

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية
دراسة حالة مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية

The impact of the use of administrative information technology on
the performance of service institutions. A case study of Alfa
Medical Laboratories in the Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/

١- وسيم إبراهيم سيف

٢- محمد قاسم آل داؤود.

إشراف/

د. فايز علي جراد

د. الفيصل عبد الحميد محمد

العام الدراسي:

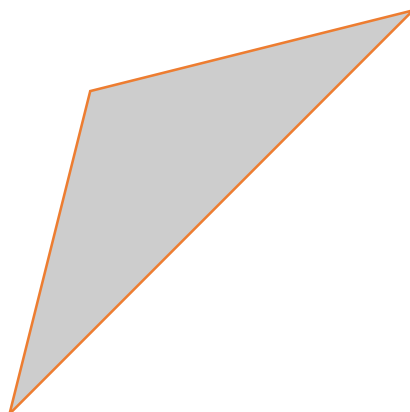
٢٠٢٣

فهرس المحتويات.....	٣
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	٣
الإطار العام للدراسة.....	٣
١,١ مقدمة:.....	٥
١,٢ مشكلة الدراسة:.....	٥
١,٣ أسئلة الدراسة:.....	٦
١,٤ فرضيات الدراسة:.....	٧
١,٥ متغيرات الدراسة:.....	٨
١,٦ أهداف الدراسة:.....	٨
١,٧ أهمية الدراسة:.....	٩
١,٧,١ الأهمية العملية:.....	٩
١,٧,٢ الأهمية العلمية:.....	٩
١,٨ منهج الدراسة:.....	١٠
١,٩ حدود الدراسة:.....	١٠
١,١٠ أسباب اختيار الموضوع:.....	١٠
١,١١ المصطلحات الهامة:.....	١٢
١,١٢ خطة الدراسة المقترحة:.....	١٢
١,١٣ الدراسات السابقة:.....	٢٣
١,١٤ الخاتمة:.....	٢٤
المراجع والمصادر:.....	٢٤
المراجع العربية:.....	٢٦
المراجع الأجنبية:.....	

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الإطار العام

لِلدراسة



مقدمة:

قد شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة معلوماتية حظيت باهتمام الباحثين في الإدارة لما للمعلومات من اثر هام في جميع المجالات وفي كل القطاعات الحكومية والخاصة فقد جعل تطور نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية من مفهوم البيانات والمعلومات جزءا أساسيا من موارد المؤسسات فالمعلومات ثروة وتكن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرار فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى لاسيما في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشآت الحكومية والعامة والخاصة علي حد سواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع عملية التحول الرقمي تماشيا مع رؤية المملكة ٢٠٣٠م فأصبحت المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه في نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية التقليدية مما فرض شروط وآليات عمل مختلفة أكثر ارتباطا بنظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وتأكيد الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة الإستراتيجية في إدارة المشاريع والمؤسسات الخدمية ومعرفة الدور الهام في مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية واستخداماتها ودورها في رفع مستوى الأداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية ونظرا لتغير أدوار نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية نفسها في المنظمات الحديثة فلم تعد نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية المحسوبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث ومعالجة البيانات وانتاج المعلومات واصدار التقارير الإدارية وانما هي اليوم نظم عمل مدمجة مع تدفق عمليات التخطيط والتنفيذ بما يخدم طبيعة العمل في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) فمن الواضح أن نظم تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصرا وركنا أساسيا في دعم العمل الإداري في مختلف مجالاته كما تعتبر المعلومات العصب المحرك لكل أنواع القرارات المتخذة في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) ولكون التحدي الحالي الذي يواجه الإدارة هو كيفية استخدام هذ المعلومات التي تقدم من نظم تكنولوجيا المعلومات بكل أنواعها والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وقد أسهم التطور الهائل في هذ التكنولوجيا في تطوير طرق توفير بمواصفات معينة تخدم احتياجات الإدارة العليا في عمليات التخطيط الإستراتيجي واتخاذ القرارات الذي يقود لرفع كفاءة الأداء المؤسسات الخدمية مثل (مختبرات ألفا الطبية)

تتمثل أهداف معامل الفا في تقديم خدمة طبية فائقة الجودة للمشاركة في تحسين الصحة العامة للمجتمع من خلال توفير الخدمات الطبية المعملية المتطورة باستخدام التقنيات الحديثة للمساعدة في الكشف المبكر عن الامراض لمنع حدوثها وللتعامل مع الامراض المزمنة، مع الوضع في الاعتبار سرعة تقديم هذه الخدمات في الوقت المطلوب وخاصة

الحالات الحرجة بالأسعار المناسبة حتى يتمكن الاطباء المعالجين بالتعاون مع المعمل من الحصول على جميع المعلومات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة واللازمة لعلاج مرضاهم.

تتمثل أهداف معامل الفا في تقديم خدمة طبية فائقة الجودة للمشاركة في تحسين الصحة العامة للمجتمع من خلال توفير الخدمات الطبية المعملية المتطورة باستخدام التقنيات الحديثة للمساعدة في الكشف المبكر عن الامراض لمنع حدوثها وللتعامل مع الامراض المزمنة، مع الوضع في الاعتبار سرعة تقديم هذه الخدمات في الوقت المطلوب وخاصة الحالات الحرجة بالأسعار المناسبة حتى يتمكن الاطباء المعالجين بالتعاون مع المعمل من الحصول على جميع المعلومات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة واللازمة لعلاج مرضاهم. وتحسين مستويات الأداء للعاملين بتلك المختبرات من خلال تدريبهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات للمساهمة في تحسين وسرعة الخدمات المقدمة

١,٢ مشكلة الدراسة:

ان استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء داخل المؤسسات الخدمية مما يعوق الأداء المرضي للعملاء لذلك قد اخذت تكنولوجيا نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وتطبيقاتها نصيبا ايجابيا في اهتمامات الباحثين والأكاديميين وباعتبار المملكة العربية السعودية واحدة من الأسواق المفتوحة التي تأثرت بالتكنولوجيا والنظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وعرفت تطورا كبيرا في مجارة وسائلها واستخداماتها لذا جاء اهتمام الباحثون بنظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وتطبيقاتها في المؤسسات الخدمية دراسة ميدانية علي موظفي (مختبرات ألفا الطبية) مع التركيز على الجانب السلوكي لمستخدمي تكنولوجيا النظم التكنولوجية لأنها تحتاج إلى اهتمام ودراسة لعلاقتها بتطوير الأداء من خلال معرفة الأثر تسطيع المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) الوقوف علي مواضع الخلل في انظمة تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبالتالي محاولة علاجها ومن ثم تتمكن من تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في تلك المؤسسات الخدمية وأيضا تقديم مستوى مرضى من الخدمات في مختبرات ألفا الطبية التي تحقق رضا العملاء والعاملين بها معا وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:-

"ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية"؟

١,٣ أسئلة الدراسة:

ومن خلال ما سبق من مقدمة لموضوع الدراسة وتحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي السابقة وبناء على هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح العديد من الأسئلة الفرعية كما يلي:

١) ما هو أثر توافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)؟

٢) ما هو أثر توافر الإمكانيات البرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)؟

٣) ما هو أثر توافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)؟

٤) ما هي تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات ومستوى تطوير الأداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية؟

١,٤ فرضيات الدراسة:

لتحقيق اهداف الدراسة ولغرض الإجابة على أسئلة مشكلة الدراسة وربطها بالأهداف الرئيسية للدراسة وتوضيح دور الفرضيات في حل الإشكالية الرئيسية والإجابة المسبقة لها تم صياغة الفرضية الرئيسية للدراسة وتتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية دراسة حالة مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.

وبناء على الفرضية الرئيسية للدراسة واسئلة الدراسة ومشكلتها يمكن صياغة عدد من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الاولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء

المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لتنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

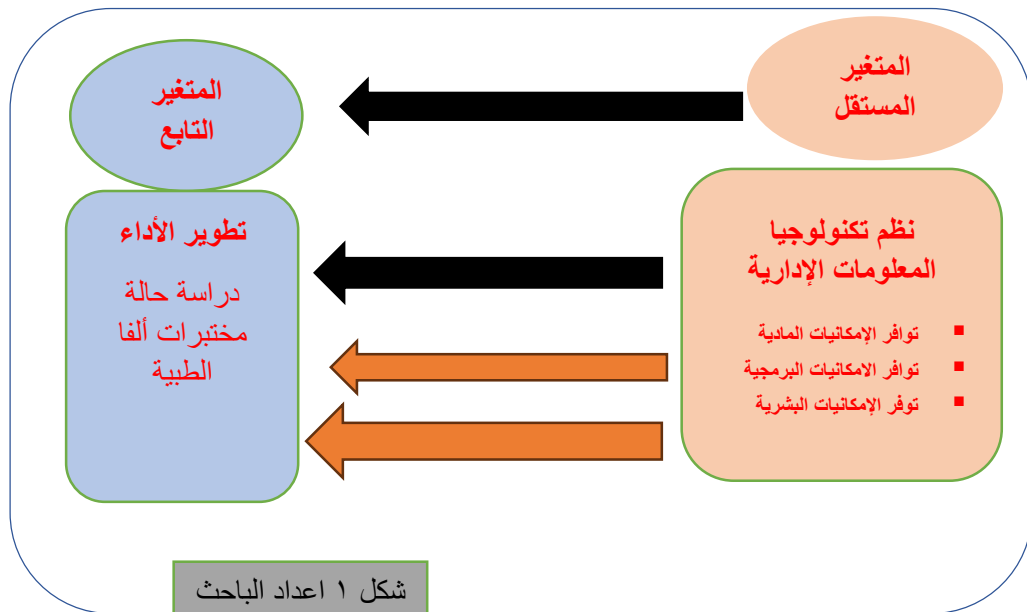
الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لتنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الرابعة:

يوجد تأثير ايجابي للمتغيرات الديموغرافية للعاملين (الجنس والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة والوظيفية) في تطبيق لتنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

١,٥ متغيرات الدراسة:



١- المتغيرات المستقلة: - نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية.

٢- المتغير التابع: تطوير الأداء في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

٣- المتغيرات الوسيط: - طبيعة العمل المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)

١,٦ أهداف الدراسة:

تتمثل هذه الأهداف في تقديم الإجابة عن التساؤلات الواردة في مشكلة البحث حيث تهدف الدراسة لمعرفة أثر نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال التعرف على:-

١. تقديم بعض التوصيات للمسؤولين التي من خلالها تساعد على تطوير وتحسين التطور التكنولوجي لتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات لما له أثر على الأداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

٢. بيان أثر توافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

٣. بيان أثر توافر الإمكانيات البرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

٤. بيان أثر توافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

٥. ايضاح تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات ومستوى تطوير الأداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية

٦. دراسة واقع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.

١,٧ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية حيث تنبع أهمية البحث من الدور المتعاظم المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا

الطبية) في جميع المجالات الاقتصادية داخل المملكة والتنوع الكبير في المنتجات المقدمة وتقسم الأهمية إلى أهمية علمية وعملية كالآتي:

١,٧,١- الأهمية العملية:

- توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية بتحسين الأداء في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية
- تقف هذه الدراسة على بيان معايير نجاح نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية في تحسين الأداء في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
- محاولة هذه الدراسة الدفع بعملية التطور التكنولوجي في تطوير الأداء والأساليب ووسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
- تعد هذه الدراسة من الدراسات المحدودة والتي تطرقت إلى دراسة واقع نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.

١,٧,٢- الأهمية العلمية:

- تقديم مقترحات تساهم بفتح آفاق جديدة للباحثين في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية
- تسليط الضوء على نظم تكنولوجيا المعلومات ومدة فاعليتها ودورها في تطوير المؤسسات الخدمية
- تساهم هذه الدراسة في تزويد الباحثين في مجال أنظمة المعلومات الإدارية بإضافة معرفية حول دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء في المؤسسات الخدمية.
- إثراء المكتبات العلمية بدراسة حول الموضوع بحيث تعتبر مرجعا للباحثين في أنظمة معلومات الإدارة

١,٨ منهج الدراسة:

سوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للدراسة وذلك للكشف عن أثر نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية حيث سيركز هذا المنهج على وصف خصائص مشكلة الدراسة وتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة ومناقشة تساؤلاته من خلال جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج والوصول إلى أهم التوصيات حيث تم في الإطار النظري للبحث وبالاعتماد على

الأدبيات عرض المفاهيم المرتبطة المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) وفي ضوء هذا العرض سوف يتم تحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة وتحليل تلك العلاقات.

١,٩ حدود الدراسة:-

١. الحدود الزمانية: ٢٠٢٤ م.
٢. الحدود المكانية: مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
٣. الحدود البشرية: موظفي وعمال مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
٤. الحدود الموضوعية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

١,١٠ أسباب اختيارالموضوع:

يعتبر موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) من المواضيع الهامة في المملكة العربية السعودية فيما يخص تحسين أدائها الوظيفي، والأسباب الرئيسية لاختيار الموضوع هي:

- ١- السعي إل معرفة الجانب النظري للموضوع وواقعه في المؤسسات الخدمية وتم استخدام مختبرات ألفا الطبية كنموذج لتلك المؤسسات الخدمية
- ٢- كون تكنولوجيا المعلومات الادارية من العوامل الأساسية لتحسين الأداء في مختبرات ألفا الطبية) من جهة، وأهميته في بقاء مختبرات ألفا الطبية وتحقيق أهدافها من جهة أخرى.
- ٣- الاهتمام بهذا الموضوع من أجل إبراز أهميته في مدى نجاح مختبرات ألفا الطبية باستعمال نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية في تحقيق أهدافها
- ٤- الرغبة الذاتية والميول الشخصي في معالجة ودراسة هذا الموضوع والاجتهاد فيه.

١,١١ المصطلحات الهامة:

تكنولوجيا المعلومات الادارية: نجز تعريفها فيما يلي:

✓ النظام الذي يعمل من اجل تنظيم وتطوير ورفع كفاءة العمل في المنظمة".

✓ ويمكن القول / بأنه "عمليات منظمة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين البيانات لإنتاج المعلومات واسترجاعها لتأمين احتياجات المديرين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين

✓ هو نظام يتكون من الأشخاص والبرامج والبيانات والأجهزة التي توفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب للمديرين لاتخاذ قرارات أفضل.

✓ هي مجال يهتم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المؤسسات والأعمال. وتهدف هذه التكنولوجيا إلى تعزيز كفاءة وفعالية العمليات الإدارية وتسهيل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية. تشمل تكنولوجيا المعلومات الإدارية مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات مثل أنظمة إدارة قواعد البيانات، ونظم المعلومات الجغرافية، والتحليل الإحصائي، ونظم الدعم القرار، والتنبؤات التجارية والذكاء الاصطناعي.

تعريف الأداء:

هو الأداء الذي يهتم بشكل مباشر بالعناصر المميزة التي تفرّد المؤسسة عن غيرها من المؤسسات الأخرى، والتي تكون بمثابة محورا للتقييم، وعليه تكتنف المؤشرات المالية وغير المالية، وأيضا التعرف على الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتضم العناصر العريضة للأداء الوظيفي على العمليات والأساليب والموارد البشرية.

مفهوم المؤسسات الخدمية:

مؤسسات الخدمة الاجتماعية هي مؤسسات تعمل على تقديم الدعم والرعاية للأفراد والجماعات الذين يعانون من ظروف صعبة أو صحية أو اجتماعية. تشمل هذه المؤسسات مراكز الرعاية الاجتماعية، والمأوى، والمستشفيات، والمراكز الصحية، ومراكز الإرشاد النفسي، والمؤسسات التعليمية والتدريبية، والمؤسسات التي تعمل مع الأطفال وكبار السن والمعاقين وغيرهم. تهدف هذه المؤسسات إلى تحسين جودة حياة الناس وتوفير الدعم اللازم لهم لتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

مختبرات ألفا الطبية السعودية:

مختبرات ألفا الطبية السعودية يقوم على تقديم الاستثمار في المشاريع الطبية الخاصة بمجال التحليل الطبية تتمثل أهداف معامل الفا في تقديم خدمة طبية فائقة الجودة للمشاركة في تحسين الصحة العامة للمجتمع من خلال توفير الخدمات الطبية المعملية المتطورة باستخدام التقنيات الحديثة للمساعدة في الكشف المبكر عن الامراض لمنع حدوثها وللتعامل مع الامراض المزمنة، مع الوضع في الاعتبار سرعة تقديم هذه الخدمات في الوقت المطلوب

١,١٢ خطة الدراسة المقترحة:

تتكون خطة الدراسة المقترحة من ٥ فصول كما يلي:

✚ الفصل الأول الإطار العام للدراسة

✚ الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة

✚ الفصل الثالث منهجية الدراسة

✚ الفصل الرابع الدراسة الاحصائية

✚ الفصل الرابع تحليل النتائج والتوصيات

١,١٣ الدراسات السابقة.

دراسة (بركات، ٢٠٢٣):

بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية " بالرغم من تزايد اهتمام الهيئات العامة المصرية بتكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في تحسين الأداء، وتطوير الخدمات العامة، إلا أن مراجعة الأدبيات المتاحة في هذا المجال أوضحت ندرة الأبحاث التي اهتمت بتقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء هذه الهيئات. في هذا السياق، تأتي هذه الدراسة التي تهدف إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة تضم ١٦٢ مبحوثا من العاملين في عدد من الهيئات

العامة الخدمية. ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال ما يلي:

× تحسين كفاءة الهيئات العامة، من خلال سرعة الوصول للمعلومات ودعم اتخاذ القرار وخفض عدد المعاملات الورقية، وسرعة إنجاز المعاملات، وتحسين كفاءة استخدام الموارد.

× تحسين فعالية الهيئات العامة، من خلال مساهمة تكنولوجيا المعلومات في بناء وتطوير القدرات المؤسسية وزيادة قدرة الهيئات على تحقيق أهدافها، استدامة الأنشطة والمشروعات، وعقد اتفاقيات التعاون والشاركة المجتمعية.

× زيادة رضا العملاء، وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم وتحسين نوعية الخدمات.

× زيادة قدرة الهيئات العامة على المساهمة في التنمية وتحقيق الأهداف المجتمعية.

وبناء على نتائج الدراسة، اقترح الباحث عدد من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة المصرية.

دراسة (الصباحين، ٢٠٢٢):

بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية" ان نجاح المنظمات اليوم على كل المستويات يتطلب شيئا واحدا هو التركيز على المعلومات بقوة وبذلك ال يبقى امام هذه المنظمات الا ان تقوم بتوفير المعلومات لفرض تلبية متطلبات وحاجات كافة المستويات للقيام بالعمليات الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واعطاء تصور واضح عن المنظمة الحالي والمستقبلي في ظل المتغيرات البنية المتسارعة لذلك يتم التركيز على نظام المعلومات لتوفير المعلومات.

دراسة (عبد العال، ٢٠٢٢):

بعنوان " أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد" يهدف البحث الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي، ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنامي التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات

الورقية إلى ملفات إلكترونية. حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بهم ومعالجتها وإنتاج معلومات دقيقة تساعد إداره الموارد البشرية على متابعه حركه العاملين من بدايه عملهم الى خروجهم من المؤسسة وكل ما يتعلق بهم داخليا مما يمكنها من اتخاذ قرارات اكثر كفاءه وفعالية كقرار تقييم أدايمهم ولتحقيق أهداف البحث تم إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات السياحة ببورسعيد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، تم من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينه عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنميته مهاراتهم الأدائية.

وقد توصلت الدراسة إلى ان لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءه وفعالية أداء الموارد البشرية، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بشركات السياحة، كما اظهرت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وأوصت الدراسة بمواكبه التغييرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنميته الموارد البشرية في الشركات السياحية.

دراسة (جاسم ٢٠٢٢):

يسعى هذا البحث إلى تقديم وجهة النظر القائمة على التباين بين جودة ووجود النظم المحوسبة للمعلومات والأداء الوظيفي لموظفي المصرف ، وهدف هذا البحث إلى مناقشة اهمية هذه النظم وجودتها في توفير المعلومات المناسبة والوقت المناسب لتحقيق أداء مصرفي متميز يحقق أهداف المصرف في تقديم خدمة مصرفية نوعية يستطيع المنافسة بين المصارف، ويوفر هذا البحث نتائج وتوصيات مفيدة للمعنيين بذلك و يساعدهم في تخطي معوقات العمل والتي تساعد في النهاية تحسين القرارات المتخذة من القيادات العليا في القرار ،وفي التالي تكون مخرجات المصرف فاعلة وجاذبة للعملاء والزبائن الجدد.

دراسة (شعيب ٢٠٢١):

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر تفعيل دور نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإلكترونية لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية. ومعرفة مدى توافر متطلبات تنفيذ نظم تكنولوجيا

المعلومات الإلكترونية، وتحديد أثر التطبيق على تحسين أداء العاملين في فترات الأزمات والأوبئة. كل ذلك، يهدف تحسين العمليات الإدارية في المؤسسات وتحديد العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين.

وقد توصلت الدراسة إلى: أن متطلبات تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية التي تتكون من (عناصر تنظيمية، برامج تشغيل النظام، عناصر المادية، موارد البشرية) متوافرة لدى وزارة الحرس الوطني السعودي. تعمل متطلبات التنفيذ على تحسين أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم في التواصل مع الآخرين. إن تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية يزود الموظفين بالكثير من المعلومات حول المنظمة وعملياتها التشغيلية. إن تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية يزيد المنافسة في أداء العاملين ويمنحهم المهارة في حل المشكلات. وجود علاقة طردية بين تنفيذ نظم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. توصى الدراسة بـ:

استكشاف الأساليب العلمية والعملية لاتخاذ القرارات من خلال (تحديد المشكلة، جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة، تقديم عدة حلول للمشكلة، تقييم كل الحلول، اختيار أفضل الحلول، اتخاذ القرار، تحديث المعلومات باستمرار). توفير برامج الحماية لشبكات الحاسوب والاتصال، لحمايتهم من القرصنة والفيروسات.

دراسة (عزيزة، ٢٠٢٠):

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده: (١) البنية التحتية، نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيره على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالم، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء العمال بالمؤسسة، حيث تم توزيع (٨٠) استبانة، وتم استعادة (٦٩) منها، أما فيما يخص الاستبانات غير الصالحة للتحليل تمثلت في (٠٢) استبانة، فأصبح في الأخير عدد الاستبانات الكلي الصالح للتحليل (٦٧) استبانة، أي ما يعادل نسبة ٨٣,٧٥% كما قمنا باستخدام برنامج SPSS٢١ لاختبار فرضيات الدراسة وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها:

- مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين بكيفية إنجاز أعمالهم.

- أدى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة إلى تحسين مستوى الأداء بالمؤسسة.
- لدى مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة القدرة على تبني الأفكار والأساليب الجديدة في العمل.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لدى عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قالمة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء في المؤسسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة)

دراسة شوقي ٢٠٢٠

أصبح مهما اليوم عند الباحثين والمسيرين محاولة التعرف الدقيق على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودرجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستويات أداء هذه المؤسسات، وهذا نظرا لما نراه اليوم من خلال الإحصائيات والدراسات التي تبين التطور الكبير الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ومن خلال هذا فإننا حاولنا في هذه الدراسة تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالأخص التكنولوجيات المرتبطة بالإنترنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، ومعرفة أثر هذه التكنولوجيات على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات. عنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحمية هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وذلك من خلال البحث في حجم الأداء نوعية الأداء كفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل واختيرت جامعة ورقمة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال اتجاهات موظفيها وآرائهم، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي، و على تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة وقد قاد تحميل البيانات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين، ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من حجم الأداء، نوعية الأداء، وكفاءة الأداء وتبسيط العمل.

دراسة (المطيري ٢٠١٩)

بعنوان قبول المعلمات والموظفين لاستخدام نظام فارس للخدمة الذاتية: دراسة حالة على وزارة التعليم السعودية.

هدفت الدراسة إلى تقييم قبول المعلمات والموظفين الإداريين لاستخدام نظام فارس للخدمة الذاتية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي و أجرت الباحثون مقابلات شبه منظمة مع ١٧ موظفة من المعلمات والموظفات الإداريات العاملات في وزارة التعليم في المملكة وأشارت النتائج أن الموظفات صنفن برنامج فارس بشكل ايجابي وهذا يدل على أن وزارة التعليم السعودية التي سعت إلى تنفيذ برنامج الخدمة الذاتية الإلكتروني قد نجحت في أخذ عدة اعتبارات تخص كافة الشرائح عند صياغة استراتيجيتها وركزت بشكل مثالي على تحسين عملياتها من أجل تقديم خدمة أفضل للموظفات في حين قدمت بعض المعلمات والموظفات الإداريات رأيا سلبيا حول البرنامج وقالوا بأنهم يستخدمونه لأنهم مضطرين لذلك. وأوصى الباحثون بضرورة العمل على معالجة أي مشاكل في النظام لتلبية احتياجات المعلمات والعاملات في الوزارة.

دراسة (السمري ٢٠١٨):

لعب نظم تكنولوجيا المعلومات دورا فعّالا في تحقيق أهداف المنظمات واستراتيجياتها من خلال توفير تطبيقات وأدوات تدعم تحسين وتطور الأداء بشكل مستمر. سعت الدراسة إلى التعرف على كفاءة نظم تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية من وجهة نظر الموظفين، وقد استخدمت الدراسة استبانة لغايات جمع البيانات والتي تمّ توزيعها على الموظفين في جامعة مؤتة في الأردن، كما اعتمدت الدراسة على استخدام حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة والتوصل إلى نتائجها، وقد توصلت الدراسة إلى أن كفاءة نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة هو مستوى مرتفع، كما أنّ استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المختلفة له أثر كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من حيث الزيادة في سرعة العمل وانجاز الأعمال ورفع جودة الأداء العام للموظفين، كما أوصت الدراسة بضرورة استمرار الجامعة بتطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات وأدواتها والعمل على توفير البنية التحتية اللازمة لذلك ومواكبة التغيرات التقنية لما لذلك من دور كبير في دعم وتحسين الأداء العام وأداء الموارد البشرية بشكل خاص.

دراسة (حبش ٢٠١٧)

بعنوان أثر تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع الإدارية لدى مديري مدارس وكالة غوث بقطاع غزة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS المتمثلا بأبعاده تطوير النظام تطوير المعلومات تطوير الخدمة تطوير الظروف الميسرة على المبادرة وتطوير الاداء ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث في قطاع غزة وعددهم ٢٦٧ مديراً. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة إدراك مديري المدارس لعوامل تطوير نظام إدارة المعلومات EMIS بشكل عام مرتفعاً واحتلت تطوير الظروف الميسرة المرتبة الأولى في إدراك المديرين فيما احتلت تطوير المعلومات المرتبة الثانية واحتلت جودة الخدمة المرتبة الثالثة وفي المرتبة الأخيرة كانت تطوير النظام كما أظهرت الدراسة وجود درجة موافقة عالية لديهم على واقع المبادرة والإبداع الإداري. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS والمبادرة وتطوير الاداء كما أظهرت الدراسة أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع المبادرة هي تطوير الظروف الميسرة تطوير المعلومات تطوير النظام بينما تبين ضعف تأثير تطوير الظروف الميسرة بينما تبين ضعف تأثير تطوير النظام وتطوير المعلومات وتطوير الخدمة وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة استكمال بناء البرنامج والربط الشامل مع دائرة الصحة والهندسة بالسرعة الممكنة للخروج بمعلومات دقيقة وشاملة من المتوقع أن تزيد من المبادرة والإبداع وكذلك دعم كل المديرين والمبدعين وتكريمهم ومنحهم حوافز مادية أو معنوية.

دراسة (نور الدين ٢٠١٧)

بعنوان أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام ERP ومؤشرات تحسين الأداء وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر سواء كانت جزائرية أو أجنبية عامة أو خاصة إنتاجية أو خدمية كبيرة أو متوسطة وذلك في الفترة الممتدة بين نوفمبر ٢٠١٥ إلى غاية مارس ٢٠١٦ ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة. وكانت عينة الدراسة ٢٧٥ من المديرين ومسؤولي المصالح العاملين. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن متطلبات تطبيق نظام ERP تختلف

باختلاف طبيعة المؤسسات محل الدراسة وأن نظرة هذه المؤسسات لتحسين الأداء تتباين باختلاف طبيعتها كما أن أثر نظام المعلومات المتكامل على تحسين الأداء يختلف باختلاف المؤسسات العاملة في الجزائر وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة استفادة المؤسسات الجزائرية من خبرة المؤسسات الأجنبية في مجال تطبيق نظام ERP. ويجب على المؤسسات الاهتمام أكثر بالتغيير وإعادة هندسة العمليات لما لذلك من دور كبير في نجاح النظام حيث يتوجب عليها إدارة التغيير ووضع برنامج لذلك ويجب على المؤسسات الخدمية الاهتمام بكل من التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة دعم موردي النظام دعم الإدارة العليا لما لذلك من دور في تحسين أدائها ويجب على جميع المؤسسات الجزائرية إعطاء فرص أكبر للأفراد في مجال التكوين والتدريب وتشجيعهم على ذلك لما له من دور كبير في التطبيق السليم والناجح للنظام من جهة وتحسين أداء الفرد من جهة أخرى وعلى المؤسسات الجزائرية الاستفادة من تجربة المؤسسات الرائدة في مجال تطبيق نظام ERP لاسيما المؤسسات الأجنبية حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام المؤسسات الأجنبية حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام ERP على تحسين المؤسسات الأجنبية

دراسة (الشرعة ٢٠١٦)

بعنوان أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من عاملين وزارة الصحة الأردنية بلغ حجمها ٣٠٠ عاملا وعاملة من أصل ٨٧٥ عاملا وعاملة شكلوا مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المعدات على أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لحدثة البرمجيات والموارد البشرية وتطور الشبكات وكفاءة قواعد البيانات ومرونة الاجراءات والأنظمة على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة كفاءة المعدات المستخدمة في وزارة الصحة الأردنية بما يتلاءم مع الاحتياجات التطويرية وتدريب موظفي وزارة الصحة الأردنية على مفهوم استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء والعمل على تطوير وتحديث البرمجيات المستخدمة في وزارة الصحة ومراجعتها بشكل دوري.

أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية في وزارة تنمية الموارد البشرية الفترة ٢٠٠٩ – ٢٠١٤.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية والتعرف على ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، ومنهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من ٥١ من العاملين بوزارة التنمية البشرية بالسودان واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلة والملاحظة أدوات لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار وأوصى الباحث بضرورة العمل على تطوير الأداء المؤسسي وذلك بإنشاء نظام معلومات إدارية تواكب التقدم التقني وتساهل الأساليب الحديثة في الإدارة والاهتمام بتدريب لزيادة قدرات ومهارات العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية .

تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة

نظرهم هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية الجنس المؤهل سنوات الخبرة الإدارية. ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة وطبقت على مجتمع مكون من مدراء

ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والادارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم ٤٢ ومن أهم النتائج موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الادارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة وكان بعد المحتوى أعلاها تطوير يليه البعد الشكلي في ضوء ما أسفر عنه البحث من نتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية: تطوير أنظمة وآليات عمل أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم واستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات وتوفير دليل تربوي خاص بأنظمة المعلومات الإدارية واستخداماتها في إدارة التربية والتعليم. وتوفير الحوافز التشجيعية التي تشجع مديري ومديرات الادارات في مدينة تبوك التعليمية على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية.

دراسة (Hailu, 2014)

بعنوان أثر نظام المعلومات IS على الأداء التنظيمي: مع إشارة خاصة إلى المدينة الجنوبية من شركة الاتصالات الاثيوبية Ethio Telecom هواسا هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر نظام المعلومات على الأداء التنظيمي مع إشارة خاصة إلى المدينة الجنوبية لإثيوبيا تليكوم هواسا إثيوبيا وتكونت عينة الدراسة من ٤٥ موظف من الموظفين الإداريين بالمؤسسة تم اختيارهم عشوائيا على أساس تقنية طبقية ولقد تم تصنيفهم إلى ثلاث طبقات الإدارة العليا - الإدارة المتوسطة - الإدارة السفلية ولقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن روح الموظفين تجاه المعلومات كأصول مهمة غير مرضية المعلومات في مساعي المنظمة وأن نقص الإدارة العليا لتعزيز النظام من المشاكل الرئيسية في المنظمات وأن هناك ارتباطا وثيقا بين نظام المعلومات ونتاجية الموظفين.

دراسة (شوقي ٢٠١٤):

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر)" يحاول العديد من الباحثين والمسيرين التعرف الدقيق على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودرجة كفاءتها، وربطها مع لأثر الذي تتركه على مستويات أداء هذه المؤسسات، وهذا من خلال الإحصائيات والدراسات التي تبين التطور الكبير الذي يشهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال. من خلال هذا فإننا حاولنا في هذه الدراسة تقييم

كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع التركيز على التكنولوجيات المرتبطة بالإنترنت المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ومعرفة أثر هذه التكنولوجيات على مستويات أداء هذه المؤسسات من خلال عدة مؤشرات وخلصنا إلى أن هذه التكنولوجيات تتباين درجة كثافتها على حسب حجم المؤسسات، بالإضافة إلى أنها تلعب دورا مهما في تحسين أدائها.

التعليق على الدراسات السابقة

في ضوء النتائج يوصي الباحث بالآتي: بعمل دراسات بشكل دوري من شأنها الكشف عن أهم التحديات التي تواجه مستخدمي نظم معلومات بإدارة الموارد البشرية. ويوصي البحث بضرورة التحديث والتطوير المستمر لأنظمة المعلومات المستخدمة بإدارة الموارد البشرية لانعكاس ذلك على فاعلية أداء العاملين بشكل عام أداء الإدارة بشكل خاص. كما يوصي البحث بأهمية التدريب للعاملين فيما يتعلق بالتعاطي مع مستحدثات نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية المستخدمة بالإدارة لما له من أهمية بالغة في زيادة إدراكهم لقيمة الأمور المعرفية والتدريبية وتأثيرها على أداءهم الوظيفي والإداري.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناوله للمؤسسات الخدمية مثل مختبرات الفا الطبية التي تختص بتقديم خدمات طبية للعملاء خاضعة للقطاع الخاص ومن المؤسسات الخدمية الهادفة الى الربح .

١,١٤ الخاتمة:

شهدت نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث أن التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة. تستهدف الدراسة التعرف أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في عملية تقييم تطوير الاداء ل المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في طرق ونوعية تقديم مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية للخدمات ومدى قدرتها علي تحقيق مستوى تطوير الأداء لتلك الخدمات المقدمة كما نرى ان مدي قدرة الشركة على الابتكار بشكل متميز لتلبية العديد من المنتجات إلا أن التطور في هذه البرامج ساهم في تحسين تطوير برامج وخدمات المقدمة من مختبرات ألفا الطبية من خلال الاستجابة الأفضل والأسرع لحاجات العملاء في كافة القطاعات الاقتصادية كما تحرص الشركة على القيام بأنشطتها المتنوعة بمستوى عال من الفعالية والكفاءة كما يلي:

- ❖ تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل إدارة المؤسسة الخدمية بمختلف نشاطاتها.
- ❖ إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة الخدمية
- ❖ تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالخدمات المقدمة والجديدة.

- ❖ العمل على تفعيل أمن الشبكات في الشركة وتطوير تقنية حفظ المعلومات لرفق مستوى الثقة

مما سبق يوجه هذا البحث إلى دراسة مؤشرات دور نظم تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحقيق تطوير الأداء في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) بالمملكة العربية السعودية لبناء إطار نظري وعملي لمعرفة أثر مؤشرات نظم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الكفاءة الادارية فضلا عن تحليل تلك العلاقة وتأثيرها على المتغيرات وتقديم التوصيات والمقترحات للمؤسسات الخدمية وأيضا للباحثين في هذا الموضوع مستقبلا.

المراجع والمصادر:

المراجع العربية:

- (١) الإبياري، يحيى ٢٠١٦، أكتوبر. أثر نظام المعلومات الإدارية في عمليات المؤسسات التعليمية. مؤتمر IEEE حول التعلم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية
- (٢) الأحمد، ن. م، والنجار، ف. ج. ٢٠٠٩. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على أداء المنظمات: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية. مراجعة أبحاث الأعمال، ١٣٧-١٢٧
- (٣) أرباب وداد محمد عبد الله ٢٠١٧ أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الوسائل الرقابية.
- (٤) إسماعيل عماد أحمد ٢٠١١ خصائص نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى.
- (٥) أشرف حسني محمد ٢٠١٥ دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المدرسية.
- (٦) البشير، وستناوي، حسان ٢٠١٥. أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني - دراسة حالة. المجلة الدولية للأعمال والإدارة
- (٧) بو زهره، محمد، ٢٠١٤ تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعته ورقلة، الجزائر
- (٨) بو قطف محمود ٢٠١٤ التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة.
- (٩) ثابت عبد الرحمن إدريس ٢٠١٠ نظام المعلومات في المنظمات المعاصرة.
- (١٠) الجبار فاطمة الخير الطيب. ٢٠١٦ أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة.

(١١) حبيب، ألبرت سيف ٢٠١١ "تنمية الموارد البشرية." المنظمة العربية للتنمية الإدارية وديوان الخدمة المدنية الأردني والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة المصري.

(١٢) حمد فتحي عبد الهادي، الجودة وقياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجوهر للنشر والتوزيع، مصر

(١٣) حيدر شاكر البرزنجي، ٢٠١٣ تكنولوجيا ونظم تكنولوجيا المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجيا.

(١٤) رازي العياشي، عياد كريمة، ٢٠١٦ استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

(١٥) رامز محمد عبد الكريم ٢٠١٥ دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الحوكمة الإدارية.

(١٦) سليمان، سيد سليمان، ٢٠١٧ العلاقة بين جودة ممارسات إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي.

(١٧) الشرعة مصطفى صالح فالج ٢٠١٦ أثر نظم تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين.

(١٨) الضمور، فيروز مصلاح. ٢٠١٢ دور جودة نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الدارجة في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

(١٩) عباس، سهيلة محمد ٢٠١٤ إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر عمان.

(٢٠) عبد الباري دره، وزهير نعيم الصباغ، ٢٠١٨ إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين

(٢١) عبد الله حسن مسلم، ٢٠١٨ إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الأردن.

(٢٢) عبد الناصر علك حافظ، ٢٠١٣ حسين وليد حسين عباس، نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة.

(٢٣) العضاييلة، رائد محمد، ستمهدانه، & مروه خضر أبو. ٢٠١٤. جودة المعلومات وأثرها في القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك السامي الأردني للاستثمار والتمويل

(٢٤) فائق محمد سرحان الزيتي، إبراهيم عبد الله عيدان، ٢٠١٦ تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الانشائية الأردن.

(٢٥) فريد النجار ٢٠٠٨ الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق الدار الجامعية الإسكندرية.

والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- 1) Definition", Information and Knowledge Management, 2013 Shaukat, al., "Impact of Information Technology on Organizational Performance
- 2) Industrial Management and Data Systems, 109, 2, 2009, p. 229. Onn, W., & Sporodochia, S., "Mini Literature Analysis on Information Technology.
- 3) King William, Using marketing information system to perfection, USA, 2010.
- 4) Laudon K. C. Laudon J. P.K 2015:70. Management Information System: Managing the Digital Firm. 13th edition, Pearson Education Limited
- 5) Morariu, A. 2011. Development and Diversification of Service: An Approach at Tourism Services Level in
- 6) Olive Meier, Deco du manager, Dondo, Paris, 2009.
- 7) Robert Longeron, Jean-Luc, Guide de la security des systems d'information, France, 2009.

