

دور نظم المعلومات الإدارية في ممارسة العملية التنظيمية " دراسة ميدانية على إدارة مستشفى مصراته المركزي، مستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية "

أستاذ مشارك /يوسف محمد القطيط¹، الباحث/سالم سالم خليفه²،

محاضر/عزالدين محمد عبدالله³

3/1/ كلية التقنية الطبية مصراته، قسم الإدارة الصحية 2/ الخدمات الطبية

Email: elgtaityousef@yahoo.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور نظم المعلومات الإدارية في ممارسة العملية التنظيمية وذلك من خلال وجهة نظر الموظفين الإداريين بمستشفى مصراته المركزي ومستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية، وكانت مشكلة الدراسة تتمركز في ما دور نظم المعلومات الإدارية في ممارسة العملية التنظيمية بالمستشفيات قيد الدراسة، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عدده (207) موظفاً إدارياً، وقد بلغ عدد الاستبانات التي تم استرجاعها وخضوعها للتحليل الإحصائي (171) استبانة، أي ما نسبته (82.60%) من العدد الإجمالي للموظفين، منهم (102) استبانة تم استرجاعها من المستشفى المركزي و(22) مفقودة، ومنهم (69) تم استرجاعها من مستشفى الدرن و(14) استبانة مفقودة، وبعد جمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف ببرنامج (the Social Sciences Statistical Package for) والذي يختصر له بـ(SPSS)، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها شعور كافة أفراد مجتمع الدراسة بأن نظم المعلومات الإدارية دور كبير في ممارسة العملية التنظيمية، حيث أوضحت الدراسة وجود علاقة تأثير وارتباط قوية لنظم المعلومات الإدارية بالمتغيرات التي تم دراستها والمتمثلة في (وجود الأجهزة والمعدات المتطورة، الموارد

البشرية المؤهلة، نظام المعلومات الفعال ودعم الإدارة العليا) في ممارسة العملية التنظيمية بمتغيراتها (العلاقات التنظيمية والإجراءات التنظيمية)، كما أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة المستشفيات بنظم المعلومات الإدارية، وتوعية الموظفين بالمستشفيات قيد الدراسة بأهمية نظم المعلومات الإدارية والدور الذي تلعبه في ممارسة العملية التنظيمية، وزيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام أنظمة المعلومات الإدارية، وتلبية كافة احتياجاتهم، والقيام بالدورات التدريبية للموظفين للقيام بأعمالهم المطلوبة منهم.

الكلمات الدالة: نظم المعلومات الإدارية، الأجهزة والمعدات والبرمجيات، الموارد البشرية، المستشفى، التنظيم، الإجراءات، العلاقات التنظيمية.

Abstract:

This study aims to highlight the role of management information systems in the practice of the organizational process, through the viewpoint of the administrative staff of Misurata Central Hospital and Misurata Hospital for Tuberculosis and Chest Diseases (M.T.C.D) The problem of the study focuses on the role of management information systems in practicing the organizational process in the hospitals under this study. This paper is based on the descriptive and analytical approach using the questionnaire tool to collect study data from all members of the study population, who are (207) administrative employees, and the number of questionnaires that have been retrieved and subject to statistical analysis is (171) questionnaires, i.e. a rate of (10), (82%) of the total number of the employees, where (102) questionnaires have been retrieved from the Central Hospital and (22) are missing, a number of (69) have been retrieved from M.T.C.D Hospital and (14) questionnaires are missing. The data collection, analysis and hypotheses of study have been prepared, using the Statistical Package Program for Social Sciences, which is abbreviated for (SPSS). This study has reached a set of results, the most important of which is the feeling of all members of the study community that the systems of administrative information have a great role in practicing the organizational process. The study has shown (the

existence of a strong relationship of influence and correlation of management information systems with the variables that have been studied, namely the presence of advanced devices, equipment, qualified human resources, effective information system and support for senior management) in practicing the organizational process with its variables (Organizational relationships and organizational procedures). The study has also recommended the need for hospital management to pay attention to management information systems, and to educate employees in the hospitals under study about the importance of management information systems, the role they play in practicing the organizational process, and to increase the support of higher management to users by encouraging them use management information systems and to meet all their needs and to hold training courses for employees to do their jobs required from them.

Keywords: management information systems, software, equipment and software, human resources, hospital, organization, procedures, organizational relations

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal

HCSJ: المقدمة

تعتبر البيانات والمعلومات موردا رئيسيا من موارد المؤسسة ومصدرا مهما من مصادر نجاحها، كما تعتبر عاملا من عوامل كفاءة وفاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة، كما إنها عاملا من عوامل كفاءة وفاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسات المختلفة لتوظيف هذه البيانات والمعلومات ذا أهمية خاصة، حيث يساعد على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية، وإتقان وسرعة في الأعمال الإدارية المختلفة وتطوير وتحسين الأنشطة الإدارية المختلفة، إن أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب ويفضل التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تغيير طريقة أداء العمليات الإدارية، حيث زودت المدراء بقدرات جديدة لأداء وظائفهم الإدارية كالخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة (البشاشة، 2005، الحميدي وآخرون، 2009). وفي وقتنا الراهن يستوجب على الإدارة أن تستوعب تقنيات الاتصال والمعلومات وتصمم هياكلها التنظيمية على ضوء تدفق حركة

المعلومات فيما بين المستويات التنظيمية، وأن لا تعتبر تلك التقنيات عنصراً مضافاً، بل هي عنصر عضوي مندمج في التنظيم وجزء أساسي منه، وأن تضيف الإدارة إلى اهتماماتها عنصر الوقت واستثمارها وتوظيفها لتقنيات الاتصالات والمعلومات (السلمي، 2006). إن من أهم الأسباب التي تدعو المنظمة لتطبيق نظام المعلومات تلك التعقيدات في الأعمال وبالتالي أصبح من الضروري على الإدارة أن تعرف ما يدور حولها أكثر من أي وقت مضى، كذلك التوسع في الأعمال، ووجود هياكل تنظيمية كبيرة، وجب عليها بناء قاعدة معلوماتية ونظام أكبر للتفاعل الإيجابي والمنظم لتحقيق أهدافها والأهداف العامة، وبالاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دور نظم المعلومات الإدارية في كافة الأعمال الإدارية كدراسة (ابوشكر، 2012، النور وآخرون، 2015) التي بينت أن استخدام نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات يزيد من كفاءة أداء العاملين وذلك من خلال تدريب العاملين على ماهية واستخدام نظم المعلومات الإدارية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على القيام بالأعمال بالصورة الصحيحة والمطلوبة وفي الوقت المناسب، كما أثبتت هذه الدراسات أيضاً أن نظم المعلومات الإدارية تساهم بشكل كبير في عملية اتخاذ القرارات وذلك من خلال اعتمادها على بيانات ومعلومات صحيحة ودقيقة ووقتية لاتخاذ القرار الصحيح، ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة لتوضح الأسباب التي أدت في حدوث المشاكل التي لها علاقة بالعملية التنظيمية التي من أهمها تدني الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية وقلة استغلال البيانات والمعلومات الاستغلال الأمثل في تحديد العلاقات التنظيمية وتبسيط الإجراءات التنظيمية بالمؤسسات قيد الدراسة، ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تحاول إلقاء الضوء على المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات من حيث المفهوم والخصائص ودورها في ممارسة العملية التنظيمية.

مشكلة الدراسة: استفادت كافة المؤسسات من التطور التكنولوجي الحديث بما أفرزه من مزايا تساعد في سرعة ودقة إنجاز العمل والوفرة في التكاليف، وكذلك وضوح الأعمال والأشخاص المسؤولين عن القيام بها، والسرعة في وصول المعلومات للمستفيدين منها بصورتها المطلوبة، وعليه فإن المستشفيات ليست بمعزل عن هذه المؤسسات في

الاستفادة من هذه المزايا التي توفرها نظم المعلومات، وتبرز مشكلة الدراسة من خلال تبين تداخل الأعمال والأشخاص المسؤولين عن القيام بها، وكذلك التأخير الواضح في إنجاز المعاملات مع الأشخاص ذوي العلاقة بالأمر الذي يتسبب في إهدار الوقت للعاملين والأشخاص ذوي العلاقة، ومن خلال ذلك فإن مشكلة الدراسة تتبلور في السؤال الرئيسي التالي:- ما دور نظم المعلومات الإدارية في ممارسة العملية التنظيمية بالمستشفيات قيد الدراسة ؟ ومن خلال تحديد مشكلة الدراسة والسؤال الرئيسي تم صياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية وهي :

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وممارسة العملية التنظيمية بالمستشفيات قيد الدراسة .
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و الإجراءات التنظيمية في المستشفيات محل الدراسة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية و العلاقات التنظيمية في المستشفيات محل الدراسة.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal

HCSJ

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية بالمستشفيات قيد الدراسة والصعوبات التي تواجهها.
 2. التعرف على واقع العملية التنظيمية من خلال (الإجراءات التنظيمية، العلاقات التنظيمية) بالمستشفيات قيد الدراسة.
- المواد وطرق الدراسة:

- **منهج الدراسة:** من خلال طبيعة الدراسة وأهدافها، وانطلاقاً من البيانات والمعلومات اعتمدت هذه الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج العلمية التي تتماشى مع طبيعة بيانات هذه الدراسة.
- **مجتمع الدراسة:** تم تحديد مجتمع الدراسة والمتمثل في العناصر الإدارية بإدارات المستشفيات قيد الدراسة، والبالغ عددهم (207) موظفاً، منهم (124) موظف بإدارة مستشفى مصراته المركزي، (83) موظفاً بمستشفى الدرن والأمراض الصدرية.

• **أداة الدراسة:** تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبيان التي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه الدراسات لجمع البيانات وآراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين من خلال الإجابة على مجموعة أسئلة تمثل فقرات الاستبيان والتي يتم تقديمها في صفحات محددة تسمى "استمارة استبيان"، حيث تم إعدادها وتصميمها لتشكل أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على فرضياتها، تم تصميم استمارة الاستبيان لتكون شاملة لجميع جوانب مشكلة الدراسة، ويمكن الاعتماد على نتائجها والوثوق بها، حيث تم مراعاة الإيجاز والوضوح والابتعاد عن الكلمات الصعبة أثناء تصميمها، كما تم تصميمها من النوع المقل كالأداة لجمع البيانات من كافة عناصر مجتمع الدراسة.

متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات الدراسة في المتغيرين التاليين:

- المتغير المستقل: ويمثله نظم المعلومات الإدارية.
- المتغير التابع: ويمثله العملية التنظيمية بالمستشفيات الصحية قيد الدراسة.



الشكل رقم (1) يوضح المتغيرات الخاصة بالدراسة

• الأساليب الإحصائية المستخدمة:

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وذلك عن طريق الجداول التكرارية والنسبية ومقاييس النزعة المركزية والتشتت وذلك لمعرفة اتجاهات متغيرات الدراسة هل هي نحو الموافقة أو لا، وتحليل الارتباط والانحدار باستخدام برنامج (SPSS) برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

• **صدق وثبات أداة الدراسة:** بعد أن تم تصميم صحيفة الاستبيان في صورتها النهائية تم إجراء اختبارات الصدق والثبات عليها وقد تم التركيز على صدق المقياس لأن المقياس الصادق سيعطي نتائج ثابتة في نهاية الأمر، فبالنسبة لاختبارات الصدق فقد تم استخدام اختبار الصدق الظاهري "صدق المحتوى" حيث أن الأداة الصادقة هي الأداة التي يكون مظهرها مشيراً إلى ارتباطها بصدق المقياس أي أن أداة جمع البيانات يمكن من خلالها تجميع البيانات اللازمة لقياس الغرض الذي صممت من أجله، ولإجراء اختبار الصدق الظاهري تم عرض صحائف الاستبيان على مجموعة من المختصين والممارسين في مجال الدراسة للاطلاع وإبداء آرائهم وملاحظاتهم اتجاهها حيث تمت دراسة جميع المقترحات والملاحظات وتم التعديل والحذف والإضافة في صحائف الاستبيان بناءً عليها، وبذلك تكون أداة الدراسة مؤهلة لغرض تجميع البيانات المراد الحصول عليها لتحقيق فرضيات وأهداف الدراسة، أما فيما يتعلق باختبار الثبات فقد تم استخدام طريقة الاختبار وإيجاد معامل الثبات "كرونباخ ألفا"، فبعد أن تم توزيع أداة الدراسة على عينة عشوائية قوامها "20" مفردة من مجتمع الدراسة ومن ثم استرجاعها بعد تعبئتها من قبل أفراد عينة الدراسة وكانت النتائج كما يلي:-

الجدول رقم (1) يوضح ثبات متغيرات الدراسة

المقياس	قيمة ألفا كرونباخ
متغيرات الدراسة	0.923

بالنظر إلى الجدول السابق نجد أن قيمة كرونباخ ألفا مرتفعة وكانت قيمتها 0.923 وهذا يعطي مؤشراً جيداً يمكن الوثوق به على ثبات مقاييس الدراسة.

النتائج:

من خلال تحليل الإجابات المتحصل عليها من عينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. أظهرت نتائج التحليل الوصفي لفقرات الاستبانة شعور كافة أفراد مجتمع الدراسة بأن لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في ممارسة العملية التنظيمية، ومن هنا يتبين لنا أن معظم الموظفين الإداريين في المستشفيات قيد الدراسة لديهم القناعة التامة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية في العمل.
2. وجود علاقة ارتباط معنوية وهذه العلاقة طردية وقوية بين وجود الأجهزة والمعدات المتطورة وبين ممارسة العملية التنظيمية.
3. وجود علاقة ارتباط معنوية وهذه العلاقة طردية وقوية بين الموارد البشرية المؤهلة وبين ممارسة العملية التنظيمية، حيث أوضحت الدراسة أن مهارة وخبرة الموظفين التي تؤهلهم للقيام بأعمالهم المطلوبة منهم وقدرتهم على التكيف مع التغيرات الحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية سوف تؤدي إلى الاتصال الجيد بين مختلف إدارات وأقسام المستشفيات قيد الدراسة وكذلك إلى مساعدة المسؤولين في الإشراف وتوجيه العاملين في القيام بأعمالهم المطلوبة منهم.
4. وجود علاقة ارتباط معنوية وهذه العلاقة طردية وقوية بين نظام المعلومات الفعال وبين ممارسة العملية التنظيمية وأن وجود هذا النظام في المستشفى يساعد على تقليل الأعمال الروتينية، وتخفيض زمن مراحل انجاز العمل، ويساعد أيضاً في تبسيط الإجراءات الإدارية.
5. وجود علاقة ارتباط معنوية وهذه العلاقة طردية بين دعم الإدارة العليا وبين ممارسة العملية التنظيمية، حيث أوضحت الدراسة أن الإدارة تحاول توفير الأجهزة والشبكات ووسائل الاتصال، كذلك تحرص الإدارة على توفير الأموال اللازمة لدعم وصيانة نظم المعلومات ولكن هذا يعتمد على توفر السيولة اللازمة من قبل الدولة، وكذلك تقوم الإدارة بإقامة الدورات التدريبية ولكن ليس بالصورة المطلوبة في مجال نظم المعلومات الإدارية، وهذا يتطلب من الإدارة الاهتمام بالدورات التدريبية لما لها من اثر

فعال في تطبيق نظم المعلومات في المكاتب والأقسام بالمستشفيات قيد الدراسة، كما أوضحت الدراسة إن دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات يساعد على معرفة العاملين بمفهوم هذه النظم ويمنحهم الراحة والثقة أثناء العمل ويساعدهم في القيام بالواجبات المطلوبة منهم بكفاءة عالية.

• النتائج المتعلقة بأهداف الدراسة :

1. إن نظام المعلومات الإداري القائم بالمستشفيات قيد الدراسة لا يفي بكافة متطلبات العمليات الإدارية بالرغم من وجود الأجهزة والمعدات المتطورة والحديثة والبرمجيات اللازمة، وكذلك وجود الكادر الوظيفي اللازم لتشغيل النظام، حيث أوضحت الدراسة أن النظام يتم العمل به فقط في قسم شؤون العاملين والقسم المالي فقط.
2. من خلال تحليل البيانات وصفاً تبين إن الصعوبات التي تحول دون تطبيق نظام المعلومات الإداري في المستشفيات قيد الدراسة ترجع إلى عدم القيام بالدورات التدريبية الكافية للموظفين في مجال نظم المعلومات الإدارية وتعريفهم بمدى أهميتها في كافة الأعمال الإدارية بالمستشفى، وكذلك عدم وجود نظام معلوماتي فعال ومتكامل يربط جميع أقسام ومكاتب وإدارات المستشفى ببعضها البعض.
3. العملية التنظيمية داخل المستشفيات قيد الدراسة واضحة حيث يتم إصدار الأوامر والتعليمات والتوجيهات من الإدارة العليا ثم إلى الإدارة الوسطى ثم إلى الإدارة التشغيلية، الأمر الذي يوفر الانسيابية في تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف أقسام ومكاتب وإدارات المستشفى، الصلاحيات وتحديد المسؤوليات واضحة أيضاً مما يساعد المسؤولين في الإشراف وتوجيه العاملين بالقيام بالأعمال المطلوبة منهم.

المناقشة:

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة عبيد و ربايعه، (2015)، في أن تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية في القطاع الصحي ينعكس ايجاباً على أداء الموظفين وبالتالي أداء المؤسسة، واتفقت أيضاً في أن الإدارة العليا لا تقوم بالدورات التدريبية بالصورة المطلوبة لتدريب الموظفين، كما اتفقت الدراسة مع دراسة (ابوشكر، 2012)، على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات في العمليات الإدارية للمستشفيات،

واتفقت الدراسة مع دراسة (الفرجاني، 2011)، في أن لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في عملية تبادل نقل البيانات والمعلومات بين الموظفين واتفقت ايضاً مع دراسة (الدويك، 2010)، في أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يؤثر بصورة جيدة في مجالات الأعمال الإدارية، كذلك اتفقت مع دراسة (عريف، 2008)، في أن لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في العمليات الإدارية والتي من بينها العملية التنظيمية للمستشفيات، أما بالنسبة لدراسة (عويدات، 2008)، فقد اختلفت الدراستان في أن دراسة (عويدات)، توصلت إلى انخفاض درجة مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تخفيض الوقت والجهد اللازم لإنجاز العمل، بينما هذه الدراسة توصلت إلى أن لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في تخفيض زمن مراحل إنجاز العمل. واتفقت مع دراسة (تنتوش، 2007) في تدني قيام الإدارة العليا بالدورات التدريبية اللازمة والمطلوبة في مجال نظم المعلومات الإدارية، واختلفت مع دراسة تنتوش في أن تبادل البيانات والمعلومات بين الموظفين لا يتم بالصورة الصحيحة والمطلوبة، بينما توصلت هذه الدراسة إلى أن تبادل البيانات والمعلومات بين الموظفين يتم وفقاً لما هو مطلوب ولكن بدون تطبيق نظم المعلومات بكل المكاتب والأقسام، وبالنسبة لدراسة (التومي، 2007)، اتفقت الدراستان في قصور الإدارة العليا في بتوفير الدورات التدريبية اللازمة للموظفين في مجال نظم المعلومات الإدارية، واختلفت الدراستان في أن دراسة التومي توصلت الي قلة وجود العدد الكافي من الأشخاص ذوي الخبرة في مجال نظم المعلومات الإدارية، بينما في هذه الدراسة وجود اعداد من الأشخاص من ذوي الخبرة في مجال نظم المعلومات الإدارية بالمستشفيات قيد الدراسة ولكن هناك قصور في تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمكاتب والاقسام من قبل الادارة كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Supattra, 2007) في أنه كلما زاد الاعتماد أكثر على نظم المعلومات الإدارية في الأعمال التي يقوم بها الموظفون، كلما زادت كفاءة الموظفين بصورة خاصة والمؤسسة بصورة عامة، واتفقت ايضاً مع دراسة ((Mikalef and Butenburg، 2012 الي أن لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في جميع الأعمال الإدارية بالمؤسسات.

الاستنتاج:

إن غياب نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات يعني غياب أو عرقلة استمرار الأنشطة الرئيسية للمستشفيات، كما يعني صعوبة تحقيق مستويات مقبولة من الكفاءة والفاعلية في بعض الأنشطة، كما أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت تشكل محور تكامل وتجانس وتنسيق بين العناصر الأساسية للمستشفى، إذ أن لها تأثيراً حيوياً في تشكيل بنية التنظيم وفي التأثير على اختيار نوع الهيكل التنظيمي المناسب، إن تكوين علاقة بين بنية التنظيم ونظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال والعمل المباشر مع المدير والإدارة، تعمل على تعزيز الثقافة التنظيمية للمستشفى التي تستند على المعلومات والمشاركة الجماعية في عملية اتخاذ القرار، كما أن لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في تحديد الموارد البشرية الموجودة أو التي يحتاجها المستشفى، من خلال عمل هذه النظم على تحديد الوصف والتوصيف الوظيفي للموظفين بالمستشفى، وعليه فإن مستشفى مصراته المركزي ومستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية ليس بمعزل عن هذه التطورات التي من شأنها الرقي بمستوى تقديم الخدمة الصحية للمواطنين، وهذا ما توصلت إليه هذه الدراسة وذلك من خلال أخذ مستشفى مصراته المركزي ومستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية لدراسة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات التنظيمية في ممارسة العملية التنظيمية، حيث أثبتت الدراسة أن لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في ممارسة العملية التنظيمية إذا توفرت جميع العناصر المطلوبة لتطبيق النظام، إلا أن وجود بعض المعوقات الموجودة بالمستشفيات تحول دون تطبيق النظام بالصورة الصحيحة والمطلوبة، وبالتالي فإنه يجب على إدارة هذه المستشفيات وضع الحلول اللازمة لتلافي هذه المعوقات وذلك من خلال إقامة الدورات التدريبية اللازمة للموظفين لزيادة معرفتهم بدور نظم المعلومات الإدارية في العملية التنظيمية وباقي العمليات الإدارية، وكذلك وضع نظام معلوماتي متكامل وفعال يشمل ويربط جميع إدارات ومكاتب وأقسام المستشفيات قيد الدراسة، وزيادة الدعم المادي الذي تتطلبه نظم المعلومات الإدارية لتطبيقها بالصورة الصحيحة والاستفادة منها في عملية التنظيم داخل المستشفى وباقي الأعمال الإدارية الأخرى.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي بمجموعة من التوصيات وهي كما يلي: -

1. توصي الدراسة بضرورة اهتمام إدارة المستشفيات بنظم المعلومات الإدارية، كونها تساهم بشكل كبير في توضيح العملية التنظيمية للمستشفيات، من حيث ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال، والحرص على استخدام الأجهزة والمعدات الحديثة والبرمجيات المطورة، لما لها أثر كبير في استخدام نظم المعلومات الإدارية.
2. ضرورة توعية الموظفين بالمستشفيات قيد الدراسة بأهمية نظم المعلومات الإدارية والدور الذي تلعبه في ممارسة العملية التنظيمية، أو باقي الأعمال الإدارية الأخرى، وذلك لكونها ذات أهمية كبيرة في تسيير الأعمال الإدارية بالمستشفيات من خلال سرعة إنجاز المعاملات، وتقليل الأخطاء المرتكبة، وجودة الخدمة المقدمة.
3. زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام أنظمة المعلومات الإدارية، وتلبية كافة احتياجاتهم للقيام بأعمالهم المطلوبة منهم.
4. ضرورة إشراك الموظفين كل حسب تخصصه في العمل عند تصميم نظم المعلومات الإدارية وتطويرها، الأمر الذي يرجع إيجاباً في رفع الروح المعنوية للموظفين، وذلك من خلال إشعارهم بأهميتهم في المستشفيات.
5. القيام بالدورات التدريبية للموظفين، وذلك من أجل زيادة خبرتهم ومعرفتهم بالدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في كافة الأعمال الإدارية بالمستشفيات.
6. العمل على وضع نظام معلوماتي متكامل يربط جميع إدارات ومكاتب وأقسام المستشفى.

المراجع العربية:

- [1] إبراهيم عمر عويدات (2008)، أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة تخطيط القوى العاملة رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.

- [2] أبوبكر مسعود الفرجاني (2011)، نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين مستوى الاتصالات الإدارية، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
- [3] أحمد وليد أبو شكر (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة على جودة الخدمات، دراسة تطبيقية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- [4] البشاشة سامر (2005) أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي والتأمين، عمان، العدد الأول، المجلد 10.
- [5] حميدة ميلاد التومي (2007)، تقنية المعلومات وتأثيرها على أداء المنظمة رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
- [6] الحميدي نجم عبدالله، العبيد عبدالرحمان الأحمد، السامرائي سلوى أمين (2009)، نظم المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، الطبعة الثانية، جامعة الإسراء الأهلية، الأردن.
- [7] حنان أحمد تنتوش (2007)، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الفاقد في العملية الإنتاجية رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
- [8] السلمي علي (2006)، دور نظم المعلومات الإدارية والتقنية، القاهرة، مصر دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- [9] شاهر عبيد، نهاد ربابعة (2015)، أثر نظم المعلومات الصحية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي الحكومي في فلسطين.
- [10] مجدي عريف (2008)، "نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة، دراسة ميدانية على مديرية المالية في اللاذقية"، جامعة تشرين، سوريا.

[11] مصباح عبدالهادي الدويك (2010)، نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها في القرارات الإدارية والطبية، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.

[12] النّسور محمد، الشبلي هيثم، أبو عرابي طارق(2015)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في المؤسسات الصحفية الأردنية، المؤتمر العلمي الدولي المحكم لمنظمات الأعمال.

المراجع الأجنبية:

- [1] Mikalef, P. and Betenburg, R 2012, Determinants of IT adoption in hospital: IT Maturity surveyed in a European context in the proceeding of the international conference on health informatics, Rome, Italy 26-29 January 2011.
- [2] Supattra, Boonmark (2007). "The Influence Of Management Information Technology On Management Performance And Satisfaction" 7 th Global Conference On Business & Economics.