

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

تحققـت الـدراـسـة منـ أثـرـ نـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ فيـ تـحـقـيقـ التـمـيـزـ الإـدـارـيـ بـالـمـسـتـشـفـيـاتـ الـحـكـومـيـةـ الـفـلـسـطـيـنـيـةـ، وـطـبـقـتـ الـدـرـاسـةـ عـلـىـ الـمـوـظـفـينـ الـعـامـلـينـ فيـ الـمـسـتـشـفـيـاتـ الـثـلـاثـ، وـهـيـ: (مـجـمـعـ الشـفـاءـ الطـبـيـ، مـسـتـشـفـيـ شـهـداءـ الـأـقـصـىـ، وـمـجـمـعـ نـاصـرـ الطـبـيـ)ـ منـ فـتـنـةـ (مـديـرـ مـسـتـشـفـيـ، وـمـديـرـ الـدـوـاـرـ، وـرـئـسـ الـأـقـسـامـ، وـمـهـنـدـسـيـ الـحـاسـوبـ)، وـبـالـلـغـةـ عـدـدـهـمـ (327ـ)ـ موـظـفـ، مـنـ خـالـلـ اـسـتـيـانـةـ تـمـ إـعـدـادـاـهـاـ لـتـحـقـيقـ غـرـضـ الـدـرـاسـةـ، حـيـثـ تـمـ اـسـتـخـدـامـ الـمـنـجـبـ الـوـصـفـيـ الـتـحـلـيـلـيـ فـيـ إـعـدـادـ هـذـهـ الـدـرـاسـةـ.

تمـثـلـتـ أـهـمـ النـتـائـجـ الـتـيـ تـوـصـلـ إـلـيـهـاـ الـبـاحـثـ أـنـ هـنـاكـ أـثـرـ مـعـنـويـ ذـوـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ لـنـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ فـيـ تـحـقـيقـ التـمـيـزـ الإـدـارـيـ، حـيـثـ أـكـدـتـ النـتـائـجـ أـنـ "قـدـرـةـ نـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ عـلـىـ إـدـارـةـ الـعـرـفـةـ الـتـنـظـيمـيـةـ دـاخـلـ الـمـسـتـشـفـيـ"ـ اـحـتـلـتـ الـمـرـتـبـةـ الـأـوـلـىـ بـنـسـبـةـ (61.03%)ـ، بـيـنـمـاـ جـاءـتـ "قـدـرـةـ نـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ عـلـىـ إـجـرـاءـ تـقـيـيمـ الـأـدـاءـ الـفـرـديـ فـيـ الـمـرـتـبـةـ الـثـانـيـةـ بـنـسـبـةـ (58.61%)ـ، وـاـحـتـلـتـ "قـدـرـةـ نـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ عـلـىـ تـحـدـيدـ اـحـتـيـاجـاتـ الـتـدـرـيـبـ وـالـتـطـوـيـرـ فـيـ الـمـسـتـشـفـيـ"ـ بـنـسـبـةـ (59.02%)ـ، كـمـاـ جـاءـتـ "قـدـرـةـ نـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ عـلـىـ إـجـرـاءـ تـقـيـيمـ الـأـدـاءـ الـمـؤـسـيـ فـيـ الـمـسـتـشـفـيـ"ـ فـيـ الـمـرـتـبـةـ الـرـابـعـةـ بـنـسـبـةـ (57.66%)ـ، وـاـحـتـلـتـ "قـدـرـةـ نـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ عـلـىـ إـدـارـةـ الـأـدـاءـ فـيـ الـمـسـتـشـفـيـ"ـ الـمـرـتـبـةـ الـخـامـسـةـ بـنـسـبـةـ (57.21%)ـ. وـفـيـ ضـوـءـ النـتـائـجـ السـابـقـةـ فـيـ الـدـرـاسـةـ تـوصـيـ بـضـرـورـةـ تـبـنـيـ تـطـبـيقـ نـظـمـ مـعـلـومـاتـ المـوارـدـ الـبـشـرـيـةـ باـعـتـيـارـهـاـ مـدـخـلـ أـسـاسـيـ لـتـحـقـيقـ التـمـيـزـ الإـدـارـيـ، وـتـعـظـيمـ الـاسـتـفـادـةـ مـنـهـاـ فـيـ إـدـارـةـ الـمـوـارـدـ الـبـشـرـيـةـ، وـالـنـظـرـلـهـاـ باـعـتـيـارـهـاـ اـسـتـثـمـارـ يـعـودـ بـالـفـائـدـةـ عـلـىـ الـمـسـتـشـفـيـ فـيـ الـمـدـىـ الـمـنـظـورـ.

الكلمات الدالة

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

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

(1) المقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية شملت مختلف مجالات الحياة، وأثرت بعمق في طبيعة عمل المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنواعها ومجال عملها، الأمر الذي أفرز واقعاً جديداً هو عالم العولمة، الذي تميز 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 وفاعلية، تركز على الأداء وتعتمد المنهجية الإستراتيجية في تحقيق التنمية المستدامة، وقد نتج عن هذا الواقع المتعدد حاجة متزايدة إلى الكفاءات من الموارد البشرية تتمتع بقدرات إبداعية وذهنية متطورة، تفكّر بعقلية عالمية وتعمل ضمن سياق محلي لتحقيق الأهداف التنظيمية (Musbah & Bohreen, 2025).

وتعُد إدارة الموارد البشرية أحد الركائز الأساسية في أي منظمة، إذ تُعني بإدارة العنصر البشري الذي يمثل أثمن 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 (Habeeb & 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 كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على توظيف الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية التي تؤثّر بصورة مباشرة في الأداء المؤسسي العام (Al-Balauy, 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. تعلم 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 الوعية 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 والاقرارات الابتكار.
3	63.80	0.466	3.19	7. تعلم المستشفى على ترسیخ 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، وتقدير 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 لها 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 الهدف إلى تحقيق التميز الإداري، وما تقدمه من توصيات للمستشفيات الفلسطينية.

(2) الإطار النظري للدراسة

(1-2) نظم معلومات الموارد البشرية

تُعد نظم معلومات الموارد البشرية هي منظومة مترابطة معًا 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 المبنية عن نظام المعلومات الشامل في المنظمة، إذ يتكامل مع بقية الأنظمة الأخرى وذلك ضمن إطار مترابط ومتناهي يهدف إلى دعم وتعزيز الأداء الإداري والتنظيمي على نحو مستدام (Al-Shoubaki & El Talla, 2022).

ويُعني هذن 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 المثلث من تلك المعلومات (Habib & Al-Tom, 2025).

وتعُرف 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، والتكوينات المادية والبرمجية الالزمة لجمع وتسجيل وإدارة وتوزيع ومعالجة البيانات، بما يدعم مختلف أنشطة الموارد البشرية ويعزز 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 تمكّنهم من اتخاذ القرارات السليمة، بما يسهم 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, Zehery & Makhlof, 2023).

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

- تيسير عملية اتخاذ القرار على مختلف المستويات الإدارية من خلال توفير معلومات دقيقة ومتقدمة 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 بيئه المنظمة، وتحقيق العدالة الوظيفية بين الأفراد، والمُساهمة في وضع خطط فعالة لتخفيط 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 الازمة لدعم عملياتها (Al-Wajeh, Wahba & Iskandar, 2023).

1-2) مكونات نظم معلومات الموارد البشرية

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

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

تُعد نظم معلومات الموارد البشرية شأنها شأن بقية النظم الإدارية في المنظمة، تتكون من أربعة عناصر رئيسية مترابطة هي: المدخلات، والعمليات، والخرجات، 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 والنمذج الرياضية لتحويلها إلى معلومات وتقارير قابلة للاستخدام، وتتضمن العمليات كذلك تسجيل وتخزين البيانات، وتصنيفها وترتيبها، وتحليلها وتفسيرها، بالإضافة إلى تدقيقها ومراجعةها 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 تُمكّن الإدارة من تحديد 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)

3-2) وظائف نظام معلومات الموارد البشرية

يتكون 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. ويُسهم هذا النظام في تحسين الأداء المؤسسي من خلال توفير خدمات متنوعة تدعم عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة .(Habeeb & Al-Tom, 2025)

ويمكن تلخيص أبرز هذه الخدمات فيما يأتي:

- تخزين المعلومات: يقوم النظام بحفظ سجلات الموظفين وتنظيمها بطرق متعددة تضمن سهولة الوصول إلى 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 للتوسيع، 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: يوفر النظام إطاراً منظماً لجميع الإجراءات التشغيلية داخل المنظمة، ويسهم في تبسيط العمليات وسد الثغرات في سير العمل، مما يقلل من الفوضى والعشوشانية ويعزز الانضباط الإداري .(Al-Balauy, 2024)

- اتخاذ القرارات: يزود النظام المديرين بالبيانات الدقيقة والمحدثة الازمة لاتخاذ قرارات رشيدة تستند إلى معلومات واقعية حول الموارد البشرية (Madanat & Khasawneh, 2018).
- السيطرة على الموارد والاستفادة منها: يمكن النظام الإداري من إدارة الموارد المتاحة بفعالية عالية، والسيطرة عليها لضمان الاستفادة المثلث منها في مختلف جوانب النشاط المؤسسي (Al-Shoubaki & Al-Najjar, 2025).
- ضمان انسياط العمل: يساعد النظام على تحقيق التنسيق والمواءمة بين الأنظمة الفرعية المختلفة داخل المنظمة، مما يضمن سير العمل بسلامة ويسعى 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 (Dehghan & Pourtaher, 2018).

ويرى (Aristovink, 2018) بأن التميز الإداري يمثل نهجاً تنافسياً يقوم على التفوق الشامل على المنافسين، من خلال تطبيق ممارسات وأساليب تتوافق مع بيئته المنظمة الداخلية وظروفها الخارجية، بهدف تحقيق نتائج متقدمة مقارنة بسائر المنظمات في المجال ذاته.

في السياق نفسه يقصد بالتميز الإداري بالقدرة على تحقيق أداء مؤسسي متفوق ومستدام عبر تطبيق أساليب الإدارة الحديثة المبنية على الجودة الشاملة، والحكومة الرشيدة، واستخدام مؤشرات أداء واضحة لقياس الكفاءة، والفعالية، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المرضى والمجتمع (Al-Rashedi, Mahmoud & Abed, 2025; 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، يُعَرِّف التميز الإداري عن قدرة المنظمة على توظيف مواردها بكفاءة عالية والمشاركة الاستراتيجية في تحقيق أهدافها، عبر تقديم أداء متميز يحقق رضا الأطراف المعنية كافة، إضافة إلى امتلاكها القدرة على معالجة التحديات وحل المشكلات بطريقة فعالة 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 وخرجات عالية الجودة تُكَسِّبها ميزة تنافسية واضحة، وذلك من خلال تبني أساليب إدارية متقدمة ومعايير جودة قابلة للقياس والتقويم 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. ويُسهم هذا التوجه 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 يلقى 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 يتبع فرصةً أوسع للتعاون وتبادل الخبرات.

ويُعد الاستعداد الجيد لمواجهة التحديات والأزمات من بين الغايات المركزية التي تسعى إليها المؤسسات المتوجهة نحو التميز، حيث يُعد تحسين جودة الخدمات الصحية الركيزة الأساسية للتميز الإداري في المستشفيات، إذ يهدف إلى تقديم رعاية صحية متكاملة وآمنة 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 الفعال بين الطاقم الطبي والإداري بما يسهم في تحسين التجربة العلاجية وتحقيق نتائج صحية أفضل (Mahmoud, et al., 2023).

إضافة إلى ذلك يركِّز التميز الإداري في المستشفيات على العنصر البشري بوصفه أحد أهم مقومات النجاح المؤسسي. لذلك يسعى إلى استقطاب الكفاءات الطبية والإدارية المؤهلة، وتوفير بيئة عمل محفزة 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 التميّز 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 المتميّزة لتعزيز فرص التطوير المتبادل (Rahmoun, 2024).

يتمثل هدف التميّز 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 ترتكز على الكفاءة والفعالية. ويشمل ذلك تطوير نظم إدارة الوقت، وتطبيق التحول الرقمي في العمليات الإدارية، وتحسين إدارة سلسلة الإمداد والتموين الطبي. كما يسعى التميّز 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 ترسیخ مفهوم المسؤولية المجتمعية كأحد مكونات التميّز الإداري. وأخيراً، يُعد تمكين الموظفين من المشاركة الفاعلة في عمليات اتخاذ القرار الإداري خطوة أساسية نحو بناء بيئة عمل ديناميكية ومبعدة تدعم الابتكار التنظيمي (Al-Badwy & Hakamy, 2024).

(2-2) المتطلبات الرئيسية لإدارة التميّز

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

تجدر الإشارة إلى أن إنجازات المستشفى قابلة للاستمرار والتطوير على المدى الطويل. فالتميّز 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 الحكومة الرشيدة، وإدارة المخاطر بكفاءة. كما يسعى المستشفى إلى الحصول على الاعتمادات الرسمية من هيئات محلية ودولية مثل ISO أو ICI، بما يعكس التزامه بمعايير الأداء العالمي. 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 التميّز الإداري من الحاجة إلى تطوير قدرات العاملين وتنمية مهاراتهم، وترسيخ الأطر الأخلاقية التي تُوجه سلوك المنظمة، إضافة إلى تصميم هيكل تنظيمي يلتاء مع طبيعة العمل، ووضع خطط استراتيجية متكاملة تضمن استمرارية التطوير والتقويم المستمر للأداء المؤسسي (Mohamed, et al., 2024).

كما يشمل ذلك استثمار موارد المنظمة وقوها الكامنة بطريقة فعالة، مع وجود قيادة تمتلك رؤية واضحة وقدرة على تحفيز المؤسسين 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 تعبّر عن التوجهات الرئيسة والرؤية المستقبلية للمنظمة (Al-Dousary, 2025).
- إنشاء إطار سياسات متكامل ينظم العمل الإداري ويضمن الانسجام بين الوحدات التنظيمية & (Al-Badwy, 2024).
- توافر قيادة مؤمنة بالتميز تعمل على وضع المعايير والخطط الازمة لتحقيقه (Al-Mutery, 2025).
- تعزيز المرونة التنظيمية من خلال تطبيق مبدأ التفويض وتبني الالامركزية في الإدارة (Rahmoun, 2024).
- بناء منظومة تقييم أداء شاملة تشمل المستويات الفردية والجماعية لضمان التحسين المستمر (Lazreq, 2025).

(2-2-3) 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 وابتكاراً وسرعة في الاستجابة للتغيرات المتلاحقة في بيئتها الداخلية والخارجية (Lazreq, 2025).

وتمثل بيئه النظام الإداري عنصراً استراتيجياً نحو النجاح المؤسسي، حيث تتجاوز الأطر التقليدية للأداء الإداري لتوفّر 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 & Makhlof, 2023).

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

ويُشير مفهوم التميز هنا إلى بلوغ المنظمة مرحلة تُمكّنها من ضمان استمرارية النمو في ثلاثة مؤشرات رئيسة هي: نظام الجودة، ونظام التحسين المستمر، بما يعزّز 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, 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 الحكومة، 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 استبيانه وزُرعت على عينة من (207) من الموظفين والإداريين بمستويات مختلفة. وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لحكومة المؤسسات على الإبداع الإداري بنسبة (55%)، تعود بشكل رئيس إلى أبعاد القيادة الإدارية، والكافات، وبيئة العمل، ونزاهة التعيين، والأسس التنظيمية. كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الحكومة والتميز الإداري بنسبة (44%)، تُعزى بشكل أساسي إلى دور القيادة الإدارية وبيئة العمل الداعمة، كما تطرقت دراسة (2025) Al-Mutery إلى مدى تطبيق مديرى مراكز الرعاية الهاجرية 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 المسيحي، واعتمدت على استبيانة تمثل معايير النموذج الأوروبي للتميز، وطبقت على عينة بلغت (329) أخصائياً 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 (2024) Rahmoun 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 الحال في ثلاث مطاحن جزائرية، واستخدمت المقابلات والملاحظات والمعلومات المحاسبية 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 الزيبان فقط، في حين لم تُسجل أي علاقة مؤثرة على أبعاد الجودة والمرونة والإبداع في جميع المؤسسات المدروسة، وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (2024) Hasan التي ركزت على تحليل أثر التفكير الإبداعي القيادي بأبعاده الأربع (الأصلية، الطلقية، المرونة، الحساسية للمشكلات) في بناء التميز التنظيمي الإداري ممثلاً 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) استبيانة صالحة للتحليل بنسبة استجابة (77%). وأظهرت النتائج وجود أثر معنوي ودال إحصائياً للتفكير الإبداعي القيادي في تعزيز أبعاد التميز التنظيمي والإداري داخل بيئة العمل الجامعية.

كما ناقشت دراسة (2022) Al-Shoubaki & El Talla واقع تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المستشفيات محل الدراسة، تم تطبيق الدراسة على جميع العاملين في المستشفيات: (مجمع الشفاء الطبي، والمستشفى الأوروبي ومستشفى الأنديونيسى)، وتكونت عينة الدراسة من (320) موظفًا، حيث أعد الباحثان استبياناً 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 (2020) Al-Wahshy ركزت على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الحكومية في إمارة أبوظبي، 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 (2020) Sehweel 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 وعدهم 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 الآنفة 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 (2018) Madanat & Khasawneh 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 عالي من ممارسات إدارة الموارد البشرية بإثناء التعويضات، فقد كان مستواها متوسطاً، الرضا لدى العاملين جاء بمستوى متوسط، وجود علاقة إحصائية قوية ومحضة 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 الاستبيان والاستقصاء العلمي.

وقد حرصت الدراسة الحالية على الاستفادة من الدراسات الأحدث زمنياً في هذا المجال، مع السعي إلى سد 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.

2-3-3) 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 يتضمن 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 الإستبيانة 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.

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

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

3) الإجراءات المنهجية للدراسة

تناول الباحث وصفاً للمنهج المتبعة لمجتمع 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 والأراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وقد استخدم الباحث مصادرin أساسين 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 Al-Wahshy، دراسة (2022) Al-Shoubaki & El Talla، دراسة (2024) Hasan، دراسة (2024) Rahmoun، دراسة (2018) Madanat & Khasawneh، دراسة (2019) Khan et al.، دراسة (2020) Sehweel، دراسة (2020) (2020).

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

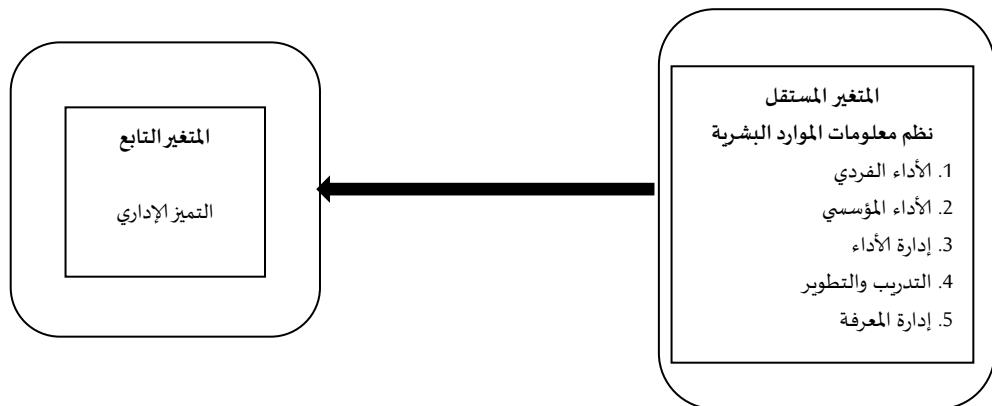
تكونت الدراسة من المتغيرات التالية:

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) Sehweel، دراسة (2018) Madanat & Khasawneh، دراسة (2019) Khan et al. 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" ، وت تكون من قسمين رئيسيين هما:

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

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

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

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

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

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

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

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

جدول 2: درجات مقاييس ليكرت الخماسي

الاستجابة	الدرجة	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 الإدارات العليا والوسطى بالمستشفيات في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، بغرض تقييم أدائهم في الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، حيث تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

(3-1-5) صدق المقاييس: ويشمل ما يلي:

1- 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 إحصائياً.

جدول 3: نتائج صدق الاتساق الداخلي لنظم معلومات الموارد البشرية

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

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

جدول 4: نتائج صدق الاتساق الداخلي للتميز الإداري

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	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 إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الصدق البنائي

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

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

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	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 إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

(3-6) ثبات الاستبانة

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

جدول 6: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

ال 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 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 لـ كلٍ 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 إحصائياً.

(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 والنسي و الانحراف المعياري للإجابة عن السؤال.

جدول 7: المتوسط الحسابي والنسي و الانحراف المعياري لجميع فقرات قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على تلبية حاجة إدارة الموارد البشرية في المستشفى

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

يوضح جدول (7) بأنَّ المتوسط الحسابي لجميع مجالات نظم معلومات الموارد البشرية في المستشفيات الفلسطينية يساوي 2.94 (الدرجة الكلية من 5) أي أنَّ 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 والنسيبي والانحراف المعياري، والنتائج موضحة في الجدول (8):

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

3-4) السؤال الثالث: هل يوجد أثر نظم معلومات الموارد البشرية (تقييم الأداء الفردي، وتقدير 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، وتقدير 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 ($\alpha \leq 0.05$) لتقدير الأداء الفردي في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

- يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لتقدير 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 الخطى المتعدد" لمعرفة أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية، وقد تبين ما يلي:

جدول 9: تحليل الانحدار الخطى المتعدد- الفرض الرئيسي

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

يوضح جدول (9) بأنَّ معامل الارتباط = 0.796، ومعامل التحديد المُعَدَّل = 0.720، وهذا يعني أن 72.0% من التغيير 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 المُعَدَّل (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، ولو طبق نظام المعلومات بشكل أفضل لزادت درجات الموافقة.

وأتفقت هذه النتائج مع دراسة (2022) Al-Shoubaki & El Talla، دراسة (2020) Al-Wahshy، دراسة (2020) Sehweel (2020)، دراسة (2019) Khan et al. دراسة (2018) Madanat & Khasawneh التي خلصت إلى أن نظم معلومات الموارد البشرية تعتبر عنصر أساسى يساعد في تحسين جودة القرارات الإدارية، وأن المستقبل القائم على التكنولوجيا والإبداع ونماذج الكفاءات الجديدة، وتطبيقات نظم المعلومات يسهم 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 الواقع الإدارية والمهنية ولا يرتبط بخطة واضحة ولا يتم من خلال نظم معلومات الموارد البشرية وبالتالي لا يرتبط التغيير لدى أفراد مجتمع الدراسة بسعى إدارة المستشفى لتحقيق التميز الإداري.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة (2025) Lazreq، دراسة (2025) Al-Mutery، دراسة (2024) Rahmoun، دراسة (2024) Hasan التي أشارت إلى أن التميز الإداري هو عملية متكاملة تشمل جميع الإجراءات والأنشطة التي تمارسها المنظمة، وتحقيق ذلك يتطلب تكافؤ الجهد في جميع المستويات الإدارية، كذلك توفير إمكانيات والمتطلبات الالزمة 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 لآفاق 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 أيضًا 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 ينطوي على تدابير التي يجب اتباعها في حالات الطوارئ، وتأثيرها على تحقيق التميز الإداري.
- من خلال ما سبق وجد الباحث أن تقييم الأداء المؤسسي وعلى الرغم من أهميته إلا أنه احتل مرتبة متاخرة بين مراتب أبعاد المتغير المستقل "نظم معلومات الموارد البشرية" ذلك أن تلك النظم غير مطبقة بالشكل الصحيح في المستشفيات وبالتالي يصعب على افراد 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 ينطوي على تدابير 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).
- وأتفقـت 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 أثراً إيجابياً 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 (2024) Hasan, دراسة (2022) Al-Shoubaki & El Talla، دراسة (2020) Sehweel (2018) Madanat & Khasawneh والتي أظهرت أن الاهتمام بالموظفي 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 ايجابي لتقدير الأداء المؤسسي في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية

بلغت قيمة معامل الانحدار للبعد "تقدير الأداء المؤسسي" تساوي 0.093، ويرى الباحث أن تقدير الأداء المؤسسي يعني بالكشف عن الانحرافات في الأداء فإن ما تقدمه نظم معلومات الموارد البشرية من تطبيقات لتقدير الأداء المؤسسي يسهم في تحسين الأداء بما يساعد في تحقيق التميز الإداري بالمستشفيات الفلسطينية.

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (2024) Hasan, دراسة (2022) Al-Shoubaki & El Talla، دراسة (2020) Sehweel (2018) Madanat & Khasawneh والتي خلصت إلى تقدير الأداء المؤسسي ذات فاعلية في تحقيق التميز الإداري، وهي ذات أهمية في تحقيق التفوق التنظيمي.

- وجود أثر ايجابي 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 بمهارات التي يتمتع بها شاغلو الوظائف وطبيعة التدريب والتطوير الذي يحتاجونه بشكل مستمر لمواكبة التغيرات والمستجدات في بيئه عمل المستشفيات التي تتسم بالتعقيد والمخاطرة.

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

- وجود أثر ايجابي 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 أساسى لتحقيق التميز الإداري.

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

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

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

وتفق نتيجة الدراسة مع نتيجة دراسة (Rahmoun et al. 2019)، والتي أشارت إلى أهمية امتلاك المورد البشري لعنصر المعرفة، ليس ذلك فحسب، بل إدارة المعرفة بشكل منهجي يضمن التدفق السليم للمعلومات كماً ونوعاً وبالوقت المناسب الذي يحتاجه المورد البشري لاتخاذ القرار والعمل في ضوء المعطيات، وبالتالي فإنّ 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 أساسى لتحقيق التميز الإداري، وتعظيم الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية، والنظر لها باعتبارها استثمار يعود بالفائدة على المستشفى في المدى المنظور.
- حتّى 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 الموضوّعة مسبقاً في العمل داخل المستشفى.
- ضرورة الإعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية لتحديد حاجة المستشفى المستقبلية للموارد البشرية، وتحديد البرامج التدريبية الازمة، 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 بيئه تنظيمية داعمة.

(7) الاقتراحات المستقبلية

تُعد نظم معلومات الموارد البشرية، والتميز الإداري، من الموضعين الإدارية ذات الأهمية الكبيرة خاصة في قطاع المستشفيات، وبالاعتماد على نتائج ووصيات 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 المawahب 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): 354-339.
- البدوي، أمل وحكيم، فاطمة (2024). دور الرشاقة التنظيمية في التميز الإداري للإدارات بجامعة الملك خالد. *مجلة كلية التربية بالمنصورة*، 125 (1): 408-385.
- 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): 1514-1439.
- 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): 338-324.
- 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): 384-329.
- الحصبة، 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): 291-254.
- الخفاجي، زينب وعبيس، رياض وإسماعيل، أمجد (2023). دور نظام معلومات الموارد البشرية في إعادة تصميم الوظائف دراسة استطلاعية لعينة من المصادر التجارية العراقية. *مجلة الريادة للمال والأعمال*، 4 (3): 210-193.
- الدوسي، محسن (2025). أثر القيم التنظيمية على دعم أداء إدارة التميز في المستشفيات الحكومية. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، 20 (4): 108-72.
- 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.
- الرشيدى، عبد المجيد ومحمود، عصام وعبد المنصف، سمية (2025). مدى توافر متطلبات تحقيق التميز المؤسسى بمستشفى الملك فهد بالمدينة المنورة. *مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية*، 21 (3): 122-99.
- ريحان، جمال الدين (2025). أثر استخدام القياس المقارن بالفضل على كفاءة اداء المنظمات الصحية دراسة تطبيقية. *مجلة رأية 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. المقربي 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.
- لزرق، إيمان (2025). أهمية حوكمة المؤسسات الاقتصادية في الإبداع و التميز الإداري-دراسة حالة قطاع الاتصالات في الجزائر. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة مصطفى سطموبي. الجزائر.
- محمد، مصطفى ومنصور، عبد السلام وأبوزيد، أحمد (2024). إدارة المعرفة ودورها في التميز الإداري داخل المؤسسات الحكومية: برنامج التميز الحكومي في مصر نموذجًا. المجلة العلمية لجامعة التجارة بجامعة أسيوط، 44(81): 245-284.
- محمود، شيماء والزهيري، إبراهيم ومخلوف، سمحة (2023). رأس المال البشري والتميز الإداري بالجامعات المصرية دراسة تحليلية. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 17(3): 279-327.
- مصباح، عائشة وبوهرين، فتحية (2025). دور نظم معلومات الموارد البشرية الحديثة في تحسين أداء وظيفة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة شركة DXN Emirates. مجلة المنهل الاقتصادية، 8(1): 440-460.
- المطيري، نوف (2025). درجة ممارسة مديري مراكز الرعاية النهارية لمعايير التميز الإداري في ضوء النموذج الأوروبي للتميز من وجهة نظر الأخصائيين العاملين بالمراكم. مجلة العلوم التربوية، 40(1): 90-120.
- آل منصور، حويدر (2024). دور تطبيق نموذج *Kayes* للنزاهة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة على مستشفى الملك خالد بنجران. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 15(3): 1453-1487.
- ناعم، يوسف وشريحة، موسى (2023). إدارة الموارد البشرية وموقعها في الهيكل التنظيمي للمنظمة الحديثة. مجلة شروط، 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.
- الوحشى، 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.

ثانياً: 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. & Makhlof, 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 Emirates 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. *Sharoush 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:

أثرنظم معلومات الموارد البشرية في تحقيق التميزالإداري 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 أبو شرخ

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

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

1. الجنس

أنثى ذكر

2. العمر

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

3. المؤهل العلمي

مهندس حاسوب مدير دائرة رئيس قسم مدير مستشفى

4. المسئول 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	
كثيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً		
المحور الأول: نظم معلومات الموارد البشرية						
أولاً: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إجراء تقييم الأداء الفردي في المستشفى						
					1. يوفر نظام معلومات الموارد البشرية بيانات دقيقة تسمم في متابعة مؤشرات الأداء المؤسسي داخل المستشفى.	
					2. يدعم النظام تحليل الأداء المؤسسي من خلال تقارير دورية تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة.	
					3. يسهل النظام مقارنة أداء الأقسام المختلفة باستخدام قواعد بيانات موحدة وشاملة.	
					4. يتيح النظام رصد الانحرافات في الأداء المؤسسي وتحديد جوانب القصور لمعالجتها في الوقت المناسب.	
					5. يمكن 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. يتبع نظام معلومات الموارد البشرية أداء الموظفين من خلال سجلات إلكترونية محدثة باستمرار.	
					2. يوفر النظام أدوات لقياس الأداء الفردي بما يتناسب مع معايير العمل في المستشفى.	
					3. يساعد النظام في تحديد الفجوات بين الأداء الفعلي والمتوقع لدى العاملين في الأقسام المختلفة.	
					4. يدعم النظام عمليات التغذية الراجعة للموظفين عبر تقارير مفصلة حول مستوى أدائهم.	
					5. يعزز النظام قدرة الإدارة على ربط نتائج تقييم الأداء بنظام الحوافز والترقى.	
ثالثاً: قدرة نظم معلومات الموارد البشرية على إدارة الأداء في المستشفى						
					1. يحدد نظام معلومات الموارد البشرية الاحتياجات التدريبية للعاملين بناءً على نتائج تقييم الأداء.	
					2. يحلل النظام متطلبات المهارات والكفاءات الازمة لكل قسم داخل المستشفى.	
					3. يسمم النظام في تخطيط البرامج التدريبية وفق فجوات الأداء الفعلية للعاملين.	
					4. يساعد النظام في متابعة مشاركة الموظفين في البرامج التدريبية وتقييم أثرها على العمل.	
					5. يوفر 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. يُسهل نظام معلومات الموارد البشرية توثيق المعارف والخبرات المهنية للعاملين داخل المستشفى.
2. يعزز النظام مشاركة المعرفة بين الأقسام المختلفة من خلال منصات إلكترونية داخلية.
3. يساعد النظام في حفظ الإجراءات التشغيلية والخبرات السريرية والإدارية ضمن قواعد بيانات يسهل الرجوع إليها.
4. يدعم النظام نقل المعرفة بين الموظفين الجدد وذوي الخبرة من خلال أدوات تنظيمية مدمجة.
5. يُسهم النظام في تحسين جودة الخدمات الصحية عبر الحفاظ على المعرفة المؤسسية وتحديثها باستمرار.

خامسًا: 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. يعزز 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. يعزز المستشفى ثقافة العمل الجماعي بين الأقسام الطبية والإدارية داخل المستشفى.
2. يلتزم المستشفى بوضع رؤية واضحة تُوجه العمليات والخدمات الصحية نحو التطوير المستمر.
3. يوفر المستشفى بيئة عمل داعمة تُحقق العاملين على تحقيق مستويات أداء عالية.
4. تبُلغ المستشفى على المشاركة في اتخاذ القرارات بما يضمن تحسين جودة الخدمات الصحية.
5. يتابع المستشفى تنفيذ الخطط التشغيلية بدقة لضمان تواافقها مع أهداف المستشفى الاستراتيجية.
6. يعتمد المستشفى على تقييمات دورية لتطوير العمليات الإدارية والخدمات الصحية.
7. يطبق المستشفى آليات فعالة لرصد الأخطاء ومعالجتها للحد من تكرارها.
8. يستخدم المستشفى أدوات تحليل الأداء لتحسين كفاءة الإجراءات الطبية والإدارية.

					9. يُشجع المستشفى الموظفين على تقديم مقتراحات تطويرية تُساهم في تحسين العمل.
					10. يعمل المستشفى على تحديد السياسات والإجراءات بما يتوافق مع المعايير الصحية الحديثة.
					11. يُوفر المستشفى خدمات إدارية تراعي سرعة الإنجاز ودقة الإجراءات.
					12. يطبق 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 لتقدير مستوى رضا العاملين عن الخدمات الإدارية.
					15. يسعى المستشفى إلى تحسين البنية التحتية الإدارية بما يعزز كفاءة العمل وجودته.
					16. يشجع المستشفى تبني أفكار ابتكارية لتحسين العمليات والخدمات الصحية.
					17. يدعم المستشفى استخدام التقنيات الحديثة لتطوير أساليب العمل الإداري.
					18. يوفر المستشفى بيئة محفزة تساعد على توليد أفكار جديدة من العاملين.
					19. يبني المستشفى حلولاً ابتكارية للتغلب على التحديات التشغيلية.
					20. يُشجع 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 لتقدير المبدئيات قبل اتخاذ القرار.
					24. يُراعي المستشفى عند اتخاذ القرار أثره على جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى.
					25. يتابع 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 المقترن 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.