

أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة:

دراسة تطبيقية على مستشفى الحرس الوطني

إعداد الباحث

عبدالله احمد السريع

الإشراف:

العام الدراسي: ٢٠٢٥

إهداء

إلى الشخص الذي أمدني بالعطاء والقوة والشموخ ... أبي الغالي.

إلى الشخص الذي أمدني بالحب والحنان والعطاء والوفاء أُمي الغالية.

إلى سندي وعزي وفرحتي ووسامي ... أخوتي الأعزاء.

إلى رمز الوفاء والعطاء زوجتي الغالية.

إلى كل الاصدقاء والأقارب.

أهدي إليكم هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي أكرمني ووفقني لتقديم هذا العمل المتواضع

والذي ألهمني القوة والعزيمة لإتمامه

فالحمد لله حمداً كثيراً

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة هذه إلى من وهبني الحياة والأمل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علمني ارتقاء سلم الحياة بحكمة وصبر، براً، وإحساناً، ووفاء لهما والدي العزيز، ووالدتي العزيزة.

كما أهدي ثمرة هذا المجهود إلى وجهتنا في كل علم جامعة ميد أو شن ممثلة بالكادر الأكاديمي وإلى أساتذتي الكرام وإلى كل من علمني حرفاً وكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، إلى الباحثين عن الحقيقة في كل مكان وزمان.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعني الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي عز وجل أن تكون هذه الرسالة نافذة لدراسات أخرى.

وأخيراً إلى كل من ساعدني وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة، سائل المولى عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

قائمة المحتويات	
رقم الصفحة	اسم المحتوى
الجزء الأول: التمهيد	
١٩ - ١	الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
1	مقدمة الدراسة
2	مشكلة الدراسة
٢	أهمية الدراسة
٣	أهداف الدراسة
٤	أسئلة الدراسة
٤	الدراسات السابقة
١٣	التعقيب على الدراسات السابقة
١٤	المنطلقات النظرية للدراسة
١٥	فرضيات الدراسة
١٥	نموذج الدراسة
١٦	منهجية الدراسة
١٦	مجتمع وعينة الدراسة
١٧	أدوات الدراسة
١٧	صدق أداة الدراسة
١٨	مجالات الدراسة
١٨	الأساليب الإحصائية
١٩	تقسيم الدراسة المقترحة
الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة	
٢١	المقدمة

٣٣-٢٢	المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية
٢٢	أولاً: تعريف نظم المعلومات الإدارية
٢٣	ثانياً: خصائص نظم المعلومات الإدارية
٢٥	ثالثاً: مكونات نظم المعلومات الإدارية
٢٧	رابعاً: وظائف نظم المعلومات الإدارية
٢٩	خامساً: أهمية نظم المعلومات الإدارية
٣٠	سادساً: أهداف نظم المعلومات الإدارية
٣٠	سابعاً: أنواع نظم المعلومات حسب التقسيم الوظيفي
٤٦-٣٤	المبحث الثاني: جودة الأداء
٣٤	أولاً: تعريف الأداء
٣٧	ثانياً: العوامل المؤثرة على جودة الأداء
٣٨	ثالثاً: أبعاد الأداء
٣٩	رابعاً: أهمية قياس جودة الأداء
٤٠	خامساً: خصائص الأداء داخل المؤسسة
٤١	سادساً: أنواع الأداء
٤٥	سابعاً: خطوات تحسين جودة الأداء داخل المؤسسة
٥٠-٤٧	المبحث الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الأداء
٤٧	أولاً: تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء
٤٩	ثانياً: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الأداء لدى العاملين
	الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية
٧٠-٥٢	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
٥٢	تمهيد

٥٢	منهجية الدراسة
٥٣	عينة الدراسة
٥٣	حدود الدراسة
٥٤	أسلوب الدراسة
٥٤	الدراسة الميدانية
٦١	أداة الدراسة
٦٣	صدق وثبات الأداة
٦٩	ثبات المقياس
٧٠	الأساليب الإحصائية
٨٠ - ٧١	الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها
٨٤ - ٨١	الفصل الخامس: تحليل النتائج والتصور المقترح
الجزء الرابع: مراجع وملاحق الدراسة	
٨٦	أولاً: المراجع العربية
٩٠	ثانياً: المراجع الأجنبية
٩١	الملاحق
٩٧	المستخلص
٩٨	Abstract

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٥٥	يوضح توزيع العينة طبقاً لنوع الاجتماعي	(١)
٥٦	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر	(٢)
٥٧	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	(٣)
٥٨	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي	(٤)
٥٩	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة	(٥)
٦٢	يوضح المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها	(٦)
٦٤	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد التكنولوجيا والبرمجيات	(٧)
٦٥	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد البيانات والمعلومات	(٨)
٦٦	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد التواصل والتنسيق	(٩)
٦٧	يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون للمتغير التابع (جودة الأداء)	(١٠)
٦٩	يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها	(١١)
٧١	يوضح أبعاد المتغير المستقل	(١٢)
٧٢	نتائج اختبار تباين الانحدار المتعدد (Regression Multiple) للفرضية الرئيسية	(١٣)
٧٣	نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للفرضية الرئيسية	(١٤)
٧٥	نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الأولى	(١٥)
٧٥	نتائج معادلة الانحدار البسيط (sample Regression) للفرضية الفرعية الأولى	(١٦)
٧٧	نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثانية	(١٧)

٧٧	نتائج معادلة الانحدار البسيط (sample Regression) للفرضية الفرعية الثانية	(١٨)
٧٩	نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية الفرعية الثالثة	(١٩)
٧٩	نتائج معادلة الانحدار البسيط (sample Regression) للفرضية الفرعية الثانية	(٢٠)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
(١)	يوضح نموذج الدراسة	١٥
(٢)	يوضح مكونات نظم المعلومات الإدارية	٢٦
(٣)	يوضح توزيع العينة طبقاً للنوع الاجتماعي	٥٦
(٤)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر	٥٧
(٥)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي	٥٨
(٦)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي	٥٩
(٧)	يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة	٦٠

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	رقم الصفحة
(١)	استمارة الاستبيان	٩١

الجزء الأول: التمهيد

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة الدراسة:

تعد المعلومات من الموارد الرئيسية لأي مؤسسة، وهي عنصر حيوي لنجاحها، لما لها من دور كبير في زيادة كفاءة وفعالية الأنشطة الإدارية، حيث تساهم المعلومات الدقيقة والمتاحة بسرعة في تسهيل عمل الإدارة في مجموعة من المهام، بما في ذلك التخطيط والتنظيم والتوجيه واتخاذ القرارات والرقابة، كما تساعد هذه المعلومات على تحسين الاستغلال الفعال للموارد والتحكم في استخدامها، ومع ذلك فإن توافر المعلومات وحده لا يكفي لمعالجة المشكلات التي تواجهها المؤسسة، حيث يجب أن تكون هذه المعلومات منظمة في نظام يتيح الوصول إليها في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة، هنا تأتي أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة فعالة يمكنها إدارة الكم الهائل من المعلومات، حيث تعمل على تخزينها ومعالجتها ونشرها بشكل يضمن تلبية احتياجات المؤسسة من البيانات الضرورية والدقيقة على مختلف المستويات الإدارية^١.

تعتبر الجودة عنصراً حيوياً لنجاح المؤسسات، حيث تعني القدرة على استخدام الموارد بشكل مثالي لتحقيق التميز، ويشير مفهوم الأداء إلى قدرة الأفراد على إنجاز المهام المطلوبة وفق معايير محددة، فتتجلى جودة الأداء في تحسين سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف، واكتساب المهارات اللازمة لزيادة كفاءتهم، والخصائص الأساسية لجودة الأداء تشمل المعرفة بمتطلبات الوظيفة، نوعية العمل، وكمية الإنجاز، بالإضافة إلى المثابرة والتفاني، تتطلب جودة الأداء أيضاً بيئة تنظيمية داعمة، استراتيجيات واضحة، وقيادة فعالة، حيث يعتبر تحقيق جودة الأداء نتيجةً لتكامل هذه العناصر، مما يساهم في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة عالية^٢.

تشمل جودة الأداء عدة جوانب، منها جودة الرعاية المقدمة للمرضى، وقت الانتظار، وكفاءة الموارد، ورضا الموظفين، ومن خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية، يمكن تحسين هذه الجوانب من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة تساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة، كما تعزز هذه النظم من التواصل بين الفرق الطبية

١- حسين سكفالي، مروة مقلاني، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ - قالمة، ٢٠٢٠، ص ٢.

٢- كاظم جواد جاسم، تأثير الحوكمة في جودة الأداء: بحث تحليلي تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، ٩، ٢٤، ٢٠١٤، ص. ص ٨-٩.

والإدارية، مما يسهل التنسيق ويؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة، وأصبحت المؤسسات التي تقدم الخدمات الصحية تلعب دورًا مهمًا يتجاوز مجرد تقديم العلاجات، إذ توسع نشاطها ليشمل جوانب وقائية، مثل المشاركة في برامج التوعية والوقاية، وكل ما يتعلق بصحة وسلامة المجتمع، كما تسهم تحسين جودة الخدمات الصحية في خفض التكاليف وزيادة إنتاجية الأفراد والمجتمع، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل للمستفيدين، ويظهر أثر ذلك من خلال زيادة رضا المرضى والمجتمع بشكل عام^٣

مشكلة الدراسة:

تواجه المستشفيات العامة تحديات متعددة تتعلق بجودة الأداء، مما يؤثر على كفاءة الخدمات الصحية ورضا المرضى، في ظل التقدم التكنولوجي السريع، أصبح استخدام نظم المعلومات الإدارية ضرورة ملحة لتحسين العمليات وتسهيل إدارة المعلومات، ومع ذلك لا يزال هناك نقص في الفهم الدقيق حول كيفية تأثير هذه النظم على جودة الأداء الفعلي في المستشفيات.^٤

ومن هنا ينبع التساؤل الرئيسي للدراسة في كيف يؤثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة؟

أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة إلى قسمين الأهمية العلمية والعملية، ويمكن توضيحهم من خلال ما يلي:

أ. الأهمية العلمية (النظرية):

١. تهدف الدراسة إلى تفسير كيفية تأثير نظم المعلومات الإدارية على مؤشرات جودة الأداء، لاستكشاف أبعاد جديدة في هذا المجال.
٢. تساهم النتائج في تعزيز الفهم الأكاديمي للدور الحيوي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصحية، مما يشجع على مزيد من البحث والدراسة في هذا الاتجاه.
٣. تسليط الضوء على تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة بالتطبيق على مستشفى الحرس الوطني.

^٣ - علاء فرج حسن رضوان، دور مهارت التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، م ٥١، ع ٤، ٢٠٢١، ص ١١٦.

^٤ - وفاء صالح الراحلة، استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الرقابة الإدارية لدى القيادات التربوية في مركز وزارة التربية والتعليم، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠٢٠، ص ٥.

ب. الأهمية التطبيقية:

١. التوصل إلى المعلومات التي توضح تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات في المستشفيات العامة في مستشفى الحرس الوطني.
٢. تطبيق الدراسة على مستشفى الحرس الوطني.
٣. التوصل إلى نتائج من شأنها أن تساعد المؤسسات الصحية على توظيف أدوات النظم الإدارية في تحسين جودة الأداء في القطاعات الصحية العامة.
٤. تكشف الدراسة عن التحديات المرتبطة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية، مما يساعد المستشفيات على تطوير استراتيجيات للتغلب عليها وتحقيق أقصى استفادة.
٥. تقديم توصيات قائمة على الأدلة تدعم تطوير استراتيجيات فعالة في استخدام نظم المعلومات الإدارية.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على: أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في مستشفى الحرس الوطني.

ويندرج من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في:

- ماهية نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء.
- توضيح دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الأداء في المستشفيات العامة ومنها مستشفى الحرس الوطني.
- التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في مستشفى الحرس الوطني.
- بناء نموذج يوضح العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الأداء في مستشفى الحرس الوطني.
- دراسة المعوقات التي تواجه تطبيقات نظم المعلومات الإدارية واقتراح حلول من شأنها الارتقاء بأداء مستشفى الحرس الوطني.

أسئلة الدراسة:

يندرج تحت التساؤل الرئيس لمشكلة الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية، والتي تتمثل في الآتي:

١. ماهية نظم المعلومات الإدارية وكيفية تحسين جودة الأداء؟
٢. ما هي طبيعة العلاقة بين أنظمة المعلومات الإدارية وجودة الأداء؟
٣. ما هو أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة العمليات التشغيلية في مستشفى الحرس الوطني؟
٤. كيف تساهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين تجربة المرضى ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة؟
٥. ما الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في تقليل معدلات الأخطاء الطبية وتعزيز سلامة المرضى؟
٦. كيف تؤثر نظم المعلومات الإدارية على تعزيز التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية في المستشفى؟
٧. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه مستشفى الحرس الوطني عند تطبيق نظم المعلومات الإدارية، وكيف يمكن التغلب عليها؟

الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات الخاصة بالمتغير الأول (أنظمة المعلومات الإدارية)

• دراسة إيمان بيه (٢٠٢٣)، بعنوان "إدارة أنظمة المعلومات".^٥

هدفت الدراسة إلى تعريف البيانات بشكل شامل، مع توضيح معانيها وأنواعها المختلفة، تقديم تعريف دقيق للمعلومات، وبيان كيفية تحول البيانات إلى معلومات ذات معنى في سياقات معينة، تعريف المعرفة وتوضيح كيف تصبح المعلومات معرفة عند استخدامها لحل مشكلة أو اتخاذ قرار.

وتوصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات تلعب دورًا حيويًا في تعزيز كفاءة اتخاذ القرارات داخل منظمات الأعمال، خاصة في ظل التزايد المستمر في حجم البيانات وسرعة تدفقها، حيث تظهر الدراسة أن أنواع نظم المعلومات المختلفة تستخدم بشكل متزايد لمواجهة التحديات المعقدة، مما يعكس أهمية مواكبة التطورات التكنولوجية، ولا سيما في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي، كما تؤكد النتائج على ضرورة إعادة النظر في نظم

^٥ - إيمان بيه، إدارة أنظمة المعلومات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي المقام الشيخ أمود بن مختار - إيليزي-الجزائر، ٢٠٢٣.

المعلومات وتطويرها، بهدف تحسين القدرة على استخدام المعلومات في حل المشكلات التنظيمية واتخاذ القرارات الفعالة.

- دراسة رفيق الدين حسن. (٢٠٢٢)، بعنوان "العلاقة بين تكامل أنظمة المعلومات وجودة القرار

الإداري دراسة تطبيقية على جامعة حلوان".^٦

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تكامل أنظمة المعلومات وجودة القرار الإداري بجامعة حلوان، وتقييم تكامل نظم معلومات وجودة القرار الإداري من خلال استبيان إلكتروني، وتحليل البيانات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS، حيث تم التركيز على جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وأظهرت النتائج أن هناك تأثيرات ملحوظة على العوامل المدروسة، مما يعكس أهمية النظام المستخدم في معالجة البيانات واستخراج المعلومات ذات الدلالة.

- دراسة حسين سكفالي، ومروة مقلاتي. (٢٠٢٠)، بعنوان "نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء

الوظيفي للعاملين دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قامة".^٧

هدفت الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، منها توضيح المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي، التعرف على واقع نظم المعلومات في المؤسسات الجزائرية، كما تسعى إلى تحديد إحدى المشكلات التي تواجه هذه المؤسسات في ظل التكنولوجيا الحديثة، وفهم تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين فيها، وتقديم رؤية شاملة حول هذا الموضوع لإزالة أي غموض قائم على المستوى الواقعي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ومنهج البحث الميداني.

وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تمتلك نظام معلومات فعال ومتطور يسهل اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب، مما يعزز كفاءة العاملين في أداء مهامهم، كما بينت الدراسة أن الأجهزة والمعدات المستخدمة، مثل الحواسيب والطابعات والمساحات الضوئية، تؤثر إيجابيًا على الأداء الوظيفي، حيث تتمتع بجودة عالية تتناسب مع طبيعة العمل، وأن شبكة الاتصال تلعب دورًا محوريًا في تسهيل أداء الأعمال، على الرغم من أن انقطاعها قد يؤدي إلى تعطيل العمل، كما أثبتت الدراسة أن البرمجيات المستخدمة، مثل برامج (FLEXUBE)

^٦ - رفيق الدين توفيق حسن، العلاقة بين تكامل أنظمة المعلومات وجودة القرار الإداري دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، م١٣، ع٤٤، ٢٠٢٢.

^٧ - حسين سكفالي، مروة مقلاتي، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ - قامة، ٢٠٢٠.

و (TELENET) وأنظمة البصمة، تسهم في تحسين الأداء بفضل حداتها وسهولة استخدامها، وأوصت الدراسة بتكثيف دورات التدريب والتكوين للموظفين لزيادة كفاءتهم في مجال نظم المعلومات، خاصة تلك المعتمدة على الحاسوب، من خلال الربط بين العنصر البشري والتقني لتحقيق الأهداف المرجوة، التركيز على جودة المعلومات والتأكد من ملاءمتها لاحتياجات الموظفين لتنفيذ الأعمال بشكل مثالي، يفضل أن تسعى المؤسسة لمواكبة التطورات التكنولوجية في نظم المعلومات عبر تحديث النظام الحالي وتزويده بتجهيزات وبرامج أكثر تقدماً.

• دراسة نبال يونس. (٢٠١٢)، بعنوان "خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه

دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية".^٨

هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية، تشمل التعرف على مدى توفر خصائص محددة في نظام معلومات المنظمات المبحوثة، كما تسعى إلى تحديد طبيعة وقوة العلاقة بين خصائص نظام المعلومات الإدارية ومؤشرات نجاحه. بالإضافة إلى ذلك، يهدف البحث إلى استكشاف مستوى تأثير هذه الخصائص على مؤشرات النجاح الخاصة بالنظام.

وتوصلت الدراسة إلى أن النظام يعمل وفقاً لمؤشرات النجاح، حيث يساهم في تحقيق أهداف المنظمة ويتميز بسهولة الاستخدام، مع وجود قناعة إيجابية لدى المستفيدين تجاه النظام، واعتمادهم على مخرجاته في أداء وظائفهم. وتبين أيضاً أن نجاح نظام المعلومات مرتبط بطبيعة الخصائص المتاحة، حيث يلعب التوقيت المناسب ودقة المعلومات وشموليتها دوراً مهماً في اتخاذ القرارات، كما كشفت التحليلات عن وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين خصائص النظام ومؤشرات نجاحه. وقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار تأثيراً معنوياً لخصائص النظام على مؤشرات النجاح، بالإضافة إلى توافق كبير في آراء المبحوثين حول أهمية هذه الخصائص لنجاح النظام.

وأوصت الدراسة بضرورة قيام المنظمات المبحوثة بتقييم مستمر لمدى نجاح أنظمتها، حيث يعد هذا التقييم أحد العناصر الأساسية التي توفر المعلومات الضرورية لأداء الأنشطة المختلفة بكفاءة، كما ينصح بالاستعانة بخبراء ومتخصصين في مجال نظم المعلومات الإدارية عند تصميم هذه الأنظمة لضمان تحقيق أعلى

^٨ - نبال يونس آل مراد، خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، مجلة الإدارة والاقتصاد، ع ٩٠، ٢٠١٢.

مستويات الكفاءة والفعالية، ينبغي أيضاً مراعاة احتياجات المستفيدين وضمان توافق مخرجات النظام مع متطلباتهم المعلوماتية، مما يسهم في زيادة معدل استخدام النظام.

- دراسة مرمى مراد. (٢٠١٠)، بعنوان "أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية".^٩

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية وآليات عملها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، بالإضافة إلى استكشاف مدى وعي هذه المؤسسات بأهمية استخدام نظم المعلومات كأداة لتحليل عناصر البيئة المحيطة بها، والتي تمثل أحد أكبر التحديات التي تواجهها حالياً. كما يسعى البحث إلى تقييم مدى مساهمة نظم المعلومات في تسهيل عملية التحليل البيئي من خلال توفير المعلومات الضرورية التي تدعم اتخاذ القرارات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى أن ن الدولة الجزائرية تلعب دوراً هاماً في أداء الشركة من خلال القوانين والتشريعات المؤثرة، حيث تعتبر مؤسسات الدولة من أكبر زبائنها وأحياناً منافسين، كما أن نظام المعلومات المعتمد يضم أجهزة وبرامج مثل (Sage100) وشبكة وقاعدة بيانات تعكس مستوى جيد من التنظيم، كما تلعب شبكة الإنترنت دوراً حيوياً في تحسين بيئة العمل، إلا أن الشركة تفتقر إلى آليات فعالة لجمع وتحليل المعلومات البيئية، مما يستدعي تحسين التنظيم واليقظة الاستراتيجية، ورغم نجاح نظام المعلومات، فإن التكاليف العالية ونقص الكفاءة البشرية يمثلان عائقاً أمام الاستفادة الكاملة من التكنولوجيات الحديثة، وأوصت الدراسة بضرورة أن يتجاوز الاعتقاد السائد بأن الاقتصاد الجزائري معزول عن التحولات العالمية، خاصة مع تحرير التجارة والانضمام المحتمل للجزائر إلى منظمة التجارة العالمية (OMC) واتفاقيات الشراكة مع الاتحاد الأوروبي، مما يزيد من حدة المنافسة. ينبغي على المسؤولين فهم وتطبيق مفهوم التحليل النظري، الذي يمكنهم من رؤية الشركة كنظام متكامل يشمل أنظمة فرعية، مما يساعدهم في معالجة المشكلات المتعلقة بالمعلومات والقرارات، كما يجب أن يدركوا الأهمية الاستراتيجية للمعلومات، التي تعتبر أصلاً من أصول الشركة مثل رأس المال والموارد البشرية، حيث تشكل الأساس لنجاح الإدارة وفهم التغيرات البيئية، في ظل المنافسة الشديدة في قطاع تحويل البلاستيك والمعادن، خاصة في ولاية سطيف.

^٩ - مرمى مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، جامعة فرحات عباس - سطيف، ٢٠١٠.

- دراسة هدى عبد الرحيم. (٢٠٠٦). بعنوان "نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام

أسلوب عوامل النجاح الحاسمة – دراسة استطلاعية في مديرية توزيع الكهرباء المنطقة الشمالية".^{١٠}

تهدف الدراسة إلى تقديم إطار نظري يوضح عوامل النجاح الحاسمة وأهميتها، بالإضافة إلى التحقق من إمكانية اعتماد أسلوب هذه العوامل في المنظمة، كما تسعى الدراسة أيضاً إلى تحديد أبرز هذه العوامل لزيادة الاهتمام بها والتركيز عليها، كما تقترح مجموعة من التوصيات التي قد تفيد المنظمة المختارة كعينة للبحث.

توصلت الدراسة إلى أن تحقيق الاستفادة من مخرجات النظام يتطلب وجود وحدة متخصصة للنظام وتوفير التسهيلات المادية اللازمة لإنشائها، كما أشارت النتائج إلى أن توفير مناخ تنظيمي ملائم وتعزيز العلاقات الإيجابية بين الإدارة والمستفيدين يساهمان بشكل كبير في دعم ونجاح نظام المعلومات الإدارية، وأوصت الدراسة بضرورة تركيز القيادات العليا في المنظمة على تعزيز فعالية نظام المعلومات الإدارية من خلال تزويد المدراء بمعلومات دقيقة حول مجريات العمل، كما دعت إلى منحهم الفرصة للاطلاع على التغيرات والتقنيات الحديثة في مختلف المجالات، مع استخدام أجهزة حاسب متطورة وبرمجيات مناسبة. يتطلب ذلك أيضاً مراعاة أنظمة الاتصالات وتقنيات المعلومات المتنوعة لتحقيق أفضل النتائج.

- دراسة إسماعيل مناصريه. (٢٠٠٤)، بعنوان " دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية

اتخاذ القرارات الإدارية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم (ALGAL)"^{١١}

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، منها: التعرف على أنواع ومراحل عملية اتخاذ القرارات ومتطلباتها من المعلومات، بالإضافة إلى استكشاف الأسس النظرية لمفهوم نظام المعلومات الإدارية. كما تسعى الدراسة إلى تحديد أثر تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات المعتمدة على الحاسب الآلي في عملية اتخاذ القرار، وإبراز أهمية استخدام التقنيات الحديثة والنماذج الكمية في هذا السياق، بالإضافة إلى ذلك تهدف الدراسة إلى تقييم فعالية القرارات في الشركة الجزائرية للألمنيوم، وتحديد أنواع تكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة فيها، ومستوى الأمان والرقابة على المعلومات، فضلاً عن تحليل وتقييم نظام المعلومات الحالي وعلاقته بعملية اتخاذ القرار، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

^{١٠} - هدى عبد الرحيم حسين، نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة – دراسة استطلاعية في مديرية توزيع الكهرباء المنطقة الشمالية، تنمية الريف، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، م ٢٨، ع ٨٢، ٢٠٠٦.

^{١١} - إسماعيل مناصريه، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم (ALGAL)، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ٢٠٠٤.

وتوصلت الدراسة إلى أن متخذي القرارات في الشركة الجزائرية للألمنيوم يتمتعون بمستوى تعليمي جيد يمكنهم من استيعاب فكرة إدخال نظم معلومات إدارية مبنية على الحاسب الآلي، مما يعزز عملية اتخاذ القرارات. كما يمتلك هؤلاء الأفراد خبرة كافية في القطاع، مما يسهل الاستفادة من نظم المعلومات في اتخاذ قرارات فعالة. وأظهرت النتائج أن القرارات المتخذة تتمتع بفعالية وجودة عالية، حيث تحقق الأهداف المرجوة ويحرص متخذي القرار على توافر المعلومات الضرورية قبل اتخاذ القرارات، مما انعكس إيجابياً على رضا المسؤولين عن النتائج، وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية المتطورة، العمل على تحديث نظام معلومات الشركة الحالي عبر دمج عناصر أنظمة تجهيز المكاتب ونظم دعم القرارات ونظم معلومات الإدارة العليا، كما يتعين استغلال الإمكانيات غير المستغلة للنظام الحالي وتزويده بتجهيزات وبرامج متطورة للاستفادة من مزايا هذه النظم في إنتاج قرارات فعالة، ويجب أيضاً تكثيف الدورات التدريبية بشكل دوري لزيادة كفاءة المستخدمين في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات الحديثة، مع التركيز على التنسيق بين الجانب الإنساني والتكنولوجي لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من النظام الآلي للمعلومات.

المحور الثاني: الدراسات الخاصة بالمتغير الثاني (جودة الأداء).

- دراسة سعود القحطاني، أميرة قطان. (٢٠٢٢)، بعنوان "مدى تأثير إدارة الجودة في أداء الخدمات الصحية بمستشفى أحد رفيدة العام"^{١٢}

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة الجودة على أداء الخدمات الصحية بمستشفى أحد رفيدة العام، من خلال تحقيق عدة أهداف فرعية تشمل: تحليل ثقافة العاملين وتأثيرها على جودة وأداء الخدمات، دراسة بعد المصدقية كوسيلة للوصول إلى مستويات عالية من الخدمة، تقييم دعم الإدارات العليا للقرارات والوسائل التي تعزز إدارة الجودة، بالإضافة إلى التعرف على احتياجات العملاء كعامل رئيسي في قياس مستوى جودة الخدمات الصحية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فهم جيد لاحتياجات العملاء ومستويات أداء عالية للخدمات الصحية بالمستشفى، حسب آراء العاملين، وقد استنتجت الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل

^{١٢} - سعود القحطاني، وأميرة قطان، مدى تأثير إدارة الجودة في أداء الخدمات الصحية بمستشفى أحد رفيدة العام، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، م٣٦، ع١٤، ٢٠٢٢.

من ثقافة العاملين، المصادقية، دعم الإدارات العليا، وفهم احتياجات العملاء وأداء الخدمات الصحية. كما كشفت النتائج أن المتغيرات المدروسة تفسر نحو ٣٧,٨٪ من مستويات أداء الخدمات الصحية، مع التأكيد على أن ثقافة العاملين تُعتبر الأكثر تأثيرًا على الأداء، تليها فهم احتياجات العملاء، ثم دعم الإدارات العليا. وأوصت الدراسة بأنه ينبغي دعم البحوث الصحية التي تركز على تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية، وخصوصًا في المستشفيات، نظرًا لدورها الحيوي، يتطلب الأمر أيضًا الاهتمام بالتدريب الصحي والإداري في القطاع الحكومي، خاصةً للأطباء والطاقم الطبي، مع إشراكهم في العمليات الإدارية لتحويلهم من مجرد مقدمي خدمات إلى مراقبين فعالين لجودة الخدمات وترشيد استخدام الموارد، تحسين أنظمة الحوافز وتشجيع جميع العاملين، سواء في الطاقم الطبي أو الإداري، على الالتزام بجودة الخدمة يعد أمرًا مهمًا، كما يجب على الإدارات العليا تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير أدائها باستمرار، مع إشراك الأطباء في اتخاذ القرارات اللازمة.

- دراسة خالد محمد بوكه. (٢٠٢٠)، بعنوان "مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة في تحسين

الأداء في مؤسسات القطاع الخاص"١٣.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور تطبيق نظام إدارة الجودة وفق منهج العمليات في المؤسسات الخاصة، واستكشاف تأثيره على تحسين جودة الخدمات المقدمة في هذه المؤسسات، وتوصلت الدراسة إلى أن تسارع التقدم العلمي أدى إلى تأثيرات كبيرة على مختلف جوانب الحياة، وخاصة على وسائل وأدوات الإنتاج، بالإضافة إلى تشكيل أذواق ورغبات المستهلكين وقدراتهم على التمييز بين أنواع السلع من خلال الخدمات المقدمة لهم، حيث تبرز الجودة كأولوية استراتيجية للمنتجين في سوق المنافسة، حيث تسهم في تقليل تكاليف الإنتاج وزيادة العائد على الاستثمار، وقد تناول بحثنا مفهوم الجودة ونظام إدارة الجودة ومبادئ تحسين الأداء بشكل مفصل، وأوصت الدراسة بأن قياس العمليات في المؤسسات يتطلب استخدام أساليب وطرق تحليل بيانات دقيقة، بهدف التطوير المستمر ومعالجة الانحرافات والخلل التي قد تظهر، بالإضافة إلى ذلك يمكن منح مكافآت للإدارات التي تتبنى إجراءات وقائية فعالة، مما يساعد في تقليل

١٣- خالد محمد بوكه، مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة في تحسين الأداء في مؤسسات القطاع الخاص، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، م٢، ١٤٤، ٢٠٢٠.

الانحرافات والتعامل معها بشكل مناسب من خلال تشخيص أسبابها واستخدام أساليب إحصائية عالمية لتحليلها.

- دراسة صالح عبابنة، ومحمد شعيب. (٢٠١٠)، بعنوان "تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس".^{١٤}

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء كلية الآداب بجامعة مصراتة بعد مرور عامين من بدء تطبيق نظام ضبط الجودة والاعتماد، حيث تركزت الدراسة على مدى التزام العاملين في الكلية بمؤشرات جودة الأداء الجامعي، كما تستكشف الفروق في درجة الأداء الجامعي بناءً على متغيرات مثل المؤهل العلمي لأعضاء هيئة التدريس، وجنسياتهم، وعدد سنوات خبرتهم في الكلية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي.

وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي في كلية الآداب بجامعة مصراتة تعتبر متوسطة، وهو ما قد يعزى إلى حداثة تجربة الكلية والجامعة في تطبيق نظام ضبط الجودة والاعتماد، مما يستلزم وقتاً أطول لإظهار نتائج فعال، وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام لدى الهيئتين الإدارية والتدريسية بتطبيق معايير الجودة والاعتماد، وتوفير مستلزمات ضرورية مثل شبكة إنترنت داخلية، ومركز صحي، ومستلزمات دراسية في بداية العام الجامعي. كما ينصح بتحديد نتائج محددة يجب تحقيقها عند تكليف أمين اللجنة الشعبية بممارسة منصبه، بالإضافة إلى توفير برامج تطوير مهني مستمرة لأعضاء وأعضاء هيئة التدريس على مستوى الكلية والجامعة.

- دراسة رباح فوزي محمد. (٢٠١٤)، بعنوان "جودة الأداء ومؤشرات القياس: دراسة في المفاهيم والعلاقات".^{١٥}

هدفت الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف، منها رصد واقع المصطلحات المستخدمة في جودة الأداء ومؤشرات القياس في المكتبات، وكذلك توضيح أوجه التشابه والاختلاف بين هذه المصطلحات. كما تسعى الدراسة إلى التعرف على الاستخدامات المتنوعة لمصطلحات جودة الأداء ومؤشرات القياس في مجالات الإنتاج الفكري العربي والعالمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الميداني.

^{١٤} - صالح عبابنة، ومحمد شعيب، تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الآداب، جامعة مصراتة، ٢٠١٠.

^{١٥} - رباح محمد فوزي، جودة الأداء ومؤشرات القياس: دراسة في المفاهيم والعلاقات، المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - اعلم، ٢٠١٤.

وتوصلت الدراسة إلى توضيح الفروقات ذات الدلالة الإحصائية بين مصطلحات جودة الأداء ومؤشرات القياس في المكتبات. حيث تم رفض الفرض الصفري القائل بعدم وجود فروق، وذلك بناءً على وجود فروق واضحة بين مصطلحات مثل "جودة الخدمة" و"قياس الأداء" وبقية المصطلحات. حصل مصطلح "جودة الخدمات" على أعلى نسبة تكرار (٢٣,٢٩٪)، يليه "قياس الأداء" (٧٠,٠٪). في سياق الإنتاج الفكري العربي، أظهرت النتائج أيضاً فروقاً ذات دلالة إحصائية بين "الجودة الشاملة" ومصطلحات أخرى مثل "جودة المكتبات" و"شهادة الأيزو"، حيث حصلت "الجودة الشاملة" على أعلى نسبة تكرار (٣٥,٢٣٪). هذه النتائج تؤكد أهمية فهم مفاهيم جودة الأداء ومؤشرات القياس لتحسين الخدمات المكتبية، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بحدود وطبيعة المصطلحات المستخدمة للدلالة على موضوع الجودة في المكتبات، الذي أصبح موضوعاً مهماً في الساحتين الأكاديمية والمهنية. على الرغم من أن هذا الموضوع ليس حديثاً، إذ تناولته العديد من الدراسات منذ بداية القرن العشرين، فإن الجودة في المكتبات تظل مرتبطة بوجود المكتبات نفسها. لذا، تدعو الدراسة المؤسسات العربية العاملة في هذا المجال إلى وضع إطار شامل لمصطلحات جودة الأداء ومؤشرات القياس في المكتبات، يجب أن يتجاوز الاهتمام هذا الموضوع مجرد الدراسات التي يقوم بها الأكاديميون والمهنيون دون دعم واضح من المؤسسات المعنية، وذلك لتعزيز تطوير واستدامة المهنة في عصر يتسم بالتغير السريع.

- دراسة كاظم جواد جاسم. (٢٠١٧)، بعنوان "تأثير الحوكمة في جودة الأداء: بحث تحليلي تطبيقي في

الهيئة العامة للضرائب^{١٦}

هدفت الدراسة إلى وضع إطار مفاهيمي ومعرفي يتناول الحوكمة وجودة الأداء لتوفير الفائدة للباحثين في هذا المجال، بالإضافة إلى رصد وتفحص مدى تطبيق قواعد وآليات الحوكمة في المنظمة المبحوثة على مختلف المستويات، كما تسعى إلى التعرف على العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث، والتوصل إلى نتائج تقدم مقترحات وتوصيات للهيئة المعنية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين أبعاد الحوكمة (مثل الشفافية، المساءلة، المشاركة، العدالة والمساواة، وسيادة القانون) وجودة الأداء، مما يؤكد تأثير الحوكمة على تحسين جودة الأداء في الهيئة.

^{١٦} - كاظم جواد جاسم، تأثير الحوكمة في جودة الأداء: بحث تحليلي تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، م٩، ع٢، ٢٠١٤.

كما تبين أن الهيئة تعتمد مبدأ الشفافية في التواصل مع الموظفين والمستفيدين، مما يسهم في وضوح خطوط الاتصال في الهيكل التنظيمي، ومع ذلك تم ملاحظة توافق محدود في آراء عينة البحث بشأن العدالة والمساواة وضرورة تعديل الأسس المتبعة للتعيين والترقية، كما تشير النتائج إلى محدودية المشاركة في اتخاذ القرارات، مما يعكس عدم كفاية التعبير عن الرأي، وتوصي الدراسة إدارة الهيئة باستثمار العلاقة الإيجابية بين الحوكمة وجودة الأداء لتحسين الخدمات، وتعزيز الشفافية، وتطبيق معايير رقابة واضحة، مع أهمية مشاركة الموظفين والمستفيدين في اتخاذ القرارات. كما يجب تعديل أسس التعيين لتحقيق العدالة، وترسيخ سيادة القانون، ودعم الابتكارات لتقديم خدمات أفضل وتحسين الأداء الوظيفي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء سواء في المؤسسات الصحية أو التعليمية أو القطاع الخاص، كما تتفق على أن تكامل المعلومات وجودة البيانات يلعبان دوراً حاسماً في تحسين اتخاذ القرارات ورفع مستوى الأداء، بالإضافة على اعتماد معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية. اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة، فالدراسة الحالية تهتم بتسليط الضوء حول تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في مستشفى الحرس الوطني، بالإضافة إلى جانب اختلاف الدراسة التطبيقية من مجتمع وأداة الدراسة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

• نظرية نظم المعلومات ونظرية النظم العامة general systems theory^{١٧}:

تمثل نظرية النظم العامة محاولة نظرية ومنهجية شاملة لدراسة أي ظاهرة في الحياة والطبيعة، والغاية من هذه النظرية الجديدة فهم الحقائق والظواهر من خلال تفكيكها إلى عناصرها ومكوناتها وفهم علاقات هذه العناصر والمكونات ضمن إطار عام ومنظور يتضمن كل أبعاد وأوجه الظاهرة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى أنها شملت ما يلي:

١. النظام: هو الكل المكون من عناصر وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها، فالنظم بصفة عامة تتكون من عناصر متفاعلة ومترابطة فيما بينها، وكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أدنى يربط بينهما تفاعل مشترك.

٢. النظم الفرعية: يتشكل كل نظام من نظامين فرعيين أو أكثر، فالإنسان نظام يتكون من مجموعة من النظم الفرعية (النظام الهضمي، النظام التنفسي)، وكذلك بالنسبة للنظم التعليمية كالجامعة والاجتماعية كالأسرة وغيرها.

٣. الاتساق: تتصف النظم بالاتساق الداخلي، ويتمثل الاتساق بهيكل النظام نفسه، أي بتجانس بنية مكوناته وأجزاءه، ويظهر هذا الاتساق بوضوح في ظاهرة تكامل الأهداف المنشودة التي يسعى إلى تحقيقها النظام ضمن إطار البيئة التي يعمل في محيطها.

٤. الكلية والشمولية: النظام ككل واحد ليس مجرد مجموع أجزائه وعناصره، انه في الواقع نتاج تفاعل الأجزاء والمكونات ولكن ضمن إطار شامل يضم المكونات والأجزاء وينتج منها نظاما يقوم على قاعدة التفاعل والتكامل البيئي المتبادل لمكوناته وعناصره أو نظمه الفرعية.

٥. التكيف: تبادل البيانات والطاقة والمعلومات مع البيئة الداخلية والخارجية (open systems). أما النظم التي لا ترتبط بعلاقات تفاعل متبادلة مع البيئة فهي لا تستطيع أن تتكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها وبالتالي تفقد توازنها الداخلي وتفشل في تقديم الاستجابة المناسبة للمتغيرات البيئية (closed systems).

^{١٧} سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، جامعة المجمع، ٢٠٠٥، ص. ٩-١٢.

المنهجية وطرق البحث

١. فرضيات الدراسة:

وفقاً لما جاء في مشكلة الدراسة وأهدافها، تتمثل فرضيات الدراسة في الآتي:

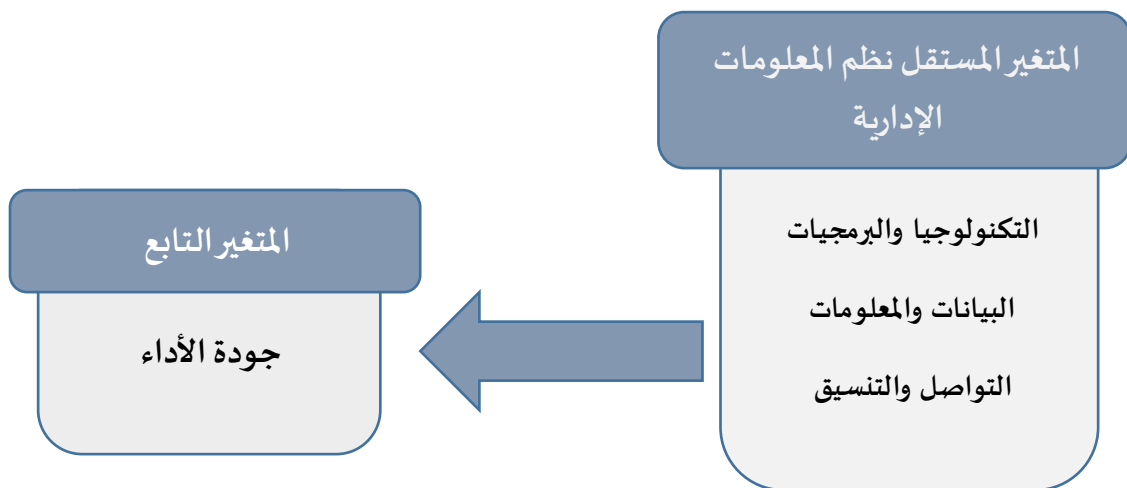
الفرضية الرئيسية: هناك تأثير إيجابي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة، بما في ذلك مستشفى الحرس الوطني.

يندرج تحت لفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية تتمثل في:

- الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا والبرمجيات وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.
- الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثير إيجابي للبيانات والمعلومات في زيادة كفاءة استخدام الموارد في مستشفى الحرس الوطني.
- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على تعزيز التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية في المستشفى.

٢. نموذج الدراسة:

شكل (١) نموذج الدراسة



٣. منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى تقديم صورة شاملة حول كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات وتأثيرها على جودة الأداء، حيث يسمح هذا المنهج بجمع البيانات الكمية والنوعية لفهم الظاهرة بشكل أفضل في مستشفى الحرس الوطني، وتمثلت متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية بأبعاده (التكنولوجيا والبرمجيات -البيانات والمعلومات-التواصل والتنسيق)، والمتغير التابع (جودة الأداء)، وتم اختيار مستشفى الحرس الوطني لتمثل مجتمع الدراسة لدراسة تأثير نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الأداء بالتطبيق على مستشفى الحرس الوطني.

مجتمع وعينة الدراسة:

أ. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مستشفى الحرس الوطني.

ب. عينة الدراسة:

نظراً لكبر حجم مجتمع البحث، فيمكن تحديد حجم عينة البحث من خلال دراسة (ROBERT V. KREJCIE)

(1970)، بواسطة القانون التالي: (AHMED ,Salih ,MAHDI ,٢٠٢١, ٤٥٦-٤٧٣)

حجم العينة =

$$\frac{Z^2 * p * (1 - p)}{\alpha^2}$$

: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي تم اختياره ٩٥٪.

p: الخطأ المسموح به (٥٪).

α : مستوى المعنوية المسموح به في النتائج وهو ٥٪.

بالتعويض في القانون السابق:

$$\frac{0.50 \times 0.50 \times 2^2 (1.96)}{(0.50)^2} = 384$$

أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث على أداة الاستبانة، من أجل البيانات من عينة الدراسة المتمثلة في عدداً من العاملين داخل الشركة الوطنية للشراء الموحد، وتتألف الاستبانة من ثلاث محاور تتمثل في الآتي:

● المحور الأول:

سيتضمن هذا المحور قياس تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء، من خلال أبعاد متعددة مثل الكفاءة، التواصل، ورضا الموظفين.

● المحور الثاني:

سيتضمن هذا المحور دراسة أبعاد نظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل)، المتمثلة في (التكنولوجيا والبرمجيات، البيانات والمعلومات، التواصل والتنسيق)

● المحور الثالث:

سيتضمن هذا المحور دراسة جودة الأداء (المتغير التابع)، مع التطرق لدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الأداء، من خلال دراسة أثر كل بعد من أبعاد أنظمة المعلومات الإدارية على جودة الأداء.

صدق أداة الدراسة:

سيتم التأكد من صدق أداة الاستبانة بواسطة عرضها في هيئتها الأولية على عدد من الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال، وإجراء التعديلات طبقاً لوجهات نظر المحكمين على الاستبانة.

ثبات أداة الدراسة:

سيتم التحقق من ثبات الاستبانة بواسطة استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على محاور الدراسة لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لكل بعد ولكل متغير، ومن خلال النتائج سوف نتأكد من مدى صدق وصحة وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ومدى صلاحيتها في التحليل الإحصائي.

مجالات الدراسة:

تتمثل مجالات الدراسة في التعرف على كل من الحدود الموضوعية، المكانية، البشرية، بالإضافة إلى الحدود

الزمانية، وسيتم توضيح كل منهم على حدة كالآتي:

- **الحدود الموضوعية:** شملت الحدود الموضوعية في الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة، مع التركيز على الأنظمة المستخدمة لتحسين الكفاءة وتسهيل اتخاذ القرارات.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على مستشفى الحرس الوطني.
- **الحدود البشرية:** تم تطبيق العينة على عدد من موظفين من مختلف الفئات، بما في ذلك الأطباء، الممرضين، ومديري الإدارات، والتي تقدر حجمها ب (٣٨٤).
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٤ م

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة

باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean)، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (التحول الرقمي) على (الميزة التنافسية المستدامة).
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (التحول الرقمي) على (الميزة التنافسية المستدامة).

تقسيم الدراسة المقترح:

- الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة.
- الفصل الثاني: الإطار النظري.
- الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.
- الفصل الرابع: مناقشة النتائج.
- قائمة المراجع.
- الملاحق.

الجزء الثاني:

الإطار النظري

المقدمة:

يشهد العالم اليوم ثورة تقنية ورقمية أضفت العديد من التغيرات على بيئة الأعمال وأساليب العمل وتطبيقاتها المختلفة، وقد أوجدت هذه الثورة طرقاً جديدة وأساليباً تفاعلية لتوظيف المعرفة والاستفادة المثلى من تطبيقات المعلومات المختلفة؛ فالمعلومات كأساس من موارد المنظمة الرئيسة لها دور كبير في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها إذا ما تمت إدارتها واستغلالها بشكل فعال وبحدثة وفاعلية، فالمعلومات تعد من أبرز العوامل التي تؤدي إلى زيادة كفاءة الأعمال وفاعلية الإنجاز للمهام المختلفة مما يزيد من حاجة المنظمة لنظم معلومات تساندها في القيام بإدارة المعلومات وتنظيمها وتوفيرها بشكل ملائم ووقت مناسب، فهي المحرك الأساسي للتميز في عالم يشهد ثورة في ريادة الأعمال والإبداع والابتكار، حيث تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً كبيراً في تنظيم وتصنيف وتخزين المعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب مما يساعد متخذي القرار على اتخاذ القرارات المناسبة والتي تتسم بالكفاءة والفاعلية ولا سيما تلك القرارات المتعلقة بتحسين جودة الأداء داخل المؤسسات.^{١٨}

وتعتبر نظم المعلومات الإدارية من المرتكزات الأساسية والمحاور الهامة التي تعتمد عليها المؤسسات في مجالات التجديد والتطوير في الأداء والرفع من الانتاجية وزيادة الفعالية، ونتيجة لذلك أصبح من الضروري تحديد مناطق الضعف فيها، ومعرفة أهم المشاكل التي تواجه هذه الأنظمة، وتدفعها إلى التركيز على مميزات نظام المعلومات الفعال وجودة هذا النظام الذي يحتوي على العديد من العناصر التي تحدد مسار هذا النظام كونه فاعل أو غير فاعل، ولضمان الاستثمار الأمثل والأكفاً لنظام المعلومات لابد من أن تعتمد المنظمات التي تستخدمها على آلية معينة لمعرفة أثر هذه النظم على جودة أدائها المؤسسي، حيث تساعد المعلومات الإدارية في تحقيق أهداف المؤسسة وتنظيم استراتيجياتها من خلال توفير تطبيقات تساعد على تحسين جودة الأداء بشكل أفضل.^{١٩}

^{١٨} - تبيدي محمد حنفي، دور نظم المعلومات الإدارية في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في المؤسسات بالتطبيق في وزارة المالية والاقتصاد وشئون المستهلك في الخرطوم، مجلة جامعة البحر الأحمر، العدد (٧)، ٢٠١٦م.

^{١٩} - بلسم سعيد عبد الرحمن، وآخرون، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي) دراسة حالة شركة الناجي للسيارات، جدة - المملكة العربية السعودية، خلال الفترة من ٢٠١٥- ٢٠١٧)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (٣)، العدد (٤)، ٢٠١٩، ص ٩٠.

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية

أولاً: تعريف نظم المعلومات الإدارية

نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems واختصاراً MIS: هو علم ذات طابع تكنولوجي إداري حديث مهم في العصر الحالي يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة يبحث في كيفية تطوير النظم الادارية باستخدام التكنولوجيا، لدعم صنع القرار، وللتنسيق والتحكم والتحليل وتصور المعلومات في المنظمة، أي أنه يدرس كيفية تحقيق أفضل استخدام لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الأعمال.

تعريف أنظمة المعلومات:

- هي أنظمة إدارية صممت بهدف خدمة الإدارة واصحاب القرار في المنظمة باستخدام التكنولوجيا لدعم صنع القرار.
- تعرف أيضاً بأنها نظم توفر المعلومات عن الماضي والحاضر فيما يتعلق بأنشطة المنظمة لمساعدة الإدارة في عملية اتخاذ القرارات.
- مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات، وتعمل على معالجتها، وتخزينها، وبثها وتوزيعها على المستخدمين بفرض دعم صنع القرارات، وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة، أو الجهة المستفيدة، إضافة إلى ان نظام المعلومات يقوم بتحليل المشكلات وتأمين النظرة المتفحصة على الموضوعات المعقدة.^{٢٠}
- نظام المعلومات الإدارية: هو نظام متكامل يتألف من مجموعة من الأفراد، والأجهزة، والإجراءات، والأنظمة الفرعية للمعلومات، ويهدف إلى تزويد الإدارة بمعلومات دقيقة وشاملة حول الأنشطة المختلفة للمنظمة، ويساعد هذا النظام في تنفيذ الوظائف الإدارية مثل التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، بالإضافة إلى دعم اتخاذ القرارات سواء كانت شبه هيكلية، أو غير هيكلية بكفاءة وفعالية.^{٢١}

^{٢٠} - ليث علي مطر، نظم المعلومات الإدارية، كلية المستقبل الجامعة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزء (٢)، العراق، ٢٠٢٢م، ص ١.

^{٢١} - عاصم محمد حسين الأعرجي، وآخرون، واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية، المجلة العربية للإدارة، المجلد (٢٢)، العدد (١)، ٢٠٠٢م، ص ٦٥.

كما يمكن تعريفه بأنه أحد أنظمة المعلومات المصممة لتوفير البيانات الضرورية لإدارة المنظمة، لدعم عمليات التخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة، والمساهمة في اتخاذ القرارات.^{٢٢}

وتلعب نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية دورًا استراتيجيًا في تعزيز استمرارية، ونجاح المنظمات، فهي تدعم الإدارة في عمليات التخطيط، والرقابة، كما تساهم في خفض التكاليف، تحسين مستوى الخدمة، استكشاف أسواق جديدة، وتقديم حلول مبتكرة، مما يساعد المنظمة على تحقيق ميزة تنافسية، والوصول إلى التميز.

وتستخدم نظم المعلومات الإدارية في دعم استراتيجية إدارة الجودة الشاملة، حيث تساهم في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالعملاء لتحسين مستوى الخدمة المقدمة لهم، وتوطيد العلاقة بين المنظمة وعملائها، بالإضافة إلى متابعة أداؤهم، وتقييم رضاهم.

وتتمثل وظائف نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:

- جمع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية (عنصر المدخلات).
- إعداد التعليمات اللازمة لتشغيل البيانات (عنصر الإجراءات).
- معالجة البيانات من خلال تجميعها، تحليلها، تبويبها، وتلخيصها (عنصر المعالجة).
- تنظيم المعلومات وتصنيفها في ملفات تسهل حفظها واسترجاعها عند الحاجة.
- توفير المعلومات بناءً على احتياجات المستخدمين (عنصر المخرجات).
- توصيل المعلومات للمستخدمين واسترجاع النتائج للنظام بهدف تحسين عمليات التشغيل (عنصر الاتصال).

ثانيًا: خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتمثل خصائص نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:^{٢٣}

١. نظام يعتمد على التكنولوجيا الحاسوبية:

يتم تصميمه لإدخال البيانات ومعالجتها بشكل دقيق وسريع، لتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام، مما يساهم في دعم عمليات اتخاذ القرارات على كافة المستويات الإدارية.

^{٢٢} - حنين محمد شعيب، أثر نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، المجلد (٤١)، العدد (١)، ٢٠٢١م، ص ٢٥٨.

^{٢٣} - ليث علي مطر، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سابق، ٢٠٢٢م، ص ٣.

٢. نظام تكاملي شامل:

يربط بين الأنظمة الفرعية المختلفة داخل المنظمة، مثل نظام الإنتاج الذي يعنى بالعمليات التشغيلية، ونظام التسويق الذي يتعامل مع المؤسسات، والعملاء، ونظام الخدمات الذي يركز على تقديم الدعم، ونظام المالية الذي يدير الموارد المالية، ونظام إدارة الأفراد الذي يهتم بالموارد البشرية.

٣. يدعم الوظائف الإدارية الرئيسة:

يُساعد في أداء وظائف التخطيط عن طريق وضع الأهداف وتخصيص الموارد، والتنظيم من خلال تنسيق العمليات، والتوجيه لضمان تنفيذ السياسات بشكل فعال، والرقابة من خلال مراقبة الأداء وضمان الالتزام بالمعايير.

٤. أداة فعالة لحل المشكلات واتخاذ القرارات:

يعمل على تقديم حلول مبنية على بيانات دقيقة وتحليلات متعمقة، مما يعزز قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات استراتيجية وتكتيكية.

٥. يوفر رؤية شاملة للمنظمة عبر الزمن:

يقدم بيانات ومعلومات تفصيلية حول أداء المنظمة في الماضي والحاضر، كما يساعد في التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية من خلال استخدام نماذج تحليلية وإحصائية.

٦. يصف ويحلل العمليات الداخلية:

يُظهر كيفية سير الأنشطة والعمليات داخل المنظمة، ويُجري مقارنات دقيقة مع المعايير المعتمدة، مما يُساهم في تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تحسينها باستمرار.

٧. يراقب البيئة الخارجية:

يُوفر معلومات دقيقة عن الأحداث والفرص والتهديدات في البيئة المحيطة بالمنظمة، مثل التغيرات الاقتصادية أو التكنولوجية أو الاجتماعية، مما يساعد في اتخاذ قرارات استباقية لضمان استمرارية المنظمة وتفوقها.

٨. يوفر مخرجات متنوعة:

يُنتج تقارير دورية تُبرز الأداء العام للمنظمة، وتقارير خاصة تُركز على موضوعات معينة، بالإضافة إلى نماذج رياضية وإحصائية تُستخدم لدراسة البدائل والتوصل إلى قرارات مبنية على أدلة وتحليل علمي.

ثالثاً: مكونات نظم المعلومات الإدارية

تتألف نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية من خمسة موارد رئيسة يجب على المنظمة الاستفادة منها لتحقيق أقصى فائدة من النظام، وهي كالتالي:^{٢٤}

١. الموارد البشرية (Human Resources):

- تحتاج كل منظمة تستخدم نظم المعلومات إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، لهذا فإن التدريب والتطوير من الأمور الهامة جداً لمواكبة التحديث في نظم المعلومات الإدارية، كما تمثل الأفراد العاملين في النظام عنصراً أساسياً لضمان عمل نظم المعلومات، وتشمل الموارد البشرية عادة على:
- المستخدم النهائي: هو الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات، وهذا يتطلب توفير وسيلة تخاطب سهلة معه، مثل المديرين والمحاسبين ورجال البيع والموظفين والمستهلكين غيرهم.
 - متخصصي نظم المعلومات: وهم مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير، تحليل، تصميم، وتشغيل نظام المعلومات، وقد زادت أهمية هؤلاء المتخصصين مع تزايد أهمية نظم المعلومات.

٢. الموارد المادية (Hardware):

تتضمن الأجهزة والمكونات المادية والموارد المستخدمة في معالجة البيانات، إذ لا تتضمن فقط الأجهزة مثل الحاسوب والطابعة، ولوحة المفاتيح وغيرها، بل تشمل أيضاً مدى إمكانية تحديث هذه الأجهزة بشكل دوري منتظم لمواكبة التغيرات المستمرة والاحتياجات المتجددة في المنظمة، لأن توفر مثل هذه الأجهزة والمعدات يعني توفر مورد هام من موارد نظم المعلومات الإدارية.

٣. موارد البرمجيات (Software):

هي الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة من بيانات ومعلومات ومعارف، وتحدد العمليات التي تؤديها الأجهزة، وتشمل على برمجيات التشغيل برمجيات التطبيقات، والنصوص الإجرائية.

٤. موارد البيانات (Data):

إذ تعتبر البيانات جزءاً أساسياً من أصول المنظمة، لذا يجب أن ينظر إلى البيانات كمورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمنظمة حتى تستطيع البيانات خدمة

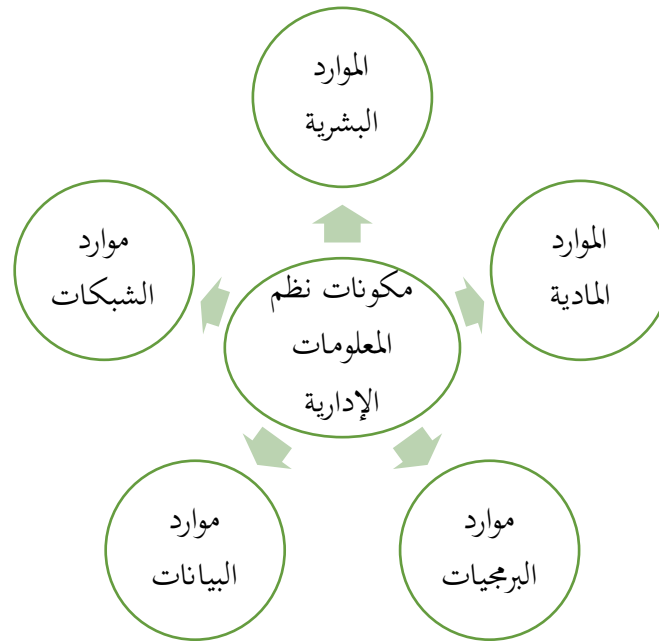
^{٢٤} - منى على الصباحيين، "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (٤٩)، ٢٠٢٢م، ص ٧٣.

المستخدم النهائي، كما أن إدارة موارد البيانات يجب أن تكون جزءا متكاملًا مع استراتيجية المنظمة واحتياجاتها.

٥. موارد الشبكات (Network):

تعتبر جزءا أساسيا من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات الإدارية، حيث انتشرت العديد من أنظمة تخزين المعلومات وتميرها، مثل الأنترنت والإنترنت، والإكسترانت، والتي أصبحت تمثل عوامل النجاح المعيارية في العمليات وفي جميع المنشآت، والتي يتم من خلالها نقل البيانات والمعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.^{٢٥}

الشكل (٢) مكونات نظم المعلومات الإدارية



^{٢٥} - مني على الصباحيين، "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية، مرجع سابق، ٢٠٢٢م، ص ٧٣.

رابعاً: وظائف نظم المعلومات الإدارية

يمكن تحديد وظائف نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:^{٢٦}

١. الحصول على البيانات (المدخلات):

تتضمن وظيفة الحصول على البيانات اختيار كل البيانات اللازمة وتحديد سواها من داخل المنظمة أو خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة، وبصفة عامة تلخص البيانات التي تتطلبها المستويات الإدارية المختلفة فيما يأتي:

أ- الإدارة العليا:

تتطلب الإدارة العليا المعلومات اللازمة لتحديد الأهداف والسياسات العامة للمنظمة ووضع الخطط الإستراتيجية التي يمكن أن تمتد إلى عدد من السنوات، ويمكن تقسيم هذه المعلومات إلى قسمين:

- **معلومات خارجية:** تتضمن توصيف متغيرات البيئة الخارجية العامة من قانونية واقتصادية واجتماعية، وسكانية وجغرافية وسياسية، وكذلك تتضمن توصيف متغيرات البيئة الخارجية التشغيلية للمنظمة التي تتعلق بكل من له مصلحة في وجود المنظمة ومزاوتها لأنشطتها من عاملين وممولين ومساهمين، وزبائن، ومنافسين، وحكومة.
- **معلومات داخلية:** تعبر عن اجمالي نشاط المنظمة ومواردها والعوامل التي تؤثر في أوجه نشاطاتها المختلفة، ويتضمن ذلك معلومات انتاجية وتسويقية ومالية خاصة بالأفراد، وبالعلاقات العامة، وبالبحوث، والتطوير.

ب- الإدارة الوسطى:

تقل حاجة الإدارة الوسطى للمعلومات الخارجية عن الإدارة العليا، فتتخصص الإدارة الوسطى بوضع الخطط قصيرة الأجل وتحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذها الإدارة المباشرة.

^{٢٦} - سكفالي حسين، ومقلاتني مروة، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ - قالمه، الجزائر، ٢٠٢٠م، ص ٣٠.

ت- الإدارة المباشرة:

تتلقى التعليمات المفصلة الخاصة بإجراءات سير العمل، وتعد التقارير التفصيلية التي تتضمن معلومات عن سير العمل الفعلي بحيث تشمل كل الوحدات والعمليات التي تتم يوميا، وتعد هذه الإدارة المصدر الرئيسي الذي يزود المنظمة بالمعلومات الداخلية عن أوجه الأنشطة المختلفة.

٢. تعليمات تشغيل البيانات (الإجراءات):

يتم تحديد طبيعة استخدام المعلومات ومواصفات المعلومات المطلوبة ومن ثم طريقة معالجة البيانات، إذ يشترك المتخصصين في وضع تعليمات وبرامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة، وكذلك يتم تحديد التكنولوجيا المستخدمة والإجراءات الفنية للتشغيل.

٣. معالجة البيانات:

تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنظمة، وتتم معالجة البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الإدارة وتجري عمليات المعالجة وفقا لإجراءات أو برامج معدة مسبقا.

٤. تخزين المعلومات:

يتم حفظ وتخزين جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها سواء استخدمت في غرض معين أو لم تستخدم بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، وتتوقف طريقة الحفظ على نوع التكنولوجيا المتاحة.

٥. المخرجات:

بعد معالجة البيانات يتم استخراج المعلومات التي تحقق الهدف من عملية المعالجة، وبعد حفظ نسخة من كل البيانات والمعلومات، تعد نسخة من المعلومات لترسل إلى الجهة أو الأشخاص الذين يستخدمونها، وتأخذ هذه المخرجات أشكالا تختلف باختلاف التكنولوجيا المتاحة.

٦. الاتصال:

ليس للمعلومات أية قيمة إذ لم تستخدم، لذلك لابد من إيصالها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب إلى مستخدميها، ولا تقتصر عملية الاتصال في نظم المعلومات الإدارية على مجرد إيصال المعلومات إلى مستخدميها، بل لا بد أن يكون الاتصال مزدوجا في الاتجاهين بين النظم والمستفيدين للتأكد من فهمهم

للمعلومات المطلوبة، ويتم استرجاع نتائج ذلك الاتصال إلى النظم بالمقارنة بين النتائج والمعايير الموضوعية لتقييم الأداء.^{٢٧}

خامساً: أهمية نظم المعلومات الإدارية

تظهر الأبحاث والدراسات السابقة العديد من الفوائد التي أبرزتها نظم المعلومات الإدارية فقد تزايدت أهميتها منذ ظهور الكمبيوتر بعد الحرب العالمية الثانية، وأهم هذه الفوائد تتمثل فيما يلي:^{٢٨}

- توفر المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة؛ لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة.
- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع.
- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في برقيق الأهداف.
- إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية، أو تفصيلية أنياً، أو شهرياً، أو تفصيلياً، أو سنوية عن نشاطات المنظمة.
- توفر نظم المعلومات الإدارية قدرة متزايدة للوصول إلى المعلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف صنع القرارات بالوقت والسرعة المناسبة.
- تجميع البيانات التي تحتاجها عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه والرقابة وصياغتها لاتخاذ القرارات عموماً من مصادرها المختلفة من داخل المنظمة وخارجها وفق أسس علمية ويتم ذلك بعد تصنيف وترتيب البيانات المتجمعة وإزالة ما بها من تعارض أو اختلاف وكذلك تصنيفها مما بها من تكرار أو ازدواج.

^{٢٧} - سكفالي حسين، ومقلاتني مروة، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمية، مرجع سابق، ٢٠٢٠م، ص ٣١-٣٢.

^{٢٨} - عبد الناصر حافظ، وحسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الطبعة (١)، عمان-الأردن، ٢٠١٣م، ص ٢٨.

- زيادة الكفاءة وفعالية الإدارة من خلال إشباع حاجاتها أو متطلباتها من المعلومات.
- الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة.

سادساً: أهداف نظم المعلومات الإدارية

تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، تتمثل فيما يلي:^{٢٩}

- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق المعلومات، وتؤدي إلى التنسيق بين أنشطة المنظمة.
 - تساعد على ربط أهداف النظم الفرعية بالهدف العام.
 - تساعد على توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة وصنع القرارات في جميع المستويات، وفي المكان والوقت المناسبين.
 - رقابة عملية تداول المعلومات وحفظها.
 - العمل على تحسين الإنتاجية من خلال طرق متعددة منها: إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية، وتحديد البيانات والمعلومات، والتنبيه بالمشكلات المستقبلية.
 - تطوير الأداء من خلال المعلومات المرتدة عن تنفيذ الخطط.
- مما سبق يتضح أن: الهدف لنظم المعلومات الإدارية هو تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها بكفاءة وفعالية، والعمل على رفع الأداء الكلي للمؤسسة.

سابعاً: أنواع نظم المعلومات حسب التقسيم الوظيفي

هناك العديد من أنواع النظم حسب التقسيم الوظيفي التي تعتمدها المنشآت بكافة أنواعها سواء الحكومية أو الخاصة لتسيير أعمالها وتحقيق الهدف العام لنظم المعلومات، وهي كالتالي:^{٣٠}

^{٢٩} - سكفالي حسين، ومقلاتني مروة، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالمة، مرجع سابق، ٢٠٢٠م، ص ٣٢-٣٣.

^{٣٠} - نوال محمود فياض فقها، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه: جودة المعلومات متغير وسيط، جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٢١م، ص ١٨.

١. نظم المعلومات المحاسبية والتمويل:

تعرف نظم المعلومات المحاسبية بأنها مجموعة مترابطة من العناصر المادية والبشرية التي تتفاعل مع بعضها البعض من أجل حصر وتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات المالية المتعلقة بالأحداث الاقتصادية الداخلية والخارجية طبقاً لقواعد وإجراءات محددة لإنتاج وتوصيل معلومات مالية مفيدة إلى مستخدميها بهدف تمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة والتخطيط والرقابة، وتشتمل نظم المعلومات المحاسبية على العديد من العناصر، مثل: نظم معلومات الدائنين، نظم معلومات المدينين، نظم معلومات المشتريات، وأهمها يندرج من مكونات في نظم المعلومات المحاسبية كالتالي:^{٣١}

- الموارد البشرية المتخصصة: وهم الكفاءات المحاسبية والمهنية القادرة على فهم واستيعاب طبيعة العمليات المالية التي تحدث بالمنشأة ويكون لديهم القدرة على التعامل معها بشكل علمي ومهني سليم، كما يكون لديهم القدرة على فهم طبيعة واحتياجات المستويات الإدارية من المعلومات المحاسبية والعمل على توفيرها في الوقت المناسب.
- الموارد المادية للنظم: وتتمثل في أجهزة الحاسوب وملحقاتها من أجهزة المدخلات والمخرجات ووسائط التخزين ومما تتضمنه من برامج وقواعد بيانات.
- البيانات المالية: تمثل البيانات المالية مدخلات نظم المعلومات المحاسبية وتستند هذه البيانات إلى دورة مستنديه محكمة لحصرها وتسجيلها، وإجراءات وضبط ورقابة للتحقق من مدى صحتها قبل إدخالها لنظم المعلومات المحاسبية.

٢. نظم معلومات التسويق والمبيعات:

إن نظم المعلومات التسويقية من المنظور المالي يعنى بالهيكل المستمر والمتفاعل من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة لجمع وتصنيف وتحليل وتقييم وتوزيع المعلومات الدقيقة والحديثة وتوفيرها في الوقت المناسب وبالدرجة المطلوبة لإدارة التسويق وذلك للاستفادة منها لتخطيط الاستراتيجيات التسويقية وتنفيذها والرقابة عليها.^{٣٢}

^{٣١} - أميرة مدفوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا أم البواقي، أطروحة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجزائر، ٢٠١٦م، ص ٩٧.

^{٣٢} - إيمان عباس، تفعيل دور مراكز المعلومات في دعم اتخاذ القرار بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد (١٠)، الجزء (١)، ٢٠١٨م، ص ٥٣.

٣. نظم معلومات الموارد البشرية:

يعرف هذا النظم بأنه نظم معلومات ينتج المعلومات المرتبطة بأنشطة الموارد البشرية، فهو مجموعة من الطرق والإجراءات تعمل على تدريب ودعم تعويضات العمال والإشراف على مهاراتهم وتطوير المسار الوظيفي.^{٣٣}

٤. نظم معلومات التصنيع أو الإنتاج:

توفر نظم معلومات التصنيع الدعم لوظيفة الإنتاج بكل ما تتضمنه من أنشطة تخطيط ورقابة على عمليات إنتاج السلع أو الخدمات وتعمل العديد من نظم المعلومات صفا لدعم مبدأ، ويؤكد التصنيع المتكامل بالحاسب على وجود عدة أهداف رئيسية لاستخدام نظم المعلومات الآلية في التصنيع وهي كالتالي:

- تبسيط العمليات: سواء عمليات الإنتاج أو تصميم المنتج وتصميم المصنع.
- أتمتة العمليات: وهي تعني القيام بعمليات الإنتاج ووظائف الإدارة المساندة لها باستخدام الحاسبات والروبوتات والآلات.
- تحقيق التكامل بين العمليات: ويعني الربط بين عمليات الإنتاج والعمليات الإدارية المساندة لها باستخدام شبكات الحاسب والبرامج العابرة للوظائف.

• أنواع نظم المعلومات الإدارية من حيث المستوى الإداري:

يمكن تقسيم نظم المعلومات الإدارية حسب المستوى الإداري كالتالي:^{٣٤}

- نظم دعم القرارات: وهي نظم تفاعلية تعتمد على الحاسوب ونماذج القرارات وقواعد بيانات متخصصة لمساعدة عملية صناعة القرارات وحل المشكلات.
- نظم التقارير المعلوماتية: وتلك النظم تمد الإداري بكافة احتياجات الصناعة اليومية للقرارات أو أن تقوم بتقديم تقارير مخططة وموصوفة سلفاً إلى المدراء على أساس أنها كافية لسد احتياجاتهم المعلوماتية بما يمكنهم من صناعة القرارات الفعالة.
- نظم المعلومات التنفيذية: وتسمى أيضاً نظم المعلومات الإستراتيجية أو نظم الإدارة العليا وهي نظم معلومات إدارية تفاعلية تربط نظم مساندة القرارات بالذكاء الصناعي وذلك المساعدة الإدارة العليا

^{٣٣} - فايز النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ٢٠٠٧م، ص ١٢٨.

^{٣٤} - عبد الناصر حافظ، وحسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، مرجع سابق، ٢٠١٣م، ص ٣٦.

على تحديد التهديدات والفرص وتهدف تزويد الإدارة العليا بمعلومات مهمة حول العوامل الرئيسية التي تكون مهمة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

- نظم المستوى التشغيلي: تعمل هذه النظم على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المنشأة من التسويق، إنتاج وتصنيع المالية والمحاسبة، الموارد البشرية وما تحويه من نظم فرعية لمعالجة المختلفة بها. كما تعمل على مستوى العمليات في مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المؤسسة حيث تجيب هذه النظم على الأسئلة المنطلقة من هذه الوظائف.
- نظم المستوى الإداري / التكتيكي: تعنى هذه النظم على مستوى مراقبة الإدارة، وتعمل على دعم المراقبة والمراجعة المستمرة للعمليات الإدارية، واتخاذ القرار وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالباً ما تدعم هذه النظم القرارات الهيكلية، حيث تخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير.
- نظم المستوى الاستراتيجي: وتخدم هذه النظم اتجاه ونمو المؤسسة في المستقبل، حيث إنها توفر المعلومات عن البيئة الخارجية ومن ثم تمكن المؤسسة من التعرف على الفرص والتهديدات ومدى موافقة قدرة المؤسسة على تجنب التهديدات واستغلال الفرص.^{٣٥}

^{٣٥} - نوال محمود فياض فقها، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه: جودة المعلومات متغير وسيط، مرجع سابق، ٢٠٢١م، ص ٢٠-٢١.

المبحث الثاني: جودة الأداء

أولاً: تعريف الأداء

يُعرف الأداء بشكل عام على أنه الفعل الذي يؤدي إلى تحقيق الأعمال بالشكل المطلوب، مع التركيز على الشمولية والاستمرارية، وبهذا المعنى، يُعد الأداء عاملاً حاسماً في تحديد نجاح المؤسسة واستمراريتها في الأسواق المستهدفة، كما يُبرز مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها أو عجزها عن تحقيق التأقلم اللازم، كما أن مفهوم الأداء يرتبط بمصطلحين رئيسيين، وهما الكفاءة والفعالية.

كما يعرف الأداء بأنه محصلة النتائج لوظيفة ما أو عمل ما أو نشاط ما، كما يعرف الأداء بأنه النتيجة النهائية لنشاط ما؛ وبالتالي فإن الأداء هو المحصلة النهائية للنشاط الذي يقوم به الفرد أو المجموعة في مكان العمل.^{٣٦} ويعتبر الأداء من أهم الأهداف التي تسعى أي منظمة إلى تحقيقها حيث يسهم الأداء وبشكل مباشر في تنمية وزيادة الخدمات أو ربما في ضعف وتردي هذه الخدمات، كما يمكن اعتبار الأداء مقياس يتم من خلاله تحديد مدى القدرة على الاستمرار في هذا النشاط أو العمل، كما يتم من خلال الأداء إعطاء حكم على مدى إتقان العمل أو مدى امتلاك الأفراد لمهارة ما، أو معلومة ما أو فكرة ما، وبالتالي القدرة على تحديد دور الفرد الإيجابي أو السلبي في هرم الإدارة المتبع في المنظمة.

حيث إن المنظمات الناجحة شغلها الشاغل أن تعرف المدى الذي وصلت إليه معدلات الأداء لديها في مقابل مثيلاتها من المنظمات المنافسة وتستطلع كيف يعمل منافسوها على تحسين مستوى الأداء عندهم، وتستخدم المنظمات الناجحة الوسائل الحديثة التي تسهم في زيادة سرعة العمل ودقته وتقليل التكاليف وذلك من خلال تطبيق التكنولوجيا، كما تتميز المنظمات الناجحة بقدرتها على إعادة صياغة الأنماط القديمة في شكل حديث وابتكار أنماط جديدة؛ ويعود ذلك إلى قدرتها على المزج بين مواهب أفرادها وما اكتسبوه من خبرات.

وتستخدم هذه المنظمات عمليات منظمة واعية لتحسين مستوى أدائها، وتهتم بتوافر المواهب المتاحة من خلال استخدام سلطتها بشكل بناء لتضع العاملين لديها في مواقف يواجهون مشكلات عليهم حلها، حيث يتوجب عليهم أن يكونوا على استعداد تام لتغيير الأسلوب إذا لزم الأمر، كما تجعل أداء العاملين يتناغم مع أداء المنظمة لتكون النتيجة رفع مستوى أداء المنظمة وتحقيق ما ترجوه من آمال، حيث إن أداء الموظفين من

^{٣٦} - محمد عبد العال أبو عليم، أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٤م، ص ٢٧.

الأمر البالغ الأهمية، فالمنظمات الناجحة تعلم أهمية إخضاع هذا الأداء لسياسة حكيمة، لذلك نجدها

تتناول سياسة الأداء بأسلوب منظم واع.^{٣٧}

وفيما يلي أبرز التعريفات المختلفة للأداء:

- عرفه (P. Drucker) بأنه: "مدى قدرة المنظمة على الاستمرار والبقاء وتحقيق التوازن بين المساهمين

والعمال".^{٣٨}

- وأشار ربابعة بأن الاداء هو: "المحصلة النهائية للجهود، أو النشاطات، أو العمليات، أو السلوكيات،

والتي تتعلق بالأهداف أو النتائج التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها؛ وذلك على مستويات ثلاث هي

المستوي الفردي والوظيفي الجزئي (أداء الوحدات)، والكلية (أداء المنظمة ككل في إطار التأثيرات البيئية

المتبادلة).^{٣٩}

- وعرف خبابة الأداء بأنه: "المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع وخدمات".^{٤٠}

- ومن وجهة نظر الغزاوي عرفه بأنه: قدرة المنظمة على الاستعمال الأمثل للموارد المتاحة للخروج

بنتائج تحقق أهدافها على المدى البعيد.^{٤١}

- عرفه الشيخ على أنه: "تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة؛ بمعنى القيام بفعل يساعد على

الوصول إلى الأهداف المسطرة".^{٤٢}

- وبرأي الفاعوري فإن الأداء هو: " قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات

متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".^{٤٣}

^{٣٧} - محمد عبد العال أبو عليم، أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، مرجع سابق، ٢٠١٤م، ص ٢٨.

^{٣٨} - غادة عبد المنعم عبد الحميد دياب، " أثر أبعاد الجدارات الوظيفية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الدواء"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد (٤٣)، العدد (٣)، ٢٠٢١، ص ٢٥٧.

^{٣٩} - فاطمة ربابعة، المقارنة المرجعية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي في المنظمات العامة (دراسة تطبيقية على المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا، مجلة جامعة مؤتة، العدد (١)، ٢٠١١، ص. ص ١٢١ - ١٦٤.

^{٤٠} - علاء الدين خبابة، أثر البعد التنظيمي للثقافة التنظيمية على تنفيذ الاستراتيجية في المؤسسة (دراسة حالة)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد (٥)، ٢٠١٦.

^{٤١} - باسل الغزاوي وآخرون، دور إدارة المعرفة في الأداء المنظمي (دراسة تطبيقية في عينة من المنظمات الصناعية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (٤٢)، ٢٠١٤، ص. ص ٢٤١ - ٢٦٨.

^{٤٢} - الداوي الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد (٧)، الجزائر، ٢٠١٠، ص ٢١٨.

^{٤٣} - أسماء مروان الفاعوري، أثر فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تمييز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الأعمال، الأردن، ٢٠١٢، ص ٤١.

- كما عرفتة دراسة للمنظمة العربية للتنمية الإدارية على أنه: "المنظومة المتكاملة الناتجة عن اعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الخارجية والداخلية".^{٤٤}
 - ويرى البعض أنه: "سلوك عملي يسعى لتحقيق الأهداف، فهو إنعكاس لطريقة استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بصورة تجعلها قادرة على تحقيق الأهداف".^{٤٥}
 - ويرى نبيل رسلان أيضًا أنه: "هو نتيجة لمجموعة من التفاعلات المعقدة التي يمكن أن تتم بين مختلف الموارد سواء بشرية أو مادية، بالإضافة إلى التفاعلات بين البيئة التنظيمية من ناحية والبيئة المحيطة بهم".^{٤٦}
 - ويمكن تعريفه أيضًا بأنه: "نهج إستراتيجي متكامل يهدف إلى تحقيق التقدم المستمر في المؤسسات وذلك عن طريق تحسين الأداء وتطوير قدرات العمال من أجل الحصول على ميزة تنافسية".^{٤٧}
 - ويُعرف أيضًا بأنه: "مجموع المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمخرجات التي يتعين على الفرد القيام بها وفقًا للمعايير المحددة، والتي ينبغي أن يؤديها العامل الكفء والمدرب بكفاءة".
 - كما يُعرف أيضًا على أنه: "قدرة المؤسسة على التوافق مع العمليات النظامية الأربع: المدخلات، العمليات، المخرجات، والتغذية الراجعة".^{٤٨}
- وبناءً على ما تقدم من مفاهيم، يتضح أن: الأداء يمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول على اختلاف طبيعته (مال، وقت، إلى غير ذلك)، أو هو تعبير عن مستوى معين من الأهداف المحققة سواء الاستراتيجية أو التشغيلية بمستوى معين من الموارد أو التكلفة الضرورية.

^{٤٤} محمد بن علي تبوك، "فاعليه الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد (٣٨)، العدد (١)، ٢٠١٦، ص ٢٠٢.

^{٤٥} محمد السيد سليم، " دور التفكير الإستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع المصرفي " (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ٢٠١٥، ص ٤٩.

^{٤٦} سلامة عبد العظيم حسين وآخرون، "مواصفات فريق العمل الفعال ودوره في تحسين أداء المؤسسة التعليمية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (٢٧)، العدد (١٠٨)، مصر، ٢٠١٦، ص ٣٤٢.

^{٤٧} أحمد نجم الدين عيدروس وآخرون، "القيادة المستدامة كمدخل لتجويد الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية العامة بمصر"، مجلة كلية التربية، العدد (١١٩)، بنها، ٢٠١٩، ص ٥٥٢.

^{٤٨} أسماء حمدي السيد معوض وآخرون، "تطوير الأداء المؤسسي بالجامعات المصرية على ضوء خبرة جامعة ميتشجان بالولايات المتحدة الأمريكية"، مجلة العلوم التربوية، كلية البنات، جامعة عين شمس، العدد (١٠)، مصر، ٢٠٢١، ص ١١٨.

ثانياً: العوامل المؤثرة على جودة الأداء

يُعتبر الأداء أحد الركائز الأساسية لنجاح أي منظمة، حيث يتأثر بمزيج من العوامل التنظيمية والشخصية التي تحدد مدى كفاءة وإنتاجية العاملين، وتتمثل هذه العوامل في:^{٤٩}

١. غياب الأهداف المحددة:

عندما تفتقر المنظمة إلى خطط تفصيلية وأهداف واضحة، إضافة إلى معدلات إنتاج محددة، يصبح من الصعب قياس الإنجازات أو تقييم أداء الأفراد، ويؤدي ذلك إلى غياب معايير دقيقة للإنتاج والأداء الجيد، مما يجعل الفرد ذو الأداء الجيد مساوياً للفرد ذو الأداء الضعيف، ويؤثر سلباً على الكفاءة العامة.

٢. عدم المشاركة في الإدارة:

يُعد غياب مشاركة العاملين في التخطيط وصنع القرارات من العوامل المؤثرة على الأداء، وهذا الانفصال بين القيادة الإدارية والعاملين يخلق فجوة تسهم في ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي، كما أن شعور الأفراد بعدم مشاركتهم في وضع أهداف المنظمة أو حل مشكلات الأداء يؤدي إلى تدني مستوى أدائهم.

٣. اختلاف مستويات الأداء:

تعود هذه المشكلة إلى عدم نجاح الأساليب الإدارية في الربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي، كلما ارتبط مستوى أداء الفرد بترقيات أو علاوات غير عادلة، تراجعت عوامل التحفيز، ولذلك، يجب تبني نظام تقييم متميز يسمح بالتمييز بين الفرد ذي الأداء العالي، والمتوسط، لضمان العدالة في التقييم والتحفيز.

٤. مشكلات الرضا المهني:

يُعد الرضا المهني أحد العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء، كما أن انخفاض أو غياب هذا الرضا يؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاض الإنتاجية، ويتأثر الرضا المهني بمجموعة من العوامل التنظيمية والشخصية، مثل العمر، المؤهل التعليمي، الجنس، والعادات والتقاليد، بالإضافة إلى المسؤوليات، الواجبات، ونظام الترقيات داخل المنظمة.

^{٤٩} - حنين محمد شعيب، أثر نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، مرجع سابق، ٢٠٢١م، ص ٢٦٠-٢٦١.

ثالثاً: أبعاد الأداء

يمكن التمييز بين الأبعاد المختلفة للأداء كما يلي:^{٥٠}

١. الأداء الاقتصادي:

تتمثل أدوات قياس الأداء الاقتصادي في استخدام التحليل المالي، بحيث يتم الاعتماد على مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة والنسب المالية، انطلاقاً من سجلات ودفاتر المؤسسة، وكذلك القوائم والتقارير التي تعدّها.

٢. الأداء الإداري:

حيث يتم قياس كفاءة وفعالية تنفيذ الخطط والسياسات والتشغيل بالاعتماد على الوسائل الكمية للمساعدة في اتخاذ القرارات مثل بحوث العمليات والبرمجة الخطية.

٣. الأداء الاجتماعي:

ويعتمد على خلق التعاون بين مختلف المشروعات وفي مختلف الميادين كتبادل الخبرات التقنية والاستثمارات والبحوث من جانب، وكذلك مساهمة المؤسسة في بعض أوجه النشاط الاجتماعي والثقافي وتطوير المجتمعات المحيطة من جانب آخر، ومن ثم تحقيق المسؤولية الاجتماعية.

٤. الأداء البيئي:

وذلك من خلال تحديد نتائج تدخل المؤسسة في الجانب البيئي، أي تحديد النتائج الإيجابية والسلبية المترتبة على التغيرات التي تحدث في خصائص النظام البيئي بفعل نشاط أو مجموعة من الأنشطة الطبيعية أو غير الطبيعية.

٥. الأداء الإستراتيجي:

ويرتبط الأداء الإستراتيجي وفقاً لبيتر وواتمان بالتميز المؤسسي الذي ينطوي على التطبيق المنهجي لمنطق تنظيمي قوى، فالمؤسسة الناجحة هي التي يأتي نجاحها من احترام مبادئ الحسن السليم.

^{٥٠} - قلبو حسينة، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، ٢٠١٥، ص ٤١.

٦. الأداء التنافسي:

لقد أضاف "بوتر" الجانب التنافسي كأحد محددات الأداء، حيث يتم الحكم على التنظيم الناجح وفقاً لما إذا كان سيتم الحصول على قواعد اللعبة في المنافسة في القطاع، فهو يبرز في نموذج ثلاثية مستويات من الإجراءات وفقاً لطبيعة النظام التنافسي وهما كالتالي:^{٥١}

- تعزيز الكفاءات الأساسية وحماية موقفها الدفاعي.
- اللعب وفق قواعد اللعبة والذي يمكن أن يغير ميزات القوة لقطاع معين.
- بناء القواعد الجديدة التي توقع تغيرات في هذه الصناعة وذلك لخلق ميزة تنافسية في المستقبل بصورة أسرع من المنافس.

رابعاً: أهمية قياس جودة الأداء

تعتبر عملية قياس جودة الأداء للعاملين في المؤسسات أداة أساسية لتحديد مدى تحقيق الأهداف المؤسسية والتعرف على الصعوبات التي تواجهها كما تساهم في جمع معلومات وحقائق تساعد في تقييم الأداء ومقارنة النتائج الفعلية بالأهداف المستهدفة، ويساعد ذلك في توجيه المسؤولية نحو تحسين كفاءة العاملين من خلال برامج تدريبية مناسبة، وضمان التزامهم بالنظم والقواعد المحددة للعمل، كما يمكن من خلال قياس الأداء اقتراح نظم فعالة للحوافز والترقيات التي تعزز من أداء العاملين.

كما يشمل قياس الأداء وضع معايير واضحة للإنجاز وتحديد أولويات المؤسسة لضمان تحقيق النتائج المطلوبة، ومن الضروري استخدام مقاييس الأداء مثل رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة كوسيلة لتقديم تغذية راجعة تساهم في تحسين العمليات الداخلية، كذلك، تبرز أهمية المراجعة المنتظمة للأداء والنتائج بهدف تعديل الأهداف إذا اقتضت الحاجة، وتصحيح الأداء غير المرضي والأنشطة غير المنتجة، مما يساهم في تطوير آليات جديدة لتحسين الأداء المؤسسي بشكل شامل.^{٥٢}

ومن خلال ما سبق نجد أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً محورياً في تعزيز جودة الأداء داخل المنظمات، حيث تتيح أدوات تكنولوجية متطورة لدعم عمليات اتخاذ القرار وتحسين الكفاءة التشغيلية، ويعتمد نجاح هذه النظم على تكامل عناصرها المادية والبشرية والتنظيمية، ما يجعلها قادرة على معالجة البيانات وتحويلها

^{٥١} - قلبو حسينية، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة، مرجع سابق، ٢٠١٥، ص ٤٢.

^{٥٢} - زياد علي إبراهيم خليل، جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد (٣٧)، العدد (٤)، ٢٠٢٤م، ص ١٦٧٨.

إلى معلومات استراتيجية تدعم مختلف المستويات الإدارية، ومع ذلك، يبرز تحدٍ رئيس في كيفية الاستفادة من هذه النظم بشكل يضمن تحقيق التوازن بين تقنيات المعلومات والاحتياجات الفعلية للمؤسسة، فعلى الرغم من قدرة نظم المعلومات الإدارية على تقديم حلول تحليلية شاملة، إلا أن تأثيرها الحقيقي يعتمد على مدى تكيف الموارد البشرية مع التكنولوجيا ومستوى التفاعل بين النظام والإدارة. كما يُعتبر الأداء الجيد انعكاساً مباشراً لفعالية نظم المعلومات الإدارية، إذ أن التوظيف الأمثل لهذه النظم يساهم في تحديد أهداف واضحة، وتطوير آليات قياس أداء دقيقة، وإيجاد بيئة عمل محفزة تركز على الكفاءة والفعالية، وفي المقابل، يمكن أن تؤدي مشكلات مثل غياب الأهداف الواضحة، وضعف المشاركة الإدارية، وانخفاض الرضا المهني إلى تعطيل الأداء، حتى في ظل وجود أنظمة معلومات متطورة، وبالتالي، تبرز الحاجة إلى إدارة تكاملية تدمج بين التكنولوجيا، وتحفيز العاملين، ووضع معايير عادلة للتقييم والتحفيز، ما يساهم في رفع الأداء المؤسسي بشكل مستدام.

خامساً: خصائص الأداء داخل المؤسسة

للأداء المؤسسي مجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي:

١. الأداء مفهوم واسع:

يختلف معنى الأداء حسب المجموعات أو الأفراد الذين يستخدمونه، فبالنسبة لأصحاب المنظمة، قد يعني ذلك الأرباح، أما بالنسبة للقائد الإداري، قد يعني ذلك الإنتاجية والقدرة التنافسية، وبالنسبة للعامل الفردي، قد يعني الأجر الجيد أو مناخ العمل المناسب، بينما بالنسبة للعميل، قد يعني جودة الخدمات والمنتجات المقدمة، وبالتالي يبقى الأداء مسألة تصور يختلف من شخص إلى آخر، ومن جماعة إلى أخرى، ومن مؤسسة إلى أخرى، وهذا يثير إشكالية صعوبة السيطرة عليه وقبوله حسب المعايير المعتمدة من كافة الجهات داخل المؤسسة وخارجها، وهذا قد يمنع المؤسسة من أن تكون في وضع جيد لجميع المعايير.

٢. الأداء مفهوم متطور:

تتطور مكونات الأداء مع مرور الوقت، حيث إن المعايير التي يتم على أساسها تحديد الأداء، سواء كانت معايير داخلية للمنظمة أو تلك التي تحددها البيئة الخارجية، تكون متغيرة، فالعوامل التي تتحكم في نجاح المنظمة في

مرحلة دخول السوق - الانطلاق - قد لا تكون مناسبة للحكم على أداء المنظمة التي تمر بمرحلة النمو أو النضج.^{٥٣}

٣. الأداء مفهوم شامل:

يفضل بعض الباحثين استخدام المنهج الشامل عند دراسة الأداء، ولذلك يقترحون على القيادات الإدارية مجموعة واسعة من المؤشرات المتكاملة لقياسه، والتي يوضح بعضها بعضاً ويرتبط بالأهداف المتعددة للمؤسسة، فالمعايير المالية وحدها هي معايير غير كاملة وغير كافية للتعبير عن أداء المؤسسة، ولذلك يجب على القادة الإداريين استخدام المعايير غير المالية، وخاصة المعايير البشرية والاجتماعية، لتكملها، فهي تشكل أساس النجاح المستقبلي لأنها تقدم نظرة شاملة وضرورية للأداء في المؤسسة في مناطق متعددة.

٤. الأداء مفهوم غني بالتناقضات:

يتم تحديد الأداء من خلال مجموعة من العوامل، بعضها يكمل بعضه البعض، وبعضها متناقض، ويظهر هذا التناقض مثلاً عندما يسعى القادة الإداريون إلى تحقيق هدف تحسين جودة الخدمات والسلع أو يسعون إلى تقليل التكاليف والأعباء على الموظفين وفي نفس الوقت يحافظون على معنوياتهم العالية، ولذلك فإن مكونات الأداء تتطلب تقييماً مستمراً، وبما أن مكونات الأداء ليست جميعها لها نفس الأهمية النسبية، فيجب على القائد الإداري أن يأخذ الأولويات بعين الاعتبار، بالإضافة إلى محاولة التوفيق بينها.

٥. الأداء ذو أثر رجعي على المؤسسة:

يؤثر أداء المؤسسة على سلوكيات القادة الإداريين، فإن كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة، فإنه يتوجب عليهم إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى في الخيارات الاستراتيجية، ولذلك فمعرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف.^{٥٤}

سادساً: أنواع الأداء

توجد عدة أنواع للأداء ويرجع ذلك لاختلاف اتجاهات الباحثين، ويمكن تصنيف الأداء استناداً إلى عدة معايير، ومن أهم هذه المعايير، معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية والمعيار الوظيفي، ويتم توضيح كل منهما كما يلي:

^{٥٣} - إلهام فرحي، أثر التغيير التنظيمي على أداء المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٩، ص ٣٦.

^{٥٤} - إلهام فرحي، أثر التغيير التنظيمي على أداء المؤسسة، مرجع سابق، ٢٠١٩، ص ٣٧.

١. حسب معيار المصدر:

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى أداء داخلي وأداء خارجي كالتالي:^{٥٥}

• الأداء الداخلي:

وينتج هذا النوع من تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة، أي مختلف الأداءات الجزئية متمثلة في الأداء البشري أي الموارد البشرية في المؤسسة، والأداء التقني الذي يتعلق بجانب الاستثمارات، والأداء المالي الخاص بالإمكانات المالية المستعملة.

• الأداء الخارجي:

وهو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة فهو ينتج عن المحيط الخارجي للمؤسسة، وبالتالي فإن المؤسسة لا يمكنها التحكم في هذا الأداء، حيث قد يظهر هذا الأداء في نتائج جيدة تتحصل عليها المؤسسة، على سبيل المثال قد يزيد حجم مبيعات المؤسسة نتيجة تحسن في الأوضاع الاقتصادية أو نتيجة إعانات تحفيزية من طرف الدولة، حيث إن هذه التغيرات قد تنعكس على الأداء إيجاباً أو سلباً، وبالتالي يجب على المؤسسة قياس وتحليل هذا الأداء، لأنه يمكن أن يشكل تهديداً لها فهي لا تتحكم فيه كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي.

٢. حسب معيار الشمولية:

يعتبر هذا التصنيف مقترناً بمعيارَي الجزئية والشمولية أي أن الأداء هنا قد ينظر إليه إما على أساس أنه أداء عام كلي للمؤسسة واعتبارها وحدة واحدة، أو ينظر إليه على أساس جزئي أي النظر إلى المؤسسة على أنها مجموعة من الأنظمة الفرعية المرتبطة فيما بينها ويتم توضيحهم كالتالي:

• الأداء الكلي:

يتمثل في الانجازات التي ساهمت في كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة على تحقيقها، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على المؤسسة بالضعف أو بالقوة في مواجهة الفرص والتهديدات الموجودة ببيئتها الخارجية.

^{٥٥} - محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، ٢٠٠٧، ص ١١٧.

• الأداء الجزئي:

والمقصود به الأداء الذي تحققه كل وظيفة وكل نظام فرعي داخل المؤسسة، والقدرة على بناء هذا المفهوم يمكن مؤسسة الأعمال من ضبط الاختلالات الجزئية قبل الوصول إلى أزمة يصعب أو يستحيل الخروج منها، فالأداء الكلي ما هو في الحقيقة إلا نتيجة تفاعل الأداءات الجزئية داخل المؤسسة والوصول إلى الهدف العام لا يتم إلا بتحقيق الأهداف الفرعية، وإذا اختلت إحداها انعكس ذلك عليها وعلى نجاح المؤسسة ككل.

٣. حسب المعيار الوظيفي:

حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء الوظائف الأساسية والمتمثلة في (الإنتاج، المالية، التسويق، والموارد البشرية) ويتم تقسيم الأداء إلى كالتالي:^{٥٦}

• أداء الوظيفة المالية:

وهي تتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي وبناء هيكل فعال، بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة، ولذلك فإن البعد المالي للأداء الكلي للمؤسسة يتحقق من خلال تحقيق المردودية وتعظيمها، مما طرح فكرة ربط المكافآت الممنوحة لمسيرى المؤسسة بحجم المردودية التي ساهموا في تحقيقها، أي تكون متناسبة طرديا معها، وهذا من شأنه أن يرسخ لدى المسيرين فكرة أنهم مستثمرون في المؤسسة أي مساهمين فيها وليسوا مسيرين فقط، وبالتالي يعملون على تعظيم مردوديتها أكثر فأكثر.

• أداء وظيفة التسويق:

يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق ومنها (حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة ومدى تعلقها في ذهن المستهلكين... إلخ).

• أداء وظيفة الإنتاج:

يتحقق هذا النوع عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة، بالإضافة إلى تخفيض التعطيلات الناتجة عن توقف الآلات أو التأخر في تلبية الطلبات.

^{٥٦} - محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، مرجع سابق، ٢٠٠٧، ص ١١٨.

• أداء وظيفة الأفراد:

يعتبر المورد البشري أهم مورد في المؤسسة ومن خلاله يتم تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يعني أن بقاء واستمرار المؤسسة مرهون بأداء العامل البشري فيها وعلى الكفاءات اختيار ذوي المهارات العالية حيث إن فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب والوقت المناسب، مع الأخذ في الاعتبار أن المورد البشري هو أساس خلق القيمة المضافة.

٤. حسب المعايير الطبيعية:

وتقسم في هذا النوع حسب أهداف المنظمة، لأن أهداف المنظمة (المؤسسة) تختلف حسب نوع النشاط الذي تمارسه ويتم توضيحها فيما يلي:^{٥٧}

• الأداء الاجتماعي:

ويتمثل في تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة والوفاء بالتزاماتها اتجاهه وأداء مسؤوليتها، ويرى البعض أن الفعالية داخل المنظمة تكمن في قدرتها على تحقيق درجة من الرضا لدى الفئات المطلوب دعمها للمنظمة سواء كانت في البيئة الداخلية أو الخارجية؛ فالأداء للمنظمة يتحقق بقدرتها على تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لطموحات وتطلعات الجماعات الإستراتيجية التي ترتبط وتتعامل معها.

• الأداء الاقتصادي:

إن الدور التنموي للمؤسسات العمومية يعتبر من المؤشرات الاقتصادية الرئيسية لمستوى أداء هذه المؤسسات، حيث إن المشاركة في الجهود التنموية هي المبررات الأساسية لنشوء المؤسسات العمومية، ويتمثل الأداء الاقتصادي للمؤسسات في الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية وقدرتها على اتخاذ القرارات الرشيدة تساهم في تحريك كفاءة وفعالية استخدام الأموال العامة وتخصيصها على نحو يكفل إشباع الحاجات المجتمعة والأهداف المرتبطة بها وتعزيز القدرات الإنتاجية للاقتصاد القومي في علاقاته الاقتصادية مع الدول الأخرى.^{٥٨}

^{٥٧} - محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، مرجع سابق، ٢٠٠٧، ص ١١٩.
^{٥٨} - زرنوح أحمد، الأداء في المؤسسة، مجلة سوسولوجيا، جامعة الجلفة، المجلد (٣)، العدد (١)، ٢٠١٧، ص ٣٦.

سابعاً: خطوات تحسين جودة الأداء داخل المؤسسة

هناك مجموعة من الخطوات التي تعمل على تحسين جودة الأداء داخل المؤسسة ويتمثل أهمها فيما يلي:^{٥٩}

١. تحليل الأداء:

وتتضمن هذه الخطوة تقييم أداء المؤسسة بناءً على أولوياتها وقدراتها، ويشمل ذلك فهم وتحليل الوضع الحالي، وتحديد المشكلات التي قد تؤثر على الأداء والمنافسة داخل المؤسسة.

٢. البحث عن جذور الأسباب:

في هذه الخطوة، يتم فحص الأسباب الكامنة وراء الفجوة بين الأداء المتوقع والواقعي لدى المؤسسة، وغالباً ما تكون الحلول التي تعالج الأعراض الظاهرة فقط غير كافية لمعالجة مشاكل الأداء التي تواجهها المؤسسة، لأن هذه الحلول لا تعالج الأسباب الأساسية للمشكلة، لذلك فإن التركيز على معالجة الأسباب الجذرية يساهم في تحقيق نتائج أفضل، بالإضافة إلى أن تحليل الأسباب الجذرية هو حلقة وصل أساسية بين فجوة الأداء والإجراءات المناسبة لتحسينه وتطويره.

٣. اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة:

تتضمن هذه الخطوة اختيار طريقة منظمة وشاملة لمعالجة مشاكل الأداء المؤسسي وأسبابه، كما يجب تحديد الطرق الأكثر فعالية لتجاوز هذه المشكلات، والتي غالباً ما تكون مجموعة من الإجراءات التي تهدف إلى تحسين الأداء، ويتم تصميم هذه الإجراءات بما يتناسب مع وضع المؤسسة المالي والتكاليف المتوقعة بناءً على الفوائد المرجوة، كما يتم تقييم نجاح المؤسسة بناءً على مدى تقليص فجوة الأداء، والتي تقاس بتحسين الأداء والنتائج التي تحققها المؤسسة، كما أن التدخل الشامل والمتكامل غالباً ما يؤدي إلى تغييرات هامة ونتائج إيجابية في المؤسسة، لذلك من الضروري أن تأخذ أي استراتيجية لتحسين الأداء بعين الاعتبار تغيير أهداف المؤسسة قبل تنفيذها لضمان قبولها وتطبيقها على جميع المستويات.

^{٥٩} - محمد بن علي بن مسعود توبوك، "فاعلية الأداء المؤسسي في الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية"، مجلة البحوث التجارية، المجلد (٣٨)، العدد (١)، ٢٠١٦، ص ٢٠٩-٢١٠.

٤. التطبيق:

بعد اختيار الطريقة المناسبة، يتم تطبيقها فعلياً وتأسيس نظاماً للمتابعة، والحرص على دمج مفاهيم التغيير المطلوبة في العمليات اليومية ومراقبة تأثيرها المباشر وغير المباشر، والهدف من ذلك هو ضمان تحقيق فعالية المؤسسة والوصول إلى أهدافها بكفاءة وفعالية.

٥. مراقبة وتقييم الأداء:

ينبغي أن تكون عملية مراقبة وتقييم الأداء دائمة، فهناك بعض الأساليب والحلول التي قد تؤدي إلى تحسينات ملموسة في الأداء، ويجب استخدام أدوات متابعة تقيس التغييرات بشكل دقيق وذلك لتوفير تغذية راجعة سريعة حول فعالية هذه الأساليب، وتقييم تأثيرها في سد فجوات الأداء، كما يجب مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المستهدف بشكل مستمر، مما يساهم في توفير معلومات يمكن الاستفادة منها في التقييمات المستقبلية.

٦. عملية تحسين الأداء:

وتضمن هذه العملية قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وسط المنافسة والتحديات التي تواجهها.

المبحث الثالث:

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الأداء

أولاً: تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء

تسعى المنظمات في ظل ما تشهده من منافسة إلى تطبيق كل ما هو ممكن للوصول إلى الكفاءة والفاعلية في إنجاز الأعمال ورفع مستوى الأداء للأعمال والمهام داخلها، كما تسعى إلى تحقيق التنافسية وزيادة الحصة السوقية لها من خلال ذلك، وتعتبر نظم المعلومات الإدارية أحد هذه الأدوات والوسائل الحديثة التي تساعد المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال إدارة المعلومات المتوفرة وتخزينها والاستفادة المثلى منها في الوقت المناسب ومساندة متخذي القرار في المنظمة لاتخاذ القرار المناسب في ظل دقة وحداثة المعلومات.

ومن ناحية أخرى تساهم نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء ولا سيما في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية وذلك من خلال ما توفره من معلومات في الوقت المناسب ومما يعمل أيضا على الاستفادة المثلى من هذه النظم وأدواتها المختلفة.

ومن ناحية أخرى يمثل الأداء عصب الحياة للمنظمات الذي من خلال متابعته وتحسينه وتطويره يعطي القدرة للمنظمة والعاملين داخلها على التكيف مع بيئة العمل واستكشاف الفجوات التي تنتج عن الإخلال بالمعايير ومعالجة هذا القصور بكفاءة وفاعلية.^{٦٠}

حيث تسعى المنظمات في القطاعين العام والخاص إلى تبني الأدوات والتقنيات التي تساهم في تحسين وتطوير الأداء لوحدها، مما ينعكس إيجاباً على أدائها العام، ومنذ أواخر القرن العشرين، شهد العالم تطوراً كبيراً في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث باتت هذه التكنولوجيا من العناصر الأساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في الإدارة وإنجاز المهام المطلوبة.

في البداية، تم توظيف الحاسوب في القطاع الخاص، حيث أثبت فعاليته في تحسين جودة الأداء، ومن ثم انتقل استخدامه إلى القطاع العام، مما دفع إدارات المنظمات إلى رقمنة عملياتها وحوسبة إداراتها بهدف تسهيل

^{٦٠} - أحمد توفيق الردايدة؛ وآخرون، خطوط المعلومات الإدارية وكفاءتها على أداء الموارد البشرية "دراسة تطبيقية على الموظفين في جامعة مؤتة - الأردن"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - سلسلة العلوم الطبيعية، المجلد (٢٣)، العدد (٢)، ٢٠١٨، ص ٤.

وتسريع تقديم الخدمات، والهدف الأساسي من هذا التوجه يتمثل في بناء قاعدة معلومات شاملة تتيح لمتخذي القرار الوصول إلى البيانات والمعلومات المطلوبة بسرعة ودقة وبتكلفة وجهد أقل.^{٦١}

ومع مرور الوقت، توسع استخدام الحاسوب ليشمل مختلف جوانب العمليات الإدارية، فهو يُستخدم كأداة رقابية لقياس كفاءة وفعالية الوحدات الإدارية، وكوسيلة فعالة للاتصالات الرسمية داخل المنظمة، كما أصبح الحاسوب جزءاً لا يتجزأ من أنشطة الأعمال المعاصرة، خاصة مع ظهور شبكات الاتصال الحديثة التي تجمع بين علوم الحاسوب والاتصالات، مما أتاح أدوات سريعة وفعالة لدعم العملية الإدارية.

وقد تمت نظم المعلومات الإدارية إسهامات في تحسين وتعزيز جودة الأداء للمنظمات والمؤسسات باختلاف أنواعها وذلك من خلال ما يلي:^{٦٢}

أ. زيادة الفعالية والإنتاجية: توفير أدوات تقنية متطورة تعزز من قدرة الإدارة على تحسين أدائها في بيئة تنافسية محلية ودولية.

ب. تقليل الازدواجية والتكرار: تسهم تكنولوجيا المعلومات في التخلص من العمليات الإدارية الروتينية والمتكررة.

ت. تحسين التوثيق: رفع جودة عمليات توثيق البيانات والمعلومات.

ث. رفع كفاءة تدفق المعلومات: تسهيل وتسريع انتقال البيانات بين وحدات المنظمة المختلفة.

ج. زيادة سرعة ردود الفعل الإدارية: تمكين الإدارة من الاستجابة السريعة للتغيرات والمستجدات.

ح. تحقيق التكامل الهيكلي والتنظيمي: تعزيز التنسيق بين الأقسام والوحدات المختلفة داخل المنظمة.

خ. رفع كفاءة الاتصال: تحسين جودة ومستوى الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية.

د. تعزيز الأداء العام للإدارة والإنتاج: رفع الكفاءة الشاملة للمنظمة وتحسين الإنتاجية.

كما تؤثر نظم المعلومات الإدارية على الإدارة العليا، ومن خلال تبني نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، أصبح للإدارة العليا دور أكثر فعالية في: تقليل التداخل في القرارات الروتينية، مما يمنحها مساحة أكبر للتركيز على القرارات الاستراتيجية، وتوظيف أدوات المحاكاة بشكل أوسع وأفضل لدعم عملية اتخاذ القرار، وتحسين قدرة

⁶¹- Kenneth, C, "Management Information System. Prentice-Hall International", New York, 2017, pp. 247-249.

⁶²- حنين محمد شعيب، أثر نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، مرجع سابق، ٢٠٢١م، ص ٢٦٠-٢٦٢.

الإدارة على تحليل المشكلات وتحديد البدائل الملائمة، ومواكبة التطورات الحديثة وتنفيذها بكفاءة لتعزيز الأداء والإنجاز.

ثانياً: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الأداء لدى العاملين

تؤثر نظم المعلومات الإدارية بشكل إيجابي على تحسين جودة الأداء للعاملين من خلال تزويدهم بالمعلومات الدقيقة والموثوقة التي تعزز قدرتهم على التخطيط والتنظيم والسيطرة، كما أن تحديث وتطوير قواعد البيانات يسهم في زيادة سرعة الوصول إلى المعلومات، مما ينعكس على تحسين الكفاءة والفعالية المهنية، ويبرز الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية باعتبارها جزءاً أساسياً من العمليات الإدارية، مما يعزز اتخاذ القرارات السليمة ويرفع مستوى الأداء، بالإضافة إلى ذلك، يُظهر تأثير نظم المعلومات الإدارية بوضوح في تعزيز المهارات المهنية من خلال توفير التدريب المناسب والتحفيز لاستخدام التكنولوجيا، مما يجعلها أداة ضرورية لتحسين الكفاءة الفردية والجماعية.^{٦٣}

كما تمثل نظم المعلومات الإدارية أهمية كبيرة في تعزيز أداء المنظمات من خلال توفير العديد من المزايا مثل المرونة، والسرعة، وضبط المخزون، ومراقبة الإنتاج، مما يسهم في تحسين جودة الأداء، وتُعزز هذه النظم سرعة إنجاز العمليات ودقتها، إلى جانب تقديم خدمات تلي احتياجات العملاء وتوقعاتهم، كما تساهم في دعم اتخاذ القرارات عبر التقارير التي تقدمها، مما يؤدي إلى تحسين جودة القرارات وزيادة قيمتها.

وتمتد فوائد نظم المعلومات الإدارية لتشمل جميع مستويات الإدارة داخل المنظمة. فعلى مستوى الإدارة العليا، تساهم النظم في تعزيز الأبعاد الاستراتيجية والتنافسية، بينما تقدم على مستوى الإدارة الوسطى معلومات تكتيكية تساعد في تنفيذ العمليات، أما على المستوى التنفيذي، فإنها تُسهم في تعزيز المراقبة والإشراف المباشر على سير العمليات المتكررة، كما أن تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية ينعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الأداء لدى العاملين.^{٦٤}

ويعتمد نظام المعلومات على آليات لجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع البيانات المخزنة يدوياً أو إلكترونياً، ومع التطور التكنولوجي، أصبحت الحواسيب أداة رئيسية في نظم المعلومات الإدارية بفضل ما توفره من إمكانيات

^{٦٣} - زياد علي إبراهيم خليل، جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي، مرجع سابق، ٢٠٢٤م، ص ١٦٨٠ - ١٦٨١.

^{٦٤} - سلطان عبد الله صائل الحربي؛ وآخرون، أثر تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء موظفي التموين الطبي بإدارة الامداد والتموين الطبي بمحافظة حفر الباطن، المملكة العربية السعودية، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد (٥٤)، ٢٠٢٢م، ص ١٤.

متعددة، ومن أبرز مميزات الأنظمة القائمة على الحاسوب: السرعة فتساهم في تسريع العمليات التوثيقية واسترجاع المعلومات، والدقة فتقدم مستويات عالية من الدقة بغض النظر عن ظروف العمل، وتوفر الجهد فتساهم في تقليل الجهد البشري مقارنة بالنظم التقليدية، كما تتميز بسعة التخزين فتعمل على توفير مساحة تخزين أكبر مقارنة بالوسائل التقليدية، وتتوافر فيها خيارات الاسترجاع حيث تساهم في تحسين سرعة ودقة استرجاع المعلومات مقارنة بالطرق التقليدية.

كما أن هناك مجموعة من الإسهامات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في تحسين جودة الأداء لدى العاملين بالمؤسسة، من أهمها: تسهيل التواصل الإداري بين مختلف المستويات الإدارية، وزيادة سرعة اتخاذ القرارات على أسس سليمة عبر توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، ودعم عمليات التخطيط والرقابة والتنظيم من خلال تقديم المعلومات للإدارات المختلفة، وتعزيز التخطيط الاستراتيجي للمنظمات وفتح أسواق جديدة، ورفع كفاءة أداء العاملين عبر تطوير الأساليب الإدارية واستثمار البيانات المتاحة بفعالية، ما يؤدي إلى تسريع إنجاز المهام وتحقيق دقة أكبر، وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة.^{٦٥}

ومن خلال ما سبق نجد أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على تحسين جودة الأداء للمنظمات والعاملين من خلال تعزيز الكفاءة والفعالية على مختلف المستويات الإدارية، حيث تسهم هذه النظم في تقليل العمليات الروتينية وتبسيط الإجراءات، مما يتيح للإدارة العليا التركيز على القرارات الاستراتيجية بدلاً من الانشغال بالقرارات الروتينية، كما توفر أدوات تحليلية متقدمة تدعم اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة وشاملة، مما يرفع من جودة القرارات ويزيد من الإنتاجية.

كما تعزز هذه النظم أيضاً سرعة الوصول إلى المعلومات، وهو ما ينعكس على تحسين أداء العاملين من حيث التخطيط والتنظيم والسيطرة، ومن خلال تحسين التدفق المعلوماتي وتوفير التدريب اللازم، تسهم نظم المعلومات في تطوير المهارات المهنية وتحفيز العاملين على استخدام التكنولوجيا بكفاءة، وعليه، فإن اعتماد هذه النظم لا يمثل فقط تحولاً تقنياً، بل يعد أيضاً ضرورة استراتيجية لتحقيق التكامل الهيكلي والتنظيمي، وتعزيز المرونة والابتكار في بيئة العمل التنافسية.

^{٦٥} - حنين محمد شعيب، أثر نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، مرجع سابق، ٢٠٢١م، ص ٢٦٠ - ٢٦٢.

الجزء الثالث: الدراسة

العملية وإجراءاتها المنهجية

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل الخامس: تحليل النتائج والتصور المقترح

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

تناولت الدراسة في الاجزاء السابقة الإطار النظري، وفي هذا الجزء نتناول وصفا لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها كما يتضمن هذا الجزء وصفا للإجراءات التي قمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمت باستخدام المنهج الوصفي المسحي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها ونستطيع أن نتفاعل معها فنصفها ونحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة: دراسة تطبيقية على مستشفى الحرس الوطني.

حرص الباحث بعد الانتهاء من جمع البيانات في كل مفردة من مفردات العينة بمراجعة هذه البيانات الواردة في كل استمارة، وذلك للتأكد من اكتمال البيانات، وصحة المعلومات، ولتحقق من نسبة المردود لهذه الاستمارات ونسبة الفاقد في البيانات وبعد الانتهاء من مراجعتها بالشكل النهائي قمت بالدخول في مرحلة جديدة وهي تحويل البيانات الأولية إلى أرقام ليتم التعامل معها إحصائياً، ولتحقيق ذلك استخدمت دليل الترميز لتحويل الكميات الكبيرة من البيانات الخام الواردة في استمارة الاستبيان إلى بيانات مختصرة لتناسب عملية تفريغ البيانات والتحليل الإحصائي فيما بعد، فقد تم تحويل البيانات الأولية الواردة في الاستمارة إلى رموز رقمية في دليل الترميز، وفقا لقواعد ومستويات وحدات القياس التي طورت لقياس خصائص المتغيرات الداخلة في الدراسة.

وقد كانت الإجابات على كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

التصنيف	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

وبعد الانتهاء من مرحلة ترميز البيانات والتي تم فيها تحويل هذه البيانات من شكلها الكيفي إلى شكلها الكمي ثم نقلت هذه البيانات الكمية إلى بطاقات التفرغ المخصصة لذلك وفقا للقواعد السابقة وأعطيت أرقام متسلسلة لاستمارات المقابلة بحيث تعكس كل واحدة من الاستمارات مفردة من مفردات مجتمع البحث.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من ٣٨٤ مفردة لدراسة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة: دراسة تطبيقية على مستشفى الحرس الوطني"

حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية - :

♣ **الحدود الموضوعية:** تمثلت حدود الدراسة الموضوعية في تسليط الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية

على تحقيق جودة الأداء في المستشفيات العامة: دراسة تطبيقية على مستشفى الحرس الوطني"

♣ **الحدود المكانية:** سيتم تطبيق هذه الدراسة على المستشفيات العامة (مستشفى الحرس

الوطني).

♣ **الحدود البشرية:** طبقت هذه الدراسة على عينة حجمها (٣٨٤) مفردة من العاملين بمستشفى الحرس

الوطني.

♣ **الحدود الزمنية:** طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢٥ م.

محاور الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي: -

المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية

- التكنولوجيا والبرمجيات
- البيانات والمعلومات
- التواصل والتنسيق

المتغير التابع: تحقيق جودة الأداء

أسلوب الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، فقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع واهتم بوصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لم أكتفي بجمع المعلومات من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة بل تعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات أبني عليها الفروض الخاصة بالبحث بحيث تزيد رصد المعرفة الموضوعية، وقد تم الاعتماد على الدراسة الميدانية كما يتضح على النحو التالي:

الدراسة الميدانية:

تم الاعتماد هنا على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة بالإضافة إلى مراجعة البيانات الثانوية.

أ. قوائم الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان أداة ملائمة بشكل كبير في تقصي الآراء ووجهات النظر حول مسألة أو قضية ما، وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للحصول على البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وتم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث.

ب. الدراسة الوصفية المسحية:

وتم تفرغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصفيها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها، وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث باستخدام وسائل إحصائية مناسبة تتفق مع الفروض الأساسية الخاصة بالدراسة.

♣ التكرارات والنسب المئوية

يتم دراسة البيانات الشخصية (الديموغرافية) وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية والرسوم البيانية وذلك كما يلي:

١. متغير النوع الاجتماعي:

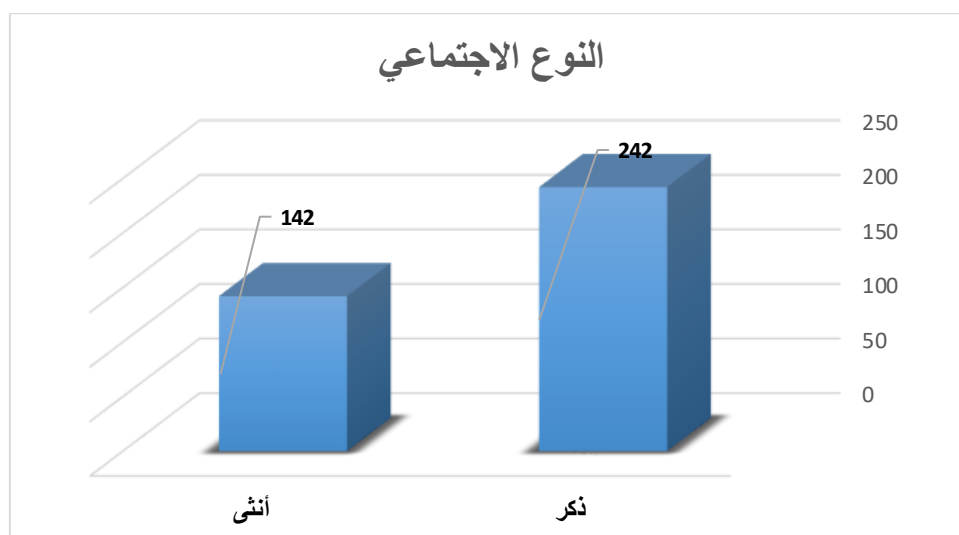
جدول (١) يوضح توزيع العينة طبقاً لنوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي		
النسبة	التكرار	
63.0	242	ذكر
37.0	142	أنثى
100.0	384	الإجمالي

الجدول يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير النوع الاجتماعي لمجموعة معينة من الأفراد، وفقاً للجدول:

تظهر النتائج الإحصائية بخصوص النوع الاجتماعي لتوزيع العينة من موظفين مستشفى الحرس الوطني وفقاً للنوع الاجتماعي، فقد يُلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ ٢٤٢ فرداً، وهذا يمثل نسبة ٦٣٪ من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة، بالتالي، يبدو أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في عينة الدراسة، ومن الجدير بالذكر أن الإناث يبلغ عددهن ١٤٢ مفردة، ما يمثل نسبة ٣٧٪ من إجمالي عدد الأفراد في العينة.

شكل (٣) يوضح توزيع العينة طبقا للنوع الاجتماعي



٢. متغير العمر:

جدول (٢) يوضح توزيع العينة طبقا لمتغير العمر

العمر		
النسبة	التكرار	
25.8	99	سنة (٢٦-٢٣)
44.8	172	سنة (٣٥-٢٦)
25.5	98	سنة (٤٥-٣٥)
3.9	15	أكبر من ٤٥ سنه
100.0	384	الإجمالي

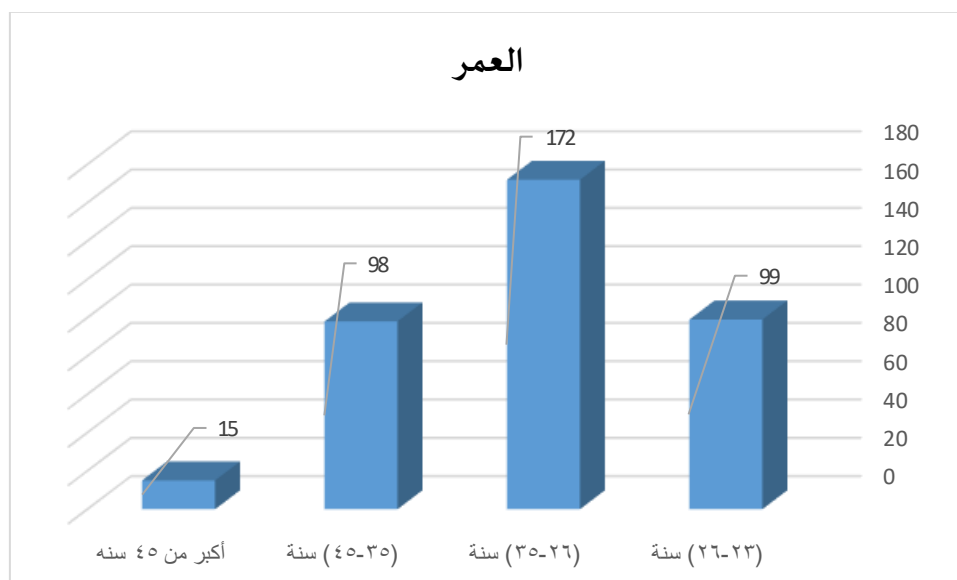
النتائج الإحصائية بخصوص العمر تعكس توزيع الاعمار لموظفين مستشفى الحرس الوطنى الذين شملتهم الدراسة. ودلت النتائج على التالي:

العمر (٢٦-٢٣) سنة جاء بنسبة (٢٥,٨٪): تمثل ٩٩ فرد من موظفى مستشفى الحرس الوطنى، وجاء العمر (٢٦-

٣٥) سنة بنسبة (٤٤,٨٪): تمثل هذه الفئة العمرية ١٧٢ فرد من العينة المقصودة وهي تمثل الفئة الأكثر مشاركة

في العينة، وجاءت الفئة العمرية (٣٥-٤٥) سنة بنسبة (٢٥,٥٪): وتمثل هذه الفئة العمرية ٩٨ فرد من موظفي مستشفى الحرس الوطني. وجاءت الفئة العمرية (أكبر من ٤٥) سنة بنسبة (٣,٩٪): تمثل ١٥ فرد وهي تمثل النسبة الأكثر مشاركة في العينة المأخوذة من موظفي مستشفى الحرس الوطني.

شكل (٤) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير العمر



٣. متغير المؤهل العلمي:

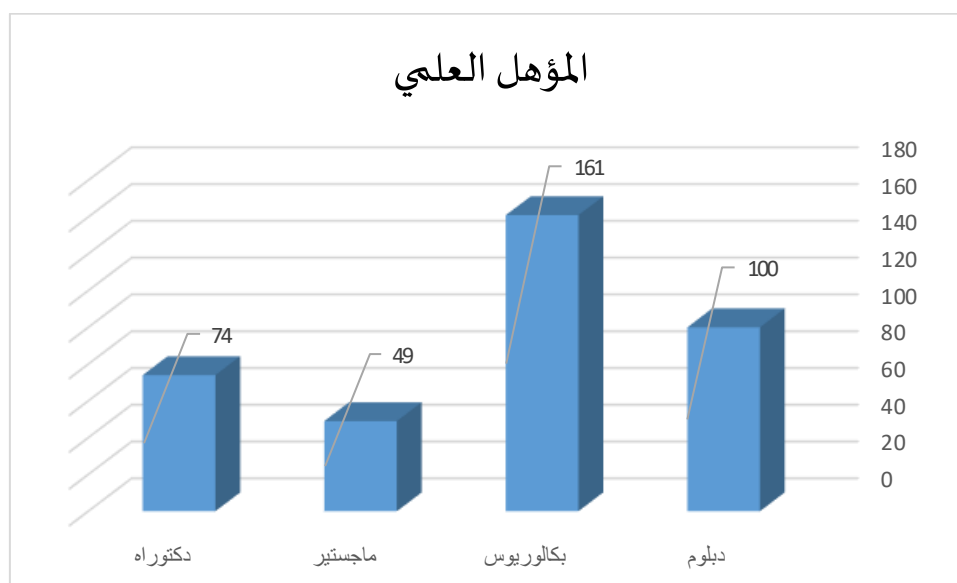
جدول (٣) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي		
النسبة	التكرار	
26.0	100	دبلوم
41.9	161	بكالوريوس
12.8	49	ماجستير
19.3	74	دكتوراه
100.0	384	الإجمالي

هذا الجدول يقدم لنا نظرة شاملة حول توزيع المشاركين في الاستبانة من موظفي مستشفى الحرس الوطني وفقًا للمؤهل العلمي كالتالي:

ماجستير (١٢,٨٪): وتمثل ٤٩ مفردة من المشاركين في العينة ويظهر أن هذه الفئة تمثل النسبة الأصغر في العينة المأخوذة من موظفي مستشفى الحرس الوطني، بكالوريوس (٤١,٩٪): يشكل حاملة البكالوريوس النسبة الأكبر من العينة، حيث يشارك في الدراسة ١٦١ فرد، دبلوم (٢٦٪): تمثل هذه الفئة نسبة معقولة من المشاركين بلغت ١٠٠ شخصًا، دكتوراه (١٩,٣٪): يتمثل هذه الفئة ٧٤ مفردة من الأفراد المشاركين في العينة بمستشفى الحرس الوطني.

شكل (٥) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي



٤. متغير المسمى الوظيفي:

جدول (٤) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي

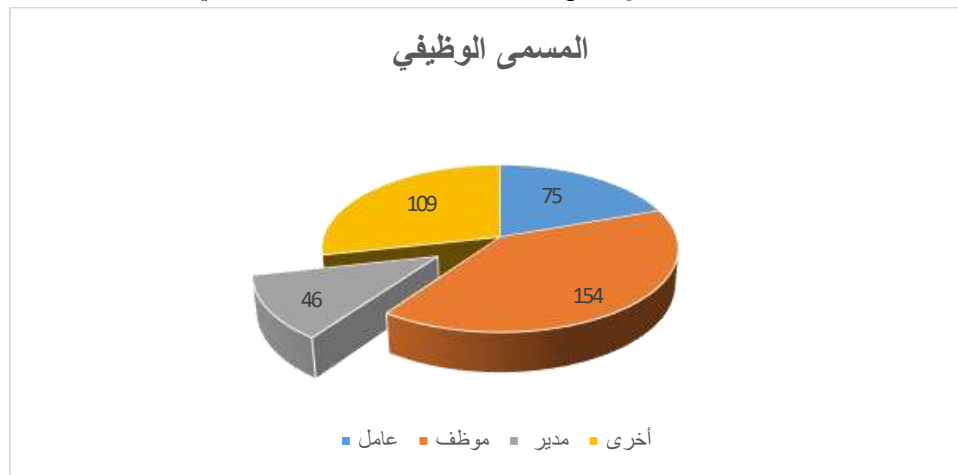
المسمى الوظيفي		
النسبة	التكرار	
19.5	75	عامل
40.1	154	موظف

12.0	46	مدير
28.4	109	أخرى
100.0	384	الإجمالي

يوضح الجدول السابق المسميات الوظيفية في العينة المأخوذة وجاءت النتائج كالتالي:

جاء عدد المسمى الوظيفي لمدير ٤٦ شخص وذلك بنسبة (١٢٪) وهي أصغر نسبة مشاركة في العينة بمستشفى الحرس الوطني، وجاء المسمى الوظيفي لموظف ١٥٤ شخص وذلك بنسبة (٤٠,١٪) وهي النسبة الأكثر مشاركة في العينة المأخوذة، وجاء عدد المسمى الوظيفي لعامل ٧٥ شخص وذلك بنسبة (١٩,٥٪)، وجاء عدد المسمى الوظيفي للمسميات الأخرى البالغ عددهم ١٠٩ شخص، وذلك بنسبة ٢٨,٤٪ من أفراد العينة بمستشفى الحرس الوطني.

شكل (٦) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي



٥. متغير إجمالي سنوات الخبرة:

جدول (٥) يوضح توزيع العينة طبقاً لمتغير إجمالي سنوات الخبرة

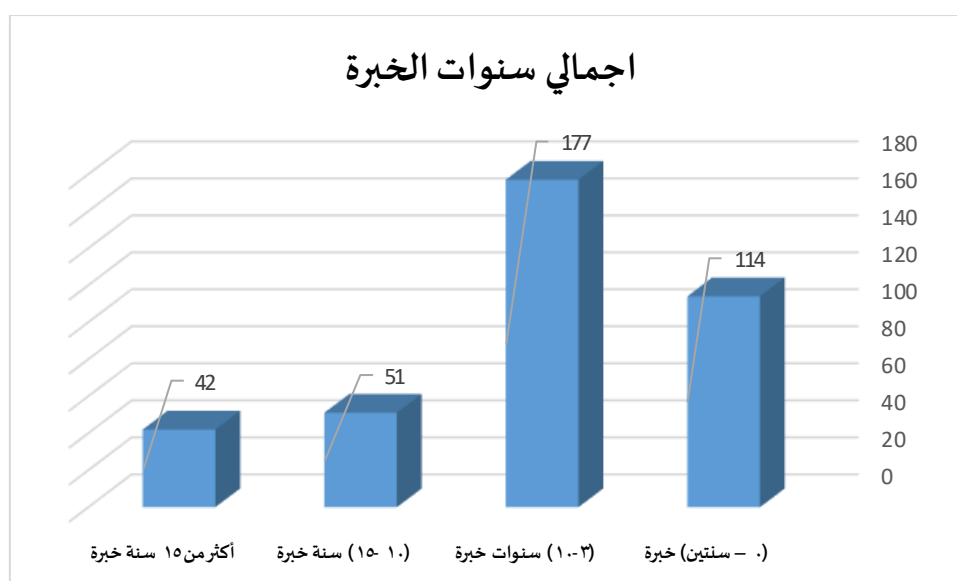
اجمالي سنوات الخبرة		
النسبة	التكرار	

29.7	114	(. - سنتين) خبرة
46.1	177	(١٠-٣) سنوات خبرة
13.3	51	(١٥-١٠) سنة خبرة
10.9	42	أكثر من ١٥ سنة خبرة
100.0	384	الإجمالي

الجدول السابق يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لإجمالي سنوات الخبرة كالتالي:

(أكثر من ١٥ سنة) خبرة (١٠,٩٪): تشكل هذه الفئة أصغر فئة من المشاركين حيث بلغت ٤٢ أشخاص فقط، (٣-١٠) سنوات خبرة (٤٦,١٪): تشكل هذه الفئة أكبر فئة من المشاركين حيث بلغت ١٧٧ شخص من المشاركين في العينة المأخوذة من مستشفى الحرس الوطني، وفئة من (١٥-١٠) سنة خبرة (١٣,٣٪): تمثل هذه الفئة ٥١ مشارك في العينة، وبلغت الفئة التي لديها سنوات خبرة (. - سنتين) خبرة ١١٤ فرد وذلك بنسبة (٢٩,٧٪).

شكل (٧) يوضح توزيع العينة طبقا لمتغير سنوات الخبرة



تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

١. مصادر ثانوية:

وذلك من خلال مسح الإنتاج العلمي حول موضوع الدراسة ومتغيراتها وذلك بالاعتماد على الكتب، والأبحاث المنشورة والدوريات، وأطروحات الدكتوراه، ومواقع الإنترنت الرسمية، فيما يتعلق بمتغيرات نموذج الدراسة وبناء الجانب النظري منها.

٢. مصادر أولية:

وهي تلك البيانات التي قام الباحث بجمعها من خلال أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة التي تم إعدادها لغرض الحصول على آراء أفراد عينة الدراسة (موظفي مستشفى الحرس الوطني) حول أبعاد الدراسة.

أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة في تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية، حيث تتكون الاستبانة من جزأين رئيسيين وهي:

الجزء الأول: يتعلق هذا الجزء بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتضمن خمس متغيرات: (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، إجمالي عدد سنوات الخبرة، المسعى الوظيفي).

الجزء الثاني: يتكون هذا الجزء من عدة فقرات لقياس متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

١. المتغير المستقل: يتكون من (٩) فقرة لقياس المتغير المستقل نظم المعلومات الإدارية موزع على ثلاث أبعاد

(التكنولوجيا والبرمجيات، البيانات والمعلومات، التواصل والتنسيق)، كل بعد من الأبعاد يشمل ٣

فقرات، و٣ أسئلة مغلقة تدور حول استخدام نظم المعلومات الإدارية.

٢. المتغير التابع: يتكون من (٨) فقرات لقياس المتغير التابع تحقيق جودة الأداء.

♣ تصحيح الأداة:

لقياس تقديرات أفراد العينة على فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي:

(أوافق بشدة)، (أوافق)، (محايد)، (أرفض)، (أرفض بشدة)

وعليه تم إعطاء أوزان لإجابات عينة الدراسة لقياس درجة التقدير وذلك على النحو التالي:

(أوافق بشدة "٥"، أوافق "٤"، محايد "٣"، أرفض "٢"، أرفض بشدة "١")

ولتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها، فقد تم احتساب المعادلة التالية:

$$0.8 = \frac{1-5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (للأوزان)}}{\text{عدد الفئات المفترضة}} = \text{طول الفئة}$$

واستناداً لذلك تم اعتماد المعيار التالي: عبارة "أرفض بشدة" في الفترة [١,٨-١] ، عبارة "أرفض بشدة" في الفترة [٢,٦-١,٨] ، وعبارة "محايد" في الفترة [٣,٤-٢,٦] ، وعبارة "أوافق" في الفترة [٤,٢-٣,٤] ، وعبارة "أوافق بشدة" في الفترة [٥-٤,٢] ، والجدول التالي يوضح المعيار الإحصائي لمتوسطات الحسابية للفقرات:

الجدول (٦): المعيار الإحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من ١,٠٠ - أقل من ١,٨	أرفض بشدة
من ١,٨ - أقل من ٢,٦	أرفض
من ٢,٦ - أقل من ٣,٤	محايد
من ٣,٤ - أقل من ٤,٢	أوافق
من ٤,٢ - أقل من ٥	أوافق بشدة

♣ صدق وثبات الأداة:

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة تم القيام بعدة إجراءات وهي:

أولاً: الصدق الظاهري للأداة:

الخصائص السيكومترية لمحاو استبانة الدراسة:

الثبات والصدق:

صدق الاستبانة يعنى تمثيله للمجتمع المدروس بشكل جيد حيث إن الإجابات التي نحصل عليها من أسئلة الاستبانة تعطينا المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة، أما ثبات الاستبانة فيعنى إننا إذا أعدنا توزيع هذا الاستبانة على عينة أخرى من نفس المجتمع ونفس حجم العينة فإن النتائج ستكون مقاربه للنتائج التي حصلنا عليها من العينة الأولى وتكون النتائج بين العينتين متساوية باحتمال يساوى معامل الثبات.

ويتم اختبار صدق وثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس الفا كرونباخ من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستمارة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

♣ تقدير صدق عبارات المقياس

الاتساق الداخلي:

تم تقدير الاتساق الداخلي لعبارات المقياس من خلال حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية، و تم حساب معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس.

حساب معامل الارتباط بين عبارات المقياس والأبعاد الفرعية.

١. صدق الاتساق الداخلي لبعد التكنولوجيا والبرمجيات

جدول (٧) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد التكنولوجيا

والبرمجيات

التكنولوجيا والبرمجيات		
.609**	معامل ارتباط بيرسون	تستخدم مستشفى الحرس الوطني أحدث البرمجيات والتكنولوجيا الحديثة.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.757**	معامل ارتباط بيرسون	تناسب تطبيقات البرمجيات مع احتياجات العمل الإداري بمستشفى الحرس الوطني.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.660**	معامل ارتباط بيرسون	تسعى مستشفى الحرس الوطني لاختيار البرمجيات الملائمة لاحتياجات العمل.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الأول من المحور الأول والمحور الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الأول (التكنولوجيا والبرمجيات) من المحور الأول (استخدام نظم المعلومات الادارية) والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الأول من المحور الأول (استخدام نظم المعلومات الادارية) ككل تنسم بالصدق.

٢. صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني (البيانات والمعلومات)

جدول (٨) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد البيانات

والمعلومات

البيانات والمعلومات		
.662**	معامل ارتباط بيرسون	تتسم قواعد البيانات في مستشفى الحرس الوطني بالدقة إلى جانب سهولة الوصول للملفات في قواعد البيانات.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.692**	معامل ارتباط بيرسون	تتصف المعلومات التي يوفرها النظام في مستشفى الحرس الوطني بأنها غير متناقضة.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.660**	معامل ارتباط بيرسون	قواعد البيانات والمعلومات بمستشفى الحرس الوطني شاملة وتتسم بأنها متجددة.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثاني من المحور الأول والمحور الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الثاني من المحور الأول والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الثاني (البيانات والمعلومات) من المحور الأول (استخدام نظم المعلومات الإدارية) ككل تتسم بالصدق.

٣. صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث (التواصل والتنسيق)

جدول (٩) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لبعد التواصل والتنسيق

التواصل والتنسيق		
.657**	معامل ارتباط بيرسون	المعلومات المتوفرة متناسقة مع المخرجات الأخرى، إضافة إلى أنها سهلة الفهم.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.715**	معامل ارتباط بيرسون	يتم إشراك بعض العاملين والإدارات في اتخاذ القرارات الجماعية في مستشفى الحرس الوطني
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.653**	معامل ارتباط بيرسون	تحقق القرارات المتخذة النتائج المرجوة، وعادة ما توجد قرارات بديلة جاهزة.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات البعد الثالث من المحور الأول والمحور الأول نفسه معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين البعد الثالث من المحور الأول والمحور الأول نفسه، مما يدل على أن البعد الثالث (التواصل والتنسيق) من المحور الأول (استخدام نظم المعلومات الإدارية) ككل تتسم بالصدق.

٤. صدق الاتساق الداخلي للمتغير التابع (جودة الاداء)

جدول (١٠) يوضح صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون للمتغير التابع (جودة

(الأداء)

تحقيق جودة الأداء		
.631**	معامل ارتباط بيرسون	أداء مستشفى الحرس الوطني في تحسن وتطور مستمر
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.656**	معامل ارتباط بيرسون	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة بدقة ووفق المعايير والمواصفات المحددة
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.619**	معامل ارتباط بيرسون	ساهمت نظم المعلومات الإدارية في انخفاض مستوى الأخطاء والمشكلات لدى العاملين في مستشفى الحرس الوطني.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.635**	معامل ارتباط بيرسون	ازداد حجم الخدمات المقدمة للمستفيدين في مستشفى الحرس الوطني بعد تطبيق نظم المعلومات الإدارية.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	

.695**	معامل ارتباط بيرسون	يوصف أداء مستشفى الحرس الوطني بأنه أداء متميز.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.641**	معامل ارتباط بيرسون	أداء مستشفى الحرس الوطني مرضي لجمهور العملاء.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.635**	معامل ارتباط بيرسون	توفر البرامج المستخدمة في مستشفى الحرس الوطني المعلومات اللازمة لأداء العمل في الوقت المناسب
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
.630**	معامل ارتباط بيرسون	أداء مستشفى الحرس الوطني يشيد به جمهور العملاء.
.000	مستوى المعنوية	
384	العدد	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

من الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن جميع قيم معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني والمحور نفسها معنوية وقوية مما يدل على وجود علاقة قوية بين عبارات المحور الثاني والمحور الثاني نفسه، مما يدل على أن محور تحقيق جودة الأداء ككل تتسم بالصدق.

ثبات المقياس:

يتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل الفا كرونباخ والتي تعبر قيمته عن مدى ثبات الأسئلة وصدقها في التعبير عن المؤشر التي وضعت لقياسه وتتراوح قيم الفا كرونباخ بين الصفر والواحد الصحيح. حيث إنه كلما اقترب مقياس كرونباخ الفا من ١ الصحيح كلما كان ثبات أداة القياس والاستبانة أقوى (وقد جرى بين الإحصائيين اتخاذ قيمة ٠,٧ فأكثر كقيمة مقبولة لهذا المعامل).

تم تقدير ثبات المقياس باستخدام ألفا - كرونباخ، وذلك على النحو التالي:

(ثبات محاور عناصر الدراسة): -

جدول (١١) يوضح معامل الفا كرونباخ لثبات الاستبانة ككل ومحاورها

المحور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
التكنولوجيا والبرمجيات	٠,٧٧٤	٣
البيانات والمعلومات	٠,٧٥٧	٣
التواصل والتنسيق	0.688	٣
جودة الاداء	0.797	٨
الثبات العام	0.899	١٧

تظهر نتائج اختبار الفا كرونباخ الخاصة بثبات محاور عناصر الدراسة أن الاستبانة التي تم استخدامها لقياس المتغيرات المختلفة تبدو ذات ثبات جيد جدا، وأن القيم المذكورة لمعامل الفا كرونباخ تشير إلى مدى اتساق الأسئلة الموجودة في كل محور على حدة وفي الاستبانة ككل. المحور " التكنولوجيا والبرمجيات " لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٧٤، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بتحليل التكنولوجيا والبرمجيات في الاستبانة تعطي نتائج متقاربة ومتسقة عندما يتم قياسها معاً، بالإضافة إلى ذلك، المحور " البيانات والمعلومات " لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٥٧، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بتحليل البيانات والمعلومات في الاستبانة تعطي نتائج متقاربة ومتسقة، والمحور " التواصل والتنسيق " لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٦٨٨، وهذا

يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بالتواصل والتنسيق في الاستبانة تعطي نتائج متسقة، والمحور " جودة الأداء " لديه معامل الفا كرونباخ قدره ٠,٧٩٧، وهذا يشير إلى أن الأسئلة المتعلقة بتحقيق جودة الأداء في الاستبانة تعطي نتائج متقاربة ومتسقة عندما يتم قياسها معاً، وهذه القيم تشير إلى أن جميع المحاور لديها درجة جيدة جدا من الثبات، ونجد أن الثبات العام للاستبانة ككل يساوي ٠,٨٩٩ ومن ثم يمكننا القول أن هذا المقياس يتسم بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن الاعتماد عليه. عمومًا، يعتبر أن معاملات الفا العالية تشير إلى زيادة في مستوى الثبات والموثوقية، بناءً على هذه النتائج، يمكن الاعتماد على الاستبانة لقياس العوامل المذكورة في الدراسة والتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، سوف يتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS Version 26):

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- المتوسط الحسابي (Mean)، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis لمعرفة أثر كل بُعد من أبعاد (استخدام نظم المعلومات الادارية) على (تحقيق الأداء).
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر أبعاد (استخدام نظم المعلومات الادارية) على (تحقيق الأداء).

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد:

بعد أن تناولت فصول الدراسة السابقة الإطار النظري والدراسات والبحوث السابقة وفروض الدراسة واجراءاتها، سيتناول هذا التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة بالأساليب الاحصائية ثم عرض لما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ثم مناقشة وتفسير هذه النتائج، وتقديم التوصيات والبحوث المقترحة وفيما يلي بيان ذلك:

١. أبعاد استخدام نظم المعلومات الإدارية:

جدول (١٢) يوضح أبعاد المتغير المستقل

أبعاد استخدام	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
التكنولوجيا والبرمجيات	4.6259	.45104	١	موافق بشدة
البيانات والمعلومات	4.6207	.45054	٢	موافق بشدة
التواصل والتنسيق	4.5920	.46231	٣	موافق بشدة
المتوسط العام	٤,٦١٢٨			موافق بشدة

الجدول السابق يوضح التحليل الوصفي لأبعاد نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في (التكنولوجيا والبرمجيات، البيانات والمعلومات، التواصل والتنسيق)، كالتالي:

١. جاء بعد التكنولوجيا والمعلومات في الترتيب الاول في درجة الموافقة لأبعاد نظم المعلومات الإدارية وذلك بمتوسط ٤,٦٢٥٩، وانحراف معياري ٠,٤٥١٠٤، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد التكنولوجيا والمعلومات على جودة الأداء.

٢. جاء بعد البيانات والمعلومات في الترتيب الثاني في درجة الموافقة لأبعاد نظم المعلومات الإدارية وذلك بمتوسط ٤,٦٢٠٧، وانحراف معياري ٠,٤٥٠٤، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد التكنولوجيا والمعلومات على جودة الأداء.

٣. جاء بعد التواصل والتنسيق في الترتيب الثالث في درجة الموافقة لأبعاد نظم المعلومات الإدارية وذلك بمتوسط ٤,٥٩٢٠، وانحراف معياري ٠,٤٦٢٣١، وذلك بدرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على مدي أهمية بعد التواصل والتنسيق على جودة الأداء.

اختبار الفرضيات ومناقشتها:

الفرضية الرئيسية: هناك تأثير إيجابي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة، بما في ذلك مستشفى الحرس الوطني.

الفرض العدمي: لا يوجد تأثير إيجابي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة، بما في ذلك مستشفى الحرس الوطني.

الفرض البديل: يوجد تأثير إيجابي لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة، بما في ذلك مستشفى الحرس الوطني.

الجدول (١٣): نتائج اختبار تباین الانحدار المتعدد (Regression Multiple) للفرضية الرئيسية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
.000 ^b	172.666	10.683	3	32.050	.573	.577	.759 ^a
		.062	380	23.512			
			383	55.562			

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٧٥٩) وهي تشير إلى علاقة قوية، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (٠,٥٧٧) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (58%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تحقيق جودة الأداء والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٥٧٣).

نجد أن قيمة مستوي المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٤): نتائج معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للفرضية الرئيسية

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.000	8.340		.150	1.248	(Constant)	1
.000	5.074	.237	.039	.200	التكنولوجيا والبرمجيات	
.000	5.868	.275	.040	.232	البيانات والمعلومات	٢
.000	8.020	.364	.037	.300	التواصل والتنسيق	٣
a. Dependent Variable: جودة الأداء						

يظهر من الجدول السابق وباستعراض قيم تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء حيث يتبين أن:

- متغير (التكنولوجيا والبرمجيات) يؤثر بصورة معنوية على (تحقيق جودة الأداء) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من 0.05، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا والبرمجيات وبين تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني.
- متغير (البيانات والمعلومات) يؤثر بصورة معنوية على (تحقيق جودة الأداء) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من 0.05، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين البيانات والمعلومات وتحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني.
- متغير (التواصل والتنسيق) يؤثر بصورة معنوية على (تحقيق جودة الأداء) حيث إن قيمة مستوى المعنوية (sig) تساوى ٠,٠٠٠ وهي أقل من 0.05، إذن نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض العدمي القائل أي أنه ذو دلالة إحصائية بين التواصل والتنسيق وتحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني.

وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 1.248 + 0.200 X_1 + 0.232X_2 + 0.300X_3$$

حيث:

Y : المتغير التابع (تحقيق جودة الأداء)

X_1 : البعد الأول في المتغير المستقل (التكنولوجيا والبرمجيات)

X_2 : البعد الأول في المتغير المستقل (البيانات والمعلومات)

X_3 : البعد الثالث في المتغير المستقل (التواصل والتنسيق)

- في حالة زيادة المتغير المستقل (التكنولوجيا والبرمجيات) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (جودة الأداء) سوف تزداد بمقدار ٠,٢٠٠.
- في حالة زيادة المتغير المستقل (البيانات والمعلومات) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (جودة الأداء) سوف تزداد بمقدار ٠,٢٣٢.
- في حالة زيادة المتغير المستقل (التواصل والتنسيق) بمقدار وحدة واحدة فإن المتغير التابع (جودة الأداء) سوف تزداد بمقدار ٠,٣٠٠.
- في حالة انعدام تأثير (التكنولوجيا والبرمجيات، البيانات والمعلومات، التواصل والتنسيق) تكون قيمة جدة الأداء ١,٢٤٨

الفرضية الفرعية الأولى:

أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا والبرمجيات وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

الفرض العدمي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا والبرمجيات وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام التكنولوجيا والبرمجيات وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

الجدول (١٥): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

الفرعية الأولى

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
.000 ^b	260.511	22.528	1	22.528	.404	.405	.637 ^a
		.086	382	33.034			
			383	55.562			

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٦٣٧) وهي تشير إلى علاقة قوية، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (٠,٤٠٥) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (41%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تحقيق جودة الأداء والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٤٠٤).

نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٦): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

الفرعية الأولى

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.000	13.797		.155	2.136	(Constant)	1
.000	16.140	.637	.033	.538	التكنولوجيا والبرمجيات	
a. Dependent Variable: جودة الاداء						

يظهر من الجدول السابق يتبين أن التكنولوجيا والبرمجيات لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية (٠,٥٣٨)، وبلغت قيمة (t) لها (١٦,١٤٠) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 2.136 + 0.538X_1$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة الأداء)

X_1 : البعد الأول في المتغير المستقل (التكنولوجيا والبرمجيات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (التكنولوجيا والبرمجيات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٥٣٨) وحدة في تحقيق الأداء، وفي حالة انعدام تأثير (التكنولوجيا والبرمجيات) تكون قيمة الأداء الإداري ٢,١٣٦ وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد التكنولوجيا والبرمجيات كأحد أبعاد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء وهذا يشير إلى أن التكنولوجيا والبرمجيات يلعب دورًا هامًا في التأثير في تحقيق جودة الأداء.

الفرضية الفرعية الثانية

هناك تأثير إيجابي للبيانات والمعلومات في زيادة كفاءة استخدام الموارد في مستشفى الحرس الوطني.

الفرض العدمي: لا تأثير إيجابي للبيانات والمعلومات في زيادة كفاءة استخدام الموارد في مستشفى الحرس الوطني.

الفرض البديل: يوجد تأثير إيجابي للبيانات والمعلومات في زيادة كفاءة استخدام الموارد في مستشفى الحرس الوطني.

الجدول (١٧): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

الفرعية الثانية

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
.000 ^b	281.526	23.574	1	23.574	.423	.424	.651 ^a
		.084	382	31.988			
			383	55.562			

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٦٥١) وهي تشير إلى علاقة قوية، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (٠,٤٢٤) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (42%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تحقيق جودة الأداء والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٤٢٣).

نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (١٨): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

الفرعية الثانية

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.000	13.647		.152	2.079	(Constant)	2
.000	16.779	.651	.033	.551	البيانات والمعلومات	
a. Dependent Variable: جودة الاداء						

يظهر من الجدول السابق يتبين أن البيانات والمعلومات لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية

(٠,٥٥١)، وبلغت قيمة (t) لها (١٦,٧٧٩) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)،

وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 2.079 + 0.551X_1$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة الأداء)

X_1 : البعد الثاني في المتغير المستقل (البيانات والمعلومات)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (البيانات والمعلومات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٥٥١) وحدة في تحقيق الأداء،

وفي حالة انعدام تأثير (البيانات والمعلومات) تكون قيمة الأداء الإداري ٢,٠٧٩

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة (0.05) لبعد البيانات والمعلومات كأحد أبعاد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء

وهذا يشير إلى أن البيانات والمعلومات يلعب دورًا هامًا في التأثير في تحقيق جودة الأداء.

الفرضية الفرعية الثالثة:

هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على تعزيز التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية في المستشفى.

الفرض العدمي: لا يوجد تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على تعزيز التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية في المستشفى.

الفرض البديل: هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على تعزيز التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية في المستشفى.

الجدول (١٩): نتائج اختبار تباين الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

الفرعية الثالثة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Adjusted R Square	R Square	R
.000 ^b	325.766	25.574	1	25.574	.459	.460	.678 ^a
		.079	382	29.988			
			383	55.562			

يظهر من الجدول السابق صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط لتفسير الظاهرة حيث بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والتابعة (٠,٦٧٨) وهي تشير إلى علاقة قوية، كما ويظهر من الجدول أن قيمة (R^2) معامل التحديد بلغ (٠,٤٦٠) أي أن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر ما نسبته (46%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع تحقيق جودة الأداء والباقي يعزى لمتغيرات أخرى، كما ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد المعدلة بلغت (٠,٤٥٩).

نجد أن قيمة مستوى المعنوية (sig) أصغر من 0.05 وبالتالي سيكون القرار رفض الفرض العدمي مما يدل على صلاحية (معنوية) نموذج اختبار الانحدار الخطي البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول (٢٠): نتائج معادلة الانحدار البسيط (Simple linear Regression) للفرضية

الفرعية الثالثة

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
.000	14.393		.143	2.057	(Constant)	3
.000	18.049	.678	.031	.559	التواصل والتنسيق	
a. Dependent Variable: جودة الاداء						

يظهر من الجدول السابق يتبين أن التواصل والتنسيق لها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة (Beta) غير المعيارية

(٠,٥٥٩)، وبلغت قيمة (t) لها (١٨,٠٤٩) أعلى من قيمتها الجدولية، وبمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وعليه تكون معادلة التنبؤ كالآتي:

$$Y = 2.057 + 0.559X_1$$

حيث:

Y : المتغير التابع (جودة الأداء)

X_1 : البعد الثالث في المتغير المستقل (التواصل والتنسيق)

أي أن زيادة وحدة واحدة في (البيانات والمعلومات) يؤدي إلى زيادة بمقدار (٠,٥٥٩) وحدة في تحقيق الأداء، وفي حالة انعدام تأثير (البيانات والمعلومات) تكون قيمة الأداء الإداري ٢,٠٧٩

وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبعد التواصل والتنسيق كأحد أبعاد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء وهذا يشير إلى أن التواصل والتنسيق تلعب دوراً هاماً في التأثير في تحقيق جودة الأداء.

الفصل الخامس: تحليل النتائج والتصور المقترح

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومناقشة هذه النتائج، وبناء على هذه النتائج تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات، وتلخص كالتالي:

مناقشة النتائج:

أكدت نتائج التحليل الإحصائي على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة للفرضية الرئيسية حيث أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) لأبعاد استخدام نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني، حيث نجد أن أبعاد استخدام نظم المعلومات الإدارية (التكنولوجيا والبرمجيات، البيانات والمعلومات، التواصل والتنسيق)، يؤثرون بصورة معنوية على المتغير التابع (تحقيق جودة الأداء) حيث توضح النتائج الإحصائية على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لأبعاد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الأولى على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا والبرمجيات وتحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني"، ويتبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد التكنولوجيا والبرمجيات كأحد أبعاد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء، هذا يشير إلى أن التكنولوجيا والبرمجيات يلعب دور مهم في التأثير على تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثانية على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين البيانات والمعلومات وتحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني"، ويتبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد البيانات والمعلومات كأحد أبعاد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء، هذا يشير إلى أن البيانات والمعلومات يلعب دور مهم في التأثير على تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني.

كما أكدت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية الفرعية الثالثة على رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة حيث إنه " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين التواصل والتنسيق وتحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني "، ويتبين وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بمستوى دلالة (٠,٠٥) لبعد التواصل والتنسيق كأحد ابعاد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق جودة الأداء، هذا يشير إلى أن التواصل والتنسيق يلعب دور مهم في التأثير على تحقيق جودة الأداء بمستشفى الحرس الوطني.

توصيات الدراسة:

ووفقًا لنتائج الدراسة؛ أشار الباحث إلى مجموعة من التوصيات الهامة التي يجب وضعها في الحسبان والتي

يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

- يجب على المستشفى الاستثمار في تحديث نظم المعلومات الإدارية بشكل دوري للتأكد من أنها تتماشى مع أحدث التطورات التكنولوجية؛ مما يساهم في تحسين سرعة الأداء وجودة الخدمات الطبية.
- من المهم تدريب جميع الكوادر الطبية والإدارية على استخدام البرمجيات الحديثة؛ مما يعزز من مهاراتهم في التعامل مع أنظمة المعلومات ويزيد من كفاءة الأداء.
- يوصى بالاستثمار في حلول تكنولوجية مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة، لتحسين تقديم الخدمات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية.
- يجب التأكد من أن البيانات التي يتم جمعها وتخزينها دقيقة، محدثة، وكاملة. لأن تحسين جودة البيانات يساهم في اتخاذ قرارات طبية وإدارية سليمة.
- يوصى بتطوير أنظمة تحليل البيانات التي تساعد على استخلاص الأنماط والاتجاهات من البيانات لتحديد الفرص لتحسين جودة الرعاية الصحية والأداء العام للمستشفى.
- ينبغي أن تتبنى المستشفى أنظمة تشفير وتقنيات أمان متقدمة في معالجة البيانات.
- من المهم تحسين سبل التواصل بين الأقسام الطبية والإدارية داخل المستشفى عبر استخدام نظم المعلومات التي تساهم في تبادل البيانات بسهولة وسرعة، مما يساهم في تعزيز التنسيق بين الفرق المتعددة.
- يجب التأكد من أن جميع الأطراف المعنية (الأطباء، الممرضات، الإداريون) لديهم وصول فوري إلى البيانات والمعلومات ذات الصلة عبر نظم المعلومات، مما يساهم في تعزيز التعاون والتنسيق بين جميع العاملين.
- يمكن تحسين التواصل من خلال استخدام أدوات تواصل متكاملة مثل البريد الإلكتروني الداخلي، برامج المراسلة، ومؤتمرات الفيديو لتسهيل التنسيق الفعال بين الفرق الطبية والإدارية.

- يجب تشجيع ثقافة التحول الرقمي في المستشفى بين جميع العاملين، من خلال تعزيز الوعي بفوائد نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الأداء.
- يوصى بإنشاء آليات لقياس وتقييم أثر نظم المعلومات على جودة الأداء بانتظام لضمان تحسين مستمر في العمل.
- يمكن للمستشفى تعزيز كفاءتها من خلال التعاون مع الشركات المتخصصة في البرمجيات الطبية والإدارية لتطوير حلول مخصصة تناسب احتياجات المستشفى.

الجزء الرابع: مراجع وملاحق

الدراسة

مراجع الدراسة العربية والأجنبية

ملاحق الدراسة

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أحمد توفيق الردايدة؛ وآخرون، خطوط المعلومات الإدارية وكفاءتها على أداء الموارد البشرية "دراسة تطبيقية على الموظفين في جامعة مؤتة - الأردن"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - سلسلة العلوم الطبيعية، المجلد (٢٣)، العدد (٢)، ٢٠١٨، ص ٤.
- أحمد نجم الدين عيداروس وآخرون، "القيادة المستدامة كمدخل لتجويد الأداء المؤسسي بالمدارس الثانوية العامة بمصر"، مجلة كلية التربية، العدد (١١٩)، بنها، ٢٠١٩، ص ٥٥٢.
- أسماء حمدي السيد معوض وآخرون، "تطوير الأداء المؤسسي بالجامعات المصرية على ضوء خبرة جامعة ميتشجان بالولايات المتحدة الأمريكية"، مجلة العلوم التربوية، كلية البنات، جامعة عين شمس، العدد (١٠)، مصر، ٢٠٢١، ص ١١٨.
- أسماء مروان الفاعوري، أثر فعالية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تمييز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، كلية إدارة الأعمال، الأردن، ٢٠١٢، ص ٤١.
- إسماعيل مناصريه، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم (ALGAL)، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ٢٠٠٤.
- إلهام فرحي، أثر التغيير التنظيمي على أداء المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ٢٠١٩، ص ٣٦.
- أميرة مدفوني، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار: دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا أم البواقي، أطروحة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجزائر، ٢٠١٦ م، ص ٩٧.
- إيمان ببه، إدارة أنظمة المعلومات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار-إيليزي-الجزائر، ٢٠٢٣.

- إيمان عباس، تفعيل دور مراكز المعلومات في دعم اتخاذ القرار بالإدارات التعليمية بمحافظة الفيوم، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد (١٠)، الجزء (١)، ٢٠١٨م، ص ٥٣.
- باسل الغزاوي وآخرون، دور إدارة المعرفة في الأداء المنظمي (دراسة تطبيقية في عينة من المنظمات الصناعية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (٤٢)، ٢٠١٤، ص. ص ٢٤١-٢٦٨.
- بلسم سعيد عبد الرحمن، وآخرون، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي (دراسة حالة شركة النافي للسيارات، جدة - المملكة العربية السعودية، خلال الفترة من ٢٠١٥-٢٠١٧)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (٣)، العدد (٤)، ٢٠١٩، ص ٩٠.
- تبيدي محمد حنفي، دور نظم المعلومات الإدارية في إعداد وتنفيذ الخطط الاستراتيجية في المؤسسات بالتطبيق في وزارة المالية والاقتصاد وشئون المستهلك في الخرطوم، مجلة جامعة البحر الأحمر، العدد (٧)، ٢٠١٦م.
- حسين سكفالي، مروة مقتلاني، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ - قالم، ٢٠٢٠.
- حنين محمد شعيب، أثر نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، المجلد (٤١)، العدد (١)، ٢٠٢١م، ص ٢٥٨.
- خالد محمد بوكه، مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة في تحسين الأداء في مؤسسات القطاع الخاص، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، م ٢، ١٤٤، ٢٠٢٠.
- الداوي الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد (٧)، الجزائر، ٢٠١٠، ص ٢١٨.
- رباح محمد فوزي، جودة الأداء ومؤشرات القياس: دراسة في المفاهيم والعلاقات، المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - اعلم، ٢٠١٤.

- رفيق الدين توفيق حسن، العلاقة بين تكامل أنظمة المعلومات وجودة القرار الإداري دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، م ١٣، ع ٤٤، ٢٠٢٢.
- زرنوح أمحمد، الأداء في المؤسسة، مجلة سوسولوجيا، جامعة الجلفة، المجلد (٣)، العدد (١)، ٢٠١٧، ص ٣٦.
- زياد علي إبراهيم خليل، جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد (٣٧)، العدد (٤)، ٢٠٢٤، م، ص ١٦٧٨.
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، جامعة المجمعة، ٢٠٠٥.
- سعود القحطاني، وأميرة قطان، مدى تأثير إدارة الجودة في أداء الخدمات الصحية بمستشفى أحد رفيدة العام، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، م ٣٦، ع ١٤، ٢٠٢٢، ص. ص ٦٣-٨٢.
- سكفالي حسين، ومقلاتي مروة، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ - قالم، الجزائر، ٢٠٢٠، م، ص ٣٠.
- سلامة عبد العظيم حسين وآخرون، "مواصفات فريق العمل الفعال ودوره في تحسين أداء المؤسسة التعليمية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (٢٧)، العدد (١٠٨)، مصر، ٢٠١٦، ص ٣٤٢.
- سلطان عبد الله صائل الحربي؛ وآخرون، أثر تطبيق نظم الادارة الالكترونية في تطوير أداء موظفي التموين الطبي بإدارة الامداد والتموين الطبي بمحافظة حفر الباطن، المملكة العربية السعودية، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد (٥٤)، ٢٠٢٢، م، ص ١٤.
- صالح عابنه، ومحمد شعيب، تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الآداب، جامعة مصراتة، ٢٠١٠.
- عاصم محمد حسين الأعرجي، وآخرون، واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية، المجلة العربية للإدارة، المجلد (٢٢)، العدد (١)، ٢٠٠٢، م، ص ٦٥.

- عبد الناصر حافظ، وحسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر، الطبعة (١)، عمان-الأردن، ٢٠١٣م، ص ٢٨.
- علاء الدين خبابة، أثر البعد التنظيمي للثقافة التنظيمية على تنفيذ الاستراتيجية في المؤسسة (دراسة حالة)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد (٥)، ٢٠١٦.
- علاء فرج حسن رضوان، دورهما ارت التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على المرضى المتعاملين مع مستشفيات جامعة المنوفية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، م ٥١، ع ٤، ٢٠٢١، ص. ص ١١٣-١٦٦.
- غادة عبد المنعم عبد الحميد دياب، " أثر أبعاد الجدارات الوظيفية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الدواء"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، المجلد (٤٣)، العدد (٣)، ٢٠٢١، ص ٢٥٧.
- فاطمة ربابعة، المقارنة المرجعية مدخل لتحسين الأداء المؤسسي في المنظمات العامة (دراسة تطبيقية على المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا، مجلة جامعة مؤتة، العدد (١)، ٢٠١١، ص. ص ١٢١-١٦٤.
- فايز النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ٢٠٠٧م، ص ١٢٨.
- قلبو حسينة، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، ٢٠١٥، ص ٤١.
- كاظم جواد جاسم، تأثير الحوكمة في جودة الأداء: بحث تحليلي تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، م ٩، ع ٢٤، ٢٠١٤، ص. ص ١-١٨.
- ليث علي مطر، نظم المعلومات الإدارية، كلية المستقبل الجامعة، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزء (٢)، العراق، ٢٠٢٢م، ص ١.
- محمد السيد سليم، " دور التفكير الإستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على القطاع المصرفي" (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، ٢٠١٥، ص ٤٩.

- محمد بن على بن مسعود تبوك، "فاعلية الأداء المؤسسي في الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية"، مجلة البحوث التجارية، المجلد (٣٨)، العدد (١)، ٢٠١٦، ص ٢٠٩-٢١٠.
- محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، ٢٠٠٧، ص ١١٧.
- محمد عبد العال أبو عليم، أثر التمكين الإداري في الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة في عمان، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٤م، ص ٢٧.
- مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، جامعة فرحات عباس - سطيف، ٢٠١٠.
- مني على الصباحيين، "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المؤسسية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (٤٩)، ٢٠٢٢م، ص ٧٣.
- نبال يونس آل مراد، خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه دراسة استطلاعية لأراء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، مجلة الإدارة والاقتصاد، ع ٩٠، ٢٠١٢.
- نوال محمود فياض فقها، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرار في وحدات الحكم المحلي الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه: جودة المعلومات متغير وسيط، جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٢١م، ص ١٨.
- هدى عبد الرحيم حسين، نحو اعتماد نظم معلومات إدارية ناجحة باستخدام أسلوب عوامل النجاح الحاسمة - دراسة استطلاعية في مديرية توزيع الكهرباء المنطقة الشمالية، تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، م ٢٨، ع ٨٢، ٢٠٠٦.
- وفاء صالح الرحالة، استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الرقابة الإدارية لدى القيادات التربوية في مركز وزارة التربية والتعليم، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠٢٠.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Kenneth, C, "Management Information System. Prentice-Hall International", New York, 2017, pp. 247-249.

استمارة الاستبيان

"أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة: دراسة تطبيقية على مستشفى الحرس الوطني"

**The impact of the use of management information systems on the quality of
performance in public hospitals: an applied study on the National Guard
Hospital**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نقوم بإجراء دراسة علمية تهدف إلى معرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة ومنها مستشفى الحرس الوطني.

تعد الإجابة في غاية الأهمية بهدف التوصل لنتائج هذه الدراسة، لذا نرجو التكرم بالإجابة على مجموعة من التساؤلات من منظور عملك لدراسة بعض الأمور الخاصة لمعرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة بالتطبيق على مستشفى الحرس الوطني.

ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة بأقسامها واختيار مستوى استجابتهم على كل فترة حسب ما يتفق مع وجهات نظر سيادتكم من خلال العمل على أرض الواقع (الإجابة تكون طبقاً لتقييمك للوضع الحالي، وليس لما يجب أن يكون) وذلك من خلال وضع علامة على الإجابة التي تلائم وجهة نظركم.

ونتعهد لكم بأن جميع البيانات المذكورة سوف يتم الاعتماد عليها في أغراض البحث العلمي فقط وتخضع للأمانة العلمية.

شاكرين ومقدرين لدعمكم وتعاونكم

الباحث

أولاً: الأسئلة الديموغرافية

البيانات الأولية: وفي هذا القسم يتم التعرف على بعض البيانات الشخصية.

١- الجنس:

ذكر. ☐

أنثى. ☐

٢- العمر:

(٢٦-٢٣) سنة. ☐

(٣٥-٢٦) سنة. ☐

(٤٥-٣٥) سنة. ☐

أكبر من ٤٥ سنة. ☐

١- المسمى الوظيفي:

عامل. ☐

موظف. ☐

مدير. ☐

أخرى. ☐

٣ - المؤهل العلمي:

دبلوم. ☐

بكالوريوس. ☐

ماجستير. ☐

دكتوراه. ☐

٢ - إجمالي سنوات الخبرة:

(٠ - سنتين) خبرة. ☐

(٣-١٠) سنوات خبرة. ☐

(١٠-١٥) سنة خبرة. ☐

أكثر من ١٥ سنة خبرة. ☐

ثانياً: محاور الدراسة

المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية						
البعد الأول: التكنولوجيا والبرمجيات						
م	العبارة	أو وافق بشدة	أو وافق	محايد	ارفض بشدة	ارفض بشدة
١.	تستخدم مستشفى الحرس الوطني أحدث البرمجيات والتكنولوجيا الحديثة.					
٢.	تناسب تطبيقات البرمجيات مع احتياجات العمل الإداري بمستشفى الحرس الوطني.					
٣.	تسعى مستشفى الحرس الوطني لاختيار البرمجيات الملائمة لاحتياجات العمل.					
البعد الثاني: البيانات والمعلومات						
م	العبارة	أو وافق بشدة	أو وافق	محايد	ارفض بشدة	ارفض بشدة
١.	تتسم قواعد البيانات في مستشفى الحرس الوطني بالدقة إلى جانب سهولة الوصول للملفات في قواعد البيانات.					
٢.	تتصف المعلومات التي يوفرها النظام في مستشفى الحرس الوطني بأنها غير متناقضة.					

٣.	قواعد البيانات والمعلومات بمستشفى الحرس الوطني شاملة وتتسم بأنها متجددة.							
البعد الثالث: التواصل والتنسيق								
م	العبارة	أو افق بشدة	أو افق	محايد	ارفض بشدة			
١.	المعلومات المتوفرة متناسقة مع المخرجات الأخرى، إضافة إلى أنها سهلة الفهم.							
٢.	يتم إشراك بعض العاملين والإدارات في اتخاذ القرارات الجماعية في مستشفى الحرس الوطني.							
٣.	تحقق القرارات المتخذة النتائج المرجوة، وعادة ما توجد قرارات بديلة جاهزة.							

المحور الثاني: جودة الأداء								
م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	ارفض بشدة	ارفض بشدة		
١.	أداء مستشفى الحرس الوطني في تحسين وتطوير مستمر.							

					ساهمت نظم المعلومات الإدارية في إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة بدقة ووفق المعايير والمواصفات المحددة.	٢.
					ساهمت نظم المعلومات الإدارية في انخفاض مستوى الأخطاء والمشكلات لدى العاملين في مستشفى الحرس الوطني.	٣.
					ازداد حجم الخدمات المقدمة للمستفيدين في مستشفى الحرس الوطني بعد تطبيق نظم المعلومات الإدارية.	٤.
					يوصف أداء مستشفى الحرس الوطني بأنه أداء متميز.	٥.
					أداء مستشفى الحرس الوطني مرضي لجمهور العملاء.	٦.
					توفر البرامج المستخدمة في مستشفى الحرس الوطني المعلومات اللازمة لأداء العمل في الوقت المناسب.	٧.
					أداء مستشفى الحرس الوطني يشيد به جمهور العملاء.	٨.

شكراً جزيلاً لوقتكم وتعاونكم في الإجابة على هذا الاستبيان

<https://forms.gle/JwPTRh8xe97CW6Jy5>

المستخلص

هدف البحث إلى تسليط الضوء حول أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الأداء في المستشفيات العامة بالتطبيق على مستشفى الحرس الوطني، وذلك من خلال توضيح أبعاد نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى الكشف عن أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها على تحقيق جودة ، ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث طبق هذا البحث على مجتمع دراسة تتمثل في المستشفيات العامة: مستشفى الحرس الوطني، إذ تكونت عينة البحث من عينة عشوائية قدرها (٣٨٤) مفردة، ولتحليل هذه المعلومات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

ولقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج الهامة والتي تتمثل أبرزها في أن التكنولوجيا والبرمجيات، والبيانات والمعلومات، والتواصل والتنسيق تلعب دورًا هامًا في التأثير على جودة الأداء بشكل عام، ولقد أوصى الباحث إلى ينبغي على المستشفى تحديث نظم المعلومات الإدارية بشكل دوري وتدريب الكوادر الطبية والإدارية على استخدام البرمجيات الحديثة لتعزيز كفاءة الأداء. يُوصى بالاستثمار في حلول تكنولوجية مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحسين الخدمات وتقليل الأخطاء الطبية. يجب التأكد من دقة وتحديث البيانات لتسهيل اتخاذ القرارات السليمة. كما يُنصح بتطوير أنظمة لتحليل البيانات وتحسين التنسيق بين الأقسام عبر تكنولوجيا المعلومات. ويجب تعزيز ثقافة التحول الرقمي وتقييم تأثير نظم المعلومات بشكل دوري لضمان تحسين مستمر.

Abstract

The aim of the research was to highlight the impact of using management information systems (MIS) on performance quality in public hospitals, specifically applied to the National Guard Hospital. The study focused on explaining the dimensions of management information systems and examining their effect on achieving quality. The researcher relied on the descriptive-analytical approach to achieve the study objectives, using a questionnaire as a data collection tool. The study was conducted on a sample of 384 individuals from the National Guard Hospital, a public hospital, and the data was analyzed using the SPSS statistical analysis software.

The research reached several significant results, the most important of which is that technology and software, data and information, and communication and coordination play a critical role in influencing overall performance quality. The researcher recommended that the hospital should regularly update its management information systems and train medical and administrative staff to use modern software to enhance performance efficiency. It is recommended to invest in innovative technological solutions, such as artificial intelligence and data analytics, to improve services and reduce medical errors. Ensuring data accuracy and updating it is essential for sound decision-making. Furthermore, the development of data analysis systems to improve coordination between departments using information technology is advised. Lastly, the hospital should promote a digital transformation culture and regularly evaluate the impact of management information systems to ensure continuous improvement.

Mid Ocean University

College of management

Specialization: Master of Business

Administration

**The impact of the use of management information systems on the
quality of performance in public hospitals: an applied study on the
National Guard Hospital**

Preparation

Supervision:

٢٠٢٥