دور تقانة المعلومات في تعزيز الأداء التنظيمي
(دراسة تحليلية في مستشفى صلاح الدين العام / تكريت)

م. عامر علي حمد
Aah.5005@gmail.com
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

م.م دريد موسى محمود
Dured.aldore@tu.edu.iq
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

م.م طلحة كوان سالم
Ta_k84@yahoo.com
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت

المستخلص :

تناولت الدراسة الحالية تحليل دور تقانة المعلومات في تعزيز الأداء التنظيمي، ان للتقانة ولتكنولوجيا المعلومات ما يشير إلى آليات تحمل افاق نظرية وممكنات تطبيقية لمدخل تعزيز اداء المؤسسات الصحية ، ونتيجة للدراسات المحدودة لهذه المتغيرات ، لذا تحاول الدراسة إدراكه و توظيفه في البيئة العراقية، حيث اشتملت الدراسة على عينة بلغت (٥٣) طبيب من العاملين في المنظمة عينة الدراسة منطلقة من نموذج افتراضي يأخذ الاعتبار أبعاد الدراسة والعلاقة بين متغيراتها، ويسعى الباحثان على احتواء دراستهم الحالية على هذين المتغيرين ضمن إطار شامل لدراسة العلاقة والأثر فيما بينهما، اذ تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية في برنامج (**spss**) للاختبار، وتوصلت الدراسة إلى جملة من الاستنتاجات اهمها إثبات الفرضيات واقتراح عدد من التوصيات التي تركز على الدور الهام لتقانة المعلومات في تعزيز الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة.

الكلمات المفتاحية: تقانة المعلومات، الأداء التنظيمي، بطاقة الأداء المتوازن.

The role of information technology in enhancing organizational performance
(An analytical study at Salah al-Din General Hospital / Tikrit)

Amer Ali Hamad
Aah.5005@gmail.com
University of Tikrit

Dured Mousa Mahmoud
Dured.aldore@tu.edu.iq
University of Tikrit

Talha Kwan Salem
Ta_k84@yahoo.com
University of Tikrit

Abstract :

The current study examined the role of information technology in enhancing organizational performance, The technology and information technology refers to the mechanisms of carrying the theoretical prospects and practical possibilities of the entrance to enhance the performance of health institutions, As a result of the limited studies of these variables, the study is trying to understand and employ it in the Iraqi environment. The study included a sample of (**53**) physicians from the organization's employees. The study sample is based on a default model that takes into consideration the dimensions of the study and the relationship between their variables. On these two variables Within a comprehensive framework to study the relationship and impact between them, was based on a set of statistical methods in the program (**spss**)) for testing, The study reached a number of conclusions, the most important of which is to prove the

hypotheses and propose a number of recommendations that focus on the important role of information technology in enhancing organizational performance in the organization in question.
Keywords: Information Technology, Organizational Performance, Balanced Scorecard.

المقدمة :

تواجه المنظمات في الوقت المعاصر العديد من التغيرات والتطورات والتعقيدات الهائلة نتيجة للتقدم التكنولوجي الحاصل، وتزداد ادارة المنظمات صعوبة بمختلف انواعها واحجامها بشكل متواصل نتيجة نمو هذه المنظمات باستمرار وزيادة حجمها وتنوع أنشطتها عملياتها جعلها تعيش في واقع جديد يختلف عما كان من قبل، ويظهر ذلك واضحا في المنظمات الصحية التي تقوم بتوفير الخدمات العلاجية والتشخيصية والوقائية لعدد كبير من الناس في المجتمع، وتمتاز عن باقي المنظمات كونها تقدم خدمة تؤثر مباشر بشكل كبير على حياة الافراد في المجتمع اذ يجب ان تكون ذات مستوى عالي ومتميز في تقديم الخدمة الصحية وبما يضمن تحقيق افضل النتائج، وفي ظل هذه التغيرات الحالية والمستقبلية اصبح من الواجب على المنظمات عامة والصحية منها بصفة خاصة ان تتكيف وتتطور في تقديم خدماتها حيث قامت المنظمات باتباع اساليب التقنية بما يناسب الواقع الجديد الذي تعيشه المنظمات الصحية في الوقت الحاضر وخصوصاً في مجال التقنيات والتكنولوجيا الحديثة والابتعاد عن الطرق الوسائل ذات الطابع التقليدي، مما يعزز ذلك من أداء المنظمات. ونتيجة للدور الكبير الذي لعبته التقانة المعلومات في تحديث اعمال الإدارة وتطويرها وادخال التغييرات على التنظيمات الادارية إضافة الى دورها في تحسين الاداء جائت الدراسة هذه لتسلط الضوء على دور تقانة المعلومات في تعزيز الأداء التنظيمي .

المبحث الأول / منهجية الدراسة

اولاً: مشكلة الدراسة

ان الثورة المعلوماتية التي نعيشها ألان وما تحتاجه هذه المعلومات من توافر تقنيات لاحتوائها والتعامل معها، الامر الذي جعل تقانة المعلومات تحتل مكان الصدارة في البحوث والدراسات ليست على حدود العراق فحسب بل على صعيد العالم اجمع، بحيث أصبحت تؤثر كبيراً على مستوى الأداء في المنظمات عامة و الصحية خاصة والتي تسعى لتحقيق أهدافها وذلك عن طريق أداء عالي ينعكس بشكل ايجابي في زيادة كفاءتها وفاعليتها، حيث ان تقانة المعلومات أساسية للمنظمات لقدرتها على تمكينها للبقاء في ظل منافسة حادة وشديدة قد تجعل كثير من هذه المنظمات خارج الأضواء ومن ثم خارج ميدان المنافسة، وفي ظل ذلك سعت المنظمات الى البحث عن الأدوات والوسائل التي تمكنها من البقاء في حدود هذه المنافسة وميدانها، وان الوسائل التقنية للمعلومات هي إحدى الأدوات، والوسائل، المهمة والحيوية التي ينظر إليها على أنها من الخيارات الضرورية، وليس خيار للمنظمات يمكن تبنيه من عدمه اذا ما ارادت ان تطور وتحسن ادائها .

و استنادا لما تقدم تتحدد مشكلة الدراسة بمجموعة تساؤلات واضحة وذات علاقة بموضوع الدراسة والتي يتطلب الإجابة عنها متمثلة بالاتي :

١-ما هو مستوى متغيرات الدراسة (تقانة المعلومات وتعزيز الأداء التنظيمي) في المستشفى المبحوثة؟

٢- ما هب طبيعة العلاقات الارتباطية بين تقانة المعلومات والأداء التنظيمي؟

٣- ما هي طبيعة التأثير بين كل من تقانة المعلومات والأداء التنظيمي؟

ثانياً: اهداف الدراسة

تشكل الدراسة محاولة تحليلية لدراسة العلاقة بين تقانة المعلومات ودورها في تعزيز الاداء التنظيمي للمنظمات الصحية، ومن ثم فأنها تسعى لبلوغ الأهداف آلاتية :-

١- تحديد متغيرات الدراسة (تقانة المعلومات، الأداء التنظيمي) في المستشفى المبحوثة .

٢- تحليل العلاقة بين كل من (تقانة المعلومات الأداء التنظيمي) في المستشفى المبحوثة .

٣ - قياس الأثر لـ (تقانة المعلومات في تعزيز الأداء التنظيمي) في المستشفى المبحوثة .

ثالثاً:أهمية الدراسة

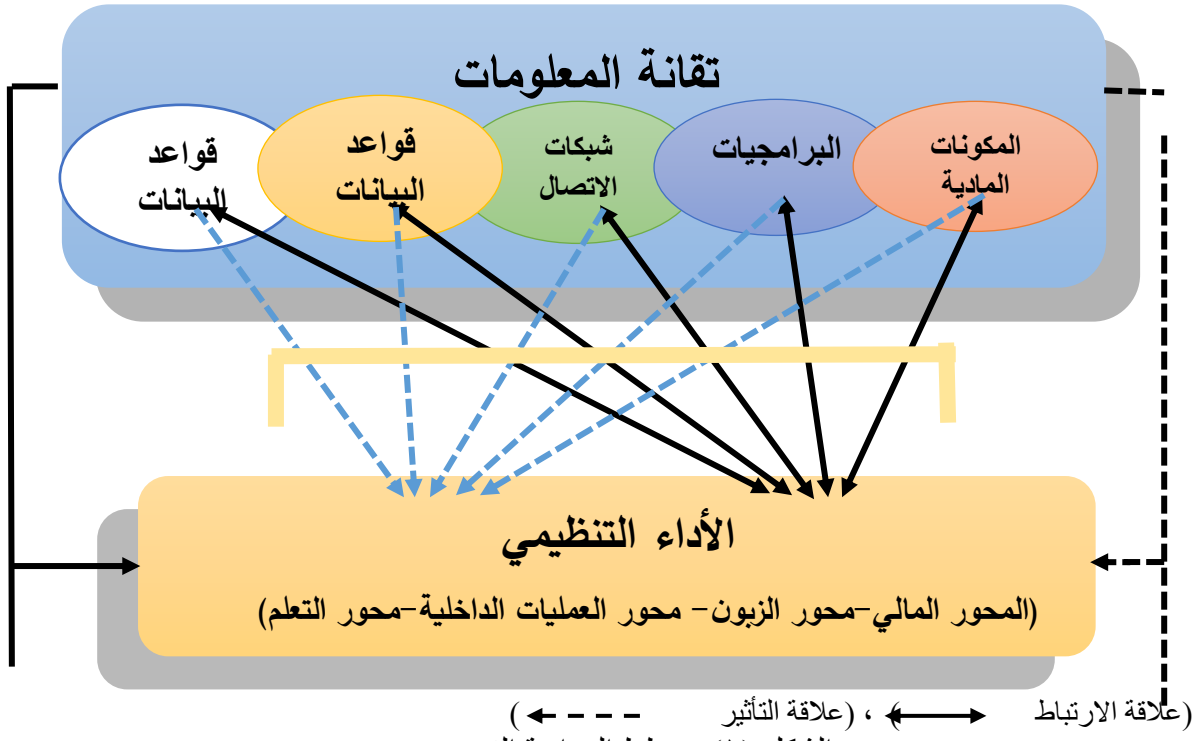
تتأتى أهمية الدراسة من خلال الاهمية التي يمثلها موضوعها، وهو تقانة المعلومات اواهميته في المجتمع، والمنظمات الصحية، بكشل أساس، وبات من الضروري التطرق إلى امتدادات وجذور هذا الموضوع من اجل إعطاء اطار مناسب لها، لاسيما بعد الاهتمام المتزايد الذي حظيت به في حقلول الإدارة والمنظمة والتي تؤثر على الأداء التنظيمي. كما تستمد الدراسة أهميتها من الاتي :-

١- تركز الدراسة وتربط بين متغيرات مهمة هي تقانة المعلومات الأداء التنظيمي، وهي توليفة جديدة في البيئة العراقية وللمنظمات الصحية .

٢- الأهمية التطبيقية، اذ يتعلق هذا البعد بما يمكن أن تقدمه الدراسة هذه من تحسين للاداء التنظيمي في مستشفى المبحوثة ، إذ تعالج الدراسة مشاكل واقعية وعملية تتطلب حلولا جدية، كما تتيح هذه الدراسة فرصة لتبني هذه المفاهيم وتطبيقها في المستشفيات العراقية.

٣- ان الأهمية تتجسد في أن هذه الدراسة ستوفر مكونات قاعدة بيانات ومعلومات يمكن توظيفها في المستشفى المبحوثة لكي تواجه التغيرات الحالية وفي المستقبل ولتحديث الاساليب والهياكل وتعزيز الأداء التنظيمي فيها.

رابعاً: مخطط الدراسة



الشكل (١) مخطط الدراسة الفرضي

المصدر: من اعداد الباحثان

خامساً: فرضيات الدراسة

الفرضية الاولى (توجد علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات والأداء التنظيمي ككل ومن خلال المتغيرات الفرعية لتقانة المعلومات).

الفرضية الثانية (يوجد تأثير معنوي لتقانة المعلومات على والأداء التنظيمي ككل ومن خلال المتغيرات الفرعية لتقانة المعلومات).

سادساً: مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من الأطباء في مستشفى (صلاح الدين العام في تكريت) وتم اختيار عينة من الأطباء العاملين متمثلة بـ (٦٢) طبيبي وطبيبة، في وقام الباحثان بتوزيع الاستمارات على افراد العينة (استمارة استبيان) حيث بلغت الاستمارات الصالحة للتحليل (٥٣) استمارة، بمعدل استجابة (٨٥%) و تم اختيار (٥٣) مبحوثاً من الاطباء في المستشفى عينة الدراسة .

سابعاً: اساليب جمع البيانات والمعلومات

استند الباحثان على المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة، عن طريق المسح المكتبي للاستفادة من المراجع والمصادر لبناء الجانب النظري، وفي الجانب العملي تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات من الميدان المبحوث وتحليلها لاختبار فرضيات الدراسة احصائياً .

ثامناً: أدوات التحليل الاحصائي

استخدم في الدراسة مجموعة من الادوات الاحصائية للتحليل متمثلة بالاتي :
١- معامل الارتباط (بيرسون)، وذلك لأغراض قياس العلاقة بين متغيرات الدراسة .
٢- معامل الانحدار البسيط، لأغراض قياس التأثير المعنوي بين متغيرات الدراسة.
٣- استخدام اختبار **F** لتحديد علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة .

المبحث الثاني / الجانب النظري

أولا : تقانة المعلومات (المفهوم والاهمية)

أصبحت تقنية المعلومات تشكل عنصراً حقيقياً ضاغطاً على الإدارات لتبدأ بتغير سيرها نحو الاتجاه الذي يكفل تحقيق نموها وتطورها وذلك عن طريق استخدامها لتقانة المعلومات، وتعد المعلومات في العصر الراهن بمثابة العصب المغذي والمحرك للمجتمع والمنظمات، الامر الذي زاد في أهميتها تمتعها بالقابلية على التجميع والحفظ والمشاركة والنشر والاسترجاع ، وايضاً قدرتها على التلاؤم مع مستجدات التقانة من حواسيب وبرمجيات الاتصالات عن بعد، مكونة بما يعرف بتقانة المعلومات التي صارت تؤدي دوراً مهماً ومميزاً في انجاز اعمال مهام المنظمات، بل وتعد احد العوامل الأساسية المحددة لكفاءة الادارة وقدرتها على تحقيق أهدافها. وتتعدد وجهات النظر عن تقانة المعلومات باختلاف الميادين التي تطبق فيها، والنوع المستخدم من هذه التقانة في الميدان التطبيقي(همشري، ٢٠٠١ :٥٣). ولاجل استيعاب مفهوم تقانة المعلومات ينبغي بيان معنى عدد من المفاهيم المرتبطة أو المتداخلة والمكملة لمفهومها وهي البيانات، والمعلومات لتهيئة قاعدة مفاهيمية، لكي يتم توضيح مفهوم تقانة المعلومات وكما طرحت في الأدبيات الحديثة بما يلي :

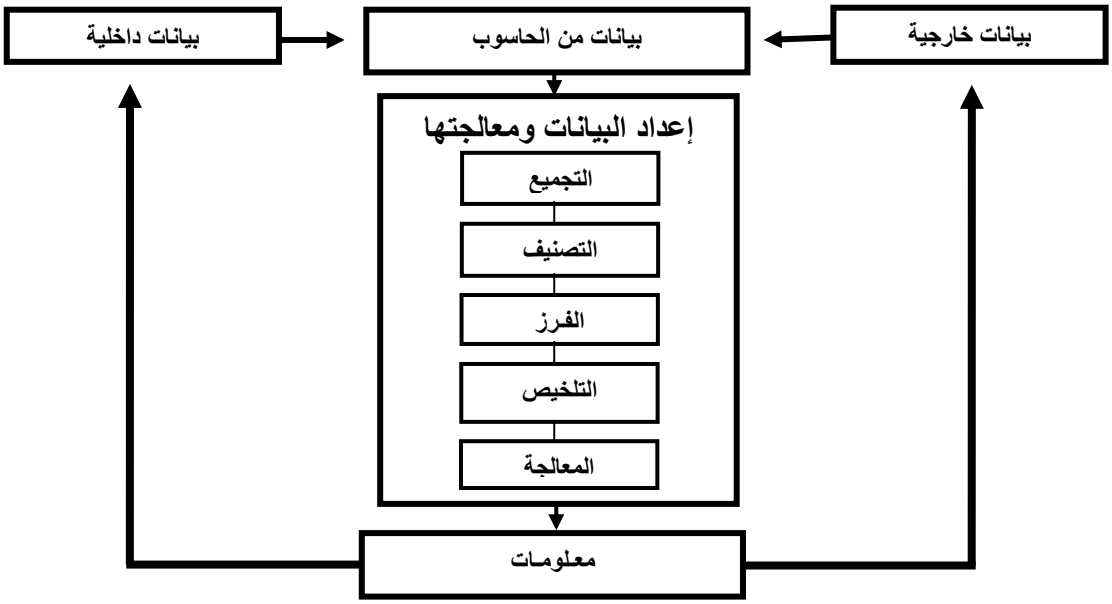
١- البيانات

وتعرف البيانات على إنها " حقائق وصور أو أفكار، وقد تكون مفيدة أو غير مفيدة لتفاصيل المشكلة موضوع البحث (Daft, 2000:671). كما عرفت بأنها مجموعة من الوقائع والحوادث المسجلة التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة وخارجها ومن مصادر مختلفة، وتأخذ أشكالا وعددية وصورية، وصوتية، أو على شكل حروف وكلمات وأسماء بعضها مفيد للمنظمة إذ يشكل بعد تنظيمها قاعدة بيانات أو قاعدة معرفية للمنظمة (عجام ، ٢٠٠٧: ٣٣).

٢- المعلومات

المعلومات هي العنصر الأساسي الذي يزيد من درجة الثقة في موقف أو قرار معين، ويرمز للمعلومات بأنها بيانات تم معالجتها وأصبح لها قيمة ومعنى للمستخدم ، وهي ذات صفة ذاتية ولديها عدة وجوه، فهناك من يعتبرها بيانات في حين يراها الآخر معلومات(العبادي ، ٢٠٠٦ :٣٣). وشهد القرن الواحد والعشرون ثورة معرفية كبيرة تستند الى المعلومات التي أصبحت السلاح الأقوى، مثلما أصبحت المعرفة أقوى من كل عوامل الإنتاج الأخـــــرى (محمد، ٢٠٠٦: ٨). وان تقانة المعلومات من المصطلحات التي احتلت الصدارة في عصرنا الراهن لأسباب جوهرية، تتحدد بارتباطه بأحدث ما توصلت إليه العقل البشرية، من المخترعات في مجال الالكترونيات والاتصالات عن طريق الشبكات ، فضلا عن ارتباطه بمهام جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها الى معلومات وتخزينها واسترجاعها وتحديثها (البياتي، ٢٠٠٠: ٣). وتعرف بانها تطوير وادارة المكونات المادية والبرامجيات و الشبكات وقواعد البيانات والتقنيات الأخرى (O'Brien, 2000:503). وتعرف ايضاً بانها التقنيات كافة التي تُستخدم في العمل الإداري من اجل تحقيق أهدافها في التخطيط والرقابة وصنع القرار وغيرها، وهي تشمل تقنيات الأجهزة والبرمجيات والاتصالات والتي لا يمكن ان تحقق أهدافها بدون عنصري المعلومات الإدارية والملاكات البشرية المتخصصة في إنجاز هذه الوظائف الإدارية بشكل دقيق (السالمي، ٢٠٠٠: ٣٣). وتعرف بأنها جميع التقنيات والتقنيات التي تستخدم في العمل الإداري من أجل تحقيق أهدافها في التخطيط والرقابة وصنع واتخاذ القرار وغيرها، وهي تشمل تقنيات الأجهزة والبرمجيات والاتصالات التي لا تحقق أهدافها من دون عنصري المعلومات الإدارية والملاكات البشرية المتخصصة في إنجاز هذه الوظائف الإدارية بشكل كفوء ودقيق (Baloh& Trakman,2003:51).

ولتحويل البيانات الى معلومات يتطلب معالجتها عن طريق عدد من الخطوات وهي (التجميع والتصنيف والفرز والتلخيص والمعالجة). ويوضح الشكل (٢) خطوات معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات (الحميدي واخرون، ٢٠٠٥ :٣٨).



الشكل (٢) خطوات معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات

المصدر: الحميدي ، نجم عبد الله ، و السامرائي ، سلوى أمين ، و العبيد عبد الرحمن ، " نظم المعلومات الإدارية : مدخل معاصر " ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن ، (٢٠٠٥). ص ٣٨

ومن خلال التعاريف أعلاه يمكن ان نعرفها "بانها الأداة المستخدمة تسهل جمع كميات كبيرة من البيانات وتحليلها ومعالجتها وخزنها وبثها لغرض تحويلها الى معلومات مفيدة وتوزيعها الى الجهات المستفيدة بشكل يجعلها متاحة للأطراف كلها من إذ الكم والنوع والسرعة والدقة والتوقيت الملائم".

اما أهمية تقانة المعلومات تاتي من أهمية المعلومات نفسها، حيث إن الأخيرة تمثل عصب الحياة لنشاط المنظمات فعدم توافرها سوف يجعل المنظمة تعيش في حالة من اللاتاكد والضبابية، الامر الذي قد يؤدي الى إضعاف قدرتها على اتخاذ القرارات الصحيحة، وان توافر المعلومات وتدفقها بشكل كبير ومكثف من دون وجود طريقة أو آلية تساعد في إدارتها وتنظيمها وتصنيفها بشكل يسهل عملية الاستفادة منها، فانه سيؤدي إلى إرباك المنظمة (عثمان، ١٩٩٨: ٣٨).

وايضاً تسكنولوجيا المعلومات تساعد المنظمة في تحقيق التوازن المطلوب بين الندرة والكثرة ولا تنحصر أهميتها في هذه الحدود إنما تتعداها من خلال ما أحدثته من التغيرات في طبيعة عمل المنظمات بتوفير فرص جديدة وإلغاء أعمال روتينية قديمة، فاستخدام تقانة المعلومات يؤدي الى تقليص عدد كبير من الوظائف لانتفاء الحاجة إليها وإيجاد فرص وظيفية جديدة (Turban& etal, 2003:103).

ثانياً : عناصر تقانة المعلومات

استندت الدراسة الحالية في تحديد عناصر ومكونات تقانة المعلومات على خمس مكونات استناداً الى دراسة (Laudon& Laudon,2003:451) وهذه المكونات هي: المكونات المادية Hardware ، والبرمجيات Software ، وشبكات الإتصال Networks ، وقاعدة البيانات Database ، وأخيراً الموارد البشرية Human Resource وكما ياتي :

١- المكونات المادية

تعد أجهزة الحواسيب الأساس المادي للبنى التحتية لتقانة المعلومات (**Information Technology**)، والمكونات الأخرى مثل البيانات والشبكات والبرمجيات بحاجة الى الحواسيب لإنجاز مهامها والمكونات المادية هي عبارة عن حاسوب وأجهزة ملحقة بـــه (Krajewski,2005:513). وتشمل الكونات المادية جميع المعدات المستخدمة لإدخال البيانات والمعلومات وخزنها ونقلها واسترجاعها واستقبالها وبثها عند الطلب لأي مستفيد ويعد الحاسوب المحور اتلاساس لهذه الاجهزة، والذي بدأت تأثيراته تدخل الى مختلف مجالات الحياة والاعمال وميادينها لتميزها بالسرعة والدقة في إنجاز الأعمال(الشرمان، ٢٠٠٤: ٥٢)..

٢- البرامجيات

وتشتمل هذه البرمجيات على برامج نظم التشغيل، وهي برامج النظام التي تقوم بتوجيه المكونات المادية للحاسوب وتسيطر عليها، وبرامج التطبيق وهي البرامج التي توجه عمل الحاسوب لأغراض محدده من ألمستخدم النهائي (Turner,2009:37). إذ تصمم البرامجيات كي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات وخزن البيانات وأسترجاعها وتحديثها وتحويلها الى أشكال مفهومة ومفيدة. وجَهِد العلماء منذ مطلع الثمانينات لتطوير برمجيات تمتلك القدرة على محاكاة التفكير البشري والتي تُعرف بنظم الذكاء الصناعي (عباس،٢٠٠٣ :٨٠). و تتميز البرمجيات الكفوءة بما يلي :

- أن يكون لبرامج النظام قدرة عالية على الخزن.
- أن توافر لأكثر من مستفيد الإتصال معاً في وقت واحد.
- أن تعمل على تحليل البيانات وتبوبها وتلخص المعلومات التي تطلبها الإدارة وصانعوا القرار.
- أن تكون من أفضل وأحدث البرمجيات المتوافرة في الأسواق (الجزراوي والجنابي، ٢٠١٦: ٣٩).

٣-شبكات الاتصال

تعد الشبكات مجموعة كبيرة من وثائق النص التي ترتبط مع بعضها البعض على شبكات الإنترنت، ويعود السبب في تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة (**العنكبوتية**) الى تداخل الروابط المتعددة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر مجال واسع في العالم، وبطريقة تشبه تداخل خيوط بيت العنكبوت، وتسمح هذه الشبكة (الويب العالمية) لبرنامج مستعرض الويب في نقل جميع أنواع المعلومات من برامج، وأخبار، وأصوات، وصور، وفديو، اضافة الى النصوص بإستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح (العبادي، ٢٠٠٦: ٤٤) . وتعتبر من الوسائل التي يمكن بواسطتها تبادل البيانات والمعلومات والمعرفة، والبرمجيات بين الأفراد من خلال وسائل معينة لتقانة المعلومات وفي ضمن شبكات مختلفة بعضها يعمل على نطاق محدود والبعض الآخر يغطي عدد كبير من المساحات الجغرافية واسعة، كما يمكن حصر تبادل البيانات والمعلومات على نطـــاق محـــدود بـــين الأفـــراد والمنظمـــات أو جعلهـــا فـــي متنـــاول الجميـــع . (Boonstra & Kennedy,2002:11)

٤- قواعد البيانات

هي مجموعة من البيانات المرتبطة مع بعضها البعض ، او المعلومات المخزونه على اجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الاقراص الصلبه في الحاسبه (Hard Drive) اوالاقراص المرنه (Floppy Drive) او الاشرطه، وقد تكون قواعد البيانات متعلقه بسجلات

المخزون في الشركه والاوقات القياسيه لمختلف أنواع العمليات ، او وبيانات تتعلق بالتكاليف او معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها(ياسين، ٢٠١٠: ٥٨). وهي المخزن أو الوعاء الذي يحوي جميع البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل الخاصة بنشاطاتها وتقوم بتنظيمها على شكل ملفات وتقوم بالاحتفاظ بها في أوعية حاسوبية ممغنطة بطريقة مستقلة عبر البرامج التي تعمل على بتشغيلها واستخدام هذه البيانات، وتشكل البيانات المحفوظة في القواعد المادة الخام والأولية التي يتم استخراج المعلومات منها، لذلك يجب على الإدارة ان تستفيد من قواعد البيانات وتطوير نظم إدارتها وتحقيق التكامل بينها وبين قدرات التقانات الأخرى للمعلومات، كي توصف بالدقة والكفاءة وسهولة الاستخدام (العلاق ، والتكريتي، ٢٠٠٢: ٧١).

٥- الموارد البشرية

تتمثل الموارد البشرية بالمهارات والمعارف التي تستخدم لانجاز مهام المنظمة وتعتبر اهم مكونات التقانة، حيث يمكن وصفها بانها تراكم للمعرفة الضمنية في اذهان العاملين في المنظمة(العبيدي، والعبيدي ،٢٠١٣: ٥٨) . وهم الأفراد العاملين في مجال استخدام الحاسوب والذي يتطلب للعمل في مجال تقنية المعلومات ، وتوفير أفراد ذوي مهارات خاصة يتم إعدادهم عن طريق تدريبهم في المنظمات العلمية الخاصة، ويعد العنصر البشري من أهم العناصر ، لأنه العنصر المسؤول عن السيطرة وإدارة تشغيل العناصر الأخرى و العاملون في مجال الحاسوب متنوعي التخصص كمهندسي الحاسوب و مشغلي الحاسوب ومبرمجين وإداريين قواعد البيانات وشبكة الاتصالات ... الخ (اللامي، ٢٠٠٦: ٨٧). وبالإمكان تقسيم الموارد البشرية الى صنفين :

- **المتخصصين**: وهم المحللون، ومصممو النظم والمبرمجين ومتخصصو تشغيل الاجهزة وصيانتها.
- **الاداريين**: وهم المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من المحاسبين ورجال البيع ومهندسين ومدراء (النعمة، ٢٠٠٩: ٤٧).

ثالثاً: مفهوم الأداء التنظيمي

جميع المنظمات بمختلف نشاطاتها تسعى الى تحقيق أعلى مستوى أداء والذي يعد هدفاً من أهداف المنظمة، فالأداء هو الحقيقة الوحيدة لدى المنظمات، كونه يمثل أهم المقاييس للتعرف على مدى جدارتها وتفوقها (الحسيني، ١٩٩٧: ١١٨). ومن طريق عرض الأطر النظرية لمصطلح الأداء نجد اختلافات في وجهات النظر بين الباحثين، على الرغم من الاتفاق العام على أن الأداء هو الذي يعكس نجاح أو فشل المنظمات، حيث عرف بأنه النتائج المتحققة من مجال تفاعل نشاطات المنظمة ومواردها، ويتمثل بإمكانية المنظمة في الحصول على أشخاص جيدين والاحتفاظ بالنتائج التنظيمية الجيدة (سوادي ، ٢٠٠٥ : ٥٤). ومن وجهة نظر (Daft) فان الأداء هو الحصيلة النهائية لكل العمليات التي تقوم بها المنظمة وأي خلل في أي منها لا بد من تأشيره ومن ثم سيظهر في الأداء الذي يعد مرآة المنظمة (Daft, 2001: 9) . ويعرفه (Eccles , 1991:131) انعكاس لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها. ويعرف من قبل (Wheelen & Hanger,2000: 231) بأنه تلك النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها . وعرف الأداء وفق مدخل النظم بأنه المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها ، فالأداء هو مخرجات الأنشطة و الأحداث التي تشكل داخل المنظمة (إدريس ، والغالبي، ٢٠٠٩ : ٣٩). و يشير برنامج بالدريج الوطني للجودة (BNQP) إلى أن مصطلح الأداء بانه هو تعبير عن نتائج المخرجات التي تم الحصول عليها من عمليات المنظمة، والمنتجات فضلا عن ان الأداء يعطي الفرصة لإجراء عملية التقييم والمقارنة نسبة إلى الغايات والمعايير والاهداف والنتائج

السابقة، والمقارنة أيضا مع المنظمات الأخرى في نفس النشاط، ويمكن التعبير عن الأداء المنظمي بمعايير مالية وأخرى غير مالية، وتظهر معايير بالدريج أربعة أنواع من الأداء هي أداء المنتج والخدمة، والتركيز على الزبون والمالية والسوق، والأداء ألعملياتي (طه ، ٢٠٠٨ : ٩٨) .

ثالثاً: أهمية الأداء التنظيمي

أن أهمية الأداء التنظيمي تأتي من كونه يعبر عن قدرة المنظمة على إيجاد النتائج المقبولة في تحقيق طلبات أصحاب المصالح في المنظمات بوصفه المدى الذي تستطيع المنظمة أن تنجز المهمة بنجاح أو تحقيق هدفها بتفوق، ولمعرفة مدى أهمية الأداء التنظيمي في حقل الإدارة يؤكد الباحثين على أن الأداء التنظيمي يعد جوهر الإدارة وأن أهميته تبرز من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

_ **الناحية النظرية** : يمثل الأداء التنظيمي اساس الإدارة، اذ يشمل جميع منطلقات الإدارة ونظرياتها على مضامين واستدلالات تختص بالأداء سواء على شكل ضمني، أو بشكل مباشر .

_ **الناحية التجريبية** : تبرز أهمية الأداء التنظيمي عن طريق استخدام معظم الدراسات والبحوث للإدارة و للأداء في اختبار الاستراتيجيات الكلية والعمليات الناتجة عنها.

_ **الناحية الادارية** : وتظهر أهمية الأداء التنظيمي من خلال زيادة الاهتمام من قبل إدارة المنظمات بنتائجه والتعديلات التي تجري في المنظمات من حيث الأهداف والاستراتيجيات والسياسات اعتمادا على نتائجه (الحسيني ، ١٩٩٧ ، ١١٩) .

رابعاً: قياس الأداء التنظيمي

سيتم الاعتماد على نموذج بطاقة الأداء المتوازن في الدراسة الحالية لقياس الأداء التنظيمي للمنظمة الصحية المبحوثة، وذلك لأهمية اعتماد المعايير المركبة ذات المنظور الشامل لاحتواء جوانب المنظمة بشكل شامل لما يجب ان تؤديه لتحقيق أهدافها، وإضافة بعد (وتطوير البيئة الصحية) كونه من الأبعاد المهمة جدا في القطاع الصحي المبحوث، إذ يتفق الباحثان مع ما جاء به كلا من (Olve & Sjostrand ,2000) بأن كثيرا من المنظمات في السويد أضافت محورا خامسا وهو محور البيئة (اللامي ،٢٠٠٧: ١١٠) . لذا سيتم الاعتماد على نموذج (Kaplan & Norton,1992) الذي حدد أربعة لبطاقة الأداء المتوازن متمثلة بـ (البعد المالي، بعد الزبون، بعد التعلم والنمو، بعد العمليات الداخلية) إضافة الى بعد (تطوير البيئة الصحية) وكما يلي:

١-البعد المالي

تعكس الأهداف المالية قدرة المنظمة على تحقيق رضا المساهمين من خلال تحقيق معدلات عائد مرضية لاستثماراتهم (اللامي ،٢٠٠٧: ١١١) . والمقاييس المالية تميل لأن تكون متعلقة بالربح من خلال قياس الدخل التشغيلي، العائد على رأس المال، نمو حجم المبيعات من منتج معين، توليد الإيرادات، القيمة الاقتصادية المضافة (Phadnis ,2002: 4). والمقاييس المالية تميل لأن تكون متعلقة بالربح من خلال قياس الدخل التشغيلي، العائد على رأس المال، نمو حجم المبيعات من منتج معين، توليد الإيرادات، القيمة الاقتصادية المضافة وتعكس الأهداف المالية قدرة المنظمة على تحقيق رضا المساهمين من خلال تحقيق معدلات عائد مرضية لاستثماراتهم (عبداللطيف ، وتركمان، ٢٠٠٦: ١٢٤).

٢-بعد الزبون

يشكل هذا البعد أهمية كبيرة لما له من اثر كبير في نجاح المنظمة وبقائها واستمرارها في السوق من خلال تقديم منتجات تلبي حاجات الزبائن، اذ يعتمد ذلك على قدرتها على تقديم السلع والخدمات بجودة عالية وبأسعار مقبولة (محمد ، ٢٠٠٨ : ١٦٣). وان البطاقة تتطلب من المديرين في هذا البعد ترجمة المهام الى خدمات للزبائن بما تتفق مع رغباتهم (Dess , et al , 2007 :

102). وأن إحدى الطرق الرئيسة لتعزيز تنافسية المنظمة هي مواصلة تقديمها لمنتجات جديدة ذات نوعية أفضل مما يقدم المنافسون لتلبية رغبات الزبائن، فقد تكسب زبائن جدد يفضلون التعامل مع المنظمة الأفضل في مجال الصناعة مما يؤدي الى زيادة حصتها السوقية (Kotler , 1999 : 475-478).

٣- بعد التعلم والنمو

الى أن هذا المنظور يعكس استثمارات الموارد البشرية لرفع مستوى كفاءتهم ومهاراتهم ونظم تقنيات المعلومات المساندة مع تغيير الإجراءات الروتينية لعكس روح العصر الحالي ويركز هذا المنظور على ثلاثة موارد أساسية هي (الموارد البشرية .الأنظمة والتعليمات والسياسات .الإجراءات التنظيمية) (الصفو، ٢٠٠٨: ٨). ويركز محور التعلم والنمو على البنية التحتية للمنظمات، اذ تحتاج إلى الأفراد العاملين والأنظمة والتجهيز بالتسهيلات المتمثلة بالمكائن والمعدات اللازمة لانجاز الأهداف وان خارج منظور التعلم والنمو لا تتمكن المنظمات من اجل البقاء في البيئة الحركية، ويمكن أن تحقق المنظمة نجاحا من خلال تدريب العاملين وإدخال الانظمة التكنولوجية والمعلوماتية والتسهيلات لكي يتم للوصول إلىٰ تحقيق رغبات الزبائن وغايات المالكين ، وأن التعلم والنمو في المنظمة يأتيان من (الأفراد و النظم والاجرات التنظيمية) (Goh, 2000:5).

٤- بعد العمليات الداخلية

يتضمن هذا البعد جميع المقاييس التشغيلية التي تهدف الى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية المتاحة، اذ يشتمل على سلسلة الأنشطة والمراحل الداخلية لمنظمة الأعمال التي تعد القيمة الحاضرة للزبون، كما انه يكشف هذا البعد عن وجود اختلافات أساسية ما بين المدخل التقليدي ذي الأساس المالي ومدخل بطاقة الدرجات المتوازنة فيما يتعلق بقياس الأداء (خوين ، ٢٠٠٦ : ٤٥). حيث يحتوي على جميع الأنشطة والفعاليات الداخلية الحيوية التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات والتي يتم من خلالها مقابلة حاجات الزبائن وغايات أهداف أصحاب المصالح (إدريس و ألغالبي ، ٢٠٠٩ : ١١).

٥- بعد تطوير البيئة الصحية

البيئة هي مجموع القوى الخارجية المحيطة بالمنظمة والتي لها القدرة على التأثير فيها او على احد أنشطتها وأنظمتها الفرعية أي ان البيئة تمثل الإطار العام الذي تعمل فيه المنظمة ويكون لها اثر فعال عليها وعلى أنشطتها بشكل كبير، ويتطلب من المنظمات الصحية التي تسعى الى زيادة كفاءتها الى تحليل البيئة التي تعمل فيها لمعرفة الفرص واستثمارها وتجنب التهديدات في ظل الاستراتيجيات المتبعة في تلك المنظمات (يمينة ، ٢٠١٠ : ١٤). وتحتاج عملية مواكبة وتطوير البيئة قيادة فعالة، إذ أن القيادة تتضمن تحديد الاتجاه أي (والذي يتضمن تطوير رؤية معينة وإستراتيجية للوصول إليها) وتنظيم الأفراد (والذي يتضمن الاتصال بالاتجاه المرغوب فيه وضمان التعاون) (الصراف ، ٢٠٠٨ : ٥٧) .

المبحث الثالث / الجانب العملي

اولاً : نبذة عن عينة الدراسة وميدانها وخصائص الافراد المبحوثين

تتمثل عينة الدراسة بـ(٥٣) طبيبا وطبيبة في مستشفى صلاح الدين التعليمي التي تعد من المنظمات الصحية الكبيرة في القطاع الصحي، اذ يعتمد عدد كبيرة من المجتمع على الخدمات الصحية التي تقدمها في صلاح الدين، و يمكن عدها منظمة صحية تقدم الخدمات الصحية

والعلاجية، والخدمات الوقائية والتعليمية والارشادية للمرض، وتاسست المستشفى عام (١٩٨٢)، والسعة السريرية (٤٠٠)، وهي من القطاعات العامة. وتسعى الى تحقيق الأهداف الاتية:

١. تقديم أقصى رعاية صحية ممُكنة وبجودة عالية إلى المرضى والمُصابين المراجعين للمُستشفى.

٢. تعليم وتدريب للعاملين في المُستشفى على جميع المستويات و الأساليب الفنية والعلاجية لتحسين مُستوى أدائهم لتقديم خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المُقدمة للمرضى والمصابين بشكل أفضل .

٣. تعزيز البحوث في مجالات العلوم الصحية (الطبية والتمريضية والصيدلانية والإدارية) ذات العلاقة بالصحة.

٤. الوقاية من الإمراض والعمل على تحسين الصحة العامة للمجتمع.

٥. المحافظة على الصحة العامة بأعلى مستوى ممكن من الرعاية الصحية وبادنى التكاليف .

ثانياً: خصائص الأفراد المبحوثين في المستشفى عينة الدراسة

الجدول (١) خصائص الافراد المبحوثين

الخصائص	الجنس	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	٣٥	٦٦
	انثى	١٨	٣٤
التحصيل الدراسي	بكالوريوس	١٣	٢٥
	ماجستير	٩	١٧
	دكتوراه (بورد)	٣١	٥٨
سنوات الخدمة	اقل من ٥	١٥	٢٩
	٦-١٠	١١	٢٠
	١١-٢٠	٨	١٥
	٢١ فاكثر	١٩	٣٦

المصدر : من إعداد الباحثان

اذ يتضح من خلال الجدول (١) ان وصف أفراد العينة وفق الجنس يتبين أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر من المجموع الكلي لأفراد العينة، في حين شكلت الإناث النسبة الأدنى من مجموع أفراد العينة، وفيما يتعلق بالتحصيل الدراسي فأن الجدول أعلاه يوضح لنا ارتفاع نسبة الأفراد الذين يحملون شهادة الدكتوراه (بورد) ، تليها نسبة الأفراد الذين يحملون شهادة البكالوريوس يليها الأفراد الذين يحملون شهادة الماجستير ، يلاحظ حصول اغلب أفراد عينة الدراسة حاصلين على شهادة (البورد) و إن هذه النتيجة تظهر القدرة على طرح الأفكار العملية التي تساعد على تطور المنظمات الصحية . ويلاحظ أن الأفراد الذين تنحصر مدة خدمتهم من (٢١ سنة) فاكثر يفوق العدد في الفئات الأخرى، يلاحظ ان هناك مستوى عالٍ من الخبرة في المستشفى المبحوثة والتي تمنح الأطباء في المستشفى القدرة على التنبؤ بالمشكلات التي تواجههم واتخاذ القرارات المناسبة لها.

ثانياً : اختبار فرضيات الدراسة

تأتي مضامين هذا الجانب استكمالا للعمليات الوصفية والتشخيصية واختبار مخطط الدراسة عن طريق التحقق من صحة الفرضيات التي تشير إلى وجود علاقات و تأثير بين متغيرات

الدراسة، وتحقيقا لذلك نعتمد أسلوب تحليل الانحدار الذي يقوم على تقدير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة باعتماد البرنامج الإحصائي(**SPSS**)، وفي ضوء التسلسل الوارد لفرضيات الدراسة ومنهجيتها، سوف نستعرض نتائج التحليل وفقا للمحاور الآتية:

١ – اختبار العلاقات الارتباطية بين تقانة المعلومات و جودة الخدمة الصحية

جدول (٢) معاملات ارتباط بيرسون بين تقانة المعلومات و جودة الخدمة الصحية

	المكونات المادية	البرامجيات	شبكات الاتصالات	قواعد البيانات	الموارد البشرية	الأداء التنظيمي
المكونات المادية	1	.853**	.720**	.861**	.887**	.798**
البرامجيات	.735**	1	.668**	.765**	.812**	.701**
شبكاتالاتصالات	.761**	.601**	1	.800**	.721**	.810**
قواعد البيانات	.686**	.733**	.761**	1	.815**	.776**
الموارد البشرية	.811**	.709**	.754**	.922**	1	.780**
الأداء التنظيمي	.892**	.808**	.720**	.860**	.889**	1

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي(SPSS)

استنادا إلى مضمون الفرضية الاولى التي نصت على (**وجود علاقة معنوية بين تقانة المعلومات مع الأداء التنظيمي**)، تم احتساب معاملات ارتباط بيرسون المعروضة في الجدول اعلاه .

ويتضح من الجدول اعلاه ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين تقانة المعلومات مع الأداء التنظيمي في المستشفى المبحوثة هي علاقات ارتباط معنوية، وبمستوى معنوية ١% وذلك يثبت صحة فرضيات وجود علاقات ارتباط معنوية بين بين تقانة المعلومات مع الأداء التنظيمي .

٢ - اختبار العلاقة التأثيرية بين تقانة المعلومات في الأداء التنظيمي.

جدول(٣) تحليل العلاقة التأثيرية لتقانة المعلومات في الأداء التنظيمي

المتغير التابع	الأداء التنظيمي			
المتغيرات المفسرة	(β)	(T)	(F)	(R^2)
تقانة المعلومات	٠.٧٢٠	9.514	114.50	0.81
المكونات المادية	4.001	10.906	103.07	0.67
البرامجيات	2.785	8.891	64.01	0.63
شبكات الاتصالات	٣.٣٢١	6.999	43.41	0.57
قواعد البيانات	3.409	7.861	51.66	0.51
الموارد البشرية	4.017	8.774	81.16	0.77

N= 53 *P ≤ 0.05 T=1.684 F= 4.08

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي(SPSS)

استنادا إلى مضمون الفرضية الثانية التي نصت على (**وجود تأثير معنوي** لتقانة المعلومات في الأداء التنظيمي)، وهي فرضية رئيسية وبفرضيات فرعية تتضمن تأثير (**تقانة المعلومات ، المكونات المادية ، البرامجيات ، شبكات الاتصالات ، قواعد البيانات ، الموارد البشرية**) في الأداء التنظيمي ، يأتي هذا المحور لقياس علاقة التأثير، حيث اختبرت العلاقة عن طريق معادلات الانحدار الخطي البسيط، والتي شكلت تقانة المعلومات (مجتمعة مرة ومنفصلة مرة اخرى) المتغير التابع، في حين مثل الأداء التنظيمي المتغير التابع، ووضعت النتائج التقديرية لها في الجدول (٣) اعلاه :

من خلال الجدول(٣) تم التوصل إلى الآتي:

أ-على المستوى الكلي: يتبين من خلال تقدير معادلة انحدار الأداء التنظيمي على تقانة المعلومات ، بان هناك تأثيرا معنويا لتقانة المعلومات مجتمعة في الأداء التنظيمي ، ويستدل ذلك من خلال قيمة معامل الانحدار(B:٠.٧٢٠)، والذي يعني اذا زاد الأول بمقدار وحدة واحدة فسوف يزداد الثاني بمقدار (٧٢%)، وهو تأثير معنوي نتيجة لقيمة (T:٩.٥١٤) التي تعد قيمة معنوية ، لأنها اكبر من قيمتها الجدولية (1.599) وذلك عند مستوى معنوية (0.05) ،فضلا عن قيمة(F: 114.50) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (6.78) ، وقد فسرت تقانة المعلومات جزءا مهما من تباين الأداء التنظيمي وبمقدار معامل التحديد (R^2: 0.81)، وهذا يعني أن تقانة المعلومات تفسر ما قيمته ٨١% من التغير في الأداء التنظيمي أما الجزء المتبقي فيعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو إنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلا.

ب- على المستوى الفرعي:

- تشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل المكونات المادية في الأداء التنظيمي، ويستدل من ذلك قيمة معامل الانحدار (B: 4.001) والذي يدل على أن زيادة المكونات المادية بمقدار وحدة واحدة، فأن 4.001سوف يزداد بمقدار (400%) وهو تأثير كبير ومعنوي استادا لقيمة(T: 10.906) التي تعد قيمة معنوية،لأنها اكبر من قيمتها الجدولية (1.599) عند مستوى معنوية (0.05)، فضلا عن قيمة(F=103.09) والتي هي اكبر من القيمة الجدولية (6.78)، وقد فسر المكونات المادية جزءا هاماً من تباين الأداء التنظيمي من مقدار معامل التحديد (R^2= 0.67)، أي أن (٦٧%) تقريبا من الاختلاف المفسر في الأداء التنظيمي يعود إلى المكونات المادية والباقي يعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو إنها غير داخلة في نموذج الانحدار أصلا .

- وتشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل البرامجيات في الأداء التنظيمي، يستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار (B: 2.785) والذي يدل على أن زيادة البرامجيات بمقدار وحدة واحدة، فأن الأداء التنظيمي سوف يزداد بمقدار (278%) وهو تأثير كبير ومعنوي وفقا لقيمة (T: 8.891) التي تعتبر قيمة معنوية، لأنها اكبر من قيمتها الجدولية (1.599) عند مستوى معنوية (0.05)، فضلا عن قيمة(F: 64.01) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (6.78)، وقد فسر الحوار جزءا بسيطا من تباين الأداء التنظيمي من خلال معامل التحديد (R^2= 0.63)، أي أن (٦٥%) تقريبا من الاختلاف المفسر في الأداء التنظيمي يعود إلى البرامجيات ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية غير مسيطر عليها، أو إنها ليست داخلة في أنموذج الانحدار.

- وتشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل شبكات الاتصال في الأداء التنظيمي، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار (B; 2.785) والذي يدل على أن زيادة شبكات الاتصال بمقدار وحدة واحدة، فأن الأداء التنظيمي سوف يزداد بمقدار (278%) وهو تأثير كبير ومعنوي وفقا لقيمة (T; 6.999) التي تعتبر قيمة معنوية ، لأنها اكبر من قيمتها الجدولية (1.599) عند مستوى معنوية (0.05) ، فضلا عن قيمة(F; 43.41) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (6.78)، وقد فسر بتشجيع التعاون جزءا مهما من تباين الأداء التنظيمي بمقدار معامل التحديد (R^2=0.57)، أي أن (٥٧%) تقريبا من الاختلاف المفسر في الأداء التنظيمي يعود إلى شبكات الاتصال ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية غير مسيطر عليها ، أو إنها ليس داخلة في أنموذج الانحدار أصلا.

● وتشير النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل قواعد البيانات في الأداء التنظيمي، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار (β; 3.409) والذي يدل على أن زيادة قواعد البيانات بمقدار وحدة واحدة، فأن الأداء التنظيمي سوف يزداد بمقدار (340%) وهو تأثير كبير ومعنوي وفقا لقيمة (t; 7.861) التي تعتبر قيمة معنوية،لأنها اكبر من قيمتها الجدولية (1.599) عند مستوى معنوية (0.05)، فضلا عن قيمة (f: 51.66) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (6.78)، وقد فسر قواعد البيانات جزءا مهما من تباين الأداء التنظيمي بمقدار معامل التحديد (R^2=0.51)، أي أن (٥١%) تقريبا من الاختلاف المفسر في الأداء التنظيمي يعود إلى قواعد البيانات والباقي يعود إلى متغيرات عشوائية غير مسيطرة عليها ، أو إنها غير لا تدخل في أنموذج الانحدار.

● اشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للمتغير التفسيري والمتمثل بتوفير المورد البشرية في الأداء التنظيمي، واستدل على ذلك من قيمة معامل الانحدار (B; 4.017) والذي يدل على أن زيادة توفير الموارد البشرية بمقدار وحدة ، فأن الأداء التنظيمي سوف يزداد بمقدار (401%) وهو تأثير كبير ومعنوي وفقا لقيمة (t=8.774) التي تعتبر معنوية، ولأنها اكبر من قيمتها الجدولية (1.599) عند مستوى معنوية (0.05)، فضلا عن قيمة(F= 81.16) والتي هي اكبر من القيمة الجدولية (6.78)، وقد فسر توفير الموارد البشرية جزءا مهما من تباين الأداء التنظيمي بمقدار معامل التحديد (R^2=0.77)، أي أن (٧٧%) تقريبا من الاختلاف المفسر في الأداء التنظيمي يعود إلى توفير الموارد البشرية والباقي يعود لمتغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، أو إنها غير ليست داخلة في أنموذج الانحدار اساساً .

وبناءً على ما تقدم ومن خلال النتائج الخاصة بعلاقات التأثير بين تقانة المعلومات الأداء التنظيمي ، نتوصل إلى قبول الفرضية الثانية ، وهذا يعني أن لتقانة المعلومات بمستواها العام وعلى مستوى المؤشرات الفرعية تأثيرا معنويا في الأداء التنظيمي، كما أن الملاحظ من قيمة معامل التحديد($\mathbf{R^2}$) كانت جيدة في نماذج الانحدار المتعلقة بالمستوى الكلي ومستوى المؤشرات الفرعية، مع معنوية معاملات المتغيرات المستقلة جميعا حسب اختبار (**T**) وكذلك حسب اختبار (**F**).

ثالثاً : الاستنتاجات

١. أصبحت تقانة المعلومات سمة العصر، وان المنظمات عامة والصحية خاصة لابد من التجاوب السريع للتغيرات التي تحصل في الأسواق أو استباقها، وعليها ان تكون من الاوائل في تبني مفهوم ومكونات تقانة المعلومات .

٢. تحقق التقانة التميز في الأداء بالنسبة للمنظمات الصحية في ظل الظروف المتقلبة و التي تميز البيئة الحالية، هذا من خلال قدرته على تعزيز الأداء التنظيمي.

٣. تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية بين تقانة المعلومات وتعزيز الأداء التنظيمي.

٤. تحقق وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل مكون من مكونات تقانة المعلومات وتعزيز الأداء التنظيمي.

٥. تبين وجود اثر معنوي بين تقانة المعلومات في تعزيز الأداء التنظيمي.

٦. توصل الى وجود أثير معنوي بين جميع مكونات تقانة المعلومات في تعزيز الأداء التنظيمي.

رابعاً : التوصيات

١. زيادة المهارات والقدرات في المستشفيات العراقية في تبني وتطبيق تقانة المعلومات وفي كيفية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات كي تزداد قدرتهم في ادارة هذه المعلومات على جميع المستويات التشغيلي والتكتيكي والاستراتيجي ولكي تكون ادارة المعلومات اداة في زيادة قيمة الأداء التنظيمي.

٢. حث جميع المستشفيات العراقية للتعرف على فلسفة تقانة المعلومات فكراً وبشكل تطبيقي، لان الوقت الحالي هو عصر المنظمات التقنية، والتعرف ايضاً على كيفية ادارتها في المنظمات الصحية.

٣. يجب ان تعمل الادارة في المستشفيات العراقية على دعم التقانة من خلال مساندة العاملين في تحديد حاجاتهم لتطوير قدارتهم، وتهيئة الظروف الملائمة لعملية التدريب عليها .

٤. الاهتمام في اظهار الجوانب التقنية في المنظمات والمستشفيات فيما يخص البنى التحتية للتقانة وبما يعطي صورة حسنة من خلال الاستقبال وتسهيل عملية الاجراءات نحو افضل استثمار للوقت.

المصادر :

المصادر العربية

١- همشري ،عمر احمد ، " مراكز المعلومات الإدارية الحديثة للمكتبات " ، مؤسسة العصرية، دار صنعاء للنشر، عمان، الأردن ، (2001) .

٢- عجام، ابراهيم محمد حسن ، " تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي " ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة المستنصريـــة ، كلية الإدارة والإقتصاد، العراق ، (٢٠٠٧) .

٣- محمد، عبد الوارث، إقتصاد المعرفة والتطور التكنولوجي ،لمؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، (٢٠٠٦) .

٤- العبادي، باسمة عبود، "اثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار" ، دراسة حالة في المركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري ، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات /الكلية التقنية الإدارية ، العراق ، (٢٠٠٦) .

٥- الحميدي، نجم عبد الله ، و السامرائي، سلوى أمين ، والعبيد، عبد الرحمن ، " نظم المعلومات الإدارية - مدخل معاصر " ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن ، (٢٠٠٥) .

٦- البياتي ، هلال عبود ، " الأفاق المستقبلية للمعلوماتية وأثرها على المجتمع " ، مجلة بحوث مستقبلية ، مركز الدراسات المستقبلية ، كلية الحدباء الجامعة ، العدد ٢ ، عمان – الأردن (٢٠٠٠) .

٧- السالمي ، علاء عبد الرزاق ، الدباغ ، ورياض حامد ، "تقنيات المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر- عمان ، الأردن ، (2000) .

٨- عثمان، اكرم محمد ، "*تكنولوجيا المعلومات : افاق المستقبل*"، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم ، العدد ١ ، العراق ، (١٩٩٨) .

٩- الشرمان، زياد محمد ، " مقدمة في نظم المعلومات الإدارية " ، الطبعة الأولى ، دار التنمية العربية ، الواقع والآفاق ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت – لبنان ، (٢٠٠٤) .

١٠-عباس، سحر قدوري، " تقويم الإدارة البيئية وتقنية المعلومات؛ دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية " ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة بغداد-كلية الإدارة والإقتصاد، العراق ، (٢٠٠٣) .

١١-العلاق، بشير ، و التكريتي، سعد غالب ، " الأعمال الالكترونية "، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، الأردن (٢٠٠٢).

١٢-اللامي، غسان قاسم داود ، " إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الجودة ، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، الأردن، (٢٠٠٦) .

١٣-النعمة، نور عبد المعيد محمود ، " تقانة المعلومات وأثرها في سلسلة التجهيز - دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الجلدية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية الإدارة والاقتصاد ، العراق ، (٢٠٠٩) .

١٤-الجزراوي، إبراهيم ، و الجنابي ،عامر ، " نظم المعلومات المحاسبية " ط١ ، المكتبة الوطنية ، بغداد ، العراق ، (٢٠٠٧) ،

١٥-علي جاسم العبيدي ، ارادن حاتم خضير العبيدي ، " نقانة المعلومات والتفكير الاستراتيجي وتاثيرهما في استراتيجية الابداع التنظيمي – درسة تطبيقية في كليات الجامعة المستنصرية " ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، المجلد (٣٦) ، العدد (٩٤) ، جامعة بغداد ، العراق (٢٠١٣) ،.
١٦-سعد غالب ياسين ، " اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات " ، (ط) 1 دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، (٢٠١٠) ،
١٧-عبد اللطيف، عبد اللطيف وتركمان، حنان(بطاقة التصويب المتوازنة كأداة لقياس الأداء) مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٢٨)، العدد (1)، (2006) .
١٨-الحسيني ، فلاح حسن عداي ، " استخدام المؤشرات المالية في قياس الأداء الاستراتيجي : دراسة تطبيقية على عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط للسنوات ١٩٩٢_١٩٩٥ " ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، العدد (٢٣)، (١٩٩٧).
١٩-سوادي ، أمل فرحان ، " الجودة الشاملة في التعليم التقني وأثرها في تحسين الأداء : دراسة في هيئة التعليم التقني " ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة البصرة، (٢٠٠٥) .
٢٠-إدريس ، وائل محمد صبحي ، والغالبي ، طاهر محسن منصور ، " سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي " ، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، (٢٠٠٩) .
٢١-طه ، رفعت محمد علي ، " الأثر ألتتابعي لأبعاد القيادة الرؤيوية ومتطلبات عمليات الأعمال في الأداء التنظيمي المتميز : دراسة ميدانية في منظمات مختارة في إنتاج المياه المعدنية " ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل ،(٢٠٠٨).
٢٢-محمد ، أثمار عبد الرزاق ، " انعكاسات تنفذ إستراتيجية التكامل، وإعادة هندسة الأعمال على الأداء الاستراتيجي بستخدام بطاقة الأداء المتوازن : دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في الموصل " ، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) ، كلية الإدارة الاقتصاد ، جامعة الموصل ، (٢٠٠٨).
٢٣-اللامي ، نادية داخل عناد ، " العلاقة بين إستراتيجية الأعمال ونشر تقانة المعلومات وتاثيرها على الأداء ألمنظمي : دراسة تشخيصية تحليلية لآراء عينة من أعضاء مجالس الإدارة في المصارف الأهلية ببغداد " ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد، (٢٠٠٧) .
٢٤-الصفو، رياض ضياء عزيز، (٢٠٠٨) ،" عناصر إستراتيجية العمليات وأثرها في الأداء الاستراتيجي " ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، (٢٠٠٧).
٢٥-العربي ، يمينة ، " البيئة التسويقية الدولية -دراسة أثر البيئة القانونية على الاستثمار الأجنبي في الجزائر" ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية ، الجزائر ،(٢٠١٠).
٢٦-الصراف ، طارق صادق محمود ، " دور الرؤية الإستراتيجية في نجاح المؤسسات التعليمية : دراسة حالة جامعة تكريت " ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل،، (٢٠٠٨).

المصادر الأجنبية

27- Daft وR,: " Management " ، 5th Ed, The Dryden Preess, Harcoun College Publisher, (2000) .
28- O'Brien، James A. " Introduction to Information Systems: Essential for the internetworked enterprise "، 9th Ed.، McGraw-Hill (2000) .
29- Turban ، E ، Rainer ، R. & Potter ، R. ، ، "Introduction to Information Technology" ، SOHN WIELY & SONY . INC، USA ، (2003) .
30- Laudon، K.، & Laudon، J. " Essentials of Management Information Systems "، 5th Ed، Prentice-Hall، Inc، New Jersey(2003) .
31- Krajewski J.، Lee and P. Ritzman، Larry "Operations Management: Processes and Value Chain"، 7th Ed.، Prentice Hall، (2005) .
32- Boonstra،A.، & Kennedy، G.،"Management Information Systems: An Organization Perspective"،1st Ed، Prentice-Hall، Inc.، U.K ، (2002) .
33- Turner, Weickgenannt , "Accounting Information Systems-Controls and Processes", Wiley, United States of America, (2009) .
34- Daft, Richard L., (2001), "Organization Theory and Design", 7th Ed.", South – Western College, U.S.A.
35- Wheelen , Thomas L ., & Hunger , David J. , " Strategic Management and Business Policy " , 7th Ed , prentice Hall International, (2000).

36- Phadnis , Shree , " The Balanced Scorecard " , Quality & Productivity Journal " , March 2, (2000).
37- Dess, G, & Lumpkin, T, & Eisner A, , " Strategic Management , Crating Competitive Advantage " , McGraw-Hill Irwin , USA ,(2007).
38- Kotler , P ., " Marketing Management – Analysis , Planning Implementation and Control " , 9th Ed : New Delhi , Prentice – Hill , (1999).
39- Goh , Eddie, " A Guide on How to Use the Balanced Scorecard to Improve Corporate Performance " , Case Study (2000).