

علاقة أنظمة المعلومات الادارية في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام في
فلسطين

د. شاهر محمد عبيد

جامعة القدس المفتوحة فلسطين

Abstract: The study aimed at identifying the relationship of the dimensions of management information system) on improving performance in the public sector organizations from the perspective of employee. The descriptive approach was followed by applying a questionnaire on a sample of (256) employee. After data, collection and analysis. results indicate the availability of management information system and performance in the the public sector organizations , showing a positive relationship of management information system in improving performance in the public sector organizations. The researcher recommended that public sector organizations must adopt modern information systems because its importance and main source for better performance. and thus employing it to achieve a greater degree of high performance in public sector institutions.

Keywords: information system, performance, public sector organizations

Jel code: M1

ملخص: هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة ابعاد أنظمة المعلومات الادارية في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها، اتبع المنهج الوصفي بتطبيق استبانة على عينة بلغ حجمها (256) موظف، فبعد جمع البيانات وتحليلها أظهرت النتائج أظهرت النتائج وجود مؤشرات على توافر نظم المعلومات والأداء وجود علاقة لابعاد انظمة المعلومات وتحسين الاداء، وأوصى الباحث بضرورة أن تتبنى مؤسسات القطاع العام أنظمة معلومات حديثة لما لها من أهمية ومصدر رئيس لأداء أفضل، والسعي نحو توظيفها لتحقيق اداء عال في مؤسسات القطاع العام.

الكلمات المفتاحية: أنظمة معلومات، الاداء، مؤسسات القطاع العام.

رمز Jel : M1

¹ - Associated prof. Al-Quds Open University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Business Administration Department. Email: sobaid@qou.edu

أستاذ مشارك، جامعة القدس المفتوحة، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية، رئيس قسم إدارة الاعمال ومدير مركز اجات العلوم الادارية والاقتصادية .

مقدمة الدراسة:

لم تظهر نظم المعلومات من فراغ وإنما جاءت نتيجة تغيرات سريعة ووليدة عوامل موضوعية شكلت قوى محفزة لتطوير نظم وأدوات وتقنيات جديدة تواكب التحديات الكبيرة التي أفرزتها البيئة الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة في العالم⁽¹⁾.

حيث يعتبر تفهم طبيعة وخصائص النظام هو الخطوة الرئيسية والأهم لتفهم نظم المعلومات. ولهذا، فقد وجدنا من الضروري أن نتعرض لنظرية النظم وبصفة عامة فنظرية النظم تتعلق بالمفاهيم والمبادئ والفروض السائدة بالنسبة للنظم المتقدمة والتي توصف بأنها نظم قابلة للبقاء والتطور. والنظام القابل للبقاء يبقى خلال الزمن لقدرته على التكيف مع البيئة المحيطة فهو نظام ذاتي التنظيم أي يتضمن القواعد التي تكفل له الاتزان من خلال التكيف مع المتغيرات المحيطة. وتقدم نظرية النظم صورة واضحة لميكانيكية النظم ذاتية التكيف. ومثل هذه الميكانيكية تعتبر ذات فائدة كبيرة في عملية تصميم نظم المعلومات المتقدمة أو المعقدة.⁽²⁾

ولقد أصبحت نظم المعلومات وأدواتها المختلفة القاعدة التقنية للانطلاق في مجال إدارة الأعمال الإلكترونية، والاتصالات الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، ومشروعات الحكومة الإلكترونية وهي بالإضافة الى ذلك تلعب دور المحرك الرئيسي لنمو الاقتصاد العالمي وتطوره وتؤثر بشكل مباشر على تشكيل ثقافة المجتمعات الإنسانية الحديثة ضمن ما يسمى "التربية الكونية" أو "العولمة" من جانب آخر فقد تطورت نظم المعلومات عبر مراحل متعددة بدءاً بنظرية الإدارة العلمية التي تعتمد على جمع المعلومات المتعلقة بالأنشطة التجارية وعمليات البحث والتحليل والتجديد لاكتشاف الطرق المثلى في إدارة الأعمال بهدف زيادة الإنتاجية ثم التركيز على تطبيق المنهجية العلمية والاعتماد على عمليات التخطيط الاستراتيجي وانتهاءً بمعالجة البيانات والمعلومات بواسطة النظم الحاسوبية⁽³⁾.

ومن هذا المنطلق تعتبر المعلومات موردا هاما ولا يقل أهمية بل يزيد عن الموارد المادية والموارد البشرية المتاحة لهذه المنظمات وفي عصر يتسم بالتغير المستمر وبعدم الاستقرار تصبح عملية إدارة هذا المورد-المعلومات-شيئا أساسيا وضروريا إذا كان لهذه المنظمات والمؤسسات أن ترغب في تحقيق درجة عالية من الرشد والجودة في القرارات التي تتخذ بها وفي الخطط والاسراتيجيات التي يتم وضعها بواسطة الإداريين بها. ولحسن الحظ فان التقدم المذهل في الأساليب الفنية والتكنولوجية قد سهل من عملية إدارة المعلومات وإعدادها وتوفيرها لمتخذي القرارات والمخططين داخل المنظمة أو خارجها على مستوى المجتمع وتتعلق هذه الأساليب بكل جوانب التعامل مع المعلومات سواء كانت عملية جمع البيانات تحليلها وتشغيلها تخزينها والحفاظ عليها تعديلها وتنقيحها والحصول عليها بواسطة الإداري عندما يحتاج إليها⁽⁴⁾

فتزايد اليوم استخدام مصطلح نظم المعلومات الإدارية بشكل خاص، ونظرا لأهمية هذا المجال ودورها المحوري فقد بدأت العديد من المعاهد والجامعات في مختلف مدن العالم تدريس مقررات نظم المعلومات.⁽⁵⁾

لذا أصبح لزاما على المنظمات اليوم أن تعيد تنظيم نفسها وتعيد تصميم عملياتها للاستفادة من تلك الثورات والتطورات وأن تسعى للتغلب على المنافسة والقيام بتطوير انتاجها وعملياتها من خلال الاستفادة من التقدم المذهل في المعلومات لكسب العديد من المزايا الاستراتيجية.⁽⁶⁾

مشكلة الدراسة:

ان تسارع التكنولوجيا في دخول جميع مناحي الحياة بما فيها المؤسسات الخاصة والعامّة، أدى الى زيادة الاهتمام من قبل المنظمات بنظم المعلومات المحوسبة لتوفير خدمة مميزة وتعزيز قدراتها التنافسية، كما ساهمت في تطوير وتحسين الأداء الإداري لمنظمات الأعمال بفعل اعتماد هذه النظم على تكنولوجيا حديثه ومتطورة تمكن هذه المنظمات من رسم سياساتها وتوجهاتها على معلومات وبيانات واقعية، وعلى اتخاذ قرارات إدارية صائبة. بالإضافة إلى ذلك تؤدي نظم المعلومات الإدارية المحوسبة إلى تطوير وتحسين أداء العاملين لما لها من أثر في تطوير القدرات

المهنية الوظيفية للعاملين، وفي سرعة إنجاز المهام والوظائف المناطة بالعاملين بكفاءة وإنتاجية عالية. يمكن صياغة مشكلة هذا البحث بالسؤال الرئيس الآتي:

علاقة أبعاد نظم المعلومات الادارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية ؟ وتتفرع منه الأسئلة الآتية:

أسئلة الدراسة:

1. ما درجة توافر ابعاد أنظمة المعلومات في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها ؟
2. ما تصورات موظفي مؤسسات القطاع العام لمستوى الاداء؟
3. هل هناك علاقة بين درجة توافر أبعاد أنظمة المعلومات (البشرية، المادية، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات) في تحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها؟

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد أنظمة المعلومات (توافر الكوادر البشرية) وتحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها؟
2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد أنظمة المعلومات (الابعاد المادية) وتحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها؟
3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد أنظمة المعلومات (توافر البرمجيات) وتحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها؟
4. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد أنظمة المعلومات (توافر الشبكات) وتحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها؟
5. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد أنظمة المعلومات (توافر قواعد البيانات) وتحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف الى درجة توافر ابعاد أنظمة المعلومات في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.
2. معرفة تصورات موظفي مؤسسات القطاع العام لمستوى الاداء من وجهة نظر متخذي القرار.
3. معرفة فيم إذا وجد علاقة خطية في درجة توافر ابعاد أنظمة المعلومات (توافر الكوادر البشرية، توافر الابعاد المادية، توافر البرمجيات، توافر الشبكات، توافر قواعد البيانات) في تحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال الخلفية النظرية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية ودورها الفعال في قيادة مؤسسات القطاع العام إلى أعلى مستوى والارتقاء بها عالياً لتواكب التقدم المعرفي والإداري في مختلف المجالات، بالإضافة إلى المساهمات المتوقعة لنتائجها والتي قد تفيد في تحسين أثار استخدام نظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسات القطاع العام والتي من المتوقع أن تعمل أيضاً على دعم مجالات الوظائف الرئيسية في مؤسسات القطاع العام

محددات الدراسة:

حدود بشرية: أجريت هذه الدراسة على جميع موظفي قطاع مؤسسات القطاع العام.
حدود مكانية: أجريت هذه الدراسة على مؤسسات القطاع العام في مدينة جنين
حدود زمانية: أجريت هذه الدراسة في العام (2017).

مصطلحات الدراسة:

النظام: هو ذلك الكل المكون من عناصر وأجزاء متكاملة ومترابطة فيما بينها. (7)
والنظم: بصفة عامة وسواء كانت نظم اجتماعية، إنسانية، بيولوجية ميكانيكية تتكون من عناصر متفاعلة ومترابطة فيما بينها. وكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أدنى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في إطارها النظام كوحدة متكاملة واحدة. (8)

المعلومات: هي البيانات التي يتم تصنيفها، تحليلها، تنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، انها بيانات تمت معالجتها بحيث اصبحت ذات معنى ولذلك فان البيانات قبل معالجتها قد لا تكون صالحة ومفيدة لاتخاذ القرار وبذلك يمكن القول أن المعلومات تبدأ حيث تنتهي البيانات⁽⁹⁾

نظم المعلومات الإدارية: هي نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد، الأجهزة، الإجراءات، الأنظمة الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الإدارة كل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن جميع الأنشطة في المنظمة، ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وقيادة، ورقابة، واتخاذ قرارات هيكلية وشبه هيكلية بصورة ذات كفاءة وفعالية.⁽¹⁰⁾

الاداء: هو الركيزة التي يقوم عليها قياس اداء العاملين ويمكن أن يكون له تفسيرات عديدة، تبرز الفقرات المختصرة عن الشركات من أجل أغراض قياس الأداء ومن ابعاد الأداء: الدافعية والحماس لاعتبارها أحد عوامل الارتقاء بالأداء، الإدراكات المتصلة بالأداء المستهدف، تطبيق نماذج القدرات على نتائج الأعمال، ومراجعة الأداء الكلي الموجود.⁽¹¹⁾

الإطار النظري

مفهوم نظام المعلومات:

هو نظام متكامل لكل من العنصر البشري والآلة والذي يهدف إلى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع سواء كانت تلك المعلومات تتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة لأطراف البيئة الخارجية التي تتعامل معها المنظمة لإدارة عملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل المشروع.⁽¹²⁾

وعرفها سلطان بأنه مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة⁽¹³⁾.

كما عرفها النجار بأنها: يعتبر النظام مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتحكمها علاقات والية عمل معينة ضمن نطاق محدد، لتحقيق غايات مشتركة بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم لإنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والمراقبة وتسمى هذه العملية ديناميكية النظام⁽¹⁴⁾. وعرفها السامرائي بأنها نظم ظهرت مع بديات الثورة

الصناعية إذ أن هذا المفهوم يشير إلى الكم الكبير من المعلومات التي تخص موضوع واحد والتي تم تخزينها وتبويبها بطريقة منظمة ومعالجتها وعرضها بأشكال خاصة تخدم مجموعة من الأشخاص العاملين في نفس مجال هذه المعلومات والتي تهدف إلى تقديم معلومات مفيدة وسريعة للمستخدم تساعد على اتخاذ القرارات (15).

مكونات نظم المعلومات:

يتكون كل نظام من مجموعة من العناصر الأساسية التي يعتمد عليها، وقد صنف النظام خمسة عناصر وهي كالتالي (16).

- الموارد البشرية: تتمثل في ضرورة وجود الأفراد المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات والذين يستعملون مخرجات هذه النظم لأداء المهام المنوطة بهم، بالإضافة إلى الأفراد المتخصصين في نظم المعلومات كمحللي ومصممي ومشغلي النظم والمبرمجين والمتخصصين في الصيانة الفنية.
- الموارد المادية: تتمثل في كل شيء مادي ملموس من شأنه أن يستعمل في جمع وتخزين ومعالجة البيانات، ويعد جهاز الحاسب الآلي من بين أهم المستلزمات.
- موارد البرمجيات: وتتمثل في جميع أنواع التعليمات التي يزود بها الحاسوب لمعالجة المهام. وتشمل البرامج والجراءات.
- قواعد البيانات: تعد أهم مورد في نظام المعلومات، والتي تشتمل على جميع بيانات النظام مخزنة بطريقة مرتبطة ومنطقية بحيث يسهل استرجاعها.
- الشبكات: حيث تهدف إلى تحسين وتسريع الاتصالات مثل: الانترنت والانترنت والاكسترنات.

العلاقة التبادلية بين نظم المعلومات:

هناك علاقة متداخلة من جهة ومتكاملة من جهة أخرى بين كل نظم المعلومات التي تخدم مستويات مختلفة في المنظمة، ويعد نظام معلومات التعاملات التجارية مصدر البيانات

الرئيسي لكل أنواع نظم المعلومات الأخرى بينما يكون نظام دعم الإدارة التنفيذية العليا في المنظمة هو بشكل رئيسي مستلماً للبيانات من نظم المعلومات في المستويات الأدنى. كذلك فإن كل الأنواع الأخرى من النظم يحتمل أن تتبادل البيانات مع بعضها البعض الأخرى وأن تبادل البيانات بين نظم المعلومات قد يشمل النظم الأخرى التي تخدم مجالات وظيفية مختلفة ومن الممكن توضيح صورة هذا النوع من العلاقات المتبادلة والمتداخلة بين نظم المعلومات.⁽¹⁷⁾

نظم المعلومات التي تتعامل مع المستويات التنظيمية:

نظم معالجة المعاملات: والتي تخصص في التعامل مع مجالات عدة في المنظمة، مثل متابعة الطلبات ومعالجتها، ومتابعة ما يتعلق بالأجور، وكذلك السيطرة على المكائن والمعدات، ومتابعة التعويضات. وكلها تخدم مستوى العمليات والمعاملات التجارية في المنظمة، التي تتابع انسيابية العمل اليومي الروتيني للمعاملات التي هي ضرورية لأداء أعمال المنظمة، ومن أهم النظم المستعملة فيها نظام معلومات المبيعات والتسويق، نظام معلومات المحاسبة والمالية، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام معلومات الإنتاج.⁽¹⁸⁾

نظم المكتب: والتي تتعلق بوظائف المعالجة المحوسبة للكلمات، والنشر المكتبي، وتصوير الوثائق التي تعتمد عليها أعمال وإجراءات المنظمة، وكذلك تأمين التقويمات الزمنية المطلوبة.⁽¹⁹⁾ نظم دعم القرار: والتي تخدم مستوى الإدارة في المنظمة، حيث تساعد المديرين على اتخاذ القرارات التي تنفرد بخصائص معينة منها أنها منفردة، أو تتعرض للتغيير السريع، وليست محددة بسهولة مقدماً.⁽²⁰⁾

نظم المعلومات الإدارية: في معظم المنظمات والمؤسسات يتم إيصال المعلومات الضرورية بمساعدة تقارير دورية كجداول المبيعات في الأسبوع تبعاً للأقسام أو تبعاً لطبيعة الزبائن، وتحليل التكاليف، والموازنات الشهرية والسنوية مع الانحرافات، وفي أغلب الأحيان يشكل النظام المحاسبي الركيزة لمثل هذه التقارير، ويمكن أن توضح بطريقة نظامية تبعاً لفترة دورية محددة سابقاً أو بناء على طلب المستعملين.⁽²¹⁾

نظم الدعم التنفيذي: هو نظام معلومات مبني على الحاسب الآلي مصمم لدعم المديرين في المستوى الاستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسبات المتصلة بشبكة المعلومات، وتعتمد على المعلومات الداخلية المخصصة والمستخدمات من نظم المعلومات

الإدارية ونظم دعم القرارات على المعلومات الخارجية عن الأحداث في البيئة المحيطة بالمنظمة.
(22).

نظم العمل المعرفي: تهدف إلى دعم العاملين في مجالي المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل. (23).

مفهوم الأداء:

يعرف الأداء على أنه عملية تتضمن تحويل المدخلات إلى المخرجات وهو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة، وكذلك هو استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال تكون في مجموعها عملية في إطار نظام تفاعل اجتماعي بمعنى أن إجمالي أداء جميع أعضاء المنظمة يصف عملية أداء المنظمة ككل، ولذلك يمكن تعريفه على أنه مجموعة من المعايير الملائمة للقياس التي تمكن من إعطاء حكم قيمي على الأنشطة والنتائج وعلى آثار المنشأة (24)

العوامل المؤثرة على الأداء الإداري:

يمكن إجمال العوامل المؤثرة على الأداء الإداري بعاملين رئيسيين هما: (25)

عوامل فنية وتشمل التقدم التكنولوجي والمواد الخام والهيكل التنظيمي للعمل وطرق وأساليب العمل، ولا شك أن للعوامل الفنية تأثيرها الكبير والمباشر على كفاءة المنظمة والأفراد فنوع الآلات بالإضافة إلى المواد الخام وطرق وأساليب العمل وتصميم العمليات جميعها تؤثر على مستوى إنتاجية المنظمة.

عوامل إنسانية وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتحدد بالآتي المعرفة والتعليم والخبرة بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية كما تشمل الرغبة في العمل وتحدد بالآتي ظروف العمل المادية وظروف العمل الاجتماعية وحاجات ورغبات الفرد.

وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والتدريب والخبرة العملية بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي والقدرات الشخصية التي ينمها التعليم ويصقلها التدريب وعلى ذلك فإن المقدرة على العمل تتخذ مظهرين لا بد من توافرها معا وهما المعرفة والمهارة، والعامل الثاني هو الرغبة في العمل والتحفز لأدائه ويحدد عامل الرغبة بالظروف المادية والاجتماعية المحيطة بالعمل كما يحدد باحتياجات الفرد ورغباته ومدى ملائمة نوع العمل لميوله واتجاهاته.

كما أن هناك عوامل تساهم في رفع كفاءة المنظمة وذلك من خلال تطوير وتفعيل دور العاملين في المنظمة وتشمل الحوافز ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار والتدريب معدلات الأداء الإداري وطرق قياسها:

تعتبر عملية تحديد معدلات الأداء الإداري من العمليات الهامة التي تولمها إدارة الموارد البشرية المعاصرة اهتمامها الواضح من أجل نظام متكامل لتنمية مجتمع العمل داخل المنظمة الإدارية وذلك من خلال تبني طرق قياس معدلات الأداء الإداري التي من شأنها تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة، ويرتبط تحديد معدلات الأداء بالتخطيط الإداري من حيث تأكيدها على مؤشرات الأداء الإداري التي يجب متابعتها وهي في الغالب تغطي ما بين 70 و80 من معدلات الأداء الإداري وتحدد الخطوات الرئيسية لعملية تخطيط معدلات الأداء الإداري من خلال التالية:

(26)

- تحديد الأولويات ويتم تحديد الأولويات من خلال مؤشرات الأداء التي تغطي كافة مستويات الأداء الإداري ومن الملاحظ أنه يمكن أن تتبدل تلك الأولويات أثناء فترة الأداء الفعلي.
- تحديد نتائج الأداء (الأداء المستهدف) ويمكن أن تكون نقطة البداية لتحديد الأداء المستهدف من خلال الخبرة المسبقة لمعدلات الأداء إلا أنه قد تبرز الحاجة إلى تعديل في مستوى الأداء المستهدف نظراً للتغيرات الحديثة وفي هذه الحالة يتم الاستعانة بأراء الخبراء أو من خلال المقارنة مع وظائف مشابهة في أقسام أو مؤسسات أخرى.
- المراجعة والموافقة وهي المرحلة الأخيرة التي يتم فيها مراجعة معدلات الأداء الإداري التي تم اقتراحها وتعد هذه المرحلة ضرورية ولزامية للحصول على الدعم التنظيمي وذلك من خلال الاتفاق على مستويات الأداء الإداري المستهدف بين القادة الإداريين.

الدراسات السابقة:

. أجرى عبيد وربابعة دراسة هدفت للكشف عن مدى توفر عناصر أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، وكذلك معرفة مدى تأثيرها في أداء العاملين في القطاع الصحي في محافظتي جنين ونابلس. ولتحقيق تلك الأهداف استخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة وزع على

عينة تم اختيارها بطريقة طبقية عشوائية ذات التمثيل النسبي، بلغ حجمها (66) من محافظة نابلس، و(44) من محافظة جنين. بعد جمع البيانات من المبحوثين تم الاستعانة بجهاز الحاسوب لمعالجتها إحصائياً، باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، حيث تم حساب التكرار لتوضيح توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية، وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخدم اختبار "ت" لفحص الفرضية حسب الجنس، واختبار التباين الأحادي، لاختبار الفرضيات حسب) المسعى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي. (كما تم استخدام اختبار بيرسون للكشف عن العلاقة بين عناصر نظم المعلومات الإدارية كمتغيرات مستقلة، وأداء الموظفين كمتغير تابع، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: القطاع الصحي في محافظتي جنين ونابلس، قادر على استخدام أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة حيث تتوفر العناصر اللازمة لتطبيق استخدام النظام بدرجة كبيرة ووجود علاقة ارتباطيه طردية دالة إحصائياً بين عناصر تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء الموظف (27)

كما قامت علي بدراسة هدفت إلى إلقاء الضوء على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات في محافظة طرطوس وذلك باختبار العلاقة بين مدى توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية) في المؤسسة المذكورة وبين أداء الموظفين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم التصميم والتطوير لاستبانة تتكون من (28) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وخلصت الدراسة إلى وجود ارتباط وثيق بين توفر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية وبين الأداء الوظيفي (28).

وقام ابو كريم بدراسة هدفت إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الادارية بتحسين الاداء الاداري المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد بلغت عينة الدراسة (152)، وتوصلت الدراسة الى أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الاداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، ثم تليها البرمجيات في الترتيب بينما كان أقل تأثير على نظم المعلومات الادارية الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، علاوة على ذلك أشارت النتائج إلى أن مجالس الادارة تقوم بالاشراف، وتحديد السياسات، ويوجد رسالة مكتوبة، و

بينت النتائج ، وجود علاقة بين نظم المعلومات الادارية وتحسين الاداء الاداري، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الموجهة للمنظمات غير الحكومية في قطاع غزة لتحسين أدائها، من أهمها: التأكيد على أهمية وجود قسم لتكنولوجيا المعلومات، وتعيين الموظفين المختصين، وإشراكهم في وضع السياسات العامة للمنظمة⁽²⁹⁾.

كما هدفت دراسة الزعبي وملكاوي إلى معرفة تأثير خصائص نظم المعلومات والمتمثلة بدرجة الاعتماد على النظام، وأجهزة الحاسوب المستخدمة، ودرجة مرونة النظام، والتدريب) على ابداع العاملين العاملين في البنوك التجارية الأردنية، حيث تكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الأردنية العاملة في مدينة أربد والبالغ عددها أحد عشر بنكا، واعتمدت الدراسة على عينة عشوائية ، وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة (70) استبانة على العاملين في قسم خدمة الجمهور من مختلف المستويات الإدارية وكانت جميع الاستبيانات صالحة للتحليل، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: وجود علاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية ما بين خصائص نظم المعلومات الإدارية والمتمثلة ب(درجة الاعتماد على النظام، أجهزة الحاسوب، درجة مرونة النظام، والتدريب) وإبداع العاملين، وأوصت الدراسة بضرورة معرفة المشاكل والقيود التي قد تؤثر مستقبلا سلبا في تطبيق نظم المعلومات الإدارية ، والعمل باستمرار على تحفيز العاملين للمحافظة على الإبداعي لديهم⁽³⁰⁾.

في حين أجرى أبو بكر دراسة هدفت إلى تقييم فعالية نظم المعلومات المستخدمة في قطاع التأمين، وعرض المشاكل التي تواجه شركات التأمين في مجال استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات، ومن ثم تحديد الدور الذي يقوم به نظام المعلومات الإستراتيجي في التأثير على الإستراتيجيات التنافسية التي تتبعها شركات التأمين. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: يعمل نظام المعلومات الإستراتيجي على تقديم المعلومات الإستراتيجية التي تتصف بالشمول والتكامل والاستمرارية والوضوح، مما يدل على أنها تؤثر في دعم وتحقيق المزايا التنافسية، كما تبين وجود علاقة ايجابية بين متغيرات عناصر نظام المعلومات الاستراتيجي (المتطلبات، والعمليات، وخصائص المخرجات) ومتغيرات دعم وتحقيق المزايا التنافسية (التميز، قيادة التكلفة، الإبداع، النمو، والتحالفات) في شركات التأمين المصرية. وأوصت الدراسة بضرورة قيام شركات التأمين برفع إمكانياتها وقدراتها وتوفير رؤوس الأموال اللازمة للاستثمار في تكنولوجيا

المعلومات ودعم وظائف إدارة البحث، والتطوير وإدارة نظم المعلومات في الشركة، ضرورة الاهتمام بتوفير الأيدي العاملة المدربة المؤهلة على استخدام أساليب تكنولوجيا المعلومات ضمن الإدارات المختلفة في الشركة (31)

وقام النجار وملكاوي بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات بأنواعها المختلفة على مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية المسجلة في بورصة عمان، وقد شكلت عينة الدراسة (14) شركة تأمين تمثل (50 %) من مجتمع الدراسة البالغ (28) شركة تأمين مدرجة في بورصة عمان /سوق الأوراق المالية.وقد توصلت الدراسة إلى أن مستويات الإبداع جميعها في شركات التأمين الأردنية قد تأثرت بأنواع نظم المعلومات المختلفة (32)

أما الهزيمة فقد أجري دراسة هدفت إلى إعلام متخذ القرار عن الإمكانيات التي تتيحها المعلومات في مجال اتخاذ القرار ودراسة أثر استخدامها وردود فعل الموظفين اتجاه هذه التطورات، ومعرفة مدى جدوى المعلومات في الحفاظ على الموارد الاقتصادية للمؤسسات الحكومية. وكشفت النتائج أن لنظم المعلومات وتقنياتها دورًا فاعلا في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية لمحافظة اربد، كما أن لهذه التقنيات ولاسيما الحديثة منها والمحوسبة دورًا مهمًا في سرعة الحصول على المعلومات ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات، وهذا من شأنه أن يرفع من فاعلية القرارات الإدارية وزيادة قيمتها (33).

وفي السياق نفسه قام بن محمد بدراسة هدفت التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، وقد اختيرت شركات التأمين مجتمعا لهذه الدراسة نظرا لأهميتها الاقتصادية والاجتماعية.وفي هذه الدراسة استخدم نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية من خلال أربعة محاور أساسية التي تشكل في مجملها الأداء الكلي، وهي أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري، أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي، أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وأثر استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي، بالإضافة إلى التعرف إلى أهم العراقيل التي تؤثر على الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في شركات التأمين. وخلصت الدراسة أن لاستخدام نظم المعلومات في شركات التأمين دورا مهما على أدائها الإجمالي، إلا أن الاستخدام الفعلي أو الاستثمار الأمثل لنظم

المعلومات في شركات التأمين في الجزائر لا يزال محدوداً بسبب وجود معوقات ومحددات تتعلق بالمدراء والقيادات والإمكانات الفنية والمعلوماتية والمادية المتاحة⁽³⁴⁾.

في حين قام المانع بدراسة هدفت التعرف على تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء دراسة تطبيقية على الضباط العاملين في جهاز الأمن العام في السعودية، كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوفرة في الأمن العام والكشف عن المعوقات التي تواجهها. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وبلغت عينة الدراسة 194 ضابطاً وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة وتوصلت هذه الدراسة إلى أن واقع تقنيات الاتصال متدني ومتأخر في جهاز الأمن العام، وأن توظيف واستخدام تقنيات الاتصال سيحقق بدرجة كبيرة جداً فعالية الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن العام. وأما بخصوص المعوقات فإن أفراد عينة الدراسة أفادوا بدرجة كبيرة أن أهم المعوقات كانت قلة عدد أجهزة الاتصال وقدم المتوفر منها وانخفاض تدريب العاملين في الأمن العام عليها وكذلك عدم صيانتها الوقائية مما يزيد من أعطالها⁽³⁵⁾.

وكذلك أجري البشاشة دراسة هدفت إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمآن الإجتماعي الأردني. كما هدفت إلى التعرف على واقع جودة نظم المعلومات الإدارية في هذه المؤسسة، ومستوى الأداء الوظيفي. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير إستبانة تتكون من (28) فقرة لقياس متغيرات الدراسة. وتم توزيع الإستبانة على عينة الدراسة المكونة من (300) موظف، وتم إسترجاع (271) إستبانة. وتم الإعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي⁽³⁶⁾.

كما قام كل من King & Chang ، بدراسة هدفت التعرف الى قياس كفاءة أداء نظم المعلومات (بطاقة تقييم وظيفية). وقد طورت الدراسة أداة (نموذج) لقياس أداء نظم المعلومات بالاعتماد على نماذج المدخلات والمخرجات لوظائف نظم المعلومات المستخدمة لدعم كفاءة العمليات الوظيفية وتحسين أداء المؤسسات. والنموذج أو الأداة المقترحة في هذا البحث تحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم وهي كفاءة النظام، وفاعلية المعلومات، وكفاءة الخدمة. كفاءة النظام المتمثلة في سهولة استخدامه، واستجابته السريعة وكذلك أثره على

أداء العاملين، وفاعلية المعلومات المتمثلة في جودة المعلومات في التصميم والاستعمال والقيمة، وكذلك أثرها على أداء العاملين، وكفاءة الخدمة المتمثلة في جميع الأنشطة التي تمتد بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في الدعم والاستشارة. وإتاحة النموذج للعمل والتأكد من فاعليته تم تطبيقه على 346 مستخدم للنظام في 149 مؤسسة مختلفة تم اختيارها بطريقة عشوائية وتم التأكد من فاعلية النموذج وتأثيره الايجابي على فاعلية المنظمات وتحسين كفاءة العمليات فيها⁽³⁷⁾.

وهدفت دراسة الذنبيات التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات المحوسبة وأداء العاملين، وكذلك بيان مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر الباحثين، كما هدفت إلى معرفة مستوى أداء العاملين وأهمية ابعاد نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الباحثين، حيث تم ذلك بأخذ عينة من الموظفين بلغت (436)، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين كلٍّ من حداثة الأجهزة، والبرمجيات المستخدمة، خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات، أداء العاملين⁽³⁸⁾.

في حين أجري كل من الأعرجي وعلاونة هدفت إلى بحث وتحليل وتقييم آثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة ممثلة بالموظفين في عدة مجالات منها: الأعمال الإدارية، والأعمال المالية، الأعمال المكتبية، اتخاذ القرارات، القوى العاملة، تحديد المشكلات والعقبات التي تحد من استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة. ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة: جاءت أنظمة أتمتة المكاتب في المرتبة الأولى من حيث درجة المعرفة ودرجة الاستخدام. تلتها أنظمة المعلومات الوظيفية في المرتبة الثانية، ومن أهم أسباب ضعف استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: قلة الدورات التدريبية، قلة المتخصصين، قلة أجهزة الحاسوب وقدم مواصفاتها⁽³⁹⁾.

كذلك قام Bhatt بدراسة هدفت التعرف على لتفحص العملي لتكامل نظم المعلومات وأثره على عملية تحسين أداء المنظمة، خلصت الى النتائج التالية: تسهم المستويات العالية من تكامل البيانات وشبكات الاتصال بشكل كبير ومهم في مبادرات تحسين العمل والتركيز على الزبائن. أظهرت أيضاً نتائج دراسته وجود دعم من قبل المديرين لعمليات إدخال وتحسين نظم المعلومات ووجود خبراء ومتخصصين في مجال نظم المعلومات ووضع قدرات استراتيجية

للمنظمة-في حال زيادة الطلب-تقوم من خلالها برفع فعالية أداء المنظمة. كما أظهرت دراسته بأن مدى الترابط بين التكنولوجيا والنظم التي تسعى المنظمة لامتلاكها وتسخيرها لخدمة أهدافها عالٍ وكذلك وجود الخبراء ووجود دورات تدريبية وشبكات نظم معلومات من شأنه أن يحقق نمواً وازدهاراً في الأداء العام مما يعني تحقيق الأهداف الموضوعية (40).

إجراءات الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في مؤسسات القطاع العام في مدينة جنين.

عينة الدراسة:

لصعوبة اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة نتيجة لتشتت افراده وتوزيعهم على أكثر من مؤسسة عامة في محافظة جنين تم اختيار عينة بطريقة عشوائية، بلغ حجمها (282) موظف ، وزعت الاستبانة عليهم جميعاً، ولظروف عدة لم يستطع الباحث استرجاع إلا (276) استبانة، وجد أن (256) منها صالحة للتحليل، مثلت عينة الدراسة، والجدول الآتي يوضّح كيفية توزيع أفراد العينة بحسب المؤهل العلمي وسنوات الخبرة للموظف:

جدول رقم (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
26.5%	68	دبلوم
45.3%	116	بكالوريوس

ماجستير فأعلى	72	28.2%
المجموع	256	100%

جدول رقم (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	62	24.2%
من 5-10 سنوات	86	33.6%
أكثر من 10 سنوات	108	42.2%
المجموع	256	100%

أداة الدراسة:

تقسم أداة الدراسة إلى قسمين هما:

أ. القسم المتعلق بقياس ابعاد أنظمة المعلومات الادارية:

يهدف قياس درجة توافر ابعاد أنظمة المعلومات الادارية في مؤسسات القطاع العام صممت استبانة، ضمت في صورتها الأولية (29) فقرة موزعة على أربعة ابعاد: (توافر الفنيين، توافر الأجهزة والبرمجيات، توافر الشبكات، توافر قواعد البيانات) وذلك من خلال الاطلاع على الأدبيات والدراسات والأدوات السابقة التي اتصلت بأنظمة المعلومات الادارية.

ب. القسم المتعلق بقياس تحسين الأداء الاداري: والتي تكونت من (15) فقرة يهدف قياس تصورات موظفي مؤسسات القطاع العام في.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة عرضت على لجنة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص؛ لإبداء آرائهم، وبناء على ما اقترحوه فقد حذف الباحث عدداً من الفقرات، وأضاف فقراتٍ أخرى، كما عدّل صياغة بعضها.

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من درجة ثبات أداة الدراسة تم توزيعها على عينة ثبات قدرها (24) موظف من موظفي مؤسسات القطاع العام من خارج عينة الدراسة وحسب معامل الثبات لإجاباتهم عن أداة الدراسة، بوساطة معادلة الثبات (كرونباخ-ألفا)، وفيما يأتي الجدولي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (3): قيم معامل الثبات لمجالات الاستبانة

الرقم	توافر الفنيين	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1.	توافر الفنيين	9	.723
2.	توافر الأجهزة والبرمجيات	8	.823
3.	توافر الشبكات	6	.697
4.	توافر قواعد البيانات	6	.685
	أنظمة المعلومات الادارية ككل	29	.743

يتضح من الجدول (3) أن قيم معامل الثبات لابعاد أنظمة المعلومات الادارية قد بلغت (0.743)، في حين بلغ معامل الثبات لمجال تحسين الأداء الاداري (0.826)، وهي نسب ثبات مقبولة.

متغيرات الدراسة:

1. المتغيرات المستقلة: وتمثلها ابعاد أنظمة المعلومات الادارية وهي: (توافر الفنيين، توافر الأجهزة والبرمجيات، توافر الشبكات، توافر قواعد البيانات)
2. المتغيرات التابعة: تتمثل بتحسين الأداء الوظيفي.

المعالجات الإحصائية للبيانات:

بعد جمع الاستبانات من عينة الدراسة، قام الباحث بتفريغ إجابات أفراد العينة، وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ومعالجتها باستعمال برمجية أل (spss)، فحُسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية؛ من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة، وحُسب معامل الارتباط بطريقة

بيرسون (Pearson)، من أجل فحص فرضيات الدراسة، في حين حُسب معامل ثبات أداة الدراسة بوساطة معادلة الثبات "كرونباخ-الفا".

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

القسم الأول: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

يهدف التعرف إلى درجة توافر ابعاد أنظمة المعلومات الادارية، والتصورات حول تحسين الاداء الاداري في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها، فقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات أداة الدراسة، ولكل مجالاتها المجتمعة، بشقيها (أنظمة المعلومات الادارية، الأداء) ولتسهيل عرض النتائج اعتمد التوزيع الآتي:

درجات الاستجابة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
درجة الاستجابة	5	4	3	2	1
المتوسط الحسابي	4.21-5.0	3.41-4.20	2.61-3.40	1.81-2.60	1-1.80

1. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول (درجة توافر ابعاد أنظمة المعلومات الادارية) في مؤسسات القطاع العام:

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة التقدير لكل بعد من ابعاد أنظمة المعلومات الادارية على حدة، ومتوسط المجالات مجتمعة (أنظمة المعلومات الادارية بشكل عام)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الإجابة
1.	الموارد البشرية	3.41	0.876	كبيرة

كبيرة	.469	3.93	الابعاد المادية	2.
كبيرة	.533	3.99	توافر الأجهزة والبرمجيات	3.
كبيرة	.431	4.02	توافر الشبكات	4.
كبيرة	.396	4.05	توافر قواعد البيانات	5.
كبيرة	.412	3.99	أنظمة المعلومات الادارية بشكل عام	

يتضح من خلال الجدول ذي الرقم (4) أنّ بُعد توافر قواعد البيانات ، قد حصل على أعلى المتوسطات الحسابية من وجهة نظر الموظفين ، حيث حصل على متوسط حسابي قدره (4.05)، تلاه- في ذلك- توافر الشبكات ، بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، ومن ثمّ، بُعد توافر الأجهزة والبرمجيات ، بمتوسط حسابي قدره (3.99)، ثم بعد الابعاد المادية، بمتوسط حسابي قدره (3.93)، وأخيرا بعد الموارد البشرية ، بمتوسط حسابي قدره (3.41) وبوجه عام فقد تراوحت المتوسطات الحسابية للابعاد بين (3.41- 4.05)، أي بدرجة تقدير كبيرة لجميع المجالات، وكان المتوسط العام لدرجة توافر أنظمة المعلومات الادارية مجتمعة في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها هو (3.99)، أي بدرجة تقدير كبيرة.

2. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني (درجة تصورات الموظفين في تحسين مستوى الأداء الوظيفي):

جدول رقم (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ودرجة التقدير لمجال الأداء

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
	مجال الأداء	4.023	.431	كبيرة

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أنّ المتوسط العام لدرجة تصورات الموظفين في مؤسسات القطاع العام للأداء من وجهة نظرهم هو (4.023) أي بدرجة تقدير كبيرة.

القسم الثاني: النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة:

في البداية فُحص وجود علاقة ارتباطيه بين جميع المتغيرات المستقلة (أنظمة المعلومات الادارية)، والمتغير التابع (تحسين الأداء الوظيفي) من خلال اختبار الارتباط بطريقة بيرسون، وفيما يلي توضيح ذلك:

الفرضية الأولى: يوجد علاقة ذو دلالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبعده أنظمة المعلومات الادارية (توافر الفنيين) في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.

لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين أنظمة المعلومات الادارية في الابعاد المادية وتحسين الأداء، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (6): نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بعد الابعاد المادية وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام

المجال	معامل ارتباط بيرسون	قيمة الدلالة
توافر الفنيين	.584**	.000

يتضح من الجدول (6) نلاحظ من استعراض الجدول السابق أن درجة الارتباط بين البعد المالي واتخاذ القرارات الإدارية بلغت (0.584) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية، وهذا يعني انه يوجد علاقة بين بعد الابعاد المادية وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها. وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي، ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن وجود ذوي الاختصاص والفنيين في أنظمة المعلومات الادارية يساهم بشكل ايجابي بالرد على الاستفسارات وحل أية مشاكل تتعلق بالانظمة بشكل كامل، مما يعمل على تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام.

الفرضية الثانية: يوجد علاقة ذو دلالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبعده أنظمة المعلومات الادارية (توافر توافر الأجهزة والبرمجيات) في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.

لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين أنظمة المعلومات الادارية في توافر الأجهزة والبرمجيات وتحسين الأداء الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (7): نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بعد توافر الأجهزة والبرمجيات وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام

المجال	معامل ارتباط بيرسون	قيمة الدلالة
توافر الأجهزة والبرمجيات	.637**	.000

يتضح من الجدول (7) أن درجة الارتباط بين بعد الأجهزة والبرمجيات وتحسين الأداء الوظيفي بلغت (0.637) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية. وهذا يعني انه يوجد علاقة بين بعد توافر الأجهزة والبرمجيات وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.

وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي، ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن توفر الاجهزة الحديثة والبرمجيات تعمل على سهولة وسرعة انتقال المعلومات والبيانات بين الموظفين وتشاركها فيما بينهم الامر الذي يعمل على تحسين الاداء في هذه المؤسسات

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ذو دلالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبعده أنظمة المعلومات الادارية (توافر الشبكات) في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.

لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين أنظمة المعلومات الادارية في توافر الشبكات وتحسين الأداء الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (8): نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بعد بين أنظمة المعلومات الادارية في توافر الشبكات وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام

المجال	معامل ارتباط بيرسون	قيمة الدلالة
توافر الشبكات	.689**	.000

يتضح من الجدول (8) وجود علاقة ذي دلالة وأن درجة الارتباط بين بعد توافر الشبكات وتحسين الأداء الوظيفي بلغت (0.689) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية، وهذا يعني انه يوجد علاقة بين بعد توافر الشبكات وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها. وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن بعد توافر الشبكات يوفر الاتصال الدائم بين الموظفين، ومشاركة المعلومات بحيث يتم انجاز الاعمال والمهام بكفاءة وفاعلية.

الفرضية الرابعة: يوجد علاقة ذو دلالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبعده أنظمة المعلومات الادارية (توافر قواعد البيانات) في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.

لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين أنظمة المعلومات الادارية في بعد قواعد البيانات وتحسين الأداء الوظيفي، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

جدول (9): نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين بعد قواعد البيانات وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها.

المجال	معامل ارتباط بيرسون	قيمة الدلالة
قواعد البيانات	.536**	.000

يتضح من الجدول (9) وجود علاقة ذي دلالة وأن درجة الارتباط بين بعد قواعد البيانات وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها، بلغت (0.536) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية، وهذا يعني انه يوجد علاقة بين بعد قواعد البيانات وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها ، وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي ولعل السبب يعود في ذلك إلى أن بعد قواعد البيانات يتيح للموظفين الاستفادة من قواعد البيانات المتوفرة في المؤسسة والتي تساهم في اتخاذ القرار السليم الذي بدوره يؤدي الى تحسين كبير في الاداء.

نتائج اختبار (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين أنظمة المعلومات وتحسين لاداء الإداري

جدول (10)

المجال	ابعاد المعلومات	أنظمة	تحسين الوظيفي	الأداء
أنظمة المعلومات	معامل ارتباط بيرسون	-	.724**	
	قيمة الدلالة	-	.000	
تحسين الأداء الوظيفي	معامل ارتباط بيرسون	.724**	-	

-	.000	قيمة الدلالة
---	------	--------------

نلاحظ من استعراض الجدول رقم (10) أن درجة الارتباط بين ابعاد أنظمة المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي بلغت (0.724) وبلغت قيمة الدلالة (0.000)، وهذه القيمة اقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية ، وهذا يعني انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين تطبيق أنظمة المعلومات بابعادها (توافر الفنيين، توافر الأجهزة والبرمجيات، توافر الشبكات، توافر قواعد البيانات) وتحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع العام من وجهة نظر موظفيها ، وان هذه العلاقة طردية وأثرها إيجابي، ويعزى سبب ذلك إلى التغيرات السريعة المصاحبة للتكنولوجيا ووفرة المعلومات والبيانات والتقدم الإداري والاقتصادي والتكنولوجي، أدى ذلك الى استخدام اساليب جديدة وحديثة في الاداء .

التوصيات:

بناء على النتائج السابقة يوصي الباحث بمايلي:

1. ضرورة استمرار أصحاب القرار وموظفي مؤسسات القطاع العام في الاعتماد على أنظمة معلومات حديثة ومتجددة كوسيلة لتحسين العمل والأداء الوظيفي لما لذلك أثر ايجابي لهذه المؤسسات.
2. ضرورة تطبيق أنظمة المعلومات في المؤسسات الاخرى لما له من اهمية بالغة في تحسين الاداء.
3. أن تعمل مؤسسات القطاع العام على تدريب موظفيها على آلية التعامل مع أنظمة المعلومات مما يعود بالأثر الإيجابي على أداء المؤسسات العامة.
4. ضرورة معرفة المعوقات والقيود التي قد تؤثر مستقبلا سلبا في تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

أولاً: المراجع

¹ . عبد ربه، رائد: مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الاردن-عمان، الجنادرية للنشر، ص23 (2013)

- 2 إدريس، ثابت(2005) "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، مصر، الدار الجامعية، ص20، 2005.
- 3 قندلجي، عامر، والجنابي، علاء الدين " نظم المعلومات الإدارية"، عمان، العبدلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع 21، 2005.
- 4 حسان، محمد "نظم المعلومات الإدارية"، مصر، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص8، 2008.
- 5 الصباغ، عماد، "نظم المعلومات ماهيتها وابعادها"، الاردن، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ص65، 2004.
- 6 حسان، محمد "نظم المعلومات الإدارية"، مصر، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص9، 2008.
- 7 ياسين، سعد غالب، " اساسيات لنظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الاردن، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، ص25، 2006.
- 8 ياسين، سعد غالب، " اساسيات لنظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الاردن، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، ص25، 2006.
- 9 النجار، فايز، " نظم المعلومات الإدارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص13، 2005.
- 10 الأعرجي، عاصم وعلاونة، علي، " واقع واثار استخدام انظمة المعلومات المحوسبة "دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الاردنية"، المجلة العربية للإدارة، العدد الأول، المجلد22، ص:65، 2002.
- 11 آشتون، كريس، "تقييم الأداء الاستراتيجي"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، تعريف أحمد صلاح، علا، القاهرة، ص43، 2001.
- 12 حسان، محمد "نظم المعلومات الإدارية"، مصر، الاسكندرية، الدار الجامعية، ص9، 2008.
- 13 سلطان، ابراهيم، "نظم المعلومات الإدارية"، الإسكندرية – مصر: الدار الجامعية، 2005.
- 14 النجار، فايز، " نظم المعلومات الإدارية"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص13، 2005.
- 15 الزغبى، هيثم، والسامرائي، إيمان، " نظم المعلومات الإدارية"، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص33، 2004.
- 16 الكردي منال، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية" المفاهيم الأساسية والتطبيقات"، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، ص34، 2003.
- 17 قندلجي، عامر، والجنابي، علاء الدين " نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص21، 2005.
- 18 مرسي، نبيل " التقنيات الحديثة للمعلومات"، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، مصر، ص44، 2005.
- 19 قندلجي، عامر، والجنابي، علاء الدين " نظم المعلومات الإدارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص63، 2005.
- 20 ادريس، ثابت: نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة"الدار الجامعية، ص193، 2005.

- ²¹ حسان، محمد "نظم المعلومات الإدارية"، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، ص 60، 2008.
- ²² البكري، سونيا "نظم المعلومات الإدارية - المفاهيم الأساسية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 73، 2004.
- ²³ سلطان، ابراهيم، "نظم المعلومات الإدارية"، الإسكندرية - مصر: الدار الجامعية، 2005.
- ²⁴ آل الشيخ، عبد المجيد، "معوقات الاتصال الإداري المؤثرة على أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص 31، 2011.
- ²⁵ البلوي، محمد، "التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه"، جامعة مؤتة، الأردن، ص 36، 2008.
- ²⁶ أبو ثنين، محمد، "أثر البرامج التدريبية في معهد الجوازات بالرياض على الأداء الإداري لضباط الجوازات"، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ص 51، 2000.
- ²⁷ عبيد شاهر، ربابعة نهاد، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء موظفي القطاع الصحي الحكومي في فلسطين (محافظة نابلس وجنين أنموذجاً، مؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني، واقع وتطلعات، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، 2015.
- ²⁸ علي، رحاب "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين، دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد، (37) العدد (5)، 2015.
- ²⁹ ابو كريمة، أيمن علاقة نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الاداري، دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، 2013.
- ³⁰ الزعي وملاوي أثر خصائص نظم المعلومات الادارية على ابداع العاملين في البنوك التجارية الاردنية (دراسة ميدانية على العاملين في البنوك التجارية الاردنية في قطاع الشمال) مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية) المجلد 29، (3)، 2013.
- ³¹ أبو بكر، عيد، "دور نظم المعلومات الإستراتيجية في دعم وتحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين المصرية"، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأردن، 2012.
- ³² ملكاوي نازم، النجار فايز "نظم المعلومات وأثرها على في مستويات الأبداع " دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والادارية، مجلد 26، ع 2، (2010).

³³ الهزايمة، أحمد صالح، " دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 25، العدد الأول، 2009.

³⁴ بن محمد، هدى "أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية، دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر"، دراسة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن، وذلك في الفترة الواقعة بين 14 و 15 نيسان ابريل، 2009.

³⁵ المانع، محمد "تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الاداء -دراسة تطبيقية على الضباط العاملين في جهاز الامن العام في السعودية"، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية، الرياض، 2006.

³⁶ البشاشة، سامر " أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الإجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العدد الأول، المجلد 10، 2005.

³⁷ Chang jerry& king William. "measuring the performance of information systems: a functional scorecard"، journal of management information systems ، vol.22، no. 1.2005

³⁸ الذنبيات، حسام مبارك، "العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، 2003.

³⁹ الأعرجي، عاصم وعلاونة، علي، " واقع واثار استخدام انظمة المعلومات المحوسبة "دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الاردنية"، المجلة العربية للإدارة، العدد الاول، المجلد22، ص:65، 2002.

⁴⁰ Bhatt Ganesh D. . An Empirical Examination of the Effects of Information Systems Integration on Business Process Improvement. International Journal of operations & production Management. Vol. 20، No11، 2000. PP1331-1359.