

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

إعداد الباحث

عبدالله احمد محمد السريع

الإشراف:

العام الدراسي: 2024

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

^١ 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، 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.

دقيقة وموثوقة تساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة، كما تعزز هذه النظم من التواصل بين الفرق الطبية والإدارية، مما يسهل التنسيق ويؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة، وأصبحت المؤسسات التي تقدم الخدمات الصحية تلعب دوراً مهماً يتجاوز مجرد تقديم العلاجات، إذ توسع نشاطها ليشمل جوانب وقائية، مثل المشاركة في برامج التوعية والوقاية، وكل ما يتعلق بصحة وسلامة المجتمع، كما تساهم 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.

^٣ علاء فرج حسن رضوان، دور مهارة 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 الرحالة، 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.

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.

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.

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 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.

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

^٦ رفيق الدين توفيق حسن، العلاقة بين تكامل أنظمة المعلومات وجودة القرار الإداري دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، م١٣، ع٤، ٢٠٢٢.

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

الوظيفي للعاملين دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالة"^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) و (TELENET) وأنظمة البصمة، تسهم في تحسين الأداء بفضل حدتها 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 تقدمًا.

- 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

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

^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.

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 مستويات الكفاءة والفعالية، ينبغي أيضاً مراعاة احتياجات المستفيدين وضمان توافق مخرجات النظام مع متطلباتهم المعلوماتية، مما يساهم 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

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

مدى مساهمة نظم المعلومات في تسهيل عملية التحليل البيئي من خلال توفير المعلومات الضرورية التي تدعم اتخاذ القرارات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.^{١٠}

وتوصلت الدراسة إلى أن الدولة الجزائرية تلعب دورًا هامًا في أداء الشركة من خلال القوانين والتشريعات المؤثرة، حيث تعتبر مؤسسات الدولة من أكبر زبائنهم وأحيانًا منافسين، كما أن نظام المعلومات المعتمد يضم أجهزة وبرامج مثل (Sage100) وشبكة وقاعدة بيانات تعكس مستوى جيد من التنظيم، كما تلعب شبكة الإنترنت دورًا حيويًا 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 عائقًا 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 أصلًا 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.

• 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"^{١١}

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 أيضًا 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

^{١١} 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.

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)"^{١٢}

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.

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

^{١٢} 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.

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"^{١٣}

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 المصادقية 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 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 تأثيراً 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، وخصوصاً في المستشفيات، نظراً لدورها الحيوي، يتطلب الأمر أيضاً الاهتمام بالتدريب الصحي والإداري في القطاع الحكومي، خاصة 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 أمراً مهماً، كما

^{١٣} 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.

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"^{١٤}

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 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/مصر اة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"^{١٥}

هدفت الدراسة إلى تقييم أداء كلية الآداب بجامعة مصر اة بعد مرور عامين من بدء تطبيق نظام ضبط الجودة والاعتماد، حيث تركزت الدراسة على مدى التزام العاملين في الكلية بمؤشرات جودة الأداء الجامعي، كما

^{١٤} خالد محمد بوكه، مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة في تحسين الأداء في مؤسسات القطاع الخاص، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، م٢، ١٤٤، ٢٠٢٠.

^{١٥} صالح عبابنة، ومحمد شعيب، تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصر اة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الآداب، جامعة مصر اة، ٢٠١٠.

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 والتعليمية 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 الأقسام وأعضاء هيئة التدريس على مستوى الكلية والجامعة.

• دراسة رباح فوزي محمد (٢٠١٤)، بعنوان "جودة الأداء ومؤشرات القياس: دراسة في المفاهيم والعلاقات"^{١٦}

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.

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 (٢٩, ٢٣٪)، 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

^{١٦} 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.

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^{١٧}

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. كما تبين أن الهيئة تعتمد مبدأ الشفافية في التواصل مع الموظفين والمستفيدين، مما يساهم 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.

^{١٧} كاظم جواد جاسم، تأثير الحوكمة في جودة الأداء: بحث تحليلي تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، م٩، ع٢٤، ٢٠١٤.

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 دورًا حاسمًا 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^{١٨}

نظرية نظم المعلومات ونظرية النظم العامة general systems theory: ^{١٩}

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.

^{١٩} سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، جامعة المجمعة، ٢٠٠٥، ص. ٩-١٢.

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 كالجامة 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 أجزاءه 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).

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:

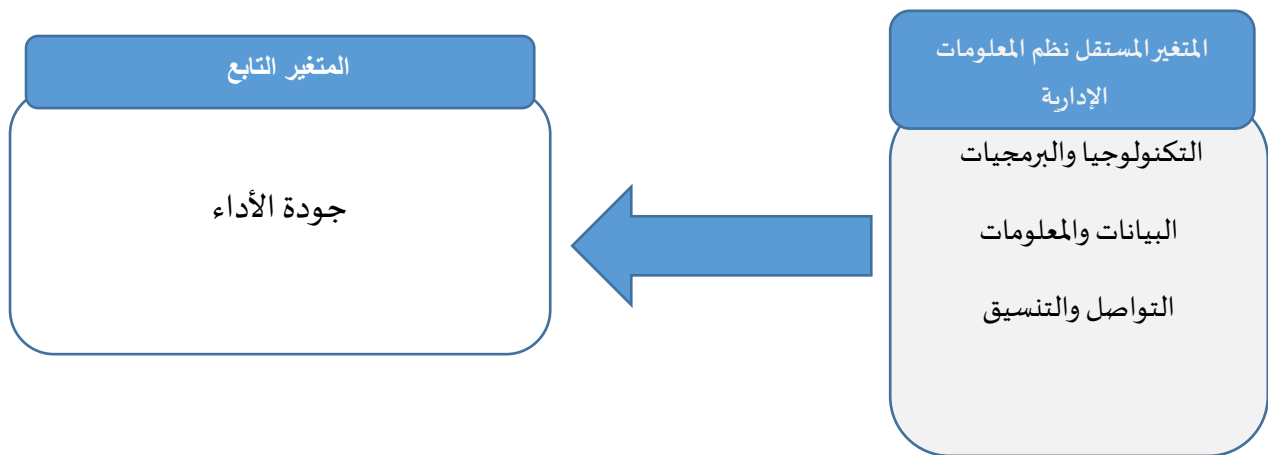
— الفرضية الفرعية الأولى: أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

— الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية في زيادة كفاءة استخدام الموارد في مستشفى الحرس الوطني.

— الفرضية الفرعية الرابعة: هناك تأثير إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على تعزيز التواصل والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية في المستشفى.

٢. نموذج الدراسة:

شكل (١) نموذج الدراسة



٤. 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.

٥. مجتمع وعينة الدراسة

أ. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع وعينة الدراسة 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:

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

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.

١. مجالات الدراسة.

تتمثل مجالات الدراسة في التعرف على كلٍ 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.

قائمة المراجع:

- حسين سكفالي، مروة مقتلاني، 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.

- 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. ص ١١٣-١٦٦.
- إيمان ببه، إدارة أنظمة المعلومات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار-إيليزي-الجزائر، ٢٠٢٣.
- 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.
- 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.
- مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، جامعة فرحات عباس - سطيف، ٢٠١٠.
- 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.
- 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.
- 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.
- خالد محمد بوكه، مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة في تحسين الأداء في مؤسسات القطاع الخاص، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، م ٢، ع ١٤، ٢٠٢٠.
- صالح عابنه، ومحمد شعيب، تقييم جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، كلية الآداب، جامعة مصراتة، ٢٠١٠.
- 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.
- 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.

— سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، جامعة المجمعة، ٢٠٠٥.

— وفاء صالح الرحاحلة، استخدام نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الرقابة

الإدارية لدى القيادات التربوية في مركز وزارة التربية والتعليم، كلية العلوم التربوية، جامعة

الشرق الأوسط، ٢٠٢٠



Mid Ocean University

College of

Specialty.....

**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:

2024