

واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تعزيز كفاءة الأداء خلال فترة جائحة كورونا (دراسة وصفية تطبيقية على موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية)

The reality of applying management information systems to enhance performance efficiency during the COVID-19 pandemic (a descriptive applied study on employees of King Abdullah Medical City)

إعداد الباحثة/ ريم علي ضيف الله الزهراني

ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة أم القرى، وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية

Email: rem.zh5@gmail.com

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مدينة الملك عبدالله الطبية ودورها في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي خلال جائحة كورونا، من خلال تحليل آراء الموظفين تجاه ممارسات الإدارة، وبيئة العمل التقنية، ومدى فاعلية النظم المطبقة. وتكمن أهمية البحث في أهمية القطاع الصحي حيث يعد القطاع الصحي من القطاعات التي تتمتع بالتجربة المتراكمة للعاملين فيها وامتلاكهم لأكثر التكنولوجيا تقدماً وعليه فإن استخدام المستشفيات لنظم المعلومات ذات الكفاءة والفعالية من شأنه أن يساعد في تحقيق الأهداف وقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما لها من تأثير واضح ومساهمة كبيرة في تطوير عمل وأداء هذا القطاع حيث توفر كافة المعلومات المناسبة وذلك لدعم جميع المهام وخاصة في ظل وجود جائحة كورونا. اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالتطبيق على عينة من مكونة من 210 موظف في مدينة الملك عبد الله الطبية بمكة المكرمة.

أظهرت النتائج أن استخدام نظم المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على الأداء في مدينة الملك عبدالله الطبية حيث تم موافقة الفرضية الأولى وزاد ذلك خلال فترة الجائحة لعملهم المسبق من خلال هذه النظم وتوافرها لديهم مما ساهم في قبول الفرضية الثانية وإقرار صحتها، وبحسب المقابلات التي قامت الباحثة بإجرائها أكد المشاركون بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات زادت كفاءة الأداء في مدينة الملك عبدالله الطبية، كما أوضحت النتائج فيما يتعلق بنقطة مشاركة الموظفين في تصميم نظم المعلومات أنهم لا يحظون بدرجة عالية من المشاركة. وفي ضوء ما توصلت له الدراسة توصي الباحثة بتوفير المزيد من التدريب للقوى العاملة التي تعمل على نظم المعلومات بشكل مباشر أو غير مباشر، وتوجيه وتحفيز الموظفين على تنمية قدراتهم في مجال نظم المعلومات لمواجهة كافة التحديات والتي من ضمنها جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، كفاءة الأداء، جائحة كورونا، مدينة الملك عبدالله الطبية

The reality of applying management information systems to enhance performance efficiency during the COVID-19 pandemic (a descriptive applied study on employees of King Abdullah Medical City)

Abstract:

This study aims to identify the reality of implementing Management Information Systems (MIS) at King Abdullah Medical City and their role in enhancing institutional performance efficiency during the COVID-19 pandemic. It does so by analyzing employees' perceptions regarding management practices, the technological work environment, and the effectiveness of the applied systems. The importance of this research stems from the significance of the healthcare sector, which is characterized by its workforce's accumulated experience and its access to advanced technologies. Therefore, the use of efficient and effective information systems in hospitals can greatly contribute to achieving organizational goals. The growing attention to these systems is due to their evident impact and substantial contribution to improving the performance and operations of the healthcare sector, as they provide comprehensive and reliable information to support all functions—especially during the COVID-19 pandemic. The researcher employed the descriptive-analytical method, applying it to a sample of 210 employees at King Abdullah Medical City in Makkah.

The results revealed that the use of management information systems positively affects performance at King Abdullah Medical City, confirming the validity of the first hypothesis. This effect increased during the pandemic due to the hospital's prior experience and the availability of these systems, leading to the acceptance and confirmation of the second hypothesis. According to the interviews conducted by the researcher, participants affirmed that increased use of information systems enhances performance efficiency at King Abdullah Medical City. However, the findings also indicated that employees have a limited level of participation in the design of these systems. In light of these results, the researcher recommends providing more training for the workforce directly or indirectly involved in using information systems, as well as motivating and guiding employees to develop their competencies in this field to better address future challenges, including those similar to the COVID-19 pandemic.

Keywords: Management information systems, performance efficiency, COVID-19 pandemic, King Abdullah Medical City

1. المقدمة

تُمثّل نظم المعلومات الإدارية (MIS) عصباً حيوياً لرفع كفاءة الأداء المؤسسي عبر تحسين جودة المعلومات، ورضا المستخدمين، ودعم القرار؛ وهي الأبعاد التي تؤكد نماذج نجاح نظم المعلومات مثل نموذج «دبليو وماكلين» وتطبيقاته المعاصرة (Jeyaraj, 2020). وقد برزت أهمية هذه الأبعاد بوضوح في السياقات الاضطرابية؛ إذ تساعد MIS على استمرارية العمليات، وتكامل البيانات، وتنسيق العمل عن بُعد، ما ينعكس مباشرةً على إنتاجية الأفراد وفعالية المنظمة.

وخلال جائحة كوفيد-19، عجلت الحكومات والقطاعات الصحية عالمياً بتبني حلول رقمية لإدارة الخدمات عن بُعد. وفي المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، وثقت دراسات مُحكّمة توظيف تقنيات الصحة الرقمية ومنصات مثل تطبيقات التتبع والاستشارات عن بُعد لدعم القرارات الصحية واستمرارية الخدمات، بما عزز الكفاءة التشغيلية وسلسلة تبادل المعلومات (Hassounah et al., 2020)؛ (Farhah, 2024). هذه التدخلات التقنية أسهمت في الاستشارة عن بُعد، والتتبع، والفرز، وتحسين رضا الممارسين عن الوصول إلى المعلومات، مع بقاء تحديات تقنية وتنظيمية بحاجة للمعالجة.

تُظهر الأدلة التجريبية في السعودية أن التحول إلى العمل عن بُعد والبنى الرقمية المساندة ارتبطا بتحسّنات في كفاءة الأداء وإدراك العاملين لفاعلية العمل؛ فقد وجدت دراسة على شركات سعودية أن العمل من المنزل يؤثر إيجابياً على الأداء عبر وساطة اتجاهات العاملين وإدراكاتهم (Choukir et al., 2022). كما بيّنت دراسة وطنية حول التجربة الفعلية للتعهّد بالعمل عن بُعد خلال الجائحة ارتفاع الرضا والكفاءة الذاتية لدى العاملين (Almubarak et al., 2023)، وبيّنت دراسة عن تبني المواطنين السعوديين للتطبيق عن بُعد محددات تبني المنصات الصحية الرقمية بما يدعم استمرارية الخدمة وكفاءة تقديمها (Yamin & Alyoubi, 2020). بهذه الصورة، تبدو MIS وحلولها الرقمية رافعة مباشرةً لأداء الأفراد والمنظمات خلال الأزمات.

وتلعب المعلومات دوراً مهماً وحيوياً في عالم الأعمال اليوم لكل منظمة تريد أن تتجح في عالم متنافس ومتسارع في ظل التطور التقني الهائل حيث إن الثورة التكنولوجية الحديثة وفرت أساليب كثيرة وأدوات عديدة جعلتها في متناول منظمات الأعمال لتقوم باستخدامها في معالجة مشاكلها وتتمكن من استيعاب المعرفة المتوفرة لديها وضبطها ومعالجتها بالسرعة المطلوبة وبأقل جهد ممكن. ومؤخراً مع تزايد التطورات التكنولوجية من أساليب وأدوات ووسائل لتخزين المعلومات ونقلها وإسترجاعها فيما بعد غير هذا الأمر من قيمة المعلومات حيث كانت النظرة للمعلومات في السابق على أنها فائض على المنظمة الآن ينظر لها على أنها مورد إستراتيجي فمع تزايد المعرفة المتوفرة لدى المديرين والتي يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ العديد من القرارات وإنجاز العديد من المهام كما أصبح هناك إعتقاد لدى كثير من المدراء والخبراء أن نظم المعلومات تحل العديد من المشاكل في حال تم استخدامها بشكل صحيح ذلك سوف ينتج عنه زيادة قدرة المصادر الأخرى للمنظمة ذاتها.

لقد أصبحت نظم المعلومات وأدواتها المختلفة اللبنة الأساسية في مجال إدارة الأعمال وهي ذات تأثير ودور كبير في تحسين الأداء وتطويره لذلك تحتاج جميع المنظمات إلى تبني واستخدام نظم معلومات مناسبة لنشاطها لرفع كفاءة وفعالية أداء جميع الموظفين في المستويات الإدارية لديها.

لا يخفى أن المنظمات تحرص على تحسين أدائها وتطويره للوصول إلى أفضل أداء خصوصاً في ظل حدوث الكثير من التغيرات ومواجهتها للعديد من التحديات المختلفة وأشهرها مؤخراً جائحة كورونا فالمنظمات والمؤسسات وبيئات الأعمال تعيش في بيئة متغيرة تتسم بدرجة عالية من التعقيد وتتنوع فيها الفرص المتاحة كما وتتأثر بالتطور التكنولوجي المتسارع هذا ما يجعل

مهمة المدراء أصعب في تحقيق أهداف المنظمة لذلك تعد نظم المعلومات عاملاً أساسياً في نجاح أو فشل أي منظمة وتتبع هذه الأهمية من كون المعلومات تستخدم كأداة من أجل التنسيق ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات كما تعد أداة اتصال لمن هم داخل المنظمة ومع البيئة المحيطة بها فالمنظمة تقف أمام عمليات وأنشطة وتطورات تجعلها بحاجة إلى وضع هيكل جيد واختيار نظم معلومات مناسبة لضمان تدفق المعلومات من الوحدات المختلفة وتحليلها والاستفادة منها في تطوير الأداء وإنجاز المهام والوصول إلى الأهداف المنشودة.

بما أن المعلومات ونظمها المستخدمة تعتبر قوة لاتخاذ القرارات الصحيحة وعمل الإستراتيجيات الناجحة وذلك نسبة للتطور التقني الذي يشهده مجال نظم المعلومات في الآونة الأخيرة قد جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء في مدينة الملك عبدالله الطبية في مكة المكرمة حيث تمت الدراسة عن طريق الاستبانات وعمل المقابلات وذلك من واقع أهمية الأداء في أي منظمة إذ أن الأداء الجيد والفعال هو الذي يحدد مدى استمرارية المنظمات والأعمال.

1.1. مشكلة البحث:

خلال فترة جائحة كورونا فشلت العديد من الأعمال ولم تستطيع العمل بكفاءة لنقص الخبرة في تطبيق نظم المعلومات والإمكانيات وعدم مرونة النظم المستخدمة حيث أعتبرت الجائحة حدث دخيل يجب التركيز على كيفية التعامل في ظل وجودها واستكمال الأعمال وتحديد أفضل الممارسات المتبعة عن طريق استخدام نظم المعلومات.

وبذلك يمكن لنظم المعلومات أن تلعب دوراً كبيراً في القطاع الصحي وذلك من خلال قدرتها على تحسين الأداء وتقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة ومنخفضة التكاليف عن طريق توفير بيانات ومعلومات واسعة عن أنماط المرضى وبسرعة وكفاءة وفعالية عالية الأمر الذي يمكّن مدراء المستشفيات من الاستفادة من هذه المعلومات في وضع خطط وبرامج تحسن من جودة أداء الخدمات المقدمة وتزيد من درجة الرضا من خلال التركيز على كفاءة ومهارة أداء الموظفين وبالتالي تسهيل عملية إيصال الخدمة إلى المرضى بالشكل الملائم.

2.1. أسئلة البحث:

تسعى الدراسة للإجابة عن مجموعة من الأسئلة الرئيسة والفرعية التي تمثل محاورها الأساسية، على النحو التالي:

- ما مدى تطبيق إدارة مدينة الملك عبدالله الطبية لنظم المعلومات الإدارية خلال فترة جائحة كورونا؟
- ما مستوى كفاءة الأداء في الأقسام المختلفة بمدينة الملك عبدالله الطبية في ضوء تطبيق نظم المعلومات الإدارية؟
- ما مدى توافر البنية التحتية التقنية في مسار العمل لدعم تطبيق نظم المعلومات الإدارية؟
- ما الدور الذي تؤديه إدارة نظم وتقنية المعلومات في تشغيل وتطوير نظم المعلومات الإدارية؟

3.1. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مدينة الملك عبدالله الطبية ودورها في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي خلال جائحة كورونا، من خلال تحليل آراء الموظفين تجاه ممارسات الإدارة، وبيئة العمل التقنية، ومدى فاعلية النظم المطبقة.

وانطلاقاً من ذلك، تتفرع الأهداف التفصيلية للدراسة على النحو الآتي:

- التعرف على دور إدارة مدينة الملك عبدالله الطبية في تطبيق نظم المعلومات الإدارية خلال فترة جائحة كورونا، ومدى مساهمتها في تطوير الأنظمة ودعمها ماليًا وإجرائيًا.
- تحليل مستوى كفاءة الأداء في الأقسام المختلفة داخل المدينة في ضوء استخدام نظم المعلومات الإدارية ومدى إسهام هذه النظم في تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء.
- التعرف على مستوى توافر البنية التحتية التقنية في مزار العمل ومدى ملاءمتها لدعم نظم المعلومات الإدارية وتسهيل تنفيذ المهام اليومية أثناء الجائحة.
- تقييم دور إدارة نظم وتقنية المعلومات بالمدينة في تشغيل وتطوير النظم التقنية ومدى مشاركتها للموظفين في تحسين استخدام هذه النظم واستدامة فعاليتها.

4.1. أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في التعرف على دور نظم المعلومات ومدى تأثيرها وإدارتها للأزمات خلال فترة الجائحة حيث أصبح التركيز على التقنية في الأعمال مرتفع جداً بل أصبحت هي الأساس حيث تعتبر نظم المعلومات ضرورة أساسية فرضتها التطورات التكنولوجية والإدارية مؤخراً حيث استطاعت هذه الأنظمة أن تترك أثرها الواضح على الأعمال وذلك لإعتمادها على التكنولوجيا في الأعمال الإدارية الأمر الذي أدى إلى زيادة جودة وفعالية أداء الخدمات والعمليات وجعلته أكثر كفاءة وفاعلية في زيادة وتحسين رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

5.1. مصطلحات البحث:

النظم لغة: مصدر ينظم نظاماً، ضم الشيء إلى شيء آخر لتكوين نسق معين كنظم اللؤلؤ مثلاً.
النظم اصطلاحاً: عرّفها الدكتور صالح بلعيد بأنها "تأليف وضم مجموعة من العناصر المتحدة في العملية اللغوية ليكون الكلام حسناً"

المعلومات لغة: من كلمة يعلم، من الإدراك والإحاطة.

المعلومات اصطلاحاً: مجموعة بيانات تم معالجتها مسبقاً لتحقيق هدف معين عن طريق مساعدتها في اتخاذ قرار ويتم تداولها بين الجميع لنشر المعرفة.

نظم المعلومات الإدارية: هي مجموعة من الإجراءات والأفراد والأجهزة تعمل على تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات عن الأنشطة لإنجاز المهام المرتبطة به

الأداء لغة: نعني بأداء الفرد لعمله وقيامه بالأنشطة والمهام المختلفة المكون منها عمله.

الأداء اصطلاحاً: التحقيق والإلتزام للمهام المكونة لوظيفة الفرد أو الكيفية ليحقق أو يشبع الفرد لمتطلبات وظيفته وهو عبارة عن تحويل كافة المدخلات المخصصة إلى مخرجات ولا يعكس قدرة الفرد بل يعكس قدرة المؤسسة بأكملها.

الأداء بالمعنى الإجرائي: هو أن يستطيع الموظف تأدية العمل الموكّل إليه بالطريقة المطلوبة بإتقان.

جائحة كورونا: هي جائحة عالمية لمرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد-19) تسبب فيها فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس-كوف-2).

2. الدراسات السابقة:

دراسة البشير (2007). بعنوان: "أثر النظم الإدارية على أداء منظمات العمل الإنساني"

كان الهدف من هذه الدراسة التعرف على أثر النظم الإدارية على أداء منظمات العمل الإنساني وتشخيص المشكلات التي تتعلق بالأنظمة الإدارية بمنظمات العمل الإنساني كما هدفت إلى التعرف على النظم الإدارية الموجودة والمطبقة في المنظمات العاملة والتعرف على تأثير عمل منظمات العمل الإنساني على المجتمعات التي حولها وهي تقدم خدمات إنسانية حسب أهدافها المعلنة، وتمثلت المشكلة الأساسية للدراسة في معرفة أثر النظم والهيكل الإدارية الموجودة بمنظمات العمل الإنساني خاصة برنامج الغذاء العالمي هل هذه الأنظمة كافية لإنجاز مهامها بصورة جيدة؟ قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي التحليلي والمسح الميداني واستخدم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة من قبل الإدارة العليا والإدارة الوسطى. توصلت الدراسة إلى أن النظم والهيكل الإدارية ببرنامج الغذاء العالمي تتميز بالكفاءة، كما أن ليس هنالك نقص في النواحي الإدارية ما يؤكد على ذلك إنجاز الخطط الموضوعية والمهام المنشودة بالصورة المثلى كما أظهرت الدراسة أن هنالك زيادة في التكاليف المالية في برنامج الغذاء العالمي وضعف البنى التحتية وإتساع الرقعة الجغرافية التي يعمل عليها برنامج الغذاء العالمي (مكتب السودان). وأوصت الدراسة بالاهتمام بتصوير إجراءات العمل وتبسيطها وتصميم نماذج حديثة تساعد في إنجاز الأعمال بسرعة وإتقان بعيداً عن الروتين الطويل وتعقيده، والمحافظة على كفاءة وفعالية الأنظمة الإدارية الموجودة بل السعي لتطويرها وتحسينها، أيضاً تفعيل سياسة توظيف المستفيدين للمشاركة في إنجاز المهام.

دراسة أبو نصيب وزاكي الدين (2009). بعنوان: "أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية داخل المنشأة والتعرف على الآثار الناتجة من استخدام هذه النظم كذلك تحديد أهم المشكلات التي تعيق تطبيق نظم المعلومات الإدارية. وقد قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي والتحليلي في دراسة الحالة وبالإستناد على الدراسات السابقة قام الباحث بتطوير استبيان يتعلق بمتغيرات الدراسة وتم توزيعها عشوائياً على عينة البحث البالغة 70 موظف وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية في معالجتها من أجل تحقيق أهداف الدراسة. من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم إيجابياً في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين وكان هنالك بعض الآثار السالبة الناتجة عن استخدام نظم المعلومات الإدارية متمثلة في عدم مشاركة المستخدمين النهائيين في تصميم النظام.

دراسة عبد الله وصالح (2011). بعنوان: "دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في رفع كفاءة الأداء المالي"

تناولت هذه الدراسة دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في رفع كفاءة الأداء المالي (دراسة حالة وزارة الداخلية)، واستخدم الباحث المناهج العلمية التالية: المنهج الإستنباطي والمنهج التاريخي والمنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي. ولاختبار الفرضيات قام الباحث بإعداد قائمة الاستبيان وتوزيعها على عينة الدراسة بوزارة الداخلية وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وتم إثبات الفرضيات الموضوعية. توصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة ساعد في تحسين نوعية مخرجات النظام المحاسبي (التقارير المالية) في الشؤون المالية بوزارة الداخلية، كما أن استخدام التقنية الحديثة في نظم المعلومات

المحاسبية أدى إلى ربط رئاسة الشؤون المالية بالإدارات والولايات خاصة فيما يختص بتحويل المرتبات واستخدام الصراف الآلي لمرتبات الضباط. وكذلك مساهمة نظم المعلومات المحاسبية المحسوبة في إعداد التقارير المالية للإدارات والولايات وتحقيق أهداف وزارة الداخلية، واستخدام نظم المعلومات المحاسبية المحسوبة في وزارة الداخلية أدى إلى تقليل التكاليف وتوظيف الموارد المالية والبشرية بأفضل صورة ممكنة. وفي ضوء ما توصلت له الدراسة من نتائج أوصى الباحثان بالاستفادة من وسائل التقنية الحديثة في العمل المالي بوزارة الداخلية وذلك بتسجيل ومعالجة العمليات المحاسبية المختلفة، والاستفادة من قدرات الحاسوب وميزاته واستخدامه في نظم المعلومات المحاسبية المحسوبة، وكذلك تصميم نظام معلومات محاسبية محسوب موحد بالشؤون المالية بوزارة الداخلية يربط أقسامها المختلفة، وتوفير نظام رقابة داخلية فعال يعتمد على الحاسوب بالشؤون المالية بوزارة الداخلية للعمل على الفحص والمراقبة والتأكد من التقيد بالسياسات الإدارية وحماية الأصول والأموال من الضياع والتلاعب.

دراسة صلاح الدين وأبو نصيب (2011). بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري بالجامعات السودانية"

كان الهدف من هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري بالجامعات السودانية (دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا) وقد تمثلت أهمية البحث في الدور الكبير الذي تقوم به نظم المعلومات الإدارية داخل أي جامعة وذلك بتوفير المعلومات اللازمة للعمليات الإدارية المختلفة للاستفادة منها لتحقيق أهدافها ورفع كفاءة إدارتها. ولاختبار صحة الفرضيات تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيان وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وبناءً على النتائج أوصى الباحث بزيادة التدريب وأن يكون بشكل دوري كما أوصى بتنقيف العاملين بالجامعة بمفهوم نظم المعلومات الإدارية.

دراسة السيد ومحمد علي (2015). بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال ولمعرفة دور نظم المعلومات الإدارية في عملية الأداء الإداري نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة التي أدت إلى ظهور شركات متعددة الجنسيات وانتشار مفاهيم الخصخصة والعولمة. اتخذت الدراسة وحدة تنفيذ السدود مكاناً لجمع البيانات عن طريق توزيع الاستبيان الذي أشتمل على المعلومات الأساسية ومستلزمات نظم المعلومات الإدارية والمستلزمات البرمجية والمستلزمات البشرية والتنظيمية والأداء. قامت الدراسة على الفرضية الرئيسية التي تنص على أن هناك علاقة إيجابية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية في وحدة تنفيذ السدود في أداء العاملين. وتوصلت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المستلزمات البرمجية، البشرية، والتنظيمية في أداء العاملين، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة على أداء العاملين، كما توجد علاقة بين نظم المعلومات وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جميع المؤسسات لأنها تساعد في تطوير الأداء الإداري بصورة فاعلة.

دراسة الفاضل (2016). بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية على تقييم العاملين"

أهتمت هذه الدراسة بتسليط الضوء على أثر نظم المعلومات الإدارية على تقييم أداء العاملين بالتطبيق على البنوك السودانية (بنك فيصل الإسلامي السوداني وبنك الإيداع فرع شندي) حيث تمثلت مشكلة البحث في أن الكثير من البنوك رغم استخدامها للأنظمة الحديثة إلا أنها لم تطبق ولم تستخدم كافة أنظمة المعلومات الإدارية في تقييم أدائها الأمر الذي أثار لدى الباحث مجموعة من

التساؤلات تمثلت في سؤال رئيسي وهو: ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تقييم الأداء وتفرعت منه عدة أسئلة، وقامت الدراسة على عدد من الفرضيات وهي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظام المعلومات الإدارية وتقييم أداء العاملين وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء ومدى تحقيق الأهداف المرجوة وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وكفاية نظام الرقابة. قام الباحث بالاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي التحليلي والمنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وأهمها: تتوفر لدى البنك كل الإمكانيات اللازمة لإنجاز العمل في ظل استخدام نظم المعلومات الإدارية وكما أن الإدارة العليا تسعى لتحقيق الأهداف المرجوة عن طريق استخدام نظم المعلومات الإدارية. وأوصى بعدد من التوصيات منها: أن تهتم الإدارة العليا بأراء ومقترحات العاملين في شأن تقييم الأداء وذلك بإشراكهم ضمن خطط وضرورة الإهتمام والتركيز على العنصر البشري في البنك لأن رضا العملاء يبدأ برضا العاملين وأن يهتم البنك ببرامج أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة وتعليم العاملين طريقة استخدامها.

دراسة خميس (2022). بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عمان"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري في مدارس سلطنة عمان من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبيان مكون من (50) فقرة موزعة على محورين للدراسة (نظم المعلومات الإدارية، والأداء الإداري) وتم تطبيق الاستبيان على عينة مكونة من (400) مدير مدرسة ومساعد مدير من أربع محافظات تعليمية (الباطنة شمال، والباطنة جنوب، ومسقط والداخلية)، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (Amos 24) من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة مباشرة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري حيث بلغت قيمة المسار بينهما (0.39) وذات اتجاه إيجابي، وباختبار الأثر التفاعلي للخبرة كما كشفت الدراسة عن وجود أثر الخبرة في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري تكون أقوى في حالة المجموعة التي لديها خبرة من 5 إلى أقل 10 سنوات. وتوصلت الدراسة إلى التوصية بضرورة إجراء تقييم مستمر في أوساط العاملين بالمدارس الحكومية بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان وأخذ آراءهم وملاحظاتهم المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وإجراء التعديلات عليها وفق ما يتوافق مع آراء أغلب المدارس.

حسن، شمس الدين، وزيتاتي، (2013). تأثير متطلبات الإدارة وعمليات أنظمة معلومات الإدارة المحوسبة لتحسين الأداء (دراسة عملية على موظفي شركة توزيع الكهرباء في غزة)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر متطلبات الإدارة في تشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لتحسين الأداء ومناقشة تصورات الباحثين لتطوير أداء العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة، استخدم الباحثون أسلوب العينة الطبقية، وتم توزيع (360) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (306) استبانة بنسبة (85%). توصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي المحسوب له أثر إيجابي على تطوير الأداء في أنظمة شركة توزيع كهرباء غزة. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وتطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء غزة. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام إدارة الشركة باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بكافة مكوناتها وعناصرها كونها متغيراً هاماً يساهم في التأثير على تطوير الأداء. ومن الضروري أن نقوم بتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل عام.

دراسة خشمان وخشمان (2016). بعنوان: "أثر تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) على الأداء التنظيمي (الكفاءة والفعالية) في المستشفيات الخاصة الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) على الأداء التنظيمي في المستشفيات الخاصة الأردنية، من خلال دراسة ما إذا كانت مكونات (HRIS) (تحليل الوظائف، التوظيف، الاختيار، تطبيقات تقييم الأداء، والاتصالات) لها تأثير كبير على الأداء التنظيمي (الكفاءة والفعالية). وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان. شمل مجتمع البحث جميع المستشفيات الخاصة الموجودة في مدينة عمان؛ بلغ عدد المستشفيات الخاصة الموجودة في عمان 39 مستشفى، حيث شملت عينة البحث (170) موظفاً يعملون في أقسام الموارد البشرية من المستشفيات الخاصة. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك أثراً إيجابياً لتطبيقات نظام إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي، وبشكل أكثر تحديداً، تبين أن هناك اتجاهات إيجابية لدى الموظفين العاملين في أقسام الموارد البشرية في المستشفيات الخاصة نحو جميع تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين العاملين في أقسام الموارد البشرية في المستشفيات الخاصة لديهم اتجاهات إيجابية نحو الأداء التنظيمي الذي يتضمن الكفاءة والفعالية. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز المستشفيات على تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في بيئة العمل لتحقيق نتائج إيجابية وتعظيم الأداء التنظيمي على كافة المستويات.

- التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد قام الباحثين في الدراسات السابقة بجهود كبيرة في تسليط الضوء على أهمية نظم المعلومات الإدارية ودرجة تأثيرها على الأداء، حيث أن الدراسات السابقة بينت أهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها الرئيس في تحقيق أهداف المنظمات وتحسينها الأداء بشكل فعال إذا ما استخدمت استخدام صحيح وتوفر لها الدعم المناسب وطُبقت في البيئة المناسبة لها وقد أتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية نظم المعلومات ومدى أهميتها الواضحة على الأداء مع إختلاف البيانات التي أجريت فيها الدراسات السابقة عن بيئة هذه الدراسة حيث تم التركيز في هذه الدراسة على القطاع الصحي وبالتحديد (موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية في مدينة مكة المكرمة) حيث يعد القطاع الصحي يشكل نسبة كبيرة من اقتصاد الدولة ويعد من أهم الخدمات المقدمة كذلك والتي يجب الالتفات لأداء الموظفين فيه وزيادة كفاءته باستخدام النظم الإدارية وتسهيل المهام، أيضاً مع إختلاف أنشطة المنظمات التي طُبقت عليها وإختلاف الأسلوب الإحصائي المستخدم للحصول على البيانات ومن ثم تحليلها، كما إن هذه الدراسة عملت على ربط نظم المعلومات الإدارية بأداء الموظفين خلال فترة جائحة كورونا التي عشناها مؤخراً.

3. الإطار النظري:

1.1. نظم المعلومات:

مفهوم النظم:

عرّف هودج وزملاؤه النظم على أنها "عملية إتصال يتم من خلالها تجميع البيانات وتشغيلها وتخزينها ونقلها للأفراد المناسبين داخل المنظمة بغرض توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ويتكون ذلك النظام من شخص واحد على الأقل له نمط نفسي معين ويواجه مشكلة ما داخل نسق تنظيمي معين ويحتاج حلها إلى وجود بعض الحقائق والمعلومات حيث يتم توفيرها من خلال وسيلة عرض معينة".

مكونات النظام:

المدخلات:

المنظمة عبارة عن نظام مفتوح يأخذ مدخلاته من البيئة المحيطة به ومن ثم يعيدها إلى نفس البيئة بعد إجراء عدة عمليات عليها وتتمثل هذه المدخلات بالموارد الطبيعية كالمعلومات والبيانات عن البيئة وفي المنظمات الإنتاجية تتمثل المدخلات في المواد الخام والمعدات ورأس المال والعاملين كأفراد ورغبات المستهلكين كمعلومات أيضاً في الجامعات يعد الطلاب كموايد والكتب كمعدات والكفاءات البشرية والمهارات كمعلومات.

العمليات:

كل نظام يقوم بإجراء عمليات معالجة على المدخلات التي اكتسبها من البيئة ليتم تحويلها إلى مخرجات.

المخرجات:

بعد عملية الإدخال والمعالجة يقوم النظام بإرجاع ما أخذه من البيئة المحيطة به على هيئة مخرجات والتي كانت في الأساس عبارة عن مدخلات تم إخضاعها لعمليات تحويلية ففي المنظمات الإنتاجية السلع المنتجة والخدمات المقدمة تمثل مخرجات وفي الجامعات فإن الطلاب بمهاراتهم وتعليمهم يشكلون مخرجات.

التغذية العكسية:

الحصول على الملاحظات حول المراحل الثلاثة السابقة بحيث يمكن إجراء تعديلات على أي منها.

بعض التعريفات لنظم المعلومات الإدارية:

هي مجموعة من المكونات عمليات وأفراد وأجهزة تجتمع معاً لإنتاج معلومات هي مجموعة من الإجراءات والأفراد والأجهزة تعمل على تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات عن الأنشطة لإنجاز المهام المرتبطة به

النظام يعبر عن أجزاء ترتبط في بعضها لتحقيق هدف معين فنظم المعلومات الإدارية تشكل نظاماً فرعياً داخل النظام الكلي المكون للمنظمة وهذه النظم تتفرع إلى نظم أخرى مثل الأفراد والعمليات والموارد

تعريف البيانات: هي مجموعة حقائق لا يمكن الاستفادة منها إلا بعد تطبيق عمليات المعالجة المناسبة عليها لتحويلها إلى معلومات

مكونات نظم المعلومات الإدارية:

الأفراد: حيث أن وجودهم مهم لعمل أي نظام معلومات عبارة عن:

المستخدم النهائي: الذي يستخدم النظام أو مخرجاته.

الأخصائي في نظم المعلومات: الذي يعمل على تشغيل وتطوير النظام.

الموارد المادية: متمثلة في الأجهزة والوسائط.

البرمجيات: تحتوي على البرامج.

البيانات: المواد الخام التي سيتم تحويلها لاحقاً إلى معلومات عن طريق استخدام النظم.

الشبكات: شبكات الاتصال مثل الإنترنت والإنترنت والإكسترنانت.

أهداف نظم المعلومات:

- تحسين عملية الاتصال بين المستويات والوظائف المختلفة في المنظمة.
- تزويد الإدارة بتصور ومعايير عن المعلومات المطلوبة.
- جعل نظام المعلومات أكثر ملائمة واستجابة لمتطلبات المستخدمين.
- توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار بكفاءة وسرعة مناسبة.
- سرعة الحصول على المعلومات وضمان صحة وتكامل المعلومات ودعم الخطط الإستراتيجية العامة.
- إستغلال فرص الأعمال التي توفرها تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

أهمية ودور نظم المعلومات:

لقد أصبحت نظم المعلومات وأدواتها المختلفة اللبنة الأساسية في مجال إدارة الأعمال وهي ذات تأثير ودور كبير في تحسين الأداء وتطويره بداية من الإدارة نفسها:

وظائف الإدارة تتمثل في "التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، الرقابة"

- حيث يُعنى التخطيط بالتنبؤ بالتغيرات المتوقعة والمحتملة في البيئة خارج وداخل المنظمة وتفيد نظم المعلومات الإدارية بتقديم معلومات عن الظروف البيئية الحالية وهل توجد فرصة أو هناك تهديد للمنظمة.
- في حين يُعنى التنظيم بتجميع المهام والتي تم تحديدها مسبقاً عن طريق نظم المعلومات الإدارية.
- يهتم التوظيف بإيصال المعلومات من نظم المعلومات الإدارية للأفراد المختصين بتطبيقها.
- في التوجيه لابد من جمع المعلومات عن الأداء السابق والأداء الحالي حيث تقدم نظم المعلومات الإدارية تقارير مختلفة ليتم الإستعانة بها في التقويم ثم القيام بالتوجيه.
- في الرقابة لابد من متابعة المعايير التي تحقق الأهداف وتحديد مدى نجاحها أو فشلها ولا يمكن العمل على هذه الخطوة إلا بتوفر المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال النظم.

الفرق بين البيانات والمعلومات:

تعد البيانات حقائق أولية غير مرتبة لم يتم تنظيمها وغير مفيدة للاستخدام ولجعلها ذات قيمة فإنه يجب معالجتها وذلك من خلال تحويلها إلى معلومات. بينما تعد المعلومات بيانات تم تنظيمها ومعالجتها وتقديمها بطريقة معينة وهي مجدية وقابلة للاستخدام.

جدول (1) الفرق بين البيانات والمعلومات

البيانات	المعلومات
طبيعتها عبارة عن رموز وأرقام ونصوص	طبيعتها مجموعة بيانات مرتبة ذات معاني
لا تعطي معنى واضح	تساعد في الفهم فعندما تتم معالجة البيانات إلى معلومات فإنها لا تكون تحتوي على تفاصيل عشوائية

أكثر موثوقية من البيانات	تعد مجهولة
يتم الحصول عليها من مصادر مختلفة مثل الإنترنت والمقالات المنشورة وأجهزة التلفاز وغيرها	يتم الحصول على البيانات من خلال التجارب أو الملاحظات أو من التخزين على الأجهزة
تعتمد على البيانات إذ لا يمكن الحصول على المعلومات من دون معالجة البيانات	البيانات لا تعتمد على المعلومات

2.3. الأداء:

مفهوم الأداء:

يعرف الأداء بأنه إجراء أو عملية تنفيذ أو إنجاز عمل أو مهمة أو وظيفة. كما يُطلق على درجة إنجاز وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. ويُعرف الأداء أيضاً بأنه هو نشاط يؤدي إلى نتيجة فهو عبارة عن سلوك يُحدث نتيجة. أما توماس جيلبرت Gilbert Thomas يشير إلى مصطلح الأداء و يقول "بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والنتائج التي تحققت معاً".

أهمية الأداء:

يعد أداء الموظفين إنعكاس لأداء المنظمة التي ينتمون إليها و يعملون فيها كما أن كفاءة و فعالية العاملين تعبير عن درجة كفاءة المنظمة و أن إهتمام كل موظف بمستوى أدائه ينعكس إيجابياً على نفسه و على منظمته. يمثل الأداء أحد أهم العوامل التي تستخدمها المنظمة في تقييم من يرأسها أو يديرها لذلك نجد أن معظم المسؤولين يهتمون لأداء العاملين في المنظمات، كون أن الأداء لا يعكس قدرات الموظف فقط و إنما هو إنعكاس لأداء هذه المنظمات و درجة كفاءتها. كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى أنه مرتبط بدوره حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة البداية (الظهور) و مرحلة البقاء (الإستمرار) و مرحلة السمعة (الإنتشار) إذ أن القدرة على بقائها و تطورها يعتمد على مستوى أداء موظفيها.

تحديد الأداء:

بما أن الأداء يعتبر سلوكاً فأن هذا السلوك عُرضةً للتأثير سلباً أو إيجاباً ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها أن تؤثر عليه وهذه العوامل تسمى بالمحددات وتنقسم إلى داخلية وخارجية.

أولاً المحددات الداخلية:

- الجهد: الطاقة الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها أو يقوم بها الموظف لأداء المهام.
- القدرات: المهارات والخصائص الشخصية لأداء الوظيفة وتسمى أيضاً بالكفاءات.
- الإدراك: الإتجاه الذي ينبغي على العامل توجيه جهوده وقدراته في العمل من خلاله.

ثانياً: المحددات الخارجية:

- متطلبات الوظيفة: الواجبات والمسؤوليات التي يُكلف بها الموظف بالإضافة إلى الأدوات والطرق المستخدمة لإنجاز هذه المتطلبات.

- بيئة المنظمة: تشمل مناخ العمل وتوفر الموارد والأنظمة والقوانين والهيكل التنظيمي والقيادة ومدى السلطة.
- البيئة الخارجية (خارج المنظمة): كالمنافسة والتقلبات الاقتصادية حيث تلعب دوراً في إنخفاض الحوافز في حال زيادتها وترتفع الحوافز في حين كان الإقتصاد مزدهر.

قياس الأداء:

يتم قياس الأداء عن طريق جمع المعلومات حول الأداء الفعلي:

- بملاحظة الأفراد العاملين.
- التقارير الشفوية.
- التقارير المكتوبة.
- التقارير الإحصائية.

يتم قياس الأداء لأجل:

- المتابعة المستمرة للنتائج المحققة.
- تقييم أداء الموظفين وتحديد درجة استحقاق كل موظف للحوافز.
- التأكد من فعالية الخطة وفعالية الأهداف.
- التأكد من فاعلية المهام الموضوعة.

تقييم الأداء:

يمكن معرفة فاعلية الأداء من خلال مدى استيعاب الموظفين لمهامهم ومدى مساهمة المنظمة في تقديرهم، ونظراً لأهمية الأداء في رفع إنتاجية المنظمات لابد من تقييم الأداء حيث تعتبر أحد الأعمال المهمة لإدارة الموارد البشرية، ويتم منح الحوافز من خلال معرفة مستوى الإنجاز في الأداء الذي يقوم به الموظفون ومحاولة تطوير وتنمية قدراتهم للقيام بأعمالهم من خلال تدريبهم. السبب الرئيسي لاستخدام تقييم الأداء هو تحسين الأداء بدايةً من الموظف وصولاً إلى المنظمة.

طرق تقييم الأداء:

- طريقة الترتيب البسيط: حيث تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الموظفين التسلسل من الأحسن أداء إلى الأسوأ بحسب ملاحظة المقيم لأداء كل موظف. تتميز هذه الطريقة بأنها سهلة الاستخدام أما من عيوبها تعد معرفة درجة الأفضلية المُستند عليها في التقييم وأيضاً تعد مدخل للتأثيرات الشخصية في علاقة المقيم والموظف.
- طريقة المقارنة: تعتمد هذه الطريقة على القيام بمقارنة كل موظف مع جميع الموظفين بحيث يتم تحديد ترتيب الموظف بين زملائه.
- طريقة التدرج: يتم فيها وضع تصنيفات للموظفين بحيث يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء مثل: مرتفع، متوسط، منخفض.
- طريقة التدرج البياني: تعتمد على عدد من الخصائص المتعلقة بالعمل والأداء ويتم تقييم كل موظف وفقاً لدرجة امتلاكه للخاصية المحددة مثل: الحضور مبكراً، التعاون مع الزملاء، إنجاز المهام في الوقت المطلوب، عدد المهام المنجزة وغيرها.

الفرق بين الأداء والجهد:

غالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة سواء كانت جسمانية أو حركية أو عقلية أما الأداء فيُقاس بالاعتماد على النتائج التي حققها الفرد.

3.3. النظم وعلاقتها بالأداء:

تفعيل نظم معلومات تساعد في تحسين الأداء ورفع كفاءته:

تتضمن آلية عمل نظم المعلومات جمع وتصنيف ومعالجة وإسترجاع معلومات مخزنة في ملفات سواءً يدوياً أو إلكترونياً بالإضافة أنها تتمتع بمقدرة على بناء وإنتاج معلومات جديدة من المعلومات الموجودة سابقاً من خلال النظام بعد ما تقوم بمعالجتها كذلك اعتمادها على الحاسب الآلي لذلك من الضروري عند تفعيل نظام معلوماتي من أخذ المعايير التالية في الاعتبار:

الدقة: بحيث تكون الأجهزة والأنظمة تعمل بنفس الفعالية والدقة دون أن تتأثر بطول مدة العمل وظروفه.

السرعة: الهدف من تطبيق نظم المعلومات هو توفير الوقت لذلك على الإجراءات المطلوبة أن تكون أسرع وخاصةً عند إسترجاع المعلومات.

توفير الجهد: حيث أن الجهد المبذول عند استخدام النظم التقليدية أكبر منه عند تطبيق نظام يعتمد على أجهزة الحاسب الآلي.

حجم المعلومات: يجب توفير مساحات ملائمة لجميع المعلومات المخزنة في ذاكرة الحواسيب ووسائط الحفظ وغيرها.

أثر نظم المعلومات في تحسين الأداء:

نظم المعلومات الإدارية قادرة على تحقيق الكثير من الفوائد للمنظمة مثل السرعة والمرونة وكذلك رفع كفاءة الأداء من خلال زيادة سرعة إنجاز المهام ومراعاة الدقة فيها، وتقديم الخدمات للعملاء بما يتناسب مع حاجاتهم ورغباتهم، كما توفر تقارير تساهم في دعم عملية اتخاذ القرارات، وبالتالي تحسين نوعية القرارات وقيمتها وإنتاجيتها المعتمدة على المعلومات المتوفرة ولا يقتصر استخدام هذه النظم على مجال دون آخر بل تستخدم على مستوى الإدارة العليا مسهلاً اتخاذ القرارات، وعلى مستوى الإدارة الوسطى حيث تعد مفيدة في عمليات التنفيذ، كما تستخدم على مستوى الإدارة التنفيذية بما يدعم عملية المراقبة على سير العمليات.

وقد أتفق الباحثون على أن الجهود يجب أن تكون لصالح تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية الذي تؤدي بدورها لتحسين الأداء الوظيفي ورفع معدل كفاءته.

إهتمام منشآت الأعمال والإدارات بنظم المعلومات:

في أواخر القرن العشرين تم تسليط الضوء على مجال تكنولوجيا المعلومات والذي أخذ بالتطور حتى أصبح اليوم من ضروريات الأعمال الإدارية لإنجاز المهام، كما أعتد على استخدام الحاسوب في القطاع الخاص ثم تحول منه إلى القطاع العام حين أثبت قدرته في العمل على تحسين الأداء. ومن هنا بدأت الإدارات في الإعتماد على نظم المعلومات الإدارية لتسهيل وتسريع المهام التي تعمل عليها عن طريق تكوين قاعدة معلوماتية تساعد متخذ القرار في الحصول على المعلومات بسهولة وفي وقت قصير وبأقل تكلفة.

4.3. جائحة كورونا:

نبذة عن الجائحة:

هي جائحة عالمية لمرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد-19) تسبب فيها فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس-كوف-2). حيث أنتشر المرض للمرة الأولى في مدينة ووهان الصينية أوائل شهر ديسمبر من عام 2019 قامت منظمة الصحة العالمية بالإعلان في 30 يناير رسمياً أن تفشي الفيروس يُشكل حالة طارئة صحية عامة وأكدت تحول الفاشية إلى جائحة في يوم 11 من شهر مارس.

تأثير الجائحة على الأعمال:

سببت الجائحة أضراراً اجتماعية وإقتصادية عالمية كبيرة جداً حدث فيها أضخم ركود إقتصادي عالمي منذ الكساد الكبير بالإضافة إلى تأجيل العديد من الأحداث في مجال الرياضة والسياسة كذلك دينياً وثقافياً كما أسفر عنها نقص حاد في الإمدادات نتيجة إنتشار حالة من هلع الشراء وانخفضت الملوثات والغازات بسبب الحجر المنزلي وإغلاق الشركات والمدارس والجامعات في العديد من الدول.

وتمثلت طرق وإستراتيجيات السيطرة على انتشار الجائحة بالاحتواء أو الكبح بدأ العمل على الاحتواء في بداية مراحل انتشار الفيروس إذ يهدف إلى معرفة المصابين وعزلهم بالإضافة إلى الحث على تدابير أخرى مثل مكافحة العدوى واللقاحات بهدف كبح الانتشار ووصله إلى باقي الأشخاص السليمين. فعندما وصل المرض إلى درجة أصبح من الصعب احتوائها أنتقلت الجهود إلى مرحلة الكبح حيث تم اتخاذ تدابير هدفت إلى تقليل الانتشار وتقييد تأثيره على نظام الرعاية الصحية والمجتمع. مثلت هذه الجائحة خطر كبير على الاقتصاد العالمي حيث أصبحت الأسواق مضطربة وانهارت العديد من أسواق البورصة العالمية نتيجة الإرتفاع في عدد الحالات كما حصل تدهور في قيمة الأسهم نتيجة المخاوف المتعلقة بالفيروس.

التعامل مع الجائحة:

التعامل مع الجائحة عالمياً:

شهدت الكثير من دول العالم بما فيها الدول المتقدمة كإيطاليا وفرنسا وإسبانيا حالة من الإرتباك من حيث مستوى الإستعداد وتطبيق الإجراءات الإحترازية، والمتطلبات الصحية وكذلك تطبيق الخطط المدروسة.

التعامل مع الجائحة في المملكة العربية السعودية:

واجهت المملكة العربية السعودية جائحة كورونا كمثيلاتها من الدول وما نتج عن هذه الجائحة من مشاكل إقتصادية وإجتماعية وثقافية وصحية تعرضت لها جميعاً وتعاملت معها من خلال إجراءات صارمة واتخاذ قرارات مدروسة وآليات تنفيذية صحيحة في جميع المجالات خصوصاً الصحية منها فكان لهذه الإجراءات الدور الكبير في التقليل من أثر الجائحة وإنتشارها بتخطيط جيد وتنظيم واضح حيث أنه تصرف ينم على قيادة مسؤولة ومدركة لحجم المشكلة وآثارها لاحقاً.

كما أستطاعت تخطي أصعب المراحل دون الدخول في حالة هلع عند التعامل مع هذه الجائحة كما كان هناك نظام صحي قوي وقاعدة مستشفيات بالإضافة إلى عوامل كثيرة مساعدة من أهمها: الدعم الحكومي للقطاع الصحي، والتعاون بين كافة أجهزة الدولة، وتفهم المواطنين للوضع الحرج الذي مرت به المملكة ودول العالم جميعاً.

وقد نجحت المملكة في عملية إبطاء تفشي الجائحة؛ مما ساهم في التقليل من الخسائر البشرية مقارنةً بغيرها من الدول.

التعامل مع الجائحة في مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة:

بحسب المقابلة التي أجرتها الباحثة مع إخصائي تقنية المعلومات في مدينة الملك عبدالله الطبية أفاد بأنه تم الإعتماد على العمل الإلكتروني بنسبة كبيرة وتمت الاستفادة من توفر الأنظمة المتعددة لديهم بشكل أكبر وأوسع والتي من أهمها:

- نظام المعلومات الطبي
- نظام الموارد البشرية
- نظام المعاملات الإلكترونية
- نظام الدعم الفني الإلكتروني

كما اعتمدوا على أنظمة خاصة بالاجتماعات عن بُعد.

كما تمت مقابلة كبير إخصائي تقنية المعلومات والاتصالات بمدينة الملك عبدالله الطبية وأفاد بأن جميع الأنظمة المذكورة لها مؤسسية وقاعدة بيانات لحفظها ومعالجتها وإسترجاعها مما أدى لرفع كفاءة أداء الموظفين دون فقدان لهذه البيانات أو صعوبة في الحصول عليها حيث أنه أكد أن أكبر ميزة تنافسية تملكها نظم المدينة الطبية هي الإستدامة وحفظ المعلومات.

4. الدراسة التطبيقية:

نبذة عن مدينة الملك عبدالله الطبية:

أفتتحت برعاية من ملك الإنسانية عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود رحمه الله تعد أكبر مدينة طبية على مستوى الغربية حيث تبلغ سعتها السريرية 550 سرير تقوم بتقديم الخدمات الطبية والرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين وضيوف الرحمن حيث تصل إلى علاج أكثر من 3000 حالة خلال موسم الحج.

تحتوي على خمس مراكز طبية:

- مركز القلب
- مركز العيون
- مركز الأورام
- مركز التمريض
- مركز الأشعة

بالإضافة إلى مركز التطوع والشراكات المجتمعية الذي يعتبر منصة تحفيزية من خلال تصميم مبادرات ما بين وزارة الصحة والمجتمع.

نبذة عن التقنية والمعلومات في مدينة الملك عبدالله الطبية:

حصلت المدينة الطبية على إعتماد الملف الصحي الإلكتروني من جمعية نظم الإدارة ومعلومات الرعاية الصحية بالإضافة إلى جميع التطبيقات الصحية الإلكترونية التي تعزز من الرعاية الصحية والتأكد من سلامة المريض.

نبذة عن نظم المعلومات المستخدمة في مدينة الملك عبدالله الطبية:

تعمل على عدة أنظمة متخصصة من أهمها:

- نظم المعلومات الطبي
- نظام الموارد البشرية
- نظام تخطيط موارد الأعمال
- نظام المعاملات الإلكترونية
- نظام الدعم الفني الإلكتروني

5. منهجية البحث:

1.5. منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

2.5. مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بموظفي مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة. وتكونت العينة من 210 موظف في مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة.

3.5. مصادر وبيانات البحث

تم الاعتماد على نوعين من مصادر البيانات:

بيانات ثانوية: المتمثلة في الكتب والمراجع والدوريات.

بيانات أولية: عينة مكونة من 210 موظف في مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة.

4.5. حدود البحث

المكانية: مدينة الملك عبدالله الطبية بمكة المكرمة.

الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام 1443 هـ | 2022 م

الموضوعية: ما مدى تأثير نظم المعلومات على أداء موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية؟

5.5. فرضيات البحث:

ترتكز هذه الدراسة على فرضيتين رئيسيتين كالتالي:

- تسهم نظم المعلومات الإدارية في تعزيز كفاءة الأداء لدى موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية خلال جائحة كورونا.
- تسهم النظم التقنية المتبعة خلال الجائحة في تسهيل العمل وتحسين فاعلية الأداء.

6.5. أخلاقيات البحث:

- تم الحصول على إفادة من مكتبة الملك فهد الوطنية بأن هذا الموضوع لم يتم بحثه من قبل.
- تم الحصول من جامعة أم القرى على تسهيل مهمة باحث لتطبيق أداة الدراسة وتقديمها إلى مدينة الملك عبدالله الطبية حيث اتخذت الباحثة من المدينة الطبية مكاناً لتعمل على جمع البيانات واستهداف الموظفين والموظفات كعينة للبحث.
- تم الحصول على الموافقة الأخلاقية من اللجنة الدائمة لأخلاقيات البحث عن طريق مساعدة مدينة الملك عبدالله الطبية في رفع الطلب.
- تم إبلاغ جميع الموظفين والموظفات في مدينة الملك عبدالله الطبية (عينة البحث) بأهداف الدراسة ومن ثم توزيع الاستبانات عليهم لتعبئتها مع الانتباه للمفردات عند الصياغة بحيث لا تحتمل أكثر من معنى أو تفسير.
- تم احترام رغبة الذين قاموا بالمقابلة الشخصية بعدم ذكر أسماءهم والاكتفاء بمسمياتهم الوظيفية وعدم انتهاك خصوصياتهم والإفصاح عنها بأي شكل من الأشكال.

6. نتائج البحث:

تمت مراجعة النتائج الإحصائية التي تم الحصول عليها من الاستبانة وتحليلها وصفيًا وبيانيًا (لدراسة تأثير استخدام نظم المعلومات على كفاءة أداء موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية بمدينة مكة المكرمة) التي تم جمعها عبر نماذج Google حيث تم تضمين مجموعة تحتوي على 210 استجابة في التحليل النهائي.

1.6. البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:

احتوت الاستبانة بدايةً على أسئلة ديموغرافية تمثلت في:

- الجنس
- مستوى التعليم
- الفئة العمرية

وكانت نتائج البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة كما في الجدول التالي:

جدول (2) البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	التكرار	النسبة 100%
الجنس	ذكر	41.9%
	أنثى	58.1%
الدرجة العلمية	ثانوي	2%
	بكالوريوس	72.4%
	ماجستير	22.4%
	دكتوراه	4%

25-20	28	13.3%
30-26	25	11.9%
35-31	52	24.8%
40-36	63	30.0%
45-41	34	16.2%
50-46	7	3.3%
55-51	1	0.74%

الفئة العمرية

من خلال الجدول السابق نجد أن غالبية المشاركين من الإناث بنسبة 58.1%، وأن أغلب العينة يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة 72.4%، كما تبين أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي من 36 إلى 40 سنة بنسبة 30%، تليها فئة 31 إلى 35 سنة بنسبة 24.8%.

2.6. نتائج أسئلة استبانة الدراسة:

اعتمد الباحث في تحليل البيانات على التحليل الوصفي الإحصائي (Descriptive Statistical Analysis) من خلال قياس النسب المئوية لتكرارات إجابات العينة على فقرات الاستبانة. وقد تم توزيع الإجابات على ثلاثة بدائل رئيسية هي: "نعم"، "لا"، و"إلى حد ما"، بهدف تحديد اتجاهات أفراد العينة ومستوى اتفاقهم مع العبارات الواردة في الاستبانة. وتم تقسيم أسئلة الاستبيان إلى أربعة محاور للإجابة على أسئلة وأهداف البحث كالتالي:

1.2.6. المحور الأول: واقع تطبيق إدارة مدينة الملك عبدالله الطبية لنظم المعلومات الإدارية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على مدى اهتمام إدارة مدينة الملك عبدالله الطبية بتطبيق نظم المعلومات الإدارية خلال فترة جائحة كورونا، ودورها في دعم عمليات التطوير واتخاذ القرار وتحسين الأداء العام للمؤسسة. ويُعدّ هذا المحور من أهم محاور الدراسة، نظراً لأن تبني الإدارة العليا لتلك النظم يُمثل الأساس الذي تُبنى عليه باقي ممارسات العمل التقني والإداري.

لذلك، تضمنت فقرات هذا المحور مجموعة من البنود التي تقيس درجة استخدام الإدارة للنظم الإدارية، وتوفيرها للتمويل، وإصدار التعليمات التنظيمية، واهتمامها بتطوير الأنظمة بما يواكب متطلبات العمل خلال الأزمة.

الجدول (3): نتائج استجابات عينة الدراسة حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية من قبل إدارة مدينة الملك عبدالله الطبية

م	العبرة	نعم	لا	إلى حد ما	الملاحظات
1	عملت الإدارة على استخدام نظم المعلومات الإدارية لحل العديد من المشاكل التي وقعت خلال فترة جائحة كورونا	80.5%	3.3%	16.2%	168 من أصل 210 أجابوا بـ (نعم)
2	تتابع الإدارة عملية تطوير نظم المعلومات بما يتناسب مع مستجدات العمل	77.6%	8.1%	14.3%	161 أجابوا بـ (نعم)

3	توفر الإدارة التمويل الكافي لدعم استخدام نظم المعلومات وتطويرها قبل وأثناء وبعد أزمة كورونا	64.8%	9%	26.2%	134 أجابوا بـ(نعم)
4	يتم إنجاز العمل المطلوب كاملاً بواسطة نظم المعلومات	69.5%	9.5%	21%	144 أجابوا بـ(نعم)
5	توفر الإدارة تعليمات واضحة لكيفية التعامل مع أزمة كورونا	80.5%	6.6%	12.9%	168 أجابوا بـ(نعم)
6	يوجد تحسين في فاعلية الأداء بشكل ملحوظ عند استخدام نظم تقنية المعلومات	89%	0.5%	10.5%	186 أجابوا بـ(نعم)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة.

تشير بيانات الجدول (3) إلى أن إدارة مدينة الملك عبدالله الطبية قد قامت بدور محوري في تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتفعيلها بصورة ملموسة خلال فترة جائحة كورونا، وهو ما انعكس إيجاباً على مستوى الأداء المؤسسي العام.

إذ أظهرت النتائج أن (80.5%) من أفراد العينة أكدوا أن الإدارة اعتمدت على نظم المعلومات الإدارية لحل المشكلات التشغيلية التي واجهتها المؤسسة خلال الأزمة، مما يدل على قدرة الإدارة على توظيف النظم التقنية كأداة لحل المشكلات الإدارية والتنظيمية في أوقات الطوارئ. كما أوضحت نتائج البند الثاني أن (77.6%) من المبحوثين يرون أن الإدارة تتابع عملية تطوير نظم المعلومات بما يتناسب مع مستجدات العمل، وهو ما يعكس وجود توجه إداري مستمر نحو التحسين والتحديث، الأمر الذي ينسجم مع مبادئ التحول الرقمي والحوكمة التقنية في القطاع الصحي السعودي. وفيما يتعلق بالبند الثالث، فقد بلغت نسبة الموافقة (64.8%) حول توفر التمويل الكافي لتطوير النظم، وهي نسبة أقل من البنود السابقة لكنها تشير إلى أن التمويل متوفر بدرجة متوسطة إلى مرتفعة، وربما تعكس الحاجة إلى زيادة الدعم المالي المخصص لتطوير الأنظمة بعد الجائحة. أما بالنسبة للبند الرابع (إنجاز العمل المطلوب كاملاً بواسطة نظم المعلومات)، فقد أشار (69.5%) من المشاركين إلى الموافقة، ما يُظهر أن معظم الأعمال الإدارية والفنية في المدينة باتت تُدار إلكترونياً بدرجة كبيرة، وهو ما يعكس التحول التدريجي نحو بيئة العمل الرقمية الكاملة. كذلك، اتضح أن (80.5%) من المبحوثين يؤكدون أن الإدارة وفّرت تعليمات واضحة للتعامل مع أزمة كورونا، مما يدل على كفاءة القيادة الإدارية في توجيه الموظفين وتفعيل الإجراءات الوقائية والتقنية أثناء الأزمة. وأخيراً، جاء البند السادس بنسبة موافقة هي الأعلى في هذا المحور (89%)، حيث أقر معظم أفراد العينة بوجود تحسين ملحوظ في فاعلية الأداء عند استخدام نظم المعلومات. هذه النسبة المرتفعة تُبرز قناعة واسعة لدى الموظفين بجدوى نظم المعلومات الإدارية كأداة لتعزيز الكفاءة التنظيمية، وتؤكد نجاح إدارة المدينة في توظيف التكنولوجيا لتحقيق أهدافها التشغيلية خلال الجائحة. وبصورة عامة، تُظهر نتائج هذا المحور أن إدارة مدينة الملك عبدالله الطبية لعبت دوراً استراتيجياً في قيادة التحول نحو النظم الرقمية خلال جائحة كورونا، عبر التخطيط، والتطوير، والتوجيه، والدعم المالي والإجرائي، ما انعكس بوضوح على كفاءة الأداء في بيئة العمل الصحية.

2.2.6. المحور الثاني: كفاءة الأداء في القسم الذي يعمل فيه الموظف

يركّز هذا المحور على قياس مستوى كفاءة الأداء في الأقسام المختلفة بمدينة الملك عبدالله الطبية، وذلك من خلال التعرف على آراء الموظفين حول مدى قدرتهم على إنجاز العمل بسرعة ودقة، وحل المشكلات، والحصول على تغذية راجعة لأدائهم عبر نظم المعلومات الإدارية.

ويُعد هذا المحور امتدادًا عمليًا للمحور الأول، إذ يوضح مدى انعكاس تطبيق نظم المعلومات الإدارية على الأداء الفعلي للموظفين داخل أقسام العمل خلال جائحة كورونا، وهي الفترة التي مثلت اختبارًا حقيقيًا لفاعلية النظم التقنية في دعم بيئة العمل الصحية.

الجدول (4): نتائج استجابات عينة الدراسة حول كفاءة الأداء في القسم الذي يعمل فيه الموظف

م	العبارة	نعم	لا	إلى حد ما	الملاحظات
1	في القسم الذي أعمل فيه لدى الموظفين القدرة على سرعة إنجاز العمل المطلوب بالكفاءة المطلوبة	65.7%	6.2%	28.1%	136 من أصل 210 أجابوا بـ(نعم)
2	في القسم الذي أعمل فيه لدى الموظفين القدرة على حل مشاكل العمل والتقليل من الأخطاء	65.2%	8.1%	26.7%	136 أجابوا بـ(نعم)
3	في القسم الذي أعمل فيه هناك سهولة في التعرف على مستوى أدائي بشكل مستمر عن طريق نظم تقنية المعلومات حيث يتوفر لي تغذية راجعة من خلالها	54.3%	16.7%	29%	113 أجابوا بـ(نعم)
4	في القسم الذي أعمل فيه يسهل على المسؤولين التعرف على مستوى أدائي بشكل مستمر عن طريق نظم تقنية المعلومات حيث يتوفر لهم تغذية راجعة من خلالها	51.9%	16.7%	31.4%	107 أجابوا بـ(نعم)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة.

توضح نتائج الجدول (4) أن نظم المعلومات الإدارية في مدينة الملك عبدالله الطبية أسهمت بدرجة واضحة في رفع كفاءة الأداء داخل الأقسام المختلفة خلال فترة جائحة كورونا، رغم تفاوت مستويات الاستفادة بين البنود.

فقد أظهرت النتائج أن (65.7%) من أفراد العينة يرون أن الموظفين في أقسامهم يتمتعون بالقدرة على سرعة إنجاز العمل المطلوب بالكفاءة المطلوبة، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن استخدام النظم التقنية ساعد في تسريع الإجراءات وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام، وهو أحد أهم مؤشرات كفاءة الأداء في الأزمات. كما يرى (65.2%) من المشاركين أن الموظفين لديهم القدرة على حل مشكلات العمل والتقليل من الأخطاء بفضل استخدام نظم المعلومات الإدارية، ما يشير إلى أن النظم التقنية تسهم في توفير بيانات دقيقة ومتكاملة تساعد في اتخاذ قرارات فورية وصحيحة أثناء تنفيذ المهام، مما يقلل من احتمالات الوقوع في الأخطاء الإدارية أو الفنية. أما البنود المتعلقة بالتغذية الراجعة، فقد جاءت نسب الموافقة أقل نسبيًا، إذ بلغت (54.3%) في البند الخاص بتلقي الموظف لتغذية راجعة عن أدائه، و(51.9%) في البند المتعلق بقدرة المسؤولين على متابعة الأداء عبر النظام. وهذه النسب تشير إلى أن نظم المعلومات في المدينة تُستخدم بدرجة جيدة لمتابعة الأداء، لكنها تحتاج إلى تطوير آليات المتابعة والتقييم الإلكتروني بحيث تكون أكثر تفاعلية ودورية. فالتغذية الراجعة الرقمية عنصر أساسي في تحسين الأداء المستمر وضمان جودة العمل، خاصة في مؤسسات صحية تعتمد على الدقة وسرعة القرار. وبشكل عام، تعكس نتائج هذا المحور أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية داخل الأقسام ساعد في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحسين إنتاجية الموظفين، وأن العاملين في المدينة لديهم وعي بأهمية النظم التقنية في تنظيم العمل وتسريع الأداء. إلا أن النتائج تُبرز أيضًا الحاجة إلى تطوير أدوات القياس والمتابعة الإلكترونية لتعزيز الاستفادة القصوى من إمكانيات النظم في تقييم الأداء الفردي والجماعي.

3.2.6. المحور الثالث: البيئة التقنية في مقر العمل (المكتب)

يتناول هذا المحور البنية التحتية التقنية في مقر العمل بمدينة الملك عبدالله الطبية، والتي تُعد أحد المكونات الأساسية لنجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

فكفاءة الأجهزة، وتوفر البرمجيات المناسبة، وإمكانية الوصول إلى قواعد البيانات جميعها تشكل الأساس الفني الذي يُمكن الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة عالية، خصوصاً في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كورونا.

ويهدف هذا المحور إلى التعرف على مدى توافر الموارد التقنية المساندة، ومستوى ملاءمتها لطبيعة العمل، ومدى توافقها مع متطلبات النظم الإدارية المطبقة في المدينة.

الجدول (5): نتائج استجابات عينة الدراسة حول البيئة التقنية في مقر العمل (المكتب)

م	العبرة	نعم	لا	إلى حد ما	الملاحظات
1	تتوفر أجهزة حاسب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب	62.9%	8.6%	28.6%	130 من أصل 210 أجابوا بـ (نعم)
2	تتناسب كفاءة الأجهزة مع حجم وطبيعة العمل المطلوب إنجازه	52.4%	13.8%	33.8%	109 أجابوا بـ (نعم)
3	تتناسب الإمكانيات البرمجية المتوفرة مع الأجهزة المتاحة للعمل	50.5%	13.3%	36.2%	105 أجابوا بـ (نعم)
4	تتوفر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قاعدة البيانات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية	61%	11.4%	27.6%	128 أجابوا بـ (نعم)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة.

تشير بيانات الجدول (5) إلى أن البيئة التقنية في مقر العمل بمدينة الملك عبدالله الطبية توصف بأنها جيدة إلى حد كبير، وتوفر للعاملين الأساسيات اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وإنجاز الأعمال خلال فترة الجائحة.

فقد بين (62.9%) من المبحوثين أن أجهزة الحاسب المتوفرة ملائمة لإنجاز العمل المطلوب، وهو ما يعكس وجود بنية تحتية مقبولة من حيث التجهيزات المادية، مكّنت الموظفين من أداء مهامهم اليومية بكفاءة. وهذا يتفق مع ما شهدته المؤسسات الصحية في السعودية خلال الجائحة من تسريع لعمليات التحول الرقمي وتوفير تجهيزات تقنية تتيح العمل الآمن والفعال عن بُعد.

أما فيما يتعلق بكفاءة الأجهزة مقارنة بحجم وطبيعة العمل، فقد وافق (52.4%) فقط من المشاركين، مما يدل على أن الأجهزة المتاحة تعمل بكفاءة متوسطة وتحتاج إلى تحسين في بعض الأقسام التي تتطلب معالجة بيانات ضخمة أو تطبيقات متقدمة. وتتسق هذه النتيجة مع البند الثالث، حيث أشار (50.5%) فقط إلى أن الإمكانيات البرمجية المتوفرة تتناسب مع الأجهزة المتاحة، مما يشير إلى وجود فجوة بين البرمجيات المستخدمة وقدرات الأجهزة الحالية، وهو ما قد يحدّ أحياناً من سرعة الأداء أو تكامل الأنظمة.

وفي المقابل، أظهر البند الرابع نسبة إيجابية نسبياً بلغت (61%)، حيث أكد المشاركون توافر الوسائل التقنية اللازمة لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد نظم المعلومات الإدارية.

وهذا يعني أن النظام الأساسي لإدارة المعلومات يعمل بفاعلية من حيث الوصول إلى البيانات وتحديثها، وهو جانب حيوي يضمن استمرارية العمل الإداري والفني خلال فترات الطوارئ.

بصورة عامة، تُبرز هذه النتائج أن مدينة الملك عبدالله الطبية تمتلك بيئة تقنية مؤهلة جزئياً لدعم تطبيق نظم المعلومات الإدارية، إلا أن هناك حاجة ملحة إلى تحديث الأجهزة والبرمجيات ورفع كفاءتها التشغيلية بما يتناسب مع توسع استخدام الأنظمة الرقمية بعد الجائحة.

ويمكن القول إن تطوير البنية التقنية المستقبلية يُعد خطوة أساسية لتعزيز فاعلية نظم المعلومات واستدامة كفاءة الأداء المؤسسي في بيئة العمل الصحية.

4.2.6. المحور الرابع: إدارة نظم وتقنية المعلومات في مدينة الملك عبدالله الطبية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على الدور الإداري والتنظيمي الذي تقوم به إدارة نظم وتقنية المعلومات بمدينة الملك عبدالله الطبية في دعم تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء العام.

ويتناول هذا المحور مدى اهتمام الإدارة التقنية بمقترحات الموظفين، وتوفير الكوادر البشرية المتخصصة، والمشاركة في تطوير الأنظمة، إذ تُعد هذه الجوانب عناصر رئيسة لاستدامة نجاح نظم المعلومات داخل المؤسسات الصحية.

وتبرز أهمية هذا المحور في أنه يُمثل الجانب التشغيلي والإشرافي للنظم التقنية، والذي بدوره ينعكس على كفاءة الأداء المؤسسي خلال الظروف الاعتيادية والاستثنائية على حد سواء.

الجدول (6): نتائج استجابات عينة الدراسة حول إدارة نظم وتقنية المعلومات في مدينة الملك عبدالله الطبية

م	العبارة	نعم	لا	إلى حد ما	الملاحظات
1	تهتم إدارة نظم وتقنية المعلومات بالأراء والمقترحات حول استخدام نظم المعلومات الإدارية	57.6%	15.7%	26.7%	119 من أصل 210 أجابوا بـ(نعم)
2	يتوفر العدد الكافي من الموظفين المختصين بإدارة نظم المعلومات	55.7%	18.6%	25.7%	115 أجابوا بـ(نعم)
3	يشترك الموظفون في تصميم نظم المعلومات وتطويرها	39.5%	25.2%	35.2%	81 أجابوا بـ(نعم)

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة.

تُظهر بيانات الجدول (6) أن إدارة نظم وتقنية المعلومات بمدينة الملك عبدالله الطبية تؤدي دوراً إيجابياً في تشغيل ودعم نظم المعلومات الإدارية، ولكن بدرجات متفاوتة من الكفاءة والمشاركة.

فقد أشار (57.6%) من أفراد العينة إلى أن الإدارة تهتم بأراء الموظفين ومقترحاتهم حول استخدام النظم، وهي نسبة مقبولة تعكس اتجاهاً إدارياً نحو التفاعل والتواصل الداخلي مع المستخدمين، لكنها تشير أيضاً إلى إمكانية تعزيز قنوات المشاركة لتصبح أكثر انتظاماً وتأثيراً. كما وافق (55.7%) من المشاركين على أن المدينة تمتلك عدداً كافياً من الموظفين المختصين بإدارة نظم المعلومات، وهي نسبة تُظهر أن البنية البشرية التقنية متوفرة نسبياً، إلا أنها قد لا تكون كافية لتغطية كل متطلبات التطوير والصيانة، خصوصاً مع توسع الأنظمة الإلكترونية بعد الجائحة. أما البند الثالث، والذي يتعلق بمشاركة الموظفين في تصميم نظم المعلومات وتطويرها، فقد حصل على أدنى نسبة موافقة بلغت (39.5%) فقط، ما يشير إلى ضعف إشراك المستخدمين النهائيين في مراحل التحليل والتصميم والتحديث.

وهذا يمثل جانباً مهماً للتحسين، لأن إشراك المستخدمين يُسهم في تحقيق التوافق بين النظام واحتياجات العمل الفعلية ويزيد من تقبل العاملين له. بصورة عامة، تعكس نتائج هذا المحور أن إدارة نظم وتقنية المعلومات تُقدّم الدعم الفني والإداري اللازم لتشغيل النظم، لكنها تحتاج إلى تعزيز التواصل مع الأقسام الأخرى وتفعيل المشاركة في مراحل التطوير. ومن الواضح أن لدى المدينة أساساً تنظيمياً وتقنياً جيداً، لكنه بحاجة إلى مزيد من التمكين والمرونة في إشراك المستخدمين وتوسيع نطاق الكفاءات التقنية لضمان استدامة كفاءة نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى.

3.6. التحقق من فرضيات البحث:

الفرض الأول: تسهم نظم المعلومات الإدارية في تعزيز كفاءة الأداء لدى موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية خلال جائحة كورونا. تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة اتفقوا بدرجة عالية على أن نظم المعلومات الإدارية كان لها دور فعال في معالجة المشكلات التشغيلية التي واجهتها الإدارة خلال فترة الجائحة، حيث بلغت نسبة الموافقة على هذا البند (80.5%). كما أكد (89%) من المبحوثين أن استخدام نظم المعلومات الإدارية ساهم بشكل واضح في تحسين فاعلية الأداء، ما يعكس ارتفاع مستوى القناعة بفاعلية النظم المستخدمة في رفع كفاءة العمل.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن نتائج التحليل الوصفي تدعم الفرض الأول، وتُظهر أن نظم المعلومات الإدارية قد أسهمت فعلياً في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تحسين سرعة الإنجاز ودقة العمليات أثناء الجائحة. ويدل ارتفاع نسب الموافقة والتكرارات على وعي إداري وتقني واضح داخل المؤسسة بأهمية هذه النظم كأداة لتجاوز التحديات التشغيلية.

الفرض الثاني: تُسهم النظم التقنية المتبعة خلال الجائحة في تسهيل العمل وتحسين فاعلية الأداء.

تظهر نتائج الجدول (3) أن معظم المبحوثين يرون أن النظم التقنية المطبقة خلال الجائحة ساهمت في تسهيل أداء الأعمال اليومية وتقليل المشكلات التشغيلية، إذ وافق نحو ثلثي العينة على أن هذه النظم ساعدت في سرعة إنجاز المهام (65.7%)، وفي تحسين القدرة على حل مشكلات العمل وتقليل الأخطاء (65.2%). هذه النتائج تعني أن نظم المعلومات لم تقتصر على المعالجة الإدارية فقط، بل امتد أثرها إلى تحسين الأداء الفعلي داخل الأقسام التشغيلية من خلال دعم القرار وتسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية. وعليه، فإن النسب المرتفعة للموافقة والتكرار في البنود السابقة تؤكد أن المبحوثين يدركون دور النظم التقنية في تسهيل العمل وتحسين فاعليته، مما يُشير إلى دعم واضح للفرض الثاني ضمن إطار التحليل الوصفي للدراسة.

يتضح من تحليل الفرضين أن موظفي مدينة الملك عبدالله الطبية يُجمعون بدرجات متفاوتة على الدور الإيجابي لنظم المعلومات الإدارية في تعزيز كفاءة الأداء خلال جائحة كورونا، سواء من حيث تحسين فاعلية العمل الإداري (الفرض الأول) أو تسهيل الإجراءات التشغيلية اليومية (الفرض الثاني). وهذا يشير إلى أن هذه النظم كانت أداة استراتيجية في مواجهة تحديات الأزمة الصحية واستمرارية الأعمال داخل المؤسسة الطبية.

4.6. المقابلات الشخصية

1- مع كبير أخصائي تقنية المعلومات والاتصالات بمدينة الملك عبدالله الطبية

الأسئلة:

ما هو النظام المعلوماتي المسؤول عن إدخال البيانات ومعالجتها واسترجاعها المستخدم في مدينة الملك عبدالله الطبية؟

ج/ نظام تخطيط موارد الأعمال، النظام الطبي، نظام الدعم الإلكتروني

ما الميزة التنافسية للمدينة فيما يخص نظم المعلومات المستخدمة؟ (بماذا تتميز المدينة الطبية في نظامها)

ج/ تتميز بالاستدامة وحفظ معلومات المرضى

آلية عمل المدينة الطبية قبل فترة كورونا وآلية العمل خلال فترة كورونا تغيرت أم لا؟

ج/ لا لم تتغير

هل هناك تأثير للنظم المستخدمة على الأداء؟ "سلباً أم إيجاباً؟ لماذا؟

ج/ إيجاباً لأنها ساهمت في رفع كفاءة أداء الموظفين

نظراً لعدد العاملين والمرضى الذين يعدون عدد ضخم كيف تتعامل المدينة الطبية مع هذا الكم الهائل من البيانات؟ (هل هناك نظم معين يختص بالموظفين ونظم آخر للمرضى) وهكذا...

ج/ كل الأنظمة المذكورة سابقاً لها مؤسسية ولها قواعد بيانات تحفظ البيانات

2- مع أخصائي تقنية معلومات بمدينة الملك عبدالله الطبية

الأسئلة:

ما هو النظام المعلوماتي المسؤول عن إدخال البيانات ومعالجتها واسترجاعها المستخدم في مدينة الملك عبدالله الطبية؟

ج/ نظم المعلومات الطبي، نظام الموارد البشرية، نظام المعاملات الإلكترونية، نظام الدعم الفني الإلكتروني

ما الميزة التنافسية للمدينة فيما يخص نظم المعلومات المستخدمة؟ (بماذا تتميز المدينة الطبية في نظامها)

ج/ السرعة في الإنجاز، السهولة، الدقة، الجودة

آلية عمل المدينة الطبية قبل فترة كورونا؟

ج/ العمل إلكتروني بنسبة عالية

آلية العمل خلال فترة كورونا؟

ج/ أستمروا وتمت الاستفادة من توفر الأنظمة المتوفرة بشكل أكبر وأوسع

تغير أم لا؟

ج/ لا

هل هناك تأثير للنظم المستخدمة على الأداء؟ سلباً أم إيجاباً؟ لماذا؟

ج/ إيجاباً بحكم توفرها خاصة الأنظمة الخاصة بالإجتماعات بالإضافة إلى الأنظمة المتوفرة

نظراً لعدد العاملين والمرضى الذين يعدون عدد ضخم كيف تتعامل المدينة الطبية مع هذا الكم الهائل من البيانات؟

ج/ يوجد أنظمة تحفظ البيانات ويتم تحليلها والاستفادة منها كمعلومات لمتخذي القرار

هل هناك نظم معين يختص بالموظفين ونظم آخر للمرضى؟ وهكذا...

ج/ يوجد نظام طبي ونظام للموارد البشرية

7. خاتمة البحث:

لقد أوضحت النتائج أن المبحوثين يؤكدون توافر أجهزة حاسب ملائمة وذات كفاءة وإمكانيات برمجية كما يتوفر لديهم أيضاً وسائل تقنية لإدخال البيانات وإسترجاعها تتناسب مع طبيعة عمل المدينة الطبية وهذا يعني أن استخدام نظم المعلومات في منشأتهم جيد وأستطاعت التعامل مع الجائحة بكفاءة حيث أجاب المبحوثين أن استخدام نظم المعلومات في مدينة الملك عبدالله الطبية ساهم في تحسين مستوى الأداء.

- أظهرت النتائج أن استخدام نظم المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على الأداء في مدينة الملك عبدالله الطبية حيث تم موافقة الفرضية الأولى وزاد ذلك خلال فترة الجائحة لعملهم المسبق من خلال هذه النظم وتوافرها لديهم مما ساهم في قبول الفرضية الثانية وإقرار صحتها.
- وبحسب المقابلات التي قامت الباحثة بإجراءها أكد المشاركون بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات زادت كفاءة الأداء في مدينة الملك عبدالله الطبية.
- أوضحت النتائج فيما يتعلق بنقطة مشاركة الموظفين في تصميم نظم المعلومات أنهم لا يحظون بدرجة عالية من المشاركة.

1.7. التوصيات:

- الإلتفات عند التوظيف لإستقطاب القوى العاملة المؤهلة لاستخدام نظم المعلومات.
- توفير المزيد من التدريب للقوى العاملة التي تعمل على نظم المعلومات بشكل مباشر أو غير مباشر.
- تفعيل دورات وورش عمل تسلط الضوء على أهمية استخدام نظم المعلومات لما لذلك من مردود إيجابي على الأداء.
- توجيه وتحفيز الموظفين على تنمية قدراتهم في مجال نظم المعلومات لمواجهة كافة التحديات والتي من ضمنها جائحة كورونا.

للدراسات القادمة:

- توصي الباحثة باستمرارية البحث في مجال نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمدى تحسينها لأداء موظفي القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بما يتفق مع متطلبات معايير الجودة الشاملة وما له من تأثير إيجابي على بيئة العمل.
- التوجه لعمل أبحاث تختص بمقارنة أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين بين عدة منشآت من أجل تحسين مستوى الأداء.

8. المراجع:

1.8. المراجع باللغة العربية

- البشير، إبراهيم؛ ومحمد، أحمد. (2007). أثر النظم الإدارية على أداء منظمات العمل الإنساني.
- زاكي الدين، عبدالمالك؛ وأبو نصيب، عرفة. (2009). أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي.
- عبدالله، راشد الأمين؛ وصالح، هلال يوسف. (2011). دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في رفع كفاءة الأداء المالي.
- صلاح الدين، زين حسن؛ وأبو نصيب، عرفة. (2011). أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة وفعالية الأداء الإداري بالجامعات السودانية.
- السيد، هاجر قسم؛ والطاهر، أحمد. (2015). أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال.
- الفاضل، سامح. (2016). أثر نظم المعلومات الإدارية على تقييم العاملين.
- بن خميس، زيد؛ وخميس سلطان. (2022). أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عمان.
- دياب، مفتاح محمد. (د.ت). معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة (معجم مشروح).
- غراب، كامل؛ وحجازي، فادية محمد. كتاب نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي).
- السامراني، إيمان؛ والزعيبي، هيثم. (د.ت). كتاب نظم المعلومات الإدارية.
- الصباح، عبدالرحمن. (د.ت). كتاب نظم المعلومات الإدارية.
- السالمي، علاء عبدالرزاق. (د.ت). كتاب تقنية المعلومات الإدارية.
- السالمي، علاء عبدالرزاق. (د.ت). كتاب تكنولوجيا المعلومات.
- قنديلجي، عامر؛ الجنابي، علاء الدين. (د.ت). كتاب نظم المعلومات الإدارية.
- الحقوي، أحمد؛ وآل شهري، محمد. (2020). التدابير الصحية في مواجهة جائحة كورونا في المملكة العربية السعودية.
- الرويحلي، مطير. (2021). تجربة المملكة العربية السعودية في مواجهة جائحة كورونا.
- الزعيبر، إبراهيم عبدالله. (2022). مفهوم الأداء الوظيفي.
- أبو النجا، سلمى عمر. عبدالحفيظ، علي حسب الله. (2013). أثر تفاعل مكونات نظم المعلومات الإدارية مع خصائص القيادة العليا في الأداء الإداري.

2.8. المراجع باللغة الإنجليزية:

- Y Hasan, A Shamsuddin, N Aziati, (2013). The Impact of Management Requirements and Operations of Computerized Management Information Systems to Improve Performance (Practical Study on the employees of the company of Gaza Electricity Distribution).
- Almubarak, S. H., Alsaif, A. K., Almulla, S. J., Alfayez, A. S., Alnujaidi, H. Y., & Alsalman, D. M. (2023). Teleworking during COVID-19: Experiences from Saudi Arabia. *Industrial Health*, 61(4), 291–303. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2022-0041>
- Choukir, J., Alqahtani, M. S., Khalil, E., & Mohamed, E. (2022). Effects of Working from Home on Job Performance: Empirical Evidence in the Saudi Context during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 14(6), 3216. <https://doi.org/10.3390/su14063216>
- Farhah, N. S. (2024). Assessing the impact of tech-driven solutions to manage COVID-19 in Saudi Arabia: Insights from health information technology professionals. *Frontiers in Public Health*, 12, 1413263. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1413263>
- Hassounah, M., Raheel, H., & Alhefzi, M. (2020). Digital Response During the COVID-19 Pandemic in Saudi Arabia. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9), e19338. <https://doi.org/10.2196/19338>
- Jeyaraj, A. (2020). DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions. *International Journal of Information Management*, 54, 102139. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102139>
- Yamin, M. A. Y., & Alyoubi, B. A. (2020). Adoption of telemedicine applications among Saudi citizens during COVID-19 pandemic: An alternative health delivery system. *Journal of Infection and Public Health*, 13(12), 1845–1855. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2020.10.017>

جميع الحقوق محفوظة © IJRSP (2025) (الباحثة/ ريم علي ضيف الله الزهراني).

تُنشر هذه الدراسة بموجب ترخيص المشاع الإبداعي (CC BY-NC 4.0).

This article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0).

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v6.72.11