

أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية¹

د. نادر حامد أبو شرخ

أستاذ مشارك- جامعة فلسطين

n.sharekh@up.edu.ps

ملخص البحث

تحققت الدراسة من أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية، وطُبقت الدراسة على الموظفين العاملين في المستشفيات الثلاث، وهي: (مجمع الشفاء الطبي، مستشفى شهداء الأقصى، ومجمع ناصر الطبي) من فئة (مدير مستشفى، ومديري الدوائر، ورؤساء الأقسام، ومهندسي الحاسوب)، والبالغ عددهم (327) موظف، من خلال استبانة تم إعدادها لتحقيق غرض الدراسة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد هذه الدراسة.

تمثلت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن هناك أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري، حيث أكدت النتائج أن "قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة المعرفة التنظيمية داخل المستشفى" احتلت المرتبة الأولى بنسبة (61.03%)، بينما جاءت "قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء الفردي في المستشفى" في المرتبة الثانية بنسبة (58.61%)، واحتلت "قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات التدريب والتطوير في المستشفى" المرتبة الثالثة بنسبة (59.02%)، كما جاءت "قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء المؤسسي في المستشفى" في المرتبة الرابعة بنسبة (57.66%)، واحتلت "قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة الأداء في المستشفى" المرتبة الخامسة بنسبة (57.21%)، وفي ضوء النتائج السابقة فإن الدراسة توصي بضرورة تبني تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية باعتبارها مدخل أساسي لتحقيق التميز الإداري، وتعظيم الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية، والنظر لها باعتبارها استثمار يعود بالفائدة على المستشفى في المدى المنظور.

الكلمات الدالة

نظم معلومات الموارد البشرية، التميز الإداري، المستشفيات، المحافظات الجنوبية، فلسطين.

¹ تم تقديم البحث في 2025/11/1، وتم قبوله للنشر في 2025/11/22.

(1) المقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية شملت مختلف مجالات الحياة، وأثّرت بعمق في طبيعة عمل المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنواعها ومجال عملها، الأمر الذي أفرز واقعاً جديداً هو عالم العولمة، الذي تميّز بانتشار الثورة العلمية والتكنولوجية الهائلة.

حيث أسهمت هذه التطورات في إعادة تشكيل مفهوم الموارد البشرية داخل المنظمات المعاصرة، من خلال استحداث أنماط تنظيمية حديثة وطرح قيم وأفكار إدارية جديدة فرضتها طبيعة التغيرات المتسارعة (Al-Shoubaki & Al-Najjar, 2025)، كما تجاوزت المؤسسات في هذا العصر حدود الزمان والمكان بفضل الاعتماد الواسع على تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة، التي مكّنتها من تطوير أنماط عمل أكثر كفاءة وفعالية، تركز على الأداء وتعتمد المنهجية الإستراتيجية في تحقيق التنمية المستدامة، وقد نتج عن هذا الواقع المتجدد حاجة متزايدة إلى الكفاءات من الموارد البشرية تتمتع بقدرات إبداعية وذهنية متطورة، تفكر بعقلية عالمية وتعمل ضمن سياق محلي لتحقيق الأهداف التنظيمية (Musbah & Bohreen, 2025).

وتُعَد إدارة الموارد البشرية أحد الركائز الأساسية في أي منظمة، إذ تُعنى بإدارة العنصر البشري الذي يمثل أتمن موارد المنظمة وأكثرها تأثيراً في نجاحها واستدامتها (Ismael, 2024)، فهي حلقة الوصل والمسؤولة عن تنظيم بيئة العمل، ومتابعة أداء الموظفين، وتقييم كفاءتهم، وضمان التزامهم بمعايير الجودة والانضباط المهني (Habeb & Al-Tom, 2025)، كما تضطلع هذه الإدارة بمسؤولية التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه للموارد البشرية بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية، وهو ما جعل الاهتمام بتطويرها أمراً جوهرياً في ظل التنافس العالمي. ومن هذا المنطلق، أصبح من الضروري أن تمتلك المنظمات كوادربشرية مؤهلة وقادرة على توظيف الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية التي تؤثر بصورة مباشرة في الأداء المؤسسي العام (Al-Balaay, 2024).

في سياق تلمس مشكلة الدراسة، أجرى الباحث دراسة استطلاعية على عينة مكونة من (30) موظف وموظفة من الإدارة العليا والوسطى في المستشفيات الحكومية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية (مجمع الشفاء الطبي، مستشفى شهداء الأقصى، مجمع ناصر الطبي)، والتي أظهرت درجة متوسطة وبنسبة (56.04%)، مما يعني الحاجة الملحة للبحث عن آليات ووسائل من شأنها أن تعزز مستوى التميز الإداري في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، كما يوضحها جدول (1).

جدول 1: الدراسة الاستطلاعية

الترتيب	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
6	52.60	0.524	2.63	1. تعمل المستشفى على تطبيق نظم إدارية فعالة تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف.
4	55.20	0.634	2.76	2. تحرص المستشفى على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تراعي احتياجات المرضى والمجتمع المحلي.
1	66.00	0.522	3.30	3. تؤكد المستشفى على أهمية القيادة الإدارية الواعية القادرة على توجيه وتحفيز العاملين نحو التميز.
9	51.40	0.547	2.57	4. تسعى المستشفى إلى تطوير إجراءاتها الإدارية باستمرار بما يواكب التطورات الحديثة في الإدارة الصحية.
7	52.00	0.590	2.60	5. تلتزم المستشفى بتطبيق مبادئ العدالة والشفافية في التعامل مع العاملين وفي اتخاذ القرارات الإدارية.
2	64.00	0.528	3.20	6. تشجع المستشفى الإبداع والابتكار في العمل من خلال دعم المبادرات التطويرية والاقتراحات البناءة.
3	63.80	0.466	3.19	7. تعمل المستشفى على ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر في جميع المستويات الإدارية والفنية.
10	50.20	0.438	2.51	8. تحرص المستشفى على توفير برامج تدريب وتطوير مهني للعاملين لتعزيز قدراتهم الإدارية والفنية.
5	53.40	0.519	2.67	9. تؤكد المستشفى على أهمية العمل الجماعي والتنسيق الفعال بين الأقسام لتحقيق التكامل في تقديم الخدمات.
8	51.80	0.522	2.59	10. تسعى المستشفى إلى بناء بيئة عمل إيجابية تشجع على الانتماء والمساءلة الإدارية.
	56.04	0.539	2.80	المجموع

كما أشارت العديد من الدراسات إلى أن نظم معلومات الموارد البشرية والتميز الإداري في المستشفيات الحكومية الفلسطينية يعانون من وجود ضعف وصعوبات ومعوقات في المستشفيات كدراسة (Al-Mutery, 2025)، كذلك دراسة (Al-Shoubaki & El Talla, 2022)، إضافة إلى سعي وزارة الصحة عبر خططها التنموية المختلفة إلى الاهتمام الواضح بنظم معلومات الموارد البشرية، مما شجع الباحث على دراسة أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية، وذلك للإجابة عن الأسئلة التالية:

في ضوء ما سبق، جاءت هذه الدراسة لتناول نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز الإداري في المستشفيات الحكومية، من خلال تحقيق الأسئلة التالية:

- ما مستوى نظم معلومات الموارد البشرية في المستشفيات الكبرى بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟
- ما مستوى تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الكبرى بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

- هل يوجد أثر نظم معلومات الموارد البشرية (تقييم الأداء الفردي، وتقييم الأداء المؤسسي، وإدارة الأداء، والتدريب والتطوير، وإدارة المعرفة) في تحقيق التميز الإداري في المستشفيات الكبرى بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

حيث تكتسب الدراسة أهميتها من خلال تحليل ظاهرة علمية حديثة تتأثر بها المستشفيات بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية وتستطيع من خلالها معرفة مستوى امتلاكها لنظم معلومات الموارد البشرية، ومعرفة مستوى تطبيقها لأبعاد التميز الإداري، حيث يأمل الباحث أن يتم تعميم نتائج هذه الدراسة لكي تلفت أنظار إدارة المستشفيات الفلسطينية إلى أهمية نظم معلومات الموارد البشرية لما له من أثر في تطوير المنظومة الصحية والارتقاء بمكانتها على المستوى المحلي والإقليمي، وبالتالي تستطيع المستشفيات الفلسطينية التعرف على جوانب القصور في تطبيق، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من النتائج المتوقعة منها، والتي يمكن أن تسهم في تطوير نموذج علمي عن امتلاك تكنولوجيا الموارد البشرية الهادف إلى تحقيق التميز الإداري، وما تقدمه من توصيات للمستشفيات الفلسطينية.

(2) الإطار النظري للدراسة

(1-2) نظم معلومات الموارد البشرية

تُعدّ نظم معلومات الموارد البشرية هي منظومة مترابطة معاً لتجميع وتخزين ومعالجة وتحليل ونشر المعلومات، وذلك بغرض تدعيم العمليات التنظيمية وتسهيل عملية اتخاذ القرارات، كذلك العمل على تطوير عملية الرقابة المرتبطة بوظيفة الموارد البشرية بالمنظمة (Abed Al-Rhman & Hanish, 2023).

ونظم معلومات الموارد البشرية هي ضمن الأنظمة الفرعية المنبثقة عن نظام المعلومات الشامل في المنظمة، إذ يتكامل مع بقية الأنظمة الأخرى وذلك ضمن إطار مترابط ومتناسق يهدف إلى دعم وتعزيز الأداء الإداري والتنظيمي على نحو مستدام (Al-Shoubaki & El Talla, 2022).

ويُعنى هذ النظم بجمع البيانات المتعلقة بأنشطة الموارد البشرية ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات مترابطة ودقيقة تُسهم بفاعلية في عملية صنع القرار الخاصة بإدارة الموارد البشرية، مع ضرورة توافر خصائص الكمية والجودة والدقة والتوقيت الملائم لضمان الاستفادة المثلى من تلك المعلومات (Habeeb & Al-Tom, 2025).

وتُعرّف نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأنه مجموعة من الإجراءات المنظمة لجمع البيانات المتعلقة بالعاملين داخل المنظمة، وتخزينها وحفظها واسترجاعها وتحليلها بطريقة منهجية، بما يوفر قاعدة بيانات دقيقة وفعالة عن خصائص الموارد البشرية وأنشطتها. كما يسهم هذا النظام في تعزيز كفاءة وفعالية إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات المناسبة بشأن العنصر البشري، من خلال تزويدها بالمعلومات الموثوقة والمحدثة (Ismael, 2024).

كما تُعد أداة تقنية متكاملة تُستخدم لتجميع وحفظ وتحليل المعلومات الخاصة بالموارد البشرية داخل المنظمة. ويتضمن ذلك قواعد البيانات، وتطبيقات الحاسوب، والمكونات المادية والبرمجية اللازمة لجمع وتسجيل وإدارة وتوزيع ومعالجة البيانات، بما يدعم مختلف أنشطة الموارد البشرية ويُحسن من جودة القرارات الإدارية المتعلقة بها (Musbah & Bohreen, 2025).

(1-1-2) أهداف نظم معلومات الموارد البشرية

يتمثل الهدف الرئيس لنظم معلومات الموارد البشرية في تزويد الإدارة وجميع المستفيدين بالمعلومات الضرورية والدقيقة التي تمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة، بما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إليها المنظمة.

وينبثق عن هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية، يمكن تلخيصها على النحو الآتي:

- تحقيق التكامل بين الأنظمة الفرعية داخل المنظمة من خلال ربطها ضمن إطار موحد يضمن تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة التي تحتاجها الإدارة في الوقت المناسب (Al-Mahmoud, 2023; Zehery & Makhoul, 2023).

- المساهمة في توحيد وتنسيق الأهداف التنظيمية المختلفة داخل المنظمة وتوجيهها جميعاً نحو تحقيق الهدف النهائي المشترك (Al-Balauy, 2024).

- تيسير عملية اتخاذ القرار على مختلف المستويات الإدارية من خلال توفير معلومات دقيقة ومنتقاة تدعم توجيه الأداء المؤسسي نحو المسار الصحيح (Ismael, 2024).

- الرقابة على تدفق المعلومات داخل المنظمة، بما يشمل إدارة السندات والسجلات وملفات العاملين، لضمان الشفافية والدقة في تداول البيانات (Al-Shoubaki & El Talla, 2022).

- متابعة التغيرات الداخلية في بيئة المنظمة، وتحقيق العدالة الوظيفية بين الأفراد، والمساهمة في وضع خطط فعالة لتخطيط القوى العاملة على مستوى المنظمة (Musbah & Bohreen, 2025).

- مواكبة التغيرات في البيئة الخارجية وتحليلها بصورة مستمرة، بما يخدم إدارة الموارد البشرية من خلال التكامل بين مكونات النظام والاستجابة لمتطلبات الجهات الخارجية عبر توفير المعلومات اللازمة لدعم عملياتها (Al-Wajeh, Wahba & Iskandar, 2023).

(2-1-2) مكونات نظم معلومات الموارد البشرية

تُعد نظم معلومات الموارد البشرية من الركائز الأساسية في دعم القرارات الإدارية وتطوير الأداء المؤسسي داخل المؤسسات. فهي تمثل منظومة متكاملة تجمع بين العنصر البشري والتقنية والإجراءات التنظيمية بهدف جمع ومعالجة وتخزين وتحليل بيانات الموظفين بطرق منهجية دقيقة (Habeb & Al-Tom, 2025).

إن تكامل هذه المكونات يتيح للمستشفيات إدارة مواردها البشرية بكفاءة أعلى، وتحسين التواصل الداخلي، وتعزيز الشفافية في القرارات الإدارية، مما يساهم في تحقيق التميز الإداري والاستدامة المؤسسية (Ismael, 2024).

تُعد نظم معلومات الموارد البشرية شأنها شأن بقية النظم الإدارية في المنظمة، تتكوّن من أربعة عناصر رئيسية مترابطة هي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتغذية العكسية. حيث تمثل هذه العناصر المكونات الأساسية التي تضمن فاعلية النظام وتكامله في دعم القرارات الإدارية ذات الصلة بالموارد البشرية:

- المدخلات: تمثل البيانات والمعلومات الأولية المتعلقة بالعاملين في المنظمة، وتشمل جميع الجوانب المرتبطة بهم من مؤهلات، وخبرات، ومهارات، وسجلات وظيفية تُعد الأساس الذي يُبنى عليه النظام (Al-hesaa, Ebees & Ismael, 2023).

- العمليات: يقصد بها جميع الإجراءات التي يتم من خلالها معالجة البيانات المدخلة إلى قاعدة بيانات الموارد البشرية، وتشمل عمليات الجمع، والتخزين، والتصنيف، والتحليل باستخدام الأساليب الإحصائية والنماذج الرياضية لتحويلها إلى معلومات وتقارير قابلة للاستخدام. وتتضمن العمليات كذلك تسجيل وتخزين البيانات، وتصنيفها وترتيبها، وتحليلها وتفسيرها، بالإضافة إلى تدقيقها ومراجعتها لضمان دقتها وصحتها (Al-hesaa et al., 2023).

- المخرجات: هي التقارير والمعلومات الناتجة عن معالجة المدخلات، والتي تُظهر نتائج تحليل بيانات العاملين والوظائف. وتساعد هذه المخرجات في توضيح حركة القوى العاملة داخل المنظمة من حيث التعيين، والنقل، والإعارة، والترقية، وإنهاء الخدمة، مع تحديد الأسباب والاتجاهات العامة. كما تُمكن الإدارة من تخطيط القوى العاملة وتحديد احتياجاتها المستقبلية بدقة أكبر (Naem & Shareha, 2023).

- التغذية العكسية: هي عملية الرقابة المستمرة على أداء النظام من خلال مراجعة مدى توافق مخرجاته مع الخطط الموضوعية، ومساعدة الإدارة نحو تحسين كفاءة النظام (Abed Al-Rhman & Hanish, 2023).

(3-1-2) وظائف نظام معلومات الموارد البشرية

يتكوّن نظام معلومات الموارد البشرية من مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تُعنى بتخزين البيانات وصيانتها ومعالجتها، بما يتيح استخدامها لإنتاج معلومات تخدم أغراضًا متعددة لفئات مختلفة من أصحاب المصلحة داخل المنظمة. ويُسهّم هذا النظام في تحسين الأداء المؤسسي من خلال توفير خدمات متنوعة تدعم عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة (Habeb & Al-Tom, 2025).

ويمكن تلخيص أبرز هذه الخدمات فيما يأتي:

- تخزين المعلومات: يقوم النظام بحفظ سجلات الموظفين وتنظيمها بطرق متعددة تضمن سهولة الوصول إليها وسرعة استخراج البيانات عند الحاجة، مما يعزز كفاءة العمل الإداري بالمؤسسة (Khan, Yusoff, Hussain & Ismail, 2019).

- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات: تُعد هذه الوظيفة من أهم وظائف النظام، إذ يُمكن الإدارة من التعرف على الكفاءات البشرية المتاحة، ويساعدها في وضع الخطط المستقبلية للتوسع، كما يدعم عملية صنع القرارات الاستراتيجية بعيدة المدى (Sehweel, 2020).

- تحديد المسؤوليات: يساهم النظام في تحديد أدوار ومسؤوليات الأفراد والأقسام داخل المنظمة، بما يضمن توزيع المهام بشكلٍ عادل ومتوازن، كما يتيح تقييم أداء العاملين بدقة (Musbah & Bohreen, 2025).

- تنظيم إجراءات العمل: يوفّر النظام إطارًا منظمًا لجميع الإجراءات التشغيلية داخل المنظمة، ويُسهّم في تبسيط العمليات وسد الثغرات في سير العمل، مما يقلل من الفوضى والعشوائية ويعزز الانضباط الإداري (Al-Balaui, 2024).

- اتخاذ القرارات: يزود النظام المديرين بالبيانات الدقيقة والمحدثة اللازمة لاتخاذ قرارات رشيدة تستند إلى معلومات واقعية حول الموارد البشرية (Madanat & Khasawneh, 2018).
- السيطرة على الموارد والاستفادة منها: يمكن النظام الإدارة من إدارة الموارد المتاحة بفعالية عالية، والسيطرة عليها لضمان الاستفادة المثلى منها في مختلف جوانب النشاط المؤسسي (Al-Shoubaki & Al-Najjar, 2025).
- ضمان انسياب العمل: يساعد النظام على تحقيق التنسيق والمواءمة بين الأنظمة الفرعية المختلفة داخل المنظمة، مما يضمن سير العمل بسلاسة ويمنع حدوث الاختناقات أو تراكم المهام في مراحل معينة من العملية الإدارية (Sehweel, 2020).
- التخطيط للموارد البشرية: يمكن النظام المديرين من وضع خطط استراتيجية فعالة تهدف إلى الحفاظ على الكفاءات البشرية، واستقطابها وتنميتها بما يحقق استدامة الأداء التنظيمي (Ismael, 2024).

(2-2) التميز الإداري

- يتجسد مفهوم التميز الإداري في قدرة المنظمة على تحقيق نمو مستدام في مختلف مكوناتها التنظيمية، وما يصاحب ذلك من زيادة في فرص النجاح على المدى البعيد. ويستند هذا المفهوم إلى منهج عقلاني يركز على إحداث التغيير الإيجابي والتحسين المستمر في مستوى كفاءة وفعالية المنظمة، مما يجعله إطاراً شمولياً لتطوير الأداء المؤسسي (Dehaghan & Pourtaher, 2018).
- ويرى Aristovink (2018) بأن التميز الإداري يمثل نهجاً تنافسياً يقوم على التفوق الشامل على المنافسين، من خلال تطبيق ممارسات وأساليب تتوافق مع بيئة المنظمة الداخلية وظروفها الخارجية، بهدف تحقيق نتائج متفوقة مقارنة بسائر المنظمات في المجال ذاته.
- في السياق نفسه يُقصد بالتميز الإداري بالقدرة على تحقيق أداء مؤسسي متفوق ومستدام عبر تطبيق أساليب الإدارة الحديثة المبنية على الجودة الشاملة، والحوكمة الرشيدة، واستخدام مؤشرات أداء واضحة لقياس الكفاءة، والفعالية، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى والمجتمع (Al-Rashedi, Mahmoud & Abed Al-Monsef, 2025).
- كما أن التميز الإداري هو نهج استراتيجي يعتمد على الابتكار والتنمية المستمرة للعمليات الإدارية والطبية داخل المستشفى، بما يضمن تحقيق أعلى مستويات السلامة والجودة، ويعزز قدرة المؤسسة على المنافسة والاعتماد المؤسسي ضمن المعايير العالمية (Rehan, 2025).
- والتميز الإداري هو قدرة المؤسسة الصحية على توظيف مواردها البشرية والمادية بأعلى درجات الكفاءة والإبداع لتحقيق نتائج تفوق التوقعات، من خلال التخطيط السليم، والقيادة التحفيزية، والتحسين المستمر في جودة الخدمات الصحية، بما يضمن رضا المرضى والعاملين معاً (Al-Mansour, 2025).
- ويفهم التميز الإداري كذلك من خلال الوسائل التي تُسهم في رفع مستوى الأداء الإداري عبر تنمية القدرات والمهارات الإدارية، بما يتطلب بناء هيكل تنظيمي فعال ومناخ إداري تتجلى فيه روح التعاون والعمل الجماعي (Al-Badwy & Hakamy, 2024).

في السياق نفسه، يُعبّر التميز الإداري عن قدرة المنظمة على توظيف مواردها بكفاءة عالية والمشاركة الاستراتيجية في تحقيق أهدافها، عبر تقديم أداء متميّز يحقق رضا الأطراف المعنية كافة، إضافة إلى امتلاكها القدرة على معالجة التحديات وحل المشكلات بطريقة فعّالة تميزها عن غيرها من المؤسسات (Hasan, 2024). كما يُنظر إلى التميز الإداري على أنه مجموعة من الممارسات القيادية والإدارية التي ينتهجها قادة المنظمة لتقديم خدمات ومخرجات عالية الجودة تُكسبها ميزة تنافسية واضحة، وذلك من خلال تبني أساليب إدارية متطورة ومعايير جودة قابلة للقياس والتقييم المستمر (Mohamed, Mansour & Abu Zayed, 2024).

(1-2-2) أهداف التميز الإداري

يُعد التميز الإداري عملية متكاملة تهدف إلى تنمية القدرات الإبداعية للموظفين وتعزيز مهاراتهم الفكرية والمهنية، بما ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات والنتائج المؤسسية. ويسهم هذا التوجّه في تمكين العاملين من أداء مهامهم بأساليب مبتكرة وغير تقليدية، تعزز من كفاءتهم وتزيد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية أعلى (Al-Mutery, 2025).

وتتجلى أبرز أهداف التميز الإداري في مجموعة من المحاور الجوهرية التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، فقد أشار Lazreq (2025) إلى أن التميز الإداري يهدف بالأساس إلى رفع مستوى التنافس الإيجابي بين الموظفين، وضمان استمرارية الأداء المؤسسي والمحافظة على مستوى ثابت من الجودة الذي يلقي رضا المستفيدين، كما يسعى إلى كسر الجمود المعرفي لدى بعض العاملين من خلال تطوير مهاراتهم ومعارفهم المهنية، إضافة إلى تعزيز التواصل والتشبيك مع المنظمات الأخرى على المستويين المحلي والدولي، بما يتيح فرصاً أوسع للتعاون وتبادل الخبرات.

ويُعدّ الاستعداد الجيد لمواجهة التحديات والأزمات من بين الغايات المركزية التي تسعى إليها المؤسسات المتجهة نحو التميز، حيث يُعدّ تحسين جودة الخدمات الصحية الركيزة الأساسية للتميز الإداري في المستشفيات، إذ يهدف إلى تقديم رعاية صحية متكاملة وأمنة تتوافق مع المعايير الوطنية والدولية للجودة. ويتحقق ذلك من خلال تطوير سياسات وإجراءات عمل واضحة، ومتابعة الأداء الطبي والإداري بانتظام، والاعتماد على مؤشرات قياس جودة الخدمة مثل زمن الانتظار، ونسبة رضا المرضى، ومعدل الأخطاء الطبية. كما يشمل هذا الهدف تعزيز مفهوم "رعاية المريض أولاً" في جميع المستويات التنظيمية للمستشفى، وضمان التواصل الفعّال بين الطاقم الطبي والإداري بما يسهم في تحسين التجربة العلاجية وتحقيق نتائج صحية أفضل (Mahmoud, et al., 2023).

إضافة إلى ذلك يركّز التميز الإداري في المستشفيات على العنصر البشري بوصفه أحد أهم مقومات النجاح المؤسسي. لذلك يسعى إلى استقطاب الكفاءات الطبية والإدارية المؤهلة، وتوفير بيئة عمل محفّزة تدعم الإبداع والابتكار. كما يعمل على تمكين الموظفين من خلال برامج تدريبية مستمرة، ومسارات واضحة للتطوير المهني، وأنظمة تحفيزية عادلة تعزز الانتماء والالتزام التنظيمي. ويهدف كذلك إلى بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التعاون والشفافية والمسؤولية، ما يسهم في خلق بيئة داخلية داعمة للتغيير الإيجابي، ويزيد من قدرة المستشفى على التكيف مع التطورات التقنية والطبية المتسارعة (Al-Rashedi, et al., 2025).

كما تشمل أهداف التميز الإداري تحقيق التفوق على المنافسين سواء في البيئة المحلية أو الدولية، ورفع مستوى الجودة والكفاءة عبر تحديد احتياجات المستفيدين بدقة عالية. كما يشمل ذلك الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والبحث المستمر عن موارد بديلة تضمن استدامة العمل المؤسسي. ويُضاف إلى ذلك دعم الشراكات والتعاون بين المنظمات المتميزة لتعزيز فرص التطوير المتبادل (Rahmoun, 2024).

يتمثل هدف التميز الإداري في تعزيز الكفاءة التشغيلية وترشيد استخدام الموارد من خلال تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الموارد المتاحة داخل المستشفى سواء كانت بشرية، مالية، أو مادية، من خلال تبني أساليب الإدارة الحديثة التي تركز على الكفاءة والفعالية. ويشمل ذلك تطوير نظم إدارة الوقت، وتطبيق التحول الرقمي في العمليات الإدارية، وتحسين إدارة سلسلة الإمداد والتموين الطبي. كما يسعى التميز الإداري إلى تقليل الهدر في الموارد وتحسين الإنتاجية دون التأثير سلباً على جودة الخدمة، عبر تطبيق مبادئ الاقتصاد الصحي ومراجعة التكلفة مقابل المنفعة. وبذلك، يحقق المستشفى توازناً بين تقليل النفقات وتحسين الأداء المؤسسي في آن واحد (Al-Mansour, 2025).

إلى جانب ترسيخ مفهوم المسؤولية المجتمعية كأحد مكونات التميز الإداري. وأخيراً، يُعد تمكين الموظفين من المشاركة الفاعلة في عمليات اتخاذ القرار الإداري خطوة أساسية نحو بناء بيئة عمل ديناميكية ومبدعة تدعم الابتكار التنظيمي (Al-Badwy & Hakamy, 2024).

(2-2-2) المتطلبات الرئيسية لإدارة التميز

يتطلب التميز الإداري تأسيس بيئة تنظيمية محفزة تدعم الإبداع والكفاءة في مختلف المستويات الإدارية، من خلال بناء نظام مؤسسي يساند عمليات اتخاذ القرار ويضمن تحقيق النتائج المنشودة بفاعلية عالية.

تجدر الإشارة إلى أن إنجازات المستشفى قابلة للاستمرار والتطوير على المدى الطويل. فالتميز الإداري لا يُقاس بالنتائج المؤقتة، بل بقدرة المؤسسة على الحفاظ على جودة أدائها واستجابتها للتغيرات البيئية والتكنولوجية. ويتحقق ذلك من خلال تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة (TQM)، وتعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة، وإدارة المخاطر بكفاءة. كما يسعى المستشفى إلى الحصول على الاعتمادات الرسمية من هيئات محلية ودولية مثل ISO أو JCI، بما يعكس التزامه بمعايير الأداء العالي. إن تحقيق الاستدامة يضمن للمستشفى أن يبقى نموذجاً يحتذى به في تقديم خدمات صحية عالية الجودة، ويعزز مكانته التنافسية في النظام الصحي (Rehan, 2025).

وتنبع متطلبات التميز الإداري من الحاجة إلى تطوير قدرات العاملين وتنمية مهاراتهم، وترسيخ الأطر الأخلاقية التي تُوجّه سلوك المنظمة، إضافة إلى تصميم هيكل تنظيمي يتلاءم مع طبيعة العمل، ووضع خطط استراتيجية متكاملة تضمن استمرارية التطوير والتقييم المستمر للأداء المؤسسي (Mohamed, et al., 2024).

كما يشمل ذلك استثمار موارد المنظمة وقواها الكامنة بطريقة فعّالة، مع وجود قيادة تمتلك رؤية واضحة وقدرة على تحفيز المرؤوسين وإدارة التغيير بأسلوب يواكب التطورات الحديثة ويتعد عن النمطية والروتين (Aqeley & Abed Al-Aziz, 2025).

ومن أبرز متطلبات التميز الإداري في المنظمات ما يلي:

- تطوير استراتيجية شاملة تعبر عن التوجهات الرئيسة والرؤية المستقبلية للمنظمة (Al-Dousary, 2025).
- إنشاء إطار سياسات متكامل ينظم العمل الإداري ويضمن الانسجام بين الوحدات التنظيمية (Al-Badwy & Hakamy, 2024).
- توافر قيادة مؤمنة بالتميز تعمل على وضع المعايير والخطط اللازمة لتحقيقه (Al-Mutery, 2025).
- تعزيز المرونة التنظيمية من خلال تطبيق مبدأ التفويض وتبني اللامركزية في الإدارة (Rahmoun, 2024).
- بناء منظومة تقييم أداء شاملة تشمل المستويات الفردية والجماعية لضمان التحسين المستمر (Lazreq, 2025).

(3-2-2) نظم معلومات الموارد البشرية والتميز الإداري في المؤسسات الصحية

تُعرف عملية التحسين المستمر بأنها جوهر إدارة التميز الإداري، إذ تهدف إلى تلبية احتياجات المنظمات وتمكينها من أن تكون أكثر كفاءة وابتكارًا وسرعة في الاستجابة للتغيرات المتلاحقة في بيئتها الداخلية والخارجية (Lazreq, 2025).

وتتمثل بيئة النظام الإداري عنصرًا استراتيجيًا نحو النجاح المؤسسي، حيث تتجاوز الأطر التقليدية للأداء الإداري لتوفر منظومة متكاملة تساعد المنظمات على توجيه جهودها نحو التميز من خلال أنظمة إدارة الأداء المؤسسي، كما تسهم هذه المنظومة في تحقيق التكامل بين أنظمة المعلومات المختلفة، وإزالة الأنشطة غير المنتجة أو المكررة، والاستفادة من عمليات التغذية الراجعة لتحسين الأداء الإداري بصورة مستمرة (Mahmoud, Al-Zehery & Makhoul, 2023).

أما نموذج التميز في الهيكل الإداري، فيُعدّ إطارًا يزود المنظمة بالقدرة على التطوير والتحسين المستمر استنادًا إلى المبادئ والمفاهيم الأساسية للتميز المؤسسي. ويُسهم هذا النموذج في رفع مستوى الاهتمام بالمعايير الجوهرية التي تضمن استدامة الجودة الإدارية، وتعزيز نظام التقييم الذاتي المستمر (Musbah & Bohreen, 2025).

ويشير مفهوم التميز هنا إلى بلوغ المنظمة مرحلة تُمكنها من ضمان استمرارية النمو في ثلاثة مؤشرات رئيسة هي: نظام الجودة، ونظام التحسين المستمر، بما يعزز الثقة في كفاءة أدائها ويحقق التوازن بين البيئة الداخلية بما تتضمنه من فرق عمل وأنشطة تنظيمية والبيئة الخارجية بما يشمل جميع أصحاب المصلحة (Al-Yamey, Abu Hadeed & Al-Sayed, 2024).

(3-2) الدراسات السابقة

يتناول الباحث الدراسات السابقة التي تطرقت إلى نظم معلومات الموارد البشرية والتميز الإداري، حيث طبقت هذه الدراسات في بيئات مختلفة، وتم تناولها من الأحدث إلى الأقدم.

(1-3-2) استعراض الدراسات السابقة

تشير دراسة (Lazreq, 2025) إلى أثر حوكمة المؤسسات الاقتصادية بأبعادها الستة - المتمثلة في: الأسس التنظيمية لتطبيق الحوكمة، ودعم القيادة الإدارية، وقوة نظام المكافآت، ونزاهة أساليب التعيين، ومشاركة

الموظفين وتقدير جهودهم، وتوفير بيئة عمل مناسبة في تحقيق الإبداع والتميز الإداري. وقد أجريت الدراسة على مؤسسات الاتصالات في الجزائر (اتصالات الجزائر، موبيليس، جازي، أوريدو)، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي والاستقرائي، واعتمدت على استبانة وُزعت على عينة من (207) من الموظفين والإداريين بمستويات مختلفة. وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لحوكمة المؤسسات على الإبداع الإداري بنسبة (55%)، تعود بشكل رئيس إلى أبعاد القيادة الإدارية، والمكافآت، وبيئة العمل، ونزاهة التعيين، والأسس التنظيمية. كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الحوكمة والتميز الإداري بنسبة (44%)، تُعزى بشكل أساسي إلى دور القيادة الإدارية وبيئة العمل الداعمة، كما تطرقت دراسة (Al-Mutery 2025) إلى مدى تطبيق مديري مراكز الرعاية النهارية لمعايير التميز الإداري وفق النموذج الأوروبي للتميز من وجهة نظر الأخصائيين العاملين في تلك المراكز، إلى جانب تحديد الفروق في مستوى الممارسة تبعاً لمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والتخصص. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت على استبانة تمثل معايير النموذج الأوروبي للتميز، وطُبقت على عينة بلغت (329) أخصائيًا من مختلف مناطق المملكة. أظهرت النتائج أن درجة ممارسة معايير التميز الإداري جاءت متوسطة من وجهة نظر المشاركين، كما تبين وجود فروق لصالح الإناث، ولصالح ذوي الخبرة ما بين (5-10) سنوات، وكذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة.

في نفس الاتجاه وضحت دراسة (Rahmoun 2024) أثر إدارة التميز الإداري في بناء التفوق التنافسي داخل المنظمات، من خلال دراسة أثر ممارسات التميز الإداري وأبعاد التفوق التنافسي المتمثلة في: التكلفة، الجودة، المرونة، التسليم، والإبداع. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي ودراسة الحالة في ثلاث مطاحن جزائرية، واستخدمت المقابلات والملاحظات والمعلومات الحاسوبية كأدوات لجمع البيانات من المدراء ورؤساء الأقسام المختلفة. وأظهرت النتائج ضعف تأثير إدارة التميز الإداري في تحقيق التفوق التنافسي، إذ لم يظهر أثر إيجابي على بعد التكلفة في بعض المطاحن، بينما اقتصر التأثير الإيجابي على بعد التسليم في مطاحن الزينان فقط، في حين لم تُسجل أي علاقة مؤثرة على أبعاد الجودة والمرونة والإبداع في جميع المؤسسات المدروسة، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (Hasan 2024) التي ركزت على تحليل أثر التفكير الإبداعي القيادي بأبعاده الأربعة (الأصالة، الطلاقة، المرونة، الحساسية للمشكلات) في بناء التميز التنظيمي الإداري ممثلًا في التميز الاستراتيجي، وتميز القادة والمرؤوسين، والهيكل التنظيمي. أجريت الدراسة على عينة طبقية عشوائية من العاملين الإداريين في الجامعات الحكومية المصرية التابعة لوزارة التعليم العالي، بلغ عددها (378) مفردة، منها (291) استبانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة (77%)، وأظهرت النتائج وجود أثر معنوي ودال إحصائيًا للتفكير الإبداعي القيادي في تعزيز أبعاد التميز التنظيمي والإداري داخل بيئة العمل الجامعية.

كما ناقشت دراسة (Al-Shoubaki & El Talla 2022) واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المستشفيات محل الدراسة، تم تطبيق الدراسة على جميع العاملين في المستشفيات: (مجمع الشفاء الطبي، والمستشفى الأوروبي ومستشفى الأندونيسى)، وتكونت عينة الدراسة من (320) موظفًا، حيث أعد الباحثان استبانة لتحقيق الغرض من الدراسة، وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن إدارة الموارد البشرية أكثر فاعلية في حالة تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، وأن تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية تشمل تقييم الأداء الفردي، وتقييم الأداء المؤسسي، وإدارة الأداء، ونشر المعرفة، التدريب والتطوير واتخاذ القرار والتعيين.

الجاذبية وحل المشكلات وبناء الفريق وبناء فريق الجودة، إضافة إلى أن دراسة (Al-Wahshy 2020) ركزت على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الحكومية في إمارة أبو ظبي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (146) مفردة وتم اختبارها بأسلوب المسح الشامل، وكانت أهم نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية بشكل عام قد جاء بمستوى متوسط، حيث احتل تخطيط الموارد البشرية الترتيب الأول من حيث الأهمية وبمستوى مرتفع، تلاه بقية الممارسات بمستوى متوسط وعلى الترتيب (الاختيار والتعيين، تقييم الأداء، التدريب والتطوير، التعويضات والحوافز)، وأما مستوى الرضا الوظيفي فقد جاء أيضاً بمستوى متوسط. ووجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الموارد البشرية مجتمعة ومنفردة في تحقيق الرضا الوظيفي، وأن تقييم الأداء له الأثر الأكبر في تحقيق الرضا الوظيفي، تلاه على الترتيب: التعويضات والحوافز، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتطوير، الاختيار والتعيين.

في السياق نفسه، تناولت دراسة (Sehweel 2020) معرفة مستوى كفاءة الممارسات الإدارية للموارد البشرية في اللجان العاملة في إدارة المنح والهبات، وقام الباحث باعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، التي تم تصميمها لهذا الغرض، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (82) مفردة وتم اختبارها بأسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة. وكانت أهم نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لاستقطاب الموارد البشرية على كفاءة إدارة المنح والهبات للجان العاملة في قطاع غزة فعند زيادة استقطاب الموارد البشرية بنسبة (100%) تزداد كفاءة إدارة المنح والهبات بمقدار (57%)، بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي لتدريب الأفراد على كفاءة إدارة المنح والهبات للجان العاملة في قطاع غزة فعند زيادة تدريب الأفراد بنسبة (100%) تزداد كفاءة إدارة المنح والهبات بمقدار (24.7%).

وأوضحت دراسة (Khan et al. 2019) بيان أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الاختيار والتعيين، التدريب والتطوير، تقييم الأداء، والتعويضات على أداء العاملين في 6 جامعات باكستانية حكومية من خلال الدور الوسيط لرضا العاملين وعددهم 240 عضو هيئة تدريسية. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، التي تم تصميمها لهذا الغرض، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (240) مفردة. وكانت أهم نتائج الدراسة وجود أثر معنوي لممارسات الموارد البشرية الأنفة الذكر على الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية بوجود الدور الوسيط للرضا الوظيفي. وأن ممارسات إدارة الموارد البشرية تؤثر في الرضا الوظيفي بشكل إيجابي. وأن الرضا الوظيفي له أثر إيجابي في تحسين أداء أعضاء الهيئة التدريسية في هذه الجامعات.

وفي نفس الاتجاه وضحت دراسة (Madanat & Khasawneh 2018) مستوى فاعلية ممارسات إدارة الموارد البشرية تخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين، التدريب والتطوير، التعويضات، تقييم الأداء في البنوك الأردنية وأثرها على رضا العاملين في 15 بنك تجاري وإسلامي. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، التي تم تصميمها لهذا الغرض، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة البالغة (406) مفردة. وكانت أهم نتائج الدراسة أن عينة الدراسة تطبق مستوى عالٍ من ممارسات إدارة الموارد البشرية باستثناء التعويضات، فقد كان مستواها متوسطاً، الرضا لدى العاملين جاء بمستوى متوسط، وجود علاقة إحصائية قوية وموجبة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

(2-3-2) التعليق على الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، تبين للباحث أن جميع تلك الدراسات تمتاز بقيمة علمية وبحثية عالية، إذ اعتمدت في مجملها على استقصاء آراء أطراف مشكلة البحث من خلال أدوات الاستبانة والاستقصاء العلمي.

وقد حرصت الدراسة الحالية على الاستفادة من الدراسات الأحدث زمنياً في هذا المجال، مع السعي إلى سدّ الفجوة البحثية التي لم تتناولها الدراسات السابقة بالشكل الكافي، ولا سيما تلك المتعلقة بالتكامل بين أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية والتميز الإداري في بيئة العمل الصحية.

ومن خلال عرض وتحليل تلك الدراسات، استطاع الباحث تحديد موقع دراسته الحالية ضمن السياق العلمي العام وإبراز إسهامها في إثراء المعرفة النظرية والتطبيقية في هذا المجال.

(3-2-3) أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- من حيث أغراض الدراسة وأهدافها: ركزت الدراسات السابقة على الربط ما بين نظم معلومات الموارد البشرية من جهة ومتغيرات أخرى، وركزت دراسات أخرى على التميز الإداري مع متغيرات أخرى أيضاً، ولم يتسنى للباحث الحصول على دراسة ربطت نظم معلومات الموارد البشرية بالتميز الإداري.

- من حيث المنهج المستخدم في الدراسة: استخدمت الدراسات السابقة وكذلك الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، لما لهذا المنهج من خصائص تناسب طبيعة الدراسة الحالية، حيث يعتمد على دراسة الواقع بشكل دقيق، ويعتمد على وصف الظاهرة موضوع الدراسة.

- من حيث أداة الدراسة: اتفقت الدراسات في استخدامها الإستبانة كأداة رئيسة للدراسة.

- من حيث مجتمع وعينه الدراسة: أجريت معظم الدراسات السابقة في المؤسسات الصناعية والتعليمية وهناك ندرة في الدراسات التي طبقت على المؤسسات الصحية.

(2-3-4) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

بناءً على ما سبق اختار الباحث التطبيق على ثلاث من كبرى المستشفيات الحكومية في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، وذلك نظراً لحجم الكادر البشري فيها وتنوع التخصصات، وحساسية وطبيعة الخدمة التي تقدمها للجمهور والحاجة لتحقيق التميز الإداري.

(3) الإجراءات المنهجية للدراسة

تناول الباحث وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي البحث بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

(1-3) منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

- المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

- المصادر الأولية: الاستبانة، حيث تم تصميم فقرات الاستبانة وفق الدراسات السابقة التي تناولت نظم معلومات الموارد البشرية والتميز الإداري، مثل: دراسة (2025) Lazreq، دراسة (2025) Al-Mutery، دراسة (2024) Rahmoun، دراسة (2024) Hasan، دراسة (2022) Al-Shoubaki & El Talla، دراسة Al-Wahshy، دراسة (2020) Sehwel، دراسة (2019) Khan et al.، دراسة (2018) Madanat & Khasawneh

(2-3) مجتمع الدراسة

يتكون من العاملين في المستويات الإدارية العليا والوسطى في المستشفيات التالية: (مجمع الشفاء الطبي، مستشفى شهداء الأقصى، ومجمع ناصر الطبي) والبالغ عددهم (327) موظف وموظفة من فئة (مدير عام، مدير دائرة، رؤساء أقسام، مهندسي الحاسوب)، خلال العام 2025، واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل، نظرًا لصغر حجم المجتمع نسبيًا، حيث تم توزيع 327 استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد (279) استبانة بنسبة (85.32%).

(3-3) متغيرات ونموذج الدراسة

تكونت الدراسة من المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: نظم معلومات الموارد البشرية

ويتفرع من المتغير المستقل أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية الأكثر استخدامًا في الدراسات السابقة، مثل: دراسة (2022) Al-Shoubaki & El Talla، دراسة (2020) Al-Wahshy، دراسة (2020) Sehwel، دراسة (2019) Khan et al.، دراسة (2018) Madanat & Khasawneh وهي:

- الأداء الفردي

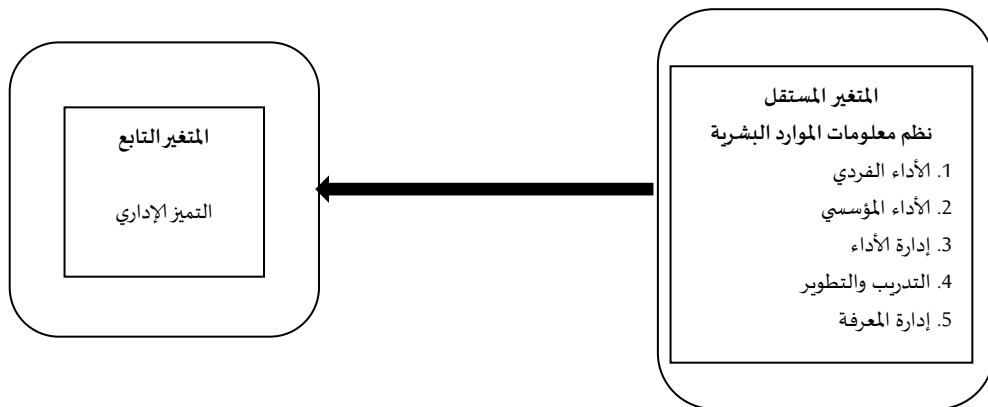
- الأداء المؤسسي

- إدارة الأداء

- التدريب والتطوير

- إدارة المعرفة

المتغير التابع: التميز الإداري



شكل 1: نموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث

(4-3) أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول "أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية"، وتتكون من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: عبارة عن قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تلبية حاجة إدارة الموارد البشرية في المستشفى، ويتكون من 25 فقرة، موزع على 5 مجالات:

○ المجال الأول: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء الفردي في المستشفى، ويتكون من (5) فقرات.

○ المجال الثاني: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء المؤسسي في المستشفى، ويتكون من (5) فقرات.

○ المجال الثالث: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة الأداء في المستشفى، ويتكون من (5) فقرات.

○ المجال الرابع: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات الموارد البشرية للتدريب والتطوير في المستشفى، ويتكون من (5) فقرات.

○ المجال الخامس: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة المعرفة التنظيمية داخل المستشفى، ويتكون من (5) فقرات.

○ القسم الثاني: التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية، ويتكون من (25) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين حسب جدول (2):

جدول 2: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بدرجة قليلة جدًا	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة كبيرة	موافق بدرجة كبيرة جدًا
الدرجة	1	2	3	4	5

(5-3) صدق الاستبانة

قام الباحث بإجراء دراسة استكشافية على عينة مكونة من (30) موظف، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من العاملين في الإدارة العليا والوسطى بالمستشفيات في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، حيث تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

(1-5-3) صدق المقياس: ويشمل ما يلي:

- الاتساق الداخلي

يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية والدرجة الكلية للبعد، كما يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور التميز الإداري والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة إحصائيًا.

جدول 3: نتائج صدق الاتساق الداخلي لنظم معلومات الموارد البشرية

No.	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	No.	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	No.	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	No.	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	No.	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
تقييم الأداء الفردي			تقييم الأداء المؤسسي			إدارة الأداء			التدريب والتطوير			إدارة المعرفة		
1	.796	*0.000	1	.791	*0.000	1	.770	*0.000	1	.765	*0.000	1	.703	*0.000
2	.764	*0.000	2	.776	*0.000	2	.787	*0.000	2	.724	*0.000	2	.735	*0.000
3	.763	*0.000	3	.799	*0.000	3	.732	*0.000	3	.742	*0.000	3	.753	*0.000
4	.790	*0.000	4	.788	*0.000	4	.792	*0.000	4	.785	*0.000	4	.743	*0.000
5	.706	*0.000	5	.773	*0.000	5	.711	*0.000	5	.762	*0.000	5	.760	*0.000

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول 4: نتائج صدق الاتساق الداخلي للتميز الإداري

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاترتباط	No.	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاترتباط	No.	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاترتباط	No.	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاترتباط	No.	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاترتباط	No.
التميز الإداري														
*0.000	.781	21	*0.000	.738	16	*0.000	.785	11	*0.000	.793	6	*0.000	.752	1
*0.000	.768	22	*0.000	.770	17	*0.000	.769	12	*0.000	.728	7	*0.000	.733	2
*0.000	.789	23	*0.000	.747	18	*0.000	.757	13	*0.000	.769	8	*0.000	.769	3
*0.000	.757	24	*0.000	.772	19	*0.000	.732	14	*0.000	.767	9	*0.000	.781	4
*0.000	.749	25	*0.000	.763	20	*0.000	.754	15	*0.000	.730	10	*0.000	.760	5

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

- الصدق البنائي

يبين جدول (5) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول 5: معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاترتباط	المجال
*0.000	.816	قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء الفردي في المستشفى.
*0.000	.873	قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء المؤسسي في المستشفى.
*0.000	.807	قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة الأداء في المستشفى.
*0.000	.854	قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات الموارد البشرية للتدريب والتطوير بالمستشفى.
*0.000	.830	قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة المعرفة التنظيمية داخل المستشفى.

* الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

(3-6) ثبات الاستبانة

قد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (6).

جدول 6: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء الفردي في المستشفى.	5	0.870
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء المؤسسي في المستشفى.	5	0.869
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة الأداء في المستشفى.	5	0.869
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات الموارد البشرية للتدريب والتطوير في المستشفى.	5	0.880
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة المعرفة التنظيمية داخل المستشفى.	5	0.855
نظم معلومات الموارد البشرية	25	0.887
التميز الإداري	25	0.896

يوضح جدول (6) بأن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل من نظم معلومات الموارد البشرية والتميز الإداري، حيث بلغت لنظم معلومات الموارد البشرية (0.887)، والتميز الإداري (0.896)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائيًا.

(4) الإجابة عن أسئلة الدراسة

(1-4) السؤال الأول: ما مستوى نظم معلومات الموارد البشرية في المستشفيات الكبرى

بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري للإجابة عن السؤال.

جدول 7: المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري لجميع فقرات قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تلبية حاجة إدارة الموارد البشرية في المستشفى

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	الترتيب
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء الفردي في المستشفى.	2.98	0.81	59.61	2
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء المؤسسي في المستشفى.	2.88	0.77	57.66	4
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة الأداء في المستشفى.	2.86	0.84	57.21	5
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات التدريب والتطوير في المستشفى.	2.95	0.80	59.02	3
قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة المعرفة التنظيمية داخل المستشفى.	3.05	0.83	61.03	1
نظم معلومات الموارد البشرية	2.94	0.67	58.88	

يوضح جدول (7) بأنّ المتوسط الحسابي لجميع مجالات نظم معلومات الموارد البشرية في المستشفيات الفلسطينية يساوي 2.94 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 58.88%. وهذا يعني موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تلبية حاجة إدارة الموارد البشرية.

(2-4) السؤال الثاني: ما مستوى تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الكبرى بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري، والنتائج موضحة في الجدول (8):

جدول 8: المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري لجميع فقرات "التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية"

المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
58.61	0.73	2.93	التميز الإداري

يوضح جدول (8) بأنّ المتوسط الحسابي لجميع فقرات التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية يساوي 2.93 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 58.61%. وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية.

(3-4) السؤال الثالث: هل يوجد أثر لنظم معلومات الموارد البشرية (تقييم الأداء الفردي، وتقييم الأداء المؤسسي، وإدارة الأداء، والتدريب والتطوير، وإدارة المعرفة) في تحقيق التميز الإداري في المستشفيات الكبرى بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال، قام الباحث بصياغة فروض الدراسة على النحو التالي:

الفرض الرئيسي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لنظم معلومات الموارد البشرية (تقييم الأداء الفردي، وتقييم الأداء المؤسسي، وإدارة الأداء، والتدريب والتطوير، وإدارة المعرفة) في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

ويشتق منه الفروض الفرعية التالية:

- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ لتقييم الأداء الفردي في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ لتقييم الأداء المؤسسي في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الأداء في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للتدريب والتطوير في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام "الانحدار الخطي المتعدد" لمعرفة أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية، وقد تبين ما يلي:

جدول 9: تحليل الانحدار الخطي المتعدد- الفرض الرئيسي

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	0.251	2.867	0.000
تقييم الأداء الفردي	0.153	4.919	0.000
تقييم الأداء المؤسسي	0.093	2.511	0.000
إدارة الأداء	0.305	8.057	0.000
التدريب والتطوير	0.164	5.056	0.000
إدارة المعرفة	0.257	7.664	0.000
معامل الارتباط = 0.796	معامل التحديد المعدّل = 0.720		
قيمة الاختبار F = 176.594	القيمة الاحتمالية = 0.000		

يوضح جدول (9) بأن معامل الارتباط = 0.796، ومعامل التحديد المعدّل = 0.720، وهذا يعني أن 72.0% من التغير في تحقيق التميز الإداري تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية 28.0% قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

- قيمة اختبار (F) المحسوبة بلغت 176.594، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني أن النموذج جيداً إحصائياً.

- بلغ معامل التحديد المعدل (0.720)، مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

(5) نتائج الدراسة

بعد إجراء التحليل الإحصائي، ظهرت النتائج التالية:

- تمارس المستشفيات الحكومية الفلسطينية نظم معلومات الموارد البشرية بدرجة متوسطة وبنسبة (58.88%).

يعزو الباحث ذلك إلى التباين في تعامل العاملين مع نظم معلومات الموارد البشرية وعدم وصول خدمات نظم معلومات الموارد البشرية لكافة العاملين من أفراد العينة، ولوطبق نظام المعلومات بشكل أفضل لزدادت درجات الموافقة.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة (Al-Shoubaki & El Talla (2022)، دراسة (Al-Wahshy (2020)، دراسة (Sehweel (2020)، دراسة (Khan et al. (2019)، دراسة (Madanat & Khasawneh (2018) التي خلصت إلى أن نظم معلومات الموارد البشرية تعتبر عنصر أساسي يساعد في تحسين جودة القرارات الإدارية، وأن المستقبل القائم على التكنولوجيا والإبداع ونماذج الكفاءات الجديدة، وتطبيقات نظم المعلومات يساهم في تطوير كفاءة العاملين، وتشكل مفتاح لتحديد النجاح في كل من أنشطة ومهنية الموارد البشرية، وذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية للعاملين على تقنية استخدام المعلومات وتحليلها.

- تتمتع المستشفيات الحكومية الفلسطينية بدرجة متوسطة من التميز الإداري وبنسبة (58.61%).

يعزو الباحث ذلك إلى أن التغيير يعتمد على إجراءات إدارية تهدف إلى سد العجز في بعض المواقع الإدارية والمهنية ولا يرتبط بخطة واضحة ولا يتم من خلال نظم معلومات الموارد البشرية وبالتالي لا يرتبط التغيير لدى أفراد مجتمع الدراسة بسعي إدارة المستشفى لتحقيق التميز الإداري.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (Lazreq (2025)، دراسة (Al-Mutery (2025)، دراسة (Rahmoun (2024)، دراسة (Hasan (2024) التي أشارت إلى أن التميز الإداري هو علمية متكاملة تشمل جميع الإجراءات والأنشطة التي تمارسها المنظمة، وتحقيق ذلك يتطلب تكاتف الجهود في جميع المستويات الإدارية، كذلك توفير الإمكانيات والمتطلبات اللازمة والعمل على سد الفجوات ومعالجة أوجه القصور بطريقة علمية ومنهجية.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية

يرجع وجود الأثر لنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري لكون التميز الإداري مرتبط بشكل وثيق بالموارد البشرية التي لا تكون فاعلة إلا بوجود نظم معلومات الموارد البشرية، حيث تتضح أهمية الأبعاد المؤثرة على المتغير التابع "تحقيق التميز الإداري" حسب قيمة معامل الانحدار هي على الترتيب: إدارة الأداء، ومن ثم إدارة المعرفة، ومن ثم تقييم الأداء الفردي، ومن ثم التدريب والتطوير، وأخيراً تقييم الأداء المؤسسي. كما يتضح للباحث وجود أثر متفاوت لمكونات نظم معلومات الموارد البشرية على التميز الإداري حسب قيمة معامل الانحدار يعرضها الباحث كما يلي:

- تحتل إدارة الأداء المرتبة الأولى بين عناصر نظم معلومات الموارد البشرية في التأثير على التميز الإداري لوجود علاقة وثيقة بين إدارة الأداء والتميز الإداري وكون عملية التأثير تبادلية بينهما.
- تأتي إدارة المعرفة في المرتبة الثانية كونها تقدم رؤية استطلاعية لأفاق التطوير ضمن مساعي المنظمة لتحقيق التميز الإداري وكيفية مواجهة الصعوبات والتحديات الداخلية والخارجية من خلال نشر المعرفة ونقل وتبادل التجارب من داخل ومن خارج المنظمة وذلك باستخدام نظم معلومات الموارد البشرية.
- يأتي تقييم الأداء الفردي في المرتبة الثالثة كون العاملين في المستشفيات هم محور عملية التنمية وهم المشغل والمحتوى لنظم معلومات الموارد البشرية وبالتالي فإن التميز الإداري لا يقوم إلا بهم.
- احتل التدريب والتطوير الذي يتم تحديده من خلال نظم معلومات الموارد البشرية في المرتبة الرابعة ليتم من خلاله استدراك الخلل في الأداء الفردي أو المؤسسي، ويتم أيضاً من خلاله الانتقال بالمستشفى من الحالة الراهنة إلى التميز الإداري.
- جاء تقييم الأداء المؤسسي في المرتبة الخامسة والذي يمثل عملية تقييم شاملة تشمل قياس قدرة هذه النظم على تقديم التقارير الدورية بشكل منظم ودقيق، وتشكيل فرق العمل، وفحص مدى ملائمة الأنشطة التشغيلية، ومدى ملائمة مؤشرات القياس، وما يتعلق بالتدابير التي يجب اتباعها في حالات الطوارئ، وتأثيراتها على تحقيق التميز الإداري.
- من خلال ما سبق وجد الباحث أن تقييم الأداء المؤسسي وعلى الرغم من أهميته إلا أنه احتل مرتبة متأخرة بين مراتب أبعاد المتغير المستقل "نظم معلومات الموارد البشرية" ذلك أن تلك النظم غير مطبقة بالشكل الصحيح في المستشفيات وبالتالي يصعب على أفراد عينة الدراسة إدراك فوائدها الاستراتيجية على تحقيق التميز الإداري حيث أن العناصر التي يشملها مكون تقييم الأداء المؤسسي (تقديم التقارير الدورية بشكل منظم ودقيق، وتشكيل فرق العمل، وفحص مدى ملائمة الأنشطة التشغيلية للعمل، ومدى ملائمة مؤشرات القياس، وما يتعلق بالتدابير التي يجب اتباعها في حالات الطوارئ) تعتبر نتيجة للتميز الإداري عند تطبيق مكونات المتغير المستقل الأخرى (إدارة الأداء، وإدارة المعرفة، تقييم الأداء الفردي، والتدريب والتطوير).
- واتفقت هذه النتائج مع دراسة (Al-Mutery (2025)، دراسة (Al-Shoubaki & El Talla (2022)، دراسة (Al-Wahshy (2020)، دراسة (Sehweel (2020) التي أشارت إلى ضرورة أن تلتزم الإدارة العليا بالاهتمام بنظم معلومات الموارد البشرية كعنصر مهم وفعال لتحسين جودة القرارات الإدارية، وبالتالي دفع المنظمة نحو تحقيق تميزها الإداري بشكل مستدام.

وفي ضوء ذلك، يوضح الباحث طبيعة هذا الأثر على النحو التالي:

- وجود أثر إيجابي لتقييم الأداء الفردي في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية

بلغت قيمة معامل الانحدار للبعد "تقييم الأداء الفردي" تساوي 0.153، حيث يعتبر تقييم الأداء الفردي مدخلاً لتحسين الأداء من خلال إدراك مواطن الخلل والعمل على اصلاحها وفق التوجهات الاستراتيجية للمستشفى من خلال التعليم والتدريب بما يحقق التميز الإداري الذي تنشده في المستشفيات الفلسطينية.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (Hasan (2024)، دراسة (Al-Shoubaki & El Talla (2022)، دراسة (Sehweel (2020)، دراسة (Madanat & Khasawneh (2018) والتي أظهرت أن الاهتمام بالموظف يُعد أحد ركائز النجاح المؤسسي، فهو محور التميز وصانعه، ولا يمكن للمنظمة أن تتقدم وتزدهر بدون وضع ضوابط واضحة لمنظومة الموارد البشرية والتي تعتمد بشكل واضح على التحليل الدقيق للبيانات وإعطاء صورة شاملة عن نقاط القوة والضعف في هذا الجانب.

- وجود أثر إيجابي لتقييم الأداء المؤسسي في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية

بلغت قيمة معامل الانحدار للبعد "تقييم الأداء المؤسسي" تساوي 0.093، ويرى الباحث أن تقييم الأداء المؤسسي يعني بالكشف عن الانحرافات في الأداء فإن ما تقدمه نظم معلومات الموارد البشرية من تطبيقات لتقييم الأداء المؤسسي يساهم في تحسين الأداء بما يساعد في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية. وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (Hasan (2024)، دراسة (Al-Shoubaki & El Talla (2022)، دراسة (Sehweel (2020)، دراسة (Madanat & Khasawneh (2018) والتي خلصت إلى تقييم الأداء المؤسسي ذات فاعلية في تحقيق التميز الإداري، وهي ذات أهمية في تحقيق التفوق التنظيمي.

- وجود أثر إيجابي لإدارة الأداء في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية

بلغت قيمة معامل الانحدار للبعد "إدارة الأداء" تساوي 0.305، ويرى الباحث أن إدارة الأداء مدخل رئيسي لتحقيق التميز، وإذا كانت إدارة الأداء تعتمد في الأساس على نظم معلومات الموارد البشرية فإن إدارة الأداء تكون في هذه الحالة قائمة على معرفة دقيقة بالوصف والتوصيف الوظيفي المرتبط بالمهارات التي يتمتع بها شاغلوا الوظائف وطبيعة التدريب والتطوير الذي يحتاجونه بشكل مستمر لمواكبة التغيرات والمستجدات في بيئة عمل المستشفيات التي تتسم بالتعقيد والمخاطرة.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Al-Shoubaki & El Talla (2022) إلى وجود علاقة طردية بين التميز الإداري وتحسين الأداء، حتى تصبح العلاقة بين إدارة الأداء وإدارة التميز هي علاقة تبادلية تؤثر فيها كل منهما في الأخرى تأثيراً إيجابياً وديناميكياً.

- وجود أثر إيجابي للتدريب والتطوير في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية

بلغت قيمة معامل الانحدار للبعد "التدريب والتطوير" تساوي 0.164، حيث يعتبر التدريب والتطوير أحد مخرجات نظم معلومات الموارد البشرية، وهو جزء أساسي من منظومة إدارة الأداء، وبالتالي يعتبر التدريب والتطوير مدخل أساسي لتحقيق التميز الإداري.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (Lazreq (2025)، دراسة (Al-Mutery (2025)، دراسة (Al-Wahshy (2020) والتي أكدت على أن التميز التي تسعى المنظمة لتحقيقه مرهون بقدرتها على تأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم بشكل متقن لإنجاز المهام الموكلة إليهم، والعمل على التطوير والتحسين المستمر للبرامج التدريبية وبما يتوافق مع متطلبات العمل ومتغيراته المستمرة.

- وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية

بلغت قيمة معامل الانحدار للبعد "إدارة المعرفة" تساوي 0.257، حيث تعتبر إدارة المعرفة مدخلًا رئيسيًا لتحقيق التميز الإداري من خلال ما تقدمه من نشر للمعلومات وتوزيعها على الأقسام المختلفة والتي غالبًا ما تتضمن معلومات عن التطورات الحاصلة في مجال الأعمال ورؤى جديدة لمواجهة المشكلات والتحديات التي تواجه بيئة العمل الداخلية والخارجية وطرق مواجهتها بما يوفر للمستشفيات تصور عام لأفاق العمل نحو تحقيق التميز الإداري المنشود.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (Rahmoun (2024، دراسة (Khan et al. (2019، والتي أشارت إلى أهمية امتلاك المورد البشري لعنصر المعرفة، ليس ذلك فحسب، بل إدارة المعرفة بشكل منهجي ضمن التدفق السليم للمعلومات كمًّا ونوعًا وبالوقت المناسب الذي يحتاجه المورد البشري لاتخاذ القرار والعمل في ضوء المعطيات، وبالتالي فإنَّ ضمان أن تكون مدخلات العمليات التنظيمية سليمة ودقيقة ستعكس على أن تكون المخرجات سليمة ودقيقة، وبالتالي تحقيق التميز المنشود.

(6) التوصيات

بناءً على ما توصل إليه الباحث من نتائج ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، يُوصي بما يلي:

- ضرورة تبني تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية باعتبارها مدخل أساسي لتحقيق التميز الإداري، وتعظيم الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية، والنظر لها باعتبارها استثمار يعود بالفائدة على المستشفى في المدى المنظور.

- حث الإدارة العليا على الاستفادة من نظام معلومات الموارد البشرية في تقديم التقارير الدورية التي تشمل كافة الأنشطة في المستشفى، والاعتماد على تلك النظم في بناء فرق العمل بالمستشفى، وفي فحص مدى ملائمة الأنشطة للعمل من خلال المؤشرات التي يتم مراجعتها من وقت لآخر، وتحديد جملة الإجراءات التي يجب اتخاذها في حالة الطوارئ.

- ضرورة الاستفادة من قدرة نظام معلومات الموارد البشرية على وضع الحلول المناسبة للمشكلات الفردية، ومعالجة الانحرافات عن مستوى الأداء المطلوب، واكتشاف الفروق بين الأداء الفعلي والمعايير الموضوعة مسبقًا في العمل داخل المستشفى.

- ضرورة الإعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية لتحديد حاجة المستشفى المستقبلية للموارد البشرية، وتحديد البرامج التدريبية اللازمة، وربطها بتخطيط المسار الوظيفي للعاملين في المستشفى للارتقاء بمهاراتهم الإدارية والفنية.

- الاستفادة من نظم معلومات الموارد البشرية في خفض الوقت المحدد لإنجاز العمل، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، وتحقيق التعاون بين الأقسام المختلفة في المستشفى، وتعزيز التوجه الجماعي للتحسين المستمر بما يخلق بيئة تنظيمية داعمة.

(7) الاقتراحات المستقبلية

تُعد نظم معلومات الموارد البشرية، والتميز الإداري، من المواضيع الإدارية ذات الأهمية الكبيرة خاصة في قطاع المستشفيات، وبالاعتماد على نتائج وتوصيات الدراسة، يقترح الباحث مجموعة من الدراسات على النحو التالي:

- أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الخاصة الفلسطينية في ظل رضا عن العمل كمتغير وسيط.

- أثر القيم التنظيمية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية (إدارة المواهب كمتغير وسيط).

- أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالجامعات الفلسطينية في ظل الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- إسماعيل، إسماعيل (2024). أثر تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية على تفعيل دور الإبداع الوظيفي بالتطبيق على الشركة المصرية للاتصالات. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 15 (2): 339-354.
- البدوي، أمل وحكي، فاطمة (2024). دور الرقابة التنظيمية في التميز الإداري للإداريات بجامعة الملك خالد. *مجلة كلية التربية بالمنصورة*، 125 (1): 385-408.
- البلوي، علي (2024). دور نظم معلومات إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة الصحية دراسة تطبيقية. *مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية*، 4 (5): 1439-1514.
- حبيب، محمد والتوم، قاسم (2025). إثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الموارد البشرية في القطاع المصرفي-دراسة حالة على البنك الزراعي السوداني فرع الدمازين في الفترة من (2024-2025). *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 6 (7): 324-338.
- حسن، حنان (2024). أثر التفكير الإبداعي القيادي على بناء التميز التنظيمي الإداري دراسة ميدانية بالتطبيق على الجامعات الحكومية المصرية. *مجلة أكاديمية السادات للعلوم الإدارية*، 15 (2): 329-384.
- الحيص، حمزة (2023). تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية كمتغير وسيط في العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية والأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على وزارات المملكة الأردنية الهاشمية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 47 (1): 254-291.
- الخفاجي، زينب وعبيس، رياض وإسماعيل، أمجد (2023). دور نظام معلومات الموارد البشرية في إعادة تصميم الوظائف دراسة استطلاعية لعينة من المصارف التجارية العراقية. *مجلة الريادة للمال والأعمال*، 4 (3): 193-210.
- الدوسري، محسن (2025). أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، 20 (4): 72-108.
- رحمون، جنات. (2024) أثر إدارة التميز الإداري على بناء التفوق التنافسي للمنظمات دراسة حالة: مجموعة من المطاحن بولاية بسكرة. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة بسكرة. الجزائر.
- الرشيدي، عبد المجيد ومحمود، عصام وعبد المنصف، سمية (2025). مدى توافر متطلبات تحقيق التميز المؤسسي بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، 21 (3): 99-122.
- ريحان، جمال الدين (2025). أثر استخدام القياس المقارن بالأفضل على كفاءة أداء المنظمات الصحية دراسة تطبيقية. *مجلة راية الدولية للعلوم التجارية*، 4 (13): 1127-1158.
- سحويل، محمد (2020). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على كفاءة إدارة المنح والهبات: دراسة حالة اللجنة القطرية في قطاع غزة. رسالة غير ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.

- الشوبكي، مازن والنجار، محمود (2025). المنهج المتكامل لإدارة التغيير وتحفيز التطوير المؤسسي. ارتقاء للنشر الدولي والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية. الطبعة الأولى.
- عبد الرحمن، صايم حنيش، فتحي (2023). أثر عمليات إدارة المعرفة في تعزيز نظم معلومات الموارد البشرية. المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، 7 (2): 32-50.
- عقيلي، علي وعبد العزيز، أحمد (2025). دور الإبداع الإداري في تعزيز التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بجدة. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 16 (2): 619-638.
- لزرقي، إيمان (2025). أهمية حوكمة المؤسسات الاقتصادية في الإبداع و التميز الإداري-دراسة حالة قطاع الاتصالات في الجزائر. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة مصطفى سطمبولي. الجزائر.
- محمد، مصطفى ومنصور، عبد السلام وأبو زيد، أحمد (2024). إدارة المعرفة ودورها في التميز الإداري داخل المؤسسات الحكومية: برنامج التميز الحكومي في مصر نموذجًا. المجلة العلمية لكلية التجارة بجامعة أسيوط، 44 (81): 245-284.
- محمود، شيماء والزهيري، إبراهيم ومخلوف، سميحة (2023). رأس المال البشري والتميز الإداري بالجامعات المصرية دراسة تحليلية. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 17 (3): 279-327.
- مصباح، عائشة وبوهرين، فتيحة (2025). دور نظم معلومات الموارد البشرية الحديثة في تحسين أداء وظيفة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة شركتي Emarates وDXN. مجلة المنهل الاقتصادي، 8 (1): 440-460.
- المطيري، نوف (2025). درجة ممارسة مديري مراكز الرعاية النهارية لمعايير التميز الإداري في ضوء النموذج الأوربي للتميز من وجهة نظر الاخصائيين العاملين بالمراكز. مجلة العلوم التربوية، 1 (40): 90-120.
- آل منصور، حويدر (2024). دور تطبيق نموذج Kayes للزاهة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة على مستشفى الملك خالد بنجران. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 15 (3): 1453-1487.
- ناعم، يوسف وشريجة، موسى (2023). إدارة الموارد البشرية وموقعها في الهيكل التنظيمي للمنظمة الحديثة. مجلة شروس، 3 (1): 92-118.
- الوجيه، خليل وهبة، عبد الجبار، واسكندر، نجيب (2023). دور نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات. مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية، 4 (7): 1-42.
- الوحشي، عفاف (2020). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية: دراسة حالة جامعة الإمارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات العربية المتحدة.

اليامي، جابر وأبو الحديد، سماح والسيد، أميرة (2024). تأثير تنوع الموارد البشرية على تحقيق التميز في الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على مستشفيات المملكة العربية السعودية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 15 (4): 2398-2367.

ثانيًا: المراجع باللغة الأجنبية

- Abed Al-Rhman, S. Hanish, F. (2023). The Impact of Knowledge Management Processes on Enhancing Human Resource Information Systems. *Al-Maqrizi for Economic and Financial Studies*, 7(2): 32-50. (in Arabic).
- Al-Badwy, A. Hakamy, F. (2024). The role of organizational agility in the administrative excellence of female administrators at King Khalid University. *Journal of the Faculty of Education, Mansoura*, 125(1): 385-408. (in Arabic).
- Al-Balaay, A. (2024). The Role of Human Resource Management Information Systems in Improving the Quality of Health Services: A Case Study. *Journal of the Higher Institute for Qualitative Studies*, 4(5): 1439-1514. (in Arabic).
- Al-Dousary, M. (2025). The impact of organizational values on supporting excellence management performance in government hospitals. *Journal of the Future of Social Sciences*, 20(4): 72-108. (in Arabic).
- Al-Hesaa, H. Ebees, Z. Ismael, A. (2023). The role of human resources information systems in job redesign: An exploratory study of a sample of Iraqi commercial banks. *Al-Riyada Journal for Finance and Business*, 4(3): 193-210. (in Arabic).
- Al-Mansour, H. (2024). The Role of Applying the Kayes Model of Organizational Integrity in Achieving Institutional Excellence: A Case Study of King Khalid Hospital in Najran. *Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, 15(3): 1453-1487. (in Arabic).
- Al-Mutery, N. (2024). The Degree to Which Daycare Center Managers Practice Administrative Excellence Standards in Light of the European Excellence Model from the Perspective of Specialists Working in the Centers. *Journal of Educational Sciences*, 1(40): 90-120. (in Arabic).
- Al-Rashedi, A. Mahmoud, E. & Abed Al-Monsef, S. (2025). The extent to which the requirements for achieving institutional excellence are available at King Fahd Hospital in Madinah. *Journal of the Future of Social Sciences*, 21(3): 99-122. (in Arabic).
- Al-Shoubaki, M. & Al-Najjar, M. (2025). *An Integrated Approach to Change Management and Stimulating Institutional Development. Erteqa'a for International Publishing and Distribution*, Cairo, Egypt. First Edition. (in Arabic).

- Al-Shoubaki, M. & El Talla, S. (2022). The Reality of Applying Standards of Administrative Excellence in Major Hospitals in the Southern Governorates of Palestine. *International Journal of Academic Health and Medical Research (IJAHMR)*, 6(11): 71-91. (in Arabic).
- Al-Wahshy, A. (2025). The Impact of Human Resource Management Practices on Employee Satisfaction in Public Universities: A Case Study of the United Arab Emirates University. *Master's Thesis*. United Arab Emirates University, United Arab Emirates. (in Arabic).
- Al-Wajeh, K. Wahba, A. & Iskandar, N. (2023). The Role of Human Resource Information Systems in Improving Administrative Performance in the Public Telecommunications Corporation. *Al-Razi University Journal of Administrative and Human Sciences*, 4(7): 1-42. (in Arabic).
- Al-Yamey, J. Abu Hadeed, S. & Al-Sayed, A. (2024). The Impact of Human Resource Diversity on Achieving Excellence in Institutional Performance: An Applied Study on Hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia. *The Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, 15(4): 2367-2398. (in Arabic).
- Aqeley, A. & Abed Al-Aziz, A. (2025). The Role of Administrative Creativity in Enhancing Institutional Excellence: A Field Study on Government Hospitals in Jeddah. *Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, 16(2): 619-638. (in Arabic).
- Aristovink, A. Kovac, P. Leben, A. & Tomazevic, N. (2018). Excellence in public administration: job satisfaction as a factor of good administration. *International Journal Human Resources Development and Management*, 18(1): 127-144.
- Dehaghan, Z. & Pourtaher, M. (2018). A study on effective factor on organizational excellence based on Johnson model, *case study Medical science university of yauj walla journak*, 30(2): 14 -146.
- Habeeb, M. & Al-Tom, Q. (2025). The impact of management information systems on human resource development in the banking sector - a case study of the Sudanese Agricultural Bank, Damazin branch, during the period (2024–2025). *Journal of Human and Natural Sciences*, 6(7): 324-338. (in Arabic).
- Hasan, H. (2024). The impact of creative leadership thinking on building organizational and administrative excellence: A field study applied to Egyptian public universities. *Sadat Academy Journal of Administrative Sciences*, 15(2): 329-384. (in Arabic).
- Khan, M. Yusoff, R. Hussain, A. & Ismail, F. (2019). The Mediating Effect of Job Satisfaction on the Relationship of HR Practices and Employee Job Performance: Empirical Evidence from Higher Education Sector. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(1): 78-94.

- Ismael, I. (2024). The impact of human resource information systems applications on activating the role of job creativity: A case study of Telecom Egypt. *Journal of Business and Environmental Studies*, 15(2): 339-354. (in Arabic).
- Lazreq, E. (2025). The Importance of Corporate Governance in Economic Institutions for Creativity and Administrative Excellence: A Case Study of the Telecommunications Sector in Algeria. *Doctoral Dissertation*. Mustafa Stambouli University, Algeria. (in Arabic).
- Madanat, H. & Khasawneh, A. (2018). Level of Effectiveness of Human Resources Management Practices and Its Impact on Employee's Satisfaction in the Banking Sector of Jordan. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 22(1): 1-19.
- Mahmoud, S. Al-Zehery, E. & Makhoulouf, S. (2023). Human Capital and Administrative Excellence in Egyptian Universities: An Analytical Study. *Fayoum University Journal of Educational and Psychological Sciences*, 17(3): 279-327. (in Arabic).
- Mohamed, M. Mansour, A. & Abu Zayed, A. (2024). Knowledge Management and its Role in Administrative Excellence within Government Institutions: The Government Excellence Program in Egypt as a Model. *Scientific Journal of the Faculty of Commerce*, 44(81): 245-284. (in Arabic).
- Musbah, A. & Bohreen, F. (2025). The Role of Modern Human Resource Information Systems in Improving the Performance of the Human Resource Management Function in Economic Institutions: A Case Study of Emarates and DXN Companies. *Al-Manhal Economic Journal*, 8(1): 440-460. (in Arabic).
- Rahmoun, J. (2024). The Impact of Administrative Excellence Management on Building Competitive Advantage in Organizations: A Case Study of a Group of Mills in Biskra Province. *Doctoral Thesis*. University of Biskra, Algeria. (in Arabic).
- Rehan, J. (2025). The impact of benchmarking on the performance efficiency of healthcare organizations: an applied study. *Raya International Journal of Business Sciences*, 4(13): 1127-1158. (in Arabic).
- Sehweel, M. (2020). The Impact of Human Resource Management Practices on the Efficiency of Grant and Donation Management: A Case Study of the Qatari Committee in the Gaza Strip. *Master's Thesis*. Islamic University of Gaza, Palestine. (in Arabic).
- Naem, Y. & Shareha, M. (2023). Human Resource Management and Its Place in the Organizational Structure of the Modern Organization. *Sharous Journal*, 3(1): 92-118. (in Arabic).

ملحق (1): الاستبانة

السادة/ موظفو المستشفيات الفلسطينية

تحية طيبة وبعد

الموضوع: استبانة لأغراض البحث العلمي

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية بعنوان:

أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية

ومن أجل تحقيق هدف الدراسة نضع في أيديكم هذه الاستبانة كوسيلة لجمع بيانات ومعلومات الدراسة اللازمة، وعليه يرجى التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبانة، علماً بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث/ نادر حامد أبوشرخ

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

ضع إشارة (√) في المربع الذي ينطبق على حالتك:

1. الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر

☐ 30 سنة فأقل ☐ 31 إلى 40 سنة
☐ 41 إلى 50 سنة ☐ 51 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي

☐ مدير مستشفى ☐ مدير دائرة ☐ رئيس قسم ☐ مهندس حاسوب

4. المسمى الوظيفي

☐ طبيب ☐ ممرض ☐ مهن صحية ☐ إداري

5. سنوات الخدمة

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10
☐ من 10 إلى أقل من 15 ☐ من 15 سنة فأكثر

6. المستشفى

☐ مجمع الشفاء الطبي ☐ مستشفى شهداء الأقصى ☐ مجمع ناصر الطبي

درجة الموافقة					الفقرة
كبيرة جدًا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدًا	
المحور الأول: نظم معلومات الموارد البشرية					
أولاً: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء الفردي في المستشفى					
					1. يوفرّ نظام معلومات الموارد البشرية بيانات دقيقة تسهم في متابعة مؤشرات الأداء المؤسسي داخل المستشفى.
					2. يدعم النظام تحليل الأداء المؤسسي من خلال تقارير دورية تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة.
					3. يُسهّل النظام مقارنة أداء الأقسام المختلفة باستخدام قواعد بيانات موحّدة وشاملة.
					4. يُتيح النظام رصد الانحرافات في الأداء المؤسسي وتحديد جوانب القصور لمعالجتها في الوقت المناسب.
					5. يُمكن النظام الإدارة من تقييم كفاءة الموارد البشرية وانعكاسها على جودة الخدمات الصحية في المستشفى.
ثانياً: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء المؤسسي في المستشفى					
					1. يُتابع نظام معلومات الموارد البشرية أداء الموظفين من خلال سجلات إلكترونية محدّثة باستمرار.
					2. يُوفّر النظام أدوات لقياس الأداء الفردي بما يتناسب مع معايير العمل في المستشفى.
					3. يُساعد النظام في تحديد الفجوات بين الأداء الفعلي والمتوقع لدى العاملين في الأقسام المختلفة.
					4. يُدعم النظام عمليات التغذية الراجعة للموظفين عبر تقارير مفصّلة حول مستوى أدائهم.
					5. يُعزّز النظام قدرة الإدارة على ربط نتائج تقييم الأداء بنظام الحوافز والترقيات.
ثالثاً: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة الأداء في المستشفى					
					1. يُحدّد نظام معلومات الموارد البشرية الاحتياجات التدريبية للعاملين بناءً على نتائج تقييم الأداء.
					2. يُحلّل النظام متطلبات المهارات والكفاءات اللازمة لكل قسم داخل المستشفى.
					3. يُسهّم النظام في تخطيط البرامج التدريبية وفق فجوات الأداء الفعلية للعاملين.
					4. يُساعد النظام في متابعة مشاركة الموظفين في البرامج التدريبية وتقييم أثرها على العمل.
					5. يُوفّر النظام قاعدة بيانات تشمل سجلات التدريب والخبرة المهنية لجميع العاملين في المستشفى.

رابعاً: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تحديد احتياجات الموارد البشرية للتدريب والتطوير بالمستشفى					
					1. يُسهّل نظام معلومات الموارد البشرية توثيق المعارف والخبرات المهنية للعاملين داخل المستشفى.
					2. يُعزّز النظام مشاركة المعرفة بين الأقسام المختلفة من خلال منصات إلكترونية داخلية.
					3. يُساعد النظام في حفظ الإجراءات التشغيلية والخبرات السريرية والإدارية ضمن قواعد بيانات يسهل الرجوع إليها.
					4. يُدعم النظام نقل المعرفة بين الموظفين الجدد وذوي الخبرة من خلال أدوات تنظيمية مُدمجة.
					5. يُسهم النظام في تحسين جودة الخدمات الصحية عبر الحفاظ على المعرفة المؤسسية وتحديثها باستمرار.
خامساً: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة المعرفة التنظيمية داخل المستشفى					
					1. يوفر النظام معلومات شاملة تُساعد الإدارة العليا في التخطيط للقوى العاملة.
					2. يُسهم النظام في تحسين تخصيص الموارد البشرية بما يتناسب مع احتياجات الأقسام الطبية والإدارية.
					3. يدعم النظام اتخاذ القرارات المبنية على البيانات فيما يتعلق بالتعيين والتنقلات والترقيات.
					4. يُعزّز النظام قدرة المستشفى على التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية.
					5. يمكن النظام الإدارة من مراقبة كفاءة استخدام الموارد البشرية وتحسين الإنتاجية المؤسسية.
المحور الثاني: التميز الإداري					
					1. يعزّز المستشفى ثقافة العمل الجماعي بين الأقسام الطبية والإدارية داخل المستشفى.
					2. يلتزم المستشفى بوضع رؤية واضحة تُوجّه العمليات والخدمات الصحية نحو التطوير المستمر.
					3. يوفر المستشفى بيئة عمل داعمة تُحقّز العاملين على تحقيق مستويات أداء عالية.
					4. تيشجع المستشفى على المشاركة في اتخاذ القرارات بما يضمن تحسين جودة الخدمات الصحية.
					5. يتابع المستشفى تنفيذ الخطط التشغيلية بدقة لضمان توافيقها مع أهداف المستشفى الاستراتيجية.
					6. يعتمد المستشفى على تقييمات دورية لتطوير العمليات الإدارية والخدمات الصحية.
					7. يُطبّق المستشفى آليات فعّالة لرصد الأخطاء ومعالجتها للحد من تكرارها.
					8. يستخدم المستشفى أدوات تحليل الأداء لتحسين كفاءة الإجراءات الطبية والإدارية.

					9. يُشجّع المستشفى الموظفين على تقديم مقترحات تطويرية تُساهم في تحسين العمل.
					10. يعمل المستشفى على تحديث السياسات والإجراءات بما يتوافق مع المعايير الصحية الحديثة.
					11. يُوفّر المستشفى خدمات إدارية تراعي سرعة الإنجاز ودقة الإجراءات.
					12. يُطبق المستشفى معايير الجودة الإدارية لضمان تحسين تجربة المرضى والعاملين.
					13. يحرص المستشفى على توفير بيئة عمل آمنة تدعم جودة الخدمات المقدمة.
					14. يستخدم المستشفى أنظمة متابعة لتقييم مستوى رضا العاملين عن الخدمات الإدارية.
					15. يسعى المستشفى إلى تحسين البنية التحتية الإدارية بما يعزز كفاءة العمل وجودته.
					16. يشجّع المستشفى تبني أفكار ابتكارية لتحسين العمليات والخدمات الصحية.
					17. يدعم المستشفى استخدام التقنيات الحديثة لتطوير أساليب العمل الإداري.
					18. يوفّر المستشفى بيئة محفزة تساعد على توليد أفكار جديدة من العاملين.
					19. يتبنى المستشفى حلولاً ابتكارية للتغلب على التحديات التشغيلية.
					20. يُشجّع المستشفى التعاون بين الأقسام لتطوير مبادرات إبداعية تعزز الأداء المؤسسي.
					21. يعتمد المستشفى في اتخاذ القرارات الإدارية على بيانات دقيقة وموثوقة.
					22. يُشرك المستشفى أصحاب العلاقة في عملية اتخاذ القرار لضمان تحسين النتائج.
					23. يستخدم المستشفى طرق تحليل علمية لتقييم البدائل قبل اتخاذ القرار.
					24. يُراعي المستشفى عند اتخاذ القرار أثره على جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى.
					25. يُتابع المستشفى تنفيذ القرارات لضمان تحقيق الأهداف وتحسين الأداء العام.

شكراً لكم

The Impact of Human Resources Information Systems on Achieving Administrative Excellence in Palestinian Government Hospitals

Dr. Nader Hamed AbuSharekh

Abstract

The study examined the Impact of Human Resource Information Systems (HRIS) on achieving administrative excellence in Palestinian governmental hospitals. The study was applied to employees working in the three hospitals under study: (Al-Shifa Medical Complex, Shohada Al-Aqsa Hospital, and Naser Medical Complex) in the category of (hospital directors, department managers, department heads, and computer engineers). The number is (327) employees, through a questionnaire that was prepared to achieve the purpose of the study, and the descriptive analytical method was used in the preparation of this study.

The most important findings of the researchers were that there is a statistically significant effect of human resource information systems in achieving administrative excellence, as the results confirmed that "the ability of human resource information systems to manage organizational knowledge within the hospital" ranked first with a rate of (61.03%), while came The ability of human resource information systems to evaluate individual performance in the hospital ranked second with a rate of (58.61%), and the ability of human resource information systems to identify training and development needs in the hospital ranked third with a rate of (59.02%). Human resource information systems to evaluate the institutional performance in the hospital" ranked fourth with a rate of (57.66%), and "the ability of human resource information systems to manage performance in the hospital" ranked fifth with a rate of (57.21%).

In light of these findings, the study recommends that hospitals adopt and implement Human Resource Information Systems as a fundamental approach to achieving administrative excellence, maximizing their utilization in managing human resources, and considering them as an investment that yields tangible benefits for the hospital in the foreseeable future.

Keywords

Human Resource Information Systems, Administrative Excellence, Hospitals, Southern Governorates, Palestine.

التوثيق المقترح للدراسة وفقا لنظام APA

أبو شرخ، نادر حامد (2025). أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الحكومية الفلسطينية. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 62(6)، 261- 296.