

## تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية-مستشفيات جده دراسة تطبيقية

حمد احمد عبد الله المفضلّي المالكي\*

### المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين نظم دعم القرار والفعالية التنظيمية بالتطبيق على المستشفيات بجدة بالمملكة العربية السعودية. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمستشفيات جده محل الدراسة والذي بلغ عددهم (6696)، لذا تم سحب عينة من (450) من العاملين، وأستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية قوية بين ابعاد نظم دعم القرار (ادارة قاعدة البيانات، وإدارة قاعدة النماذج، وإدارة قاعدة المعرفة، ونظام واجهة الإستخدام) وابعاد الفعالية التنظيمية (تحقيق الأهداف، والاستخدام الكفء للموارد، واستقرار المنظمة) بمستشفيات جده بالمملكة العربية السعودية، وذلك بدرجة ثقة (95%). وأوصت الدراسة بعدة توصيات، منها: تمكين وتعزيز قدرات وكفاءة الموظفين العاملين بمستشفيات محافظة جدة من اجل التحسين المستمر لنظم دعم القرار وتقديم معلومات ذات جودة عالية لمتخذي القرار. وضع آليات ومعايير لقياس أداء العاملين والرضا الوظيفي لمعرفة مؤشرات التحسين والفعالية داخل المستشفيات في جميع أنشطة وعمليات دعم القرار.

**الكلمات المفتاحية:** نظم دعم القرار، الفعالية التنظيمية، مستشفيات جده، المملكة العربية السعودية.

\* باحث دكتوراه- معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة- كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان.

## Evaluating the Role of Decision Support Systems in Achieving Organizational Effectiveness - Jeddah Hospitals-Applied Study

### Abstract

This study aimed to measure the relationship between decision support systems and organizational effectiveness by applying it to hospitals in Jeddah, the Kingdom of Saudi Arabia. The descriptive analytical approach was relied upon, and the study population consisted of all workers in the Jeddah hospitals under study, whose number reached (6696), so a sample of (450) workers was drawn, and the questionnaire was used as the main tool for collecting data. The study reached a set of results, the most important of which is the existence of a strong positive correlation between the dimensions of decision support systems (database management, model base management, knowledge base management, and user interface system) and the dimensions of organizational effectiveness (achieving goals, efficient use of resources, and organizational stability) in Jeddah hospitals. In the Kingdom of Saudi Arabia, with a confidence level of (95%). The study recommended several recommendations, including empowering and enhancing the capabilities and efficiency of employees working in Jeddah Governorate hospitals in order to continuously improve decision support systems and provide high-quality information to decision makers. Establishing mechanisms and standards to measure employee performance and job satisfaction to identify indicators of improvement and effectiveness within hospitals in all decision support activities and processes.

**keywords:** Decision support systems, organizational effectiveness, Jeddah hospitals, Kingdom of Saudi Arabia.

## أولاً: مقدمة.

تمثل صناعة القرارات الدور الأكثر تحدياً عند المديرين، ونظراً للتطور الهائل في نظم المعلومات والتقنيات المستخدمة، هذا ما دعا إلى استخدامها من قبل الإدارة العليا في منظمات الأعمال للمساعدة على سرعة اتخاذ القرارات، وتعتبر نظم دعم القرار من أهم نظم المعلومات التي تعتمد على الحاسبات والتي كانت حصاراً للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلال فترة العقود السابقة كتطور طبيعي لطريقة استخدام الحاسبات. (ياسين، 2006، ص21)

تُعتبر الفعالية أمر هام في حياة المؤسسات نتيجة التطور الكبير والمنافسة الشديدة من أجل البقاء والاستمرار، وتؤكد الشواهد في عصرنا الحالي على أن الفرق بين مؤسسة ناجحة ومؤسسة غير ناجحة، لا يرتبط بمدى توافر الموارد والإمكانات المادية أو ندرتها بل من خلال التفاعل فيما بينهم من أجل بناء استراتيجيات تسمح لهم بتحقيق أهدافهم سواء على المستوى العام للمؤسسة، حيث ان الفعالية امر هام في حياة المنظمات نتيجة التطور الكبير و المنافسة الشديدة من اجل البقاء و الاستمرار لذلك سعى الباحثون لإيجاد نظرية تعتمد على المنظمات لكي تكون فعالة , وموضوع الفعالية التنظيمية معقد بتعدد المنظمات نفسها، مما أدى ذلك لكثرة الاختلافات حول تحديد مفهومها و ضبط مؤشراتها و قياسها و ربما يعود ذلك الى صعوبة تحديد الظواهر التي تحيط بفعالية المنظمات (كردي، 2015، ص 231). وفي ضوء ما تقدم، ونظراً للدور المهم الذي تقوم به المنظمات الصحية بجدة بالمملكة العربية السعودية، فقد بات من الضروري على هذه المنظمات إيلاء أهمية نظم دعم القرار لدورها الفعال في تحقيق الفعالية التنظيمي، لذا تسعى الدراسة الحالية إلى بيان دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية.

## ثانياً: الإطار النظري والدراسات السابقة.

### 1/2 الإطار النظري.

#### 1.1/2. نظم دعم القرار بالمنظمات الصحية

يتكون المفهوم العام لنظم دعم القرار من ثلاثة مفاهيم أساسية (الصباغ، 2000، ص37)

- **مفهوم النظام:** يقصد بالنظام في سياق نظرية النظم العامة بأنه مجموعة منتظمة من الأجزاء أو النظم الفرعية المترابطة والمتفاعلة فيما بينها.
- **مفهوم الدعم:** هو المساندة التي تقدمها هذه النظم لصانع القرار أو لفريق القرار.
- **مفهوم القرار الإداري:** هو نتاج عملية المفاضلة بين البدائل المقترحة، والقرار بصفة عامة مرتبط بعملية صنع واتخاذ القرار وهو نتاج منطقي لهذه العملية ويرى السالمي: أن نظم مساندة القرارات هي "نظم تفاعلية محوسبة تساعد صانع القرار على استخدام البيانات والنماذج لحل المشكلات شبه الهيكلية وغير الهيكلية، ولكن بطريقة هؤلاء المدراء وأسلوبهم الشخصي في حل المشكلات (السالمي، 2003، ص 23).

وبناء على ما سبق من تعريفات يرى الباحث انه يمكن تعريف نظم دعم القرار بأنه: وسيلة تساعد في اتخاذ القرارات المثلي.

#### 1.1/1/2. أهمية نظم دعم القرار

ظهرت نظم دعم القرار بأجيالها المختلفة والمتطورة بسبب الحاجة الموضوعية للإدارات لوجود تقنيات وأدوات لدعم القرارات المعقدة التي تخضع لظروف المخاطرة وعدم التأكد. حيث إنها هي ذلك المزيج الفعال من الذكاء الإنساني وتكنولوجيا

المعلومات والبرمجيات التي تتفاعل بقوة فيما بينها من أجل حل المشكلات المعقدة، ويمكن توضيح أهمية وفوائد هذه النظم فيما يلي (العبيدي، 2006، ص 153):

- تتميز نظم دعم القرار بتطورها عن باقي أنظمة المعلومات الأخرى حيث انها تنتج من الدمج بين التكنولوجيا وبحوث العمليات في إطار كفاءة متخذ القرار.

- وفرة عدد البدائل وإمكانية اختيار البديل الأمثل من بين مجموعة البدائل المختبرة عن طريق توفير تحليل حساسية أكثر سرعة واستجابة بحيث تستطيع تقديم الدعم لسلسلة متعاقبة ومتراطة من القرارات التي تقدم الدعم لجميع مراحل عملية صنع القرار.

- الفهم الأفضل للأعمال بحيث تمكن متخذي القرار من رؤية العلاقات، والتي يمكن استخدامها لإعداد صورة شاملة للأعمال.

- استجابة سريعة للمواقف غير المتوقعة، مراجعة سهلة للنماذج والرؤية السريعة للمتغيرات.

- القدرة على انجاز التحليل من أجل غرض معين، توفير مجموعة من الوسائل والأساليب الفنية المتنوعة لإعداد التحاليل من أجل أغراض معينة.

### 2/1/1/2 معوقات تطبيق نظم اتخاذ القرار بالقطاع الصحي

من أهم المعوقات والإشكاليات التي تواجه تطبيق نظم مساندة القرارات ما يأتي (رسمي، 2007، ص 129):

- مقاومة التغيير وعدم تقبل المنظمات للتطوير.
- رفض المورد البشري أن تحل محله الأدوات التقنية خوفا من فقدان منصبه
- ضعف البنية التحتية المعلوماتية.

- ضعف بيئة القرار في المنظمة وهذا يرجع إلى الثقافة التنظيمية في كل منظمة.

ويمكن القول إن القرار الإداري في المنظمات الصحية والمستشفيات العامة بالمملكة العربية السعودية، لا يزال مبنيًا على الحدس والخبرة والتجربة والخطأ، مثل باقي القطاعات العربية وربما يفتقر إلى النظم العلمية واستخدام تكنولوجيا المعلومات.

لذلك يجب إدراج البعد الكمي واستخدام التقنيات الحديثة ومحاولة تطبيق نظم دعم القرار لتكون القرارات أكثر جودة وفاعلية وبالأخص المتعلقة منها بسلامة المرضى والرعاية الصحية مما يسهم بالضرورة في تحقيق أهداف المنظمات الصحية ورفع مستوى الفعالية والكفاءة في ظل المنافسة العالمية بالقطاعات الصحية الأخرى وفي ظل التغيرات الدولية السريعة ويرى الباحث أن ما تم عرضه من عناصر مختلفة لتعريفات نظم دعم القرارات الإدارية والعملية وما تم استعراضه من أبعاد وعناصر لنظم دعم القرار تدل على أهمية هذا المتغير داخل القطاع الإداري وتثبت أهميته القصوى في إدارة المنظمات وبالأخص الإدارات الصحية والمستشفيات، حيث أن نظم دعم القرار تتميز بتطورها عن باقي أنظمة المعلومات الأخرى بدمجها بين تكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات في إطار تفاعلي مما يسهم في دعم متخذي القرار في مختلف مراحل صنع القرار. وأن الميزة الجوهرية لهذه النظم هي تزويد المديرين بالأدوات وليس المعلومات التي تساعدهم في حل المشكلات غير الهيكلية وشبه الهيكلية (حمي وعمروني، 2019، ص 56).

وبالنظر إلى أهميتها في دعم وترشيد القرارات الإدارية؛ توسعت مجالات استخدامها ومجالات تطبيقاتها هذا ما أدى بالضرورة إلى تطويرها بتطور تكنولوجيا المعلومات.

وتعد بيئة نظام دعم القرار من أهم العوامل المؤثرة على فاعليته بما فيها من مؤشرات أهمها دعم الإدارة العليا إضافة إلى التمويل وتوفير التكنولوجيا والآليات والاعتماد على كوادر في مختلف المجالات خاصة في بحوث العمليات والتحليل الاقتصادي، وكوادر خدمة شبكات الحاسبات والاتصالات. (بوسعي وحمدى، 2015، ص 36)

ويرى الباحث أيضا من أهم المعوقات والإشكاليات التي تواجه تطبيق نظم مساندة القرارات في القطاع الصحي تتمثل في مقاومة التغيير وضعف البيئة التحتية المعلوماتية وضعف بيئة القرار، مما يؤكد على ضرورة علاج تلك المعوقات والتعامل مع تلك الإشكاليات.

## 2/1/2 الفعالية التنظيمية

يوجد تباين واختلاف في الخلفيات العلمية للكتاب والباحثين، مما أدى إلى صعوبة في تحديد تعريف الفعالية التنظيمية، حيث تعرف المنظمة العربية للعلوم الإدارية الفعالية بأنها "مدى صلاحية العناصر المستخدمة (المدخلات) للحصول على النتائج المطلوبة (المخرجات)". كذلك فإن قاموس الإدارة يعرف الفعالية بأنها "تحقيق الأهداف الصحيحة من وجهة نظر أفضل التفسيرات الممكنة لظروف التجارة وإمكانات الربح." (بوطي، 2019، ص 22)، ومن أهم هذه التعاريف ما يأتي (نوار، 2006، ص 78):

- 1- يعرفها (Alvar) بأنها: القدرة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها.
- 2- يعرفها (Pennings) بأنها: دالة حالة الانسجام بين متغيرات الهيكل التنظيمي والبيئة.

3- يرى ميلز الفعالية بأنها: النجاح في التعامل مع القيود المفروضة عليها من جمهورها.

ويري الباحث أن الفعالية التنظيمية بانها الدرجة التي عندها يتم تحقيق أهداف المرجوة،

### 1/2/1/2 عناصر الفعالية التنظيمية

يرتبط مفهوم الفعالية التنظيمية بمجموعة من العناصر والمؤشرات المتفاعلة فيما بينها، والتي تشمل جميع المكونات الصلبة والبيئية والأفراد تمثل التداخل بين تلك المكونات المتمثلة في الهيكل التنظيمي والعناصر الثقافية، وفيما يأتي عرض لهذه العناصر التي يمكن استخدامها في تحديد الفعالية التنظيمية (O'Donoghue واخرون، 2011، ص89).

1- الرضا عن العمل: الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالاكتمال والإنجاز النَّابع من العمل، هذا الشعور ليس له علاقة بالنفوذ أو المميزات أو حتى الإجازات فهو يرجع لقبول الإنسان الوظيفة كما هي، فالإنسان العامل قد يشعر بالارتياح نتيجة أدائه في العمل أو جودة عمله أو تعلم مهارات جديدة أو العمل كجزء من فريق العمل وكذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية أو حتى تلقي الثناء، كما أنّ الرضا الوظيفي يتوقف على عوامل متعددة تضمن طبيعة العمل، التعويضات وفرص الترقية والإشراف (الطائي، 2005، ص56).

2- الإنتاجية: غالباً ما يختلط مفهوم الإنتاجية بمفاهيم أخرى مثل الكفاءة والفعالية، وهي مفاهيم يمكن تفهمها بسهولة في المنشآت ذات النشاط الاقتصادي والتجاري أكثر من المنشآت غير الربحية والتي يصعب فهمها دون الأخذ في الحسبان الأثار الاجتماعية والاقتصادية الناتجة عن نشاط

المؤسسات بمعنى تناولها بشكل كلي وليس بشكل جزئي مع الأخذ في الاعتبار أنّ مفهوم الإنتاجية مركب ومتداخل تتفاعل المحددات فيما بينها وهي ذات طبيعة تفاعلية (بوطي، 2019، ص 36).

3- **الاحتفاظ بالعمال:** إنّ الاحتفاظ بالعمالة أمر ضروري في حالات ومستغنى عنه في حالات، أمّا الحالة الأولى فهي حالة المؤسسات الكبرى ذات الحصة السوقية الأكبر والطلب على منتجها الأجود فلا يليق بأن يكون معدل دوران العمالة مرتفع مهما كانت الأسباب لأن الفرد صاحب الخبرة والملم بمجريات سير التنظيم يختلف عن الوافد والمستقطب الجديد والذي يخضع إلى فترة تجريبية حتى يتعود على الرّوتين ومنه على المؤسسة الحرص الدائم في المحافظة على عمالها، وأمّا الحالات الأخرى فهي عديدة نذكر منها حالة المؤسسة قيد التصفية أو الانحدار، وللمؤسسة الحق في تخفيف عبء وتكاليف قد تصرفها من أجل استيفاء المورد البشري دون القيام بعمليات إنتاجية تدر عليها بأرباح تساهم في خفض هذه التكاليف. (سعد، 2006، ص45)

4- **النمو أو التوسع:** إذا ما زاد حجم نشاط مؤسسة عادة يمكن أن تصنف استراتيجيتها بأنها استراتيجية نمو، وهذا إن دلّ على شيء فإنّما يدل على زيادة استثمار أرباحها وبالتالي فهناك تغيير على مستويات الإشراف، نظم العمل، والهيكل التنظيمي، فمثلاً عند زيادة بعض الأقسام فهذه الزيادة تؤثر على مدى فعالية المؤسسة في جميع الحالات ممّا جعلها تنتهج هذه الاستراتيجية التوسعية (Azeem, e al, 2021, p22).

5- **إدماج أهداف الأفراد في أهداف التنظيم:** لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يعامل الإنسان كآلة مهما كانت الثقافة السائدة في التنظيم أولاً وثقافة المجتمع

ثانياً، وبالتالي فمعاملة الأفراد كوسائل ستؤثر حتماً على المؤسسة، وبهذا لا بد من الحد من هذا الاستعمال من جهة، كما للأفراد أهداف متعددة ولهم الحق في تحقيقها من جهة أخرى، ويتوقف الأمر هنا على العلاقة بين العامل والمؤسسة أو رب العمل، فهذا التعاقد يسمح بإنشاء جملة من الأهداف منها ما هو مشترك بين الطرفين ومنها ما هو لصالح كل طرف على حدة ولكن هذه التعاقدات من هذا النوع ستؤثر حتماً على التنظيم لأنه في بعض الأحيان يحدث تعارض بين أهداف الفرد والمؤسسة. (Islam, e al, 2020, p33).

6- **الولاء التنظيمي:** نظراً للدور الفعال الذي يلعبه الولاء التنظيمي في حياة المنظمات حيث يؤثر في إنتاجية المؤسسة إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فإذا كان يتميز الأفراد بولاء تنظيمي مرتفع كانوا هم من يمثلون المؤسسة، أما إذا كان ولاؤهم منخفضاً فتجدهم يستنكرون ولا يحبون أن تذكر مؤسساتهم، وبالتالي فعلى المؤسسات تقوية الارتباط بينها وبين موظفيها لكي لا تفشل في تحقيق أهدافها (عبد الرازق، 1999، ص 98).

## 2/2 الدراسات السابقة

نظراً لأهمية الدراسات السابقة في مساعدة الباحث للوقوف على ما توصلت إليه من نتائج يستطيع البناء عليها لاستكمال الجهود السابقة، لذلك تناول الباحث بعض أهم الدراسات السابقة العربية والاجنبية المتعلقة دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية، علي النحو التالي:

### 1/2/2 الدراسات العربية

تشمل أهم الدراسات العربية ما يلي:

دراسة: (أبو الغنم، 2018) بعنوان العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية الإدارية: دراسة حالة شركة البوتاس العربية المساهمة العامة

<b>الهدف</b>	هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين نظم دعم القرارات، والفاعلية الإدارية في شركة البوتاس العربية المساهمة العامة.
<b>المنهجية</b>	تم تصميم استبانة مكونة من 36 سؤالاً، تم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من (435) موظفاً من مجتمع الدراسة، واسترد منها (301) استبانة، استخدمت الرزمة الإحصائية SPSS Version-16 لتحليل البيانات.
<b>النتائج</b>	وكشفت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرارات مجتمعة ومنفردة والفاعلية الإدارية، كما بينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في تصورات المبحوثين للفاعلية الإدارية تعزى لمتغيرات العمر، المؤهل العلمي، المستوى الإداري للوظيفة. أوصت الدراسة بتوجيه إدارة شركة البوتاس نحو مراجعة وتطوير العناصر التكنولوجية لنظم دعم القرارات، وتطبيق أحدث المستجدات في تكنولوجيا المعلومات، إذ إن نظم دعم القرارات تعتبر عنصراً أساسياً في الفاعلية الإدارية، والاهتمام بتدريب العاملين على استغلال قدرات نظم دعم القرارات، كما أوصت بإجراء المزيد من الدراسات حول نظم دعم القرارات الجماعية؛ وعلاقتها بمشاركة المعرفة الإدارية والفاعلية الإدارية.

دراسة: (الطهراوي، 2019) بعنوان أثر نظم دعم القرار في فاعلية المرونة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الأردنية

<b>الهدف</b>	هدفت الدراسة إلى تحليل أثر نظم دعم القرار في المرونة الاستراتيجية
--------------	---

<p>في شركات الاتصالات الأردنية؛</p>	
<p>تم تطوير استبانة لجمع البيانات الأولية وتوزيعها على 240 موظفا شكلوا عينة الدراسة، خضع للتحليل 185 استبانة، حيث جرى استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات.</p>	<p><b>المنهجية</b></p>
<p>توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار بأبعاده (نظام إدارة البيانات، ونظام إدارة قاعدة النماذج، ونظام إدارة المعرفة، ونظام واجهة المستخدم) على المرونة الاستراتيجية بأبعادها (المرونة السوقية، المرونة الإنتاجية، مرونة القدرات) في شركات الاتصالات الأردنية. وأوصت الدراسة بتوجيه اهتمام إدارات شركات الاتصالات نحو مراجعة وتحديث البرامج التي تدير وتتحكم بعملية تخزين، واسترجاع البيانات، كما أوصت بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية بأنواعها في تحقيق استراتيجية المنظمات.</p>	<p><b>النتائج</b></p>

دراسة: (القرشى وآخرون، 2022) بعنوان أثر نظم دعم القرار على إدارة المدن الذكية: دراسة ميدانية على عينة من قيادات أمانة محافظة جدة

<p>هدفت هذه الدراسة البحثية للتعرف على تأثير أبعاد نظم دعم القرارات (الإمكانات المادية، البشرية، الفنية والتنظيمية) على إدارة المدن الذكية، والتعرف على مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المدن.</p>	<p><b>الهدف</b></p>
<p>قامت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسطات استجابة عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية (الجنس - المؤهل العلمي - المسمى الوظيفي - العمر - عدد سنوات الخبرة) .</p>	<p><b>المنهجية</b></p>

<b>النتائج</b>	<p>ضرورة حث القيادات على الاستمرار في توفير البرمجيات المناسبة، وتحديثها لإنجاز الأعمال بكل كفاءة وسرعة ودقة، وقيام القيادات بوضع نظام للتدريب واستقطاب الكوادر البشرية؛ ليتمتع الموظفين بدرجة عالية من الإتقان، وزيادة الاهتمام بمشاركة العاملين في وضع الرؤى والخطط المستقبلية في إدارة المدن الذكية، والاستماع لمقترحاتهم ومبادراتهم وأفكارهم في حل المشكلات.</p>
<p>دراسة: (الطنطاوي والسيد، 2022) بعنوان دور حوكمة أمن نظم المعلومات المحاسبية في تحسين فعالية نظم دعم القرار مع دراسة ميدانية</p>	
<b>الهدف</b>	<p>هدفت هذه الدراسة البحثية للتعرف على أثر حوكمة أمن نظم المعلومات المحاسبية على تحسين فعالية نظم دعم القرار من خلال التعرف على المخاطر التي تتعرض لها نظم دعم القرار في ظل التطور التكنولوجي وتحديد دور حوكمة أمن نظم المعلومات المحاسبية في تحسين فعالية نظم دعم القرار</p>
<b>المنهجية</b>	<p>وقد تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار عينة الدراسة والمكونة من 120 فرد. وقد تم توزيع قوائم الاستقصاء على كل من (أعضاء هيئة التدريس، المديرين، موظفي إدارة تكنولوجيا المعلومات، وطلاب الدراسات العليا)</p>
<b>النتائج</b>	<p>وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من مخاطر تكنولوجيا المعلومات تواجه نظم دعم القرار أهمها المرتبطة بأمن نظم المعلومات المحاسبية. وأن هناك علاقة ارتباط قوية بين حوكمة أمن نظم المعلومات المحاسبية وتحسين فعالية نظم دعم القرار. حيث إنها سوف تعمل على تخفيض حجم المخاطر التي تتعرض لها نظم دعم القرار، وتحسين فعالية تلك</p>

النظم	
<p>دراسة: (الفيفي، 2023) بعنوان دور تقنية الواقع المعزز في دعم نظم إدارة المعلومات الصحية.</p>	
<p><b>الهدف</b></p> <p>هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تقنية الواقع المعزز في دعم نظم إدارة المعلومات الصحية؛ لغرض دراسة حالة برنامج المعلومات الصحية للمناطق.</p>	
<p><b>المنهجية</b></p> <p>تم استخدام منهج تحليل المحتوى؛ لمراجعة وتحليل الإنتاج الفكري في تكنولوجيا الواقع المعزز وإدارة المعلومات ومتطلباتها وبعض أنظمتها، وإيجاد المعايير التي من المفترض أن تكون موجودة في نظم إدارة المعلومات الصحية بحيث يواكب تقنية الواقع المعزز، كما تم استخدام منهج دراسة الحالة لمعرفة دور تقنية الواقع المعزز في دعمها لنظم إدارة المعلومات الصحية، وتطبيق المعايير المستخلصة على نظام إدارة المعلومات الصحية</p>	
<p><b>النتائج</b></p> <p>تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها: مساهمة تقنية الواقع المعزز في دعم نظم المعلومات الصحية من حيث توفير الوقت والجهد المالي والمكاني، وتبين أن نظام (DHIS2) لم يطبق تقنية الواقع المعزز رغم تطبيقه لبعض التقنيات الحديثة كتقنية الواقع الافتراضين وتقبل ممارسي الرعاية الصحية لهذه التقنيات ووجود نتائج إيجابية على الحالات التي تم تطبيقها عليه. وتم اقتراح بعض التوصيات، أبرزها: ضرورة تطبيق تقنية الواقع المعزز في نظام (DHIS2)؛ من أجل تحسين جودة النتائج الصحية في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل وتعزيز الشراكات مع الجهات ذات الدخل المنخفض والمتوسط</p>	

## 2/2/2 الدراسات الاجنبية

تشمل أهم الدراسات الاجنبية ما يلي:

### دراسة: (Shoushtari, et al, 2023) بعنوان Optimization in Marketing Enhancing Efficiency and Effectiveness

<b>الهدف</b>	يبحث هذا البحث في دور التحسين في الممارسات التسويقية وأثره في تعزيز الكفاءة والفعالية. تستكشف الدراسة تقنيات التحسين المختلفة المستخدمة في استراتيجيات التسويق، مثل اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات، والتجزئة، والاستهداف، وتحسين القناة.
<b>المنهجية</b>	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي
<b>النتائج</b>	ومن خلال فحص الأدبيات ودراسات الحالة الموجودة، فإننا نسلط الضوء على الفوائد والتحديات المرتبطة بتنفيذ التحسين في الحملات التسويقية. تؤكد النتائج على أهمية اعتماد أساليب التحسين لتحسين استهداف العملاء، وتخصيص الموارد، والأداء التسويقي العام.

### دراسة: (AL-Bayati and Mohamed, 2023) بعنوان The Role of Electronic Accounting Information Systems in Supporting Strategic Decisions

<b>الهدف</b>	هدف هذا البحث إلى التعريف بنظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، والتعرف على طبيعتها وأهميتها ودورها في إسناد القرارات الاستراتيجية في المستشفيات الخاصة في محافظة السليمانية. اعتمد البحث على استمارة الاستبيان كأداة للدراسة
<b>المنهجية</b>	تم اختيار 8 مستشفيات خاصة، وتم توزيع 24 استمارة على أفراد عينة

<p>البحث، وتم إرجاع 22 منها من إجمالي الاستثمارات الموزعة على المهنيين. أما بالنسبة للأكاديميين، فقد تم توزيع 76 استمارة على أفراد العينة، أعيد منها 66 من إجمالي الاستثمارات الموزعة على الأكاديميين. وبعد إعادة الاستثمارات تبين للباحث أن 5 استمارات غير صالحة للتحليل، وأن 83 استمارة صالحة للتحليل، ونسبتهم 83% من الاستثمارات الموزعة.</p>	
<p>أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات واستطلاع آراء مجتمع البحث وجود علاقة إيجابية قوية وأثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية؛ المدخلات والتشغيل والمخرجات والقرارات الاستراتيجية، مع الأخذ في الاعتبار مدخلات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.844 وفيما يتعلق بتشغيل البيانات المحاسبية بلغت قيمة معامل الارتباط 0.900، وفيما يتعلق أما مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية فقد بلغت قيمة معامل الارتباط 0.930، وهذا يعني أن هناك ارتباطاً بين مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في دعم القرارات الإستراتيجية.</p>	<p><b>النتائج</b></p>

**دراسة: (Liu, et al, 2024) بعنوان Automating student assessment using digital data to improve education management effectiveness in higher education institutions**

<p>تتمثل أهداف هذا العمل في دراسة تأثير عملية تقييم الطلاب باستخدام نظام إدارة التعلم القائم على الويب Schoology كمثال وتحديد فعاليته وسهولة استخدامه من خلال إجراء تحليل مقارنة بين نتائج استطلاع</p>	<p><b>الهدف</b></p>
--	---------------------

	المعلمين والطلاب.
<p>تتعمد منهجية البحث على المسح الاستكشافي باستخدام استبيان لجمع البيانات مكون من أسئلة مغلقة. المشاركون هم 630 طالبًا و159 عضو هيئة تدريس من ثلاث مؤسسات للتعليم العالي الصينية.</p>	المنهجية
<p>يتيح تحليل البيانات استنتاج أن الرضا العام للطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن سكولوجي مرتفع (83.4% و55% على التوالي). يشير الطلاب والمعلمون إلى أنه مع إدخال السكولوجي، أصبح التعلم والتدريس أسهل (82.5% و53.4% على التوالي). وتماشياً مع هذا، فقد وجد تحليل تأثير تنفيذ تقييم الأداء الآلي على الأداء الأكاديمي للطلاب أن المتعلمين أكثر عرضة لتحقيق نتائج تعليمية أفضل بعد إطلاق هذا النظام. تكمن الأهمية العملية لهذه الورقة في أنها توضح التأثير الإيجابي للنظام المدرسي على فعالية العملية التعليمية.</p>	النتائج

**دراسة: (Meher, et al., 2024) بعنوان Impact of organizational learning culture on organizational effectiveness: a serial mediation analysis with knowledge sharing and employee competencies**

<p>الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو دراسة تأثير ثقافة التعلم وتبادل المعرفة (KS) على الفعالية التنظيمية (OE). كما اقترحت هذه الدراسة التعرف على دور كفاءة الموظف في النجاح التنظيمي.</p>	الهدف
<p>تتعمد هذه الدراسة على المصادر الأولية والثانوية للبيانات. تشمل البيانات الأولية على 392 ردًا من شركات تكنولوجيا المعلومات</p>	المنهجية

<p>المختلفة الموجودة في الهند، في حين تعتمد المصادر الثانوية على المجالات والتقارير وأدلة الشركة وما إلى ذلك. وقد تم تحليل البيانات في نمذجة المعادلات الجزئية ذات البنية المربعة الصغرى باستخدام برنامج SMART-PLS 3.3.</p>	
<p>تؤكد هذه الدراسة النموذج المفاهيمي مع البيانات التي تم جمعها. المساهمين الرئيسيين في النموذج هم ثقافة التعلم التنظيمي (OLC)، وKS، وكفاءات الموظفين (EC)، و OLC. OE. KS هما المتغيران المستقلان، وOE هو المتغير التابع، في حين أن EC هو المتغير الوسيط في نموذج البحث. تكشف النتائج أن هناك OLC كبير في KS، EC وOE. وبالمثل، فإن العلاقة بين KS وOE مهمة أيضًا. يؤكد تحليل الوساطة أن المفوضية الأوروبية مهمة بالنسبة للعلاقات. ومع ذلك، فإن تأثيرات KS الوسيطة على العلاقة بين OLC والمفوضية الأوروبية ليست مهمة في هذا البحث.</p> <p>إن ثقافة التعلم الفعالة التي تؤدي إلى زيادة أنشطة KS تعمل في نهاية المطاف على تعزيز EC وتعزز OE. ويشير إلى أن تعزيز ثقافة التعلم سيؤدي إلى تعزيز تبادل المعرفة، ومن الواضح أن كفاءات الموظفين ستزداد عندما يكون الموظف ماهراً وواسع المعرفة.</p>	<p><b>النتائج</b></p>

### التعليق على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة استنتج الباحث أن موضوع تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية جدير بالدراسة والاهتمام؛ نتيجةً لكون نظم دعم القرار والفعالية التنظيمية يمثلان عنصرين أساسيين لا يمكن

الاستغناء عنهما في المنظمات الصحية، نتيجة لدورها المهم والفعال في تحقيقهما للتميز والجودة، كذلك فإن المنظمات الصحية في حاجة إلى امتلاك فعالية التنظيمية من خلال الدعم الذي توفره نظم دعم القرار. وفيما يلي مجال الاستفادة والاختلاف عن الدراسات السابقة

#### ❖ مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

- التعرف على بعض المصادر والدراسات والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية والمنهجية المعتمدة حيث مكنت الباحث من بناء الإطار النظري للدراسة.
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والتي سهلت على الباحث الانطلاق من حيث انتهى الآخرون أو البحث في الجوانب التي لم يتناولونها.

#### ❖ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين نظم دعم القرار والفعالية التنظيمية للمنظمات الصحية بالتطبيق على المستشفيات الحكومية بجدة والتي لم يسبق أن تناولتها الدراسات السابقة.
- تناولت الدراسة الحالية متغيرين رئيسيين لكل منهما أبعاد فرعية، في حين اقتصرت الدراسات السابقة على علاقة مجزأة وغير متكاملة في محاولة منها لتحقيق تكامل بين متغيراتها.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولتها لإيجاد اكتشاف علاقات الارتباط بين نظم دعم القرار والفعالية التنظيمية بأبعدها في المستشفيات الحكومية بجدة.

### ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية.

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية ميدانية، للاستفادة من نتائجها في تحديد وبلورة مشكلة الدراسة، وذلك من خلال إجراء مقابلات شخصية مع عدد من العاملين بمستشفيات جدة بالمملكة العربية السعودية، لاستطلاع آراءهم حول متغيرات الدراسة. وتمثلت أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- جمع بيانات عن الخدمات الصحية المقدمة.
  - التعرف على مدى إدراك العاملين بمستشفيات جدة لأهمية دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية.
- وفيما يلي ملخص لما توصلت إليه الدراسة الاستطلاعية

1- يتضح من الدراسة الاستطلاعية، وضوح المحاور الخاصة بدور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية.

2- اهتمام وسعى العاملين بالمنظمات الصحية ف بالعمل على تحسين جودة الخدمات الصحية فيها من خلال توظيف محاور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية.

### رابعاً: مشكلة الدراسة.

من الملاحظ بصورة واضحة أن مفهوم الفعالية التنظيمية يعد واحداً من أهم الموضوعات والمفاهيم التي حظيت بقدر ملموس من الاهتمام لدى الاقتصاديين والمحللين الماليين في الدول المتقدمة، إلا أنها في عالمنا العربي لم تحظ بالقدر الكافي من الاهتمام المطلوب رغم أهميتها في المنظمات خاصة المنظمات الخدمية وعلى رأسها المنظمات الصحية.

وبناء على ما تقدم تتبلور مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

## ما هي علاقة الارتباط بين ابعاد نظم دعم القرارات وابعاد الفعالية التنظيمية في المستشفيات بمحافظة جدة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

1. ما هي علاقة ارتباط ابعاد نظم دعم القرارات وبعد تحقيق الأهداف في الفعالية التنظيمية في المستشفيات بمحافظة جدة؟
2. ما هي علاقة ارتباط ابعاد نظم دعم القرارات وبعد الاستخدام الكفاء للموارد في الفعالية التنظيمية في المستشفيات بمحافظة جدة؟
3. ما هي علاقة ارتباط ابعاد نظم دعم القرارات وبعد استقرار المنظمة في الفعالية التنظيمية في المستشفيات بمحافظة جدة؟

### خامساً: أهداف الدراسة

يسعى البحث الى تحقيق الهدف الرئيسي التالي :

#### "قياس العلاقة بين نظم دعم القرارات والفعالية التنظيمية للمستشفيات الحكومية بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية".

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية، وهي:

1. قياس العلاقة بين ابعاد نظم دعم القرارات وبعد تحقيق الأهداف في الفعالية التنظيمية للمستشفيات الحكومية بمحافظة جدة؟
2. قياس العلاقة بين ابعاد نظم دعم القرارات وبعد تحقيق الأهداف في الفعالية التنظيمية للمستشفيات الحكومية بمحافظة جدة؟
3. قياس العلاقة بين ابعاد نظم دعم القرارات وبعد تحقيق الأهداف في الفعالية التنظيمية للمستشفيات الحكومية بمحافظة جدة؟

## سادساً: أهمية الدراسة

وتبرز أهمية البحث علمياً وأيضاً عملياً في الآتي.

### (1) الأهمية العلمية

تمثلت فيما يلي:

- توفير محتوى معرفي عن متغيرات الدراسة يمكن للباحثين الاستعانة به في دراسات مستقبلية.
- تدعيم إدارة المستشفيات بشكل علمي واضح على إدراك أهمية توافر نظم دعم القرار بالقطاع الصحي بالمملكة كعنصر رئيس في تحقيق أهدافها بكفاءة والوصول إلى أداء أفضل.

### (2) الأهمية العملية

تمثلت فيما يلي:

- أهمية الجانب الميداني المتمثل في المستشفيات الحكومية بمحافظة جدة مجتمع الدراسة مع توضيح دور نظم دعم القرار بالقطاع الصحي عليها في رفع قوة الفعالية التنظيمية وتعزيزها ومحاولة تصويب نقاط الضعف في الأداء.
- يقوم الموضوع البحثي على مساعدة القائمين في إدارة المستشفى على فهم العلاقات التي تربط بين متغيرات الدراسة والتجاوب معها بشكل فاعل من أجل تحسين الأداء.

## سابعاً: فروض الدراسة.

في ضوء مشكلة وتساؤلات الدراسة، تم صياغة فروض الدراسة كالتالي:

**الفرض الرئيسي:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار (إدارة قواعد البيانات، إدارة النماذج، إدارة قاعدة المعرفة، نظام واجهة الاستخدام) وتحقيق الفعالية التنظيمية (تحقيق الاهداف، الاستخدام الكفاء للموارد، استقرار المنظمة) بمستشفيات محافظة جدة. **ومنه تنبثق الفروض الفرعية الآتية:**

**الفرض الفرعى الأول:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد نظم إدارة قاعدة البيانات وتحقيق الاهداف في الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.

**الفرض الفرعى الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد نظم إدارة قاعدة البيانات والاستخدام الكفاء للموارد في الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة .

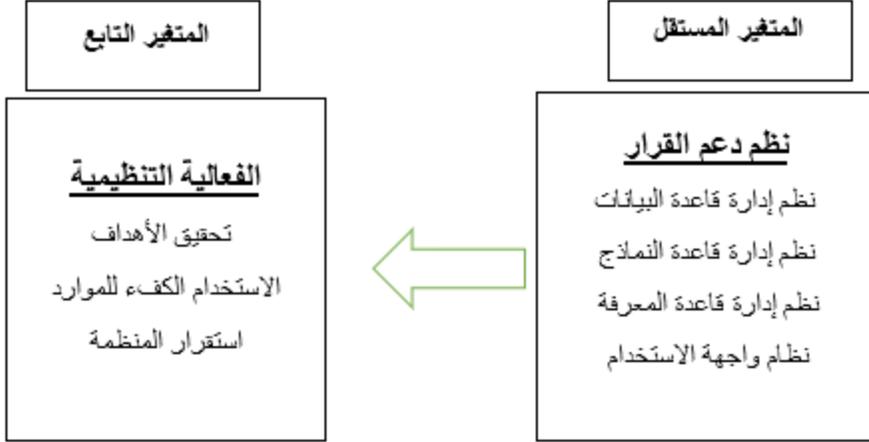
**الفرض الفرعى الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد نظم إدارة قاعدة البيانات واستقرار المنظمة في الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة .

## ثامناً: نموذج البحث ومتغيراته

**المتغير المستقل:** - نظم دعم القرار ويشمل الابعاد التالية (نظم إدارة قاعدة البيانات، نظم إدارة قاعدة النماذج، نظم إدارة قاعدة المعرفة، نظام واجهة الاستخدام).

**المتغير التابع:** الفعالية التنظيمية وتشمل الابعاد التالية (تحقيق الأهداف - الاستخدام الكفاء للموارد - استقرار المنظمة). وكما هو موضح في الشكل التالي:

وفيما يلي نموذج الدراسة ومتغيراته:



شكل (1) نموذج الدراسة ومتغيراته

## تاسعاً: محددات البحث

تشمل حدود البحث ما يلي:

أ- **الحدود الزمنية:** هي الفترة التي استغرقتها البحث بشقيها النظري والعملي، وتمثلت في الفترة بين عام 2022م حتى عام 2024م.

ب- **الحدود المكانية:** حيث اقتصر تطبيق البحث على بعض المستشفيات الحكومية بمحافظة جدة.

ت- **الحدود الموضوعية:** سيتم دراسة " دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية ".

ث- **الحدود البشرية:** سيتم تطبيق هذا البحث على المدراء ورؤساء الأقسام الإدارية والطبية والعاملين في القطاع الصحي بمستشفيات محافظة جدة.

## عاشراً: منهجية الدراسة.

بناءً على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها فقد استخدم المنهج الاستنباطي والاستقرائي معاً، بالإضافة إلى استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كميّاً وكيفياً، كما لا يكتفي هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح، بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

## 1/10 مجتمع وعينة الدراسة:

يشتمل مجتمع هذا البحث على العاملين من المدراء ورؤساء الأقسام الإدارية والطبية بمستشفيات محافظة جدة وبياناتهم كالآتي:

جدول (1) العاملين بالأقسام المختلفة بمستشفيات الدراسة

م	الفئة	العدد
1	الأطباء	1179
2	التمريض	2860
3	الصيدالة	230
4	الهيئة المعاونة	2426
5	الإجمالي	6696

المصدر: وزارة الصحة السعودية، الكتاب الإحصائي السنوي، 2021

وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (450) مفردة، وتم استخدام استمارة الاستقصاء وتوزيع على العاملين.

## 2/10 مصادر وأسلوب جمع البيانات:

تشمل مصادر البيانات في الاستبيان في البيانات الثانوية حيث اعتمد الباحث على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والمتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة، وكذلك الاطلاع على السجلات الخاصة بالمنظمات الصحية محل الدراسة وشبكة الإنترنت بهدف بناء الإطار النظري الخاص بالدراسة. بالإضافة الي البيانات الأولية حيث تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة استقصاء التي تم توزيعها على عينة العاملين بمستشفيات محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية في الدراسة الاستطلاعية.

واعتمد الباحث على قائمة استقصاء قام بإعدادها، وتم مراعاة البساطة والوضوح في تصميمها وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات الدراسة، وقد قام الباحث بمراجعة استمارات الاستبانة بعد تلقيها من المستقضي منهم للتأكد من صحتها، ثم تم تفرغ الاستمارات السليمة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من أجل تحليلها.

## الحادي عشر: الدراسة التطبيقية

تتمثل اجراءات الدراسة التطبيقية فيما يلي:

### 1/11 اختبارات الثبات والصدق

الجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج SPSS لمعامل الثبات ومعامل الصدق لمحاور الدراسة:

جدول (2): معامل الثبات ومعامل الصدق لمتغيرات البحث

معامل الصدق	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات	المتغيرات
0.909	0.826	24	المتغير المستقل: نظم دعم القرار
0.82	0.906	6	نظم إدارة قاعدة البيانات
0.972	0.944	6	نظم إدارة قاعدة النماذج
0.930	0.864	6	نظم إدارة قاعدة المعرفة
0.967	.936	6	نظام واجهة الاستخدام
0.984	0.968	18	المتغير التابع: الفعالية التنظيمية
0.981	.962	6	تحقيق الأهداف
0.965	.931	6	الاستخدام الكفاء للموارد
0.967	.936	6	استقرار المنظمة
0.984	0.968	42	الإجمالي

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق من قيم معامل الثبات ومعامل الصدق على تمتع الاستبيان بالاتساق والثبات الداخلي، مما يؤكد إمكانية اعتماد نتائجها والطمأنينة في تحقيق الأهداف المنشودة.

## 2/11 اختبار فروض الدراسة

في هذا القسم سوف يتم اختبار فروض الدراسة، بناء على نتائج التحليل على النحو التالي:

### أولاً: الفرض الرئيسي

لاختبار هذا الفرض الرئيسي وفروضه الفرعية تم استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (Pearson Linear correlation Analysis) لتقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين الاستخبارات التسويقية ككل ومحاوره والميزة التنافسية ككل ومحاورها؛ وتم التحقق من تحليل شرط (الطبيعية للبيانات) وفيما يلي نتائج هذا التحليل:

جدول (3) نتائج تحليل الارتباط البسيط لبيرسون لمتغيرات الدراسة ومحاورها

معامل ارتباط بيرسون	تحقيق الأهداف	الاستخدام الكفاء للموارد	استقرار المنظمة
Corr.	0.67	0.65	0.65
P-V	0.00	0.00	0.00
Corr.	0.83	0.79	0.80
P-V	0.00	0.00	0.00

0.80	0.80	0.84	Corr.	إدارة قاعدة المعرفة
0.00	0.00	0.00	P-V	
0.80	0.81	0.85	Corr.	نظام واجهة الاستخدام
0.00	0.00	0.00	P-V	
0.82	0.83	0.86	Corr.	مجموع نظم دعم القرار
0.00	0.00	0.00	P-V	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- هناك علاقة ارتباط طردية بين كلاً من ابعاد نظم دعم القرار (ادارة قاعدة البيانات، وإدارة قاعدة النماذج، وإدارة قاعدة المعرفة، ونظام واجهة الإستخدام) ومتغير تحقيق الأهداف بمستشفيات جدة بالمملكة العربية السعودية حيث تزيد قيمة معامل ارتباط بيرسون عن 0.5 أي تتراوح العلاقة بين المتوسطة والقوية، كما يلاحظ ان تلك العلاقة معنوية حيث إن مستوي (sig.) المعنوية أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد نظم إدارة قاعدة البيانات وتحقيق الاهداف في الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة. وذلك بدرجة ثقة (95%).

- هناك علاقة ارتباط طردية بين كلاً من ابعاد نظم دعم القرار (ادارة قاعدة البيانات، وإدارة قاعدة النماذج، وإدارة قاعدة المعرفة، ونظام واجهة الإستخدام) ومتغير الاستخدام الكفاء للموارد بمستشفيات جدة بالمملكة العربية السعودية

حيث تزيد قيمة معامل ارتباط بيرسون عن 0.5 أي تتراوح العلاقة بين المتوسطة والقوية، كما يلاحظ ان تلك العلاقة معنوية حيث إن مستوي (sig.) المعنوية أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد نظم إدارة قاعدة البيانات والاستخدام الكفاء للموارد في الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة. وذلك بدرجة ثقة (95%).

- هناك علاقة ارتباط طردية بين كلاً من ابعاد نظم دعم القرار (ادارة قاعدة البيانات، وإدارة قاعدة النماذج، وإدارة قاعدة المعرفة، ونظام واجهة الإستخدام) واستقرار المنظمة بمستشفيات جدة بالمملكة العربية السعودية حيث تزيد قيمة معامل ارتباط بيرسون عن 0.5 أي تتراوح العلاقة بين المتوسطة والقوية، كما يلاحظ ان تلك العلاقة معنوية حيث إن مستوي (sig.) المعنوية أقل من (0.05).

وبالتالي قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد نظم إدارة قاعدة البيانات واستقرار المنظمة في الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة. وذلك بدرجة ثقة (95%).

مما سبق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية بين كلاً من ابعاد نظم دعم القرار (ادارة قاعدة البيانات، وإدارة قاعدة النماذج، وإدارة قاعدة المعرفة، ونظام واجهة الإستخدام) وابعاد الفعالية التنظيمية (تحقيق الأهداف، والاستخدام الكفاء للموارد، واستقرار المنظمة)، وبالتالي قبول الفرض الرئيسي الذي ينص على انه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار (إدارة قواعد البيانات، إدارة النماذج، إدارة قاعدة المعرفة، نظام واجهة الاستخدام) وتحقيق الفعالية التنظيمية

(تحقيق الاهداف، الاستخدام الكفاء للموارد، استقرار المنظمة) بمستشفيات محافظة جدة. وذلك بدرجة ثقة (95%).

### الثاني عشر: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلنا اليها والتي تتمثل في وجود علاقة معنوية ايجابية بين ابعاد نظم دعم القرار (ادارة قاعدة البيانات، وإدارة قاعدة النماذج، وإدارة قاعدة المعرفة، ونظام واجهة الإستخدام) وابعاد الفعالية التنظيمية (تحقيق الأهداف، والاستخدام الكفاء للموارد، واستقرار المنظمة)، وذلك بدرجة ثقة (95%). وهذا يتفق مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات على سبيل المثال دراسة (أبو الغنم، 2018) ودراسة (الطهراوي، 2019)، ودراسة (Meher, et al., 2024).

وفي ضوء النتائج التي توصلنا اليها سنعرض في هذا الجزء خطة عمل لتنفيذ التوصيات والجهات المسؤولة عن تنفيذها وآليات تنفيذها، وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (4) خطة عمل لتوصيات الدراسة

آلية التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	التوصية
الاستعانة بالكوادر المتخصصة والمدرّبين المؤهلين للتدريب والتأهيل. التواصل مع المؤسسات العالمية للحصول على الاعتمادات الدولي.	ادارة التطوير المؤسسي إدارة المبيعات والتسويق إدارة تكنولوجيا المعلومات إدارة البحوث والتطوير	تمكين وتعزيز قدرات وكفاءة الموظفين العاملين بمستشفيات محافظة جدة من اجل التحسين المستمر لنظم دعم القرار وتقديم معلومات ذات جودة عالية لمتخذي القرار.

<p>تفعيل برامج خدمة الإنترنت وبرامج خدمة الهاتف لتحسين التواصل. إعداد خطة تسويقه بأحدث الأساليب العلمية لمخاطبة الفئات المستهدفة .</p>	<p>إدارة تكنولوجيا المعلومات إدارة البحوث والتطوير</p>	<p>تحسين وتطوير عمليات نظم دعم القرارات المعمول بها بمستشفيات محافظة جدة بما يساعد على تسهيل متخذي القرارات في عملية اتخاذ القرار وبفاعلية أداء العاملين حديثي الخبرة بمستشفيات محافظة جدة.</p>
<p>تفاعل الإدارة العليا مع العاملين. التوسع في حملات التوعية وعقد الندوات والمؤتمرات.</p>	<p>إدارة الموارد البشرية إدارة التدريب إدارة التخطيط</p>	<p>حث القيادات العليا ومسؤولي بعض المنظمات الصحية على الاستمرار في تحديث نظم الاتصال الرقمية لقواعد المعلومات بالمستشفى.</p>
<p>تفاعل الإدارة العليا مع العاملين.</p>	<p>إدارة تكنولوجيا المعلومات إدارة البحوث والتطوير</p>	<p>توجيه الإدارة نحو استمرار تطوير نظم دعم القرار التي تعتمد عليها، وتبني أحدث التطورات.</p>
<p>الاستعانة بالكوادر المتخصصة والمدربين المؤهلين للتدريب والتأهيل.</p>	<p>إدارة الموارد البشرية إدارة التدريب</p>	<p>الاهتمام بتدريب وتطوير ومهارات العاملين للاستفادة القصوى من نظم دعم القرارات وتحقيق الفعالية التنظيمية.</p>

المصدر: من اعداد الباحث

وفيما يلي اهم بعض الدراسات المستقبلية المقترحة على النحو التالي:

- 1- قياس العلاقة بين نظم دعم القرار والفعالية التنظيمية بمستشفيات أخرى بالمملكة العربية السعودية مثل مستشفيات تجمع مكة المكرمة.
- 2- قياس العلاقة بين نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية في ظل وجود متغيرات وسيطة مثل القيادة الريادية.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- 1) أحمد السيد كردي (2015)، نظم دعم القرار، الهادي للطباعة والنشر، مصر.
- 2) بد حسين آل فرج الطائي (2005)، الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران، عمان، الأردن، ص: 63.
- 3) بوسعدي، أ.، حمدي، ح (2015)، دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة. والاجتماعية، قسم الاجتماع، تخصص جامعة الصديق بن يحيى، جيل. كلية العلوم الإنسانية علاقات عامة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع
- 4) بوطي، م (2019)، حوافز العمل ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. دراسة ميدانية على مؤسسة الجزائرية للمياه. وحدة الوادي.
- 5) حمي، ع، عمروني، ح.ت. (2019)، الفعالية التنظيمية. دراسة تحليله لأهم مداخلها الأساسية في جامعة قاصدي /51/ المنظمات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد 12 مباح. ورقلة الجزائر.
- 6) السالمي، علاء عبد الرازق (2003)، نظم إدارة المعلومات، الأردن، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 7) صالح بن نوار (2006)، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، قسنطينة. مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة.
- 8) الطنطاوي، ه. ا & .هبه السيد. (2022). دور حوكمة أمن نظم المعلومات المحاسبية في تحسين فعالية نظم دعم القرار مع دراسة ميدانية مجلة الدراسات التجارية المعاصرة. 497-563، 8(13) ،
- 9) العبيدي، (2006)، نظم دعم القرار ودورها في رفع كفاءة الادارة المحلية.
- 10) علي، سنوسي (2009)، تقييم مستوى الفعالية التنظيمية للمستشفيات في الجزائر: دراسة تطبيقية على المستشفيات العمومية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع6.

- 11) عماد الصباغ، (2000)، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتب دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ص37.
- 12) الفيفي، إ. م. (2023). نور تقنية الواقع المعزز في دعم نظم إدارة المعلومات الصحية. *Arabian Journal of Scientific Research*, 2023(2), 12.
- 13) مازري، م (2017)، أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية. تسيير المنظمات. جامعة محمد خيضر سيكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. رسالة دكتوراه في علوم التسيير.
- 14) محمد حسن رسمي، (2007)، إطار فكري لنظم دعم القرار: الأساسيات - المتطلبات - المحائير، منشورات مركز دعم القرار والدراسات المستقبلية، عمان، الأردن.
- 15) الهزايمة، أحمد صالح (2009)، نور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد، (مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية-المجلد 25 - ع1).
- 16) ياسين سعد غالب، (2006)، نظم مساندة القرارات، ط1، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1) AL-Bayati, G. A. S., & Mohamed, A. O. (2023). **The Role of Electronic Accounting Information Systems in Supporting Strategic Decisions**. *The Scientific Journal of Cihan University–Sulaimaniya*, 7(2), 93-112.
- 2) Azeem, M., Ahmed, M., Haider, S., & Sajjad, M. (2021). **Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation**. *Technology in Society*, 66, 101635.
- 3) Islam, M. Z., Said, T. F., Sumardi, W. A., & Rahman, S. (2020). **Factors Affecting Organizational Effectiveness: A Proposed Framework for Brunei's Public Sector**. *International Journal of Asian Business and Information Management (IJABIM)*, 11(2), 15-27.
- 4) Liu, C. (2024). **Automating student assessment using digital data to improve education management effectiveness in higher education**

- institutions.** Education and Information Technologies, 29(2), 1885-1901.
- 5) Meher, J. R., Nayak, L., Mishra, R. K., & Patel, G. (2024). **Impact of organizational learning culture on organizational effectiveness: a serial mediation analysis with knowledge sharing and employee competencies.** VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 54(2), 324-338.
- 6) O'Donoghue, J, O'Kane, T, Gallagher, J, Courtney, G, Aftab, A, Casey, A, Torres, J and Angove, P (2011). **Modified Early Warning Scorecard The Role of Data/Information Quality within the Decision Making Process,** The Electronic Journal Systems Evaluation, Vol 13 , Issue 3 , p100-109.
- 7) Shoushtari, F., Bashir, E., Hassankhani, S., & Rezvanjou, S. (2023). **Optimization in Marketing Enhancing Efficiency and Effectiveness.** *International journal of industrial engineering and operational research*, 5(2), 12-23.