩% لديهم سنوات خبرة من (٦-١٠) سنوات، ٨,١% لديهم سنوات خبرة من (١١-١٥) سنة، و ٨,١% لديهم سنوات خبرة أكثر من (١٥) سنة.

أخيراً؛ بالنسبة لتوزيعهم حسب المستوى الوظيفي، نلاحظ أن الغالبية العظمى ٨٥,٩% منهم موظفون، بينما ٥,٤% مدير إدارة، ٦,٧% رئيس قسم، ٠,٧% رئيس شعبة، و ١,٣% متعاون.

والشكل البياني التالي يلخص النتائج السابقة:



شكل رقم ٣ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الأولية.

تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الرابع: البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها:

الجدول التالي رقم (١٦) يبين التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والترتيب لكل فقرة من فقرات المحور الرابع "البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها"، وهو الذي يحقق الهدف الرابع من أهداف الدراسة وهو (التعرف على التطبيقات المتخصصة وامكانياتها التي تستخدمها الهيئة لخدمة المستفيدين (الممارسين)).

جدول ٧ تحليل نتائج المحور الرابع " البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها"

م	العبارة	التكرارات (ن=١٤٩)					الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
		موافق	أعلم	وافق	وافق	وافق			
5	سادت ثقافة التحول الإلكتروني للوثائق والمعاملات بين فئات الموظفين.	11	10	126	2.78	.568	93%	1	
18	يمكن للممارس أن يتقدم بجميع أوراقه الثبوتية إلكترونياً من خلال الموقع.	9	20	118	2.74	.562	91%	2	
4	الموظفون العاملون بالهيئة قادرون على التعامل مع البرامج التخصصية بالهيئة.	12	18	118	2.72	.607	91%	2	
8	توزع الصلاحيات الإلكترونية	12	18	118	2.72	.605	91%	2	

بالنظام وفقاً للصلاحيات الإدارية الممنوحة لكل موظف							
9	يُسند عى الدعم الفني من قسم الحاسب لحل مشاكل التطبيقات المستخدمة بالقسم.	14	15	120	2.71	.629	90% 5
16	يتبع نظام خاص Accounts لحسابات المستخدمين 9 المحمية بكلمة سر.	9	24	112	2.71	.576	90% 5
17	عدد طلبات الممارسين تزداد يومياً بشكل مطرد وهو ما يستدعي 12 وجود تطبيقات إلكترونية محدثة.	12	22	114	2.69	.616	90% 7
11	من رأيي أنه يجب تطوير نظم التطبيقات التخصصية بالهيئة بشكل مستمر.	16	19	114	2.66	.665	89% 8
7	سهولة الوصول إلى المرفقات المخزنة في التطبيقات الإلكترونية التخصصية من ملفات وصور وثائق وغير ذلك.	19	23	106	2.59	.709	86% 9
12	من رأيي أن تدمج التطبيقات المستخدمة بالهيئة في تطبيق واحد فقط.	22	18	109	2.58	.736	86% 10
3	يتوفر الدعم الفني اللازم للتغلب على مشكلات نظام الأرشفة لكل التطبيقات المستخدمة بالهيئة المستخدم.	16	32	101	2.57	.680	86% 11
2	أرى أن الحماية اللازمة للبيانات المستخدمة تتوافر من خلال نظام الأرشفة الإلكترونية المستخدم بالهيئة.	18	32	99	2.54	.702	85% 12
6	التأكد باستمرار من جودة الوثائق المنتجة من خلال المسؤولين	22	41	85	2.43	.739	81% 13

13	عن نظام الأرشفة الإلكترونية.						
	يمكنني التعامل مع جميع						
1	S - التطبيقات المتوفرة بالهيئة (٤)						
	ممارس + - ممارس).						
10	خطه تصنيف الوثائق الورقية هي						
	المستخدمة إلكترونياً في التطبيقات						
15	أرى أن استخدام الهيئة لعدد من						
	التطبيقات قد يقلل من عدد						
20	الموظفين الموجودين بالفعل.						
	أحتاج إلى تدريب مستمر على						
19	استخدام التطبيقات التخصصية						
	التي توفرها الهيئة لخدمة						
14	الممارسين.						
	يرسل الممارس أوراقه وشهاداته						
19	بالبريد المسجل إلى الهيئة.						
	يجب أن يقدم الممارس نسخة						
14	من أوراقه وشهاداته يدوياً						
	في شكلها الورقي بعد رفعها						
	إلكترونياً.						
	لم يسبق لي التعامل مع						
	البرمجيات التي وفرتها الهيئة.						
	الدرجة الكلية						
81%							2.44
.296							

يبين جدول (١٦) أن درجات تقدير أفراد العينة على جميع فقرات محور "البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها" تراوحت ما بين (٥٥% - ٩٣%)، كما بلغت الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على هذا المحور ٨١%، مما يوحي بدرجة موافقة عالية على فقرات هذا المحور، وهذا وكانت أعلى فقرتين نالتا أعلى درجة تأييد من قبل أفراد العينة، هما:

- الفقرة رقم (٥) والتي نصت على "سادت ثقافة التحول الإلكتروني للوثائق والمعاملات بين فئات الموظفين" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٩٣%).

• تساوت في المرتبة الثانية كل من الفقرة رقم (٤) والتي نصت على " الموظفون العاملون بالهيئة قادرون على التعامل مع البرامج التخصصية بالهيئة "، والفقرة رقم (٨) والتي نصت على " توزع الصلاحيات الإلكترونية بالنظام وفقاً للصلاحيات الإدارية الممنوحة لكل موظف "، و(١٨) والتي نصت على "يمكن للممارس أن يتقدم بجميع أوراقه الثبوتية إلكترونياً من خلال الموقع" بوزن نسبي قدره (٩١%).

وترى الباحثة أن هذه الأرقام والنسب الواردة على هذه العبارات تحديداً تؤكد على أن الهيئة تسير في الطريق الصحيح نحو تطوير "البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها".

أضف إلى ذلك أن أدنى فقرتين في هذا المحور قد جاءتا لتؤكدوا على نفس النتيجة التي مفادها التطوير والتحديث المستمران في المجال التقني والبرمجي بالهيئة، بما يحقق أهدافها الطموحة في هذا المضمار.

وأن أدنى فقرتين في هذا المجال كانتا:

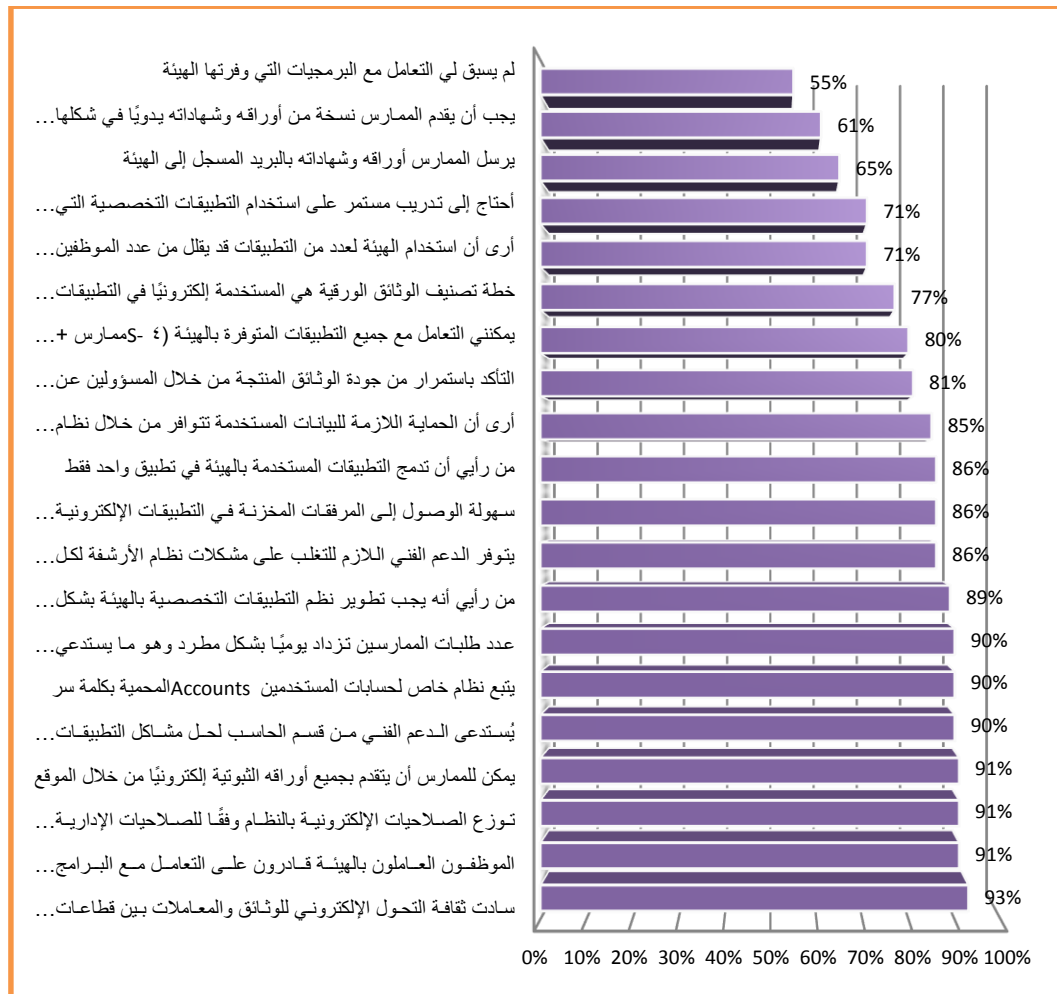
• الفقرة رقم (١٤) والتي نصت على " لم يسبق لي التعامل مع البرمجيات التي وفرتها الهيئة" احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٥٥%).

وترى الباحثة أن تدني النسبة التي جاءت لهذه الفقرة يدل فيما يدل عليه من أن معظم الموظفين الذين أجابوا عن الاستبانة بنسبة (٥٥%) استخدموا التطبيقات التي وفرتها الهيئة لإجراء أعمالهم وأنشطتهم في جميع الأعمال المنوطة بهم في جميع الإدارات والأقسام بالهيئة.

• الفقرة رقم (١٩) والتي نصت على "يجب أن يقدم الممارس نسخة من أوراقه وشهاداته يدوياً في شكلها الورقي بعد رفعها إلكترونياً" احتلت المرتبة ما قبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (٦١%).

إن تدني هذه النسبة الواردة في هذه الفقرة يدل على أن الممارس يستطيع الآن أن يقدم أوراقه عبر موقع الهيئة، وليس يدوياً بحضوره للهيئة كما جاء في الفقرة التاسعة عشرة، وهو التطور الأخير الذي شهدته الهيئة بإنتاج تطبيق ممارس بلس الذي مكن للممارسين أن يقدموا أوراقهم عبر الموقع، وهو أحد أنواع الأرشفة الإلكترونية الذاتية التي طورتها الهيئة، وهو بذلك يحل أحد أهم مشكلات الحفظ الورقي لملفات الممارسين وهي مشكلة التكدس التي كانت تنتج عن تكدس أوراق أولئك الممارسين وملفاتهم.

والشكل البياني التالي رقم (١٢) يلخص جميع النتائج السابقة:



شكل يوضح نتائج المحور الرابع " البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها"

جدول يبين أهم الخدمات والإمكانات البرمجية المتوفرة في التطبيقات المتخصصة المتاحة والمستخدمة من قبل العاملين في الهيئة السعودية للتخصصات الطبية.

جدول يبين أهم الخدمات والإمكانات البرمجية المتوفرة في التطبيقات المتخصصة بالهيئة

العبارة	برنامج S4	برنامج ممارس	برنامج ممارس بلس	برنامج ممارس بلس	برنامج S4 وبرنامج ممارس	ممارس بلس	ممارس بلس وبرنامج S4	ممارس بلس وبرنامج S4 وبرنامج ممارس	ممارس	لا أعلم
متطلبات وظيفتي	تكرار	39	10	15	1	9	1	42	23	
تستدعي استخدام برنامج....	نسبة	26.	10	10.	.7	6.0	.7	28.2	15.4	
يتم الوصول إلى	تكرار	21	10	22	7	4	4	36	32	

	العبارة	برنامج S4	برنامج ممارس	لمج ممارس بلس	ممارس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس بلس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس	لا أعلم
	معلومات الممارس عن طريق رقم الطلب المقدم منه.	نسبة	14.	12	14.	4.7	2.7	2.7	24.2	21.5
	يتم الوصول إلى	تكرار	16	5	21	5	5	5	41	39
	معلومات الممارس عن طريق رقم الطلب المقدم منه.	نسبة	10.	3.	14.	3.4	3.4	3.4	27.5	26.2
	يتم الوصول إلى	تكرار	34	4	17	8	10	2	29	41
	معلومات الممارس عن طريق رقم الهوية.	نسبة	22.	2.	11.	5.4	6.7	1.3	19.5	27.5
	يتم الوصول إلى	تكرار	41	5	15	6	10	2	22	44
	معلومات الممارس عن طريق اسمه.	نسبة	27.	3.	10.	4.0	6.7	1.3	14.8	29.5
	يمكن استرجاع الوثائق المدخلة للنظام بالتاريخ.	تكرار	24	6	14	5	4	3	15	72
		نسبة	16.	4.	9.4	3.4	2.7	2.0	10.1	48.3
	يمكن استرجاع	تكرار	16	7	12	3	4	-	12	88
	الوثائق المدخلة للعنظام برقم الوثيقة.	نسبة	10.	4.	8.1	2.0	2.7	-	8.1	59.1

العبارة	برنامج S4	برنامج ممارس	لمج ممارس بلس	ممارس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس بلس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس	نوع الممارسة	لا أعلم
يمكن استرجاع الوثائق المدخلة للنظام بعنوان المعاملة.	تكرار	11	8	11	4	3	14	91	142	
	نسبة	7.4	5.	7.4	2.7	2.0	9.4	61.1	95.3	
يمكن استرجاع الوثائق المدخلة للنظام بموضوع المعاملة.	تكرار	12	5	7	1	1	-	11	104	
	نسبة	8.1	3.	4.7	.7	.7	-	7.4	69.8	
يمكن استرجاع الوثائق المدخلة للنظام باسم الموظف مقدم الخدمة.	تكرار	15	3	8	1	2	-	12	100	
	نسبة	10.	2.	5.4	.7	1.3	-	8.1	67.1	
خدمة الاسترجاع الممارس تكون في تطبيق.	تكرار	24	6	11	3	4	2	13	79	
	نسبة	16.	4.	7.4	2.0	2.7	1.3	8.7	53.0	
يسمح التطبيق/ التطبيقات التالية بتعديل بيانات الممارس.	تكرار	18	8	10	8	5	7	20	66	
	نسبة	12.	5.	6.7	5.4	3.4	4.7	13.4	44.3	
أنا أفضل استخدام برنامج.	تكرار	38	10	27	8	5	3	8	41	
	نسبة	25.	6.	18.	5.4	3.4	2.0	5.4	27.5	
أرى أن أفضل تطبيق متاح بالهيئة من حيث المرونة.	تكرار	35	10	25	4	5	-	10	47	
	نسبة	23.	8.	16.	2.7	3.4	-	6.7	31.5	

العبارة	برنامج S4	برنامج ممارس	لماج ممارس بلس	لماج ممارس	لماج S4 وبرنامج ممارس بلس	لماج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس بلس	لماج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس	ممارس	لا أعلم
أرى أن أفضل	تكرار	32	1	28	2	2	-	7	53		
تطبيق متاح بالبهيئة من حيث سرعة التشغيل.	نسبة	21.	10	18.	1.3	1.3	-	4.7	35.6		
أرى أن أفضل	تكرار	27	1	38	5	1	2	4	49		
تطبيق متاح بالبهيئة من حيث الدخول إليه.	نسبة	18.	9.	25.	3.4	.7	1.3	2.7	32.9		
أرى أن أفضل	تكرار	29	1	21	3	1	2	1	65		
تطبيق متاح بالبهيئة من حيث تعطله.	نسبة	19.	12	14.	2.0	.7	1.3	.7	43.6		
من وجهة نظري	تكرار	23	8	55	3	3	2	-	46		
التطبيق الأشمل لجميع بيانات الممارس هو.	نسبة	15.	5.	36.	2.0	2.0	1.3	-	30.9		
خدمات التصنيف والتسجيل المهني في تطبيق.	تكرار	22	7	39	-	12	3	14	44		
	نسبة	14.	4.	26.	-	8.1	2.0	9.4	29.5		
الخدمات المقدمة	تكرار	21	1	38	3	3	2	5	56		
البرنامج محددة وبسيطة وتفي بالغرض المطلوب.	نسبة	14.	8.	25.	2.0	2.0	1.3	3.4	37.6		
التواصل مع الممارس ومراسلته بشكل	تكرار	11	1	38	3	8	5	5	56		
	نسبة	7.4	9.	25.	2.0	5.4	3.4	3.4	37.6		

العبارة	برنامج S4	برنامج ممارس	لمج ممارس بلس	لمج ممارس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس بلس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس بلس	ممارس وبرنامج ممارس بلس	ممارس	لا أعلم
سريع يتم من خلال برنامج												
أرى أن أفضل	تكرار	16	2	42	3	5	3	3	3	47		
واجهة برنامج في الهيئة هي	نسبة	10.	14	28.	2.0	3.4	2.0	2.0	2.0	31.5		
يتميز تطبيق	تكرار	24	1	32	4	3	6	1	54			
بسهولة التنقل بين الشاشات المختلفة.	نسبة	16.	11	21.	2.7	2.0	4.0	.7	36.2			
يتميز تطبيق . بسهولة الاستخدام لوظائفه المختلفة.	تكرار	22	1.	46	5	2	2	1	51			
	نسبة	14.	8.	30.	3.4	1.3	1.3	.7	34.2			
تتوافر مهام ووظائف جديدة لا تتوفر في البرامج الأخرى ، كما في برنامج.	تكرار	9	8	58	1	1	1	4	59			
	نسبة	6.0	5.	38.	.7	.7	.7	2.7	39.6			
يخدم برنامج الممارسين من خارج المملكة عن طريق الشبكة العالمية (الإنترنت).	تكرار	4	1.	56	1	2	14	3	48			
	نسبة	2.7	8.	37.	.7	1.3	9.4	2.0	32.2			

العبارة	برنامج S4	برنامج ممارس	لمج ممارس بلس	لمج ممارس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	لمج S4 وبرنامج ممارس بلس	ممارس بلس	ممارس بلس	ممارس	ممارس	لا أعلم
يخدم البرنامج	تكرار	7	8	64	2	1	8	7	43	43	
جميع الممارسين حدٍ سواء.	نسبة	4.7	5.	43.	1.3	.7	5.4	4.7	28.9	28.9	
يُغني التطبيق	تكرار	2	8	62	-	-	17	2	48	48	
المستخدم عن مقابلة الممارس أثناء العمل.	نسبة	1.3	5.	41.	-	-	11.4	1.3	32.2	32.2	
ينبغي تعميم	تكرار	6	7	69	1	2	5	2	47	47	
استخدام تطبيق.... داخل الهيئة.	نسبة	4.0	4.	46.	.7	1.3	3.4	1.3	31.5	31.5	
تتعدد شكاوى الممارسين من استخدام تطبيق.	تكرار	3	1	54	-	-	18	1	53	53	
أكثر التطبيقات المستخدمة وفقاً لكمية الشكاوى المقدمة من الممارسين.	نسبة	2.0	8.	36.	-	-	12.7	.7	35.6	35.6	
تتوفر ملفات الممارسين القدامى على نظام.	تكرار	1	3	33	3	-	4	39	56	56	
يتعرض البرنامج للأعطال والتوقف بشكل مستمر.	نسبة	.7	2.	22.	2.0	-	2.7	26.7	37.6	37.6	
	تكرار	50	1	20	7	5	2	5	42	42	
	نسبة	33.	6.	13.	4.7	3.4	1.3	3.4	28.2	28.2	
	تكرار	22	6	29	4	9	7	12	51	51	
	نسبة	14.	4.	19.	2.7	6.0	4.7	8.1	34.2	34.2	

524

- كل من برنامج S4 وبرنامج ممارس وبرنامج ممارس بلس يمكن العاملين من التواصل مع الممارس ومراسلته بسرعة.
- أفضل واجهات المستخدم كانت في برنامج ممارس بلس.
- كل من برنامج S4 وبرنامج ممارس وبرنامج ممارس بلس يتميز بسهولة التنقل بين الشاشات المختلفة، والوظائف المختلفة، ويوفر مهام ووظائف جديدة، ويخدم الممارسين من خارج المملكة عن طريق الشبكة العالمية (الانترنت).
- برنامج ممارس بلس هو الأفضل من حيث خدمة جميع الممارسين على حد سواء. ويغني الممارسين عن المقابلة.
- ينبغي تعميم استخدام تطبيق ممارس بلس داخل الهيئة السعودية للتخصصات الطبية.
- تتوفر ملفات الممارسين القدامى على نظام S4.
- يحتاج العاملون بالهيئة إلى تدريب مكثف للعمل على تطبيق ممارس بلس.

– تحليل النتائج المتعلقة بالمحور الخامس: تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية بالهيئة (برنامج شير بونيت وبرنامج الاتصالات الإدارية):

الجدول التالي يبين التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والترتيب، لكل فقرة من فقرات المحور الثالث " تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية بالهيئة"، وهو ما يحقق الهدف الخامس من أهداف الدراسة وهو: (التعرف على تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية المستخدمة بالهيئة).

جدول تحليل نتائج المحور الثالث " تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية بالهيئة "

العبارة	التكرارات (ن=١٤٩)			نحرف معيارى	النسبي ترتيب	الترتيب
	موافق	أعلم	وافق			
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية والأرشفة له دور كبير تحسين الخدمات المقدمة لجميع المتعاملين مع الهيئة.	10	18	117	2.74	91%	1
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية والأرشفة له دور كبير تحسين الخدمات المقدمة للممارسين بالهيئة.	11	18	117	2.73	91%	2
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية المستخدم يحقق مرونة في أداء العمل الإداري بالهيئة.	11	20	115	2.71	90%	3
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية المستخدم يساعد على	14	15	117	2.71	90%	3

العبارة	التكرارات (ن=١٤٩)			وسط حسابي	انحراف معياري	النسبي ترتيب
	موافق	أعلم	وافق			
إمكانية تنفيذ الأعمال عن بعد من خلال الإنترنت.						
يمكن تصدير واستيراد الوثائق والملفات المنتجة على النظام الإلكتروني PDF بصيغ مختلفة منها صيغة:	6	38	104	2.66	.554	89% 5
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية المستخدم يخفض الوقت المستغرق لإنهائها.	9	32	106	2.66	.591	89% 5
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية والأرشفة يمكن أن يقضي نهائياً على استخدام الورق والملفات والطرق التقليدية في الإدارة.	16	18	112	2.66	.669	89% 5
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية المستخدم يقلل الجهد المبذول في العمل.	14	23	110	2.65	.648	88% 8
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية المستخدم يرشد النفقات المالية الإدارية المطلوبة لإنجاز المعاملات والأنشطة بالعمادة.	10	33	104	2.64	.608	88% 9
أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية المستخدم يقلل الأخطاء البشرية في العمل الإداري.	16	22	108	2.63	.675	88% 10
يتبع نظام خاص لحسابات المستخدم المحمية بكلمة سر Accounts	7	45	96	2.60	.580	87% 11
تصنف حسابات المستخدمين على النظام إلى أنواع تبعا لصلاحيات	7	45	94	2.60	.582	87% 11

العبارة	الترتيب	التكرارات (ن=١٤٩)			وسط حسابي	انحراف معياري	النسبي ترتيب
		موافق	أعلم	وافق			
استخدام كل موظف للنظام.							
1 يمكن طباعة الوثائق التي أطلبها من نظام الأرشفة المستخدم حاليًا.	13	40	90	2.54	.658	85%	13
1 استخدام الماسح الضوئي (الإسكانر) أساسي في عملي لتحويل الوثائق إلى نظام الأرشفة الإلكتروني.	20	29	99	2.53	.723	84%	14
1 Hardware (المكونات المادية) (الأجهزة والمعدات) متوفرة باستمرار وليس لدينا مشكلات في الإطار.	16	41	91	2.51	.685	84%	15
2 يرتبط نظام الأرشفة الحالي بالهيئة وفروعها	15	44	88	2.50	.676	83%	16
1 الإجراءات الإدارية الآلية على نظام الأرشفة الحديث تتم بطريقة بسيطة وسهلة.	16	50	79	2.43	.685	81%	17
1 يمكن تخزين مسودة من المعاملة إذا لم تكتمل إجراءاتها لمعاودة استكمال الإجراءات.	17	54	76	2.40	.689	80%	18
1 إذا لم تكتمل إجراءات المعاملة الواردة أقوم بردها لمن أصدرها.	24	45	79	2.37	.749	79%	19
1 تقوم الهيئة بحفظ جميع الوثائق الإلكترونية على (سيرفرات) داخل المقر.	12	71	64	2.35	.628	78%	20
يتم إرسال نتائج المعاملات بعد انتهائها إلى أصحابها من الممارسين والموظفين المعنيين من خلال نظام الاتصالات الإدارية –	15	70	63	2.32	.652	77%	21

العبارة	التكرارات (ن=١٤٩)			وسط حسابي	انحراف معياري	النسبي ترتيب	
	موافق	أعلم	وافق				
تطلب الأمر ذلك.							
1	28	53	67	2.26	.759	75%	22
تعمل إدارة الاتصالات الإدارية على توفير القرارات والتعليمات الإدارية إلكترونياً لكل الأقسام بالهيئة.							
2	26	60	60	2.23	.734	74%	23
يمكن تسجيل وإدخال واسترجاع جميع أنواع البيانات المكتوبة والصور والتسجيلات الصوتية والفيديو - إن وجد - على نظام الأرشفة المستخدم.							
3	34	54	59	2.17	.780	72%	24
يمكن تصدير واستيراد الوثائق والملفات المنتجة على النظام الإلكتروني بصيغ مختلفة منها صيغة: Excel							
1	37	49	60	2.16	.802	72%	25
أعلم بوصول المعاملات الإلكترونية من خلال تنبيه دوري يظهر من خلال نظام الأرشفة المستخدم.							
2	21	84	40	2.13	.637	71%	26
يتم عمل النسخ الاحتياطية من المعاملات الإدارية باستمرار كل فترة محددة (يوم - أسبوع - شهر).							
3	23	84	41	2.12	.648	71%	27
توجد وحدة بإدارة شؤون الموظفين مسؤولة عن مراجعة الجودة في النظام الأرشيقي الإلكتروني المستخدم.							
2	32	65	49	2.12	.738	71%	27
تتوفر البرامج التدريبية على أعمال الأرشفة في داخل الهيئة.							

العبارة	الترتيب	التكرارات (ن=١٤٩)			وسط حسابي	انحراف معياري	النسبي ترتيب
		موافق	أعلم	وافق			
يمكن الاتصال بزميلي الذي أصدر المعاملة عن طريق النظام مباشرة.	1	38	55	55	2.11	.787	70%
يستخرج للموظف أصل ورقي معته لمعاملته الخاصة به بعد الانتهاء من الإجراءات من خلال النظام.	2	40	56	48	2.06	.782	69%
يمكن تصدير واستيراد الوثائق والملفات المنتجة على النظام الإلكتروني بصيغ مختلفة منها Word. صيغة:	3	45	54	48	2.02	.798	67%
تنتج كثير من المعاملات والوثائق في الشكل الورقي منذ البدء في استخدام وتطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية.	4	42	59	44	2.01	.773	67%
تتوفر البرامج التدريبية على أعمال الأرشفة خارج الهيئة.	2	30	70	30	2.00	.682	67%
أكبر سلبات نظام الأرشفة الإلكتروني المستخدم زيادة الإجراءات الإدارية المطلوبة أكثر مما سبق في شكلها التقليدي.	2	48	58	40	1.95	.777	65%
تدربت (داخل المملكة) في دورات متخصصة في الأرشفة الإلكتروني وأعماله الفنية.	2	80	35	30	1.66	.803	55%
تدربت في إحدى جامعات المملكة في دورات متخصصة في الأرشفة الإلكتروني وأعماله الفنية.	2	85	37	22	1.56	.745	52%
تدربت (خارج المملكة) في دورات متخصصة في الأرشفة الإلكتروني	2	89	36	19	1.51	.719	50%

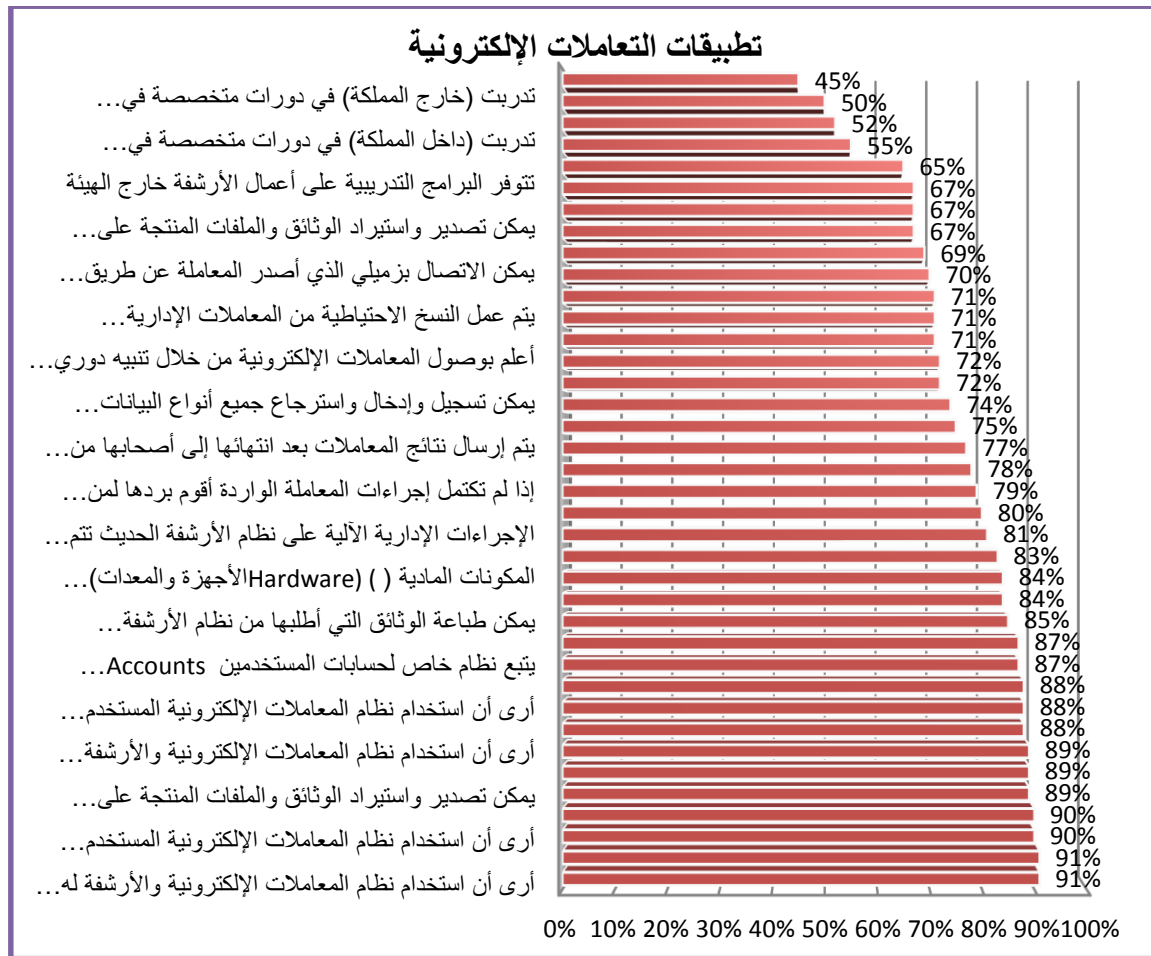
الترتيب	النسبي	انحراف عيارى	وسط حسابى	التكرارات (ن=١٤٩)			العبارة	
				وافق	أعلم	ر موافق		
							وأعماله الفنية.	
1	38	45%	.612	1.34	11	28	109	القرارات الإدارية تصل إلينا ورقياً
		77%	.299	2.30				الدرجة الكلية

يبين جدول (١٨) أن درجات تقدير أفراد العينة على جميع فقرات محور " تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية بالهيئة" تراوحت بين (٤٥% - ٩١%)، كما بلغت الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على هذا المحور ٧٧%، مما يوحي بدرجة موافقة متوسطة على فقرات هذا المحور، وهذا وكانت أعلى فقرتين نالتا أعلى درجة تأييد من قبل أفراد العينة، هما:

- الفقرة رقم (٣٦) والتي نصت على " أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية والأرشفة له دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة لجميع المتعاملين مع الهيئة" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٩١%).
 - الفقرة رقم (٣٧) والتي نصت على " أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية والأرشفة له دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة للممارسين من الهيئة" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٩١%).
- وترى الباحثة من خلال مقابلاتها الشخصية، وملاحظاتها أثناء وجودها في الهيئة، أن معظم الموظفين يعتبرون أن الممارسين هم فقط المتعاملون مع الهيئة، وذلك على الرغم من أن هناك فئات أخرى من المتعاملين كالشركات والموردين للمستلزمات وغيرهم من أولئك الذين تربطهم أعمال مختلفة مع الهيئة، ولذلك جاءت الفقرتان السابقتان في ترتيب ووزن نسبي واحد.

وأن أدنى فقرتين في هذا المحور كانتا: الفقرة رقم (١١) والتي نصت على "القرارات الإدارية تصل إلينا ورقياً فقط" احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٤٥%).

- الفقرة رقم (٢٧) والتي نصت على " تدريب (خارج المملكة) في دورات متخصصة في الأرشفة الإلكترونية وأعماله الفنية " احتلت المرتبة ما قبل الأخيرة بوزن نسبي قدره (٥٠%).
- ويشير الوزن النسبي وترتيب الفقرة رقم (١١) إلى الاستخدام الإلكتروني للوثائق والمعاملات بالهيئة هو الغالب على التعاملات في الهيئة، بينما يشير الوزن النسبي والترتيب للفقرة رقم (٢٧) إلى احتياج الموظفين إلى دورات تدريبية في مجال الوثائق والأرشفة (خارجية)-أو حتى داخلية في المملكة كما في فقرتي أرقام (٢٨) و(٢٩)، وترجع الباحثة هذا القصور في التدريب على برامج الوثائق والأرشفة إلى عدم وجود (مركز للوثائق) بالهيئة كما ذكرت الباحثة عن ذلك في الفصول السابقة.
- والشكل البياني التالي رقم (١٣) يلخص جميع النتائج السابقة:



شكل يوضح نتائج المحور الثالث " تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية بالهيئة "

النتائج:

- بلغ الوزن النسبي لإجابات العاملين في الهيئة السعودية للتخصصات الصحية على جميع فقرات محور "البرمجيات المتخصصة بالهيئة واستخداماتها" ٨١%، مما يوحي بدرجة موافقة عالية على فقرات هذا المحور، وهذا وكانت أعلى فقرتين نالتا أعلى درجة تأييد من قبل أفراد العينة، هما:
 - الفقرة التي تنص على "سادت ثقافة التحول الإلكتروني للوثائق والمعاملات بين قطاعات الموظفين" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٩٣%).
 - وهذه النتيجة تدل على تفهم العاملين بالهيئة لأهمية التحول الرقمي، وأن الهيئة تواصل تقدمها في هذا المجال، وهم – أي الموظفون – الذين يساهمون بشكل فعال في نجاح هذا التحول الإلكتروني الذي تنفذه وتطوره الهيئة، وهذا يعطي للقارئ مؤشراً جيداً عن إمكانية نجاح جميع التطبيقات التي تقدمها الهيئة لهؤلاء الموظفين.
 - الفقرة التي تنص على "يمكن للممارس أن يتقدم بجميع أوراقه الثبوتية إلكترونياً من خلال الموقع" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٩١%).

٢. بلغ الوزن النسبي لإجابات العاملين في الهيئة السعودية للتخصصات الصحية على جميع فقرات محور "تطبيقات التعاملات الإلكترونية والاتصالات الإدارية بالهيئة" ٧٧%، مما يوحي بدرجة موافقة متوسطة على فقرات هذا المحور، هذا وكانت أعلى فقرتين نالتا أعلى درجة تأييد من قبل أفراد العينة، هما:
- الفقرة التي تنص على " أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية والأرشفة له دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة لجميع المتعاملين مع الهيئة" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٩١%).
 - وهذه النتيجة العالية تشير إلى أهمية الأرشفة الإلكترونية بالهيئة، وأن الموظفين قد اعتادوا على تنفيذها في أعمالهم، بما يؤكد على تطور الهيئة في هذا المجال تطوراً كبيراً.
 - الفقرة التي تنص على " أرى أن استخدام نظام المعاملات الإلكترونية والأرشفة له دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة للممارسين من الهيئة" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٩١%).
- هذه الفقرة حازت على نسبة موافقة عالية، مما يدل على رضا موظفي الهيئة عما يقدم من خلال هذه التطبيقات الإلكترونية المستخدمة حالياً، وقد حصلت الباحثة على معلومات تؤكد أنه بدخول تطبيق ممارس بلس إلى الخدمة بالهيئة بكامله سوف تتوفر خدمات أكثر مما هو متاح حالياً، ما يعني أن نسبة الرضا المحددة في هذه الفقرة سوف تزيد في المستقبل باستخدام تطبيق ممارس بلس بشكل كامل.
٣. تعددت النظم والبرمجيات المستخدمة في الإدارات المختلفة، فكان لكل إدارة النظم البرمجية المناسبة لأعمالها مثل إدارة المشتريات، وإدارة المشروعات، وغيرهما من الإدارات، مع عدم وجود تطبيق أرشفة متخصص في الوثائق والمحفوظات بالهيئة.
٤. بدأت الهيئة في إنتاج تطبيقات متخصصة بأعمالها تشمل معظم الوظائف والخدمات، وكان أولها (برنامج فور أس 4S) الذي أنتج عام ٢٠٠٥م.
٥. توجد بعض التطبيقات التخصصية التي تفردت بها الهيئة عن غيرها، وقد أنشئت لتأدية أغراض صحية مهنية محددة.
٦. استخدم في الهيئة العديد من التطبيقات العامة ومن بينها حزمة الأوفيس التي استخدم منها تطبيقات الورد (Word)، والإكسيل (Excel)، كما استخدم تطبيق شير بوينت (SharePoint) وهو أحد تطبيقات حزمة الأوفيس (Microsoft Office Applications).
٧. استخدم بالهيئة في حفظ الملفات طريقة التخزين السحابي على موقع مايكروسوفت من خلال استخدام تطبيق شير بوينت (SharePoint) الذي يسمح بتخزين الملفات والمعاملات خارج الهيئة على موقع مايكروسوفت.
٨. يغطي قسم الحاسب عدداً كبيراً من الخدمات المهمة التي تتعلق بالممارسين والمتدربين الصحيين بالملكة باعتبارهم الفئة الأولى المستهدفة من هذه الخدمات الإلكترونية، إلا إن القسم لم يول كل هذا الاهتمام بما يتعلق بالملفات الإدارية التي تنتجها الإدارات المختلفة أثناء ممارسة العمل الإداري والمالي بالهيئة.
٩. أنتجت الهيئة برنامج (ممارس بلس) ليكون بمثابة البديل الفعلي عن حضور الممارس إلى مقر الهيئة أو أحد فروعها، حيث يمكن للممارس أن يورشف أوراقه ومستنداته وشهادته من خلال البرنامج على موقع الهيئة، مع تسديد الرسوم المطلوبة لكل خدمة.

١٠. تخطت الهيئة المشاكل التنظيمية التي تسبق إعداد التطبيقات والنظم الجديدة، وذلك من خلال إدارة التحليل وإدارة المشروعات اللتين تقومان على تحليل المتطلبات التي تحتاج إليها الإدارات قبل القيام بعملية الإعداد المحلي (الداخلي) للتطبيق أو النظام، أو قبل الشراء إذا كان خارجياً.
١١. لم تحول جميع أعمال الهيئة من خلال منظومة آلية واحدة متكاملة، فقد تنوعت البرمجيات والأنظمة الإلكترونية المستخدمة في إدارات كافة، ومن هذه الإدارات التي مازالت تستخدم برمجيات عامة ومنها: برنامج (الإكسيل) وهو أحد مكونات حزمة الأوفيس لإدارة التوثيق بالهيئة.
١٢. مازالت تحتفظ بعض الإدارات بالهيئة بوثائقها الإلكترونية بدون استخدام أنظمة إلكترونية متكاملة، أو قواعد بيانات، وبطريقة بدائية بالتخزين المباشر على سطح المكتب (Desktop) لأجهزة الكمبيوتر، مما يعرضها لخطر الفقد، وعدم الأمان، مثلما يحدث في إدارة الاعتماد البرامجي بالهيئة.

التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة - سواء كانت النتائج التطبيقية لتحليل الاستبانة، أو النتائج العامة التي ظهرت للباحثة - رأت الباحثة أنه من المفيد أن تخرج هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات وذلك تحقيقاً للهدف السادس والأخير من الأهداف التي حددتها الباحثة، وهذه التوصيات المقترحة رأت الباحثة أهميتها لتحسين واقع الحفظ والاسترجاع للوثائق والملفات بالهيئة سواء ما كان منها ورقياً أو إلكترونياً، وجميع هذه التوصيات يمكن أن تستفيد منها الهيئة في تطوير وتحديث نظم الحفظ والأرشفة الإلكترونية للوثائق والملفات المحفوظة لديها فيما بعد.

١. ترى الباحثة أنه ينبغي أن تحدد خطة شاملة لتغطية جميع إدارات الهيئة إلكترونياً من خلال نظام إلكتروني شامل وموحد، يشمل جميع المعاملات والتعاملات والأنشطة التي تدخل في نطاق عمل الهيئة.
٢. ترى الباحثة أنه لا ينبغي أن يتم حفظ وثائق وملفات الهيئة التي تحتوي على بيانات ومعلومات عن الممارسين الصحيين بالمملكة على سيرفرات شركات التقنية الخارجية كشركة مايكروسوفت؛ نظراً لخصوصية هذه المعلومات التي تتعلق بجميع العاملين في المجال الصحي بالمملكة، وذلك لضمان سرية وخصوصية المعلومات التي تتعلق بالمستفيدين من خدمات الهيئة.
٣. ترى الباحثة أنه ينبغي على الهيئة أن تطبق نظم إدارة البيانات الضخمة (Big Data system management) على البيانات المخزنة لديها منذ إنشاء الهيئة عام ١٩٩٧م، وأن تستخدم الأدوات اللازمة لذلك مما يساعد على دعم اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، وخاصة مع تطور أعمال الهيئة وزيادة نشاطاتها المطردة باستمرار.
٤. العمل على سرعة حل جميع مشاكل برنامج (ممارس بلس) لتحقيق الهدف منه حيث إن العديد من الممارسين يحضرون للهيئة من مناطق مختلفة بعد تفعيل البرنامج لمواجهة العديد من المشاكل في إرفاق الصور أو إضافة خبرة ومشاكل أخرى متعددة.
٥. أن تسعى الهيئة بتشكيل فريق متكامل لإدارة التوثيق وتكون من نفس موظفين الهيئة للكشف عن تزوير الشهادات بدل من شركة داتا فلو.
٦. توفير برنامج خاص موحد لقبول جميع التخصصات لتقديم خدمات القبول، والتسجيل، والتدريب، يضم التسجيل في البرامج الدقيقة والبرامج العامة للدراسات العليا، دون رجوع الممارس إلى موقع الهيئة والتسجيل عبر رابط للبرامج الدقيقة لتسهيل ذلك على الممارس أو المتدرب.

٧. الاحتفاظ بجميع ما نشر عبر الجمعيات المهنية وتوفيره إلكترونياً عبر المكتبة الإلكترونية للهيئة، أو عبر بوابة الهيئة؛ حتى يتم الاستفادة من أعمال هذه الجمعيات .
٨. توفير بث مباشر عبر البرامج المشهورة بحيث يمكن تحميلها عبر الجوال لمشاهدة الملتقيات والمؤتمرات التي تقام عن كل ما يخص الهيئة، سواء داخل الهيئة أو خارجها، وتوفيرها أيضاً بشكل إلكتروني.
٩. إنشاء تطبيقات ذكية تخدم الممارسين في كل ما يحتاجون إليه من خدمات التسجيل، والتصنيف، والتدريب، وغير ذلك من الخدمات التي تقدمها الهيئة.
١٠. توفير الدورات التدريبية للعاملين بالهيئة على استخدام النظام والتطبيقات الإلكترونية والملفات الرقمية للرفع من مستوى هؤلاء العاملين بالهيئة في الجوانب التقنية، والوثائقية.

المراجع والحواشي والتعليقات العلمية:

- (*) نتقدم الباحثة بجزيل الشكر والتقدير للمشرف القدير الأستاذ الدكتور/ عصام أحمد عيسوي على ما قدمه أثناء إجراء هذه الدراسة.
- (١) جريدة الجزيرة. الرعاية الصحية في عهد الفهد. مؤسسة الجزيرة للصحافة والطباعة والنشر. الرياض. ع ١٠٦٤٣. ١٨/١١/٢٠٠١م.
- (٢) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية نبض الخارطة الصحية. ٢٥ عامًا من الانجازات والتطور المستمر. مجموعة من المحررين. ١٤٣٩هـ. ص ٢٦.
- (٣) هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. نظام الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. ١٤١٣هـ. متاح على الرابط:
<https://www.boe.gov.sa/ViewSystemDetails.aspx?lang=ar&SystemID=156&VersionID=17>
- ٠
- (٤) حنان محمد القيسي. (٢٠١٢). الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة. مجلة الحقوق. الجامعة المستنصرية - كلية القانون. مج ٤، ع ١٦، ١٧. ص ١٦.
- (٥) هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. نظام الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. ١٤١٣هـ. متاح على الرابط:
<https://www.boe.gov.sa/ViewSystemDetails.aspx?lang=ar&SystemID=156&VersionID=17>
- ٠
- (٦) للمزيد حول هذا الموضوع أنظر:
- حفيظي نور الدين (٢٠١٦م). المقابلة كأداة بحثية في جمع المادة العلمية. الجزائر. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية. مركز جيل البحث العلمي. جامعة محمد بوضياف.
- (٧) بالقاسم بومعزة، وكمال العقريب. (٢٠٢٠م). الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصرنة البلدية: دراسة حالة ببلدية حجرة النص. الجزائر. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال. جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف. مج ٦. ع ٢٤. ص ٩٩ - ١١٦.

- (٨) جهرة حمزة. (٢٠١٩). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة على الولايات المنتدبة أولاد جلال في الجزائر (رسالة ماجستير). بسكرة: جامعة محمد خيضر.
- (٩) أميرة علاء الدين صالح. (٢٠١٨م). مؤتمر ومعرض السودان لإدارة الوثائق والأرشيف الإلكترونية. الخرطوم. السودان. مجلة المستند العلمية. مركز المستند للتدريب وتنمية الموارد البشرية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. ٢٧-٢٩ مارس، ٢٠١٨م.
- (١٠) فاضل عبد علي خرميط. (٢٠٢٠م). قياس واقع نظم الإدارة الإلكترونية المبنية على الممكنات في مؤسسات المعلومات ودورها في التميز في النتائج الأوربي EFQM. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. مج ٧. ع ١٣. ص ٩٣ - ١٢٨
- (11) khan, M. and Vijayashree, L. (2015) "impact of E-Governance on Employees Performance", *International Journal of Scientific and Research Publication*.
- (١٢) هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. نظام الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. ١٤١٣هـ. متاح على الرابط:
<https://www.boe.gov.sa/ViewSystemDetails.aspx?lang=ar&SystemID=156&VersionID=17>
0
- (١٣) موقع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. متاح على الرابط:
<https://www.scfhs.org.sa/Pages/default.aspx>
- (١٤) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. الخطة الاستراتيجية للهيئة السعودية للتخصصات الصحية ٢٠١٧ - ٢٠٢٠م. ١٤٣٩هـ. ص ٧.
- (١٥) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية نبض الخارطة الصحية. ٢٥ عامًا من الانجازات والتطور المستمر. مجموعة من المحررين. ١٤٣٩هـ. ص ٥١.
- (١٦) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية نبض الخارطة الصحية. ٢٥ عامًا من الانجازات والتطور المستمر. مجموعة من المحررين. ١٤٣٩هـ. ص ٣٤.
- (١٧) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. نفس المرجع. نفس الصفحة.
- (١٨) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. المرجع السابق. ص ٥١.
- (١٩) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. نفس المرجع. ص ٩٧.
- (٢٠) هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. نظام الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. ١٤١٣هـ. متاح على الرابط:
<https://www.boe.gov.sa/ViewSystemDetails.aspx?lang=ar&SystemID=156&VersionID=17>
0
- (٢١) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. المرجع السابق. ص ٩٧.
- (٢٢) مقابلة شخصية مع مدير الإدارة الأستاذ/ على الغامدي، في تاريخ ١٢ / ٤ / ١٤٤٠هـ.
- (٢٣) مقابلة شخصية مع مدير إدارة المعرفة في تاريخ ٢٥ / ٧ / ١٤٤٠هـ.

(٢٤) حشمت علي قاسم. دراسات في علم المعلومات: علم المعلومات في رحلة البحث عن الهوية. ط٢. القاهرة: دار

غريب للطباعة والنشر، ١٩٩٥م، ص ٤٣-٤٤

(٢٥) مقابلة مع مدير إدارة التوثيق في تاريخ ١/ ٦/ ١٤٤٠هـ.

(٢٦) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية نبض الخارطة الصحية. ٢٥ عامًا

من الانجازات والتطور المستمر. مجموعة من المحررين. ١٤٣٩هـ. ص ١٣٢.

(٢٧) هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. موقع الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. لائحة التصنيف والتسجيل المهني.

متاح على الرابط:

<https://www.scfhs.org.sa/Registration/Regulation/Pages/default.aspx>

(٢٨) مقابلة مع رئيس المركز الإعلامي والمتحدث الرسمي للهيئة. ورئيس وحدة التواصل الاجتماعي. في تاريخ ٢٦/

٢ / ١٤٤٠هـ.

(٢٩) للمزيد أنظر حساب الهيئة على موقع تويتر على الرابط التالي:

[https://twitter.com/SchsOrg?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Ea](https://twitter.com/SchsOrg?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor)

[uthor](#)

وحساب الهيئة على موقع الفيس بوك على الرابط التالي:

<https://www.facebook.com/scfhs.org.sa/>

(٣٠) مقابلة شخصية مع بعض الموظفين بإدارة تحليل الأعمال ومنهن الأستاذة/ آلاء، والأستاذة أريج عسيري. وتمت

المقابلات في تاريخ ١٧- ١٨ / ٥ / ١٤٤٠هـ.

(٣١) مقابلة شخصية مع مدير إدارة تطوير البرامج، في تاريخ ٢٩ / ٥ / ١٤٤٠هـ.

(٣٢) عبد الله الهوساوي. الإدارة والحوكمة الصحية. صحيفة عكاظ. بتاريخ 21 أغسطس ٢٠١٥م. متاح على الرابط:

<https://www.okaz.com.sa/article/1010925>

(٣٣) منظمة الصحة العالمية. الحوكمة والتخطيط (القوى العاملة الصحية). متاح على الرابط:

<https://www.who.int/hrh/governance/ar/>

(٣٤) الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية نبض الخارطة الصحية. ٢٥ عامًا

من الانجازات والتطور المستمر. مجموعة من المحررين. ١٤٣٩هـ. ص ١٥٤.

(٣٥) رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. متاحة على الرابط:

<https://vision2030.gov.sa/ar/foreword>

(٣٦) رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

- الهيئة السعودية للتخصصات الصحية. الخطة الاستراتيجية للهيئة ٢٠١٧ - ٢٠٢٠. متاحة على الموقع:

www.scfhs.org.sa

(٣٧) السيد صلاح الصاوي. إدارة الوثائق الإلكترونية: الاتجاهات البحثية في الانتاج الفكري الأرشيفي في العقدين

الأخيرين. ملف غير منشور. ٢٠١٤م. ص ٤.

(٣٨) السيد صلاح الصاوي. إدارة الوثائق الإلكترونية: الاتجاهات البحثية في الانتاج الفكري الأرشيبي في العقدين الأخيرين. ملف غير منشور. ٢٠١٤م. ص ٤.

(٣٩) ابراهيم بوسمغون (٢٠٠٩). تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الأرشيبي: أرشيبي ولاية قسنطينة نموذجاً. أطروحة ماجستير غير منشورة. الجزائر. جامعة منتوري، قسنطينة. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. قسم علم المكتبات. ص ٧٥.

(٤٠) كريستين شلوغل (٢٠٠٦م). إدارة المعلومات والمعرفة: أبعاد ومداخل. ترجمة د. مفتاح محمد دياب. جامعة الفاتح. طرابلس. ليبيا. موقع نادي الإحياء العربي. متاح على الرابط:

http://alarabicclub.org/index.php?p_id=٢١٣&id=٣٢٩

(٤١) دولة الإمارات العربية المتحدة. وزارة شؤون الرئاسة. الأرشيبي الوطني. متاح على الرابط:

<https://www.na.ae/ar/archives/faq.aspx>

(٤٢) الصيرفي، محمد. (٢٠٠٧)، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى. ص ١٧.

(44) Al-Aaama, A., (2008). The Electronic College: A Study of the Effectiveness of Electronic Management Systems Within Colleges, Oriental Journal of Computer Science & Technology.P14

(٤٥) الحسن، حسين محمد، (٢٠١١). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. ص ١٦٩.

(٤٦) غنيم. (٢٠٠٤)، ص ٤٣.

(47) <http://www.egovconcepts.com>

(٤٨) القيسي، حنان محمد (٢٠١٢م). الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، مج ٤. الإصدار: ١٦، ١٧، العراق، ص ٢٦.

(٤٩) العوض احمد محمد الحسن، الادارة الالكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، ليبيا، من ١-٤ جوان ٢٠١٠، ص ٩.

(٥٠) القيسي، حنان محمد، الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة، مجلة الحقوق، الجامعة المستنصرية، المجلد: ٤ الإصدار: ١٦، ١٧، العراق، ٢٠١٢، ص ٢٦.

(٥١) سحر قدور الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد ٧، جامعة

المستنصرية، بغداد، العراق، ٢٠٠٩، ص ٤٥

(٥٢) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية، ٢٠٠٨، ص ٣٤.

(٥٣) مقابلة شخصية مع أ. عمر موسى نائب الأمين العام، في تاريخ ١٤٤٠/٦/٦هـ..

(٥٤) مقابلة شخصية مع أ. ناصر الغنام رئيس قسم الحسابات بالإدارة المالية بالهيئة. في تاريخ ١٤٤٠/٦/١٦هـ.

(٥٥) تطبيق إدارة المشاريع (Project professional) متاح على موقع مايكروسوفت، على الرابط التالي:

<https://products.office.com/ar/project/project-online-professional>

هذا البرنامج (Project professional) من إنتاج شركة مايكروسوفت، ويوفر المميزات التالية:

يمكن لأعضاء الفريق بالمشروع تثبيت عميل Project إلى ما يصل إلى خمسة أجهزة كمبيوتر شخصية، حتى يتمكن الموظفون من الوصول إلى خطط المشروع من أي مكان يعمل فيه. كما يمكن إضافة موارد بسرعة وموثوقية مع مزامنة Active Directory المحسنة التي تقلل الوقت المستغرق في العمل على المهام الإدارية، كما يمكن استخدام أحد القوالب المضمنة مسبقاً لعميل Project وبموقع Office.com للوصول إلى خطط المشروع الأفضل في فئتها، ويوفر عميل Project أدوات مألوفة فهو مصمم لمديري المشاريع المتخصصين، مثل مخططات جاننت، لمساعدتك على إنشاء جداول وتقليل وقت التدريب، كما يقوم بالأتمتة الذكية فيقلل نقاط عدم الكفاءة بالمميزات التلقائية. ويقوم بتعبئة تواريخ البدء والانتهاج تلقائياً استناداً إلى التبعية، واستخدام مركز التحكم بالمهمة لتحديد المهام الأكثر فعالية وترتيبات الموارد، تتيح ميزة لمدراء المشاريع طلب موارد معينة رسمياً. ويساعدك "مخطط الفريق" على تحديد مشاكل تعيين الموارد المحتملة التي يمكن أن تؤثر في الجدولة وتصحيحها، ويقوم بإنشاء موقع مشروع مخصص لمشاركة المعلومات، وغير ذلك من المميزات المتعددة للتطبيق.

(٥٦) مقابلة شخصية مع أ. هلا السليم. مديرة إدارة المشاريع بالهيئة. في تاريخ ١٤٤٠ / ٤ / ١٢هـ.

(٥٧) مقابلة شخصية مع أ. طلال الشريف بالرئاسة التنفيذية للجمعيات. في تاريخ ١٤٤٠/٣/٢٠هـ.

(٥٨) مقابلة شخصية مع أ. أفنان القناني. مديرة إدارة التدريب بالهيئة. في تاريخ ١٤٤٠/٣/٢٥هـ.

(٥٩) مقابلة شخصية مع أ. عمر بن موسى مستشار الأمين العام، في تاريخ ١٤٤٠ / ٥ / ٥هـ.

(٦٠) مقابلة مع أ. عبد العزيز الماجد مدير إدارة القبول والتسجيل في تاريخ ١٤٤٠ / ٥ / ١٥هـ.

(٦١) ملاحظة للباحثة أثناء وجودها في قسم التسجيل والتصنيف بالهيئة. في تاريخ ١٤٤٠ / ٥ / ١٥هـ.

(٦٢) مقابلة شخصية مع أ. عمر موسى. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية - فرع النرجس، في تاريخ ١٤٤٠/٦/٦هـ.

(٦٣) مقابلة شخصية مع د. فهد رئيس الرئاسة المهنية بالهيئة. في تاريخ ١٤٤٠ / ٤ / ١٦هـ.

- مقابلة شخصية مع أ. خالد العتيبي. مدير إدارة التصنيف والتسجيل المهني. في تاريخ ١٤٤٠/٥/٢٣هـ.

(٦٤) ملتقى شركاؤنا. الهيئة السعودية للتخصصات الصحية (برنامج ممارس بلس. ٢٠١٩). الرياض.

(٦٥) مقابلة شخصية مع أ. عبد الله البارقي. مدير إدارة التصنيف، في تاريخ ١٤٤٠/٦/٦هـ.

جميع الحقوق محفوظة © 2020، الباحثة/ بشرى عبد الله محمد آل دويس، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)