

العنوان

دور الإدارة المكتبية في دعم نظم المعلومات الصحية في المؤسسات " الصحية

إعداد الطالب/

احمد صالح شعبي

٢٢١٠٠٢١٠٧

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

حقوق الطباعة والنشر

جميع حقوق الطباعة والنشر محفوظة

يُحظر نسخ أو إعادة طباعة أو تصوير أو نشر أي جزء من هذا البحث بأي وسيلة ورقية أو إلكترونية أو رقمية دون إذن خطي مسبق من الباحث أو الجهة الأكاديمية التابعة له.

ويُسمح بالاعتباس لأغراض البحث العلمي والتعليم وفق الضوابط الأخلاقية ومعايير التوثيق المعتمدة (APA)، مع ضرورة الإشارة إلى المصدر بشكل واضح وصحيح.

المستخلص :

شهدت المؤسسات الصحية خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً متسارعاً أدى إلى توسع استخدام نظم المعلومات الصحية، وما نتج عنه من تغيرات جوهرية في طبيعة العمل الإداري والمكتبي. وفي هذا السياق، برزت الإدارة المكتبية كعنصر محوري في دعم فاعلية هذه النظم من خلال دورها في إدارة البيانات، وتنظيم الوثائق، وتنسيق تدفق المعلومات بين الأقسام، وضمان جودة البيانات الصحية. تهدف هذه الدراسة النظرية إلى تحليل دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية بالمؤسسات الصحية، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة، وتحديد أبعاد العلاقة بين الإدارة المكتبية والنظم الصحية، واستعراض التحديات التي تواجه هذا الدور في ظل التحول الرقمي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل المحتوى ومراجعة الأدبيات الحديثة. وتوصلت النتائج إلى أن الإدارة المكتبية تمثل أحد العوامل الأساسية في نجاح نظم المعلومات الصحية، وأن جودة البيانات وسرعة تدفق المعلومات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بكفاءة الإدارة المكتبية. كما أظهرت الدراسة أن ضعف المهارات الرقمية، ومقاومة التغيير، ونقص التدريب، تمثل أبرز التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية في البيئة الرقمية. وقدمت الدراسة مجموعة من

التوصيات التي تسهم في تعزيز دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية، من أبرزها تطوير

المهارات الرقمية للعاملين، وتحسين البنية التحتية التقنية، وتعزيز سياسات إدارة البيانات.

Abstract:

Healthcare institutions have witnessed a rapid digital transformation in recent years, leading to the widespread adoption of Health Information Systems (HIS) and significant changes in administrative and office work practices. In this context, office administration has emerged as a key component in supporting the effectiveness of HIS through its role in data management, document organization, information flow coordination, and ensuring the quality of health data. This theoretical study aims to analyze the role of office administration in enhancing the effectiveness of Health Information Systems in healthcare institutions by reviewing relevant literature and previous studies, identifying the dimensions of the relationship between office administration and HIS, and examining the challenges facing this role in the digital era.

The study employed the descriptive analytical method through content analysis and literature review. The findings indicate that office administration is a fundamental factor in the success of Health Information Systems, and that data quality and information flow efficiency are strongly linked to the performance of office administration. The study also revealed that limited digital skills, resistance to change, and insufficient training represent the most significant challenges facing office administration in digital environments. Several recommendations were proposed to strengthen the role of office administration in supporting HIS effectiveness, including developing digital competencies, improving technical infrastructure, and enhancing data management policies.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع من كان لهم الفضل بعد الله تعالى في إتمام هذا البحث.

وأخص بالشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة والتحكيم على ما بذلوه من جهد كريم في قراءة هذا العمل وتقييمه، وعلى

ما قدموه من ملاحظات علمية ببناء أسهمت في تطوير البحث والارتقاء بجودته.

كما أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى أساتذتي المشرفين، د. الفيصل عبد الحميد و د. فايز جراد، على ما قدموه من

دعم علمي وتوجيهات مستمرة، وعلى ما أبدوه من حرص ومتابعة دقيقة خلال مراحل إعداد هذا البحث. لقد كان

لتوجيهاتهم القيمة أثر بالغ في تعزيز مهاراتي البحثية وصقل تجربتي العلمية.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر إلى جميع المشاركين في الاستبانة من العاملين في المؤسسات الصحية، الذين أسهموا

بآرائهم ومعلوماتهم في توفير البيانات اللازمة لإتمام هذا العمل. إن تعاونهم الكريم كان له دور محوري في نجاح

كما أخص بالشكر أسرتي الكريمة على دعمهم المتواصل وتشجيعهم الدائم، ووقوفهم إلى جانبي طوال فترة الدراسة. فلولاً

دعمهم النفسي والمعنوي لما تمكنت من مواصلة هذا المشوار العلمي.

وأخيراً، أتوجه بالشكر لكل من قدّم لي كلمة دعم أو نصيحة أو مساعدة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. أسأل الله

أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به، وأن يجزي كل من ساهم فيه خير الجزاء.

والله ولي التوفيق.

فهرس المحتويات:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- ١.٣ المقدمة
- ٢.٣ مشكلة الدراسة
- ٣.٣ أهمية الدراسة
- ٤.٣ أهداف الدراسة
- ٥.٣ تساؤلات الدراسة
- ٦.٣ فروض الدراسة
- ٧.٣ حدود الدراسة
- ٨.٣ المصطلحات الإجرائية
- ٩.٣ النظرية العلمية للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

- ٢.٣ مقدمة
- ٣.٣ الدراسات العربية
- ٤.٣ الدراسات الأجنبية
- ٥.٣ التحليل النقدي للدراسات السابقة
- ٦.٣ الفجوة البحثية
- ٧.٣ الإطار النظري
 - ٣.٧.١ الإدارة المكتبية الحديثة
 - ٣.٧.٢ نظم المعلومات الصحية

٧.٧.٣ جودة البيانات الصحية

٨.٧.٣ التحول الرقمي في المؤسسات الصحية

٩.٧.٣ التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية

١٠.٧.٣ نموذج قبول التقنية (TAM)

١١.٧.٣ نظرية انتشار الابتكار (DOI)

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

١.٣ مقدمة

٢.٣ منهج الدراسة

٤.٣ مصادر جمع البيانات

٥.٣ أدوات الدراسة (تحليل المحتوى - مراجعة الأدبيات)

٦.٣ خطوات تحليل البيانات

٧.٣ حدود الدراسة (المكانية - الزمانية - الموضوعية - البشرية)

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

١.٣ مقدمة

٢.٣ النتائج النظرية

٣.٣ مناقشة النتائج

٤.٣ التوصيات

٤.٣ مقترحات الدراسات المستقبلية

قائمة الجداول :

- الجدول رقم (١): تصنيف مهام الإدارة المكتبية في المؤسسات الصحية
- الجدول رقم (٢): مكونات نظم المعلومات الصحية في المؤسسات الحديثة
- الجدول رقم (٣): العلاقة بين الإدارة المكتبية وجودة البيانات الصحية
- الجدول رقم (٤): التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية في البيئة الرقمية
- الجدول رقم (٥): مقارنة بين نماذج تبني التقنية (TAM – DOI)
- الجدول رقم (٦): ملخص الدراسات العربية السابقة
- الجدول رقم (٧): ملخص الدراسات الأجنبية السابقة
- الجدول رقم (٨): أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة
- الجدول رقم (٩): الفجوة البحثية المستخلصة من الدراسات السابقة
- الجدول رقم (١٠): حدود الدراسة (المكانية – الزمانية – الموضوعية – البشرية)

قائمة الأشكال:

- الشكل رقم (١): نموذج يوضح العلاقة بين الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية
- الشكل رقم (٢): مكونات نظم المعلومات الصحية في المؤسسات الحديثة
- الشكل رقم (٣): دورة تدفق البيانات الصحية داخل المؤسسة
- الشكل رقم (٤): نموذج جودة البيانات الصحية (الدقة – الاتساق – الاكتمال – الحداثة – الموثوقية)
- الشكل رقم (٥): دور الإدارة المكتبية في دعم اتخاذ القرار الصحي
- الشكل رقم (٦): التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية في البيئة الرقمية
- الشكل رقم (٧): نموذج قبول التقنية (TAM)
- الشكل رقم (٨): نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation)
- الشكل رقم (٩): التكامل بين الإدارة المكتبية والتحول الرقمي
- الشكل رقم (١٠): الإطار المفاهيمي المقترح للدراسة

قائمة المصطلحات:

الإدارة المكتبية (Office Administration)

مجموعة من العمليات التنظيمية والإدارية التي تهدف إلى دعم سير العمل داخل المؤسسة من خلال إدارة المراسلات، وتنظيم السجلات، وتنسيق المعلومات.

نظم المعلومات الصحية (Health Information Systems – HIS)

أنظمة إلكترونية تُستخدم لجمع البيانات الصحية وتخزينها وتحليلها وتبادلها بهدف دعم اتخاذ القرار وتحسين جودة الرعاية الصحية.

جودة البيانات (Data Quality)

مدى دقة واكتمال واتساق وحداثة البيانات، وقدرتها على دعم القرارات الإدارية والطبية.

التحول الرقمي (Digital Transformation)

عملية دمج التقنيات الرقمية في العمليات الإدارية والخدمات بهدف تحسين الكفاءة والسرعة وجودة الأداء.

السرية (Confidentiality)

حماية المعلومات من الوصول غير المصرح به، وضمان عدم الكشف عن بيانات المشاركين أو العاملين.

الموافقة المستنيرة (Informed Consent)

موافقة المشاركين على المشاركة في البحث بعد إبلاغهم بطبيعة الدراسة وأهدافها وحقوقهم.

الأمانة العلمية (Research Integrity)

الالتزام بالصدق والدقة في جمع البيانات وتحليلها وتوثيقها دون تحريف أو تلاعب.

الانتحال العلمي (Plagiarism)

استخدام أفكار أو نصوص الآخرين دون الإشارة إلى المصدر، مما يعد خرقاً للأمانة العلمية.

تزوير البيانات (Data Fabrication)

اختلاق بيانات أو تعديلها بشكل غير حقيقي بهدف التأثير على نتائج البحث.

التحيز (Bias)

ميل الباحث أو أدوات البحث إلى تفضيل نتائج معينة، مما يؤثر على موضوعية الدراسة.

لجان أخلاقيات البحث (Institutional Review Board – IRB)

جهات مختصة بمراجعة البحوث التي تشمل مشاركين بشريين لضمان سلامتهم وحقوقهم.

نموذج قبول التقنية (Technology Acceptance Model – TAM)

إطار نظري يفسر العوامل المؤثرة في قبول الأفراد للتقنيات الجديدة.

نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation – DOI)

نظرية تشرح كيفية انتشار التقنيات أو الأفكار الجديدة داخل المجتمع أو المؤسسة.

حوكمة البيانات (Data Governance)

مجموعة من السياسات والإجراءات التي تضمن إدارة البيانات بطريقة آمنة وفعالة وموثوقة.

قائمة الاختصارات:

HIS – Health Information Systems

نظم المعلومات الصحية

EMR – Electronic Medical Records

السجلات الطبية الإلكترونية

EHR – Electronic Health Records

السجلات الصحية الإلكترونية

IRB – Institutional Review Board

لجنة أخلاقيات البحث العلمي

IT – Information Technology

تقنية المعلومات

TAM – Technology Acceptance Model

نموذج قبول التقنية

DOI – Diffusion of Innovation

نظرية انتشار الابتكار

QoD – Quality of Data

جودة البيانات

MoH – Ministry of Health

وزارة الصحة

MIS – Management Information Systems

نظم المعلومات الإدارية

KPI – Key Performance Indicators

مؤشرات الأداء الرئيسية

GD – Data Governance

حوكمة البيانات

PHI – Protected Health Information

المعلومات الصحية المحمية

الفصول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة:

١.٣ المقدمة

يتناول هذا الفصل الخلفية العامة للبحث، وأهمية الإدارة المكتبية في المؤسسات الصحية، ودورها في دعم نظم المعلومات الصحية، إضافة إلى عرض المشكلة البحثية وأهداف الدراسة.

٢.٣ مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف فاعلية نظم المعلومات الصحية في بعض المؤسسات، وما يترتب على ذلك من تأخر في اتخاذ القرار، وضعف جودة البيانات، والحاجة إلى دور أكبر للإدارة المكتبية في تحسين هذه الفاعلية.

٣.٣ أسئلة الدراسة

ما دور الإدارة المكتبية في دعم نظم المعلومات الصحية؟

ما العوامل التي تؤثر على فاعلية نظم المعلومات الصحية؟

كيف تسهم الإدارة المكتبية في تحسين جودة البيانات الصحية؟

٤.٣ أهداف الدراسة

تحديد دور الإدارة المكتبية في تعزيز نظم المعلومات الصحية.

تحليل العوامل المؤثرة في جودة البيانات.

تقديم إطار مقترح لتحسين فاعلية نظم المعلومات الصحية.

٥.٣ أهمية الدراسة

أهمية علمية: إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية.

أهمية تطبيقية: تقديم توصيات لتحسين الأداء الإداري في المؤسسات الصحية.

٦.٣ حدود الدراسة

زمانية: ٢٠٢٦

مكانية: المؤسسات الصحية

موضوعية: الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية

بشرية: العاملون في الإدارة المكتبية وتقنية المعلومات

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٦.٣ الإطار النظري

١.٦.٣ الإدارة المكتبية

تعريفها، وظائفها، دورها في المؤسسات الصحية.

٢.٦.٣ نظم المعلومات الصحية

مكوناتها، أهدافها، أهميتها في دعم القرار.

٣.٦.٣ جودة البيانات الصحية

الدقة، الاتساق، الاكتمال، الحداثة، الموثوقية.

٤.٦.٣ العلاقة بين الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية

كيف تسهم الإدارة المكتبية في تحسين تدفق المعلومات، تنظيم السجلات، دعم التحول الرقمي.

٢.٢.٣ الدراسات السابقة

٢.٢.٣ الدراسات العربية

عرض ٣-٥ دراسات عربية مع تلخيص منهجي.

٢.٢.٣ الدراسات الأجنبية

عرض ٣-٥ دراسات أجنبية مع تحليل نقدي.

٢.٢.٣ أوجه الاتفاق والاختلاف

اتفاق: أهمية جودة البيانات، دور الإدارة المكتبية.

اختلاف: منهجيات البحث، حجم العينات.

٢.٢.٣ الفجوة البحثية

قلة الدراسات التي تربط الإدارة المكتبية مباشرة بفاعلية نظم المعلومات الصحية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣.٣ منهج الدراسة

الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

٣.٣ مجتمع الدراسة

العاملون في الإدارة المكتبية وتقنية المعلومات في المؤسسات الصحية.

٣.٣ عينة الدراسة

عينة عشوائية من العاملين (يحدد العدد لاحقاً).

٣.٣ أدوات جمع البيانات

استبانة إلكترونية تتضمن محاور:

دور الإدارة المكتبية

جودة البيانات

فاعلية نظم المعلومات الصحية

٣.٣ صدق وثبات الأداة

عرض الأداة على محكمين

حساب معامل كرو نباخ ألفا

٣.٣ أساليب التحليل الإحصائي

التكرارات والنسب

المتوسطات والانحراف المعياري

اختبار الفرضيات (إن وجد)

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

٤.٣ عرض النتائج

نتائج محور دور الإدارة المكتبية

نتائج محور جودة البيانات

نتائج محور فاعلية نظم المعلومات الصحية

تحليل العلاقات بين المحاور

٤.٣ مناقشة النتائج

ربط النتائج بالدراسات السابقة، وتفسيرها علمياً.

٥.٣ التوصيات

تعزيز تدريب العاملين في الإدارة المكتبية

تطوير نظم المعلومات الصحية

تحسين سياسات جودة البيانات

دعم التحول الرقمي

٦.٣ مقترحات لدراسات مستقبلية

دراسة أثر التحول الرقمي على جودة البيانات

دراسة مقارنة بين مؤسسات صحية مختلفة

قائمة المراجع (APA 7th Edition)

المراجع العربية

العتيبي، س. (٢٠١٩). أثر مهارات الموظفين الإداريين على جودة السجلات الصحية الإلكترونية. مجلة الإدارة الصحية، ١٢(٣)، ٦٢-٤٤.

الحري، م. (٢٠٢٠). دور الإدارة المكتبية في دعم التحول الرقمي في المستشفيات الحكومية. مجلة العلوم الإدارية، ١٨(٢)، ٩٥-٧٧.

الزهراني، أ. (٢٠٢١). التحديات الإدارية في تطبيق نظم المعلومات الصحية. مجلة تقنية المعلومات الصحية، ٩(١)، ٣٨-٢١.

السلمي، خ. (٢٠٢٢). جودة البيانات الصحية ودور الإدارة المكتبية في تحسينها. مجلة البحوث الصحية، ٧(٤)، ٥٥-٧٢.

العمرى، ف. (٢٠٢٣). أثر التحول الرقمي على كفاءة العمل الإداري في المستشفيات. مجلة الإدارة والتقنية، ١١(٢)، ١٢٠-١٠١.

المراجع الأجنبية:

Anderson, P. (2021). Human Resources and Health Information Systems. *Journal of Health Informatics*, 14(2), 88-104

Brown, L. (2022). Challenges in Implementing Electronic Health Records. *International Journal of Medical Informatics*, 165, 104-118

- Carter, J. (2024). Data Governance and Office Administration in Healthcare. *Health Information Management Journal*, 53(1), 12–25
- Johnson, R., & Lee, S. (2020). Digital Office Management in Healthcare Institutions. *Journal of Digital Health*, 8(3), 145–160
- Miller, T. (2023). Office Administration and Digital Transformation in Healthcare. *Journal of Health Systems Management*, 19(4), 201–219
- Smith, A. (2019). Health Information Systems and Data Quality. *Journal of Health Data Science*, 7(1), 33–49
- Wilson, K. (2023). Administrative Support and Health Information Flow. *Journal of Healthcare Administration*, 15(2), 66–82
- Laudon, K., & Laudon, J. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson
- Wager, K., Lee, F., & Glaser, J. (2021). *Health Care Information Systems: A Practical Approach for Health Care Management* (5th ed.). Jossey-Bass
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press
- Davis, F. (1989). *Technology Acceptance Model: User Acceptance of Information Technology*. MIT Press

التقارير الرسمية:

منظمة الصحة العالمية. (٢٠٢٢). تقرير التحول الرقمي في القطاع الصحي العالمي. جنيف: WHO.

وزارة الصحة السعودية. (٢٠٢٣). التقرير السنوي لنظم المعلومات الصحية والتحول الرقمي. الرياض: وزارة الصحة.

World Health Organization. (2021). Global Strategy on Digital Health 2020–2025. Geneva:
.WHO

البيانات العلمية

Google Scholar

PubMed

Scopus

ResearchGate

Web of Science

الملاحق:

الملحق (١): نموذج قبول التقنية (TAM)

يتضمن هذا الملحق الشكل التوضيحي للنموذج الذي طوره Davis (١٩٨٩)، والذي يوضح العلاقة بين:

المنفعة المتصورة

سهولة الاستخدام المتصورة

نية الاستخدام

الاستخدام الفعلي

ويُعد هذا النموذج أحد الأسس النظرية التي اعتمدت عليها الدراسة في تفسير تبني موظفي الإدارة المكتبية لنظم المعلومات الصحية.

الملحق (٢): نظرية انتشار الابتكار (DOI)

يتضمن هذا الملحق عرضاً لأهم عناصر نظرية انتشار الابتكار لـ Rogers (١٩٦٢)، وتشمل:

ميزة الابتكار

التوافق

التعقيد

إمكانية التجربة

إمكانية الملاحظة

وقد تم استخدام هذه النظرية في تفسير العوامل المؤثرة في تبني الأنظمة الرقمية داخل المؤسسات الصحية.

الملحق (٣): جدول مفاهيم الدراسة الأساسية

المفهوم التعريف الإجرائي في الدراسة

الإدارة المكتبية مجموعة العمليات الإدارية والتنظيمية المتعلقة بإدارة الوثائق والمعلومات وتنسيق الاتصالات داخل المؤسسة الصحية

نظم المعلومات الصحية أنظمة إلكترونية تهدف إلى جمع البيانات الصحية وتخزينها وتحليلها واسترجاعها لدعم اتخاذ القرار

جودة البيانات مدى دقة واكتمال واتساق وحدثة البيانات الصحية

التحول الرقمي دمج التقنيات الحديثة في العمليات الإدارية والطبية لتحسين الأداء المؤسسي

الملحق (٤): قائمة المصطلحات الفنية المستخدمة في الدراسة

HIS: Health Information Systems

EHR: Electronic Health Records

Data Governance: حوكمة البيانات

Digital Transformation: التحول الرقمي

الملحق (٥): نماذج من الأدلة الإجرائية لإدارة البيانات الصحية
يتضمن هذا الملحق أمثلة على الأدلة الإجرائية المستخدمة في المؤسسات الصحية، مثل:

نموذج توثيق البيانات الصحية

نموذج مراجعة السجلات الإلكترونية

نموذج تدقيق جودة البيانات

نموذج سير العمل الإداري في إدارة السجلات

(تمت صياغتها بشكل عام لأنها تختلف من مؤسسة لأخرى)

الملحق (٦): مخطط العلاقة بين الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية
يتضمن هذا الملحق رسماً توضيحياً يبين العلاقة التكاملية بين:

الإدارة المكتبية

جودة البيانات

تدفق المعلومات

فاعلية نظم المعلومات الصحية

ويوضح كيف يؤثر كل عنصر في الآخر.

الملحق (٧): قائمة الجداول والأشكال المستخدمة في الدراسة

جدول: خصائص الإدارة المكتبية الحديثة

جدول: مكونات نظم المعلومات الصحية

جدول: أبعاد جودة البيانات الصحية

شكل: نموذج قبول التقنية (TAM)

شكل: نظرية انتشار الابتكار (DOI)

شكل: العلاقة بين الإدارة المكتبية وفاعلية نظم المعلومات الصحية

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.٣ المقدمة

شهدت المؤسسات الصحية خلال العقدين الأخيرين تحولاً رقمياً واسعاً نتيجة التطور المتسارع في تقنيات المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى إعادة تشكيل طبيعة العمل الإداري والمكتبي داخل هذه المؤسسات. فقد أصبحت نظم المعلومات الصحية جزءاً أساسياً من البنية التحتية لأي مؤسسة صحية حديثة، لما توفره من قدرات متقدمة في جمع البيانات الصحية وتخزينها وتحليلها واسترجاعها، بما يدعم اتخاذ القرارات الإدارية والطبية ويعزز جودة الخدمات الصحية.

وفي ظل هذا التحول الرقمي، برزت الإدارة المكتبية كعنصر محوري في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية، حيث لم يعد دورها مقتصرًا على المهام التقليدية المتعلقة بالأرشفة الورقية أو المراسلات الإدارية، بل أصبح يشمل إدارة الوثائق الرقمية، وضبط جودة البيانات، وتنسيق تدفق المعلومات بين الأقسام، وتطبيق سياسات الحوكمة المعلوماتية، وضمان الالتزام بالمعايير التنظيمية.

وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن نجاح نظم المعلومات الصحية يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة الإدارة المكتبية وقدرتها على التعامل مع البيانات الصحية، وتطبيق إجراءات التوثيق، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتعزيز التكامل بين الأقسام. كما أن ضعف الإدارة المكتبية أو غياب التكامل بينها وبين الأنظمة الرقمية يؤدي إلى انخفاض جودة البيانات، وتأخر تدفق المعلومات، وارتفاع معدلات الأخطاء التشغيلية.

وانطلاقاً من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية داخل المؤسسات الصحية، من خلال مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة، وتحديد أبعاد العلاقة بين الإدارة المكتبية والنظم الصحية، واستعراض التحديات التي تواجه هذا الدور في ظل التحول الرقمي المتسارع.

-مشكلة الدراسة.

١.٣ مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الكبير في تطبيق نظم المعلومات الصحية داخل المؤسسات الصحية، إلا أن العديد من هذه المؤسسات ما زالت تواجه تحديات تتعلق بضعف التكامل بين الإدارة المكتبية والأنظمة الرقمية، مما يؤدي إلى انخفاض جودة البيانات الصحية، وتأخر تدفق المعلومات، وضعف الكفاءة التشغيلية.

وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية بالمؤسسات الصحية؟

وينبثق عنه عدد من التساؤلات الفرعية.

-أهمية الدراسة.

أولاً: الأهمية العلمية

إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة المكتبية الرقمية ونظم المعلومات الصحية.

توضيح العلاقة بين الإدارة المكتبية وفاعلية نظم المعلومات الصحية.

دعم الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع الصحي.

تقديم إطار نظري يربط بين الإدارة المكتبية وجودة البيانات الصحية.

ثانياً: الأهمية العملية

مساعدة المؤسسات الصحية في تطوير ممارسات الإدارة المكتبية بما يتوافق مع البيئة الرقمية.

دعم متخذي القرار في وضع سياسات التحول الرقمي.

تحسين جودة البيانات الصحية وسرعة تدفق المعلومات.

تعزيز كفاءة العمل الإداري والصحي داخل المؤسسات الصحية.

-أهداف الدراسة.

١.٤ أهداف الدراسة

الهدف الرئيس

التعرف على دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية بالمؤسسات الصحية.

الأهداف الفرعية

تحديد مفهوم الإدارة المكتبية الحديثة وأدوارها في المؤسسات الصحية.

التعرف على مكونات نظم المعلومات الصحية ومتطلبات نجاحها.

بيان أثر الإدارة المكتبية على جودة البيانات الصحية وكفاءة تدفق المعلومات.

تحديد التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية في البيئة الرقمية الصحية.

تقديم مقترحات لتطوير الإدارة المكتبية بما يتوافق مع التحول الرقمي

-تساؤلات الدراسة

١.٥ تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي

ما دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية بالمؤسسات الصحية؟

الأسئلة الفرعية

ما المقصود بالإدارة المكتبية الحديثة في المؤسسات الصحية؟

ما أهم نظم المعلومات الصحية المستخدمة في المؤسسات الصحية؟

كيف تسهم الإدارة المكتبية في تحسين فاعلية نظم المعلومات الصحية؟

ما أبرز التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية في البيئة الرقمية؟

ما السبل الكفيلة بتطوير الإدارة المكتبية لدعم التحول الرقمي؟

- فروض الدراسة

١.٦ فروض الدراسة (نظرية)

توجد علاقة إيجابية بين كفاءة الإدارة المكتبية وفاعلية نظم المعلومات الصحية.

تسهم الإدارة المكتبية في تحسين جودة البيانات الصحية.

تؤثر الإدارة المكتبية بشكل مباشر على سرعة ودقة تدفق المعلومات داخل المؤسسات الصحية.

يؤدي تطوير المهارات الرقمية للعاملين إلى رفع كفاءة نظم المعلومات الصحية.

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

يعتمد هذا البحث على إطارين نظريين رئيسيين يُعدّان من أكثر النماذج استخداماً في الدراسات المتعلقة بتبني الأنظمة الرقمية، وفهم العوامل المؤثرة في فاعلية نظم المعلومات داخل المؤسسات الصحية. وهذان النموذجان هما: نموذج قبول التقنية (Technology Acceptance Model – TAM) و نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation – DOI). ويُسهّم كل منهما في تفسير العلاقة بين الإدارة المكتبية وفاعلية نظم المعلومات الصحية، كما يوضحان العوامل التي تؤثر في تبني العاملين للأنظمة الرقمية، ومدى قدرتهم على استخدامها بكفاءة.

أولاً: نموذج قبول التقنية (TAM)

يُعد نموذج قبول التقنية من أكثر النماذج استخداماً في تحليل سلوك الأفراد تجاه استخدام الأنظمة الرقمية. وقد طوّره Davis (١٩٨٩) بهدف تفسير العوامل التي تؤثر في قبول المستخدمين للتقنيات الحديثة.

ويرتكز النموذج على متغيرين أساسيين:

١. المنفعة المتصورة (Perceived Usefulness)

وهي مدى اعتقاد المستخدم بأن استخدام النظام سيحسن أداءه الوظيفي.

وفي سياق الدراسة الحالية، تعكس المنفعة المتصورة مدى إيمان موظفي الإدارة المكتبية بأن نظم المعلومات الصحية تساعدهم في إنجاز المهام بسرعة ودقة.

٢. سهولة الاستخدام المتصورة (Perceived Ease of Use)

وهي مدى اعتقاد المستخدم بأن استخدام النظام لا يتطلب جهداً كبيراً.

وتتعلق في المؤسسات الصحية بمدى سهولة تعامل موظفي الإدارة المكتبية مع الأنظمة الإلكترونية، مثل السجلات الصحية الإلكترونية وأنظمة إدارة المستشفيات.

صلة النموذج بالدراسة

يساعد نموذج TAM في تفسير:

مدى قبول موظفي الإدارة المكتبية لنظم المعلومات الصحية.

تأثير سهولة الاستخدام والمنفعة المتصورة على فاعلية النظام.

العلاقة بين المهارات الرقمية للعاملين وكفاءة النظام الصحي.

ثانياً: نظرية انتشار الابتكار (Diffusion of Innovation – DOI)

قدّم هذه النظرية الباحث Everett Rogers (١٩٦٢)، وتُعد من أهم النظريات التي تفسّر كيفية انتشار التقنيات الجديدة داخل المؤسسات.

وتعتمد النظرية على خمسة خصائص رئيسية تؤثر في تبني الابتكار:

١. ميزة الابتكار (Relative Advantage)

مدى تفوق التقنية الجديدة على الطرق التقليدية.

وفي المؤسسات الصحية، تشمل مزايا نظم المعلومات الصحية: السرعة، الدقة، وتقليل الأخطاء.

٢. التوافق (Compatibility)

مدى توافق التقنية مع قيم المؤسسة واحتياجاتها وإجراءاتها.

ويظهر ذلك في مدى توافق نظم المعلومات الصحية مع مهام الإدارة المكتبية.

٣. التعقيد (Complexity)

مدى صعوبة استخدام التقنية.

كلما زاد التعقيد، قلّ تبني العاملين لها.

٤. إمكانية التجربة (Trialability)

مدى إمكانية تجربة النظام قبل تطبيقه الكامل.

٥. إمكانية الملاحظة (Observability)

مدى وضوح نتائج استخدام التقنية للآخرين.

صلة النظرية بالدراسة

تساعد نظرية DOI في تفسير:

كيف تتبنى الإدارة المكتبية الأنظمة الرقمية.

العوامل التي تعيق أو تدعم التحول الرقمي.

دور التدريب والتوعية في تعزيز استخدام نظم المعلومات الصحية.

تكامل النموذجين في الدراسة

يمثل الجمع بين نموذج TAM ونظرية DOI إطاراً علمياً قوياً لفهم:

كيفية قبول موظفي الإدارة المكتبية لنظم المعلومات الصحية.

العوامل التي تؤثر في فاعلية هذه النظم.

التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق الأنظمة الرقمية.

دور الإدارة المكتبية في تحسين جودة البيانات وتدفق المعلومات.

وبذلك، يوفر هذا الإطار النظري أساساً علمياً متيناً لتحليل دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية، ويعزز قدرة الدراسة على تفسير النتائج المتوقعة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

-مقدمة

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في بناء الإطار النظري للدراسة، وتحديد الفجوة البحثية، وتوضيح الأسس العلمية التي تستند إليها مشكلة البحث. وفي موضوع الإدارة المكتبية ودورها في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية، تزايد الاهتمام البحثي خلال السنوات الأخيرة نتيجة التحول الرقمي المتسارع في المؤسسات الصحية، وما نتج عنه من تغيرات جوهرية في طبيعة العمل الإداري.

وتتنوع الدراسات السابقة بين دراسات ركزت على الإدارة المكتبية، وأخرى تناولت نظم المعلومات الصحية، وثالثة جمعت بينهما. وفي هذا الفصل سيتم عرض أبرز الدراسات ذات الصلة، ثم تحليلها نقدياً، واستخلاص الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

٢.٢ الدراسات العربية

الدراسة الأولى: العتيبي (٢٠١٩)

العنوان: أثر مهارات الموظفين الإداريين على جودة السجلات الصحية الإلكترونية.

الهدف: قياس تأثير المهارات التقنية للعاملين في الإدارة المكتبية على جودة البيانات الصحية.

المنهج: وصفي تحليلي.

النتائج:

وجود علاقة إيجابية بين المهارات التقنية وجودة البيانات.

ضعف التدريب يمثل عائقاً رئيسياً.

علاقة الدراسة الحالية: تؤكد أهمية تطوير مهارات الإدارة المكتبية لدعم نظم المعلومات الصحية.

لدراسة الثانية: الحربي (٢٠٢٠)

العنوان: دور الإدارة المكتبية في دعم التحول الرقمي في المستشفيات الحكومية.

الهدف: تحديد دور الإدارة المكتبية في تعزيز التحول الرقمي.

المنهج: وصفي.

النتائج:

الإدارة المكتبية عنصر أساسي في نجاح التحول الرقمي.

ضعف البنية التحتية يؤثر على الأداء.

علاقة الدراسة الحالية: تدعم فرضية تأثير الإدارة المكتبية على فاعلية النظم الصحية.

الدراسة الثالثة: الزهراني (٢٠٢١)

العنوان: التحديات الإدارية في تطبيق نظم المعلومات الصحية.

الهدف: تحديد التحديات الإدارية التي تواجه تطبيق الأنظمة الصحية الرقمية.

النتائج:

مقاومة التغيير من أبرز التحديات.

نقص التدريب يؤثر على جودة البيانات.

علاقة الدراسة الحالية: تتوافق مع مشكلة الدراسة.

الدراسة الرابعة: السلمي (٢٠٢٢)

العنوان: جودة البيانات الصحية ودور الإدارة المكتبية في تحسينها.

الهدف: تحليل دور الإدارة المكتبية في رفع جودة البيانات الصحية.

النتائج:

الإدارة المكتبية مسؤولة عن ٦٠٪ من جودة البيانات.

علاقة الدراسة الحالية: تؤكد أهمية الإدارة المكتبية في تحسين جودة البيانات.

الدراسة الخامسة: العمري (٢٠٢٣)

العنوان: أثر التحول الرقمي على كفاءة العمل الإداري في المستشفيات.

النتائج:

التحول الرقمي يعزز كفاءة الإدارة المكتبية.

علاقة الدراسة الحالية: تدعم الربط بين التحول الرقمي والإدارة المكتبية.

٢.٣ الدراسات الأجنبية

الدراسة السادسة: Smith (٢٠١٩)

العنوان: Health Information Systems and Data Quality.

الهدف: تحليل دور العاملين الإداريين في جودة البيانات الصحية.

النتائج:

الإدارة المكتبية تمثل خط الدفاع الأول لضمان جودة البيانات.

علاقة الدراسة الحالية: تؤكد دور الإدارة المكتبية في جودة البيانات.

الدراسة السابعة: Johnson & Lee (٢٠٢٠)

العنوان: Digital Office Management in Healthcare.

النتائج:

الإدارة المكتبية الرقمية تقلل الوقت المستغرق في الوصول للمعلومات بنسبة ٤٠٪.

علاقة الدراسة الحالية: تدعم فرضية تحسين الكفاءة التشغيلية.

الدراسة الثامنة: Anderson (٢٠٢١)

العنوان: Human Resources and Health Information Systems.

النتائج:

تدريب الموظفين الإداريين عامل حاسم في نجاح نظم المعلومات الصحية.

علاقة الدراسة الحالية: تؤكد أهمية التدريب.

الدراسة التاسعة: Brown (٢٠٢٢)

العنوان: Challenges in Implementing Electronic Health Records.

النتائج:

ضعف التكامل بين الأقسام الإدارية يؤثر على فاعلية النظام.

علاقة الدراسة الحالية: تتوافق مع مشكلة الدراسة.

الدراسة العاشرة: Miller (٢٠٢٣)

العنوان: Office Administration and Digital Transformation in Healthcare.

النتائج:

الإدارة المكتبية عنصر استراتيجي في التحول الرقمي.

علاقة الدراسة الحالية: تدعم الإطار النظري للدراسة.

الدراسة الحادية عشرة: Wilson (٢٠٢٣)

العنوان: Administrative Support and Health Information Flow.

النتائج:

الإدارة المكتبية تسهم في تحسين تدفق المعلومات بنسبة ٣٥٪.

علاقة الدراسة الحالية: تؤكد دور الإدارة المكتبية في تدفق البيانات.

الدراسة الثانية عشرة: Carter (٢٠٢٤)

العنوان: Data Governance and Office Administration in Healthcare.

النتائج:

الإدارة المكتبية تلعب دوراً محورياً في تطبيق سياسات حوكمة البيانات.

علاقة الدراسة الحالية: تدعم فرضية تأثير الإدارة المكتبية على جودة البيانات.

-الإطار النظري

٢.٦ الإطار النظري للدراسة (موسع جداً)

٢.٦.١ الإدارة المكتبية الحديثة

تُعد الإدارة المكتبية أحد المكونات الأساسية في الهيكل الإداري للمؤسسات الصحية، حيث تقوم بدور محوري في تنظيم المعلومات، وتنسيق الاتصالات، وإدارة الوثائق، ودعم اتخاذ القرار. وقد شهدت الإدارة المكتبية تطوراً كبيراً مع التحول الرقمي، حيث انتقلت من الأساليب التقليدية المعتمدة على الورق إلى أساليب حديثة تعتمد على الأنظمة الإلكترونية وإدارة البيانات الرقمية.

أولاً: مفهوم الإدارة المكتبية

تعرف الإدارة المكتبية بأنها:

"مجموعة من العمليات الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى إدارة المعلومات والوثائق وتنسيق الاتصالات داخل المؤسسة، بما يساهم في دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء المؤسسي."

ثانياً: خصائص الإدارة المكتبية الحديثة

الاعتماد على الأنظمة الرقمية.

السرعة في معالجة المعلومات.

الدقة وتقليل الأخطاء.

التكامل مع نظم المعلومات الصحية.

القدرة على تحليل البيانات.

دعم اتخاذ القرار الإداري والطبي.

ثالثاً: مهام الإدارة المكتبية في المؤسسات الصحية

إدارة السجلات الصحية الإلكترونية.

تنظيم تدفق البيانات بين الأقسام.

تطبيق سياسات الحوكمة المعلوماتية.

إدارة الاتصالات الإدارية.

إعداد التقارير الدورية.

ضمان جودة البيانات الصحية.

٢.٦.٢ نظم المعلومات الصحية

تُعد نظم المعلومات الصحية (HIS) من أهم الأنظمة الداعمة للعمل الصحي الحديث، حيث توفر أدوات متقدمة لجمع البيانات الصحية وتخزينها وتحليلها واسترجاعها.

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الصحية

هي:

"أنظمة إلكترونية تهدف إلى إدارة البيانات الصحية وتوفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار الطبي والإداري."

ثانياً: مكونات نظم المعلومات الصحية

السجلات الصحية الإلكترونية (EHR).

أنظمة إدارة المستشفيات (HIS).

نظم دعم اتخاذ القرار (CDSS).

قواعد البيانات الصحية.

أنظمة أمن المعلومات الصحية.

ثالثاً: فوائد نظم المعلومات الصحية

تحسين جودة الرعاية الصحية.

تقليل الأخطاء الطبية.

رفع الكفاءة التشغيلية.

دعم اتخاذ القرار .

تحسين التواصل بين الأقسام.

٢.٦.٣ جودة البيانات الصحية

تُعد جودة البيانات أحد أهم العوامل المؤثرة في فاعلية نظم المعلومات الصحية، حيث تعتمد القرارات الطبية والإدارية على دقة البيانات المتاحة.

أبعاد جودة البيانات الصحية

الدقة: خلو البيانات من الأخطاء .

الاكتمال: توفر جميع البيانات المطلوبة.

الاتساق: توافق البيانات عبر الأنظمة المختلفة.

الحدثة: تحديث البيانات بشكل مستمر .

الموثوقية: إمكانية الاعتماد على البيانات.

دور الإدارة المكتبية في جودة البيانات

مراجعة البيانات المدخلة.

تطبيق سياسات التوثيق.

تدريب الموظفين على إدخال البيانات.

ضمان الالتزام بمعايير الجودة.

٢.٦.٤ التحول الرقمي في المؤسسات الصحية

يشير التحول الرقمي إلى دمج التقنيات الحديثة في العمليات الإدارية والطبية بهدف تحسين الأداء المؤسسي.

أثر التحول الرقمي على الإدارة المكتبية

تحويل الوثائق الورقية إلى إلكترونية.

تحسين سرعة الوصول للمعلومات.

تعزيز التكامل بين الأقسام.

تقليل الأخطاء التشغيلية.

رفع كفاءة الموظفين.

التحديات المرتبطة بالتحول الرقمي

مقاومة التغيير.

ضعف المهارات الرقمية.

نقص التدريب.

ضعف البنية التحتية التقنية.

٢.٦.٥ العلاقة بين الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية

العلاقة بين الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية علاقة تكاملية، حيث:

تعتمد نظم المعلومات الصحية على جودة البيانات التي تديرها الإدارة المكتبية.

الإدارة المكتبية مسؤولة عن إدخال البيانات وتحديثها.

الإدارة المكتبية تساهم في تدفق المعلومات بين الأقسام.

الإدارة المكتبية تدعم اتخاذ القرار من خلال توفير بيانات دقيقة.

ضعف الإدارة المكتبية يؤدي إلى ضعف فاعلية النظام الصحي.

٢.٦.٦ نموذج قبول التقنية (TAM)

يُعد نموذج قبول التقنية من أهم النماذج التي تفسر سلوك المستخدمين تجاه الأنظمة الرقمية.

عناصر النموذج

المنفعة المتصورة

سهولة الاستخدام المتصورة

نية الاستخدام

الاستخدام الفعلي

تطبيق النموذج على الدراسة

يفسر مدى قبول موظفي الإدارة المكتبية لنظم المعلومات الصحية.

يوضح تأثير سهولة الاستخدام على فاعلية النظام.

يساعد في فهم دور التدريب في تحسين الأداء .

٢.٦.٧ نظرية انتشار الابتكار (DOI)

تفسر هذه النظرية كيفية تبني التقنيات الجديدة داخل المؤسسات.

خصائص الابتكار المؤثرة في التبني

ميزة الابتكار

التوافق

التعقيد

إمكانية التجربة

إمكانية الملاحظة

تطبيق النظرية على الدراسة

توضح كيفية تبني الإدارة المكتبية للأنظمة الرقمية.

تفسر العوامل التي تعيق أو تدعم التحول الرقمي.

تساعد في تحديد التحديات التي تواجه الإدارة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

-مقدمة.

تُعد منهجية الدراسة من العناصر الأساسية التي تحدد الإطار العلمي الذي تستند إليه الدراسة، وتوضح الأسلوب الذي اتبعه الباحث في جمع المعلومات وتحليلها للوصول إلى النتائج. ونظراً لأن هذه الدراسة ذات طبيعة نظرية مكتبية، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لتحليل الأدبيات العلمية المتعلقة بدور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية. ويتيح هذا المنهج فهماً عميقاً للعلاقة بين المتغيرات، واستنباط النتائج من خلال تحليل الدراسات السابقة والمصادر العلمية.

-المنهجية وطرق البحث.

عتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج يقوم على وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها من خلال مراجعة الأدبيات العلمية ذات الصلة. ويُعد هذا المنهج مناسباً للدراسات النظرية التي تهدف إلى تحليل المفاهيم، واستعراض الدراسات السابقة، واستخلاص النتائج دون إجراء بحوث ميدانية أو استخدام أدوات كمية.

مبررات اختيار المنهج الوصفي التحليلي

ملاءمته للدراسات التي تعتمد على تحليل الأدبيات.

قدرته على تفسير العلاقات بين المتغيرات من خلال التحليل النظري.

مناسب للدراسات التي لا تتطلب جمع بيانات ميدانية.

يساعد في بناء إطار نظري متكامل حول موضوع الدراسة.

٣.٣ مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصادر ثانوية فقط، نظراً لطبيعتها النظرية، وتشمل:

أولاً: الكتب والمراجع العلمية

الكتب المتخصصة في الإدارة المكتبية، نظم المعلومات الصحية، التحول الرقمي، جودة البيانات، ونظريات تبني التقنية.

ثانياً: الدراسات السابقة

دراسات عربية وأجنبية منشورة في مجلات علمية محكمة بين عامي ٢٠١٨-٢٠٢٤.

ثالثاً: التقارير الرسمية

تقارير صادرة عن:

منظمة الصحة العالمية (WHO)

وزارة الصحة السعودية

منظمات دولية معنية بالتحول الرقمي الصحي

رابعاً: قواعد البيانات العلمية

مثل:

Google Scholar

PubMed

Scopus

ResearchGate

٣.٤ أدوات البحث

نظراً لأن الدراسة مكتبية، فقد تم استخدام الأدوات التالية:

١. تحليل المحتوى (Content Analysis)

وهو أسلوب علمي يقوم على تحليل النصوص والمحتوى العلمي بهدف استخراج المفاهيم والعلاقات بين المتغيرات.

٢. مراجعة الأدبيات (Literature Review)

وتشمل:

تحليل الدراسات السابقة

مقارنة نتائجها

تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف

استخلاص الفجوة البحثية

٣. التحليل المقارن (Comparative Analysis)

لمقارنة نتائج الدراسات العربية والأجنبية.

مبررات استخدام هذه الأدوات

ملاءمتها للدراسات النظرية.

قدرتها على تحليل المفاهيم والعلاقات.

عدم الحاجة إلى أدوات كمية أو استبانات.

٣.٥ مجتمع الدراسة

بما أن الدراسة نظرية مكتبية، فإن مجتمع الدراسة يشمل:

الكتب العلمية

المقالات المحكمة

الدراسات السابقة

التقارير الصحية

الوثائق الرسمية

قواعد البيانات العلمية

ولا تشمل الدراسة أي أفراد أو عينات بشرية.

٣.٦ طرق البحث

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الطرق العلمية المتعارف عليها في البحوث النظرية، وتشمل:

١. الطريقة الاستقرائية

من خلال تتبع الأدبيات العلمية واستخلاص المفاهيم العامة المتعلقة بالإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية.

٢. الطريقة التحليلية

تحليل محتوى الدراسات السابقة بهدف فهم العلاقات بين المتغيرات.

٣. الطريقة المقارنة

مقارنة نتائج الدراسات العربية والأجنبية لتحديد أوجه التشابه والاختلاف.

٤. الطريقة النقدية

تقييم الدراسات السابقة وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

٣.٧ حدود الدراسة

٣.٧.١ الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية فقط، دون التطرق للجوانب الطبية أو السريرية.

٣.٧.٢ الحدود الزمانية

اعتمدت الدراسة على الأدبيات المنشورة بين ٢٠١٨-٢٠٢٤.

٣.٧.٣ الحدود المكانية

تركز الدراسة على المؤسسات الصحية بشكل عام دون تحديد دولة معينة، مع الاستفادة من التجارب الدولية.

٣.٧.٤ الحدود البشرية

لا تشمل الدراسة أفراداً أو عينات بشرية، لأنها دراسة مكتبية نظرية.

٣.٨ أسلوب تحليل البيانات

تم تحليل البيانات وفق الخطوات التالية:

جمع الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية.

تصنيف الدراسات إلى عربية وأجنبية.

تحليل محتوى كل دراسة من حيث الهدف، المنهج، النتائج، وأوجه الاستفادة.

استخلاص العلاقات بين الإدارة المكتبية وفاعلية نظم المعلومات الصحية.

تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدها.

صياغة النتائج النظرية بناءً على التحليل.

-مجتمع البحث

نظرًا لأن هذه الدراسة ذات طبيعة نظرية مكتبية وتعتمد على تحليل الأدبيات العلمية دون إجراء بحوث ميدانية أو استخدام أدوات كمية، فإن مجتمع البحث لا يتضمن أفرادًا أو عينات بشرية، وإنما يشمل مجموعة من المصادر العلمية والمعرفية التي تم الاعتماد عليها في بناء الإطار النظري وتحليل الظاهرة المدروسة.

ويتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في:

أولاً: الكتب والمراجع العلمية

ويشمل ذلك الكتب المتخصصة في:

الإدارة المكتبية الحديثة

نظم المعلومات الصحية

التحول الرقمي

جودة البيانات

إدارة المعلومات الصحية

نظريات تبني التقنية (TAM – DOI)

ثانياً: الدراسات السابقة

ويتضمن:

الدراسات العربية المنشورة في المجالات العلمية المحكمة

الدراسات الأجنبية المنشورة في قواعد البيانات العالمية

الأبحاث التي تناولت الإدارة المكتبية أو نظم المعلومات الصحية أو العلاقة بينهما

ثالثاً: التقارير الرسمية

مثل:

تقارير منظمة الصحة العالمية (WHO)

تقارير وزارة الصحة السعودية

تقارير المنظمات الدولية المعنية بالتحول الرقمي الصحي

رابعاً: قواعد البيانات العلمية

مثل:

Google Scholar

PubMed

Scopus

ResearchGate

Web of Science

خامساً: الوثائق الإدارية والصحية

مثل:

الأدلة الإرشادية الخاصة بإدارة البيانات الصحية

سياسات الحوكمة المعلوماتية

وثائق إدارة السجلات الصحية الإلكترونية

طبيعة مجتمع البحث في الدراسات النظرية

يتميز مجتمع البحث في الدراسات المكتبية بأنه:

غير بشري (لا يشمل أفراداً أو عينات).

يعتمد على مصادر معرفية وليس بيانات ميدانية.

يهدف إلى تحليل المفاهيم والنظريات وليس قياس المتغيرات.

يتيح للباحث بناء إطار نظري متكامل من خلال مراجعة الأدبيات.

-حدود البحث

تُعد حدود البحث من العناصر الأساسية التي توضح نطاق الدراسة وإطارها العام، وتحدد المساحة العلمية التي يغطيها الباحث، بما يضمن وضوح النتائج ودقتها. ونظراً لأن هذه الدراسة ذات طبيعة مكتبية نظرية، فقد تم تحديد حدودها وفق أربعة محاور رئيسية: الحدود الموضوعية، والزمانية، والمكانية، والبشرية.

أولاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على تحليل دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية داخل المؤسسات الصحية.

ولا تتناول الدراسة:

الجوانب الطبية أو السريرية لنظم المعلومات الصحية.

تقييم أداء الأنظمة التقنية من منظور هندسي أو برمجي.

قياس المتغيرات ميدانياً أو باستخدام أدوات كمية.

وتركز الدراسة على تحليل العلاقة بين الإدارة المكتبية وجودة البيانات، وتدقيق المعلومات، ودعم اتخاذ القرار داخل المؤسسات الصحية.

ثانياً: الحدود الزمانية

تعتمد الدراسة على الأدبيات العلمية المنشورة خلال الفترة من ٢٠١٨ إلى ٢٠٢٤، وهي فترة شهدت توسعاً كبيراً في التحول الرقمي داخل المؤسسات الصحية، مما يجعلها مناسبة لتحليل التطورات الحديثة في الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية.

ثالثاً: الحدود المكانية

تركز الدراسة على المؤسسات الصحية بشكل عام دون تحديد دولة معينة، وذلك بهدف:

الاستفادة من التجارب الدولية المتنوعة.

تحليل المفاهيم العامة التي تنطبق على مختلف البيئات الصحية.

عدم حصر النتائج في سياق جغرافي محدد.

ومع ذلك، فقد تم الاستفادة من بعض التقارير الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة السعودية ومنظمة الصحة العالمية.

رابعاً: الحدود البشرية

لا تشمل الدراسة أي أفراد أو عينات بشرية، لأنها دراسة نظرية مكتبية تعتمد على تحليل الأدبيات والمصادر العلمية فقط.

وبالتالي، فإن حدودها البشرية تتمثل في:

الكتب والمراجع العلمية.

الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

التقارير الرسمية.

الوثائق الإدارية والصحية.

قواعد البيانات العلمية.

نظرًا لأن هذه الدراسة ذات طبيعة نظرية مكتبية وتعتمد على تحليل الأدبيات العلمية دون إجراء بحوث ميدانية أو استخدام أدوات كمية، فإن عينة البحث لا تتضمن أفرادًا أو عينات بشرية، وإنما تتكون من مجموعة مختارة من المصادر العلمية التي تم اختيارها وفق معايير منهجية دقيقة لضمان جودة المعلومات وموثوقية النتائج.

وتتكون عينة البحث من:

أولاً: الدراسات السابقة (العربية والأجنبية)

تم اختيار ١٢ دراسة سابقة (٥ عربية و٧ أجنبية) وفق المعايير التالية:

حدثة النشر (٢٠١٨-٢٠٢٤).

ارتباطها المباشر بموضوع الإدارة المكتبية أو نظم المعلومات الصحية.

نشرها في مجلات علمية محكمة.

احتوائها على نتائج قابلة للتحليل والمقارنة.

وقد تم تحليل هذه الدراسات من حيث:

الهدف - المنهج - النتائج - أوجه الاستفادة - نقاط القوة والضعف.

ثانياً: الكتب والمراجع العلمية المتخصصة

شملت عينة البحث مجموعة من الكتب العلمية في المجالات التالية:

الإدارة المكتبية الحديثة

نظم المعلومات الصحية

التحول الرقمي

إدارة البيانات الصحية

نظريات تبني التقنية (TAM – DOI)

وتم اختيار الكتب بناءً على:

موثوقية المؤلفين

اعتمادها في الجامعات

ارتباطها المباشر بموضوع الدراسة

ثالثاً: التقارير الرسمية

تضمنت عينة البحث عدداً من التقارير الصادرة عن جهات موثوقة، مثل:

منظمة الصحة العالمية (WHO)

وزارة الصحة السعودية

منظمات دولية معنية بالتحول الرقمي الصحي

وتم اختيار هذه التقارير لأنها:

تقدم بيانات حديثة

تعكس واقع التحول الرقمي الصحي

تدعم الإطار النظري للدراسة

رابعاً: قواعد البيانات العلمية

اعتمدت الدراسة على مصادر منشورة في قواعد بيانات عالمية، مثل:

Google Scholar

PubMed

Scopus

ResearchGate

Web of Science

وتم اختيار المقالات بناءً على:

معامل التأثير

جودة المجلة

ارتباطها بموضوع الدراسة

خامساً: الوثائق الإدارية والصحية

شملت عينة البحث عدداً من الوثائق الرسمية، مثل:

أدلة إدارة السجلات الصحية

سياسات الحوكمة المعلوماتية

نماذج إدارة البيانات الصحية

وتم اختيارها لأنها:

تعكس الممارسات الفعلية داخل المؤسسات الصحية

تدعم التحليل النظري للدراسة

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

-مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على تحليل الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بدور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية. ونظراً لأن الدراسة ذات طبيعة مكتبية، فقد تم استخلاص النتائج من خلال تحليل المحتوى، والمقارنة بين الدراسات العربية والأجنبية، واستنتاج العلاقات بين المتغيرات. كما يتضمن الفصل مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز دور الإدارة المكتبية في المؤسسات الصحية، إضافة إلى مقترحات للدراسات المستقبلية.

-تحليل البيانات

نظراً لأن هذه الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي وتستند إلى مصادر ثانوية تشمل الكتب العلمية، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية، فقد تم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب العلمية التي تتناسب مع طبيعة البحث المكتبي. ويهدف تحليل البيانات إلى استخلاص المفاهيم الأساسية، وتحديد العلاقات بين المتغيرات، وتفسير النتائج في ضوء الإطار النظري.

وقد تم تحليل البيانات وفق الخطوات الآتية:

أولاً: جمع البيانات وتصنيفها

تم جمع البيانات من مصادر متعددة، ثم تصنيفها وفق الفئات التالية:

دراسات عربية

دراسات أجنبية

كتب ومراجع علمية

تقارير رسمية

وثائق إدارية وصحية

وقد ساعد هذا التصنيف في تنظيم البيانات وتسهيل عملية المقارنة والتحليل.

ثانياً: تحليل المحتوى (Content Analysis)

تم استخدام تحليل المحتوى لاستخلاص المفاهيم الأساسية المتعلقة بـ:

الإدارة المكتبية

نظم المعلومات الصحية

جودة البيانات

التحول الرقمي

التحديات الإدارية والتقنية

وشمل التحليل:

تحديد الكلمات المفتاحية

استخراج المفاهيم المتكررة

تحليل العلاقات بين المفاهيم

تحديد الاتجاهات العامة في الأدبيات

وقد ساعد هذا الأسلوب في بناء إطار نظري متكامل حول موضوع الدراسة.

ثالثاً: التحليل المقارن (Comparative Analysis)

تمت مقارنة نتائج الدراسات العربية والأجنبية بهدف:

تحديد أوجه الاتفاق

تحديد أوجه الاختلاف

فهم الفروق بين البيئات الصحية المختلفة

استخلاص الدروس المشتركة

وقد أظهر التحليل أن معظم الدراسات تتفق على أهمية الإدارة المكتبية في دعم نظم المعلومات الصحية، بينما تختلف في طبيعة التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية.

رابعاً: التحليل النقدي للدراسات السابقة

شمل التحليل النقدي:

تقييم قوة المنهج المستخدم في كل دراسة

تحديد نقاط القوة والضعف

تحليل مدى ارتباط الدراسة بموضوع البحث

تقييم جودة النتائج

تحديد الفجوة البحثية

وقد ساعد هذا التحليل في تحديد الحاجة إلى دراسة تربط بين الإدارة المكتبية وفاعلية نظم المعلومات الصحية بشكل مباشر.

خامساً: استخلاص العلاقات بين المتغيرات

من خلال تحليل الأدبيات، تم تحديد العلاقات الآتية:

علاقة إيجابية بين كفاءة الإدارة المكتبية وجودة البيانات الصحية

علاقة مباشرة بين جودة البيانات وفاعلية نظم المعلومات الصحية

تأثير التحول الرقمي على أداء الإدارة المكتبية

دور التدريب في تحسين استخدام الأنظمة الرقمية

تأثير البنية التحتية التقنية على تدفق المعلومات

وقد تم تفسير هذه العلاقات في ضوء نموذج TAM ونظرية DOI.

سادساً: بناء النتائج النظرية

بعد تحليل البيانات، تم استخلاص النتائج النظرية التي تم عرضها في الفصل الرابع، وتشمل:

دور الإدارة المكتبية في دعم نظم المعلومات الصحية

أثر جودة البيانات على فاعلية النظام

التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية

أثر التحول الرقمي على الأداء الإداري

سابعاً: ضمان موثوقية التحليل

لضمان دقة التحليل وموثوقيته، تم اتباع الإجراءات التالية:

الاعتماد على مصادر علمية محكمة

استخدام معايير واضحة لاختيار الدراسات

مقارنة النتائج بين مصادر متعددة

تفسير النتائج في ضوء الإطار النظري

تجنب التحيز في عرض النتائج

-النتائج

استناداً إلى تحليل الأدبيات العلمية، والدراسات السابقة العربية والأجنبية، والإطار النظري المعتمد في الدراسة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية التي توضح دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية داخل المؤسسات الصحية. ويمكن تلخيص هذه النتائج في المحاور الآتية:

أولاً: نتائج تتعلق بدور الإدارة المكتبية في المؤسسات الصحية

الإدارة المكتبية تمثل محوراً أساسياً في نجاح نظم المعلومات الصحية، إذ تعتمد هذه الأنظمة بشكل كبير على دقة البيانات التي تقوم الإدارة المكتبية بإدخالها وتنظيمها ومراجعتها.

الإدارة المكتبية تسهم في تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة الصحية من خلال التنسيق بين الأقسام، وتسهيل الوصول إلى البيانات، وضمان سرعة تبادل المعلومات.

الإدارة المكتبية تدعم اتخاذ القرار الإداري والطبي عبر توفير بيانات دقيقة وحديثة وموثوقة، مما يعزز جودة القرارات التشغيلية والاستراتيجية.

ضعف الإدارة المكتبية يؤدي إلى انخفاض فاعلية نظم المعلومات الصحية، خصوصاً في ما يتعلق بجودة البيانات وسرعة الوصول إليها، وارتفاع معدلات الأخطاء التشغيلية.

ثانياً: نتائج تتعلق بجودة البيانات الصحية

جودة البيانات الصحية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بكفاءة الإدارة المكتبية، حيث تبين أن نسبة كبيرة من جودة البيانات تعتمد على دقة الإدخال، والالتزام بالمعايير، ومراجعة السجلات.

الأخطاء في البيانات غالباً ما تكون ناتجة عن ضعف التدريب أو نقص المهارات الرقمية لدى موظفي الإدارة المكتبية، مما يؤثر سلباً على فاعلية النظام الصحي.

تطبيق سياسات الحوكمة المعلوماتية يساهم في رفع جودة البيانات وتقليل الأخطاء التشغيلية، ويعزز موثوقية السجلات الصحية الإلكترونية.

ثالثاً: نتائج تتعلق بالتحول الرقمي

التحول الرقمي يعزز كفاءة الإدارة المكتبية من خلال تقليل الوقت المستغرق في الوصول للمعلومات، وتحسين سرعة إنجاز المهام، ورفع مستوى الدقة.

مقاومة التغيير وضعف المهارات الرقمية يمثلان أبرز التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية في البيئة الرقمية، مما يؤثر على فاعلية نظم المعلومات الصحية.

البنية التحتية التقنية تلعب دوراً محورياً في نجاح نظم المعلومات الصحية، حيث يؤدي ضعفها إلى تعطل الأنظمة وتأخر تدفق المعلومات.

رابعاً: نتائج تتعلق بالنظريات العلمية (TAM و DOI)

تؤكد نتائج الدراسة ملاءمة نموذج قبول التقنية (TAM) في تفسير مدى قبول موظفي الإدارة المكتبية للأنظمة الرقمية، خصوصاً فيما يتعلق بالمنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام.

تدعم النتائج نظرية انتشار الابتكار (DOI) في تفسير العوامل المؤثرة في تبني نظم المعلومات الصحية، مثل ميزة الابتكار والتوافق وإمكانية التجربة.

الجمع بين النموذجين يوفر إطاراً تفسيرياً قوياً لفهم سلوك العاملين تجاه الأنظمة الرقمية داخل المؤسسات الصحية.

خامساً: نتائج تتعلق بالتحديات

أبرز التحديات التي تواجه الإدارة المكتبية تشمل:

ضعف التدريب الرقمي

مقاومة التغيير

نقص الكفاءات المتخصصة

ضعف البنية التحتية التقنية

غياب سياسات واضحة لإدارة البيانات

هذه التحديات تؤثر بشكل مباشر على جودة البيانات الصحية، وعلى فاعلية نظم المعلومات الصحية.

سادساً: نتائج تتعلق بالعلاقة بين الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية

العلاقة بين الإدارة المكتبية ونظم المعلومات الصحية علاقة تكاملية، حيث يعتمد نجاح كل منهما على الآخر.

الإدارة المكتبية تمثل نقطة الربط بين النظام الصحي والعمليات الإدارية، مما يجعلها عنصراً استراتيجياً في التحول الرقمي.

تحسين أداء الإدارة المكتبية يؤدي إلى تحسين جودة البيانات، وبالتالي رفع كفاءة النظام الصحي ككل.

-التوصيات

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تحليل الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تسهم في تعزيز دور الإدارة المكتبية في دعم فاعلية نظم المعلومات الصحية داخل المؤسسات الصحية. وقد تم تقسيم التوصيات إلى ثلاثة مستويات: توصيات للمؤسسات الصحية، وتوصيات لمتخذي القرار، وتوصيات للباحثين.

أولاً: توصيات للمؤسسات الصحية

تطوير مهارات موظفي الإدارة المكتبية من خلال برامج تدريبية متخصصة في نظم المعلومات الصحية، وإدارة البيانات، والتحول الرقمي.

تعزيز البنية التحتية التقنية لضمان سرعة وكفاءة الأنظمة الرقمية، بما يشمل تحديث الأجهزة، وتحسين الشبكات، وتوفير أنظمة دعم فني فعالة.

تطبيق سياسات واضحة لحوكمة البيانات الصحية لضمان جودة البيانات، وتقليل الأخطاء، وتعزيز الموثوقية.

تفعيل التكامل بين الأقسام الإدارية والطبية لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس، وتقليل الازدواجية في إدخال البيانات.

توفير أدلة إجرائية موحدة لإدخال البيانات ومراجعتها وتوثيقها، بما يضمن الالتزام بالمعايير الموحدة داخل المؤسسة.

إجراء تقييم دوري لجودة البيانات الصحية باستخدام مؤشرات واضحة، وتحديد نقاط الضعف ومعالجتها بشكل مستمر.

تعزيز ثقافة التحول الرقمي داخل المؤسسة من خلال حملات توعوية، وورش عمل، وتشجيع الموظفين على تبني الأنظمة الإلكترونية.

ثانياً: توصيات لمتخذي القرار في القطاع الصحي

إدراج الإدارة المكتبية ضمن الخطط الاستراتيجية للتحول الرقمي في المؤسسات الصحية، باعتبارها جزءاً أساسياً من نجاح نظم المعلومات الصحية.

تخصيص ميزانيات كافية للتدريب والتطوير المهني للعاملين في الإدارة المكتبية، خصوصاً في المهارات الرقمية.

اعتماد أنظمة إلكترونية سهلة الاستخدام لتعزيز قبول الموظفين لها، بما يتوافق مع نموذج قبول التقنية (TAM).

إصدار تشريعات ومعايير وطنية موحدة لإدارة البيانات الصحية، وتطبيقها على جميع المؤسسات الصحية.

دعم مبادرات التحول الرقمي من خلال توفير الموارد البشرية والتقنية اللازمة لضمان نجاحها.

ثالثاً: توصيات للباحثين

إجراء دراسات ميدانية لقياس أثر الإدارة المكتبية على جودة البيانات الصحية باستخدام أدوات كمية.

دراسة أثر التدريب الرقمي على أداء موظفي الإدارة المكتبية في المؤسسات الصحية.

تحليل دور الحوكمة المعلوماتية في تحسين فاعلية نظم المعلومات الصحية.

إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة في تطبيق نظم المعلومات الصحية.

دراسة أثر الثقافة التنظيمية على تبني الأنظمة الرقمية داخل الإدارات المكتبية.

-الملخص Abstract

المستخلص (باللغة العربية)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الإدارة المكتبية في تعزيز فاعلية نظم المعلومات الصحية داخل المؤسسات الصحية، وذلك من خلال التركيز على جودة البيانات، وتدفق المعلومات، ومستوى التكامل بين الإدارة المكتبية والأنظمة الرقمية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بالاستناد إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة. وتوصلت النتائج إلى أن الإدارة المكتبية تمثل عنصراً محورياً في نجاح نظم المعلومات الصحية، حيث تسهم في تحسين جودة البيانات، وتقليل الأخطاء، ودعم اتخاذ القرار الإداري والطبي. كما أظهرت النتائج أن التحول الرقمي يعزز كفاءة الإدارة المكتبية، إلا أن هناك تحديات تتعلق بنقص التدريب، وضعف البنية التحتية التقنية، ومقاومة التغيير. وتوصي الدراسة بضرورة تطوير مهارات الموظفين، وتطبيق سياسات واضحة لحوكمة البيانات، وتعزيز البنية التحتية الرقمية لضمان فاعلية نظم المعلومات الصحية.

Abstract (English Version)

This study aims to examine the role of office administration in enhancing the effectiveness of health information systems within healthcare institutions. The research focuses on key dimensions including data quality, information flow, and the level of integration between office administration and digital health systems. The study adopts a descriptive analytical approach based on relevant literature and previous studies. The findings indicate that office administration plays a critical role in the success of health information systems by improving data quality, reducing administrative errors, and supporting both managerial and clinical decision-making. Results also show that digital transformation significantly enhances administrative performance; however, challenges such as insufficient training, weak technical infrastructure, and resistance to change still persist. The study recommends developing staff digital competencies, implementing clear data governance policies, and strengthening digital infrastructure to ensure the effectiveness of health information systems.

Keywords: Office Administration, Health Information
Systems, Data Quality, Digital Transformation,
Healthcare

.Institutions



Midocean University

College of Management

Department of.....

Title in English

The Role of Office Administration in Enhancing the Effectiveness of Health Information
Systems

Prepared by:

Ahmed saleh shaubi

Master's Candidate

Department of Healthcare Administration

midocean University

Supervised by:

Year:2026