



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تأثير تطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الإدارية دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

محمد عزات عبد العزيز درويش

إشراف

د . بسام محمد الأحمدي

أستاذ (م) إدارة الأعمال – كلية التجارة
جامعة عين شمس

أ . د سيد محمود الخولي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢٠١٠

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسُتُرْدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

التوبة (الآية 105)

شكر وتقدير..

- * الحمد لله رب العالمين وأفضل الصلاة وأتم التسليم على سيدنا محمد وآله وصحبه أجمعين.
- * يسعدني ويشرفني وقد وفقني الله لإنجاز هذا العمل أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى:
- * السيد الفاضل الأستاذ الدكتور/ **سيد محمود السيد اسماعيل الخولي** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس، لتكرمه بقبول الإشراف على هذه الرسالة ولما أبداه من اهتمام ومتابعة علمية جادة خلال كافة مراحل الرسالة ولما أحاطني به من فيض علمه وعمق خبرته وسعة صدره مما يجعلني مدين له بكل التقدير والاحترام متضرع إلى الله أن يمتعه بالصحة والعافية جزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء.
- * كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير الى السيد الفاضل الأستاذ الدكتور/ **احمد احمد عبدالله** أستاذ ادارة الاعمال – ووكيل كلية تجارة جامعة المنوفية لتكرمه بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة فلسيادته كل الشكر والامتنان جزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء وامتعه بوافر الصحة والعافية.
- * كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير الى السيد الفاضل الأستاذ الدكتور/ **صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين** أستاذ إدارة الأعمال – ورئيس قسم إدارة الأعمال كلية تجارة جامعة حلوان لتكرمه بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة فلسيادته كل الشكر والامتنان جزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء وامتعه بوافر الصحة والعافية.
- * كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير الى السيد الفاضل الأستاذ الدكتور/ **بسام محمد الأحمدي** أستاذ إدارة الأعمال المساعد في كلية التجارة بجامعة عين شمس، لما قدمه لي من جهد وصبر ودعم معنوي وقوة احتمال فقد كان للباحث أستاذًا وموجهًا ومعينًا في كل الظروف. ولتكرمه بقبول المشاركة والحكم على هذه الرسالة فلسيادته كل الشكر والامتنان جزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء وامتعه بوافر الصحة والعافية.
- وأخيراً يتقدم الباحث بالشكر والتقدير لكل من ساعده ووقف بجانبه في جميع مراحل إعداد البحث

رقم الصفحة	المحتويات
١	الفصل الأول :- الإطار العام للدراسة.....
٢	١/١ - المقدمة.....
٧	٢/١ - الدراسات السابقة.....
٢٤	٣/١ - مشكلة الدراسة.....
٢٧	٤/١ - فروض الدراسة.....
٢٧	٥/١ - أهداف الدراسة.....
٢٨	٦/١ - أهمية الدراسة.....
٢٨	٧/١ - مجال الدراسة.....
٢٨	٨/١ - مجتمع الدراسة.....
٢٩	٩/١ - أسلوب ومنهج الدراسة.....
٣٠	١٠/١ - أساليب تحليل البيانات.....
٣٣	الفصل الثاني : منهجية الدراسة :
34	المبحث الأول : نظم المعلومات الإدارية.....
٣٥	١/١/٢ المقدمة.....
٣٦	٢/١/٢ المعلوماتية.....
٤٢	٣/١/٢ التخطيط الاستراتيجي وتخطيط النظام المعلومات
٥١	٤/١/٢ تنظيم الهيكل الوظيفي للنظام المعلومات
٥٧	٥/١/٢ تطوير نظام المعلومات
٦٥	٦/١/٢ جودة مخرجات النظام المعلوماتى
٦٨	٧/١/٢ الرقابة على النظام المعلوماتى والأمن المعلوماتى
٧٩	المبحث الثاني : الأبعاد الفكرية لإدارة الجودة
٨٠	١/٢/٢ التطوير التاريخي لإدارة الجودة
٨١	٢/٢/٢ المدخل التقليدي لإدارة الجودة.....
٨٣	٣/٢/٢ المدخل الحديث لإدارة الجودة.....
٨٤	٤/٢/٢ رواد إدارة الجودة الكلية
٨٥	٥/٢/٢ مفاهيم الجودة الكلية
١٠٥	المبحث الثالث: إدارة الجودة الكلية فى المستشفيات.....
١٠٦	١/٣/٢ المقدمة.....

١٠٦	٢/٣/٢ تعريف المستشفى
١٠٧	٢/٣/٢ الوظائف الأساسية للمستشفى
١٠٧	٣/٣/٢ إدارة الجودة الكلية في المستشفيات
١١٠	٤/٣/٢ مؤشرات الجودة المرتفعة في المستشفيات
١١٢	٥/٣/٢ معوقات تطبيق إدارة الجودة الكلية في المستشفيات
١١٣	الفصل الثالث : الدراسة التطبيقية واختبارات الفروض
١١٤	١/٣ - صلاحية واعتمادية الأداة المستخدمة في قياس نتائج الدراسة ..
١٢٤	٢/٣ - الأهمية النسبية
١٣٠	٣/٣ - اختبار صحة الفروض
١٣٩	الفصل الرابع : النتائج والتوصيات
١٤٠	١/٤ - المقدمة
١٤٠	٢/٤ - نتائج الدراسة
١٤٣	٣/٤ - توصيات الدراسة
١٤٣	٤/٤ - الدراسات المستقبلية
١٤٤	قائمة المراجع :
١٤٥	أولا : مراجع باللغة العربية
١٤٨	ثانيا : مراجع باللغة الأجنبية
	الملاحق :
٩ - ١	ملاحق : استمارة الاستقصاء
٧ - ١	ملخص الدراسة باللغة العربية
١٠ - ١	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
6	إجمالي عدد أسرة المستشفيات في ج.م.ع	١
45	العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي للنظام المعلوماتي ومشروع نظام معلومات الإنترنت	٢
53	بدائل تنظيم الهيكل الوظيفي للنظام المعلوماتي	٣
84	التطور التاريخي لحركة الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية	٤
87	المكونات الأساسية لثلاثية جوران	٥
98	المتطلبات التنظيمية لإدارة الجودة الكلية	6
115	نتائج صلاحية واعتمادية البعد الخاص بتطبيق نظم المعلومات في المستشفيات الخاصة	7
116	نتائج صلاحية واعتمادية البعد الخاص بمشكلات تطبيق نظم المعلومات	8
117	نتائج صلاحية واعتمادية البعد الخاص بمتطلبات تطبيق نظم المعلومات	9
118	نتائج صلاحية واعتمادية البعد الخاص بجوده العملية الادارية	10
119	نتائج صلاحية واعتمادية البعد الخاص برفع مستوي أداء نظم المعلومات	11
120	التوزيع التكرارى لمدي تواجد قسم نظم معلومات في المستشفيات	12
120	التوزيع التكرارى لمدي استخدام الحاسب الآلي في المستشفيات محل الدراسة	13
121	التوزيع التكرارى لكيفية تسجيل وحفظ البيانات في المستشفيات	14
121	التوزيع التكرارى لمدي تواجد إداره للجوده في المستشفيات	15
122	التوزيع التكرارى لكيفية تبادل المعلومات ومشاكل العملاء بين الادارات المختلفة داخل المستشفيات	16
122	التوزيع التكرارى لمدي تواجد نظم معلومات لجوده العملية الادارية في المستشفيات	17

123	التوزيع التكرارى لكيفية تحسين الاداء بالمستشفيات في حاله عدم وجود إداره مستقله بالجوده	18
123	التوزيع التكرارى لاساليب الميكنه التي تؤثر على الاداره	19
123	التوزيع التكرارى لمدي احتفاظ المستشفيات لشكاوي وبيانات العملاء السابقين	20
124	نتائج قياس الاهمية النسبية الخاصة ببعء تطبيق نظم المعلومات	21
125	نتائج قياس الاهمية النسبية الخاصة ببعء مشكلات تطبيق نظم المعلومات	22
126	نتائج قياس الاهمية النسبية الخاصة ببعء متطلبات تطبيق نظم المعلومات	23
127	نتائج قياس الاهمية النسبية الخاصة ببعء جوده العملية الادارية	24
129	نتائج قياس الاهمية النسبية الخاصة ببعء رفع مستوي أداء نظم المعلومات	25
132	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير بعد تطبيق نظم المعلومات على جوده العملية الادارية	26
135	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير بعد مشكلات تطبيق نظم المعلومات على جوده العملية الادارية	27
138	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير بعد متطلبات تطبيق نظم المعلومات على رفع مستوي أداء نظم المعلومات	28

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	المفهوم التقليدي لتقديم الخدمة الصحية	3
٢	المفهوم الحديث لتقديم الخدمة الصحية	3
٣	مكونات نظام برنامج صحي	5
٤	العلاقة بين تقنيات المعلومات وبين أنظمة المعلومات المختلفة	38
٥	مكونات النظام	40
٦	المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال	42
٧	العلاقة بين الإدارة الإستراتيجية للمنظمة ككل وبين الإدارة الإستراتيجية لنظم المعلومات	43
٨	العلاقة بين المدخلات والمخرجات للنظم الفرعية لنظام المعلومات	46
9	إستراتيجية التحويل لتخطيط النظام المعلوماتي	47
10	مراحل الموافقة على التخطيط المقترح	50
11	التكامل بين إستراتيجية الأعمال وإستراتيجية نظم المعلومات	51
12	رسم تخطيطي للنظم المركزية واللامركزية	52
13	نظم المعلومات الإدارية والمستويات التنظيمية في منظمات الأعمال	55
14	العوامل المؤثرة على تطوير النظام المعلوماتي	57
15	وحدات الطلب التفصيلية الخاصة لبناء نظم المعلومات	58
16	علاقة نظم المعلومات بالمستويات الإدارية والقرارات المتخذة	61
17	علاقة تصميم النظام المعلوماتي بمرحلة الاختبار التجريبي	64
18	علاقة صيانة نظام المعلومات بالمرحل المختلفة لتخطيط وتنظيم وتطوير النظام المعلوماتي	64

68	الرقابة على النظام المعلوماتى والأمن المعلوماتى	19
73	خسائر الجريمة الإلكترونية فى الولايات المتحدة الأمريكية	20
76	تصنيف القطاعات الأكثر تعرضاً للجرائم الالكترونية	21
81	المستويات الخمس لتطور إدارة الجودة	22
86	علاقة دورة شيوهارت بالجودة والتحسين المستمر	23
131	نتائج شكل الانتشار للعلاقة بين بعد تطبيق نظم المعلومات , وجوده العملية الادارية	24
134	نتائج شكل الانتشار للعلاقة بين بعد مشكلات تطبيق نظم المعلومات و وجوده العملية الادارية	25
137	نتائج شكل الانتشار للعلاقة بين بعد متطلبات تطبيق نظم المعلومات و رفع مستوى أداء نظم المعلومات	26



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تأثير تطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الادارية
دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الخاص

**The Impact Of Information System On the
Quality Of Managerial Process
Applied Study On Hospitals Private Sector**

إعداد

محمد عزات عبد العزيز درويش

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

تحت إشراف

د . بسام الأحمدى

استاذ (م) ادارة اعمال – كلية تجارة
جامعة عين شمس

أ . د سيد الخولي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة
جامعة عين شمس

٢٠١٠

أولاً: أهمية الدراسة :

تتبع أهمية البحث من خلال ما يلي :-

١- تتسم دراسة تطبيق نظم المعلومات فى جودة العملية الإدارية بالأهمية البالغة ، وذلك نظرا لارتباط الجودة بالعديد من الجوانب الهامة مثل رضا المستخدم ، الفاعلية ، الانتاجية . فحتاج نظم معلومات اليوم التطلع الى الاهتمام بمرحلة ما بعد بناء النظم ، والنظر اليها على انها مساهم رئيسى فى انتاجية المنظمة ، ومن ثم تحتاج وحدات نظم المعلومات الى دراسة الكيفية التى تستطيع من خلالها زيادة جودة العملية الادارية ، حيث تستطيع من خلال تقديم خدمة أفضل أن تزيد من انتاجية العملاء ، ومن ثم انتاجية المنظمة .

٢- على الرغم من ان تعدد المقاييس الخاصة بالجودة للعملية الادارية يعكس اهتماما كبيراً من جانب الباحثين بقضية قياس تلك الجودة وتقييمها ، فانه أصبح يمثل مشكلة ، على مستوى البحث أو التطبيق بسبب الجدل المعاصر حول أكثر هذه المقاييس ثباتا ومصداقية وواقعية .

٣- يهتم هذا النظام بالمعلومات الخاصة بتتبع حركة المنتج داخل الشركة منذ البدء دخولة كمادة خام حتى تمام صناعة .

٤- يوجد ستة مواصفات لنوع البيانات التى تدخل فى تطبيق نظم المعلومات فى جودة العملية الادارية

- وجود مجموعة من المتغيرات المتداخلة (مثلا : العملاء - مندوبون وهكذا..)
- توافر الدقة فى البيانات بدرجة معقولة
- أهمية عامل السرعة
- توافر صفة التكرار فى العمليات
- أهمية عامل الدقة فى المخرجات
- حجم كبير من المعلومات

ثانيا : مشكلة الدراسة :

على رغم من إشارة عدد من الباحثين الى أهمية توجيه جهود الباحثين فى مجال نظم المعلومات نحو تحديد التصرفات الإدارية التى يمكن من خلالها تحسين مستوى العملية الادارية ، وان لإرتقاء بمستوى جودة نظم المعلومات يتطلب وجود نظام تنظيمى ملائم والمحافظة عليها فمن الملاحظ أن أغلب الجهود البحثية فى مجال دراسة جودة نظم المعلومات قد انصببت على مشكلة القياس فقط دون اهتمام بدراسة محددات الجودة مدركة بواسطة مستخدمى النظم ، أو دراسة

نتائجها المحتملة ويستطيع النظام الجيد للمعلومات أن يقدم للأدارة المعلومات التي تساعد على تحديد المشكلة التي تواجهها وبدائل الحل ، وكذلك دراسة هذه البدائل واختيار افضلها ووضع الإجراءات والاساليب وتنفيذها وتجميع المعلومات عن كيفية التنفيذ بهدف الرقابة على الأداء وجودة العملية الادارية

وتتلخص مشكلة البحث في إن الجودة تعد من العوامل المؤثرة على اداء نظم المعلومات في المستشفيات وزيادة القدرة التنافسية لها في ظل البيئة الحالية والتي تتسم بدرجة عالية في التنافسية وضعف الموارد المتاحة ويتطلب هذا التغير في الظروف البيئة الحالية الى ضرورة توفير المعلومات الازمه وتحديد نظام المعلومات الملائم لها . وعلى هذا التنظيم الجيد (مستوى جودة نظم المعلومات) والممارسة السلبية لوظائف الإدارة يمكن تصميم نظام ناجح للمعلومات و التي نحتاجها في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب طبقا لخصائص نظامها الاداري .

ثالثا : فروض الدراسة :

- ١) لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الإدارية.
- ٢) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمشكلات تطبيق نظم معلومات على جودة العملية الإدارية.
- ٣) لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق نظم المعلومات على رفع مستوي أداء نظم المعلومات.

رابعا: أهداف الدراسة :

يهدف الباحث من خلال هذا البحث الوصول الى أهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ١- التعرف على المشكلات التي تواجه نظم المعلومات في جودة العملية الادارية .
- ٢- التوصل إلى حلول واقعية وممكنة لتلك المشكلات والعمل على الحد من تأثيرها في جودة العملية الادارية .
- ٣- تحديد اتجاهات الجودة في نظم المعلومات .
- ٤- تقويم طرق العمل (كاتجاه معتمد للجودة) في نظم المعلومات .
- ٥- استخدام نماذج تطبيقية لأداء النظام ممثلة بنماذج بحوث العمليات.

خامسا : مجال الدراسة :

تجرى الدراسة على مستشفيات القطاع الخاص وقد تم اختيار ٤٠ مفردة من المستشفيات قطاع الخاص ، بما فيها من السياسات الخاصة بوحدة نظم المعلومات ، وهو الأمر الذى يمكن أن يجعلها مؤهلة بدرجة أكبر لدراسة موضوع البحث . وهذا قد تمت دراسة على متخصصى نظم المعلومات كما تم اختيار عينة عشوائية من مستخدمى نظم المعلومات .

سادسا : نتائج الدراسة :

فى ضوء الدراسة النظرية وما انتهت آلية الدراسة التطبيقية ، يمكن إيجاد أهم النتائج الدارياة فيما يلى :

- نتائج الدراسة :

فى ضوء الدراسة النظرية وما انتهت آلية الدراسة التطبيقية ، يمكن إيجاد أهم النتائج الدراسة فيما يلى :

اولا : - نتائج الدراسة التطبيقية :

• بالنسبة للفرض الاول :

اوضحت نتيجة الاختبار شكل الانتشار للعلاقة بين بعد تطبيق نظم المعلومات وجودة العملية الإدارية وتأخذ الشكل الخطى ويوجد علاقة طردية أى انه بزيادة تطبيق نظم المعلومات (x_1) تزيد جودة العملية الإدارية (y_1) ، كما تبين معنوية اختيار (F) لنموذج الانحدار والذى يوضح وجود علاقة إيجابية لعلاقة التكامل بين بعد تطبيق نظم المعلومات وجودة العملية الإداري حيث يستطيع لأي تطبيق نظم المعلومات تفسير (٥٠,٦) من التغيرات التى تطرأ على جودة العملية الإدارية وذلك يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2) وبالتالى عدم صحة الفرض الاول وصحة الفرض البديل القائل :

" يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لتطبيق نظم المعلومات على جوده العملية الادارية " .

• بالنسبة للفرض الثانى :

باستخدام اسلوب الانحدار الخطى البسيط ، ومن خلال قيمة معامل الارتباط النتائج على عكسية العلاقة بين جودة العملية الإدارية (متغير تابع) ، مشكلات تطبيق نظم المعلومات (متغير مستقل) . أى انه يوجد تأثير عكسى لمشكلات تطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الادارية ويتضح من قيمة معامل التحديد (R^2) تحديد مشكلات نظم المعلومات على

جودة العملية الإدارية وتفسر قيمة (٤٠,٤ %) . وبالتالي يتضح عدم صحة الفرض الثانى وصحة الفرض البديل القائل :

" يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لمشكلات تطبيق نظم المعلومات على جوده العملية الادارية ."

• بالنسبة للفرض الثالث :

كذلك اشارت نتائج تحليل الانحدار للفرض الثالث الى وجود علاقة طردية قوية بين بعد متطلبات تطبيق نظم المعلومات ورفع مستوى اداء نظم المعلومات كما ان التغيرات التى تطرأ على رفع مستوى اداء نظم المعلومات ترجع الى التغيرات التى تطرأ على متطلبات تطبيق نظم المعلومات ، حيث يستطيع لختيار متطلبات تطبيق نظم المعلومات تفسر (٦٨,٢ %) من التغيرات التى تطرأ على رفع مستوى اداء نظم المعلومات وذلك يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2)، وبالتالي يتضح عدم صحة الفرض الثالث وصحة الفرض البديل القائل :

" يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق نظم المعلومات على رفع مستوى أداء نظم المعلومات "

ثانيا : نتائج الدراسة النظرية :

يمكن تلخيص النتائج التى تم التوصل اليها سواء من سرد الباحث للدراسات السابقة التى استعانة بها او من خلال المقابلات الشخصية للمسؤولين فة هذا الموضوع كما يلى :

١- اوضحت الدراسة مدى استخدام الحاسب الالى فى المستشفيات محل الدراسة ويتضح من تلك المؤشرات ان المستشفيات (عينة الدراسة) يستخدمون الحاسب الالى فى اغلب الانشطة فى حين بعض المستشفيات لا يستخدمون الحاسب الالى ويستخدمونه فى الحالات النادرة

٢- ويتضح من الدراسة السابقة تن النسبة الكبيرة من المستشفيات (عينة الدراسة) تقوم بحفظ وتسجيل البيانات باستخدام سجلات ورقية اما بالنسبة الاقل تستخدم تسجيل وحفظ البيانات باستخدام وسائط تخزينية حاسوبية .

٣- ويتضح عن مدى تواجد ادارة الجودة فى المستشفى ومن عينة الدراسة النسبة الاقل الذى لديهم ادارة جودة بالمستشفى

٤- وكذلك اظهرت الدراسة كيفية تحسين الادارة بالمستشفيات فى حالة عدم وجود ادارة جودة مستشفى وغالبا يتضح ان الادارة العليا تقوم بعملية تحسين الاداء فى حالة عدم وجود ادارة مستقلة

- ٥- ويتضح من عملية تطبيق نظم المعلومات قدرتها على استخدام نظم المعلومات فى عمل استنتاجات فى اسباب المشكلات والوصول الى تحسين الاداء داخل المستشفى من خلال نظم المعلومات والتفاعل مع المرضى تتطلب مجهود كبير ، يؤدى كل ذلك الى تحسين الاداء الكلى لتلك المستشفيات وتعظيم الربح وتدعيم الوضع التنافسى .
- ٦- تلعب اهمية النسبية بين عنصر رفع مستوى اداء نظم المعلومات من وجهة نظر فئات الدراسة ومجموعة من العناصر وطبقا لمعيار الاهمية وتأتى كالتالى ، عرض بيانات المرضى بشكل مناسب ، غالبا ما تكشف لك تلك البيانات والمعلومات عن فرص تساعد فى تحسين الاداء فى مجال العمل ومن السهل معرفة اى بيانات ، وتؤدى كل ذاك الى تحسين الاداء الكلى للمستشفيات .

- توصيات البحث :

- تدور توجيهات البحث حول كيفية تفعيل نظم المعلومات الإدارية وتأثيراتها على جودة العملية الإدارية ومن ثم محاولة البحث عن متطلبات تطبيق تلك النظم والتي تتمثل في الدعائم التالية.
- تطبيق الاساليب العلمية **عند الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية مما تساعد على تقديم الدعم الكافي لجودة العملية الإدارية.**
 - تطبيق **المنهج العلمي عند مواجهة المشكلات** التى تواجه **تطبيق نظم المعلومات على جودة العملية الإدارية**
 - **التعرف على متطلبات نظم المعلومات الإدارية والمساعدة على رفع مستوى اداء نظم المعلومات بالمنظمة.**

توصيات على المستوى العام :

- ١- يجب على الجهات والأجهزة الحكومية والهيئات المعنية العمل على تفعيل نظم المعلومات وتيسير خفض تكاليف إنشاء نظم المعلومات لكافة المستشفيات
- ٢- توفير وسائل الأمان وتأمين المعلومات والشبكات والمعاملات الالكترونية وذلك عن طريق تشفير البيانات ، بالإضافة الى توعية المستشفيات بتوفير المعلومات الكاملة للمريض ، وتوعية الموظفين بالتعامل مع هذه النظم .
- ٣- ضرورة التعاون مع الجهات الحكومية على تنظيم البنية التشريعية والتنظيمية بحيث تكفل تبادل البيانات بين المستشفيات والأخرى وذلك حتى تستطيع توفير المعلومات الكاملة للمرضى داخل المستشفى .
- ٤- تدريب وتأهيل العاملين بتعامل مع نظم المعلومات واساليب وطرق التعامل معها