

أثر فاعلية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء

دراسة حالة - محكمة بداية عمان -

د. هيثم حمود الشبلي، د. مازن كمال قطيشات، د. إبراهيم اسماعيل الحديد

جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بدلالة أبعادها على تحسين الأداء. وتكون مجتمع الدراسة من 250 موظف وموظفة في محكمة بداية عمان -الأردن، حيث تم توزيع (200) استبانته تم تطويرها وتحكيمها لأغراض الدراسة تم استرداد (150) استبانته منها، أي ما نسبته (75%) تم إجراء الدراسة عليها، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هنالك أثر لاستخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان حيث يعمل النظام على: تقليل الأخطاء التي تحدث في العمل وتسهيل إجراءاته، تقديم خدمة أفضل ووجود عالية للمواطنين، تسريع وتسهيل عملية صنع القرارات الإدارية، هذا بالإضافة إلى زيادة الشفافية والوضوح في العمل

الكلمات الدالة: الوثائق الإلكترونية ، الاداء الوظيفي.

Abstract

The aim of this study is to survey and highlight the impact of the use of **electronic document management systems** in terms of dimensions on improving performance , the study population is consisted of 250 employee in **Bedaya** court Amman-Jordan, 200 questionnaire were distributed that was developed for the purposes of the study , 150 questionnaire of them were recovered representing the rate of 75% that was studied . And we used appropriate statistical methods to answer the study questions and test hypotheses .

And The study reached the following findings: there is a trace of the use of electronic management systems on improving job performance of **Bedaya** court of Amman , Where these systems lead to the following: Reduce errors that occur at work and facilitate procedures , Provide best services with high quality to citizens , Accelerate and facilitate the process of making administrative decision, In addition to , increasing the transparency and clarity in the work .

Key Words: Electronic documents , job performance

الإطار العام للدراسة

1 مقدمة :

مما لا شك فيه أن ثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم المعاصر كان لها انعكاساتها، وتأثيرها في المنظمات كافة من حيث، إدارتها، طبيعة مقتنياتها والخدمات التي تقدمها، خاصة بعد التزاوج والتمازج الذي حصل ما بين تقنيات الحاسوب والاتصال بعيد المدى، بحيث انتقل عمل كثير من المنظمات من الأسلوب اليدوي إلى الأسلوب المحوسب المتمثل باستخدام الحاسب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والعديد من الوسائل التكنولوجية الأخرى في عملية إدخال ومعالجة وتحليل البيانات والحصول على المخرجات أو ما تسمى بالنتائج. فبرزت بذلك أهمية نظم المعلومات المحوسبة في تحسين القرارات والإفادة منها في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والكثير من الأمور الإدارية التي لها علاقة بتحسين الأداء الوظيفي، وبالتالي الرقي بمستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات إلى الأفضل وبما يحقق أهداف المنظمة. ومع التزايد المستمر في حجم المنظمات وما تحتويه من مستندات ووثائق كثيرة أظهر الحاجة والرغبة لدى تلك المنظمات لتنظيم بياناتها بطريقة آلية لتوفير الوقت والجهد والكلفة الأمر الذي أدى إلى تصاعد الحاجة إلى أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية التي تسهم في إدارة وتنظيم جميع العمليات الخاصة بالتعامل مع البيانات آلياً، مثل الفهرسة والأرشفة والتلخيص والبحث والاسترجاع. و تضمن استيعاب الاضطراب المستمر في المعلومات والبيانات التي تتراكم مع كل لحظة وبشكل يكفل حماية المعلومات من الضياع أو التلف، وتكفل أيضاً إمكانية استرجاع أي معلومة منها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب وبالشكل المناسب (Hsu وآخرون، 2009 ; حمودة، 2003)

ويظهر الاهتمام بأنظمة التوثيق الإلكترونية بتزايد أعداد المنظمات الحكومية التي قامت بتبني واستخدام هذه الأنظمة لتحسين الأداء الإداري فيها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين وعلى اعتبارها الحجر الأساس لبناء حكومة إلكترونية ناجحة . (Al Shibly and Al-Nsour, 2007) وبالرغم من أهمية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية إلا أنه هناك قلة في عدد الأبحاث العالمية والدراسات العربية التي تتناول مدى مساهمة هذه الأنظمة في تحسين الأداء (كساب، 2008).

2- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تنبثق مشكلة هذه الدراسة من مدى أهمية الفرص التي توفرها أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية للمنظمات الحكومية المختلفة لتطوير وتحسين الأداء الوظيفي فيها، من خلال تحويل طرق العمل والخدمات الإدارية التقليدية فيها إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية عن طريق مكننة كافة الأنشطة الإدارية، وتبسيط الإجراءات، وإدارة مشاكل السجلات المعقدة، والسيطرة على المخزون الورقي الهائل لديها، وتيسير تبادل المعلومات، وتوفير الوقت والجهد والمال في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال وفق معايير فنية وتقنية عالية (Al Shibly and Al-Nsour, 2007).

كذلك يشير (Hsu وآخرون; 2009) إلى أن استخدام وتبني المستخدمين لأي نظام معلومات يعتمد على مدى جودة ذلك النظام بحيث يقوم النظام بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستخدمين بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه. كما يمكن أن يفشل النظام متى ما كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية من قبل مصممي النظام، وأن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى آخر (Delon and McLean, 2003). إلا أن هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي جودة النظام ومدى تلبية احتياجات المستخدم من معلومات من حيث الكمية والنوعية والوقت المناسب (الخشالي والقطب، 2007). فالافتراض أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته، ومن ثم يساعد نظام المعلومات الناجح في رفع جودة المنظمة، ويساهم في الجودة الإجمالية للإدارة.

وقد رصد الباحثون بعض الدراسات المتعلقة بموضوع أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، فوجد أن هذه الدراسات تشترك مع دراستهم في محيط أهمية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل عام إلا أن معظمها ركزت على متطلبات نجاح نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ((Al Shibly and Al-Nsour, 2007 و(كساب، 2008) ولاحظ الباحثون أن هنالك قلة أو ندرة في الدراسات المحلية التي تتعلق بدراسة اثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على الأداء الوظيفي أو تحديد خصائص تلك الأنظمة التي تحدد مدى استخدام هذه الأنظمة من قبل المستخدمين. ولم تسعى أي منها للكشف عن اثر و فعالية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية بشكل خاص. بناء على ما سبق تحدثت مشكلة الدراسة في استقصاء أثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء كما يدرکہا أفراد عينة الدراسة من العاملين في محكمة بداية عمان وفي محاولتها لتحديد العلاقة بين تلك المتغيرات تفترض الدراسة أن لجودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية الأثر في استخدام وتبني تلك الأنظمة والذي بدوره ينعكس على تحسين الأداء (Hsu و آخرون; 2009). اعتماداً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما اثر استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان؟
ويتفرع منها الأسئلة التالية:

ما مدى جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان من حيث:
الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كفاءة العاملين في النظام؟
هل تؤثر جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان بدلالة أبعادها (خصائص النظام المادية، جودة المعلومات التي يوفرها النظام، الكفاءة الاقتصادية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، كفاءة العاملين في النظام) على تحسين الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان؟

ما أهم الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تفعيل استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان؟

3- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوع مهم في مجال الإدارة وهو توظيف واستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في أنشطة المنظمة المختلفة. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديمها فائدتين متوقعتين هما:

الفائدة الأولى: فائدة علمية أكاديمية بما يتوقع أن تضيفه نتائجها إلى المعرفة، وردم الثغرة في أدبيات البحث، وذلك نتيجة لندرة الدراسات حول هذا الموضوع. فموضوع توظيف واستخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية من المواضيع الحيوية وهناك ندرة نسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في هذا المجال خاصة في أدبيات الإدارة العربية، وتساهم في إيضاح مفهوم ونظم إدارة الوثائق الإلكترونية وتبيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة، وتأتي هذه الدراسة محاولة للتوصل إلى مجموعة من الخصائص و المؤشرات الأدائية الواجب توافرها في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية لمعرفة متطلبات التوظيف لهذه الأنظمة.

الفائدة الثانية: فائدة عملية، حيث من المتوقع أن تساعد نتائج الدراسة صانع القرار المتعلق بنظم إدارة الوثائق الإلكترونية، حيث تأتي هذه الدراسة بمثابة دعوة للتطوير، والتفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة في جميع المجالات الإدارية، كذلك من المتوقع أن تساعد هذه الدراسة في تقديم معلومات لصانع القرار تساهم في تقييم مدى قدرة إدارة الوثائق الإلكترونية المستخدمة في تحسين أداء منظماتهم، عبر دراسة ميدانية معمقة تكشف مستوى فعالية هذه الأنظمة وتقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي قد تساهم في تحسين استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.

4- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

على المستوى **العلمي** تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة في توفير أدب ميداني تحليلي مرتبط بأحد أهم المتغيرات الحديثة في مجال الإدارة ونعني به أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية. والتعرف على تطبيقات واستخدامات هذه الأنظمة في العمل الإداري المعاصر وما ينجم عن هذا التطبيق من فوائد للمنظمات، وإلى توجيه الباحثين لإعطاء مزيد من الاهتمام بهذا الموضوع وبيان أهميته وانعكاساته على الأداء المؤسسي الحكومي.

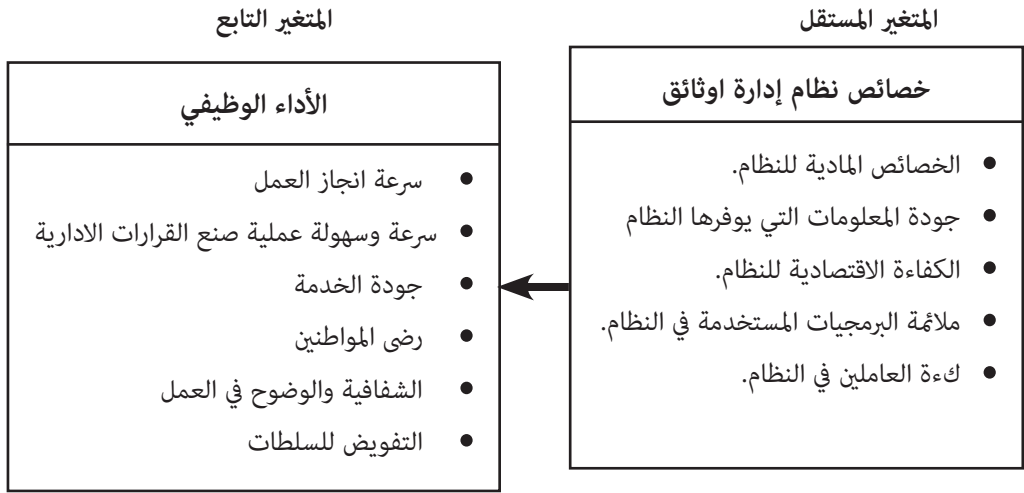
أما على المستوى **العملي** فأنها تهدف إلى التحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية و الأداء الوظيفي والتعرف على اتجاهات أو متوسطات متغيرات الدراسة في عينة الدراسة و بالتالي التوصل إلى الدلالات العلمية الناجمة عن تناول طبيعة العلاقة الارتباطية وتحليلها بين متغيرات الدراسة. ومن أجل ذلك تحاول الدراسة تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

بيان إدارة الوثائق الإلكترونية، وأهدافها، وأبعادها.
بيان مفهوم فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية وأهميته.
التعرف إلى مستوى فاعلية نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان.
تقديم مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تسهم في تعزيز تحسين استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية.

5- أنموذج الدراسة :

تم تطوير أنموذج الدراسة في ضوء مراجعة أدبيات الدراسة والبحوث ذات الصلة (الشبلي و النصور، 2007) و (Delon and McLean, 2003) و (الخشالي وقطب، 2007) و (المحاسنة، 2005) و (Bowen and Johnston, 2005)، وقد تألف أنموذج الدراسة من متغيرين مبينين في الشكل رقم (1-1)، حيث اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في خصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية: ويقصد به مجموعة المكونات والخصائص التي يتميز بها النظام والتي تؤثر وتحدد مدى استخدام هذه الأنظمة من قبل المستخدمين. وتم قياسه من خلال: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كفاءة العاملين في النظام. ويرجع السبب في اختيار هذه المتغيرات إلى كونها مؤشرات دالة على مدى فاعلية ومساهمة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في تحقيق الأهداف التنظيمية و ذلك من خلال قياس قدرة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة (الطائي و الخفاجي، 2009، ص 69). كذلك هذه المتغيرات غير مغطاة في الدراسات السابقة مجتمعة علاوة على ذلك فان انموذج الدراسة يفترض إن الأداء الوظيفي (المتغير التابع) يدور ويتأثر بتلك العناصر السابقة الذكر. ومتغير تابع تمثل في الأداء الوظيفي ، وتم قياسه من خلال مجموعة من المعايير النوعية تمثلت بما يأتي: سرعة انجاز العمل و سرعة وسهولة عملية صنع القرارات الإدارية و جودة الخدمة و رضى المواطنين و الشفافية والوضوح في العمل و التفويض للسلطات.

شكل رقم (1) أ نموذج الدراسة



6- فرضيات الدراسة :

تحقيقا لأهداف الدراسة واعتمادا على محتوى ونتائج الأدبيات السابقة التي توافرت للباحث، فقد تم صياغة مجموعة من الفرضيات بصورتها العدمية (Ho) كما يلي:

الفرضية الرئيسية:

- Ho₁**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي. حيث تقسم هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:-
- Ho₁₋₁**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.
- Ho₁₋₂**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.
- Ho₁₋₃**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.
- Ho₁₋₄**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.
- Ho₁₋₅**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة العاملين في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

7- التعريفات الإجرائية للدراسة :

بالنظر إلى الشكل رقم (1) نجد أن أُمُودَج الدراسة قد اشتمل على المتغيرات التي يمكن تعريفها على النحو التالي:

المتغير المستقل: خصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية: مجموعة المكونات والخصائص التي يتميز بها النظام والتي تؤثر وتحدد مدى استخدامه من قبل المستخدمين.

وقد تم تحديد خصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في هذه الدراسة بالآتي:

الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية: تتمثل بخصائص الأجهزة والشبكات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بما في ذلك الإخراج والإدخال و وحدات المعالجة المركزية.

جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية: تتمثل بخصائص مخرجات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من المعلومات من حيث مدى خلوها من الأخطاء و ملائمتها وحداثتها و تبسيطها لإجراءات العمل وان تصل في الوقت المناسب لأداء المهام.

الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية: الفوائد و الوفورات التي تجنيها المنظمة من نظام إدارة الوثائق الإلكترونية مقارنة مع كلفة النظام.

ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية: مدى جودة البرمجيات التي تستخدم في تشغيل إدارة مكونات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية المادية بالإضافة للبرامج التطبيقية المستخدمة في أداء العمل.

كفاءة العاملين في النظام: مدى قدرة المستخدمين على التعامل مع نظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

المتغير التابع الأداء الوظيفي: النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة، وتم قياسه من خلال مجموعة من المعايير النوعية تمثلت ب: سرعة انجاز العمل و سرعة وسهولة عملية صنع القرارات الإدارية و جودة الخدمة و رضى المواطنين و الشفافية والوضوح في العمل و التفويض للسلطات.

الإطار النظري

1- مفهوم نظم إدارة الوثائق الإلكترونية:

تعرف نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بأنها استخدام الحاسبات الآلية في تجميع وتشغيل وتخزين ونشر الوثائق. فهي للمستخدم عبارة عن واجهة تحكم برمجية سهلة الاستخدام بسيطة التصميم يستطيع عبرها تنظيم كل ما يمتلك من وثائق وإدراج كل المعلومات المتوفرة حولها من صور وملفات سمعية وبصرية (الشبلي والنسور، 2007).

2- تطور نظم إدارة الوثائق الإلكترونية :

ولقد واکب تزايد أهمية المعلومات خلال الثلاثة عقود الأخيرة من القرن العشرين تطور هائل

في تكنولوجيا المعلومات مما جعلها عنصرا حيويا في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها وكان ذلك من خلال:

- التركيز على البيانات - التركيز على المعلومات - التركيز على دعم القرار - التركيز الحالي على الاتصالات

3- دور نظم المعلومات الإدارية في أداء الفرد وأثرهما على أداء المنظمة:

رغم التطور الكبير في مجال أنظمة المعلومات الإدارية إلا انه لا يوجد تحديد أو تفصيل أو بيان لأهمية أنظمة المعلومات في المنظمات. ولكن سيتم توضيح دور نظم المعلومات الإدارية في أداء الأفراد لأعمالهم والتي تنعكس على أداء المنظمة.

بحيث أن هناك علاقة مباشرة بين المعلومات التي يقدمها النظام وأداء الأفراد بحيث ان توفر المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب تساعد الفرد على أداء أعماله بصورة متكاملة وفعالة وتساعد في سرعة إنجاز الأعمال (الخشالي والقطب، 2007).

وبالتالي عدم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية ويمكن قياس مدى فاعلية نظام المعلومات من خلال المستفيدين من النظام سواء أكان المستفيد من داخل المنظمة وهم الأفراد الذين يعتمدون على نظام المعلومات في تأدية عملهم من ناحية توفير المعلومات وتبادل المعلومات وإصدار القرارات وأداء الأعمال والتقارير بالشكل الأفضل وبصورة سريعة بما ينعكس على أداء المنظمة وتطورها ومن الناحية الأخرى يمكن أن يكون المستفيد من النظام هم من خارج المنظمة فمثلا قد يكونوا رواد البنك الذين يحصلون على الخدمة من النظام عن طريق الموظف الذي يكون حلقة وصل بين هؤلاء الرواد والنظام المستخدم بحيث يحصلوا على الخدمة السريعة والخدمة الدقيقة بوقت اقل مما يعود بالنفع على المستفيد الخارجي والداخلي والمنظمة ككل (محكمة بداية عمان) بحيث يحصل المستفيد الخارجي على الخدمة السريعة والدقيقة والمستفيد الداخلي من خلال إنجاز عمله بسرعة ودقة والمنظمة من خلال زيادة رضا المستفيدين وبالتالي زيادة الولاء (الداخلي والخارجي) الذي يعود على المنظمة بالأثر الكبير.

الإطار التطبيقي للدراسة

المنهجية و الإجراءات

1- منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة. كما تضمن هذا المنهج أسلوب المسح المكتبي وذلك بالرجوع إلى المصادر العربية والأجنبية الجاهزة ، إلى جانب استخدام أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة.

2- مجتمع الدراسة و عينة الدراسة:

*مجتمع الدراسة :-

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين والعاملين في محكمة بداية عمان والذي يصل عددهم إلى (250) موظف والذين هم على رأس عملهم.
*عينة الدراسة:-

تم اختيار عينة ملائمة مكونة من (200) موظفاً وموظفة من العاملين في مختلف أقسام محكمة بداية عمان، وزارة العدل. حيث تم توزيع (200) استبانته بنسبة (80) % من مجتمع الدراسة الأصلي البالغ عددهم (250) فرداً ، حيث تم استرداد (150) استبانته بنسبة (75)% وهي التي تم إجراء الدراسة عليها.

3- أداة الدراسة:

قام الباحث بتطوير إستبانته يمكن من خلالها قياس المتغيرات المنبثقة من نموذج الدراسة. وقد غطت أداة الدراسة الجوانب الآتية:

- القسم الأول: (أداة قياس خصائص النظام) : تضمن مقياس خصائص النظام على خمسة أبعاد هي:

الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية، كفاءة العاملين في النظام، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية. وقد تم قياسها بالاعتماد على مقياس كل من (الشبلي والنسور، 2007) و (كساب، 2008) و (Hsu و اخرون، 2009). وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي 5 (أوافق بشدة) إلى 1 (لا أوافق بشدة).

- *القسم الثاني (أداة قياس الأداء الوظيفي):

وتم قياسه من خلال مجموعة من المعايير النوعية تمثلت ب: سرعة انجاز العمل و سرعة وسهولة عملية صنع القرارات الإدارية و جودة الخدمة و رضى المواطنين الشفافية والوضوح في العمل و التفويض، وذلك بالاعتماد على مقياس (Wallach, 1983)) وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي 5 (أوافق بشدة) إلى 1 (لا أوافق بشدة).

4- اختبار صدق أداة الدراسة:

لقد إختبرت أداة الدراسة وعباراتها، للتأكد من أنها تقيس ما صممت لقياسه، وذلك باستخدام نوعين من الإختبارات:

أ. الصدق الظاهري:

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، وقد قام الباحث بدراسة ملاحظات المحكمين، واقتراحاتهم، وأجرى معظم التعديلات في ضوء توصيات وآراء هيئة المحكمين.

ب. الصدق البنائي لأداة الدراسة:

استخدم الباحث تحليل العوامل (Principal components Factor Analysis) للتحقق ما إذا كانت الأداة قادرة على قياس مضمونها النظري الذي صممت من أجله، وضمن تحليل العوامل استخدمت عدة مقاييس أهمها:

1. **KMO (Kaiser-Mayers-Olkin):** حيث يحدد درجة الترابط الداخلي بين أبعاد متغيرات الدراسة، وفيما إذا كان مناسباً إخضاعها لتحليل العوامل، بمعنى آخر قيمة KMO تحدد ما إذا كان بعد من أبعاد متغير ما مفسراً من قبل الأبعاد الأخرى لنفس ذلك المتغير أم لا عند مستوى دلالة معين. وتتراوح قيمة KMO بين (0-1)، ويتم بموجبها إستثناء الأبعاد التي حصلت على قيمة KMO أقل من (0.5) (Hair et al., 2009).

2. **الشيوع (Community):** ويحدد مقدار التباين الذي تشارك به كل فقرة مع باقي الفقرات الأخرى الداخلة في التحليل.

3. **نسبة التباين وتحميل العوامل:** حيث تظهر نسبة التباين المقدار الذي تفسر به الفقرة بالعامل أو البعد الذي تعود إليه، أما تحميل العوامل فهو المقصود من إختبار تحليل العوامل، حيث أن الفقرة الحاصلة على قيمة معامل تحميل يزيد عن (0.40) تعتبر صادقة بنائياً (Hair et al, 2009: 119).

وبين الجدول (3) نتائج معامل التحميل (Factor Loading) لكل متغير من متغيرات الدراسة، وقد تم تحديد التحميل بمقدار 0.40؛ بمعنى أنه إذا كان معامل التحميل 0.40 فأكثر، فإن مجموعة الفقرات ترتبط بالعامل (Hair et al., 2009: 119). جدول (3): التحليل العاملي لفقرات مجالات الدراسة

الرقم	البيان	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر	KMO
مجال: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية:						
1-	إن الأجهزة المستخدمة (hard ware) في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية أفضل واحداث المتوفر	0.79	0.67	1.405	69.39	0.50
2-	إن القدرات التخزينية للأجهزة تقوم بحفظ المعلومات بكفاءة عالية.	0.59	0.77			
3-	شبكة المعلومات المستخدمة في إنتاج المعلومات تتناسب مع طبيعة وحجم العمل.	0.11	0.90			

الرقم	البيان	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر	KMO
4-	تتوفر السرعة في الحصول على المعلومات من الشبكة .	0.41	0.50			
5-	تتم صيانة الشبكة بصورة منتظمة	0.50	0.63			
مجال: كفاءة العاملين في أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية:						
6-	مؤهلات العاملين في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.	0.27	0.76	1.625	76.66	0.50
7-	يملك العاملون القدرة على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل.	0.89	0.81			
8-	يحتاج الموظف إلى المهارات في مجال استخدام الحاسب الآلي.	0.05	0.78			
9-	هنالك مقاومة واضحة من بعض الموظفين للتغيير والتحديث .	0.13	0.70			
10-	تقوم الوزارة بعمل برامج ودورات تدريبية للموظفين على الأجهزة المستخدمة .	0.86	0.79			
مجال ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام:						
11-	البرامج المستخدمة في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية هي أفضل وأحدث المتوفر.	0.59	0.66	2.427	70.015	0.708
12-	تسمح البرامج المستخدمة باستعادة البيانات والمعلومات عند الحاجة لها .	0.78	0.74			
13-	يمكن تعديل البرامج الموجودة بسهولة أو تطويرها أو تصحيحها.	0.80	0.65			
14-	توفر البرامج المستخدمة معلومات تساعد في وضع خطط مستقبلية.	0.62	0.80			
15-	يتمتع نظام المعلومات بقدرة عالية على التجاوب مع الظروف المتغيرة والتطورات الجديدة.	0.67	0.64			
مجال: جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية:						
16-	تقدم المعلومات من نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في الوقت المناسب.	0.66	0.44	1.403	46.772	0.579

الرقم	البيان	معامل التحميل	الشيوع	القيمة الكامنة	التباين المفسر	KMO
17-	إن المعلومات التي يوفرها النظام تبسط من الإجراءات وطرق العمل .	0.74	0.54			
18-	إن المعلومات المتوفرة تتلاءم مع حاجات المواطنين .	0.65	0.42			
مجال: الأداء الوظيفي						
19-	تعمل نظم إدارة الوثائق الإلكترونية على تقديم خدمة أفضل وجودة عالية.	0.40	0.80	2.337	58.446	0.609
20-	يساعد نظم إدارة الوثائق الإلكترونية على تسهيل إجراءات العمل .	0.70	0.61			
21-	يزيد نظم إدارة الوثائق الإلكترونية من سرعة إنجاز العمل .	0.07	0.60			
22-	يحقق نظم إدارة الوثائق الإلكترونية رضى المواطنين.	0.58	0.71			
23-	يقلل نظم إدارة الوثائق الإلكترونية من الأخطاء التي تحدث .	0.58	0.70			
24-	يتسبب النظام بتسريع وتسهيل عملية صنع القرارات الإدارية .	0.54	0.31			
25-	يساعد نظم المعلومات على الشفافية والوضوح في العمل .	0.66	0.47			
26-	تساعد نظم إدارة الوثائق الإلكترونية على تفويض بعض المهام للمستويات الدنيا من قبل الإدارة.	0.54	0.47			
مجال: الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية						
27-	الفوائد التي تجنيها المنظمة من نظام المعلومات أكثر من تكلفته.	0.52	0.27	43.02	1.721	0.632
28-	يؤدي نظم إدارة الوثائق الإلكترونية إلى تخفيض عدد العاملين .	0.63	0.39			
29-	يوفر النظام كثيراً من الوقت .	0.67	0.44			
30-	يوفر النظام الحد من هدر الموارد.	0.78	0.61			

أولاً: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية:

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير مواصفات شبكة المعلومات تجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (0.11-0.79)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 69.39% من التباين الكلي. هذا وسيتم استبعاد الفقرة الثالثة لانخفاض قيمة معامل التحميل فيها عن 0.40.

ثانياً: كفاءة العاملين:

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير كفاءة العاملين تجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (0.05-0.86)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 76.66% من التباين الكلي. هذا وسيتم استبعاد الفقرة السادسة، والثامنة، والتاسعة من التحليل لانخفاض قيمة معامل التحميل فيها عن 0.40.

ثالثاً: استخدام البرمجيات الملائمة:

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير استخدام البرمجيات الملائمة تجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (0.59-0.80)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 70.015% من التباين الكلي.

رابعاً: ملائمة المعلومات لأنظمة إدارة الوثائق:

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير ملائمة المعلومات يجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (0.65-0.74)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 46.772% من التباين الكلي.

خامساً: الأداء الوظيفي:

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير الأداء الوظيفي يجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (0.07-0.70)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 58.446% من التباين الكلي. هذا وسيتم استبعاد الفقرة الحادية والعشرين بسبب انخفاض معامل التحميل عن 0.40.

سادساً: الكفاءة الاقتصادية:

بينت نتائج التحليل العاملي أن متغير الكفاءة الاقتصادية يجمع في عامل واحد، وتراوح قيمة معامل التحميل ما بين (0.52-0.78)، ويفسر هذا العامل ما نسبته 43.02% من التباين الكلي.

5- اختبار ثبات أداة الدراسة:

يشير هذا المقياس إلى مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الدراسة، وتكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) أكبر من (0.60) (Sekaran, 2006: 311)، وكلما اقتربت القيمة من 100% دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة، وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (2)، نجد أن ألفا كرونباخ تراوحت (0.684-0.812)، لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية مقبولة.

جدول (2): اختبار كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة المختلفة والأداة ككل

المجال	قيمة كرونباخ ألفا
مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.712
كفاءة العاملين في أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.684
استخدام البرمجيات الملائمة لأنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.752
ملائمة المعلومات لأنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.691
الأداء الوظيفي.	0.713
الكفاءة الاقتصادية لنظم إدارة الوثائق الإلكترونية.	0.735
الأداة ككل.	0.812

6- التحليل الإحصائي: من أجل الوصول إلى نتائج الدراسة قام الباحث باستخدام البرنامج (SPSS) في التحليل الإحصائي، واتباع من خلاله الأساليب الإحصائية الآتية:

1 . مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة باستخدام النسب المئوية والتكرارات. واستُخدمت كذلك لتحليل إجابات المبحوثين عن الفقرات الواردة في إستبانة الدراسة من خلال استخدام الأوساط الحسابية، و الانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد ولتحديد قيم المتوسط الحسابي كونه في أية فئة فيتم ذلك من خلال إيجاد طول المدى $5-1=4$ ، ثم قسمة المدى على عدد الفئات: $4/5=0.80$ وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح الفئة الأولى 1-1.80 وهكذا لبقية الفئات فيكون عندنا درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي وفق مقياس (Likert) الخماسي وكما هو موضح في الجدول رقم (3):

الجدول رقم (3) درجات توزيع قيم المتوسط الحسابي

قيم المتوسط الحسابي	مقياس (Likert)	درجة التقدير
1.80-1	غير موافق بشدة	منخفضة جدا
2.60-1.81	غير موافق	منخفضة
3.40-2.61	محايد	متوسطة
4.20-3.41	موافق	مرتفعة
5.0-4.21	موافق بشدة	مرتفعة جدا

2. تحليل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): وقد استخدم من أجل اختبار درجة ثبات (الاعتمادية) لأداة الدراسة.

3. التحليل (Principal components Factor Analysis): وقد استخدم من أجل اختبار صدق بناء أداة الدراسة.

4. تحليل الانحدار الخطي (Simple Linear Regression): وقد استخدم الباحث هذا التحليل لاختبار تأثير كلاً من العوامل المستقلة على حدة على الأداء الوظيفي.
5. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression): وقد استخدم من أجل اختبار الفرضية الرئيسية والمتعلقة بتأثير العوامل المستقلة مجتمعة على متغير الأداء الوظيفي.

7- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

- النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة:

نتائج السؤال الأول: « ما اثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان؟ »

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الوظيفي.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
تعمل نظم إدارة الوثائق الإلكترونية على تقديم خدمة أفضل وبجودة عالية.	3.93	0.74	3	مرتفعة
يساعد نظم إدارة الوثائق الإلكترونية على تسهيل إجراءات العمل.	3.90	0.86	4	مرتفعة
يزيد نظم إدارة الوثائق الإلكترونية من سرعة إنجاز العمل.	3.94	0.68	2	مرتفعة
يحقق نظم إدارة الوثائق الإلكترونية رضى المواطنين.	3.90	0.68	4	مرتفعة
يقلل نظم إدارة الوثائق الإلكترونية من الأخطاء التي تحدث.	3.96	0.81	1	مرتفعة
يتسبب النظام بتسريع وتسهيل عملية صنع القرارات الإدارية.	3.44	0.95	6	مرتفعة
يساعد نظم المعلومات على الشفافية والوضوح في العمل.	3.40	0.93	7	متوسطة
تساعد نظم إدارة الوثائق الإلكترونية على تفويض بعض المهام للمستويات الدنيا من قبل الإدارة.	3.60	0.95	5	مرتفعة
المجال ككل	3.76	0.44		مرتفعة

يتضح من جدول رقم (4) إن المتوسط العام لتقييم أفراد عينة الدراسة لأثر استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان كانت مرتفعة إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.76) وبانحراف معياري مقداره (0.44)، وجاء في المرتبة الأولى تأثير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية

على تقليل الأخطاء التي تحدث في العمل بمتوسط حسابي (3.96)، تلاه مساهمة النظام في تسهيل إجراءات العمل بمتوسط حسابي 3.94، تلاه مساعدة النظام في تقديم خدمة أفضل وجودة عالية للمواطنين بمتوسط حسابي (3.93)، وجاءت عملية تسريع وتسهيل عملية صنع القرارات الإدارية متوسطة إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.44)، وفي المرتبة الأخيرة تقييم تأثير إدارة الوثائق الإلكترونية على زيادة الشفافية والوضوح في العمل بمتوسط حسابي (3.40).

نتائج السؤال الثاني: «ما مدى جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان؟»

أولاً: الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية:

يتضح من جدول رقم (5) إن المتوسط العام لتقييم أفراد عينة الدراسة لجودة الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان كانت مرتفعة إذ بلغ متوسطها الحسابي (3.78) وبانحراف معياري مقداره (0.33)، وجاء في المرتبة الأولى تأييد أفراد العينة لتوفر السرعة في الحصول على المعلومات من الشبكة بمتوسط حسابي بلغ 3.90 تلاه صيانة الشبكة بصورة دورية بمتوسط حسابي 3.88، وجاء في المرتبة الأخيرة مساهمة القدرة التخزينية بحفظ المعلومات بكفاءة عالية بمتوسط حسابي 3.60.

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
إن الأجهزة المستخدمة (hard ware) في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية أفضل وأحدث المتوفر.	3.82	1.10	3	مرتفعة
إن القدرة التخزينية للأجهزة تقوم بحفظ المعلومات بكفاءة عالية.	3.60	1.18	5	مرتفعة
شبكة المعلومات المستخدمة في إنتاج المعلومات تتناسب مع طبيعة وحجم العمل.	3.70	0.93	4	مرتفعة
تتوفر السرعة في الحصول على المعلومات من الشبكة.	3.90	0.95	1	مرتفعة
تتم صيانة الشبكة بصورة منتظمة.	3.88	0.96	2	مرتفعة
المجال ككل	3.78	0.33		مرتفعة

ثانياً: كفاءة العاملين في النظام:

جاء تقييم أفراد العينة مرتفعاً لكفاءة العاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا التقييم 3.90

والانحراف المعياري 0.42 مما يشير إلى الاجماع حول هذا التقييم، وقد احتلت فكرة امتلاك العاملين القدرة على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل وحاجة الموظف إلى المهارات في مجال استخدام الحاسب الآلي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.0. جاء أدنى تقييم ودون المتوسط الفرضي لمؤهلات العاملين في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية بما يتناسب مع طيبة الأعمال الموكلة لهم بمتوسط حسابي 3.48 جدول (6).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو كفاءة العاملين في استخدام أنظمة الوثائق الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
مؤهلات العاملين في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية تتناسب مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.	3.48	1.05	4	مرتفعة
يملك العاملين القدرة على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل.	4.00	0.73	2	مرتفعة
لا يحتاج الموظف إلى مهارات عالية لاستخدام النظام.	4.00	0.76	1	مرتفعة
تقوم الوزارة بعمل برامج ودورات تدريبية للموظفين على الأجهزة المستخدمة.	3.92	0.72	3	مرتفعة
المجال ككل	3.90	0.42		مرتفعة

ثالثاً: ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام:

جاء تقييم ملائمة البرمجيات لأنظمة الوثائق الإلكترونية مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي للتقييم 3.86. وجاء تقييم أفضلية وحدائث البرامج المستخدمة في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.92، تلاه قدرة البرامج المستخدمة لاستعادة البيانات والمعلومات عند الحاجة إليها بمتوسط حسابي 3.90، وجاء في المرتبة الأخيرة تقييم كل من توفير البرامج المساعدة في وضع خطط مستقبلية وتمتع النظام بقدرة عالية على التجاوب مع مستجدات العمل بمتوسط 3.80 جدول (7).

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو ملائمة البرمجيات لأنظمة الوثائق الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
البرامج المستخدمة في نظم إدارة الوثائق الإلكترونية هي الأفضل وأحدث المتوفر.	3.92	0.75	1	مرتفعة
تسمح البرامج المستخدمة باستعادة البيانات والمعلومات عند الحاجة لها.	3.90	0.79	2	مرتفعة
يمكن تعديل البرامج الموجودة بسهولة أو تطويرها أو تصحيحها.	3.88	0.77	3	مرتفعة
توفر البرامج المستخدمة معلومات تساعد في وضع خطط مستقبلية.	3.80	0.70	4	مرتفعة
يتمتع النظام بقدرة عالية على التجاوب مع الظروف المتغيرة والتطورات الجديدة.	3.80	0.64	5	مرتفعة
المجال ككل	3.86	0.51		مرتفعة

رابعاً: جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية:

جاء تقييم جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.93 والانحراف المعياري 0.49 وهو ما يشير إلى إجماع العينة حول هذا الاتجاه. وجاء في المرتبة الأولى تقييم تقديم المعلومات من نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في الوقت المناسب بمتوسط حسابي 3.98 وانحراف معياري 0.74. وجاء في المرتبة الثانية تقييم توفر المعلومات لتتلائم مع حاجات المواطنين بمتوسط حسابي 3.92 وفي المرتبة الأخيرة تقييم تبسيط الإجراءات وطرق نتيجة استخدام النظام بمتوسط حسابي 3.92. جدول (8).

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو ملائمة المعلومات لأنظمة الوثائق

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
تقدم المعلومات من نظم إدارة الوثائق الإلكترونية في الوقت المناسب.	3.98	0.74	1	مرتفعة
إن المعلومات التي يوفرها النظام تبسط من الإجراءات وطرق العمل.	3.90	0.71	3	مرتفعة
إن المعلومات المتوفرة تتلائم مع حاجات المواطنين.	3.92	0.72	2	مرتفعة
المجال ككل	3.93	0.49		مرتفعة

خامساً: الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية:

كما هو موضح من جدول (9) جاء تقييم الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية مرتفعاً حيث بلغت قيمته 3.80 وبانحراف معياري 0.53 مما يشير إلى أن كفاءة النظام ليست كما يجب. وجاء في المرتبة الأولى تقييم توفير النظام للحد من هدر الموارد بمتوسط حسابي 3.88، تلاه تقييم تأثير إدارة الوثائق إلكترونياً على تخفيض عدد العاملين، وفي المرتبة الأخيرة تقييم الفوائد التي تجنيها المنظمة من نظام المعلومات أكثر من تكلفته وتوفير الوقت بمتوسط حسابي 3.76.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات أفراد العينة نحو كفاءة نظم إدارة الوثائق الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
الفوائد التي تجنيها المنظمة من نظام المعلومات أكثر من تكلفته.	3.76	0.77	4	مرتفعة
يؤدي نظم إدارة الوثائق الإلكترونية إلى تخفيض عدد العاملين.	3.78	0.82	2	مرتفعة
يوفر النظام كثيراً من الوقت.	3.76	0.87	3	مرتفعة
يوفر النظام الحد من هدر الموارد.	3.88	0.77	1	مرتفعة
المجال ككل	3.80	0.53		مرتفعة

8- اختبار فرضيات الدراسة:

وكانت قاعدة القرار هي رفض الفرضية العدمية وقبول بديلتها، إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. كما تم الاعتماد على قيمة مستوى الدلالة (5%) والذي يقابله مستوى ثقة (95%) لتفسير نتائج الاختبار وفيما يلي اختبار للفرضية الرئيسية مع فرضياتها الفرعية:

-اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الأولى الرئيسية على:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

يتضح من القيم الواردة في الجدول (10) أن معامل التحديد R^2 يفسر ما نسبته (0.57) من التغير الحاصل في الأداء الوظيفي. وأن هنالك علاقة دالة إحصائية ما بين خصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية و الأداء الوظيفي، فنتيجة التحليل تدل على معنوية قيمة (F) البالغة (000.) ، وهي أقل من (0.05)، مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود يوجد أثر ذو دلالة لخصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي، و قبول بديلتها التي تشير إلى جود ذلك التأثير

ويستنتج مما سبق أن لخصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية تأثير في الأداء الوظيفي. علما بأنه تم قياس هذه الفرضية من خلال جميع خصائص نظام إدارة الوثائق الإلكترونية. جدول (١٠): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير خصائص نظام إدارة الوثائق على الأداء الوظيفي

المتغير المستقل	S. of Square	df	R2	F	t	.Sig.	النتيجة
1	2.47	1	570.	9.02	14.46	.000.	رفض العدمية
خصائص نظام إدارة الوثائق							

- اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية:

اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

تنص الفرضية الفرعية الاولى على:

H_{0-1} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

جدول (11): تحليل الانحدار البسيط لتأثير الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية على مستوى الأداء

المتغير المستقل	مستوى الدلالة	R2	R	F	النتيجة
الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية	0.015	0.039	0.198	6.108	رفض العدمية

بلغت قيمة الاختبار $F(6.108)$ ، على مستوى دلالة إحصائية بلغت (0.015) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha \geq 0.05$)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_a)، وهذا يعني انه أثر ذات دلالة إحصائية للخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

ويؤكد ذلك قيمة R^2 والبالغة (0.039) والتي تشير الى مستوى التغيير للمتغير المستقل في المتغير التابع وهي قيمة عالية.

الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على:

H_{0-2} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

جدول (12): تحليل الانحدار البسيط لتأثير جودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على مستوى الأداء

المتغير المستقل	مستوى الدلالة	R2	R	F	نتيجة الفرضية العدمية
جودة المعلومات	0.000	0.185	0.430	33.723	رفض

بلغت قيمة الاختبار F مساوي (33.723)، على مستوى دلالة إحصائية بلغت (0.00) وهي وأقل من القيمة المحددة ($\alpha \geq 0.05$)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_a)، وهذا يعني انه يوجد أثر لجودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

ويؤكد ذلك قيمة R^2 والبالغة (0.185) والتي بدورها تشير الى مستوى التغير للمتغير المستقل في المتغير التابع وهي قيمة عالية.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على:

H_{0-3} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

جدول (13): تحليل الانحدار البسيط لتأثير الكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية على مستوى الأداء

المتغير المستقل	مستوى الدلالة	R2	R	F	نتيجة الفرضية العدمية
الكفاءة الاقتصادية	0.000	0.393	0.354	81.759	رفض

بلغت قيمة الاختبار F (81.759)، على مستوى دلالة إحصائية بلغت (0.00) وهي وأقل من القيمة المحددة ($\alpha \geq 0.05$)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_a)، وهذا يعني انه يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي يؤكد ذلك قيمة R^2 والبالغة (0.393) والتي تشير الى مستوى التغير للمتغير المستقل في المتغير التابع وهي قيمة ايضا عالية. كذلك تشير النتائج إلى أن تأثير الكفاءة الاقتصادية كان طردياً أي كلما زادت الكفاءة كلما تحسن الأداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على:

H_{0-4} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

جدول (14): تحليل الانحدار البسيط لتأثير ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على مستوى الأداء

المتغير المستقل	مستوى الدلالة	R	R2	F	نتيجة الفرضية العدمية
ملائمة البرمجيات	0.145	0.120	0.014	1.466	قبول

يتضح من النتائج أنه لا يوجد تأثير لملائمة البرمجيات المستخدمة على الأداء الوظيفي، حيث تشير النتائج إلى انخفاض قيمة معامل الانحدار، كذلك النموذج لم يكن دالاً إحصائياً حيث بلغ مستوى دلالة النموذج 0.145 وهو أعلى من $(0.05 \geq \alpha)$ ، كذلك بينت النتائج أن تأثير ملائمة البرمجيات لم يكن دالاً إحصائياً حيث بلغ مستوى الدلالة لتأثير هذا المتغير 0.145 وهو أعلى من $(0.05 \geq \alpha)$. وقد يكون السبب وراء هذه النتيجة نقص الخبرة لدى الموظفين في التعامل مع الخصائص العالية للنظام.

الفرضية الفرعية الخامسة:

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على:

H_{0-5} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة العاملين في استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

جدول (15): تحليل الانحدار البسيط لتأثير كفاءة العاملين في استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على مستوى الأداء

المتغير المستقل	مستوى الدلالة	R	R2	F	نتيجة الفرضية العدمية
كفاءة العاملين	0.195	0.035	0.015	1.315	قبول

يتضح من النتائج أنه لا يوجد تأثير لكفاءة العاملين على الأداء الوظيفي، حيث تشير النتائج إلى انخفاض قيمة معامل الانحدار، كذلك النموذج لم يكن دالاً إحصائياً حيث بلغ مستوى دلالة النموذج 0.195 وهو أعلى من $(0.05 \geq \alpha)$ ، كذلك بينت النتائج أن تأثير كفاءة العاملين لم يكن دالاً إحصائياً حيث بلغ مستوى الدلالة لتأثير هذا المتغير 0.195 وهو أعلى من $(0.05 \geq \alpha)$.

النتائج والتوصيات

النتائج :-

1- بينت نتائج الدراسة أن هنالك اثر لاستخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان

- 2- بينت نتائج الدراسة أن جودة الخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان كانت مرتفعة
- 3- بينت نتائج الدراسة أن كفاءة العاملين في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان كانت مرتفعة
- 4- بينت نتائج الدراسة أن البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان ملائمة
- 5- بينت نتائج الدراسة أن المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان عالية
- 6- بينت نتائج الدراسة أن نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان ذو كفاءة اقتصادية
- 7- بينت نتائج الدراسة ان جودة نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان بدلالة ابعادها: خصائص النظام المادية، جودة المعلومات التي يوفرها النظام، الكفاءة الاقتصادية، ملائمة البرمجيات المستخدمة في النظام، كفاءة العاملين في النظام مجتمعة تسهم وتساعد في تحسين الأداء الوظيفي في محكمة بداية عمان.
- 8 - بينت نتائج الدراسة ان للخصائص المادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية أثر ايجابيا في الأداء الوظيفي.
- 9- بينت نتائج الدراسة ان لجودة المعلومات التي يوفرها نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.
- 10 - بينت نتائج الدراسة وجود أثر ايجابي للكفاءة الاقتصادية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.
- 11- بينت نتائج الدراسة على انه بالرغم من ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في محكمة بداية عمان، الا انه لا يوجد تأثير ملائمة البرمجيات المستخدمة على الأداء الوظيفي
- 12- بينت نتائج الدراسة على انه لا يوجد أثر لكفاءة العاملين في استخدام نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في الأداء الوظيفي.

التوصيات:

من خلال النتائج السابقة يقدم الباحث مجموعة من التوصيات تتمثل في:

1. زيادة التزام الإدارة العليا في محكمة بداية عمان في دعم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية عن طريق نشر ثقافة استخدام النظام بين الموظفين، والاطلاع على تجارب المؤسسات الأخرى.
2. ضرورة التركيز على الاهتمام بوضع الخطط المناسبة والواضحة ونشرها حول نظام إدارة الوثائق الإلكترونية ومحددة بأهداف معينة وتلتزم المحكمة بتطبيقها.

3. عقد دورات تدريبية ميدانية للعاملين حول كيفية استخدام النظام وتأثيره على زيادة الأداء في العمل.
4. تأسيس دائرة متخصصة للأرشيف في الهيكلية لمحكمة بداية عمان تعنى بجميع العمليات الفنية له، وتحتوي على مختصين ومؤهلين في مجال إدارة الوثائق الإلكترونية.
5. ضرورة القيام بتقييم وتحديث البرمجيات التي تستخدم في تشغيل ادارة مكونات نظام إدارة الوثائق الإلكترونية المادية بالإضافة للبرامج التطبيقية المستخدمة في اداء العمل. ودراسة المتطلبات المادية بكل اهتمام وعناية بالرغم من توفر أغلب المعدات والبرامج اللازمة.

قائمة المراجع:

1. حمودة، محمود، «الأرشيف ودوره في خدمات المعلومات»، 2003م، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
2. الخشالي، شاكرا جار الله، القطب، محيي الدين، (2007)، «فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية»، المجلة الأردنية في الإدارة المجلد 3، العدد 1، ص 22-44.
3. الخولي، جمال، «الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق» (ط2، 1993م، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
4. راوية، محمد، «إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية»، 2001م، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة.
5. السلمي، علي، «السلوك الانساني في الادارة»، 2001م، مكتب قريب، القاهرة.
6. الشريف، اشرف، «تقييم الوثائق الأرشيفية»، 2002م، دار الثقافة العلمية، جامعة القاهرة، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
7. الطائي، محمد حسين، والخفاجي، نعمة عباس، (2009)، «نظم المعلومات الإستراتيجية منظور الميزة التنافسية»، ط1، عمان، دار وائل للنشر، ص 23.
8. الطائي، محمد حسين، (2005)، «المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية»، ط1، عمان، دار وائل للنشر، ص 23.
9. عبد العزيز مخيمر، وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003م
10. عبد الله، صلاح، «فعالية تقييم الأداء»، 2002م، معهد الادارة العامة، الرياض.
11. عبد المحسن، توفيق محمد، «تقييم الاداء: مدخل جديد لعالم جديد»، 2006م، دار النهضة العربية، القاهرة.
12. عبد الهادي، زهير الصباغ، «إدارة القوى البشرية: منحى نظمي»، ط 1، 1986م، دار الندوة للنشر والتوزيع، عمان.

13. العسكر، فهد، «التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية»، بحث تطبيقي على الأجهزة المعنية بالوثائق الرسمية، 2003م، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
14. عمار، محمد، «مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين»، رسالة ماجستير غير منشورة، 2009م، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.
15. عودة، ابو الفتوح، «الطريق الحديث في إدارة وتنظيم المحفوظات في دور الحكومة والمؤسسات والشركات»، 1968م، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
16. الغماس، عبد العزيز، «أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، 2006م، عمان، الأردن.
17. فيصل عبد الرؤوف الدحلة، «تكنولوجيا الأداء البشري»، 2001م، عمان، الأردن.
18. الكبيسي، عامر خضير، «إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية»، 2005م، إصدارات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
19. كساب، عزت، محمد خير، «مدى تطبيق نجاح نظام إدارة الوثائق الإلكترونية: الهيئة العامة للتأمين والمعاشات»، رسالة ماجستير غير منشورة، 2008م، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين.
20. ماهر، احمد، «السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات»، 2004م، شركة الجلا للطباعة والنشر، الاسكندرية.
21. المحاسنة، محمد، 2005 «أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الاردنية»، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد 1.
22. المري، علي، «تقنية المعلومات ودورها في الأداء بإدارة جوازات محافظة الإحساء»، رسالة ماجستير غير منشورة، 2011م، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
23. نصر الله، حنا، «إدارة الموارد البشرية، 2002م، جامعة الزيتونة الاردنية، عمان، الاردن.
24. وهب رضا، وآخرون، «إدارة الأفراد، المكتبة الوطنية»، 1987م، بغداد، العراق.
25. Al Shibly, and Al-Nsour (2007), Prerequisites of electronic documentation management system (EDMS) success” The 2007 International Business Information Management Conference, July 46-, Ireland
26. Sekaran, U (2006) “Research Methods For Business: A Skill Building Approach”, 4th Edition, Wiley India Pvt. Ltd, New Delhi, India.
27. Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). “Multivariate data analysis”. 7th ed, Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall
28. Wallach, E.(1983) “ Individuals and organization: The cultural match”. Training and Development Journal, 12: 2836-.
29. Bani-Hani, Jehad S; Al-Ahmad, Nazem M. M; Alnajjar, Fayez J.(2009),” The impact Of Management Information Systems On Organizations Performance :Field Study At Jordanian Universities “Review Of Business Research, Volume 9, Number 2, 2009

30. Delone, W., and Mclean, E., (2003), 'the Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, 'Journal of Management Information Systems', 19, 930-
31. Katuu, Shadrack (2012) "Enterprise content management (ECM) implementation in South Africa", Records Management Journal, Vol. 22 Iss: 1, pp.37 - 56
32. Johnston G. and Bowen D., "The benefits of electronic records management system A general review of published and some unpublished cases", Emerald Group Publishing Limited, Records Management Journal, Volume 15, Number 3, 2005 , pp. 13110)140-).
33. Gilbert, David and Balesrini, Pierri, «Barriers and Benefits in the Adoption of E-Government», Emerald Group Publishing Limited, The International Journal of Public Sector Management, Vol. 17, No. 4, 2004, pp. 286301-
34. Maguire R.,»Lessons learned from implementing an electronic records management system», Emerald Group Publishing Limited, Records Management Journal, Volume 15, Number 3, 2005 , pp. 1508)157-).
35. Hsu, Fang-Ming, Tser-Yieth Chen, Shuwen Wang, (2009) «Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan», Electronic Library, The, Vol. 27 Iss: 3, pp.461 – 473
36. <http://www.smartinfo.com.sa/index.cf...n&contentid=42>