

## أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية

دراسة تطبيقية من وجهة نظر الموظفين في مركز زليتن الطبي

أحمد محمد التير  
محاضر بمدرسة العلوم الإدارية والمالية  
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فرع مصراتة  
a.teer@lam.edu.ly

عمران عمار عون  
طالب دراسات عليا  
الأكاديمية الليبية للدراسات العليا فرع مصراتة  
Omran3on@gmail.com

تاريخ النشر: 2024.09.01

تاريخ القبول: 2024.08.22

تاريخ الاستلام: 2024.06.26

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية: دراسة تطبيقية من وجهة نظر الموظفين في مركز زليتن الطبي. ولقد تم تجميع البيانات بواسطة عينة مختارة من الموظفين العاملين في إدارة الشؤون الإدارية، وإدارة الشؤون المالية، وإدارة المخازن، وإدارة المشروعات، وكانت عينة الدراسة (50) مستجوباً، وبعد إجراء التحليل الإحصائي عليها باعتماد البرامج الإحصائية (SPSS, Var. 24 & Smart PLS4) لاختبار فرضية الدراسة. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية يرتبط بعلاقة إيجابية مع جودة الخدمات المالية. وكما توصي الدراسة ببعض التوصيات من أهمها ضرورة استحداث نظام للمعلومات الإدارية والمالية من قبل المركز، والذي سوف يساعد نظم دعم القرار على اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشاكل في مختلف الإدارات.

**الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات الإدارية، جودة الخدمات المالية، مركز زليتن الطبي.

## The Impact of Applying Management Information Systems On the Quality of Financial Services

An Applied Study from Viewpoint of Zletin Medical Center's Employees

Omran Ammar Awn

Ahmed M. Alteer

Libyan Academy for Postgraduate Studies

Libyan Academy for Postgraduate Studies

Branch Misrata

Branch Misrata

Omran3on@gmail.com

a.teer@lam.edu.ly

### Abstract

This is an applied study aims at identifying the impact of applying the management information system on the quality of financial services, from viewpoint of the employees of Zletin Medical Center. The data collected by means of a selected sample comprises (50) respondents from among the employees of the management Affairs Dept., Financial Affairs Dept., Warehouses Dept., and Projects Dept. Upon statistically analyzing the sample using SPSS, Var. 24 and Smart PLS4, to test its hypothesis; the study found that the application of the

management information systems has a positive relationship with the quality of financial services. Further; the most significant recommendation the study produced is that the Center should focus on the necessity of developing a system for the management and financial services, which will assist the decision-support systems in making decisions that address the problems different departments of the Center undergo.

**Key words:** *management information systems, quality of financial services, Zletin Medical Center.*

## 1- المقدمة

تعيش المؤسسات المالية في عصر يتسم بتطور متسارع في مجال التكنولوجيا والمعلومات مما ظهر الاهتمام المتزايد بتبني نظم المعلومات الإدارية كوسيلة فعّالة لتحسين الأداء الإداري وتعزيز جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء وتشير الأبحاث إلى أن استخدام تلك النظم يمكن أن يكون له تأثير إيجابي كبير على تحسين العمليات الداخلية وتعزيز فعالية الأداء العام في هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل الأثر الفعّال لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية وسنقوم بفحص كيفية تكامل هذه النظم في البيئة المالية لمركز زليتن الطبي، وكيف يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين العمليات وزيادة كفاءة تقديم الخدمات بالإضافة إلى ذلك، سنستعرض التحديات المحتملة التي قد تواجه تنفيذ نظم المعلومات الإدارية في هذا السياق، وكيف يمكن التغلب عليها لضمان استفادة كاملة وفعّالة من هذه التقنيات كما تهدف هذه الدراسة إلى توفير رؤية شاملة وعلمية حول العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية، مما يسهم في تعزيز الفهم حول كيفية تحسين أداء الخدمات المالية لمركز زليتن الطبي في ظل التحولات التكنولوجية الراهنة.

## 2- الدراسات السابقة.

نظرا للاهتمام المتزايد بنظم المعلومات الإدارية بشكل عام في جميع المنظمات لأهميتها البالغة في الرقي والتقدم ومواكبة التطور التكنولوجي وتقديم الخدمات بشكل منتظم وسرعة إتمام الإجراءات فقد اجريت العديد من الدراسات المشابهة لهذه الدراسة التي اهتمت بهذا الموضوع بهدف ايجاد الحلول ومعرفة الصعوبات التي تواجه المنظمة لتقديم خدماتها بالشكل المطلوب ومن اهم هذه الدراسات الآتي:

**دراسة خيرة، وسلطانة (2022)** والتي تحمل عنوان: دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية. حيث هدفت الدراسة إلى إبراز وأهمية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية المتعلقة بالجانب المالي في الصندوق الوطني للتأمينات بالمنوعة ، استخدم في المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لذلك ، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، حيث كان عدد الاستبانات الصالحة (30) من أصل (32) مفردة الموزعة على عينة الدراسة المكونة من رؤساء المصالح ومسؤولي المكاتب وموظفو المكاتب بأقسام المحاسبة والمالية في المؤسسة، حيث استخدم برنامج (SPSS) لتحليل البيانات وكانت من أهم النتائج: وجود أثر ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها، ووجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية وتجويد

الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها، وكانت من أهم التوصيات ضرورة إجراء لدرجة جودة الخدمة بصورة مستمرة ودورية، وللتعرف على الاحتياجات اللازمة، وتجنب المشاكل والصعوبات التي قد تعيق الوصول إليها بغية تحقيق التميز المؤسسي للصندوق.

**دراسة محمد، وآخرون (2021)** والتي تحمل عنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية. فقد تناولت هذه الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في جودة الخدمات الإدارية في المعاهد العليا العامة بمدينة إجادابيا، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات من أفراد العينة، كما استخدم أسلوب المسح الشامل للمجتمع وقد شملت عدد الاستثمارات (62) استمارة وكانت النتائج من أهمها: وجود علاقة بين جودة القرارات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية المتمثلة في المتطلبات (المادية، والبرمجية) ومستوى مرتفع في باقي المتطلبات، كما بينت عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين المتطلبات (المادية، والبرمجية) وبين جودة القرارات الإدارية، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية في باقي المتطلبات وبينت فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس، ونظم المعلومات الإدارية، وكذلك الجنس وجودة القرارات الإدارية، كما أوصت الدراسة بتوفير المتطلبات المادية والبرمجية وأن تتناسب مؤهلات الموظفين مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.

**دراسة شعيب، حنين (2021)** والتي تحمل عنوان: أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات. فقد تناولت الدراسة أثر تفعيل نظم المعلومات الإلكترونية لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية ومعرفة مدى توافر متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحديد أثر التطبيق على تحسين أداء العاملين في فترات الأزمات والأوبئة حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي كما استخدمت الاستبانة وكان عددها (160) مفردة موزعة على موظفي الوزارة وكانت من أهم النتائج: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر مستلزمات محددة وتطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، وأيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين، ووجود مجموعة من المستلزمات مطبقة بدرجة معقولة وهي مستلزمات تنظيمية (موارد برمجية، موارد مادية، موارد بشرية) حيث أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها: أوصت الدراسة باستمرارية البحث وإجراء الدراسات في مجال نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية بما يتفق مع متطلبات الجودة الشاملة وما له من تأثير إيجابي على بيئة العمل بالمؤسسات الحكومية، وإجراء دراسات مقارنة.

**دراسة رشيد، بلفكرات (2019)** والتي تحمل عنوان: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار الإدارية فقد تناولت الدراسة قياس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية، وعملية اتخاذ القرار بغرض تحديد مدى فاعلية نظام المعلومات المطبق في المؤسسة من حيث قدرة النظام على توفير المعلومات والبيانات لمتخذ القرار بما يمكن من توفير السرعة والدقة في اتخاذ القرار، حيث استخدم الاستبانة لجمع البيانات وكانت عدد الاستبانات (83)، وقد تم اختيار العينة بالشكل العشوائي موزعة على الموظفين الذين يشغلون مناصب إدارية في ولاية غليزان بالجزائر. ولتحليل البيانات تم استخدام البرامج الإحصائية (SPSS) وكانت من أهم

النتائج: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وتحسين العملية الاتصالية بين مختلف أقسام وفروع الهيئات الإدارية التابعة للولاية، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرار وهذا يدعو ولاية غليزان إلى ضرورة القيام بتفعيل دور التكنولوجيا الحديثة ورفع مهارات العاملين وتدريبهم بما يحقق الملائمة ما بين تكنولوجيا المعلومات وصناعة القرار، وكانت من التوصيات ضرورة بناء نظم معلومات متطورة تدعم عمليات اتخاذ القرارات غير المهيكلة بوضع خطط واستراتيجيات تدعم التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة.

**دراسة تنناوي، عمار (2019)** والتي بعنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات في محافظة دمشق. هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لجمع البيانات واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث بلغت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل التي تم توزيعها على موظفي شركة Syriatel (58) مفردة، (19) استمارة خاصة بموظفي شركة MTN أما فيما يتعلق بدراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة الخدمة تم توزيع عدد (61) استمارة على موظفي شركة Syriatel وعدد (51) استمارة على موظفي شركة MTN واستخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات وكانت من أهم النتائج: وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعُد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، ووجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بُعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل كأحد ابعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات وكانت من أهم التوصيات الاهتمام ببعُد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات اعتماداً على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الشركات محل الدراسة معدات واجهزة تكنولوجية حديثة ومناسبة.

**دراسة الشويبات وآخرون (2016)** والتي بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات حيث طبقت هذه الدراسة على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية، للتعرف على دور نظم المعلومات الإدارية وكيفية تطبيقها لدى رؤساء الأقسام والتعرف على مستوى اتخاذ القرار وعلى مدى العلاقة بين نظم المعلومات وتأثيرها على اتخاذ القرار حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية واستخدم أيضاً في تحديد حجم مجتمع الدراسة أسلوب الحصر الشامل ولتحديد حجم العينة حيث بلغت عينة الدراسة (51) مفردة ولتحليل النتائج استخدم حزمة البرامج الإحصائية (SPSS) وكانت من أهم النتائج: وجود ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات الإدارية من حيث (الدقة، السرعة، السهولة، الملائمة)، وقوة تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء رؤساء الأقسام.

○ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: لقد تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها كانت أكثر دقة وعمقا، وأيضاً تميزت في عنوان الدراسة حيث تشابهت هذه الدراسة في المتغير المستقل مع دراسة

(محمد وآخرون، 2021، شعيب، 2021، رشيد، 2019، الشويات وآخرون، 2016) وتشابهت في المتغير التابع في دراسة (خيرة، وسلطانة، 2022، تيناوي، 2019)، حيث تناولت الدراسات السابقة الاستبانة كأداة لجمع البيانات أما هذه الدراسة استخدمت الاستبانة والمقابلة الشخصية لزيادة توضيح أسئلة الاستبانة لغرض الحصول على الإجابة بشكل دقيق، وتتميز أيضاً هذه الدراسة بمعرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية المتمثلة في الإجراءات المالية المتعلقة بالجانب المالي في مركز زليتن الطبي: (كالدورة المستندية، وإجراءات الاستلام في المخازن العامة، ومخازن الأدوية حتى إتمام إجراءات المستند المالي)، بما يتفق مع متطلبات الجودة الشاملة وما له من تأثير إيجابي على بيئة العمل بالمؤسسات الحكومية.

### 3- مشكلة الدراسة.

أبرزت المتغيرات العالمية تحديات تنافسية كبيرة، نتيجة عولمة الأنشطة على مختلف أنواعها، ومن بينها النشاط الخدمي في المؤسسات سواء كان على الصعيد المالي، والإداري، والقانوني، والذي ألقى على عاتق إدارة جميع المؤسسات للعمل على التكيف في جميع التغيرات؛ لمواجهة الآثار السلبية، والاستفادة من المكاسب المحققة. حيث أصبح تطوير الخدمات المالية، ومواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في هذا المجال من أهم الأولويات المطلوبة؛ والاهتمام أيضاً بجودة هذه الخدمات على صعيد القدرة الإدارية في التكيف بأقل الإمكانيات، وتتمثل مشكلة الدراسة بربطها من خلال تقرير ديوان المحاسبة الصادر في سنة (2022)، الذي أوصى باتباع الإجراءات الإدارية والمالية من خلال تطوير البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية في وجود قصور في تنفيذ الإجراءات الإدارية والمالية المتعلقة بإدارة المخازن، والإدارة المالية بالمركز، نتيجة عدم التقيد بإجراءات الدورة المستندية وتدققها في مسارها الصحيح داخل مركز زليتن الطبي، ومضموناً في ما ورد بالتقرير، بضرورة استحداث الأرشفة باتباع النظام الإلكتروني من خلال استخدام منظومات معتمدة لتسهيل عملية الإجراءات الإدارية والمالية، والتي بدورها تساعد في تحسين جودة الخدمات المالية بأفضل المعايير داخل مركز زليتن الطبي، ويمكن تعزيز ذلك كما جاء في دراسة حنين (2021) "باستمرارية البحث وإجراء الدراسات في مجال نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى تحسين أداء الإداري بالمؤسسات الحكومية"، لذلك عليه، ولأهمية هذه العلاقة بين أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات في مركز زليتن الطبي، سيقوم الباحثان بطرح السؤال الرئيس التالي:-

**هل يوجد أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية في مركز زليتن الطبي؟**

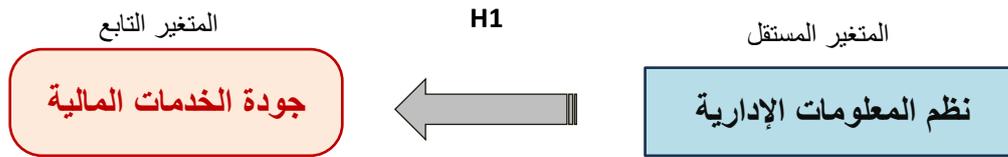
4- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى فهم نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر العاملين في مركز زليتن الطبي.
  - تحديد أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية في مركز زليتن الطبي.
- 5- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في أن نتائجها يمكن أن تساعد في النقاط التالية:
- العمل على معالجة جوانب الضعف والانخفاض في استخدام نظم المعلومات الإدارية من خلال وضع التوصيات المناسبة لمعالجة الضعف أو القصور في ضوء هذه الدراسة.

- الإسهام في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المالية باستخدام البرامج والأنظمة والأجهزة المناسبة وتطبيق نظم المعلومات بشكل فعال في مركز زليتن الطبي.
- قلة الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية المتعلقة بالجانب المالي محل الدراسة.

#### 6- نموذج الدراسة.

يتكون نموذج الدراسة من متغير نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل (Independent Variable)، وجودة الخدمات المالية كمتغير تابع (Dependent Variable)، كما هو موضح في الشكل رقم (1) أدناه.



شكل رقم 1. يوضح نموذج الدراسة

#### 7- فرضية الدراسة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) عند تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية في مركز زليتن الطبي.

#### 8- الإطار النظري للدراسة:

##### مفهوم نظام المعلومات:

"هو مجموعة من العناصر البشرية والآلية التي تعمل معا على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها طبقا لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات والمستفيدين الآخرين على شكل معلومات مناسبة ومفيدة" (قنديلجي، والجنابي، 2005، ص124).

##### تعريف نظم المعلومات:

عرفتها جمعية نظم المعلومات الأمريكية: "بأنها نظام يتكون من نظام معلومات يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مجالات التخطيط والرقابة على الأنشطة التي تمارسها الوحدة تنظيمية" (مجدلاوي، وآخرون، 2016).

وعُرفت أيضا "بأنها تلك النظم التي تتكون من مجموعة من العناصر (أجهزة، برمجيات، بيانات، أفراد، شبكات اتصال)، والتي تسمح للمدراء باتخاذ القرارات اللازمة لنجاح الأعمال عن طريق توفير المعلومات، والتي تعتبر الأدوات اللازمة للمدراء للتنظيم والتقييم والعمل بكفاءة" (النجار، 2010، ص86).

##### مصادر نظم المعلومات الإدارية:

ويمكن تقسيمها حسب الآتي (مجدلاوي، وآخرون، 2016):

1. موارد الأفراد: فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات وهم المستخدمين والاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام.

2. **المستخدمين النهائيين:** هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام.
3. **موارد الأجهزة:** وتشمل على كلٍّ ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات.
4. **موارد البرمجيات:** وهي التي تشمل على كل أنواع الإيعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحاسوب.
5. **موارد البيانات:** تعتبر البيانات من أكثر الموارد الأولية لنظم المعلومات وهي ذات قيمة عالية للمنظمة فأنها ينبغي أن تدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة.
6. **موارد الشبكات:** وهي التي تشمل على تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى ومختلف أنواع الشبكات مثل: الانترنت والشبكات الداخلية الانترنت، والشبكات الخارجية الاكسترنال والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة والعمليات المالية.

#### وظائف نظم المعلومات الادارية:

وتتمثل في الآتي (الحميدي، وآخرون، 2005، ص14).

1. **الحصول على البيانات (المدخلات):** تتضمن هذه الوظيفة الحصول على البيانات واختيار البيانات اللازمة وتحديدها سواء داخل المنظمة أو خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة.
2. **تعليمات تشغيل البيانات (الإجراءات):** يتم تحديد هذه التعليمات الآتية:
3. **الاستخدام:** إذ يحدد طبيعة استخدام المعلومات مواصفات المعلومات المطلوبة ومن ثم طريقة معالجة البيانات.
4. **الخبرات المتخصصة:** إذ يشترك المتخصصون في وضع تعليمات وبرامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة
5. **تكنولوجيا المعلومات:** وهي تحدد التكنولوجيا المستخدمة والإجراءات الفنية للتشغيل.
6. **معالجة البيانات:** تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنشأة، ويتم معالجة البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تطلبها الإدارة، وتجرى عمليات المعالجة وفقاً لإجراءات أو برامج معدة مسبقاً.
7. **تخزين المعلومات:** حيث تحفظ جميع المعلومات التي يتم الحصول عليها سواء استخدمت في غرض معين أو لم تستخدم، ويتم حفظ المعلومات وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة.
8. **المخرجات:** بعد معالجة البيانات يتم استخراج المعلومات التي تحقق الهدف من عملية المعالجة، وبعد حفظ نسخة من كل البيانات والمعلومات، تعد نسخة من المعلومات ترسل إلى الجهة أو الأشخاص الذين سيستخدمون وتأخذ هذه المخرجات أشكالاً تختلف باختلاف التكنولوجيا المتاحة.
9. **الاتصال:** ليس للمعلومات أية قيمة إذا لم تستخدم. لذلك لا بد من توصيلها بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب إلى مستخدميها.

**مفهوم الخدمة:**

عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداة تقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة لا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما إن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتهج مادي ملموس (العززي، 2005، ص58).

**مفهوم الجودة:**

"مجموعة من الخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة سلعة أو خدمة معينة لتلبية حاجات معينة، وإنها أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد" (عبد الله، 2013).

**تعريف جودة الخدمات:**

"تعرف الخدمة على أنها نشاط أو عمل يُنجز من أجل غرض معين، وقد يكون هذا النشاط استشارة طبية أو محاضرة أو حل مشكلة فنية في الإنتاج أو عملاً محاسبياً أو صيانة آلة". لدى فإن الخدمة نشاط معنوي أو سلعة متغيرة وغير نمطية في الغالب، ولأنها تنتج وتستهلك في نفس الوقت وتتطلب تفاعلاً واتصالاً بالعميل وأن ملكيتها لا تتغير ولا تنتقل ولا يمكن إعادة بيعها ولا تخزين ولكن نظام تقديم الخدمة يمكن أن ينتقل أو يُصدر، وتتصف الخدمة المتميزة بأنها غير ملموسة، لعدم قابليتها للفصل وأيضاً غير قابلة للتخزين، والاتصال بالمستفيد (المجالي، 2009).

وعرفت جودة الخدمة حديثاً "بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها أي أن الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها" (عيسى، وعواطف، 2014). وعُرفت أيضاً "بأنها تتمثل في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين، وحدثته، وإمكانيته في توفير أمن المعلومات (عدوان، 2019).

**مستويات جودة الخدمات:**

تم تحديدها بالمستويات الآتية (عبيد، 2021، ص71).

1. **الجودة التي يتوقعها المستفيد:** والتي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى المستفيدون وجوب توافرها.
2. **الجودة المدركة:** وهي ما تدركه إدارة المؤسسة في نوعية الخدمة التي تقدمها لمستفيديها، والتي تعتقد بأنها ستشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالي.
3. **الجودة الفعلية:** وهي التي تؤدي بها الخدمة، وتعبّر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي المستفيدين.
4. **الجودة الفنية:** وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل مقدمي الخدمة، والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.

5. الجودة المرجوة للمستفيدين: أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المؤسسة من مستفيديها عند تلقيهم لتلك الخدمات.

### 9- الدراسة الميدانية:

#### مجتمع الدراسة.

اشتمل مجتمع الدراسة على كافة الموظفين، من إدارة الشؤون الإدارية، وإدارة الشؤون المالية، وإدارة المخازن، وإدارة المشروعات في مركز زليتن الطبي، والبالغ عددهم (50) موظف.

#### عينة الدراسة.

استخدم الباحثان أسلوب المسح الشامل في توزيع استمارة الاستبيان، حيث يتميز المسح الشامل بالدقة والإتقان، نظراً لشموله لكافة أفراد عينة الدراسة، لكن أكثر ما يعيب عملية المسح الشامل هو أنها تتطلب الكثير من الوقت والجهد والتكلفة الباهظة، وبالرغم من أن المسح الشامل يعتبر أقل في أخطاء النتائج، ويمكن من خلاله الحصول على نتائج موثوقة (سلاطينة، والجيلاني، 2012). حيث وزعت (50) استبانة وبعد مراجعة الاستبانات تبين أن (3) استبانات مفقودة، وعدد (1) استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبهذا فإن عينة الدراسة تتكون من (46) استبانة، بنسبة استرداد (92%) تقريباً، وهي نسبة كافية للقيام بالدراسة (Hair et al., 2010). وفي الجدول رقم (1) أدناه. يوضح مجتمع الدراسة، وكيفية توزيع عينة الدراسة.

جدول 1. الاستثمارات الموزعة والمستردة الخاضعة للتحليل لأغراض الدراسة الحالية

الاستثمارات الخاضعة للتحليل	الاستثمارات المستردة	الاستثمارات الموزعة	عينة الدراسة	مجتمع الدراسة N = 50
العدد / النسبة %	العدد	العدد		
20	20	22	22	إدارة الشؤون الإدارية
12	13	13	13	إدارة الشؤون المالية
10	10	11	11	إدارة المخازن
4	4	4	4	إدارة المشروعات
<b>(46) (92%)</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الباحثان.

#### مقياس الدراسة.

تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى التدرج الخماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)، في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة. والذي يتوزع على أعلى وزن له، والذي أعطيت له (5) درجات، ويمثل في حقل الإجابة (موافق بشدة)، ويمثل في حقل الإجابة (غير موافق بشدة) إلى أقل وزن له، والذي أعطيت له (1) درجة، وبينهما ثلاثة أوزان. وقد كان الغرض من ذلك إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة، كما هو موضح في الجدول رقم (2) أدناه.

## جدول 2. يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكرث الخماسي

أوزان الإجابة	قيمة المتوسط الحسابي	مستوى درجة الاتجاه	نوع الاتجاه
1	1 إلى 1.80	منخفض جداً	(-) سلبي
2	1.81 إلى 2.60	منخفض	(-) سلبي
3	2.61 إلى 3.40	متوسط	(.) غير متأكد
4	3.41 إلى 4.20	مرتفع	(+) إيجابي
5	4.21 إلى 5	مرتفع جداً	(+) إيجابي

المصدر: من إعداد الباحثان

وعليه يصبح الوسط الفرضي لدراسة الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الدرجات المفردة على العبارات  $(1+2+3+4+5) \div 5 = 15 \div 5 = 3$ . وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة، وعليه: إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3)، دلّ ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة. صدق أداة الاستبيان.

للتأكد من صدق الاستبانة الظاهري تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في المجال الأكاديمي والبالغ عددهم (3) محكمين، وفي ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمون تم إجراء التعديلات حتى أصبحت الاستبانة أداة صالحة لقياس ما صممت لأجله. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

في هذا الصدد سيتم دراسة الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تقيد دراسة خصائص العينة في معرفة طبيعة ونوعية النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة، وتشمل خصائص العينة كلاً من: الجنس، الفئة العمرية، التخصص، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية، وكما هو موضح في الجدول رقم (3) أدناه. جدول 3. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغيرات	العينة المستهدفة	التكرارات	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	40	87%
	أنثى	6	13%
	المجموع	46	100%
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	1	2.2%
	من 25 إلى 35 سنة	23	50%
	من 36 إلى 45 سنة	13	28.3%
	من 46 إلى 55 سنة	6	13%
	من 55 فأكثر	3	6.5%
المجموع	46	100%	
التخصص	محاسبة	4	8.7%
	مالية	5	10.9%
	اقتصاد	2	4.3%
	أخرى	35	76.1%
المجموع	46	100%	
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط أو أقل	8	17.4%
	دبلوم عالي	7	15.2%
	جامعي	27	58.7%

6.5%	3	ماجستير	
2.2%	1	دكتوراه	
<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>المجموع</b>	
65.2%	30	موظف	المسمى الوظيفي
19.6%	9	رئيس قسم	
2.2%	1	مدير مكتب	
13%	6	مدير إدارة	
<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>المجموع</b>	
32.6%	15	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
26.1%	12	من 6 إلى 10 سنوات	
17.4%	8	من 11 إلى 15 سنة	
4.3%	2	من 16 إلى 20 سنة	
19.6%	9	من 20 سنة فأكثر	
<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>المجموع</b>	
54.3%	25	لم يتحصل على أي دورة	عدد الدورات التدريبية
13%	6	دورة واحدة	
4.3%	2	دورتان	
15.2%	7	3 دورات	
13%	6	4 دورات فأكثر	
<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>المجموع</b>	

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماداً على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (3) الخاص بتحليل البيانات المتحصل عليها من المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة؛ تبين أن متغير الجنس من أفراد عينة الدراسة لفئة الذكور بلغت ما نسبته 87%، والإناث 13%، وحددت الفئة العمرية الأكبر لعينة الدراسة بنسبة 50% للفئة من 25 إلى 35 سنة، بينما النسبة الأعلى لمتغير التخصص بلغت 76.1% في مجال التخصصات الأخرى، وما نسبته 58.7% من حملة الشهادة الجامعية، وأيضاً تمثلت ما نسبته 65.2% للموظفين في المستويات الإدارية الدنيا، وحدد لمتغير سنوات الخبرة من أفراد عينة الدراسة في الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 32.6%، وأخيراً لمتغير عدد الدورات التدريبية من أفراد عينة الدراسة تحصلت النسبة الأعلى 54.3% من لم يتحصلوا على أي دورة تدريبية. ختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة.

جدول 4. اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

الرقم	متغيرات الدراسة	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
1	نظم المعلومات الإدارية _ متغير مستقل	8	0.941
2	جودة الخدمات المالية _ متغير تابع	10	0.916
	عدد عبارات الاستبانة ككل	18	

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماداً على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (4) يلاحظ أن معامل الثبات لمحاور الدراسة مقبول بشكل كبير، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.941) للمتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) والمكون من (8) فقرات، وبلغت قيمة ألفا كرونباخ (0.916) للمتغير التابع (جودة الخدمات المالية) والمكون من (10) فقرات، وهذا ما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات (Sekaran & Bougie, 2018).

## التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

### التحليل الوصفي لمتغير نظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرتها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير نظم المعلومات الإدارية كما موضحة في الجدول رقم (5) أدناه.

جدول 5. آراء عينة الدراسة بشأن متغير نظم المعلومات الإدارية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتجاه
1	تعمل نظم المعلومات الإدارية على تبسيط وتسهيل خدمات الأداء بالمركز.	3.13	1.258	متوسط
2	تساهم نظم المعلومات الإدارية المعتمدة بالمركز على تحسين أداء العاملين عليها.	2.98	1.273	متوسط
3	تساهم برامج نظم المعلومات الإدارية في تخفيض التكاليف.	3.09	1.380	متوسط
4	تعمل نظم المعلومات الإدارية على تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين.	3.17	1.480	متوسط
5	تقوم برامج نظم المعلومات الإدارية بتنفيذ كافة العمليات الرياضية المحددة لها وبكفاءة عالية.	2.65	1.320	متوسط
6	تساعد نظم المعلومات الإدارية في تطوير مهارات المتعاملين عليها.	3.11	1.433	متوسط
7	تساعد نظم المعلومات الإدارية في الحفظ السريع والسهل للمعلومات.	3.17	1.419	متوسط
8	نظم المعلومات الإدارية المستخدمة من قبل المركز تعكس التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال.	2.50	1.410	منخفض
	<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>	<b>2.98</b>	<b>1.156</b>	<b>متوسط</b>

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (5) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن نظم المعلومات الإدارية يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لها بين (2.50 - 3.17) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (2.98). في حين تراوح الانحراف المعياري لها بين (1.258 - 1.480) بالمقارنة بالانحراف المعياري العام البالغ (1.156)، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً، أي أن أفراد العينة كانوا منفتحين على أغلب الفقرات، حيث جاءت الفقرتان التي تنص على "تعمل نظم المعلومات الإدارية على تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين"، بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري بلغ (1.480)، والفقرة التي تنص على "تساعد نظم المعلومات الإدارية في الحفظ السريع والسهل للمعلومات" بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري بلغ (1.419)، بينما حصلت فقرة "نظم المعلومات الإدارية المستخدمة من قبل المركز تعكس التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50) وانحراف معياري (1.410).

## التحليل الوصفي لمتغير جودة الخدمات المالية (المتغير التابع).

لتحقيق هذا الهدف تم إخضاع المعلومات التي وفرتها الاستبانة للتحليل الإحصائي وكانت آراء عينة الدراسة بشأن متغير جودة الخدمات المالية كما موضحة في الجدول رقم (6) أدناه.

جدول 6. آراء عينة الدراسة بشأن متغير جودة الخدمات المالية

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاتجاه
1	الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات الإدارية والمقدمة للعملاء موثوقة.	3.17	1.141	متوسط
2	الخدمات المالية المتعلقة بالأداء والمقدمة من قبل المركز تتسم بالدقة.	3.24	1.079	متوسط
3	الخدمات المالية المتعلقة بالأداء والمقدمة من قبل المركز تتسم بالملائمة.	3.00	1.011	متوسط
4	الخدمات المالية المتعلقة بالأداء التي تتيحها نظم المعلومات الإدارية والمقدمة من قبل المركز يتم تنفيذها في وقتها المحدد.	2.50	0.983	منخفض
5	الخدمات المالية المتعلقة بالأداء والمقدمة من قبل المركز ساهمت في قصر فترة الانتظار.	2.65	0.971	متوسط
6	تتيح نظم المعلومات الإدارية المعرفة الكافية للعاملين للإجابة على أسئلة العملاء حول الخدمات المالية المتعلقة بالأداء.	2.39	1.043	منخفض
7	تتيح نظم المعلومات الإدارية للعاملين القيام بتنفيذ جميع الخدمات المالية للمركز بشكل دائم.	2.63	1.181	متوسط
8	تسمح نظم الإدارة للعاملين بمعالجة المشاكل التي تواجههم أثناء تقديمهم للخدمات المالية على وجه السرعة.	2.72	1.259	متوسط
9	الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات الإدارية للعملاء تتوفر بطريقة سهلة ومفهومة لهم.	2.70	1.171	متوسط
10	يوفر المركز من خلال نظم المعلومات الإدارية نشرات إرشادية لتأدية الخدمات المالية المتعلقة بالأداء للعملاء.	2.24	1.099	منخفض
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		2.72	0.828	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثان (اعتماد على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V24).

من خلال الجدول رقم (6) المتعلق بآراء عينة الدراسة بشأن جودة الخدمات المالية يلاحظ أن المتوسطات الحسابية لها بين (2.24 - 3.24) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (2.72). في حين تتراوح الانحراف المعياري لها بين (0.971 - 1.259) بالمقارنة بالانحراف المعياري العام البالغ (0.828)، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلاً نسبياً، أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب الفقرات، حيث جاءت الفقرة التي تنص على "الخدمات المالية المتعلقة بالأداء والمقدمة من قبل المركز تتسم بالدقة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري بلغ (1.079)، بينما حصلت فقرة "يوفر المركز من خلال نظم المعلومات الإدارية نشرات إرشادية لتأدية الخدمات المالية المتعلقة بالأداء للعملاء" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (1.099).

## اختبار فرضيات الدراسة.

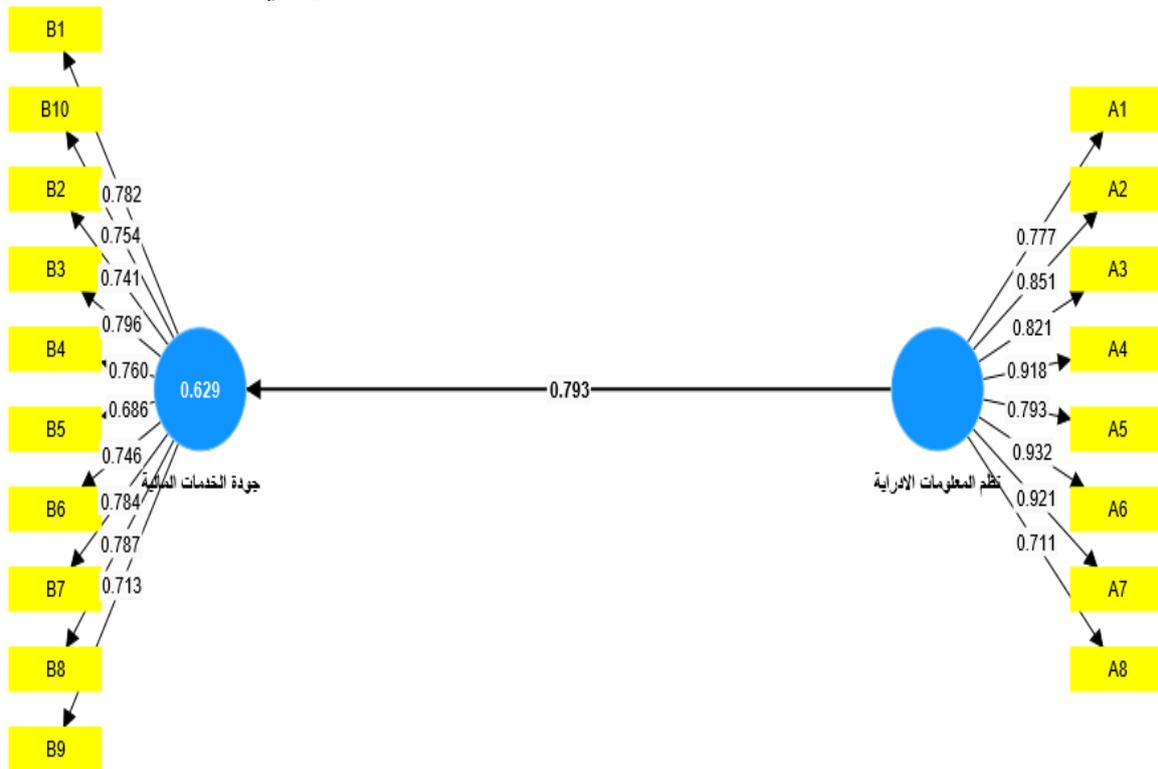
لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام برنامج (SmartPLS4)، وهو نموذج إحصائي يسمح بدراسة العلاقات بين مجموعة من المتغيرات المستقلة (Independent Variables) والمتغير التابع (Dependent Variable)، ولقد تم استخدام نموذج (Smart PLS4)؛ لأنه يقلل من الأخطاء القياسية، ويتم استعماله في حالة العينات الصغيرة، وعند تحليل البيانات بهذا الأسلوب أو النموذج فإن التحليل يمر بمرحلتين:

### 1. نموذج قياسي (نموذج خارجي) Measurement Model

من خلاله يتم التأكد من مدى صدق وثبات فقرات الاستبانة في قياس متغيرات الدراسة، ويسمى (تقييم النموذج القياسي).

### 2. نموذج هيكل (نموذج داخلي) Construction Model

من خلاله يتم تحديد العلاقة بين المتغيرات فيما بينها كما هو موضح في الشكل رقم (2) أدناه:



المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

شكل 2. يوضح النموذج القياسي والهيكل للبحث

أولاً: تقييم النموذج القياسي:

#### 1. قياس الموثوقية وصحة التباين.

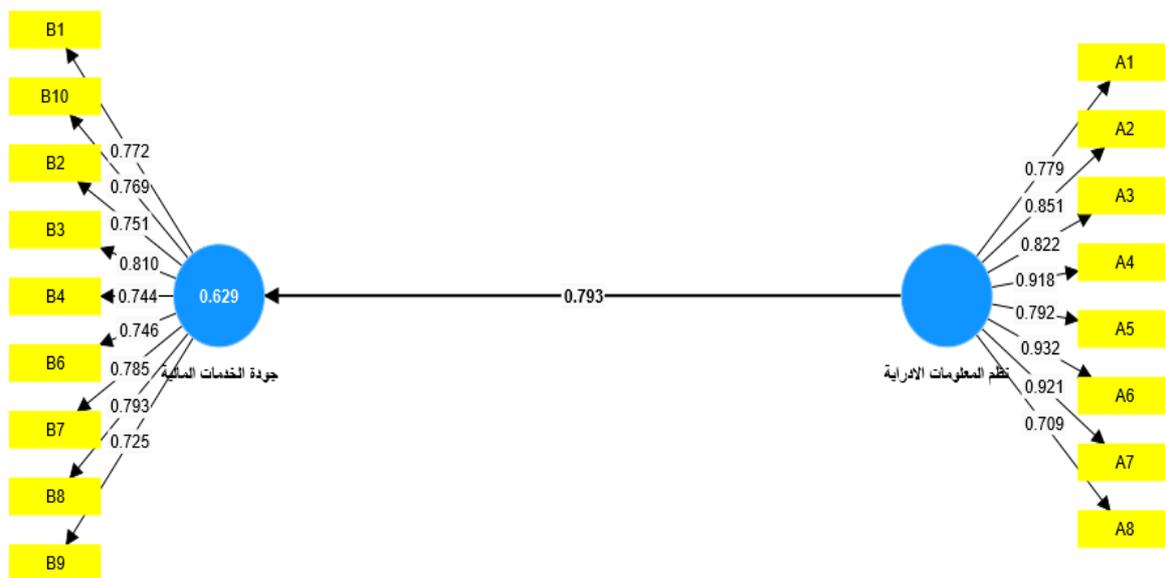
حيث من خلاله يتم دراسة الموثوقية ومصداقية النموذج، وذلك عن طريق حساب الموثوقية المركبة (CR)، والتي من المفترض أن تكون أكبر من 0.7 (Dakduk & Portalanza, 2017)، (Hair et al., 2019)، ولتقييم المصدقية يتم استخدام متوسط التباين (AVE)، والذي من المفترض أن يكون أكبر

من 0.5 (Bagozzi & Yi, 1988). ومن خلال الشكل رقم (2) يتضح أن مصداقية المكونات لم تحقق الشرط المطلوب في النموذج الهيكلي والقياسي؛ مما ترتب عليه حذف عبارة واحدة فقط وهي (B5)، وبسبب أن التشعب الخارجي لها (Outer Loading) كان أقل من 0.7، مما أدى إلى زيادة الموثوقية الصحيحة (Composite Reliability)، حيث أصبحت تزيد عن 0.7، وأيضاً أدى إلى زيادة متوسط التباين المفسر (AVE)، والذي أصبح يزيد عن 0.5 كما هو موضح في الجدول رقم (7)، والشكل رقم (3) أدناه.

جدول 7. الموثوقية وصحة التباين

العبارة والمركبات	البنود / الأسئلة	الترميز	التشعبات (Loading)	الموثوقية المركبة	الموثوقية الصحيحة	متوسط التباين
نظم المعلومات الإدارية	السؤال الأول	A1	0.779	0.948	0.951	0.712
	السؤال الثاني	A2	0.851			
	السؤال الثالث	A3	0.822			
	السؤال الرابع	A4	0.918			
	السؤال الخامس	A5	0.792			
	السؤال السادس	A6	0.932			
	السؤال السابع	A7	0.921			
	السؤال الثامن	A8	0.709			
جودة الخدمات المالية	السؤال الأول	B1	0.772	0.915	0.928	0.588
	السؤال الثاني	B2	0.751			
	السؤال الثالث	B3	0.810			
	السؤال الرابع	B4	0.744			
	السؤال الخامس	B5	حذف			
	السؤال السادس	B6	0.746			
	السؤال السابع	B7	0.785			
	السؤال الثامن	B8	0.793			
	السؤال التاسع	B9	0.725			
	السؤال العاشر	B10	0.769			
			$R^2=0.629$			

المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).



المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

شكل 3. يوضح النموذج القياسي بعد إجراء التحليل العاملي وحذف بعض البنود

## 2. قياس معامل التحديد ( $R^2$ ).

من أهم المعايير لتقييم النموذج الهيكلي هو معامل التحديد ( $R^2$ ) وأن قيم ( $R^2$ ) (0.75-0.5-0.25) ضعيف - متوسط - كبير على التوالي (Hair et al., 2011). وفي هذه الدراسة كانت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) تساوي (0.629) وهي قيمة كبيرة، وهذا يدل بأن تطبيق نظم المعلومات الإدارية كمتغير مستقل تفسر (62.9%) من التغير في جودة الخدمات المالية، وكما هو موضح في الجدول رقم (7) والشكل رقم (3) أعلاه.

## 3. قياس الارتباط وصحة التمايز.

بالإضافة إلى ما سبق فقد أظهر معيار (Fornell & Larcker, 1981) أن الجذر التربيعي لقيم متوسط التباين المفسر (AVE) يبين أن ارتباط المتغير مع نفسه أكبر من ارتباطه بالمتغيرات الأخرى (Higher Than Other Interconstruct Correlations)، وهذا يؤكد بأن شرط التمايز قد تحقق كما هو موضح بالجدول رقم (8).

جدول 8. الارتباط وصحة التمايز

المتغيرات	جودة الخدمات المالية	نظم المعلومات الإدارية
جودة الخدمات المالية	0.767	
نظم المعلومات الإدارية	0.793	0.844

المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

## ثانياً: تقييم النموذج الهيكلي:

لاختبار فرضية الدراسة تم تقييم النموذج الهيكلي، وذلك باستخدام طريقة (Bootstrapping).

### 1. اختبار العلاقة المباشرة.

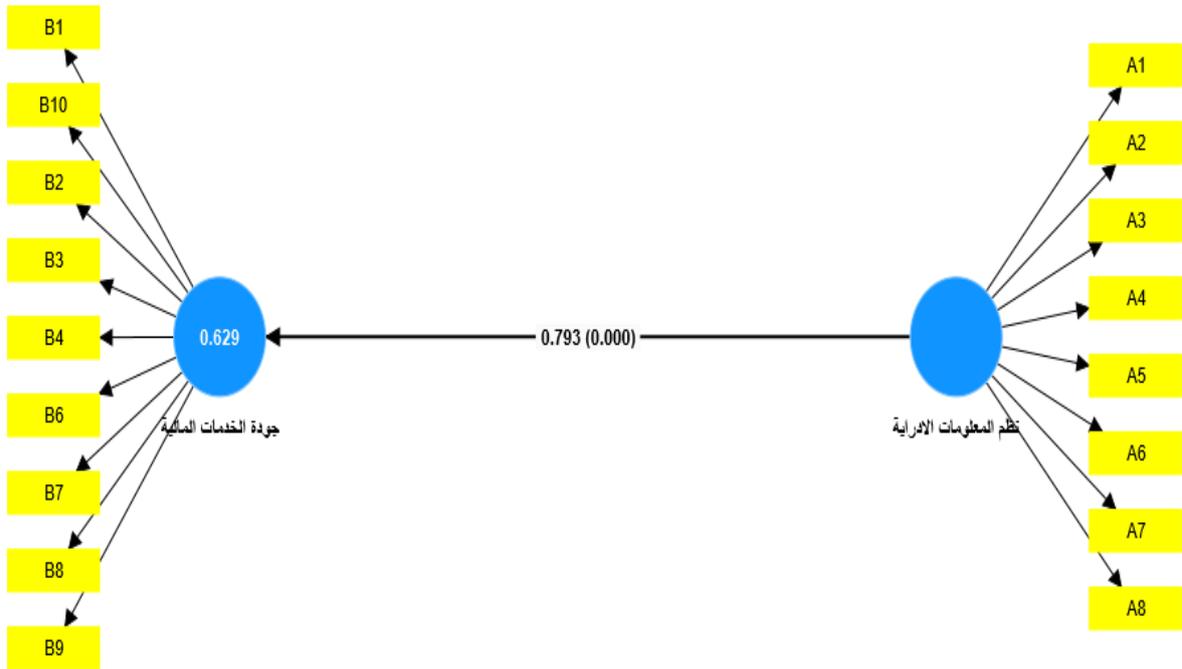
لتحقيق أهداف الدراسة تم اختبار العلاقة المباشرة بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم (9) والشكل رقم (4).

جدول 9. يوضح طريقة (Bootstrapping) لاختبار العلاقة المباشرة بين متغيرات الدراسة

الفرضية	العلاقة	Original Sample Beat	Standard Deviation	T-Statistic	P-Value	القرار
H1	نظم المعلومات الإدارية << جودة الخدمات المالية	0.793	0.047	17.025	0.000	دعمت

المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

من خلال الجدول رقم (9) أعلاه، والشكل رقم (4) أدناه. يتضح أن الفرضية (H1) كان مستوى المعنوية (P-Value) الخاص بهما أقل من 0.010، وبالتالي الفرضية دعمت.



المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

شكل 4. يوضح النموذج الهيكلي

## 2. اختبار قوة التأثير ( $F^2$ ).

وهو عبارة عن اختبار يتم فيه قياس قوة تأثير المتغيرات مع بعضها البعض، وفق ما حدده (Cohen, 1988) بأن قيم ( $F^2$ ) إذا كانت ( $\geq 0.02$ ) تعتبر ذات حجم تأثير ضعيف، وأن قيم ( $F^2$ ) ما بين (0.02\_0.15) تعتبر ذات حجم تأثير متوسط، وأيضاً قيم ( $F^2$ ) ما بين أكبر ( $< 0.15$ ) تعتبر ذات حجم تأثير كبير؛ ومن خلال الجدول رقم (10) أدناه، يتضح أن معامل تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع كانت ذات حجم تأثير قوي؛ لأنها جاءت في المجال الخاص  $F^2$  أكبر من 0.150.

جدول 10. يوضح قوة التأثير  $F^2$

علاقة المتغيرات	قوة التأثير $F^2$	حجم التأثير
نظم المعلومات الإدارية << جودة الخدمات المالية	1.699	تأثير قوي

المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

## 3. اختبار تقييم العلاقة الخطية المتداخلة (VIF).

لاكتشاف العلاقة الخطية المتداخلة؛ تم اختبار تقييم العلاقة الخطية المتداخلة (VIF) لعامل تباين التضخم، وذلك للتنبؤ بين المجموعتين. حيث يجب أن تكون قيم المتغيرات أقل من 5 درجات (Hair et al., 2014). وتشير نتائج (Smart PLS4) في هذا البحث، وكما هي موضحة بالجدول رقم (11) أدناه أن جميع قيم (VIF) كانت أقل من 5 درجات؛ مما يثبت عدم وجود علاقة خطية متداخلة بين المجموعتين.

جدول 11. يوضح تقييم العلاقة الخطية المتداخلة (VIF)

المتغيرات (المجموعة المستقلة - المجموعة التابعة)	قيمة عامل تباين التضخم (VIF)
نظم المعلومات الإدارية	4.406
جودة الخدمات المالية	4.668

المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

#### 4. اختبار قدرة النموذج على التنبؤ ( $Q^2$ ).

كما أن هناك أداة أخرى لتقييم النموذج الهيكلي وهو معامل  $Q^2$  (Stone-Geisser)، فإذا كانت أكبر من الصفر فإن النموذج له أهمية تنبؤية (Henseler & Ray, 2017). وأن القيم  $Q^2$  (0.02-0.15)؛ صغيرة - متوسطة - كبيرة على التوالي (Chin, 2009). حيث في هذا البحث للمتغير التابع جودة الخدمات كانت قيمة  $Q^2$  (0.584)؛ وهي قيمة كبيرة، وهذا يدل على أن العلاقات في النموذج لها أهمية تنبؤية كبيرة، والجدول رقم (12) يوضح القدرة التنبؤية للنموذج.

جدول 12. يوضح القدرة التنبؤية للنموذج  $Q^2$

PLS_SEM_MAE	PLS_SEM_RMSE	$Q^2$ Predict	المتغير الكامن
0.559	0.676	0.584	جودة الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الباحثان. اعتماداً على مخرجات برنامج (SmartPLS4. Ver.4.0.9.8).

#### 10- النتائج.

من خلال ما تم عرضه ضمن هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني، والمتعلق بدراسة أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية؛ ضمن دراسة تطبيقية على مركز زليتن الطبي. فإن نتائج هذه الدراسة تشير إلى الآتي:

1. أوضحت التحليلات الوصفية التي تقيس فقرات نظم المعلومات الإدارية أنها متوسطة. فقد كان المتوسط الحسابي (2.980) مع انحراف معياري (1.156). وهذا يدل على أن العملية الإدارية والمالية في المركز تسير بالشكل المناسب؛ وهذا بدوره ساعد في إنجاز كافة الأعمال الروتينية في عمل المركز بوجه عام، وأيضاً ساهم في معدلات تقدم العمليات (الإدارية، المالية) والمهام بشكل تفصيلي مع التنبؤ بالمعوقات المستقبلية.
2. أوضحت التحليلات الوصفية التي تقيس فقرات جودة الخدمات المالية أنها متوسطة. فقد كان المتوسط الحسابي (2.720) مع انحراف معياري (0.828). وهذا يدل على إدراك المستخدمين عينة الدراسة لجودة الخدمات المالية المقدمة من طرف المركز، وبأن الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات الإدارية والمالية تساعد بتنفيذ جميع الخدمات المالية للمركز بشكل دائم.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثرها على جودة الخدمات المالية في مركز زليتن الطبي.

#### ■ مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضية الرئيسية للدراسة.

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج الدراسة الحالية في الفصل العملي وفق الإجراءات المنهجية، وقمنا أيضاً بعرض نتائج الدراسة الحالية في جداول إحصائية، سنقوم بالتحقق من الفرضية الرئيسية التالية: - الفرضية الرئيسية: التي تنص بأنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية"، وللتأكد والتحقق من هذه الفرضية؛ كان لا بد من الرجوع مباشرة إلى النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة. حيث في هذه الدراسة تم قبول الفرضية عند مستوى معنوية مستوى

المعنوية (P-Value) الخاص بهما أقل من 0.010، وهذا ما أكدته دراسة محمد وآخرون (2021)، ودراسة شعيب، حنين (2021)، ودراسة الشويات، وآخرون (2016)، بوجود نفس الارتباط الوثيق في قبول العلاقة بين المتغيرات المدروسة لهذه الدراسات؛ وبالرغم من التشابه في المتغير المستقل وهو نظم المعلومات الإدارية، واختلافها في المتغير التابع إلا أن المضمون كان متعلق حول الجودة في عملية اتخاذ القرار وتحسين الأداء الإداري، ويرجح الباحثان هذا التفسير بارتباط طبيعة الأعمال الإدارية في التنسيق المؤسسي وفق آليات مدروسة مطبقة بنفس الكيفية التي اعتمدت وفق كل مستوى تنظيمي داخل هذه المؤسسات.

**11- التوصيات.**

1. العمل على استحداث نظام للمعلومات الإدارية والمالية من قبل المركز، والذي سوف يساعد نظم دعم القرار على اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشاكل في مختلف الإدارات.
2. العمل على تشخيص مواطن الضعف في جودة الخدمات المالية للمركز محل الدراسة وبشكل مستمر، بغية وضع استراتيجية هادفة للوصول إلى أقصى مستويات ممكنة من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين بواسطة نظم المعلومات الإدارية والمالية.
3. أن يكون هناك دعماً كاملاً من قبل وزارة الصحة الليبية لمركز زليتن الطبي لاستخدام تكنولوجيا المالية والإدارية كمدخل أساسي لتطوير العمل الصحي داخل المركز.
4. أما عن التوصيات المستقبلية للباحثان، فإنه يمكن إجراء دراسة للمقارنة بين درجة تطبيق استخدام نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية في المراكز الصحية في دولة ليبيا.

## 12- قائمة المراجع:

### أولاً: المراجع العربية

- تتناوي، عمار. (2019). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات في محافظة دمشق. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الافتراضية السورية، دمشق، سوريا.
- الحميدي، وآخرون. (2005). نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر. ط.1. دار دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- خيرة، وسلطانة. (2022). دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية: دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) وكالة المنفعة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، غرداية، الجزائر.
- رشيد، بلفكرات. (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، 13(1): 174-187.
- سلاطنية، والجيلاني. (2012). المناهج الأساسية في البحوث الاجتماعية. ط.1. دار الفجر للنشر والتوزيع. القاهرة. جمهورية مصر العربية.

- شعيب، حنين. (2021). أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، *المجلة العربية للإدارة*، 41(1): 257-272.
- الشويات، وآخرون. (2016). دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية، *مجلة نفاثر بوداكس*، 05(2): 173-213.
- عبدالله، عادل. (2013). إدارة جودة الخدمات. ط.1. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- عبيد، مصطفى. (2021). دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، فلسطين.
- عدوان، محمد. (2019). فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين إدارة الأزمات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة، فلسطين.
- العنزي، عوض. (2005). إدارة جودة الخدمات العامة: المفاهيم وأساليب التطوير. ط.1. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. الكويت.
- عيسى، وعواطف. (2014). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*، 01(2): 73-88.
- قنديلجي، والجنابي. (2005). نظم المعلومات الإدارية. ط.1. دار المسيرة للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- المجالي، رائد. (2009). أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، عمان، الأردن.
- مجدلاوي، وآخرون. (2016). أساسيات نظم المعلومات الإدارية. ط.2. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
- محمد، وآخرون. (2021). دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على موظفي المستويات الإدارية الوسطى والدنيا بالمعاهد العليا العامة بمدينة إجدابيا، *مجلة الجامعي*، 34(1): 181-205.
- النجار، فايز. (2010). نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري. ط.3. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74:94.
- Chin, W. W. (2009). **How to write up and report PLS analyses**. Handbook of Partial Least Squares, 655:690. [https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8\\_29](https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_29).
- Cohen, J. (1988). **Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences**. (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Dakduk, S., González, Á., & Portalanza, A. (2017). **Learn About Structural Equation Modeling in SmartPLS with Data from the Customer Behavior**

- in Electronic Commerce Study in Ecuador*. SAGE Publications, Limited.  
<https://doi.org/10.4135/9781526498205>.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: *Algebra and statistics. Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.  
<https://doi.org/10.2307/3150980>
- Hair Jr., J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**. 7th Edition, Pearson Education, Upper Saddle River.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. SAGE Publications.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed, a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.  
<https://doi.org/10.2753/mtp1069-6679190202>.
- Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2017). **Partial least squares path modeling: Updated guidelines. Partial Least Squares Path Modeling**, 19:39. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-64069\\_3-2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-64069_3-2).
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2018). *Research methods for business: A skill-building approach. Seventh Edition, New York: John Wiley & Sons*.