



## دور نظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية بالمؤسسات الصحية دراسة تطبيقية في

### المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة

أ. ابراهيم ميلاد

المعهد العالي لتقنيات علوم البحار - صبراتة

ibrahimilad2020@gmail.com

### مستخلص الدراسة

هدفت هذه الرسالة بشكل عام، إلى التعرف على واقع أنظمة المعلومات الإدارية القائمة في المستشفيات الليبية، ولاسيما المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة، بغرض الوقوف على النواحي الإيجابية وتدعيمها، والتعرف على النواحي السلبية ومحاولة تلافيها، وإيجاد الحلول المناسبة لها، وتحقيق ذلك من خلال التعرف على ما إذا كان هناك نظم معلومات إدارية بمفهومها الحديث بالمعهد، وتقييمه بما يمكن تطويره في المستقبل، وكذلك التعرف على المعدات وأجهزة الحاسوب، والبرامج والتطبيقات المستخدمة في تسريع الإجراءات الخاصة بأقسام المعهد والتعرف على الموظفين بأقسام السجلات الطبية، وتحديد المشكلات والصعوبات التي يواجهها الموظفون في المعهد بنظم المعلومات، وإبراز دور نظم المعلومات وأهميتها في دعم العمليات الإدارية.

( التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة ) والخروج بتوجيهات ومقترحات قد تسهم في زيادة وعي الإدارة العليا للمعهد بأهمية نظم المعلومات وإسهامها في دعم العمليات الإدارية بالمعهد. وتكمن مشكلة الدراسة في وجود ضعف وقصور في استيفاء البيانات والمعلومات المهمة، الخاصة بالسجلات الطبية والتي يحتاج إليها الباحثون لإجراء البحوث والدراسات الصحية.

إن مشكلة نقص المعلومات قائمة في المجال الصحي، وبالتالي فهي متغلغلة في أجهزة هذا المجال الحيوي ومؤسساته. إذن فإن مشكلة الدراسة تتمثل في ما هو دور نظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية ( التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة ) وما مدى استخدام المعهد لتكنولوجيا المعلومات من أجهزة وبرمجيات، واعتمدت الدراسة لبحث مفرداتها علي المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، حيث تم استخدام الاستبيان أداة لهذه الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مانسبته 73% من أفراد العينة لا يجيدون المهارات في نظم المعلومات الإدارية بمفهومها الحديث وهذا يدل على قلة الدورات التدريبية في نظم المعلومات، وكذلك ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي اتضح وجود فرق ذي دلالة إحصائية في مستوى استخدام السجلات الطبية في تحسين جودة الخدمة للمرضى، حيث تشير قيمة مربع كاي (38.563) إلى دلالة الفروق بين تكرارات (نعم - لا)، وهذا يدل على أنه ليس هناك سهولة في استخدام السجلات الطبية لتحسين جودة الخدمة للمرضى، كما أشارت نتائج التحليل الإحصائي لطبيعة نظام السجلات الطبية إن المعهد يعتمد على



السجلات الطبية الورقية بشكل أساسي حيث أكد ما نسبته 98.6% من أفراد عينة الدراسة ذلك، وأخيراً تبين إن دور نظم المعلومات في دعم عمليات التخطيط و التنظيم والتوجيه والرقابة في المعهد فاعل وجيد المستوى. كما وصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها التأكيد على أهمية نظم المعلومات كمتغير مهم في عملية صنع القرارات، وبالتالي ضرورة اهتمام إدارة المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراته بنظم المعلومات وتطبيقاته، من خلال اختيار موظفين من حملة المؤهلات العلمية العليا في نظم المعلومات، وإقامة الدورات التدريبية للموظفين بالمعهد في مجال أنظمة المعلومات، وضرورة التنوع في استخدام نظم المعلومات الحديثة، من خلال استخدام نظام السجل الطبي الإلكتروني، وليس الاعتماد على السجلات الطبية الورقية، والعمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (أجهزة، برمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات وتطويرها) باستمرار وتشجيع الدراسات والأبحاث، وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية الأكثر تخصصاً في مجال نظم المعلومات الإدارية، عن طريق رعاية هذه الأبحاث من جهات مختصة، ودعمها مادياً ومعنوياً، والعمل على تطبيقها على الصعيد الميداني، والاستفادة منها.

## 1-1 مقدمة

في ظل ظروف العمل الحالية، وفي عصر تطور تقنيات الاتصالات والمعلومات واتساع نطاق المعرفة بشكل عام، أصبح من الضروري جداً البحث عما يؤكد هذه الحقيقة وأفضل طريق إلى ذلك هو في امتلاك المعلومات، وهذا ما يؤكد أحد كبار رجال الإدارة في العصر الحالي عندما أشار إلى أن (إدارة المنظمة تعني إدارة مستقبلها وإدارة مستقبلها تعني إدارة المعلومات) (الطائي، 1988، ص 10).

ويطلق على الأنظمة التي تهتم بإدارة المعلومات وتوليها عناية فائقة وأهمية كبرى للاستفادة منها بأكثر قدر من الكفاءة والمقدرة والفاعلية بـ (نظم المعلومات الإدارية) والتي تعني في أبسط تعريف لها (تلك الأنظمة التي تتولى تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة والمؤقتة في الوقت المناسب والمكان المناسب (ياسين، 1999، ص 55).

ولا تقتصر أهمية نظم المعلومات الإدارية على منظمات الأعمال التي تهدف إلى الربح (المنظمات الخاصة) فقط بل تتعداها إلى كافة المنظمات الأخرى التي لا تهدف إلى الربح، مثل المستشفيات العامة والمعاهد الطبية الحكومية، كالمعهد القومي لعلاج الأورام في صبراته، فهذه بحاجة إلى نظم معلومات تمكنها من استخدام هذه المعلومات في اتخاذ قراراتها على أسس صحيحة وسليمة، تمكنها من أداة وظيفتها على الشكل الأنسب والأفضل بل إن نظم المعلومات الإدارية لا تقتصر على المنظمات بشكل عام فقط، وإنما تتعداها إلى المجتمعات والشعوب والدول.



يقول بيل جيتس (مؤسس شركة مايكروسوفت): " لقد ظلت التحديات في مجال الحاسوب تأتي من الجامعات، وهناك عدة جامعات هي الآن مراكز للبحوث المتقدمة في تقنيات الحاسوب الجديدة، وثمة جامعات أخرى كثيرة تقتني مختبرات حاسوبية كبيرة " ( جيتس، 1999، ص 267).

وإذا كان حال الجامعات على هذه الصورة ألا يدفعنا ذلك إلى الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية في مستشفياتنا، ومعاهدنا الطبية التي هي أكثر احتياجاً إليها وذلك لما يعانيه هذا القطاع الحيوي من نقص واضح وشديد في نظم المعلومات.

وهذه الحقيقة تدعونا إلى توجيه الاهتمام وتكثيف الجهود، والإصرار على دراسة واقع نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات الليبية، والمعاهد الطبية بصفة خاصة حيث شكل الاعتماد على هذه النظم حجر الأساس في تحقيق عملية التنمية، لكونها توفر لنا الكوادر البشرية والعقول المفكرة والمؤهلة في جميع التخصصات والمجالات الحيوية.

وخلال العقود الماضية برزت الحاجة فيها إلى المعلومات كمورد استراتيجي مهم لمنظمات الأعمال، وخصوصاً بعد أن تغيرت مفاهيم كثيرة في علم الإدارة، وتطورت أساليب وطرق العمل التي تعتمد عليها الإدارات في اتخاذ القرارات، لتحقيق أهداف وغايات المستشفيات ومراكز الطب التي يديرونها وصار لزاماً علينا سرعة الاستجابة والتكيف مع هذه المتغيرات. مرة أخرى نقول إنه يتعين علينا أن نمنع النظر في واقع نظم المعلومات الإدارية في المجال الطبي، وفي المستشفيات، ومراكز ومعاهد الطب ودراسة إمكانية تطوير اتجاهاتها عن طريق البحوث والدراسات العلمية لإحداث التغيير والتطوير التنظيمي وتحقيق أهدافنا في النمو والتقدم والازدهار.

لذا فإن الباحث يركز اهتمامه في دور نظم المعلومات الإدارية في دعم العمليات الإدارية بالمؤسسات الصحية ( دراسة تطبيقية في المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة).

وقد جاءت هذه الدراسة في قسمين: نظري وعملي في ستة فصول حيث تمثل الفصل الأول في عرض الإطار العام للدراسة والمتمثل في مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها وفرضيات ومتغيرات ومنهجية الدراسة وحدودها، ومصطلحاتها، والدراسات السابقة، أما الفصل الثاني فتمثل في المفاهيم الأساسية للبيانات والمعلومات، ونظم المعلومات، بينما الفصل الثالث تمثل في نظم السجلات الطبية وكان الفصل الرابع حول دور نظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية، أما الفصل الخامس فقد تمثل في الدراسة الميدانية، وأخيراً الفصل السادس الذي تضمن النتائج والتوصيات.



## 2-1 مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة بالطريقة اليدوية المتبعة في تدوين وتناقل البيانات، وانجاز المعاملات لدى المنظمات العامة الخدمة والصحية في ليبيا، ومن خلال عمل الباحث في مجال الصحة، ولا سيما المعهد القومي لعلاج الأورام، حيث لاحظ ضعفاً وقصوراً في استيفاء بعض البيانات، والمعلومات المهمة الخاصة بالسجلات الطبية، التي يحتاج إليها الباحثون لإجراء البحوث والدراسات الصحية، خصوصاً وأن مجال نظم المعلومات الإدارية في حد ذاته واسع الأبعاد، سريع التغير، عميق المعاني، ولم تتكامل أسسه ومفاهيمه بصورة واضحة المعالم بعد، سواء من حيث المعاني والمفاهيم، أو من جهة العناصر والمكونات، ولكنه على الرغم من ذلك فهو ذو أهمية في التغلب على أية مشكلة تعاني منها المجتمعات الحديثة، والقطاعات الطبية.

إن عدم توفر المعلومات، وعدم تمكن الإنسان من الربط بين مشاكله القائمة وما لديه من معلومات، وكذلك قصوره عن الربط بين ما يبدع من معلومات، وما يحتاجه منها قد أسهم بشكل كبير في وجود عجز لديه، وخصوصاً في قطاع عمله، ولا سيما إذا كان هذا القطاع مهماً لقطاع الصحة. إن مشكلة نقص المعلومات قائمة في المجال الصحي، وبالتالي فهي متغلطة في أجهزة هذا المجال الحيوي ومؤسساته، ولا يخفى على أحد أن الجهات المسؤولة في ليبيا قد استشعرت هذه المشكلة منذ سنوات، وهي تسعى جاهدة لحلها، إذن فإن مشكلة هذه الدراسة هي أن القطاع الصحي عامة والمعهد القومي لعلاج الأورام خاصة يعانيان من نقص في المعلومات وهذا بدوره يشير إلى غياب أو ضعف نظم المعلومات الإدارية بهذا المعهد الحيوي.

أن تبني أنظمة ذات جودة عالية في المعلومات الإدارية كفيلاً بأن يسهم في إيجاد الكثير من الحلول لتلك المشكلات لأن هذه الأنظمة ستوفر المعلومات الصحيحة الوافية للمسؤولين في الوقت المناسب وبأقل تكلفة من خلال تقنيات حديثة وأفراد أكفاء.

إن نظم المعلومات الإدارية في القطاع الصحي يعتريه الضعف والقصور في كل جوانبه أو مكوناته أوفي بعضها مما يقلل الاعتماد عليه في الاستخدام المسخر لأجله، الأمر الذي دفع بالباحث لتحديد مشكلة هذه الدراسة، التي تتمثل في القضايا السابقة. ولذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هو دور نظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية (التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة) بالمعهد؟



- ما مدى استخدام المعهد القومي لعلاج الأورام لتكنولوجيات المعلومات من أجهزة وبرمجيات؟

### 3-1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع أنظمة المعلومات الإدارية القائمة في المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة بغرض الوقوف على النواحي الايجابية وتدعيمها، والتعرف على النواحي السلبية ومحاولة تلafiها، وإيجاد الحلول المناسبة لها، وتحقيق ذلك من خلال:

1. التعرف على ما إذا كان هناك نظم معلومات إدارية بمفهومها الحديث بالمعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة.
2. تقييم نظم المعلومات الإدارية بمفاهيمها الحديثة بالمعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة بما يمكن تطويرها في المستقبل.
3. التعرف على المعدات، وأجهزة الحاسوب والبرامج والتطبيقات المستخدمة في تسهيل الإجراءات الخاصة بأقسام المعهد، والموظفين بأقسام السجلات الطبية وظروف العمل بهذه الأقسام.
4. تحديد المشكلات والصعوبات التي يواجهها الموظفين في المعهد، المتعلقة بنظم المعلومات.
5. إبراز دور نظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة).

### 4-1 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية القطاع الذي تدرسه، وهو قطاع الصحة في مدينة صبراتة وخصوصاً المعهد القومي لعلاج الأورام، الذي تعقد عليه آمال كثيرة في معالجة الكثير من الأورام والتي يكلف علاجها في الخارج مبالغ طائلة، وقد أنيطت بهذا المعهد أعباء كثيرة، تأتي في مقدمتها الارتقاء بالمستوى الصحي لأفراد المجتمع، ولذلك أصبح من الضروري جداً دراستها دراسة علمية للوقوف على أهم المشاكل التي تعترض سير عمله وأسبابه ومحاولة حلها.

- تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة من نواحي عدة أهمها:

#### 1. الناحية العلمية

تضيف هذه الدراسة إلى مجال البحث العلمي في حقل الصحة إسهاماً جديداً ومهماً في موضوع نظم السجلات الطبية، ودورها في تحسين الخدمات الصحية المقدمة في هذا المعهد، بالإضافة إلى ندرة



الدراسات المحلية في مجال نظم المعلومات الإدارية في مجال الصحة، وهذا ما يضيف للدراسة قيمة جديدة أخرى، كما تسهم هذه الدراسة في فهم وتحليل واقع أنظمة المعلومات الموجودة وعلاقتها بوظائف الإدارة.

## 2. الناحية التطبيقية

تساعد هذه الدراسة في لفت انتباه المسؤولين بقطاع الصحة والمعهد المبحوث، لأهمية دور نظام السجلات الطبية في تحسين الخدمات الصحية المقدمة من طرفهم، وكذلك تزويد قطاع الصحة في مدينة صبراتة بالمعلومات اللازمة، والحقائق التي توضح أسباب المشكلة وكذلك، طرق علاجها والسبل الكفيلة بتفادي تكرارها.

## 3. أهمية الدراسة للباحث

تسهم هذه الدراسة في صقل خبرة الباحث ومهارته وزيادة قدرته على البحث والتحليل العلمي والعملية، ولاسيما أن مجتمع الدراسة هو أحد الموظفين فيه، وبذلك تكون نتائج هذه الدراسة أقرب إلى الصحة، لأنها تجمع بين النظري والعملية، كما إنها تساعد على دراسة زيادة الشعور لدى الباحث بضرورة جمع المعلومات والمحافظة عليها.

## 4. الأهمية للمجتمع

تؤدي هذه الدراسة إلى زيادة الوعي بين الموظفين في المؤسسات الصحية وتحفيزهم بما يخدم المستشفيات والمعاهد الطبية والرعاية الصحية في ليبيا.

## 5-1 فرضيات الدراسة

ركزت الدراسة على الفرضيات الآتية بغية اختبارها كالتالي:

1. إن مستوى استخدام المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراتة للأجهزة والبرمجيات المختلفة وكذلك الأساليب الإجرائية المتبعة في تطبيق نظم المعلومات بالمعهد ضعيف.
2. ان الاعتماد على نظام المعلومات التقليدي أدى إلى الضعف في عملية تشخيص المرضى بالمعهد قيد الدراسة.
3. هناك دور لنظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية ( التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) في المعهد.

## 6-1 متغيرات الدراسة



تتمثل متغيرات الدراسة في الآتي:

### 1. المتغيرات التابعة:

- العمليات الإدارية وهي ( التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة).
- الأجهزة والبرمجيات.
- نظام السجلات الطبية.

### 2. المتغيرات المستقلة:

- نظم المعلومات.

### 7-1 منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة لبحث مفرداتها على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، وهو(النهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواءً أكانت فرداً أم مؤسسة أم نظاماً اجتماعياً، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها قصد الوصول إلى تعميقات متعلقة بالوحدة المدروسة ويغيرها عن الوحدات المتشابهة) (حسن، 1963، ص329).

وقد استخدمه الباحث باعتباره المنهج الملازم لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الدراسة، وكذلك تم استخدام التحليل الأحصائي (spss) لعرض النتائج وتحليلها ومن ثم الوصول إلى الاستنتاجات.

### 8-1 مصطلحات الدراسة

#### 1- نظم المعلومات الإدارية

وهي أنظمة يتم بناؤها بواسطة الحاسب الآلي وذلك بإدخال البيانات التي حدثت في الماضي، وتحدث في الحاضر، الخاصة بالمنظمة ككل، أو بأحد الأقسام الموجودة في المنظمة مثل المشتريات - شؤون الأفراد - أو المخازن، ومن ثم يتم معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات يزود بها المسؤولون عن الوحدات الإدارية والمخازن على شكل مخرجات في تقارير دورية.

فهي النظام الذي يقوم بجمع المعلومات وإيصالها وعرضها لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط والرقابة للأنشطة التي تمارسها المنظمة.

#### 2- نظم المعلومات الصحية

وهي تعنى بالأمر الصحية من حيث جمع معلومات المرضى بما يعرف (بالملف الطبي) حيث يخزن فيها معلومات عن المريض، وتاريخه الطبي، عبر أنظمة معلومات من قبل الأطباء والصيادلة، كي يطلعوا على المعلومات عن المرضى، لتقديم الاستشارات الطبية لهم أو للحصول على المعلومات بسرعة كي يحتفظوا بها بشكل دائم ودون الرجوع إلى الأوراق.

### 9-1 الدراسات السابقة

إن ندرة استعمال نظم المعلومات الإدارية في المجال الصحي محلياً وعربياً كانت سبباً في قلة الدراسات المتخصصة به، وقد واجه الباحث صعوبة في الحصول على دراسات سابقة، لكنه استطاع التغلب عليها عندما حاول الاطلاع على بعض الدراسات المحلية والعربية والأجنبية، التي تناولت جانباً من الجوانب التي تناولتها هذه الدراسة، ومن هذه الدراسات:

#### 1- الدراسات المحلية

##### أ- دراسة الكوافي (2004)

بعنوان ( دراسة واقع تطبيق نظم المعلومات في المنظمات الصحية، دراسة نظام المعلومات الصحية في بعض المستشفيات الواقعة في نطاق مدينة بنغازي ، حيث تناولت هذه الدراسة نظام المعلومات الصحية في مستشفيات واقعين في نطاق مدينة بنغازي، وهما (الجلاء والجمهورية) وقد كانت مشكلة الدراسة هي مدى فعالية نظم المعلومات للاحتياجات الطبية والبحثية في المستشفيات المبحوثين وقد هدفت الدراسة إلى تحديد المحتويات اللازمة من البيانات الأولية في السجل الطبي وفقاً للأغراض الطبية والبحثية ، وكذلك مدى كفاية البيانات الأولية الواردة في السجلات الطبية، وتقييم نظام تدوين البيانات وحفظها واسترجاعها وتداولها لأغراض طبية ، وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي للوصول إلى النتائج التي كانت من أهمها:

- 1) عدم وجود نظام للسجلات الطبية في المستشفيات محل الدراسة.
- 2) عدم وجود رقابة نوعية على السجلات الطبية.
- 3) عدم الاهتمام بمضمون السجلات الطبية ومحتواها.
- 4) انعدام الشكل التنظيمي المناسب لتقسيمات السجلات الطبية الإدارية ومن ثم عدم وضوح التنظيم الإداري لها.
- 5) بعض نظم المعلومات الإدارية لا يعتمد عليها.

##### أ- دراسة المقابلة (2004)



بعنوان " السمات الأساسية لواقع نظم المعلومات لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظرهم، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح مدى أهمية الاعتماد على المعلومات في إنجاز الوظائف في مديريات التربية والتعليم بكفاءة وفعالية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن خلال العام الدراسي (2002-2003) الذين يحملون المؤهلات العلمية التالية: بكالوريوس فما دون، دبلوم، ماجستير، دكتوراه، وبلغ العدد الكلي (508) رئيساً. وجاءت بعض نتائج الدراسة مشيرة إلى:

- 1- غالبية نظم المعلومات الإدارية التي يستخدمها رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم، تكون على شكل مخاطبات رسمية مستندة إلى القوانين والأنظمة، وبالتالي يستلزم التقيد التام في التعامل مع المعلومات من حيث دقتها وشمولها ومرونتها، ووضوحها، وتوقيتها المناسب.
- 2- تتسم المعلومات بالدقة كونها تنبع من مصادر موثقة.
- 3- تسهم نظم المعلومات الإدارية في تزويد رؤساء الأقسام بمعلومات تفصيلية عن طبيعة الأعمال التي يحتاجونها.
- 4- التأكيد على أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين نظم المعلومات الإدارية وممارسة وظائف العملية الإدارية ( التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة ) بشكل فعال في مديريات التربية والتعليم في الأردن.
- 5- التأكيد على أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين نظم المعلومات الإدارية ورسم السياسات العامة بشكل فعال في مديريات التربية والتعليم في الأردن.

## 2- الدراسات الأجنبية

أ- دراسة poulos (1994)

### Information Technology And Organizational Structure Of Greek Public Administration

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى آثار تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة اليونانية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1. إن تكنولوجيا المعلومات أدت إلى دعم المهام التشغيلية بهدف التقليل من أعباء القيام بالأعمال الروتينية المتكررة.

2. بينت الدراسة أن آثار تكنولوجيا المعلومات في الاستخدامات الإستراتيجية كان محدوداً ودون المستوى المطلوب.

3. أشارت الدراسة إلى أن المستويات الإدارية العليا والدنيا لا تملك معرفة كافية عن قدرات تكنولوجيا المعلومات، وأن وجود تكنولوجيا المعلومات لم يصاحبه أي تغيير تنظيمي.

### 3- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

- دراسة الكوافي، اشتركت مع الدراسة الحالية في عدة نقاط إلا أن دراستها اقتصرت بدراسة فعالية وكفاية البيانات الأولية الموجودة في نماذج معينة وهي نموذج الدخول، ونموذج الطبيب المعالج، ونموذج الخروج وتقرير العمليات للأغراض الطبية والبحثية.
- أما الدراسة الحالية فقد أكدت أن قصور المعرفة بنظم المعلومات الإدارية كان سبباً من أسباب تدني استيفاء وجود البيانات في السجل، فضلاً عن تدني الخدمة في الأقسام الطبية.
- دراسة المقابلة (2004) حيث اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها ما قد وضحتنا إن هناك ارتباطاً وثيقاً بين نظم المعلومات الإدارية، وممارسة وظائف العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وكذلك اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية على وجود ارتباط وثيق بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية، وبين رسم السياسات العامة للمنظمة، إلا أنها لم تنظر إلى توضيح دور نظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية كما هو الحال في الدراسة الحالية، كذلك اتفقت الدراسة مع الدراسة الحالية على ضرورة التنوع في استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة والتركيز على التقنيات الحديثة وعدم الاقتصار على النظم التقليدية اليدوية.

## 1-2 أساسيات ومفاهيم نظم المعلومات

### 1-2-2 مفهوم نظم المعلومات

يمكن التعبير عن مفهوم نظم المعلومات بأنه إطار يتم في ظلّه التنسيق بين الموارد ( موارد بشرية – حاسوب ) لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) وذلك لتحقيق أهداف المشروع (الصيرفي، 2005، ص20).

من خلال وجهات نظر مجموعة من الكتاب في نظم المعلومات ظهرت التعريفات الآتية:



1. مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع المعلومات واسترجاعها وتشغيلها وتخزينها وتوزيعها لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم (البكري، 1997، ص14).
2. مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم بثها للمستفيد (الكردي، ص21).
3. إنها مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكة الاتصالات، وموارد البيانات التي تقوم بتجميع المعلومات اللازمة وتشغيلها وتخزينها وتوزيعها لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة (ملوطية، 2006، ص4).
4. مجموعة الإجراءات التي تتضمن تجميع المعلومات وتشغيلها وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة (الدهراوي، 2002، ص15).

## 2-2-2 أهمية نظم المعلومات

إن انتشار تكنولوجيا المعلومات كان الأساس الذي أدى إلى بناء نظم المعلومات الإدارية وتصميمها واستخدامها ويمكن أن نعرفها بأنها: مجموعة من العناصر البشرية المدربة، والعناصر الآلية اللازمة لجمع البيانات وتشغيلها لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات ويتكون هذا النظام من مدخلات وعمليات تحويل ومخرجات ويهدف نظام المعلومات إلى الكشف عن المعلومات، وتجميعها وتحليلها وإعدادها طبقاً لاحتياجات مراكز العمل المختلفة بالمؤسسة أو المنظمة، كما أن نظم المعلومات تعمل على تداول المعلومات وتجديدها بشكل شبه يومي واسترجاعها عند الحاجة، وهناك أنماط كثيرة ومتعددة لنظم المعلومات واستخدام هذه الأنماط يؤدي إلى فوائد كثيرة جداً أهمها: (منتديات اليسير، 2001/9/13).

- تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة أو المنظمة.
- تحسين الكفاءة.
- رفع مستوى الانتاجية.
- تمكين المديرين من تخصيص وقت أكبر للمهام الاستراتيجية.
- توفير إمكانية دراسة ومعالجة المشكلات الكبيرة والمعقدة.
- المساعدة في تنفيذ القرارات .
- إنجاز المهام الإدارية المختلفة.

- مساعدة الإدارة في التعرف على الفرص والاستجابة لها بسرعة اكبر.
- تقديم خدمات جديدة أفضل.
- زيادة العائدات.
- تخفيض التكاليف.
- فتح فرص جديدة وأسواق جديدة.
- تحقق نتائج مذهلة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.
- اشترك جميع الإدارات في المؤسسة بشكل مباشر في هذه النظم وتطويرها.

### 3-2-2 خصائص نظم المعلومات

توجد مجموعة من الخصائص لنظم المعلومات يمكن توضيحها بالآتي:

1. يتشكل كل نظام من نظم المعلومات من نظام فرعي أو أكثر، فالحاسوب مثلاً نظام يتكون من نظم فرعية تتمثل في (المدخلات، العمليات، المخرجات) (ابوفائد، 2009، ص14).
2. جمع البيانات وذلك عن طريق جذب البيانات إلى نظام المعلومات، ثم تسجيلها بمستندات المصدر والقيام بالمصادقة عيها للتأكد من دقتها ثم تصنيفها حسب أقسامها الرئيسية وقد يتم نقلها من نقطة الحصول عليها لتشغيلها (موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة).
3. معالجة البيانات وتتضمن هذه العملية تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنشأة وتتم معالجة البيانات بهدف إعادة المعلومات التي تطلبها الإدارة (ياسين، 1998، ص25).
4. الحصول على المعلومات بطريقة سريعة سهلة كي لا تتأخر المعومات وتصبح مكلفة.
5. توفير المعلومات التي تصف الأنشطة التي حدثت في الماضي والتي تحدث من أداء المنظمة من خلال معالجة البيانات واستخدام النماذج السهلة ( الدهراوي، 1991، ص29).
6. تدفق المعلومات ويعبر عنه بالمعلومات التي تتناول الكمية والحرف الرقم والتي بحاجة إلى نظام للسيطرة عليها، لأنها تنمو كل يوم، وتتزايد معها عدم القدرة على السيطرة عليها (الحميري، وآخرون، 2005، ص11).
7. المرونة وهي أن يتمتع النظام بخاصية القدرة على تعديل أية عملية، أو معلومة عند الضرورة لمواجهة التنوع في المتطلبات المعلوماتية لمستخدمي القرار.
8. دعم القرارات عن طريق توفير معلومات مختلفة تحتاجها مراكز اتخاذ القرار في المنظمة.

## 4-2-2 أنواع نظم المعلومات

يمكن تصنيف نظم المعلومات من حيث استيعابها للتقدم التكنولوجي إلى (الحسنية، 1998، ص37):

1. نظم المعلومات الحديثة: ويعتمد هذا النوع على الأجهزة الحاسوبية أي على المعالجة الإلكترونية للبيانات، بالإضافة إلى الوسائل الآلية الأخرى المتقدمة مثل الهواتف، والنواسخ والإنترنت، وهذا ما سمي بنظم المعلومات الحديثة أو الإلكترونية.
2. نظم المعلومات القديمة: وهي نظم المعلومات التي تعتمد بشكل أساسي على الوسائل اليدوية الورقية وبعض الآلات والأدوات التقليدية في جمع ومعالجة وتوزيع المعلومات، أي النظم التي تستخدم الوسائل الإلكترونية في تشغيل البيانات والمعلومات.
3. نظم المعلومات المتكاملة: هو مفهوم حديث لنظم المعلومات يطبق عند وجود أكثر من نظام واحد في المنظمة، تكون غاية نظم المعلومات المتكاملة تجنب تكرار عملية جمع البيانات ومعالجتها وتوزيعها مما يؤدي إلى سرعة جمعها، وانخفاض تكاليفها.
4. نظم المعلومات الشاملة: هي النظم التي تستند إلى قواعد ومنهجية النظم، وبالتالي فإن تصميمها لا بد أن يشمل مصادر معلومات متنوعة، وينتج معلومات متعددة الأغراض، وأن يكون مصمماً على شكل نظام رئيسي، ونظم فرعية، وتتوافر له جميع المتطلبات الفنية والبشرية والإدارية اللازمة.

## 5-2-2 أهداف نظم المعلومات

إن الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو خدمة عمليات صنع القرارات، من خلال توفير البيانات

والمعلومات، بالإضافة إلى بعض الأهداف الأخرى التي منها: (منتديات اليسير: 2011/9/13)

1. المساعدة في ربط الأهداف العديدة التي توجد في المنظمة، وتوجيهها كلها نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.
2. ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل، يعمل على تنسيق تدفقات البيانات، وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.
3. تسهيل عمليات اتخاذ القرار على كافة نوعياتها ومستوياتها، عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء والفعل.
4. توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء ويتضمن ذلك الآتي:



- أ- تطابق معلومات العمليات والممارسات الجارية مع معلومات الخطط والسياسات والمعايير المحددة من قبل.
- ب- قياس المعلومات التي توضح فاعلية وكفاءة كل نشاط رئيسي بمدى إسهامه في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.
- ج- ربط بيانات إسهامات الأفراد في مزاولة المهام والمسئوليات عن طريق تحقيق الأهداف
- د- التعرف على معلومات الأنشطة الجارية من حيث معدلات التنفيذ الحالية والتوقعات المستقبلية.
- هـ- ضمان تأمين حداثة المعلومات ودقتها.
- و- منع الازدواجية في البيانات والإجراءات واستبعاد غير الضروري منها.
5. تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها وأشكالها مثل:
- أ- تقارير الأداء.
- ب- التقارير المحاسبية والمالية.
- ج- تقارير إنجاز المشروعات.
- د- تقارير الجودة الاقتصادية.
6. الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة، مثل النماذج والمستندات والسجلات .. الخ.
- على أن يراعى في ذلك عدة معايير منها:
- أ- توحيد أشكال ونوعيات أوعية البيانات.
- ب- تقنين عناصر البيانات.
- ج- الحد من تكرار الوثائق وعناصر البيانات.
- د- تحديد سبل تدفق البيانات.
- هـ- تحديد مسئوليات حفظ البيانات وكيفية استرجاع المعلومات.

مما سبق يتضح أن الهدف الأساسي لنظام المعلومات الذي قد يوجد في أي منظمة، هو مد كافة المستخدمين والمنفعين منه بالمعلومات الضرورية التي يحتاجون إليها في حياتهم، لتنمية مداركهم ومعارفهم ونقل مزاوتهم العملية، وإكسابهم توجيهات وخبرات تسهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها ( جودة

، والزعبي، 2004، ص274

## 1-4 العملية الإدارية ووظائفها الرئيسية

### 1-1-4 مفهوم العملية الإدارية

يمكن تعريف العملية الإدارية بأنها: مفهوم شامل لما تقدمه الإدارة كعلم وفن للأنشطة الحياتية كافة التي يقوم بها الإنسان، سواء على المستوى الشخصي الفردي، أم على مستوى المجموعة الإنسانية كجهد جماعي لتحقيق أهداف المجموعة في مختلف نشاطاتها ومواقعها في المجتمع. وتشمل مجموعة مهام مترابطة ومعتمدة على بعضها البعض لتجنيد الإمكانيات المتاحة وتوظيفها لإنجاز المهام المحددة لها ضمن جدول زمني محدد (العتيبي، 2005، ص187).

### 2-1-4 الوظائف الرئيسية للعملية الإدارية

#### 1-2-1-4 التخطيط

##### ● مفهوم التخطيط

عرف التخطيط بأنه عملية وضع تصور مسبق لما يجب عمله للوصول إلى الغاية أو الهدف عبر استشراف الأنشطة الضرورية كافة، وكذلك تحديد الوسائل والأساليب اللازمة لتحقيق ذلك، وتقدير المدة الزمنية، والإمكانات اللازمة للقيام بتلك الأنشطة، (العتيبي، 2005، ص141). كما عرفه بعضهم (daft,2000,p7) "بأنه عملية تحديد غايات المنظمة والوسائل التي تعمل على تحقيقها" وبهذا يتضمن التخطيط الاختيار بين مجموعة من أساليب العمل والتي توفر المدخل المنطقي للاختيار المسبق للأهداف.

##### ● دور نظم المعلومات في دعم التخطيط

تُعد نظم المعلومات الإدارية من النظم التي تخدم وظائف العملية الإدارية بدرجة أو بأخرى ومن ضمن هذه الوظائف وظيفة التخطيط حيث تقوم نظم المعلومات الإدارية بما يلي: (الخطيب، احمد، زيغان، خالد، 2009، ص82).

- 1) تساعد نظم المعلومات الإدارية على توفير التقارير التي تتضمن المعلومات المهمة واللازمة لأغراض التخطيط وصنع القرارات الإدارية في الوقت والمكان المناسبين.
- 2) تساعد نظم المعلومات الإدارية من خلال توفيرها المعادلات والنماذج الرياضية والإحصائية على التنبؤ بالمشكلات المستقبلية التي يمكن أن تواجهها المنظمة من خلال الاستفادة بما يسمى بنوك المعلومات.

- 3) تساعد نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط طويل الأجل من خلال الاعتماد على نظم دعم القرارات التنظيمية.
- 4) تساعد نظم المعلومات على تحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات من خلال توفير قاعدة بيانات معلوماتية حول الأفراد والمنظمة وبيئتها الداخلية والخارجية.
- 5) تساعد نظم المعلومات الإدارية على توفير مركزية التخطيط أي رسم السياسات العامة للدولة وتحديد الأهداف والخطط والاستراتيجيات العامة بطريقة مركزية والقيام بتحديد معاييرها وطرق تنفيذها كما أنها تقوم باللامركزية في التنفيذ أي أن تخول في كل وزارة الحرية في التنفيذ وتحقيق الهدف طبقاً للخطط والأهداف العامة للدولة.

#### 4-2-1-2 التنظيم

##### ● مفهوم التنظيم

يطلق لفظ التنظيم للدلالة على نظام معين أو على الشكل الذي تبدو به أي مجموعة بشرية لتحقيق هدف معين (العلمي، صباح، 2006، ص 87).

وقد عرف بعضهم (عبوي، 2006، ص 20). التنظيم بأنه عملية تحليل النشاطات وتحليل القرارات وتحليل العلاقات وذلك لتصنيف العمل وتقسيمه إلى أنشطة يمكن دراستها وتقسيم هذه الأنشطة إلى وظائف ثم تجميع هذه الوحدات والوظائف في هيكل تنظيمي وأخيراً اختيار الأشخاص لإدارة هذه الوحدات والوظائف.

ومن خلال التعريفات السابقة فإن مصطلح التنظيم له مفهومان وكثيراً ما يتم الخلط بينهما: (عبوي، 2006، ص 20).

- 1- المفهوم الموضوعي: وهو المعنى الذي يقصد به وظيفة إدارية وهو نشاط يتضمن تحديد الأعمال لتحقيق الأهداف وتنظيمها في إدارة وأقسام، وتحديد المسؤوليات والسلطات اللازمة لتحقيق هذه الأهداف وتنظيم العلاقة بين الأفراد القائمين بها.
- 2- المفهوم الشكلي: ويقصد به المؤسسة أو المنظمة وهي الهيئة التي تضم جماعة بشرية نظمت في شكل إدارات أو أقسام لتحقيق أهداف محددة، ولذا يقصد بالتنظيم في هذا المعنى كونه النشاط أو الوظيفة التنظيمية.

##### ● دور نظم المعلومات في دعم التنظيم: (الصيرفي، 2005، ص 169)

لا يمكن أن يكون التنظيم فاعلاً إلا عند توفير شبكة اتصالات كفؤة تقوم بتوفير المعلومات الضرورية،



ونتيجة التفاعل والتكامل الذي توحدته المعلومات وتدعمه سوف تحدث تغييرات جذرية في التنظيمات الإدارية يتمثل أهمها فيما يلي:

1. إتباع أسلوب الشبكات في تنظيم الأنشطة والبرامج بدلاً من التنظيم الهرمي المعتمد على خطوط السلطة الجامدة.
  2. تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليلها لتجميع النشاطات، وتركيز الرقابة وتحديد الصلاحيات.
  3. إمكانية الزيادة في معدل الأعمال التي تقع تحت مسؤولية الوحدة التنظيمية في الوقت الذي يتناقص فيه عدد الوحدات وتزداد القدرة الرقابية على العمليات.
  4. إضفاء عنصر المرونة على التنظيم بدلاً من جموده، في مواجهة التغيرات الحديثة المتلاصقة مما يتطلب الحصول على معلومات فورية تتكيف مع احتياجات التنمية والإدارة.
  5. الاعتماد على النظم بدلاً من الإجراءات الروتينية المتبعة حالياً وسوف تتطلب النظم قدراً كبيراً من المعلومات الواقعية والصحيحة والحيوية بدلاً من المعلومات الجامدة.
- ولإمكانية تحقيق التطابق بين الهيكل التنظيمي، وهيكل المعلومات بالطريقة التي تحقق الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية ينبغي أن تتوفر الأنواع الآتية من المعلومات:

أ- معلومات لتحديد الهيكل التنظيمي.

ب- معلومات لتحديد الواجبات.

ت- معلومات لتحديد الصلاحيات.

#### 4-2-3 التوجيه

تعد وظيفة التوجيه من أهم الوظائف الإدارية التي تعد مؤشراً جيداً لمدى كفاءة القادة والمديرين على مر العصور ولا شك أن فاعلية المدير وكفاءته تتوقف إلى حد كبير على مدى مهارته في التوجيه.

#### • مفهوم التوجيه

وعرفه: (الصيرفي، 2005، ص169) التوجيه بأنه مجموعة من الأنماط السلوكية التي تستخدمها الإدارة في تحفيز الأفراد لإنجاز العمل كما تقتضيه الخطة و يستلزمه التنظيم، والتوجيه بهذا المعنى يتضمن القيادة والتحفيز والاتصالات.

كذلك عرفه (توفيق، 1997، ص359) بأنه مركبة تتضمن العديد من الأنشطة التي صممت لتشجيع المرؤوسين على العمل بكفاءة في المدى القصير والطويل وأنه إرشاد المرؤوسين إلى كيفية تنفيذ الأعمال الموكلة إليهم حسب لوائح العمل وتعليماته التي تحكم أعمالهم وفق سياسة المنظمة.

#### 4-2-1-4 الرقابة

##### • مفهوم الرقابة

كلمة الرقابة مشتقة من التعبير الفرنسي *contra-role* أي الدور المضاد وهو الذي يتأكد من صحة الدور الأصلي ومطابقته للواقع الذي آل إليه (الصباح، 2008، ص13).

ومن ابرز التعريفات العديدة للرقابة، تعريف هنري فايول (fayol, 1949, p107) الذي عرف الرقابة بأنها التحقق من أن كل شيء يسير وفقاً للخطط، وهي تهدف إلى كشف نقاط الضعف أو الأخطاء وتحديد ما من أجل تصحيحها ومنع تكرارها وبالتالي تشمل عملية الرقابة الأشخاص والتصرفات والأشياء.

كما عرفه بعضهم بأنها: (عارف، 1988، ص52) الجهود والأنشطة المستمرة كافة والمنظمة للحصول على معلومات صحيحة ودقيقة عن تقدم التنفيذ، ومقارنته بالمعدلات المستهدفة والمقررة طبقاً للخطة الموضوعة من قبل الدولة، واكتشاف الانحرافات الإيجابية أو السلبية أو التنبؤ بحدوثها مع العمل على تصحيحها.

والرقابة الفعالة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بما يتوفر لدى الرئيس في العمل من بيانات ومعلومات وذلك عن طريق التغذية العكسية وتشتمل التغذية العكسية ثلاثة أنواع وذلك بالاستناد إلى نوع البيانات والمعلومات الرقابية التي تحملها وهي: (العلمي، صباح، 2006، ص149)

1. التغذية العكسية الحيادية: ويقصد بها المعلومات التي لا تحتوي على أبعاد أو جوانب ذات قيمة نوعية أو معبرة عن الأداء الإداري أي أنها لا تنطوي على أي ردود فعل من المدير تتعلق بالأداء الإداري من حيث أنه جيد أو غير جيد.

2. التغذية العكسية الإيجابية: ويقصد بها المعلومات التي تحتوي على جوانب إيجابية معبرة عن الأداء الإداري المحقق وذلك بغرض تعزيز مستوى الأداء وتدعيمه في المستقبل.

3. التغذية العكسية السلبية: وتحتوي على المعلومات التي تتضمن الجوانب السلبية في الأداء الإداري وذلك بغرض تصحيحه ومعرفة العوامل المسببة له، واتخاذ ما يلزم من إجراءات لتصحيح الأداء ورفع مستواه في المستقبل وتفادي تلك العوامل.

##### • دور نظم المعلومات في دعم الرقابة

من المشكلات الرئيسية التي تعاني منها المنظمات الإدارية قصور الرقابة وعدم فاعليتها حيث تعد الرقابة إلى جانب الوظائف الأخرى من تخطيط وتنظيم وتنسيق أحد عناصر العملية الإدارية وتهدف إلى التعرف إلى المشكلات والمعوقات التي تعترض سير العمل وتؤثر في كفاءته ومعرفة أسبابها ووسائل



علاجها، كما تسعى إلى اكتشاف الانحرافات والأخطاء التي يرتكبها الموظفون لمحاسبتهم عليها أو التأكد من مدى التزامهم بالنزاهة والأمانة (الخطيب، الرحاحلة، 2009، ص222).  
ومن أهم وسائل الرقابة لدى منظمات الإدارة العامة ما يأتي:

1. الملاحظة المباشرة: وذلك من خلال قيام المديرين بالجولات الميدانية للاطلاع على مدى الالتزام بالعمل وكميته ونوعيته، ولكن هذه الجولات تكون قليلة وغير دورية نظراً لكونها تستغرق وقتاً طويلاً على حساب القرارات والموضوعات المهمة، كما تقتصر الجولات على بعض الأقسام أو الموظفين مما لا يعطي صورة واقعية عن مجالات العمل المختلفة (الصباح، 2008، ص323).
2. التقارير التي إما أن تكون شفوية تتميز بالسرعة والشمول ولكنها لا تسجل الحقائق كتابة وبالتالي لا يمكن الرجوع إليها عند الضرورة، وإما أن تكون كتابة ورقية يسهل تزويدها. وقد تستغرق مع تعدد المستويات الإدارية الهرمية وقتاً طويلاً للوصول إلى الإدارة العليا مما يؤدي إلى التأخر في اتخاذ القرارات الصحيحة (الخطيب، الرحاحلة، 2009، ص222).
3. ومن أهم جوانب قصور الرقابة أيضاً الاعتماد على سجلات الدوام الورقية التي لا تشكل وسيلة فعالة لضبط الالتزام بمواعيد العمل، إذ يمكن من خلال العلاقات الشخصية أن يقوم أي موظف بالتوقيع نيابة عن الآخر، فضلاً عن إمكانية تزويدها بسهولة بالإضافة إلى غياب المعايير الواضحة لقياس كفاءة العمل الإداري والتأكد من قيام الموظفين بأعمالهم على أكمل وجه وعدم إضاعة الأوقات بالزيارات، وتبادل الأحاديث الخاصة على حساب معاملات المراجعين.
4. وفي ظل عصر تكنولوجيا المعلومات فإنه يمكن لنظم المعلومات الإدارية أن تساعد على تسهيل عملية الرقابة ومتابعة الأنشطة الإدارية والإنتاجية المختلفة (الشواف، الزلزلة، 2000، ص104). من خلال وجود أجهزة خاصة تعتمد على البصمات الشخصية لمراقبة الدوام وكاميرات الفيديو إضافة إلى شبكات الإنترنت التي تمكن من تحقيق رقابة مباشرة على عمل الموظفين كما تساعد على تفعيل الرقابة من خلال فتح باب الاعتراضات ووضع الخدمات على الويب.

### 3-2-4-5 عرض نتائج الفرضية

هناك دور لنظم المعلومات في دعم العمليات الإدارية ( التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) في المعهد.

### 1-3-2-4-5 دور نظم المعلومات في دعم التخطيط بالمعهد

جدول (5-22) تكرارات ونسب إجابات المبحوثين عن دور نظم المعلومات في دعم التخطيط بالمعهد

ر.م	عبارات دور نظم المعلومات في دعم التخطيط بالمعهد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يقوم المعهد بوضع السياسات العامة بناءً على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات.	26	60	20	34	2
		18.3	42.3	14.1	23.9	1.4
2	يقوم المعهد بصياغة الخطط المستقبلية بناءً على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المتوفرة في المعهد.	44	32	32	32	2
		31.0	22.5	22.5	22.5	1.4
3	تطبيق نظم المعلومات يساعد المعهد على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية.	58	56	12	14	2
		40.8	39.4	8.5	9.9	1.4
4	توفر نظم المعلومات معلومات واضحة عن الأهداف الرئيسية والفرعية للمعهد.	48	50	22	20	2
		33.8	35.2	15.5	14.1	1.4
5	يؤدي الاستخدام الأمثل للموارد المعلوماتية المتاحة إلى زيادة فاعلية عملية التخطيط في المعهد.	62	52	18	8	2
		43.7	36.6	12.7	5.6	1.4
6	وجود وعي تخطيطي لدى الموظفين نتيجة لتوفر معلومات حول بيئة العمل في المعهد.	36	36	26	30	14
		25.4	25.4	18.3	21.1	9.9
7	تطبيق نظم المعلومات يساعد المعهد على توفير كوادرات فنية متخصصة في مجال التخطيط.	66	36	26	8	6
		46.5	25.4	18.3	5.6	4.2

شمل محور دور نظم المعلومات بدعم التخطيط بالمعهد على سبع عبارات توزعت عليها خمسة بدائل للإجابة وهي (أوافق بشدة - أوافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) ويلاحظ في الجدول (5-22) أن أكثر تكرارات بدائل الإجابة قد انحصرت على بدلي الإجابة (أوافق بشدة وموافق) مما يشير إلى أن هناك قناعة لدى المبحوثين بدور نظم المعلومات في عملية التخطيط بالمعهد قيد الدراسة. وبما أن المقياس لاستجابة المبحوثين كان وفق مقياس ليكرت الخماسي فقد توزعت عليه خمس درجات كانت على التوالي (5-4-3-2-1) وبذلك تكون درجة المتوسط الفرضي للعبارة الواحدة هي (3) وتمثل الاستجابة محايد.

جدول (5-23) نتائج اختبارات بين متوسط إجابات المبحوثين على عبارات دور نظم المعلومات في دعم التخطيط بالمعهد والمتوسط الفرضي للعبارة

ر.م	عبارات دور نظم المعلومات في دعم التخطيط بالمعهد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسط	قيمة اختبار (ت)	مستوى الدلالة
1	يقوم المعهد بوضع السياسات العامة بناءً على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات.	3.521	1.093	.521	**5.699	.000
2	يقوم المعهد بصياغة الخطط المستقبلية بناءً على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المتوفرة في المعهد.	3.591	1.190	.591	**5.944	.000
3	تطبيق نظم المعلومات يساعد المعهد على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية.	4.084	1.010	1.084	**12.833	.000
4	توفر نظم المعلومات معلومات واضحة عن الأهداف الرئيسية والفرعية للمعهد.	3.859	1.086	.859	**9.459	.000
5	يؤدي الاستخدام الأمثل للموارد المعلوماتية المتاحة إلى زيادة فاعلية عملية التخطيط في المعهد.	4.154	.950	1.154	**14.525	.000
6	وجود وعي تخطيطي لدى الموظفين نتيجة لتوفر معلومات حول بيئة العمل في المعهد.	3.352	1.332	.352	*3.161	.002
7	تطبيق نظم المعلومات يساعد المعهد على توفير كوادر فنية متخصصة في مجال التخطيط.	4.042	1.126	1.042	**11.062	.000
	مجموع دور نظم المعلومات بالمعهد بدعم التخطيط.	26.605	105.7	5.605	**11.698	.000

\*\* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.01 \* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.05

وللتعرف على الفروق الدالة إحصائياً بين متوسط درجة المبحوثين على كل عبارة ودرجة المتوسط الفرضي (3) استخدم اختبار (ت) لعينة واحدة وكانت جميع قيم اختبار (ت) دالة إحصائياً لأن مستويات دلالاتها كانت جميعها أقل من مستوى (0.05) وكانت الفروق لصالح متوسطات عينة الدراسة حيث تزيد جميعها عن قيمة المتوسط الفرضي مما يشير إلى درجة عالية للموافقة على محتوى العبارات السبع.

وللتعرف على مجموع درجات المبحوثين على عبارات محور التخطيط استخدم اختبار (ت) بين متوسط المبحوثين (26.605) والمتوسط الفرضي لمجموع العبارات (21.0) استخدم اختبار (ت)

لعينة واحدة وكانت قيمة الاختبار (11.698) دالة إحصائياً لأن مستوى دلالتها (0.000) أقل من مستوى (0.05) ومن ذلك نستدل على أن المبحوثين يؤكدون على دور نظم المعلومات بدعم عملية التخطيط بالمعهد. هذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الثالثة للدراسة في أن هناك دوراً لنظم المعلومات في دعم عملية التخطيط في المعهد قيد الدراسة ، جدول (5-23).

#### 5-4-2-3 دور نظم المعلومات في دعم التنظيم بالمعهد

جدول (5-24) تكرارات ونسب إجابات المبحوثين على دور نظم المعلومات في دعم التنظيم بالمعهد

ر.م	عبارات دور نظم المعلومات المعهد في دعم التنظيم	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	إن عدم وضوح الهيكل التنظيمي في المعهد يؤدي إلى تداخل الوظائف الإدارية.	84	48	8	2	0
		59.2	33.8	5.6	1.4	0.0
2	الهيكل التنظيمي في المعهد مناسب لاستخدام برامج معلوماتية متطورة.	20	36	34	42	10
		14.1	25.4	23.9	29.6	7.0
3	يحتاج المعهد إلى إحداث وحدات تنظيمية جديدة التي تتطلب توفر نظم معلومات في المعهد.	80	42	10	6	4
		56.3	29.6	7.0	4.2	2.8
4	تطبيق نظم المعلومات تساعد على ربط الوحدات والأقسام الإدارية في المعهد.	92	40	6	4	0
		64.8	28.2	4.2	2.8	0.0
5	تحديد الأهداف والغايات التنظيمية يتطلب توفر نظم معلومات مطبقة في المعهد.	76	44	20	2	0
		53.5	31.0	14.1	1.4	0.0
6	تحديث قاعدة بيانات بشكل مستمر في المعهد يحسن من كفاءة الأداء الإداري.	96	40	6	0	0
		67.6	28.2	4.2	0.0	0.0
7	تطبيق أنظمة معالجة للمعاملات يساعد المعهد على التعامل مع السجلات.	74	62	6	0	0
		52.1	43.7	4.2	0.0	0.0

اشتمل هذا المحور على سبع عبارات توزعت عليها خمسة بدائل للإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي ويتبين من الجدول (5-24) أن غالبية تكرارات الإجابة قد توزعت على بديلي الإجابة (موافق بشدة وموافق) مما يعكس درجة موافقة عالية للمبحوثين على عبارات هذا المحور وللتعرف على دلالة الفروق بين متوسط العينة على كل عبارة ودرجة المتوسط الفرضي للعبارة (3.0) استخدم اختبار (ت) لعينة واحدة.

جدول (5-25) نتائج اختبارات بين متوسط إجابات المبحوثين عن عبارات على دور نظم المعلومات في دعم التنظيم بالمعهد والمتوسط الفرضي للعبارة.

مستوى الدلالة	قيمة اختبار (ت)	الفرق بين المتوسطين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات دور نظم المعلومات في دعم التنظيم بالمعهد
.000	**26.762	1.507	.673	4.507	إن عدم وضوح الهيكل التنظيمي في المعهد يؤدي إلى تداخل الوظائف الإدارية.
.321	.995	.098	1.185	3.098	الهيكل التنظيمي في المعهد مناسب لاستخدام برامج معلوماتية متطورة.
.000	**16.118	1.323	.982	4.323	يحتاج المعهد إلى إحداث وحدات تنظيمية جديدة التي تتطلب توفر نظم معلومات في المعهد.
.000	**25.989	1.549	.712	4.549	تطبيق نظم المعلومات تساعد على ربط الوحدات والأقسام الإدارية في المعهد.
.000	**20.973	1.366	.779	4.366	تحديد الأهداف والغايات التنظيمية يتطلب توفر نظم معلومات مطبقة في المعهد .
.000	**34.479	1.633	.566	4.633	تحديث قاعدة بيانات بشكل مستمر في المعهد يحسن من كفاءة الأداء الإداري.
.000	**30.381	1.478	.582	4.478	تطبيق أنظمة معالجة للمعاملات يساعد المعهد على التعامل مع السجلات .
.000	**38.256	8.957	2.790	29.957	مجموع دور نظم المعلومات المعهد في دعم التنظيم.

\*\* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.01 \* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.05

ومن الجدول (5-25) يتبين أن جميع قيم متوسطات العينة تزيد على قيمة المتوسط الفرضي مما يدل على موافقة عالية للمبحوثين على محتوى هذه العبارات السبع وكانت جميع قيم الاختبار دالة إحصائياً لأن مستويات دلالتها كانت جميعها أقل من مستوى (0.05).

أما درجة متوسط المبحوثين على مجموع العبارات السبع فقد كانت (29.957) وهي تزيد على قيمة المتوسط الفرضي لمجموع العبارات (21.0) وكانت قيمة اختبار (ت) (38.256) دالة إحصائياً ومن ذلك نستدل على موافقة عالية من المبحوثين على دور نظم المعلومات في دعم عملية التنظيم بالمعهد قيد الدراسة. هذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الثالثة للدراسة المتضمن أن دور نظم المعلومات في دعم عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في المعهد فاعل وجيد المستوى.

### 5-4-3-3 دور نظم المعلومات في دعم التوجيه بالمعهد

جدول (5-26) تكرارات ونسب إجابات المبحوثين عن دور نظم المعلومات في دعم التوجيه بالمعهد

ر.م	عبارات دور نظم المعلومات في دعم التوجيه	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الأنظمة المتطورة تزيد من فاعلية الاتصال وتناقل المعلومات في المعهد.	92	44	6	0	0
		64.8	31.0	4.2	0.0	0.0
2	يهتم المعهد بتدريب موظفيه على التعامل مع نظم المعلومات .	38	34	38	16	16
		26.8	23.8	26.8	11.3	11.3
3	توفر نظم المعلومات شبكات اتصال حاسوبية لربط الأقسام والدوائر في المعهد .	50	46	20	6	20
		35.2	32.4	14.1	4.2	14.1
4	تسهم نظم المعلومات في توفير خدمات الكترونية كوسيلة من وسائل الاتصال في المعهد.	78	50	10	0	4
		54.9	35.2	7.0	0.0	2.8
5	تساعد نظم المعلومات على تخزين وبت الرسائل والوثائق إلي الموظفين داخل الأقسام والوحدات الإدارية في المعهد.	58	60	14	0	10
		40.8	42.3	9.9	0.0	7.0
6	تساعد نظم المعلومات على تحضير المناقشات والاجتماعات والندوات واللقاءات في المعهد .	64	54	24	0	0
		45.1	38.1	16.8	0.0	0.0
7	تساعد نظم المعلومات على التنسيق في تبادل المعلومات بين الأقسام والوحدات الإدارية المختلفة.	70	56	16	0	0
		49.3	39.4	11.3	0.0	0.0
8	تساعد نظم المعلومات على التنسيق بين المعهد والمعاهد الأخرى.	72	58	10	0	2
		50.7	40.8	7.0	0.0	1.4
9	تسهم نظم المعلومات في تشجيع وتحفيز موظفي المعهد علي الاستفسار عما يجب أدائه على أساس المعلومات التي توفرها.	68	48	22	0	4
		47.9	33.8	15.5	0.0	2.8
10	تساعد نظم المعلومات الموظفين في المعهد على تشجيع الإبداع والمبدعين.	64	46	26	0	6
		45.1	32.4	18.3	0.0	4.2
11	تسهم نظم المعلومات في زيادة فاعلية عملية التحفيز بالمعهد.	70	54	16	0	2
		49.3	38.0	11.3	0.0	1.4

شمل هذا المحور من أداة الدراسة على إحدى عشرة عبارة خاصة بدور نظم المعلومات في دعم عمليات التوجيه بالمعهد. ومن الجدول (5-26) يتبين أن استجابات أفراد العينة قد انحصرت معظمها

في بديلي الإجابة (موافق بشدة و موافق) مما يعكس موافقة عالية من المبحوثين على محتوى هذه العبارات أما بديلي الإجابة (غير موافق وغير موافق بشدة) فقد انخفضت تكرارات الإجابة عنها.

جدول (5-27) نتائج اختبارات بين متوسط إجابات المبحوثين

عن عبارات على دور نظم المعلومات في دعم التوجيه بالمعهد والمتوسط الفرضي للعبارة

مستوى الدلالة	قيمة اختبار(ت)	الفرق بين المتوسطين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات دور نظم المعلومات في دعم التوجيه
.000	**33.529	1.605	.572	4.605	الأنظمة المتطورة تزيد من فاعلية الاتصال وتناقل المعلومات في المعهد
.000	**3.997	.436	1.306	3.436	يهتم المعهد بتدريب موظفيه على التعامل مع نظم المعلومات.
.000	**8.063	.802	1.190	3.802	توفر نظم المعلومات شبكات اتصال حاسوبية لربط الأقسام والدوائر في المعهد.
.000	**22.697	1.422	.749	4.422	تسهل نظم المعلومات في توفير خدمات الكترونية كوسيلة من وسائل الاتصال في المعهد.
.000	**15.921	1.169	.878	4.169	تساعد نظم المعلومات على تخزين وبث الرسائل والوثائق إلى الموظفين داخل الأقسام والوحدات الإدارية في المعهد.
.000	**20.704	1.281	.740	4.281	تساعد نظم المعلومات على تحضير المناقشات والاجتماعات والندوات واللقاءات في المعهد.
.000	**24.139	1.380	.683	4.380	تساعد نظم المعلومات على التنسيق في تبادل المعلومات بين الأقسام والوحدات الإدارية المختلفة.
.000	**24.474	1.408	.688	4.408	تساعد نظم المعلومات على التنسيق بين المعهد والمعاهد الأخرى.
.000	**18.323	1.267	.827	4.267	تسهل نظم المعلومات في تشجيع وتحفيز موظفي المعهد على الاستفسار عما يجب أدائه على أساس المعلومات التي توفرها.
.000	**13.586	1.140	1.004	4.140	تساعد نظم المعلومات الموظفين في المعهد على تشجيع الإبداع والمبدعين.
.000	**20.209	1.338	.791	4.338	تسهل نظم المعلومات في زيادة فاعلية عملية التحفيز في المعهد.
.000	**26.514	13.253	5.956	46.253	مجموع دور نظم المعلومات في المعهد بدعم التوجيه.

\*\* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.01 \* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.05

ومن الجدول (5-27) يتبين أن جميع درجات ومتوسطات العينة على العبارات الإحدى عشرة كانت أعلى من درجة المتوسط الفرضي (3) للعبارة وللتعرف على الفروق الدالة إحصائياً بين درجة متوسط العينة على كل عبارة ودرجة المتوسط الفرضي استخدم اختبار (ت) لعينة واحدة وكانت جميع قيم الاختبار دالة إحصائياً لأن مستويات دلالتها كانت جميعها أقل من مستوى (05). ومن ذلك نستدل على أن هناك موافقة عالية من المبحوثين على دور نظم المعلومات في دعم التوجيه بالمعهد وهذا ما انعكس على متوسط مجموع درجة المبحوثين على العبارات الإحدى عشرة حيث كان متوسط العينة (46.253) بينما المتوسط الفرضي للعبارات (33.0) وكانت قيمة اختبار (ت) (26.514) دالة إحصائياً مما يدل على أن المبحوثين يؤكدون على دور نظم المعلومات في دعم عملية التوجيه بالمعهد القومي لعلاج الأورام. هذه النتيجة تدعم صحة الفرضية الثالثة للدراسة.

#### 4-3-2-4-5 دور نظم المعلومات في دعم الرقابة في المعهد

جدول (5-28) تكرارات ونسب إجابات المبحوثين عن دور نظم المعلومات في دعم الرقابة بالمعهد

ر.م	عبارات دور نظم المعلومات في دعم الرقابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
1	يستفيد المعهد من نظم المعلومات في اكتشاف الأخطاء والتعرف على أسبابها في الوقت المناسب	52	46	24	10	10
2	التمييز بين الأخطاء الرئيسية والثانوية في المعهد نتيجة لتوفر معلومات كافية عن أسباب تلك الأخطاء	44	26	44	16	12
3	يستخدم المعهد نظم المعلومات للرقابة على الأنشطة والخطط المرسومة في مراحل العمل كافة	38	34	40	18	12
4	تساعد نظم المعلومات على تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لأغراض اتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب	44	42	28	18	10
5	يضع المعهد معايير ومؤشرات رقابية تمكن الإدارة من اكتشاف الانحرافات وتحليل أسبابها	46	34	28	22	12
6	يقوم المعهد ببناء على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات بتقييم أداء الموظفين	32	28	46	16	20
7	تطبق نظم المعلومات يساعد المعهد في رسم إجراءات رقابية مناسبة	46	44	38	6	8
8	يوفر المعهد برامج خاصة لمراقبة وضبط الالتزام بإجراءات العمل الرسمية	52	30	26	16	18
		36.6	21.1	18.3	11.3	12.7

12	14	42	40	34	9	يوفر المعهد تقارير رقابية عن أداء المستويات الإدارية
8.5	9.9	29.6	28.2	23.8		
10	24	48	32	28	10	يعتمد المعهد على جولات المديرين الميدانية كأداة فاعلة من أدوات الرقابة
7.0	16.9	33.8	22.5	19.7		
20	22	24	40	36	11	يعتمد المعهد على التقارير الشفوية والكتابية كأداة فاعلة من أدوات الرقابة
14.1	15.5	16.9	28.1	25.4		
20	12	22	42	46	12	يعتمد المعهد على سجلات الدوام الورقية كوسيلة فاعلة في ضبط الالتزام بمواعيد العمل
14.1	8.5	15.5	29.5	32.4		
42	32	28	16	24	13	يستخدم المعهد تطبيقات الالكترونية (كالبصمات الشخصية وكاميرات الفيديو) لمراقبة الدوام
29.6	22.5	19.7	11.3	16.9		

البيانات الواردة في الجدول (5-28) تشير إلى أن إجابات المبحوثين كانت متمركزة في بدلي الإجابة (موافق بشدة و موافق ومحاييد ) عدا العبارة ذات التسلسل (13) حيث أن أكثر تكرارات الإجابة كانت على البدائل (لا أوافق بشدة ولا أوافق ومحاييد ) حيث أن المعهد لا يستخدم التطبيقات الالكترونية لمراقبة الدوام.

#### جدول (5-29) نتائج اختبارات بين متوسط إجابات المبحوثين

عن عبارات على دور نظم المعلومات في دعم الرقابة بالمعهد والمتوسط الفرضي للعبارة

مستوى الدلالة	قيمة اختبار (ت)	الفرق بين المتوسطين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات دور نظم المعلومات في دعم الرقابة
.000	**8.401	.845	1.202	3.845	يسنفذ المعهد من نظم المعلومات في اكتشاف الأخطاء والتعرف على أسبابها في الوقت المناسب.
.000	**4.890	.521	1.274	3.521	التمييز بين الأخطاء الرئيسية والثانوية في المعهد نتيجة لتوفر معلومات كافية عن أسباب تلك الأخطاء.
.000	**4.574	.478	1.251	3.478	يستخدم المعهد نظم المعلومات للرقابة على الأنشطة والخطط المرسومة في مراحل العمل كافة.
.000	**6.232	.647	1.243	3.647	تساعد نظم المعلومات على تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لأغراض اتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب.
.000	**5.115	.563	1.317	3.563	يضع المعهد معايير ومؤشرات رقابية تمكن الإدارة من اكتشاف الانحرافات وتحليل أسبابها.
.023	*2.302	.253	1.317	3.253	يقوم المعهد ببناء على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات بتقييم أداء الموظفين.

.000	**8.600	.802	1.116	3.802	تطبيق نظم المعلومات يساعد المعهد في رسم إجراءات رقابية مناسبة.
.000	**4.895	.577	1.410	3.577	يوفر المعهد برامج خاصة لمراقبة وضبط الالتزام بإجراءات العمل الرسمية.
.000	**4.890	.492	1.205	3.493	يوفر المعهد تقارير رقابية عن أداء المستويات الإدارية.
.002	*3.104	.309	1.178	3.309	يعتمد المعهد على جولات المديرين الميدانية كأداة فاعلة من أدوات الرقابة.
.003	*3.041	.352	1.384	3.352	يعتمد المعهد على التقارير الشفوية والكتابية كأداة فاعلة من أدوات الرقابة.
.001	**4.967	.5774	1.390	3.577	يعتمد المعهد على سجلات الدوام الورقية كوسيلة فاعلة في ضبط الالتزام بمواعيد العمل.
.003	*-3.027	-.3662	1.446	2.633	يستخدم المعهد تطبيقات الالكترونية (كالبصمات الشخصية وكاميرات الفيديو) لمراقبة الدوام.
.000	**6.270	6.056	51111.	45.056	دور نظم المعلومات بدعم الرقابة في المعهد

**\*\* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.01 \* قيمة اختبارات دالة عند مستوى دلالة 0.05**

وللتعرف على الفروق الدالة إحصائياً بين درجة متوسط العينة على كل عبارة ودرجة المتوسط الفرضي للعبارة (3.0) استخدم اختبار (ت) لعينة واحدة وكانت جميع قيم الاختبار دالة إحصائياً لأن مستويات الدلالة لقيم اختبار (ت) كانت أقل من مستوى (0.05).

وكانت الفروق لصالح متوسطات عينة الدراسة مما يدل على موافقتهم على محتويات العبارات ماعدا الأخيرة حيث كانت قيمة متوسط العينة (2.633) أقل من درجة المتوسط الفرضي وبفروق دالة إحصائياً مما يدل على عدم موافقة الباحثين على محتوى هذه العبارة.

ولاختبار الفروق بين مجموع درجة متوسط الباحثين على العبارات الثلاث عشرة (45.056) ودرجة المتوسط الفرضي لمجموع العبارات (39.0) استخدم اختبار (ت) لعينة واحدة وكانت قيمة الاختبار (6.270) دالة إحصائياً مما يدل على موافقة الباحثين على دور نظم المعلومات في دعم الرقابة بالمعهد ، جدول (5-29).

من خلال نتائج التحليل الإحصائيتين ان هناك فروق لصالح متوسطات عينة الدراسة حيث تزيد جميعها عن قيمة المتوسط الفرضي وكانت قيمة اختبار (ت) دالة إحصائياً لأن مستويات دلالتها كانت جميعها أقل من مستوي (0.05) ومن ذلك نستدل على أن هناك موافقة عالية من الباحثين على إن دور

نظم المعلومات في دعم العمليات الادارية ( التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) في المعهد فاعل وجيد المستوى.

## 1-6 النتائج

- 1- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما نسبته 9.8% من أفراد العينة كانوا من ذوي المؤهلات العليا مما يدل على مدى احتياج المعهد إلى عاملين بمؤهلات علمية عليا.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن ما نسبته 25.4% من أفراد العينة لديهم الخبرة في نظم المعلومات وما نسبته 74.6% ليس لديهم الخبرة في هذا المجال مما يدل على ضعف مهارات الموظفين بالمعهد في نظم المعلومات بمفهومها الحديث.
- 3- من خلال التحليل الإحصائي تبين إن ما نسبته 95.8% من أفراد عينة الدراسة لا يؤيدون اعتماد المعهد الأرشفة الالكترونية في عملية فتح الملفات للمرضى.
- 4- من خلال نتائج التحليل الإحصائي لطبيعة نظام السجلات الطبية أكد ما نسبته 98.6% من أفراد عينة الدراسة أن المعهد يعتمد على السجلات الطبية الورقية بشكل أساسي.
- 5- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي إن ما نسبته 94.4% من المبحوثين يؤيدون عدم وجود قاعدة بيانات مؤتمنة كبديل لقسم الأرشيف في المعهد.
- 6- أظهرت نتائج الدراسة أن 73% من أفراد العينة لا يجيدون المهارات في نظم المعلومات الإدارية بمفهومها الحديث وهذا يدل على نقص الدورات التدريبية في نظم المعلومات.
- 7- العاملون في المعهد قيد الدراسة متنوعون في تخصصاتهم وتنقصهم الخبرة الفنية والإدارية التي تتناسب مع المهام المنوطة بهم.
- 8- من خلال نتائج التحليل الإحصائي أتضح وجود فرق ذي دلالة إحصائية في مستوى استخدام السجلات الطبية في تحسين جودة الخدمة للمرضى حيث تشير قيمة مربع كاي ( 38.563 ) إلى دلالة الفروق بين تكرارات الموجبين(نعم و لا) وهذا يدل على أنه ليس هناك سهولة في استخدام السجلات الطبية لتحسين جودة الخدمة للمرضى.
- 9- أظهرت نتائج الاستبيان أن عينة دراسة المبحوثين لا يؤيدون بدرجة عالية إن هناك أساليب احترافية متبعة في المعهد قيد الدراسة لتطبيق نظم المعلومات وان استخدام المعهد القومي

لعلاج الأورام بصبراته للأجهزة والبرمجيات المختلفة وكذلك الأساليب الإجرائية المتبعة في تطبيق نظم المعلومات بالمعهد - تكنولوجيا المعلومات - لا يتم بشكل فاعل.

10- من خلال نتائج التحليل الاحصائي تبين ان هناك فروق لصالح متوسطات عينة الدراسة حيث تزيد جميعها عن قيمة المتوسط الفرضي وكانت قيمة اختبار (ت) دالة احصائياً لان مستويات دلالتها كانت جميعها اقل من مستوي (0.05). ومن ذلك نستدل على أن هناك موافقة عالية من المبحوثين علي إن دور نظم المعلومات في دعم العمليات الادارية ( التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة) في المعهد فاعل وجيد المستوى.

## 2-6 التوصيات

- 1- التأكيد على أهمية نظم المعلومات كمتغير مهم في عملية صنع القرارات وبالتالي ضرورة اهتمام إدارة المعهد القومي لعلاج الأورام بصبراته بنظم المعلومات وتطبيقاته من خلال توظيف موظفين من حملة المؤهلات العلمية العليا في نظم المعلومات وإقامة الدورات التدريبية للموظفين بالمعهد في مجال أنظمة المعلومات.
- 2- زيادة الوعي لدى الموظفين بالمعهد من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام ومشرفي الوحدات بأهمية نظم المعلومات في ممارسة الوظائف الإدارية وقدرتهم على دعم العمليات الإدارية من خلال عقد ندوات تثقيفية من أجل تحسين خبراتهم في مجال نظم المعلومات.
- 3- ضرورة التنوع في استخدام نظم المعلومات الحديثة من خلال استخدام نظام السجل الطبي الالكتروني وليس الاعتماد على السجلات الطبية الورقية.
- 4- العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ( أجهزة ، برمجيات، الاتصالات، قواعد البيانات، الأفراد ، الإجراءات ) وتطويرها باستمرار.
- 5- تخطي العقبات الإدارية والمالية التي تعرقل استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات مع الأخذ بعين الاعتبار حجم العمل وطبيعته لتحديد نوعية المعدات المستخدمة ضمن معيار التكلفة.
- 6- اعتماد نظام الأرشفة الالكترونية المتبع في إحدى المؤسسات الصحية الأجنبية المماثلة.
- 7- إنشاء قسم بالمعهد يجيب على استفسارات الموظفين وتساؤلاتهم فيما يتعلق بالأمر التكنولوجية تحت مسمى (قسم الدعم الفني).



- 8- اعتماد برامج وتطبيقات حديثة في المعهد تساعد في تسريع الإجراءات والمراسلات بين الإدارات والأقسام المختلفة من خلال بناء شبكات اتصال حاسوبية بين الأقسام والإدارات المختلفة.
- 9- تبادل الخبرة مع المؤسسات الصحية الليبية والأجنبية التي تعتمد على نظم المعلومات الالكترونية.
- 10- العمل على تحديث قاعدة بيانات بشكل مستمر داخل المعهد بحيث تتلاءم مع المتغيرات التكنولوجية السريعة، تتناسب مع حجم البيانات والمعلومات المدخلة بالمعهد.
- 11- تشجيع الدراسات والأبحاث وإجراء المزيد من الدراسات الميدانية الأكثر تخصصاً في مجال نظم المعلومات الإدارية عن طريق رعاية هذه الأبحاث من جهات مختصة ودعمها مادياً ومعنوياً والعمل على تطبيقها على الصعيد الميداني والاستفادة منها.

## المصادر

### أولاً: المصادر العربية

1. البكري، سونيا محمد، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، مكتبة الإشعاع للنشر والتوزيع، سنة 1997.
2. توفيق، جميل أحمد، إدارة الأعمال: مدخل وظيفي، الإسكندرية، دار الجامعات المصرية، سنة 1997.
3. جودة، محفوظ والزغبى، حسن، منظمات الأعمال المفاهيم والوظائف، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، سنة 2004.
4. الحسنية، سليم إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع عمان، الأردن، سنة 1998.
5. الحميري، نجم وأخرون، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معابر)، عمان، دار وائل، سنة 2005.
6. الخطيب، سعادة راغب والراحلة، عبدالرزاق سالم، المدخل العلمي الحديث للإدارة العامة، دار كنوز المعرفة للنشرة التوزيع، عمان، الأردن، سنة 2009.
7. الخطيب، وزيفان، خالد، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديث، أربد، الأردن، سنة 2009.
8. الدهراوي، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار البازوني العلمية للنشر والتوزيع، سنة 1991.
9. الدهراوي، كمال الدين مصطفى ومحمد، سمير كامل محمد، نظم المعلومات المحاسبية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، سنة 2002.
10. ياسين، سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2002.
11. الصباح، عبدالرحمن، مبادئ الرقابة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2005.
12. الصباح، عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، سنة 2008.



المؤتمر العلمي الأول لتكنولوجيا علوم البحار  
16-17-12-2019 صبراتة - ليبيا



13. الصيرفي، إدارة الأعمال الحكومية، مؤسسة حورس الدورية، الإسكندرية، مصر، سنة 2005.
14. الصيرفي، المدخل الى نظم المعلومات الإدارية، سنة 2005.
15. عبوى، زيد منير، التنظيم الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2006.
16. العتيبي، صبحي جبر، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، سنة 2005.
17. العلمي، عمر، وصباح، مجد الدين، الإدارة العامة والأداء الإداري في فلسطين، مكتبة البازجي، غزة، فلسطين، سنة 1992.
18. الكردي، منال محمد والعبد، جلال إبراهيم، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية للطباعة والتوزيع، بدون سنة نشر.
19. الطائي، محمد عبد الحسين، نظم المعلومات الإدارية، مديرية دار الطباعة والكتب والنشر جامعة الموصل، سنة 1988.
20. ياسين، سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية، عمان دار البازوني العلمية للنشر والتوزيع، سنة 1998.

**ثالثاً : الرسائل العلمية**

1. المقابلة، قاسم، السمات الأساسية لوقع نظم المعلومات لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، اربد، الأردن، 2004.

**رابعاً: الدوريات**

1. الشواف، عبدالرخصا حسن، والزلزلة، يوسف سيد حسن، تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى في المنظمة، المجلة العربية للعلوم الإدارية الكويت، المجلد السابع، العدد الأول، سنة 2000.