

## إطار مقترح لدور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء البيئي في المستشفيات دراسة ميدانية علي مستشفي معهد القلب بالقاهرة

إسراء جلال عباس متولي (١) - أسامة محمود فريد (٢) - إيمان محمد عبدالله جدوع (٣)  
وائل فوزي عبد الباسط (٢)

(١) معهد الدراسات النوعية (٢) كلية التجارة، جامعة عين شمس (٣) معهد القلب القومي، كلية  
البنات، جامعة الأزهر

### المستخلص

هدف البحث التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية وخاصة في المستشفيات في تحسين الاداء البيئي. " دراسة ميدانية علي مستشفى معهد القلب بالقاهرة"، واعتمد الباحثون في هذه الدراسة على منهج استقرائي: يعتمد على البيانات والاحصاءات والوقائع التاريخية ، حيث يقوم البحث على دراسة نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الاداء البيئي بالمستشفيات اعتماداً على البيانات والاحصاءات من مصادر متعددة مثل الكتب والدوريات والمنشورات والمجلات العلمية والمؤتمرات الانترنت. كما استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في تحديد مشكلة البحث التي تمثلت في ابراز نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الاداء البيئي بالمستشفيات، ولتحقيق هدف البحث تم إختيار عينة قوامها ٣٠٠ مفردة ، اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة، حيث تم تصميم قائمة أسئلة مباشرة وموجهة، وقد تم عرض قائمة الاستقصاء على عدد من المديرين في معهد القلب القومي، وكذلك بعض الأكاديميين المتخصصين، في مجال إدارة نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية والمراكز البحثية وذلك للتحقق من مدى صدق المحتوى للمقاييس المستخدمة في القائمة. في ضوء نتائج الدراسة من أهمها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البرمجيات وتحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة. فقد أمكن التوصل من خلال إطار مقترح الي أهم التوصيات منها ضرورة إنشاء نظام معلومات مركزي على مستوى مستشفى معهد القلب القومي في بالتعاون بين وزارة الصحة والسكان والجهات المتخصصة في المعلومات يضم مجموعة من الخبراء والمستشارين

يعملون على التخطيط ورسم السياسات وتزويد إدارة المستشفى بالبيانات والمعلومات الدقيقة والواضحة والكافية التي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة ومن ثم تقديم خدمة صحية جيدة. إنشاء إدارة خاصة بالجودة الطبية لدى مستشفى معهد القلب القومي تضم مجموعة من الخبرات القادرة والمتخصصة في مجال إدارة الجودة بالمعهد .

### مقدمة

نظم المعلومات الادارية لها أهميتها الخاصة وهي تقديم المعلومة اللازمة للادارة في الوقت التي تحتاجها به سواء كان ذلك علي الصعيد الداخلي او الخارجي لتمكينها من اتخاذ القرار الامثل وتحفيز الادارات علي تتبع عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه في المنشآت الطبية ودعم كافة المستويات الادارية في المنشآت الطبية وتزويدها بالمعلومات التي تساهم في اختيار قرار صائب علي متخذ القرار في المنشآت الطبية وتسهيل استخدام المعلومات واستقطابها من مصادرها.

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة 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 المنظمات لاتخاذ القرارات في المواقع المختلفة ( ٧ ، Al-Magrebe, 2002 )

وأدى 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 المنظمة، ومصدراً مهماً من مصادر نجاحها، كما تعتبر عاملاً مهماً من عوامل زيادة كفاءة وفاعليّة الأداء والأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية خاصة، حيث يساعد المنظمات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية ( ٨ ، Albashabsheh, 2005 )

وتعتبر المعلومات ذات أهمية ودور كبير في بقاء واستمرار المنظمات 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 ( Al-Zoubi, 2005 ، ٩ )

ويعد الأداء مفهوماً هاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه ( Chaoui, 2010 ، ١١ )

### مشكلة البحث

تعد التحديات التي تواجه القطاع الصحي في مصر متمثلة في المستشفيات والمراكز الطبية والعيادات الطبية والمستوصفات بصفة عامة والتخصصي بصفة خاصة مشكلة حادة وهي : كيفية التخلص من مخلفاتها الخطرة . وتشير نتائج الدراسات السابقة الي وجود المعوقات التالية في قطاع المستشفيات التالية:

تناولت دراسة ( صفاء أحمد الشرييني (٢٠٠٦) ، ٢ ) ، التي تشير نتائجها الي وجود العديد من المشاكل والمعوقات. عدم وجود إدارة بيئية تتولى الاشراف علي المخلفات الخطرة من بدء عملية الجمع الي المعالجة والتخلص منها . قلة الوعي البيئي بهذه المشكلة بين افراد المجتمع والمجتمع الطبي والصحي وعدم إدراك خطورة هذه المشكلة واضرارها. عدم وجود نظم أمنه للتخلص من المخلفات الطبية في جميع الوحدات الطبية .- عدم الاهتمام باختيار العاملين. البرامج التدريبية يغلب عليها الطابع النظري وليس العملي . ارتفاع معدلات الغياب ودوران العمل. عدم توافر نظام معلومات أو قاعدة بيانات قوية في المستشفيات موضع الدراسة تتيح لها الحصول علي المعلومات بسرعة وقت الاحتياج اليها لاتخاذ القرارات . الاداء

المنخفض لعدم توافر الكادر المؤهل ذو الخبرة . عدم الاهتمام برضاء العاملين داخل المنشآت الصحية . علي الرغم من بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء التي تبين ارتفاع اعداد المستشفيات القطاع الحكومي الي ٦٣٢ مستشفى عام ٢٠١٣ مقابل ٦٢٢ مستشفى عام ٢٠١٢ بنسبه قدرها ١,٦ % وارتفعت اعداد المستشفيات الجامعية لتبلغ ٨١ مستشفى عام ٢٠١٣ مقابل ٧٧ مستشفى عام ٢٠١٢ كما بلغ عدد المستشفيات والمعاهد التعليمية ١٩ مستشفى عام ٢٠١٣ من اجمالي اعداد المستشفيات. ( الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، ٢٠١٤ )

كما أشارت الي ارتفاع المستشفيات الحكومية العامة لتصل الي ٦٦٠ مستشفى عام ٢٠١٥ مقابل ٦٥٩ مستشفى عام ٢٠١٤ بزيادة بلغت نسبتها ٠,٢% . ( الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، ٢٠١٧ ) .

إلا أن مشاكل المستشفيات تتضح في انخفاض جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية علي الرغم من زيادة أعداد المستشفيات لانخفاض الخدمة المقدمة وعجز في الكوادر البشرية الادارية والفنية والطبية وانخفاض مستويات الاطعم الطبية لانخفاض الاجور المقدمة.

### أسئلة البحث

أمكن صياغة المشكلة بسؤال رئيسي وهو: هل نظم المعلومات الادارية وخاصة في المستشفيات تؤدي الي تحسين الاداء البيئي؟  
ويتفرع من هذا التساؤل أسئلة فرعية وهي:

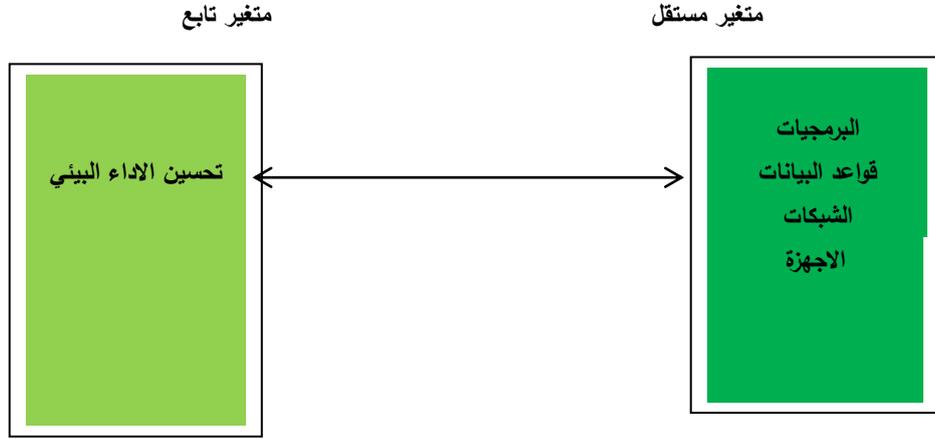
- ١- ما الدور المنوط بنظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء البيئي؟
- ٢- ما الإطار المقترح لتحسين الاداء البيئي في مستشفى معهد القلب له مردود ايجابي علي البيئة؟
- ٣- ما مدي استخدام نظم المعلومات الادارية يساعد في تحقيق جودة الاداء بالمستشفيات؟
- ٤- ما العائد الاقتصادي لاستخدام نظم المعلومات الادارية وأثره علي الاداء البيئي ؟

### **فروض ومتغيرات البحث**

- يسعى الباحثون من خلال هذا البحث لاختبار صحة او عدم صحة الفرض الرئيسي الآتي:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة.** وتم تجزئته إلى اربع فروض فرعية لسهولة اختباره:
- (1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البرمجيات وتحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة.
- (2) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر قواعد البيانات وتحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة.
- (3) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الشبكات وتحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة.
- (4) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر الاجهزة وتحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة.

### **متغيرات البحث:**

- المتغير التابع: تحسين الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة.
- المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية.



شكل رقم (١) يوضح متغيرات البحث  
المصدر: من تصميم الباحثون

### أهداف البحث

- الهدف الرئيسي التعرف على وضع إطار مقترح دور نظم المعلومات الإدارية وخاصة في المستشفيات في تحسين الاداء البيئي.  
ويتفرع منه عدة أهداف وهي:
- ١) بيان المفاهيم الخاصة بنظم المعلومات الإدارية وسبل تحسينها للاداء البيئي.
  - ٢) إستنتاج الدور المنوط لنظم المعلومات الإدارية في تحسين الاداء البيئي.
  - ٣) بيان المردود الإيجابي للإطار المقترح لتحسين الاداء البيئي في مستشفى معهد القلب بالقاهرة.
  - ٤) التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الاداء بالمستشفيات.

٥) تحديد العلاقة بين اتجاهات أعضاء الإدارة في مستشفى معهد القلب القومي للدراسة نحو خصائص نظم المعلومات الإدارية، وبين إدراكاتهم لمستوى الجودة الكلية لهذه المعلومات، وتحديد أهم خصائص المعلومات المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات، والأكثر تفسيراً للتباين في الجودة الكلية المدركة للمعلومات من جانب هؤلاء المسؤولين.

٦) الكشف عن العلاقة بين اتجاهات أعضاء الإدارة في مستشفى معهد القلب القومي الخاضع للدراسة نحو خصائص نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات، وبين إدراكاتهم لمستوى الجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة للمرضى.

ولتحقيق اهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان تتضمن المحاور التي تحقق اهداف الدراسة.

### أهمية البحث

١- **الاهمية العلمية:** ترجع الاهمية العلمية للبحث في الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسة لزيادة كفاءة وفاعلية المنشآت الطبية من خلال زيادة الإدراك والاهمية لنظم المعلومات الادارية كونها تحسن الاداء البيئي، وتطوير الاعمال والخدمات المقدمة وفتح مجالات أمام الباحثين والدارسين للأطلاع علي نماذج نظم المعلومات الادارية والمقارنة بين نقاط الضعف والقوة ومحاولة تطويرها لتحسين الاداء البيئي ، وتوضيح العلاقات بين متغيرات الدراسة لإظهار الصورة للادارة العليا بالمنشآت الطبية واتخاذ القرارات الصحيحة.

٢- **الاهمية التطبيقية:** ترجع الاهمية التطبيقية للبحث في أنه يلقي الضوء علي موضوع خصائص نظم المعلومات الادارية وملامح الاداء البيئي بمستشفى معهد القلب بالقاهرة ، كون نظم المعلومات الادارية يمكن استخدامها في مختلف انواع المستشفيات بصفة عامة وفي مستشفى معهد القلب بالقاهرة بصفة خاصة باعتبارها مدخل إداري شامل يساعد من خلال المراحل المختلفة لها في تحسين وتطوير الاداء البيئي لتحقيق تنمية حقيقية شاملة

- ومستدامة ويساعد في تسهيل وتيسير الاجراءات الادارية والعمل علي تخفيض الوقت والجهد للموظفين والاطباء والفنيين والادارين.
- يمكن أن تساهم النتائج الخاصة بهذا البحث في تطوير نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات الحكومية في مصر خاصة في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات المعاصرة.
  - يمكن أن تساهم أيضاً نتائج هذا البحث في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من جانب المستشفيات الحكومية في مصر، ومن ثمن تحقيق الرضا عن هذه الخدمة من جانب المرضى، وتحسن الانطباع الذهني Image عن هذه المستشفيات في المجتمع المصري.

### محدود البحث

- ١) **حدود زمنية:** وهي خلال الاعوام من ٢٠٠٥م إلى ٢٠١٩م، وذلك طبقاً للمعلومات المتوفرة في هذه الأعوام من بيانات .
- ٢) **حدود مكانية:** داخل معهد القلب القومي بالقاهرة - داخل جمهورية مصر العربية لدى علاقات في هذا المجال تمكن من الحصول علي البيانات المرغوب فيها .

### منهج البحث

- اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على بعض المناهج المستخدمة في البحث العلمي وهي:
- ١) **منهج استقرائي:** يعتمد على البيانات والاحصاءات والوقائع التاريخية وليس على المنطق العقلي المجرد حيث يقوم البحث على دراسة نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الاداء البيئي بالمستشفيات اعتماداً على البيانات والاحصاءات من مصادر متعددة مثل الكتب والدوريات والمنشورات والمجلات العلمية والمؤتمرات الانترنت.
  - ٢) **المنهج الوصفي التحليلي:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تحديد مشكلة البحث التي تمثلت في ابراز نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الاداء

البيئي بالمستشفيات، والمعروف عن المنهج الوصفي التحليلي انه يستخدم لدراسة اوصاف دقيقة للظواهر التي من خلالها يمكن تحقيق تقدم كبير في حل المشكلات وذلك من خلال قيام الباحث بتصوير الوضع الراهن وتحديد العلاقات التي توجد بين الظواهر في محاولة لوضع تنبؤات عن الاحداث المتصلة.

### أدوات الدراسة:

**أسلوب جمع البيانات:** اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب الاستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة، حيث تم تصميم قائمة أسئلة مباشرة وموجهة *Direct and structured questionnaire*، حيث أنها معلنة الغرض وتتضمن أسئلة ذات إجابات محددة سلفاً (Tull and Hawkins, 2005)(18).

يتضمن المحور الرئيسي (٥) محاور وعدد العبارات (٣٨) عباره وقد تم عرض قائمة الاستقصاء على عدد من المديرين في معهد القلب القومي، وكذلك بعض الأكاديميين المتخصصين، في مجال إدارة نظم المعلومات الإدارية في الجامعات المصرية والمراكز البحثية وذلك للتحقق من مدى صدق المحتوى *Content Validity* للمقاييس المستخدمة في القائمة.(1٧) (Aaker et al., 2007).

إضافة إلى ذلك فقد تم اختبار قائمة الاستقصاء ميدانياً من خلال عدد محدود من المفردات (١٥ مدير من المستويات الإدارية المختلفة في معهد القلب القومي الخاضع للدراسة . ولقد ترتب على ما سبق تعديل بعض العبارات من حيث الصياغة، وتم حذف وإضافة البعض الأخر. ومن ناحية أخرى فقد تم جمع بيانات الاستقصاء من خلال أحد أساليب جمع البيانات المركبة وهي بالتحديد طريقة الزيارة الخاطفة *Drop off method*، حيث اعتمدت على الزيارة الشخصية القصيرة للمستقصي منه لطلب التعاون في استيفاء بيانات الاستقصاء، وتسليم القائمة باليد للإجابة عليها في فترة لاحقة، ثم جمعها عن طريق المقابلة الشخصية القصيرة مرة أخرى. وقد بلغت نسبة الردود (٩٦,٧%) لعدد (٢٩٠) قائمة استقصاء من أصل (٣٠٠) قائمة تم توزيعها على أعضاء الإدارة في المستشفيات الحكومية الخاضعة للدراسة. وبعد

مراجعة القوائم المستوفاة تبين أن هناك (١٤) قائمة لم يتم استيفائها بالكامل، وبالتالي تم استبعادها. وهكذا فقد أصبح عدد قوائم الاستقصاء المستوفاة بالكامل والصالحة لأغراض التحليل (٢٨٦) قائمة بنسبة (٨٧%) من العدد الإجمالي للقوائم. وتعتبر هذه النسبة للردود عالية نسبياً، حيث يرجع ذلك الاهتمام الكبير من جانب الفئات المختلفة لأعضاء الإدارة في بمستشفى معهد القلب القومي الخاضع للدراسة بموضوع الاستقصاء، وكذلك لوضوح الأسئلة وسهولة الإجابة عليها.

### دراسات وبحوث سابقة

تناولت دراسة منى مصطفى العزب نصر، (٢٠١٦) (٦) إطار مقترح لتطبيق نظم المعلومات البيئية وأثره على جودة الأداء الإداري بمستشفيات جامعة عين شمس.  
هدف الدراسة:

١. دراسة الواقع الفعلي لإستخدام نظم المعلومات البيئية الصحية المميكنة في مستشفى النساء و التوليد.
  ٢. دراسة أثر تطبيق نظم المعلومات البيئية الصحية المميكنة على جودة الأداء الإداري للعاملين في مستشفى النساء والتوليد.
  ٣. دراسة تصورات العاملين في مستشفى النساء والتوليد نحو الإمكانيات (المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية) المتاحة لاستخدام نظم المعلومات البيئية الصحية
- نتائج الدراسة :

- ١- إن المستشفى تفتقر إلى وجود الإمكانيات البشرية سواءا من الكادر الطبي أو الإداري المدرب على إستخدام نظم المعلومات.
- ٢- هناك نقص شديد للإمكانيات المادية والبرمجية داخل مستشفى النساء و التوليد.
- ٣- هناك قصور شديد فى الإمكانيات التنظيمية داخل مستشفى النساء و التوليد .

وفي دراسة علي أحمد محمد محمد عبد الله (٢٠١٤) (٤) استخدام نظم المعلومات الادارية في تحقيق التنمية المستدامة لبعض المؤسسات التعليمية.  
هدف الدراسة :

١ - تفعيل استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات التعليمية  
٢ - تطوير ورفع كفاءة إدارة المؤسسات التعليمية باستخدام نظم المعلومات الإدارية لتحقيق  
تتميتها المستدامة.

نتائج الدراسة: أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التنمية المستدامة لبعض المؤسسات التعليمية بالتطبيق على المعهد التكنولوجي بمدينة العاشر من رمضان حيث ثبت من خلال الاساليب الاحصائية صحة فروض الدراسة.

تناولت دراسة محمد عزات عبد العزيز درويش (٢٠١٠) (٥) تأثير تطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الإدارية دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص.  
هدف الدراسة:

(١) التعرف على المشكلات التي تواجه نظم المعلومات في جودة العملية الإدارية.  
(٢) التوصل إلى حلول واقعية وممكنة لتلك المشكلات والعمل على الحد من تأثيرها في جودة  
العملية الإدارية.

(٣) تحديد إتجاهات الجودة في نظم المعلومات.

نتائج الدراسة:

١- مدى استخدام الحاسب الالى في المستشفيات محل الدراسة ويتضح من تلك المؤشرات أن  
المستشفيات (مفردة الدراسة) يستخدمون الحاسب الالى فى اغلب الأنشطة فى حين بعض  
المستشفيات لا يستخدمون الحاسب الالى ويستخدمونه فى الحالات النادرة. ٢ - ويتضح  
من الدراسة السابقة ان النسبة الكبيرة من المستشفيات (مفردة الدراسة) تقوم بحفظ وتسجيل  
البيانات

**الإستفادة من الدراسات السابقة:** الباحثة استفادت من الدراسات السابقة إلى اخر ما توصلت إليه هذه الدراسات من نتائج وتوصيات فالنتائج تعطي مؤشر إلى ما حققته هذه الدراسات من تأثير نظم المعلومات بالإيجاب او بالسلب ومن ناحية اخرى ما توصلت إليه التوصيات والتي تعطي مؤشر بما يمكن تنفيذه من دراسات اخرى.

### الإطار النظري

أ- **نظم المعلومات الإدارية:** تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً في إعادة هندسة العمليات من خلال توفير السرعة والكفاءة في تشغيل البيانات وسهولة الاتصالات، ممّا يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات، وتسهيل جهود التعاون بين مجموعات العمل، كما يمكن استخدام نظم المعلومات الإدارية لمساندة إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة من خلال مساندة المنظمة على تجميع البيانات الهامة عن العملاء، وتحليل هذه البيانات لتقديم خدمة أفضل للعملاء، والربط بين المنظمة وعملائها ( ١٢ ، Al-Kurdi & Al-Abed, 2003 )

تعتمد نظم المعلومات القائمة على الحاسوب تتكوّن من خمسة مكونات رئيسية وهي: المكونات المادية، والمكونات البرمجية، والمعلومات، والبيانات، والمكونات البشرية، والمكونات التنظيمية. ومن خلال نظم المعلومات الإدارية يتم جمع البيانات من مصادر مختلفة ومعالجتها وإرسالها إلى الجهات التي تحتاجها، حيث يلبي النظام الاحتياجات من المعلومات الفردية، والجماعية والمديرين من خلال مجموعة متنوعة من النظم مثل نظم الاستعلام، ونظم التحليل، ونظم النمذجة، ونظم دعم القرار، ويساعد نظام المعلومات الإدارية أيضاً في التخطيط الاستراتيجي، والمراقبة الإدارية، والمراقبة التشغيلية ومعالجة المعاملات، ويساعد نظام المعلومات الإدارية أيضاً الإدارة العليا في تحديد الأهداف والتخطيط الاستراتيجي وأيضاً تطوير خطط الأعمال بالإضافة إلى تنفيذها. ( ١٣ ، Gupta, 2011 )

إنَّ أهم الاتجاهات المعاصرة هو نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية، حيث أصبحت جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة، ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية والقرارات الإدارية، والمساعدة في تحسين الأداء ( ١٤ ، Al-Bakri, 2000 ) ونظراً لازدياد نمو المنظمات واتساع نطاق عملها، احتل موضوع الأداء جزءاً من اهتمام المفكرين والممارسين، وأصبح هذا الموضوع محور عدد من الدراسات الأكاديمية، كما تطورت النظرة إليه باعتباره عملية من العمليات الأساسية في إدارة الموارد البشرية أو شؤون الموظفين مثل التخطيط للموارد البشرية، والاختيار والتعيين، وتحديد الرواتب والأجور وغيرها من العمليات. ( ١٥ ، Abu-Alnasr, 2008 ).

يعد تقييم أداء العاملين من أهم الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية، وعلى الرغم من هذه الأهمية إلا أنها أقل الوظائف جاذبية لجميع الإدارات نظراً لصعوبة تحقيق التقييم الفعّال، لأن عملية التقييم تخضع للحكم الشخصي، ولأنَّ الذين يمارسونها على الأغلب غير مدربين جيداً على كيفية إتقانها بفاعلية عالية، ورغم ذلك فإنَّ التقييم وتحديد المستوى الفعلي لأداء الفرد، ومدى التزامه بضوابط وتعليمات المنظمة، ومدى إمكانية الاعتماد عليه مستقبلاً ( ١٦ ، Abu Sharkh, 2010 )

وأشار منزور (Manzoor, 2012 ، ١٩) إلى بعض العناصر الإستراتيجية التي يمكنها المساهمة في تحسين أداء المنظمات؛ فيجب التعريف بماهية المنظمة، وتحديد رسالتها، بالإضافة إلى دراسة البدائل المختلفة للموارد، وتحديد أهداف واضحة مشتقة من رسالة المنظمة، وتحديد الأولويات، من أجل تعريف معايير الإنجاز والأداء والنتائج، ولا بد من تحديد مقاييس الأداء، مثل مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، ولابد من استخدام هذه المقاييس من أجل التغذية الراجعة الخاصة بالجهود المبذولة داخل المنظمة، وأخيراً، يجب وجود مراجعة منتظمة للأداء والنتائج من أجل تعديل الأهداف إذا ما لزم الأمر، وتعديل الأداء الغير مرضي والأنشطة الغير منتجة، وهذا يساعد في تطوير آلية جديدة تساهم في تحسين الأداء.

وتحتاج الإدارة إلى قدر كبير من المعلومات وأنظمة جيدة لجمعها وتصنيفها وتخزينها ومعالجتها واستخدامها بأساليب حديثة، وتكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في ما تحققه من فوائد عديدة للمنظمة والأفراد العاملين التي تتمثل بقيام النظام بتزويد المستفيدين بالمعلومات اللازمة التي تساعدهم على ممارسة وظائفهم في التخطيط

**تحسين الاداء البيئي بالمستشفيات:** الاهتمام بتحسين الاداء البيئي أصبح امرا ضروريا لاي منظمة ترغب فى الاستمرار والنمو فى الاسواق المحلية أو العالمية ، سواء كان هذا الامر اختياريا (لتحسين صورة وسمعة المؤسسة امام عملائها) أو اجباريا (نتيجة الالتزام بالقوانين والتشريعات البيئية )، حيث يشير الاداء البيئي الى كفاءة انظمة الادارة البيئية التى تعتمدھا المنظمات الاقتصادية فى حماية البيئة من خلال تبنيها العديد من السياسات البيئية خلال مراحلها الانتاجية بغرض الحد من اثارها السلبية، واهمها التلوث ( العايب ، بقة ٢٠١٢ : ص ٨٣، ٣).

ويرجع السبب فى تزايد اهتمام المنظمات بتحسين ادائها البيئي نظرا لما يحققه من فوائد من اهمها تشجيع المنظمة على ان تكون اكثر تنافسية واكثر ابتكارا واكثر مسؤولية على المستوى البيئي وتعزيز صورة المنظمة وتحسين العلاقات مع الاطراف المختلفة وتجنب التكاليف القانونية المحتمل تحملها نظير عدم اهتمام المنظمة بتحسين ادائها البيئي ، فضلا عن تعزيز الكفاءة الانتاجية والاستغلال الامثل لموارد المنظمة (المشهدانى، وآخرون، ٢٠١١: ص ٣، ٥).

وتحقيق العديد من الوفورات الاقتصادية التي تنعكس على الاداء الكلى للمنظمة.

١. الإدارة الكاملة للنفايات الطبية في المستشفيات: إن المستشفيات الكبيرة (٢٠٠) فأكثر تنتج نفايات طبية متعددة في أنواعها وفي مثل هذه الحالة تزداد مخاطر هذه النفايات على البيئة والعاملين بل حتى المرضى المستفيدين من خدمات المستشفى وهنا تأتي أهمية البرنامج المتكامل لإدارة النفايات الطبية في هذه المستشفيات.

ويمتاز هذا البرنامج بما يلي:

- يوفر على المدى الطويل التكاليف التي تصرف على التخلص الآمن من النفايات الطبية.
- يوفر دقة متناهية في عمليات التخلص من النفايات الطبية.
- يطهر الالتزام القانوني والرسمي لحماية البيئة.
- يوفر فرص نقل المعرفة الطبية.
- يجعل المنشأة الصحية أكثر جمالا ورونقا من حيث المحتوى والمظهر

### الاجراءات المنهجية للدراسة

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين بمعهد القلب القومي والبالغ عددهم (1385) ما بين العاملين والقيادات حيث بلغ عدد المديرين (300).

جدول (١): عدد العاملين بمعهد القلب القومي خلال الفترة (يناير - يوليو ٢٠١٩)

الكوادر البشرية	عدد	الاهمية النسبية %	حجم العينة المخصص	التخصص
الاطباء العلميين	١١٣	٨,٢	23	كادر جامعي
الاطباء كادر عام	٢٠٩	١٥,١	42	كادر عام *
التمريض	٥٤٨	٣٩,٦	١١٠	
الاسنان	١٠	٠,٧	٢	
الصيدلية	٣٩	٢,٨	٨	
أخصائي علاج طبيعي	١٢	٠,٩	٢	
كيميائي	١٢	٠,٩	٢	
فنيين صحيين	١١٥	٨,٣	٢٣	
الاداريين	٣٢٧	٢٣,٦	٦٥	
الاجمالي	١٣٨٥	١٠٠	٣٠٠	

• (باطنة - جراحة - طب بشري)

المصدر: جمعت وحسبت من سجلات معهد القلب القومي ، بيانات غير منشورة.

وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تم احتسابها بافتراض أن الظاهرة محل الدراسة تتحقق في المجتمع بنسبة ٥٠% وبالتطبيق في معادلة حجم العينة بمعامل ثقة ٩٥% ( أي بخطأ ٥%) فإن حجم العينة يتم تحديده كما يلي:

			$ق(١-ق)$	
		+	$ق(١-ق)$	= ن
	$د$		$١ ن$	
	$د. م$			

حيث أن:

ق: نسبة الحد الأقصى لتوفير الخصائص المطلوب دراستها في أي مجتمع وقد أعتبرها الباحث ٥٠%.

د: نسبة الخطأ المسموح به وقد أعتبرها الباحث ٥%.

د.م: الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي أختاره الباحث وهو ٩٥% وبذلك تكون الدرجة المعيارية المقابلة هي ١,٩٦.

ن ١: حجم مجتمع البحث ويساوي (١٣٨٥).

ن: حجم العينة وهو يساوي (٣٠٠).

وعليه فإن حجم العينة باستخدام المعادلة السابقة هو (٣٠٠) مفردة، ثم يتم توزيعها عشوائياً على العاملين بمعهد القلب القومي محل الدراسة وأيضاً نظراً لحجم العاملين بهما واختلافهم من حيث العوامل الديموغرافية. ويوضح الجدول التالي حجم عينة الدراسة، وعدد الاستثمارات التي سيتم توزيعها على العاملين، ونسبة الاستجابة، وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي:

**وحدة المعاينة:**

- وتمثل وحدة المعاينة في جميع العاملين بالمقر الرئيسي للشركة القابضة للكهرباء بدءاً من الإدارة التنفيذية . الإدارة الوسطى . الإدارة العليا.
- حدود الخطأ المسموح به
- معامل الثقة.

- نسبة عدد المفردات التي تتوفر فيها الخاصية موضوع الدراسة تعطى أكبر حجم مكن من العيوة.
- أساليب التحليل الإحصائي: تم الاستعانة بالحاسب الآلي، والمجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.V.20) وذلك على النحو التالي:
- 1- حساب معامل الفا كرونباخ لجميع متغيرات الدراسة، عدا المتغيرات الديموغرافية وذلك للتعرف على معدل التناسب الداخلي لعبارات مقياس كل متغير .
  - 2- توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الخبرة ، طبيعة الوظيفة) وذلك من حيث العدد أو التكرار والنسبة المئوية.
  - 3- حساب الاحصائيات الوصفية (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لجميع متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموجرافية (أي أبعاد القدرات الابتكارية، ومؤشرات جودة الأداء الإداري) وذلك للتعرف على معدل تواجد كل متغير في عينة البحث ومعدل تشتته.
  - 4- حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين كل متغير من متغيرات الدراسة نعدا المتغيرات الديموجرافية وذلك للتعرف على قوة معنوية العلاقة بين المتغيرات في صورتها البسيطة.
- استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لتأثير ابعاد القدرات الابتكارية كمتغيرات مستقلة في كل مؤشر من مؤشرات تطوير الأداء الإداري كمتغير تابع، وذلك لاختبار صحة الفروض
- مناقشة نتائج تحليل الاعتمادية والمصادقية للمقاييس المستخدمة:** يناقش هذا الجزء نتائج تحليل الاعتمادية والمصادقية للمقاييس المستخدمة في قياس خصائص نظم المعلومات الإدارية في معهد القلب القومي بامبابية للدراسة، واتجاهات المديرين في هذه المستشفيات نحو هذه الخصائص، والعلاقة بين اتجاهات نفس المديرين نحو هذه الخصائص وبين إدراكاتهم لكل من الجودة الكلية المعلومات المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات، والجودة الكلية للخدمة الصحية المقدمة للمرضى من جانب هذه المستشفيات .

تقييم الاعتمادية والمصدقية في المقاييس: تمثلت الخطوة الأولى في عملية تحليل البيانات الأولية الخاصة بهذه الدراسة في محاولة تقييم الاعتمادية والمصدقية للمقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة، وذلك من أجل تقليل أخطاء القياس العشوائية والمنتظمة (إدريس، 2007) (١).  
جدول (٢): تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات خصائص نظم المعلومات الإدارية باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا ( مخرجات تحليل الاعتمادية Reliability ( Analysis) \*

المحاولة الثانية**		المحاولة الأولى		دراسة نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات الحكومية (معهد القلب القومي)
معامل ألفا Alpha	عدد العبارات	معامل ألفا Alpha	عدد العبارات	
٠,٩٥	١٠	٠,٩٥	١٠	التوقيت الزمني
٠,٧٩	٧	٠,٧٩	٧	الدقة
٠,٨٤	٧	٠,٨٠	٨	الشمولية
٠,٧٢	٦	٠,٧١	٦	الوضوح
٠,٧٧	٧	٠,٧٧	٧	طريقة العرض
٠,٨٩	٣٧	٠,٨٥	٣٨	المقياس الإجمالي

\* تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة بالإضافة إلى المقياس الإجمالي وذلك في كل من المحاولة الأولى والثانية. تم تطبيق المحاولة الثانية بعد استبعاد العبارة التي حصلت على معاملات ارتباط أقل من ٠,٣٠ وذلك بغرض تحسين درجة الاعتمادية للمقياس.

تقييم المصدقية: تم تطبيق أسلوب تحليل العوام Factor Analysis ، وباستخدام طريقة تحليل العناصر الأساسية Principal Component Analysis (PCA) على مجموعات المتغيرات الخاصة بخصائص نظم المعلومات الإدارية (٣٧ متغيراً) والمستخرجة من تحليل الاعتمادية وذلك لتحقيق من مستوى المصدقية في هذه المقاييس ويتضح من الجدول رقم (٥) ما يلي:

- تتمثل العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية الخاصة بخصائص نظم المعلومات الإدارية في خمسة عوامل أساسية تضم (37) متغيراً. وقد تم تحديد المتغيرات لتشكيل العوامل الخمسة على أساس معاملات التحميل والتي تقرر أن تكون (0,50) أو أكثر لأي متغير بشرط أن يكون التحميل على عامل واحد فقط (إدريس، 2007، (1). وفي ضوء ذلك تم استبعاد خمس متغيرات نظراً لامتتع كل منها بمعامل تحميل أقل من (0,50) على كل عامل من العوامل التي أمكن استخراجها. وتنتمي المتغيرات المستبعدة إلى متغيرات خصائص التوقيت الزمني للمعلومات، والدقة، والشمولية.
- ساهمت العوامل المستخرجة في تفسير نحو 67% من التباين الكلي في المتغيرات الأصلية التي خضعت للتحليل، وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح أسلوب تحليل العوامل في استخراج العوامل الرئيسية في البيانات الخاضعة للتحليل، كما نجح هذا الأسلوب أيضاً في تخفيض عدد المتغيرات الخاضعة للتحليل إلى عدد أقل ولكن أكثر مصداقية (من 37 إلى 32 متغيراً)
- وبمقارنة العوامل المستخرجة من أسلوب تحليل العوامل بالمتغيرات الأصلية التي اشتملت عليها قائمة الاستقصاء عند جمع البيانات اتضح أن هناك بصفة عامة تطابقاً كبيراً بينهما. كما تبين أن عدد العوامل الرئيسية المستخرجة هي نفسها عدد المتغيرات التي تتكون منها قائمة الاستقصاء (خمسة متغيرات). إلا أن الاختلاف بينها تمثل في عدد وتصنيف وتجميع هذه المتغيرات. فمن حيث عدد المتغيرات تم تخفيضها إلى 32 متغيراً من أصل 37 متغيراً، أما من حيث التصنيف والتجميع فقد تم إعادة تصنيف وتجميع تلك المتغيرات بعضها البعض في خمسة عوامل رئيسية، وهي نفس ما تم افتراضه من قبل وبالتالي تفاوتت مكانة هذه العوامل، وعلى سبيل المثال فإن العامل المستخرج رقم (3) والخاص بالتوقيت الزمني للمعلومات أصبح يضم 5 متغيرات بدلاً من 10 متغيرات، حيث أصبح هناك متغيرات محملة على عوامل أخرى مع اختلاف مسميات هذه العوامل المفترضة من قبل. وتعكس هذه النتيجة نجاح أسلوب تحليل العوامل في التحقق من مدى مصداقية المقياس الخاضع للاختبار على النحو الذي يساعد على تقليل احتمالات أخطاء القياس.

### نتائج البحث ومناقشة النتائج

تشير نتائج الاستبيان للعوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية لخصائص نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في إدارة مستشفى معهد القلب القومي بامباية وفقا لمقياس ليكرت والمتضمن نتائج العبارات التالية: بالجدول (٣).

جدول رقم (٣): العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية لخصائص نظم المعلومات الإدارية وفقا لمقياس ليكرت

م	موافق بشدة (٥)	%	موافق (٤)	%	محايد (٣)	%	غير موافق (٢)	%	غير موافق بشدة (١)	%
١	136	13.37	611	59.89	164	16.04	87	8.56	22	2.14
٢	82	8.67	502	53.18	213	22.54	120	12.72	27	2.89
٣	55	5.59	633	64.80	147	15.08	120	12.29	22	2.23
٤	136	14.04	480	49.44	229	23.60	98	10.11	27	2.81
٥	283	26.46	566	52.91	136	12.70	57	5.29	28	2.65
٦	273	25.13	589	54.27	131	12.06	76	7.04	16	1.51
٧	82	8.52	524	54.55	229	23.86	98	10.23	27	2.84
٨	273	27.47	371	37.36	213	21.43	109	10.99	27	2.75
٩	109	10.93	567	56.83	196	19.67	109	10.93	16	1.64
١٠	109	10.93	567	56.83	196	19.67	109	10.93	16	1.64
١١	82	9.15	436	48.78	196	21.95	142	15.85	38	4.27
١٢	109	12.20	262	29.27	376	42.07	120	13.41	27	3.05
١٣	82	9.15	327	36.59	327	36.59	131	14.63	27	3.05
١٤	55	6.85	240	30.14	278	34.93	175	21.92	49	6.16
١٥	136	14.04	502	51.69	196	20.22	109	11.24	27	2.81
١٦	82	7.98	676	65.96	164	15.96	87	8.51	16	1.60
١٧	55	6.10	349	39.02	311	34.76	164	18.29	16	1.83

مجلة العلوم البيئية  
معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس  
إسراء جلال عباس متولي وآخرون

تابع جدول رقم (٣):

م	موافق بشدة (٥)	%	موافق (٤)	%	محايد (٣)	%	غير موافق (٢)	%	غير موافق بشدة (١)	%
١٨	164	16.95	436	45.20	213	22.03	131	13.56	22	2.26
١٩	109	11.98	371	40.72	245	26.95	164	17.96	22	2.40
٢٠	82	9.32	327	37.27	278	31.68	164	18.63	27	3.11
٢١	55	6.54	305	36.60	245	29.41	196	23.53	33	3.92
٢٢	27	2.79	545	55.87	311	31.84	76	7.82	16	1.68
٢٣	109	11.43	436	45.71	278	29.14	109	11.43	22	2.29
٢٤	136	14.71	393	42.35	229	24.71	142	15.29	27	2.94
٢٥	82	9.49	327	37.97	213	24.68	218	25.32	22	2.53
٢٦	136	14.88	371	40.48	245	26.79	131	14.29	33	3.57
٢٧	55	5.78	436	46.24	344	36.42	87	9.25	22	2.31
٢٨	82	10.00	284	34.67	164	20.00	262	32.00	27	3.33
٢٩	55	6.13	349	39.26	327	36.81	131	14.72	27	3.07
٣٠	136	14.71	327	35.29	311	33.53	131	14.12	22	2.35
٣١	55	5.92	393	42.60	327	35.50	131	14.20	16	1.78
٣٢	82	10.64	218	28.37	180	23.40	240	31.21	49	6.38
٣٣	55	6.41	371	43.59	229	26.92	153	17.95	44	5.13
٣٤	27	3.60	262	34.53	196	25.90	218	28.78	55	7.19
٣٥	109	12.20	371	41.46	229	25.61	153	17.07	33	3.66
٣٦	109	11.70	436	46.78	229	24.56	131	14.04	27	2.92
٣٧	136	14.62	480	51.46	147	15.79	131	14.04	38	4.09
	3938	11.50	15642	45.67	8645	25.24	5009	14.63	1016	2.97

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات عينة الدراسة للعام ٢٠١٩.

المجلد التاسع والأربعون، العدد الثاني عشر، جزء (٧) ديسمبر ٢٠٢٠

453

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

كود العبارات:

١. تحرص إدارة المستشفى دائماً على تقديم المعلومات التي يحتاجها العاملون فور طلبها أثناء تقديم الخدمة.
٢. تحرص إدارة المستشفى على تحديث المعلومات المطلوبة وإتاحتها للعاملين في الوقت المناسب.
٣. توفر إدارة المستشفى نظم المعلومات التي تحتاجها الإدارات والأقسام المتخصصة.
٤. يوجد وعي كبير لدى إدارة المستشفى بأهمية المعلومات للعاملين عند اتخاذ القرار.
٥. تدرك إدارة المستشفى أن التأخير في المعلومات يفقدها قيمتها عند اتخاذ القرار.
٦. تعتبر إدارة المستشفى أن عدم توافر المعلومات لمقدمي الخدمة الصحية في الوقت المناسب أحد أسباب سوء أداء هذه الخدمات.
٧. تحرص إدارة المستشفى على سد الفجوة بين المتاح من المعلومات وما هو المطلوب توفره منها.
٨. تعتبر إدارة المستشفى أنه من أولوياتها توفير كافة أنواع المعلومات اللازمة للعاملين لممارسة أعمالهم بنجاح.
٩. تعتمد إدارة المستشفى في اتخاذ القرارات على المعلومات الحاضرة فقط عند تقديمها للعاملين.
١٠. تقوم إدارة المستشفى بتخزين واسترجاع وتوصيل المعلومات للعاملين عند الحاجة إليها.
١١. يتم توفير المعلومات الدقيقة اللازمة للعاملين لمعاونته على أداء الخدمة الصحية.
١٢. تقوم إدارة المستشفى بمراجعة المعلومات وتنقيحها بصفة مستمرة.
١٣. تحرص إدارة المستشفى على تقديم المعلومات الدقيقة للإدارات والأقسام المتخصصة بالمستشفى لاتخاذ القرار المطلوب.
١٤. تخلو المعلومات المتوفرة للعاملين من الأخطاء.

١٥. يثق العاملون في صحة المعلومات المقدمة لهم من قبل إدارة المستشفى أثناء تقديم الخدمة.
١٦. تحرص إدارة المستشفى بصورة مستمرة على توفير المعلومات حسب أهمية الحاجة إليها.
١٧. تقوم إدارة المستشفى بتبويب وتصنيف المعلومات التي يحتاجها العاملون عند تقديم الخدمة.
١٨. تحرص إدارة المستشفى على توفير كافة المعلومات اللازمة للعاملين لتقديم خدمة صحية جيدة.
١٩. تقوم إدارة المستشفى بتقديم المعلومات بصورة تفصيلية لمساعدة العاملين على أداء مهامهم.
٢٠. تحرص إدارة المستشفى على تقديم معلومات بشكل متكامل للعاملين لتقديم الخدمة.
٢١. تحرص إدارة المستشفى على تلبية مختلف احتياجات العاملين من المعلومات لحل المشاكل التي تواجههم.
٢٢. تتجنب إدارة المستشفى إعطاء العاملين معلومات إدارية غير مفيدة.
٢٣. تحرص إدارة المستشفى على تزويد العاملين بالمعلومات الملائمة لنوعية وظائفهم المتخصصة.
٢٤. تقدم إدارة المستشفى معلومات شاملة لجميع التفاصيل المرتبطة بالعمل التي يرغب في معرفتها العاملون.
٢٥. تحرص إدارة المستشفى على توفير المعلومات للعاملين من خلال الوسائل المختلفة للاتصالات.
٢٦. تحرص إدارة المستشفى على تقديم معلومات للعاملين خالية من الغموض.
٢٧. تنتصف المعلومات المتوفرة للعاملين بالمستشفى بالبساطة.
٢٨. لا يحتاج العاملون بالمستشفى إلى استفسارات كثيرة عن مضمون المعلومات المتاحة لهم أثناء العمل.

٢٩. تشتمل أدلة المعلومات المتاحة للعاملين بالمستشفى على الكثير من التفاصيل التي يحتاجونها.
٣٠. المعلومات المتوفرة من إدارة المستشفى تتسم بالموضوعية ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.
٣١. تعرض إدارة المستشفى المعلومات بصورة ملخصة.
٣٢. تستخدم إدارة المستشفى الرسوم البيانية في عرض المعلومات لمساعدة العاملين على فهمها واستيعابها.
٣٣. تستخدم إدارة المستشفى الجداول المبسطة في عرض وتقديم المعلومات للعاملين.
٣٤. تستخدم إدارة المستشفى البريد الإلكتروني في توفير المعلومات للعاملين.
٣٥. تتصف المعلومات المتوفرة للعاملين بالمستشفى بسهولة فهمها.
٣٦. تحرص إدارة المستشفى على تقديم المعلومات للعاملين في شكل تقارير مكتوبة.
٣٧. توفر إدارة المستشفى المعلومات للعاملين بما يتناسب مع المتغيرات والأحداث.

#### مناقشة النتائج: تشير نتائج الجدول السابق إلى:

١. تحرص إدارة المستشفى دائماً على تقديم المعلومات التي يحتاجها العاملون فور طلبها أثناء تقديم الخدمة بنسب ١٣,٣٤% ، ٥٩,٨٩% ، ١٦,٠٤% ، ٨,٥٦% ، ٢,١٤% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢. تحرص إدارة المستشفى على تحديث المعلومات المطلوبة وإتاحتها للعاملين في الوقت المناسب بنسب ٨,٦٧% ، ٥٣,١٨% ، ٢٢,٥٤% ، ١٢,٧٢% ، ٢,٨٩% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٣. توفر إدارة المستشفى نظم المعلومات التي تحتاجها الإدارات والأقسام المتخصصة بنسب ٥,٥٩% ، ٦٤,٨٠% ، ١٥,٠٨% ، ١٢,٢٩% ، ٢,٢٣% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب

٤. يوجد وعي كبير لدى إدارة المستشفى بأهمية المعلومات للعاملين عند اتخاذ القرار بنسب  
%١٤,٠٤ ، %٤٩,٤٤ ، %٢٣,٦٠ ، %١٠,١١ ، %٢,٨١ لموافق بشدة ، وأوافق ،  
محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٥. تدرك إدارة المستشفى أن التأخير في المعلومات يفقدها قيمتها عند اتخاذ القرار بنسب  
%٢٦,٤٦ ، %٥٢,٩١ ، %١٢,٧٠ ، %٥,٢٩ ، %٢,٦٥ لموافق بشدة ، وأوافق ،  
محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
٦. تعتبر إدارة المستشفى أن عدم توافر المعلومات لمقدمي الخدمة الصحية في الوقت  
المناسب أحد أسباب سوء أداء هذه الخدمات بنسب %٢٥,١٣ ، %٥٤,٢٧ ، %١٢,٠٦ ،  
%٧,٠٤ ، %١,٥١ لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي  
الترتيب
٧. تحرص إدارة المستشفى على سد الفجوة بين المتاح من المعلومات وما هو المطلوب توفره  
منها بنسب %٨,٥٢ ، %٥٤,٥٥ ، %٢٣,٨٦ ، %١٠,٢٣ ، %٢,٨٤ لموافق بشدة ،  
وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
٨. تعتبر إدارة المستشفى أنه من أولوياتها توفير كافة أنواع المعلومات اللازمة للعاملين  
لممارسة أعمالهم بنجاح بنسب %٢٧,٤٧ ، %٣٧,٣٦ ، %٢١,٤٣ ، %١٠,٩٩ ،  
%٢,٧٥ لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
٩. تعتمد إدارة المستشفى في اتخاذ القرارات على المعلومات الحاضرة فقط عند تقديمها  
للعاملين بنسب %١٠,٩٣ ، %٥٦,٨٣ ، %١٩,٦٧ ، %١٠,٩٣ ، %١,٦٤ لموافق  
بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
١٠. تقوم إدارة المستشفى بتخزين واسترجاع وتوصيل المعلومات للعاملين عند الحاجة إليها  
بنسب %١٠,٩٣ ، %٥٦,٨٣ ، %١٩,٦٧ ، %١٠,٩٣ ، %١,٦٤ لموافق بشدة ،  
وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب

١١. يتم توفير المعلومات الدقيقة اللازمة للعاملين لمعاونته على أداء الخدمة الصحية بنسب ٩,١٥% ، ٤٨,٧٨% ، ٢١,٩٥% ، ١٥,٨٥% ، ٤,٢٧% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
١٢. تقوم إدارة المستشفى بمراجعة المعلومات وتنقيحها بصفة مستمرة بنسب ١٢,٢٠% ، ٢٩,٢٧% ، ٤٢,٠٧% ، ١٣,٤١% ، ٣,٠٥% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
١٣. تحرص إدارة المستشفى على تقديم المعلومات الدقيقة للإدارات والأقسام المتخصصة بالمستشفى لاتخاذ القرار المطلوب بنسب ٩,١٥% ، ٣٦,٥٩% ، ٣٦,٥٩% ، ١٤,٦٣% ، ٣,٠٥% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
١٤. تخلو المعلومات المتوفرة للعاملين من الأخطاء بنسب ٦,٨٥% ، ٣٠,١٤% ، ٣٤,٩٣% ، ٢١,٩٢% ، ٦,١٦% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
١٥. يثق العاملون في صحة المعلومات المقدمة لهم من قبل إدارة المستشفى أثناء تقديم الخدمة بنسب ١٤,٠٤% ، ٥١,٦٩% ، ٢٠,٢٢% ، ١١,٢٤% ، ٢,٨١% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
١٦. تحرص إدارة المستشفى بصورة مستمرة على توفير المعلومات حسب أهمية الحاجة إليها بنسب ٧,٩٨% ، ٦٥,٩٦% ، ١٥,٩٦% ، ٨,٥١% ، ١,٦٠% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
١٧. تقوم إدارة المستشفى بتبويب وتصنيف المعلومات التي يحتاجها العاملون عند تقديم الخدمة بنسب ٦,١٠% ، ٣٩,٠٢% ، ٣٤,٧٦% ، ١٨,٢٩% ، ١,٨٣% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.

١٨. تحرص إدارة المستشفى على توفير كافة المعلومات اللازمة للعاملين لتقديم خدمة صحية جيدة بنسب ١٦,٩٥% ، ٤٥,٢٠% ، ٢٢,٠٣% ، ١٣,٥٦% ، ٢,٢٦% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
١٩. تقوم إدارة المستشفى بتقديم المعلومات بصورة تفصيلية لمساعدة العاملين على أداء مهامهم بنسب ١١,٩٨% ، ٤٠,٧٢% ، ٢٦,٩٥% ، ١٧,٩٦% ، ٢,٤٠% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٠. تحرص إدارة المستشفى على تقديم معلومات بشكل متكامل للعاملين لتقديم الخدمة بنسب ٩,٣٢% ، ٣٧,٢٧% ، ٣١,٦٨% ، ١٨,٦٣% ، ٣,١١% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢١. تحرص إدارة المستشفى على تلبية مختلف احتياجات العاملين من المعلومات لحل المشاكل التي تواجههم بنسب ٦,٥٤% ، ٣٦,٦٠% ، ٢٩,٤١% ، ٢٣,٥٣% ، ٣,٩٢% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٢. تتجنب إدارة المستشفى إعطاء العاملين معلومات إدارية غير مفيدة بنسب ٢,٧٩% ، ٥٥,٨٧% ، ٣١,٨٤% ، ٧,٨٢% ، ١,٦٨% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٣. تحرص إدارة المستشفى على تزويد العاملين بالمعلومات الملائمة لنوعية وظائفهم المتخصصة بنسب ١١,٤٣% ، ٤٥,٧١% ، ٢٩,١٤% ، ١١,٤٣% ، ٢,٢٩% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٤. تقدم إدارة المستشفى معلومات شاملة لجميع التفاصيل المرتبطة بالعمل التي يرغب في معرفتها العاملون بنسب ١٤,٧١% ، ٤٢,٣٥% ، ٢٤,٧١% ، ١٥,٢٩% ، ٢,٩٤% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.

٢٥. تحرص إدارة المستشفى على توفير المعلومات للعاملين من خلال الوسائل المختلفة للاتصالات بنسب ٩,٤٩% ، ٣٧,٩٧% ، ٢٤,٦٨% ، ٢٥,٣٢% ، ٢,٥٣% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٦. تحرص إدارة المستشفى على تقديم معلومات للعاملين خالية من الغموض بنسب ١٤,٨٨% ، ٤٠,٤٨% ، ٢٦,٧٩% ، ١٤,٢٩% ، ٣,٥٧% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٧. تتصف المعلومات المتوفرة للعاملين بالمستشفى بالبساطة بنسب ٥,٧٨% ، ٤٦,٢٤% ، ٣٦,٤٢% ، ٩,٢٥% ، ٢,٣١% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٨. لا يحتاج العاملون بالمستشفى إلى استفسارات كثيرة عن مضمون المعلومات المتاحة لهم أثناء العمل بنسب ١٠,٠٠% ، ٣٤,٦٧% ، ٢٠,٠٠% ، ٣٢,٠٠% ، ٣,٣٣% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٢٩. تشتمل أدلة المعلومات المتاحة للعاملين بالمستشفى على الكثير من التفاصيل التي يحتاجونها بنسب ٦,١٣% ، ٣٩,٢٦% ، ٣٦,٨١% ، ١٤,٧٢% ، ٣,٠٧% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٣٠. المعلومات المتوفرة من إدارة المستشفى تتسم بالموضوعية ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات بنسب ١٤,٧١% ، ٣٥,٢٩% ، ٣٣,٥٣% ، ١٤,١٢% ، ٢,٣٥% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٣١. تعرض إدارة المستشفى المعلومات بصورة ملخصة بنسب ٥,٩٢% ، ٤٢,٦٠% ، ٣٥,٥٠% ، ١٤,٢٠% ، ١,٧٨% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.

٣٢. تستخدم إدارة المستشفى الرسوم البيانية في عرض المعلومات لمساعدة العاملين على فهمها واستيعابها بنسب ١٠,٦٤% ، ٢٨,٣٧% ، ٢٣,٤٠% ، ٣١,٢١% ، ٦,٣٨% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٣٣. تستخدم إدارة المستشفى الجداول المبسطة في عرض وتقديم المعلومات للعاملين بنسب ٦,٤١% ، ٤٣,٥٩% ، ٢٦,٩٢% ، ١٧,٩٥% ، ٥,١٣% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٣٤. تستخدم إدارة المستشفى البريد الإلكتروني في توفير المعلومات للعاملين بنسب ٣,٦٠% ، ٣٤,٥٣% ، ٢٥,٩٠% ، ٢٨,٧٨% ، ٧,١٩% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
٣٥. تنصف المعلومات المتوفرة للعاملين بالمستشفى بسهولة فهمها بنسب ١٢,٢٠% ، ٤١,٤٦% ، ٢٥,٦١% ، ١٧,٠٧% ، ٣,٦٦% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.
٣٦. تحرص إدارة المستشفى على تقديم المعلومات للعاملين في شكل تقارير مكتوبة بنسب ١١,٧٠% ، ٤٦,٧٨% ، ٢٤,٥٦% ، ١٤,٠٤% ، ٢,٩٢% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب
٣٧. توفر إدارة المستشفى المعلومات للعاملين بما يتناسب مع المتغيرات والأحداث بنسب ١٤,٦٢% ، ٥١,٤٦% ، ١٥,٧٩% ، ١٤,٠٤% ، ٤,٠٩% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب .
٣٨. بينما علي مستوي أجمالي المقياس بنسب ١١,٥٠% ، ٤٥,٦٧% ، ٢٥,٢٤% ، ١٤,٦٣% ، ٢,٦٧% لموافق بشدة ، وأوافق ، محايد، ولا أوافق، ولا أوافق بشدة علي الترتيب.

**جدول (4): اختبار (ت) t-test يوضح الفروق بين متوسط درجات عبارات العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية لخصائص نظم المعلومات الإدارية**

المتغيرات	أوافق بشدة وأوافق	محايد ولا أوافق بشدة وأوافق
المتوسط	529.2	396.3
التباين	21835.27	6432.34
عدد العبارات	37	37
معامل ارتباط بيرسون	-0.958	
Hypothesized Mean Difference	0	
Df	36	
قيمة (ت) المحسوبة	3.58	

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات عينة الدراسة جدول (٢)

يوضح جدول (٤) اختبار (ت) t-test المحسوبة الفروق بين متوسط درجات عبارات العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية لخصائص نظم المعلومات الإدارية وفقا لمقياس ليكرت لموافقين ولموافقين بشدة ومحايد غير موافقين وغير موافقين بشدة (٣,٥٨) وهي معنوية احصائيا عند مستوي ٠,٠١ ، ، كما قدر معامل بيرسون (-٠,٩٥٨) مما يعني وجود ارتباط بين سالب.

ربط نتائج البحث بالدراسات السابقة:

أنفقت نتائج البحث مع الدراسات السابقة التالية:

\* ولاء علي أحمد احمد، (٢٠١٧) ، "القياس المحاسبي لانعكاسات سلسلة التوريد البيئية علي الاداء البيئي بغرض خفض التكاليف البيئية بالتطبيق علي القطاع الصناعي"،  
\* منى مصطفى العزب نصر، (٢٠١٦) " إطار مقترح لتطبيق نظم المعلومات البيئية واثره علي جودة الاداء الاداري بمستشفيات جامعة عين شمس "  
\* علي احمد محمد محمد عبد الله، (٢٠١٤) " استخدام نظم المعلومات الادارية في تحقيق التنمية المستدامة لبعض المؤسسات التعليمية "

- \* محمد عبدالله محمود احمد، " (٢٠١٣) اثر الافصاح المحاسبي عن الاداء البيئي والاجتماعي على القدرة التنافسية للوحدات الاقتصادية .
- \* أيه رياض العبد القادر بورزان، " اطار مقترح لنظام المعلومات الإدارية لترشيد التخطيط الاستراتيجي بالتطبيق على كليات جامعة حلب " ،، ٢٠١٠
- \* محمد عزات عبد العزيز درويش ، " تأثير تطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الإدارية دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص "
- \* علي أحمد محمد محمد عبد الله، " دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المدافن الصحية للمخلفات الصلبة" (دراسة تطبيقية) " ،
- \* إدريس، ثابت عبدالرحمن(٢٠١١)، أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال .

#### توصيات البحث:

- ضرورة إنشاء نظام معلومات مركزي على مستوى مستشفى معهد القلب القومي في بالتعاون بين وزارة الصحة والسكان والجهات المتخصصة في المعلومات يضم مجموعة من الخبراء والمستشارين يعملون على التخطيط ورسم السياسات وتزويد إدارة المستشفى بالبيانات والمعلومات الدقيقة والواضحة والكافية التي تساعدهم على اتخاذ القرارات السليمة ومن ثم تقديم خدمة صحية جيدة.
- إنشاء إدارة خاصة بالجودة الطبية لدى مستشفى معهد القلب القومي تضم مجموعة من الخبرات القادرة والمتخصصة في مجال إدارة الجودة بالمعهد ، حيث تتولى مراقبة المعهد بمدى التزامها بتطبيق معايير جودة الخدمة الصحية، ونشر ثقافة الجودة من أجل تشجيع وتحسين جودة ما تقدمه من خدمات صحية للمواطنين.
- يجب علي إدارة مستشفى معهد القلب القومي أن تعمل على تأهيل المديرين على اختلاف مستوياتهم الإدارية، إضافة إلى الأطباء والمرضى والإداريين من خلال التدريب النظري والعملي في المعاهد والمراكز المتخصصة لتنمية قدراته ومهاراتهم في استخدام الحاسب

- الآلي وتكنولوجيا المعلومات المعاصرة أثناء التخطيط والتنفيذ والمتابعة والرقابة على أداء في المستشفى لتقديم خدمة صحية ذات جودة عالية للمرضى.
- العمل على تأهيل كوادر بشرية متخصصة من العاملين في نظم المعلومات الإدارية بما تساعد إدارة مستشفى معهد القلب القومي على تخزين وترتيب وتبويب البيانات وكيفية استرجاعها بسهولة وعند الحاجة إليها، واستخدام البريد الإلكتروني وشبكات الإنترنت، وذلك من خلال عمليات الاختيار والتعيين والتدريب.
- ضرورة قيام إدارة مستشفى معهد القلب القومي بإحلال الأساليب الحديثة في عرض ونقل المعلومات بين الأقسام الإدارية والطبية المختلفة من أجل اتخاذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب وذلك من خلال البريد الإلكتروني ولوحات العرض الحائطية والخرائط والجدول والرسوم البيانية التي تقدم المعلومات بصورة ملخصة وتسهل من وصولها في الوقت والمكان المناسبين، حيث تعتمد دائماً القرارات في المنظمات الصحية على حجم المعلومات وتدققها بصفة مستمرة.
- توفير المخصصات المالية المناسبة والكافية لإقامة البنية التحتية Infrastructure اللازمة لتكنولوجيا المعلومات لمستشفى معهد القلب القومي، والحرص على تحديث أجهزة الحاسب والبرامج الفنية والتطبيقية المطلوبة وفقاً لطبيعة أداء هذه المنظمات الصحية حتى يمكنها تقديم خدمة المعلومات الجيدة وفقاً لإدراكات مقدمي الخدمة الصحية بالمستشفى من مديرين وأطباء وعاملين (العملاء الداخليين)، وتقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وتحظى برضا المرضى (العملاء الخارجيي).

## المراجع

- إدريس، ثابت عبد الرحمن، (٢٠٠٧)، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية
- العايب عبد الرحمن، وبقة شريف، التحكم فى الاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية فى ظل التحديات التنموية المستدامة، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ، ٢٠١٢
- صفاء أحمد الشربيني(٢٠٠٦)، "مدى إدراك المسؤولين لأبعاد جودة الخدمة الصحية وأثره على الممارسات الإدارية : دراسة تطبيقية"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد (٣٠)، العدد الأول، (جامعة المنصورة: كلية التجارة) ص ص ٢٩٨-٢٥٩
- علي احمد محمد محمد عبد الله (٢٠١٤) " استخدام نظم المعلومات الادارية في تحقيق التنمية المستدامة لبعض المؤسسات التعليمية " ، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات والبحوث البيئية ، جامعة عين شمس .
- محمد عزات عبد العزيز درويش، " تأثير تطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الإدارية دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص "، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠١٠
- منى مصطفى العزب نصر، (٢٠١٦) " إطار مقترح لتطبيق نظم المعلومات البيئية واثره على جودة الاداء الاداري بمستشفيات جامعة عين شمس "، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية ، جامعة عين شمس
- Al-Magrebe, A. (2002). Management information systems (foundations and principles). Mansoura, Egypt: Modern Library.
- Albashabsheh, S. (2005). 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.
- Al-Zoubi, H. (2005). Information Systems strategies - strategic entrance. Amman, Jordan: Dar Wael

- Al-Bakri, S. (2000). Management information systems, the basic concepts. Alexandria, Egypt: House University .
- Abu-Alnasr, M. (2008). Administrative performance characteristic. (1st ED). Cairo, Egypt: Arab Group for Training and Publishing
- Abu Sharkh, N. (2010). Assess the impact of incentives on the level of functionality in the Palestinian telecommunications company from the perspective of workers. (Unpublished Master Thesis). Al-Azhar University, Gaza, Palestine.
- Aaker, D., Kummar, v., and Day, G., (2007), Marketing Research, John Wiley & Sons, Inc., New York.
- 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.
- 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
- Al-Kurdi, M & Al-Abed, J. (2003). Introduction in Management Information Systems "basic concepts and applications. Alexandria, Egypt: Dar Elgamaa Elgadida.
- Gupta, H. (2011). Management Information System. India, Mumbai: International Book House.
- Tull, D. and Hawkins, D., (2005), Marketing Research: Measurement and Method, MCMillan Publishing Co., New York.
- Manzoor, Q. (2012). Impact of employees motivation on organizational effectiveness. *Business management and strategy*, 3 (1), 1-12.

**PROPOSED FRAMEWORK FOR THE ROLE OF  
MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN  
IMPROVING ENVIRONMENTAL PERFORMANCE  
IN HOSPITALS  
A FIELD STUDY AT CAIRO HEART INSTITUTE HOSPITAL**

**Esraa G. A. Metwally<sup>(1)</sup>; Osama M. Farid<sup>(2)</sup>; Iman M. A. Jadoua<sup>(3)</sup>  
and Wael F. Abd el basat<sup>(2)</sup>**

1) The Institute for Specific studies 2) Faculty of Commerce, Ain Shams University 3) National Heart Institute, Women's College, Al-Azhar University

**ABSTRACT**

The study aimed to identify the role of management information systems, especially in hospitals, in improving environmental performance. A field study on the Cairo Heart Institute Hospital, Researchers in this study relied on an inductive approach: based on data, statistics and historical facts. The research is based on the study of management information systems and their role in improving the environmental performance of hospitals based on data and statistics from sources Such as books, periodicals, publications, scientific journals, and internet conferences. The researchers also used the descriptive and analytical approach in defining the research problem represented in highlighting management information systems and their role in improving environmental performance in hospitals, and to achieve the goal of the research, a sample of ٣٠٠ individuals was selected. This study relied on the method of investigation to collect the necessary primary data. Direct and directed, the survey list was presented to a number of managers at the National Heart Institute, as

well as some academics specialized in the field of management information systems in Egyptian universities and research centers, in order to verify the extent of the content's validity of the measures used in the list. In light of the results of the study, the most important of which is that there is a statistically significant relationship between the availability of software and the improvement of the environmental performance of the Heart Institute Hospital in Cairo. There is a statistically significant relationship between the management information systems and the improvement of the environmental performance of the Cairo Heart Institute Hospital. It has been possible to reach through a proposed framework the most important recommendations, including the need to establish a central information system at the level of the National Heart Institute hospital in cooperation between the Ministry of Health and Population and the specialized information bodies that includes a group of experts and consultants working on planning and policy-making and providing the hospital management with accurate, clear and sufficient data and information. Which helps them to make the right decisions and then provide a good health service. Establishing a special department for medical quality at the National Heart Institute Hospital that includes a group of capable and specialized expertise in the field of quality management at the Institute.