



تكنولوجيا المعلومات ودورها في تميز أداء المنظمات الصحية – دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المستشفيات الأهلية في محافظة كركوك

م.د فراس فرحان جدي¹، الباحثة كون آل قاسم عسكر²

¹،²جامعة تكريت /كلية الإدارة والاقتصاد/قسم إدارة الاعمال – العراق

ملخص. هدفت الدراسة الى تحديد مستوى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تميز أداء المنظمات الصحية، وقد اختيرت المستشفيات الأهلية في محافظة كركوك مجتمعاً للدراسة، وتم سحب عينة عشوائية بلغت (127) فرداً من المدراء والعاملين في المستشفيات الصحية المبحوثة، تم اعتماد الاستبانة كاداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (90) استبانة وبلغ عدد الاستبانات المستردة (77) استبانة (65) منها كانت صالحة للتحليل. ولتحقيق هدف الدراسة فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم وضع نموذج فرضي للدراسة يعكس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات وأبعاد الدراسة وانبثقت منه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية إذ جرى التأكد من صحتها بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج (SPSS:26). وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة. بالإضافة إلى تأثيرها الإيجابي في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة. كما قدمت الدراسة عدة مقترحات ابرزها: ينبغي على إدارة المستشفى التشجيع على استخدام تقانة المعلومات والاتصالات وتوضيح مزايا تلك التقانات واهميتها في توفير الجهد والوقت في عمليات تبادل المعلومات والخبرات ضمن نطاق المنظمة المبحوثة ومع المنظمات الاخرى في البيئة الخارجية.



الكلمات الافتتاحية: تكنولوجيا المعلومات, تميز الأداء, المنظمات الصحية

Abstract. The study aimed to determine the level of impact of information technology in the performance of health organizations represented. Private hospitals in Kirkuk governorate were selected as a community for the study, and a random sample of (127) individuals was drawn from managers and workers in the health hospitals surveyed. The questionnaire was adopted as a main tool for data collection. Where (90) questionnaires were distributed, and the number of retrieved questionnaires was (77), (65) of which were valid for analysis. To achieve the goal of the study, the study relied on the descriptive analytical approach, and a hypothetical model was developed for the study that reflects the correlation and influence relationships between the variables and dimensions of the study, and a set of main and sub-hypotheses emerged from it, as their validity was verified by a set of statistical methods using the (SPSS:26) program. The study reached a set of results, the most important of which is the existence of a strong direct correlation between information technology and the performance of the health organizations surveyed. In addition to its positive impact in distinguishing the performance of the health organizations surveyed. The study also made several proposals, most notably: The hospital administration should encourage the use of information and communication technology and clarify the advantages of these technologies and their importance in saving effort and time in the processes of exchanging information and experiences within the scope of the organization in question and with other organizations in the external environment.

Keywords: Information technology, performance excellence, health organizations.

المقدمة:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دفع مختلف القطاعات نحو التطور والحدثة، فلقد ألغت حاجز الوقت والمسافة وأصبح تداول المعلومة أكثر سهولة عن ذي قبل ويمكن إيصالها إلى أي



مكان في العالم، كما لم يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترفاً، وإنما أصبحت أكثر من ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها سواء كان المستخدم فرداً، منظمة، أو حتى دولة.

وشهد أداء المنظمات من تحولات كبيرة ومتسارعة في كافة مجالات الحياة وخاصة في مجال تقديم الخدمات الصحية الى الزبائن وذلك بسبب العديد من التطورات في ادخال الأجهزة والمعدات الطبية حديثة والحالات المرضية والحالات المرضية المتزايدة والمتنوعة وظهور سلاسل جديدة من الوبئة العالمية الخطرة مثل سارس 2003، وإنفلونزا الخنازير 2009، ميرس 2012، وإيبولا 2010 واخرها وباء فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19" الذي افزع سكان الأرض وخلق حالة من الازباك لدى المؤسسات الصحية للتعامل مع هكذا أوبئة خطيرة، والمستشفيات في العراق ليست بمعزل عن العالم التي تعمل فيها تلك المنظمات وما تشهده من منافسة شديدة الامر الذي يتوجب على قادتها وضع الرؤية المناسبة واشراك جميع العاملين فيها ومن ثم تفعيل عنصر التمكن والثقة من خلال مشاركة في عملية صنع القرارات التي تخص عمل المنظمة، مما يساهم في تحقيق وبلوغ اعلى مراتب الاداء المتميز، وشهدت السنوات الأخيرة نمو كبير ومتزايد في قطاع الخدمات والذي اصبح يشغل مكانة متميزة في اقتصاديات الدول ومن بين هذه القطاعات قطاع الخدمات الصحية التي تحتل موقعا متميزا، وذلك بسبب الاهمية التي تقرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع وارتباطها المباشر بصحة افراد المجتمع وحياتهم، ولذلك أصبح الوضع الصحي لأي مجتمع يعطي صورة واضحة عن مدى التطور الاقتصادي والاجتماعي.

1. المبحث الأول: منهجية البحث

1.1. مشكلة البحث

كانت ومازالت التطورات السريعة والتغيرات الهائلة في بيئة الاعمال والتي أثرت على المنظمات مما دعى ادارة هذه المنظمات الصحية البحث عن مفاهيم واساليب ادارية عصرية للتعامل مع هذه التغيرات التي تحدث في بيئتها المحيطة، ورسم خارطة طريق التغيير وتوضيح الأهداف باتجاه خدمة المرضى كونهم الهدف الاستراتيجي لديمومة القطاع الصحي، وتأسيساً على ما طرح تتمثل مشكلة الرئيسية للدراسة في التساؤل الآتي ما هو دور البحث عن تكنولوجيا المعلومات في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة؟

وفي ضوء مشكلة البحث الرئيسية تتبثق عدة مشكلات فرعية تتمثل بالآتي:



1. هل هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وتميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة؟
2. ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة؟

1.2. أهمية البحث

تعد هذه الدراسة دراسة مكملة للدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الدراسة الحالية، وتجسدت الأهمية على النحو الآتي:

1. وضع الأسس العلمية الصحيحة التي تمكن المنظمات المبحوثة من التعرف على تكنولوجيا المعلومات ودورها في تميز أداء المنظمات الصحية.
2. تأتي هذه الدراسة استجابة لأهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات والذي يعد من الموضوعات المهمة والحديثة التي تسهم في تطوير أداء المنظمات الصحية المبحوثة.
3. تقديم معلومات تساعد على تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة وجميع المسؤولين في المنظمات على تطوير خدماتها مما يجعلها قادرة على الوفاء بالالتزامات امام الزبائن.

1.3. اهداف البحث

يمكن توضيح الهدف الرئيس لهذه الدراسة والذي يتمثل باختبار العلاقة بين المتغيرين الاثنین المتمثلة بالتكنولوجيا المعلومات وتميز أداء المنظمة، فضلاً عن تحقيق مجموعة من الأهداف وعلى النحو الآتي:

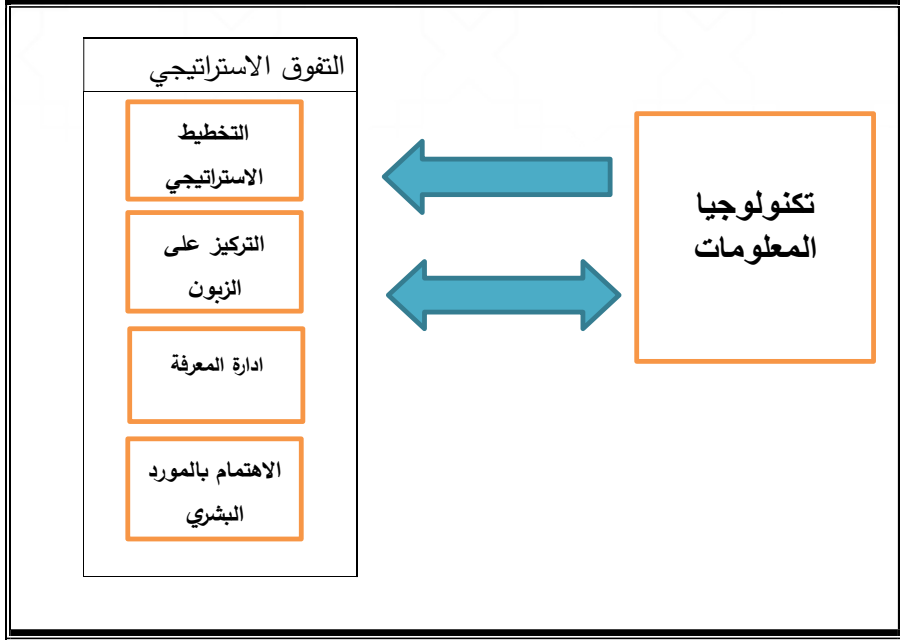
1. التعرف على اتجاهات العلاقات وطبيعتها التي تربط بين المتغيرات المبحوثة وأبعادها الفرعية في المستشفيات الأهلية في محافظة كركوك.
2. ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تميز الأداء في المنظمات الصحية المبحوثة.

1.4. نموذج البحث الافتراضي

يمثل مخطط الدراسة تركيبية متناغمة من المسارات المقترحة للدراسة الحالية لحل مشكلة ما، ومن هنا وعلى وفق مشكلة وأهداف دراستنا ومن خلال البحث المعمق للأدبيات ذات الصلة باهتمامات الدراسة تم تطوير المخطط الفرضي للدراسة الحالية والذي يعكس طبيعة العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة المبحوثة، فضلاً عن توضيح المتغيرات الفرعية لها حيث تكنولوجيا المعلومات متغيراً مستقلاً فيما عُد تميز أداء المنظمة متغيراً تابعاً ويمكن توضيح ذلك بالشكل (1) الآتي:



الشكل 1. نموذج البحث الافتراضي (المصدر: من اعداد الباحثان)



1.5. فرضيات البحث

تماشياً مع أهمية وأهداف البحث تم وضع مجموعة من الفرضيات الرئيسة ونعرضها على النحو الآتي:

- 1- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتميز اداء المنظمات الصحية المبحوثة.
- 2- الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تميز اداء المنظمات الصحية المبحوثة.

1.6. حدود البحث

- 1- الحدود الزمانية: انحصرت حدود الدراسة الزمانية في المدة التي تمتد (2021/10/30) ولغاية (2022/9/15).



2- الحدود المكانية: تتحدد حدود الدراسة المكانية بالموقع الذي تم اختياره بوصفه عينة للدراسة في عدد من مستشفيات الأهلية (مستشفى دار السلام ومستشفى دار الحكمة ومستشفى الوطن) في محافظة كركوك.

3- الحدود البشرية : شمل البحث المدراء والعاملين في المستشفيات الاهلية المبحوثة.

1.7. منهج وأداة البحث

1.7.1. منهج الدراسة :

يقصد بمنهج الدراسة الوسيلة التي تتبعها الدراسة للوصول إلى المعلومات التي يرغب بالحصول عليها بطرائق علمية حيث الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي كونه يتناسب مع الأغراض التي تسعى اليها الدراسة للكشف عن علاقة الارتباط والأثر بين تمكين العاملين وتميز الأداء للمنظمات الصحية المبحوثة فمن الناحية الوصفية فقد تم الاطلاع على الأطاريح والرسائل والبحوث العربية منها والأجنبية بهدف كتابة الاطار النظري أما من الناحية التحليلية فقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة من أجل قياس متغيرات وأبعاد الدراسة واختبار فرضياتها واستخلاص النتائج.

1.7.2. أساليب جمع البيانات :

اعتمدت الدراسة الحالية في دراستها على العديد من المصادر للحصول على البيانات وهي:

أ. المصادر الثانوية: اعتمدت الدراسة الحالية في تنفيذ الجانب النظري من الدراسة على العديد من المصادر التي تمثلت بالمراجع العلمية من كتب ومجلات ودراسات ومقالات وأبحاث ورسائل والاطاريح الجامعية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ب. المصادر الاولية: اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات المتعلقة بالجانب العملي.

1.7.3. اختبار أداة البحث

1. قياس صدق الظاهري: تم استخدام استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة والاختصاصات العلمية المختلفة بلغ عددهم (12) محكماً من أجل معرفة آراءهم بمدى تناسق فقرات الاستبيان، وترابطها وقدرة الوضوح لقياس متغيرات البحث المطلوبة.

2. اختبار ثبات الاستبانة: تستخدم هذه الأداة لبيان الاتساق الداخلي للمقياس، وتأتي عن طريقها يمكن احتمالية الحصول على نفس النتائج عند تكرار نفس المقياس، أن المعامل الاتساق الداخلي



ألفا كرو نباخ بشكل إجمالي للمقياس كانت قيمته (0.969)، إذ تمتع بتقييم عال، وقد تشير النتائج أن مقياس البحث (الاستبانة) تمتع بمستوى ثبات عال، وهذا يدل على مدى كفاءة ذلك الاتساق الداخلي له، وثبات فقراتها وهي نسبة جيدة.

2. المبحث الثاني: الإطار الفكري للبحث

2.1. أولاً: تكنولوجيا المعلومات

أدت التطورات الحاصلة والمتسارعة في بيئات المنظمات الى ازدياد كبير في تبني تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة استراتيجية في بقاء المنظمات المعاصرة واستمرارها، وكما أن ازدياد حجم المعلومات المتدفقة قاد الى ضرورة تبني تكنولوجيا مناسبة حيث انه خلال السنوات الاخيرة فإن الجنس البشري قد أنتج كمية من المعلومات تزيد عن كمية المعلومات التي انتجها في الخمسة آلاف سنة الماضية، كما أن 43% من المدراء في العالم مقتنعون بأن القرارات المهمة تتأخر بسبب الحاجة الى المزيد من المعلومات (البحيري ، 2015، 43). أن تكنولوجيا المعلومات تعد بمثابة القلب بالنسبة لإعادة هندسة العمليات الخدمة كما أنه لا يوجد قيمة مضافة حقيقية ناتجة عن إعادة هندسة العمليات دون استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث أنها تعد أداة لبناء عمليات جديدة بدلاً من الاعتماد على العمليات القائمة على النظام القديم لإعادة الهندسة (الأغا، 2017، 29) ويركز (خولة وفوزي، 2020، 9) على أهمية الحاجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة لدعم تنفيذ عملية إعادة الهندسة، وفقاً لهؤلاء الباحثين يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام نموذج سجل العمال حيث تقوم المنظمة بإلغاء العمليات القديمة وتبدأ من الصفر و ذلك ببناء أفضل نموذج مثالي للعمليات.

ويذكر (حمادي، 2021، 66) لقد أصبح استعمال التكنولوجيا في العمل من المقومات الأساسية لنجاح المنظمات والتغيرات والتحولت العالمية في أداء الأعمال تدفع المنظمات إلى البحث عن أساليب عمل تواكب هذه التحديات وتحافظ على بقاء واستمرار المنظمة بالمنافسة الشديدة في ضوء هذه التحولات أدت إلى ضرورة استعمال التكنولوجيا في أداء أعمال المنظمات، وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها كل أداة حاسوبية يستعملها الأفراد في عملهم مع المعلومات لدعم احتياجات أنشطة معالجة المعلومات في المنظمة.

2.2. ثانياً: تميز أداء المنظمة



1. مفهوم تميز أداء المنظمة

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وتعتبر القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المؤسسات، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية. وبالرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت مفهوم الأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد لهذا العنوان ويعود ذلك لاختلاف المقاييس والمعايير التي تعتمد عليها المنظمات والمدراء في دراسة الأداء وقياسه والتي ترتبط بشكل وثيق بالأهداف والاتجاهات التي تسعى المنظمة لتحقيقها (الزطمة، 2011، 64)

واعتبر (منير، 2020، 45) الأداء المنظمة : بأنه إنجاز الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية، لذا فالأداء المنظمي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تتميز بها المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، والتي تكون محور التقييم وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة وتشمل الجوانب الأساسية للأداء المنظمي المرتكزة على الاستراتيجيات والعمليات والموارد البشرية والنظم. وكما عبر (سيد والشيخ ذيب، 2019، 126) بكونه انعكاس عن قدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها التنظيمية أو هو طريقة تطوير للآلية التي يمكن لمنظمة الأعمال من خلالها إحداث درجة من التكيف مع المتغيرات في البيئة الخارجية من أجل تحقيق الأهداف. ويعرف (5, 2017, Felizardo et al) الأداء هو مجموع جميع العمليات التي ستقود المديرين إلى اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت الحاضر والتي ستخلق منظمة أداء في المستقبل (أي منظمة فعالة وكفؤة).

وأشارا (Simamora, 2013, 247) يعتبر التميز في الأداء على أنه الطريقة الشاملة للعمل التي توازن بين احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة وتزيد من احتمالية النجاح التنظيمي طويل المدى عن طريق التميز في الأداء التشغيلي والمتعلق بالعملاء والمالي وأداء السوق. ويعرف (101, 2017, Aoyagi et al) التميز في الأداء على أنه تنفيذ متسق عند الطلب للمهارات المكتسبة. ويشير التميز في الأداء الى نهج متكامل لإدارة الأداء التنظيمي ينتج عنه تقديم قيمة دائمة التحسن للعملاء وأصحاب المصلحة مما يساهم في الاستدامة التنظيمية، وتحسين الفعالية والقدرات التنظيمية الشاملة، والتعلم التنظيمي والشخصي (231, 2017, Malkawi et al).

2. أهمية تميز أداء المنظمة



تبلورت أهمية تميز وأداء المنظمة من خلال ما يرى العديد الباحثين أهمية تميز أداء المنظمة من بينهم (عاصي، 2021، 9)

فتكمن أهمية تميز أداء المنظمة كما يأتي :

1- يساعد التميز المنظمي على تطوير رأس المال البشري والارتقاء بمبادئه الأساسية عن طريق بناء الكفاءات والمقدرات الشخصية والعلاقات بين العاملين والتعلم لتسهيل عمل الجماعة.

2- يساعد على تحسين المشاركة وتكوين ثقافة ترتكز بقوة على الزبائن.

3- يساعد على ربط ممارسات ادارة الموارد البشرية ببعضها البعض والعمل على الاستمرار في تطوير الموارد البشرية.

4- يساعد على تحقيق التنمية المستدامة للمنظمة.

3. اهداف تميز أداء المنظمة

يمكن ببساطة إبراز بعض من الأهداف التي اشار اليه (جميل وسفير، 2011، 156) والتي توضح أهم أهداف تبني وتطبيق تميز أداء المنظمة :

1- إيجاد ثقافة تهتم وترتكز بقوة على الزبائن وتحسين الثقة.

2- تحسين نوعية المخرجات وتدريب العاملين نحو أفضل الاساليب لتطوير العمليات.

3- تحسين المشاركة والمسؤولية من أجل إرضاء العاملين.

4- اتخاذ القرارات بالاعتماد على الحقائق وتنظيم وتحليل المشاكل والسيطرة عليها.

4. خصائص تميز أداء المنظمة

تتصف المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز في الأداء بخصائص مغايرة للمنظمات ذات الأداء التقليدي، إن تميز المنظمة في أدائها هو انعكاس للأداء الفردي، وقدمت المنظمة الاستشارية (Arther) أنموذجاً لخصائص المنظمات ذات الأداء المتميز، وأشارت إلى ضرورة توافر أربعة عوامل بوصفها مفاتيح لهذا النوع من الأداء وهي : (الزير، 2019، 40)

ويرى (يوسف، 2005، 56) ان النظام الذي يحكم المنظمات المتميزة يتضمن القيم الأساسية الآتية:

1- الاعتقاد الواضح بأهمية النمو والأرباح.

2- الاعتقاد بأهمية الناس كأفراد ولكل منهم هويته.



- 3- الاعتقاد بأهمية تفاصيل العمل وكمال الإنجاز.
- 4- الاعتقاد بأهمية عدم الرسمية في الاتصالات.
- 5- الاعتقاد في ان تكون الأفضل.
- 6- الاعتقاد بأهمية ان يكون كل العاملين مبدعين مع القناعة بدعم الفشل متى حدث.

3. المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

3.1. أولاً: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار فرضية العلاقة بين المتغيرين

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (*Pearson*) وذلك لقياس علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وبين تميز أداء المنظمة، والجدول (1) يوضح نتائج اختبار الفرضيات :

الجدول (1) قيم معامل الارتباط بيرسون (*Pearson*) بين تكنولوجيا المعلومات وتميز أداء المنظمة

المتغير التابع	الارتباط والدلالة	تكنولوجيا المعلومات	Sig
تميز أداء المنظمة	(r)	**0.831	0.00

يتبين من الجدول (1) أعلاه أن (تكنولوجيا المعلومات) يحقق ارتباطاً بشكل إيجابي بتميز أداء المنظمة وقد بلغت قيمة الارتباط بينهما (0.1830). عند مستوى دلالة (0.00) وهو اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) مما يعني أن الارتباط بين المتغيرين دال احصائياً وتشير قيمة الارتباط إلى وجود ارتباط طردي قوي بينهما وهذا يدل أن تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الصحية المبحوثة له علاقة ارتباط قوية بتميز أداء المنظمة وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية التي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتميز أداء المنظمة في المنظمات الصحية المبحوثة).

2- اختبار فرضية الأثر بين المتغيرين

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الانحدار البسيط وذلك لقياس مقدار تأثير المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات في المتغير التابع تميز أداء المنظمة. والجدول (2) يوضح نتائج اختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات في تميز أداء المنظمة.



المتغير التابع		تميز أداء المنظمة		المتغير المستقل	
معامل التحديد (R ²)	معامل الانحدار (β)	المحسوبة	المحسوبة	مستوى المعنوية	مستوى المعنوية
T	F	Sig	Sig		
0.690	0.624	140.072	0.00	11.835	0.00

يبين الجدول (2) اعلاه تظهر نتيجة اختبار التأثير بين بُعد (تكنولوجيا المعلومات) وتميز أداء المنظمة اذ تظهر النتائج ان قيمة (F) بلغت (140.072) عند مستوى دلالة معنوية بلغت (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05) وهذه النتيجة تؤكد معنوية الأثر بين المتغيرين أي ان هناك أثر ذا دلالة معنوية لبُعد (لتكنولوجيا المعلومات) في تميز أداء المنظمة اذ بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.690) ويشير هذه النتيجة إلى ان بُعد (تكنولوجيا المعلومات) يفسر ما نسبته (69%) من التباين الحاصل في متغير تميز أداء المنظمة في المنظمات الصحية المبحوثة اما النسبة المتبقية والبالغة (31%) فترجع لعوامل أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة وفي المقابل فإن معامل الانحدار (β) بلغت قيمته (0.624) وهو تأثير معنوي حسب قيمة (T) المحسوبة والبالغة (11.835) عند مستوى معنوية (0.00) وهي اقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يعني ان التغير في بُعد (تكنولوجيا المعلومات) بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع متغير تميز أداء المنظمة بنسبة (62.4%). وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية والتي نصت على انه (توجد علاقة تأثير معنوية لتكنولوجيا المعلومات في تميز أداء المنظمات الصحية المبحوثة).

4. المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

4.1. أولاً: الاستنتاجات

قد انطلقت الدراسة النظرية للتبلور مكوناً نموذجاً نظرياً وفكرياً لدى القارئ والباحثة والمختص لتكون نموذجاً فكرياً، ومحصلة انطلاق، وما افرزتها من نتائج التي توصل اليها الباحث:



1. يتمتع المدراء والعاملين المبحوثين في المنظمات الصحية بخبرة ودراية جيدة بأنشطة المنظمة الصحية ويعود ذلك الى سنوات الخدمة الطويلة داخل تلك المستشفيات المبحوثة.
2. نستنتج ان المستشفيات المبحوثة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في كافة اعمالها اليومية حيث تستخدم المستشفيات المبحوثة شبكة الانترنت في اتصالاتها الداخلية كذلك ان المستعمل المستشفى على اجراء دورات وورش تدريبية تشترك بيها عاملها في ما يخص بتكنولوجيا المعلومات وتعمل المستشفيات الى مواكبة جميع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات في بيئتها المحيطة.

4.2. ثانياً: المقترحات

هناك عدد من المقترحات التي يعتقد الباحث أنه يمكن الاستفادة منها من قبل المنظمات بشكل عام والمجتمع ككل وهي كالآتي:

1. اهتمام ادارة المستشفيات بما يحتويه الفكر الاداري في مجالي تكنولوجيا المعلومات وتميز أداء المنظمة وتعميقها لدى المدراء والعاملين لما في ذلك من اسهام في تعزيز قدرة المستشفيات على المنافسة بين المستشفيات الاخرى مما يمكنها في البقاء والنمو بشكل مستمر .
2. زيادة اهتمام ادارة المستشفيات بمفهوم تكنولوجيا المعلومات وأبعاد تميز أداء المنظمة لأهميتهما في مختلف مجالات انشطة وعمليات المستشفيات.

المصادر

- [1] الأغا، رمضان عبدالفتاح، (2017)، تحسين أداء المصارف الاسلامية العاملة في قطاع غزة عبر إعادة هندسة العمليات(الهندرة)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة الإسلامية-غزة.
- [2] البحيري، عبدالله سمير، (2015)، دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى.
- [3] جميل، أحمد، سفير، محمد، (2011)، التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات



الأداء البيئي المنعقد بجامعة ورقلة يومي 22 و23 نوفمبر، الجزائر.

- [4] حمادي، شهد فاروق حامد، ، (2021)، إعادة هندسة عمليات الخدمة وأثرها في تعزيز سلوك مواطنة الزبون : دراسة حالة في إحدى المنظمات الخدمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- [5] خولة، درموشي، فوزي، بوطبة، (2020)، أثر إعادة هندسة العمليات على أداء العاملين : دراسة حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف-ميلة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف-ميلة(الجزائر).
- [6] الزطمة، نضال محمد، (2011)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية-غزة.
- [7] الزير، عائشة داوود، (2019)، واقع الذكاءات المتعددة لدى العاملين في المواقع الادارية في الجامعات الفلسطينية وعلاقته بتميز الأداء، رسالة ماجستير، كلية الدراسات والبحث العلمي، جامعة الخليل-فلسطين.
- [8] سيد، عاصف علي، الشيخ زيب، خالد محمد خير اسماعيل، ، أثر القيادة الاستراتيجية في تميز الأداء التسويقي في المستشفيات الخاصة الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 27، (2019).
- [9] عاصي، نايف علي، القيادة التعاونية ودورها في تحقيق تميز الاداء المنظمي: بحث استطلاعي لأراء عينة من العاملين في كلية العلوم/جامعة بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 13، العدد2، (2021).
- [10] منير، قاسمي محمد، (2020)، أثر تطبيق إدارة المعرفة على تميز الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: دراسة حالة جامعة غرداية، اطروحة، كلية العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، جامعة غرداية-الجزائر.
- [11] يوسف، بسام عبدالرحمن، (2005)، اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز: دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل، اطروحة غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.



- [12] Aoyagi.Mark W., & Cohen. Alexander B., & Poczwardowski. Artur, Metzler. Jonathan N., & Statlerd. Traci, (2017), Models of performance excellence: Four approaches to sport psychology consulting, Journal of Sport Psychology in Action, V.9. N.2 .
- [13] Felizardo. Aquilino, & Félix. Elisabete G.S.,& Thomaz. João P.C. F., (2017). Organizational Performance Measurement and Evaluation Systems in Smes: the case of the transforming industry in Portugal. Centro de Estudos e Formação avançada em Gestão e Economia .(5)
- [14] Malkawi. Nazem,& Obeidat. Abdallah Mishael, & Hallas. Azmi, (2017), Achieving Performance Excellence through Cloud Computing Atmosphere –Applied Study at Zain Telecommunications Company– Jordan, International Review of Management and Business Research, V.6,N.1.
- [15] Simamora. Bachtiar H, (2013), Leadership for Performance Excellence, Medwell Journals, International Business Management, V.7, N. 4.

