

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

تأثير تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي
(دراسة حالة: اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية)

محمد زهير عبد رزق

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1442هـ / 2020م

تأثير تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي
(دراسة حالة: اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية)

إعداد:

محمد زهير عبد رزق

بكالوريوس نظم المعلومات من جامعة الأزهر / فلسطين

إشراف الدكتور: أحمد نور الدين الفرا

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات
وتنمية الموارد البشرية من معهد التنمية المستدامة/ كلية الدراسات العليا/
جامعة القدس

1442هـ / 2020م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

تأثير تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي
(دراسة حالة: اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية)

اسم الطالب: محمد زهير عبد رزق
الرقم الجامعي: 1812531

إشراف: الدكتور أحمد نور الدين الفرا

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2020/12/29 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة
أسمائهم وتواقيعهم:

- 1- رئيس لجنة المناقشة: الدكتور أحمد نور الدين الفرا التوقيع:
- 2- ممتحناً داخلياً: الدكتور نضال دوريش التوقيع:
- 3- ممتحناً خارجياً: الدكتور مروان الآغا التوقيع:

القدس - فلسطين

2020/1442هـ

الإهداء

إلى من تحمل أسماؤهم بكل فخر في حضورهم وغيابهم، وتزدحم ذاكرتنا بذكرهم الشهداء والجرحى والأسرى.

إلى أطفال فلسطين والأحبة في الوطن ...

إلى الصامدين هنا في وجه المحن ...

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ... أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار ... والدي العزيز.

إلى النور الذي يضئ درب حياتي ... إلى ينبوع الذي لا يمل العطاء ... إلى من كان دعائها سر نجاحي ... أمي الحبيبة.

إلى من شاركتني الألم والأمل وأشعلت شموع التضحية حباً وكرامة ... شريكة حياتي.

إلى زهرات حياتي ... روعة، ديالا، سارة، شام.

إلى حكمتنا وعلمنا ... وأدبنا وحلمنا ... الهيئة التدريسية في جامعة القدس - أبو ديس ونخص بالذكر الدكتورة / تهاني جفال والدكتور / حسن السعدوني.

إلى من أظهروا لنا ما هو أجمل من الحياة وكانوا خير رفقة زملائنا في برنامج التنمية المستدامة.

الباحث/محمد زهير عبد رزق

إقرار

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس؛ لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا، لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع

محمد زهير عبد رزق

التاريخ: 2020/12/29

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين منزل الكتاب، الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على نبينا محمد ﷺ المبعوث رحمةً للعالمين. أما بعد:

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب دراستنا وعلمنا، وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكرة لينير دربنا، إلى أساتذتنا الكرام في جامعة القدس - أبو ديس.

وجزيل الشكر والتقدير أتقدم به إلى مؤسستي "اتحاد لجان العمل الصحي"، وإلى كل الزملاء الذين لم يتوانوا قيد أنملة في تقديم الدعم والمساندة لي؛ فشكراً لكم جميعاً.

كما وأتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم في تحكيم أداة الدراسة، حيث أنهم قدموا لي النصح والإرشاد في تطوير أدواتي البحثية.

شكراً لكل من زرع النقاؤل في دربنا وقدم المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، ربما دون أن يشعر بدوره بذلك. فله كل الشكر والتقدير والعرفان.

وأخيراً كل الشكر والتقدير، لكل من ساهم ودعم لإنجاز هذا العمل المتواضع وإخراجه بصورته النهائية.

الباحث/محمد زهير عبد رزق

مصطلحات الدراسة

مفهوم التميز المؤسسي: هي حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي، تُحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، ويرضى عنها العملاء، وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة. (السلمي، 2012)

المؤسسة الصحية: هي كل وحدة أو تنظيم مستقل للخدمات العلاجية الوقائية، وتقدم هذه الخدمات لأفراد يقيمون في بيئة جغرافية أو يتبعون قطاع مهنيًا معينًا (منظمة الصحة العالمية، 2018).

نظم المعلومات الصحية المحوسبة: مجموعة من الأنظمة المحوسبة التي تُستخدم لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى، بفضل مجموعة من الوظائف التي تمكن المستفيد من إدخال المعلومات، وصيانتها واستعراضها وإصدار إحصائيات وتقارير تُساعد على اتخاذ القرارات الطبية والإدارية (كافي، 2018).

المنظمات غير الحكومية: منظمات ذات مصلحة عامة وهيئة مستقلة، غير هادفة للربح؛ تقوم بتقديم خدماتها إلى بعض شرائح المجتمع حسب الفئة المستهدفة، ولا تخضع للحكومة (حجازي، 2016).

اتحاد لجان العمل الصحي: هو جمعية فلسطينية أهلية غير ربحية مُستقلة تُساهم في تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل من خلال برامج تنمية القدرات، والرعاية الصحية بمستوياتها الثلاثة، والتوعية المجتمعية، والاتصال والمناصرة. يلتزم الاتحاد بمبادئ حقوق الإنسان والتي تشمل العدالة والمساواة وعدم التمييز، والتمكين والمشاركة، والمساءلة، والتركيز على الفئات المهمشة (موقع اتحاد لجان العمل الصحي، 2020).

الملخص

هدفت الدراسة الحالية الى تحديد تأثير تطبيق نظم المعلومات المحوسبة بأبعادها المتنوعة التي شملت (الإمكانات المادية، الإمكانات البرمجية، الإمكانات البشرية، الإمكانات التنظيمية) على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية بالتطبيق على مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية كحالة مدروسة في قطاع غزة.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبانة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، حيث تمثّل مجتمع الدراسة بموظفي اتحاد لجان العمل الصحي المُستخدِمين للنظام المحوسب البالغ عددهم (333) موظفاً، وتم إتباع أسلوب الحصر الشامل لهم من خلال استهدافهم جميعاً بتوزيع أداة الاستبانة عليهم، حيث تم استرداد (228) استبانة بنسبة استرداد (68.5%) استخدمت لأغراض التحليل.

كما استخدمت الدراسة مصادر البيانات الثانوية والتي تمثلت في سلسلة بيانات شهرية Panel Data تُمثّل عدد المستفيدين من الخدمات المُقدمة لهم خلال الفترة الممتدة من عام 2011 وحتى 2019، حيث تم الحصول عليها من خلال التقارير السنوية الصادرة عن مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي، كما تم استخدام نموذج ARIMA بهدف التنبؤ بالقيم المستقبلية لعدد المعاملات التي من المُتوقع إنجازها بعد تطبيق النظم الجديدة في اتحاد لجان العمل الصحي.

كما وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المحوسبة في تحقيق التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل التحديد لنموذج الانحدار المتعلق بدراسة أثر تطبيق المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي (0.730)، وهو ما يشير إلى أنّ أبعاد نظم المعلومات المُحوسبة المُتمثلة في (الإمكانات المادية، الإمكانات البرمجية، الإمكانات البشرية، الإمكانات التنظيمية) تُفسّر ما نسبته (73%) من التباين الحاصل في التميز المؤسسي.

هذا وأظهرت النتائج وجود أثر سلبي للإمكانات المادية، في المقابل وجود أثر إيجابي لكل من الإمكانات البرمجية، البشرية والتنظيمية، كما أوضحت قيم التأثير أنّ الإمكانات التنظيمية هي أهم عامل مؤثر في التميز المؤسسي نظراً لحصولها على أعلى وزن نسبي من بين كافة الأبعاد. وبجانب آخر أظهرت نتائج تحليل نموذج ARIMA للتنبؤ أنه من المُحتمل زيادة عدد معاملات الزوار بنسبة 6% في نهاية عام 2021 مقارنة مع نفس الفترة لعام 2019، مما يُفسر وجود تأثير واضح وفعال للنظام المحوسب الجديد على إنجاز الأعمال.

لذلك؛ فإن هذه الدراسة مهمة، ليس فقط للمؤسسات الصحية في فلسطين؛ ولكن أيضاً لأولئك الذين لديهم اهتمام بنظام المعلومات وأثرها على إنجاز الأعمال، الذين يحاولون إيجاد حلول للتميز في المستقبل.

Impact of applying Computerized Information Systems on Institutional Excellence in private health institutions (Case Study: Union of Health Work Committees)

Prepared by: Mohammed Zuhair Abed Rezeq

Supervisor: Dr. Ahmed N. El-Farra

Abstract

The current study aimed to determining the impact of applying Computerized Information Systems in its various dimensions, which included (financial capabilities, program capabilities, human capabilities, and organizational capabilities) on Institutional Excellence in private health institutions by applying it on Union of Health Work Committees (UHCW) - Southern Governorates as a case studied in the Gaza Strip.

The study used the descriptive and analytical approach based on the questionnaire tool to collect data from its primary sources, where the study population was represented by the employees of UHCW using the Computerized System of (333) employees. Where (228) questionnaires were returned, with a return rate of (68.5%), and they were used for the purposes of the analysis.

The study also used secondary data sources, which were represented in a series of Panel Data representing the number of beneficiaries of the services provided to them during the period from 2011 to 2019, as they were obtained through the annual reports issued by UHCW, and ARIMA form was used aiming at predicting future values of the number of transactions that are expected to be completed after implementing the new regulations in UHCW.

Also, the results showed a significant statistical effect of Computerized Information Systems in achieving Institutional Excellence, where the determination coefficient of the regression model related to studying the impact of applying Computerized Information on Institutional Excellence reached (0.730), which indicates that the dimensions of Computerized Information Systems represented in (material capabilities, programmatic capabilities, human capabilities, organizational capabilities) explains (73%) of the variation in Institutional Excellence.

Where the results showed a negative impact of material capabilities, in contrast, a positive impact for each of the programmatic, human and organizational capabilities, and the impact values indicated that organizational potential is the most important factor affecting Institutional Excellence due to having the highest relative weight among all dimensions.

On the other hand, the results of the analysis of ARIMA's prediction model showed that it is possible to increase the number of visitor transactions by 6% at the end of 2021 compared to the same period in 2019, which explains the existence of a clear and effective impact of the new Computerized System on business.

Therefore, this study is important, not only for health institutions in Palestine, but also for those who have an interest in the Information System and its impact on business achievement, who are trying to find solutions for excellence in the future.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة الدراسة

ظهر مصطلح التميز Excellence الذي يشير إلى سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح وأهداف وكفاية المصادر، والحرص على الأداء.

وفي عصر العولمة والانفتاح الذي نعاصره أصبح التميز المؤسسي موضع الاهتمام والنقاش الواسع من قبل الباحثين، ويعزى ذلك إلى أن عصر المعرفة والمعلومات لم يعد يعترف بالعمالة النمطية التي تحكمها الموصفات الوظيفية المنسوخة التي كانت سائدة في الهرم البيروقراطي القديم، وإنما تركز على العناصر التي تتسم بالتميز وتعدد المعارف وتنوعها كرؤساء

ومرؤوسين، حيث أن تحقيق المنظمة لتمييز الأداء يتطلب من موظفيها الابتعاد عن النمطية والروتين اليومي في الأداء والسلوك وتبنيها لنظم حيوية وفاعلة (أبو لبد، 2018).

إن المنظمات التي تحقق التميز هي منظمات تتجهج وتهتم باتجاهات التطور، بمعنى أنها تحاول معرفة مدى تطورها لتحديد ما تريد أن تطوره وتبعد كل المصاعب التقنية التي تؤخر تنفيذ هذا التطور، وأن أهمية التميز المؤسسي تتبع من إمكانيات المنظمات في بلورة القوى الداعمة للتمييز في المنظمات من خلال تحقيق معدلات التغيير السريعة وتحقيق المنافسة غير المحدودة، وحفظ المكان والمكانة التنظيمية لها والتمثلة في القوى البشرية والثقافة التنظيمية والهياكل التنظيمية ثم تنمي الشعور بالجودة والقدرة على توظيف التكنولوجيا في المعلومات والابداعات (المولى، 2019).

لقد استطاعت الثورة الرقمية الهائلة التي ظهرت في الأونة الاخيرة إحداث تغييراً جوهرياً في أنماط السلوك البشرى وأثرت في كافة الجوانب المختلفة لحياة الإنسان، ويمكن القول بأن هذه الثورة أحدثت تغييراً جوهرياً في الصورة النمطية لنظم الإدارة التقليدية، وأصبح هناك علاقة تكاملية لايمكن فصلها بين النظم الإدارية والوسائل التقنية الحديثة، وقد أحدث هذا التكامل تغييراً جوهرياً في طرق الإدارة الحديثة، فأصبحت المؤسسات تُدار عن بُعد عبر استخدام وسائل التقنية الحديثة. وفي هذا المضمار؛ فإن الوسائل التقنية الحديثة أصبحت تؤثر بشكل واضح في توجهات المؤسسات نحو التحول للإدارة باستخدام نظم المعلومات المحوسبة، لما لهذه الأنظمة من قدرات تمكنها من الحصول على المعلومات اللازمة لمساعدة المدراء على اتخاذ القرارات المناسبة، في المستويات المختلفة استراتيجية أو وظيفية، وكما ازدادت هذه النظم أهمية مع ظهور المؤسسات الكبيرة، والتي أصبحت ادارتها تحتاج للمرونة والسهولة في الحصول على المعلومات ونقلها، كما أن هذه المنظمات أصبحت بحاجة ماسة لتقليل التكاليف سواء كانت تكلفة مالية أو تكلفة جهد أو تكلفة وقت.

وبذلك فإن نظم المعلومات المحوسبة بأبعادها المختلفة (المادية - البرمجية - البشرية - التنظيمية) أصبحت الوسيلة المثلى لتحقيق المنظمات لأهدافها ورسم خطط أعمالها بالشكل المناسب؛ وعملت بذلك على ابتكار نظم رقابة إدارية وتقييم أداء للمنظمة وللعاملين، وأصبحت هذه النظم أداة فعالة لتطوير المؤسسات، وفي ظل التطور المتسارع لاتحاد لجان العمل الصحي والزيادة الكبيرة في عدد المجالات التي يعمل بها (التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، 2019)، ازدادت حاجة الإدارة العليا لنظم المعلومات المحوسبة. وقد سعت الإدارة لتأسيس البنية التحتية اللازمة لهذه النظم؛ الأمر الذي يُمكنها من تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين منها بالكفاءة والجودة المناسبين، ورفع كفاءة موظفيها وقدراتهم للوصول لأعلى المستويات وذلك لن

يتحقق إلا باستخدام أحدث نظم المعلومات المحوسبة، الأمر الذي يؤثر في أداء وسلوك العاملين لجعل نتائج الاداء متوافقة مع أهداف المنظمة.

إن التوسع في مجال استخدام نظم المعلومات على صعيد المؤسسات والتي اتخذت التطبيقات المحوسبة أحد أعمدها الرئيسة لتسطيع الاستفادة من قدراتها المعالجة الكبيرة بما يوازي حجم تلك المؤسسات، حيث تكمن أهمية نظم المعلومات في المنافع التي تُحققها مثل المرونة والسرعة في الإنجاز وتقليل التكاليف وإمكانية تقديم المعلومة في الوقت المطلوب، فقد أصبحت نظم المعلومات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمنظمات التي تُقدم الخدمات الطبية وإن هذا الارتباط يُعد الدعامة الإدارية الخدمية الرئيسة بالمنظمات الصحية والمستشفيات، وعلى الرغم من التطور الكبير في المجال الطبي، مازالت المنظمات الصحية تتطلع إلى مزيد من التطور والتنمية عبر الاستفادة من التطور الحاصل في المجال التكنولوجي وبالأخص تكنولوجيا نظم المعلومات والتي أصبح من المستحيل ممارسة الطب الحديث بدونها (الفليت، 2018).

جمعية اتحاد لجان العمل الصحي هي جمعية صحية أهلية، ذات جذور مجتمعية، غير هادفة للربح، تأسست في العام 1985. ويسعى الاتحاد في عمله إلى تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل في قطاع غزة من خلال تقديم خدمات الرعاية الأولية والثانوية الوقائية والعلاجية، بجانب تدخلات الحماية المجتمعية، ويجمع أعضاؤه رؤية صحية تنموية موحدة بهدف تطوير وتعزيز الخدمات الصحية والمجتمعية، ويقدم الاتحاد خدماته دون أي تمييز بالدين أو الجنس أو العرق أو اللون، ويؤمن بمبادئ حقوق الإنسان كما نصت عليها ثوابت الاتحاد والشرعية الدولية، وبقيمة الإنسان الفلسطيني، وبحقه في نظام صحي شامل مستند إلى مبادئ الرعاية الصحية، وانطلاقاً من هذا الإيمان؛ يعمل الاتحاد على التأثير في السياسات العامة والقطاعية للصحة، وتعزيز الوعي المجتمعي، وتقديم الخدمات النوعية، والتنسيق والتعاون مع المؤسسات الصحية، والتطوير المؤسسي للاتحاد من أجل بناء المجتمع المدني الفلسطيني الديمقراطي المستند على المساواة والعدالة الاجتماعية وسيادة القانون (التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، 2019).

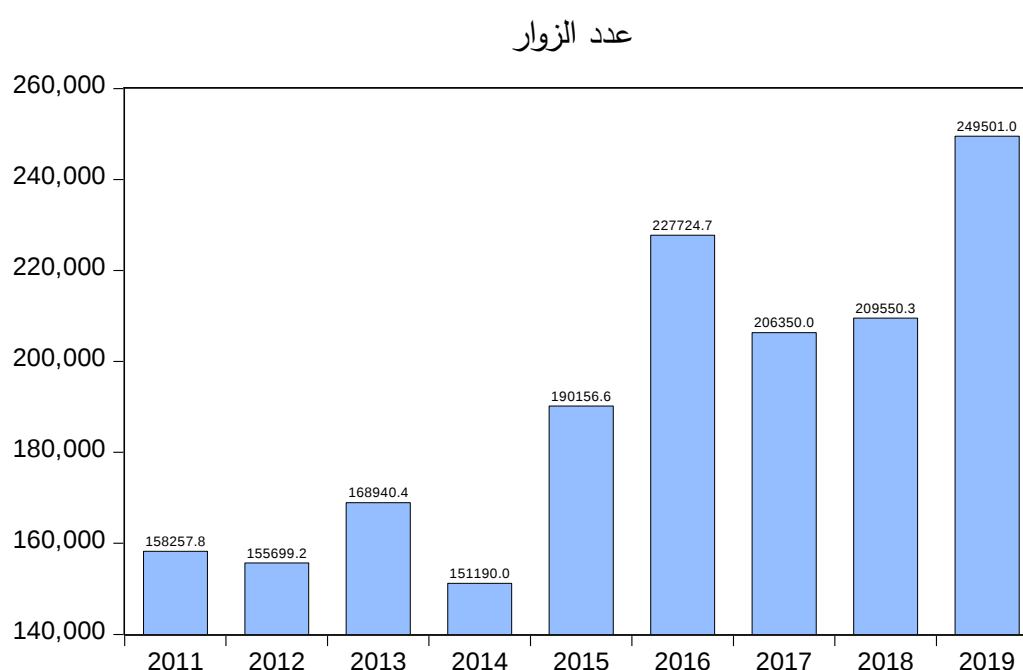
بدأ اتحاد لجان العمل الصحي في استخدام نظم المعلومات المحوسبة بداية العام 2018، حيث تمثل ذلك بتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة للانتقال من العمل الورقي إلى العمل الإلكتروني من خلال بناء شبكة متكاملة تربط كافة المرافق الصحية والمجتمعية الخاصة به، وعمل على توفير البرمجيات التي تُلبي عمله وتنسجم مع أهدافه الاستراتيجية على صعيد تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة، محققاً قفزة نوعية في صعيد تقديم الخدمات الصحية إلكترونياً، حيث عمل الاتحاد على حوسبة كافة المنظومة الطبية التي يُقدم من خلالها خدمته الصحية إلى المستفيدين، ابتداءً من استقبال المريض وانتهاء بتلقي المريض الخدمات الطبية

اللازمة له على أكمل وجه وبشكلٍ عصري ومتكامل، لينتقل عمل الاتحاد من عصر التقليدية إلى عصر الحداثة، والشكل رقم (1.1) يوضح عدد معاملات المرضى المنجزة خلال الفترة من 2011 وحتى 2019 في كافة مرافق اتحاد لجان العمل الصحي. (التقارير السنوية لاتحاد لجان العمل الصحي، 2019-2011)

$$\Delta_t = ((y_{i+1} - y_i) / y_i) * 100\% \quad (1-1)$$

$i=1,2,3,...,n$

Δ التغير في عدد الزوار، y عدد الزوار لعام واحد، n عدد السنوات.



شكل رقم (1.1): عدد معاملات المرضى المنجزة خلال الفترة من 2011 حتى 2019

يوضح الشكل رقم (1.1) عدد معاملات المرضى المنجزة خلال الفترة من 2011 حتى 2019، حيث بلغ إجمالي ملفات المرضى المنجزة في عام 2019 عدد 249501 ملف بنسبة زيادة قدرها 19% مقارنة مع عام 2018 و 57% مقارنة عام 2011، الأمر الذي يوضح أثر نظم المعلومات المحوسبة في زيادة وسرعة انجاز و معالجة معاملات المرضى.

2.1 مشكلة الدراسة

إن التحديات العالمية التي تواجه المنظمات اليوم وخاصة في ظل عصر العولمة والانفتاح، وضع هذه المنظمات أمام تحديات وتغيرات قاسية مالم تنتهج نهج التحديث والتجديد والابتكار لخدماتها.

ويلعب التميز المؤسسي دوراً حاسماً في أداء المنظمة، حيث أن المؤسسة غير الكفاء لديها أداءً متدني، كما أن مقدرة المؤسسات في تحقيق الميزة التنافسية يمكن أن تكون مؤشراً على التميز في العمل لأن من لديهم هذه الميزة ستعكس عليهم إيجاباً في نتائج عملهم، وتوطيد العلاقة مع المؤسسات الدولية.

ولكي تتمكن المؤسسات بشكل عام من الوصول إلى التميز عليها أن تتبنى مفاهيم التميز المؤسسي، حيث أن مواكبة منهجيات الميزة التنافسية أصبح مطلب أساسي من متطلبات عمل المؤسسات، وذلك من خلال تبنيها استراتيجيات فعالة للعاملين. كونهم رأس المال الفكري لهذه المؤسسات، ويرى بعض العلماء أنه على المؤسسات أن تتبنى ثقافة التعلم والتي تتضمن الانفتاح والمشاركة في المعلومات، والتقييم الناقد، والرغبة والاستعداد للتحدي وتقدير الفروق الفردية والتنوع والاستفادة منه والتعلم المستمر (حجازي، 2016).

إن مواكبة المنظمات للتطورات السريعة والمتلاحقة والتميز عن مثيلاتها، جعلها تبحث عن الاساليب الفضلى لتحقيق التطوير المستمر، من خلال تقديم خدماتها التي وجدت من أجلها في أفضل صورة، سمتها الأساسية هي التميز المستدام والذي يتوافق مع التطورات التكنولوجية المتطورة والمتنامية، وهذا ما يؤيده الأخضر (2018) بأنه لا توجد منظمات متميزة، وإنما توجد منظمات تُجاهد من أجل تحقيق التميز التنظيمي من خلال التحسين المستدام لخدماتها من أجل البقاء والنمو. وهذا ما تسعى إليه المنظمات من خلال تبنيها نظم المعلومات ونخص بالذكر المحوسبة منها، التي ارتبطت بعملية تحديث مختلف الهياكل الإدارية والمؤسسية، ومحاولة استحداث طرق فعالة وناجعة للاستشراف بمستقبل أفضل للمنظمات، عن طريق خلق مناخ تنظيمي يسمح بالحصول على المعلومة وتداولها وتناقلها بسرعة ودقة وتكلفة أقل.

حيث أن المنظمات الفلسطينية تواجه العديد من التحديات للوصول إلى التميز المؤسسي والتي يصعب التعامل معها من خلال استخدام الاساليب التقليدية لتقديم خدماتها للجمهور، إذ لازالت هذه المؤسسات تتبنى المفاهيم التقليدية التي لا تواكب التطور التكنولوجي الذي يعتبر أساس لبناء المنظمات الحديثة وهو ما يؤثر على بقائها واستمرارها ونموها (أبو عودة، 2018).

ومن خلال عمل الباحث في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي أدرك أن البيئة المحيطة بالمؤسسة تتسم بالديناميكية والتغير الشديد والصعود نحو الابتكار والتجديد والمنافسة الشديدة القائمة

على استخدام التكنولوجيا الحديثة بينها وبين مثيلاتها من المؤسسات الصحية، وضرورة التطوير والابتكار بما يحقق التميز والنمو وضمان تحقيق الاستمرارية في مجال الصحي.

وبالتالي فإن عدم بلوغ المؤسسات الأهلية وخصوصاً العاملة في المجال الصحي لحالة التميز المؤسسي المطلوب والنوعي يرجع إلى عدم استخدام النظم المحوسبة التي تُمكنه من الوصول إلى مبتغاه.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهمية نظم المعلومات المحوسبة في الوصول إلى التميز المؤسسي. وهنا برزت الحاجة إلى التحقق من أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية من خلال الإجابة على التساؤل الآتي:

ما تأثير تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي؟

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- أ- هل توجد علاقة بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية ؟
- ب- هل يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية في قطاع غزة ؟
- ت- هل يوجد أثر لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة على عدد المترددين/المرضى في المؤسسات الصحية الأهلية في قطاع غزة ؟

3.1 أهداف الدراسة

تمثلت أهداف الدراسة بالهدف الرئيس المتمثل بالوقوف على مدى تأثير نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية. كما وتفرع من الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية وهي كالتالي:

- أ- تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية.
- ب- التعرف على أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية في قطاع غزة.
- ت- قياس مستوى فاعلية النظم المحوسبة في إنجاز المعاملات اليومية لدى المؤسسات الصحية الأهلية في قطاع غزة.

ث- الخروج بتوصيات مرتبطة بنتائج الدراسة الحالية وتقديمها لأطراف العلاقة بُغية المساهمة في تطوير نظم المعلومات المحوسبة بما يحقق التميز المؤسسي للمؤسسات الصحية العاملة في قطاع غزة.

4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تبحث في تأثير تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الالهية، حيث أنها تسعى إلى إبراز الدور الذي يلعبه استخدام نظم المعلومات المحوسبة في تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي باعتبارها مؤسسة أهلية فلسطينية تقدم خدماتها في كافة محافظات قطاع غزة، وتشكل أهمية هذه الدراسة على مستويين:

1.4.1 الأهمية العلمية

- إبراز الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المحوسبة في تحقيق التميز المؤسسي.
- تعتبر مرجعاً هاماً للطلبة الباحثين في موضوع الدراسة.
- الخروج بإطار نظري يوضح دور نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الالهية.
- المساهمة في تحديد وإثراء الإطار النظري بالمعلومات المطلوبة للوصول إلى إطار نظري فعال.

2.4.1 الأهمية العملية

- وضع اليه للاطلاع على أهمية دور نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الالهية.
- تساعد المخططين ورسمي السياسات لصياغة استراتيجيات تنهض بالمؤسسات الالهية لتحقيق التنمية المستدامة.
- تساعد أطراف العلاقة في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي في الوصول إلى التميز المؤسسي.

5.1 فرضيات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأسئلتها ومتغيراتها، فإن الدراسة تسعى للتحقق من الفرضيات الآتية:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** تنص الفرضية الرئيسية الأولى على "وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".
 - **الفرضية الرئيسية الثانية:** تنص الفرضية الرئيسية الثانية على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".
- ويتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية مجموعة من الفرضيات الفرعية متمثلة بـ:

الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية الفرعية الأولى على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات المادية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات البرمجية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

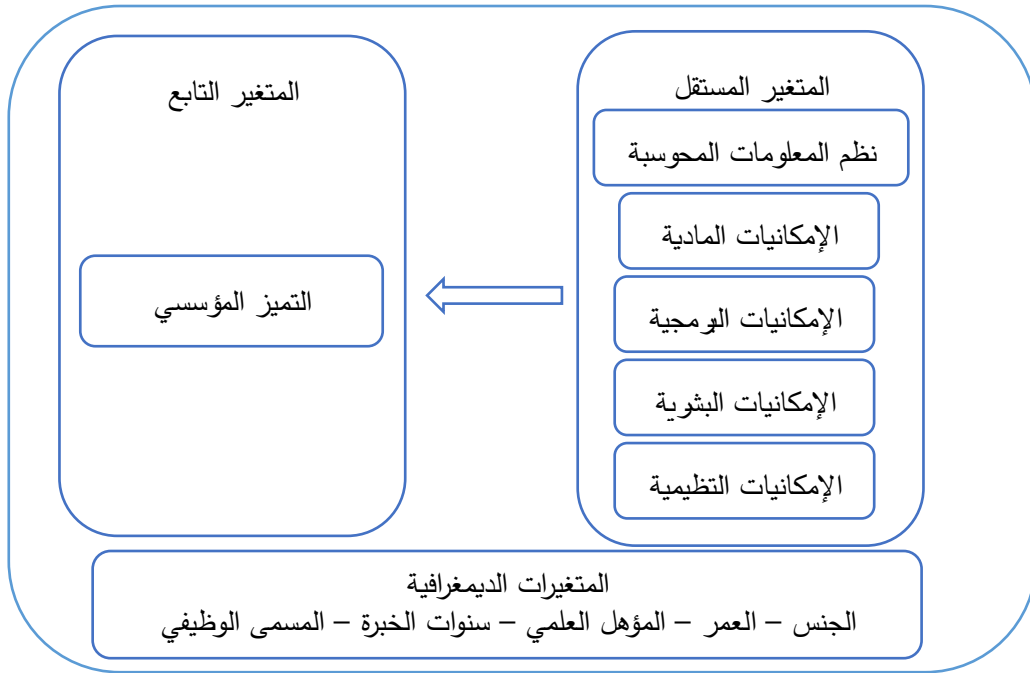
الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات البشرية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

الفرضية الفرعية الرابعة: تنص الفرضية الفرعية الرابعة على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات التنظيمية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في زيادة عدد المترددين/المرضى تُعزى لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

6.1 متغيرات الدراسة

تم بناء نموذج الدراسة وتحديد متغيراتها من خلال الرجوع الى أدبيات الدراسات السابقة، حيث تم تحديد الأبعاد الفرعية للمتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات المحوسبة (الإمكانات المادية – الإمكانات البرمجية – الإمكانات البشرية – الإمكانات التنظيمية)، حيث تم تحديد الأبعاد الأكثر ملائمة لطبيعة الدراسة، بالاستناد إلى دراسة (غنيم، 2017) ودراسة (دلول، 2018). بينما تم تحديد المتغير التابع المتمثل في التميز المؤسسي بالاستناد الى دراسة (إيلي، 2019) ودراسة (حسن، 2017) ودراسة (Al Shaikh Ali, 2007).



الشكل (2.1) نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى دراسة (دلول، 2018) و (غنيم، 2017) و (حسن، 2017)

7.1 حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة في الحدود الأربعة التالية:

- **الحد الموضوعي:** اقتصرت هذه الدراسة على تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الاهلية.
- **الحد المكاني:** طبقت الدراسة مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية.
- **الحد البشري:** تم جمع البيانات من موظفي/ات مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية الذين يستخدمون النظام المحوسب والبالغ عددهم 333 موظف/ة.
- **الحد الزمني:** تم تطبيق الدراسة في العام الجامعي 2020-2021م.

8.1 هيكلية الدراسة

تكون هيكل الدراسة الحالية من خمسة فصول، حيث تناول **الفصل الأول** خلفيه الدراسة وهيكليتها المتمثل في المشكلة الأساسية وأهداف ومبررات الدراسة وأهميتها على الصعيدين العلمي والعملية، ومن ثم تناول فرضيات الدراسة ومتغيراتها وحدود الدراسة.

أما **الفصل الثاني** فقد اشتمل على الإطار النظري محل الدراسة والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية، وقد انقسم إلى أربعة مباحث، الأول شمل متغير الدراسة المستقل والمتمثل في نظم المعلومات المحوسبة، أما الثاني فقد تناول متغير الدراسة التابع المتمثل في التميز المؤسسي، وتناول المبحث الثالث المنظمات الأهلية بشكل عام والفلسطينية على وجه الخصوص ودراسة الحالة مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي، واختتم بالمبحث الرابع الذي استعرض الدراسات السابقة والتعليق عليها.

في حين استعرض **الفصل الثالث** منهجية الدراسة التي تم اتباعها وطريقة اجرائها، وتلاها **الفصل الرابع** الذي استعرض نتائج الدراسة الحالية والتعليق عليها ومناقشتها، في حين اختتمت الدراسة **بالفصل الخامس** الذي تناول النتائج التي تم التوصل إليها والتوصيات المقترحة من قبل الباحث.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المبحث الأول: نظم المعلومات الصحية المحوسبة

1.1.2 مقدمة

تعد تكنولوجيا المعلومات أحد الأعمدة الأساسية للنهوض بواقع الأداء، ومطلباً ملحاً في سبيل تحقيق التميز المؤسسي، ويتطلب ذلك السعي بخطوات سريعة لمواكبة التغيرات المتلاحقة وامتلاك أحدثها (حسين، 2016).

أصبحت نظم المعلومات تقدم الجزء الأهم من المعلومات التي تتطلبها كافة الإدارات داخل المنظمة، وتبرز أهميتها بتعدد الطرق اللازمة للقيام بإنجاز الأعمال المرتبطة بها، واعتبارها الحجر الرئيس لكافة أعمال وقرارات هذه المنظمات (التتر، 2015).

حيث يشكل التطور التكنولوجي وانتشار التطبيقات نظم المعلومات المحوسبة في المؤسسات الصحية وظهور مفاهيم الشمولية والعولمة زيادة في الأعباء والمسؤوليات التي تتحملها المؤسسات والمنظمات، فهي بمثابة ذاكرة للمنظمة بما تعالجه من معلومات تسمح بتكوين تاريخ مؤرشف للمعلومات الخاصة بها يعمل على تسهيل اكتشاف الأخطاء، أي أن نظم المعلومات ينبغي أن تحقق الثقة كي تكون بمثابة المراقب العام على عملية الإتصال بين مختلف الإدارات

والدوائر والأقسام عن طريق تبادل المعلومات والوثائق، ولما لها من دور أساسي في عملية اتخاذ القرار الإداري الرشيد وتسهم في تحسين الأداء من خلال السرعة في إنجاز المعاملات بالدقة والوقت الملائمين، وتحسين الأداء من خلال زيادة سرعة إنجاز المعاملات ودقتها وبالتالي تحسين نوعيه القرارات وزيادة قيمتها وإنتاجيتها (أبو ناصر والشوبكي، 2016).

حيث يمكن أن تلعب نظم المعلومات المحوسبة ثلاثة أدوار رئيسية هي: مساندة العمليات التجريبية ومساندة اتخاذ القرارات بواسطة المدراء ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق الميزة التنافسية، كما تكمن أهمتها في مساندة عمليات المنظمة الداعمة والأساسية، إضافة عملها الأساسي وهو الحفاظ على البيانات والمعلومات.

2.1.2 ماهية نظم المعلومات الصحية المحوسبة

لا يختلف جوهر مفهوم نظم المعلومات الصحية المحوسبة عن المفاهيم الأخرى لأنظمة المعلومات، والتي تهدف جميعها إلى تحقيق الأهداف التنظيمية بواسطة الأفراد والموارد الأخرى، فكافة العناصر الموجودة في النظام الصحي من كادر بشري وأجهزة وأنظمة معلومات تهدف إلى التعامل مع حياة الإنسان ومنع حدوث الخطأ كهدف نهائي.

عرفته منظمة الصحة العالمية (WHO, 2018) بأنه " الجهود المتكاملة لجمع ومعالجة البيانات الصحية وتحويلها إلى معلومات ومعرفة لاستخدامها في اتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات على جميع مستويات الخدمات الصحية من أجل تحسين فعاليتها وكفاءتها.

ويُمكن تعريف أنظمة المعلومات الصحية بأنها "مجموعة من الأنظمة المحوسبة التي تتربط مع بعضها لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى، من خلال مجموعة إجراءات العمل والتي تتمثل في الإدخال والمعالجة والاستعراض لبيانات المرضى، وتُصدر الإحصائيات والتقارير التي تُساعد مُتخذ القرار في الوصول إلى هدفه" (التتر، 2015).

وعرفه (المكتب الإقليمي لشرق المتوسط، 2018) بأنه "مصطلح شامل يستخدم ليشمل التخصص الآخذ في الظهور بسرعة والمتمثل في استخدام منهجيات وتكنولوجيا الحاسبات والشبكات لدعم المجالات المتصلة بالطب والإدارة والتمريض.

تري (Health Metrics Network, 2020) بأن نظم المعلومات الصحية هي " عملية جمع وتكديس وتحليل وتوليف بيانات من مصادر متعددة من أجل إعداد تقارير عن الحالة والاتجاهات الصحية (عبء المرض، نمط سلوك الخطر، تغطية الخدمات الصحية، مقاييس النظام الصحي) ويمكن أن يكون في بعض البلدان واحد أو أكثر من نظم المعلومات الصحية قيد التنفيذ، لدعم إعداد التقارير عن الأمراض أو البرامج، كما يمكن أن يكون لديها استراتيجيات نظم معلومات

صحية تهدف إلى تحسين اتخاذ القرارات، وتطوير السياسات، وإدارة الخدمات الصحية، والرد على التهديدات الناشئة، وتخصيص أفضل للموارد الصحية".

كما وعرفها (David,2019) بأنها " مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي تربطها علاقات متشعبة سعياً للوصول إلى مخرجات تلائم بيئة العمل والأهداف التي تسعى المنظمة للوصول إليها "

ويعرف الباحث إجرائياً نظم المعلومات الصحية المحوسبة بأنها مجال يعمل على حفظ ومعالجة واسترجاع وتبادل المعلومات الصحية والإدارية الخاصة بالمرضى بواسطة السجلات الطبية الإلكترونية، لتعزيز الصحة ورصد الوضع الصحي، لدعم القرارات الادارية والطبية.

3.1.2 أبعاد نظم المعلومات الصحية المحوسبة

في عالم اليوم يتم العمل من أجل دمج نظم المعلومات مع البنية الداخلية للعمليات والأنشطة الإدارية وغير الإدارية للمؤسسات بهدف تعزيز المنافسة المستتدة على القدرات، وذلك من خلال تكريس نظم المعلومات لإسناد العمليات الرئيسية في المؤسسة والتي من شأنها تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات بمواصفات عالية، وهذا يعني أن نظم المعلومات هي ضرورة استراتيجية لتنافسية المؤسسة..، ووفقاً ل (Laudon & Laudon,2016) فإن هنالك أبعاد لنظم المعلومات الصحية المحوسبة تتمثل في الإمكانيات المادية، الإمكانيات البرمجية، الإمكانيات البشرية، الإمكانيات التنظيمية، ويمكن سرد هذه الابعاد كالتالي:

1. **الإمكانيات المادية:** وهي المعدات والأجهزة المادية المستخدمة للقيام بالأنشطة المتعلقة بنظم المعلومات والمتمثلة في عمليات الإدخال والمعالجة والاخراج، حيث تشكل أجهزة الحاسوب وملحقاتها الأساس المادي للبنية التحتية لنظم المعلومات.
2. **الإمكانيات البرمجية:** وهي التعليمات والأوامر التفصيلية التي تقوم بتوجيه نظم المعلومات، والتي تشمل على نظم التشغيل والبرامج التطبيقية مثل برنامج أتمته المكاتب وبرامج السجلات الطبية.
3. **الإمكانيات البشرية:** تكمن أهميتها في إدارة وتشغيل نظم المعلومات، فهم متطلب ضروري للعمليات والاجراءات في كل نظم المعلومات، ومنهم من يطلق عليهم المستخدمين النهائيين مثل الكتبة والسكرتاريا أو الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل واستدامه عمل الأنظمة ومنهم محللو النظم ومطورو البرمجيات ومشغلو الأنظمة.

4. **الإمكانيات التنظيمية:** وتشير إلى مدى توافر النظم واللوائح والقوانين والاجراءات داخل المؤسسة ومدى امتلاكها للهيكل التنظيمي المرن، ومدى انتهاج المؤسسة لمبادئ الحوكمة في عملها ومستوى مشاركة الإدارة العليا العاملين في إحداث تغييرات في مسار العمل.

4.1.2 مجالات نظم المعلومات الصحية المحوسبة

نظم المعلومات الصحية المحوسبة تتكون من نظم رئيسية ونظم فرعية متكاملة مع بعضها البعض في البيئة الصحية، وفيما يلي عرض لأهم هذه النظم:

- **نظام سجل المريض الإلكتروني:** عبارة عن مستودع معلومات يشمل على جميع المعلومات الخاصة بالمرضى يعتمد على الكمبيوتر بكل إمكانياته المتطورة من تخزين معلومات ومعالجة ونقل البيانات عن طريق شبكات" (الاتحاد الأمريكي لإدارة المعلومات الصحية، 2019)
- **نظام إدارة المرضى:** عبارة عن نظام لتتبع المرضى ومستوى اشغال الأسرة في المستشفيات، وإدارة عمليات القبول والمواعيد في الأقسام (McGonigle & Mastrian, 2018)
- **نظام معلومات المختبر:** عبارة عن منظومة برمجية تعمل على حوسبة عمل المختبر بدايةً من استقبال طلب التحاليل مروراً بمعالجة النتائج وانتهاءً بطباعه النتائج المطلوبة. (عرعر، 2017).
- **نظام معلومات الصيدلة:** هي "نظم معلومات مكونة من مجموعة من النظم الحاسوبية المعقدة التي صممت من أجل تلبية أقسام الصيدلة، وهذه النظم تعمل على تحسين فعالية هذه الأقسام، وسلامة المرضى وتخفيض التكاليف والتفاعل الكامل مع نظام معلومات المستشفى " (Agency for Healthcare Research & Quality, 2018)
- **نظام معلومات الأشعة:** هي عبارة عن قاعدة بيانات حاسوبية يتم استخدامها من قبل أقسام الأشعة في المستشفيات؛ لتخزين البيانات الخاصة بأشعة المريض وصور هذه الأشعة ومعالجتها وتوزيعها.
- **نظام دعم القرار:** هي نظم معلومات حاسوبية على مستوى الإدارة العليا والتي تضم البيانات والأدوات التحليلية والنماذج للمساعدة في عملية صنع القرارات (أبو حصيرة، 2015).

- **نظام التطبيق عن بُعد:** عبارة عن نظام يقوم بعملية نقل البيانات الطبية المتمثلة في (الصوت - الصورة - السجل المرضى) بشكل إلكتروني من مكان لآخر، بهدف تحسين الخدمة المقدمة للمرضى (السقا، 2016).

5.1.2 البنية التحتية لأنظمة المعلومات الصحية المحوسبة

لبناء نظام صحي محوسب فإننا بحاجة لمجموعة من البنى المادية والمعنوية وهي (الوادية، 2016):

أولاً: الأفراد: هم أهم الموارد في أنظمة المعلومات، والتي تتمثل في المستخدم النهائي وكذلك الفني المشرف على تشغيل واستدامه النظام

ثانياً: البرمجيات: وتشمل كل التعليمات والتوجيهات الضرورية لمعالجة البيانات وتشتمل أيضاً على نظم التشغيل التي تتحكم في المكونات المادية لأجهزة الحاسوب، ومنها البرمجيات التطبيقية وبرمجيات المعالجة وبرمجيات التحليل.

ثالثاً: موارد البيانات: بيانات بسيطة وعشوائية وغير منظمة لا يمكن الاستفادة منها بوضعها الحالي.

رابعاً: أنظمة الاتصالات: هي منظومة الاتصالات وتبادل المعلومات بالشكل الموثوق بين جهتين على الأقل (أبو دقة، 2018).

6.1.2 مميزات أنظمة المعلومات الصحية المحوسبة

يرى (الفليت، 2018) و (غنيم، 2017) بأن أحد الشروط الأساسية التي تمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها الاستراتيجية هي إمتلاكها لوسيلة سريعة للحصول على المعلومات الدقيقة والمتكاملة والمُفَصَّلة التي تقي باحتياجات المستفيدين من كافة الإدارات، مما يؤدي إلى رفع أداء العملية الادارية. وتُعتبر نظم المعلومات المحوسبة الأداة الفعلية لتحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين المستفيدين في مختلف المستويات الإدارية.

7.1.2 أهميه وفوائد أنظمة المعلومات الصحية المحوسبة

تهدف أنظمة المعلومات الصحية المحوسبة إلى الحصول على المعلومات وإدارتها واستخدامها بما يُحَسِّن من جودة أداء خدمات الرعاية الصحية، ويقدم التوجيه والدعم لقرارات الادارة، كما وأنها تعمل على رفع كل من: كفاءة وفعالية وإنتاجية المنظمات بحيث تعمل على تخفيض التكاليف، وترفع الإيرادات وتقلل الأخطاء، وتقلل من الوقت المهدور (Laudon, 2016).

وتعمل على ضبط تقديم الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، وتُظهر الشفافية والوضوح في العمل وتسهم في الاحتفاظ بالخصوصية في السجلات المرضية للمستفيدين، وتُسهل عملية الوصول إلى المعلومات بين وحدات العمل المختلفة

كما وتقدم المعلومات المتعلقة بكل مريض بما يخدم الرعاية المقدمة والنتائج المترتبة على هذه الرعاية، وتسهم أيضاً في تحقيق التكامل بين الدوائر المختلفة في المؤسسة.

مما سبق نستطيع القول بأن نظم المعلومات الصحية المحوسبة هي كيان قائم بذاته يختص بالبيانات الاكلينيكية للمرضى ويوفر سلسلة البيانات اللازمة للأداء والاستخدام وغيره، والتي تخدم التخطيط ودعم القرار وصنع السياسات. إن توفر نظم المعلومات المحوسبة يؤدي بالضرورة لرفع كفاءة وفعالية المؤسسة، وإعطاء المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار في اللحظة المناسبة في كافة الجوانب التي تحيط في المؤسسة، كما ويفيد أيضاً في الدقة في ضبط عمليات الشراء والتوريد وتلبية الاحتياجات في أوقاتها المناسبة ومراقبتها.

8.1.2 العوامل التي تؤثر في تطبيق نظم المعلومات الصحية المحوسبة

نتيجة للتطورات المتلاحقة التي تحدث في نظم المعلومات المحوسبة، فقد أصبح موضوع تطبيق هذه الأنظمة من الأمور الواجب الاهتمام بها على صعيد المنظمة لاستخدامها ليس فقط لأنها فعالة، بل ولأنها كفؤة، أي أنها تحقق أهدافها، مما يتوجب أخذ كلاهما بالحسبان ضمن مقاييس نجاح تطبيق نظم المعلومات المحوسبة (أبو عودة، 2018) ويمكن سرد العوامل كما يلي:

1. ظهور فكر العولمة واعتماد البشر على التقنيات الحديثة بشكل كبير.
2. دعم الإدارة العليا لفكرة إدخال التقنيات الحديثة إلى المنظمة.
3. مدى توافر المساحات التخزينية لتخزين بيانات المرضى والاحتفاظ بها بما يضمن عدم تكرارها.
4. مقدار الاستفادة من المدخلات على النظم الصحية المحوسبة للمساهمة في عملية التغذية الراجعة، لمعرفة مواطن الضعف ومساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات التي تسهم في تطوير جودة الخدمات الصحية المقدمة.

9.1.2 تحديات تواجه استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة

وفقاً للدراسة التي أجرتها منظمة الصحة العالمية للكشف عن المعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الصحية المحوسبة في الشرق الأوسط واتفاقها مع دراسة (إسير وعفراء، 2018)، تبيّن أن أبرز هذه المعوقات تكمن في:

1. **الافتقار إلى الرؤية المستقبلية بعيدة المدى:** حيث أن معظم القادة المهنيين في المنظمات الصحية يمتلكون الخلفية الطبية أكثر من امتلاكهم للخلفية التكنولوجية، ولّد ذلك فجوة غياب التخطيط الشمولي البعيد الأجل لنظم المعلومات الصحية.
2. **ارتفاع التكاليف:** أثرت الاوضاع الاقتصادية والقيود المالية الواقعة على قطاع الرعاية الصحية بشكل كبير على قدرة هذه المنظمات لتلبية التمويل اللازم لأداء أنشطتها، وأصبح الاعتماد على التمويل الخارجي والمنح هو القاعدة التي يُعتمد عليها في إدخال نظم المعلومات الصحية لهذه المؤسسات.
3. **غياب الخبرة في مجال نظم المعلومات المحوسبة:** ويعود ذلك لافتقار بلدان الشرق الأوسط للخبرة في هذا المجال ونقص الوعي بأهميته، لذا فإن معاناه المؤسسات الصحية سوف تستمر لعدم قدرتها على مواكبة تكنولوجيا المعلومات الصحية والتعليم الطبي.
4. **ضعف البنية التحتية:** الافتقار إلى المعلومات الأساسية والبنية الأساسية لتكنولوجيا الاتصالات وأنظمة المعلومات؛ أدى إلى انخفاض مستوى تكيف المعلومات في قطاع الرعاية الصحية وفقاً لما تملّيه الظروف.
5. **غياب الاطار القانوني والتشريعي والاخلاقي والدستوري:** حيث أن معظم بلدان الشرق الأوسط لم تقم بسن القوانين واللوائح والأنظمة المنظمة لقطاع تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة، ونظم المعلومات الصحية بصفه خاصة.

10.1.2 تكامل نظم المعلومات الصحية المحوسبة

إن التكامل في نظم المعلومات الصحية المحوسبة يعني ربط مختلف الأقسام والهيكل الإدارية والتخصصات الطبية داخل المؤسسة الواحدة مع المراكز الصحية متعددة المستويات في شبكة معلومات صحية موحدة مما يسهل انتقال المعلومات بين مختلف الهياكل الادارية والطبية والفنية وتوافرها بشكل دقيق.

ويرى الباحث أن توافر نظم المعلومات المحوسبة يُسهم في عمليات التخطيط الشامل والتنسيق والتكامل والمتابعة والتقييم ليس على مستوى المؤسسة فقط وإنما على مستوى القطاع الصحي بشكل كامل، كما يُفيد ذلك في المساهمة في اتخاذ القرارات والاجراءات اللازمة لمكافحة الأمراض والوقاية منها بما ينعكس بشكل أفضل على طبيعته جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وسرعة التعامل مع الحالات الصحية وتوفير الجهد للطواقم الطبية العاملة.

2.2 المبحث الثاني: التميز المؤسسي

1.2.2 مقدمة

التميز المؤسسي هو مفهوم متكامل في حياة المؤسسات والمنظمات؛ ويُعتبر نمط فكري متكامل تتبناه المؤسسات في عصرنا الحاضر لتحقيق الميزة التنافسية ورضا المستهلك، بما يضمن استمرار هذه المؤسسة في ظل المنافسة القائمة في عصرنا الحالي، وقد وضع التطور التكنولوجي المؤسسات بشكل عام ومنظمات المجتمع المدني بشكل خاص في وضع محرج لعدم كفاية الأداء المعتاد في مواجهة كافة التغيرات المحيطة في بيئة عملها، فقد اتسمت السنوات الماضية بتسارع المتغيرات العالمية التي تعمل في مظلتها المنظمات والمؤسسات على اختلاف تصنيفاتها، الأمر الذي جعلها تتخذ منحنى مختلف لمواجهة التحديات المستقبلية والتكيف مع المتغيرات المتلاحقة (عبد العال، 2017).

إن الهدف الأساس من وجود فكرة تميز المؤسسة هو التكيف مع بيئة العمل بهدف امتلاك مقومات إدارية تمكن المنظمة من مواكبة التطور بشكل دائم، والاهتمام بالخصائص النادرة التي تتمتع بها المنظمة في ظل سوق المنافسة، والتي تجعلها قادرة على التحكم وإدارة مواردها من أجل ضمان التقدم والتطور الدائم في هذه المؤسسة.

فالمؤسسة المتميزة هي التي تعمل على تحقيق وترجمه رسالتها ورؤيتها إلى أرض الواقع عن طريق دعم الابداع والتميز في مختلف أنشطتها، وذلك عبر تبني أفكار خلاقة وإدارية حديثة واتباعها للأساليب المتطورة التي تتوافق مع التطورات المتسارعة من أجل اشباع حاجات العملاء سعياً وامتلاكها للخطط الاستراتيجية والقيادة الفعالة التي توصل الليل بالنهار لوضع المعايير اللازمة لتطبيق الخطط والسياسات، وتطوير مهارات عاملها، للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة من أجل الوصول لأعلى وأفضل درجات الأداء (البوجي، 2017)، كل ذلك لا يتم إلا عبر استخدام مفهوم التميز المؤسسي.

2.2.2 مفهوم التميز المؤسسي

"هو قدرة المنظمات على المساهمة بشكل استراتيجي والتفوق في أدائها وحل مشكلاتها وتحقيق أهدافها بصورة فعالة، تميزها عن باقي المنظمات ويساعدها على دخول سوق المنافسة بكفاءة لما تمتلكه من امتيازات كثيرة". (حجازي، 2016).

وقد عرفه (بدوان، 2018) بأنه " مجموعة الخطوات والاجراءات المتكاملة المنظمة التي تتبعها المؤسسة من خلال توظيف قدراتها ومواردها المتاحة توظيفاً فعالاً، بحيث تُحقق الرضا المتوازن لكل من المتعاملين مع المؤسسة، والعاملين فيها، والمجتمع، وتُظهر المؤسسة بالصورة التي تميزها وتبرزها وتعلي شأنها "

وعرفه (أبو عودة، 2018) بأنه "هو عبارة عن الالتزام بالتخطيط الاستراتيجي من أجل العمل على وجود رؤية مشتركة معروفة الهدف تعمل على السعي لاستغلال جميع الفرص المتاحة، وأن يتوفق أداء المنظمة عن باقي المنظمات التي تكون لها نفس المنتج أو الخدمات وأن تفوق كامل التوقعات للعملاء".

ويعرف الباحث التميز المؤسسي على أنه: إلتزام المؤسسة بختطها الاستراتيجية من خلال إلتزامها بالخطوات والاجراءات المتبعة داخل المنظمة والتي تسعى لتوظيف مقدراتها ومواردها المتاحة لتحقيق مصالح كافة المستفيدين من المنظمة ابتداءً من المتعاملين مع المؤسسة، مروراً بالعاملين والمستفيدين وإنهاءً بأصحاب المصلحة، الأمر الذي يجعلها متفوقة عن باقي المنظمات التي تقدم نفس الخدمة.

ويمكن أن نُحدد مفهوم التميز المؤسسي من خلال التعرف على ابعاده وهي كما يلي:

3.2.2 أبعاد التميز المؤسسي:

التميز المؤسسي هو عبارة عن منظومة متكاملة من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية الراجعة، تهدف إلى التحسين المستمر. فالتميز المؤسسي لا يتوقف عند تحقيق الأهداف، بل هو منهجية عملية متكاملة تستند إلى مجموعة من المبادئ والتي لا بد من تحويلها إلى واقع فعلي تكون بمثابة قواعد للسلوك العلمي التطبيقي لتحقيق الجودة والتميز، ويمكن تلخيص أبعاد التميز المؤسسي كما يلي (بدوان، 2018) و (حجازي، 2016) و (عبد اللطيف، 2018):

أ. البعد المؤسسي، ويشتمل على:

- التخطيط الاستراتيجي للتميز.
- القيادة الفاعلة والمشاركة بالتميز.
- التعاون والشراكة المجتمعية.

ب. البعد التنظيمي، ويشتمل على:

- ترسيخ ثقافة التميز ونشر مفاهيمه وأنظمته والتعريف بأهميته ومزاياه وفوائد تطبيقه.
- التحسين والتطوير المستمر للعمليات الإدارية والتنظيمية والتي تشمل جميع مدخلات المؤسسة وعملياتها ومخرجاتها.
- الوقاية من الأخطار ومنع وقوعها والمراجعة المستمرة للعمليات والبرامج، للبحث عن المشكلات والانحرافات وحلها بدلاً من انتظار وقوعها والقضاء على مسبباتها.
- التدريب والتعليم والتأهيل المستمر للعاملين للقيام بأعمالهم بكل إتقان.
- تكوين حلقات التميز وفرق العمل، لضمان الجودة وتحسين الأداء المؤسسي في كل وحدة إدارية وقسم.
- تحديد معايير ومواصفات لقياس الأداء ووضع مؤشرات الإنجاز.

ت. البعد التقني، ويشتمل على:

- أن تكون القرارات مبنية على الحقائق (الإدارة بالحقائق).
- استخدام الأساليب الإحصائية والتقنيات الحديثة لقياس الانحرافات في الأداء وتحليلها ورصدها، لضمان المدخلات والعمليات والمخرجات.
- الاهتمام باستخدام المقارنات والقياسات المرجعية من خلال المراقبة المستمرة للأداء الإداري والتنظيمي ومقارنته بالمستويات الوطنية والدولية المعتمدة.

ث. البعد الفردي، ويشتمل على:

- التغلب على مقاومة التغيير عند العاملين.
- المشاركة الفعالة في جهود التميز، وإيجاد البيئة الإيجابية الداعمة للعمل نحو التميز، والمحافظة على الروح المعنوية العالية للعاملين، وتعميق العلاقات الانسانية الحسنة.
- تشجيع المبادرة واحترام الآراء المختلفة، وتمكين العاملين والاستفادة من كل فرد في المؤسسة بغض النظر عن منصبه للمشاركة في جهود تحقيق التميز؟

4.2.2 خصائص التميز المؤسسي:

اتفق العديد من الباحثين حول مجموعة من الخصائص الواجب توفرها في المنظمات لكي تحقق تميزاً مؤسسياً، ومن هذه الخصائص ما يلي (أبو عودة، 2018 ، حجازي، 2016 ، عيادة، 2017):

- أ. قبول الأعمال الصعبة: تُعتبر مواجهة التحديات، أهم مصادر التميز المؤسسي، لما تتطلبه من جهد للتعلم والنمو للمنظمات وبالتالي تحسين العمليات.

ب. توفر القيادة الكفؤة: تُعتبر القيادة مصدر القوة والالهام والقُدوة لكافة العاملين في المنظمة وهي التي تُعزز لديهم روح الانتماء، وتخلق حالة من التحفيز والعمل الفعال لدى كافة العاملين.

ت. تحمل المصاعب: قدرة المنظمة على مواجهة المشكلات والأزمات وتحمل المصاعب؛ تحدد قدرة وقوة المنظمة في السوق بما يضمن استمراريتها للوصول إلى التميز.

ث. برامج التدريب: إن إعداد البرامج التدريبية الجيدة تعزز من تميز المنظمات.

5.2.2 مبررات تبني التميز المؤسسي:

إن للتميز المؤسسي العديد من المبررات والأسباب التي دفعت المنظمات للاهتمام إليها بشكل كبير وإداري من أجل تحقيق القوى الداعمة للتميز، ومن خلال اطلاع الباحث على الأدب الإداري، فقد لاحظ أن هنالك دوافع التميز المؤسسي متمثلة في (عبد اللطيف، 2018):

1. مواكبة التطور والتغيير السريع: تتسم بيئة منظمات الأعمال بالتغير المتسارع، فاليئة الحديثة للعمل في مختلف المنظمات هي بيئة متسارعة وتتسم بدرجة عالية من التغيرات في بيئة العمل، فأصبح لزاماً عليها العمل على رسم مستقبلها لضمان استمراريتها في العمل وزيادة قدرتها على المنافسة من خلال التميز المؤسسي.
2. مواجهة المنافسة العالمية: يعتبر ظهور نظام العولمة المحرك الأساسي والرئيسي لاحتدام حدة المنافسة في السوق العالمي، لما له من دور في تسهيل البحث والحصول على المنتجات والخدمات وجلبها من الأسواق المختلفة بأسهل الطرق وأقل التكاليف، وقد تطلب ذلك من المنظمات العمل بشكل كبير على زيادة فعالية الانتاجية والمنافسة من خلال إدارة التميز المؤسسي.
3. المحافظة على مكانة المنظمة: سعيًا للحفاظ على مكانتها من خلال المحافظة على مكانتها وميزتها التنافسية التي بالتالي تنعكس على الحفاظ على مكانه قيادات وموارد هذه المنظمة.
4. تعزيز جودة الأداء: هي أهم العوامل لكسب العملاء، وهي الاسلوب الأكثر فاعلية عالمياً. ومن خلال قدرة المنظمة على الحفاظ على مستوى جودة خدماتها وأدائها؛ فإنها تكتسب الاستمرارية والمحافظة على مكانتها في السوق وتطورها في العمل.
5. مسايرة التقدم التكنولوجي: يلعب التطور التكنولوجي واتباع أحدث الأساليب التقنية في إدارة المعلومات الدور الرئيس الذي يؤثر في كافة جوانب العمل للمنظمات، كما ويُسهّم

تطوير القدرات الإلكترونية والتقنية في تطور أنشطة المنظمة وقدرتها التنافسية وذلك يُحقق لها الاستمرارية والتقدم.

6.2.2 أهداف التميز المؤسسي:

نورد فيما يلي أهمها (أحمد، 2015):

1. إدراك القيمة الفعلية للعميل كمحور لكافة الأنشطة والأعمال.
2. السعي الدائم للتميز في بيئة الأعمال وتحقيق مركز عالمي في المنافسة السوقية المحتمدة.
3. تحديث وتجديد الخطط الاستراتيجية والأهداف المنبثقة عنها للمؤسسة بشكل دائم.
4. التحسين الدائم وتنمية قدرات العاملين عبر التعلم والتطور ومتابعة كل جديد في السوق العالمية.
5. تهيئة العاملين وتنميتهم وتعزيز قدراتهم وإدراكهم لقيم المؤسسة وأهدافها من أجل مشاركتهم ف إتخاذ القرار.
6. تحقيق أهداف وطموحات أصحاب المصالح (إدارة - عاملين - عملاء) وتطويرهم واستثمارهم كرأس مال بشري يُستثمر لتحقيق أهداف المنظمة.
7. تحقيق الميزة التنافسية وجودة الخدمات عبر إدارة العمليات وتعزيز كافة مصادر القوة في المنظمة.
8. تطبيق معايير التميز في المؤسسات بهدف إحداث تغيرات إيجابية في الأداء من خلال تحقيق التميز وتعزيز ثقافة المنافسة في المنظمة.

يرى الباحث أن المؤسسة المتميزة هي المؤسسة التي تمتلك القيادة والكادر المؤهل والمُدرّب بشكل جيد والقادر على التعامل مع الأزمات ومواجهتها بطرق إبداعية خلاقه واتخاذ القرارات المناسبة المبنية على توفر المعلومات الضرورية حول طبيعه المشكلات.

لا يمكن الوصول إلى ما سبق إلا عبر خلق بيئة عمل صحية وتقنية مناسبة تحقق الولاء لدى العاملين وتجعلهم يسعون دوماً إلى تحقيق أهداف المنظمة التي تضعها الإدارة العليا ويشاركون بصنعها بناء على مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إلى الوصول لها، وذلك سعياً للوصول إلى رضا العملاء وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

إن أهم الأسباب التي تحول دون قدره المنظمة على تحقيق التميز المؤسسي تكمن في غياب التوافق بين قيم المنظمة وأهدافها، والصراع بين مستويات الإدارة المختلفة وغياب أنظمة المسائلة والمحاسبة والرقابة التي تولد الفساد وتؤدي إلى إهدار موارد المنظمة وعدم استغلالها بالشكل الأمثل، وغياب السياسات الواضحة لأسس الإدارة ومعايير التخطيط والضوابط على سلوك العاملين وتضارب المصالح واعتماد النظم التقليدية والهياكل التنظيمية المبنية على أساس المجموعات الوظيفية المتباعدة تؤدي بالضرورة إلى الضعف الشامل في أداء المؤسسة.

الانشغال في معالجة مشكلات الماضي والحاضر والتخطيط القصير والابتعاد عن التخطيط للمستقبل يؤدي إلى انهيار المنظمة وفشلها، الأمر الذي يولد أزمات مالية متلاحقة، تجعل للتقنيات الحديثة دوراً هامشياً في عمل المنظمة، مما يؤدي إلى ضعف التوجه التسويقي والافتقار إلى النظم والآليات الموجهة لخدمة العملاء وإرضائهم، ومن ثم فقد القدرات التنافسية للمنظمة.

3.2 المبحث الثالث: اتحاد لجان العمل الصحي كالمؤسسات الصحية الأهلية

1.3.2 مقدمة:

المؤسسات الأهلية هي مؤسسات غير ربحية، تعمل في شتى المجالات وتعمل على تقديم خدماتها إلى جميع شرائح المجتمع التي تحتاج إلى مساعدة من قبل هذه المنظمات، حيث تساهم هذه المنظمات وبشكل كبير في تغطيه العجز الكبير الذي لا تستطيع الحكومة من تغطيتها، لذلك لا يمكن إهمال دور وأهمية هذه المنظمات وأهدافها السامية التي وُجدت وتعمل من أجلها، ولهذا تقوم الجهات الحكومية المتخصصة بتوفير الاحتياجات اللازمة وتذليل الصعاب لتتمكن هذه المنظمات من إنجاز العمل المطلوب منها وتحقيق أهدافها

حيث تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تبنيها لاستراتيجيات تنموية لا تستطيع المنظمات الحكومية تحقيقها كونها نابعة من أوساط الشعب، حيث تعمل على تحسين الظروف المعيشية للمواطنين بالإضافة الى تحقيق نوع من العدالة الاجتماعية من خلال العديد من الخدمات المتنوعة التي تقدمها هذه المنظمات (Slaughter,2017).

وأوضح (2017) Stewart & Dollbaum في دراستهم أن المنظمات الأهلية تلعب دور حلقة الوصل بين المجتمع والدولة وقطاع الأعمال، ويبدو ذلك واضحاً وجلياً في المجتمع الفلسطيني، حيث قامت هذه المؤسسات بدور ملموس وفَعَال في توفير الخدمات للفئات المحتاجة من المجتمع الفلسطيني وخاصة الفقراء ومحدودي الدخل والمعاقين والمسنين والنساء في المخيمات والقرى والمدن (أبو عودة، 2018). حيث نشطت أعمال المنظمات الأهلية بسبب الصراعات والأزمات المتكررة التي سادت في فلسطين بداية من الانتداب البريطاني في العام 1917م مروراً بالاحتلال الاسرائيلي للاراضي الفلسطينية في العام 1948م والتي عرفت بالنكبة، وصولاً إلى الانتفاضة الأولى والثانية، واستمر عملها الدوؤب لتعويض النقص الواضح في الدور الحكومي في تلبية الاحتياجات الأساسية لأبناء شعبنا وخصوصاً إبان فترة الانقسام الفلسطيني الفلسطيني والذي لازالت آثاره تلاحقنا حتى يومنا هذا.

2.3.2 المنظمات الاهلية:

بعد انهيار الاتحاد السوفييتي السابق في تسعينيات القرن العشرين انتشر مصطلح المنظمات الاهلية بشكل كبير لتكون بمثابة سلطة خامسة غير حكومية مكملة للشعرات التي توجد في مجال تقديم الخدمات الحكومية للشعب بالإضافة الى مساندة الحكومة المركزية في عملية التنمية المستدامة في الدولة بحيث تتكون هذه المنظمات الاهلية من أفراد المجتمع المدني بهدف تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر والظلم وضمان حقوق الانسان (وزوز، 2019) وتعرفها الفقعاوي (2017) بأنها "المنظمات الاهلية غير الربحية العاملة في قطاع غزة والتي تعمل في المجالات الاجتماعية والصحية والتعليم والثقافية والبيئية والزراعية والمرأة والطفل وتأهيل معاقين، وحقوق الإنسان دون تمييز على أساس عرقي أو ديني أو جنسي". ويعرفها ملحم (2017) بأنها "منظمات غير هادفة للربح ومستقلة إداريا عن مؤسسات الدولة تحمل سمة العمل التطوعي ذات أنشطة ومجالات متنوعة حيث تتطور أنشطتها لتصل الى مستوى التمكين بدلا من تقديم الخدمات الخيرية". ويمكن القول أن مؤسسات المنظمات الأهلية هي عبارة عن مؤسسات ذات مصلحة عامة وهيئة مستقلة غير هادفة للربح، تقوم بتقديم خدماتها إلى جميع فئات المجتمع، ولا تتبع لإدارة الحكومة (حجازي، 2016)، ويعرفها بركة (2018) بأنها "المؤسسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تعمل في ميادينها المختلفة في استقلالية عن سلطة الدولة لتحقيق أغراض متعددة".

يمكن القاء الضوء على بعض خصائص المنظمات الاهلية وهي (الفقعاوي، 2017):

1. هي عبارة عن مبادرة طوعية يقوم بها أفراد المجتمع المحلي من أجل تقديم خدماتها لكافة شرائح المجتمع، أساسه المصلحة المشتركة للمجتمع.
2. هي منظمات غير هادفة للربح، تتميز بطابع خيري يهدف إلى تقديم الخدمات التنموية والمجتمعية لأفراد المجتمع.
3. تقوم بدورها المساند والمُكمّل للدور الذي تقوم به المؤسسات الحكومية المركزية.
4. تتميز بنسبة استقلالية معينة عن مؤسسات الحكومة.
5. ترتبط بالثقافة المحلية للمجتمع المحلي الذي تعمل فيه.

ويمكن تلخيص العوامل التي ساهمت في تطور المنظمات الاهلية واتساع رقعة عملها في الدول العربية وفلسطين في الاتي:

1. قصور بعض الدول المانحة في القيام بدورها الأساسي في تقديم الدعم الكافي للحكومات العربية والفلسطينية للقيام بواجباتها على أكمل وجه، والتي أدت الى نقص في تقديم خدماتها المجتمعية.
2. التحولات الاجتماعية والديمغرافية التي نتجت عن التضخم السكاني وازدياد حاجات السكان.
3. الدور الذي قامت به منظمة الأمم المتحدة والذي نادى فيه بضرورة مشاركة المنظمات الأهلية في وضع السياسات التنموية المستقبلية وصنع القرار من أجل سد الفجوة وتحقيق التنمية المستدامة (ملحم، 2017).

3.3.2 التحديات والمعوقات التي تواجه عمل المنظمات الاهلية في فلسطين:

تواجه المنظمات الاهلية في فلسطين مجموعة من التحديات والمعوقات التي تقف في سبيل تقديمها لخدماتها الاغاثية والتنموية للمجتمع الفلسطيني وتتمثل أهم هذه المعوقات في التالي (وزوز، 2019) و (ملحم، 2017):

1. ضعف البناء المؤسسي بشكل عام واحتكار بعض الاشخاص على نشاطات تمويل المؤسسة.
2. عدم توفر الكادر الكفؤ القادر على إدارة المؤسسة.
3. شح الموارد المالية مما يؤثر سلباً على تحقيق أهداف المؤسسة.
4. التشتت الناتج عن تعدد الجهات التي تتولى المراقبة على عمل هذه المنظمات مما يشنت نظام العمل فيها.
5. تعتمد المنظمات الاهلية على مصادر متنوعة للتمويل مثل التمويل المحلي والذي لا يتوفر بشكل منتظم والتمويل الخارجي يجعلها تخضع لشروط واملاءات الممول التي قد لا تتناسب مع احتياجات المجتمع الفلسطيني.
6. عدم وجود تنسيق بين المنظمات بعضها البعض مما يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف الاستراتيجية المطلوبة
7. انعدام الاستقرار والأمان الوظيفي عند المنظمات الأهلية.
8. ضعف التشريعات واللوائح والأنظمة الداعمة لعمل المنظمات الاهلية مما يزيد من نسبة الفساد.

4.3.2 اتحاد لجان العمل الصحي:

اتحاد لجان العمل الصحي هو منظمة فلسطينية أهلية تقدمية؛ تقدم خدماتها المتنوعة في مجالي التنمية الصحية والمجتمعية في الأراضي الفلسطينية من خلال منظور حقوقي بالإضافة الى التأثير في السياسات والتشريعات العامة بهدف تحقيق العدالة الاجتماعية.

تأسس اتحاد لجان العمل الصحي بمبادرة من مجموعة من المتطوعين الفلسطينيين العاملين في المجال الصحي في عام 1985 كوسيلة للمساهمة في النضال الفلسطيني ضد الاحتلال الإسرائيلي؛ من خلال مساعدة المواطنين الفلسطينيين في تلبية احتياجاتهم، فقد بدأت هذه المنظمة العمل بتقديم الخدمات في المجال الصحي ثم تنوعت المجالات العاملة فيها لتشمل مختلف الخدمات الاجتماعية. (موقع اتحاد لجان العمل الصحي الالكتروني، 2020).

وبذلك فقد كان في بداية تأسيس اتحاد لجان العمل الصحي دور تشاركي فعال لها جنباً الى جنب مع وزارة الصحة الفلسطينية من أجل تعزيز التعاون المشترك لتحسين جودة الخدمات المقدمة للفلسطينيين من خلال العديد من البرامج والأنشطة، وذلك بهدف الارتقاء بدور المنظمة وتحقيق التكامل المطلوب من أجل تقديم أفضل الخدمات من خلال التعاون الوثيق لضمان تكامل الجهود لتطال كافة المواطنين الفلسطينيين بشكل عام وللمواطنين في قطاع غزة بشكل خاص (مطير، 2020).

يعمل اتحاد لجان العمل الصحي من خلال عدة مرافق منتشرة على طول قطاع غزة، حيث يمتلك المرفق الأكبر والأضخم على طول قطاع غزة ممثلاً في مستشفى العودة في شمال قطاع غزة، حيث يقدم خدمات متخصصة، ومتقدمة، وشاملة في مجال الرعاية الصحية الثانوية والثالثية من خلال مستشفى العودة، كما ويمتلك 6 مرافق صحية مجهزة بأحدث التقنيات الطبية لتقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية المتكاملة للفئات المهمشة والفقيرة، أيضاً يمتلك 7 مرافق مجتمعية لحماية وتمكين النساء والأطفال والشباب بمن فيهم ذوي الإعاقة من خلال تقديم الخدمات المتكاملة والمتعددة القطاعات، ليصل عدد المستفيدين من خدمات الاتحاد إلى (607661) مستفيد/ة خلال العام 2019. (التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، 2019).

1.4.3.2 رؤية اتحاد لجان العمل الصحي:

اتحاد لجان العمل الصحي هو جمعية فلسطينية صحية مجتمعية معرفية رائدة تُساهم في تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل في قطاع غزة.

2.4.3.2 رسالة اتحاد لجان العمل الصحي:

اتحاد لجان العمل الصحي هو جمعية أهلية غير ربحية مستقلة تُسهم في تحقيق التمكين الصحي للمجتمع وتعزيز مفهوم الصحة الشامل من خلال برنامج الرعاية الصحية الأولية، وبرنامج

الرعاية الصحية الثانوية والثالثية، وبرنامج الحماية. يلتزم الاتحاد بمبادئ حقوق الانسان والتي تشمل العدالة والمساواة وعدم التمييز، والتمكين والمشاركة، والمساءلة والتركيز على الفئات المهمشة.

3.4.3.2 الأهداف الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي:

ترتكز الأهداف الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي بشكل رئيسي على تقديم خدمات الرعاية الصحية والخدمات المجتمعية مع مراعاة الحقوق القانونية بالإضافة الى تعزيز الضغط والمناصرة من اجل تعديل القوانين والانظمة والسياسات الوطنية الصحية والتنمية بما يخدم مصلحة المواطن الفلسطيني (التقرير السنوي، 2019).

وبذلك فان الأهداف الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي تتمثل في ثلاثة أهداف

رئيسية وهي كالتالي:

الهدف الاستراتيجي الأول:

- تحسين وصول المجتمع إلى خدمات الرعاية الصحية الاولى في قطاع غزة.

الهدف الاستراتيجي الثاني:

- تحسين وصول المجتمع إلى خدمات متخصصة، ومتقدمة، وشاملة في مجال

الرعاية الصحية الثانوية والثالثية من خلال مستشفى العودة.

الهدف الاستراتيجي الثالث:

- حماية وتمكين النساء والأطفال والشباب بما فيهم ذوي الإعاقة من خلال تقديم

الخدمات المتكاملة والمتعددة القطاعات.

يعمل اتحاد لجان العمل الصحي من خلال عدة مرافق منتشرة على طول قطاع غزة، حيث يمتلك المرفق الأكبر والأضخم على طول قطاع غزة ممثلاً في مستشفى العودة في شمال قطاع غزة، حيث يقدم خدمات متخصصة، ومتقدمة، وشاملة في مجال الرعاية الصحية الثانوية والثالثية من خلال مستشفى العودة، كما ويمتلك 6 مرافق صحية مجهزة بأحدث التقنيات الطبية لتقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية المتكاملة للفئات المهمشة والفقيرة، أيضاً يمتلك 7 مرافق مجتمعية لحماية وتمكين النساء والأطفال والشباب بمن فيهم ذوي الإعاقة من خلال تقديم الخدمات المتكاملة والمتعددة القطاعات.

4.2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

هذا الفصل تم عرض مجموعة من الدراسات العربية والاجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والتي تمثلت في تطبيق نظم المعلومات المحوسبة و التميز المؤسسي، والوقوف على الموضوعات التي تناولتها تلك الدراسات والمقارنة بينها وبين الدراسة موضع البحث.

1.4.2 الدراسات التي تناولت نظم المعلومات المحوسبة

1.1.4.2 الدراسات المحلية

1. دراسة (حبش، 2017) بعنوان: أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على

المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) متمثلاً بأبعاده (جودة النظام - جودة المعلومات - جودة الخدمة - جودة الظروف الميسرة) على المبادرة والإبداع الإداري، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستعيناً بالاستبانة كأداة للدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة والبالغ عددهم 267 مديراً وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة إدراك مديري المدارس لعوامل جودة نظام إدارة المعلومات (EMIS) بشكل عام كانت مرتفعة، واحتلت جودة الظروف الميسرة المرتبة الأولى في إدراك المديرين لها، فيما احتلت جودة المعلومات المرتبة الثانية، تلتها جودة الخدمة في المرتبة الثالثة، واحتلت جودة النظام المرتبة الأخيرة.

2. دراسة (بدر، 2016) بعنوان: أثر تطبيق نظام الصحة المحوسب في مراكز الصحة

التابعة لوكالة الغوث (الأونروا) بغزة على الأداء الطبي والرعاية الصحية

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مدى مساهمة نظام الصحة المحوسب والذي تم تطبيقه مؤخراً في المراكز الصحية التابعة للأونروا - غزة في تعزيز الأداء الطبي والرعاية الصحية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، وقد وزع الباحث الاستبيان على عينة عشوائية مكونة من 320 موظفاً من العاملين في المراكز الصحية التابعة لوكالة الغوث.

وقد توصلت الدراسة لنتائج كان أهمها أن جودة المعلومات في النظام المطبق لها تأثير إيجابي على أداء الموظفين، والرعاية الصحية وعلى العلاقة بين الطبيب والمريض، كما تبين أن جودة النظام لها تأثير سلبي مباشر وتأثير إيجابي غير مباشر على أداء الموظفين وذلك بسبب وجود مشاكل يعاني منها النظام مثل السرعة والانتاجية، وأن لها تأثير إيجابي غير مباشر على العلاقة بين الطبيب والمريض، وعلى رعاية المرضى.

3. دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) بعنوان: تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء - دراسة تطبيقية على موظفي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء، وبحث تصورات المبحوثين لتطوير أداء العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الباحثان أسلوب العينة الطبقية، حيث تم توزيع 360 استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد 306 استبانة بنسبة استرداد بلغت 85%.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لها أثر إيجابي على تطوير الأداء في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، وهناك أثر ذو دلالة احصائية بين المستلزمات المادية والمستلزمات البرمجية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات التنظيمية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء في الشركة.

4. دراسة (بنات، 2015) بعنوان: نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على مجمع الشفاء الطبي بغزة.

هدفت الدراسة بشكل عام إلى معرفة أثر نظم المعلومات الصحية المحوسبة على الأداء الوظيفي للموظفين في مجمع الشفاء الطبي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الدراسة على جميع الموظفين المستخدمين لنظم المعلومات الصحية المحوسبة والبالغ عددهم 200 موظف، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لكل مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد 186 استبانة بما نسبته 93%، وتم تصميم استبانة لهذا الغرض. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين توافر متطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الصحية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) والأداء الوظيفي المتمثلة في (حجم الأداء، تبسيط العمل، كفاءة الأداء، نوعية الأداء، سرعة الإنجاز) في مجمع الشفاء

الطبي. كما وأظهرت الدراسة بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية نحو أثر نظم المعلومات الصحية المحوسبة على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، نوع النظام، مدة استخدام النظام). كما أظهرت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية نحو أثر نظم المعلومات الصحية المحوسبة على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية (العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، دائرة العمل).

2.1.4.2 الدراسات العربية

1. دراسة (محمود، 2017) بعنوان: السجل الصحي الالكتروني في مستشفى ابن رشد التعليمي

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تجريبية تطبيق السجل الصحي الالكتروني في مستشفى ابن رشد التعليمي في بغداد، وقياس مدى توافقه مع المعايير العالمية وخاصة معايير الاكاديمية الملكية البريطانية. واتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، حيث قامت الباحثة بدراسة وجهة نظر المستخدم بالاضافة إلى المقابلات الشخصية مع بعض العاملين في المستشفى المستخدمين للبرنامج. وقد توصلت الدراسة إلى أن المستشفى قد طبقت المعايير الخاصة بإدخال بيانات المرضى بنسبة 56%، كما وجدت الدراسة أن البرنامج يتسم بالمرونة وقابل للتعديل كلما دعت الحاجة أو طالبت وزارة الصحة بذلك، وأن تجربة تطبيق النظام حلت مشاكل ملابسات العمل، بالاضافة لتوثيق البيانات بشكل دقيق وسري.

2. دراسة (العنزي، 2016) بعنوان: جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديريات منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديريات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الحالة، كما وصممت استبانة خاصة لجمع البيانات كأداة الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من مديري ومديريات الإدارات بمنطقة تبوك التعليمية، وشملت عينة الدراسة 42 مدير ومديرة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات أفراد البحث حول مجال البعد الزمني، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات أفراد البحث حول مجال بعد المحتوى.

3. دراسة (أبو الغنم، 2015) بعنوان: جودة نظم المعلومات وأثرها في المرونة الاستراتيجية، دراسة ميدانية على شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة.

هدفت الدراسة بشكل عام إلى تحليل أثر جودة نظم المعلومات في المرونة الاستراتيجية من وجهة نظر الموظفين في شركات السياحة والسفر العاملة في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية، واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي تضمن مسحاً مكتتباً بالرجوع إلى المراجع والمصادر الجاهزة بناء الإطار النظري للدراسة، والاستطلاع الميداني لجمع البيانات بواسطة أداه الدراسة (الاستبانة)، وقد تم توزيعها على 230 شخص من مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد 198 استبانة من الموظفين في شركات السياحة والسفر السعودية العاملة في مدينة جدة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة نظم المعلومات في (المرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر، المرونة السوقية لشركات السياحة والسفر، المرونة الانتاجية في شركات السياحة والسفر) في السعودية.

4. دراسة (علي، 2015) بعنوان: أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين - دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضور على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات في محافظة طرطوس، وذلك باختبار العلاقة بين مدى توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) وبين أداء الموظفين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة مكونة من 28 فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط وثيق ما بين توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية وبين الأداء الوظيفي، وإلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين توفر المستلزمات البرمجية لتشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية وبين أداء العاملين.

3.1.4.2 الدراسات الأجنبية

1. (Mbilla,2020): Impact of Computerized Accounting Systems on the Quality of Financial Reports in the Banking Sector of Ghana

أثر نظم المحاسبة المحوسبة على جودة التقارير المالية في القطاع المصرفي في غانا
هدفت الدراسة إلى فحص تأثير أنظمة المحاسبة المحوسبة على جودة التقارير المالية للبنوك في غانا، حيث تم استخدام المنهج الكمي في دراسة ومعالجة البيانات، وتم استخدام طريقة المسح في جمع البيانات لمجتمع يتكون من جميع البنوك المدرجة في بورصة غانا. وتوصلت الدراسة إلى أن اخذ جميع العوامل المستقلة الأخرى عند الصفر، زيادة وحدة في نظام المحاسبة الآلي المحوسب سيحقق زيادة قدرها 0.50% في جودة التقارير المالية في البنوك.

2. (Ouedraogo & others,2019): A Quality assessment of Health Management Information System (HMIS) data for maternal and child health in Jumma Zone, Ethiopia.

تقييم جودة نظام إدارة المعلومات الصحية لصحة الأم والطفل في منطقة جيم، إثيوبيا
هدفت الدراسة إلى تقييم جودة صحة الأم والطفل التي تم جمعها من خلال نظام المعلومات الصحية التابع لوزارة الصحة الإثيوبية من ثلاثة مناطق هي جيم، أوروميا، إثيوبيا على مدى 12 شهر. حيث تم عمل مسح مقطعي على أساس السكان تم إجراؤه مع 3784 امرأة كانت حامل في العام السابق لإجراء المسح باستخدام معامل ارتباط بيرسون ومعامل ارتباط داخل الصف ICC ومخططات بلاند التمان. ومن أهم نتائج الدراسة: أن اكتمال تقارير المرافق وحسن توقيتها كانت الأعلى في جيم 75% و 70% على التوالي) وأدناها في كرسا (34% و 32% على التوالي)، وقيم مفقودة لكل من مؤشر صحة الأمومة والطفولة. وهناك تحسن في الإبلاغ عن مؤشرات صحة الأمومة والطفولة بمرور الوقت لجميع وحدات الرعاية الصحية الأولية، وبالرغم من ذلك كان الاتساق الداخلي بين مؤشرات صحة الأمومة والطفولة منخفضاً للعديد من وحدات الرعاية الصحية الأولية. وأن هناك اتساق ضعيف بين تقديرات صحة الأمومة والطفولة التي تم الحصول عليها من خلال HMIS وعملية المسح. أي أن نظام HMIS قد يبالغ في الإبلاغ عن تغطيه خدمات صحة الأمومة والطفولة الرئيسية. وتوصل الباحثين إلى أنه يمكن تحسين جودة بيانات صحة الأمومة والطفولة داخل نظام HMIS لتطوير الأبحاث التي تهتم بصحة الأمومة والطفولة.

3. (Cohen et al., 2016): An importance-performance analysis of hospital information system attribute nurse perspective

تحليل أهمية أداء سمات نظم معلومات المستشفيات من وجهة نظر الممرضين

هدفت الدراسة إلى تحديد الأولويات للتدخل الإداري لأداء سمات نظام المعلومات الصحية على أسس وتقييمات المستخدمين وتحديد الأهمية النسبية لهذه الصفات المتمثلة في (جودة النظام، جودة البيانات، جودة المعلومات، جودة الخدمة) وتأثير مثل هذه الصفات على رضا المستخدمين والأداء والانتاجية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وقد اعتمد الباحثون على استبانة صممت خصيصاً لأجل جمع بيانات الدراسة وطُبقت على عينة مكونة من 154 ممرضاً من العاملين في المستشفيات العامة في جنوب أفريقيا، بالإضافة إلى استخدام المقابلة المنظمة حول أهمية بعض سمات النظام.

وأظهرت النتائج أن رضا المستخدم يعلو عندما تكون جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة مرتفعة وأن المستخدمين أكثر إنتاجية وأعلى في الأداء عندما تكون جودة البيانات وجودة الخدمة على وجه الخصوص مرتفعة، وأكدت هذه الدراسة على أولويات سمات النظام على أساس أهميتها إلى متغيرين من النتائج هما الرضا والانتاجية.

4. (Piontkewicz,2016): Management of Intellectual Capital in a System of Management Accounting Information

إدارة رأس المال الفكري في نظام معلومات المحاسبة الإدارية

هدفت الدراسة إلى التحقيق في مساهمة نظم المعلومات المحاسبية والإدارية في رأس المال الفكري في المنظمة، وقد تم استخدام منهج دراسة الحالة الواحدة كاستراتيجية للبحث مطبقة في الصناعات البرازيلية للسلع الاستهلاكية في السوق عبر 85 سنة من خلال تحليل الوثائق والاستبانة والمقابلات والأدبيات السابقة كأدوات لجمع البيانات.

5. (Ngelechei,2016): Management information systems and achievement of sustainable competitive advantage in the kenyan banking sector: case of kenya commercial bank ltd

نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في القطاع المصرفي الكيني: دراسة حالة البنك التجاري الكيني المحدود

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في القطاع المصرفي الكيني، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، وتم

اتخاذ البنك التجاري الكيني كدراسة حالة، وتم اتخاذ عينة مكونة من 191 موظفاً في جميع المستويات الادارية، وتم استخدام أداة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن البنك التجاري الكيني استثمر في نظم المعلومات الادارية واستعملها لتحسين مشاركة المعرفة في البنك، والتي بدورها أثرت بشكل كبير على تحقيق الميزة التنافسية وبالتالي استطاع البنك التجاري الكيني ترويج بيئة مشاركة المعرفة بنجاح واستطاع تغيير تصرفات وسلوكيات الموظفين. كما توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات الادارية تزيد من كفاءة العمليات الامر الذي يؤثر إيجاباً على الميزة التنافسية المستدامة، كما أن لنظم المعلومات الادارية القدرة على إحراز ميزة تنافسية مستدامة من خلال ادارة علاقة الزبائن.

6. (Kloviene & Gimzauskiene,2015): The Effect of Information Technology on Accounting System's Conformity with Business Environment: A Case Study in Banking Sector Company.

أثر تكنولوجيا المعلومات على مطابقة النظام المحاسبي مع بيئة الأعمال: دراسة حالة في قطاع البنوك

هدفت الدراسة إلى تقديم دراسة حالة تبين دور تكنولوجيا المعلومات في التوافق بين النظام المحاسبي وبيئة الأعمال، تمثل مجتمع الدراسة في منظمة ليتوانية وهي عضو في مجموعة مصرفية دولية تعمل في مجال الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، حيث تم اختيار ومقابلة المستجيبين من مستويات إدارية مختلفة، بلغ عددهم 6 مستجيبين، كذلك تم استخدام الاستبيان مع المستجيبين من الإدارة الدنيا وكبار المديرين.

ومن أهم نتائج الدراسة: أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على العملية المحاسبية بعدة طرق حيث زادت من الأساليب المحاسبية والمعرفة لقطاع الأعمال وضمان الموثوقية والملائمة للوثائق والتقارير والبيانات، المحاسب لديه فهم أفضل لتدفق العمليات وأنشطة الرقابة ذات الصلة ولذلك لضمان صلاحية وموثوقية المعلومات، وتساعد تكنولوجيا المعلومات على ضمان التوافق بين النظام المحاسبي وبيئة الأعمال وتعمل على تحسين وظائف النظام المحاسبي.

2.4.2 الدراسات التي تناولت التميز المؤسسي

1.2.4.2 الدراسات المحلية

1. دراسة (أبو عودة، 2018): أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي "

دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتكونت من 60 فقرة ضمنها 9 محاور رئيسية، وتم اختيار عينة عشوائية لأصحاب الوظائف الإشرافية، حيث بلغ عددهم 225 موظف، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التميز المؤسسي من وجهة وبين الاجور والمكافآت والاستقرار بين الحياة الشخصية والوظيفية والاستقرار والأمان الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات والتقدم والرفي الوظيفي والتكنولوجيا المستخدمة وبرامج التدريب من الجهة الأخرى، وتوصلت إلى أن هنالك أربعة أبعاد تؤثر على تحقيق التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة وهي المشاركة في اتخاذ القرارات والتكنولوجيا المستخدمة والاجور والمكافآت وبرامج التدريب، وأوضحت الدراسة أن منظمات المجتمع المدني لديهم طاقم موظفين سريعين وفعالين في إيصال خدماتها للمجتمع، وهناك عدم اهتمام من الإدارة العليا في هذه المنظمات بالدورات التخصصية التي تهدف إلى التعريف بإدارة التميز، وهناك افتقار إلى ورش العمل التي تعزز القدرات العقلية والابداعية لدى الموظفين.

2. دراسة (أبو لبدة، 2018): رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى

جامعة القدس

هدفت الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري ودوره في التميز المؤسسي في جامعة القدس، حيث تناول الباحث أنواع رأس المال الفكري الثلاثة والمتمثلة في رأس مال الهيكل والذي يعتبر استخدام التكنولوجيا بشكل عام، ورأس المال البشري ورأس مال العلاقات، وتأخر التعامل برأس المال الفكري حتى التسعينات من القرن الماضي وذلك لصعوبة قياسه كونه غير ملموس على الرغم من كونه ثروة مدرة للأرباح كبراءة الاختراع، والسبب الآخر أن النظم المحاسبية تعاملت معه على أنه تكاليف قصيرة على الرغم من كونه استثمار، وقام الباحث بدراسة التميز المؤسسي والتطرق إلى مفهوم التميز المؤسسي وتناول أبعاده المتمثلة في التميز القيادي والخدماتي والبشري، واستخدام الباحث الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وحدد مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة الأكاديمية في جامعة القدس من مختلف المستويات الادارية والتخصصات وكان مجمل

عينة الدراسة 217 عينة وتم استبعاد 4 استبانات لتكون نسبة الاسترداد 98% من مجمل الاستبانات التي تم توزيعها على عينة الدراسة.

3. دراسة (عبد، 2017) بعنوان: ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على الكليات الجامعية في محافظات غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي في الكليات الجامعية في محافظات غزة، وقد اعتمدت الباحثة لإجراء الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أسلوب الحصر الشامل لجمع البيانات من جميع مديري الإدارة العليا في الكليات الجامعية في محافظات غزة والبالغ عددهم 100 مدير، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة أداة للدراسة، وقد تم استرجاع 87 استبانة، أي أن نسبة الاستردادات بلغت 87%. وقد توصلت الدراسة إلى وجود موافقة بدرجة كبيرة على ممارسات القيادة الاستراتيجية في الإدارة العليا في الكليات الجامعية في محافظات غزة بوزن نسبي 76.87%، ووجود موافقة بدرجة كبيرة على مجال تميز الأداء المؤسسي وفق النموذج الأمريكي في الكليات الجامعية في محافظات غزة بوزن نسبي 78.62%، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية وتميز الأداء المؤسسي في الكليات الجامعية في محافظات غزة بمعامل ارتباط 0.940.

4. دراسة (الأشقر والهنداوي، 2017): تصور مقترح لتحقيق التميز المؤسسي لكليات جامعة الأزهر في ضوء نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM

هدفت الدراسة إلى تقديم مقترح لتحقيق التميز المؤسسي للكليات العاملة في جامعة الأزهر بمصر، وذلك وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث ثلاثة أدوات لجمع البيانات تمثلت في/ الاستبانة التي كانت فيها عينة الدراسة هم الهيئة التدريسية مقسمين بين (مدرس وأستاذ مساعد وأستاذ) بالكليات المعتمدة من قبل الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، وكانت نسبة الاسترداد للاستبانات 86% بعد استبعاد 9 استبانات، الثانية هي المقابلة الشخصية لعدد 7 أعضاء من مركز التميز ووحدات ضمان الجودة بالكليات المعتمدة في الجامعة، والثالثة هي استمارة استطلاع آراء الخبراء من هيئة التدريس وبعض القيادات الأكاديمية بالجامعة. واستندت الدراسة إلى النظرية المؤسسية التي تتعامل مع الجامعة موحدة واحدة لا تتجزأ عند دراستها. وتوصلت الدراسة إلى وجود متطلبات يجب توفرها لتطبيق التصور، منها وجوب وجود آليات لقياس تطور الكليات المناظرة في

الجامعات الأخرى، بالإضافة إلى التحفيز عن طريق وجود جائزة للكلية المتميزة في الجامعة وتأسيس وحدات إعلامية في كل كلية تتبنى القياس المقارنة بما هو موجود في الكليات المناظرة للعمل على تحسين الأوضاع الادارية والأكاديمية داخل هذه الكليات والتحضير لعمل دليل للتميز بالكليات والأقسام بالجامعة بالتعاون بين القيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة مع مركز التميز.

5. دراسة (اللوحي، 2017): أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة حالة:

موظفي شركة الوساطة للأوراق المالية في فلسطين

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي، وذلك بدراسة حالة الموظفين في شركة الوساطة للأوراق المالية، حيث بلغ عدد الموظفين 133 موظف بينما كانت نسبة الاسترداد 72.18%، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل للعينة من ضمن مجتمع الدراسة وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة جمع البيانات هي الاستبانة.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن مستوى تصورات العاملين في الشركة حول العوامل الريادية كان مرتفعاً، بالإضافة إلى أن التصور الخاص بالتميز المؤسسي من جهة والتميز المؤسسي من جهة أخرى.

2.2.4.2 الدراسات العربية

1. دراسة (الأنصاري، 2018): سمات القيادة الإدارية وأثرها على التميز المؤسسي الدور

الوسيط للقدرات الريادية، دراسة ميدانية على المشاريع التنموية التابعة لمجموعة

البنك الإسلامي للتنمية بجدة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التميز المؤسسي على العلاقة بين سمات القيادة الإدارية والقدرات الريادية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وتمثل مجتمع الدراسة في القيادات الادارية العليا (رئيس مجلس الادارة - المدير العام للمؤسسة - المدراء التنفيذيين) ورؤساء الاقسام داخل مجموعة البنك الاسلامي وبلغ عددهم 1600 شخص، وكانت عينة الدراسة مكونة من 300 شخص، واعتماد الباحث على العينة العشوائية البسيطة في اختيارها واستخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين سمات القيادة الادارية والتميز المؤسسي، كما أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين التميز المؤسسي والقدرات الريادية، كما توصلت إلى أن التميز المؤسسي يتوسط العلاقة بين القيادات الإدارية والقدرات الريادية بشكل جزئي.

2. دراسة (عبد الوهاب، 2016): الشفافية الإدارية وأثرها على التميز المؤسسي، دراسة ميدانية على الجامعة المستنصرية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهومي الشفافية الإدارية والتميز التنظيمي في الجامعة المستنصرية، وبذلك تم اعتماد 75 استمارة صالحة للتحليل، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة جمع البيانات، وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة طردية ارتباطية بين متغيرات الدراسة، وخلص الباحث إلى أن الشفافية الإدارية من المواضيع المؤثرة على موضوع التميز المنظمي في الجامعة.

3. دراسة (أحمد، 2015): تطوير الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (النموذج الأوروبي لإدارة التميز).

هدفت الدراسة إلى تطوير الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي - مصر في ضوء معايير النموذج الأوروبي لإدارة التميز ودراسة المعوقات التي تواجه التطبيق بالإضافة لدراسة أثر المتغير في الجنس وسنوات الخبرة ومجال العمل والمؤهل ومن ثم وضع تصور كامل لتطوير الأداء المؤسسي بالجامعة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي وكانت عينة الدراسة مكونة من 396 موظف منهم 123 موظف من الوظائف الأكاديمية الاشرافية، و273 موظف من الوظائف الادارية الاشرافية. وكانت اداة الدراسة هي الاستبانة مقسمة ال 9 محاور من 100 فقرة. وتوصلت الدراسة إلى توافر جميع المحاور التي ترصد واقع الأداء المؤسسي بالجامعة وفق معايير النموذج الأوروبي بدرجة متوسطة، وأبرز المعوقات للوصول إلى تطوير الأداء المؤسسي هي كثرة الأعباء الملقة على كاهل الموظف الإداري والاكاديمي، كما أن غياب الدعم المالي لتطبيق إدارة التميز أثر واضح.

3.2.4.2 الدراسات الأجنبية

1. (Nenadal, Vykydal & Waloszek, 2018): Organizational Excellence: Approaches, models and their use at Czrch Organizations .

التميز المؤسسي: المناهج والنماذج واستخدامها في المنظمات التشيكية.

هدفت الدراسة إلى وصف وتحليل الحالة الراهنة في مجال تطبيق نماذج التميز في المنظمات التشيكية إضافة إلى الوقوف على الامكانيات والفوائد والقيود والمخاطر الرئيسية المتعلقة بالاستخدام العملي لنماذج التميز في المنظمات التشيكية، واقتراح اطار عمل شامل حول كيفية تحقيق التميز التنظيمي، وقد استخدم الباحثين في دراستهم المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة في المنظمات التشيكية في مختلف مجالات العمل، وتكونت عينة الدراسة من 321 منظمة تشيكية، حيث استخدم الباحثين اسلوب العينة العشوائية لتحديد عينة الدراسة، و تم توزيع الاستبيانات عليهم كأداة رئيسية استخدمها الباحثين لجمع البيانات.

وخلصت الدراسة إلى أن التميز التنظيمي يعتبر ميزة تنافسية وهو ما يجعل المنظمة مختلفة عن باقي المنظمات الأخرى التي تقدم منتجات أو خدمات مماثلة، كما توصلت الدراسة إلى أن الاستخدام العملي لنماذج التميز المختلفة في المنظمات التشيكية محدود نوعاً ما في الوقت الحالي؛ وأن أغلب المنظمات التشيكية تعتمد على بعض معايير الجودة فقط، كما أن مستوى المعرفة والوعي العام لدى المدراء والموظفين فيما يتعلق بهذا المفهوم ونماذج التميز المختلفة منخفض جداً. حيث أكدت الدراسة على أن قلة المعرفة نقطة ضعف حاسمة في تحقيق التميز المؤسسي.

2. (Faraj, 2018): Assessing Excellence Management in the light of the European Excellence Model at Al Taif University

تقييم إدارة التميز في ضوء نموذج التميز الأوروبي بجامعة الطائف

هدفت الدراسة إلى تقييم إدارة التميز في جامعة الطائف في ضوء معايير النموذج الأوروبي للتميز من منظور الهيئة التدريسية في الجامعة، وكان مجتمع الدراسة مكون من الهيئة التدريسية من مختلف التخصصات البالغ عددهم 1129 موظفاً، واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية للدراسة والتي بلغ عددها 284 موظفاً، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وسردت الدراسة معايير النموذج المراد تقييم الجامعة في ضوءهم وهي (القيادة والسياسات والاستراتيجيات - الموارد البشرية - العمليات - الموارد والشراكات - المنتجات والخدمات - نتائج الموارد البشرية - نتائج المجتمع - نتائج مؤشرات الأداء).

3. (Sharafoddini, Sadegh, Reza,2017): Appraisal of Boys' High School in Tehran Based on Organizational Excellence Model of European in the Context of Staffs.

تقييم المدارس الثانوية للبنين في ضوء التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية على مدارس طهران في إيران

هدفت الدراسة إلى تقييم معايير التميز للمدارس الثانوية للبنين في مدينة طهران في إيران بناء على النموذج الأوروبي للتميز لإدارة الجودة في مجال الموظفين، وتكون مجتمع الدراسة من المديرين والبالغ عددهم 228 مدير، ومن المعلمين والبالغ عددهم 2260 معلم، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع الاستبيان على الفئة المستهدفة من المديرين والمعلمين في المدارس الإيرانية التي وقعت عليها الدراسة في جمهورية إيران الإسلامية، وأظهرت النتائج أن مديري المدارس لديهم شعور مقبول وبشكل متوسط في دورات التميز التي يحصلون عليها في المدارس المستهدفة مع اختلاف بسيط في جميع معايير التميز.

4. (Toma, & Naruo, 2017): Total Quality Management and Business Excellence- The Best Practices at Toyota Motor Corporation.

إدارة الجودة الشاملة وتميز الأعمال: أفضل الممارسات في شركة تويوتا موتور

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والتميز التجاري، وتحديد ما هي أفضل الممارسات المتعلقة بالمفهومين في شركة تويوتا موتور، حيث استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم، حيث قام الباحثين بجمع المعلومات من خلال طريقة الملاحظة المباشرة والشخصية وزياراتهم لمصانع تويوتا ومن مصادر ثانوية متعددة للبيانات مثل الكتب والمجلات وتقارير الشركات وما إلى ذلك ومعالجتها وتحليلها.

وتوصلت الدراسة إلى أن مفهومي "إدارة الجودة الشاملة" و"تميز الأعمال" لكل منهما أبعاداً مختلفة، ومع ذلك يوجد بينهما العديد من أوجه التشابه ولكنهما غير متطابقان وأن بينهما عنصر مشترك رئيس وهو (الجودة)، كما توصلت الدراسة في نتائجها إلى أن التعرف على أفضل الممارسات ونشرها في المؤسسة يؤدي للحصول على أداء متميز والذي يكون نتيجته توجيه مسار الشركة نحو تحقيق التميز المؤسسي، كما أوضحت الدراسة أن نظام الإنتاج الذين تتبناه شركة تويوتا موتور يعتبر نظاماً فعال له دور كبير في تحقيق النجاح الذي حققته الشركة على نطاق عالمي، وأن من بين أفضل الممارسات التي تتبناها الشركة وتساهم في تحقيق التميز (التركيز على العملاء والتحسين المستمر والتركيز على القوى العاملة)

5. (Shehadeh, Rana, et al., 2016): "Investigating Critical Factors Affecting the Operational Excellence of Service Firms in Jordan".

العوامل الحاسمة التي تؤثر على التميز المؤسسي لشركات الخدمات في الأردن. هدف هذا البحث لدراسة العوامل الحاسمة التي تؤثر على التميز المؤسسي لشركات الخدمات في الأردن، حيث استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاستبانة، حيث تم توزيعها على 700 موظف من العاملين في شركات الخدمات في الأردن، وقد تم استرداد 368 استبانة. توصلت الدراسة إلى أن أبعاد القدرات التنظيمية أثرت تأثيراً كبيراً على الابتكار المؤسسي، وأن ستة من أصل سبعة أبعاد من أبعاد قدرات التعلم التنظيمي كانت تنبؤات هامة في الابتكار المؤسسي، باستثناء بعد الخبرة والانفتاح، وكان الالتزام الإداري ونقل المعرفة أبعاداً جديرة بالملاحظة للتأثير على الابتكار المؤسسي، وقد تساعد الإدارة على تحسين الأداء التنظيمي والحصول على ميزة تنافسية، و أن بنية قدرات التعلم التنظيمي هي بنية متميزة للابتكار، وتحسن الابتكار التنظيمي.

6. (Hashemy, Yousefi, Soodi, & Omid, 2016): Explaining human resource empowerment pattern and organizational excellence among employees of emergency of Guilan's University Hospitals.

تفسير نمط تمكين الموارد البشرية والتميز التنظيمي بين موظفي الطوارئ في مستشفيات جامعة جيلان.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين تمكين الموارد البشرية ونتائج نموذج بين موظفي وحدة الطوارئ في مستشفيات جامعة جيلان، واستخدم EFQM "التميز المؤسسي". وقد استخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي في دراستهم، بتطبيق الاستبيان كأداة رئيسية للحصول على المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين الموارد البشرية ونتائج EFQM بين موظفي مستشفيات جامعة جيلان.

7. (Yousefi, Omid, Hashemy, 2016): Explaining Human Recourses Empowerment Pattern and Organizational Excellence Among Employee of Emergency of Guilan's University Hospital.

أثر العلاقة بين تمكين الموارد البشرية ونتائج النموذج الأوروبي للتميز EFQM هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العلاقة بين تمكين الموارد البشرية ونتائج النموذج الأوروبي للتميز EFQM لموظفي وحدة الطوارئ في مستشفيات جامعة جيلان، وتم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي، وذلك بإعداد استبانة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بوحدات الطوارئ في مستشفيات جامعة جيلان والبالغ عددهم 400 موظف، حيث تم اختيار 195 فرداً كعينة عشوائية وذلك بطريقة علمية منهجية ، وتبين وجود علاقة كبيرة بين تمكين الموارد البشرية ونتائج EFQM لموظفي مستشفيات جامعة جيلان. وبناء على ذلك.

3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

بعد أن تم استعراض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية، والاطلاع على نتائج الدراسات السابقة التي توصل إليها الباحثون والدارسون في هذا المجال، واستشراف الدور المهم لنظم المعلومات المحوسبة وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات عموماً والصحية خصوصاً لما لها من أهمية كبيرة في حفظ بيانات وسجلات المرضى والاستغناء عن العمل الورقي.

وقد اتضح لدى الباحث أن هنالك جوانب بحثية ونظرية تم طرحها للنقاش سابقاً وكان المطلوب الوقوف على الجوانب المختلفة التي بحاجة إلى بحث بتعمق وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تغطيتها بشكل جزئي.

واتضح لنا أن الأدبيات والدراسات السابقة تشابهت مع الدراسة الحالية في العديد من النقاط واختلفت في بعض النقاط الأخرى والتي يمكن استعراضها على النحو التالي:

4.4.2 أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- استخدمت غالبية الدراسات السابقة والدراسة الحالية نفس المنهج (المنهج الوصفي التحليلي) بأدواته المتنوعة لجمع وتحليل البيانات.
- اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها أداة الاستبانة كأساس لجميع البيانات الأولية. كما تم استخدام Panel Data كملاحظات متكررة لمقارنة عدد المترددين/المرضى والمعاملات المنجزة وفق التقارير السنوية الصادرة عن مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي وذلك خلال الفترة الممتدة ما بين عامي 2011-2019.

5.4.2 أوجه اختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث:

- من حيث الهدف: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الاهلية.

- من حيث مكان التطبيق: الدراسة الحالية تم تطبيقها على المؤسسات الصحية الأهلية في المحافظات الجنوبية (قطاع غزة).
- من حيث المجتمع: تم اختيار مجتمع الدراسة متمثلاً في موظفي/ات مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية العاملين على نظم المعلومات المحوسبة.

6.4.2 أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- مكنت الدراسات السابقة الباحث من التحديد الدقيق للمشكلة البحثية، حيث تم الاعتماد على نتائجها وتوصياتها في تحديد المشكلة البحثية.
- التحديد الدقيق للمنهجية الدراسة من خلال الإطلاع على منهجيات الدراسات السابقة.
- تحديد أداة الدراسة الملائمة لطبيعة الدراسة الحالية من خلال الاستئناس بالأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة
- تحديد الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة الدراسة الحالية.
- تمكين الباحث من تحديد الأبعاد الفرعية لمتغيري الدراسة (المستقل والتابع).
- إيصال الباحث إلى تحديد الفجوة البحثية.

7.4.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها من أوائل الدراسات التي تناولت أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية، حيث أنها طبقت على المؤسسات الأهلية في المحافظات الجنوبية.
- الدراسة الحالية تقوم باستطلاع آراء العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي حول أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على الوصول إلى التميز المؤسسي من وجهة نظرهم، والوقوف على المعوقات التي تحول دون وصول المؤسسة إلى التميز المؤسسي، والخروج بتوصيات من أجل انتهاء الاستراتيجيات التي تُوصل المؤسسة إلى التميز المؤسسي.
- كما تم استخدام Panel Data و ARIMA Model للتعقب بعدد المترددين/المرضى والمعاملات التي من المتوقع إنجازها خلال الفترة القادمة بعدما تم إدخال منظومة المعلومات المحوسبة في مرافق مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي.

8.4.2 الفجوة البحثية

جدول (1.2): الفجوة البحثية

نوع الفجوة البحثية	الدراسات السابقة	بيان الفجوة البحثية	ما تتميز به الدراسة الحالية
أولاً/ الفجوة المعرفية	عملت بعض الدراسات السابقة على دراسة المتغير المستقل، حيث درست نُظم معلومات إدارة التعليم، ودراسات أخرى تناولت أثر التكنولوجيا على الأنظمة المحاسبية وأخرى تناولت الخدمات الإلكترونية في المدارس والجامعات، بينما تناولت دراسات أخرى المتغير التابع ودرست علاقة التميز المؤسسي بالقيادة الإدارية، وعلاقته برأس المال الفكري، وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية، و بممارسات القيادة الاستراتيجية وإدارة الجودة الشاملة.	- لم تقم أي من الدراسات السابقة بتناول متغيري الدراسة مع بعضهما البعض. وللذان تمثلا في: - المتغير المستقل/ نُظم المعلومات المحوسبة - المتغير التابع/ التميز المؤسسي	قامت الدراسة الحالية بدراسة أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الاهلية
ثانياً/ الفجوة المكانية	طبقت غالبية الدراسات السابقة على مؤسسات التعليم العالي، والمؤسسات الأهلية، ومؤسسات	لم تطبق أي من الدراسات السابقة تحمل نفس العنوان للدراسة الحالية: أثر تطبيق نظم	طبقت الدراسة الحالية على المؤسسات الأهلية الصحية (مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي – المحافظات الجنوبية)

	وكالة الغوث (الأونروا)، وقطاع المصارف، والشركات الخاصة.	المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية	
ثالثاً/ الفجوة المنهجية	■ اتفقت الدراسات السابقة مع دراستي الحالية باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات واختلفت معها في استخدام مجموعات التركيز البؤرية كمصدر أولي لجمع المعلومات. ■ اعتمدت الدراسات السابقة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي	■ استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات واختلف مع الدراسات التي تناولت مجموعات التركيز البؤري أو المقابلة كأداة لجمع البيانات في بعض الدراسات. ■ استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي في وصف الدراسة. ■ اختلفت معها في استخدام مجموعات التركيز البؤرية كمصدر أولي لجمع المعلومات.	■ تم استخدام ARIMA Model و Panel Data للتعقب بعدد المترددين/المرضى والمعاملات التي من المتوقع إنجازها خلال الفترة القادمة بعدما تم إدخال منظومة المعلومات المحوسبة في مرافق مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي
رابعاً/ الفجوة المفاهيمية	■ تناولت الدراسات السابقة التأصيل العلمي للمفاهيم من المراجع العلمية والقواميس	■ أضافت الدراسة الحالية بعض المفاهيم الإجرائية في الإطار النظري، بعد استقراء المفاهيم المتصلة بالمفاهيم الأساسية	■ استتباط بعض المفاهيم الإجرائية لمصطلحات الدراسة من وجهة نظر الباحث

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

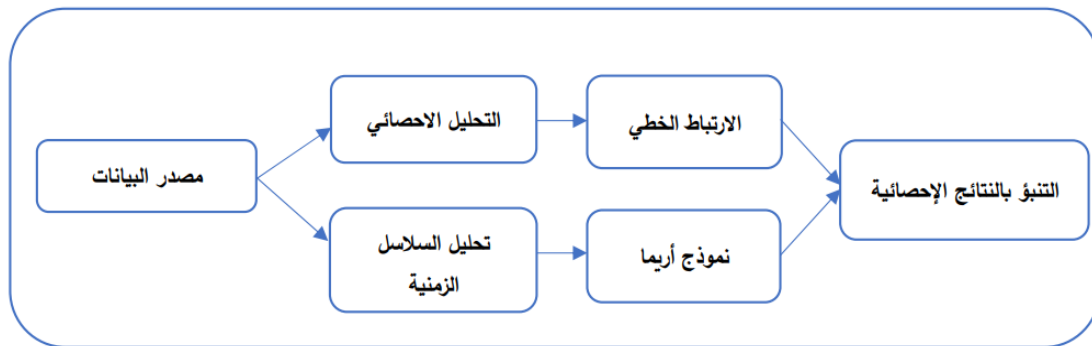
1.3 المقدمة

يعتبر السلوك البحثي أحد أهم المعالم التي تشير الى التقنيات وطرائق التفكير التي يتمتع بها الباحث من ناحية، ومدى إدراكه لطبيعة الاعمال البحثية المنظمة التي تستند الى الأصول العلمية في الطرح والتحليل، إذ أنَّ هذه الطرق ترتبط بالمعالم البحثية المنهجية التي وضعت شروطها وأساليبها الخاصة ما يعرف بمناهج البحث العلمي المرتبطة بالتراكم الفكري المؤصل من قبل العلماء والباحثين في هذا المجال، هذا التأصيل لهذه الطرق يُعرّف منهجية الدراسة البحثية التي يقوم الباحث باعدادها، فمنهجية البحث العلمي هي بمثابة عمل منظم يشير الى الطرق والوسائل والأساليب التي اتبعها الباحث لأغراض إتمام بحثه العملي وفقاً للأصول العلمية المؤصلة بالنظريات والاثباتات العلمية المتنوعة، لذا؛ فإن منهجية الدراسة هي إطار شامل يحتوي على كافة التفاصيل المتعلقة بالمنهج الذي استند اليه الباحث كطريق تطبيقي في كافة الجوانب البحثية التي تناولها في بحثه، كما وتشمل أيضاً وصفاً لطبيعة مجتمعه المستهدف وعينته البحثية وكيفية اختيارها بالطرق العلمية الصحيحة، والأدوات التي استخدمها لجمع البيانات مع إيضاح الاثبات العلمي لملاءمة تلك الأدوات للاستخدام البحثي، هذا بالإضافة الى كافة الاختبارات العلمية المرتبطة بجودة النماذج المستخدمة لاثبات أو نفي الفرضيات البحثية التي تعتبر بمثابة الأساس العاكس لأهداف وتساؤلات الدراسة البحثية، وفي هذا الفصل من الدراسة يُعرف كافة هذه التفاصيل بدءاً بالمنهج الذي اتبعه الباحث ومجتمع وعينة الدراسة ومروراً بوصف لطبيعة الأدوات المستخدمة والاثباتات العملية لجودتها، وانتهاءً بكافة الاختبارات العلمية المعززة لجودة النموذج

وطبيعة الأساليب المستخدمة للوصول الى النتائج البحثية المرتبطة بالنموذج المعتمد بغية تحقيق الهدف النهائي من العمل البحثي المتمثل بالاثبات أو النفي للفرضيات البحثية المقررة (لطاد وآخرون، 2019).

2.3 منهج الدراسة

يوضح الشكل رقم (1.3): منهج الدراسة من خلال استعراضه لمصادر البيانات والتي تتكون من مصدرين أساسيين، الأول الاستبانة؛ حيث تم تنفيذها من خلال تحليل الارتباط والانحدار، أما المصدر الثاني فتمثل بتحليل لبيانات السلاسل الزمنية Panel data التي تم الحصول عليها من التقارير السنوية لاتحاد لجان العمل الصحي في الفترة الممتدة ما بين 2011 وحتى 2019 من خلال الاستعانة بنموذج ARIMA، وبناء على المخرجات تم تقدير النموذج ومن ثم التنبؤ بالسلسلة الزمنية لمتغير عدد الزوار.



شكل رقم (1.3): منهج الدراسة

إن منهج الدراسة هو جزء أصيل من المنهجية العلمية التي تعتبر إطاراً شاملاً لكافة الجوانب المرتبطة بالبحث العلمي، حيث يشير منهج الدراسة الى طريقة الباحث المتبعة أثناء الدراسة البحثية من أجل الوصول الى هدفه البحثي، فالطريق العلمي هو بمثابة معالم واضحة ترتبط بطبيعة المسارات التي يسلكها الباحث أثناء البناء البحثي للمكونات الفكرية والتطبيقية، فهذا المنهج يوضح طريقة الطرح للأفكار وكيفية الوصول إلى الاستنتاجات الخاصة عبر المقارنة بينها، وسُبل الوصول الى الاستنتاجات العلمية المرتبطة بالعمل التطبيقي، مع تدعيمها بالحجج والبراهين التي تعزز من مكانتها العلمية خلال مسيرة العمل البحثي (المحمودي، 2015). وفي إطار الأعمال البحثية المتنوعة تتعدد طبيعة المناهج التي يمكن ان يستخدمها الباحثون وفقاً لطبيعة الظواهر البحثية المدروسة، فبعض المناهج تصلح للاستخدام في أطر محددة تفرضها شروط الاستخدام

التي أقرتها الأطر الفكرية المرتبطة بها، والبعض الآخر قد يتيح مساحة أوسع من الاستخدام نظراً لقدرته على التداخل مع مجموعة واسعة من القضايا البحثية وخصوصاً تلك المرتبطة بالعلوم الإنسانية. وقد يعتمد الباحث على التوسع في استخدامه لتلك المناهج عبر التوليف فيما بينها فيستخدم أكثر من منهج في آن واحد وفقاً لطبيعة الظاهرة المدروسة؛ التي قد تتطلب من الباحث القيام بهذا الفعل. وفي هذا الإطار فإن من أكثر أشكال المناهج البحثية رواجاً واستخداماً ما يعرف بالمنهج الوصفي التحليلي الذي يشيع استخدامه في العلوم الإنسانية، بينما يشيع استخدام المنهج التجريبي في العلوم التطبيقية، والمنهج التاريخي لتتبع التطور الزمني للظواهر المبحوثة، وغيرها من المناهج التي تستخدم في أطر محددة وشروط خاصة في العلوم المتنوعة، واستناداً إلى مراجعة الأدبيات والنظريات العلمية، فقد لجأ الباحث في دراسته الحالية إلى الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كسبيل لإتمام هذا العمل البحثي كونه الأنسب من بين تلك المناهج لدراسة العلوم الإنسانية وذلك ارتباطاً بشروط هذا المنهج واستخدام الدراسات السابقة لذات المنهج في تناولها للظواهر المشابهة محل البحث، إذ أن الدراسة الراهنة تهدف إلى تحديد أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية، فإستخراج مثل هذه الآثار والعلاقة بين تطبيق هذه النظم والأداء المؤسسي يتواءم مع أدوات هذا المنهج وشروطه وأساليبه التي تعتمد على أساليب الارتباط ونماذج الانحدار، لاستنباط مثل هذه العلاقات والآثار والتعبير عن كيفية حدوثها وصفاً (لطاد وآخرون، 2019)، لذا فقد اعتمد الباحث على إجراء التحليل الوصفي للظاهرة واستخدام الأساليب الإحصائية المتنوعة لتحقيق هذا الهدف البحثي في إطار دراسته التطبيقية.

كما قام الباحث بتحليل لبيانات السلاسل الزمنية Panel data من خلال الاستعانة بنموذج ARIMA للتنبؤ بعدد المترددين المستقبلي.

3.3 طرق جمع بيانات الدراسة

في هذا السياق فقد اعتمد الباحث في دراسته الراهنة على استخدام الاستبانة كأداة للحصول على بياناته الأولية الخاصة بدراسة تأثير تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية نظراً لقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة وتماشياً مع ما استندت إليه الدراسات السابقة في الاستخدام لتلك الأداة بشكل واسع، حيث تم عرض الاستبانة على خبراء ومتخصصين بالمجال وبلغ عددهم 11 خبير، وتم إجراء تحكيم الاستبانة وتعديل الأداة وفقاً لآرائهم وملاحظاتهم؛ وذلك للوصول إلى الاستبانة النهائية،

كما تم استخدام Panel Data والاعتماد على نموذج ARIMA Model في التنبؤ بأثر استخدام الأنظمة المحوسبة على أعداد المترددين على مرافق المؤسسة مستقبلاً، من خلال الاعتماد

على سلسلة زمنية شهرية ممتدة للفترة ما بين بداية عام 2011 وحتى نهاية عام 2019 للتنبؤ بعدد المترددين.

4.3 مجتمع الدراسة

اعتمد الباحث في الدراسة الميدانية على المؤسسات الصحية الأهلية المتمثلة بمؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي كدراسة حالة لدراسة أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي، ويعتبر الإطار العام لمجتمع الدراسة موظفي اتحاد لجان العمل الصحي البالغ عددهم 333 موظف، حيث تم اختيار الموظفين بناءً على استخدامهم للنظام المحوسب في المنظمة، وتم إتباع أسلوب الحصر الشامل وذلك لقلة أفراد مجتمع الدراسة، وتم توزيع 333 استبانة عليهم خلال الفترة الواقعة ما بين 28 أكتوبر حتى 2 نوفمبر، وبلغ عدد الاستبانات المستردة 228 استبانة بنسبة استرداد 68.5%. كما تم استخدام سلسلة زمنية شهرية لعدد المترددين على مرافق اتحاد لجان العمل الصحي للفترة الممتدة ما بين بداية عام 2011 وحتى نهاية عام 2019 من خلال الاستناد إلى التقارير السنوية الصادرة عن مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي.

5.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أولاً: الاختبارات الإحصائية

- معامل ارتباط بيرسون: يمكن الاعتماد عليه لتقييم صلاحية البناء، حيث يستخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة ما بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.
 - ألف كرونباخ: يستخدم لتقدير موثوقية أبعاد الاستبيان.
 - تحليل الانحدار: الغرض من تحليل الانحدار هو تحديد التغيرات في المتغيرات المستقلة التي تعد تنبؤات مهمة للتغيرات في المتغير التابع.
- وبالتالي، فإن النموذج الخطي (3-1) الذي يصف هذه العلاقات في الدراسة الحالية، يمكن التعبير عنه باستخدام الصيغة الرياضية التالية:

$$y = \alpha + b_1(x_1) + b_2(x_2) + b_3(x_3)_{ti} + b_4(x_4) + e_t. \quad (1-3)$$

y التميز المؤسسي، α الحد الثابت، X_1 الإمكانيات المادية، X_2 الإمكانيات البرمجة، X_3 الإمكانيات البشرية، X_4 الإمكانيات التنظيمية، e الأخطاء.

ثانياً: نموذج ARIMA

في السبعينيات من القرن الماضي، اقترح كل من Box و Jenkins نموذج ARIMA الذي يهدف إلى تقدير السلاسل الزمنية. حيث يتكون النموذج من المفردات التالية:

- AR: تُشير إلى نموذج Autoregressive.

- I: تجسد التكامل في رقم واحد.

- MA: نموذج المتوسط المتحرك.

بشكل عام، يمكن إعداد نموذج قياس من خلال تجميع كافة المفردات من خلال التجميع الثابت، حيث يتم استخدام اختبار جذر الوحدة للتأكد من مدى ثبات السلسلة.

أما فيما يتعلق بالسلسلة غير الثابتة، فيجب تغييرها إلى سلسلة ثابتة ذات نشاط مميز، كما يمكن تسمية كمية مقارنة التباين بترتيب رقم واحد صحيح.

نموذج ARIMA (p,D,q) هو في الأساس مزيج من النشاط النفاضلي ونموذج ARMA (p,q) (Makoveichuk,2017) (GRETA M. LJUNG,2016)، مقياس I(D) غير الثابت هو مقياس يمكن إصلاحه بأخذ تباينات D.

أما على صعيد الدورة المتكررة فيطلق عليها مقياس جذر الوحدة أو ثابت التميز. السلسلة التي يمكن إظهارها كمقياس ثابت ARMA (p,q) بعد التمييز D كعدد مرات، يشار إليها بواسطة ARIMA (p,D,q) (Ma & others, 2018) (Zhen-yan,2012).

يمكن التعبير عن نموذج ARIMA (p,D,q) باستخدام الصيغة الرياضية التالية (2-3):

$$\Delta^D y_t = C + \phi_1 \Delta^D y_{t-1} + \dots + \phi_p \Delta^D y_{t-p} + \varepsilon_t + \theta_1 \varepsilon_{t-1} + \dots + \theta_q \varepsilon_{t-q} \quad (2-3)$$

حيث $\Delta^D y_t$ هو ترتيب D-التمييز ، و ε_t عبارة عن دورة غير مرتبطة بمتوسط صفر. في وثائق مسؤول فترة السماح ، $L y_t = y_t - i$.

يمكن تكوين نموذج ARIMA (p,D,q) حسب المعادلة (3-3):

$$\phi^*(L)y_t = \phi(L)(1-L)^D y_t = C + \theta(L)\varepsilon_t \quad (3-3)$$

حيث $\phi * (L)$ هي كثير حدود مسؤول AR مزاجي مع جذور الوحدة D بدقة، يمكن لأي شخص أن يحل كثير الحدود هذا مثل $\phi(L)(1-L)^D$ ، حيث $\phi(L) = (1 - \phi_1 L - \dots - \phi_p L^p)$ هي درجة ثابتة AR p كثرة حدود مسؤول الركود، بشكل أساسي ، $\theta(L) = (1 + \theta_1 L + \dots + \theta_q L^q)$ هي درجة قابلة للانعكاس MA q كثير حدود مسؤول فاصل الركود.

عند النقطة التي يكون فيها اثنان من المصطلحات الثلاثة في $ARIMA(p,D,q)$ عبارة عن أصفار ، يمكن الإشارة إلى النموذج في ضوء الحدود غير الصفريّة، بإسقاط "AR" أو "I" أو "MA" من الاختصار الذي يصور النموذج.

على سبيل المثال $ARIMA(1,0,0)$ هي AR، $ARIMA(0,1,0)$ هي I (1)، $ARIMA(0,0,1)$ هي MA (1).

نموذج $ARIMA$ هو نموذج ترتيب زمني مستخدم بشكل عام ونموذج توقع عابر بدقة عالية. الفكرة الأساسية للنموذج هي أن بعض الترتيب الزمني عبارة عن مجموعة من العوامل غير المنتظمة التي تعتمد على الوقت، ومع ذلك فإن التقدم في ترتيب الوقت بأكمله له معايير معينة، والتي يمكن تقريبها من خلال النموذج العددي المقارن. من خلال التحقيق في النموذج الرياضي، يمكنه فهم بنية وخصائص السلاسل الزمنية بشكل عام وتحقيق التوقعات المثالية في الشعور بأقل تقلبات.

يمكن قياس التقدير المستقبلي للسلسلة الزمنية باستخدام نموذج $ARIMA$. حيث يُظهر استخدام برنامج EViews التوقعات التي تعتمد على نموذج $ARIMA$. إذا كانت السلسلة الزمنية عبارة عن متتابع غير ثابت ، فيجب أن يتم تغييره على الفور إلى سلسلة ثابتة. يتم اختيار أفضل حدود النموذج ويتم إعداد نموذج $ARIMA(b,D,q)$.

– العينة الاستطلاعية:

إن العينة الاستطلاعية هي بمثابة أسلوب يتبعه الباحث من أجل الوقوف على طبيعة المشكلة البحثية والتعرف على مدى ملاءمة الأداة المستخدمة لدراساتها؛ سواء من حيث تعبير تلك الأداة عن المحتوى المخصص للقياس أو قدرتها على منح نتائج علمية دقيقة وثابتة في ظل ظروف استخدام مشابهة ومستقرة. كما وتهدف أيضا إلى تمكين الباحث من التعرف على مدى وضوح محتوى الأداة للمجتمع المستهدف والصعوبات التي قد تواجه التنفيذ، وبالتالي منحه خيارات واسعة في تعديل تلك الأداة أو تغيير الأساليب التي سيطبقها في دراسته، لذا؛ فإن العينة الاستطلاعية ترتبط وبشكل أساسي بقياس صدق وثبات الأداة ومدى وضوحها قبل التوسع بإجراء الدراسة، كإجراء إستباقي يسلكه الباحث للتأكد من سيره في مسار صحيح خالي من المخاطر البحثية (لطاد وآخرون، 2019). وبناء على ذلك قام الباحث بدراسة عينة استطلاعية مكونة من (30) موظف، وقد كان

الهدف الرئيسي من هذا الاجراء هو تحقق الباحث من صلاحية الاستبانة التي قام بتصميمها من خلال اختبار الصدق والثبات كخطوة هامة قبل الشروع بالتنفيذ. وفي هذا الاطار فقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة على (30) مستجيباً ومستجيبة ضمن العينة الإجمالية والفعالية للدراسة للتأكد من صلاحية الاستبانة.

6.3 أدوات الدراسة

لقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مصادرها الأولية، حيث قام بتصميم الاستبانة بطريقة علمية منظمة تراعي الشروط الواجب اتباعها عند تكوين محاورها وأبعادها وصياغة الفقرات المرتبطة بكل بعد من أبعادها، وعليه؛ فقد استفاد الباحث من الأطر النظرية التي تناولت الاطار البنائي لها وشروط تصميمها وفقاً لمناهج البحث العلمي، هذا بالإضافة الى استفادته مما وفرته الدراسات السابقة من معارف حول القضايا البحثية المشابهة عبر الاستلham بالافكار التي أوردتها وتاثير هذه الأفكار بما يتماشى مع طبيعة الظاهرة المدروسة في اطار بنائي متكامل لاجراجها بشكل علمي منظم قابل للتطبيق، وبعد تكوين الأداة بشكلها الاولي، تم مناقشتها مع المشرف المباشر وإجراء التعديلات اللازمة تمهيداً لعرضها على لجنة من الخبراء والمختصين تُعرف بالمُحكمين من أجل إعتمادها كأداة قابلة لقياس الغرض الذي صممت من أجله في إطار الدراسة البحثية الراهنة.

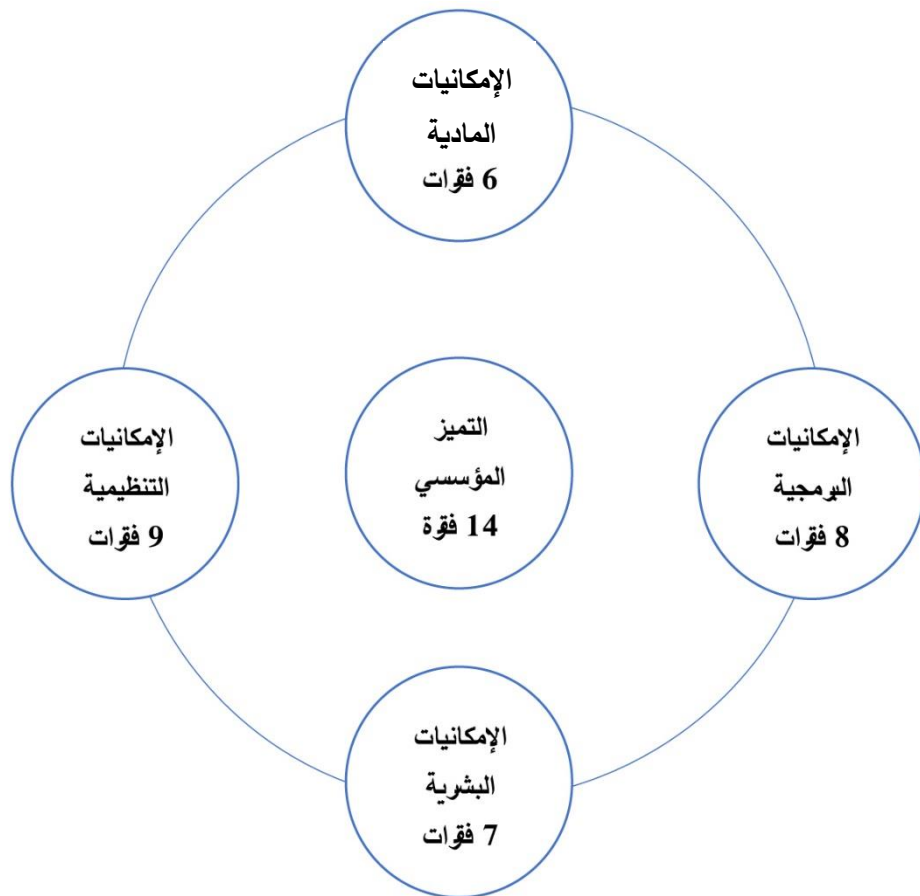
كما تم استخدام Panel Data كملاحظات متكررة لمقارنة عدد المترددين/المرضى والمعاملات المُنجزة، حيث اعتمدت على بيانات سلسلة زمنية شهرية خلال الفترة الممتدة ما بين عاملي 2011-2019.

1.6.3 محتوى أداة الدراسة:

في إطار تقسيم أداة الدراسة لتشمل كافة المتغيرات التي تم تاثيرها في النموذج العلمي الذي بُنيت عليه فرضيات الدراسة وأهدافها، فقد شملت على قسمين رئيسيين، الأول منها ركز على البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة المتمثلة بـ (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، أما الثاني فقد تناول محاور الدراسة الرئيسية بأبعادها، التي تعبر عن المتغيرات المستقلة والتابعة بغية دراسة أثر تطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية الأهلية.

إذ شكلت "نظم المعلومات المحوسبة" بأبعادها المتنوعة المتغير المستقل، والذي تمّ قياسه من خلال 4 أبعاد (الإمكانات المادية = 6 فقرات، الإمكانات البرمجية = 8 فقرات، الإمكانات البشرية = 7 فقرات، الإمكانات التنظيمية = 9 فقرات)، بينما شكّل "التميز المؤسسي = 14 فقرة" المتغير التابع.

وبذلك تصبح الاستبانة مكونة من (44) فقرة، والشكل البياني (2.3) يوضح محتويات متغيرات ومحاور الدراسة.



شكل رقم (2.3): محتويات متغيرات الدراسة

المصدر: تم الاعتماد على الأدبيات السابقة

2.6.3 المحك المعتمد في أداة الدراسة (الاستبانة):

في إطار المراجعة العلمية للأدبيات التي تناولت المقاييس التي يمكن للباحث اعتمادها من أجل قياس توجهات المبحوثين، فقد استقر الباحث على استخدام مقياس ليكرت الخماسي كونه الأكثر شيوعاً في الاستخدام بين تلك الأدبيات والأكثر قدرة على منح المبحوثين مرونة الاختيار بين مستوياته المقررة؛ والتي تشمل خمسة مستويات أو خيارات، تتيح للباحث القدرة على تحديد اتجاهاته في أي منها. إذ يعتمد على هذا المقياس كوسيلة لتصحيح أداة الدراسة، ويتميز هذا المقياس بمنح المستجيبين درجات متنوعة من الخيارات تتركز ما بين الرفض الشديد للفكرة أو القبول الشديد بها أو الوقوف على الحياد في اتجاهاته، وما بين الرفض الشديد أو الموافقة الشديدة يتيح هذا المقياس خيارات أوسع للمستجيبين لتحديد خيارات في درجات الموافقة الأقل أو الرفض الأقل شدة للفكرة المطروحة، حيث يُمنح المستجيب في هذا الإطار خمسة خيارات، ومن هنا جاءت التسمية مقياس ليكرت الخماسي، وتتنحصر ردود الأفعال في مجموعة من الدرجات تبدأ بالرقم (1) الذي يشير إلى مستويات من عدم الموافقة المرتفعة جداً حول الفقرة المطروحة، بينما تشير الدرجة (2) إلى عدم الموافقة، بينما تمثل الدرجة (3) القيمة المحايدة، وتشير الدرجة (4) إلى الموافقة على الفقرة، وأخيراً فإنَّ الدرجة (5) تشير إلى الموافقة بشدة من قبل المبحوث على الفقرة المطروحة. ولتحديد مستوى الموافقة على كل فقرة من الفقرات وكل محور وكل بُعد ضمن أداة الدراسة (الاستبانة)، يتم الاعتماد على استخدام قيمة الوسط الحسابي وقيمة الوزن النسبي، والجدول (1.3) أدناه يوضح مستويات الموافقة استناداً إلى خمسة مستويات (منخفض جداً، منخفض، متوسط، مرتفع، مرتفع جداً).

جدول (1.3): مستويات الموافقة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي

مستوى الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوسط الحسابي	أقل من 1.79	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	4.20 إلى 5
الوزن النسبي	أقل من 35.9%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	84% إلى 100%
الوسط الحسابي: (مجموع الإجابات ÷ عدد المستجيبين)، الوزن النسبي: (الوسط الحسابي ÷ 5) * 100					

المصدر: إعداد الباحث استناداً على مقياس الإجابة.

7.3 صدق وثبات أداة الدراسة

يرتبط مفهوم الصدق بقدرة الأداة عن التعبير عن الهدف الذي صممت لقياسه، فالأداة الصادقة هي تلك الأداة التي تعبر مكوناتها عن حقيقة المحاور والأبعاد المعتمدة وفقاً للإطار

الفكري المنظم الذي أقرته الأدبيات العلمية التي تناولت تلك الظاهرة، هذا التعبير يترجم على شكل ارتباطات بين تلك الأفكار والأبعاد والمحاور المنتمية لها اعتماداً على تقنيات وأساليب علمية تُمكننا من الوصول إليها، أما ثبات الأداة فيرتبط بمدى ملاءمتها للاستخدام مرة أخرى في نفس البيئة التي طبقت بها أو في بيئات مشابهة؛ بحيث تعطي نتائج مقاربة عند تكرار استخدامها. أما الثبات فيشير في مفهومه العام إلى ثبات الاتساق في نتائج الأداة، أي الحصول على نتائج متشابهة، ويتم الاعتماد على مقاييس معينة لتحديد مدى ثبات تلك الأداة وأهمها اختبارات الفا كرونباخ، ويعد كل من الصدق والثبات مؤشرات هامة لتحديد صلاحية الأداة المستخدمة، لذا يتم الاعتماد على إجراء الاختبارات للأشكال المتنوعة لهما للتأكد من صلاحية الأداة قبل الاستخدام الواسع لها في الأبحاث المتنوعة (الحمداني، 2016).

1.7.3. صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

1.1.7.3 صدق المحتوى أو المضمون

يشير صدق المحتوى إلى المضمون العلمي للأداة بمتغيراتها المتنوعة، إذ أن هذه المتغيرات هي بمثابة أطر فكرية تناولتها الأدبيات البحثية في سياق النظريات العلمية التي تناولت الظواهر محل البحث، فمحتوى الأداة يجب أن يغطي كافة الجوانب المرتبطة بتلك المتغيرات، بحيث يتم التعبير عن كل متغير من متغيراتها بإطار فكري شامل لكافة المكونات دون انتقاص يفضي إلى ضعف مضمونها العلمي، ويتم الوصول إلى هذا النوع من الصدق عبر المراجعة الفكرية العميقة للمفاهيم الخاصة بالمتغيرات المعتمدة، هذا بالإضافة إلى الأعمال البحثية التي تناولت تلك المتغيرات لاستخلاص الأفكار والجزئيات المكونة لكل بعد من أبعادها، كما وأن الوصول إلى هذا الشكل من أشكال الصدق يتطلب استشارة ذوي الاختصاص حول مضمونها من أجل إبداء وجهة نظرهم العلمية والمهنية حول مدى اكتمال قدرة الأداة عن التعبير عن تلك المكونات، فيعمل هؤلاء الخبراء كمحكمين لتلك الأداة من واقع خبراتهم العلمية والتطبيقية، إذ أن مدى توافق الآراء من قبل هؤلاء المحكمين حول قدرة الأداة عن التعبير عن مضمون الأبعاد المبحوثة؛ وبالتالي القدرة على تقييم درجة صدق المحتوى استناداً إلى مدى التوافق بينهم على جودة تلك الأداة في قياس الغرض الذي صممت من أجله (البلعاوي، 2019). وبناءً على ذلك؛ قام الباحث بتصميم الاستبانة (ملحق رقم 1) باعتبارها الأداة الرئيسية للدراسة بشكلها الأولي، حيث تم عرض الاستبانة على خبراء ومتخصصين بال مجال وبلغ عددهم (11) خبير (ملحق رقم 2)، وتم إجراء تحكيم الاستبانة وتعديل الأداة وفقاً لآرائهم وملاحظاتهم؛ وذلك للوصول إلى الاستبانة النهائية .

2.1.7.3 صدق الاتساق الداخلي:

يعتبر صدق الاتساق الداخلي أحد أهم أشكال الصدق الذي يعتمد عليه في تقييم الأداة، ويشير مفهومه الى مدى توافر الارتباطات بين الفقرات المعتمدة في أبعاد الأداة المتنوعة مع البعد ذاته أو المحور الذي تنتمي اليه، حيث يتم الحكم على توافر مثل هذا النوع من الاتساق من خلال نتيجة اختبار ارتباط بيرسون، اذ يجب ان تتوفر معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بينهما، كما ويتم الاعتماد على استخدام اختبار التحليل العاملي من خلال درجة التشبع للحكم على توافر صدق الاتساق الداخلي من عدمه.

1. نتائج صدق الاتساق الداخلي باستخدام اختبار معامل ارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

بلغت أدنى قيمة لمعامل الارتباط بين الفقرة الثانية عشر للمحور الثاني "التميز المؤسسي" التي تنص على "تستخدم المنظمة وسائل الاتصال التكنولوجية للتواصل مع أصحاب المصلحة (المجتمع، العملاء، المؤسسات الشريكة) بما يحقق ميزة تفاعلية من خلال التفاعل المباشر والتغذية الراجعة" (0.542)، وكان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، بينما بلغت أعلى قيمة لمعامل الارتباط للفقرة الرابعة للبعد الرابع "الإمكانيات التنظيمية" التي تنص على "تتميز الانظمة والاجراءات في المؤسسة بالشفافية والوضوح" (0.912)، وقد كان هذا الارتباط ذا دلالة إحصائية، وقد كانت جميع الفقرات الخاصة بهذا الأبعاد ومحاور الدراسة ذات دلالة إحصائية، وتشير هذه النتائج إلى توفر صدق الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة المتمثلة بـ (نظم المعلومات المحوسبة، التميز المؤسسي)، والجدول (2.3) يوضح النتائج.

جدول (2.3): نتائج صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

فقرات المحور الأول: نظم المعلومات المحوسبة					
فقرات البعد الثاني: الإمكانيات البرمجية			فقرات البعد الأول: الإمكانيات المادية		
رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	**0.851	0.000	الفقرة 1	**0.779	0.000
الفقرة 2	**0.729	0.000	الفقرة 2	**0.713	0.000
الفقرة 3	**0.718	0.000	الفقرة 3	**0.770	0.000
الفقرة 4	**0.744	0.000	الفقرة 4	**0.635	0.000
الفقرة 5	**0.716	0.000	الفقرة 5	**0.848	0.000
الفقرة 6	**0.829	0.000	الفقرة 6	**0.791	0.000
			الفقرة 7	**0.736	0.000
			الفقرة 8	**0.658	0.000
فقرات البعد الثالث: الإمكانيات البشرية			البعد الرابع: الإمكانيات التنظيمية		
رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	**0.851	0.000	الفقرة 1	**0.782	0.000
الفقرة 2	**0.903	0.000	الفقرة 2	**0.835	0.000
الفقرة 3	**0.862	0.000	الفقرة 3	**0.784	0.000
الفقرة 4	**0.880	0.000	الفقرة 4	**0.912	0.000
الفقرة 5	**0.772	0.000	الفقرة 5	**0.876	0.000
الفقرة 6	**0.858	0.000	الفقرة 6	**0.874	0.000
الفقرة 7	**0.772	0.000	الفقرة 7	**0.758	0.000
			الفقرة 8	**0.713	0.000
			الفقرة 9	**0.754	0.000

فقرات المحور الثاني: التميز المؤسسي					
رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الفقرة 1	**0.551	0.001	الفقرة 8	**0.840	0.000
الفقرة 2	**0.686	0.000	الفقرة 9	**0.828	0.000
الفقرة 3	**0.764	0.000	الفقرة 10	**0.832	0.000
الفقرة 4	**0.829	0.000	الفقرة 11	**0.668	0.000
الفقرة 5	**0.725	0.000	الفقرة 12	**0.542	0.001
الفقرة 6	**0.562	0.000	الفقرة 13	**0.751	0.000
الفقرة 7	**0.654	0.000	الفقرة 14	**0.856	0.000
تم التحقق من معيار صدق الاتساق الداخلي					
معامل ارتباط بيرسون: هو اختبار إحصائي لقياس مدى الارتباط أو العلاقة بين متغيرين، ويتراوح قيم الارتباط بين (+1، -1)، ويتم التحقق من جود ارتباط أو علاقة إذا كان مستوى الدلالة أقل من 0.05.					

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، * ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: إعداد الباحث استنادًا إلى مخرجات برنامج SPSS.

2. صدق الاتساق الداخلي من خلال اختبار التحليل العاملي (درجة التشبع) لأبعاد ومحاور الدراسة:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال اختبار التحليل العاملي (درجة) التشبع، باستخدام طريقة المركبات الأساسية والتي تعتبر أكثر الطرق التحليل العاملي دقة في الاستخدام، وأكثر ما يميز هذه الطريقة هو أن كل عام يستخلص أقصى تباين ممكن ويقل قدر من البواقي، كمان ان المصفوفة الارتباطية تختزل الى أقل عدد من العوامل المتعامدة، ويعتمد أسلوب التحليل العاملي على أساس وجود علاقة خطية بين المتغيرات (لدوم، 2015)، ويعمل التحليل العاملي على تقدير الصدق العاملي وللكشف عن البنية العاملية (عدد العوامل ونمط تشبعات الفقرات عليها: والقيمة المقبولة لدرجة التشبع هي 0.3) ويتم حذف الفقرات التي تقل عنها (لعون، عايش، 2016)، حيث يوضح جدول (3.3) درجة التشبع لجميع فقرات أبعاد المتغير المستقل والتابع المتمثل بـ (نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي) والتي تمثل نسبة مساهمات كل فقرة في البعد أو المحور المنتمي إليه.

وبعد إجراء التحليل العاملي من خلال درجة التشبع، تبين بأن فقرات أبعاد ومحاور الدراسة قد تحقق معيار صدق الاتساق الداخلي باستخدام التحليل العاملي، حيث بلغ أدنى درجة تشبع للفقرة الثانية عشر للمحور الثاني "التميز المؤسسي" (درجة تشبع = 0.481)، بينما بلغ أعلى درجة تشبع للفقرة الرابع للبعد الرابع "الإمكانيات التنظيمية" (درجة التشبع = 0.910)، وتعد هذه القيم

مقبولة وحقت معيار صدق الاتساق الداخلي باستخدام درجة التشبع، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل نتائج الدراسة.

جدول (3.3): نتائج الاتساق الداخلي من خلال (درجة التشبع) باستخدام التحليل العاملي لأبعاد ومحاور الدراسة

فقرات المحور الأول: نظم المعلومات المحوسبة							
فقرات البعد الأول الإمكانات المادية		فقرات البعد الثاني الإمكانات البرمجية		البعد الثالث الإمكانات البرمجية		فقرات البعد الرابع الإمكانات التنظيمية	
رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع
الفقرة 1	0.870	الفقرة 1	0.785	الفقرة 1	0.847	الفقرة 1	0.766
الفقرة 2	0.732	الفقرة 2	0.729	الفقرة 2	0.902	الفقرة 2	0.829
الفقرة 3	0.754	الفقرة 3	0.784	الفقرة 3	0.861	الفقرة 3	0.769
الفقرة 4	0.706	الفقرة 4	0.638	الفقرة 4	0.880	الفقرة 4	0.910
الفقرة 5	0.691	الفقرة 5	0.849	الفقرة 5	0.780	الفقرة 5	0.891
الفقرة 6	0.841	الفقرة 6	0.781	الفقرة 6	0.861	الفقرة 6	0.893
		الفقرة 7	0.733	الفقرة 7	0.768	الفقرة 7	0.779
		الفقرة 8	0.632			الفقرة 8	0.720
						الفقرة 9	0.734
فقرات المحور الثاني: التميز المؤسسي							
رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع	رقم الفقرة	درجة التشبع
الفقرة 1	0.586	الفقرة 6	0.600	الفقرة 10	0.834	الفقرة 14	0.846
الفقرة 2	0.717	الفقرة 7	0.669	الفقرة 11	0.622		
الفقرة 3	0.793	الفقرة 8	0.841	الفقرة 12	0.481		
الفقرة 5	0.838	الفقرة 9	0.828	الفقرة 13	0.718		
تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي (قيم درجة التشبع أكبر من 0.300)							

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

3.1.7.3 الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد أشكال صدق الأداة الذي يتم التوصل اليه من خلال استخلاص درجة الارتباط ما بين البعد والمحور الذي ينتمي إليه، ويتم التوصل اليه بتحديد قيمة معامل ارتباط بيرسون، ويشترط لتحقيق هذا النوع من الصدق توفر معاملات ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة تقل عن 0.05، حيث يتضح من خلال الجدول (4.3) يوضح الصدق البنائي لأبعاد ومحاور الدراسة، واستنادًا إلى نتائج معامل الارتباط بين أبعاد المحور الأول (نظم المعلومات المحوسبة) والأبعاد المنتمية إليه، حيث تراوحت معاملات الصدق البنائي لهذا المحور بين البعد الثالث "الإمكانات البشرية" وبلغت قيمة الصدق (0.874) والبعد الثاني "الإمكانات البرمجية" وبلغت قيمة الصدق (0.894)، وتشير هذه القيم إلى وجود صدق بنائي وذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

جدول (4.3): الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة

العدد	مستوى الدلالة	الصدق البنائي	المتغير	عدد الفقرات	متغيرات الدراسة
30	0.000	**0.879	المستقل	6	الإمكانات المادية
	0.000	**0.894		8	الإمكانات البرمجية
	0.000	**0.874		7	الإمكانات البشرية
	0.000	**0.893		9	الإمكانات التنظيمية
-----				30	المحور ككل "نظم المعلومات المحوسبة"

** ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.01.

* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.05.

المصدر: إعداد الباحث استنادًا إلى مخرجات برنامج SPSS.

2.7.3 ثبات أداة الدراسة

- مؤشر ألفا كرونباخ والثبات المركب:

يعتبر الثبات أحد الاختبارات الهامة لتحديد ملائمة الأداة للاستخدام التطبيقي، إذ أن هذا الشكل من أشكال الاختبارات يمنحنا القدرة على التحقق من جودة الأداة وإمكانية الاعتماد عليها في الحصول على نتائج مقاربة فيما لو استخدمت نفس الأداة في ظل ظروف متشابهة من قبل

آخرين يرغبون باستخدامها وتطبيقها، وتعد أداة القياس ثابتة عند تحقيقها لمعامل ثبات مقبول يبلغ في حده الأدنى (0.700) يمكن من خلالها الحكم بثبات الأداة المستخدمة (تيغرة، 2017). واعتمد الباحث على مؤشر ألفا كرونباخ، ومؤشر الثبات المركب في الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول ككل الذي يمثل (نظم المعلومات المحوسبة) (0.963)، بينما المحور الثاني (التميز المؤسسي) (0.929)، فيما يتعلق بقيمة اختبار الثبات المركب للمحور الأول (0.980) وللمحور الثاني (0.935)، وتشير هذه النتائج إلى وجود درجة مرتفعة من الثبات في أداة الدراسة التي تم جمعها من أفراد العينة الاستطلاعية، والجدول (5.3) يوضح نتائج اختبارات الثبات لمتغيرات وأبعاد ومحاور الدراسة.

جدول (5.3): نتائج اختبارات ثبات لأبعاد ومحاور الدراسة

الثبات المركب	ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المتغير	البعد	متغيرات الدراسة
0.897	0.844	6	المستقل	الأول	الإمكانات المادية
0.908	0.882	8		الثاني	الإمكانات البرمجية
0.946	0.932	7		الثالث	الإمكانات البشرية
0.945	0.932	9		الرابع	الإمكانات التنظيمية
0.980	0.963	30		الأول	المحور "نظم المعلومات المحوسبة"
0.935	0.929	14		الثاني	المحور "التميز المؤسسي"

المصدر: إعداد الباحث استنادًا إلى مخرجات وبرنامج SPSS

8.3 تحقيق معايير الصدق والثبات

جدول (6.3): معايير تحقق الصدق والثبات

الرقم	الاختبارات	طريقة تحقق الاختبارات	مدى تحقق الاختبارات
1.	• صدق المحتوى	• محكمين (11 خبراء)	• تم التحقق
	• صدق الاتساق الداخلي	• معامل ارتباط بيرسون	• تم التحقق
	• صدق البنائي	• التحليل العاملي (درجة التشبع)	• تم التحقق
2.	معيار الثبات	• معامل ارتباط بيرسون	• تم التحقق
		• ألفا كرونباخ	• تم التحقق
		• طريقة الثبات المركب	• تم التحقق

المصدر: من إعداد الباحث استنادًا إلى الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

بعد ان تحقق الباحث من معايير الصدق والثبات في الدراسة استنداً على عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة، وعليه يمكننا الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة محققة لكافة المعايير صلاحية الاستبانة وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة وتحليل نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

9.3 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

إن تحقيق شرط التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة يعتبر من الجوانب الهامة التي يجب توافرها قبل بدء اختبار فرضيات الدراسة، وذلك بهدف تمكين الباحث من تحديد طبيعة الاختبارات الإحصائية التي يمكنه الاعتماد عليها عند تنفيذ دراسته البحثية؛ سواء ما يرتبط منها بالاختبارات المعلمية أو تلك المرتبطة بتمكينه من استخدام الاختبارات اللامعلمية، ولكن اعتمد الباحث على الاختبارات المعلمية بدون الشروع في استخدام اختبار التوزيع الطبيعي بناءً على شرطين هما: الأول ينص على أن إذا ما كان حجم العينة يزيد عن 30 استبانة تبعاً لنظرية النهاية المركزية يجب استخدام الاختبارات المعلمية. أما الثاني فينص على أنه إذا تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الدراسة يتم الاعتماد على الاختبارات المعلمية؛ بغض النظر عن حجم العينة، وبناءً على الشرطين تم الاعتماد على الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة (Geoff, 2010).

10.3 الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

جدول (7.3): الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على برنامج (SPSS V.26) وبرنامج (Eviews v 10)		
الرقم	الاختبار المستخدم	مكونات الاختبار
1.	اختبارات لقياس صدق متغيرات الدراسة	• صدق الاتساق الداخلي من خلال (معامل ارتباط بيرسون). • صدق الاتساق الداخلي من خلال (درجة التشبع باستخدام التحليل العاملي). • صدق البنائي من خلال (معامل ارتباط بيرسون).
2.	اختبارات لقياس ثبات متغيرات الدراسة	• طريقة ألفا كرونباخ. • طريقة الثبات المركب.
3.	اختبارات لقياس التحليل الوصفي لمتغيرات (أبعاد ومحاور الدراسة)	• الجداول التكرارية والنسب المئوية. • الوسط الحسابي. • الوزن النسبي. • الانحراف المعياري. • اختبار ت لعينة واحدة (One Sample T-test) لاختبار متوسطات الإجابات لأبعاد ومحاور الاستبانة حول القيمة (3) التي تعبر عن الدرجة المتوسطة. • الأشكال البيانية.
4.	اختبارات فرضيات الدراسة	• معامل ارتباط بيرسون (Person correlations). • طريقة الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression). • اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA). • نموذج ARIMA

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الرابع

تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج

1.4 المقدمة:

يعتبر البحث العملي عملاً منظماً يبدأ بتكوين الاطار النظري؛ ويمتد الى جمع البيانات الخاصة بالدراسة التطبيقية وتحليلها وتفسير الاستخلاصات المترتبة عليها بشكل علمي ومهني، وذلك من أجل بناء التوصيات البحثية القابلة للتنفيذ، فعملية تحليل البيانات تستوجب من الباحث استخدام الأساليب المناسبة والدقيقة التي تعتمد على الأسس العلمية من أجل الوصول الى نتائج موثوقة يمكن الاعتماد عليها في إثبات أو نفي الفرضيات البحثية؛ وبالتالي بلوغ النهايات المرجوة من العمل البحثي الراهن، وعليه؛ فإن هذا الفصل من الدراسة يعرض وبشكل تفصيلي للإجراءات المتبعة في تحليل البيانات سواء ما يتعلق منه بالجانب الوصفي المرتبط بتحديد مستويات الممارسة المرتبطة بمتغيرات الدراسة في الحالة المبحوثة في إطار المؤسسات الصحية الأهلية. كما ويتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لطبيعة العلاقات المتبادلة بين المتغيرات المبحوثة باتجاهاتها المتنوعة، هذا بالإضافة إلى تحديد النموذج الخاص بأثر نظم المعلومات المحوسبة على المتغير التابع المتمثل التميز المؤسسي، وأخيراً فإن هذا الفصل يعرض وبشكل تفصيلي كيفية اختبار الفرضيات ونتائج هذه الاختبارات مع إعطاء التفسيرات المنطقية لهذه الآثار، وربطها بالوقائع الخاصة ببيئة العمل المستهدف؛ وذلك للوصول إلى إثبات أو نفي الفرضيات المقررة في الخطة البحثية والوصول إلى النتائج النهائية للبحث، والتي تشكل الغاية من التعمق في الظاهرة المبحوثة.

2.4 الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية والوظيفية

يوضح الجدول (1.4) الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية والوظيفة، وبلغ عدد المستجيبين في تعبئة استبانة الدراسة (228) من الموظفين العاملين في منظمة اتحاد لجان العمل الصحي، حيث تشير النتائج إلى حصول الموظفين الذكور على ما نسبته (45.2%) من إجمالي العينة في المؤسسة، بينما بلغت نسبة الإناث (54.8%).

فيما يتعلق بالعمر بلغ نسبة (35.1%) أعمارهم تقل عن 30 سنة، 36.4% أعمارهم تتراوح ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة، 28.5% أعمارهم تزيد عن 40 سنة).

أما سنوات الخبرة بلغت نسبة (42.5%) سنوات خبرتهم تقل عن 10 سنوات، 30.3% تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 10 إلى أقل من 15 سنوات، 27.2% تزيد سنوات خبرتهم عن 15 سنة).

وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي بلغت نسبة الحاصلين على درجة علمية بكالوريوس (70.2%) بينما بلغت نسبة الحاصلين على درجة علمية دراسات عليا "ماجستير ودكتوراه" (29.8%).

أما المسمى الوظيفي حيث بلغ نسبة 13.2% من المسميات الوظيفية (إدارة عليا)، 14.9% من (رئيس قسم)، 21.5% من (رئيس وحدة)، 50.4% من المسميات الأخرى مثل (مساعد إداري، سكرتيرة، كاتب، محاسب، فني صيانة).

جدول (1.4): الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية والوظيفية
(عدد المستجيبين = 228)

المتغير	العدد	%	المتغير	العدد	%
الجنس	ذكر	45.2	سنوات الخبرة	أقل من 10	42.5
	أنثى	54.8		10 - أقل من 15	30.3
	أقل من 30	35.1		15 سنة فأكثر	27.2
	30-40	36.4			
المؤهل العلمي	40 فأكثر	28.5	المسمى الوظيفي	إدارة عليا	13.2
	بكالوريوس	70.2		رئيس قسم	14.9
	دراسات عليا	29.8		رئيس وحدة	21.5
				أخرى	50.4

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

3.4 نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة بشكلها العام

يوضح الجدول (2.4) المقاييس الوصفية لأبعاد ومحاور الدراسة لدى إجابات الموظفين العاملين في منظمة اتحاد لجان العمل الصحي، حيث يتكون المتغير الأول المتمثل بالمتغير المستقل (أبعاد نظم المعلومات المحوسبة) من (30) فقرة، بينما يتكون المتغير الثاني المتمثل بالمتغير التابع (التميز المؤسسي) من (14) فقرة.

حيث بلغ متوسط الموافقة للدرجة الكلية لأبعاد نظم المعلومات المحوسبة (4.19 من 5) بوزن نسبي (83.8%) وتعتبر عن مستوى موافقة مرتفعة، أما المحور الثاني حيث بلغ متوسط الموافقة للدرجة الكلية التميز المؤسسي (4.16 من 5) بوزن نسبي (83.2%) وتعتبر عن مستوى موافقة مرتفعة.

فيما يتعلق بأبعاد نظم المعلومات المحوسبة تراوحت الأبعاد ما بين البعد الثاني المتمثل بـ (الإمكانيات البرمجية) وبلغ المتوسط الحسابي (4.21 من 5) بوزن نسبي (84.2%) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً، والبعد الثالث (الإمكانيات البشرية) بوسط حسابي (4.14 من 5) بوزن نسبي (82.8%)، وتعتبر عن درجة موافقة متوسطة، والشكل البياني (1.4) يوضح ذلك.

وتشير نتائج اختبار (ت لعينة واحدة) للتحقق من أنَّ متوسط الإجابات لمتغيرات الدراسة حول القيمة (3) التي تعبر عن الموقف المتوسط من قبل أفراد عينة الدراسة المتغيرات أم لا، حيث تبين بأنَّ قيمة الوسط الحسابي للدرجة الكلية لمتغيرات الدراسة أكبر من القيمة (3) وذات دلالة إحصائية، وهو ما يشير إلى أنَّ متوسط إجابات أفراد مجتمع الدراسة في تعبئة أبعاد ومحاور الدراسة يميل نحو الموقف الإيجابي، وهذه النتيجة تعزز من الموافقة المرتفعة لمتغيرات الدراسة.

جدول (2.4): نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد ومحاور الدراسة

المقاييس الوصفية الإحصائية لمتغيرات الدراسة						ابعاد ومحاور الدراسة
المقياس	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	اختبارات	الترتيب	مستوى الموافقة
الإمكانيات المادية	4.20	84.0%	0.51	35.26* *	2	مرتفعة جداً
الإمكانيات البرمجية	4.21	84.2%	0.52	34.76* *	1	مرتفعة جداً
الإمكانيات البشرية	4.14	82.8%	0.66	26.03* *	4	مرتفعة

مرتفعة	3	*31.65 *	0.56	83.6%	4.18	الإمكانات التنظيمية
مرتفعة	---	*34.48 *	0.51	83.8%	4.19	نظم المعلومات المحوسبة
مرتفعة	----	*30.95 *	0.56	83.2%	4.16	المحور الثاني "التميز المؤسسي"

الفرع	النسبة المئوية (%)
التميز المؤسسي	83.20%
نظم المعلومات المحوسبة	83.80%
الإمكانات التنظيمية	83.60%
الإمكانات البشرية	82.80%
الإمكانات البرمجية	84.20%
الإمكانات المادية	84.00%

شكل (1.4): الأوزان النسبية لأبعاد ومحاور الدراسة.

ملاحظة: (الوسط الحسابي = مجموع الإجابات ÷ عددهم، % الوزن النسبي = (الوسط الحسابي ÷ 5) * 100،

الانحراف المعياري: هو انحراف القيم عن وسطها الحسابي، ويعد من معايير التشتت، ** ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01.

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل المتعلقة بهذا المحور وجود تقييم إيجابي بدرجة إجمالية مرتفعة من قبل العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية، لتوفر موارد نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، حيث بلغ الوزن النسب لمتوسط اتجاهاتهم (83.8%) الأمر الذي يشير إلى وجود درجة موافقة في آرائهم نحو توفر هذا المحور، ويرى الباحث أن المستوى المرتفع لتوفر هذه الموارد داخل الاتحاد تعزى إلى تركيز الاتحاد في أطر أعماله المتنوعة على تجنيد التمويل لأغراض بناء القدرات في الجوانب المادية والبشرية المتنوعة، إذ أن طبيعة أعمال اتحاد لجان العمل الصحي التي تركز وبشكل رئيسي على تقديم الخدمات الصحية والمجتمعية في أطر برامجه المتنوعة التي تشمل برنامج الرعاية الصحية الأولية وبرنامج الرعاية الصحية الثانوية والثالثية وبرنامج حماية المرأة والطفل وتمكين الشباب، تتطلب التركيز المرتفع على توفير الموارد

الخاصة بنظم المعلومات الإدارية المحوسبة كي يستطيع ان يلبي متطلبات التشغيل لهذه البرامج التي يستفيد من خدماتها نحو (607661) مستفيد/ة (التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، 2019)، وبالتالي فإن تقديم الخدمات لهذا العدد المرتفع من المستفيدين يتطلب وجود مستوى مرتفع من الموارد اللازمة لتشغيل النظم المحوسبة القادرة على تسهيل إنسيابية الأعمال داخل الأطر الإدارية المتنوعة باتحاد لجان العمل الصحي، وهو ما تم ترجمته في أطر الأهداف الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي؛ التي تركز على تحسين وصول المجتمع إلى خدمات متخصصة، ومتقدمة، وشاملة في الرعاية الصحية والمجتمعية، هذا الهدف قد تم ترجمته في إطار الأنشطة المختلفة التي ركز عليها اتحاد لجان العمل الصحي من خلال توفير التمويل اللازم لتوفير الإمكانيات المادية التي تمثلت بتوطين فكرة التفرع المادي في الأماكن المتنوعة لقطاع غزة من خلال الفروع المتنوعة المجهزة المنتشرة على طول قطاع غزة، بالإضافة الى تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على رفد هذه الفروع بأحدث التقنيات الخاصة بتقديم الخدمة التي تشمل الآلات والمعدات الدقيقة سواء تلك المرتبطة بتقديم الخدمة الصحية أو بالأعمال الإدارية وما تتطلبه من أنظمة تشغيل برمجية خاصة، إذ يوفر اتحاد لجان العمل الصحي برمجيات خاصة بتشغيل المعدات الطبية، وقسماً فنياً مختصاً بصيانة ومتابعة تلك الآلات والبرمجيات، مع إجراء تحديث دوري لتلك البرامج كي تتلاءم مع متطلبات التشغيل الكفؤ لتلك الآلات، أما على المستوى الإداري فإن اتحاد لجان العمل الصحي قد ركز أعماله خلال سنوات عمله على بناء القدرات الإدارية الخاصة بالمنظمة سواء تلك المرتبطة بالبرامج الإدارية المتنوعة التي تستخدم في أطر إدارة أعمال اتحاد لجان العمل الصحي أو بجانب بناء القدرات للطواقم الإدارية العاملة للتعامل الكفؤ مع تلك البرمجيات، إذ أن اتحاد لجان العمل الصحي يمتلك نظاماً إدارية لمعالجة العمليات تستخدم في إطار حوسبة الإجراءات والعمليات الروتينية بهدف تسهيل المهام الإدارية في التعامل مع قواعد البيانات الواسعة للمستفيدين من الخدمات، وتسهيل عمليات التحديد الدقيق للمدخلات المستخدمة في أطر الأنشطة والمخرجات الناتجة عنها، كما ويمتلك اتحاد لجان العمل الصحي نظاماً خاصاً بالمعلومات الوظيفية تهدف الى توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بجوانب العمل الإداري والتنظيمي الخاص بأداء الوظائف داخله، هذا بالإضافة الى تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل مع التكنولوجيا المتطورة؛ كشرط أساسي لممارسة الأعمال، جميع هذه الجوانب التي تشكل في مجملها الأبعاد الرئيسية لموارد نظم المعلومات المحوسبة تعتبر جزءاً هاماً من أعمال اتحاد لجان العمل الصحي التي تم التركيز عليها وبناء القدرات في جوانبها المتنوعة طيلة فترة عمله الممتدة إلى أكثر من 34 عاماً/ وهو ما يفسر استحواذ هذا المحور على مستوى مرتفع من التطبيق في اطار عمله.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (حبش، 2017) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع من الادراك لدى مدرء مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بقطاع غزة، كما وتوافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Ouedraogo & others, 2019) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع لجودة نظام إدارة المعلومات الصحية لصحة الأم والطفل، كما توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Piontkewicz, c.D, 2016) التي أشارت الى وجود استخدام واسع ومرتفع لنظم المعلومات الإدارية والمحاسبية على النطاق الدولي في المنظمات، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (ياسن، 2017) التي أشارت الى وجود مستوى متوسط من للخدمات الالكترونية، كما واختلفت هذه النتيجة أيضا مع نتيجة دراسة (محمود، 2017) التي أشارت إلى أن مستشفى ابن راشد التعليمي يطبق المعايير الخاصة بإدخال بيانات المرضى بدرجة ضعيفة.

كما وتشير النتائج الى وجود مستوى مرتفع للتميز المؤسسي لاتحاد لجان العمل الصحي، إذ بلغ الوزن النسبي لهذا المحور 83.2%، ويرى الباحث أن هذا المستوى المرتفع للتميز يرتبط بمجموعة من الجوانب والتي يقف على راسها تبني اتحاد لجان العمل الصحي للفكر الاستراتيجي المستند الى ممارسات التخطيط الاستراتيجي ؛ كسبيل لتحقيق الأهداف طويلة الاجل(التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي، 2019)، إذ يتوفر لدى اتحاد لجان العمل الصحي خطة استراتيجية واضحة المعالم (الخطة الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي 2020-2023)، يعمل في ضوء أهدافها ويجند التمويل وفقا لتلك الأهداف التي يترجمها في أطر مشاريع وأنشطة مرتبطة بتحقيقها، كما أن تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على قضايا تعزيز الشراكة المجتمعية يعتبر من التوجهات الاستراتيجية التي يمارسها على أرض الواقع؛ عبر إبرامه لإتفاقات الشراكة مع العديد من المؤسسات سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وكذلك اعتماده على تأطير مجموعة من اللجان المحلية المساندة لتنفيذ انشطته بدقة وعناية، استنادًا الى مؤشرات موضوعية ناتجة عن تفاعل العمل المشترك مع هذه الأطر، كما أن تبني اتحاد لجان العمل الصحي لنهج الإدارة بالعمليات الذي يهدف الى تبسيط الإجراءات داخل اطر عملياته مع التركيز على تحسين جودة تلك العمليات في اطار ابعادها المتنوعة التي تركز على تخفيض الكلفة والوصول الى الجودة المخططة مع المرونة في التعاطي مع المتغيرات؛ قد أسهم في رفع مستوى التميز للمخرجات المقدمة من قبله للمستفيدين الامر الذي عزز من اعتمادية شرائح واسعة من سكان قطاع غزة على مرافق اتحاد لجان العمل الصحي كنتيجة للصورة الذهنية الإيجابية التي عكستها طبيعة إدارة العمليات بداخله، يضاف الى ذلك توجيه الجهود في السنوات الأخيرة نحو التوطين للتكنولوجيا الحديثة بما تتضمنه من الآلات ومعدات وتقنيات برمجية هادفة إلى تبسيط إجراءات العمل وتسهيل انسيابية الاعمال؛ مع تحسين جودة ودقة التشخيص خصوصاً للخدمات الصحية

المقدمة من قبل كوارر طبية مستقطبة مشهود لها بالكفاءة على المستوى المحلي. هذا التوطين قد أسهم في إحداث نقلة نوعية في أداء اتحاد لجان العمل الصحي وميزه في خدماته التي يقدمها عن العديد من المؤسسات العاملة على المستوى المحلي، وبالنظر الى كافة الابعاد فإنها تشكل إطاراً منهجياً للتميز المؤسسي، إذ أن تركيز الاهتمام عليها من قبل اتحاد لجان العمل الصحي قد أسهم في حفز كافة الجوانب الإيجابية المرتبطة بهذا التميز وهو ما يفسر النتيجة التي اشارت الى وجود مستوى مرتفع من التميز لاتحاد لجان العمل الصحي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (عبد، 2017) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع للأداء المؤسسي في الكليات الجامعية في محافظات غزة، كما وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو عودة، 2018) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع من التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني العاملة في قطاع غزة، كما وتوافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الوح، 2017) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع من التميز المؤسسي لشركة الوساطة للأوراق المالية في فلسطين، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو لبدة، 2018) التي أشارت الى وجود مستوى متوسط من التميز المؤسسي لجامعة القدس المفتوحة، كما واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أحمد، 2015) التي أشارت الى وجود مستوى متوسط للتميز المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (النموذج الأوروبي لإدارة التميز)، وأخيراً فقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (Nenadal, Vykydal & Waloszek, 2018) التي أشارت الى وجود مستوى منخفض جداً من الوعي العام لدى المدراء والموظفين فيما يتعلق بمفهوم ونماذج التميز في المؤسسات التشيكية.

4.4 نتائج التحليل المتعلقة بالمحور الأول "نظم المعلومات المحوسبة":

1.4.4 نتائج التحليل المتعلقة بالبعد الأول "الإمكانيات المادية":

يوضح الجدول (3.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الأول "الإمكانيات المادية" التي تندرج تحت المحور الأول (نظم المعلومات المحوسبة) لإجابات الموظفين العاملين في منظمة اتحاد لجان العمل الصحي، ويتكون البعد من (6) فقرات، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول البعد الأول (4.20 من 5 بانحراف معياري 0.51) وبوزن نسبي (84%) ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة موافقة مرتفعة جداً.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد، فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة الخامسة التي تنص على "تتلائم وسائل الادخال والاخراج (كيبورد - ماوس - شاشة) مع متطلبات عمل

النظم" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.31 من 5) وبوزن نسبي (86.2%) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً، بينما احتلت الفقرة الأولى التي تنص على " تمتلك المؤسسة الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل النظم المحوسبة بمواصفات عالية" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (4.02 من 5) وبوزن نسبي (80.40%) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة.

جدول (3.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الأول " الإمكانات المادية"

الترتيب (مستوى الموافقة)	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
6 (مرتفعة)	0.81	%80.40	4.02	1. تمتلك المؤسسة الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل النظم المحوسبة بمواصفات عالية
5 (مرتفعة)	0.77	%82.60	4.13	2. تُجري المؤسسة الصيانة الدورية اللازمة للأجهزة والمعدات
4 (مرتفعة)	0.69	%83.80	4.19	3. تتلائم الأجهزة والمعدات المستخدمة مع متطلبات تشغيل النظم
2 (مرتفعة جداً)	0.68	%86.00	4.30	4. توفر المؤسسة طاقة بديلة لتشغيل النظم عند انقطاع التيار الكهربائي
1 (مرتفعة جداً)	0.63	%86.20	4.31	5. تتلائم وسائل الادخال والايخراج (كيبورد - ماوس - شاشة) مع متطلبات عمل النظم
3 (مرتفعة جداً)	0.63	%85.80	4.29	6. تتوفر في النظم المساحات التخزينية الكافية للمعلومات المستخدمة
مرتفعة جداً	0.51	%84.0	4.20	الدرجة الكلية للبعد الأول "الإمكانات المادية"

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل المتعلقة بهذا البعد وجود تقييم إيجابي بدرجة إجمالية مرتفعة جداً من قبل العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي - المحافظات الجنوبية، حيث بلغ الوزن النسب لمتوسط اتجاهاتهم (84.0%) الأمر الذي يشير إلى وجود درجة موافقة مرتفعة جداً في

آرائهم نحو توفر هذا البعد، ويرى الباحث أن هذا المستوى المرتفع للإمكانات المادية للنظم المحوسبة يرتبط بالجهود التي قام بها اتحاد لجان العمل الصحي في سبيل توطين التكنولوجيا المتطورة كمورد هام للنظم المحوسبة، إذ أن نظم المعلومات لا يمكن أن تؤدي دورها الحقيقي والمأمول دون توفر الإمكانات المادية التي تعتبر حجر الأساس في تشغيلها وفعاليتها، وعليه فإن اتحاد لجان العمل الصحي قد عمل خلال السنوات الأخيرة على تجنيد التمويل لرفع القدرات المادية للنظم المحوسبة عبر رفد الاتحاد بالأجهزة والمعدات المتطورة التي تشمل الأجهزة الطبية الحديثة المعتمدة على تقنيات الاستشعار والتحكم اللوحي، هذا؛ بالإضافة الى توطين برامج التشغيل المتطورة في اطار عمل هذه النظم مع توفير الكفاءات المختصة لإدارة هذه الأنظمة ومتابعة سير عملها وتمكينهم عبر التدريب والتطوير من التعامل مع هذه النظم بكفاءة مرتفعة، كما وأن توطين الأتمتة في أطر عمليات اتحاد لجان العمل الصحي الإدارية ورغد كافة الإدارات والاقسام بالمعدات التكنولوجية والتقنية التي تسهم في تسهيل إنسيابية الاعمال؛ قد شكل اطاراً هاماً من الأنشطة المنفذة، وهو ما أسهم في رفع مستوى القدرات المادية كمورد هام لنظم المعلومات المحوسبة داخل اتحاد لجان العمل الصحي، ومن جانب آخر فإن تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على الجهود الرامية الى تعزيز كفاءة الاستخدام للتقنيات عبر توطين الطاقة البديلة كأحد الخيارات الاستراتيجية، وكمورد هام لتشغيل هذه النظم؛ قد أسهم وبشكل فاعل في رفع هذا المستوى، وعليه فإن امتلاك التكنولوجيا والقدرات المادية كنتاج لتراكم الجهود وتجنيذ التمويل في أطر برامج اتحاد لجان العمل الصحي لبناء هذه القدرات قد أسهم في الحصول على هذه النتيجة المرتفعة لهذا البعد من وجهة نظر العاملين.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) التي أشارت إلى وجود درجة مرتفعة لتوفر الإمكانات المادية في أطر نظم المعلومات المحوسبة في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة ، كما واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2016) التي أظهرت وجود درجة متوسطة لتوافر الإمكانات المادية بمجمع الشفاء الطبي.

2.4.4 نتائج التحليل المتعلقة بالبعد الثاني " الإمكانات البرمجية":

يوضح الجدول (4.4) المقاييس الوصفية لفقرات البُعد الثاني "الإمكانات البشرية" التي تتدرج تحت المحور الأول (نظم المعلومات المحوسبة) لإجابات الموظفين العاملين في منظمة اتحاد لجان العمل الصحي، ويتكون البعد من (8) فقرات، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول البعد الثاني (4.21 من 5 بانحراف معياري 0.52) وبوزن نسبي (84.2%) ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة موافقة مرتفعة جداً.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد، فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة الثالثة التي تنص على " البرمجيات المستخدمة سهلة الاستخدام وملائمة لظروف العمل" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.26 من 5) وبوزن نسبي (85.20%) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً، بينما احتلت الفقرة الثامنة التي تنص على " يجب القسم الفني المختص بنظم المعلومات عن استفسارات المستخدمين بسرعة" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (4.12 من 5) وبوزن نسبي (82.40%) وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة.

جدول (4.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثاني "الإمكانيات البرمجية"

الترتيب (مستوى الموافقة)	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
6 (مرتفعة)	0.70	%83.60	4.18	1. البرمجيات المستخدمة حديثة ومتطورة للتطورات التكنولوجية
4 (مرتفعة جداً)	0.66	%84.40	4.22	2. تعمل المؤسسة على تحديث البرمجيات المستخدمة لملائمتها لظروف العمل
1 (مرتفعة جداً)	0.60	%85.20	4.26	3. البرمجيات المستخدمة سهلة الاستخدام وملائمة لظروف العمل
2 (مرتفعة جداً)	0.62	%85.20	4.26	4. نظم المعلومات المستخدمة تتناسب مع أنظمة التشغيل الموجودة على الأجهزة
3 (مرتفعة جداً)	0.70	%84.80	4.24	5. تتوفر وسائل حماية لمنع التلاعب في النظم
5 (مرتفعة جداً)	0.73	%84.40	4.22	6. يُتيح النظام التنقل بين مكوناته بسلاسة
7 (مرتفعة)	0.77	%83.40	4.17	7. تُمكن النظم المستخدمين من إعداد تقارير خاصة
8 (مرتفعة)	0.85	%82.40	4.12	8. يجب القسم الفني المختص بنظم المعلومات عن استفسارات المستخدمين بسرعة
مرتفعة جداً	0.52	%84.20	4.21	الدرجة الكلية للبعد الثاني "الإمكانيات البرمجية"

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل المتعلقة بهذا المحور وجود تقييم إيجابي بدرجة إجمالية مرتفعة جداً من قبل العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي ، حيث بلغ الوزن النسب لمتوسط اتجاهاتهم (84.20%) الأمر الذي يشير إلى وجود درجة موافقة مرتفعة جداً في آرائهم نحو توفر هذا البعد، ويرتبط هذا المستوى المرتفع لهذه الإمكانيات باعتماد اتحاد لجان العمل الصحي على وحدة فنية متخصصة بالأعمال البرمجية، تهدف الى توطين البرامج التي تناسب طبيعة الاعمال الخاصة به، إذ أن طبيعة الاعمال المناطة بها تتمحور حول دراسة طبيعة العمليات المنفذة في أطر البرامج المتنوعة للأعمال وتحليل هذه الاعمال؛ وبالتالي العمل على إنتاج أو توطين نظم برمجية تحاكي طبيعة الاحتياج الحقيقي لهذه الاعمال، فعملية تحليل النظام وتصميمه تقع في صلب اهتمام هذه الوحدة كجزء هام من التوجه الإداري الداعم لتوطين أنظمة المعلومات الملائمة وذات الطبيعة المرنة في الاستخدام داخل أطر اتحاد لجان العمل الصحي، كما أن رصد مخصصات مالية لمواكبة التطورات التكنولوجية في إطار العمل البرمجي بمخرجاته المتنوعة والمرتبطة بطبيعة الخدمات والاعمال الإدارية المنفذة داخل اتحاد لجان العمل الصحي أسهم بمستويات عالية في توفير برامج متخصصة ذات طبيعة متكاملة تدعم تكامل العمليات في أطر التنسيق بين برامج اتحاد لجان العمل الصحي؛ وخصوصاً تلك المتعلقة ببرنامج الرعاية الصحية الأولية وبرنامج الرعاية الصحية الثانوية والثالثية، هذه البرامج قد أسهمت في سرعة التعامل مع الحالات التي يتم تحويلها من برنامج الى آخر، وأسهمت في تخفيض الأوقات وتعزيز جودة عمليات التشخيص لتلك الحالات، هذا التكامل في الاطار البرمجي قد خلق حالة من الانسيابية السلسلة للأعمال داخل الأطر الإدارية والفنية العاملة في الإدارات والاقسام المتنوعة، كما أن تركيز الاهتمام على امتلاك وتوطين البرمجيات التقنية التي تتعامل مع الأنظمة الإدارية كنظم إدارة الموارد البشرية ونظم إدارة قواعد البيانات ارتباطاً بالأعداد المرتفعة للمستفيدين والعاملين داخل مقرات وفروع اتحاد لجان العمل الصحي أسهمت بشكل كبير في رفع مستويات الاستجابة الإيجابية عند تقييم امتلاك اتحاد لجان العمل الصحي للجوانب البرمجية كأحدى الإمكانيات المتوفرة في أطر نظم المعلومات الخاصة به، وأخيراً فإن امتلاك هذه النظم لمميزات خاصة في تسهيل الاعمال الإدارية والفنية كقدرتها على اعداد التقارير المتخصصة، شكلت إضافة نوعية في أطر الاعمال، إذ أن طبيعة عمل اتحاد لجان العمل الصحي يرتبط بشكل مباشر بالتقارير الدورية سواء تلك المرتبطة بالحالات المتنوعة من المستفيدين أو ضرورات المتابعة الإدارية للأعمال اعتماداً على هذه التقارير، ففكرة الأنظمة التي تم توطينها على منح مثل هذه المزايا رفعت معدلات الاستجابة الإيجابية حول الإمكانيات البرمجية من قبل العاملين باتحاد لجان العمل الصحي، وعليه وبالنظر الى كافة هذه الجوانب التي شكلت مساراً هاماً لعمل اتحاد لجان العمل

الصحي في اطار الاتمة البرمجية لعملياته بالاتجاه الإيجابي تفسير النتيجة المرتفعة لأراء العاملين حول مستوى تطبيق هذا البعد من الدراسة.

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) التي أشارت إلى وجود درجة مرتفعة لتوفر الإمكانيات البرمجية في اطر نظم المعلومات المحوسبة في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة ، كما واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2016) التي أظهرت وجود درجة متوسطة لتوافر الإمكانيات البرمجية بمجمع الشفاء الطبي .

3.4.4 نتائج التحليل المتعلقة بالبعد الثالث "الإمكانيات البشرية":

يوضح الجدول (5.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الثالث "الإمكانيات البشرية" التي تندرج تحت المحور الأول (نظم المعلومات المحوسبة) لإجابات الموظفين العاملين في منظمة اتحاد لجان العمل الصحي ، ويتكون البعد من (7) فقرات، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول البعد الثالث (4.14 من 5 بانحراف معياري 0.66) وبوزن نسبي (82.8%) ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة موافقة مرتفعة.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد، فقد أظهرت النتائج بأنّ الفقرة الثالثة التي تنص على " توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة لتطوير مهارات الموظفين مستخدمي النظم" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.19 من 5) وبوزن نسبي (83.80%)، وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة، بينما احتلت الفقرة الأولى التي تنص على " لدى المؤسسة الموظفين المؤهلين للتعامل مع التكنولوجيا المتسارعة" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (4.09 من 5) وبوزن نسبي (81.80%)، وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة.

جدول (5.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثالث "الإمكانات البشرية"

الفرقة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الترتيب (مستوى الموافقة)
1. لدى المؤسسة الموظفين المؤهلين للتعامل مع التكنولوجيا المتسارعة	4.09	%81.80	0.79	7 (مرتفعة)
2. تمتلك المؤسسة أشخاص قادرين على تطوير النظم والبرمجيات المستخدمة	4.11	%82.20	0.81	5 (مرتفعة)
3. توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة لتطوير مهارات الموظفين مستخدمين النظم	4.19	%83.80	0.80	1 (مرتفعة)
4. تشارك المؤسسة موظفيها المتخصصين في اختيار النظم المحوسبة	4.11	%82.20	0.87	6 (مرتفعة)
5. تتناسب خبرات ومؤهلات العاملين في نظام المعلومات مع المهام المطلوبة منهم	4.15	%83.00	0.78	3 (مرتفعة)
6. يستوعب مستخدمي نظم المعلومات كافة المتطلبات اللازمة لتشغيل النظام	4.15	%83.00	0.80	4 (مرتفعة)
7. تمتلك المؤسسة نظام المحاسبة والمسائلة لكافة العاملين بغض النظر عن مواقعهم الإدارية	4.19	%83.80	0.78	2 (مرتفعة)
الدرجة الكلية للبعد الثالث "الإمكانات البشرية"	4.14	%82.8	0.66	مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل المتعلقة بهذا المحور وجود تقييم إيجابي بدرجة إجمالية مرتفعة من قبل العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي ، حيث بلغ الوزن النسب لمتوسط اتجاهاتهم (%82.8) الأمر الذي يشير إلى وجود درجة موافقة مرتفعة في آرائهم نحو توفر هذا البعد، ويرى الباحث أن هذا المستوى المرتفع للإمكانات البشرية الخاصة بالتعامل مع الأنظمة المحوسبة يرتبط بمجموعة من الجوانب أهمها تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على استقطاب الكفاءات

البشرية وخصوصا الطبية منها ذات الخبرة المهنية والأكاديمية الطويلة في العمل في هذا المجال؛ وفي التعاطي مع كافة الاشكال البرمجية المتطورة المستخدمة في تشغيل الأدوات والأجهزة الطبية، وبالتالي قدرتهم على التعاطي مع التطورات التكنولوجية المتلاحقة في الاطار البرمجي، كما أن تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على استقطاب كفاءات بشرية متخصصة في الاطار البرمجي والتكنولوجي وتخصيص وحدة عمل مستقلة هادفة الى توطين التكنولوجيا ومتابعة تطورها وصيانتها وتحديثها، أسهم بشكل واضح في حفز مستوى القدرات البرمجية لدى اتحاد لجان العمل الصحي خصوصا مع التوجه العام لديه إلى توطين مفاهيم تبادل ونقل المعرفة داخليا، إذ تركز هذه السياسة على تأهيل الكوادر للتعاطي مع القدرات التكنولوجية عبر اجراء التدريبات سواء الداخلية المنفذة من قبل الجهة المختصة بالأعمال البرمجية في اطار تدريب هذه الكوادر على كيفية الاستخدام السليم لها وكيفية التعاطي مع جوانبها بغية رفع الكفاءة الإنتاجية، أو التدريب الخارجي للطواقم عبر مشاريع بناء القدرات او الموازنات التدريبية التي يخصصها اتحاد لجان العمل الصحي لتطوير الموارد البشرية، كما ان قيام اتحاد لجان العمل الصحي بتعزيز التعاون على المستوى الخارجي وابتعاث بعض المشاركين من الطواقم الطبية المتخصصة للالتحاق بالدورات التدريبية الخارجية التي تهدف الى تعزيز قدراتهم عبر تأهيلهم على استخدام التقنيات الحديثة في المجال الطبي وقيام هذه الطواقم المشاركة بنقل خبراتهم الى العاملين من الطواقم المحلية؛ أسهم في رفع مستوى هذه الإمكانيات، وأخيرا فان قيام اتحاد لجان العمل الصحي بتركيز الاهتمام على متابعة احدث التطورات التكنولوجية في المجال البرمجي والعمل على توفيرها سواء عبر شرائها من الجهات الموردة أو تطويرها داخليا في مجالات العمل الإداري أو الفني مع تأهيل الكوادر على استخدام احدث هذه التقنيات أسهم في تحفيز مستويات القدرات البشرية المرتبطة بالنظم المحوسبة في كافة المجالات الفنية والإدارية منها، جميع هذه الجوانب التي شكلت المكونات الرئيسية للقدرات البشرية في مجال النظم المحوسبة تبناها اتحاد لجان العمل الصحي كممارسة في أطر أعماله التنفيذية، وهو ما جعل مستويات موافقة العاملين تجاه توفرها تتسم بالطابع الإيجابي المرتفع الامر الذي يبرر النتيجة المتحصل عليها من هذا البعد .

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) التي أشارت إلى وجود والتي أشارت الى وجود درجة مرتفعة لتوفر الإمكانيات البشرية في اطر نظم المعلومات المحوسبة في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة ، كما واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2016) التي أظهرت وجود درجة متوسطة لتوافر الإمكانيات البشرية بمجمع الشفاء الطبي .

4.4.4 نتائج التحليل المتعلقة بالبعد الرابع " الإمكانيات التنظيمية":

يوضح الجدول (6.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الرابع "الإمكانيات التنظيمية" التي تندرج تحت المحور الأول (نظم المعلومات المحوسبة) لإجابات الموظفين العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي، ويتكون البعد من (9) فقرات، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول البعد الرابع (4.18 من 5 بانحراف معياري 0.56) وبوزن نسبي (83.6%) ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة موافقة مرتفعة.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد، فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة الثامنة التي تنص على " تمتلك المؤسسة نظام موارد بشرية واضح ومكتوب" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.28 من 5) وبوزن نسبي (85.6%)، وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً، بينما احتلت الفقرة التاسعة التي تنص على " تُشجع المؤسسة وتُتمي المواهب الخاصة للعاملين وأفكارهم البناءة" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (4.11 من 5) وبوزن نسبي (82.20%)، وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة.

جدول (6.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الرابع "الإمكانيات التنظيمية"

الترتيب (مستوى الموافقة)	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	الفقرة
8 (مرتفعة)	0.73	%82.40	4.12	1. تُشارك الإدارة العليا في المؤسسة العاملين عند إحداث تغييرات معينة
4 (مرتفعة جداً)	0.63	%84.40	4.22	2. يوجد نظم ولوائح مكتوبة تحدد العلاقة ما بين الإدارات والدوائر والأقسام
7 (مرتفعة)	0.77	%82.60	4.13	3. تتبنى المؤسسة مبادئ الحوكمة في عملها
6 (مرتفعة)	0.76	%83.00	4.15	4. تتميز الأنظمة والإجراءات في المؤسسة بالشفافية والوضوح
3 (مرتفعة جداً)	0.66	%84.60	4.23	5. تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي واضح ومرن
5 (مرتفعة)	0.76	%83.60	4.18	6. يتيح الهيكل التنظيمي للمؤسسة بانسيابية المعلومات بين كافة الإدارات والأقسام والدوائر

7. تمتلك المؤسسة المقومات الأساسية لضمان استدامه عملها	4.26	85.20%	0.66	2 (مرتفعة جداً)
8. تمتلك المؤسسة نظام موارد بشرية واضح ومكتوب	4.28	85.60%	0.65	1 (مرتفعة جداً)
9. تُشجع المؤسسة وتُثمي المواهب الخاصة للعاملين وأفكارهم البناءة	4.11	82.20%	0.84	9 (مرتفعة)
الدرجة الكلية للبعد الرابع "الإمكانات التنظيمية"	4.18	83.6%	0.56	مرتفعة

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل المتعلقة بهذا المحور وجود تقييم إيجابي بدرجة إجمالية مرتفعة من قبل العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي، حيث بلغ الوزن النسب لمتوسط اتجاهاتهم (83.6%) الأمر الذي يشير إلى وجود درجة موافقة في آرائهم نحو توفر هذا البعد، ويرجع هذا المستوى المرتفع من توفر الإمكانيات التنظيمية في اطر النظم المحوسبة داخل اتحاد لجان العمل الصحي الى تبنيه سياسة المشاركة التنظيمية للمعلومات بين الأطر الإدارية والفنية بالعمل، اذ ان تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على تبني فلسفة اللامركزية في العمل (النظام الإداري في اتحاد لجان العمل الصحي، 2020). قد حفزت على اهتمام الكوادر البشرية بالتركيز على التطور المهني المواكب للأعمال المحوسبة بغية انجاز تفويضات العمل بكفاءة استنادا الى قواعد البيانات التي تمكنهم من الارتكاز على الحقائق الموضوعية عند اتخاذ القرارات؛ وهو ما أسهم وبشكل غير مباشر في تعزيز الاعتماد على النظم المحوسبة كنتاج للفلسفة التنظيمية المرتبطة بتوفير كافة الإمكانيات التنظيمية لدعم استخدام النظم المحوسبة، ومن جانب اخر فان توجه إدارة الموارد البشرية باتحاد لجان العمل الصحي على تعزيز استخدام النظم المحوسبة انعكس على طبيعة سياسات الاستقطاب والتعيين داخل اتحاد لجان العمل الصحي كتوجه تنظيمي، قد أصبحت تركز على توفر مستوى من المهارات التكنولوجية لدى الكوادر المستقطبة بغية رفع جهوزية المنظمة لتحقيق الجودة على مستوى المخرجات، يضاف الى ذلك وجود وحدة فنية مستقلة مختصة بالنظم المحوسبة في اطار الهيكل التنظيمي الخاص باتحاد لجان العمل الصحي يوكل اليها مهام التطوير التكنولوجي؛ يعتبر أحد أهم الإمكانيات التنظيمية التي يمتلكها في اطار تعزيز النظم المحوسبة بما تمتلكه من كواد تخصصية في المجال التكنولوجي والبرمجي الذي يعتبر أساسا هاما لبناء وتطوير النظم المحوسبة التي يجري العمل عليها داخل اتحاد لجان العمل الصحي، وأخيرا فان قضايا المشاركة التي تتبناها إدارة اتحاد لجان العمل الصحي عند الرغبة في احداث تغييرات معينة سواء على المستوى الإداري او المستوى التكنولوجي المرتبط بالنظم المحوسبة المطبقة يعتبر عاملا هاما يوفر الإمكانيات التنظيمية لكافة الطواقم لإبداء الآراء

والتوجهات التطويرية المرتبطة بطبيعة النظم المحوسبة وجدوى الاعتماد عليها في اطار العقل الجمعي والتقييم الدوري من قبل اطراف العلاقة داخل اتحاد لجان العمل الصحي حول فعاليتها وكفاءتها، وأخيرا فان توطين اتحاد لجان العمل الصحي لنظم المعلومات الإدارية سواء تلك المتعلقة بمعالجة البيانات او نظم المعلومات الوظيفية او تلك المرتبطة بنظم معلومات الإدارة العليا يعتبر من أهم الإمكانيات التنظيمية التي تدعم حوسبة كافة النظم والإجراءات اثناء تنفيذ العمليات فيه، وعليه؛ فان توفر كافة هذه الإمكانيات المرتبطة بالجوانب التنظيمية للنظم المحوسبة بناء على رؤية وتبني اتحاد لجان العمل الصحي لها قد أسهمت في شعور العاملين بتوافرها بمستوى مرتفع الامر الذي دفع استجاباتهم نحو التقييم الإيجابي المرتفع لهذا البعد وهو ما يفسر النتيجة المستخلصة في هذا الجانب من الدراسة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Shehadeh, Rana, et al., 2016) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع من القدرات التنظيمية كمكون للنظم المحوسبة على الابتكار المؤسسي بشركات الخدمات في الأردن، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) التي أشارت إلى وجود درجة مرتفعة لتوفر الإمكانيات التنظيمية في أطر نظم المعلومات المحوسبة في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة ، كما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2016) التي أظهرت وجود درجة متوسطة لتوافر الإمكانيات التنظيمية بمجمع الشفاء الطبي .

5.4 نتائج التحليل المتعلقة بالمحور الثاني "التميز المؤسسي":

يوضح الجدول (7.4) المقاييس الوصفية لفقرات المحور الثاني "التميز المؤسسي" لإجابات الموظفين العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي، ويتكون المحور من (14) فقرة، حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول المحور الثاني (4.16 من 5 بانحراف معياري 0.56) وبوزن نسبي (83.20%)، ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة موافقة مرتفعة.

أما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا المحور، فقد أظهرت النتائج بأن الفقرة الأولى التي تنص على " لدى المنظمة رؤية ورسالة توضح ما يميزها عن المنظمات الأخرى" قد احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي (4.31 من 5) وبوزن نسبي (86.20%)، وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً، بينما احتلت الفقرة الثالثة عشر التي تنص على " لدى المنظمة نُظم محوسبة لقياس مستوى رضا العملاء عن الأداء الوظيفي للعاملين بهدف معالجة أي قصور بالسرعة الممكنة وبما يضمن تفوق وتميز المؤسسة عن مثيلاتها" المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (3.89 من 5) وبوزن نسبي (77.80%)، وتعتبر عن درجة موافقة مرتفعة.

جدول (7.4): ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني "التميز المؤسسي"

الفرقة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الترتيب (مستوى الموافقة)
1. لدى المنظمة رؤية ورسالة توضح ما يميزها عن المنظمات الأخرى	4.31	86.20%	0.62	1 (مرتفعة جداً)
2. تمتلك المنظمة المرونة الكاملة لتعديل هيكلها التنظيمي بما يتلائم مع النظم المحوسبة لتحقيق أهدافها والاستراتيجياتها	4.19	83.80%	0.74	6 (مرتفعة)
3. تمتلك المنظمة نُظم محوسبة تُمكنها من إنشاء نسخ احتياطية لمعلوماتها المحوسبة وتُمكنها من الاحتفاظ بها على سيرفرات داخل المنظمة أو خارجها	4.27	85.40%	0.63	2 (مرتفعة جداً)
4. تمتلك المنظمة نُظم محوسبة تُمكنها من إنشاء قواعد بيانات آمنة للعملاء يُمكن من خلالها استرجاع البيانات بسهولة وسرعة وأمان	4.07	81.40%	0.85	12 (مرتفعة)
5. تعتمد المنظمة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات لعملائها	4.17	83.40%	0.71	7 (مرتفعة)
6. تتسم إجراءات المنظمة المحوسبة بالسرعة والدقة والراحة لتقديم خدماتها للعملاء	4.26	85.20%	0.63	3 (مرتفعة جداً)
7. تُساعد مخرجات النظم المحوسبة لدى المنظمة إدارة المنظمة على التنبؤ بالمشكلات والأزمات المستقبلية ووضع الحلول المناسبة	4.21	84.20%	0.71	5 (مرتفعة جداً)
8. تُشجع المنظمة أنشطة البحث العلمي فيما يتعلق بتطوير أنظمتها وحوسبتها من أجل	4.22	84.40%	0.70	4 (مرتفعة جداً)

				تسهيل المعاملات وتقليل تكاليف الخدمات التي تقدمها للعملاء بما يحقق ميزة تنافسية عن مثيلاتها
9 (مرتفعة)	0.80	83.00%	4.15	9. لدى المنظمة خطط تطويرية لتطوير قدرات العاملين المهنية بما يتلائم مع التطور التكنولوجي
11 (مرتفعة)	0.77	82.60%	4.13	10. يُمنح العاملين الوسائل المناسبة والصلاحيات التي تُسهم في إنجاز مهامهم
8 (مرتفعة)	0.77	83.00%	4.15	11. يوجد نظام لمتابعة الشكاوي ومعالجتها من قبل المؤسسة
13 (مرتفعة)	0.86	81.00%	4.05	12. تستخدم المنظمة وسائل الاتصال التكنولوجية للتواصل مع أصحاب المصلحة (المجتمع، العملاء، المؤسسات الشريكة) بما يحقق ميزة تفاعلية من خلال التفاعل المباشر والتغذية الراجعة
14 (مرتفعة)	1.00	77.80%	3.89	13. لدى المنظمة نُظم محوسبة لقياس مستوى رضا العملاء عن الأداء الوظيفي للعاملين بهدف معالجة أي قصور بالسرعة الممكنة وبما يضمن تفوق وتميز المؤسسة عن مثيلاتها
10 (مرتفعة)	0.71	82.20%	4.11	14. لدى المنظمة نُظم محوسبة لقياس مستوى رضا الموظفين على الواجهة النهائية للنظم من ناحية سهولة الاستخدام
مرتفعة	0.56	83.20%	4.16	الدرجة الكلية للمحور الثاني "التميز المؤسسي"

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

أظهرت نتائج التحليل المتعلقة بهذا المحور وجود تقييم إيجابي بدرجة إجمالية مرتفعة من قبل العاملين في اتحاد لجان العمل الصحي حول مستوى توافر التميز المؤسسي، حيث بلغ الوزن النسب لمتوسط اتجاهاتهم (83.2%)، ويعزو الباحث هذا المستوى المرتفع من التميز المؤسسي لاتحاد لجان العمل الصحي الى وجود حالة من الوعي والإدراك من قبل الإدارة العليا بأهمية تحقيق التميز المؤسسي سواء على المستوى التنظيمي او المؤسسي او على المستوى التقني

والمستوى الفردي، هذا الاهتمام نابع من حقيقة أن التميز المؤسسي يعتبر أحد أهم التوجهات الراهنة والحديثة التي تسعى معظم المؤسسات للوصول إليها بهدف تمكينها من الاستفادة في أعمالها، ولعل إدراك اتحاد لجان العمل الصحي لهذا التوجه قد أسهم في تركيزه على تعزيز أبعاد التميز المؤسسي في أطر أعماله كسياسة هادفة إلى تعزيز قدرته على الاستفادة في تقديم خدماته من ناحية وتجنيب التمويل من الجهات المانحة التي أصبحت تنظر إلى تميز الأداء كشرطاً هاماً لتقديم التمويل للمنظمات المجتمعية بكافة تخصصاتها وإطيافها، ومن هنا؛ فقد ركزت سياسة اتحاد لجان العمل الصحي على البعد المؤسسي الذي يعتبر البعد الأول للتميز المؤسسي من خلال تبنيتها للتخطيط الاستراتيجي كسبيل لتعزيز هذا التميز، وقد استند هذا التوجه على فهم واضح لأهمية التخطيط الاستراتيجي كأداة لتنفيذ الأعمال بصورة دقيقة والوصول إلى مخرجات مخططة تستطيع تلبية احتياجات المستفيدين بصفتهن الأهم بالنسبة لاتحاد لجان العمل الصحي. ومن جانب آخر؛ فإن هذا الفهم قد انصرف إلى الاستناد إلى التخطيط الاستراتيجي كأداة داعمة لتجنيب التمويل من قبل المؤسسات المانحة التي أصبحت تركز على وجود هذه الخطط ضمن شروطها لمنح التمويل كي تستطيع ضمان انفاق هذه الأموال بطريقة منظمة ووفقاً لرؤية محددة تتبناها المنظمة، وعلى صعيد آخر؛ فقد ركز اتحاد لجان العمل الصحي في مسيرة عمله على تعزيز البعد التنظيمي الذي يعتبر أحد أهم أبعاد التميز المؤسسي؛ من خلال التركيز على تطوير العمليات التي تسهم في النهاية في تقديم المخرجات المتمثلة بالخدمات التي يقدمها، هذه العمليات التي تشمل الكلفة والجودة والمرونة والتسليم تعتبر المؤثر الأهم في تحقيق رضا المستفيدين، كما وسعى إلى تعزيز جودة الخدمة كمحور أساسي من محاور اهتمامه من خلال تبني سياسة التأهيل والتدريب والتعلم للكوادر البشرية بغية تقديم خدمة متميزة خالية من الأخطاء وتؤدي بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى وهو ما يلامس مفهوم الجودة التي أصبحت محل تركيزه من خلال تكوين حلقات التميز لضمان الجودة، كما وعمل على توطيد النظم المحوسبة كسبيل لضمان سرعة الإنجاز وهو ما أسهم في تخفيض حجم البيروقراطية في الأعمال والاعتماد على نماذج الأعمال الالكترونية والتقنيات المتطورة في تبادل المعلومات وبالتالي سرعة إنجاز الخدمة سواء من الجانب الإداري المتعلق بسرعة التنظيم لتلقيها من خلال الاعتماد على الحجوزات الالكترونية؛ أو أنظمة تبادل المعلومات أو النظم المحوسبة الداعمة لإعداد التقارير؛ أو من الجانب الفني المتعلق بتلقي الخدمة من قبل المختص، إذ وفر اتحاد لجان العمل الصحي كافة الإمكانيات اللوجستية والتكنولوجية المتطورة لضمان دقة إنجاز وتقديم الخدمة بالسرعة المطلوبة، حيث وطن مختبرات الفحص بما تشمله من معدات متطورة، هذا بالإضافة إلى أجهزة التشخيص الدقيقة المتطورة التي يتسم ادائها بالسرعة والدقة مقارنة مع العديد من المنظمات التي تقدم هذه الخدمات اعتماداً على معدات تقليدية يتسم ادائها بالبطء في إنجاز الخدمة، وهو ما

يعزز البعد التقني كأحد ابعاد التميز المؤسسي، وأخيرا فإن السياسة العامة لاتحاد لجان العمل الصحي تسهم في تعزيز البعد الفردي للتميز، إذ أن الإدارة العليا تشجع وبشكل مستمر على المشاركات الفردية من قبل الافراد في جهود التميز من خلال اتاحتها المجال لإحداث التحسين المستمر والدوري وفقا لاقتراحاتهم؛ سواء على مستوى اليات العمل أو على مستوى السياسات أو حتى على مستوى العمليات التنفيذية، وتتنظر الى جهود التطوير بأهمية بالغة؛ باعتبارها جزءا هاما من فلسفة المنظمة التي تتبنى الابداع كسبيل لتقديم خدماتها بصورة مختلفة عن الآخرين،

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (عبد، 2017) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع للأداء المؤسسي في الكليات الجامعية في محافظات غزة، كما وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو عودة، 2018) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع من التميز المؤسسي في منظمات المجتمع المدني العاملة في قطاع غزة، كما وتوافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (اللو، 2017) التي أشارت الى وجود مستوى مرتفع من التميز المؤسسي لشركة الوساطة للأوراق المالية في فلسطين، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو لبدة، 2018) التي أشارت الى وجود مستوى متوسط من التميز المؤسسي لجامعة القدس المفتوحة، كما واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أحمد، 2015) التي أشارت الى وجود مستوى متوسط للتميز المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (النموذج الأوروبي لإدارة التميز)، وأخيرا فقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (Nenadal, Vykydal & Waloszek, 2018) التي أشارت الى وجود مستوى منخفض جدا من الوعي العام لدى المدراء والموظفين فيما يتعلق بمفهوم ونماذج التميز في المؤسسات التشيكية.

6.4 اختبار فرضيات الدراسة

فيما يلي نتائج اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للتحقق من وجود أثر للمتغيرات المستقلة (الإمكانات المادية، الإمكانات البرمجية، الإمكانات البشرية، الإمكانات التنظيمية) على المتغير التابع المتمثل في "التميز المؤسسي"، والجدول (8.4) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المتفرعة عنها.

جدول (8.4): نتائج أثر نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي

المتغير التابع "التميز المؤسسي"							
معنوية النموذج عند مستوى 0.05			معامل التحديد المعدل (R ²)	مستوى الدلالة (Sig.)	معامل الانحدار (B)	المتغيرات المستقلة	طريقة تقدير النموذج
النتيجة	مستوى الدلالة (Sig.)	F					
معنوي	0.000	** 153.97	0.730 (%73.0)	0.000	0.638	الحد الثابت (a)	طريقة (Enter)
				0.048	0.123-	الإمكانيات المادية	
				0.007	0.200	الإمكانيات البرمجية	
				0.000	0.281	الإمكانيات البشرية	
				0.000	0.484	الإمكانيات التنظيمية	
معنوي	0.000	** 153.97	0.730 (%73.0)	0.000	0.638	الحد الثابت (a)	طريقة (stepwise)
				0.000	0.484	الإمكانيات التنظيمية	
				0.000	0.281	الإمكانيات البشرية	
				0.007	0.200	الإمكانيات البرمجية	
				0.048	0.123-	الإمكانيات المادية	

ملاحظة: ** ذات دلالة إحصائية (معنوية عند مستوى 0.01)، * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند مستوى 0.05).

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

النموذج الرياضي للدراسة:

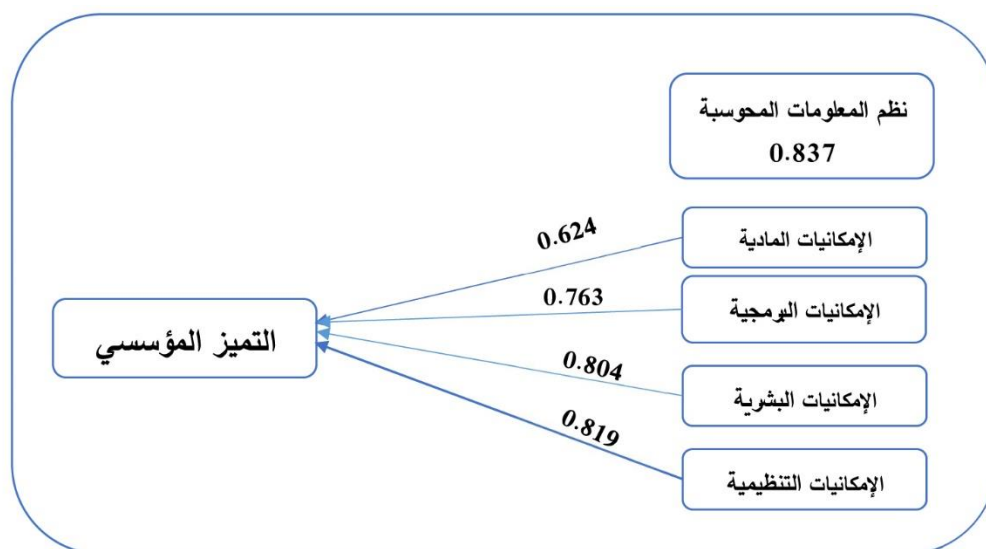
$$y = 0.638 + (0.484)X_1 + (0.281)X_2 + (0.200)X_3 - (0.123)X_4 + e_t \quad (1-4)$$

Y: التميز المؤسسي، X₁: الإمكانيات المادية، X₂: الإمكانيات البرمجية، X₃: الإمكانيات البشرية، X₄: الإمكانيات التنظيمية.

يوضح النموذج الرياضي للدراسة (4-1) المتغيرات المستقلة والتابعة متمثلة بـ (X_1 : الإمكانيات المادية، X_2 : الإمكانيات البرمجية، X_3 : الإمكانيات البشرية، X_4 : الإمكانيات التنظيمية) على (التميز المؤسسي). وتشير النتائج بشكل عام وجود تأثيراً إيجابياً لثلاثة أبعاد لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة متمثلة بـ (الإمكانيات البرمجية، الإمكانيات البشرية، الإمكانيات التنظيمية) وتأثيراً سلبياً على بُعد (الإمكانيات المادية) على التميز المؤسسي.

استخدم الباحث اختبار الانحدار الخطي المتعدد للإجابة على فرضية الدراسة الرئيسية، وقد تم استخدام طريقتي (Enter, Stepwise) لتقدير نتائج الدراسة، حيث اعتمد الباحث على طريقة (Enter) كخطوة أولى لتقدير النموذج كما اعتمد الباحث طريقة (Stepwise) لمعرفة المتغيرات المعنوية للدراسة، ويلاحظ من خلال الجدول (8.4) أنَّ معامل التحديد لنموذج الانحدار المتعلق بدراسة اثر تطبيق المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي بلغ (0.730)، وهذا يعني بأنَّ الأبعاد (الإمكانيات المادية، الإمكانيات البرمجية، الإمكانيات البشرية، الإمكانيات التنظيمية) الذي يندرج تحت أبعاد نظم المعلومات المحوسبة الموجودة في النموذج أعلاه يفسر ما نسبته (73%) من تباين الحاصل في التميز المؤسسي، وفيما يتعلق بمعنوية النموذج بلغ قيمة اختبار (ف) (153.97) بمستوى دلالة (0.000 أقل من 0.05).

الفرضية الرئيسية الأولى: تنص الفرضية الرئيسية الأولى على "وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي من وجهة العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".



شكل (2.4): العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

ومن خلال نتائج الشكل البياني (2.4) بالنظر إلى نتائج تحليل الفرضية نستنتج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.837) بمستوى دلالة (0.000) أقل من 0.05، وهذا يعني معنوية تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على " وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي من وجهة العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي "

يتضح من خلال العرض السابق وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي باتحاد لجان العمل الصحي، إذ بلغ قيمة معامل الارتباط (0.837)، ويرى الباحث أن وجود مثل هذه العلاقة الإيجابية ترتبط بالدور الإيجابي الذي تلعبه نظم المعلومات المحوسبة في حفز مستويات التميز في الأداء، الذي ينعكس إيجاباً على التميز المؤسسي، إذ أن الاعتماد على أتمتة العمليات وتخصيص نظم محوسبة لمجالات العمل المحورية في الاتحاد تسهم في تحسين أداء العمليات والتي تعتبر محورا أساسيا من محاور التميز المؤسسي في إطار البعد التنظيمي كأحد أبعاد التميز المؤسسي، إذ أن هدف الأداء الرئيسي الذي يقيم وفقا له قدرة المنظمة على تحقيق التميز يرتبط بمحاور أداء العمليات التي تشمل تحقيق كلفة منخفضة وجودة مخرجات مرتفعة مع امتلاكها مرونة عالية في الاستجابة للتغيرات في بيئة الأعمال؛ والتزامها بتقديم الخدمة في الوقت المحدد، وعليه فإن تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على استخدام النظم المحوسبة في أداء الأعمال يعتبر من أهم الجوانب التي تسهم في تخفيض زمن انجاز الخدمة والتحكم في جودتها بفعل استخدام النظم المحوسبة للتحكم في قدرة الأدوات المستخدمة على أداة الخدمة وتشغيلها بشكلها المثالي، فاتحاد لجان العمل الصحي يعتمد على هذه النظم في تقديم الخدمة سواء النظم المحوسبة المرتبطة بتنظيم مواقع العمل أو تلك المرتبطة بتشغيل المعامل والمختبرات والأدوات الطبية أو تلك المرتبطة بالرقابة والتقييم في إطار نظم المعلومات الإدارية المتنوعة، فاستخدام هذه النظم يمنحه القدرة على التحكم في جميع جوانب العمليات والتأثير عليها سواء في جانب التكلفة المرتبط بتخفيض كافة أوجه الهدر أو الإفراط أثناء أداء العملية، هذا الهدر الذي قد يرتبط بالموارد الملموسة مثل الأوراق أو الأشرطة الخاصة بالأشعة أو غيرها من المستهلكات، إذ أن هذه النظم قد خفضت من الاعتماد على هذه المستهلكات عبر الاعتماد على الأعمال الالكترونية في إنجازها، كما أن هذه الأنظمة أسهمت في تخفيض هدر الوقت سواء المتعلق بالزمن اللازم لإنجاز الخدمة أو أوقات الانتظار الخاصة بالمستفيدين وذلك اعتماداً على الأنظمة المحوسبة التي نظمت عمليات دخول المرضى

أو تلك التي أسهمت في تسريع عمليات الكشف الظاهري أو المخبري؛ وبالتالي تقليص الوقت اللازم لأدائها، كما وأسهم توطين هذه النظم في تخفيض تحركات الطواقم العاملة من أجل إنجاز المعاملات، وهو ما أسهم في زيادة انتاجيتهم وقدرتهم على أداء الخدمات للمستفيدين بوقت قياسي وسريع؛ من خلال المرونة التي وفرتها تلك النظم لهم في أدائهم لتلك العمليات، هذه الجوانب الإيجابية التي وفرتها هذه النظم قد ارتبطت وبشكل مباشر بالعمليات بأبعادها المختلفة والتي تشكل في جوهرها أساسا للتميز المؤسسي، إذ أن هذا التميز يتركز في القدرة على تحقيق مجموعة من الابعاد؛ يقف على راسها البعد التنظيمي التي تشكل العمليات جوهره الرئيسي، وعليه فان قدرة النظم المحوسبة على تحسين أداء العمليات في اتحاد لجان العمل الصحي يعني قدرتها على حفز وزيادة معدلات التميز المؤسسي الخاص به وهو ما يفسر طبيعة العلاقة الطردية القوية بينهما.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بدر، 2016) والتي أشارت لوجود علاقة معنوية لجودة معلومات نظام الصحة المحوسب في مراكز الصحة التابعة لوكالة الغوث على تعزيز الأداء الطبي والرعاية الصحية، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) والتي أشارت الى وجود علاق إيجابية لتوفر مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2015) التي أشارت الى وجود علاقة إيجابية لتوفر متطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الصحية المحوسبة على الأداء الوظيفي في مجمع الشفاء الطبي، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو الغنم، 2015) التي أشارت الى وجود علاقة معنوية إيجابية بين جودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر بجدة بالسعودية، واتفقت هذه النتيجة أيضا مع نتيجة دراسة (علي، 2015) التي أشارت الى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس في سورية، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Kloviene & Gimzauskiene, 2015) التي أشارت لوجود علاقة ارتباط معنوية لتكنولوجيا المعلومات على العملية المحاسبية في مجال الخدمات المصرفية بمنظمة لتوانيا المصرفية الدولية، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Mbilla, 2020) التي أشارت لوجود علاقة معنوية لنظم المعلومات المحوسبة في جودة التقارير المالية في القطاع المصرفي بغانا.

الفرضية الرئيسية الثانية: تنص الفرضية الرئيسية الثانية على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) نستنتج أن هناك تأثيراً إيجابياً لثلاثة أبعاد لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة متمثلة بـ (الإمكانيات البرمجية، الإمكانيات البشرية، الإمكانيات التنظيمية) وتأثيراً سلبياً على بُعد (الإمكانيات المادية) على التميز المؤسسي، كما يلاحظ أن مستوى دلالة اختبار الأنموذج بلغت (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية نظم المعلومات المحوسبة المتمثلة (الإمكانيات المادية، الإمكانيات البرمجية، الإمكانيات البشرية، الإمكانيات التنظيمية) على التميز المؤسسي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Ngelechei, 2016) التي أشارت لوجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في البنك التجاري الكيني، كما وافقت هذه النتيجة مع دراسة (Shehadeh, Rana, et al., 2016) التي أشارت إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للقدرات التنظيمية كمكون للنظم المحوسبة على الابتكار المؤسسي بشركات الخدمات في الأردن، كما وافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بدر، 2016) والتي أشارت لوجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة معلومات نظام الصحة المحوسب في مراكز الصحة التابعة لوكالة الغوث على تعزيز الأداء الطبي والرعاية الصحية، كما وافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) والتي أشارت إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتوفر مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية الصحية المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة، كما وافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2015) التي أشارت إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتوفر متطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الصحية المحوسبة على الأداء الوظيفي في مجمع الشفاء الطبي، كما وافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو الغنم، 2015) التي أشارت إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات والمرونة الاستراتيجية لشركات السياحة والسفر بجدة بالسعودية، وافقت هذه النتيجة أيضاً مع نتيجة دراسة (علي، 2015) التي أشارت إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتوفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس في سورية، كما وافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة

(Kloviene & Gimzauskiene, 2015) التي أشارت لوجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات على العملية المحاسبية في مجال الخدمات المصرفية بمنظمة لتوانيا المصرفية الدولية، كما وافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Mbilla, 2020) التي اشارت لوجود اثر معنوي ذو دلالة احصائية لنظم المعلومات المحوسبة في جودة التقارير المالية في القطاع المصرفي بغانا.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية مجموعة من الفرضيات الفرعية متمثلة بـ:

الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية الفرعية الأولى على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات المادية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) نستنتج أن هناك تأثير سلبي للإمكانات المادية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.123) وهذا يعني أن الزيادة في مستوى توفر الإمكانات المادية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى تخفيض مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.123) درجة، وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (0.048) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية الامكانيات المادية على التميز المؤسسي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات المادية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ويعزو الباحث هذا الأثر السلبي للإمكانات المادية الخاصة بالأنظمة المحوسبة على تحقيق التميز المؤسسي الى ان التوسع في توطين التكنولوجيا كأحد موارد نظم المعلومات المحوسبة، قد تسهم في تضخيم التكاليف الخاصة بإدارة هذه الإمكانيات خصوصا فيما يتعلق باحتساب الاهلاك والصيانة الخاصة بها، كما ان التوسع غير المبني على الحاجة الفعلية للمتطلبات المادية قد يُسهم في خفض إنتاجية العمالة نظراً للاستخدام غير المبرر لهذه الإمكانيات في جوانب لا تضيف قيمة للعمليات، كما أن الإعتماد على التوسع في استخدام الموارد المادية الخاص بالنظم المحوسبة في ظل بيئات العمل الناشئة؛ قد تضر بجوانب الأداء الفردي نظراً لشعور الافراد بان تلك الإمكانيات تعتبر بديلا لتطوير القدرات البشرية الفردية؛ وبالتالي اضعاف دافعيتهم الفردية نحو التعلم وتطوير الذات في اطر مهارات جديدة ترتبط بأداء الاعمال، وهو ما

يسهم في ترك أثر سلبي على بعد الأداء الفردي كأحد أهم ابعاد التميز المؤسسي، ومن جانب آخر فان تكلفة توطين التكنولوجيا وإدارتها إن كانت فائضة عن الحاجة الحقيقية، فإنها قد تسهم في ترك اثار سلبية على أداء العمليات كون التكلفة تعتبر أحد أهم أبعاد تلك العمليات، وبالتالي فان تضخيم التكاليف كجزء من عمليات المنظمة سينعكس بشكل سلبي على جانب الأداء التنظيمي الذي يعتبر احد اهم ابعاد الأداء المنظمي الذي يحتوي على جانب العمليات كمكون رئيسي من مكوناته الفاعلة، وفي ظل بيئة عمل اتحاد لجان العمل الصحي فان التوسع في توفير الإمكانيات المادية في اطار النظم المحوسبة قد تم بشكل مكثف الامر الذي جعل تكلفة إدارة هذه الموارد تأخذ بالارتفاع نظرا لحجم الاهلاك المرتفع لهذه الموارد والتكلفة المرتفعة لصيانتها الدورية وإدارتها من قبل الطواقم العاملة؛ مما انعكس سلبا على أداء العمليات في اطار البعد التنظيمي الذي يشكل جزءا هاما من مكونات التميز المؤسسي، وبالتالي حرف اتحاد لجان العمل الصحي عن هذا الهدف، كما ان توفير الإمكانيات المادية في اطار نظم المعلومات المحوسبة قد اسهم في تراخي الموارد البشرية عن التوجه نحو التطوير الذاتي والتعلم اعتمادا على توفر الإمكانيات التي قد تشكل بديلا يسهم في تسهيل أداء العمليات دون عناء وبالتالي فقد أسهمت هذه الإمكانيات في تخفيض جانب القدرات الفردية الذي يعتبر احد اهم المكونات لمحور التميز المؤسسي؛ وحرفه بشكل سلبي عن الهدف المنشود، وأخيرا فان توطين الإمكانيات المادية المتعلقة بالأجهزة الطبية المتطورة دون وجود مختصين داخليين في صيانة بعض تلك الأنظمة المرتبطة بها؛ او لتلك الأجهزة بحد ذاتها والاعتماد على فرق خارجية لأداء هذه المهمة؛ قد دفع بتكاليف أداء العمليات نحو الارتفاع، وبالتالي تخفيض القدرات التنظيمية التي تشكل العمليات أحد مكوناتها الامر الذي إنعس سلبا على قدرة اتحاد لجان العمل الصحي على تحقيق التميز المؤسسي وأسهم في الانحراف الجزئي عن هذا الهدف، جميع هذه الجوانب تفسر الأثر السلبي لهذا البعد على التميز المؤسسي بالاتحاد.

الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات البرمجية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) نستنتج أن هناك تأثير ايجابي للامكانيات البرمجية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.200) وهذا يعني أن الزيادة في مستوى توفر الإمكانيات البشرية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.200) درجة، وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى

دلالة اختبار بلغت (0.007) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية الامكانيات البرمجية على التميز المؤسسي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات البرمجية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ويغزو الباحث وجود مثل هذا الأثر الإيجابي للإمكانيات البرمجية في اطر نظم المعلومات المحوسبة على تعزيز التميز المؤسسي في اتحاد لجان العمل الصحي الى الدور الفاعل الذي تلعبه تلك البرمجيات في تخفيض كافة اشكال الهدر في العمليات الممارسة بأشكالها المتنوعة، إذ تشمل هذه الأنواع الهدر في الموارد الناتج عن الاستعاضة بأداء تلك البرمجيات عن الاستخدام الورقي او أشرطة الاشعة أو التقارير أو غيرها من الاشكال المادية؛ التي كانت تشكل جزءا هاما من المستلزمات ذات التكلفة المرتفعة في عمل اتحاد لجان العمل الصحي قبل توطين القدرات البرمجية في اطر العمليات، كما ان هذه البرمجيات قد أسهمت في تخفيض الفاقد من الأوقات سواء تلك المتعلقة بالانتظار او تلك المتعلقة بالتنقل للكوادر البشرية العاملة بهدف انجاز المعاملات، وهو ما انعكس إيجابا على حجم إنتاجية هذه الكوادر، كما واسهمت هذه البرمجيات في تحسين دقة التشخيص وسرعة الإنجاز للمعاملات وهو ما انعكس على رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، هذه الجوانب سواء تلك المتعلقة بتخفيض التكلفة في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات او تلك المرتبطة برفع وتطوير جودة الخدمة او تلك المرتبطة بسرعة انجاز المعاملات وتقديم الخدمات بمرونة مرتفعة تشكل في مجملها مكونات العمليات داخل المؤسسة، وهذه العمليات تشكل البعد الأهم في اطر التميز التنظيمي كأحد ابعاد التميز المؤسسي، وبالتالي فان الاسهام في تعزيز عمليات الاتحاد قد ترك اثرا إيجابيا على الأداء المؤسسي له وهو ما يفسر هذه النتيجة في اطار الفرضية الحالية.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) والتي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية للإمكانيات البرمجية في مجال النظم المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2015) التي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية لتوفر الإمكانيات البرمجية في مجال النظم المحوسبة على الأداء الوظيفي في مجمع الشفاء الطبي، واتفقت هذه النتيجة أيضا مع نتيجة دراسة (علي، 2015) التي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتوفر الإمكانيات البرمجية في إطار النظم المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس في سورية.

الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات البشرية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) نستنتج أن هناك تأثير ايجابي للامكانيات البشرية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.281) وهذا يعني أن الزيادة في مستوى توفر الإمكانيات البشرية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.281) درجة، وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية الامكانيات البشرية على التميز المؤسسي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للامكانيات البشرية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ويغزو الباحث وجود هذا الأثر الإيجابي للإمكانيات البشرية في اطار نظم المعلومات المحوسبة في تعزيز الأداء المؤسسي في اتحاد لجان العمل الصحي، إلى أن سياسة المؤسسة قد ركزت على تطوير الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على التعامل مع النظم المحوسبة؛ في أطر العمل كشرط ومتطلب من متطلبات الاستقطاب والتعيين الذي يدعمه توجه إدارة الموارد البشرية، إذ أن إدراك اتحاد لجان العمل الصحي لأهمية النظم المحوسبة وتوطين كوادر مؤهلة اسهم في تغيير السياسات العامة المرتبطة بالاستقطاب باتجاه التركيز على الكوادر الفنية المؤهلة في المجال التكنولوجي كي تستطيع التعامل مع النظم المحوسبة المتطورة؛ بهدف تحقيق جودة أعلى في أداء الخدمات المقدمة للمستفيدين وبالسرية المطلوبة، ومن جانب آخر؛ فان تعزيز وجود الموارد البشرية المؤهلة في اطار التعامل مع النظم المحوسبة قد تم ترجمته في اطر الهيكل التنظيمي على شكل وحدة مختصة بقضايا التكنولوجيا والأنظمة المحوسبة تهدف الى متابعة تحديث البرمجيات وتدريب الطواقم على سبل التعامل معها، بهدف رفع إنتاجية هذه الطواقم وتعزيز جودة أداء الخدمات، ومن جانب آخر فان تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على استقطاب الكوادر الطبية المتخصصة ذات الكفاءة العالية والشهرة الواسعة في الأوساط المجتمعية والقادرين على التعامل مع احدث التقنيات البرمجية الطبية المرتبطة بالاستخدام الدوري للمعدات الطبية قد أسهم في تعزيز جوانب جودة أداء العمليات الخاص بالمؤسسة، وجميع هذه الجوانب تعتبر جزءا هاما من ابعاد الأداء المؤسسي، وبالتالي فان تعزيز هذه الجوانب بشكل مرتفع من

قبل اتحاد لجان العمل الصحي قد كان له أثرًا إيجابيًا في تحقيق التميز المؤسسي وهو ما يفسر نتيجة الفرضية الحالية.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أبو ناصر والشوبكي، 2016) والتي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية للإمكانات البشرية في مجال النظم المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة، كما واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2015) التي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة احصائية لتوفر الإمكانات البشرية في مجال النظم المحوسبة على الأداء الوظيفي في مجمع الشفاء الطبي، واتفقت هذه النتيجة أيضا مع نتيجة دراسة (علي، 2015) التي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتوفر الإمكانات الإمكانات البشرية في اطار النظم المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس في سورية.

الفرضية الفرعية الرابعة: تنص الفرضية الفرعية الرابعة على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات التنظيمية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ومن خلال نتائج الجدول (8.4) نستنتج أن هناك تأثير ايجابي للإمكانات التنظيمية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.484) وهذا يعني أن الزيادة في مستوى توفر الإمكانات التنظيمية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.484) درجة، وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الأخرى، كما ويلاحظ أن مستوى دلالة اختبار بلغت (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى 0.05، وهذا يشير إلى معنوية الامكانيات التنظيمية على التميز المؤسسي.

وهذه النتيجة تؤكد قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على " وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات التنظيمية على التميز المؤسسي من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ويعزو الباحث وجود مثل هذا الأثر الإيجابي للإمكانات التنظيمية على تعزيز التميز المؤسسي لاتحاد لجان العمل الصحي الى مجموعة من العوامل يتمثل أهمها بامتلاك المؤسسة للنظم واللوائح التي تسهم في تعزيز انسيابية الاعمال داخل الوحدات المتنوعة، وتوفر سياسات تنظيمية فاعلة في تقديم الخدمات؛ يعمل في اطارها كافة الأعضاء في ظل حالة من المساواة الدورية والرقابة المستمرة؛ لضمان الالتزام بها وفقا للمعايير المقررة لأداء الاعمال، ومن جانب اخر

فان طبيعة الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة يتميز بالشكل الافقي المرن الذي يتيح للطواقم العمل بمرونة كافية تمكنهم من أداء الاعمال بشكل سلس مما يسهم في نزع الطبيعة البيروقراطية للأعمال ويسهل من انسيابيتها، ومن جانب آخر فان مرونة الهيكل التنظيمي تسمح بإيجاد علاقات رأسية وافقية سريعة ارتباطا بسهولة عمليات الاتصال والتواصل بين العاملين بالمستويات الإدارية المتنوعة، وهو ما يسهم في تحسين جودة القرارات ودقتها وإخراجها بالسرعة الكافية لمواجهة كافة القضايا المرتبطة بأداء الخدمات داخل اتحاد لجان العمل الصحي، ومن جانب آخر؛ فان تركيز المؤسسة على تطبيق جوانب الحوكمة بأبعادها المتنوعة التي تراعي جوانب الشفافية والافصاح والمسؤولية والمساءلة وقضايا الاستجابة وحماية اطراف العلاقة قد اسهم في تعزيز تميزها المؤسسي كون الحوكمة من التوجهات الإدارية الحديثة التي اثبتت نجاعتها في تحسين جودة المخرجات، وأصبحت أحد أهم الشروط التي تركز عليها الجهات المانحة من أجل تقديم التمويل، ومن جانب اخر؛ فان تركيز المؤسسة على تعزيز الإمكانيات التنظيمية في اطار النظم المحوسبة قد أسهم في تعزيز البعد التنظيمي كأحد ابعاد التميز المؤسسي من خلال لعب هذه الإمكانيات دورا فاعلا في تحسين أداء العمليات الإدارية والتنظيمية، اذ اسهم توفير هذه الإمكانيات بما تتضمنه من مرونة في الهياكل وتوفير اللوائح والنظم وتطبيق الحوكمة في تحسين جودة أداء تلك العمليات من خلال تخفيض تكاليف انجاز العملية والتخلص من الفواقد بكافة اشكالها وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين؛ والتي تأثرت بتركيز المؤسسة على قضايا المساءلة والمسؤولية عن جودة تلك الخدمات بهدف حماية اطراف العلاقة، وأهمهم المستفيدين في اطار تطبيق الحوكمة ، وفي ذات الاطار فان هذه الإمكانيات بما تتضمنه من مرونة في الهياكل وتوفير اللوائح والنظم وتطبيق الحوكمة، قد لعبت دورا فاعلا في تعزيز البعدين التقني والفردى كأحد ابعاد التميز المؤسسي من خلال قدرتها على توفير القرارات المبنية على الحقائق المرتبطة بتوافر قواعد البيانات؛ وتعزيز القدرات البحثية والأساليب الإحصائية اعتمادا على التقنيات الحديثة، وبالتالي المساهمة في منع الانحرافات اثناء تأدية العمليات، وبالتالي المساهمة في جودة المخرجات وأخيرا فان هذه الإمكانيات قد أسهمت في تمكين اتحاد لجان العمل الصحي من تشجيع المبادرات والمبادرات والآراء التطويرية في اطار المنافسة الفردية كوسيلة للبقاء في ظل حوكمة كافة العمليات، وهو ما انعكس بشكل إيجابي على مستوى المهارات الفردية للعاملين، وعليه؛ يمكن القول أن الإمكانيات التنظيمية المتوفرة داخل المؤسسة بجوانبها ومكوناتها المتنوعة التي تشمل مرونة الهيكل التنظيمي وتوفير اللوائح والنظم وتطبيق الحوكمة التي يتم ممارستها بإطارها الإيجابي داخل المؤسسة قد شكلت أساسا هاما لتعزيز التميز المؤسسي له من خلال تأثيرها على كافة مكوناته وبالشكل الإيجابي وهو ما يفسر نتيجة هذه الفرضية التي تتوافق مع هذا الاطار التحليلي.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Shehadeh, et al., 2016) التي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للقدرات التنظيمية كمكون للنظم المحوسبة على الابتكار المؤسسي بشركات الخدمات في الأردن (أبو ناصر والشوبكي، 2016) والتي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للإمكانات التنظيمية في مجال النظم المحوسبة على تطوير الأداء في شركة توزيع الكهرباء بقطاع غزة، كما وافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بنات، 2015) التي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتوفر الإمكانيات التنظيمية في مجال النظم المحوسبة على الأداء الوظيفي في مجمع الشفاء الطبي، وافقت هذه النتيجة أيضا مع نتيجة دراسة (علي، 2015) التي أشارت الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتوفر الإمكانيات التنظيمية في اطار النظم المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس في سورية.

وفيما يلي نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين نظم المعلومات المحوسبة تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية والجدول (9.4) يوضح ذلك.

جدول (9.4): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين نظم المعلومات المحوسبة تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية

نظم المعلومات المحوسبة						البيانات الشخصية والوظيفية	
النتيجة	مستوى الدلالة	الاختبار الإحصائي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي		
لا يوجد فروق	0.253	ت = 1.147	0.46	%84.40	4.22	ذكر	الجنس
			0.55	%82.80	4.14	أنثى	
لا يوجد فروق	0.338	ف = 1.091	0.43	%84.00	4.20	أقل من 30 سنة	الفئة العمرية
			0.53	%82.40	4.12	30 - أقل من 40 سنة	
			0.58	%84.60	4.23	40 سنة فأكثر	
يوجد فروق	0.008	ت = -2.691	0.48	%82.40	4.12	بكالوريوس	المؤهل العلمي
			0.56	%86.40	4.32	دراسات عليا	
لا يوجد فروق	0.702	ف = 0.355	0.41	%83.00	4.15	أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة
			0.50	%83.60	4.18	10 - أقل من 15 سنة	
			0.66	%84.40	4.22	15 سنة فأكثر	

لا يوجد فروق	0.061	ف = 2.487	0.54	%85.40	4.27	إدارة عليا	المسمى الوظيفي
			0.35	%86.40	4.32	رئيس قسم	
			0.40	%84.80	4.24	رئيس وحدة	
			0.57	%81.80	4.09	أخرى	

* دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول (9.4) نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة، وإذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية، بينما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية، وفي هذه النتيجة سيتم استخدام اختبار المقارنات البعدية (أقل فرق معنوي) لمعرفة اتجاه الفروق، وسيتم مناقشة نتائج اختبار البيانات الشخصية والوظيفية لمتغير نظم المعلومات المحوسبة كما يلي:

1. بالنسبة لمتغير الجنس: بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.253 أكبر من 0.05) نستنتج

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى لمتغير الجنس.

2. بالنسبة لمتغير الفئة العمرية: بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.338 أكبر من 0.05)

نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى لمتغير الفئة العمرية.

3. بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.008 أقل من 0.05)

نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى لمتغير المؤهل العلمي والفروق ما بين الحاصلين على مؤهل علمي بكالوريوس والدراسات العليا والفروق لصالح الدراسات العليا.

4. بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.702 أكبر من 0.05)

نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

5. بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي: بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.128 أكبر من

0.05) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى إلى متغير الجنس **ويفسر الباحث** هذه النتيجة في عدم وجود مثل هذه الفروقات إلى أن نظم المعلومات المحوسبة هي اطار جامع وعام يستخدمه كافة العاملين في المؤسسة ويعتمد على الخدمات والإمكانات التي توفرها مثل هذه النظم، وبالتالي فإن هذه النظم مخصصة للجميع بغية العمل عليها والاستفادة من الإمكانات التي توفرها سواء من فئة الذكور أو الإناث، فهذه الممارسة يمارسها الجميع الذكور والإناث، وعليه فإن إدراك الإناث لم يختلف عن إدراك الذكور فيما يتعلق بفوائد هذه النظم وأهمية توطيئها واستخدامها داخل الاتحاد، لذا لم تكن هناك فروقا في استجاباتهم لطبيعة جنسهم.

وقد أظهرت النتائج أيضا عدم وجود مثل هذه الفروق التي تعزى لمتغير الفئة العمرية **ويعزو الباحث** ذلك إلى حقيقة هامة وهي أن النظر إلى قضايا الانتماء والتطور التكنولوجي بما يشمل من نظم معلومات محوسبة كتوجه حديث تركز عليه كافة المؤسسات؛ يعتبر فلسفة هامة باتجاه تعزيز الدور الإيجابي للمنظمة وتطوير قدراتها على تقديم خدماتها بكفاءة وفاعلية هذا التوجه أصبح يلامس كافة الأشخاص بغض النظر عن أعمارهم، إذ إن الجميع أصبح مدركا لأهمية التكنولوجيا والنظم المحوسبة في تطوير الأداء المؤسسي وصولا الى التميز، إذ أن المصلحة المشتركة للفئات العمرية بتنوعها تدعم باتجاه الإجماع على أهمية توطيئ نظم المعلومات المحوسبة كوسيلة لاستدامة اعمال المنظمة وبالتالي بقاؤهم فيها لضمان مستقبلهم الوظيفي، وبالتالي لم يخلق الاختلاف العمري اختلافاً في وجهات النظر بين العاملين في المؤسسة حول أهمية نظم المعلومات المحوسبة بل كان هناك إجماع ولم توجد أية فروقات في الاستجابات للنظر إلى أهمية توطيئ هذه النظم بين الفئات العمرية العاملة في الاتحاد.

أما فيما يتعلق بوجود مثل هذه الفروق في الاستجابات التي تعزى للمؤهل العلمي **فيرى الباحث** أن وجود مثل هذه الفروق ترتبط باختلاف التقييم لدور هذه النظم وفقا للخلفيات العلمية المتنوعة التي تعمل داخل الاتحاد، فنظرة أصحاب المؤهلات العلمية التخصصية العاملة في اطار الفريق الفني المشرف على هذه النظم تختلف في طبيعة تقييمها لدور هذه النظم عن رؤية الطواقم التنفيذية الإدارية المستخدمة لها، كما أن رؤية أصحاب المؤهلات العلمية العليا تختلف عن رؤية بقية الدرجات الوظيفية، إذ أن أصحاب المؤهلات العلمية العليا وخصوصا العاملين في الحقل الطبي يدركون أهمية توفر مثل هذه النظم بشكل اعمق عن حملة المؤهلات العلمية الأدنى في التخصصات الأخرى، هذا الإدراك نابع من طبيعة معاشيتهم في اطار دراستهم العلمية للحقائق والمميزات الخاصة بهذه النظم التي تسهم وبشكل رئيسي في تعزيز جوهر خدماتهم التي يقدمونها وبالتالي فقد اختلفت نظرتهم لتقييم هذه النظم عن الفئات الأخرى من حملة الدرجات

الأقل في التخصصات الأخرى، ومن جانب آخر فإن التوسع في التركيز العلمي الأكاديمي الذي يتمتع به أصحاب المؤهلات العلمية العليا يختلف عن تركيز حملة البكالوريوس من حيث حجم المعارف وطبيعتها وخصوصا تلك المتعلقة بالنظم المحوسبة، هذا الإدراك لماهية هذه النظم وما تلعبه من دور هام في التميز المؤسسي قد خلق حالة من الاختلاف في استجاباتهم، وبالتالي فجميع هذه الجوانب تفسر الأسباب الحقيقية للفروق في الاستجابات المرتبطة بالمؤهل العلمي.

وقد أشارت النتائج أيضا لعدم وجود اختلافات في استجابات المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى لاختلاف سنوات الخبرة لديهم، ويعزو الباحث ذلك إلى أن نظم المعلومات المحوسبة سواء من حيث ما تتضمنه من مفاهيم ناظمة للعمل الإداري أو إمكانيات هامة للأعمال الفنية؛ قد أصبح محل اهتمام أصحاب سنوات الخبرة الطويلة وكذلك أصحاب سنوات الخبرة المتواضعة من الفئات الشابة حديثي العمل، إذ أن إدراك أهمية هذه النظم لم تختلف باختلاف الخبرات العملية، فجميع هؤلاء العاملين باختلاف المدة الزمنية المرتبطة بوجودهم في العمل يجمعهم إدراك مشترك نابع من أهمية التوطين التكنولوجي للنظم المحوسبة في إطار الممارسة التطبيقية، لذا لم يكن هناك اختلاف في استجاباتهم تعزى لاختلاف سنوات خبرتهم، فلم تختلف آراء المتمرسين في العمل من أصحاب الخبرات الطويلة عن آراء الشباب حديثي العمل في اتحاد لجان العمل الصحي حول أهمية هذا المفهوم من حيث الممارسة؛ وذلك ارتباطاً بحدثة الفكرة وما تتضمنه من فوائد تلامس الاحتياجات في ظل عصر العولمة والانفتاح التكنولوجي المتزايد.

وأخيراً فقد أظهرت النتائج أيضاً عدم وجود اختلافات في استجابات المبحوثين حول نظم المعلومات المحوسبة تعزى لاختلاف مسمياتهم الوظيفية ويعزو الباحث ذلك إلى أن المزايا التي تقدمها نظم المعلومات المحوسبة والاهداف التي تسعى الى تحقيقها تعبر عن حقيقة واحدة، تستطيع إدراكها الإدارة العليا او مدراء الوحدات او رؤساء الأقسام او غيرهم من العاملين في المؤسسة؛ بحكم أهمية التوجه والفكرة المرتبطة مواكبة الحداثة التكنولوجية، والتي أصبحت سببا هاما في تقدم ونجاح المنظمات في تحقيق أهدافها، وبالتالي فإن نظرة الإدارة العليا لنظم المعلومات المحوسبة قد توافقت مع نظرة غيرهم من المسميات داخل المؤسسة وذلك ارتباطاً بأهمية هذا التوجه المرتبط بالتوطين التكنولوجي للأنظمة ووجود حالة من الإجماع على أهميته من قبل جميع أصحاب المسميات داخل اتحاد لجان العمل الصحي.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) والتي تتكون من أكثر من مجموعتين، نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى للمعلومات للبيانات الشخصية والوظيفية والجدول (10.4) يوضح ذلك.

جدول (10.4): نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى للمعلومات للبيانات الشخصية والوظيفية

"التميز المؤسسي"						البيانات الشخصية والوظيفية	
النتيجة	مستوى الدلالة	الاختبار الإحصائي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي		
لا يوجد فروق	0.106	ت= 1.625	0.49	%84.40	4.22	ذكر	الجنس
			0.60	%82.00	4.10	أنثى	
لا يوجد فروق	0.598	ف= 0.516	0.49	%83.40	4.17	أقل من 30 سنة	الفئة العمرية
			0.57	%82.00	4.10	30- أقل من 40 سنة	
			0.62	%83.80	4.19	40 سنة فأكثر	
يوجد فروق	0.013	ت= -2.546	0.53	%81.80	4.09	بكالوريوس	المؤهل العلمي
			0.59	%85.80	4.29	دراسات عليا	
لا يوجد فروق	0.987	ف= 0.013	0.45	%83.00	4.15	أقل من 10 سنوات	سنوات الخبرة
			0.55	%83.20	4.16	10- أقل من 15 سنة	
			0.71	%82.80	4.14	15 سنة فأكثر	
لا يوجد فروق	0.128	ف= 1.913	0.60	%85.40	4.27	إدارة عليا	المسمى الوظيفي
			0.44	%85.40	4.27	رئيس قسم	
			0.41	%84.00	4.20	رئيس وحدة	
			0.62	%81.40	4.07	أخرى	

* دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول (10.4) نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي، وإذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية، بينما إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية، وفي هذه النتيجة سيتم استخدام اختبار المقارنات البعدية (أقل فرق معنوي) لمعرفة اتجاه الفروق، وسيتم مناقشة نتائج اختبار البيانات الشخصية والوظيفية لمتغير التميز المؤسسي كما يلي:

1. **بالنسبة لمتغير الجنس:** بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.106 أكبر من 0.05) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير الجنس.
2. **بالنسبة لمتغير الفئة العمرية:** بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.598 أكبر من 0.05) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير الفئة العمرية.
3. **بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي:** بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.013 أقل من 0.05) نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي والفروق ما بين الحاصلين على مؤهل علمي بكالوريوس والدراسات العليا والفروق لصالح الدراسات العليا.
4. **بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة:** بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.987 أكبر من 0.05) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
5. **بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي:** بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.128 أكبر من 0.05) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق إحصائية ذات دلالة معنوية حول التميز المؤسسي تعزى إلى متغير الجنس، ويفسر الباحث هذه النتيجة في عدم وجود مثل هذه الفروقات؛ إلى أن قضايا التميز المؤسسي تعتبر من القضايا الحديثة التي تلاقي اهتماما متزايدا من قبل المنظمات باختلاف أشكالها وتخصصاتها وطبيعة أعمالها، وبالتالي فقد أصبح التميز هدفا يسعى إليه

الجميع لضمان استمرارية عمل المنظمة التي ينتمي اليها بغض النظر عن طبيعة الجنس، فالعاملون في اطار اتحاد لجان العمل الصحي اصبح لديهم قناعة بان تحقيق التميز لمنظمتهم سينعكس إيجابا على قدرتهم على البقاء والارتقاء الوظيفي خصوصا في ظل بيئة عمل المنظمات الاهلية في قطاع غزة التي أصبحت تواجه مجموعة من التحديات المركبة التي تشكل تهديدا حقيقيا على وجود هذه المنظمات، وبالتالي الكوادر العاملة بها سواء من الذكور او الاناث، هذا التهديد قد ارتبط بشح التمويل وشدة المنافسة بين المنظمات الاهلية، بالإضافة الى ظروف الحصار الاقتصادي التي ترافق معها عجزا في قدرات القطاعات الأخرى على خلق الوظائف التي تشكل بدائل للعاملين في حال فقدانهم لوظائفهم، وبالتالي فان هذه التحديات قد انعكس على طبيعة تعاطيهم مع المفاهيم وادراكهم لأهميتها وخصوصا التميز المؤسسي الذي يعتبر ضامنا لاستقرارهم الوظيفي، وعليه فان أهمية هذا المفهوم بالنسبة للعاملين بالمؤسسة من الذكور او الاناث قد خلق حالة من الاجماع حول ضرورات الاسهام في تحقيقه، وبالتالي لم تكن هناك اختلافات في استجابات الذكور عن الاناث فيما يتعلق بالتميز المؤسسي كأحد الغايات الهامة التي تسهم في تعزيز الصورة الذهنية لاتحاد لجان العمل الصحي وتضمن استمراريته في تقديم خدماته وبالتالي الحفاظ على مكتسباتهم الوظيفية.

وقد أظهرت النتائج أيضا عدم وجود مثل هذه الفروق التي تعزى لمتغير الفئة العمرية **ويعزو الباحث** ذلك إلى حقيقة هامة وهي أن النظر إلى قضايا التميز المؤسسي بما يتضمنه من تركيز على الابعاد المؤسسية والتنظيمية والتقنية والفردية؛ كتوجه حديث تركز عليه كافة المؤسسات يعتبر غاية يسعى الجميع الى تحقيقها كونها تشكل رافعة للعمل المنظمي وضمانة هامة لتطوير الصورة الذهنية للمؤسسة، وبالتالي قدرته على تجنيد مزيدا من التمويل لضمان تعزيز مثل هذه الاستمرارية، هذا التوجه اصبح يلامس كافة الأشخاص بغض النظر عن أعمارهم، إذ أن الجميع أصبح مدركا لأهمية الوصول الى التميز المؤسسي كسبيل للبقاء وضمان المكتسبات الوظيفية، إذ أن المصلحة المشتركة للفئات العمرية بتنوعها تدعم باتجاه الإجماع على أهمية الوصول الى التميز المؤسسي لاتحاد لجان العمل الصحي كوسيلة لاستدامة اعماله، وبالتالي بقاؤهم في أعمالهم الحالية لضمان مستقبلهم الوظيفي ، وبالتالي لم يخلق الاختلاف العمري اختلافاً في وجهات النظر بين العاملين في المؤسسة حول أهمية الوصول الى التميز المؤسسي، بل كان هناك إجماع ولم توجد أية فروقات في الاستجابات للنظر إلى تحقيق هذه الغاية بين الفئات العمرية العاملة في المؤسسة.

أما فيما يتعلق بوجود مثل هذه الفروق في الاستجابات التي تعزى للمؤهل العلمي **فيرى الباحث** أن وجود مثل هذه الفروق ترتبط باختلاف الادراك لمفهوم التميز المؤسسي وأهمية تحقيقه

وفقا للخلفيات العلمية المتنوعة التي تعمل داخل اتحاد لجان العمل الصحي، فنظرة أصحاب المؤهلات العلمية العليا المرتبطة بالجانب الإداري التي تعمل في اطار الإدارة العليا للمؤسسة تدرك وبشكل اعمق طبيعة هذا المفهوم وآليات الوصول اليه والمزايا المترتبة عليه وذلك ارتباطا بتخصصها الإداري الدقيق والواسع الذي ركز على تناول هذا المفهوم مع وعيهم التام بالتجارب الناجحة والممارسة المتأصلة لتطبيقه على المستوى الدولي خصوصا في الدول الأوروبية التي أصبحت تخصص برامج متكاملة للوصول الى التميز المؤسسي، كونه يشكل عاملاً هاماً يمتد أثره الى أبعد من حدود المنظمة ذاتها؛ بل يتعداه ليصل الى كافة الجوانب الكلية المرتبطة بالعمل الاقتصادي والمجتمعي، أما أصحاب التخصصات الطبية والفنية؛ فإن إدراكهم لطبيعة هذه المفاهيم وأهميتها وآليات الوصول اليها والمزايا الدقيقة المترتبة على تحقيقها؛ يعتبر ادراكا متوازعا مقارنة بالمختصين بالعمل الإداري، هذا الاختلاف في الادراك لماهية التميز المؤسسي وما يلعبه من دور هام في استدامة اعمال الاتحاد ارتباطا باختلاف التخصصات قد خلق حالة من الاختلاف في استجاباتهم، وبالتالي فجميع هذه الجوانب تفسر الأسباب الحقيقية للفروق في الاستجابات المرتبطة بالمؤهل العلمي.

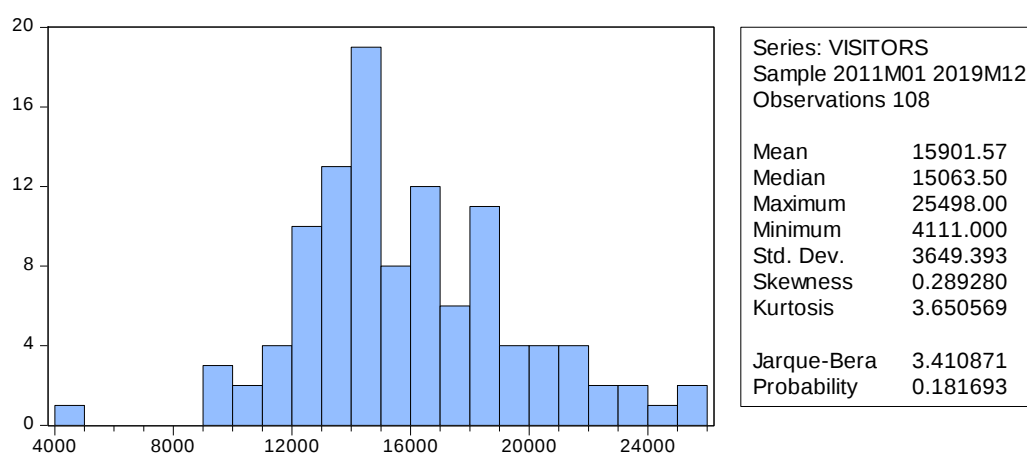
وقد أشارت النتائج أيضا لعدم وجود اختلافات في استجابات الباحثين حول التميز المؤسسي تعزى لاختلاف سنوات الخبرة لديهم **ويعزو الباحث** ذلك إلى أن التميز المؤسسي سواء من حيث أطره النظرية أو ممارساته التطبيقية؛ قد أصبح محل اهتمام أصحاب سنوات الخبرة الطويلة وكذلك أصحاب سنوات الخبرة المتوازعة من الفئات الشابة حديثي العمل، إذ أن إدراك أهمية مفاهيم التميز المؤسسي لم تختلف باختلاف الخبرات العملية، فجميع هؤلاء العاملين باختلاف خبراتهم العملية يجمعهم إدراك مشترك نابع من أهمية المفهوم المرتبط بالوصول الى التميز المؤسسي في إطار الممارسة التطبيقية، لذا لم يكن هناك اختلاف في استجاباتهم تعزى لاختلاف سنوات خبرتهم، فلم تختلف آراء المتمرسين في العمل من أصحاب الخبرات الطويلة عن آراء الشباب حديثي العمل في المؤسسة حول أهمية هذا المفهوم من حيث الممارسة وذلك ارتباطاً بحدثة المفهوم وحدثة التوجه والتجارب الناجحة للمنظمات التي تبنت كافة الممارسات الهادفة الى تحقيقه.

وأخيراً فقد أظهرت النتائج أيضا عدم وجود اختلافات في استجابات الباحثين حول التميز المؤسسي تعزى لاختلاف مسمياتهم الوظيفية **ويعزو الباحث** ذلك إلى أن منطلقات التميز المؤسسي وفلسفاته وأهدافه والمزايا المترتبة عليه واحدة، تستطيع ادراكها الإدارة العليا او مدراء الوحدات أو رؤساء الأقسام أو غيرهم بحكم أهمية المفهوم كحالة ناجحة قادتها تجارب الشركات والمنظمات على المستوى الدولي، وبالتالي فإن نظرة الإدارة العليا للتميز المؤسسي قد توافقت مع

نظرة غيرهم من المسميات داخل المؤسسة وذلك ارتباطاً بأهمية هذا المفهوم ووجود حالة من الإجماع على أهميته من قبل جميع أصحاب المسميات داخل اتحاد لجان العمل الصحي.

الفرضية الرئيسية الثالثة: تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في زيادة عدد المترددين/المرضى تُعزى لتطبيق نظم المعلومات المحوسبة في مؤسسة اتحاد لجان العمل الصحي".

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام سلسلة زمنية شهرية لعدد زوار الاتحاد للفترة من بداية عام 2011 وحتى نهاية عام 2019، وبلغت عدد المشاهدات لهذه السلسلة 108 كما هو موضح بالشكل رقم (3.4)



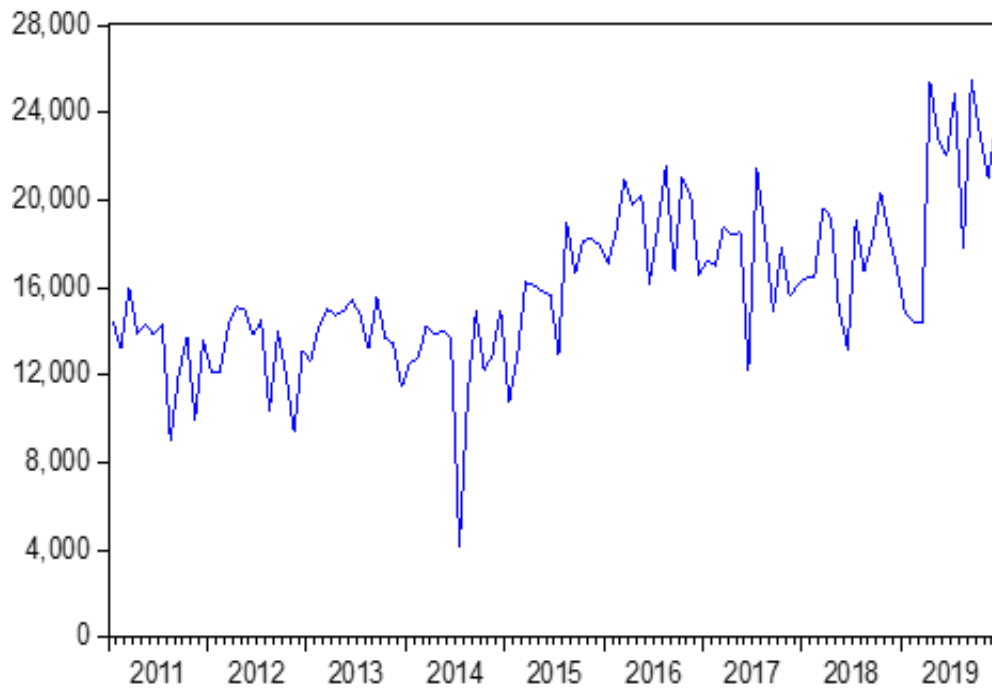
شكل (3.4): التوزيع الطبيعي لبيانات الزوار خلال الفترة من 2011 إلى 2019

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Eviews.

يوضح الشكل البياني رقم (3.4) أعلاه أن نتائج اختبار (Jarque – Bera): حيث كان بيانات الزوار تتبع التوزيع الطبيعي، بالإضافة الى ذلك أن متوسط عدد الزوار خلال الفترة من 2011 الى 2019 يبلغ 15901.57 وأن المتوسط 15063.5، إضافة الى ذلك أن النتائج أظهرت القيمة القصوى التي تبلغ 25498 وأن القيمة الدنيا تبلغ 4111، كما أن قيمة الانحراف المعياري وصلت الى 3649.393 كما ان قيمة الالتواء بلغت 0.289280 والتي تشير الى جانب التواء أيمن، كما ان قيمة معامل التفلطح بلغت 3.650569

اختبار السكون

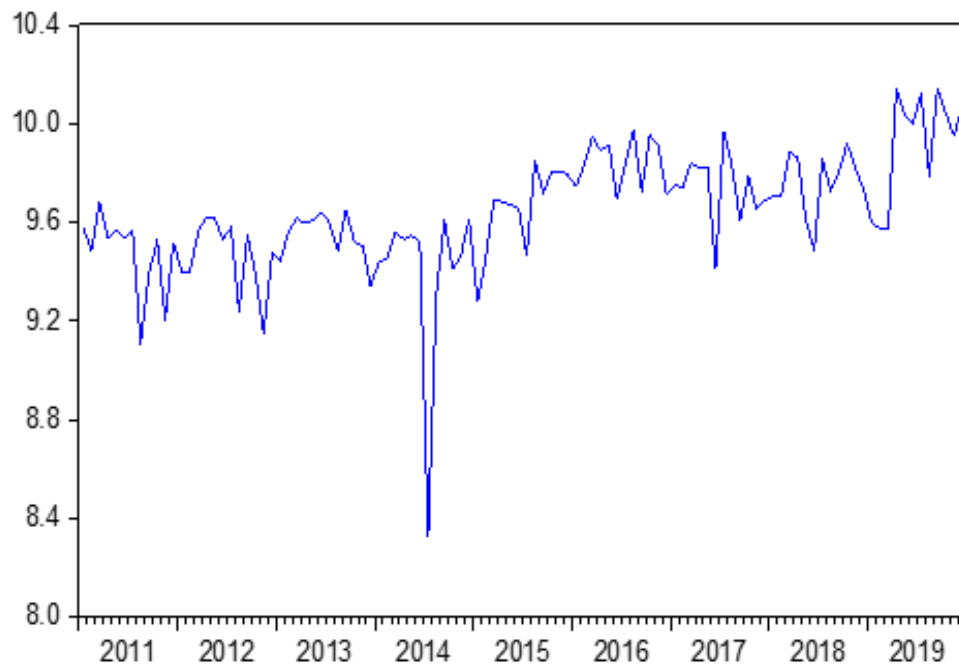
الزوار



شكل (4.4): يوضح بيانات المتبائط زمنياً للزوار ما بين 2011 حتى 2019

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Eviews.

الزوار



شكل (5.4): يوضح بيانات الزوار للفترة ما بين 2011-2019

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Eviews.

اقترح نموذج ARIMA أن المتغيرات المستخدمة في النموذج يجب أن تكون ساكنة. كما أن المتغيرات التي تم استخدامها في النموذج تمتلك خصائص السلاسل الزمنية. ويلاحظ أن متوسط المتغيرات المهمة لا يظل ثابتاً بمرور الوقت. لجعلها ثابتة تم أخذ اللوغاريتم الطبيعي. يمكن ملاحظة سلوك بيانات الزوار قبل وبعد أخذ اللوغاريتم الطبيعي للبيانات في الشكل البياني (4.4) و (5.4).

جدول (11.4): يوضح نتائج اختبار ديكي فولر لجذر الوحدة لمتغير الزوار

Null Hypothesis: VISITORS has a unit root			
			t-Statistic
			Prob.*
Augmented Dickey-Fuller test statistic			-1.648294
Test critical values:	1% level		-3.493747
	5% level		-2.889200
	10% level		-2.581596
*MacKinnon (1996) one-sided p-values.			

يوضح الجدول نتيجة اختبار ديكي فولر = -1.648294 أكبر من القيمة الحرجة عند مستوى أهمية 0.01 ، 0.05 ، وأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05 وهذا يعني بأن المتغير الأصلي للزوار يعتبر غير ساكن.

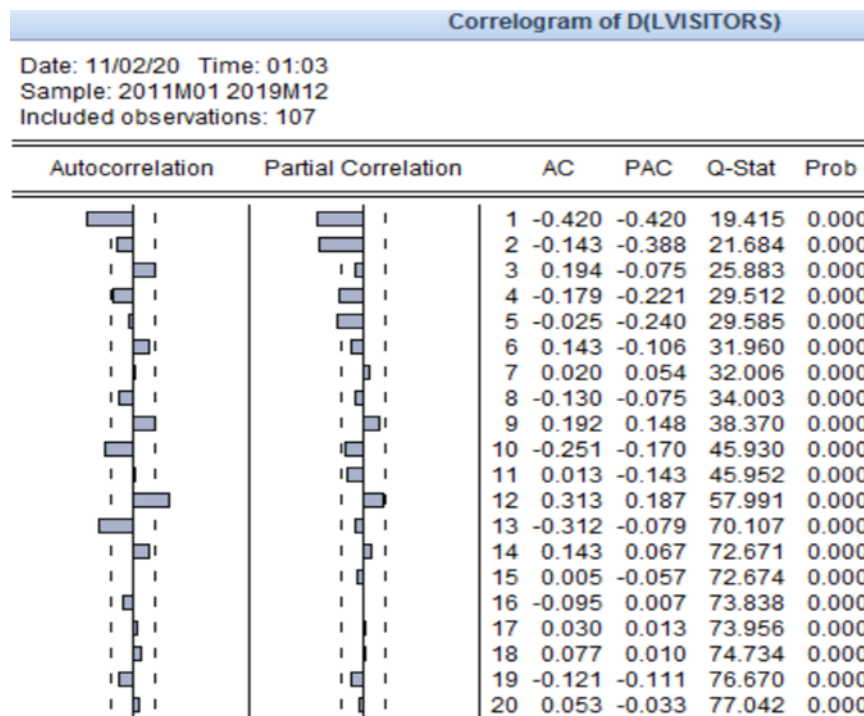
جدول (12.4): يوضح نتائج اختبار ديكي فولر لجذر الوحدة لمتغير الوغاريتم (الزوار)

Null Hypothesis: D(LVISITORS) has a unit root			
			t-Statistic
			Prob.*
Augmented Dickey-Fuller test statistic			-12.82354
Test critical values:	1% level		-3.493747
	5% level		-2.889200
	10% level		-2.581596
*MacKinnon (1996) one-sided p-values.			

بعد اخذ اللوغارتم الطبيعي لبيانات الزوار لإزالة عدم السكون والحصول على سلسلة المتغير المتباطأ زمنياً للزوار، ان قيمة ديكي فولر 2.110614 اكبر من القيمة الحرجة لمستوى الأهمية عند 0.01 ، 0.05 ، وان مستوى الدلالة = 0.1947 اكبر من 0.05 والتي تشير الى ان سلسلة الزوار لا يمكن تجاهل القيمة العدمية. وبالتالي، تم تحقيق التباين من الدرجة الأولى ويتم إيجاد سلسلة الفرق للمتغير الزوار. كما ان نتائج اختبار ديكي فولر لسلسلة الفرق للمتغير الزوار في الجدول (12.4) أعلاه -12.82354 أقل من القيم الحرجة وقيمة $P = 0.0000 < 0.05$. مما يعني أن سلسلة الفرق للمتغير الزوا بعد التغيير اللوغاريتمي والتباين من الدرجة الأولى هو سلسلة ساكنة.

معايير تحديد النموذج

دالة نموذج الارتباط الذاتي الجزئي لمتغير المتباطأ زمنياً للزوار والمخطط البياني التالي تم من خلال برنامج (EViews).



شكل رقم (6.4): يوضح دالة نموذج الارتباط الذاتي الجزئي لمتغير الزوار .

المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Eviews.

يوضح الشكل البياني (6.4) أن معامل الارتباط الذاتي الجزئي لمتغير الزوار هو في الأساس غير صفري عندما يكون طلب التأخير واحدًا. علاوة على ذلك ، يكون بشكل أساسي في نطاق اليقين عندما يكون طلب التأخير جديرًا بالملاحظة أكثر من 1 ، لذلك يمكن أخذ 1 q. يكون معامل الارتباط الذاتي الجزئي في المنتصف غير صفري بشكل أساسي عندما يكون ترتيب التأخر مساويًا لـ 1 ، وهو أيضًا مختلف فريد فيما يتعلق بـ 0 عندما يكون ترتيب التأخر 2 ، لذلك يمكن التفكير في $p = 1$ أو $p = 2$. مع الأخذ في الاعتبار أن الحكم غير موضوعي ، لإعداد نموذج أكثر دقة ، فإن نطاق تقديرات p و q فضفاض بشكل مناسب ، ويتم إنشاء نماذج $(ARMA(p, q))$ مختلفة.

يوضح الجدول (13.4) نتائج اختبار $ARMA(p, q)$ لمعاملات مختلفة. حيث كان معامل التحديد المعدل وقيمة AIC و SC value و S.E. من الانحدار معايير بالغة الأهمية لاختيار النماذج. تُستخدم معايير AIC و SC بشكل أساسي لتحديد المواقع واختيار النموذج المثالي. عادة ، تؤدي الزيادة في معامل التحديد إلى انخفاض قيم AIC و SC ، إلى جانب التباين المتبقي. نموذج المقارن السائد ل $ARMA(p, q)$

جدول (13.4) يوضح نتائج اختبار $ARMA(p, q)$

(p, q)	Adjusted R-squared	AIC	SC	S.E. of regression
(0,1)	0.339321	-0.432542	-0.382582	0.193116
(0,2)	0.022853	-0.041173	0.008787	0.234856
(1,0)	0.169137	-0.195301	-0.145047	0.217418
(1,1)	0.011149	-0.017547	0.033004	0.237605
(1,2)	0.335615	-0.409697	-0.334317	0.194420
(2,0)*	0.357531	-0.443241	-0.367860	0.191187
(2,1)	0.337376	-0.408592	-0.332765	0.194502
(2,2)	0.112030	18.85085	18.92668	2958.419

يجب التأكيد على أنه على الرغم من حقيقة أن نموذج $ARMA$ المناسب يتم اختياره بشكل عام باستخدام تقدير AIC وتقدير SC. ومع ذلك ، فإن القيم المنخفضة لـ AIC و SC ليست ظروفًا كافية لنموذج $ARMA$ المثالي. استخدم هذا العمل أولاً لإنشاء نموذج بأدنى قيم AIC و SC ، ثم إجراء اختبار أهمية المعلمة واختبار العشوائية المتبقية على نتيجة التقييم. إذا اجتاز النموذج

الاختبار ، فيمكن اعتبار النموذج هو النموذج المثالي ؛ إذا فشلت في الاختبار ، يتم اختيار ثاني أصغر قيمة من AIC وتقدير SC ويتم إجراء اختبار الحقائق ذات الصلة. وهكذا ، حتى يتم اختيار النموذج المناسب. الجدول 3. يوضح النموذج الذي يجتاز اختبار أهمية المعلمة واختبار العشوائية المتبقية ، تم تحديده بواسطة "*" ، نموذج (the ARMA (2, 0))

تقدير وفحص النموذج

تقدير نتائج نموذج ARIMA والجدول (14.4) يوضح ذلك.

جدول (14.4) : يوضح نتائج تقدير نموذج ARIMA

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.004810	0.003874	1.241608	0.0017
AR(1)	-0.677957	0.084322	-8.040084	0.0000
MA(2)	-0.665354	0.086986	-7.648981	0.0000
R-squared	0.369769	Mean dependent var		0.005430
Adjusted R-squared	0.357531	S.D. dependent var		0.238524
S.E. of regression	0.191187	Akaike info criterion		-0.443241
Sum squared resid	3.764886	Schwarz criterion		-0.367860
Log likelihood	26.49175	Hannan-Quinn criter.		-0.412689
F-statistic	30.21600	Durbin-Watson stat		2.029028
Prob(F-statistic)	0.000000			
Inverted AR Roots	-.68			
Inverted MA Roots	.82	-.82		

الجدول (14.4) أعلاه يوضح سلسلة المتغير المتباطأ زمنياً للزاور هو ARIMA (2.1.1) بالإضافة إلى ذلك ، توضح المعادلة (2.4) الشكل المحدد للنموذج. إلى جانب ذلك ، فإن قيم t -Statistic لجميع متغيرات النموذج مهمة وقيم P أقل من 0.01. المعلومات الموجودة بين قوسين أسفل المعادلة (3.4) هي إحصائية اختبار t لتقدير المقياس المقابل.

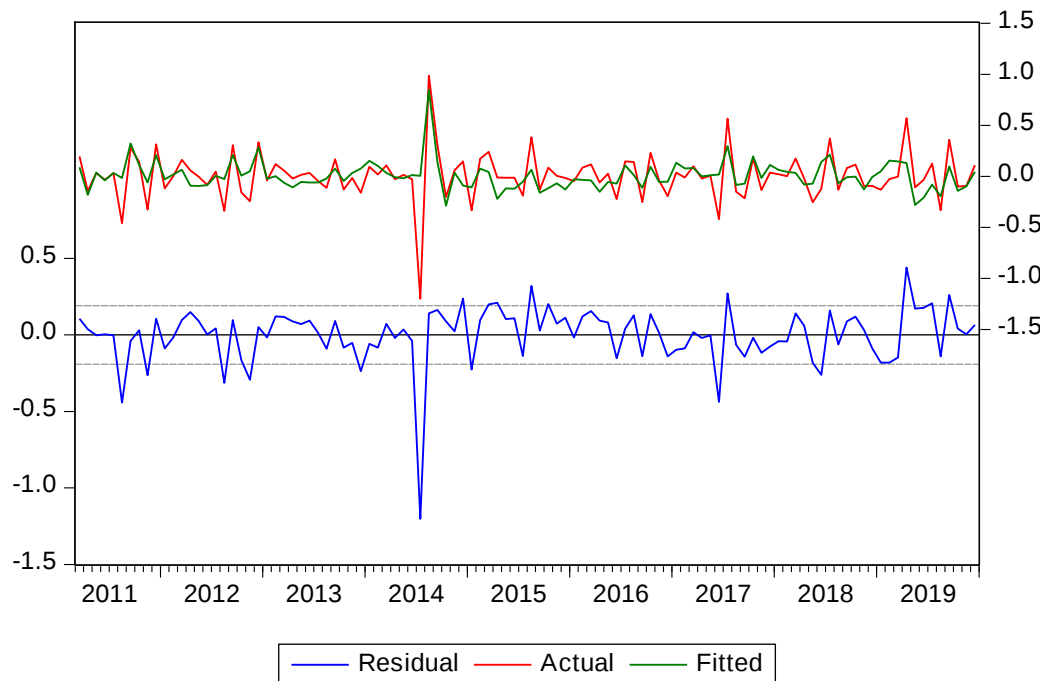
$$\Delta LVISITORS = 0.004810 + [-0.677957 * AR(1) - 0.665354 * MA(2)] \quad 2.4$$

(1.241608) (-8.040084) (-7.648981)

توضح المعادلة (3.4) أن تقدير التباين في تطابق الخطأ المقابل

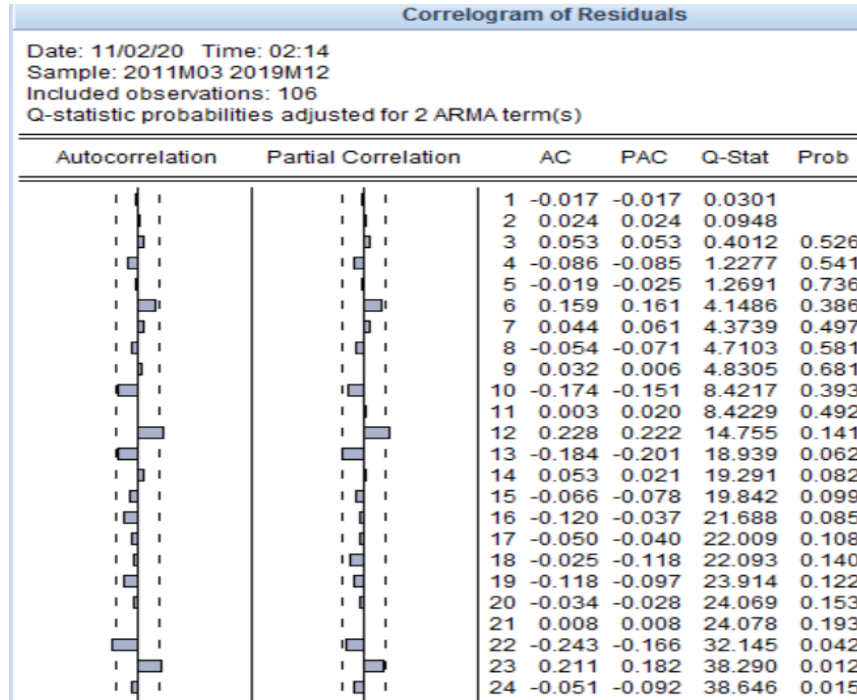
$$= 0.191187\sigma_a^2 \quad 3.4$$

يوضح الشكل (7.4) استخدام النموذج لملاءمة بيانات (المتغير المتباطأ زمنياً للزاور) يتم إعطاء البيانات الحقيقية بواسطة الخط، ويتم تنسيق الخطوط المنقطة العلوية والسفلية مع القيم المناسبة المتبقية من النموذج.



شكل (7.4): السلاسل الفعلية ، والسلاسل المجهزة والمتسلسلة المتبقية من سلسلة متغير المتباطأ زمنياً للزاور
المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Eviews.

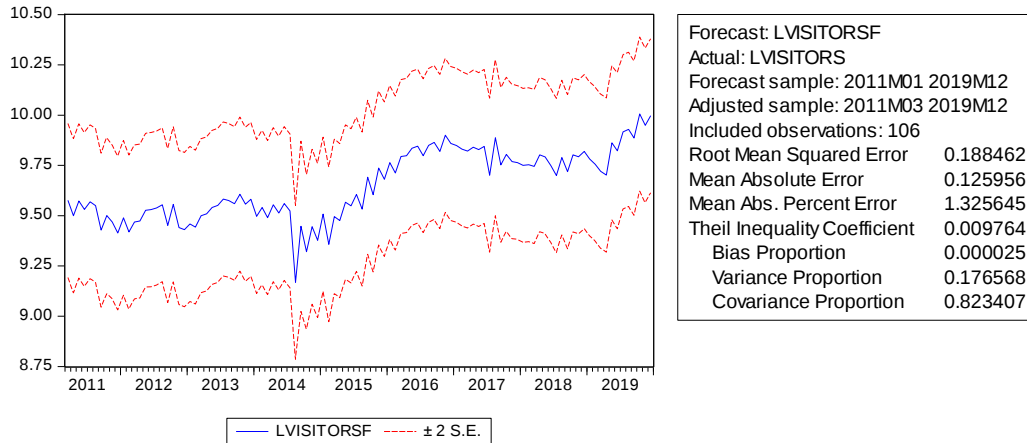
الشكل (8.4) يوضح الرسوم البيانية الارتباط الذاتي الجزئي للسلسلة المتبقية ، والبواقي عبارة عن ضجة بيضاء ، مما يدل على أن النموذج مناسب. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر قيم اختبار Q-Stat مهمة، مما يعني أن النموذج مناسب.



شكل (8.4): الرسوم البيانية لوظيفة الارتباط التلقائي والارتباط الذاتي الجزئي للسلسلة المتبقية
المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Eviews.

التنبؤ بالبيانات

باتباع نفس المنهجية في البداية يتم استخدام النموذج لاختبار التأثير المناسب بقيمة الزوار في عام 2019. القيمة التقديرية في 2019 M12 هي (22308) زائر. القيمة الفعلية (23448) زائراً والخطأ النسبي 4.8٪. يمكن ملاحظة أن قيمة التنبؤ قريبة من النتيجة الفعلية ، مما يشير إلى أن النموذج له تأثير جيد مناسب.



شكل (9.4): نتائج التنبؤ لمتغير المتباطأ زمنياً للزوار والقيم الحقيقية للمتغير
المصدر: إعداد الباحث حسب مخرجات برنامج Eviews.

يوضح الشكل (9.4) توقعات الزائرين، يُظهر المخطط الذي تم الحصول عليه بواسطة برنامج EViews الزوار الحقيقيين بخط ويظهر الخط المنقطع العلوي والسفلي الانحراف المتوقع.

الجدول (17.4): يوضح نتائج التوقع للمتغير الزاور

Year/M	Forecast Visitors	Variation	Growth rate
2019M12	23448	-	-
2020M12	23634	186	0.794
2021M12	25039	1405	5.990

يشير الجدول (17.4) إلى أن الزائرين الذين حددوا تقديرات نهاية عام 2020 و 2021 هم (23634) و (25039) زائراً على التوالي. كما بلغ معدل النمو النسبي 5.99٪ عما يقارب عام 2021.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة:

هذا الفصل من الدراسة سيتناول أهم النتائج البحثية التي توصل اليها الباحث سواء في اطارها النظري او التطبيقي، بالإضافة الى اهم الاقتراحات التي تشكل توصيات لأطراف العلاقة للإسهام في تصحيح بعض جوانب الضعف والقصور في اطار بيئة عمل المنظمات الصحية غير الحكومية و التي يمكن إبرازها في الجوانب التالية:

2.5 النتائج

تمثل النتائج البحثية أهم الاستخلاصات التي تشكل في مجملها الغايات النهائية للبحث العلمي، والتي تعتبر حصيلة للاختبارات العلمية التي اتبعها الباحث في إطار منهجيته التي اعتمد عليها في إتمام دراسته العلمية، وترتبط نتائج الدراسة الراهنة بطبيعة الأثر المترتب على استخدام نظم المعلومات المحوسبة في تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات الصحية غير الحكومية بالتطبيق على اتحاد لجان العمل الصحي كحالة مدروسة، وارتباطاً بهذا العمل البحثي فقد توصل الباحث الى مجموعة هامة من النتائج التي يمكن إبرازها كالتالي:

1.2.5 النتائج المتعلقة بمحور نظم المعلومات المحوسبة:

1. أظهرت النتائج وجود تقييم إيجابي مرتفع حول مستوى تطبيق نظم المعلومات المحوسبة من قبل العاملين باتحاد لجان العمل الصحي، حيث بلغ الوزن النسبي الإجمالي لهذا المحور (83.8%).
2. أشارت نتائج الدراسة التطبيقية إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين نظم المعلومات المحوسبة المتمثلة ب (الإمكانات المادية "معامل الارتباط = 0.624"، الإمكانات البرمجية "معامل الارتباط = 0.763"، الإمكانات البشرية "معامل الارتباط = 0.804"، الإمكانات التنظيمية "معامل الارتباط = 0.819)، والتميز المؤسسي في اتحاد لجان العمل الصحي.

2.2.5 النتائج المتعلقة بمحور التميز المؤسسي:

1. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع التميز المؤسسي لاتحاد لجان العمل الصحي، حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المستوى من وجهة نظر العاملين فيه (83.2%).

3.2.5 النتائج المتعلقة بأبعاد نظم المعلومات المحوسبة:

1. احتل بُعد الإمكانات البرمجية المرتبة الأولى من حيث مستوى التطبيق بوزن نسبي بلغ (84.2%) تلاه بعد الإمكانات المادية بوزن نسبي بلغ (84%)، بينما احتل بعد الإمكانات التنظيمية المرتبة الثالثة وبوزن نسبي بلغ (83.6%)، بينما احتل بعد الإمكانات البشرية المرتبة الأخيرة وبوزن نسبي بلغ (82.8%).
2. أظهرت النتائج وجود أثر معنوي سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات المادية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.123) وهذا يعني أنَّ الزيادة في مستوى توفر الإمكانات المادية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى تخفيض مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.123) درجة.
3. تشير النتائج إلى وجود إيجابي أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات البرمجية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.200) وهذا يعني أنَّ الزيادة في مستوى توفر الإمكانات البشرية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.200) درجة.

4. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات البشرية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.281) وهذا يعني أنَّ الزيادة في مستوى توفر الإمكانات البشرية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.281) درجة.
5. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإمكانات التنظيمية على التميز المؤسسي، حيث بلغ معامل الانحدار (0.484) وهذا يعني أنَّ الزيادة في مستوى توفر الإمكانات التنظيمية بمقدار درجة واحدة سيؤدي إلى زيادة مستوى التميز المؤسسي بمقدار (0.484) درجة.
6. تم تقدير عدد الزاور حسب منهجية بوكس وجينكيز لنهاية عام 2020 شهر 12 (23634) زائر و (25039) زائر لنهاية عام 2021 شهر 12، حيث بلغ معدل النمو النسبي 5.99%.

3.5 التوصيات

تعتبر التوصيات بمثابة اقتراحات يسوقها الباحث في إطار ملاحظته للنتائج البحثية المستخلصة، إذ تهدف هذه التوصيات الى التركيز على أبرز نقاط الضعف عبر اقتراح آليات لمعالجتها أو للفت انتباه أطراف العلاقة للتصحیحات اللازمة المرتبطة بها، ومن واقع نتائج العمل البحثي الراهن يورد الباحث مجموعة من التوصيات التي يمكن توضيحها في الجوانب التالية:

1.3.5 التوصيات المتعلقة بنظم المعلومات المحوسبة:

1. توصي الدراسة بضرورة تركيز الاتحاد على تطوير قدرات العاملين على النظم المحوسبة داخل الاتحاد خصوصا في مجال التعامل مع لغات البرمجة الحديثة؛ التي من الممكن أن تتيح فرصا لإنتاج أنظمة تلبي احتياجات الاتحاد المتطورة في مجال الخدمات المتجددة في بيئة اتحاد لجان العمل الصحي.
2. ضرورة إهتمام الاتحاد بتوفير أنظمة محوسبة ذكية تُسهم في اكتشاف المشكلات التقنية الخاصة بالأجهزة والمعدات؛ وبالتالي توجيه أنشطة الصيانة الفورية والتوقعية نحوها بشكل مباشر، مما يُسهم في تخفيض التكلفة وزيادة جودة الخدمة المقدمة.

3. توصي الدراسة بضرورة أتمتة كافة الأنظمة الخاصة بعمليات الاتحاد؛ وعلى وجه التحديد توطين برامج إدارة المخازن والمستودعات، وربطها بأنظمة الإدارة المالية والمحاسبية وأنظمة الموارد البشرية بُغية تمكين الاتحاد من تطبيق مفاهيم رشاقة العمليات التي تعتمد على الإمكانيات التي توفرها تلك الأنظمة لتطبيق مفاهيم توفير المستلزمات في الوقت المحدد؛ بُغية الوصول الى مستويات ملائمة لإدارة المخزون بشكل أكثر كفاءة.
4. ضرورة العمل على تحديث الأجهزة والمعدات التقنية المستخدمة عبر متابعة تطور منظومة العمل الطبي في مجالات الاختصاص؛ المتعلقة بخدمات الاتحاد والمتوفرة على المستوى الدولي، وإدراجها كأولوية ضمن الأنشطة المتنوعة في المشاريع المقدمة للمانحين؛ وهو ما يتطلب التدريب الاستباقي للعاملين على النظم المحوسبة المرتبطة بطبيعة الأجهزة الطبية المتقدمة المخطط توطينها من أجل تعزيز جاهزية الطواقم للعمل الفوري عليها في حال توفيرها.

2.3.5 التوصيات المتعلقة بالتميز المؤسسي:

1. توصي الدراسة المنظمات الصحية الالهية بشكل عام واتحاد لجان العمل الصحي على وجه التحديد باستحداث وحدة للتميز المؤسسي، تهدف الى متابعة تطبيق النماذج والمعايير الخاصة بتحقيق هذا التميز وفقا للنماذج المعتمدة في العديد من المنظمات على المستوى الدولي.
2. توصي الدراسة بضرورة تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على البعد التنظيمي بشكل أكبر، كأحد اهم الابعاد المكونة للتميز التنظيمي، كونه يشكل ركيزة أساسية لرفع مستوى أداء العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات من خلال استحداث قسم للمتابعة والتقييم؛ يركز في أهدافه على تقييم أداء العمليات من حيث الكلفة والجودة والمرونة والتسليم .
3. توصي الدراسة بضرورة تركيز اتحاد لجان العمل الصحي على تطوير كفاءة الكوادر البشرية العاملة عبر تبني مبدأ الابتعاث الخارجي للمشاركة في تدريب فني متخصص يربط بين طبيعة التخصص العلمي وخصوصاً في الجوانب الطبية والتكنولوجيا الحديثة؛ التي يمكن توطينها في بيئة قطاع غزة؛ كأحد الحلول الهامة لتطوير جودة أداء الخدمات من أجل الوصول الى التميز المؤسسي عبر تقديم خدمة مختلفة من حيث الدقة والنوعية.

4. ضرورة قيام اتحاد لجان العمل الصحي بتبني فلسفة التحسين المستمر اعتماداً على تشجيع البحث العلمي الهادف للوصول الى التميز المؤسسي ورصد موازنات خاص بهذا الإطار.
5. ضرورة العمل على تفعيل مبادئ الحكومة المرتبطة بجميع جوانب أداء الاعمال وخصوصا جانب الشفافية والافصاح والمساءلة باعتبارهما رافعة للعمل المنظمي خصوصا في الحقل الصحي.

4.5 مقترحات الدراسة

يقترح الباحث إجراء دراسات في مجالات مهمة وهي:

1. أثر استخدام نظام التقييم المحوسب 360 درجة في التميز المؤسسي في المؤسسات الأهلية
2. أثر الربط البيني المحوسب في تعزيز كفاءة الخدمة المقدمة في القطاع الأهلي.
3. أثر استخدام نظام الجودة الشاملة على تحسين الأداء التشغيلي لفي المؤسسات الأهلية
4. أثر استخدام ذكاء الاعمال في فعالية نظام المعلومات المحاسبي في شركات القطاع الخاص.

المصادر والمراجع

أ. المراجع العربية

أولاً/ الكتب

- الحمداني، موفق. (2016): **مناهج البحث العلمي**، مؤسسة الوراق للنشر: عمان.
- السلمي، علي. (2012): **إدارة التميز - نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة** - دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- كافي، مصطفى. (2018): **نظم المعلومات الصحية المحوسبة** - دار الابتكار للنشر والتوزيع - سوريا.
- لطاد، ليندة، وآخرون. (2019): **منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، ط 1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا.
- المحمودي، محمد. (2015): **مناهج البحث العلمي**، ط3، صنعاء: دار الكتب.

ثانياً/ المجلات العلمية

- أبو الغنم، خالد. (2015): **جودة نظم المعلومات وأثرها في المرونة الاستراتيجية**، دراسة ميدانية على شركات السياحة والسفر السعودية العاملة بمدينة جدة مجلة العلوم الادارية والاقتصادية جامعة القصيم السعودية مج9، ع1
- أحمد، محمد. (2015): **تطوير الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (النموذج الأوروبي لإدارة التميز)**، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، مصر.
- إسبر، سعيد؛ وعفراء، علي. (2018): **معوقات استخدام نظم المعلومات المحاسبية في عملية اتخاذ القرارات الادارية** - دراسة ميدانية على الشركات الصناعية العاملة في الساحل السوري - مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 40 العدد 4.
- الأشقر، أحمد. ، والهنداوي، أحمد. (2017): **تصور مقترح لتحقيق التميز المؤسسي لكليات جامعة الأزهر في ضوء نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM**، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر بغزة، العدد 175 الجزء 3
- تيغرة، امحمد. (2017): **توجهات حديثة في تقدير صدق وثبات درجات أدوات القياس: تحليل نظري تقويمي وتطبيقي** ، مجلة العلوم النفسية والتربوية، مجلد 4 (1)، ص 7- 29، الجزائر.
- حسين، وسام. (2016): **تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية للآراء عينة من الموظفين في جامعة الفلوجة** - مجلة الدراسات العليا بجامعة النيلين، 7(22)، 172-183

- علي، رحاب. (2015): أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين - دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 37 العدد 5.
- العنزي، أمل. (2016): جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديريات منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم السعودية، مجلة جمعية التربويين العرب، ع77
- لعون، عطيه. عايش، صباح. (2016): استخدام التحليل العامل الاستكشافي والتوكيدي في تقنين المقاييس النفسية والتربوية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، مجلد 3 (2)، ص92-105، الجزائر.
- محمود، إكرام. (2017): السجل الصحي الإلكتروني في مستشفى ابن راشد التعليمي، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، 8 (1)، 25-47

ثالثاً/ الرسائل العلمية

- أبو حصيرة، محمد. (2015): أثر استخدام أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على كفاءة التدقيق الداخلي، رسالة ماجستير - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية بغزة.
- أبو عودة، محمود. (2018) : أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير — كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة - غزة - فلسطين.
- أبو عودة، محمود. (2018): أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي " دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- أبو لبدة، صابرين. (2018): رأس المال الفكري ودوره في تحقيق التميز المؤسسي لدى جامعة القدس، رسالة ماجستير، جامعة القدس - فلسطين.
- الأخضر، صياحي. (2018) : دور القيادة التحويلية في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة: مجمع كوندور بيرج بوعريج، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، رسالة ماجستير - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- الأنصاري، عبد العزيز. (2018): سمات القيادة الإدارية وأثرها على التميز المؤسسي الدور الوسيط للقدرات الريادية، دراسة ميدانية على المشاريع التنموية التابعة لمجموعة البنك الإسلامي للتنمية بجدة، كلية الدراسات العليا - قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجستير - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- بدر، عماد. (2016): أثر تطبيق نظام الصحة المحوسب في مراكز الصحة التابعة لوكالة الغوث (الأونروا) بغزة على الأداء الطبي والرعاية الصحية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.

- بدوان، زكريا. (2018) : علاقة الجينات التنظيمية بالتميز المؤسسي، دراسة ميدانية على الجامعات في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر - غزة.
- بركة، مصطفى. (2018) : العوامل المؤثرة على دور منظمات المجتمع المدني في تقديم الخدمات الاجتماعية للشرائح المهمشة (رسالة ماجستير غير منشورة)، أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.
- البلعاوي، آمال. (2019): علاقة نظم دعم القرار بتعزيز التمكين الإداري في وزارة الصحة الفلسطينية، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة.
- بنات، وفاء. (2015): نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على الأداء الوظيفي - رسالة ماجستير - أكاديمية الإدارة والسياسات للدراسات العليا - غزة.
- التتر، عبد الهادي. (2017) : أثر التجارة الالكترونية المصرفية على تطوير نظم المعلومات المحاسبية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية.
- حبش، صلاح. (2017): أثر جودة نظام إدارة معلومات التعليم (EMIS) على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة فلسطين
- حجازي، نهال. (2016): التوظيف وعلاقته بالتميز المؤسسي، دراسة ميدانية على المنظمات الأهلية غير الحكومية - قطاع غزة، رسالة ماجستير، الدراسات العليا، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
- حسن، آمال النيل. (2017) : سياسات التسويق وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي في السودان، دراسة حالة: شركة الأشغال الهندسية المتقدمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة إفريقيا العالمية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- دلدوم، يوسف. (2015): تطبيق أسلوب التحليل العاملي لتحديد أهم الأمراض المسببة لوفيات الأطفال حالة دراسة: مستشفى ود مدني التعليمي للأطفال، ود مدني السودان"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان.
- دلول، محمود. (2018) : فاعليه نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأمنها، دراسة تطبيقية بمؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية في قطاع غزة - رسالة ماجستير - كلية الاقتصاد والعلوم الادارية - الجامعة الاسلامية بغزة.
- السقا، منذر. (2016) : تقييم جودة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في تحسين الأداء المالي في وزارة المالية الفلسطينية، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.

- عبد العال، محمد. (2017) : إدارة الازمات وأثرها على جودة القرارات الادارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بالمحافظات الجنوبية (رسالة ماجستير غير منشورة) أكاديمية الإدارة والسياسة - غزة.
- عبد اللطيف، علاء. (2018) : درجة تحقق معايير التميز المؤسسي في مدارس وكالة الغوث الدولية بفلسطين وعلاقتها بدرجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي، رسالة ماجستير - كلية التربية - جامعة الازهر بغزة
- عبده، رنا. (2017): ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على الكليات الجامعية في محافظات غزة - دراسة تطبيقية على الكليات الجامعية في محافظات غزة - رسالة ماجستير غير منشورة - جامعة الازهر غزة.
- عياد، عادل. (2017) : أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لنموذج بالدريج للتميز المؤسسي، دراسة ماجستير غير منشورة - الجامعة الاسلامية بغزة.
- غنيم، رمزي. (2018) : أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تعزيز بناء المنظمة الذكية، دراسة ميدانية على الكليات التقنية بقطاع غزة، رسالة ماجستير - كلية التجارة - الجامعة الاسلامية بغزة.
- الفقعاوي، ميسون. (2017): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.
- الفليت، خلود. (2018) : أثر العوامل الفردية والتنظيمية في نجاح نظم المعلومات الصحية المحوسبة، دراسة حالة (مستشفى غزة الأوروبي) - رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، غزة، فلسطين.
- اللوح، باسم. (2017): أثر العوامل الريادية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة حالة: موظفي شركة الوساطة للأوراق المالية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الاسلامية قطاع غزة.
- ليلي، فايزة. (2019) : دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة هالبرتون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
- المولى، منى (2019): أثر التوجه بإدارة الجودة الشاملة والتميز التنظيمي في الميزة التنافسية المستدامة في الكليات الأهلية - دراسة تطبيقية على عينة من الكليات الأهلية في العراق - رسالة ماجستير - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

- الوادية، محمد. (2016) : علاقة نظم المعلومات الادارية بجودة القرارات الادارية - دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي - قطاع غزة - رسالة ماجستير - كلية الاقتصاد والعلوم الادارية - جامعة الأزهر غزة.
- وزوز، عصام. (2019) : التخطيط الاستراتيجي في المنظمات الأهلية النسوية الفلسطينية، (الواقع والمأمول)، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- ياسن، أسامة. (2017): الخدمات الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة، وعلاقتها بالميزة التنافسية للمدرسة، رسالة ماجستير، كلية التربية - الجامعة الاسلامية بغزة.

▪ رابعاً/ المؤتمرات والأيام الدراسية

- أبو ناصر، سامي،، الشوبكي، مازن. (2016): تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء - دراسة تطبيقية على موظفي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، المؤتمر العلمي الأول لتنمية المجتمع - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الأزهر بغزة، 5-6 نوفمبر 2016.
- ملحم، محمود. (2017): دور منظمات المجتمع المدني في تدعيم التنمية الشاملة، مؤتمر "الإدارة العامة تحت الضغط: نحو إدارة عامّة مرنة، متجاوبة، تعاونية وتحولية"، جامعة بيرزيت، فلسطين

▪ خامساً/ تقارير وإصدارات

- أبو دقة، مشهور. (2018) : تنافسية أسعار الاتصالات في فلسطين، معهد ابحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية - ماس، 1-23.
- التقرير السنوي لاتحاد لجان العمل الصحي (2019).
- الخطة الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي (2020-2023).
- النظام الإداري في اتحاد لجان العمل الصحي (2020).

ب. المراجع الأجنبية

- Al Shaikh Ali, Mohammed, (2007): **Performance Evaluation of Palestinian Telecommunication Corporations by Using Balanced Scorecard Approach**, Unpublished Master Research, College of Commerce, Islamic University- Gaza, Palestine.
- Bourherois, David. (2019): **Information systems for Business and Beyond, Open Textbook Challenge**, Saylor Foundation.
- C. H. Lihua Ma, Rongchao Lin & Yanben Han. (2018). "ARIMA model forecast based on EViews software" presented at the IOP Conference Series: Earth and Environmental Science.
- Cohen, Jason., Coleman, Emma., Kangethe, Matheri. (2016): **An importance-performance analysis of hospital information system attribute nurse perspective**, International Journal of Medical Informatics.
- Faraj, Shda. (2018): **Assessing Excellence Management in the light of the European Excellence Model at Al Taif University**, International journal of Education & Literacy Studies.
- G. M. J. GEORGE E. P. BOX, GREGORY C. REINSEL, GRETA M. LJUNG. (2016): **Time series analysis : forecasting and control**. - Fifth edition.
- Hashemy, Seyed., Yousefi, Minoo., Soodi, Shahla., Omid, Behzad. (2016): **Explaining human resource empowerment pattern and organizational excellence among employees of emergency of Guilan's University Hospitals**, 3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership, 2 May 2016, Dubai, UAE.
- Klovienė, Lina., Gimzauskienė, Editā. (2015): **The Effect of Information Technology on Accounting System's Conformity with Business Environment: A Case Study in Banking Sector Company**, Procedia Economics and Finance: 32(2015) 1707-1712.
- Laudon, Kenneth., Laudon, Jane. (2016): **Management Information Systems: Managing the Digital Firm**, 14th Edition, New York University
- Mbilla, Simon., Akolgo, David., Abiire, Maxwell. (2020): **Impact of Computerized Accounting Systems on the Quality of Financial Reports in the Banking Sector of Ghana**, European Journal of Business and Management, Vol. 12, No. 17, 2020
- McGonigle, Dee., & Mastrian, Kathline. (2018): **Nursing informatics and the foundation of knowledge** (4th ed.). Burlington, MA: Jones and Bartlett Learning
- Nenadal, Jaroslav., Vykydal, David Waloszek, David. (2018): **Organizational Excellence: Approaches, models and their use at Czech Organizations**, Quality Innovation Prosperity, 22/2.
- Ngelechei, Prexades. (2016): **Management information systems and achievement of sustainable competitive advantage in the Kenyan banking sector: case of Kenya Commercial Bank Ltd**, The Strategic Journal of Business & Change Management, Vol. 3, pp 60-72
- Norman, Gary. (2010): **Likert scales, levels of measurement and the "law" of statistics**, Advances in health sciences education, 15(5), 625-632.
- Ouedraogo, Mariame. (2019): **A Quality assessment of Health Management Information System (HMIS) data for maternal and child health in Jumma Zone**, Ethiopia.
- P. V. C. Krystina A. Makoveichuk. (2017): **"About Readiness for Digital Economy"** 978-1-5386-0777-0/17/\$31.00 ©2017 IEEE.

- Piontkewicz, Regiane. & Others, (2016): **Management of Intellectual Capital in a System of Management Accounting Information**, Department of Industrial Engineering, Federal University of Parana Curitiba, Brazil.
- Sharafoddini, Omid., Nasri, Sadegh., Saki, Reza. (2017): **Appraisal of Boys' High School in Tehran Based on Organizational Excellence Model of European in the Context of Staffs**, UCT Journal of Social Science and Humanities Research (03).
- Shehadeh, Rana., Zu'bi, Zu'bi., Abdallah, Ayman., Maqableh, Mahmoud. (2016): **Investigating Critical Factors Affecting the Operational Excellence of Service Firms in Jordan**, Journal of Management Research, Vol, 8, No. 1.
- Slaughter, (2017): **3 responsibilities every government has towards its citizens**, World Economic Forum
- Sewart, Suzan., Dollbaum, Jan. (2017): **Civil society development in Russia and Ukraine: Diverging paths**, Universität Bremen.
- Velde, Rudi de Van ; Degoulet, Patrice, (2003) **"Clinical information systems: a component-based approach"**, Springer-Verlag New York, Inc., USA
- Z. C.-c. S. Zhen-yan. (2012): **"Application of ARMA Model on Prediction of Per Capita GDP in Chengdu City,"** Ludong University Journal(Natural Science Edition).

ج. المواقع الإلكترونية

- البوجي، رمزي. المؤسسات المتميزة، مقال منشور على الموقع الإلكتروني لمركز غزة للدراسات والاستراتيجيات www.gss.mpa.edu.ps، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- الشبكة العربية للتميز والاستدامة <https://sustainability-excellence.com>، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- عرعر، ألاء. (2017). تعريف نظم المعلومات، مقال منشور على الموقع الإلكتروني www.mawdoo3.com
- مطير، أمل. موقع وزارة الصحة الفلسطينية www.moh.ps، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- موقع اتحاد لجان العمل الصحي www.uhwc.ps، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- موقع الاتحاد الأمريكي لإدارة المعلومات الصحية www.ahima.org، The American Health Information Management Association (AHIMA) تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- موقع المكتب الإقليمي لشرق المتوسط/منظمة الصحة العالمية www.emro.who.int، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- موقع شبكة القياسات الصحية/ منظمة الصحة العالمية www.who.int، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- موقع منظمة الصحة العالمية www.who.int، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- موقع وزارة الداخلية www.moi.gov.ps، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م
- موقع وكالة أبحاث الرعاية الصحية والجودة www.ahrq.gov، تم الاطلاع بتاريخ 2020/08/31م.

ملحق (1)

أداة الدراسة



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

السيدة/..... المحترم/ة
تحية طيبة وبعد،،،

يسعدني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تم إعدادها لإتمام حصولي على درجة الماجستير في تخصص بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من معهد التنمية المستدامة بجامعة القدس والتي أعدت لجمع البيانات حول دراسة بعنوان: **” تأثير تطبيق نظم المعلومات الحوسبة على التميز المؤسسي ”**.

ونظراً لمهارتكم وخبرتكم في مجال عملكم، وإيماناً بأهمية رأيكم، كلي أمل في تكرمكم بالتعاون معي وتقديم المعلومات التي تساهم في إتمام هذه الدراسة، من خلال قراءة أسئلة الاستبانة والاجابة عليها بموضوعية ومصداقية، مع العلم بأن البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث/

محمد زهير عبد رزق

أولاً/ البيانات الشخصية والوظيفية:

ضع إشارة (✓) في المربع الذي ينطبق على حالتك:

1. الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2. الفئة العمرية

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30-40 ☐ من 40 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي

☐ بكالوريوس فأقل ☐ دراسات عليا

4. سنوات الخبرة

☐ أقل من 10 سنوات ☐ 10 إلى أقل من 15 ☐ 15 سنة فأكثر

5. المسمى الوظيفي

☐ إدارة عليا ☐ رئيس قسم ☐ رئيس وحدة

ثانياً/ محاور الاستبانة:

تمثل نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي مجالات الدراسة الأساسية، والتي سيتم قياسها من خلال مجموعة من الفقرات، الرجاء وضع إشارة صح (✓) في خانة التقييم الذي تراه مناسباً
* المؤسسة: اتحاد لجان العمل الصحي

المجال الأول/ نظم المعلومات المحوسبة

البعد الأول/ الإمكانيات المادية

#	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تمتلك المؤسسة الأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل النظم المحوسبة بمواصفات عالية					
2.	تُجري المؤسسة الصيانة الدورية اللازمة للأجهزة والمعدات					
3.	تتلائم الأجهزة والمعدات المستخدمة مع متطلبات تشغيل النظم					
4.	توفر المؤسسة طاقة بديلة لتشغيل النظم عند انقطاع التيار الكهربائي					
5.	تتلائم وسائل الادخال والاخراج (كيبورد - ماوس - شاشة) مع متطلبات عمل النظم					
6.	تتوفر في النظم المساحات التخزينية الكافية للمعلومات المستخدمة					

البعد الثاني/ الإمكانيات البرمجية					
1.	البرمجيات المستخدمة حديثة ومتطورة للتطورات التكنولوجية				
2.	تعمل المؤسسة على تحديث البرمجيات المستخدمة لملائمتها لظروف العمل				
3.	البرمجيات المستخدمة سهلة الاستخدام وملائمة لظروف العمل				
4.	نظم المعلومات المستخدمة تتناسب مع أنظمة التشغيل الموجودة على الأجهزة				
5.	تتوافر وسائل حماية لمنع التلاعب في النظم				
6.	يُتيح النظام التنقل بين مكوناته بسلاسة				
7.	تُمكن النظم المستخدمين من إعداد تقارير خاصة				
8.	يجيب القسم الفني المختص بنظم المعلومات عن استفسارات المستخدمين بسرعة				
البعد الثالث/ الإمكانيات البشرية					
1.	لدى المؤسسة الموظفين المؤهلين للتعامل مع التكنولوجيا المتسارعة				
2.	تمتلك المؤسسة أشخاص قادرين على تطوير النظم والبرمجيات المستخدمة				
3.	توفر المؤسسة البرامج التدريبية اللازمة لتطوير مهارات الموظفين مستخدمي النظم				
4.	تشارك المؤسسة موظفيها المتخصصين في اختيار النظم المحوسبة				
5.	تتناسب خبرات ومؤهلات العاملين في نظام المعلومات مع المهام المطلوبة منهم				
6.	يستوعب مستخدمي نظم المعلومات كافة المتطلبات اللازمة لتشغيل النظام				
7.	تمتلك المؤسسة نظام المحاسبة والمساءلة لكافة العاملين بغض النظر عن مواقعهم الإدارية				
البعد الرابع/ الإمكانيات التنظيمية					
1.	تُشارك الإدارة العليا في المؤسسة العاملين عند إحداث تغييرات معينة				
2.	يوجد نظم ولوائح مكتوبة تحدد العلاقة ما بين الإدارات والدوائر والأقسام				
3.	تتبنى المؤسسة مبادئ الحوكمة في عملها				
4.	تتميز الانظمة والاجراءات في المؤسسة بالشفافية والوضوح				
5.	تمتلك المؤسسة هيكل تنظيمي واضح ومرن				
6.	يتيح الهيكل التنظيمي للمؤسسة بانسيابية المعلومات بين كافة الادارات والاقسام والدوائر				
7.	تمتلك المؤسسة المقومات الأساسية لضمان استدامه عملها				
8.	تمتلك المؤسسة نظام موارد بشرية واضح ومكتوب				

9.	تُشجع المؤسسة وتُثمي المواهب الخاصة للعاملين وأفكارهم البَناءة				
المجال الثاني/ التميز المؤسسي					
1.	لدى المنظمة رؤية ورسالة توضح ما يميزها عن المنظمات الأخرى				
2.	تمتلك المنظمة المرونة الكاملة لتعديل هيكلها التنظيمي بما يتلائم مع النظم المحوسبة لتحقيق أهدافها والاستراتيجياتها				
3.	تمتلك المنظمة نُظم محوسبة تُمكنها من انشاء نسخ احتياطية لمعلوماتها المحوسبة وتُمكنها من الاحتفاظ بها على سيرفرات داخل المنظمة أو خارجها				
4.	تمتلك المنظمة نُظم محوسبة تُمكنها من إنشاء قواعد بيانات آمنة للعملاء يُمكن من خلالها استرجاع البيانات بسهولة وسرعة وأمان				
5.	تعتمد المنظمة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات لعملائها				
6.	تتسم إجراءات المنظمة المحوسبة بالسرعة والدقة والراحة لتقديم خدماتها للعملاء				
7.	تُساعد مخرجات النُظم المحوسبة لدى المنظمة إدارة المنظمة على التنبؤ بالمشكلات والأزمات المستقبلية ووضع الحلول المناسبة				
8.	تُشجع المنظمة أنشطة البحث العلمي فيما يتعلق بتطوير أنظمتها وحوسبتها من أجل تسهيل المعاملات وتقليل تكاليف الخدمات التي تقدمها للعملاء بما يحقق ميزة تنافسية عن مثيلاتها				
9.	لدى المنظمة خطط تطويرية لتطوير قدرات العاملين المهنية بما يتلائم مع التطور التكنولوجي				
10.	يُمنح العاملين الوسائل المناسبة والصلاحيات التي تُسهم في إنجاز مهامهم				
11.	يوجد نظام لمتابعة الشكاوي ومعالجتها من قبل المؤسسة				
12.	تستخدم المنظمة وسائل الاتصال التكنولوجية للتواصل مع أصحاب المصلحة (المجتمع، العملاء، المؤسسات الشريكة) بما يحقق ميزة تفاعلية من خلال التفاعل المباشر والتغذية الراجعة				
13.	لدى المنظمة نُظم محوسبة لقياس مستوى رضا العملاء عن الأداء الوظيفي للعاملين بهدف معالجة أي قصور بالسرعة الممكنة وبما يضمن تفوق وتميز المؤسسة عن مثيلاتها				
14.	لدى المنظمة نُظم محوسبة لقياس مستوى رضا الموظفين على الواجهة النهائية للنظم من ناحية سهولة الاستخدام				

ملحق (2)

أسماء المحكمين

م	الاسم	مكان العمل
1	د. بسام أبو غزة	استاذ مشارك علم الادارة - جامعة العلوم والتكنولوجيا
2	د. مروان الحويحي	دكتوراه ادارة الاعمال - جامعة القدس المفتوحة
3	د. باسم وشاح	دكتوراه علم الاقتصاد والعلوم السياسية
4	د. سليمان الطلاع	استاذ مساعد في الإدارة - جامعة الأزهر
5	د. أحمد فرج الله	دكتوراة إدارة الأعمال - جامعة الأقصى
6	د. عائد مقداد	دكتوراة في الاعلام الرقمي - الجامعة الاسلامية
7	د. محمد الحافي	دكتوراه علوم سياسية وإدارة الدولة - جامعة الأقصى
8	د. أسامة حمدونة	استاذ مشارك علم النفس - عميد كلية التربية - جامعة الأزهر
9	د. أحمد عابد	استاذ مساعد قسم الدراسات الاسلامية - جامعة الأزهر
10	د. رائد حسنين	استاذ العلوم السياسية - جامعة غزة
11	د. عبد الكريم لبد	استاذ مشارك رئيس قسم المناهج وطرق التدريس - كلية التربية - جامعة الازهر

فهرس الملاحق

127		الاستبانة بشكلها النهائي	ملحق رقم (1)
131		قائمة بأسماء المحكمين	ملحق رقم (2)

فهرس الجداول

45	 الفجوة البحثية	جدول (1.2):
55	 مستويات الموافقة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي	جدول (1.3):
58	 نتائج صدق الاتساق الداخلي	جدول (2.3):
60	 نتائج الاتساق الداخلي من خلال (درجة التشبع)	جدول (3.3):
61	 الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة	جدول (4.3):
62	 نتائج اختبارات ثبات أبعاد ومحاور الدراسة	جدول (5.3):
62	 معايير تحقق الصدق والثبات	جدول (6.3):
64	 الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة	جدول (7.3):
66	الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية والوظيفية	جدول (1.4):
67	 نتائج التحليل الإحصائي لأبعاد ومحاور الدراسة	جدول (2.4):
72	ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الأول "الإمكانيات المادية"	جدول (3.4):
74	ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثاني "الإمكانيات البرمجية"	جدول (4.4):
77	ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الثالث "الإمكانيات البشرية"	جدول (5.4):
79	ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات البعد الرابع "الإمكانيات التنظيمية"	جدول (6.4):
82	ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الثاني "التميز المؤسسي"	جدول (7.4):
86	 نتائج أثر نظم المعلومات المحوسبة على التميز المؤسسي	جدول (8.4):
97	نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين نظم المعلومات المحوسبة تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية	جدول (9.4):
101	نتائج اختبار الفروق في متوسط استجابة المبحوثين حول التميز المؤسسي تعزى للمعلومات للبيانات الشخصية والوظيفية	جدول (10.4):
107	 نتائج اختبار ديكي فولر لجذر الوحدة لمتغير الزوار	جدول (11.4):
107	 نتائج اختبار ديكي فولر لجذر الوحدة لمتغير الوغاريتم (الزوار)	جدول (12.4):
109	 نتائج اختبار ARMA (p, q)	جدول (13.4):
110	 نتائج تقدير نموذج ARIMA	جدول (14.4):
113	 نتائج التوقع للمتغير الزوار	جدول (17.4):

فهرس الأشكال

4	شكل (1.1): عدد معاملات المرضى المنجزة خلال الفترة من 2011 حتى 2019...
9	شكل (2.1): نموذج الدراسة
48	شكل (1.3): منهج الدراسة
54	شكل (2.3): متغيرات الدراسة
68	شكل (1.4): الأوزان النسبية لأبعاد ومحاور الدراسة
87	شكل (2.4): العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات المحوسبة والتميز المؤسسي
105	شكل (3.4): التوزيع الطبيعي لبيانات الزوار للفترة ما بين 2011 حتى 2019
106	شكل (4.4): بيانات المتباطأ زمنياً للزوار ما بين 2011 حتى 2019
106	شكل (5.4): بيانات الزوار للفترة ما بين 2011-2019
108	شكل (6.4): دالة نموذج الارتباط الذاتي الجزئي لمتغير الزوار
111	السلالسل الفعلية ، والسلالسل المجهزة والمتسلسله المتبقية من سلسله شكل (7.4): متغير المتباطأ زمنياً للزوار
112	الرسوم البيانية لوظيفة الارتباط التلقائي والارتباط الذاتي الجزئي للسلسله شكل (8.4): المتبقية
113	شكل (9.4): نتائج التنبؤ لمتغير المتباطأ زمنياً للزوار والقيم الحقيقية للمتغير

فهرس المحتويات

أ	إقرار	
ب	شكر وعرفان	
ج	مصطلحات الدراسة	
د	الملخص	
هـ	Abstract	
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1.1	مقدمة الدراسة	1
2.1	مشكلة الدراسة	5
3.1	أهداف الدراسة	6
4.1	أهمية الدراسة	7
1.4.1	الأهمية العلمية	7
2.4.1	الأهمية العملية	7
5.1	فرضيات الدراسة	8
6.1	متغيرات الدراسة	9
7.1	حدود الدراسة	10
8.1	هيكلية الدراسة	10
11	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
1.2	المبحث الأول: نظم المعلومات الصحية المحوسبة	11
1.1.2	مقدمة	11
2.1.2	ماهية نظم المعلومات المحوسبة	12
3.1.2	أبعاد نظم المعلومات المحوسبة	13
4.1.2	مجالات نظم المعلومات المحوسبة	14
5.1.2	البنية التحتية لأنظمة المعلومات المحوسبة	15
6.1.2	مميزات أنظمة المعلومات الصحية المحوسبة	15
7.1.2	أهميه وفوائد أنظمة المعلومات الصحية المحوسبة	15
8.1.2	العوامل التي تؤثر في تطبيق نظم المعلومات الصحية المحوسبة	16
9.1.2	تحديات تواجه استخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة	16
10.1.2	تكامل نظم المعلومات الصحية المحوسبة	17

18	2.2 المبحث الثاني: التميز المؤسسي
18	1.2.2 مقدمه
19	2.2.2 مفهوم التميز المؤسسي
19	3.2.2 أبعاد التميز المؤسسي
20	4.2.2 خصائص التميز المؤسسي
21	5.2.2 مبررات التميز المؤسسي
22	6.2.2 أهداف التميز المؤسسي
24	3.2 المبحث الثالث: المؤسسات الصحية الأهلية
24	1.3.2 مقدمه
25	2.3.2 المنظمات الأهلية
26	3.3.2 التحديات والمعوقات لعمل المنظمات الأهلية في فلسطين
27	4.3.2 اتحاد لجان العمل الصحي " دراسة الحالة"
27	1.4.3.2 رؤية اتحاد لجان العمل الصحي
27	2.4.3.2 رسالة اتحاد لجان العمل الصحي
28	3.4.3.2 الأهداف الاستراتيجية لاتحاد لجان العمل الصحي
29	4.2 المبحث الرابع: الدراسات السابقة والتعقيب عليها
29	1.4.2 الدراسات التي تناولت نظم المعلومات المحوسبة
29	1.1.4.2 الدراسات المحلية
31	2.1.4.2 الدراسات العربية
33	3.1.4.2 الدراسات الأجنبية
36	2.4.2 الدراسات التي تناولت التميز المؤسسي
36	1.2.4.2 الدراسات المحلية
38	2.2.4.2 الدراسات العربية
40	3.2.4.2 الدراسات الأجنبية
43	3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة
43	4.4.2 أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
43	5.4.2 أوجه اختلاف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
44	6.4.2 أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
44	7.4.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
45	8.4.2 الفجوة البحثية

47		الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
47		1.3 المقدمة
48		2.3 منهج الدراسة
49		3.3 طرق جمع البيانات
50		4.3 مجتمع الدراسة
50		5.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
53		6.3 أداة الدراسة
53		1.6.3 محتوى أداة الدراسة
55		2.6.3 المحك المعتمد في أداة الدراسة "الإستبانة"
56		7.3 صدق وثبات أداة الدراسة
56		1.7.3 صدق أداة الدراسة
56		1.1.7.3 صدق المحتوى أو المضمون
57		2.1.7.3 صدق الاتساق الداخلي
61		3.1.7.3 الصدق البنائي
61		2.7.3 ثبات أداة الدراسة
62		8.3 تحقيق معايير الصدق والثبات
63		9.3 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
64		10.3 الاختبارات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
65		الفصل الرابع: تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج
65		1.4 مقدمة
66		2.4 الوصف الإحصائي لأفراد مجتمع الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية والوظيفية
67		3.4 نتائج تحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة بشكلها العام
71		4.4 نتائج التحليل المتعلقة بالمحور الأول "نظم المعلومات المحوسبة"
71		1.4.4 نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الأول "الإمكانات المادية"
73		2.4.4 نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثاني "الإمكانات البرمجية"
76		3.4.4 نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الثالث "الإمكانات البشرية"
79		4.4.4 نتائج تحليل المتعلقة بالبعد الرابع "الإمكانات التنظيمية"
81		5.4 نتائج تحليل المتعلقة بالمحور الثاني "التميز المؤسسي"
85		6.4 اختبار فرضيات الدراسة
114		الفصل الخامس: تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج

114	 مقدمه	1.5
114	 النتائج	2.5
115	 1.2.5 النتائج المتعلقة بمحور نظم المعلومات المحوسبة	
115	 2.2.5 النتائج المتعلقة بمحور التميز المؤسسي	
115	 3.2.5 النتائج المتعلقة بأبعاد نظم المعلومات المحوسبة	
116	 التوصيات	3.5
116	 1.3.5 التوصيات المتعلقة بنظم المعلومات المحوسبة	
117	 2.3.5 التوصيات المتعلقة بالتميز المؤسسي	
118	 مقترحات الدراسة	4.5
119	 المصادر والمراجع	
119	 المراجع العربية	
124	 المراجع الأجنبية	
126	 المواقع الالكترونية	
132	 فهرس الملاحق	
133	 فهرس الجداول	
134	 فهرس الأشكال	
135	 فهرس المحتويات	