

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين
في المستشفيات العامة الكويتية
د/ طارق جابر راشد فالح الرقيب
دكتوراه الإدارة البيئية - جامعة عين شمس

المستخلص

لقد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات بشكل كبير على بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بها، من خلال زيادة القدرة على جمع المعلومات، وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة وكل ذلك ينعكس على كفاءة المؤسسات وفعاليتها الإدارية، وتتطلب عملية بناء نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصحية مزيداً من الجهود، والتزام الإدارة العليا نحو مسيرة الجودة وتحسينها باستمرار، و**هدف البحث** إلي التعرف علي واقع نظام المعلومات الإدارية، ومدى توفرها بالمستشفيات العامة بالكويت، وأثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة بالكويت، وتكوّن مجتمع البحث من عينة من مديري ورؤساء أقسام وموظفين بعدد من المستشفيات العامة الكويتية، وعددهم (١٨٣) مفردة في عدد ٦ مستشفيات عامة، وتوصل البحث للنتائج التالية: توفر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) فإن نظم المعلومات المستخدمة في المستشفيات العامة الكويتية تتلاءم وشبكة الاتصال وأجهزة الحاسب، وتتلاءم كذلك مع متطلبات العمل، وهذا يشير إلى اهتمام المستشفيات العامة الكويتية باختيار البرمجيات التي تتلاءم وتجهيزات النظام وتلبي حاجات العمل، وتوفرها بالوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير كبير في انجاز المهام الوظيفية داخل المستشفيات، وأن كفاءة هذه النظم هي أكبر مؤثر على كفاءة أداء الموظفين في المستشفيات العامة الكويتية، ولقد أثرت المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في الحصول على البيانات وتنظيمها ومعالجتها للحصول على المعلومات التي يستفيد منها متخذي القرار بما يلبي احتياجات العمل في المستشفيات، ويوصي البحث بالعمل علي تعزيز اهتمام المستشفيات باستخدام نظم

المعلومات الإدارية بجميع متطلباتها بما يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين، مع العمل علي تحديث نظم المعلومات بصورة دورية لمواكبة التطورات التكنولوجية المتغيرة باستمرار.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية- تحسين أداء العاملين - المستشفيات العامة الكويتية

The role of management information systems in improving the performance of workers in Kuwaiti public hospitals

ABSTRACT

The use of information technology in institutions has greatly affected the work environment and the job performance of its workers, by increasing the ability to collect, store and retrieve information in a timely and effective manner, all of which is reflected in the efficiency and administrative effectiveness of institutions, and requires the process of building management information systems in health institutions More efforts and the commitment of the top management towards the process of quality and its continuous improvement, and the aim of the research is to identify the reality of the management information system, the extent of its availability in public hospitals in Kuwait, and the effect of management information systems on improving the performance of workers in public hospitals in Kuwait, and the research community consisted of a sample of managers and heads Departments and employees in a number of Kuwaiti public hospitals, their number is (183) single in the number of 6 public hospitals, and the research reached the following results: The requirements related to administrative information systems (physical, software, human, and organizational) are met. The information systems used in Kuwaiti public hospitals are compatible with the communication network. And computers, as well as compatible with the requirements of work, and this indicates the interest of Kuwaiti public hospitals in choosing the doctor Software that is compatible with the system's equipment and meets the needs of work, and provides them in a timely manner, which have a

significant impact on the completion of job tasks inside hospitals, and that the efficiency of these systems is the largest influence on the efficiency of the performance of employees in Kuwaiti public hospitals, and the requirements related to management information systems have affected obtaining On the data, organizing and processing it to obtain the information that the decision-makers benefit from in order to meet the needs of work in hospitals, and the research recommends working to enhance the hospital's interest in using management information systems with all their requirements in a way that contributes to affecting the job performance of workers, while working on updating information systems periodically to keep pace with Constantly changing technological developments.

Key words: Management Information Systems - Improving Staff Performance - Kuwaiti Public Hospitals

مقدمة البحث

في ظل التقدم المتسارع الذي يشهده العالم حاليا في مختلف المجالات أصبحت المعلومة ميزة تنافسية للمؤسسات، وأحد الموارد المهمة للمؤسسات وأصبح الحصول عليها للقيادات والمخططين ومنتخذي القرار أمرا علي رأس أولوياتهم، فقد اتجه تفكير القائمين بتصميم وبناء النظم في إيجاد نظام معلومات إداري يستخدم التقنيات الحديثة، وتقنيات الاتصال في تدعيم عمليات اتخاذ القرارات المختلفة، وبما يشبع احتياجات المستويات التنظيمية المختلفة من المعلومات. من هنا برزت أهمية وجود نظم للمعلومات الإدارية تكون مهمته الأساسية هي توفير البيانات اللازمة، ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة في الوقت المناسب وبالذقة والكمية المناسبين حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط، واتخاذ القرارات، وتقويم وتطوير الأداء، وغيرها دون الاعتماد على المعلومات.

مشكلة الدراسة

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات بشكل كبير على بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بها، من خلال زيادة القدرة على جمع المعلومات، وتخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة فعّالة وكل ذلك ينعكس على كفاءة المؤسسات وفعاليتها الإدارية، وتتطلب عملية بناء نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصحية مزيداً من الجهود، والتزام الإدارة العليا نحو مسيرة الجودة وتحسينها باستمرار، لذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهميتها، وهنا برزت الحاجة إلى التحقق من أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة بدولة الكويت، وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:-

- ١- ما مستوى الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة بالكويت؟.
- ٢- ما مدى توفر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) في المستشفيات العامة بالكويت؟.
- ٣- هل هناك أثر لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة بالكويت؟.

أهمية البحث

- يمكن للمسؤولين وأصحاب القرار الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية في تطوير منظومة المستشفيات العامة والمنظومة الصحية بشكل عام.
- الاستفادة من إيجابيات تطبيق نظام المعلومات الإدارية علي منظومة الأداء بالمستشفيات العامة بالكويت.

أهداف البحث

- التعرف علي واقع نظام المعلومات الإدارية، ومدى وضوح مفهومها لدى العاملين بالمستشفيات العامة بالكويت.
- التحقق من مدى توفر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) في المستشفيات العامة بالكويت.

- التعرف إلى أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة بالكويت.

مصطلحات البحث

نظم المعلومات الإدارية

هي عبارة عن نظم المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في المنشأة حيث تقوم بخدمة وظائف التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وإعداد التقارير الدورية والتقارير عن الأداء الحالي وحفظ السجلات الماضية وهذه النظم تكون موجهة عادة إلى داخل المنشأة وليس للبيئة الخارجية لها^(١).

مجموعة العناصر البشرية والآلية لجمع وتشغيل البيانات طبقاً لقواعد وإجراءات مقننة بغرض تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة في التخطيط والرقابة وذلك بتجهيز البيانات وتحليلها ثم تركيب وبناء البيانات التي يستفاد منها في إنجاز الوظائف الخاصة بالإدارة كالتخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات^(٢).

ويعرف الباحث نظم المعلومات الإدارية بأنها نظام رئيسي في المستشفيات العامة الكويتية والمتمثلة في الإدارات والأقسام التي تختص بمعالجة البيانات وتحليلها بغرض الاستفادة منها في جودة أداء العاملين في هذه المستشفيات.

الأداء الوظيفي

بلوغ الفرد أو فريق العمل أو المؤسسة للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية والقيام بأعباء الوظيفة ومسؤولياتها وواجباتها وفقاً للمعدل المفروض أدائه للعامل الكفاء المدرب^(٣).

^١ Gupta, H.(2011);Management Information System. India, Mumbai: International Book House.p 57.

^٢ Turban, E., McLean, E & Wetherbe, J. (2015); Information Technology for Management, Making Connections for Strategic Advantage. New York: John Wiley&Sons. Inc.

^٣ عبد الغفار حنفي، حسني القزاز (٢٠٠٨)، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص ١٩٦.

وهو العملية التي يتم بموجبها قياس أداء الأفراد العاملين طبقاً لمهام وواجبات الوظيفة في ضوء الإنجاز الفعلي للفرد وسلوكه وأدائه ومدى استعداده لتحسين وتطوير الإنجاز الذي يقدمه وبما يساعد على معرفة جوانب الضعف والقوة في طريقة أدائه ومستوى الإنجاز الذي يقدمه لغرض معالجة جوانب الضعف وتدعيم وتعزيز جوانب القوة (١).

الإطار النظري والدراسات السابقة

نظم المعلومات الإدارية

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية العالمية والإقليمية والوطنية أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية، بحيث تطوّرت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعدّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، وتعد أنظمة المعلومات من أنجح الوسائل التكنولوجية التي ليستعين بها المديرون في المؤسسات لاتخاذ القرارات في المواقع المختلفة (٢). وأدّى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع المعلومات، هذا المجتمع الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزاً كبيراً من النشاط الإنساني فيه، وتعتبر المعلومات مورداً رئيسياً من موارد المؤسسة، ومصدراً مهماً من مصادر نجاحها، كما تعتبر عاملاً مهماً من عوامل زيادة كفاءة وفاعلية الأداء والأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسات المختلفة ذا أهمية خاصة، حيث يساعد المؤسسات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية (٣).

١ صالح عودة سعيد (٢٠١١)، إدارة الأفراد، القاهرة، الجامعة العربية المفتوحة، ص ٣٦٩.

٢ Al-Magrebe, A.(2012); Management information systems (foundations and principles). Mansoura, Egypt: Modern Library.

٣ Albashabsheh, S.(20١5); The impact of the quality on management information systems in improving their performance in the Jordanian Social Security Corporation. Accounting, Management and Insurance Journal, 1, (10), 15-44.

وتعد نظم المعلومات الإدارية من أهم آليات العملية الإدارية الذي تعمل الإدارة من خلالها على تحقيق اهدافها بأفضل الطرق وأقل التكاليف، كما أن استمرار المؤسسات ونموها يتحدد في وجود نظم معلومات إدارية توفر المعلومات الضرورية اللازمة لتحديد اتجاهات عمل المؤسسات ورؤيتها الاستراتيجية ومن ثم تنفيذ النشاطات ومتابعتها والعمل بشكل مستمر علي تطويرها^(١).

وتعتبر المعلومات ذات أهمية ودور كبير في بقاء واستمرار المؤسسات في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة، ويجب أن تتسجم مع متطلبات المستويات التنظيمية المختلفة، ابتداءً من حاجات المستويات التشغيلية وانتهاءً بمتطلبات الإدارة العليا، ممّا جعلها عنصراً أساسياً وحيوياً يساعد في تسهيل عمل المنظمات، وتطوير قدراتها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، إذا تمّ استخدامها بكفاءة عالية.

خصائص ومميزات نظم المعلومات الإدارية:-

- المرونة بحيث يمكن استيعاب أي تعديل على النظام.
- ترابط مكونات وعناصر النظام.
- استيعاب البيانات والمعلومات مهما بلغت كثافتها.
- مدى ميكنة النظام باستخدام أحدث التقنيات في مجال المعلومات.
- تنفيذ البرامج المتطورة في التنظيم والتحليل.
- الدقة في مخرجات النظام.
- نقل وتوصيل المعلومات للمستخدمين بالشكل المناسب والوقت المناسب.
- أن تكون تكلفة النظام متساوية مع مدى الاستفادة منه.
- تلبية احتياجات الإدارات المعنية بالمعلومات المنتظرة أو الطارئة^(أ).
- أنه نظام اجتماعي ونظام إنساني.
- أنه نظام مفتوح : يتفاعل مع محيط العمل الخارجي.
- أنه نظام فرعي(ثانوي) وذلك لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمنظمة^(١).

^١حسن الزغبى وآخرون(٢٠١٤)، منظمات الأعمال، الأردن، دار وائل للنشر، ص ٢٠٣.
زيد محمد الشerman(٢٠١٤)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الأردن، دارصفاء، ط٢، ص٩٢.

عناصر نظم المعلومات الإدارية

- حيث أن نظم المعلومات الإدارية هي أحد النظم الفرعية، لذلك فإن عناصرها هي نفسها العناصر الموجودة في أي نظام آخر، إذ تحدد في الأجزاء الرئيسية التالية:-
- نظام المدخلات(البيانات) وتتمثل بسلسلة البيانات التي تنساب في قنوات الاتصالات المختلفة من المصادر الداخلية عن كافة الأنشطة والفعاليات التي تتجزأ المنظمة التي يعمل في إطارها نظام المعلومات.
 - نظام التشغيل (المعالجة) ويتمثل بتحويل البيانات إلى معلومات عن طريق التخزين والفهرسة والمعالجة والاسترجاع وإعداد التقارير.
 - نظام المخرجات(المعلومات) وتتمثل بالمعلومات، وهي البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت لها دلالة معينة^(٢).

ويهدف نظام المعلومات الإدارية

- يسعى نظام المعلومات الإدارية إلى تحقيق الأهداف التالية:-
- يقدم معلومات لأغراض اتخاذ القرار.
 - تقديم المعلومات التي تساعد في إجراء العمليات اليومية.
 - تقديم المعلومات اللازمة عن مدى تحقيق الإدارة لمسئولياتها.
 - ربط النظم الفرعية العديدة معاً في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.
 - تسهيل عمليات اتخاذ القرارات على كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي.
 - توفير المعلومات الملائمة لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.

^١علاء عبد الرزاق السالمي(٢٠١٢)، تقنيات المعلومات الإدارية، الأردن ، دار وائل ،ص ٦٤.

^٢ محمد عبد حسين الطائي(٢٠١٤)، نظم المعلومات الإدارية المتقدمة ، الأردن، دار وائل للنشر ، ط٢، ص ٣١.

- تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها وأشكالها مثل: (تقارير الأداء، التقارير المحاسبية والمالي، تقارير دراسة الحالات الصحية).
- الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة^(١).

الأداء الوظيفي

إن الأداء مفهوم واسع يعبر عن أسلوب المنظمة في استثمار مواردها المتاحة وفقاً لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافها في ظل مجموعة من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تتفاعل معها الوحدة الاقتصادية في سعيها لتحقيق كفاءتها وفعاليتها لتأمين بقائها، كما إن أهمية الأداء تكمن في كونه يعبر عن قابلية المنظمة في خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات المجموعات المهمة بالوحدة الاقتصادية كونه ممثلاً للمدى الذي تستطيع فيه أن تنجز مهمة بنجاح، أو تحقق هدفاً يتفوق.

فهو نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجهما، وخلال فترات زمنية محددة ومعروفة، يجري في نهاية الملاحظة تقدير جهد ونشاط وسلوك وبالتالي كفاءة كل فرد على مدى وبشكل موضوعي دون تحيز، لتجري في النهاية مكافأة الفرد بقدر ما يعمل وينتج، ولتحديد نقاط الضعف في أدائه للعمل على تلاقيها مستقبلاً، وتمكينه من أداء عمله بفاعلية أكبر، وذلك من أجل مصلحته ومصلحة المنظمة التي يعمل بها والمجتمع عامة^(٢)، ويلعب الأداء الوظيفي للموظفين دوراً حاسماً في أداء المؤسسات، حيث أن العامل غير الكفء لديه أداء وظيفياً متدنياً، كما أن مقدرة الشخص في إيصال المعلومات يمكن أن تكون مؤشراً على أدائه في العمل لأن من لديهم هذه المهارة ستعكس عليهم إيجاباً في نتائج عملهم، وتوطيد

^١ ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠١٦)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الإسكندرية، الدار الجامعية ، ص ١٢١.

^٢ عمر وصفي عقيلي (٢٠١٥)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ص ١٦٦.

العلاقة مع المدير المباشر لديهم^(١)، ويعد الأداء مفهوماً هاماً بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه^(٢)، ويقوم هذا المفهوم على عدة أسس:-

الأول: أن التقييم ينصب على أداء الفرد أو نتائج أعماله من ناحية، وعلى سلوكه وتصرفاته من ناحية أخرى.

الثاني: أن التقييم يشمل على الحكم على نجاح الفرد في وظيفته الحالية (أو في الوقت الحاضر) من ناحية، وعلى الحكم على مدى نجاحه وترقيته في المستقبل من ناحية أخرى^(٣).

أهداف تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم الأداء تعتبر من السياسات الإدارية الهامة، التي لا يمكن للإدارة الاستغناء عنها، وذلك نظراً للمعلومات التي توفرها عن الأداء الحالي للأفراد وعن أماكن القصور والقوة في الأداء، وبالتالي العمل على معالجة نقاط القصور وتدعيم نقاط القوة، بالإضافة إلى دورها في تطوير وتحسين أداء الفرد والارتقاء به نحو الأفضل^(٤)

ومن هذه الأهداف نذكر ما يلي:-

^١Farooqui, M. & Nagendra, A. (2014); The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. Procedia economics and Finance, 11, 122-129.

^٢Chaoui, A. (2010); The level of practice of organizational justice in the Iraqi public sector: a field study from the perspective of workers in the Ministry of Planning and Development Cooperation. (Unpublished Master Thesis), Yarmouk University, Irbid, Jordan.

^٣صلاح الدين عبد الباقي(٢٠١٢)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية،

الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ص ٣٦٧.

^٤عمر وصفي عقيلي(٢٠١٥)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ص ٥١.

- **تحديد الاحتياجات التدريبية:** إن تقييم الأداء لا بد من أن يظهر بعض نقاط الخلل والضعف في أداء بعض الوظائف وبالتالي فإن هذا يوجه البرامج التدريبية للعمل على تلافي هذا الضعف عن طريق تزويد الأفراد بالمهارات والمعارف اللازمة لذلك، بالإضافة إلى أن عملية تقييم الأداء تفسح المجال لتقييم البرامج التدريبية من أجل الوقوف على مدى فعاليتها وتحديد الثغرات التي تقع فيها ومن ثم إعادة تنظيمها بما يتوافق مع احتياجات الشركة.

- **تخفيض معدل دوران العمل:** إن وجود نظام تقييم عادل وموضوعي سوف يزيد ثقة الأفراد بأن جهودهم وأعمالهم المتميزة ستكون موضع تقدير من قبل الإدارة لأنها تعامل كل فرد حسب مقدرته وجهده، وهذا سيؤدي إلى تمسك هؤلاء الأفراد بعملهم وتخفيض معدل دورانه.

- **إشعار الموظف بالمسؤولية:** عندما يشعر الموظف أن قيامه بمهامه الموكلة إليه على أكمل وجه سيجلب له الفائدة والتقدير نتيجة موضوعية عملية التقييم وسيزيد من فرص ترقبته إلى وظائف ذات مستويات إدارية أعلى سوف يزيد حس المسؤولية لديه وسيجعله يبذل أعلى طاقاته وقدراته لإتمام عمله بالشكل الذي يرضي رؤسائه في العمل^(١).

- **تنمية كفاءة الرؤساء والموظفين:** إن قيام الرؤساء بتقييم مرؤوسهم يتطلب منهم بذل جهود كبيرة من ملاحظة المرؤوسين أثناء العمل إلى جمع البيانات المطلوبة عنهم ودراساتها وتحليلها ودراسة السلوك الناجم لديهم، ولا شك أن هذه الأمور تزيد من قدرة الرؤساء على التفكير المنطقي وإعطاء القرارات السليمة، كما يساعد التقييم على تعريف كل فرد بمستوى أدائه وأهليته في مجال عمله وتحديد الثغرات ونقاط الضعف التي تعترض هذا الأداء بما يساعده على تلافيها مستقبلاً.

- **تقييم سياسات الاختيار والتعيين:** تساعد عملية تقييم الأداء في التعرف على مستوى الأفراد الذين تم اختيارهم للعمل في الشركة، وتحديد مستوياتهم العلمية والفنية

^١ محمد إبراهيم (٢٠٠٩)، تقييم أداء العاملين في وحدات الجهاز الحكومي: دراسة تحليلية، جامعة القاهرة، مجلة البحوث التجارية، ع ١، ص ١٥٠.

- ومدى اندماجهم في العمل، وهذا يساعد في الحكم على مدى نجاح سياسات الاختيار والتعيين أو فشلها في توفير الموارد البشرية الملائمة للشركة.
- **تطوير الرقابة على الأداء:** إن قيام الإدارة بتقييم الأداء يتطلب منها أن تقوم بمراقبة الأفراد وملاحظة أدائهم بشكل دائم ومستمر حتى تتمكن من الاعتماد على معايير موضوعية وصحيحة عند إعطاء الأحكام على هؤلاء الأفراد.
- **الموضوعية وتحديد المكافآت التشجيعية:** إن قيام نظام تقييم وفق أسس سليمة وعادلة يخلق شعوراً لدى الأفراد بأنهم عوملوا معاملة واحدة دون تحيز، وبالتالي فإن هذا يولد انطباعاً لديهم بأن ما يستحقونه من مكافآت تشجيعية وحوافز هو مناسب لأدائهم وكفاءتهم لأن النظام العادل لتقييم الأداء يكافئ كل موظف على أساس مقدرته وجهده وكفاءته في أداء العمل وليس على أساس المصالح الشخصية التي تجعل بعض الموظفين ينالون تقييماً أعلى مما يستحقون وعلى حساب زملائهم الذين يبذلون جهوداً أعلى ويحصلون على تقييم أقل.
- **رفع الروح المعنوية للأفراد:** إن قيام تقييم سليم وموضوعي للأداء يعمل على إعطاء كل موظف حقه وعلى معالجة نقاط الضعف التي تكتنف أداءه يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للموظفين، خاصة عندما يشعر هؤلاء أن جهودهم لا تذهب سدى، وأنها موضع تقدير من قبل رؤسائهم، كما أن شعورهم بأن إعطاء المكافآت والقيام بعمليات الترقية يعتمد على تقييم عادل بعيد عن المحاباة والمحسوبية ويقوم على أساس الكفاءة سيؤدي إلى زيادة ثقتهم برؤسائهم وخلق جو من الألفة والمحبة أثناء تأدية العمل^(١).
- **اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال** وبما يتناسب ومؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم بما يتناسب وقدراتهم ومهاراتهم تحقيقاً لمبدأ وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.
- **مساعدة المشرفين المباشرين** على ملاحظة المرؤوسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق مما يسهل عليهم تقديم النصح والتوجيه لهم عند حاجاتهم لذلك.

^١توفيق عبد المحسن (٢٠٠٦)، اتجاهات حديثة في التقييم والتميز في الأداء سته سيجما وبطاقة القياس المتوازن، القاهرة، دار الفكر العربي، ص ٥٨.

- اكتشاف الأفراد العاملين المؤهلين أكثر من غيرهم لإشغال المناصب القيادية في المنظمة.
- يعتبر متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع، إذ أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهـم أثناء عملية القياس فتنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين إذ أن المقيم يجب أن يعرف الكثير عن من يقيهم.
- يزود قياس الأداء مسؤولي إدارات الأفراد في المؤسسات المختلفة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين فيها، مما يعتبر مؤشراً لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجياتهم ومستقبل المؤسسة نفسها كما يعتبر قياس الأداء مؤشراً لعمليات الاختيار والتعيين في المؤسسة.
- يعتبر تقييم الأداء وسيلة أو أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم.
- تنمية الكفاءة لدى الرؤساء حيث يتم من خلال ملاحظة الرؤساء لسلوك مرؤوسيهـم أثناء عملهم والقيام بتحليل هذا السلوك وطريقة أدائهم للعمل بشكل دقيق وهذا ما يؤدي إلى بنية ملكات التقدير والحكم السليم على الأمور والتدريب على الرقابة الفعالة والمستمرة.
- إشعار الموظف بالمسؤولية، أي عندما يدرك الموظف أن نشاطه وأدائه الوظيفي موضع تقييم من قبل الإدارة ورؤساءه، وأن نتائج هذا التقييم يشعر بالمسؤولية اتجاه نفسه واتجاه العمل الذي يؤديه وسوف تجده يتقانى في بذل الجهود والطاقت التي يملكها لتأدية عمله على أحسن وجه لكسب رضا الإدارة والرؤساء المباشرين^(١)
- هدف إداري: وذلك عن طريق اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والاستغناء أو قرارات لتخصيص مكافآت بناء على الأداء من خلال التعرف على الأفراد ذوي المستويات دون المعدل أو فوق المعدل.

^١ نسيمه سفوحي (٢٠١٠)، تقييم أداء الأفراد في المؤسسة، العراق، المركز الجامعي، ص

- **هدف تطويري:** عن طريق تحديد نقاط الضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب عليها بالإضافة إلى زيادة حفز العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم وهذا ما يسهم في تطور ونمو الفرد مستقبلا^(١)

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي منها:-

- الاختلاف في حجم العمل فالمنظمة التي تعالج حجما كبيرا في العمل تحتاج إلى موارد أكثر مما قد تحتاج إليه منظمه أخرى لديها حجم اقل من العمل نفسه.
- التحسينات التنظيمية والإجرائية: فمعدل الإنتاج يتوقف على عوامل عديدة، كملئمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، واختصار خطوات العمل في عملية ما، يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.
- العوامل الفنية والتكنولوجية: تتمثل في الإدخال المستمر للتكنولوجيا المتقدمة والحديثة من أجهزة وبرمجيات، حيث أن أداء الموظفين يتحدد بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة لديهم^(٢).

مداخل تنمية الأداء

فرضت مجموعة الظروف والمتغيرات على المنظمات تحسين الأداء الكلي للمنظمة، خاصة الأداء الوظيفي للموارد البشرية، لأنها الأساس في عملية التحسين هذه، وبالتالي ظهر هذا المدخل بهدف تحقيق استراتيجية التحسين، وهدف تقييم الأداء بموجب هذا المدخل يقوم على أساس معرفة حقيقة هذا الأداء لأجل تفعيله وتنمية جوانبه بغية تحسين الأداء المستمر، ولقد قسم هذا المدخل عملية تقييم الأداء إلى قسمين: هما التقييم غير الرسمي (يشير إلى متابعة الرئيس المباشر أو المقيم لأداء مرؤوسيه).

^١ كامل بربر (٢٠١٢)، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الاسكندرية، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ص ١٢٥.

^٢ توفيق محمد عبد المحسن (٢٠١٢)، تقييم الأداء: مداخل جديدة...لعالم جديد، بيروت: دار الفكر العربي، ص ٥٣.

والنقيّم الرسمي (يشير إلى وضع الرئيس لتقييمه النهائي في نهاية فترة النقيّم)،
وعليه فهذا المدخل يقوم على عدة دعائم منها:
- عملية تقييم الأداء عملية مستمرة هدفها تحقيق تنمية وتحسين مستمر لأداء الموارد البشرية بما يتواءم واستراتيجية التحسين المستمر والكلّي للمنظمة لتحقيق أهدافها.
- عملية تقييم الأداء ليست مجرد رقابة وتقييم أداء رسمي يقوم به المقيم، بل هي ملاحظة ومتابعة مستمرة لهذا الأداء لتطوير وتحسينه بشكل دائم.
- يتمثل ويتمحور دور الرئيس المقيم حول تقديم المساعدة والدعم والمساندة المستمرة للمرؤوسين^(١).

- مدخل تقييم الأداء كنظام متكامل

ووفقا لهذا المدخل فإن تصميم عملية تقييم الأداء يقوم على مفهوم نظرية النظام.
المدخلات: تعبر عن القدرات والمهارات و الصفات الشخصية التي تمثل كوسائل أو موارد يمتلكها الفرد الخاضع للتقييم.
عملية التحويل والتشكيل: وهي التصرفات والأفعال والسلوكيات الناجمة عن الفرد الخاضع للتقييم وما يبذله من جهود لأداء عمله أو المهمة.
النهايات أو المخرجات: تعبر عن نتائج الأداء وتمثل الإنجازات التي حققها الفرد الخاضع للتقييم والتي يتم تحديدها عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المطلوبة أو المراد إنجازها.
التغذية العكسية: تمثل نتائج عملية تقييم الأداء التي تصاغ على شكل تقرير يوضح ويفصل جوانب الضعف والقوة ومسبباتهما، وهذه التغذية يعلم بها الفرد المقيم وتعلم بها أيضا إدارة الموارد البشرية للإلمام بحقيقة الأداء.
وبالتالي فعملية التقييم تشمل على الجوانب الأربعة دون إهمال أي جزء منها لأنها تكمل بعضها بعض بغية تحقيق الوضوح والموضوعية^(٢).

^١ Burton, G, & Thakur, M. (2011); Management Today: Principles and Practice, Tata Mc Graw-Hill Publishing,p.21.

^٢ Druker, P. F, (2015); Management: Tasks Responsibilities, Practice, Harper Colophon Books New York,p.121.

- **مدخل الإدارة بالأهداف:** وفق هذا المدخل يتفق كل من المدير (الرئيس المباشر) مع مرؤوسه أو مع فريق العمل التابع له على إنجاز وتحقيق الأهداف المحددة والتي يلتزم الطرف الثاني بتحقيقها وتنفيذها، وعلى أساس هذا الإنجاز يتم تقييم أداء الطرف الثاني، وما يتضح من هذا كله أن الأهداف المتفق عليها ستكون بمثابة معايير لأجل تقييم الأداء والتي تتميز بمجموعة من الخصائص منها أن تكون قابلة للقياس واضحة، محددة، نابعة من الأهداف العامة للوحدة الإدارية، وقابلة للتحقيق ويتطلب نجاح عملية تقييم الأداء من خلال هذا المدخل توفير دعامتين هما:-

المرونة: ويقصد بها أنه عندما يحدث تغيرات معينة يمكن للطرفين أن يعدلا الأهداف والمعايير بما ينسجم ويتكيف معها.

المتابعة المستمرة: والتي تكون من قبل المقيّم لأداء المقيّم وذلك في مراحل العمل وأثناء إنجاز الأهداف المطلوبة.

وفي ختام عملية تقييم الأداء يقارن الرئيس المباشر (المقيم) ما تم تحقيقه من قبل مرؤوسيه مع ما تم تحديده مسبقا من الأهداف المتفق عليها لتحديد نسبة الإنجاز أو أسباب عدم الإنجاز.

إذا فهذا المدخل يتميز بإمكانيته على جعل قدرة عملية التقييم عالية في مجال تجديد وتحديث معايير التقييم^(١)

معدلات الأداء

يمكن تعريفها بأنها عبارة عن ميزان يمكن بواسطته أن يزن المقيم إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية محددة، ويتم ذلك بمقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد للتوصل أخيرا إلى تحديد مستوى إنتاجه من حيث الكمية أو الجودة وتشمل:-

- **المعدلات الكمية:** بموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء.

^١ Wheelen, T., and Hunger, D. (2014); Strategic Management and Business Policy: Prentice Hall, Upper Saddle River NJ,p221.

- **المعدلات النوعية:** وتعني وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وغالبا ما تحدد نسبة معينة للأخطاء أو الإنتاج المعيب يجب أن لا يتجاوزها الفرد.

- **المعدلات الكمية والنوعية:** وهذا المعدل مزيج من النوعين السابقين، إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان ومثال ذلك: إنتاج مئة وخمسين وحدة من منتج معين خلال ساعات العمل الرسمية على أن لا يتجاوز عدد الوحدات التالفة ثلاث وحدات^(١).

متطلبات ضمان جودة معايير الأداء

- **الصدق:** عندما يجري تصميم المقياس فإنه يجب التأكد من أن الجوانب التي تحتويها تكون ذات أهمية وارتباط حقيقي بالفاعلية والكفاءة المطلوبين لأداء الفرد لعمله وأن العوامل الداخلية في المقياس لا تكون أكثر مما هو مطلوب ولا أقل منه أي أن يقيس المقياس ما يفترض قياسه وليس شيئا آخر.

- **الثبات:** يعني حصول الفرد على نفس التقديرات عندما يكون أداءه ثابتا، أما عندما يكون الأداء مختلفا فإن نتائج القياس يجب أن تكون متقاربة.

- **التمييز:** مدى قدرة المقياس على تقدير الفروقات بين أداء الأفراد المختلفين مهما كانت ضئيلة.

- **سهولة الاستخدام:** يجب أن يكون سهل الاستخدام وواضح لكل من يستخدمه وعدم الحاجة إلى جهد كبير عند استخدامه ولا حتى وقت كبير.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن المعايير المستخدمة يجب أن تكون ملائمة لطبيعة العمل المراد قياسه، مع مراعاة قدرات ومؤهلات العاملين الذين نرغب في قياس إنجازاتهم، سلوكياتهم ونتائجهم، وأن يكون المعيار مفيدا في حال استخدامه، وأن يكون سهل التطبيق وملائما من حيث التكاليف، وأن يراعي في إعدادة كل من القائم على عملية

^١مصطفى نجيب شاويش(٢٠١٤)، إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع، ص ١٠٢.

التطبيق، والمنظمة المراد قياس أداء موظفيها، وكذلك الموظف الذي نرغب في قياس أدائه^(١).

الدراسات السابقة

دراسة: - Yasin, et al, ٢٠١٩^(٢)

هدفت الدراسة إلي التعرف علي مقدرة نظم المعلومات الادارية على تحسين الأداء لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، إذ بينت الدراسة بأنها تسهم بشكل فعال في تحسين تطبيقات القبول والتسجيل، وكذلك لها دور فعال فيما يخص المساعدات المالية، وإدارة الموارد البشرية ووضع الميزانية والضوابط المالية، وبينت الدراسة أهمية كبيرة لنظم المعلومات الإدارية في تحسين المقدرة التنافسية لدى المؤسسات التعليمية، وتم استخدام المنهج النوعي في الحصول على المعلومات من خلال إجراء مقابلات مكتوبة مع مسؤولين كبار لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، و تم إجراء مقابلة مع عدد من الطلبة، وبينت الدراسة أهمية فيما يخص بنية تكنولوجيا المعلومات وفعاليتها، ونظم المعلومات والنشر بشكل فعال، وكذلك أهميتها فيما يخص الهيكل التنظيمي لدى المنظمات، وأوصت الدراسة بإشراك العاملين بدورات متخصصة فيما يخص نظم المعلومات الإدارية، لتحقيق الاستفادة المثلي من استخدامها.

دراسة :- هبة الله عبد العال ٢٠١٨^(٣)

هدفت الدراسة إلي معرفة تأثير تطبيق أسلوب ٣٦٠ لتقييم الأداء علي أداء المنظمة، وذلك من خلال دراسة تأثير أسلوب ٣٦٠ علي اثنان من مؤشرات الأداء التنظيمي المتعلقة بالعنصر البشري وهما أداء العاملين والرضا الوظيفي، وتمت الدراسة علي

^١ صالح عودة سعيد (٢٠١١)، إدارة الأفراد، القاهرة، الجامعة العربية المفتوحة، ص ٣٧٢.
^٢ Yasin, M., Karfaa, H., Bte, S., & Salman, Y. (٢٠١٩).; Management Information Systems for Supporting Educational Organizations: A Case Study through One Private University in Malaysia, International Journal of Scientific and Research Publications, 5(10): pp. 2250-315.

^٣ هبة الله محمد عبد العال (٢٠١٨)، تأثير تبني إدارة الموارد البشرية لأسلوب ٣٦٠ لتقييم الأداء علي أداء المنظمات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.

عينة من شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العاملة في القرية الذكية بالقاهرة
(ATA DA)، وتوصلت الدراسة إلى قبول الفرض الأول وهو وجود تأثير إيجابي
معنوي قوي لأسلوب ٣٦٠ علي أداء العاملين، وقبول الفرض الثاني وهو وجود تأثير
إيجابي معنوي قوي لأسلوب ٣٦٠ علي الرضا الوظيفي.

دراسة:- فضيلة بلالي، نجوى علاهم ٢٠١٨ (١)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في
المؤسسات، حيث كان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي واعتمد الجانب التطبيقي
على مستوى الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي واعتمدنا في هذا البحث علي المنهج
الوصفي التحليلي، وتم توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسات على عينة قدرها 38
عامل، وخلصت الدراسة إلى أن التدريب هدفه ازالة جوانب الضعف والقصور في أداء
العاملين ويساعد على تحسين الانضباط والسلوك بدرجة كبيرة، إذا يمثل الركيزة
الأساسية في تطوير وترشيد أداء القوى العاملة.

دراسة:- مصطفى صالح فالح الشرعه ٢٠١٦ (٢)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة
الصحة الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي
التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تكونت من (٣٠) فقرة،
وتم توزيعها على عينة عشوائية من عاملي وزارة الصحة الأردنية بلغ حجمها
(٣١١) عامل وعاملة من أصل (850) عامل وعاملة شكلوا مجتمع الدراسة، وبعد
تحليل بيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة
المعدات على أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة

^١ فضيلة بلالي، نجوى علاهم (٢٠١٨)، دور التدريب في تحسين أداء العاملين "دراسة حالة
الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي، جامعة الشهيد خضر، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
والتسيير، الجزائر.

^٢ مصطفى صالح فالح الشرعه (٢٠١٦)، أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في
وزارة الصحة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت،
الأردن.

احصائية لحدثة البرمجيات، والموارد البشرية، وتطور الشبكات، و كفاءة قواعد البيانات، و مرونة الاجراءات والأنظمة على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة كفاءة المعدات المستخدمة في وزارة الصحة الأردنية بما يتلائم مع الاحتياجات التطويرية لنظم المعلومات الإدارية.

الاستفادة من الدراسات السابقة

استفاد الباحث من استعراض الدراسات السابقة في أن للبحث العلمي خاصية تراكمية وتتابعية حيث أن كل دراسة تكمل دراسات سابقة وتفتح المجال لإشكاليات جديدة تأتي من بعدها حتى تواصل مسيرة البحث العلمي، فالدراسات السابقة تعد من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث، حيث تكمن أهمية عرض هذه الدراسات في تكوين خلفية نظرية عن موضوع الدراسة، وفي استخدام نتائجها لتدعيم تحليله ومقارنتها بتلك التي توصل إليها، وتمكنه من تحديد الأدوات التي يستخدمها في بحثه، كما تزوده بالكثير من المراجع والمصادر الهامة لبحثه.

الاجراءات المنهجية للبحث

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة هذا البحث بهدف التعرف إلى أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية.

مجتمع البحث: تكوّن مجتمع البحث من عينة من مديري ورؤساء أقسام وموظفين بعدد من المستشفيات العامة الكويتية، وعددهم (١٨٣) مفردة في عدد ٦ مستشفيات عامة.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (١٨٣) فرداً من مديري ورؤساء الأقسام وموظفين في المستشفيات العامة الكويتية، (٦ مستشفيات) تمّ اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من الذين أكملوا تعبئة معلومات الإستبانة، والجدول (١) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

جدول (١): توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٤٨	٨١.٠٠
	أنثى	٣٥	١٩.٠٠
المؤهل العلمي	دبلوم/ متوسط	١٠٢	٥٦.٠٠
	مؤهل جامعي	٤٩	٢٧.٠٠
	دراسات عليا	٣٢	١٧.٠٠
مدة الخدمة	أقل من ٥	٥١	٢٨.٠٠
	من ٥ حتى	٧٥	٤١.٠٠
	أكثر من ١٠	٥٧	٣١.٠٠
المسمى الوظيفي	مدير	١٢	١١.٨٩
	رئيس قسم	٣٦	١٩.٦٨
	موظف	١٣٥	٦٨.٤٣

يظهر من الجدول رقم (١) بالنسبة لمتغير الجنس، نلاحظ أن مدراء ورؤساء الأقسام في المستشفيات العامة الكويتية الذكور هم الأعلى تكراراً والذي بلغ (١٤٨) مفردة بنسبة مئوية (٨١.٠٠%)، بينما الإناث هن الأقل تكراراً والذي بلغ (٣٥) مشرفات بنسبة مئوية (١٩.٠٠%). بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، نلاحظ أن الدبلوم والمتوسط (١٠٢) بنسبة مئوية (٥٦.٠٠%)، بينما الحاصلين على المؤهل الجامعي بلغ (٤٩) وبنسبة مئوية (٢٧.٠٠%)، والدراسات العليا (٣٢) وبنسبة مئوية (١٧.٠٠%) بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة، نلاحظ أن من هم سنوات خدمتهم أقل من (٥١) سنوات وبنسبة مئوية (٢٨.٠٠%)، ومن هم مدة خدمتهم من ٥ سنوات حتى ١٠ سنوات (٧٥) وبنسبة مئوية (٤١.٠٠%)، ومن هم مدة خدمتهم أكثر من ١٠ سنوات (٥٧) وبنسبة مئوية (٣١.٠٠%). بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي، يلاحظ أن المديرين (١٢) وبنسبة مئوية (١١.٨٩%)، ورؤساء الأقسام (٣٦) وبنسبة مئوية (١٩.٦٨%)، والموظفين (١٣٥) وبنسبة مئوية (٦٨.٤٣%).

أداة البحث: قام الباحث ببناء استبانة لجمع البيانات بغرض تحقيق أهداف البحث والإجابة عن أسئلتها، وذلك بالإطلاع على دراسات وبحوث سابقة بغرض الاسترشاد بها في ذلك، وتكوّنت الاستبانة من ثلاثة محاور كالتالي:- الأول: اشتمل على

المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة البحث، والثاني: اشتمل علي متطلبات نظام المعلومات الإدارية(المادية- البرمجية- البشرية- التنظيمية) بواقع (٧) عبارات في كل متطلب إجمالي (٢٨) عبارة، والثالث: الأداء الوظيفي متضمنا(١٥) عبارة. **صدق الإستبانة:** للتأكد من صدق الإستبانة تمَّ عرضها على عدد من المحكمين والبالغ عددهم(١٠) محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة، وكان الغرض من ذلك الحكم على درجة مناسبة الصياغة اللغوية، ومدى ارتباط العبارات بالمجال المدرجة فيه، بالإضافة إلى الحذف أو الإضافة وإجراء التعديلات اللازمة، وبناء على إجماع غالبية المحكمين، وتمَّ تعديل الاستبانة لتكون في صورتها النهائية الموجودة بالبحث. **ثبات أداة البحث:** بغرض التأكد من ثبات أداة البحث، تمَّ تطبيقها مرتين بفارق زمني أسبوعين على عينة استطلاعية مكون من (٢٠) من مديري ورؤساء الأقسام وموظفين في المستشفيات العامة الكويتية تم اختيارهم من خارج العينة الأصلية، وتمَّ حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين لاستخراج ثبات الإعادة، كما تمَّ تطبيق معادلة ثبات الأداة (كرونباخ ألفا) على جميع مجالات البحث والأداة ككل، والجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢) معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمجالات البحث والأداة ككل

م	المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	معامل ثبات الإعادة
١	المتطلبات المادية	٧	٠.٨٣	٠.٧٩
٢	المتطلبات البرمجية	٧	٠.٨٦	٠.٨٣
٣	المتطلبات البشرية	٧	٠.٧٩	٠.٨٢
٤	المتطلبات التنظيمية	٧	٠.٧٥	٠.٧٨
	نظام المعلومات الإدارية ككل	٢٨	٠.٨٩	٠.٨٧
	الأداء الوظيفي ككل	١٥	٠.٨٠	٠.٨١

يظهر من الجدول(٢) أن معاملات كرونباخ ألفا لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية تراوحت بين (٠.٧٥-٠.٨٦) كان أعلاها للمتطلبات البرمجية، وأدناها للمتطلبات

التنظيمية، وبلغ معامل كرونباخ الفا لنظم المعلومات الإدارية ككل (٠.٨٩). كما بلغ معامل كرونباخ الفا للأداء الوظيفي ككل (٠.٨٠)، وجميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض البحث، حيث يعتبر معامل الثبات (كرونباخ الفا) مقبول إذا زاد عن (٠.٧٠). كما تراوحت معاملات ثبات الإعادة لمجالات نظم المعلومات الإدارية تراوحت بين (٠.٧٨-٠.٨٣) كان أعلاها للمتطلبات البرمجية، وأدناها للمتطلبات التنظيمية، وبلغ معامل ثبات الإعادة لنظم المعلومات الإدارية ككل (٠.٨٧). كما بلغ معامل ثبات الإعادة للأداء الوظيفي ككل (٠.٨١)، وجميع معاملات ثبات الإعادة مرتفعة ومقبولة لأغراض البحث، حيث يعتبر معامل ثبات الإعادة مقبول إذا زاد عن (٠.٧٠).

تصحيح المقياس: تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (٤٣) فقرة، حيث استخدم الباحث مقياس ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة البحث، وتم إعطاء موافق بدرجة عالية جداً (٥)، موافق بدرجة عالية (٤)، موافق بدرجة متوسطة (٣)، موافق بدرجة ضعيفة (٢)، موافق بدرجة ضعيفة جداً (١)، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية كالتالي: (أقل من ٢.٣٣ درجة ضعيفة، من ٢.٣٤ - ٣.٦٦ درجة متوسطة، من ٣.٦٧ - ٥.٠٠ درجة عالية).

عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الجزء نتائج البحث التي هدفت التعرف إلى دور توافر متطلبات المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة الكويتية، وتمّ عرض النتائج بالاعتماد على أسئلة الدراسة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مدى توفر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) في المستشفيات العامة الكويتية؟ للإجابة عن هذا السؤال، تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل متطلب من "المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة الكويتية" والمتطلبات ككل كالتالي:-

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متطلبات نظام المعلومات (المادية- البرمجية - البشرية- التنظيمية) والمجال ككل (ن=١٨٣)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	تتوفر في المستشفيات أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الأعمال	3.83	0.78	عالية
٢	تتوفر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات	3.80	0.74	عالية
٣	توفر الشبكة المستخدمة قدرات كافية لتحقيق أهداف نظام المعلومات	3.78	0.82	عالية
٤	تتناسب الشبكة الرقمية مع احتياجات نظام المعلومات المستخدم	3.77	0.69	عالية
٥	تتميز الشبكة المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع أثناء سير العمل.	3.72	0.91	عالية
٦	يوفر النظام مساحة تخزينية كافية لنظام المعلومات المستخدم وتطوراتهِ المتوقعة	3.67	0.64	عالية
٧	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام المعلومات المستخدم	3.44	0.93	متوسطة
	"المتطلبات المادية" ككل	3.71	0.37	عالية
المتطلبات البرمجية				
٨	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.	3.92	0.67	عالية
٩	البرمجيات المستخدمة تتلاءم مع طبيعة النشاطات والعمليات التي تقوم بها.	3.87	0.66	عالية
١٠	تتناسب البرمجيات وشبكة المعلومات الرقمية المستخدمة	3.84	0.63	عالية

			في العمل.	
عالية	0.63	3.79	توفر الإدارة المختصة البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل.	١١
عالية	0.93	3.79	توضح الإدارة المختصة التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج	١٢
عالية	0.70	3.68	تضمن البرامج المستخدمة بالمستشفيات أمن وسلامة البيانات والمعلومات	١٣
متوسطة	0.75	3.59	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل.	١٤
عالية	0.39	3.79	"المتطلبات البرمجية" ككل	
المتطلبات البشرية				
عالية	0.70	3.81	يتوفر لدي العاملين علي نظام المعلومات المهارات الفنية المطلوبة.	١٥
عالية	0.62	3.77	تقوم المستشفيات بتدريب المتعاملين مع نظام المعلومات المستخدم.	١٦
عالية	0.63	3.91	تهتم الإدارة المسؤولة بتقديم الخدمات بمستوي مرض في كل الأحوال.	١٧
متوسطة	0.55	3.64	تعرف الإدارة المسؤولة الاحتياجات المطلوبة من النظام المستخدم.	١٨
متوسطة	0.64	3.66	يتم التواصل مع الإدارة المسؤولة عن النظام بصورة مباشرة وبآليات عدة.	١٩
متوسطة	0.88	3.62	تعالج الإدارة المسؤولة المشكلات التي تواجه عمليات التشغيل.	٢٠
متوسطة	0.91	3.50	توضح الإدارة معايير النظام ومستوي جودته المطلوبة.	٢١
عالية	0.31	3.68	"المتطلبات البشرية" ككل	
المتطلبات التنظيمية				
عالية	0.73	4.21	تتابع الإدارة المسؤولة آليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.	٢٢

٢٣	تشجع الإدارة المسؤولة عمليات تعميم استخدام نظام المعلومات بكافة الأقسام.	4.06	0.74	عالية
٢٤	تهتم الإدارة المسؤولة باقتراحات العاملين حول النظام المستخدم.	4.01	0.71	عالية
٢٥	تتناسب اللوائح والتعليمات مع مواصفات تقييم الأداء للعاملين.	4.00	0.62	عالية
٢٦	تقدم الإدارة المسؤولة الدعم اللازم لاستخدام نظم المعلومات داخل المستشفيات.	3.98	0.72	عالية
٢٧	تهتم الإدارة المسؤولة بتطوير النظام المستخدم وفقاً لاحتياجات العمل وتقييمه.	3.96	0.76	عالية
٢٨	توجد آليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.	3.94	0.69	عالية
	"المتطلبات التنظيمية" ككل	3.98	0.41	عالية

يظهر من الجدول (٣) أن المتوسطات الحسابية للمتطلبات المادية تراوحت بين (٣.٤٤-٣.٨٣)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على " تتوفر في المستشفيات أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الأعمال " بمتوسط حسابي (٣.٨٣) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام المعلومات المستخدم " بمتوسط حسابي (٣.٤٤) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المتطلبات المادية" ككل (٣.٧١) وبدرجة عالية. وقد يعود السبب في ذلك إلى أن المتطلبات المادية وما تشمله من أجهزة حاسب وشبكات اتصال، تلقى رضا أفراد عينة البحث حيث يشكل لديهم ذلك صورة إيجابية خاصة فيما يتعلق في أجهزة الحاسوب الملائمة لانجاز العمل المطلوب داخل المستشفيات، وفي توفر وسائل التقنية لعمليات النظام، هذا بالإضافة إلى رضا أفراد عينة البحث عن سرعة شبكة الاتصال في المستشفيات العامة الكويتية. وتجدر الإشارة هنا إلى أن وجود متطلبات مادية تتصف بالحدثة وسهولة الاستخدام وكذلك

حادثة وسرعة الشبكة المستخدمة في المستشفيات العامة الكويتية أمر طبيعي حيث أن المستشفيات العامة الكويتية تواكب التطورات التكنولوجية المتسارعة وبالتالي توفر أحدث المتطلبات المادية لتشغيل نظم المعلومات الإدارية، مما أدى ذلك كله إلى سرعة قبولها وتبنيها من قبل العاملين، وبالتالي فإن استخدامهم لها يساعدهم في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية.

وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات للمتطلبات البرمجية بين (3.59-3.92)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على " تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل". بمتوسط حسابي (3.92) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل". بمتوسط حسابي (3.59) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المتطلبات البرمجية" ككل (3.79) وبدرجة عالية. ويعود السبب في ذلك إلى رضا أفراد عينة البحث عن المتطلبات البرمجية حيث أن البرامج المستخدمة في المستشفيات العامة الكويتية تتلاءم وشبكة الاتصال وأجهزة الحاسب، وتتلاءم كذلك مع متطلبات العمل، وهذا يشير إلى اهتمام المستشفيات العامة الكويتية باختيار البرمجيات التي تتلاءم وتجهيزات النظام وتلبي حاجات العمل، وتوفرها بالوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير كبير في انجاز المهام الوظيفية، داخل المستشفيات.

وتراوحت المتوسطات الحسابية للمتطلبات البشرية بين (3.50-3.91)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على

"تهتم الإدارة المسؤولة بتقديم الخدمات بمستوي مرض في كل الأحوال" بمتوسط حسابي (3.91) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " توضح الإدارة معايير النظام ومستوي جودته المطلوبة. بمتوسط حسابي (3.50) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمتطلبات البشرية ككل (3.68) وبدرجة عالية. ويعود السبب في ذلك إلى رضا أفراد عينة البحث عن مهارة وكفاءة العاملين في القسم المسئول عن نظام المعلومات أدى إلى رفع كفاءة العمل هذا النظام، وبالتالي قلة المشكلات التي تؤدي إلى توقف عمل النظام، كما أن العلاقات الجيدة مع

العاملين في القسم المسئول عن نظم المعلومات يؤدي إلى سرعة الاتصال وحل المشكلات المفاجئة التي تؤثر على كفاءة العمل. وتراوحت المتوسطات الحسابية للمتطلبات التنظيمية بين (3.84-4.21)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على " تتابع الإدارة المسؤولة آليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة." بمتوسط حسابي (4.21) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " توجد آليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام." بمتوسط حسابي (3.94) وبدرجة عالية، وبلغ المتوسط الحسابي للمتطلبات التنظيمية ككل (3.98) وبدرجة عالية، وقد يعود السبب في ذلك أن النظام يخضع لرقابة الإدارة العليا مع إتاحة المعلومات التي يحتاجها المستخدمون في المستويات التنفيذية المختلفة، كما أن الإدارة العليا تشجع على استخدام نظام المعلومات وتقوم بمتابعة سير العمل على هذا النظام، ومعالجة عمليات التشغيل التي يحتاجها النظام، وتوفر المتطلبات اللازمة لتحسين الاستخدام، وفي المجمل قد يعود السبب في ذلك إلى إدراك الإدارة العليا إلى أهمية متطلبات نظم المعلومات الإدارية وبقدرة هذا النظام على إتاحة المعلومات للمستخدمين، وأن هذه المتطلبات تتلاءم مع متطلبات العمل في المستشفيات العامة الكويتية وهذا يعني أن المستشفيات العامة الكويتية حالفها النجاح في اختيارها لنظم المعلومات الإدارية داخل أنظمتها.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: ما مستوى الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة الكويتية؟ للإجابة عن هذا السؤال، تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل فقرات من فقرات المجال "الأداء الوظيفي" والمجال ككل، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "الأداء الوظيفي"

(ن=183)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يعمل الفريق علي مواجهة المشكلات اليومية ويمنع	4.13	0.85	عالية

			تكرارها.	
عالية	0.94	3.97	يوجد استعداد لدي الفريق لتحمل المسؤوليات.	٢
عالية	0.92	3.86	يتم انجاز التكاليفات في التوقيتات المحددة لها.	٣
عالية	0.86	3.84	يوجد تطوير في أداء المهام المسندة في العمل.	٤
عالية	1.02	3.83	يتنافس الزملاء بشكل فعال لصالح العمل.	٥
عالية	0.86	3.83	لدي الفريق القدرة والرغبة في تحقيق النجاح وبكفاءة.	٦
عالية	0.91	3.83	يوجد تحسين فاعلية الأداء بشكل عام.	٧
عالية	0.96	3.76	تتوافر مصادر المعلومات والبيانات بشكل ملائم.	٨
عالية	0.95	3.76	توجد سرعة في اكتشاف الأخطاء في العمل.	٩
عالية	1.07	3.73	تسود روح التعاون والتنسيق بين الفريق.	١٠
عالية	1.03	3.73	يتم الالتزام بمعايير وضوابط العمل المعلنة.	١١
متوسطة	1.04	3.52	يتم انجاز المهام طبقاً لمعايير الجودة المعلنة.	١٢
متوسطة	0.91	3.49	لدي الفريق القدرة علي اتخاذ القرارات الفعالة.	١٣
متوسطة	1.14	3.49	يهتم الفريق بالمناقشة وطرح الرؤي والأفكار الجديدة.	١٤
متوسطة	0.94	3.48	تعمل الإدارة علي تدريب الموظفين ورفع كفاءتهم.	١٥
عالية	0.56	3.68	"الأداء الوظيفي" ككل	

يظهر من الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية لفقرات "مستوى الأداء الوظيفي" تراوحت بين (٣.٤٨-٤.١٣)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على "يعمل الفريق علي مواجهة المشكلات اليومية ويمنع تكرارها" بمتوسط حسابي (٤.١٣) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " تعمل الإدارة علي تدريب الموظفين ورفع كفاءتهم." بمتوسط حسابي (3.48) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "الأداء الوظيفي" ككل (٣.٦٨) وبدرجة عالية. وقد يعود السبب في ذلك إلى أن أغلب الأعمال التي يقوم بها الموظفون في المستشفيات العامة الكويتية تعتمد بشكل أساسي على نظم المعلومات الإدارية، فبالتالي من المؤكد أن كفاءة هذه النظم هي أكبر مؤثر على كفاءة أداء الموظفين في المستشفيات العامة الكويتية. وتجدر الإشارة هنا أن نظم معلومات الإدارية قد أعدت من أجل تخفيض الأعباء الوظيفية

وسرعة وجودة إنجاز المهام والوصول بالخدمة في أفضل صورة ممكنة والوصول إلي القرارات الكفاء والتي تعمل علي تحقيق مستوي جودة يحقق ميزة تنافسية للمؤسسات التي تتبنى تلك النظم.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: هل هناك أثر للمتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة الكويتية؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن وجود أثر لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة الكويتية، والجدول (١٠) يوضح ذلك.

جدول (٥) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر متطلبات نظام المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة الكويتية (ن=١٨٣)

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة "t" الإحصائية	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة "F" الإحصائية
المتطلبات المادية	١.٢٦٣	٠.٢١٠	٠.١٦٩	٠.٤١٣	٠.١٧٠	٤.٣٥٩	٠.٠٠٣
المتطلبات البرمجية	٢.٢٧٦	٠.٠٢٥	٠.٢٩٠				
المتطلبات البشرية	٢.١٧٥	٠.٠٣٢	٠.٢٧٤				
المتطلبات التنظيمية	٢.٨٧١	٠.٠٠٥	٠.٢٨٥				

يظهر من الجدول (٥) أن المتطلبات التنظيمية هي الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة (t) (٢.٨٧١) وبدلالة إحصائية (٠.٠٠٥)، أمّا قيمة Beta التي تمثل تأثر كل متغير مستقل على حدة، فكانت أبرز نسب التأثير

للمتطلبات البرمجية حيث بلغت قيمة Beta لها (٠.٢٩٠)، تلتها المتطلبات التنظيمية وبلغت قيمة Beta (٠.٢٨٥)، ثمّ المتطلبات البشرية (٠.٢٧٤)، وأخيراً المتطلبات المادية (٠.١٦٩)، وبلغت قيمة (R) (٠.٤١٣) والتي تمثل معامل الارتباط للنموذج الكلي، وقيمة (R2) (٠.١٧٠) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير جميع المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وبلغت قيمة (F) (٤.٣٥٩) وبدلالة إحصائية (٠.٠٠٣)، وقد يعود السبب إلى إدراك أفراد عينة البحث إلى دور المتطلبات البرمجية في الحصول على البيانات وتنظيمها ومعالجتها للحصول على المعلومات التي يستفيد منها متخذي القرار بما يلبي احتياجات العمل في المستشفيات، أمّا المتطلبات التنظيمية فتدل تبني الإدارة العليا لاستخدام نظم المعلومات ودعمها له دون قيود، حيث أنه من غير المتطلبات التنظيمية، لا وجود لقواعد ومبادئ تحكم بقية المتطلبات وبهذا لا أحد يستطيع أن ينكر الدور الكبير التي تقوم به المتطلبات التنظيمية بتنظيم مهام الموظفين وتسييرها بأسلوب يتفق مع الأهداف، وتحقيق التناسق والانسجام بين الأعضاء والاستخدام الأمثل للموارد البشرية بما يؤدي للإبداع والابتكار لتحقيق الأهداف المنشودة داخل المستشفيات العامة الكويتية بأفضل صورة ممكنة.

نتائج البحث

١- مدي توفر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) في المستشفيات العامة الكويتية. فالنسبة للمتطلبات المادية إن وجود متطلبات مادية وما تشمله من أجهزة حاسب وشبكات اتصال تتصف بالحدثة وسهولة الاستخدام وكذلك حداثة وسرعة الشبكة المستخدمة في المستشفيات العامة الكويتية لأنّ المستشفيات العامة الكويتية تواكب التطورات التكنولوجية المتسارعة وبالتالي توفر أحدث المتطلبات المادية لتشغيل نظم المعلومات الإدارية، مما أدى ذلك كله إلى سرعة قبولها وتبنيها من قبل العاملين، وبالتالي فإن استخدامهم لها يساعدهم في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية، وبالنسبة للمتطلبات البرمجية فإن البرامج المستخدمة في المستشفيات العامة الكويتية تتلاءم وشبكة الاتصال وأجهزة الحاسب، وتتلاءم كذلك مع متطلبات العمل، وهذا يشير إلى اهتمام

المستشفيات العامة الكويتية باختيار البرمجيات التي تتلاءم وتجهيزات النظام وتلبي حاجات العمل، وتوفرها بالوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير كبير في انجاز المهام الوظيفية، داخل المستشفيات، وبالنسبة للمتطلبات البشرية فإن مهارة وكفاءة العاملين في القسم المسئول عن نظام المعلومات أدى إلى رفع كفاءة العمل هذا النظام، وبالتالي قلة المشكلات التي تؤدي إلى توقف عمل النظام، كما أن العلاقات الجيدة مع العاملين في القسم المسئول عن نظم المعلومات يؤدي إلى سرعة الاتصال وحل المشكلات المفاجئة التي تؤثر على كفاءة العمل، وبالنسبة للمتطلبات التنظيمية فإن النظام يخضع لرقابة الإدارة العليا مع إتاحة المعلومات التي يحتاجها المستخدمون في المستويات التنفيذية المختلفة، كما أن الإدارة العليا تشجع على استخدام نظام المعلومات وتقوم بمتابعة سير العمل على هذا النظام، ومعالجة عمليات التشغيل التي يحتاجها النظام، وتوفر المتطلبات اللازمة لتحسين الاستخدام.

٢- مستوى الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة الكويتية فإن أغلب الأعمال التي يقوم بها الموظفون في المستشفيات العامة الكويتية تعتمد بشكل أساسي على نظم المعلومات الإدارية، وبالتالي من المؤكد أن كفاءة هذه النظم هي أكبر مؤثر على كفاءة أداء الموظفين في المستشفيات العامة الكويتية.

٣- يوجد أثر للمتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة الكويتية فإن المتطلبات التنظيمية هي الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي، وكانت أبرز نسب التأثير للمتطلبات البرمجية تلتها المتطلبات التنظيمية، ثم المتطلبات البشرية، وأخيراً المتطلبات المادية، وقد يعود السبب إلى إدراك أفراد عينة البحث إلى دور المتطلبات البرمجية في الحصول على البيانات وتنظيمها ومعالجتها للحصول على المعلومات التي يستفيد منها متخذي القرار بما يلبي احتياجات العمل في المستشفيات، أمّا المتطلبات التنظيمية فتعمل على وجود لقواعد ومبادئ تحكم بقية المتطلبات.

توصيات البحث

- العمل على تعزيز اهتمام المستشفيات باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع متطلباتها بما يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين.

- علي المستشفيات الاهتمام بمعالجة المشكلات المتعلقة بأنظمة الشبكات والمعلومات الموجودة بها.
- العمل علي تحديث نظم المعلومات بصورة دورية لمواكبة التطورات التكنولوجية المتغيرة باستمرار.

مراجع البحث

١. توفيق عبد المحسن(٢٠٠٦)، اتجاهات حديثة في التقييم والتميز في الأداء سته سيجما وبطاقة القياس المتوازن، القاهرة، دار الفكر العربي، ص ٥٨.
٢. توفيق محمد عبد المحسن (٢٠١٢)، تقييم الأداء: مداخل جديدة...لعالم جديد، بيروت: دار الفكر العربي ، ص ٥٣.
٣. ثابت عبد الرحمن إدريس(٢٠١٦)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الإسكندرية، الدار الجامعية ، ص ١٢١.
٤. حسن الزغبى وآخرون(٢٠١٤)، منظمات الأعمال، الأردن، دار وائل للنشر، ص ٢٠٣.
٥. زياد محمد الشрман(٢٠١٤)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الأردن، دارصفاء، ط٢، ص ٩٢.
٦. صالح عودة سعيد(٢٠١١)، إدارة الأفراد، القاهرة، الجامعة العربية المفتوحة، ص ٣٦٩.
٧. صالح عودة سعيد(٢٠١١)، إدارة الأفراد، القاهرة، الجامعة العربية المفتوحة، ص ٣٧٢.
٨. صلاح الدين عبد الباقي(٢٠١٢)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، ص ٣٦٧.
٩. عبد الغفار حنفي، حسني القزاز(٢٠٠٨)، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص ١٩٦.
١٠. علاء عبد الرزاق السالمي(٢٠١٢)، تقنيات المعلومات الإدارية، الأردن ، دار وائل ،ص ٦٤.

١١. عمر وصفي عقيلي(٢٠١٥)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ص ١٦٦.
١٢. عمر وصفي عقيلي(٢٠١٥)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، ص ٥١.
١٣. فضيلة بلالي، نجوى علاهم (٢٠١٨)، دور التدريب في تحسين أداء العاملين 'دراسة حالة الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي، جامعة الشهيد خضر، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية والتسيير، الجزائر.
١٤. كامل بربر(٢٠١٢)، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الاسكندرية، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ص ١٢٥.
١٥. محمد ابراهيم(٢٠٠٩)، تقييم أداء العاملين في وحدات الجهاز الحكومي: دراسة تحليلية، جامعة القاهرة، مجلة البحوث التجارية، ع ١، ص ١٥٠.
١٦. محمد عبد حسين الطائي(٢٠١٤)، نظم المعلومات الإدارية المتقدمة ، الأردن، دار وائل للنشر ، ط٢، ص ٣١.
١٧. مصطفى صالح فالح الشرعه (٢٠١٦) ، أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
١٨. مصطفى نجيب شاويش(٢٠١٤)، إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع، ص ١٠٢.
١٩. منيرة الشрман، صفاء جعافرة(٢٠١٤)، درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي، المنارة، مجلد ٢٠، ع ١، ص ٤١١-٤٤٤.
٢٠. نسيمه سفوح(٢٠١٠)، تقييم أداء الأفراد في المؤسسة، العراق، المركز الجامعي، ص ٣٨.
٢١. هبة الله محمد عبد العال(٢٠١٨)، تأثير تبني إدارة الموارد البشرية لأسلوب ٣٦٠ لتقييم الأداء علي أداء المنظمات المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.

22. Albashabsheh, S.(20\5); The impact of the quality on management information systems in improving their performance in the Jordanian Social Security Corporation. *Accounting, Management and Insurance Journal*,.1 ,(10) ,15-44
23. Al-Magrebe, A.(2012); *Management information systems (foundations and principles)*. Mansoura, Egypt: Modern Library.
24. Burton, G, & Thakur, M. (2011); *Management Today: Principles and Practice*, Tata Mc Graw-Hill Publishing,p.21.
25. Chaoui, A. (2010); *The level of practice of organizational justice in the Iraqi public sector: a field study from the perspective of workers in the Ministry of Planning and Development Cooperation*. (Unpublished Master Thesis), Yarmouk University, Irbid, Jordan.
26. Druker, P. F, (2015); *Management: Tasks Responsibilities, Practice*, Harper Colophon Books New York,p.121.
27. Farooqui, M. & Nagendra, A. (2014); *The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees*. *Procedia economics and Finance*, 11, 122-129.
28. Gupta, H.(2011);*Management Information System*. India, Mumbai: International Book House.p 57.
29. Turban, E., McLean, E & Wetherbe, J. (2015); *Information Technology for Management, Making Connections for Strategic Advantage*. New York: John Wiley&Sons. Inc.
30. Wheelen, T., and Hunger, D. (2014); *Strategic Management and Business Policy*: Prentice Hall, Upper Saddle River NJ,p221.
31. Yasin, M., Karfaa, H., Bte, S., & Salman, Y. (٢٠١٩).;*Management Information Systems for Supporting Educational Organizations: A Case Study through One Private University in Malaysia*, *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(10): pp. 2250-315.