

دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري دراسة تطبيقية علي إدارة الخدمات الصحية صرمان

أ. نور الدين مفتاح خليفة زقلم

قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية تيجي، جامعة الزنتان

nouralden.ziqlam@uoz.edu.ly

The Role of Information Technology in Administrative Decision-Making: An Applied Study on the Management of Health Services in Surman

Nour El-Din Muftah Khalifa Zaqlam

Department of Business Administration, Faculty of Economics and Political Science Tihi, University of Zintan, Libya

تاريخ الاستلام: 2025-10-02، تاريخ القبول: 2025-10-27، تاريخ النشر: 2025-12-25

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الآتي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان، اعتمد الباحث على توظيف المنهج الوصفي والتحليلي، وإعداد استمارة استبيان لتكون الأداء الرئيسية لجمع البيانات، حيث وزعت (29) استمارة على موظفي إدارة الخدمات صرمان، الصالح منها للتحليل (27) استمارة، وتم تحليلها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى أن ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الخدمات الصحية صرمان واعتمادها الكبير على الخبرة الشخصية أثر سلباً في كفاءة القرار الإداري. كما أظهرت النتائج محدودية البنية التحتية التقنية، ونقص الأجهزة والمعدات، وضعف التكامل بين الأقسام بالمجتمع قيد الدراسة. وأوصت الدراسة بتعزيز التحول الرقمي، وتطوير نظم المعلومات، وتدريب الكوادر لرفع كفاءة اتخاذ القرار الإداري.

الكلمات المفتاحية: (تكنولوجيا المعلومات، اتخاذ القرار، إدارة الخدمات الصحية صرمان).

Abstract:

The study aims to identify the role of information technology in administrative decision-making. The research problem revolves around the following question: What is the role of information technology in administrative decision-making at the Sorman Health Services Administration? The researcher adopted a descriptive and analytical methodology, and developed a questionnaire as the main tool for data collection. A total of 29 questionnaires were distributed to employees of the Sorman Health Services Administration, of which 27 were valid for analysis. The collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study found that the weak utilization of information technology within the Sorman Health Services Administration, and the heavy reliance on personal experience, have negatively affected the efficiency of administrative decision-making. The results also revealed limited technical infrastructure, a shortage of devices and equipment, and weak integration among departments within the studied organization. The study recommends enhancing digital transformation, developing information systems, and training human resources to improve the efficiency of administrative decision-making.

Keywords: (Information Technology, Decision-Making, Sorman Health Services Administration).

المقدمة:

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي أفقاً واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطوراً وفعالية. وإن التحول الذي أحدثته تلك الثورة من تغيير جذري في ظل انتشار استخدام الحاسوب، وما يرافقه من زيادة يومية في أعداد مستخدمي المعلومات، التي تعد مورداً اقتصادياً في عالم يعيش في عصر يطلق عليه تسمية بلا حدود (Boundless)، وقد شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوق في كافة مناحي الحياة وكان أبرزها الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو بما أصبح يعرف بـ (تكنولوجيا المعلومات)، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة (السمان، 2016، ص 17).

وقد شهد القطاع الحكومي اهتماماً واسعاً في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة، بهدف الارتقاء بجودة خدماتها لتلبية حاجات ورغبات المواطنين. حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات أحد أهم أدوات التطور الإداري في عصرنا الحالي، إن الدراسة الحالية تسعى للتحقق من طبيعة العلاقة القائمة بين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة الخدمات الصحية صرمان ودورها في اتخاذ القرار الإداري السليم في إدارة الخدمات الصحية التي تعتمد بشكل على القرارات المبنية على البيانات، سواء كانت تتعلق بجدولة الكوادر الطبية والطبية المساعدة، أو توزيع الموارد، أو السيطرة على التكاليف، أو تحسين جودة الرعاية الصحية. ومن هنا برزت أهمية تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لجمع وتحليل وتحسين البيانات واسترجاعها التي تدعم المدراء في اتخاذ قراراتهم بشكل رشيد وفعال (الحمامي، 2017، ص55).

وانطلاقاً مما سبق سوف نسلط الضوء في هذه الدراسة على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات، وإبراز دور التقنيات الحديثة في رفع كفاءة الاداء الإداري، ودعم متخذي القرار بالمعلومات التي تمتاز بالدقة والسرعة والتوقيت المناسب في إدارة الخدمات الصحية صرمان.

الاطار العام للبحث:

مشكلة الدراسة

في ظل التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات، أصبحت المؤسسات الحكومية، ولا سيما المؤسسات الصحية من خلال المطالبة بتبني تكنولوجيا المعلومات الحديثة في اتخاذ القرار الإداري، وتحسين من جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين من خلال توفير معلومات حديثة ودقيقة تساعد في اتخاذ القرار، ولقد أشارت العديد من الدراسات منها دراسة أبو النصر (2017)، التي توصلت إلى وجود وقصور في استخدام تكنولوجيا المعلومات في عدد من المؤسسات الصحية الحكومية، واعتماد الإدارات بدرجة كبيرة على الخبرة الشخصية والاجتهادات الفردية في اتخاذ القرارات، الامر الذي يحد من كفاءة القرار الإداري ويؤثر سلباً في جودة الخدمات الصحية المقدمة.

من خلال الزيارة الميدانية التي قام بها الباحث إلى إدارة الخدمات الصحية بمدينة صرمان، تبين وجود واقع مشابه لما أشارت إليه الدراسة السابقة المتمثل في قصور وتفاوت واضح في مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الإدارة محل الدراسة. كما لاحظ الباحث أن القائمين على اتخاذ القرار يميلون أكثر على الخبرات الشخصية، والتفكير الفردي في اتخاذ القرارات الإدارية، بدلاً من الاعتماد على النظم والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها بكفاءة لدعم عملية اتخاذ القرار الإداري وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الآتي:

1. التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأبعادها.
2. معرفة المفاهيم المرتبطة بعملية اتخاذ القرار الإداري.
3. تحليل وقياس دور تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرار بإدارة الخدمات الصحية صرمان.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من كونها مبنية على زيارة ميدانية، وتحليل واقعي لبيئة العمل، وتقديم توصيات يمكن أن تستفيد منها إدارة الخدمات الصحية صرمان في تحسين آليات اتخاذ القرار الإداري السليم من خلال تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يساهم في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرار الإداري.

منهجية الدراسة:

أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، وبعد الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بالموضوع قام الباحث باعداد استبيان لتكون الأداة الرئيسية لجمع البيانات، وتوزيعها على عينة من موظفي إدارة الخدمات الصحية صرمان، ومن ثم تحليلها إحصائياً، ووصف العلاقة بين المتغيرات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي إدارة الخدمات الصحية صرمان ممن يشغلون وظائف إدارية، أو إشرافية، أو فنية ذات علاقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري البالغ عددهم (29) موظف وموظفة، وقد تم الاستعانة بجدول

(Morgan Tables)، لتحديد حجم العينة بما يتناسب مع عدد موظفي المجتمع قيد الدراسة، حيث تم توزيع (29) استمارة، استعبد منها (28) استمارة، والصالح منها للتحليل (27) استمارة.

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان عن سنة 2025م.

الدراسات السابقة:

لقد اشارت العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، ومن أبرزها دراسة (عثمانية، لعرج، 2022، ص39:21)، التي هدفت إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اتخاذ القرار بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بولاية عنابة، وتوصلت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تحسين جودة وسرعة اتخاذ القرار من خلال دقة المعلومات وتكاملها، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام نظم المعلومات الحديثة ودعمها إدارياً وتقنياً لضمان قرارات استراتيجية فعالة.

وأشارت دراسة (هيلين، 2018، ص 419:481)، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على أنماط اتخاذ القرارات الإدارية بالمنظمات العامة المصرية، حيث تمثلت المشكلة البحثية للدراسة في مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أنماط اتخاذ القرارات الإدارية بالمنظمات العامة المصرية، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل إيجابي في رفع كفاءة القرارات الإدارية، وسرعة اتخاذها بدقة عالية من خلال الاعتماد على منظومة بيانات متكاملة، وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة في مختلف القطاعات الحكومية لتحقيق أداء مؤسسي أفضل.

ركزت دراسة (صلاح، 2023)، التي هدفت إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في طرح التساؤل الآتي: ما واقع العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية في محافظتي عدن ولحج من وجهة نظر أفراد العينة. أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على استمارة استبيان لجمع البيانات، من خلال توزيع 180 مفردة على عينة عشوائية من القيادات الإدارية بوزارات الدولة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة تكنولوجيا المعلومات الإدارية لدى القيادات الإدارية في مؤسسات المحافظتين قيد الدراسة مرتفعة، وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات في تكنولوجيا المعلومات الإدارية الاتصال داخل المنظمة وخارجها.

الفجوة البحثية:

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت دور تكنولوجيا المعلومات في دعم عملية اتخاذ القرار في العديد من القطاعات سواء اقتصادي أو صناعية، أو خدمية، إلا أن معظمها ركزت على مؤسسات اقتصادية وإدارية عامة دون التعمق في القطاع الصحي. كما لم تتناول الدراسات السابقة بُعد التطبيق العملي داخل إدارات الخدمات الصحية، التي تُعد من أكثر المؤسسات حاجة إلى قرارات دقيقة وسريعة مبنية على نظم معلومات فعالة ودقيقة وفي الوقت المناسب. ومن هنا تحاول الدراسة تحليل وتقييم دور تكنولوجيا المعلومات في دعم اتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان، باعتبارها نموذجاً تطبيقياً يساهم في سد هذا النقص المعرفي وتوسيع نطاق البحث في المجال الصحي.

الاطار النظري للبحث:

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يرتكز استخدام تقنية تكنولوجيا المعلومات في القطاع الصحي على استخدام الميكنة بالدرجة الأولى، من خلال استخدام تطبيقات رقمية لجمع المعلومات، وتخزينها، وتحليلها بهدف دعم القرار الإداري للرفع من كفاءة وجودة الخدمات الطبية.

تُعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها العمل وفق منهجية علمية في التعامل مع البيانات والمعلومات، لمساعدة الإدارات من اتخاذ القرارات الصحيحة على كافة المستويات الإدارية في شتي المجالات (حسام الدين، 2016، ص8).

كما تُعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها " مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والادوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع " (بلفكرات، 2018، ص4).

أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

توجد مجموعة من وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار الإداري وهي:

1. الأجهزة والمعدات: يقصد بها الأدوات المستخدمة لحفظ وتخزين ومعالجة البيانات، والمتمثلة في أجهزة الحاسوب بمختلف أنواعها ومواصفاتها من حيث السرعة وإمكانية استيعابها للبيانات (سي ناصر، 2020، ص223).
2. البرمجيات: يقصد بها برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية للحاسوب وتشغيلها، ومعالجة البيانات، وإدارة التطبيقات، وتقديمها كمخرجات مفيدة لتساعد الإدارة في اتخاذ قراراتها (الشاطر، وآخرون، 2023، ص31).
3. قاعدة البيانات: يقصد بها البيانات والمعلومات المخزنة في أجهزة تخزين البيانات، حيث يمكن إضافة أو تعديل، وكذلك تحديثها باستمرار لمواكبة التطورات والتغيرات المستجدة لمساعدة متخذي القرار اتخاذ قراراتهم على أسس صحيحة، وتمكين المستخدمين من إنجاز أعمالهم بكفاءة عالية (رحاب، 2019، ص63).
4. البنية التحتية للاتصالات: يقصد بها تقنية الاتصالات اللازمة لربط أجهزة الحاسوب عن طريق وسائل الاتصال كالألياف البصرية، الأقمار الصناعية، الهواتف المحمولة، البريد الإلكتروني، وغيرها من وسائل الاتصال التي تتيح تبادل البيانات والمعلومات بين المؤسسات والإدارات (حصوة، 2024، ص114).
5. الموارد البشرية: من خلال تدريب وتأهيل العنصر البشري، وتنمية قدراتهم في التعامل مع مكونات تكنولوجيا المعلومات سائلة الذكر (الرخيص، 2023، ص9).

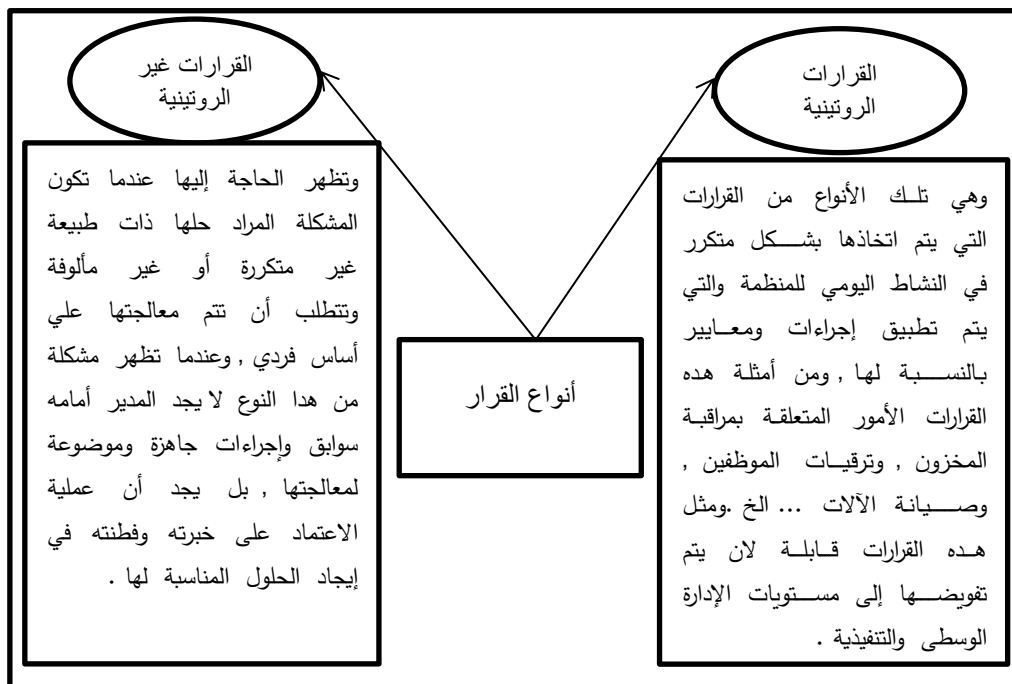
مفهوم عملية اتخاذ القرار:

تُعد عملية اتخاذ القرارات من الوظائف الرئيسية للإدارة التي تساعد الإدارة في التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة وغيرها، إن عملية اتخاذ القرارات عملية محدودة وذلك لأن الفرد يمتلك درجة محدودة من الذكاء وقدراته للحصول على معلومات والتعامل معها لا يتناسب مع التعقيد الواسع للبيئة والواقع.

يعرف اتخاذ القرارات بأنه "عملية مفاضلة بديل واحد بين بدليين أو مجموعة بدائل من أجل تحقيق هدف أو أهداف الوحدة الإدارية خلال فترة زمنية معينة بناء على معطيات بدليين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية بناء على معطيات البيئة الداخلية، والخارجية، والموارد المتاحة للوحدة الإدارية" (مراد، 2013، ص49).

أنواع القرار:

يقسم القرار الإداري إلى نوعين حسب الشكل الآتي:



المصدر من إعداد الباحث بالاسترشاد (المغربي، 2012، ص150)

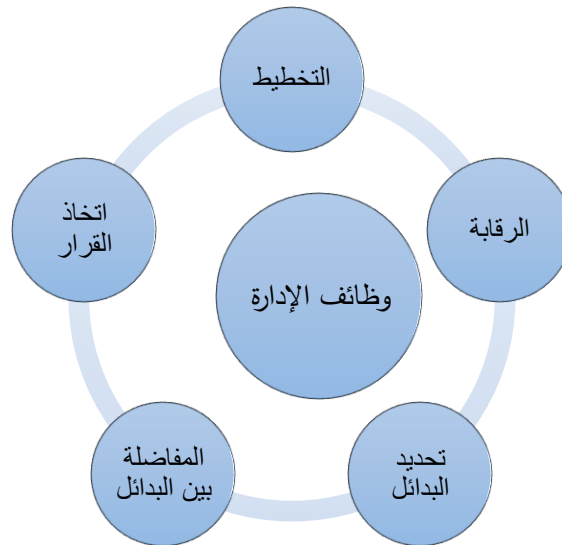
الاعتبارات الواجب توفرها في عملية اتخاذ القرار

- توجد العديد من الاعتبارات الواجب توفرها في عملية اتخاذ القرار وهي (الطائي، القدسي، 2015، ص 127: 128):
1. ضرورة توافر المرونة الذهنية التي تكفل الإلمام بالعناصر الأولية، والعاطفية، والرشيطة بمعنى أن يكون تفكير متخذ القرار منطقياً وخالياً من الشك والتناقض، وأن يكون دقيقاً وواضحاً ومفهوماً.
 2. أن يكون القرار عملياً وقابلاً للتطبيق حتى يسهم في تحقيق الهدف.
 3. إقناع المجموعة بسلامة وحيوية القرار، حيث يتطلب ذلك شرح القرار، وهيئة الرؤساء لقبوله.
 4. تقدير ودراسة العوامل والظروف البيئية المحيطة قبل اتخاذ واختيار القرار.
 5. إن عملية أخذ القرار تتطلب وقتاً كافياً لكي يتم تحديد المشكلة بالدقة الكافية وتحليلها.
 6. المتابعة للقرار وما يتبعه من سلسلة من الأعمال.

تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة إجراءات، والأنظمة الفرعية التي ترتبط فيما بينها، وتعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف الوحدة الإدارية المحكومة بمبادئ، وقواعد سليمة يتم اعدادها بطريقة متكاملة الهادفة لتقييم المعلومات لمتخذي القرار حسب احتياجاتهم.

ولكي تحقق تكنولوجيا المعلومات اهدافها، يجب ان تتمتع بالملائمة، والمصادقية، والاكتمال، والقابلية للفهم، والتحقق، والتوقيت المناسب، وتقوم تكنولوجيا المعلومات بمساعدة الإدارة بالقيام بوظائفها الموضحة في الشكل الاتي:



المصدر من إعداد الباحث بالاسترشاد (عيد، 2020، ص26)

الجانب العملي للبحث:

منهجية الدراسة:

تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة، وبعد الاطلاع على الادبيات المتعلقة بالموضوع قام الباحث بأعداد استمارة استبيان لتكون الأداة الرئيسية لجمع البيانات، حيث تمثل مجتمع الدراسة في موظفي إدارة الخدمات الصحية صرمان، واختيار حجم عينة الدراسة من خلال الاعتماد علي جدول (Morgan Tables) لتحديد حجم العينة، وبناء عليه تم توزيع (29) استمارة، وقد تم استرداد عدد(28) استبانة، عدد الاستبيانات القابلة للتحليل والمستردة (27) استبانة، نسبة الاستمارات المستردة والقابل للتحليل من إجمالي الاستمارات الموزعة 90%.

وصف خصائص عينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (1) تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (27) موظف، من حيث النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي، وفق الجدول الآتي:

جدول رقم (1) وصف خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
النوع	ذكر	22	81.5%
	أنثى	5	18.5%
	ثانوي	2	7.5%
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	5	18.5%
	دبلوم عالي	12	44.4%
	بكالوريوس	8	29.6%
	ماجستير	0	0.0%
	أخرى	0	0.0%
	أقل من 5 سنوات	2	7.5%
سنوات الخبرة	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنة	7	25.9%
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	8	29.6%
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	7	25.9%
	أكثر من 20 سنة	3	11.1%
	موظف	21	77.8%
المركز الوظيفي	رئيس قسم	3	11.1%
	مدير إدارة	1	3.7%
	مراجع	1	3.7%
	مدير	1	3.7%

من الجدول رقم (1) نستنتج الآتي:

توضح من الجدول أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة (81.5%) مقابل (18.5%) من الإناث، مما يشير إلى هيمنة الذكور في بيئة العمل محل الدراسة. أما من حيث المؤهل العلمي، فقد تبين أن أعلى نسبة من المشاركين يحملون مؤهل دبلوم عالي بنسبة (44.4%)، يليهم حملة البكالوريوس بنسبة (29.6%)، مما يعكس مستوى تعليمي مناسب لدعم تطبيق تكنولوجيا المعلومات. وبالنسبة لسنوات الخبرة، فإن النسبة الأكبر من الموظفين تتراوح خبرتهم بين 10 و 15 سنة بنسبة (29.6%)، وهو ما يدل على تمتع العينة بخبرة مهنية متوسطة إلى مرتفعة. أما من حيث المركز الوظيفي، فقد تبين أن أغلبية المبحوثين يشغلون وظيفة موظف بنسبة (77.8%)، بينما تقل نسبة من يشغلون مناصب إشرافية وإدارية عليا، وهو ما يعكس التركيز الأكبر للعينة في المستويات التنفيذية.

أداة جمع البيانات:

تمثلت أداة جمع بيانات الدراسة في استمارة الاستبيان، حيث تم إعدادها وتصميمها لتشكل أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة، والجدول رقم (2) يوضح تركيبة الاستبيان.

الجدول رقم (2) يوضح تركيبة الاستبيان

الترتيب	المحور	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات
اولاً	المحور الأول: البيانات الشخصية	النوع	1
		المؤهل العلمي	1
		سنوات الخبرة	1
		المركز الوظيفي	1
إجمالي فقرات البيانات الشخصية			
ثانياً	المتغير المستقل	تكنولوجيا المعلومات	12
	إجمالي فقرات المتغير المستقل		12
ثالثاً	المتغير التابع	اتخاذ القرار الإداري	10
	إجمالي فقرات المتغير التابع		10

بعد تجميع استمارات الاستبانة، استخدم الباحث مقياس ليكرث الخماسي للإجابة على عبارات بنود الاستبانة، وذلك لقياس درجة موافقة العينة على الفقرات المكونة لهذه الأجزاء من الاستبانة، وتنحصر الإجابات وفق هذا المقياس في: [(غير موافق بشدة)، (غير موافق)، (محايد)، (موافق)، (موافق بشدة)]

جدول (3) مقياس الدراسة المعتمد الخماسي

الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وبناء على ذلك اعتبر الوسط الحسابي الافتراضي يساوي 3 باعتبار أن $3 = 5/5 + 4 + 3 + 2 + 1$ وبالتالي فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من 3 تعبر عن درجة الموافقة المنخفضة (غير موافق) والمتوسطات الحسابية التي قيمتها تساوي 3 تعبر عن درجة الموافقة متوسطة (محايد) والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من 3 تعبر عن درجة الموافقة المرتفعة (موافق).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام عدة اختبارات إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، حيث تم استخدام اختبار كرونباخ الفاء، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار t بمستوي معنوية 0.05، وقد تم استخدام أسلوب التحليل الإحصائي للحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات.

1. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

قام الباحث بتوزيع (29) استمارة استبيان على عينة المجتمع، وقد تم استرداد عدد (28) استبانة، القابلة للتحليل (27) استمارة، وذلك لقياس صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة من خلال استخدام معامل (ألفا كرونباخ)، وبعد اختبار ألفا كرونباخ ضعيفاً إذا كان أقل من (0.6)، ومقبولاً إذا كان من (0.6 إلى 0.8)، وما زاد عن (0.8) يعتبر ممتازاً.

جدول رقم (4) نتائج ألفا كرونباخ للصدق وثبات عبارات محاور الاستبيان

ر. م	أبعاد الدراسة	مؤشر الثبات	مؤشر الصدق
-3	المتغير المستقل	77.8%	88.2%
	المتغير التابع:	90.1%	94.9%
	ألفا كرونباخ الاجمالي	88.9%	94.3%

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان بلغت 88.9% وهي قيمة مرتفعة أي أن الثبات بين الإجابات ممتاز إحصائياً. أما فيما يتعلق بمقياس الصدق والذي يتعلق بقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام تم حسابه

بأخذ الجذر التربيعي لمؤشر الثبات، حيث كانت نتائجه مرتفعة إحصائياً حيث بلغت 94.3%، وبالتالي يمكن الاعتماد على المجموعة بأكملها دون حذف أي مفردة من المفردات للوصول إلى نتائج مجدية في هذه الدراسة.

2. تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وفي هذا الجزء أعطيت الإجابة غير موافق بشدة (1) درجة، وأعطيت الإجابة غير موافق (2) درجة، و (3) درجات للإجابة محايد، و (4) درجات موافق و (5) درجات موافق بشدة. وهذه الدرجات تمثل إجابات المشاركين في الدراسة على الأسئلة الواردة بالاستبانة مخرجات الدراسة الميدانية، وهي ذاتها تعد مدخلات التحليل الإحصائي، والذي يهدف إلى استخلاص النتائج من خلال تحليل هذه المدخلات، وقد تم إحصائياً احتساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، ونسبة الإجابات لكل فقرة.

واستخدم الباحث اختبار T للعينات الواحدة One Sample T-Test، وذلك لاختبار فقرات كل محور من محاور الاستبانة، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء المشاركين في الدراسة على محتوى كل فقرة، والجدول الآتي يبين المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات المحور والانحراف المعياري له، وكذلك نتائج اختبار T (قيمة الاختبار والدلالة الإحصائية)، وتكون الفقرة إيجابية أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي للفقرات أصغر من 3، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة غير موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3، وتكون آراء أفراد عينة الدراسة محايدة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسطات الحسابية للفقرات تساوي 3، وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبانة الدراسة.

3. قياس أبعاد المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات:

الجدول رقم (5) التحليل الإحصائي لعينة الدراسة حول فقرات أبعاد تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	الدلالة المعنوية المحسوبة	اختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ر. م
11	0.000	-21.036	0.36800	2.0010	تتوفر في الإدارة أجهزة حاسوب وملحقاتها بشكل كافي.	1
6	0.030	-1.816	1.40770	2.5333	تسعى الإدارة إلى مواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات من خلال اقتناء أجهزة جديدة ومتطورة.	2
5	0.021	-1.302	1.54213	2.6333	يتوفر أمن وحماية البيانات وإمكانية استرجاعها عند الحاجة إليها.	3
4	0.034	-1.114	1.31131	2.7333	إمكانية إضافة بيانات في قاعدة البيانات على الملفات الموجودة بها أو دمجها مما يضمن توفر البيانات بسرعة عالية.	4
9	0.133	1.546	1.29943	2.3667	تعتمد الإدارة على كادر وظيفي ومخصص في استرجاع البيانات في حال تعطل أحد المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات.	5
2	0.000	-0.107	1.71169	2.9667	يقوم القسم المختصة بتكنولوجيا المعلومات بتطوير برامجها وتحديثها بشكل دوري.	6
3	0.000	-0.536	1.70361	2.8333	تتبع البرمجيات المستخدمة متطلبات العمل الإداري بالشكل المطلوب.	7
7	0.000	1.525	1.67607	2.4667	تتبع الإدارة التطورات في تقنيات الاتصالات وتوظيفها في العمل الإداري.	8
8	0.000	-2.827	1.16264	2.4000	تستخدم الإدارة شبكات تربط بين أجهزة الحاسوب على مستوى الأقسام والإدارات.	9
1	0.000	-0.061	0.93485	2.9896	تستخدم الإدارة البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال بين الأقسام والإدارات.	10

الترتيب	الدلالة المعنوية المحسوبة	اختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ر. م
10	0.000	0.783	1.39951	2.2000	تقوم الإدارة بتدريب الموظفين بشكل دوري للتكيف مع الظروف والمتغيرات المستمرة لتكنولوجيا المعلومات	11
9	0.000	1.342	1.49674	2.3667	تقوم الإدارة بإجراء دراسة شاملة لاختيار الأنواع المناسبة من الأجهزة، لضمان عدم تأثيرها سلباً على عملية اتخاذ القرار.	12
	0.000	0.597	0.25960	2.5383	الإجمالي	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن: قيمة إحصائي الاختبار (0.597) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة (0.05)، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.5383) وهو أصغر من المتوسط المفترض (3)، وهذا يدل على اتجاه عينة الدارسة في مستوى (غير موافقين) على فقرات المتغير المستقل أبعاد تكنولوجيا المعلومات، حيث جاءت العبارة "تستخدم الإدارة البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال بين الأقسام والإدارات" في المرتبة الأولى، أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.9896)، وانحراف معياري (0.36800)، فيما كانت إحصائية الاختبار (-21.037)، وبمستوى دلالة محسوبة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أصغر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة غير موافقين على "تستخدم الإدارة البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال بين الأقسام والإدارات" وتكون نتيجة هذه الفقرة سلبية من وجهة نظر موظفي إدارة الخدمات الصحية صرمان. بينما جاءت العبارة "تتوفر في الإدارة أجهزة حاسوب وملحقاتها بشكل كافي" في المرتبة الأخيرة، أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.0010)، وانحراف معياري (0.93485)، فيما كانت إحصائية الاختبار (-21.036)، وبمستوى دلالة محسوبة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أصغر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة غير موافقين على "تتوفر في الإدارة أجهزة حاسوب وملحقاتها بشكل كافي" وتكون نتيجة هذه الفقرة سلبية من وجهة نظر موظفي إدارة الخدمات الصحية صرمان.

قياس المتغير التابع: اتخاذ القرار الإداري:

الجدول رقم (6) التحليل الإحصائي لعينة الدراسة حول فقرات المتغير التابع اتخاذ القرار الإداري

الترتيب	الدلالة المعنوية المحسوبة	اختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ر. م
1	0.000	10.908	0.67460	2.9500	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري.	1
8	0.000	5.184	0.64746	2.4333	تتخذ القرارات بناء على معلومات دقيقة ومتوفرة في الوقت المناسب.	2
6	0.000	6.600	0.56723	2.4833	تعتمد الإدارة على تحليل علمي للبيانات والمعلومات المتاحة عند اتخاذ القرار الإداري.	3
5	0.000	7.942	0.50394	2.5167	تساعد تكنولوجيا المعلومات في دراسة البدائل المتاحة بعناية قبل اتخاذ أي قرار إداري.	4
9	0.000	-7.761	0.71525	2.2833	تتوفر لدى متخذ القرار الصلاحيات الكافية لتسريع عملية اتخاذ القرار الإداري.	5
10	0.159	1.426	0.18102	2.0333	توفر تكنولوجيا المعلومات نظام واضح لمراجعة القرارات الإدارية قبل اعتمادها.	6
4	0.000	7.215	0.53678	2.5000	توفر تكنولوجيا المعلومات آليات لمتابعة نتائج القرار الإداري وتقييمه.	7

ر.م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	الدلالة المعنوية المحسوبة	الترتيب
8	يتم اتخاذ القرار الإداري بناء على بيانات مستحدثة ومتكاملة.	2.5667	0.49972	8.784	0.000	2
9	تستخدم الإدارة تكنولوجيا معلومات ساهمة في رفع كفاءة الأداء الإداري.	2.5500	0.53441	7.972	0.000	3
10	يعتمد متخذي القرار على التقارير الالكترونية أكثر من التقارير التقليدية.	2.4667	0.62346	5.798	0.000	7
	الإجمالي	2.4783	0.38360	7.842	0.000	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن: قيمة إحصائي الاختبار (0.597) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة (0.05)، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (2.4783) وهو أصغر من المتوسط المفترض (3)، وهذا يدل على اتجاه عينة الدراسة في مستوى (غير موافقين) على فقرات المتغير المستقل اتخاذ القرار الإداري، حيث جاءت العبارة "ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري" في المرتبة الأولى، أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.9500)، وبانحراف معياري (0.67460)، فيما كانت إحصائية الاختبار (10.908)، وبمستوى دلالة محسوبة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أصغر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة غير موافقين على "ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة القرار الإداري" وتكون نتيجة هذه الفقرة سلبية من وجهة نظر موظفي إدارة الخدمات الصحية صرمان. بينما جاءت العبارة "توفر تكنولوجيا المعلومات نظام واضح لمراجعة القرارات الإدارية قبل اعتمادها" في المرتبة الأخيرة، أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (2.0033)، وبانحراف معياري (0.18102)، فيما كانت إحصائية الاختبار (1.426)، وبمستوى دلالة محسوبة (0.159)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي غير دال إحصائياً، وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أصغر من (3) المتوسط المعتمد في الدراسة، فهذا يدل على أن أفراد العينة غير موافقين على "توفر تكنولوجيا المعلومات نظام واضح لمراجعة القرارات الإدارية قبل اعتمادها" وتكون نتيجة هذه الفقرة سلبية من وجهة نظر موظفي إدارة الخدمات الصحية صرمان.

اختبار الفرضيات:

لاختبار الفرضية الرئيسية فإنه يتم صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

Ho: لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان.

Hi: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان.

جدول (7) تحليل الانحدار الخطي لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار B	قيمة T	مستوى الدلالة
الرقمنة	-0.725	0.526	0.752	1.132	0.080

المصدر: من أعداد الباحث بناءً على نتائج مستخرجة من برنامج SPSS 25

يتضح من الجدول (9) أن قيمة معامل الارتباط (-0.725) بإشارة سالبة وهذا يدل على أن لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان، وقيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (1.132) بدلالة إحصائية (0.080) وقيمة مستوى الدلالة أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وهذا يشير إلى قبول فرضية العدم Ho (لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان)، ورفض الفرضية البديلة Hi (توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار الإداري بإدارة الخدمات الصحية صرمان).

النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

1. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن متوسط آراء أفراد العينة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات بلغ (2.5383)، وهو أقل من المتوسط المفترض (3)، مما يشير إلى ضعف مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الخدمات الصحية صرمان.
2. تبين أن أكثر الجوانب التقنية توافراً هي استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال، في حين كان توفر أجهزة الحاسوب وملحقاتها هو الجانب الأضعف، ما يعكس قصوراً في البنية التحتية التقنية داخل الإدارة.
3. أظهرت نتائج المتغير التابع (اتخاذ القرار الإداري) أن المتوسط العام بلغ (2.4783)، وهو أيضاً أقل من المتوسط المفترض، مما يدل على ضعف فاعلية اتخاذ القرار الإداري من وجهة نظر العاملين.
4. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تسهم جزئياً في تحسين جودة القرار الإداري، إلا أن ضعف التدريب ونقص الأنظمة المتكاملة يحدان من هذا التأثير.
5. أوضحت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية أن قيمة معامل الارتباط كانت سالبة (-0.725) وغير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، ما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار الإداري في إدارة الخدمات الصحية صرمان.

التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

1. ضرورة تعزيز البنية التحتية التقنية من خلال توفير أجهزة حديثة وشبكات اتصال قوية تدعم أعمال الإدارة اليومية.
2. تطوير نظم المعلومات الإدارية وربطها إلكترونياً بين الأقسام والإدارات لرفع كفاءة تدفق المعلومات ودقتها.
3. تدريب الكوادر البشرية بشكل دوري على استخدام تقنيات المعلومات الحديثة لضمان الاستفادة المثلى منها في دعم القرار الإداري.
4. اعتماد نظام معلومات متكامل يساعد متخذي القرار في تحليل البيانات وتقييم البدائل بدقة وسرعة.
5. تشجيع ثقافة التحول الرقمي والإبداع التكنولوجي في بيئة العمل الصحية لضمان قرارات أكثر كفاءة وفعالية.

المراجع:

1. السمان، حسن (2016): تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تطوير الإدارة الحديثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
2. الحمادي، عبدالرحمن (2017): نظم المعلومات الصحية ودورها في دعم القرار الإداري، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر.
3. أبو النصر، محمد، (2017): إدارة الخدمات الصحية وتكنولوجيا المعلومات، مجلة الفجر للنشر والتوزيع، مصر.
4. عثمانية، توفيق، لعرج، طاهر (2022): تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين اتخاذ القرار الإداري دراسة حالة مؤسسة سونلغاز عنابة، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، الجزائر.
5. هيلين، مراد (2018): أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على أنماط اتخاذ القرارات الإدارية بالمنظمات العامة المصرية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر.
6. صلاح، رستم، (2023): أثر تكنولوجيا المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية في محافظتي عدن ولحج، مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، اليمن.
7. حسام الدين، ليلى، (2016): أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
8. بلفكرات، راشيد (2018): دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري دراسة حالة في ولاية غليزان، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر.
9. ناصر، الياس (2020): أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، الجزائر.
10. الشاطر، نوري، وآخرون (2023): إثر تكنولوجيا المعلومات على تسويق الخدمات المصرفية، دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية، مجلة دراسات في المال والأعمال، ليبيا.

11. رحاب، فوزي، وآخرون (2019): أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف التجارية الليبية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة بمدينة طرابلس، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، ليبيا.
12. حصوة، ميلود (2024): الرقمنة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية من وجهة نظر عملاء المصرف المتحد للتجارة والاستثمار، مجلة دراسات في المال والاعمال، ليبيا.
13. الرخيص، علي (2024): تأثير تطبيق الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بجامعة طرابلس، مجلة دراسات في المال والاعمال، ليبيا.
14. مراد، فيصل (2013): إدارة الأسس والنظريات والوظائف، دار مجد للطباعة، الأردن.
15. الطائي، عبد النبي، القدسي، عبدالله (2015): نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
16. (المغربي، عبد الحميد، 2012): نظم المعلومات الإدارية أسس ومبادئ، المكتبة العصرية للطباعة والنشر، مصر.
17. عيد، سماح (2020): دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة اتخاذ القرارات الاستثمارية للمشروعات الصغيرة، مجلة البحوث الإدارية، مصر.