

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة أعمال



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

أعضاء الفريق:

١- وسيم إبراهيم سيف (قائد الفريق)

٢- محمد قاسم آل داؤود (عضو الفريق)

اشراف /

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن د. فايز علي جراد

١٤٤٦ هـ - ٢٠٢٤ م

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه

أجمعين:

فما كان لهذا العمل المتواضع أن يتم لولا فضل الله عز وجل وتوفيقه وفضل أصحاب الفضل

الذين لهم أدين وكنت بهم بعد الله أستعين.

الشكر لله أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع كما أن الشكر موصول

لمدير عام شركة مختبرات الفا الطبية سعادة الدكتور/ سعيد بن سعد آل ضعين في دعمنا

المتواصل لإنجاح هذا المشروع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الدكتور

د. فيصل على جراد

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

المشرفين عن رسالتنا.

. لتفضلهم بالإشراف على هذا البحث ولما بذلوه من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصهم الدائم

على تقديم الدعم والعون فله كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعه الله

بوافر الصحة والعافية.

وخالص المحبة والوفاء وجزيل الامتنان إلى جامعة ميد اوشن منارة العلم والمعرفة التي أتاحت لي

فرصة الدراسة لنيل هذه الدرجة

فهرس المحتويات

c.....	فهرس المحتويات.....
e.....	فهرس الجداول.....
e.....	فهرس الاشكال للدراسة.....
f.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
f.....	الإطار العام للدراسة.....
٣.....	١,١ مقدمة:.....
٤.....	١,٢ مشكلة الدراسة:.....
٥.....	١,٣ أسئلة الدراسة:.....
٥.....	١,٤ فرضيات الدراسة:.....
٦.....	١,٥ متغيرات الدراسة:.....
٧.....	١,٦ أهداف الدراسة:.....
٨.....	١,٧ أهمية الدراسة:.....
٨.....	١,٧,١ - الأهمية العملية:.....
٨.....	١,٧,٢ - الأهمية العلمية:.....
٩.....	١,٨ منهج الدراسة:.....
٩.....	١,٩ حدود الدراسة: -.....
٩.....	١,١٠ أسباب اختيار الموضوع:.....
١٠.....	١,١١ المصطلحات الهامة:.....
١١.....	١,١٢ خطة الدراسة المقترحة:.....
١٢.....	الدراسات السابقة الإطار النظري للدراسة.....
١٣.....	١/٢ الدراسات السابقة.....
١٣.....	١/١/٢ مقدمة.....
٢٤.....	٢/١/٢ التعليق على الدراسات السابقة.....
٢٤.....	٢/٢ تكنولوجيا المعلومات الإدارية.....
٢٤.....	مقدمة:.....
٢٥.....	١/٢/٢: مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات:.....
٢٨.....	٢/٢/٢: أبعاد نظم تكنولوجيا المعلومات:.....
٢٩.....	٣/٢/٢: استعمال نظم تكنولوجيا المعلومات:.....

٣١	٤/٢ أهمية تكنولوجيا المعلومات.....
٣٢	٥/٢ فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
٣٤	٦/٢ خصائص تكنولوجيا المعلومات.....
٣٥	٧/٢ استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات الأعمال.....
٣٦	٣/٢ أداء المؤسسات الخدمية.....
٣٦	١/٣ مقدمة:.....
٣٦	٢/٣ مفهوم الاداء.....
٤٠	٣/٣ أهمية الأداء:.....
٤١	٤/٣ عناصر الأداء:.....
٤١	٥/٣ محددات الأداء:.....
٤٢	٦/٣ أبعاد الأداء:.....
٤٣	٧/٣ مقومات تطوير الأداء:.....
٤٦	٨/٣ تقييم الأداء:.....
٤٨	٤/٢ أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء في المؤسسات.....
٥١	٢/٤ العوامل المؤثرة في الأداء:.....
٥٢	٣/٤ خلاصة الفصل.....
٥٤	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٥٤	منهجية.....
٥٤	الدراسة.....
٥٥	١/٣ منهجية البحث ووسائل الدراسة:-.....
٥٧	٢/٣ مجتمع الدراسة.....
٥٩	٣/٣ عينة الدراسة.....
٥٩	٤/٣ أداة الدراسة:.....
٦٠	٥/٣ صدق - وثبات الاستبانة.....
٦١	٦/٣ عرض البيانات.....
٦٢	الفصل الرابع الدراسة الاحصائية
٦٢	الدراسة الاحصائية.....
٦٣	١/٤ التحليل الوصفي: البيانات الشخصية.....
٦٤	٢/٤ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها.....
٧٣	النتائج والتوصيات
٧٤	مناقشة النتائج.....
٧٥	عرض نتائج الدراسة.....
٧٦	التوصيات والمقترحات.....

٧٨	الخاتمة:.....
٧٨	المراجع والمصادر:.....
٧٩	المراجع العربية:.....
٨٨	المستخلص.....

فهرس الجداول

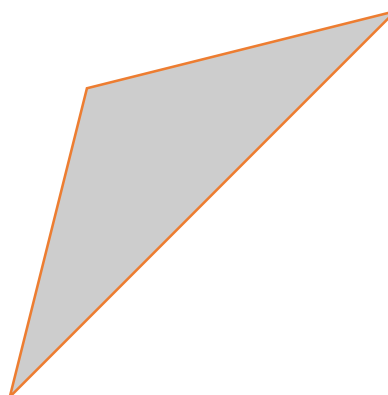
٥٩	جدول رقم ١ توزيع أداة الدراسة
٦٠	جدول ٢ الثبات والصدق الظاهري
٦٣	جدول رقم ٣ التحليل الوصفي للبيانات الشخصية
٦٥	جدول ٤ الفرضية ١
٦٧	جدول ٥ الفرضية ٢
٦٩	جدول ٦ الفرضية ٣
٧١	جدول ٧ الفرضية ٤

فهرس الاشكال للدراسة

٦	شكل رقم ١ متغيرات الدراسة
٦٦	شكل ٢ الفرضية ١
٦٨	شكل ٣ الفرضية ٢
٧٠	شكل ٤ الفرضية ٣
٧٢	شكل ٥ الفرضية ٤

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الإطار العام لِلدراسة



١,١ 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 المحوسبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث ومعالجة البيانات ونتاج المعلومات واصدار التقارير الإدارية وانما هي اليوم نظم عمل مندمجة 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 هذه المعلومات التي تقدم من نظم تكنولوجيا المعلومات بكل أنواعها والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وقد أسهم التطور الهائل في هذه 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 الأمراض لمنع حدوثها وللتعامل مع الأمراض المزمنة، مع الوضع في الاعتبار سرعة تقديم هذه الخدمات في الوقت المطلوب وخاصة الحالات الحرجة بأسعار المناسبة حتى يتمكن الأطباء المعالجين بالتعاون مع المعمل من الحصول على جميع المعلومات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة واللائمة 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 الأمراض لمنع حدوثها وللتعامل مع الأمراض المزمنة، مع الوضع في الاعتبار سرعة تقديم هذه الخدمات في الوقت المطلوب وخاصة الحالات الحرجة بأسعار المناسبة حتى يتمكن الأطباء المعالجين بالتعاون مع المعمل من الحصول على جميع المعلومات التي تساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة واللائمة 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 والمسمى 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 الإدارية على أداء المؤسسات
الخدمية دراسة حالة مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.

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

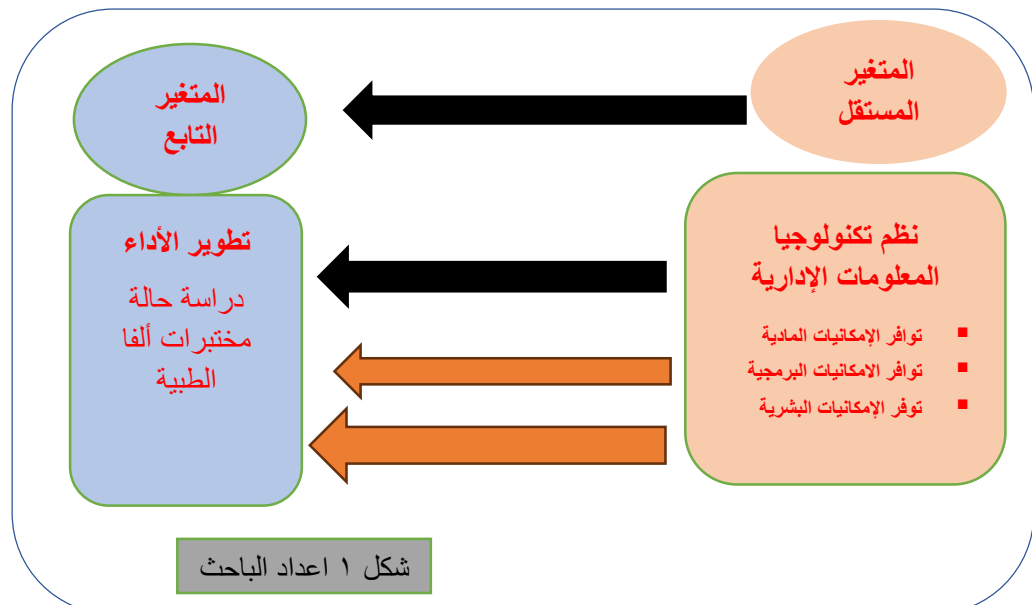
الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا
المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم
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 لنظم 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 لنظم 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 الادارية على اداء 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 الادارية بتحسين الاداء في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية
- تقف هذ الدراسة على بيان معايير نجاح نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية في تحسين الأداء في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
- محاولة هذ الدراسة الدفع بعملية التطور التكنولوجي في تطوير الأداء والأساليب ووسائل الاتصال الحديثة المستخدمة في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
- تعد هذ الدراسة من الدراسات المحدودة والتي تطرقت إلى دراسة واقع نظم المعلومات الإدارية واثرها علي الأداء في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.

١,٧,٢- الأهمية العلمية:

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

الإدارية

١,٨ منهج الدراسة:

سوف يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للدراسة وذلك للكشف عن إثر نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية علي اداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية حيث سيركز هذا المنهج علي وصف خصائص مشكلة الدراسة وتحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة ومناقشة تساؤلاته من خلال جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج والوصول الي اهم التوصيات حيث تم في الإطار النظري للبحث وبالاغتماد على الأدبيات عرض المفاهيم المرتبطة بالمؤسسات 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: ٢٠٢٤م.
٢. الحدود المكانية: مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
٣. الحدود البشرية: موظفي وعملاء مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية.
٤. الحدود الموضوعية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

١,١٠ أسباب اختيار الموضوع:

- 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 تفرد 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

٢- لفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الدراسات السابقة

الإطار النظري

للدراصة

١/٢ الدراسات السابقة.

١/١/٢ مقدمة

تعرف الدراسات السابقة هو تلك الدراسات التي يختارها الباحث وتكون قريبة من بحثه. ويعتمد عليها بشكل كبير في تدعيم بحثه واقتباس المعلومات. وهذه الدراسات تكون مرتبطة بموضوع البحث أو أحد جوانبه، ويقوم الباحث بتحديد ما وفقاً لمدى أهميتها بالنسبة للبحث الحالي. فأهمية الدراسات السابقة في الماجستير تنبثق من كونها عنصر أساسي في رسالة الماجستير. تعتبر الدراسات السابقة الأجنبية هي أحد أهم مصادر المعرفة التي يعتمد عليها الباحث بهدف الاستفادة منها في تحديد المنهجية العلمية والأدوات المناسبة، واكتشاف ما توصلت إليه من نتائج قد تفيد في تأصيل رسالته والتأكيد على أهمية موضوعها وتساعد تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية من خلال تطوير القدرات البشرية والجودة بشكل مستمر. في عملية تكنولوجيا المعلومات، يتم دائماً إنتاج المعلومات وتوزيعها ومعالجتها وادارتها، وبالتالي ستكون تكنولوجيا المعلومات هي الحل للمشاكل عندما يتم الجمع بين تدريب الموظفين والقدرات البشرية وبالتالي تطوير وتحسين الإنتاجية.

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 مبحوثاً 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 والشراكة 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 شيئاً واحداً 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 بمحافظه 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

دقيقه تساعد ادارته الموارد البشرية على متابعه حركه العاملين من بدأيه عملهم الى خروجهم من المؤسسة وكل ما يتعلق بهم داخليا مما يمكنها من اتخاذ قرارات اكثر كفاءه وفعالية كقرار تقييم أدائهم 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 عينته عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنميه 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 تنميه 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 الإدارية 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، بهدف 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) متوفرة 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: (البنية التحتية، نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية وشبكات الاتصال، متطلبات تكنولوجيا المعلومات)، وتأثيره على الأداء في المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قلمة، 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 قالملة 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 قالملة 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 تركه 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 وتطوير 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 متمثلاً 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 المبادرين 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.

دراسة (محمد ٢٠١٦)

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 وتساير الأساليب الحديثة في الإدارة والاهتمام بتدريب لزيادة قدرات ومهارات العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية .

دراسة (العنزي ٢٠١٦):

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 وطُبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم ٤٢ ومن أهم النتائج موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة تطوير نظم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات 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 الإدارات في مدينة تبوك التعليمية على استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات 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 كثافتها، وربطها مع لأثر الذي تركه 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.

٢/١/٢ التعليق على الدراسات السابقة

في ضوء النتائج يوصي الباحث بالآتي: بعمل دراسات بشكل دوري من شأنها الكشف عن أهم التحديات التي تواجه مستخدمي نظم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمية. 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 أداؤهم 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.

٢/٢ تكنولوجيا المعلومات الإدارية

مقدمة:

تكنولوجيا المعلومات الإدارية 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. تساعد هذه التقنيات في تنظيم وتحليل البيانات وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحقيق التحسين في الأداء التنظيمي بالإضافة إلى ذلك، تكنولوجيا المعلومات الإدارية تساهم في تطوير الاتصالات والتعاون بين أفراد المؤسسة، وتمكين الوصول السريع إلى المعلومات

والموارد المشتركة، وتحسين سرعة ودقة العمليات المؤسسية بشكل عام، تكنولوجيا المعلومات الإدارية تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الكفاءة والمرونة والتنافسية للمؤسسات في العصر الرقمي الحديث.

١/٢/٢: مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات:

قبل التطرق إلى مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال علينا أن نعرض أولاً على ذا الموضوع. بعض المصطلحات التي لها علاقة

-مفهوم المعلومات:

هي هدف استخراج المقريبات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير والأفكار والظواهر ببعضها البعض.

. المعلومات

تشكل المعلومات مجموع الحقائق والبيانات المنظمة التي تم معالجتها والتي يمكن استخدامها لأغراض متعددة وفقاً لاحتياجات محدده فهي تعبر عن المعرفة المشتقة من تحليل وتنظيم البيانات بحيث تصبح هذه المعلومات ذات قيمة ومنفعة في تحقيق اهداف المنظمة.

كما تعرف المعلومات بأنها: "عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم وتحليل البيانات أي انها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنشأة"

مفهوم التكنولوجيا:

هي الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة.

- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

هي مجموعة من الأفراد البيانات الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة وهي تمثيل للجانب التكنولوجي والحديث لنظام المعلومات.

- مفهوم الاتصال:

هو إيصال المعلومة والفهم وذلك بغرض إيجاد التغير المطلوب في سلوك الآخرين ولذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل ومستقبل فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل ثم الرد إلى المرسل.

مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف والتلكس والفاكس والراديو والتلفزيون والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

من خلال البحوث السابقة نجد أن نظم تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل عن تكنولوجيا الاتصال فهما وجهان لعملة واحدة وعليه نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات متفاعلة معا وقد عرفها البعض على أنها تعبر عن مجموعة من المكونات المادية البرمجيات الاتصالات البيانات والأفراد التي تستخدمها المؤسسة في استقبال ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط السمعية البصرية النصية.

كما تعرف نظم تكنولوجيا المعلومات بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر ومبادلتها وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والآلات التي يشملها هذا التطور في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي

نظم تكنولوجيا المعلومات

أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمس مكونات وهي:

١. العتاد المعلوماتي.
٢. البرمجيات.
٣. تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات.
٤. تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات.
٥. الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

نظم تكنولوجيا المعلومات:

✓ "هي تنطوي على مجموعة من الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل إلكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.

✓ وأيضا "هي العلم الذي يطبق الحاسوب في أنظمة المعلومات وإعداد التقارير فنظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأدوات والأساليب التي تستخدم في إنتاج وتجهيز وتقديم المعلومات للمستخدم ويشمل هذا العلم الجديد تقنيات تتعلق ببرامج الكمبيوتر التي تستخدم للتجهيز.

✓ وأيضا هي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة (الإعلام الالي) الإنترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل معالجة استغلال وإعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات.

من خلال ما جاء في التعاريف السابقة يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أداة من أدوات التسيير المستخدمة والمتكونة أساسا من مجموعة من المكونات وهي العتاد المعلوماتي والبرمجيات وتكنولوجيا التخزين وتكنولوجيا الاتصال والشبكات التي تمكن من التواصل

الثنائي أو الجماعي وتؤمن انتقال المعلومة من المرسل إلى المتلقي عبر شبكات المغلقة والمفتوحة وكذلك عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب والمسموع والمرئي.

٢/٢/٢: أبعاد نظم تكنولوجيا المعلومات:

تتكون نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجموعة أبعاد التي تتطور باستمرار وذلك نتيجة الطلب المستمر عليها خاصة في العصر الحالي الذي عرف بعصر التكنولوجيا المتطورة والسريعة وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

١- الآلات: تتميز الآلات بقدرات سريعة في التنفيذ وتكلفة أقل من إمكانيات فنية أعلى من قدرات الإنسان ونقصد هنا في حديثنا عن الآلات الخاصة بتكنولوجيا المعل ومات والاتصال والمتمثلة في جميع أنواع الحواسيب الصغيرة والحواسيب الشخصية.

٢- لبرمجيات: وهي اللغة والوسيلة التي يتم من خلالها تعامل المستفيدين مع البيانات بالآلات كما يتم من خلالها تخزين هذه البيانات واستدعائها وتشغيلها وقد شهدت لغة البرمجة تطورات كبيرة وهذا ما يفسر تنوعها وكثرتها.

٣- الشبكات: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة أغراض مثل: توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها

٤- البيانات: تشير الى الأشياء الحوادث النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها و تخزينها ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث تصلح لتوصيل على معنى معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال أهمها:

✓ البيانات البيانية: تشمل الصور والأشكال البيانية وما شابه

✓ البيانات العددية الهجائية: التي تتكون من الأرقام والحروف مثل المعاملات التجارية

✓ البيانات النصية: التي تستعمل في الاتصالات الكتابية.

✓ الصوتية: كصوت الانسان.

٥- الأفراد: هم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل نظم تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين للنظام ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية

٦- المستلزمات المادية: تستخدم على نحو كبير وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم الى:

✓ المختصون: من محللين ومصممي النظم المبرمجين مختصون تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصال هؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

✓ الاداريون: يشارك في ادارة النظام مسؤول قاعدة المعلومات الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام من محاسبين رجال بيع مهندسين كتبة الحسابات مدراء ومستهلكين.

٣/٢/٢: استعمال نظم تكنولوجيا المعلومات:

بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كانت داخلها أو خارجها تستعمل المؤسسة خدمة العملاء والمبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين لأن ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

الاستعمال الخارجي:

١. الاطلاع الدائم على السوق العامة لأجل اختبار ثم اختيار متطلبا ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية.

٢. إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم مثل أجال التسليم ميزات المنتج السعر وغيرها من المؤثرات

٣. إمكانية الاستفادة من الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.
٤. تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
٥. تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية)؛
٦. الحصول على معرفة خارجية من خبراء كاساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة من الموظفين عند الحاجة
٧. سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
٨. متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.
٩. نشر الإعلانات ونشر المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛

الاستعمال الداخلي في المؤسسات الخدمية:

١. الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور الموظفين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
٢. الانتقال السريع للمعلومات داخل المؤسسة.
٣. تتيح للموظف الوصول إلى الوثائق وتحديد مهامها ومسؤوليات
٤. تستخدم نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة نشاطها هيكلها التنظيمي أهدافها معلومات عن الخدمة أو المنتج
٥. الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزا
٦. النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.
٧. وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
٨. يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة كل ما يجري في الأجزاء الأخرى.

تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة في العلوم وذلك لأنها تساعد على جمع وتخزين وتحليل البيانات بطريقة فعالة وسريعة. ومن خلال ذلك، يمكن للعلماء والباحثين استخلاص المعلومات والنتائج التي يحتاجون إليها لتطوير العلوم وتحسين الحياة البشرية. وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضًا على تبسيط العمليات البحثية وتوفير الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بإجراء الأبحاث والتجارب. بالإضافة إلى ذلك، تمكن تكنولوجيا المعلومات العلماء من التواصل والتعاون بشكل أفضل وأسرع عبر الإنترنت والشبكات الاجتماعية والبرامج والتطبيقات الأخرى. وبالتالي، يمكن للعلماء من مختلف الدول والثقافات العمل معًا وتبادل المعلومات والأفكار والخبرات بشكل أفضل، والعمل معًا على حل المشاكل العالمية المعقدة. تعتبر تكنولوجيا المعلومات هي أساس الابتكار، والتي بدونها لن تستطيع الشركات مواجهة المستقبل ومواكبة التطورات العالمية. فقد نتج عن عدة فوائد للتحويل الرقمي التي لا غنى عنها لجميع المؤسسات والشركات لتحافظ على أرباحها.

ولهذا تحرص الشركات العالمية على توظيف المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة بخبراتهم في هذا المجال. ولتحسين الوضع داخل مؤسساتهم في عدة اتجاهات، كما يلي:

١. تحسين عملية التسويق والمبيعات

انتشر مؤخرًا التسويق عبر الإنترنت، وظهرت العديد من النظريات التي تساعد في الوصول إلى العملاء بسهولة من خلال منصات السوشيال ميديا، ومن ثم إقناعهم بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها الشركة، وحتى إتمام عملية البيع.

٢. المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات الصحيحة

أصبح من السهل الآن الحصول على كافة المعلومات والبيانات المطلوبة من مصادرها الأصلية باستخدام شبكات الإنترنت، مما يسهل تحليلها ووضع الخطط واتخاذ القرارات بشكل صحيح عما سبق. كما تساعد التقنيات الحديثة الآن التعرف على رأي العملاء وملاحظاتهم ومن ثم أخذها في الاعتبار عند التطوير.

٣. تطوير خدمة عملاء

من الضروري إدراج قسم خدمة عملاء متطورة في جميع الشركات، وذلك من أجل تقديم جميع الخدمات للعملاء، ومراقبة التغييرات والتطورات التي تحدث في السوق، بالإضافة إلى تلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم. وعند ضمان تقديم دعم كامل للعملاء، فمن المؤكد أن مؤسستك سوف تبقى في المقدمة دائمًا.

٤. التحكم في إدارة الموارد بشكل أفضل

من المؤكد أن استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات والمؤسسات سوف يضمن زيادة الكفاءة الإنتاجية، وإدارة الموارد بشكل أفضل. ولهذا تعتبر الحوسبة السحابية من أفضل الطرق لهذا العمل، وذلك عن طريق إتاحة الفرصة أمام الموظفين لاستخدام الأجهزة من أي مكان والوصول إلى برامج الشركة.

٥/٢/٢ فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ولتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الشركات والمؤسسات العديد من الفوائد التي تعود عليها، ومنها:

١- تحسين التواصل

أصبح من السهل الآن نقل المعلومات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، وبالتالي توفير الوقت والمال. وذلك بفضل تطبيق تقنيات في عدد كبير من مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

٢- انتشار العولمة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خلق نظام واحد مترابط، مما يسمح بسهولة التواصل بين الأفراد والشركات بسهولة. مما قلل من تكاليف السفر والإقامة لحضور إجتماع أو مؤتمر. فقد أصبح العالم قرية صغيرة بفضل هذه التقنيات الحديثة، وقرب الثقافات والأمم من بعضهم البعض.

٣- تقليل التكلفة

ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل الإجراءات التجارية، وهيكلية الشركة بشكل فعال. وعند الحديث عن التكلفة، فأن تكلفة إرسال رسالة بريد إلكتروني بالطبع تكون مجانية، مقارنة مع تكلفة إجراء مكالمات هاتفية واحدة، بالرغم أنها سيكون لها نفس النتيجة والتأثير، ولكن بتكلفة أقل.

٤- فرص أكبر للوصول

يمكن من خلال تطبيق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات والشركات الآن، أن يكون التواصل آلي، مما يسهل على العملاء الوصول إلى موقع الشركة أو من خلال البريد الإلكتروني طوال أيام الأسبوع وفي أي وقت.

٥- كسر الصدام الثقافي

وذلك من خلال انتشار التكنولوجيا الحديثة بين أفراد المجتمع، مما ساهم في نشر الثقافات المختلفة وتبادل الأفكار، وبالتالي زيادة الوعي بين الأشخاص، والتغلب على مشكلات التحيز.

٦- إتاحة فرص عمل جديدة

فتحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العديد من فرص العمل الجديدة والرائعة، مع إتاحة كورسات لتعلمها وتدريبات لإتقانها. كما هو الحال في شركة بكة، التي بدورها وفرت العديد من أنماط الكورسات المتعلقة بالأمن السيبراني وغيرها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يمكنك الاطلاع عليها من خلال زيارة الموقع الرسمي لها. كما أنها وفرت فريق من المحاضرين المحترفين القادرين على توصيل المعلومات بأبسط الطرق.

٧- تطوير التعليم

سهل استخدام أجهزة الكمبيوتر وبرامجها المختلفة والتواصل عبر شبكات الإنترنت من نشر الثقافة بين الناس، بطرق حديثة لم تكن موجودة سابقًا.

٨- أنظمة شرح متطورة

أصبح متاح الآن طرق شرح متطورة لدى المدرسين بفضل استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي مكنتهم من شرح المسائل المعقدة وتبسيطها للمتعاملين والتأكد من فهمها عبر طرح العديد من التطبيقات على هذه المواضيع لهم.

٩- تسهيل التعلم

مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المدرسين من تصميم فصول افتراضية يمكن من خلالها التفاعل مع الطلاب وجعل عملية التعلم أكثر متعة.

١٠- تطوير واجهة مستخدم

سهل إدراج الصور في واجهة المستخدم من استخدام المواقع، حيث يمكن للمستخدم الآن التفاعل مع الصور وتنفيذ الخطوات المطلوبة على الموقع دون الحاجة لقراءة الأوامر.

٦/٢/٢ خصائص تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموعة من الخصائص التي تتضمن الجوانب التكنولوجية والتعليمية والإدارية والاستراتيجية المتعلقة بتوفير وإدارة المعلومات بشكل فعال وآمن، وفق أحدث التقنيات والمعايير العالمية، متضمنةً الأجهزة والبرمجيات والشبكات والأنظمة والخدمات والتطبيقات والبيانات والإجراءات والسياسات التي تتحكم في تدفق المعلومات الإلكترونية داخل المؤسسات أو بين المؤسسات المختلفة. وتتميز هذه الخصائص بالسرعة والدقة والتكامل والتوفير والأمان والاتاحة للوصول للمعلومات بشكل أفضل وأسهل تكنولوجيا المعلومات هي مجال يتعامل مع الاستخدام الفعال للمعلومات وتكنولوجيا الحوسبة لتخزين واسترجاع ومعالجة ونقل المعلومات. وتتميز تكنولوجيا المعلومات بعدة خصائص، ومنها:

١. التكامل: تتميز تكنولوجيا المعلومات بالقدرة على تكامل مختلف المنصات والتطبيقات والأنظمة، وذلك من خلال استخدام بروتوكولات موحدة ومعايير متوافقة.

٢. السرعة والكفاءة: تسمح تكنولوجيا المعلومات بمعالجة البيانات بسرعة كبيرة وبكفاءة عالية، مما يساعد في تحسين إنتاجية العمل وتقليل الوقت والجهد المستخدمين.

٣. النطاق الواسع: يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات والصناعات، بدءًا من الشركات والمؤسسات وحتى القطاع العام والتعليم والصحة والاتصالات وغيرها.

٤. الأمان والحماية: تهتم تكنولوجيا المعلومات بضمان سلامة وأمان المعلومات والبيانات المخزنة والمرسلة، وتوفر آليات وأدوات لحماية البيانات من الاختراق والاستخدام غير المصرح به.

٥. التحليل والتنبؤ: تساعد تكنولوجيا المعلومات على استخلاص البيانات وتحليلها وتحويلها إلى معلومات قيمة يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية.

٦. التواصل والتعاون: تسهل تكنولوجيا المعلومات التواصل والتعاون بين الأفراد والمؤسسات، سواء عبر الإنترنت أو من خلال أدوات الاتصال والتواصل الأخرى.

٧. الابتكار والتطوير: تعتبر تكنولوجيا المعلومات مجالاً ديناميكياً ومتطوراً يشهد تطوراً وابتكاراً مستمراً، ويتطلب تحديث وتطوير مستمر للمهارات والمعرفة.

٧/٢/٢ استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات الأعمال

تستخدم تكنولوجيا المعلومات التجارية لتلبية الاحتياجات المتزايدة للشركات وتوسيع توقعات العملاء، ويستفيد أرباب العمل لإيجاد توازن بين الممارسات التجارية وأنظمة الحاسوب المعقدة وتقديم خدمة أفضل للعملاء من خلال زيادة مشاركة الموظفين والوصول إلى المعلومات والمرونة في الاستجابة لتغيرات الأعمال والتحديات. في عالم الأعمال الحديثة تُعد تكنولوجيا المعلومات سلعة غير ملموسة تدفع إلى النجاح والمنافسة، وتعمل أنظمة المعلومات والاتصالات الفعالة على تقليل المخاطر باستمرار وتعزيز المؤسسات ودعم استراتيجيات العمل الاستباقية، ومن أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات التجارية هي الجمع بين الكفاءات المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات والمهارات الإدارية، ويقدم متخصصو تكنولوجيا المعلومات التجارية الخبرة في مجال أمان البيانات والنمذجة والإدارة وترقيات النظام

تلعب تكنولوجيا معلومات دوراً حاسماً في الشركات لأنها تساعد على تبسيط وتحسين العمليات التجارية المختلفة وزيادة الكفاءة وتعزيز الإنتاجية. بمساعدة تكنولوجيا المعلومات، يمكن للشركات تخزين البيانات والوصول إليها وتحليلها بسرعة ودقة، مما يسمح لها باتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين الاتصال وتحسين عملياتها. بالإضافة إلى ذلك، تمكن تكنولوجيا المعلومات الشركات من الحفاظ على قدرتها التنافسية من خلال تزويدها بالأدوات والموارد اللازمة لتطوير منتجات وخدمات واستراتيجيات جديدة. بشكل عام، تعد تكنولوجيا المعلومات للأعمال ضرورية

للشركات لتظل تنسم بالكفاءة والفعالية والقدرة على المنافسة في بيئة الأعمال الحالية سريعة
الوتيرة والموجهة بالتكنولوجيا.

٣/٢ أداء المؤسسات الخدمية

١/٣/٢ مقدمة:

تشير المؤسسات الخدمية إلى المنظمات التي تقدم خدمات متنوعة للجمهور أو لمجموعات محددة. وتشمل هذه المؤسسات، على سبيل المثال لا الحصر، المستشفيات والمدارس والهيئات الحكومية والمنظمات غير الربحية. لقد تم إنشاؤها لتلبية احتياجات المجتمع وتحسين رفاهية السكان الذين تخدمهم. وهي الشركات التي يعتمد نشاطها على تقديم الخدمات -وليس السلع أو المنتجات- إلى عملائها. وهو ما يعني أن معيار النجاح في الشركات الخدمية يُقاس بجودة الخدمة المقدمة وكذلك مدى رضا العملاء عن هذه الخدمة. عرفت الجمعية الأمريكية الخدمة بأنها: النشاطات والمنافع التي تُعرض للبيع، أو التي تُعرض لارتباطها بسلعة معينة. وتكمن أهمية تقييم أداء المؤسسات الخدمية في التأكد من أن المؤسسات تقدم خدمات عالية الجودة لعملائها. فهو يسمح بتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، ووضع معايير لقياس التقدم. ويساعد التقييم أيضًا في تحديد مدى فعالية الاستراتيجيات والمبادرات التي وضعتها المؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يوفر ملاحظات قيمة لأصحاب المصلحة، بما في ذلك المستثمرين والموظفين والعملاء، مما يسمح لهم باتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مستقبل المؤسسة. بشكل عام، يساعد تقييم الأداء المؤسسات الخدمية في الحفاظ على معايير عالية وتحسين خدماتها، مما يضمن رضا العملاء وولائهم.

٢/٣/٢ مفهوم الاداء

التعريف الأول:

يقول إن الخدمة هي نشاطات غير ملموسة، التي تحقق منفعة للزبون، أو العميل؛ أي أن الإنتاج، أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية.

التعريف الثاني:

قد عرف الخدمة بأنها نشاط، أو منفعة، يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة، ولا يترتب عليها أي ملكية.

التعريف الثالث:

بأن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أو كعنصر جوهري من منتج ملموس.

التعريف الرابع:

الخدمة هي أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل، تقدمها الشركات والمؤسسات بشكل عام. ومن هذه التعاريف نستنتج أن الخدمة لا يمكن تحديدها، أو حصرها؛ لأنها تتغير من مكان إلى مكان، ومن نشاط إلى نشاط آخر.

مفهوم الأداء:

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات والأوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاء.

✓ يعرف الأداء بأنه: السلوك الذي تقاس فيه قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.

✓ وكذلك يعرف الأداء بأنه: القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من الموظف الكفاء المدرب.

✓ وأيضا يعرف الأداء بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد.

✓ كما يعرف الاداء الإداري بأنه: عملية تواصل مثمرة بين العاملين ورؤسائهم بهدف التوصل إلى توقعات وفهم للواجبات والأعمال الأساسية التي يتوقع من العاملين أداؤها والتعرف على

كيفية المحافظة على الأداء الحالي لها وتحسينه وتطويره وتحديد العقبات التي تعترض الأداء والتغلب عليها.

✓ ويعرف الحسن الأداء: هو السلوك والانجاز الذي يتم التفاعل معاً ويحقق النتائج المرغوبة.

مفهوم الأداء الوظيفي:

✓ بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية

مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعية ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

✓ وأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

مفهوم تطوير الأداء:

اختلف الباحثون في تحديد المفهوم للفعالية أو التطوير أو المؤشرات الدالة على الأداء الفعال وغير الفعال وبعد طرح جملة من المفاهيم لمختلف الباحثين والدارسين تبين أن مفهوم الفعالية قد ارتبط بعدة مفاهيم مثل الكفاءة ولكي نتعرف على الفاعلية لابد من الوقوف على معنى الكفاءة.

مفهوم الفاعلية:

تعرف الفاعلية بأنها: مدى النجاح في تحقيق الأهداف المنشودة وبالتالي فهي تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة من قبل الإدارة.

كما تعرف الفعالية بأنها: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات وغالبا ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيرا تابعا للمتغيرات المستقلة الأخرى مثل بناء السلطة وأنماط الاتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية.

مفهوم الكفاءة:

١. عرفت الكفاءة بأنها: كل من يساهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف كما أنها تعني القدرة على

تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر من الجهود أو النفقة.

٢. كما تعرف الكفاءة بأنها: تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المختلفة المتاحة سواء كانت بشرية

ومادية وتقنية وعلى هذا الأساس يمكن استخدام تعبير الكفاءة للدلالة على مدى النجاح في

استخدام واستغلال عناصر الإنتاج المادية والبشرية والتقنية التي تدخل ضمن العملية

الإنتاجية.

ومن خلال تعريف الفاعلية وتعريف الكفاءة يتبين أن هناك فرق ما بين كلا منهما فبينما يركز مفهوم

الفاعلية على أسلوب تحقيق الأهداف المؤسسية يقيس مفهوم الكفاءة مدى تحقيق المخرجات والمدخلات

كما تعتبر الكفاءة داخلية وتقاس بالنسبة إلى الطاقة والنشاط والحيوية القائمة داخل المنظمة أما الفاعلية

فأنها خارجية بمعنى نوعية الخدمة التي تؤثر في العالم الخارجي والمستهدف في خدمة المنظمة له.

مفهوم فاعلية الأداء:

١. تعرف فاعلية الأداء بأنها: أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة وفق الأهداف المخططة مع

قدرة المؤسسة على تحقيق تلك الأهداف وقدرتها على الاستمرار والبقاء مع تحقيق التوازن بين

رضا المساهمين والعمال.

٢. كما تعرف فاعلية الأداء بأنها: قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي انشأت من أجلها.

وتعبر فاعلية الأداء الإداري عن مدى نجاح الأداء الفعلي في تحقيق الهدف المرغوب أي أن الفاعلية هي

مقياس لمدى تحقق الغاية المرجوة ويركز مفهوم فاعلية الأداء على ضمان استمرارية غزارة الانتاج إلى جانب

رضا العاملين والمستفيدين من خدمات المنظمات العامة والخاصة في ظل مبدأ المصلحة العامة للمنتجين

والمستفيدين.

إن الاختبار الحقيقي لأي منظمة هو تحويل أداء الافراد العاديين إلى أفراد يؤدون أعمالا بطريقة أفضل من المتوقع منهم واستخدام امكانيات كل فرد لمساعدة الآخرين على الأداء الأفضل والفعال. ولكي يكون الأداء فعال يجب أن تتصف الإدارة في قراراتها بالنزاهة التي هي مطلب يتحتم وجوده لدى المديرين أيضا وهي الصفة الوحيدة التي يجب أن يجلبها معه لأنه لا يستطيع أن يكتسبها فيما بعد كما أن الأداء يمثل القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على مدى فترة طويلة من الزمن.

وتكمن أهمية الأداء من خلال ثلاث أبعاد رئيسية هي:

✓ البعد النظري: يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل

اختبارا زمنيا للاستراتيجية المتبعة من الإدارة.

✓ البعد التجريبي: وتظهر أهمية الأداء من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة

الاستراتيجية لاختبار أداء الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

✓ البعد الإداري: وتظهر الأهمية من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل ادارات المنظمات

بالأداء ونتائجه والتحويلات التي تجرى في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء.

يعد الأداء الوظيفي من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح الشركة أو المؤسسة، وذلك لأنه يعكس كفاءة

وفعالية العاملين في تحقيق أهداف الشركة وتطويرها. وتتضمن أهمية الأداء الوظيفي في الإدارة ما يلي:

١- تحسين جودة العمل: حيث يساهم الأداء الوظيفي في تحسين جودة العمل وتقليل الأخطاء

والإهدار، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين سمعة الشركة.

٢- تحقيق الأهداف: يساعد الأداء الوظيفي على تحقيق الأهداف المحددة للشركة، من خلال

تحديد الأداء المطلوب وتطوير الخطط اللازمة لتحقيقه.

٣- زيادة الإنتاجية: يساهم الأداء الوظيفي في زيادة الإنتاجية وتحسين كفاءة العاملين، مما يؤدي

إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.

٤- تحسين العلاقات العامة: يعكس الأداء الوظيفي مدى انضباط العاملين واحترامهم للقواعد والأنظمة، مما يساعد على تحسين العلاقات العامة والتواصل مع العملاء والموردين.

٥- تطوير الموظفين: يمكن استخدام الأداء الوظيفي كأداة لتطوير الموظفين وتحسين مهاراتهم وأدائهم، مما يساعد على تحسين فرص الترقية وتحقيق النجاح في الوظيفة.

٤/٣/٢ عناصر الأداء:

الأداء المؤسسي هو قياس النتائج والتحقيقات التي يحققها مؤسسة أو منظمة في تحقيق أهدافها وتنفيذ استراتيجيتها. يتم قياس الأداء المؤسسي عادة من خلال مجموعة متنوعة من المؤشرات مثل الإيرادات، والربحية، والمبيعات، والمشاركة في السوق، ورضا العملاء، والكفاءة التشغيلية، ومؤشرات الجودة. يهدف تحليل الأداء المؤسسي إلى تقييم مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها. وتمثل عناصر الأداء الإداري أركانه التي بدونها لا يتحقق هذا الأداء وتتمثل هذه العناصر في الآتي:

✓ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

✓ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة الإنجاز.

✓ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

٥/٣/٢ محددات الأداء:

يعرف أداء العاملين بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وهذا يعني أن الأداء هو انتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه انتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد ان محددات الأداء تتمثل في الآتي

١. إدراك الدور المهمة: وتشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد من الإتقان في كل محددات الأداء بمعنى أن الافراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موجه في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال.
٢. البنية التنظيمية: وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضا فهم الاتصال الداخلي.
٣. الجهد: ويقصد به ما يبذله الفرد العامل من ' الطاقة الجسمية والعقلية لأداء وظيفته.
٤. القدرات: وهي الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل لأداء وظيفته وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة.
٥. المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمؤسسة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى اعلى وأيضا مكانة المؤسسة وسمعتها وقدر المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.
٦. الوظيفة: كل ما يتوقع من مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدراته وإمكانياته العلمية والجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عمليا الإنتاجية.

٢/٣ أبعاد الأداء:

للأداء أربعة أبعاد تمثل الأداء الشامل هي: البعد الاقتصادي التنظيمي الاجتماعي والبيئي وهي كالآتي:

اولا- البعد الاقتصادي للأداء

وهو البعد الذي تشبع المؤسسة خلاله رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

ثانيا- البعد التنظيمي للأداء:

ويتمثل في الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغرض تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسه قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء.

ثالثا- البعد الاجتماعي للأداء:

ويشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم حيث يعتبر مستوى رضا العاملين مؤشرا على ولاء الافراد لمؤسستهم وتكمن أهمية هذا البعد في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

رابعا- البعد البيئي:

والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

٧/٣/٢ مقومات تطوير الأداء:

تطوير الإدارة يدور حول مساعدة المديرين على أن يصبحوا أفضل في وظائفهم، إنه ينطوي على تزويدهم بالمهارات والمعرفة والأدوات التي يحتاجونها لقيادة فرقهم بفعالية. يمكن القيام بذلك من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب، مثل الدورات التدريبية أو الندوات أو ورش العمل أو الدورات عبر الإنترنت. يركز التطوير على موضوعات مثل الاتصال وحل المشكلات واتخاذ القرار وإدارة الوقت وبناء الفريق والمزيد. إنها عملية مستمرة تساعد المديرين على تطوير مهاراتهم وأن يصبحوا مجهزين بشكل أفضل للتعامل مع تحديات إدارة الفريق. ويقصد بتطوير الأداء الجيد مجموعة الخصائص والمتطلبات التي يلزم توفرها للحكم على مدى تطوير وكفاءة الأداء وهذه المقومات وهي:

١- الإدارة الاستراتيجية:

وهي الأسلوب الذي تقوم الإدارة العليا من خلاله ببناء استراتيجيات المؤسسة بتحديد التوجهات طويلة الأجل

وتحقيق الأداء من خلال التصميم الدقيق لكيفية التنفيذ المناسب والتقييم المستمر للاستراتيجيات الموضوعة.

٢- الشفافية:

وهي حق كل مواطن في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي لما تؤدي إليه من الثقة والمساعدة في اكتشاف الفساد.

٣- إقرار مبدأ المسالة الفعالة:

وممارسته فعليا من الادارات العليا كمبدأ مكمل لتقييم الأداء فالموظف الذي يعطي مسئوليات وصلاحيات أداء وظيفة محددة يكون مسئولا عن أداء مهام تلك الوظيفة طبقا لما هو محدد سلفا فعند استخدام المسالة كآلية لتقويم الأداء يكون التركيز على كل من مستوى الأداء الذي تم تحقيقه ومدى فعالية نظام المسالة الذي تم اتباعه في ظل توفر عناصر تطبيق المسالة الفعالة.

أهمية قياس الأداء:

تعد مؤشرات قياس الأداء مهمة في الشركات لأنها توفر إطاراً لقياس وتتبع التقدم نحو تحقيق أهداف العمل. إنها تسمح للشركات بتحديد الأهداف والغايات، ومراقبة التقدم نحو تحقيقها. تساعد مؤشرات الأداء الرئيسية أيضاً على مواءمة الأهداف الفردية والجماعية مع استراتيجية العمل الشاملة لقياس أهمية الأداء أهمية كبيرة تظهر من خلال الآتي:

- ١) توفر مدخل للتركيز على الخطة الاستراتيجية والغايات ومستوى الأداء.
- ٢) يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.
- ٣) يركز القياس على ما يجب إنجازه ويحث المنظمات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- ٤) يوفر التغذية العكسية حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف.

- ٥) يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات وعملية إيصالها إلى العملاء وتفعيل دور الإدارة المتواصل في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتجاوز توقعاته والارتقاء بتطوير الخدمات المقدمة.
- ٦) يحسن واقع الاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية ما بين المنظمة وعملاءها فالتأكيد على قياس وتحسين الأداء يؤدي إلى إيجاد مناخ جيد من شأنه التأثير في جميع عملاء المنظمة والمتعاملين معها.
- ٧) يشجع على التوجه نحو حل المشاكل حيث أن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة واتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة.
- ٨) يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.

الأمر الواجب مراعاتها لتحقيق تطوير الأداء الإداري:

تتألف من مجموعة متنوعة من المهارات والعمليات التي تركز على تحسين كفاءة وفعالية وإنتاجية المنظمة. تشمل أساسيات التطوير فهم المنظمة وتحديد الأهداف ووضع الخطط وإنشاء فرق وتفويض المهام وتنظيم الموارد وتقييم التقدم. هناك عدد من الأمور التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء الإداري وهي كالآتي:

- تحديد هدف المؤسسة: ان تحديد هدف المؤسسة أول ومن ثم العمل على تحقيقها يعد مؤشرا على فاعلية الأداء الإداري

معرفة ثقافة المؤسسة: معرفة القيم لدى مكونات المؤسسة وأخذها بالحسبان عند التخطيط والتنفيذ والتصميم وهذه المعرفة تساعد في تحقيق فاعلية الأداء.

- تعدد مكونات المؤسسة: والتي تشمل المكونات الداخلية المتمثلة في إدارة المؤسسة وأفرادها في مستوياتهم المختلفة والمكونات الخارجية والتي تشمل أعضاء المجتمع المحلي والمؤسسات والبيئة التي تحيط بها وتؤثر فيها كما تستطيع المؤسسة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق نظام تعزيز إيجابي لزيادة دافعيتهم للعمل

أو إعداد برامج عمل واضحة بعيدة عن الغموض وتوفير برامج مساعدة تمنح حوافز مادية ومعنوية وعقد دورات تدريبية لهم.

٢/٣/٨ تقييم الأداء:

تقييم الاداء هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان قوي ومكان ضعف المساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها - هو بعبارة أخرى قياس إنتاجية الفرد خلال فترة معينة وبيان مدى مساهمته في تحقيق أهداف الوحدة الإدارية حيث عرف تقييم الأداء بأنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الافراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل

أهمية تقييم الأداء:

تستخدم تقارير الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية للموظف. تستخدم تقارير الاداء كأداة لتقييم سياسات إدارة الموارد البشرية. تستخدم كأداة لتزويد الادارة بمعلومات عن العاملين بالمؤسسة. تستخدم كوسيلة يعتمد عليها في قيام الرؤساء بالتوجيه المستمر لمؤسسيهم وتحقق عملية تقييم الأداء فوائد عديدة للمؤسسة وللعاملين بها ومن أهم هذه الفوائد ما يلي:

١. تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكاملة لدى العاملين ويمكن أن يكون مدخلا لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.
٢. تسهم عملية تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين فهو يعاون الرؤساء والقادة في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها إلى جانب تحديد نوع التوجيه اللازم لدفع سلوك العاملين وسد جوانب النقص في كفاءتهم.
٣. يعتبر تقييم الأداء من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.

٤. يعد تقييم الأداء أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين وتساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير.

٥. يؤدي تقييم الأداء إلى اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء.

وتستهدف عملية تقييم الأداء تحقيق ثلاث غايات على مستوى المؤسسة وعلى مستوى المدير وعلى مستوى العاملين:

أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة في الآتي:

١- أيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى الموظفين اتجاه المؤسسة.

٢- رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.

٣- تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات لحكم على دقة هذه السياسات.

٤- مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين في الآتي:

✓ دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

✓ دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع الرؤوسيين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

أهمية تقييم الأداء على مستوى العاملين: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى العاملين في الآتي:

✓ تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبن جميع جهوده المبذولة
تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

✓ دفع العامل للعمل باجتهاد وإخلاص ليقرب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنويا وماديا.

٤/٢ أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء في المؤسسات

تعد نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية والإدارية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقييم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة واحتياجاتها وقدراتها الفعلية ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة .

ويعد أداء العاملين عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء الموظف وتحسين قدراته الوظيفية وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الافراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمؤسسة .

١. تسهم نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية في اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
٢. تسهم نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية في توفير المعلومات التي يحتاجها العاملون في أي وقت وبالشكل المطلوب مما يؤدي إلى سرعة الاتصال بين أفراد المؤسسة وسرعة القرارات ودقتها وتخفيف التكاليف المالية.
٣. تسهم نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية في جعل العمل الإداري أكثر حيوية وتشويقاً مقارنة بالعمل الذي لا يستخدم هذه النظم والتي قد تسبب الملل من العمل الروتيني.
٤. تسهم نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية في زيادة الولاء والانتماء الذي يساعد في صنع القرار.
٥. في رأي الباحثون ان نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية ساهمت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة وتكلفة قليلة.
٦. كما ساهمت نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الإدارية في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

١/٤/٢ العلاقة بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء على النحو التالي

١. إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية.
٢. إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

٣. التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
٤. تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
٥. تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
٦. تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة تطوير وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
٧. تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ائتمه عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
٨. تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ائتمه عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
٩. تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
١٠. دور في التوجه صوب استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

٢/٤/٢ العوامل المؤثرة في الأداء:

تؤثر بيئة عمل الموظف على مزاجه، وانضباطه، وأدائه العام في المؤسسة، لذا يجب منح الموظفين بيئة عمل داعمة كي يكونوا منتجين، وتتضمن بيئة العمل العناصر البنيوية مثل: الإضاءة، والتهوية، والأثاث، والمعدات المكتبية، كما أنها تشمل أجواء عمل الشركة، فإذا كانت أجواء العمل مبنية على مبادئ التعاون والمنافسة الصحية والتعاطف، سيتمتع الموظفون بالحماس والدافعية للعمل يُعزز العمل ضمن بيئة عمل صحية، ودعم الزملاء لبعضهم البعض من إنتاجيتهم، ويمكن الحصول على بيئة عمل صحية من خلال تعزيز القيم مثل: الشفافية، والتعاون، والعمل الجماعي، والإنجاز، وجعلها جزءاً من ثقافة الشركة، كما يمكن مكافأة الموظفين الذين يمارسون هذه القيم عند وقت التقييم تتعدد العوامل التي تؤثر في الأداء الإداري فمنها العوامل الإدارية ومنها العوامل الشخصية ومن أبرز هذه العوامل ما يأتي:

✓ اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاماً مميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بينهم.

✓ التسبب الإداري: يؤثر التسبب الإداري وما ينتج عنه من ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بشكل سلبي على أداء العاملين ويعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

✓ عدم المشاركة في التخطيط وصنع القرار: يعد عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من أهم العوامل التي تؤثر في أدائهم حيث يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.

✓ غياب الأهداف المحددة: إن المنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافه ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع

✓ قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

✓ مشكلات الرضا الوظيفي: يعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

٣/٤/٢ خلاصة الفصل

لقد كان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأداء تأثير كبير في العديد من المنظمات. وبمساعدة تكنولوجيا المعلومات، أصبحت إدارة الأداء أكثر كفاءة وفعالية. مكنت تكنولوجيا المعلومات المؤسسات من جمع وتخزين وتحليل كميات كبيرة من البيانات المتعلقة بأداء الموظفين، مما ساعد المديرين على اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنارة بشأن أداء موظفيهم. إن إحدى الفوائد الرئيسية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأداء هي أنها أتاحت أتمتة العديد من المهام الروتينية المرتبطة بإدارة الأداء، مثل تتبع أداء الموظفين، وإنشاء التقارير، وتقديم الملاحظات. وقد أدى ذلك إلى تحرير وقت المديرين، مما سمح لهم بالتركيز على المزيد من المهام الإستراتيجية، مثل تطوير أهداف الأداء، وتدريب الموظفين، وتوفير فرص التطوير. ومن المزايا الأخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأداء أنها جعلت من السهل جمع وتحليل البيانات المتعلقة بأداء الموظفين. وقد سمح ذلك للمديرين بتحديد المجالات التي يؤدي فيها الموظفون أداءً جيدًا والمجالات التي يحتاجون إلى التحسين فيها. ونتيجة لذلك، يمكن للمديرين استهداف مواردهم وتدخلاتهم بشكل أكثر فعالية لتحسين أداء الموظفين بشكل عام، كان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأداء تأثير إيجابي على المنظمات. لقد جعل إدارة الأداء أكثر كفاءة وفعالية، وسمح

للمديرين باتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنارة بشأن أداء الموظفين. ويمكن أن يكون تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأداء كبيراً، لأنه يمكن أن يعزز بشكل كبير كفاءة وفعالية عملية إدارة الأداء. بعض الفوائد منها تحسين جمع البيانات وتحليلها: يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد المؤسسات على جمع وتخزين وتحليل كميات هائلة من البيانات المتعلقة بأداء الموظفين. وهذا يمكن أن يساعد المديرين على تحديد مجالات القوة والضعف، واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين الأداء. وأيضاً العمليات المبسطة حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات أتمتة العديد من المهام الروتينية المرتبطة بإدارة الأداء، مثل جدولة مراجعات الأداء، وتتبع الأهداف والتقدم، وإنشاء التقارير. وهذا يمكن أن يوفر الوقت ويقلل الأخطاء، مما يسمح للمديرين بالتركيز على المزيد من المهام الإستراتيجية وزيادة الشفافية والمساءلة: من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتتبع الأداء والإبلاغ عنه، يمكن للمؤسسات زيادة الشفافية والمساءلة. يمكن أن يساعد ذلك في ضمان مساءلة الموظفين عن أداؤهم، ومساءلة المديرين عن قراراتهم المتعلقة بإدارة الأداء

منهجية الدراسة

١/٣ منهجية البحث ووسائل الدراسة:-

منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المشرع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمة للبحث. منهجية الدراسة عبارة عن خطوات مدروسة بعناية؛ للوصول إلى الحقائق المرتبطة بموضوع البحث العلمي. الغرض من دراسة المنهجية هو تطوير وتحسين التقنيات والعمليات لإجراء البحوث. المنهجية هي فرع المعرفة الذي يتعامل مع مبادئ وأساليب مجال معين من الدراسة أو نهج علمي معين. من خلال دراسة المنهجية، يمكن للباحثين تعلم كيفية تصميم وإجراء الدراسات بطريقة صارمة ومنهجية، مما يضمن أن نتائجهم صحيحة وموثوقة. تعد المنهجية مهمة لأنها توفر إطارًا لفهم الأساليب والتقنيات المستخدمة في البحث، وتساعد الباحثين على اتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية التعامل مع أسئلتهم البحثية.

المنهج الوصفي التحليلي هو منهج بحثي يستخدم لدراسة ووصف وتحليل الظواهر والحالات المختلفة في مجال معين. يتم في هذا المنهج توصيف المتغيرات والمفاهيم والعلاقات بينها بشكل مفصل ومحدد. ويهدف هذا المنهج إلى فهم الظواهر وتفسيرها وتحليلها بشكل دقيق ومنطقي. ويعتمد المنهج الوصفي التحليلي على جمع المعلومات والبيانات من مصادر مختلفة مثل المقابلات والملاحظات والوثائق والإحصاءات وغيرها، ومن ثم تحليلها وتفسيرها باستخدام أدوات وتقنيات بحثية متنوعة.

يعد المنهج التحليلي أحد المناهج الأساسية في التحليل الوصفي، حيث يهدف إلى فهم الظواهر الاجتماعية والثقافية وتفسيرها بطريقة موضوعية وعلمية. ويتضمن هذا المنهج تحليل البيانات والمعلومات المتاحة وتقديمها بشكل مفصل ودقيق، مما يساعد على تطوير نظريات وفهم الظواهر بشكل أفضل.

ويتيح المنهج التحليلي للباحثين فرصة دراسة الزوايا المختلفة للظاهرة المراد دراستها، وتحليل التفاصيل الدقيقة لها، وتطوير نظريات جديدة وفهم أفضل للعلاقات الاجتماعية والثقافية بين الناس.

بالإضافة إلى ذلك، يساعد المنهج التحليلي على تحديد العوامل التي تؤثر على الظواهر المراد دراستها، ومن ثم تطوير السياسات والبرامج التي تساعد على حل المشكلات الاجتماعية والثقافية وتحسين الحياة الاجتماعية. وبهذا يساهم المنهج التحليلي في تحسين الحياة الاجتماعية والثقافية للأفراد والمجتمعات.

فرضت علينا طبيعة الموضوع استخدام المناهج التالية:

✓ استعملنا في الجانب النظري كل المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لشرح ومحاولة تحليل بعض الأفكار، وتأثير المعلومات والاتصال على مستوى الأداء في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

✓ أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من أجل تقريب وإسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) وبالتحديد إدارة تكنولوجيا ونظم تكنولوجيا المعلومات الادارية في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) واعتمدنا في ذلك على مجموعة من الوسائل تتمثل في:

الجانب النظري: تم الاعتماد على:-

✓ المسح المكتبي لكل من الكتب والمجلات والمذكرات ومختلف المصادر والوثائق التي لها صلة بالموضوع.

✓ الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة مهمة في الحصول على المعلومات.

الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على:-

- الملاحظات الشخصية.
- المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين والمسؤولين، وذلك بطرح أسئلة عليهم وهذا لتعلق الموضوع بالجانب النفسي والذي لا يمكن معرفته إلا من خلال الحديث مع الفرد عن قريب.
- الاستبيانات التي تم من خلالها جملة من الأسئلة المرتبطة بموضوع الدراسة.
- الوثائق الخاصة بالمؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في الإدارة محل الدراسة.

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لاهم خصائص وعناصر نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والاستراتيجيات المتاحة لتطبيقها وتأثير ذلك علي تطوير الاداء للعامين في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)

٢/٣ مجتمع الدراسة

المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) وتطورها:

تأسست مجموعة مختبرات ألفا الطبية في عام ٢٠١٠ ومنذ ذلك الحين، أصبحت أحد أهم مقدمي خدمات المختبرات التشخيصية في المملكة العربية السعودية وتعد مختبرات ألفا الطبية في طليعة الشركات التي تقدم خدمات المختبرات على مستوى المملكة العربية السعودية من خلال استخدام أحدث التقنيات وأحدث ما توصلت إليه شركات الأجهزة الطبية من الولايات المتحدة الأمريكية وإيطاليا وألمانيا واليابان ومن خلال توظيف خبرات وكفاءات طبية عالية وطنية وإقليمية وعالمية.

مختبرات ألفا ملتزمة بتقديم أفضل الخدمات للطبيب والعميل على حد سواء من خلال أكثر من ١٨٠٠ فحص مخبري عن طريق فروع مجموعة مختبرات ألفا الطبية المنتشرة في كافة مناطق المملكة شاملة مناطق الرياض والقصيم والمنطقة الشمالية والمنطقة الشرقية والمنطقة الجنوبية وقريباً المنطقة الغربية.

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 بأسعار المناسبة حتى يتمكن الاطباء المعالجين بالتعاون مع المعمل من الحصول على جميع المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة واللازمة لعلاج مرضاهم.

لماذا الفا؟

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 تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة واللازمة لعلاج مرضاهم.

ضمان الجودة

الهدف الرئيسي للبرنامج ضمان الجودة في مختبرات الفا هو تقديم نتائج عالية الجودة في الوقت المناسب لعملائنا. تم تصميم هذا البرنامج لتقييم ورصد جميع جوانب المختبر، بداية من اوعيه تجميع العينات مروراً ب التحقق من صحة العينة وايصالها، وتجميعها الى التحقق من صحتها، فحص الاداء، ابلاغ النتائج وخدمه العملاء ويتم رصد أداء التحليلية للمختبر خلال البرامج الخارجية والداخلية. ويتم رصد مراقبة الجودة الداخلية عن طريق تشغيل معيار مادي لمراقبة الجودة العالية مع كل تشغيل، تشغيل عينات مقسمة داخل المختبرات الخاصة بنا، وتشغيل عينات مقسمة مع مختبرات ذات جودة أخرى.

رسالتنا

رسالتنا تنبع من قيمنا والتزامنا بخدمة جميع أفراد للمجتمع وشرائحه خدمة عالية المستوى من حيث الجودة والدقة وذلك بأسعار مقبولة لدى جميع الشرائح ولذا كانت رسالتنا تقديم خدمة طبية رائدة من خلال التزامنا بالجودة والأمان

رؤيتنا

أن نحتل المرتبة الأولى في تقديم خدمات المختبرات في الخليج والوطن العربي

ونحقق ذلك من خلال العمل بروح الفريق والنزاهة والشفافية والاحترام المتبادل والتطوير المستمر

٣/٣ عينة الدراسة

يضم عينة الدراسة بعض موظفي مختبرات ألفا الطبية يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية في القسم بعدد قليل حوالي ١٠% افراد من عينة الدراسة وعد كبير من الأطباء حوالي ٥٠% من عينة الدراسة والإدارة الفنية ٤٠% من العينة وكان الغالبية العظمى من عينة الدراسة من الأطباء والفنيين في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها ١٢١ موظفا واداريا وطبياً وف حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها ١١٦ استبياناً وبعد فحصها الغيت منها ١٦ استبيانات نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي اصبح لدينا ١٠٠ استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي ٦٧% من اجمالي الاستبيانات.

الجدول رقم (١): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	١٢١	١١٦	١٠	٦	١٠٠
النسب	١٠٠%	٩٦%	٨%	٥%	٨٣%

٣/٤ أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية دراسة حالة مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا والتشغيلية في مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون

واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء للعاملين بمختبرات ألفا الطبية.

٥/٣ صدق - وثبات الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

- الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات واجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل عل يحقق التوازن بين محتويات الاستبيان في كل فقراته علي حسب كل فرض.
- صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي

لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة

م	المحور	معاملات الثبات
1	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا ..الطبية) في المملكة العربية السعودية	0.93
2	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا ..الطبية) في المملكة العربية السعودية	0.89
3	توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا ..الطبية) في المملكة العربية السعودية	0.94
4	يوجد تأثير ايجابي للمتغيرات الديموغرافية للعاملين (الجنس والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة والوظيفية) في تطبيق لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)	0.95
الأداة ككل		0.93

من الدول بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة لإجمالي المحور الأول ٠,٩٣، وبلغت قيمة معامل الثبات فيما

يتعلق بالمحور الثاني ٠,٨٩، وفيما يتعلق بالمحور الثالث فبلغت ٠,٩٤، وفيما يتعلق بالمحور الرابع فبلغت

٠,٩٥, بينما بلغت قيمة معامل الثبات الكلي ٠,٩٣, وهذا يدل على ان الأداة تتمتع بنسبة ثبات عالية مما

يجعلها صالحة للتطبيق وكافية لأغراض البحث

٦/٣ عرض البيانات

فيما يأتي عرض البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقاً لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الى اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضا موافق نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون وجود أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية دراسة حالة مختبرات ألفا الطبية في المملكة العربية السعودية

وللإجابة على أسئلة الدراسة الفرعية في سبيل الوصل الإجابة على مشكلة الدراسة من خلال الفرضية الرئيسية للدراسة والفرضيات الفرعية كما يلي:

- ١- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية..
- ٢- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية..
- ٣- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية..
- ٤- يوجد تأثير ايجابي للمتغيرات الديموغرافية للعاملين (الجنس والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة والوظيفية) في تطبيق لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

الفصل الرابع الدراسة الاحصائية



١/٤ التحليل الوصفي: البيانات الشخصية.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب الجنس:
عدد الذكور	٨٥	%٨٥	
عدد الاناث	١٥	%١٥	
الإجمالي	١٠٠	%١٠٠	
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.
اقل من الجامعي	٢٥	%٢٥	
دبلوم متوسط	١٥	%١٥	
جامعي	٥٠	%٥٠	
فوق الجامعي	١٠	%١٠	
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠	
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب السن.
اقل من ٢٥ سنة	١٠	%١٠	
من ٢٥ الي ٣٥ سنة	٤٠	%٤٠	
من ٣٦ الي ٤٥ سنة	٤٠	%٤٠	
أكثر من ٤٥ سنة	١٠	%١٥	
الاجمالي	١٠٠	%١٠٠	
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

٤٠	%٤٠	اقل من ٥ سنة	
٢٥	%٢٥	من ٥ الي اقل من ١٠ سنة	
٢٥	%٢٥	من ١٠ الي اقل من ١٥ سنة	
٥	%٥	من ١٥ الي اقل من ٢٠ سنة	
٥	%٥	من ٢٠ سنة فأكثر	
١٠٠	%١٠٠	الاجمالي	
التكرار	النسبة المئوية (%)	المستوى الوظيفي	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.
٥٠	%٥٠	إدارة تشغيلية وفنية	
٢٠	%٢٠	الاطباء	
٢٠	%٢٠	إدارة متوسطة	
١٠	%١٠	إدارة عليا	
١٠٠	%١٠٠	الاجمالي	

٢/٤ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية.

الفرضية الاولى:

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

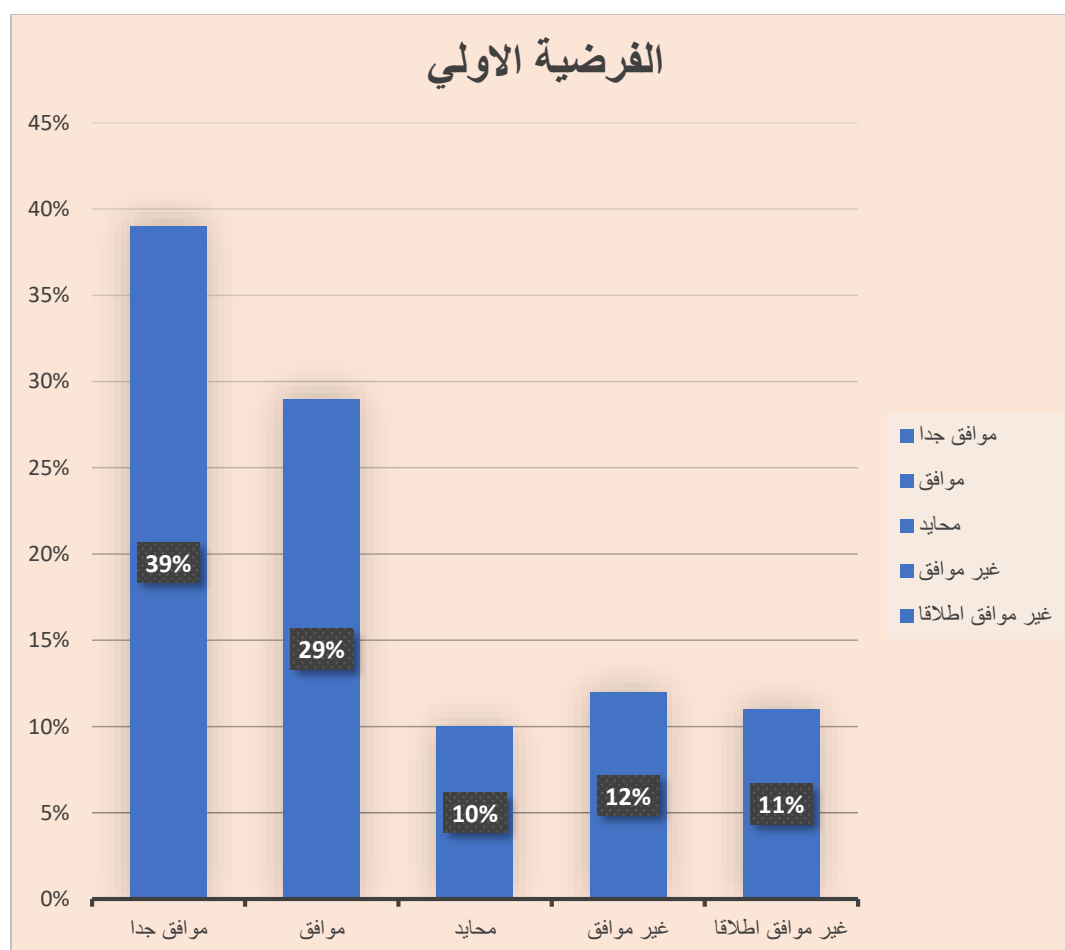
الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.	36	28	8	16	12
2	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.	38	24	16	8	14
3	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.	48	20	10	12	10
4	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.	32	44	4	12	8
الإجمالي		154	116	38	48	44
النسبة		39%	29%	10%	12%	11%
الوسيط		37	26	9	12	11
الوسط الحسابي		38.5	29	9.5	12	11
الانحراف المعياري		5.9	9.1	4.3	2.8	2.2
الأهمية النسبية		عالية	عالية جدا	متوسط	ضعيفة	ضعيفة

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي

اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة

بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لتنظيم تكنولوجيا المعلومات وتطوير الأداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٣٩% إلى ١١% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٣٨,٥ وانحراف معيار ٥,٩ وبنسبة ٣٩% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف معيار ٩,١ وبنسبة ٢٩% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي ١١ لكلاهما وانحراف معيار ٢,٢ وبنسبة ١١% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة



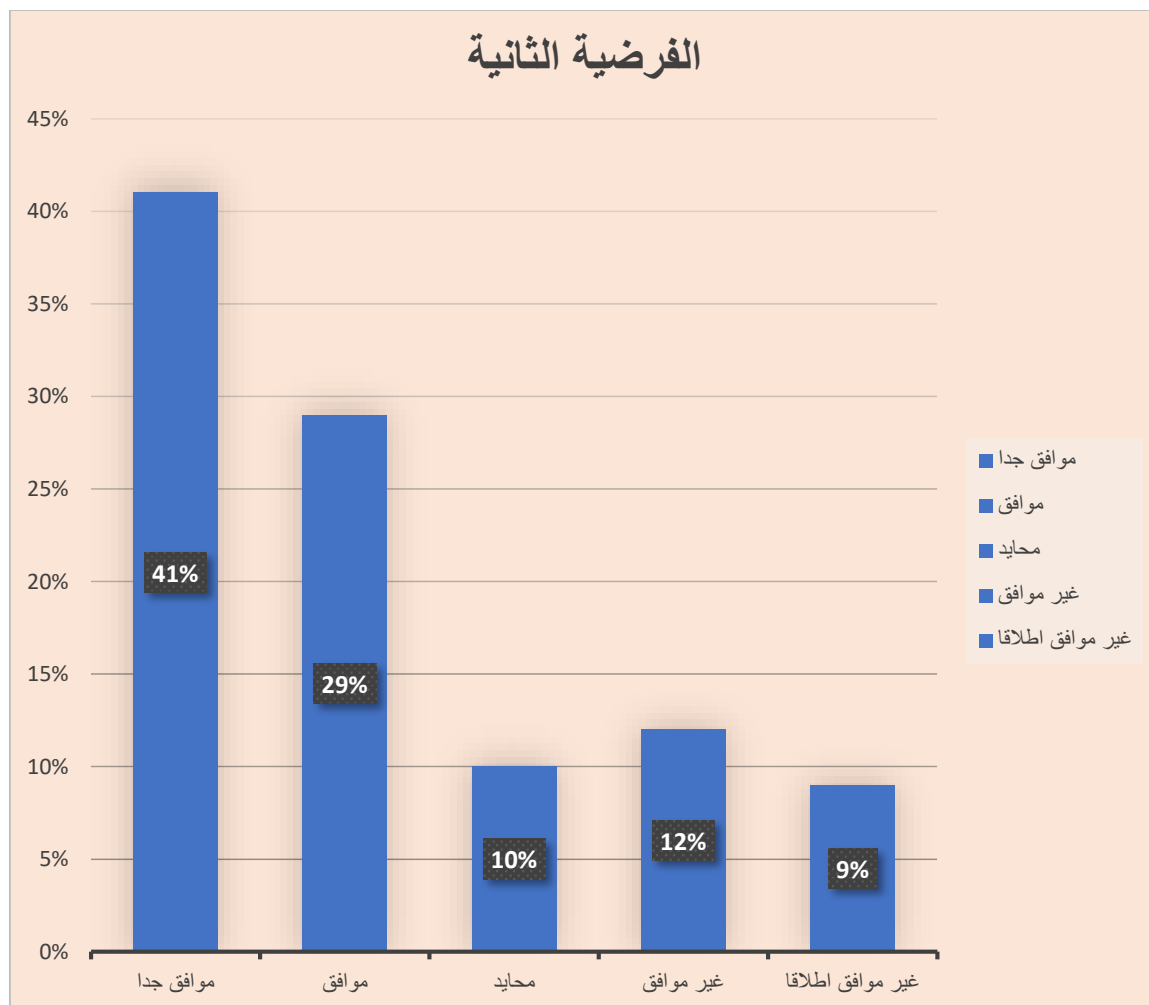
الفرضية الثانية

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

م	العبرة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.	48	20	10	12	10
2	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.	32	44	4	12	8
3	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.	36	28	8	16	12
4	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.	48	24	16	8	4
الإجمالي		164	116	38	48	34
النسبة		41%	29%	10%	12%	9%
الوسيط		42	26	9	12	9
الوسط الحسابي		41	29	9.5	12	8.5
الانحراف المعياري		7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي
اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة
بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (الفرضية الثانية

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية. حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١% الي ٩% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٤١% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٢٩% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق) بمتوسط حسابي ١٢ لكلاهما وانحراف معيار ٢,٨ وبنسبة ١٢% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة

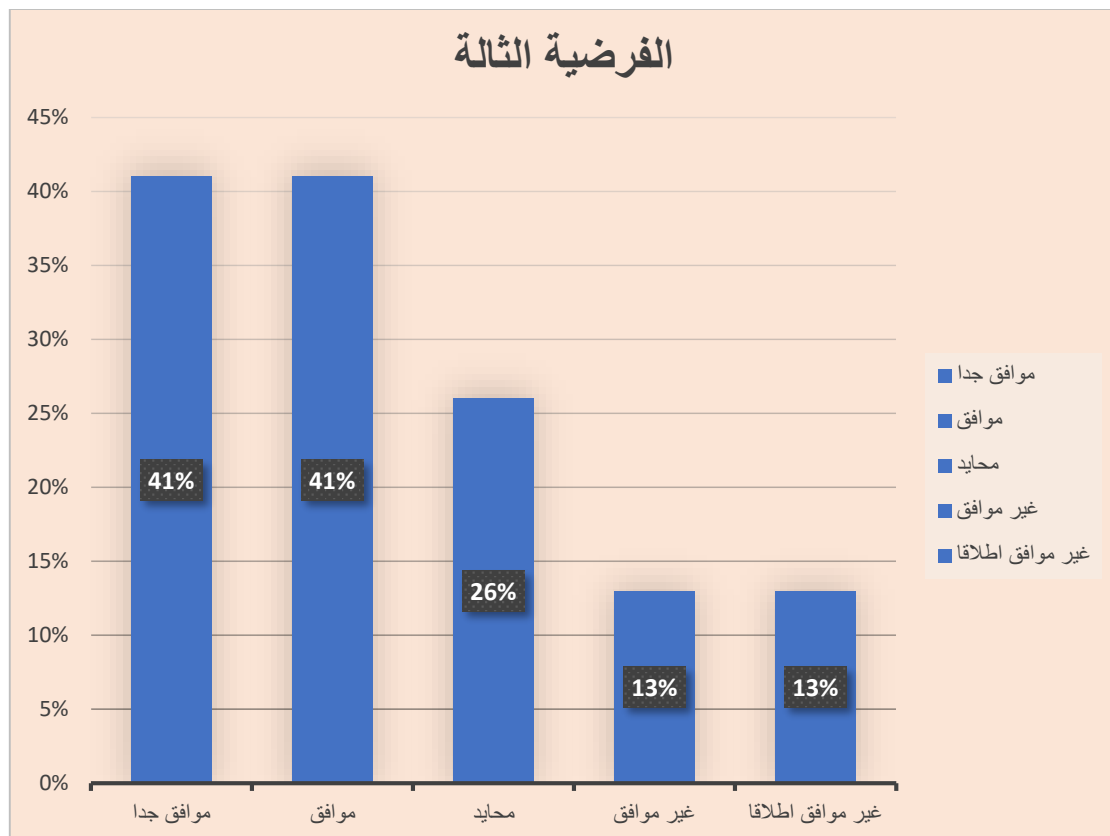


الفرضية الثالثة:

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

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يتوفر لدي العاملين بالاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.	36	28	8	16	12
2	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية	48	24	16	8	4
3	يتوفر لدي العاملين المهارات الفنية والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	48	20	10	12	10
4	يقوم الموظفون بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	30	30	16	14	10
الإجمالي		164	162	102	50	50
النسبة		41%	41%	26%	13%	13%
الوسيط		42	42	26	13	13
الوسط الحسابي		41	40.5	25.5	12.5	12.5
الانحراف المعياري		7.1	7.8	3.8	3.6	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية. حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١ % الي ١٣ % فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٤١%" وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٤٠,٥ وانحراف معيار ٧,٨ وبنسبة ٤١%" وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا و غير موافق) بمتوسط حسابي ١٢,٥ لكلاهما وانحراف معيار لغير موافق ٣,٦ والغير موافق بشدة ٣ وبنسبة ١٣%" لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

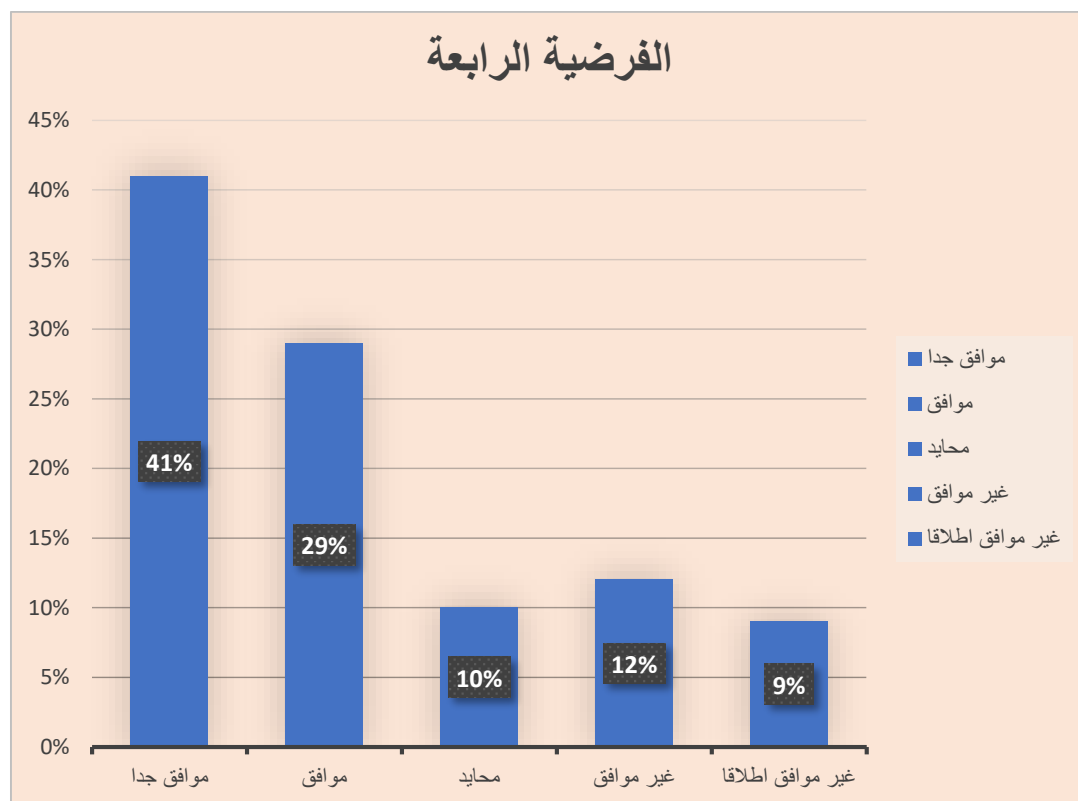


الفرضية الرابعة:

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

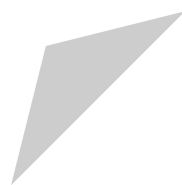
م	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير اطلاقا
1	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية من المختصين.	32	44	4	12	8
2	العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل وكفاءة مناسبة.	36	28	8	16	12
3	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.	48	24	16	8	4
4	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام النظم.	48	20	10	12	10
الإجمالي		164	116	38	48	34
النسبة		41%	29%	10%	12%	9%
الوسيط		42	26	9	12	9
الوسط الحسابي		41	29	9.5	12	8.5
الانحراف المعياري		7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الى اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (يوجد تأثير ايجابي للمتغيرات الديموغرافية للعاملين (الجنس والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة والوظيفية) في تطبيق لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين ٤١% الى ٩% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي ٤١ وانحراف معيار ٧,١ وبنسبة ٤١%" وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي ٢٩ وانحراف معيار ٩,١ وبنسبة ٢٩%" وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي ٨,٥ لكلاهما وانحراف معيار ٣ وبنسبة ٩%" وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة



الفصل الخامس

النتائج والتوصيات



مناقشة النتائج

إن مراحل وخطوات تحليل النتائج تشير الى الهدف الذي يسعى اليه الباحث العلمي، وذلك من خلال استخلاصه للحقائق والاستنتاجات من المعلومات والبيانات التي يتم جمعها، وذلك بعد دراستها بشكل تجريبي او تحليلي. للتفسير أو التحليل مهمتين رئيسيتين هما: توضيح الجهود المبذولة لتأكيد الاستمرارية في الدراسة العلمية، وذلك عبر ربط النتائج الدراسية بنتائج بحث سابق تأسيس عدد من المفاهيم التوضيحية التي ترتبط بمناقشة وتحليل النتائج، وتفسيرها من خلال العلاقات ضمن البيانات التي تمّ جمعها إن تفسير ومناقشة النتائج تمتد كذلك الى ما يكون أبعد من البيانات والمعلومات الدراسية، ليشمل البحوث والفروض والنظريات الأخرى وبذلك يمكننا القول ان مناقشة وتفسير النتائج تعتبر الجهاز الذي يسمح للباحث العلمي ان يفهم العوامل التي تظهر أنها توضح ملاحظات الباحث العلمي بسياق البحث، وهذا ما قد يؤمن تصورات نظرية تكون الأساس للعديد من البحوث الجديدة اللاحقة تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان هذا ما يساعد على من خلال الإجابة عن أسئلة او فرضيات البحث التي تمّ وضعها بشكل مسبق في الاستبيان المرسل الي عينة الدراسة والعمل على التحليل الجماعي للبيانات وبالتالي الوصول من خلال مراحل وخطوات تحليل النتائج، الى تحليلات شاملة ومنطقية، تجعل دراسة متغيرات أو ظاهرة البحث أسهل، وتصل الى النتائج المنطقية للبحث حيث يتم تحويل النتائج التي وصل اليها من خلال التحليل الى شكل منطقي عام لنتائج البحث، حيث يمكن الإجابة عن أسئلة البحث، ونفي أو تأكيد الفرضيات بالأدلة والبراهين، مع ربط متغيرات البحث واكتشاف الروابط بينها من خلال البيانات المجمعة من الاستبيانات ومعرفة الاتجاه العام لراء عينة الدراسة مما يسهم بشكل فعال في الوصول الي النتائج الصحيحة للوضع الحالي في موضوع البحث مما يساعد علي الحصول علي النتائج وتقديم التوصيات التي تساعد علي تطوير فاعلية وكفاءة تطوير

الاداء للعاملين في المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية). وبذلك تكون هذه المرحلة هي المرحلة النهائية التي توصل البحث الى الاستنتاجات والحلول والاهداف التي وضعت له.

عرض نتائج الدراسة

وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- ١- يوجد تأثير ايجابي للمتغيرات الديموغرافية للعاملين (الجنس والعمر والمؤهل وسنوات الخبرة والوظيفية) في تطبيق لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).
- ٢- يمثل الأداء قدرة المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة لها.
- ٣- هنالك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وإدراك لفوائدها المتعددة.
- ٤- من خصوصية تطوير الاداء هو تحسين صورة المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في الإنتاج.
- ٥- مساهمة نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية)
- ٦- مساعدة المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.
- ٧- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
- ٨- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.
- ٩- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية.
- ١٠- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية على أداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) في المملكة العربية السعودية

١١- تعتبر نظم تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة تطوير الاداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

١٢- تسمح نظم تكنولوجيا المعلومات بفتح أسواق جديدة من خلال جاذبة استراتيجيات جاذبة للعملاء
١٣- ان نظم تكنولوجيا المعلومات تشكل أحد أهم الموارد الاستراتيجية والتي لها تأثير كبير في ترشيد القرارات وزيادة الاداء وفتح فرص النجاح والنمو للمؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) التي تبحث عن الريادة والتميز في الاداء.

١٤- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية واستخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.

١٥- أظهرت الدراسة وجود علاقة بين نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد عل أن المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوة ايجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية

١٦- أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين تطوير الاداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

١٧- اثرت نظم تكنولوجيا المعلومات على اداء الافراد في إدارة المشاريع وساهمت بشكل فعال في زيادة انتاجيتها وكفاءتها التشغيلية.

التوصيات والمقترحات

تحسين وتطوير بيئة النظام التحتية من شبكات واتصالات وأجهزة لمواكبة التغيرات والتطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتماشيا بشكل متوازن مع الاحتياجات الفعلية والمستقبلية التي تلي متطلبات العمل الإداري لمستخدم النظام العمل على تفعيل جميع الخدمات المتطورة في النظام والتي لم تفعل للاستفادة منها والوصول إلى أعلى غايات الرضا للمتعاملين مع النظام في تطوير الأداء وتقديم وإضافة خدمات جديدة التي بدورها قد تسهم في رقي وتطور الاداء - تطوير النظام بصورة تلي تطلعات واحتياجات

مستخدميه في العمل الإداري والأخذ بمقترحاتهم وأراءهم حول النظام وأن تكون محل اهتمام القائمين على النظام.

- ١- قياس فاعلية نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية بشكل دوري ومتكرر.
- ٢- على المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) العمل على تحديث وتطوير الانظمة المتطورة والمستخدمه المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع القرارات المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).
- ٣- ضرورة زيادة كفاءة نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية التشغيلية في الإدارة الدنيا وكذلك نظم معلومات دعم القرار في الإدارة العليا المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).
- ٤- ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر عن كيفية استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقنية ونظم تكنولوجيا المعلومات الادارية المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).
- ٥- ضرورة ادخال التقنيات الحديثة والمتطورة لنظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وذلك من خلال الاشتراك في الندوات والمؤتمرات والدورات المتخصصة للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).
- ٦- توفير كافة الأساليب والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تتلخص استمرار بالأداء الأمثل لمواردها البشرية. والتزام الإدارة بلورة التغيير والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتها.
- ٧- الاهتمام من قبل المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) بالاستغلال الأمثل لكافة وسائل واساليب تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بنظم تكنولوجيا المعلومات الادارية الحديثة المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).
- ٨- الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية.
- ٩- الاستعانة بخبراء نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية

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 لرفع 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 ووداد 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: حاله المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعه 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، ٢٠١٤. الجودة وقياس الاداء في مرافق المعلومات العربية، دار الجواهر للنشر والتوزيع، مصر
- (١٣) حيدر شاكر البرزنجي، ٢٠١٣. تكنولوجيا ونظم تكنولوجيا المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي.

- (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 مصلح. 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 لنشر 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) العضايلة، 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.
- (٢٦) مجيد الكرخي، ٢٠٢٣ م موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة دار ، المناهج للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

- 1) *Abd Al-Khari, Asia. (2021). the role of human resources management in assessing employee performance,*
- 2) *Baber, William. (2019). "Effectuation logic in digital business model transformation". Journal of Small Business and Enterprise Development*
- 3) *Bien Haus, F., & Haddad, A. (2018). "Procurement 4.0: factors influencing the digitization of procurement and supply chains.*
- 4) *Chamisa, Simon (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations", Journal of Strategic Information Systems.*
- 5) *Ivarsson, Frida (2020), Digital and Conventional Matchmaking Similarities, Differences and Tensions, Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference.*
- 6) *A, Amir Chughtai. (2018). "Impact of Job Involvement on in Role Job Performance and Organization Citizenship Behavior.*
- 7) *Baber W. W. Ujala A. & Martinez R. (2019). Effectuation logic in digital business model transformation*
- 8) *Ashley S. Johnson 2006 Project Management and Business Processes A look at strategy structure processes and projects.*

الملاحق

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة أعمال

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

- ١- وسيم إبراهيم سيف (قائد الفريق)
- ٢- محمد قاسم آل داؤود (عضو الفريق)

اشراف /

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن د. فايز علي جرّاد

١٤٤٦هـ - ٢٠٢٤م

الاستبانة

استبيان لقياس مدى

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية دراسة حالة مختبرات ألفا

الطبية في المملكة العربية السعودية

السادة موظفي المؤسسات الخدمية نتشرف بان نضع بين ايديكم

استبانة عن دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) نطلب منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك ارجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدي بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من خلال تعبئة هذه الاستبانة والإجابة بشكل موضوعي على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تطبيقها التزامكم تجاهنا (عينة البحث) ان تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم (القائمة بالدراسة) ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها الي نقاط قوة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول - البيانات الشخصية

الاسم والنوع

		الاسم
انثى	ذكر	الجنس

المؤهلات العلمية

المؤهل الدراسي	دبلوم / ثانوي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

سنوات الخبرة

من ٥٠٠ سنة	أكبر من ١٠٠٥ سنة	أكبر من ١٥٠١٠ سنة	أكبر من ٢٠٠١٥ سنة	أكبر من ٢٠ سنة

البيانات الوظيفية

الإدارة:	القسم:
المسمى الوظيفي:	التخصص الدقيق:

القسم الثاني الرجاء ضع علامة (√) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم أمام كل عبارة

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.

م	العبارة	مستوي الاهمية

	درجة الهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.					
2	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.					
3	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.					
4	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.					

الفرضية الثانية

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

	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.					
2	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.					
3	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.					
4	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.					

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية

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

م	العبرة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يتوفر لدي العاملين بالاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.					
2	درجة توافر كوادر بشرية متخصصة لتطبيق الإدارة لتكنولوجيا المعلومات الإدارية					

					3	يتوفر لدى العاملين المهارات الفنية والقدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
					4	يقوم الموظفون بتأدية الاعمال بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.

الفرضية الرابعة:

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

	درجة الاهمية	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
١	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم تكنولوجيا المعلومات الادارية من المختصين.					
٢	العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل وكفاءة مناسبة.					
٣	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.					
٤	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام النظم.					

١

لمستخلص

تهدف الدراسة الي بحث موضوع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الادارية على اداء المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية) تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسة مشكلة الدراسة باستخدام أداة الاستبيان لعينة عشوائية من العاملين في مختبرات ألفا الطبية بلغت ١٠٠ موظف وتصلت الدراسة الي النتائج التالية • أظهرت الدراسة وجود علاقة بين نظم تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد العاملين مما يؤكد عل أن (مختبرات ألفا الطبية) تدرك هذه

الأهمية وتسيير بخطوة ايجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية • أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية واستخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.

وبناء على نتائج الدراسة كانت اهم التوصيات كما يلي (1) ضرورة ادخال التقنيات الحديثة والمتطورة لنظم تكنولوجيا المعلومات الادارية وذلك من خلال الاشتراك في الندوات والمؤتمرات والدورات المتخصصة للعاملين المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية). (2) ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر عن كيفية استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقنية ونظم تكنولوجيا المعلومات الادارية المؤسسات الخدمية (مختبرات ألفا الطبية).

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات – أداء المؤسسات الخدمية – مختبرات ألفا الطبية

Abstract

The study aims to investigate the impact of using administrative information technology on the performance of service institutions (Alpha Medical Laboratories). The descriptive analytical approach was used to study the study problem using a questionnaire tool for a random sample of employees in Alpha Medical Laboratories, which amounted to 100 employees. The study reached the following results: • The study showed a relationship between information technology systems and the performance of human resources, which confirms that (Alpha Medical Laboratories) realizes this importance and is taking a positive step to improve and develop the performance of human resources • The study showed a statistically significant relationship between human resources performance and the use of devices, programs, databases and communication networks. Based on the results of the study, the most important recommendations were as follows: 1) The necessity of introducing modern and advanced technologies to administrative information technology systems by participating in seminars, conferences and specialized courses for employees of service institutions (Alpha Medical Laboratories). 2) The necessity of paying attention to training and continuous development on how to use modern technologies in the field of administrative information technology and systems in service institutions (Alpha Medical Laboratories)

Keywords: Information technology - Performance of service institutions - Alfa Medical Laboratories

College of Management

Master Business Administration

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

Prepared by:

1 -Waseem Ibrahim Saif (Team Leader)

2 -Mohammed Qasim Aldawood (Team Member)

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan Dr. Fayez Ali Jarad

Year:2024