معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي

Obstacles to the application of management information systems in public hospitals in the city of Benghazi

أ.يحيى عبد الرازق الصوصاع

محاضر بقسم الإدارة الصحية

كلية الصحة العامة – جامعة بنغازي

Yahya.alsawsaa@uob.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2020/03/15 تاريخ القبول: 2020/05/15 تاريخ النشر: 2020/06/30

ملخص

هدف البحث إلى التعرف على معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة العاملة بمدينة بنغازي ، وتم الاعتماد على المقابلة الشخصية كأداة رئيسية لتجميع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة والذي تمثل في جميع المسئولين عن وحدات المعلومات بالمستشفيات قيد البحث والتي بلغ عددها 8 وحدات و بتحليل البيانات المجمعة خلص البحث إلى عدد من النتائج أشارت في مجملها إلى وجود معوقات تحول دون تطبيق نظم المعلومات الإدارية و أوصى الباحث بما يلي : ضرورة إثراء معرفة القيادات الإدارية بأهمية نظم المعلومات الإدارية و. إعادة هيكلة موقع وحدة المعلومات من الناحية التنظيمية . بتحليل البيانات

الكلمات الدالة: البيانات الأولية، المقابلة الشخصية، تحليل البيانات، معوقات

Abstract

The aim of the research is to identify the obstacles to the application of management information systems in public hospitals operating in the city of Benghazi, and the personal interview was relied on as a main tool for collecting primary data from the study community, which was represented by all those responsible for the information units in the hospitals under research, which amounted to 8 units and by analyzing the collected data. The research concluded with a number of results that, in total, indicated the existence of obstacles that prevent the application of management information systems

The researcher recommended the following: It is necessary to enrich the knowledge of the administrative leaders with the importance of management information systems and to restructure the site of the information unit from an organizational point of view

Keywords: preliminary data, personal interview, data analysis, obstacles.

المؤلف المرسل: يحيى عبد الرازق الصوصاع

1.مقدمة

المعلومات ليست اختراعا عصريا وإنما هي أهم سلاح استخدمه الإنسان في مواجهة تحديات الحياة على مر العصور ، ومما لاشك فيه أن هناك تفاوتاً من عصر إلى عصر ومن مجتمع لآخر في الاهتمام بالمعلومات فإذا تتبعنا مظاهر ازدهار الحضارات وانهيارها فسوف يتبين لنا الارتباط الوثيق بين عوامل الازدهار بكل مظاهره ومجالاته وعوامل الانهيار من جهة ، والحرص والاهتمام بالمعلومات من جهة أخرى ، لأن الاهتمام بالمعلومات يعنى الرشد والصواب بينما يعنى تجاهلها الخلط والاضطراب (الخولاتي، 2004)

و لا يخفي على أحد أن للمعلومات دوراً بارزاً لا يمكن إنكاره في كل المجالات ، فهي التي تشكل الخلفية الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة حيث تمثل المعلومات العامل الحاسم و الأكثر أهمية في صناعة القرار ككل، و فضلاً عن هذا كله فالمعلومات مورد ضروري للصناعة والتنمية والشؤون الاقتصادية و الإدارية للمنظمات والمجتمعات بمختلف أحجامها وأنواعها .

ونظراً لحاجة الإدارة إلى المعلومات التي تساعدها في اتخاذ قراراتها وللقيام بكافة الوظائف الإدارية ، دعت تلك الحاجة إلى ضرورة وجود أنظمة تهتم بتوفير المعلومات وتسهيل مهمة الاستفادة منها بأقصى درجة ممكنة والتي أطلق عليها نظم المعلومات الإدارية والتي تعرف بأنها "نظم متكاملة تعمل في خدمة جميع المجالات الإدارية من خلال توفير المعلومات اللازمة لعمليات التخطيط و الرقابة واتخاذ القرارات سواء كانت هذه المعلومات تاريخية أو آنية أو مستقبلية ، داخلية أو خارجية (الفتوح، 2008)

2. مشكلة البحث:

يعد القطاع الصحي أحد أهم قطاعات البنية التحتية الاجتماعية في أي دولة و أحد أهم المؤشرات التي تقاس بها معدلات التنمية في دول العالم ، لأن الوصول إلى أفضل مستوى صحي يعد من الأهداف الرئيسية التي تسعى الدول المختلفة إلى تحقيقه .

وتمثل المستشفيات أحد أهم و أكبر مكونات القطاع الصحي ، و نظرا لما يتوافر للمستشفيات من إمكانيات و موارد ضخمة و مرتفعة الكلفة ، أزداد الاهتمام بضرورة إدارة تلك المستشفيات بالشكل الذي يضمن كفاءة و فعالية استخدام تلك الموارد بما يكفل تقديم مستوى عال من جودة الخدمات الصحية ، فقد تبين أن ما يعانيه القطاع الصحي عامة و المستشفيات بشكل خاص هو مشكلة إدارية أكثر منها مشكلة إمكانيات و موارد (نصيرات، 2014)، و إذا كان مستوى الكفاءة و الفعالية في المستشفيات يرتبط مباشرة بجودة حل المشاكل واتخاذ القرارات فان جودة عملية اتخاذ القرارات

تتوقف على مدى ما يتاح للمديرين من معلومات دقيقة و كاملة و في الوقت المناسب حول الموضوع محل اتخاذ القرار.

الأمر الذي دعا بدوره إلى زيادة الاهتمام والتركيز على نظم المعلومات الإدارية و تطبيقاتها في المستشفيات نظرا للدور الذي تلعبه في تقديم خدمات المعلومات اللازمة لجميع أنشطة المستشفى الرئيسية و المتعلقة مباشرة بتقديم الخدمات الطبية و أنشطة المستشفى المساعدة كتلك الأنشطة المتعلقة بعمل الوحدات المسؤولة عن الموارد البشرية و المالية و الإمداد(johanna, 2013) ، أشارت الأدبيات إلى أهمية دور المعلومات في القطاع الصحي و المستشفيات على وجه الخصوص ، فاستخدام تطبيقات أنظمة المعلومات في إدارة المستشفيات يعد من أحد أهم الاتجاهات التطبيقية الحديثة للرفع من كفاءة وفعالية إدارة المستشفيات.

وبالنظر إلى التقارير الصادرة عن جهاز الرقابة الإدارية الليبي التي أشارت إلى عدم توفر المعلومات المتعلقة بالقطاع الصحي في الوقت المناسب فضلا عن عدم تحديث المعلومات بشكل يومي بكافة المستشفيات مما ترتب عنه صعوبة تحديد الاحتياجات و العشوائية في التقديرات (الليبي، 2015).

يتضح مما سبق ضعف أو غياب تطبيق نظم المعلومات الإدارية والذي يترتب عليه صعوبات تواجه العمل الإداري في المستشفيات الأمر الذي يتطلب النظر في معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة .

وبناء على ما تقدم فمشكلة هذا البحث **تتمثل في التعرف على معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات**

3 . أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة العاملة بمدينة بنغازي .

4 . أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في التالي :

- أهمية نظم المعلومات الإدارية و دورها البارز في توفير المعلومات لكل المستفيدين منها في كل المستويات الإدارية لمساعدتهم في اتخاذ القرارات بالشكل الذي يضمن تحقيق تلك الأهداف بكفاءة و فاعلية .

- المساهمة في فهم و تحليل معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية .

5. حدود البحث

تتمثل حدود هذا البحث بما يلي:

- **حدود مكانية:**

اقتصر هذا البحث على المستشفيات العامة العاملة بمدينة بنغازي أثناء إجراء البحث وهي :

- مركز بنغازي الطبي.
- مستشفى طب و جراحة الأطفال.
- مستشفى الجلاء للجراحة والحوادث.
- مستشفي الكويفية للأمراض الصدرية.

- حدود زمنية: تم إجراء هذا البحث في الفترة من شهر أكتوبر 2016 إلى شهر مارس 2017 .

- حدود موضوعية: اقتصر هذا البحث على التعرف على بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات والمتمثلة في:

أ. معوقات بشرية

ب. معوقات مالية .

ج. معوقات مادية .

د. معوقات تنظيمية .

6 . الجانب النظري

توجد العديد من المفاهيم التي تتعلق بموضوع نظم المعلومات، التي يتوجب التعريف بها لأهميتها بموضوع البحث كمفهوم النظام والبيانات والمعلومات والمعرفة، ويتم تناولها بالتوضيح كما يلي :

6-1 النظام (System)

تأتي الحاجة لدراسة النظام كمطلب أساسي يسهم في فهم نظم المعلومات الإدارية، وهناك عدة تعريفات تتعلق بمفهوم النظام، ومن بينها ، أن النظام هو مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل ، وتحكمها علاقات و آلية عمل معينة في نطاق محدد ، لتحقيق غايات مشتركة و هدف عام ، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف إنتاج المخرجات مع وجود التغذية الراجعة للرقابة (النجار، 2009)

وبالنظر إلى التعريف السابق يتضح أن ثمة سمات مميزة للنظام يمكن تلخيصها على النحو التالي :

1. يتكون النظام من مجموعة عناصر، أي يجب أن يحتوي النظام على أكثر من جزء .
2. يجب أن يكون هناك علاقات منطقية بين أجزاء النظام في وحدة متكاملة .
3. أن يكون للنظام هدف معين أو عدة أهداف يسعى لتحقيقها .

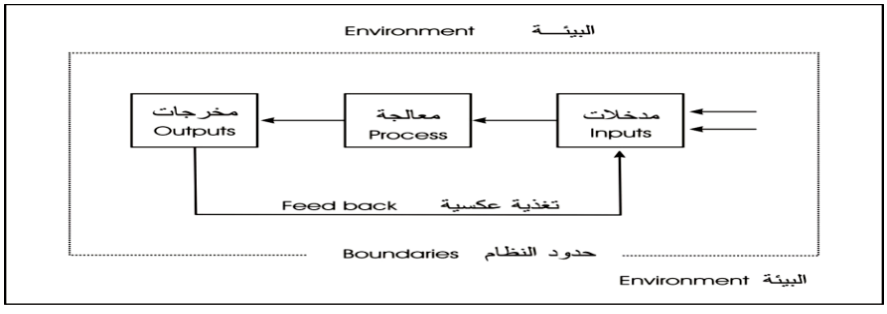
ويتكون أي نظام من مكونات ثلاثة هي : مدخلات (Inputs) وعمليات تحويلية (Process)، ومخرجات (Outputs) .

فالنظام يمكن النظر إليه كمجموعة من العمليات التي تتلقى مدخلات معينة لتنتج مخرجات معينة .

وإذا طبقنا المفهوم السابق على المنظمات باختلافها وحتى تتمكن أي منظمة من القيام بعملها يجب تحديد المصادر التي ستحصل منها على حاجاتها من الموارد الأساسية المختلفة واللازمة للبدء بسير العمل وهي ما يطلق عليها مدخلات النظام ثم تحدد المنظمة وسيلة العمل وطرقه ويترتب على عمليات التحويل الحصول على سلع أو خدمات أو معلومات يطلق عليها مخرجات، وعادة ما يتكون النظام من أنظمة أصغر أو من أنظمة جزئية .

والنظام الجزئي عبارة عن نظام موجود داخل نظام أكبر، ففي المنظمات تعد الوحدات الوظيفية الأساسية مثل الموارد البشرية والتمويل والمعلومات أنظمة جزئية، ومن هذا المفهوم يمكن النظر للنظام بأنه " نظام جزئي بالنسبة لنظام آخر في مستوى أعلى وفي نفس الوقت يتكون النظام ذاته من نظم جزئية عديدة " .

والشكل التالي يوضح نموذجاً مبسطاً لمكونات النظام .



نموذج مبسط لمكونات النظام

ومن خلال الشكل أعلاه يتضح وجود النظام في نظام أكبر منه وهو البيئة، ونظراً لأن كل نظام عبارة عن جزء من نظام آخر فهناك دائماً علاقة تبادلية بين الأنظمة ، كذلك هو الحال مع المنظمة والبيئة المحيطة بها وهو ما يطلق عليه النظام المفتوح الذي تتفاعل مكوناته فتؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة ، وإذا ترك أي نظام لممارسة عملياته دون الأخذ في الاعتبار البيئة التي يعمل فيها، فهذا سيؤدي إلى عدم استمراره و فشله الأمر الذي يؤدي بدوره إلى التأثير في باقي الأنظمة الجزئية الأخرى ، لان مخرجات أي نظام هي مدخلات إلى نظام آخر .

2-6 البيانات (DATA)

البيانات هي عبارة عن حقائق خام قد تكون أرقاما ، صورا ، أو حتى رموزا و ليس لها معنى و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها ، و تمثل مدخلات نظم المعلومات (ياسين، 2009).

كما تعرف البيانات على أنها المادة الخام التي تُشتق منها المعلومات فهي تمثل (ترمز إلى) الأشياء والحقائق والأفكار والآراء والأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال أو تصف هدفاً أو ظاهرة أو واقعاً معيناً (ماضياً، أو حاضراً، أو مستقبلاً) دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة، يتم التعبير عنها (تمثيلها) بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال (الحسنية، 2006).

وتأسيسا على ما سبق ، يتضح أن البيانات عبارة عن حقائق متعلقة بأحداث مختلفة والبيانات بصيغتها الاعتيادية لا تعني أي شيء فهي مجرد رموز تعرف الأشياء المختلفة دون أن تعطيها معنى كما أنها لا تؤثر في ردود أفعال من يستقبلها ، كما تمثل البيانات المواد الأولية أو الخام للحصول على المعلومات، فالعلاقة بين البيانات والمعلومات هي العلاقة بين المادة الخام والمنتج النهائي، ومن مدخل النظم فإن البيانات هي المدخلات التي تتم معالجتها لتصبح مخرجات في شكل معلومات ، وعلى ذلك فإن البيانات هي المصدر الرئيسي للمعلومات فهي تستخدم كمدخلات لنظم المعلومات ويجب أن تجمع من كافة أوجه النشاط داخل المنظمة وتتم معالجتها لتحويلها إلى معلومات و توزع إلى جميع المستفيدين منها و يمكن أن تخزن داخل النظام وتسترجع وقت الحاجة إليها .

3-6 المعلومات (Information)

إذا كانت البيانات تشكل المواد الخام لأي نظام للمعلومات، فإن المعلومات هي المواد (البيانات) المصنعة الجاهزة لاستخدام النظام نفسه .

وتعرف المعلومات بأنها " البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبلها و التي لها قيمة مدركة في الاستخدام الحالي و في القرارات التي يتم اتخاذها (حسان، 2010)

والمعلومات تقودنا إلى المعرفة و التي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئا من قبل أو ان تضيف شيئا يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها (قنديلجي، 2007)

بمعنى أن المعلومات هي بيانات (أجريت عليها معالجة) لتكون مفيدة في صنع القرارات الإدارية ، أي أنها بيانات تمت معالجتها وبالتالي أصبح لها معنى و تؤثر في ردود أفعال من يستقبلها .

والمعلومات يجب أن تكون ذات جودة مناسبة حتى تساعد المستفيد منها بأكبر قدر ممكن في مواجهة مشكلة ما أو اتخاذ قرار معين، وقد أشارت العديد من الكتابات إلى عدد من الخصائص التي يمكن من خلالها الحكم على جودة المعلومات منها. (راتشمان، 2001)

- **سهولة وسرعة الحصول على المعلومات** ، فإذا كان جهد الحصول على هذه المعلومات كبيراً فقد تتأخر المعلومات وتصبح تكلفة الحصول عليها باهظة جداً
- **الشمول** ، أي أن تكون شاملة لجميع احتياجات المستفيد حيث يلزم توفر كل المعلومات اللازمة لاتخاذ قرار ما .
- **الدقة** ، وتتعلق بدرجة صحة المعلومات وتشير إلى درجة خلو المعلومات من الخطأ فالمعلومات الخاطئة قد تؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة .
- **الملائمة** ، وتشير إلى مدى مناسبة المعلومات لطلب المستخدم .
- **الوقت المناسب** ، وهو يشير إلى وقت توفر المعلومات للإجابة على استفسار معين لاتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما ، كما أن تأخير المعلومات قد يجعلها غير مفيدة لاتخاذ قرارات معينة لا تحتمل التأجيل .
- **الوضوح** ، ويشير إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض أو ليس بها تعارض فالمعلومات الغامضة يصعب الاستفادة منها .
- **عدم التحيز** ، أي أن لا تكون المعلومات معدة بالصورة التي توجه مستخدمها إلى الانحياز في اتجاه معين .
- **الحداثة** ، وهي تشير إلى مواكبة المعلومات لآخر التطورات والتعديلات فالمعلومات القديمة قد تكون صحيحة ولكن عدم تحديثها يؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة .

4-6 **المعرفة (Knowledge)** : مصطلح يستخدم لوصف فهم أي منا للحقيقة ، وعملية أو طريقة امتلاك المعرفة الخاصة بمسألة معينة هي عملية التعلم ، فإذا كانت المعلومات هي المواد المصنعة من

البيانات فإن المعرفة هي " المادة المصنعة من المعلومات فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه فرد أو منظمة أو مجتمع من معلومات في وقت معين ، وهناك من يرى المعرفة بأنها مجموعة من الحقائق التي يحصل عليها الإنسان من خلال بحوثه أو تجاربه السابقة، وتكون على شكل تعريفات ونظريات أو فرضيات، ونماذج وقياسات وعلاقات (الحسنية، 2006، صفحة 267)

5-6 أهمية نظم المعلومات الإدارية في أداء العملية الإدارية في المستشفيات :

تتوقف قدرة المستشفى في تحقيق أهدافها المحددة على قيام المديرين بممارسة المهام الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه و رقابة ويتوقف نجاح المدير في قيامه بالعملية الإدارية على درجة كفاءته في أداء دوره الجوهري والحيوي في صنع القرارات الإدارية المرتبطة بتلك الوظائف ، فالقرار هو قلب العملية الإدارية ولكي تكون القرارات فعّالة فلابد من توفير المعلومات المناسبة حول الأحداث موضع القرار وتوفير هذه المعلومات هو هدف نظم المعلومات الإدارية التي تخدم عملية صنع واتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية .

ولكن هناك اختلافاً في احتياجات المعلومات حسب المستويات الإدارية ونقصد بذلك أن هناك ثلاثة مستويات إدارية (عليا . وسطى . دنيا) ولكل مستوى من هذه المستويات مهام واختصاصات معينة ولذلك تختلف المعلومات التي يحتاجها كل مستوى ، فعلى سبيل المثال في مستوى الإدارة العليا التي تهتم بعملية التخطيط الاستراتيجي يقوم المديرون بوضع الخطط الإستراتيجية التي ترشد المستشفى نحو تحقيق الأهداف طويلة المدى والخطط التنسيقية التي تهدف إلى توجيه الأنشطة المختلفة نحو الهدف نفسه وتتميز مهام هذا المستوى بالتنوع كما أن القرارات التي يتم اتخاذها تؤثر على المستشفى ككل لفترة طويلة من الزمن ،كما تتميز قرارات هذا المستوى بعدم الروتينية مما يزيد من صعوبة إعداد احتياجاتها من المعلومات بالطرق التقليدية اليدوية بصفة مسبقة، وتنطوي على القيام بالتنبؤ بمستقبل وبيئة المنظمة، وبالتالي فهي تعتمد على معلومات تنبؤية ومعظم مصادرها خارجية، كما يتم الاعتماد على البيانات والمعلومات الداخلية التي تولدها نظم المعلومات في المستويات الأخرى كونها مصدر أساسي للمعلومات عن الوضع الحالي والماضي.

أما في مستوى الإدارة الوسطى والتي تستنبط قراراتها وخططها ذات الصبغة التكتيكية من المستوى الاستراتيجي، فتحتاج إلى توافر معلومات ملخصة ومعظمها ذات مصدر داخلي عن الأداء الفعلي و تقارير للمقارنة بين الأداء الفعلي والمستهدف، بالإضافة إلى معلومات تساعد على تحليل أسباب الانحرافات و وضع حلول مناسبة لمعالجتها .

وفي مستوى الإدارة الدنيا والتي تهتم بالعمل اليومي والمراقبة المباشرة فحاجتها من المعلومات تكون على نقيض الإدارة العليا، حيث تتطلب القرارات الروتينية معلومات محددة جيداً، ومتخصصة، وتفصيلية وداخلية كما أن نمط استخدامها يكون متكرراً ، وتعد هذه المعلومات مصدر المعلومات الداخلية للمستشفى وهي الأساس الذي تبنى عليه نظم المعلومات الإدارية في المستشفى ككل ، كما يحتاج المديرون للمعلومات للقيام بالعملية الإدارية المطلوبة لإنجاز مهامهم المتعلقة بوظائفهم القائمين بها، فنظام المعلومات يساعد الإدارة على القيام بوظيفة التخطيط من حيث توفير البيانات والتنبؤات والتقارير والدراسات وكل المعلومات للإعداد للمستقبل ووضع الأهداف والسياسات والبرامج والإجراءات والميزانيات وجداول العمليات وكذلك يساعد الإدارة على التنظيم لتحديد السلطة والمسؤوليات والمساءلة وتفويض السلطة وتحديد العلاقات بين الإدارات ومستويات الإدارة ونطاق الإشراف كما يدعم قدرة الإدارة على توظيف الشخص المناسب في المكان المناسب، ويوفر المعلومات اللازمة للتنسيق والتكامل وتوجيه الجهود لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، كما يساعد الإدارة على الرقابة وذلك بتوفير معلومات عن الأداء الفعلي للمستشفى بالإضافة للمستهدف وذلك لغرض إجراء عمليات المقارنة وكشف أسباب الانحراف والعمل على تصحيحها وليس هذا فحسب فكل وظيفة أساسية من وظائف المستشفى، المتمثلة في تقديم الخدمات الصحية والتمويل والموارد البشرية و الإمداد وغيرها من الوظائف وفقاً لنوعية وحجم النشاط، لها نظام معلومات جزئي خاص بها، لتوفير احتياجاتها من المعلومات .

وأخيراً يتحتم على المستشفى خلق تكامل وتنسيق بين هذه النظم الفرعية بحيث تُكون نظام معلومات إداري متكامل، يكفل تجميع كافة البيانات الناتجة عن عمليات المستشفى و فرزها و تبويبها و معالجتها و تقديمها في شكل معلومات لكل المستفيدين منها في كافة الوحدات التنظيمية في المستشفى بالشكل الذي يزيد من فعالية عملية اتخاذ القرارات و بالتالي تحقيق أهداف الوحدات المختلفة بكفاءة و فاعلية و يرفع من جودة الخدمات الصحية المقدمة .

6-6 نظم المعلومات الإدارية المحوسبة :

تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من الإجراءات (Procedures) و الأفراد (People) و البيانات (Data) و قواعد البيانات (Database) و البرمجيات و الأجهزة (Software & Hardware) و شبكات الاتصال (Networks) التي تهدف إلى إنتاج معلومات مفيدة للمستخدم من اجل قيام المنظمة بأعمالها بسرعة و دقة و كذلك اتخاذ القرارات الصائبة اللازمة لتحسين أدائها و الوصول إلى أهدافها

الأساسية (نور، 2010)كما تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من العناصر و المكونات التي تهتم بجمع واسترجاع البيانات و معالجتها وتقديم المعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرارات و الرقابة و التنسيق بالشكل الذي يساعد المديرون و العاملين على حل المشاكل و الموضوعات المعقدة و تطوير المنتجات والخدمات (Laudon، 2014)، و يتضح من التعريف أن هدف نظم المعلومات تجميع البيانات و معالجتها من جانب و توفير خدمات المعلومات إلى كل المستفيدين منها من جانب أخر ، ومن البديهي القول أن غياب نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في منظمات الأعمال الحديثة يعني عدم أو استحالة وجود أو استمرار أنشطة الأعمال الجوهرية للمنظمة كما يعني أيضا صعوبة تحقيق أدنى مستوى مستهدف من الكفاءة و الفعالية .

7. منهجية البحث :

تم القيام بهذا البحث الاستكشافي باستخدام المنهج الوصفي لغرض تقديم شرح و تفسير لمضمون البيانات المجمعة من الجانب الميداني وتم الاعتماد على المقابلة الشخصية كأداة رئيسية لتجميع البيانات الأولية ؛ و تعرف المقابلة في البحث العلمي بأنها محادثة أو حوار موجه بين الباحث من جهة ، وشخص أو مجموعة أشخاص آخرين من جهة أخرى ، بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة ، يحتاج الباحث للوصول إليها في ضوء أهداف بحثه وتتميز المقابلة بكونها تقدم معلومات وفيرة و شاملة لكل جوانب الموضوع ، فضلا عن أنها تزود بمعلومات اضافيه لم تكن في حسبان الباحث و لكنها ذات أهمية للبحث كما تتميز بدقة معلوماتها نظرا لإمكانية شرح الأسئلة و توضيح الأمور المطلوبة كما ويمكن للباحث طلب توضيح الإجابات غير الوافية أو غير الكاملة (.،ص.، 2008)، وقد تمت المقابلات مع المسؤولين عن وحدات المعلومات بالمستشفيات العامة العاملة بمدينة بنغازي و التي تمثلت في أثنين من الوحدات في كل مستشفى و هي (وحدة الإحصاء ، و وحدة تقنية المعلومات) وسبق إجراء تلك المقابلات زيارات ميدانية للمستشفيات لتحديد وحدات المعلومات بالمستشفيات قيد البحث و تحديد مواعيد لمقابلة المسؤولين عنها .

واشتملت المقابلات على جملة من الأسئلة المحددة و التي تتعلق بموضوع البحث ومن ثم تم جمع و ترتيب البيانات المتحصل عليها وتحليلها وتقديم شرح و تفسير لمضمون تلك البيانات لمحاولة تقديم صورة واضحة عن الوضع الراهن بالشكل الذي يساعد في تحقيق أهداف البحث.

8. **الجانب الميداني** :يعد الجانب النظري غير كافي لاستجلاء حقيقة الوضع الراهن ، فقد تطلب الأمر القيام بالجانب الميداني بغرض تجميع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة و تنظيمها و

استخلاص النتائج التي تخدم تحقيق أهداف هذا البحث و الجزء التالي يوضح معالجة البيانات المتحصل عليها من هذا الجانب :

1.8 التنظيم الإداري لوحدات المعلومات.

يعكس وجُود وحدات إدارية مُختصة بتوفير المعلومات بالمستشفيات قيد البحث إدراك الإدارات العليا بأهمية المعلومات والأنظمة المختصة بتوفيرها، ويزداد هذا الإدراك بإعطاء تلك الوحدات موقعا إداريا هاما في الهياكل التنظيمية للمستشفيات التابعة لها، فقرب تلك الوحدات أو بعدها من المستوى الأعلى للإدارة يدل على الأهمية النسبية المُعطاة لتلك الوحدات، كما أن تلك الوحدات لتمارس عملها على الوجه الأكمل يجب و أن يكون لها وصف واضح و محدد للمهام التي يفترض أن تمارسها و أن تتوفر لها جملة من المقومات البشرية و المادية و المالية التي تساعدها في الوصول للأهداف التي أنشئت من اجلها و الذي يعتبر عدم توافرها أنها أصبحت معوقات تحول دون تطبيق نظم المعلومات الإدارية ، ومن هذا المنطلق فقد أجرى الباحث زيارات ميدانية للمستشفيات قيد البحث وقام الباحث بالاطلاع على الهياكل التنظيمية للمستشفيات لتحديد وحدات المعلومات الموجودة بالفعل و إجراء مقابلات شخصية مع المسؤولين عن تلك الوحدات و السؤال على مدى توافر المقومات اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية ، **وتم تنظيم و ترتيب الإجابات المتحصل عليها على النحو التالي :**

- **وجود وحدات إدارية مسؤولة عن توفير المعلومات بالمستشفيات (قيد البحث).**

جميع المستشفيات قيد البحث لديها وحدات للمعلومات وتم تحديد وحدات المعلومات بناءا على طلب الهياكل التنظيمية للمستشفيات ، والتي كانت تحمل مسميات تنظيمية بعيدة عن مسمى (إدارة المعلومات)،فالموجود في كل مستشفى هو أثنين من الوحدات ، وحدة تحمل مسمى (تقنية المعلومات) ، و وحدة تحمل مسمى(الإحصاء و التوثيق الطبي) و الوحدتين تتبع إدارات مختلفة ، كما أن كل من تلك الوحدات تمارس أنشطة منفصلة ، وهذا مؤشر على عدم اهتمام الإدارة العليا بالمستشفيات (قيد البحث) بالجوانب التنظيمية لتلك الوحدات .

وبالسؤال عن مجمل المهام التي تمارسها تلك الوحدات فقد تبين أن مجمل المهام التي تمارسها تلك الوحدات تتلخص في الأتي:

* وحدة الإحصاء و التوثيق الطبي :

1. تسجيل البيانات الخاصة بدخول و خروج المرضى ، وتجميع وتصنيف وتوثيق السجلات الطبية .

2. إعداد الإحصائيات، والتقارير السنوية عن سير العمل وأداء المرفق الصحي فيما يتعلق بالحالات المرضية .

* وحدة تقنية المعلومات : تركيب و صيانة أجهزة الحاسوب و ملحقاتها .

و يتضح من ذلك أن مجمل مهام وحدات المعلومات في المستشفيات (قيد البحث) تركز فقط على الجوانب الفنية المتعلقة بالحاسب الآلي أو تلك الجوانب المتعلقة بتسجيل وحفظ البيانات وإعداد الإحصائيات الخاصة بالمرضى وذلك بالنسبة لوحدة الإحصاء و التوثيق الطبي ، علما بأن تلك المعلومات تاريخية ، و لم تشتمل مهام تلك الوحدات على تحديد احتياجات المستفيدين من المعلومات أو أي مهام تتعلق بتقديم المعلومات للمستفيدين منها في كافة المستويات التنظيمية.

2.8 مقومات نظم المعلومات الإدارية .

اشتملت المقابلات الشخصية على بعض الأسئلة المتعلقة بمدى توافر المقومات الأساسية المتاحة فعلا لوحدات المعلومات (قيد البحث) و هي :

- **وجود موارد بشرية مؤهلة:**

تعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية التي يبنى عليها أي نظام، ونظام المعلومات كغيره من الأنظمة بحاجة إلى العنصر البشري المؤهل،و بالسؤال عن مدى توافر الموارد البشرية المؤهلة من محللين النظم والمبرمجون وفنيين تركيب الشبكات و قواعد البيانات والصيانة فقد أشار جميع المستقصى منهم إلى توافر موارد بشرية مؤهلة بالأعداد والنوعيات المناسبة ، و بالسؤال هل يتم تنظيم أي دورات تدريبية لتلك العناصر بشكل مستمر لمواكبة التطورات العلمية في مجال تطبيقات نظم المعلومات فقد أشار جميع المستقصى منهم إلى انه لا يتم تنظيم أي دورات تدريبية في مجال المعلومات وارجع البعض السبب في ذلك إلى عدم توفر الإمكانيات المالية ، وعدم الالتزام بتنفيذ خطط التدريب السنوية، وعدم تشجيع المتخصصين في هذا المجال للرفع من كفاءتهم .

- **المقومات المادية**

بالإضافة إلى ضرورة وجود العنصر البشري المتخصص بوحدات المعلومات فانه من الضروري اقتناء واستخدام تقنيات حديثة تساعد في تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات بالدقة المطلوبة و في الوقت المناسب ولهذا تم السؤال على مدى توافر الموارد المادية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية :

أ- أجهزة الحاسوب

تكمن أهمية الحاسوب في كونه الأداة الرئيسية التي تساعد نظم المعلومات الإدارية في تحقيق أهدافها، إذ يمكن الاستفادة من قدرته الهائلة في حفظ وتحليل واستخراج البيانات والمعلومات وتوزيعها على المستفيدين منها في مختلف المستويات التنظيمية من خلال شبكات اتصال تربط بين قاعدة البيانات وبين الوحدات التنظيمية بالمستشفى .

وبالسؤال عن وجود أجهزة حاسوب في وحدة المعلومات تبين من الإجابات أن جميع الوحدات لديها أجهزة حاسوب، وبالسؤال عما إذا كانت هذه الأجهزة تتناسب وطبيعة العمل، أوضح جميع مسؤولي وحدات المعلومات بأن الأجهزة الموجودة تتناسب وطبيعة العمل بالوحدة ، وأشار معظمهم بان البرامج و التطبيقات الحاسوبية ليست حديثة ، وبالسؤال عن أجهزة الحاسوب الموجودة بباقي الوحدات التنظيمية في المستشفى فقد أشار المسؤولين عن وحدات تقنية المعلومات انه و على الرغم من وجود أجهزة الحاسوب في معظم الوحدات التنظيمية بالمستشفى إلا أن استخداماتها في كثير من الأحيان تقتصر على طباعة المراسلات ، أو في شكل منظومات جزئية تساعد في حفظ البيانات و استرجاعها على مستوى بعض الوحدات كما هو الحال في قسم الإحصاء و التوثيق الطبي أو بعض الأقسام التابعة للإدارة المالية و الشؤون الإدارية و المخازن ، ومع ذلك فإن عدد الحواسيب لا يمكن أن يشكل بمفرده مؤشرا على فعالية استخدامها ، كما أنها تتناسب و طبيعة الأعمال الجزئية التي تقوم بها .

ب- شبكات الاتصالات

يعتبر وجود ربط شبكي أمر غاية في الأهمية،حيث يربط بين كل من مصادر المعلومات و المستفيدين منها ويضمن انسياب المعلومات بين مختلف أجزاء المنظمة ،ويعد الربط الشبكي أسرع و أدق وسيلة اتصالات نظرا للدور الذي يلعبه في الحفاظ على امن و سرية البيانات و المعلومات وصولا إلى توفيرها للمستفيدين منها في الوقت المناسب و بدون تأخير ، وبالسؤال فيما إذا كان هناك ربط شبكي بين إدارات وأقسام المستشفى ، فقد أجاب جميع المستقصى منهم إلى عدم وجود ربط شبكي معلوماتي بين مختلف الوحدات التنظيمية داخل المستشفى ، وعدم وجود قاعدة بيانات مركزية على مستوى المستشفى ، وأوجز البعض بأن أسباب عدم توفر ربط شبكي ناتج عن عدم توفر الإمكانات المادية الكافية ، وعدم أعطاء الصلاحيات اللازمة من قبل الإدارة العليا للبدء في تنفيذ قواعد البيانات الحاسوبية و الربط الشبكي بين مختلف وحدات المستشفى.

- **المخصصات المالية لوحدات المعلومات:**

يعد تخصيص مبالغ مالية كافية لوحدة المعلومات من ضمن الميزانيات التسييرية للمستشفيات من احد المقومات الأساسية التي لا يمكن إغفالها بالنسبة لنظم المعلومات، لما لذلك التمويل من اثر إيجابي يساعد على بناء وتطوير الخدمات بهذه الوحدات والذي يحبذ أن يكون مبنيا على تقديرات واحتياجات وحدة المعلومات ذاتها ، و في هذا الجانب أشار جميع المبحوثين إلى أن وحداتهم لا تحظى بأي مخصصات مالية من ضمن الميزانية التسييرية للمستشفى.

3.8 الصعوبات التي تحول دون التطبيق الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في المستشفيات .

يتضح من خلال الإجابات المتحصل عليها انه ثمة بعض الصعوبات التي تحول دون التطبيق الأمثل لنظم المعلومات وأوجزها البعض في عدم وجود التدريب الكافي للعناصر البشرية في وحدة المعلومات، وعدم وجود رؤية واضحة لدى الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية ، ونظرة الإدارة العليا لهذه الوحدات على أنها أرشيف لحفظ السجلات فقط وعدم الثقة الكاملة بتطبيق نظم المعلومات والذي قد يكون مرده إلى عدم إدراك أهمية تطبيق نظم المعلومات .

4.8 الاقتراحات التي تم تقديمها إلى الإدارة العليا بشأن تطوير عمل وحدة المعلومات في المستشفيات(قيد البحث).

من خلال إجابات المبحوثين تبين أن مُجمل الاقتراحات المُقدمة من قبل مسؤولي وحدات المعلومات كانت تتلخص في ضرورة تركيب شبكات متكاملة تربط جميع الأقسام والوحدات.

إن خلاصة ما لمسه الباحث من استعراض لنتائج تحليل المقابلات الشخصية مع المسؤولين عن وحدات المعلومات في المستشفيات قيد البحث هو الغياب الواضح للمقومات الأساسية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية ، الأمر الذي نجم عنه آثار سلبية في مجالات عدة أسهمت بشكل ظاهر في انخفاض مستويات العمل الإداري في تلك المستشفيات .

9. النتائج :

1. كل المستشفيات (قيد البحث) يوجد بها وحدات للمعلومات تلك الوحدات اتخذت أسماء مختلفة ركزت علي الأدوات التي يستخدمها نظام المعلومات في صناعة المعلومات ، فيجب أن تضم الوحدة المسؤولة عن المعلومات في تركيبها الوحدات ذات الأنشطة المتعلقة بتوفير المعلومات كوحدة الإحصاء و تقنية المعلومات ، كما تعتبر المستويات التنظيمية لوحدات المعلومات مؤشراً علي عدم وعي الإدارات العليا بالمستشفيات بأهمية المعلومات والأنظمة التي توفرها .

2. من خلال تحليل البيانات الخاصة بمقومات نظم المعلومات الإدارية المتاحة فعلياً لوحدات المعلومات والتي يعد نقصها أو عدم توفرها أنها أصحبت معوقات تعترض سبيل تطبيق نظم المعلومات الإدارية ، من خلال تحليل تلك البيانات تبين الآتي :

أ) عدم توافر البرامج التدريبية الكافية للموارد البشرية العاملة بوحدات المعلومات .

ب) أوضح جميع مسؤولي وحدات المعلومات أن وحداتهم لا تحظى بأي مخصصات مالية من ضمن الميزانية التسييرية السنوية للمستشفى .

ج) عدم وجود ربط شبكي معلوماتي بين مختلف الوحدات التنظيمية داخل المستشفى ، وعدم وجود قاعدة بيانات مركزية على مستوى المستشفى.

10. التوصيات :من خلال النتائج التي تم استعراضها فإنه يمكن القول بأنه يوجد عدد من المعوقات التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة قيد البحث ، وعلى هذا الأساس فقد تم صياغة مجموعة من التوصيات التي يمكن توضيحها في الآتي :

- ✓ العمل على إثراء معرفة القيادات الإدارية المختلفة بالمستشفيات العامة بخصوص نظم المعلومات الإدارية وأهمية ما توفره من معلومات في أداء الوظائف الإدارية ، وذلك عن طريق إقامة دورات تدريبية يتم فيها توضيح مفهوم وأهمية ومكونات نظم المعلومات الإدارية ودور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات ودور التقنيات الحديثة في تحقيق أهداف نظم المعلومات .
- ✓ إعادة هيكلة موقع وحدة المعلومات من الناحية التنظيمية وإعطائها موقعاً تنظيمياً يمكنها من خلاله القيام بالأعمال المنوطة بها على الوجه الأكمل ، كأن تكون إدارة المعلومات ، تتبع الإدارة العليا بالمستشفى مباشرة ، وتضم كافة الأقسام اللازمة لتقديم خدمات المعلومات وخدمات الحاسب الآلي ، وتكون مهمتها تحليل النظام وتصميم نظام للمعلومات و تطبيق نظم المعلومات الإدارية و الحفاظ على إدامة نظم المعلومات بالشكل الذي يضمن تحقيق الاستفادة المثلى من تطبيقها .
- ✓ استقطاب المؤهلات والقدرات العلمية في مجال المعلومات وصقل الموجود منها ، ووضعها على رأس إدارة المعلومات وضرورة وضع معايير وضوابط علمية عند اختيار مديرين لهذه الوحدات.
- ✓ ضرورة توفير الموارد المالية والمادية اللازمة لعمل إدارة المعلومات مع ضرورة مشاركتها في تحديد احتياجاتها من تلك الموارد .

- ✓ الإسراع في إنشاء قواعد البيانات وتركيب شبكات اتصال ذات تقنية عالية تربط جميع إدارات وأقسام المستشفى ،والسعي وراء ربط المستشفيات مع بعضها البعض وصولا إلى ربط المستشفيات و باقي المنظمات الصحية بوزارة الصحة .
- ✓ إجراء دراسات مستقبلية تتناول بالبحث الهياكل التنظيمية للمستشفيات العامة ، نظراً لما تسهم به مثل هذه الدراسات في التعرف على مدى وضوح الاختصاصات الوظيفية للوحدات الإدارية وتناسبها مع المستويات الإدارية ، الأمر الذي يساعد على ربط العلاقات التبادلية من المعلومات بين الوحدات الإدارية المختلفة بما يخدم نظم المعلومات ويعمل على تحقيق أهداف المستشفى .

Bibliographie

1. ،،ص ,.ع .إ .(2008) .البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات .*دار اليازوري للنشر و التوزيع* .213 ,عمان.
2. johanna, k. t. (2013). the success of a management information system in health care. *international journal of medical informatics*, 90-97.
3. Laudon, K. C. (2014). Management Information System Managing the Digital Firm. *Pearson Education Limited*. England.
4. الحسنية ,س .ا .(2006) .نظم المعلومات الادارية .*مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع* .38 ,عمان.
5. الخولاتي ,س .(2004) .المعلومات وأهميتها .*مجلة المعلومات)العدد الثاني* .42 ,*(*اليمن.
6. الفتوح ,ص .س .(2008) .نظم المعلومات الادارية .*دار الكتاب الجامعي* .107 ,الاسكندرية.
7. الليبي ,د .ا .(2015) .*التقرير السنوي* .ليبيا.
8. النجار ,ف .ج .(2009) .نظم المعلومات الادارية منظور اداري .*دار حامد للنشر والتوزيع* .38 ,عمان.
9. حسان ,م .أ .(2010) .نظم المعلومات الادارية .*الدار الجامعية* .112 ,الاسكندرية.
10. راتشمان ,د .(2001) .الإدارة المعاصرة .*دار المريخ*) .498-496 ,ر .م .أحمد (.Trad ,السعودية.
11. سعد غالب ياسين. (2009). نظم المعلومات الادارية. *دار الحامد للنشر والتوزيع*، 15.
12. عامر ابراهيم قنديلجي. (2007). نظم المعلومات الادارية. *دار المسيرة للنشر والتوزيع*، 30.
13. نصيرات ,ت .ف .(2014) .ادارة المستشفيات .*دار اليازوري للنشر والوزيع* .عمان.
14. نور ,ر .م .(2010) .انظمة المعلومات الإدارية .*الشركة المتحدة* .14-13 ,القاهرة.