

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة آل البيت

كلية إدارة المال والأعمال

قسم إدارة الأعمال

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء

المستشفيات الخاصة في الأردن

The Impact of Using Information Technology on the
Performance of Private Hospitals in Jordan

إعداد

محمد حزم السردية

إشراف

الدكتور مرعي حسن بني خالد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير في إدارة الأعمال

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

٢٠١٤م

تفويض

أنا محمد حزوم السردية، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ:

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

الرقم الجامعي: ١٠٢٠٥٠٢٠٠٩

أنا الطالب: محمد حزوم السردية

الكلية: إدارة المال والأعمال

التخصص: إدارة الأعمال

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستثلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمّل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب: التاريخ / / ٢٠١٤م

عمادة الدراسات العليا
جامعة آل البيت

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة

(أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن)

وأجيزت بتاريخ: ٢٢/٥/٢٠١٤م

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة



(رئيساً) المشرف

الدكتور مرعي حسن بني خالد

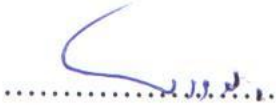
أستاذ مشارك - (إدارة مالية)



(عضواً)

الأستاذ الدكتور سالم سفاح العون

أستاذ - (تسويق)



(عضواً)

الأستاذ الدكتور أسعد حماد أبو رمان

(جامعة العلوم التطبيقية الخاصة)

أستاذ - (تسويق فندقي)

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين "سيدنا محمد
صلى الله عليه وسلم".

إلى الإنسان الذي علمني كيف يكون الصبر طريقاً للنجاح فكان على الدوام سنداً وقُدوة ومعلماً!
والدي الحبيب

إلى من كان رضاها غايتي وطموحي.... فأعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر!
والدتي الحبيبة

إلى رفيقة دربي، صاحبة البصمة الصادقة المضيئة في حياتي العلمية والعملية.... باعثة العزم
والتصميم والإرادة.
زوجتي الغالية

إلى الذين كبرت بينهم وأسير على الدرب معهم.... رفقاء البيت الطاهر الأنيق.
أشقائي وشقيقاتي

إلى من أتمنى لهم حياة مشرقة ودروباً منيرة كنور الصباح، وتفوقاً على مر الأيام.
فيصل ورائيا

إلى عمي أبو بسام، وعمي أبو ياسر، وعمي أبو جمال، وعمي أبو سلطان، وعمي أبو محمد

وكل من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه الرسالة

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور مرعي حسن بني خالد الذي واكب هذا الجهد منذ كان فكرة حتى أصبح حقيقة رأيت النور برعايته المباركة وتوجيهاته الرشيدة.

كما أتقدم بعظيم الشكر والوفاء لعمي الدكتور عيد محارب النويقة على ما قدمه لي من دعم ومساندة طيلة فترة دراستي.

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية، ورئيس القسم الدكتور وليد العواودة والأستاذ الدكتور سالم العون والدكتور زياد الصمادي والدكتور بهجت جوازنه والدكتور إبراهيم البطاينة والدكتور هائل عابنة في جامعة آل البيت والإداريين والعاملين فيها على حسن المعاملة وطبيها، والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الموقرة ممثلة بالدكتور سالم العون والدكتور أسعد ابو رمان على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، كما وأشكر كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى إدارة هذا الصرح العلمي الكبير، جامعة آل البيت ممثلة برئيسها ونوابه الأفاضل على جهودهم الطيبة.

والسادة جمعية المستشفيات الأردنية الخاصة الذين سهلوا لي عملية توزيع استبانة الدراسة.

الباحث

محمد حزم السردية

فهرس المحتويات

الموضوع.....الصفحة

ب.....	تفويض
ج.....	إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها
د.....	قرار لجنة المناقشة
هـ.....	الإهداء
و.....	الشكر والتقدير
ز.....	فهرس المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ك.....	قائمة الأشكال
ل.....	ملخص الدراسة باللغة العربية
م.....	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

٢.....	١-١ المقدمة
٣.....	٢-١ مشكلة الدراسة
٥.....	٣-١ مخطط الدراسة
٥.....	٤-١ فرضيات الدراسة
٦.....	٥-١ التعريفات الاجرائية

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

٩.....	المبحث الأول - تكنولوجيا المعلومات
٩.....	١-٢ تمهيد
٩.....	٢-٢ مفهوم تكنولوجيا المعلومات
١١.....	٣-٢ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
١٣.....	٤-٢ مكونات تكنولوجيا المعلومات
٢٤.....	المبحث الثاني - الأداء Performance

٢٥	٥-٢ مفهوم الأداء.....
٢٦	٦-٢ مقومات الأداء الجيد.....
٢٧	٧-٢ مستويات الأداء.....
٢٩	٨-٢ معايير الأداء (Performance Criteria).....
٣١	٩-٢ العوامل المؤثرة في الأداء.....
٣٣	المبحث الثالث: تقييم الأداء.....
٣٧	١٠-٢ أهمية تقييم الأداء.....
٣٨	١١-٢ أهداف تقييم الأداء.....
٣٩	١٢-٢ الأدوات المستخدمة في عملية تقييم الأداء.....
٤٢	المبحث الرابع: الدراسات السابقة.....
٤٢	١٣-٢ الدراسات باللغة العربية:.....
٤٨	١٤-٢ الدراسات باللغة الإنجليزية.....

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٥١	١-٣ طبيعة ونوع الدراسة.....
٥١	٢-٣ مصادر جمع البيانات والمعلومات.....
٥٢	٣-٣ مجتمع الدراسة وعينتها.....
٥٢	٤-٣ أداة جمع البيانات.....
٥٣	٥-٣ صدق وثبات أداة القياس.....
٥٤	٦-٣ أساليب التحليل الإحصائي للبيانات.....

الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

٥٧	١-٤ خصائص أفراد عينة الدراسة.....
٦٠	٢-٤ نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.....
٦٠	١-٢-٤ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المتغيرات المستقلة:.....
٦٥	٢-٢-٢ مجالات المتغيرات التابعة:.....
٦٨	٣-٤ نتائج اختبار فرضيات الدراسة.....

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

٧٩	١-٥ النتائج.....
	١-١-٥ تأثير شبكات الاتصال (Computers Networks) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.....
٨٠	٢-١-٥ تأثير العناصر البرمجية (Software Programs) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.....
٨٠	٣-١-٥ تأثير العناصر المادية (Hardware Computers) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.....
٨١	٤-١-٥ تأثير قواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.....
٨٢	٢-٥ التوصيات.....
٨٣	قائمة المراجع.....
٨٤	الملاحق.....
٩١	

قائمة الجداول

الرقم	عنوانه	الصفحة
١-٣	عدد الاستبيانات الموزعة وعدد المستشفيات والعينة	٥٠
٢-٣	قيمة معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة	٥٢
١-٤	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	٥٦
٢-٤	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر	٥٦
٣-٤	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	٥٦
٤-٤	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	٥٧
٥-٤	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	٥٧
٦-٤	خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الإقليم	٥٨
٧-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العناصر المادية	٥٨
٨-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال عناصر البرمجية	٥٩
٩-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال قواعد البيانات المشتركة	٦٠
١٠-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال شبكات الاتصال	٦١
١١-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام	٦٢
١٢-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال جودة الأداء	٦٣
١٣-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال سرعة الإنجاز	٦٣
١٤-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الدقة في الأداء	٦٤
١٥-٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال حجم الأداء	٦٥
١٦-٤	اختبار (Kolmogorov-Smirnov test) للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)	٦٦
١٧-٤	مصفوفة معامل ارتباط بيرسون بين مجالات تكنولوجيا المعلومات	٦٦
١٨-٤	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة	٦٧
١٩-٤	جدول ملخص النموذج ^b (Model Summary)	٦٧
٢٠-٤	نتائج تحليل التباين	٦٨
٢١-٤	جدول المعاملات نموذج الانحدار	٦٨
٢٢-٤	نتائج تحليل التباين (One Way ANOVA) للفروق في تقديرات عينة الدراسة لأداء المستشفيات تعزى إلى عدد سنوات الخبرة	٧٢
٢٣-٤	نتائج تحليل التباين (One Way ANOVA) للفروق في تقديرات عينة الدراسة لأداء المستشفيات تعزى إلى المسمى الوظيفي	٧٣
٢٤-٤	نتائج تحليل التباين (One Way ANOVA) للفروق في تقديرات عينة الدراسة لأداء المستشفيات تعزى إلى الإقليم	٧٣

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوانه	الرقم
٥	نموذج الدراسة	١

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن

The Impact of Using Information Technology on the Performance of Private Hospitals in Jordan

إعداد

محمد حزم السردية

إشراف

الدكتور مرعي حسن بني خالد

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن من وجهة نظر المدراء، وتم تصميم استبانته لقياس متغيرات الدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الخاصة الأردنية، وكان عددها (٦٠) مستشفى موزعة على الأقاليم الثلاثة (الشمال، والوسط، والجنوب)، أما العينة فتكونت من (١٢٥) مستجيباً سحبت من (٢٢) مستشفى. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام استبانة لغرض جمع البيانات واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

- جاءت تصورات المبحوثين لمستوى تطبيق واستخدام العناصر المادية بدرجة متوسطة.
- جاءت تصورات المبحوثين لمستوى أداء المستشفيات بدرجة متوسطة.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من المتغيرات المستقلة في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن مرتبة حسب الأهمية الإحصائية (شبكات الاتصال، العناصر البرمجية، العناصر المادية).
- لم يكن هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات المشتركة على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

The Impact of Using Information Technology on the Performance of Private Hospitals in Jordan

**Prepared by
Mohammad Hzoom Sardiyah**

**Supervisor
Dr. Mari'e Hasan Bani Khalid**

ABSTRACT

This study aimed to identify the impact of applying and using information technology on the performance of private hospitals in Jordan, the researcher designed a questionnaire to measure the variables of the study. Population of the study included all private hospitals in Jordan which were (٦٠) hospitals distributed on the three regions of Jordan (North, Middle, and South), the sample of the study consisted of (١٢٥) respondents from (٢٢) hospitals.

In order to achieve the goals of the study and to examine its hypotheses the researcher used a questionnaire to collect the data, the study used the descriptive-analytical method.

The study came out with many findings, some of the important findings were:

- Respondents' conception for the level of applying and using the physical elements was moderate.
- Respondents' conception for the level of hospitals' performance was moderate.
- There is a statistical significant difference in the independent variables in private hospitals' performance in Jordan, ordered according to the statistical importance: (computers networks, softwars programs, hardware computers).
- There is no statistical significant difference for sharing database on private hospitals' performance in Jordan.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١-١ المقدمة

تواجه المنظمات اليوم تحديات كبيرة فرضت عليها أن تبقى في حالة حركية مواكبة للقوى والتطورات والتغيرات المستمرة في بيئة العمل الداخلية والخارجية. هذه البيئة، بإفرازاتها المختلفة جعلت المنظمات لا تستطيع العمل دون معرفة الفرص والتهديدات لبيئتها الخارجية، كالقوى الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية والقانونية والتكنولوجية.

وتقوم تكنولوجيا المعلومات بتشغيل البيانات، وتقديمها للمستخدمين الذين يستفيدون من مخرجات هذه التكنولوجيا. وقد أخذت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات بعين الاعتبار تلبية احتياجات المستخدمين، حيث باتت تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً هاماً في تشغيل البيانات والمعلومات ومعالجتها، وتخزينها، ونقلها، واستخلاص ما هو مفيد منها لصالح المنظمة من خلال أجهزة الحواسيب المستخدمة، ووسائل الاتصال المتوفرة، وشبكات الربط وغيرها من المعدات التي تحتاجها هذه التكنولوجيا.

وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من المفاهيم الإدارية والتسويقية، وذلك لكونها تتمتع بمرونة عالية، وقابلية كبيرة على استخدام مكونات وتطبيقات هذه التكنولوجيا المتعددة الأغراض، حيث عززت هذه المزايا من حرص منظمات الأعمال على مواجهة التحديات التي تتعرض لها من قبل المستفيدين والمستخدمين النهائيين.

ويتناول هذا الفصل بياناً لمشكلة الدراسة والعناصر الأساسية للأسئلة الخاصة بها، كذلك يتناول الفرضيات التي بُنيت عليها متغيراتها المستقلة والتابعة، ويشتمل أيضاً على أهم التعريفات الإصطلاحية التي استخدمت فيها، كما يستعرض هذا الفصل أهمية الدراسة وأهدافها والنموذج الخاص بها والذي يبين شكل العلاقات بين المتغيرات.

وتأتي أهمية هذه الدراسة لتكنولوجيا المعلومات الذي يعد إستراتيجية هدفها التعامل مع موارد المنظمة لتعزز من أداء استراتيجياتها ككل. هذا فضلاً عن أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت تمثل مورداً إستراتيجياً تعتمد عليه منظمات الأعمال بمختلف اختصاصاتها للتعامل مع ظروف المنافسة الشديدة والبيئات المتغيرة. ومن هنا تبرز أهمية الربط فيما بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المستشفيات الخاصة في الأردن، وتحديدها لتتناسب مع عمليات المنظمة لزيادة كفاءتها وفعاليتها.

وتتبع أهمية الدراسة من حقيقة أنها تقوم على استقرار وتشخيص الواقع الحالي لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل وتقييم مدى استجابتها لمتطلبات الأداء في المستشفيات الخاصة الأردنية محل البحث لوظائفها والتي يمكن لها أن تستفيد من نتائج هذه الدراسة. كذلك فإن أهمية الدراسة تظهر من خلال النظر إلى إمكانية تحقيق إضافة علمية متواضعة في مجال دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن لتقيس كفاءتها وفعاليتها، وهي بذلك تأتي كمساهمة في التعريف بأهمية هذه المستشفيات كروافد أساسية وهامة للاقتصاد الوطني الأردني، وأنها تدعم الدراسات والبحوث النظرية والتطبيقية في مجال تكنولوجيا المعلومات في بيئة الأعمال، من خلال بيان أثر هذه التكنولوجيا في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن، ورفد هذه المستشفيات بالملاحظات والتقييم المناسب الذي يساعدها على أداء دورها الهام في تحقيق التنمية الشاملة.

وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف على أثر تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن، من خلال مؤشرات سرعة الإنجاز، وجودة الأداء، والدقة في الأداء، وحجم الأداء.
- 2- التعرف على آراء الإدارة العليا لتحديد الجوانب الإيجابية المساعدة في تحسين مستويات أداء المستشفيات الخاصة الأردنية، وكذلك الوقوف على السلبيات التي تحد من كفاءة تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال.
- 3- التعرف على مدى التطابق بين واقع تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

٢-١ مشكلة الدراسة

تأتي أهمية توظيف تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العليا التي تستند إليها في تحسين مستويات أداءها، لذلك حرصت المنظمات على تحديد الاحتياجات من تكنولوجيا المعلومات في إطار تحسين استراتيجياتها المختلفة (Daft, ٢٠٠٤).

وقد تتعرض تلك المنظمات إلى إخفاقات في حال ضعف قيام إدارتها بتوظيف مكونات تكنولوجيا المعلومات، واستغلالها لخدمة ودعم عملياتها وأغراضها الخاصة (Buford, ٢٠٠٦).

وقد لاحظ الباحث من خلال المعلومات التي استقاها من بعض العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة الأردنية، انه بالرغم امتلاك القطاع الصحي لهذه التكنولوجيا، فان العديد من العاملين في هذا المجال يشكون من ضعف قدرتهم على استخدام تلك

التكنولوجيا الحديثة، وأنهم يعانون من نقص الخبرة الناجم عن قلة الاهتمام الكافي بتدريبهم على حسن استخدامها باعتبارها من أهم وسائل تقديم الخدمات الصحية، فضلا عن ضعف اهتمام الإدارات في دعم العاملين على استخدام هذه التكنولوجيا، وهذا بالطبع يؤدي إلى قلة قدرتهم على التكيف والاستجابة لمتطلبات العمل في هذا القطاع الخدمي الهام.

وبالتالي فإن الغرض من إجراء هذه الدراسة هو قياس أثر تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن. ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيس الأول: ما أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ(العناصر المادية، و العنصر البرمجية، و قواعد البيانات المشتركة، وشبكات الاتصال) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن؟

وقد انبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية هي:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر للعناصر المادية (Hardware Computers) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر للعناصر البرمجية (Software Programs) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن؟

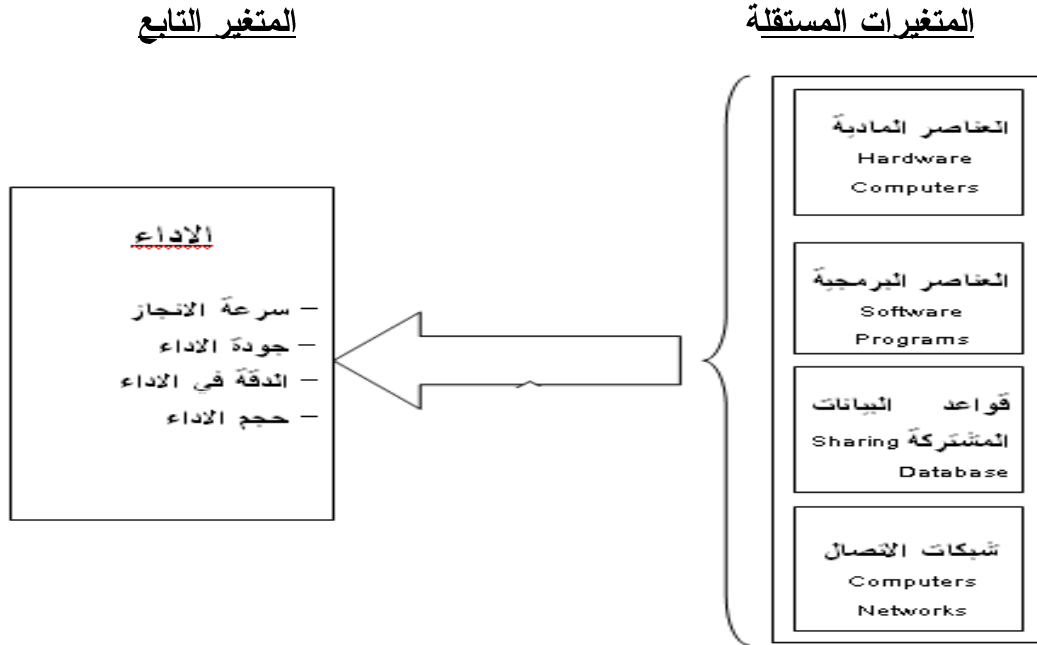
السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لقواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن؟

السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد أثر لشبكات الاتصال (Computers Networks) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن؟

السؤال الرئيس الثاني: هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن تعزى للعوامل الديموغرافية للمستجيبين؟

٤-١ مخطط الدراسة

قام الباحث بتصميم نموذج خاص بالدراسة، والشكل (١) يوضح النموذج المعتمد لقياس المتغيرات.



شكل ١. نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على دراسات (الهزايمة، ٢٠١١؛ بني بكر، ٢٠١٢)

٤-١ فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة .

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ (العناصر المادية، العناصر البرمجية، قواعد البيانات المشتركة، وشبكات الاتصال) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

وقد انبثق عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر المادية (Hardware Computers) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر البرمجية (Software Programs) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال (Computers Networks) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن تعزى للعوامل الديموغرافية للمستجيبين.

٥-١ التعريفات الاجرائية

لأغراض هذه الدراسة فقد تم تحديد المعاني لمتغيراتها المستقلو والتابعه كما يلي:

تكنولوجيا المعلومات: Information Technology مجموعة من العناصر المادية، والبرمجية، وقواعد البيانات، وفرق الدعم الفني، وشبكات الاتصال، كمجموعة من الموارد المترابطة والمتفاعلة التي تعمل معاً بطريقه تكاملية. (الهزايمة، ٢٠١١)، وتم قياسها بعدد من العبارات في استبانة الدراسة ومن خلال المفردات التالية:

- **العناصر المادية (الأجهزة): Hardware Computers** هي الأجهزة الحاسوبية بأنواعها المختلفة والمعدات الأساسية الملحقة بها التي تستخدم من أجل استقبال البيانات من جميع الأطراف ومعالجتها وتخزينها وإعداد التقارير اللازمة (Thompson & Cats, ٢٠٠٣).

- **العناصر البرمجية: Programs Software** هي مجموعة الأنظمة التي تشغل الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات، بحيث تجعل الأجهزة قادرة على القيام

بالعمليات المطلوبة والتي تتناسب مع أنشطة الشركة (Laudon & Laudon, ٢٠١٣).

- قواعد البيانات المشتركة: **Sharing Database** مجموعة من البيانات والمعلومات والملفات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط التخزين، وتحفظ بها الشركة وتتضمن وصفاً لكل عملياتها وأنشطتها، والمعاملات التي قامت بتنفيذها، سواء داخل الشركة أو خارجها، وهذه القواعد توفر البيانات المشتركة والمعلومات المطلوبة للعمليات (الهزايمة، ٢٠١١).

- شبكات الاتصال (تبادل المعلومات): **Computers Networks** هي مجموعة الحواسيب والأجهزة المساندة لها المرتبطة مع بعضها البعض ضمن وسائط الاتصالات المتاحة من أجل نقل، وتبادل البيانات والمعلومات بين مستخدمي الشبكة ضمن حدود الشركة، أو المؤسسة، أو مع الشركات والمؤسسات الأخرى (O'brien, ٢٠٠٤).

- الأداء: وهو قدرة المستشفى على إنجاز أهدافه الموضوعة في الخطة الاستراتيجية، ومدى كفاءته وفاعليته في استثمار موارده البشرية المتاحة، وفقاً لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافه في ظل مجموعة من المتغيرات الداخلية والخارجية التي يتفاعل معها المستشفى في سعيه لتحقيق كفاءته وفاعليته لتأمين بقائها (الحراشة، ٢٠١١). ولغايات الدراسة الحالية تم قياسه من خلال ما يلي:

١- سرعة الإنجاز: هي قدرة المستشفى على إنجاز الخدمة الصحية في أقصر زمن ممكن (أوبكر، ٢٠٠٥).

٢- جودة الأداء: هي مجموعة من الخصائص أو المظاهر للخدمة الصحية والتي من شأنها أن تزيد من رضا المرضى وتلبية حاجاتهم (Erdogan, ٢٠٠٢).

٣- الدقة في الأداء: هي قدرة المستشفى على القيام بتقديم الخدمة الصحية بدرجة عالية من الإتقان (دره، ٢٠٠٣).

٤- حجم الأداء: هي قدرة المستشفى على القيام بتقديم الخدمة الصحية لأكبر عدد من المرضى (علاقي، ٢٠٠٧).

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول - تكنولوجيا المعلومات

٢-١ تمهيد

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الظواهر التي أحدثت تأثيراً في عالم الاقتصاد والأعمال بعد الثورة الصناعية. وإن لهذه إسهامات كبيرة في تطوير ونجاح المنظمات، وهذا الأمر دفع بهذه المنظمات إلى بلورة رؤية واضحة حول الاستفادة من التطور الذي يشهده عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ وذلك لما تتمتع به من دقة في الأداء، وسرعة كبيرة في إنجاز المهام (جواد والعاني والحجازي، ٢٠١٢).

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الرئيسية لمنظمات الأعمال؛ كونها تسهم في تحويل المدخلات إلى مخرجات (السلع أو الخدمات) ليتم عرضها على الجمهور المحلي أو الدولي، الأمر الذي يجعل تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد بل الأكثر تميزاً، كما تستطيع تطوير قدرات جوهرية تعطي المنظمة ميزات تنافسية غير متوافرة لدى المنظمات المنافسة في الصناعة نفسها (جواد والعاني والحجازي، ٢٠١٢).

كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات في نجاح المنظمات في توجهاتها نحو العالمية وتبادل المعلومات، كما أصبحت تشكل قوة دافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية، حيث ترتبط فرص التقدم في الاندماج في ثورة المعلومات والاتصالات، وهذا الأمر يتطلب استيعاب كل ما يتعلق بعمليات إدخال تكنولوجيا المعلومات لتلبية احتياجات الأفراد والمنظمة (Rogers & Grassi, ٢٠٠٨).

٢-٢ مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد ارتبط مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمهمة جمع البيانات، ومعالجتها، وتخزينها، وتحديثها، واسترجاعها، إلا إن الباحثين والمختصين في هذا المجال اختلفوا في تحديد مفهومها، وأنها التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على تطبيقات الحاسوب ومعطياته. وأن تكنولوجيا المعلومات هي الإطار الذي يضم علم الحاسوب الموظف لصالح نظم

المعلومات، والشبكات، والاتصالات، وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنساني للمنظمة (O'Brien, ٢٠٠٤).

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها ذلك الجزء الذي يحتوي على الأجهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والأجهزة الأخرى المرتبطة بها كالطابعات والمساحات الضوئية وغيرها من الأجهزة ذات العلاقة" (Harayana, ٢٠١١).

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مختلف أنواع الاكتشافات، والمستجدات، والاختراعات التي تعاملت، وتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث حجمها، وتحليلها، وتنظيمها، وتخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب، والطريقة المناسبة والمتاحة (قنديلجي، والسامرائي، ٢٠٠٢).

ويرى البعض بأنها عبارة عن عمليات تتعلق بـ(ابتكار، ومعالجة، وتخزينها، ونشر الأنواع المختلفة من البيانات بواسطة التكنولوجيا المحوسبة، وشبكات الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصالات). أي أن يرتبط باي جهاز من أجهزة الحاسوب الأساسية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المعلومات، وتدعيمها من أجل تفعيل هذه المعلومات، وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة (Hayes, ٢٠٠٩).

ولابد من التمييز بين مفهوم تكنولوجيا المعلومات (جميع تكنولوجيا المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها)، وبين البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتلك التي تضم المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والبيانات، وتخزين، بالإضافة إلى الشبكات التي تساعد على توفير منصة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة (Laudon & Laudon, ٢٠١٣).

ويرى الباحث أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعتبر من المفاهيم الحديثة نسبياً. وهو مفهوم ينطوي على احتواء هذه التكنولوجيا لأجزاء مادية ملموسة مثل الأجهزة، والمعدات، والشبكات المحلية الواسعة، والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء، وكذلك تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل البرامج، والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الإدارية والمالية، وقواعد البيانات المختلفة التي تشكل الوعاء الأساسي لبيانات المنظمة، كما تشمل العنصر البشري، والمستخدم الرئيسي لهذه المنظومة المتكاملة. فان لتكنولوجيا المعلومات قيمة إستراتيجية عبر مساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على سير أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية، وبما ينعكس بشكل إيجابي على تخفيض التكاليف وتحسين الجودة وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة.

٢-٣ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنتيجة للتطورات التي حدثت في العالم. وتتسم اغلب هذه التطورات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات أو قدرتها على الارتباط بإدارة المنظمة التي من المتوقع أن تصبح اللغة المشتركة بين القطاعات كافة الصناعية، والخدمية، والاجتماعية، والحكومية. كما أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الوظائف التي تمكن المنظمات من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، وذلك لأثرها الواضح في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها (العاني وجواد، ٢٠٠٨).

وفي أواخر القرن العشرين تمت الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطوير عدد كبير من البرمجيات والتطبيقات في مجال الإحصاء والإدارة والمحاسبة، وكذلك في مجالات التخطيط والإنتاج والتصميم والمشتريات، الأمر الذي أدى إلى تحسن ملحوظ في إدارة المنظمات من خلال توفير طرق جديدة للتعامل والتفاعل الإلكتروني. وأصبحت تحل تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر محل الإنسان في كثير من القطاعات، فقد حلت محل الكثير من المديرين في البنوك، أو الموظفين التي أثبتت مهارة في إدارة الآلات والإنتاج بمستويات عالية من الجودة (السلمي والدباغ، ٢٠١١).

كما تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإلكترونية للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات عبر الحدود سواء كانت هذه داخل الدائرة الموحدة، أو خارجها بالسرعة والكلفة والدقة متجاوزة كل القيود والحدود التي تعترض الطريقة التقليدية في الاتصالات، إذ أن تكنولوجيا المعلومات عززت من القدرات الإستراتيجية لنظم الاتصالات، فضلا عن تحقيق عدد من الفوائد، أهمها:

أولاً: الفوائد الملموسة: وتشمل توفير الوقت والعمالة في الغالب تكون هذه الفوائد واضحة ومرئية ويمكن قياسها، منها (الطعامنة والعلوش، ٢٠٠٤):

- أ- زيادة المخرجات (كنتيجة لزيادة طاقة العمل).
- ب- تقليل الحاجة إلى السفر (كنتيجة لزيادة طاقة العمل).
- ج- تقليل الحاجة إلى المقابلات (لاستخدام المؤتمرات البعيدة والبريد الإلكتروني).

د- تقليل عدد المكالمات الهاتفية (لاستخدام البريد الإلكتروني في الاتصالات الداخلية).

هـ- تقليص الأعمال الروتينية وذلك يتوفر الوقت للزبون في أداء الأنشطة التي لا تساهم في زيادة الإنتاجية مثل البحث في الملفات التقليدية.

و- توفير العمالة كنتيجة لاستخدام النظم الآلية، أو حذف بعض الإجراءات، أو خطوات منها.

ز- تقليل لوسائط نقل المعلومات (كتحويل المعلومات من شكل معين إلى آخر).

ثانياً: الفوائد غير الملموسة: وهي توفير الوقت والعمالة ولكنها ذات تأثير محدود على كل منها. وان كانت أكثر صعوبة لعدم وضوحها وصعوبة قياسها، ومنها (الطعامنة والعلوش، ٢٠٠٤):

١- الرقابة الأفضل على الأعمال والوقت.

٢- تقليل الاعتماد على الوحدات الأخرى بالمنظمة (مثال ذلك المعالجة المركزية للمعلومات).

٣- تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتيسير وتدفق العمل في المنظمة.

٤- التحسين المستمر في أوضاع ومعنويات العاملين وزيادة درجة الارتياح والرضا عن العمل (تنمية الوعي الوظيفي).

٥- تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف ومتكرر الحوادث بين الأفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة.

٦- رفع مستوى أداء الخدمات ومن ثم زيادة درجة الإنتاج والرضا للزبائن.

ويرى الباحث أن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لها قيمة إستراتيجية لمساهمتها في إدخال تحسينات جذرية على أعمال المنظمة، بشكل يزيد من كفاءة العمليات التشغيلية والتسويقية والإدارية، لينعكس ذلك بشكل إيجابي على تخفيض التكاليف، وتحسين الجودة، وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة لأسواق جديدة، هذا فضلاً عن قدرتها في إدخال تحسينات كبيرة على التصميم، والهندسة والإنتاج وإدارة موارد المنظمة بشكل تام.

٢-٤ مكونات تكنولوجيا المعلومات

وان مكونات تكنولوجيا المعلومات هي أجزاء رئيسية تستخدم في المحافظة على استمرارية تدفق المعلومات لتحقيق الغايات التي تسعى لها المنظمة، وبناءً على ذلك فإن مكوناتها المعتمدة كمتغيرات مستقلة في الدراسة الحالية هي: العناصر المادية والعناصر البرمجية، وقواعد البيانات المشتركة، وشبكات الاتصال (تبادل المعلومات)، وفيما يلي توضيح لمختلف الجوانب المتعلقة بهذه العناصر:

أولاً: العناصر المادية (الأجهزة والمعدات) Hardware:

تشكل الأجهزة الحاسوب وملحقاته أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات، ويعد جهاز الحاسب الدعامة الأساسي لها، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات. ويتم اختيار الأجهزة وفق لما تتطلبه الحاجة داخل المنظمة، وخارجها، وحسب إمكانيات المنظمة. وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة، وهذا يعيق أهدافها في أداء وظائفها. وتشمل العناصر المادية الحواسيب الإلكترونية، والأجزاء المادية والأجهزة الملحقة بها، وأجهزة الفاكس والتلكس، والتي هي بتماس مباشر مع البيانات، وتحديث ومراجعة المعلومات المخزونة، ومعالجتها، واسترجاعها (الطائي، ٢٠٠١).

وتتكون الأجهزة من عناصر دقيقة يتم اختيارها وفق ما تتطلب الحاجة داخل الشركة وخارجها وما هو متوفر من التكاليف، وعادة ما تواجه الشركات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لتكنولوجيا المعلومات، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة ما يعيق أهدافها في أداء وظائفها. وتتكون الحواسيب من أجزاء رئيسية تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي: (الهزايمة، ٢٠١١؛ ٢٠٠٥، Laudon & Laudon).

أ- وحدات الإدخال (Input Devices): تعمل أجهزة الإدخال على النقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب. وهذه الوحدات هي التي يتم من خلالها إدخال كافة البيانات وتحميل الحاسوب بها مثل لوحة المفاتيح (Key Board)، والفأرة (Mouse)، ومشغلات الأقراص (Disk Drivers) والماسح (Scanner) والقلم الضوئي

(Light Pen) وعصا الألعاب (Toys tick) والميكرفون (Microphone) والكاميرا (Camera)، والحساسات (Sensor).

ب- وحدات المعالجة: (The Central Processing Unit) وهي التي تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسوب، والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه. وهذه الوحدات تقوم منفردة بتشغيل كافة عمليات الحاسوب، سواء كانت العمليات الحسابية، أم المنطقية، وتتكون من وحدة الحساب والمنطق، المسجلات وهي مواقع الحفظ الرئيسية، والثانوية، ووحدة التحكم (Control Unit).

ج- وحدات التخزين الرئيسية والثانوية: تقوم وحدة التخزين الرئيسية بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة. أما أجهزة التخزين الثانوية تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء عملية المعالجة.

د- وحدات الإخراج: (Output Devices) تعمل وحدات الإخراج على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي للحاسوب. وهذه الوحدات تسمح بإخراج البيانات من الحاسوب وتقديمها على شكل تقارير مكتوبة، أو مرئية، أو مسموعة مثل الشاشة (Screen or Monitor)، الطابعة (Printer)، السماعات (Speakers)، والراسمة (Plotter)، أجهزة العرض (Data Show).

هـ- أجهزة الاتصالات (Communications Devices): وتساعد أجهزة الاتصالات على مراقبة الاتصالات بين وحدة المعالجة المركزية، وأجهزة الإدخال والإخراج، والمستخدمين.

والجدير بالذكر أنه يوجد أنواع من الأجهزة المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات وكل منها يتميز بخصائص معينة، وكما يلي (O'Brien, ٢٠٠٤):

أ- الحواسيب الشخصية: وأهم مميزاتها صغيرة الحجم، وذات تكلفه قليلة، وتتمتع بمرونة عالية في الاستخدام والتحرك، وواسعة الاستخدام من قبل الأفراد والمنظمات الصغيرة، ومتعدد الأحجام (الثابت، والمحمول، وحاسوب الجيب) ومتعدد الاستخدامات سواء للأغراض التجارية أو الشخصية.

ب- الحواسيب المتوسطة: وأهم مميزاتها متوسطة الحجم، وتكلفه متوسطة، ومصممة لإنجاز مهام محددة كالبحوث، والتطبيقات الهندسية، والتجارية.

ج- الحواسيب الكبيرة: وأهم مميزاتها حواسيب كبيرة الحجم (أكبر من المتوسطة وأصغر من العملاقة) وهي ذات تكلفة مرتفعة تشكل قوتها نسبة (٥٠%-٢٠%) من قوة الحواسيب

العلاقة، وتنفذ آلاف التعليمات في الثانية الواحدة، وتتميز بمركزية السيطرة على كافة البيانات والمعلومات، وتستخدم في البنوك والمنظمات الكبيرة.

د- الحواسيب العملاقة: وأهم مميزاتا كبيرة الحجم، وتكلفه مرتفعة، ومخصصة لتنفيذ مجموعة من التعليمات في الثانية الواحدة، كما تخدم مئات المستخدمين في وقت واحد، وتستخدم في مراكز المعلومات الضخمة مثل: شركات الطيران، والمنظومات الدفاعية، والأرصاد الجوية، والبنوك، والمنظمات الكبيرة.

هـ- شبكات الحواسيب والطرفيات: وأهم مميزاتا أنها مجموعة حواسيب شخصية متصلة ومرتبطة مع بعضها البعض من خلال الخادم Server، فتتميز بسهولة نقل المعلومات بين المستخدمين، ويتم إدخال وتحديث البيانات باستخدام الطرفيات (الشاشات).

ثانياً: العناصر البرمجية Software:

تعد البرمجيات عنصر أساسيا من عناصر تكنولوجيا المعلومات، فهي تضم جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الأجهزة (Hardware)، وتنظيمها؛ أي أنها تمثل الجانب العملي لتكنولوجيا المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشاكل التي تواجه إدارة الشركة، وحيث تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض تخزين وجمع ومعالجة البيانات، ونشر المعلومات التي حققت مساهمة فاعلة في أداء الوظائف الإدارية، من حيث التخزين الهائل للمعلومات ومعالجتها، وفي الاتصالات الإلكترونية، وإدارة الملفات، وحل مشاكل الطباعة التقليدية (الهمشري، ٢٠٠١).

تعتبر البرمجيات الوسيلة التي تستخدمها الأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي مجموعة من الأوامر تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى إمكانيات فنية مؤهلة للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها. وعلى الرغم من تنوع البرمجيات بشكل كبير، إلا أن هناك تطبيقات متعددة يمكن من خلالها تحديد أنواع كثيرة من البرمجيات، وان التطبيق الأكثر شمولاً هو الذي يقسم البرمجيات إلى نوعين رئيسيين هما: برامج التشغيل والإدارة، والبرامج الخدمية والإنتاجية. ويمكن تعريف البرمجيات على أنها سلسلة من الأوامر على شكل خطوات تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل: حل المسائل العلمية، أو حساب العمليات التي تسجل في الدفاتر المحاسبية، أو تحليل الإحصاءات، وتوزيعها حسب أصنافها المحددة وغيرها من العمليات العلمية، والإدارية، والاقتصادية (O'Brien, ٢٠٠٤).

ويتم وضع هذه الأوامر أو التعليمات من قبل مبرمجين على شكل خطوات في برامج تكون مهمتها إنجاز وظائف معينه، بحيث تدخل هذه التعليمات إلى الحاسوب مع إمكانية إجراء أي تعديل أو تحسين على هذه الأوامر أو التعليمات في المستقبل (Kim, ٢٠٠٣).

وتقسم البرمجيات إلى نوعين:

١- **برمجيات النظام System Software**: وهذه البرمجيات هي كل من يستخدمها الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه، وهي التي تدير مختلف أنواع العمليات التي تتم في وحدات الإدخال، ووحدات التخزين الرئيسية والثانوية، ووحدات الإخراج في أجهزة الحاسوب. والبرمجيات أنظمة خاصة يتم تحميلها تلقائياً عند بدء تشغيل الحاسوب، وتعد الوسيط بين الأجهزة (Hardware) وبرمجيات التطبيق. وتقوم برمجيات التشغيل بمساعدة وحدة المعالجة المركزية (CPU) على فهم وتفسير خطوات البرمجيات الأخرى والتنسيق فيما بينها، التي على ضوءها يتم توجيه الوحدات الأخرى من الحاسوب ضمن احتياجات هذه البرمجيات، وتشمل هذه البرمجيات النظم التالية (Thompson & Cats-Brill, ٢٠٠٣):

أ- **نظم التشغيل Operating Systems**: وهي النظم المصممة لتسهيل عملية استخدام الحاسوب في تنفيذ برمجيات التطبيق، وتتكون من مجموعة من البرامج التي تسيطر على عمليات وحدة التشغيل المركزية.

ب- **برامج ترجمة اللغات Language Translation Programs**: وهذه البرامج مصممة لترجمة اللغات، حيث تعمل على ترجمة تعليمات لغة البرمجة إلى أوامر بلغة الجهاز، مثل لغة الفورتران (FORTRAN)، والكوبول (COBOL)، والبيسيك (BASIC)، والباسكال (BASCAL).

ج- **برامج المنفعة Utility Programs**: وهذه البرمجيات تقدم عدة خدمات للمستخدم من هذه البرمجيات، مثل أنشطة ترتيب ودمج ملفات البيانات وطباعتها، كذلك تقوم البرمجيات النفعية باكتشاف وتصحيح الأخطاء أثناء عملية تطوير البرامج.

د- **نظم إدارة قواعد البيانات Database Management Systems**: وهي مجموعة من البرمجيات التي تراقب إنشاء واستخدام قواعد البيانات وصيانتها.

٢- **برمجيات التطبيق Application Software**: وتمثل هذه برمجيات التطبيق حسب ما يشير إليها أنها كافة التعليمات التي توجه نظام الحاسوب نحو أداء أنشطة معينة بهدف معالجة معلومات ذات فائدة للمستخدمين للنظام. وتستخدم برمجيات التطبيق في تنفيذ وظائف عامه

كمعالجة النصوص، والجدول الإلكتروني، وقواعد البيانات، والبريد الإلكتروني، وكذلك وظائف خاصة أو محددة كبرامج معالجة العمليات، والمشتريات، والمحاسبة، والموارد البشرية وغيرها من البرمجيات ذات الوظائف الخاصة، وتشمل هذه البرمجيات ما يلي: وتشمل هذه البرمجيات ما يلي: (الهاشمي، ٢٠٠٣).

أ- **برمجيات الجداول الإلكترونية Spread Sheets**: وهي برمجيات تعمل على تحويل شاشة الحاسوب إلى شبكة تتكون من عدد كبير من الأعمدة والصفوف، مثل برمجية الأكسل (Excel) (الهاشمي، ٢٠٠٣).

ب- **برمجيات إدارة البيانات Data Management Software**: وهي برمجيات تعمل على دعم وتخزين واسترجاع معالجة البيانات، وهي نوعان برامج التوثيق البسيطة وبرامج إدارة قواعد البيانات (الهاشمي، ٢٠٠٣).

ج- **برمجيات معالجة النصوص Word Processing**: وهي برمجيات تسمح للمستخدم بمعالجة النصوص مثل برنامج Word (الهاشمي، ٢٠٠٣).

د- **برمجيات النشر المكتبي Desktop Publishing**: وهي برمجيات متطورة لمعالجة النصوص تتيح أداء الرسائل والنشرات الإخبارية والإعلانات من خلال الحواسيب الصغيرة (Kim, ٢٠٠٣).

هـ- **برمجيات رسومات العرض Graphics**: وهي برمجيات تعمل على إيجاد وتخزين ونشر طباعة المخططات والرسوم البيانية والخرائط، وهي تعمل على تحويل البيانات الرقمية إلى رسومات وجدول (O'Brien, ٢٠٠٤).

و- **برمجيات الوسائط المتعددة Multimedia**: وهي برمجيات تسهل عملية دمج الوسائط المتعددة في عملية إدخال أو إخراج البيانات، وتشمل هذه الوسائط الصوت والرسوم المتحركة والنص والرسومات والصور (O'Brien, ٢٠٠٤).

ز- **برمجيات الاتصالات Communications Software**: وهي برمجيات تسمح بتبادل البيانات بين الحواسيب المتقاربة والمتباعدة، والتأكد بأنها ترسل بشكل ملائم وسرعة مناسبة، وبشكل يسمح الوصول إلى معلومات غير محددة من أي مكان في العالم من خلال الكوابل وخطوط الهاتف أو نظم البث الفضائي (الهاشمي، ٢٠٠٣).

ثالثاً: قواعد البيانات المشتركة Databases:

تشكل قواعد البيانات المشتركة التنظيم المنطقي لمجموعات كبيرة من الملفات المتكاملة والمتراصة مع بعضها بعضاً بعلاقات معينة، بحيث تكون البيانات مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية تسهل عملية إيجاد المعلومات المطلوبة.

وتمثل قواعد البيانات المشتركة مجموعة من البيانات المتصلة مع بعضها البعض، وذات العلاقة المتبادلة فيما بينها. وتخزن البيانات بطريقة نموذجية دون تكراره إلكترونياً في جهاز الحاسوب. ويتم السيطرة والوصول إلى البيانات من خلال أوامر معينة وتجمع البيانات بطريقة تعتمد على علاقات محددة ومعروفة مسبقاً بين أنواع محددة من البيانات الخاصة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل التي تخص المنظمة (Turban & Wetherbe, ٢٠٠٢).

هناك ستة أنواع من قواعد البيانات هي:

- ١- قواعد البيانات التشغيلية **Operational Databases**: وهي قواعد تحتوي على البيانات التفصيلية التي تدعم العمليات التشغيلية في المنظمة، ومنها: قواعد بيانات العميل، وقواعد بيانات الأفراد، وقواعد بيانات المخزون (O'Brien, ٢٠٠٤).
- ٢- قواعد بيانات تحليلية **Analytical Databases**: والتي تخزن فيها البيانات والمعلومات المستخلصة من قواعد البيانات التشغيلية حسب حاجة المديرين والمستخدمين لها في المنظمة (Thompson & Cats-Brill, ٢٠٠٣).
- ٣- مخازن البيانات **Data Warehouses**: تخزن فيها البيانات عن السنة الحالية والسنوات السابقة في المنظمة، وتعد هذه القواعد مصدراً رئيساً للبيانات التي تمت غربلتها ومراجعتها وتوحيدها في إطار تكاملها حتى يسهل استخدامها (O'Brien, ٢٠٠٤).
- ٤- قواعد البيانات الموزعة **Distributed Databases**: وهي التي تمكن المنظمات من القيام بإعادة توزيع نسخ أو أجزاء من قواعد البيانات لمستخدمي الشبكة في المواقع، وقواعد البيانات الموزعة قد تكون نسخاً من قواعد بيانات تشغيلية أو تحليلية (الهاشمي، ٢٠٠٣).
- ٥- قواعد بيانات المستخدم النهائي **End User Databases**: و تتكون من أنواع مختلفة من ملفات البيانات المعدة من قبل المستخدمين النهائيين تحمل على حواسيب ومحطات العمل العائدة لهم.

٦- قواعد البيانات الخارجية External Databases: وهذه القواعد يسمح الوصول إليها مقابل رسوم أو بدون رسوم يدفعها المستخدمون من الشركات التي تعمل على الشبكة العالمية World Wide Web التي توفر عدداً غير محدود من الصفحات ذات العلاقة (O'Brien, ٢٠٠٤).

وهناك مجموعة من الخصائص والمزايا التي تتمتع بها قواعد البيانات منها (Thompson & Cats-Brill, ٢٠٠٣):

١- استقلالية البيانات: و تأتي من كون البيانات تكون مفصولة عن البرامج التي تستخدمها المنظمات.

٢- سهولة تداول البيانات: من اجل الوصول إليها مهما كان حجم هذه البيانات.

٣- تخزين البيانات في أكثر من موقع: حيث يتم تخزين البيانات ضمن حواسيب المنظمات المركزية والاستعانة بها وقت الحاجة.

٤- توحيد أشكال البيانات: من اجل مركزية البيانات لوجودها في قاعدة بيانات واحدة.

٥- سلامة وأمن البيانات: بمعنى حماية البيانات والمعلومات المخزنة داخل قاعدة بيانات المنظمة، من الدخول غير المشروع إليها أو فقدان أجزاء منها، وبالتالي المحافظة على سلامة البيانات المادية (التحكم في الدخول، الثقة في المستخدم) وسلامتها المعنوية (تركيبية البيانات، هيئة البيانات) وهي تعد من المتطلبات الأساسية لأمن البيانات وسلامتها .

٦- ترابط البيانات بعلاقات منطقية: وهي تحقق هدف التداول المرن للبيانات والمعلومات داخل قاعدة البيانات.

٧- تنميط البيانات: ويتم من خلال إعطاء تعريفات وتسميات موحدة للبيانات، بحيث تكون معروفة لجميع مستخدمي القاعدة.

٨- قابلية المراجعة والتدقيق: ومن أجل تحديث البيانات والمعلومات، إضافة إلى القيام بتتبع أي دخول لقواعد البيانات .

ويتعامل مستخدم البيانات مع قاعدة بيانات النظام من خلال برمجيات نظام إدارة قواعد البيانات DBMS: Data Base Management System والتي تقع كواجهة بينهما، فلا يتم التعامل مع البيانات إلا من خلال تلك البرمجيات، ويتكون نظام إدارة قواعد البيانات عادة من العناصر التالية:

أ- النسق: وهو دليل قاعدة البيانات، يتحدد فيه شكلها من حيث عدد ملفات وأنواعها وسجلات كل منها، وتعريف كل حقل من حقول هذه السجلات شكلاً وحجماً ونوعاً، كما يحتوي هذا النسق على أنساق فرعية، تحتوي كل منها على وصف تركيبى لبيانات أحد التطبيقات، ولهذا لا يتاح أمام مستخدم تطبيق ما إلا البيانات المتعلقة بهذا التطبيق فقط (O'Brien, ٢٠٠٤).

ب- المعالجة: وتسمح بتنفيذ مختلف العمليات على قاعدة البيانات من إضافة وتعديل وتحديث، حيث يقوم المستخدم بتحديد ما يريده من خلال برنامج التطبيق في حين يقوم نظام إدارة قاعدة البيانات بإنشاء برنامج لتأمين البيانات التي يريدها (Laudon & Laudon, ٢٠١٣).

ج- لغة الاستفسار: من خلال يتمكن المستخدم من تحديد البيانات التي يريدها من قاعدة البيانات والشكل الذي يجب أن تكون عليه هذه البيانات، إذ إنها لغة برمجة مبسطة، لا تتطلب خبرة برمجية متعمقة، تسمح للمستخدمين ذوي الدراية المحدودة بالبرمجة باستخدام النظام (Thompson & Cats-Brill, ٢٠٠٣).

د- البرامج المساعدة: وهي مجموعة البرامج التي تستخدم في بناء قاعدة البيانات، وفي استنساخها، وإعادة تخزين بياناتها من أجل حماية النظام من التلف أو فقدان المحتل لقاعدة البيانات (الهاشمي، ٢٠٠٣).

وتزود برمجيات القواعد المستخدم بأدوات سهلة تمكنه من التعامل مع قواعد البيانات في حالات الإضافة والحذف والإدابة والإخفاء والطبع. وتوظف هذه البرمجيات لأغراض التخطيط واتخاذ القرار. وهنا لا بد من التفريق بين قاعدة البيانات التي تتكون من مجموعة من الملفات المرتبطة معاً، وبين نظام إدارة قواعد البيانات الذي يمثل مجموعة من البرمجيات التي تعتمد على كفاءة ترابط البيانات (O'Brien, ٢٠٠٤).

يتطلب نظام إدارة قواعد البيانات من المنظمة إعادة تنظيم الدور الاستراتيجي للمعلومات والبدء بفاعلية لإدارة تخطيط المعلومات كمورد إستراتيجي، وهذا يعني أن على المنظمة أن تعرف متطلباتها من المعلومات حتى تطور وظيفة إدارة البيانات. فإدارة البيانات عبارة عن وظيفة تنظيمية لإدارة مورد البيانات، وهي المسؤولة عن إيجاد سياسة للمعلومات وإجراءات تأمين المعلومات بجودة معيارية، والتي تجعل البيانات تدار كمورد تنظيمي، كما تتضمن تطوير سياسات المعلومات، والتخطيط للبيانات، وتصميم قواعد البيانات، وتطوير قاموس البيانات (Laudon & Laudon, ٢٠١٣).

ويرى الباحث أن قواعد البيانات هي عبارة عن مجموعه البيانات المبوبة التي تم جمعها التي يتم السيطرة عليها والدخول لها من خلال أجهزة الحاسوب اعتماداً على العلاقات المنطقية التي تربط بينها. فقواعد البيانات هي عبارة عن وعاء يحوي مجموعه من البيانات المخزنة في ملفات التي يتم تحليلها ومعالجتها لتصبح معلومات مفيدة يسهل الرجوع إليها والاستفادة منها.

رابعاً: شبكات الاتصال وتبادل المعلومات **Networks Communication and Information System**

هو النشاط الذي يهتم بنقل وتبادل الأفكار والانشطه بين أطراف عملية الاتصال، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها أو بوصفها العملية التي يحاول من خلالها الأفراد بناء مشتركة عن طريق الرسائل الرمزية. ومن أهداف تطبيق نظام الاتصالات الحديثة في المنظمة تسهيل تدفق البيانات في قنواتها المختلفة على النحو الذي يسمح بوصولها إلى مكان معالجتها في الكم والوقت والنوع والدقة المناسبة. كما يهدف إلى تسهيل تدفق المعلومات من المكان الذي تتوافر فيه إلى مختلف مواضع صنع القرارات التي تحتاجها لإغراض صنع مختلف القرارات التخطيطية والتنظيمية والقيادية والرقابية. كما تهدف إلى تحقيق التماسك والترابط وذلك على المستويين الداخلي (بين أجزاء المنظمة) و الخارجي (بين المنظمة وبيئتها الخارجية)، وأيضاً تخفيف حدة الصراعات سواء ما يتعلق منها بالصراع على مستوى المنظمة (الصراع التنظيمي)، أم ما يتعلق منها بصراع المنظمة ضمن البيئة مع المنظمات الأخرى (معاضيدي، ٢٠٠١).

وتزداد الحاجة إلى الاعتماد على الاتصالات في المنظمة في مجال تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الدوائر والأقسام المكونة لأية منظمة أو بيئتها وبين محيطها الخارجي، والممثل بالبيئة التي تعمل في ظلها هذه المنظمات والتي أخذت تتسم بالعالمية، مما أظهر الحاجة الكبيرة إلى السرعة، إذ بدأت الشبكات بالظهور بدءاً بالشبكات الداخلية والشبكات الواسعة وانتهاءً بالشبكات العالمية (الإنترنت) (السالمي، ٢٠٠١).

تعرف الاتصالات بأنها عملية بث إشارة تحتوي على بيانات ومعلومات من خلال وسيلة اتصال تعمل على نقلها من المرسل إلى المستقبل، أما الشبكات فهي عبارة عن وسائط الاتصال والأجهزة والبرمجيات اللازمة لربط نظامي حاسوب مع بعضهما البعض (Stair & Reynolds, ٢٠٠٣).

وتحتل الشبكات مكاناً بارزاً في تقنية الإدارة الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة وسرعة التشغيل ودعم صناعة القرارات، وذلك من خلال كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل المعلومات، والتشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها، والمشاركة في

البرمجيات، و في المعلومات ونقل البيانات.و حيث يوجد الأنواع الآتية من الشبكات (Laudon & ٢٠١٣):

أ- **الشبكات المحلية (LANs) Local Area Networks**: تتكون من مجموعه الحواسيب والأجهزة الموجودة في أقسام الشركة المتصلة مع بعضها والموزعة ضمن منطقة جغرافية صغيرة نسبياً، والشبكات المحلية هي شبكات تعمل على ربط عدد من الحواسيب في مكتب صغير، أو جميع الحواسيب في مبنى واحد أو جميع الحواسيب في عدة مبان متقاربة أو تكون بين منظمات متقاربة، وكذلك بين عدة مبان أو داخل منطقة جغرافية صغيرة. والشبكات المحلية مصممة لربط الحواسيب الشخصية وأجهزة رقمية أخرى ضمن مساحة (٥٠٠) متراً. ويمكن ربط الشبكات المحلية مع الشبكات الواسعة وشبكات أخرى من خلال الإنترنت. ويتميز هذا النوع من الشبكات بالسرعة العالية، وقلة أخطاء التراسل، ويأخذ هذا النوع من الشبكات أشكالاً مختلفة، مثل الشبكة النجمية، الحلقية، والخطية، وتم الاستفادة من هذه الشبكات من أجل المحافظة على تدفق وانسياب المعلومات (Laudon & Laudon, ٢٠١٣).

ب- **الشبكات الواسعة (WANs) Metropolitan Wide Area Networks**: تتعدى هذه الشبكة حدود الدولة الواحدة إلى دول أخرى، وقد ظهرت الحاجة إلى هذه الشبكات بسبب محدودية الشبكات المحلية وعدم قدرتها على تلبية حاجات المنظمات الكبيرة التي تنتشر أنشطتها في مواقع جغرافية متباعدة (Alter, ٢٠٠٢).

وتقوم هذه الشبكات بتغطية مناطق جغرافية واسعة متعددة، وتمتد عبر مساحات جغرافية بعيدة وترتبط أقاليم أو دول أو قارة في العالم، وأن أكثر الشبكات الواسعة والعالمية هي الإنترنت. وترتبط الحواسيب بالشبكة الواسعة من خلال الشبكات العامة مثل نظام الهاتف ونظم كوابل خاصة أو من خلال خطوط مستأجرة أو من خلال الفضائيات. وتتطلب هذه الشبكة استخدام أجهزة ووسائط ربط ومعدات تراسل (خطوط هواتف، وكابلات، وألياف ضوئية، وأقمار صناعية) لكي تتلائم مع بعد المسافات وعدد المستخدمين الكبير، إضافة للحجم الضخم من المعلومات. وتمكّن هذه الشبكة المنظمات من تقديم خدماتها في دول متعددة، كما تؤدي إلى زيادة ربطها مع العملاء والموردين والمنظمات الأخرى (Laudon & ٢٠١٣).

ج- **الشبكات الإقليمية (Metropolitan Area Network MAN)**: وهذا النوع من الشبكات يعمل بمبدأ عمل الشبكات الواسعة بنفسها، إلا أنها تخدم منطقة جغرافية أقل سعة تصل

إلى حدود المدن أو ضواحيها أو مقاطعات معينة ضمن منطقة جغرافية محدودة داخل حدود الدولة الواحدة (Laudon & Laudon, ٢٠١٣)

د- شبكات الخادم / المستخدم (Client/Server Networks): وهذا النوع من الشبكات يقسم الى نوعين الاول الخادم (Server) الذي يتيح ما لديه من مصادر لمستخدمي الشبكة، والثاني هو دور الزبون (Client) وهو الطرف الذي يستفيد من المصادر التي يوفرها الخادم (Laudon & Laudon, ٢٠١٣).

هـ- شبكات النظير للنظير (Peer to peer Networks): ويمثل هذا النوع من الشبكات البيئة التي تكون فيها جميع الأجهزة متساوية، حيث تلعب فيها دور الخادم والمستخدم في ذات الوقت، مما يعني أن هذه الشبكة تمتاز بأن جميع الأجهزة تقوم بوظائفها بالقابلية والمسؤولية نفسها (Alter, ٢٠٠٢).

ويرى Laudon & Laudon (٢٠١٣) ان الشبكة العالمية العنكبوتية هي مجموعة من الوثائق والمصادر المتصلة معاً والمرتبطة مع بعضها البعض عن طريق (Hyperlinks) وعناوين الإنترنت (URLs). وهي خدمة يمكن الوصول إليها من خلال الإنترنت عن طريق متصفحات الويب بحيث يتجول المستخدم بين صفحات الويب عن طريق الروابط الديناميكية. وتحتوي صفحة الشبكة على مزيج من بيانات الحاسوب مثل الصور الفوتوغرافية، والرسومات (Graphics)، والصوتيات، والنصوص، والفيديو، والوسائط المتعددة والمحتويات التفاعلية (Contents Interactive) وكذلك الألعاب، وأن هذه الشبكة تقدم عدداً كبيراً من الخدمات أهمها (Laudon & Laudon, ٢٠١٣):

- ١- الحصول على المعلومات والبيانات بشتى أشكالها (نصوص، صور، رسم).
- ٢- استقبال وإرسال الرسائل من خلال فتح موقع خاص وحفظها.
- ٣- الإعلان والتسويق للمنتجات والخدمات من خلال تصميم صفحات إلكترونية.
- ٤- إرسال طلبات الشراء وإتمامها، واستيفاء أثمان المواد المشتراة من خلال بطاقات الدفع الإلكتروني (Credit Card).
- ٥- تنفيذ عمليات المنظمة المختلفة المبنية على الاتصال بأشخاص ومنظمات أخرى مثل التوظيف والاتصال بالعملاء، وغيرها من الوظائف والخدمات التي تقدمها هذه الشبكة.

المبحث الثاني - الأداء Performance

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء وبمدى فاعلية وكفاءة المنظمات في القيام بوظائفها وتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، سواء أكانت هذه المنظمات ربحية او خدمية. ومن هنا جاء التركيز على إدارة الموارد البشرية واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوافرة، لتقديم الخدمات بسرعة وجودة عاليتين، حتى تتمكن المنظمات من الاستجابة لاحتياجات وتوقعات العملاء، بصورة تضمن لها الوصول إلى أهدافها من خلال رفع مستوى الأداء لتضمن لها الاستمرارية والنمو والتطور. حيث يعتبر الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود كافة المنظمات، فهو يشكل أهم أهدافها، فالمنظمات تتوقع أن تؤدي وظائفها بكفاءة وفاعلية، وبالتالي فإن تقييم الأداء يتم من خلاله التعرف على نقاط القوة والضعف في أداء المنظمة (بلوط، ٢٠٠٢).

إن الأداء مفهوم واسع يعبر عن أسلوب الوحدة الاقتصادية في استثمار مواردها المتاحة، وفقا لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافها في ظل مجموعة من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تتفاعل معها الوحدة الاقتصادية في سعيها لتحقيق كفاءه وفاعليه لتأمين بقائها، كما إن أهمية الأداء تكمن في كونه يعبر عن قابلية الوحدة الاقتصادية في خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات المجموعات المهمة بالوحدة الاقتصادية كونه ممثلاً للمدى الذي تستطيع فيه أن تتجز مهمة بنجاح، أو تحقق هدفاً بتفوق، وبتعبير آخر أنه يمثل النتيجة النهائية التي تهدف الوحدة الاقتصادية للوصول إليها، لذا فإن الأداء محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها الوحدة الاقتصادية، وإن أي خلل في أي منها لا بد أن يؤثر الأداء (نعمه، ٢٠٠٢).

تعتبر كمية ونوعية الإنتاج السلعي والخدمات من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى الأداء في منظمات الأعمال، إن هذه المؤسسات وجدت لتقديم خدمات محددة لتلبية حاجات مجتمعية عامة، أو إنتاج سلع محددة لتحقيق مصلحة عامة. ومن الطبيعي أن المستوى الكمي (حجم الإنتاج) والمستوى النوعي (جودة الإنتاج) وفقا للمعايير والمواصفات المحددة سلفا، هو انعكاسٌ لمدى نجاح المنظمات وقدرتها على تحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقها، ويتضمن ذلك التقيد بالبرامج الزمنية للإنتاج والتكاليف المقدرة له (Lazear, ٢٠٠٠).

٢-٥ مفهوم الأداء

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون في تلك المنظمات، وإن الأداء ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو وسيلة لتحقيق غاية هي النتائج، وإنه الجهد الذي يبذله الموظف داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف معين، كونه يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، والذي يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة (Kuvass, ٢٠٠٦).

حيث يتضمن الأداء كلا من الأسلوب والكيفية والزمن المستغرق في إنجاز الأعمال، بالإضافة إلى النتائج الكمية والنوعية والسلوك المتبع أثناء العمل، وكذلك تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة. ويعرف على أنه: التفاعل بين السلوك والإنجاز، أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج أو النشاطات (دره، ٢٠٠٣).

كما يعرف الأداء بأنه المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات باستطاعة العامل الكفؤ المدرب القيام بها (Zwick ٢٠٠٦).

كما يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (Durrani, Obaid & Sabeeh, ٢٠٠٠).

ويعرف أيضاً: درجة إنجاز وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ويمثل الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. وينبغي التمييز بين الأداء والجهد المبذول، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فإنه يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فالعامل قد يكون مجتهداً ويبذل جهداً كبيراً في عمله ولكنه يحصل على إنتاج قليل، فيكون بهذه الحالة الجهد المبذول عالياً بينما الأداء منخفضاً. فالأداء ينتج عن تفاعل العوامل التالية (Ghebrejorgis & Karsten, ٢٠٠٧):

١- العوامل البيئية: وتشمل (ظروف العمل والمعدات والمواد والتعليم والإشراف، بالإضافة إلى السياسات وتصميم المنظمة والتدريب).

٢- الإمكانيات أو القدرة على أداء العمل.

٣- إدراك الدور أو المهمة.

٤- الدافعية الفردية.

ومن خلال تفاعل هذه العوامل فيما بينها يتحدد مستوى الأداء، بالإضافة إلى توافر الدافعية الفردية لكل فرد ومدى قوة أو ضعف هذه الدافعية، وتهيئة المناخ البيئي للعمل وتوافر الإمكانيات لإنجاز العمل. ولتحقيق مستوى مقبول من الأداء فلا بد من وجود حد أدنى من الإنجاز، لذلك فإنه لا يكفي أن يكون الأفراد قادرين على العمل وإنما الأهم هو أن تتوفر لديهم الرغبة في العمل، وهذه الرغبة تتوفر عن طريق تحفيزهم على الأداء الجيد الفعال. وإن الأداء الفعال هو نتاج عوامل متداخلة، مثل (القريوتي، ٢٠٠٦):

١- البيئة الخارجية والمؤثرات الخارجية التي تؤثر على المنظمة مثل المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية.

٢- البيئة التنظيمية الداخلية للمنظمة، مثل الهيكل التنظيمي، وخطوط السلطة والمسؤولية، ونظام الحوافز والترقيات، ونظام الاتصالات.

٣- متطلبات العمل، كالجوابات والمسؤوليات والتوقعات المطلوبة من الموظف، وطرق وأساليب وأدوات العمل المستخدمة في المنظمة.

٤- كفاية الموظف والمهارات والقدرات التي يتميز بها.

ويرى الباحث أن الأداء يُعبّر عن مستوى الإنجاز كماً وكيفاً ونوعاً، والذي يعكس مدى قيام الأفراد أو المنظمات بمسؤولياتهم واستخدام القدرات والمصادر المتاحة بأفضل صورة ممكنة.

٢-٦ مقومات الأداء الجيد

يقصد بمقومات الأداء الجيد مجموعة الخصائص والمتطلبات التي يلزم توفرها للحكم على مدى جودة وكفاءة وفعالية أداء المنظمة، وهذه المقومات هي:

١- الإدارة الإستراتيجية: هي ذلك الأسلوب الذي من خلاله تقوم الإدارة العليا ببناء استراتيجيات المنظمة بتحديد التوجهات طويلة الأجل، وتحقيق الأداء من خلال التصميم الدقيق لكيفية التنفيذ المناسب، والتقييم المستمر للاستراتيجيات الموضوعية (السلمي، ٢٠٠٥).

٢- الشفافية: هي الحق في الوصول إلى المعلومات، ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي، وحق الشفافية مطلب ضروري لوضع معايير أخلاقية، وميثاق عمل مؤسسي لما تؤدي إليه من الثقة، والمساعدة في اكتشاف الأخطاء (Durrani, Obaid & Sabeeh, ٢٠٠٠).

٣- إقرار مبدأ المساءلة الفعالة: وممارسته فعلياً من الإدارات العليا كمبدأ مكمل لتقييم الأداء، فالموظف الذي يعطى مسئوليات وصلاحيات أداء وظيفة محددة يكون مسئولاً عن أداء مهام تلك الوظيفة طبقاً لما هو محدد سلفاً، فعند استخدام المساءلة كألية لتقييم الأداء يكون التركيز على كل من مستوى الأداء الذي تم تحقيقه، ومدى فعالية نظام المساءلة الذي تم إتباعه في ظل توفر عناصر تطبيق المساءلة الفعالة (Zwick ٢٠٠٦).

٤- تطوير النظم المحاسبية: إذ أن وجود نظام محاسبي سليم ومتطور يمكن من الحصول على البيانات المالية والمحاسبية السليمة التي تعتبر إحدى مرتكزات رقابة الأداء، كما أنه يساهم في بيان مدى التقيد بالقواعد المطبقة، ويسهل عمليات التدقيق والرقابة التي تمارسها الجهات المختصة، هذا إلى جانب استخدام هذه النظم في إعداد الموازنات الخاصة بالمنظمات لتزويد متخذي القرار بالبيانات والمعلومات اللازمة للحكم على كفاءة استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق الأهداف (بلوط، ٢٠٠٢).

٧-٢ مستويات الأداء

يمكن تقسيم الأداء إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي:

أولاً: الأداء الفردي:

هي الأعمال والنشاطات التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التي يضطلع بتنفيذها في الوحدة التنظيمية وصولاً إلى تحقيق الأهداف التي وضعت له، والتي تسهم بدورها في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية حيث يقوم الرئيس المباشر للموظف بتقييم أدائه. إن قياس أداء الأفراد في المنظمات بمجموعة متنوعة من المقاييس، يتم من خلالها تقييم الأداء وصولاً إلى التأكد من أن إجراءات العمل ووسائل التنفيذ تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج وبأقل قدر من التكلفة، وفي أقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة. وتشمل موضوعات القياس: الوقت المُستفد والتكلفة والجودة، أما بالنسبة لمؤشرات قياس الأداء الفردي فهي: الوقت المعياري، والتكلفة المعيارية، وجودة الخدمة

أو المنتج، بالإضافة إلى المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة، وهذا ما اعتمدته الدراسة الحالية في موضوع تقييم الأداء (الحراشة، ٢٠١١).

ثانياً: الأداء التنظيمي:

هي الأعمال التي تمارسها الوحدات التنظيمية للقيام بدورها الذي تقوم بتنفيذه في المنظمة، وصولاً إلى تحقيق الأهداف التي وضعت لها على ضوء الأهداف الإستراتيجية وسياساتها العامة، حيث يقوم بتقييم هذا النوع من الأداء كل من الإدارة العليا وأجهزة الرقابة الداخلية. تشمل موضوعات القياس الفعالية الاقتصادية والفعالية الإدارية، أما مؤشرات قياسه فهي: درجة تقسيم العمل ودرجة التخصيص ونظم إنتاج المخرجات، وفعالية الاتصالات (الحراشة، ٢٠١١).

ثالثاً: الأداء المؤسسي:

ويعني المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، وبشكل آخر فهو: محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما. يقوم بتقييم الأداء المؤسسي كل من أجهزة الرقابة المركزية وأجهزة السلطة التشريعية وأجهزة الرقابة الشعبية. وتشمل موضوعات القياس: الفعالية البيئية والفعالية السياسية، أما مؤشرات القياس فتشمل: درجة القبول الاجتماعي لقرارات المنظمة، ودرجة الاستقلالية في عمل المنظمة، كما تشمل مدى توافر أيديولوجية محددة للعمل ومدى التمثيل الاجتماعي في المنظمة (الحراشة، ٢٠١١).

٢-٨ معايير الأداء (Performance Criteria)

معايير الأداء (Performance Criteria)، هي أسس يُنسب إليها أداء العاملين ويقارن بها كأساس للحكم عليه، ومن دونها لا يمكن معرفة ما إذا استطعنا الوصول إلى الأهداف بوضوح ودقة. ويعرف المعيار بأنه: مستوى أداء مستهدف يقاس به الأداء الفعلي في أي من الأنشطة. وهو مقياس للأداء الفاعل اللازم لتحقيق هدف معين، وهو يساعد في توفير الأداة الفاعلة لاختبار النتائج المتحققة ومدى تحقيقها للأهداف المحددة، وكذلك يستخدم كأساس لتحديد معايير الأداء الأكثر طموحاً في المستقبل، ويحدد بالآتي (Zheng, Morrison & O'Neil, ٢٠٠٦):

- ١- كمية المخرجات.
- ٢- نوعية المخرجات.
- ٣- التوقيت الملائم للنتائج.

٤- طريقة الأداء.

٥- الفاعلية في استخدام الموارد.

وحده آخرون من حيث (Erdogan, ٢٠٠٢):

١- الكمية: حجم ما تم إنجازه مقارنة بما كان متوقعا

٢- النوعية: نوعية العمل المنجز مقارنة مع النوعية.

٣- الوقت: إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد.

٤- التكلفة: معرفة تكلفة تحقيق النتائج، و الانحراف الناتج عند مقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المستهدفة.

كما يمكن قياس الأداء من خلال العناصر المرتبطة به والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد، ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي (أوبكر، ٢٠٠٥):

١- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

٢- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

٣- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل مسؤولية العمل، وإنجازه في الوقت المحدد، ومدى حاجة الموظف إلى الإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

٤- المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعرفة النظرية، والمعرفة الفنية، والمهارة المهنية، والمعرفة العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، أما الإلمام فيشمل: الجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز الأعمال في مواعيدها، والالتزام بالادوام ومدى الحاجة إلى الإشراف.

ويشير النجار (٢٠٠٧) إلى أن الأداء يتكون من ثلاثة عناصر هي:

١- الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع واتجاهات.

٢- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد، ويحتوي على عناصر التغذية العكسية كجزء منه.

٣- **الموقف:** ويقصد به البيئة التنظيمية وما تتصف به، وما تتضمنه من مناخ للعمل، والإشراف، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي، حيث تؤدي الوظيفة من خلال وضمن هذه العوامل.

ولغايات هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على الأبعاد والمعايير التالية (دره، ٢٠٠٣):

١- **سرعة الإنجاز:** وهي تعني القدرة على إنجاز الأعمال المطلوبة من العاملين في أقل وقت ممكن.

٢- **جودة الأداء:** وتشمل الدقة، والإتقان، والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل، وقلة الأخطاء. الخصائص أو المظاهر للخدمة الصحية والتي من شأنها أن تزيد من رضا المرضى وتلبية حاجاتهم.

٣- **الدقة في الأداء:** وتشمل القدرة على القيام بتقديم الأعمال المطلوبة من العاملين بدرجة عالية من الإتقان.

٤- **حجم الأداء:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

ويعتبر أداء العنصر البشري عاملاً مهماً في تحديد الأداء المؤسسي العام، وهو محصلة للتفاعل بين مهارات وقدرات الأفراد في التنظيم، ورغبتهم واستعدادهم لبذل أقصى جهودهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المحددة (علاقي، ٢٠٠٧).

٢-٩ العوامل المؤثرة في الأداء

هناك عوامل مؤثرة في الأداء من أهمها (الهيبي، ٢٠٠٤):

١- **تحديد الأهداف:** على المنظمة أن تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أداؤها، وكذلك تحديد معايير للأداء حتى تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز، أو محاسبة العاملين على مستوى أدائهم.

٢- **أنظمة تقييم الأداء:** إن الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي هي من العوامل المؤثرة في أداء العاملين، فكلما ارتبط مستوى أداء العاملين بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصلون عليها، كانت عوامل التحفيز أكثر تأثيراً

بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين؛ ليتم التمييز الفعلي بين العامل المجتهد ذي الأداء العالي والعامل المجتهد ذي الأداء المتوسط والعامل غير المنتج.

٣- **مشكلات الرضا الوظيفي:** يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة في مستوى الأداء للعاملين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالعمر والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

٤- **الحوافز:** تعتبر الحوافز عاملاً مهماً ومؤثراً في الأداء، تشمل الحوافز جميع الإمكانيات والفرص والمزايا والتسهيلات المادية والمعنوية المباشرة وغير المباشرة والتي تساعد في دفع الأفراد وحفزهم على بذل الجهود من أجل إنجاز الأهداف التنظيمية، فالحوافز بمختلف أنواعها ومصادرها هي من بين المؤشرات الحيوية التي تؤثر في مستوى أداء المنظمات. يتضمن نظام الحوافز أسلوب وفلسفة الإدارة وبخاصة فيما يتعلق بموقع ودور العاملين في اتخاذ القرارات ورسم السياسات والتخطيط، حيث يختلف دور العاملين في المنظمات من منظمة إلى أخرى.

٥- **المشاركة:** إن مشاركة العاملين في التخطيط وصنع القرارات يسهم في وجود تكامل وتنسيق بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات التنفيذية، وبالتالي يؤدي إلى الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، حيث يؤدي هذا إلى أن يشعر العاملون بأنهم يشاركون في وضع الأهداف المطلوب إنجازها، أو في تقديم الحلول للمشاكل التي يواجهونها. كما أنه من الطبيعي أن المشاركة الفعالة من قبل العاملين في القضايا الإدارية الهامة تؤثر بشكل إيجابي على مستوى أداء المنظمات، خاصة عند توافر الظروف والأوضاع الإيجابية الأخرى المؤثرة في الأداء (Paul & Anantharaman, ٢٠٠٣).

٦- **التدريب:** إن وجود نظام فعال للتدريب يعتبر من المؤشرات الهامة التي تساعد في تطوير إدارة المنظمات، حيث يتضمن الأداء وجود أفراد أكفاء قادرين على الأداء بمهارة وفعالية، وبالتالي فإن مستوى الأداء يتوقف على مدى كفاءة العنصر البشري الذي يمكن تطويره وتعزيز قدراته من خلال التدريب بمختلف أنواعه وأساليبه، ويشمل نظام التدريب في

المنظمات تدريب وتطوير الموارد البشرية على جميع المستويات في المنظمة (ياغي،
٢٠٠٣).

ويضيف درّه (٢٠٠٣) عاملين رئيسيين هما:

- ١- عوامل فنية: وتشمل: التكنولوجيا، والهيكل التنظيمي، وطرق وأساليب العمل، كما أن للعوامل الفنية تأثيرها الكبير والمباشر على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوع الآلات وطرق وأساليب العمل وتصميم العمليات، جميعها تؤثر على مستوى إنتاجية المنظمة.
- ٢- عوامل إنسانية: وتشمل: القدرة (Ability) على الأداء الفعلي للعمل وتشمل: المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل (Motivation) وظروف العمل المادية وظروف العمل الاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد.

المبحث الثالث - تقييم الأداء

يعتبر الأداء المحور الرئيس الذي تنصب حوله جهود كافة المنظمات، فهو يشكل أهم أهدافها، فالمنظمات تتوقع أن تؤدي وظائفها بكفاءة وفاعلية، وبالتالي فإن تقييم الأداء يتم من خلاله التعرف على نقاط القوة والضعف في أداء المنظمة (بلوط، ٢٠١٢).

وتقييم الأداء هو القياس للتأكد من أن الأداء الفعلي للعمل يوافق معايير الأداء المحددة، ويعتبر التقييم مطلب ضروري لكي تحقق المنظمة أهدافها بناءً على المعايير الموضوعية، فهو عملية دورية تهدف إلى قياس نقاط القوة والضعف من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقاً (السالم، ٢٠٠٣).

إن الأداء مفهوم واسع يعبر عن أسلوب الوحدة الاقتصادية في استثمار مواردها المتاحة وفقاً لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافها في ظل مجموعة من المتغيرات الداخلية والخارجية التي تتفاعل معها الوحدة الاقتصادية في سعيها لتحقيق كفاءتها وفعاليتها لتأمين بقائها، كما إن أهمية الأداء تكمن في كونه يعبر عن قابلية الوحدة الاقتصادية في خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات المجموعات المهمة بالوحدة الاقتصادية كونه ممثلاً للمدى الذي تستطيع فيه أن تنجز مهمة بنجاح، أو تحقق هدفاً يتفوق، وبتعبير آخر أنه يمثل النتيجة النهائية التي تهدف الوحدة الاقتصادية للوصول إليها، لذا فإن الأداء محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها الوحدة الاقتصادية، وإن أي خلل في أي منها لا بد أن يؤثر الأداء (نعمه، ٢٠٠٢).

وتهتم كل منظمة تقريباً بتقييم الأداء ويتم ذلك من خلال أساليب معينة، بهدف التعرف على الكفاءة العامة للمنظمة وبغرض التعرف على أوجه التطور في الأداء، ويقدم تقييم الأداء معلومات حول مستوى الأداء وهو يمثل الأساس في عملية التخطيط، حيث إن المعلومات الناتجة عن تقييم الأداء تعطي مؤشرات حول كفاءة عمل المنظمة، ومعرفة احتياجاتها المستقبلية (العقيلي، ٢٠٠٥).

ويمثل تقييم الأداء تحديد وتعريف الكيفية التي يتم من خلالها الأداء، كما أنه يمثل عمل خطة لتحسين وتطوير هذا الأداء، وعندما يطبق تقييم الأداء بصورة جيدة وصحيحة، فإنه لا يوضح مستوى الأداء الحالي فقط، وإنما يكون له انعكاسات إيجابية على الأداء المستقبلي المتوقع، وتؤكد معايير تقييم الأداء على جانبين: أحدهما موضوعي يركز على كمية الإنتاج وجودة الإنتاج والسرعة وتحقيق الأهداف، والآخر سلوكي يكشف عن صفات العاملين الشخصية كالقابلية والسرعة في التعلم والاستفادة من التدريب (الهيبي، ٢٠٠٤).

إن تقييم الأداء هو عبارة عن مراجعة لما تم إنجازه بالاعتماد على معايير العمل، فعملية تقييم الأداء توفر معلومات عن المهارات التي تحتاجها المنظمة للقيام بمهامها على أكمل وجه، فمن خلال التقييم يتم وضع معايير لتقييم الأداء من واقع الخطط والأهداف الإستراتيجية للمنظمة، والتي تستند على استراتيجيات تقييم الأداء كموجّه ومراقب وضابط، لجهود العاملين في كافة المستويات الإدارية من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة (Poster & Streib, ٢٠٠٥).

وتقييم الأداء وسيلة لتزويد إدارة المنظمة بالتغذية الراجعة، التي تسترشد بها في صياغة استراتيجياتها والنهوض بمستوى أداء المنظمة، كما أن تقييم الأداء يزود المنظمة بتغذية راجعة عن أداء العاملين من أجل تطويره بخطط مستقبلية، ويزودها بوثائق داعمة للقرارات المتعلقة بالأفراد (Jones & George, ٢٠٠٤).

إن عملية تقييم أداء منظمات الأعمال هي انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المالية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، وهي تلعب دوراً هاماً في إدارة الوحدات الاقتصادية، من خلال تزويد الأفراد والجهات المختلفة سواء كانوا يعملون بهذه الوحدات، أو من خارجها (مثل المساهمون والمستثمرين والعملاء العاملون والموردين والمحللين الماليين) بمعلومات مالية حول أداء المنظمة تساعد في اتخاذ قراراتهم الاقتصادية، فيحكم المساهمون على أداء المنظمة وفق مؤشرات الزيادة أو النقص في قيمة الأسهم التي يمتلكونها وتوزيعات الأرباح التي تحقق في السنة المالية، فيما يحكم العملاء على أداء المنظمة من خلال المنفعة التي يحصلون عليها مقابل الأموال التي يدفعونها نتيجة استخدام منتجات المنظمة، كما أن استقرار العمالة ومستوى الأجور يعد مقياساً يحكم من خلاله العاملون على أداء المنظمة (الغروري، ٢٠٠١).

ويرى الباحث أن تقييم الأداء هو عملية تهدف إلى قياس النشاط، والوقوف على حقيقة نتائجه، ومن ثم بيان ما إذا كان النشاط متفقاً في نتائجه مع الأهداف التي سعى لتحقيقها، وما إذا كان أسلوب هذا النشاط ووسائل تحقيق نتائجه تمثل أفضل وأكفأ ما يمكن إتباعه لتحقيق تلك النتائج والأهداف. كما يرى أن رقابة الأداء تعني تقييم أداء المنظمات طبقاً لأهداف ومعايير محددة مقدماً، تمهيداً لاتخاذ الإجراءات الصحيحة الملائمة بما يضمن تطابق الأداء مع ما هو مخطط له، فهي عملية يتم من خلالها فحص وتحليل سياسات الإدارة عن طريق مجموعة من الإجراءات والوسائل المناسبة في كشف الانحرافات، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح أولاً بأول، ورصد المظاهر الإيجابية في الأداء والسعي إلى تعميمها، وترسيخ السبل التي ساهمت في إيجادها بما يحقق رقابة وتحسين الكفاءة والفعالية التي تنفذ بها.

٢-١٠ أهمية تقييم الأداء

تكتسب عملية تقييم الأداء أهمية خاصة عند تطبيقها سواء في القطاع العام أو الخاص، لكونها تمثل البديل عن الدافع الذاتي الذي يحفز النشاط الخاص، ويدعم سعي الإدارة لتحقيق أهدافها، حيث أن عملية تقييم الأداء كأحد المقومات الرئيسية للعملية الرقابية، تستند على مقارنة الأداء الفعلي لكل أنشطة المنظمة، وكذلك الأداء الكلي لها بمؤشرات ومقاييس محددة مسبقاً، وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة، ومن ثم تحديد المسؤول عن هذه الانحرافات للحكم على مدى كفاءة التشغيل سواء على مستوى القطاعات الداخلية أو على مستوى المنظمة ككل (قلعاوي، ٢٠٠٨).

يعد تقييم الأداء أحد المهام الإدارية المهمة لمنظمات الأعمال كونه يتجه إلى تحليل الأنشطة والفعاليات لذلك تبرز أهمية تقييم الأداء في الجوانب التالية:

١- يوفر تقييم الأداء مقياساً لمدى نجاح الوحدة الاقتصادية من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها. كما يوفر المعلومات لمختلف المستويات في الوحدة الاقتصادية لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة إلى حقائق علمية، فضلاً عن أهمية هذه المعلومات للجهات الأخرى خارج المنظمة (الحسيني، ٢٠٠٠).

٢- يستهدف تقييم الأداء التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه نشاط الوحدة الاقتصادية المتمثلة بالإنتاج والتسويق والتمويل والأفراد لتحقيق الوفورات الاقتصادية، وتلافي الفاقد والضياع الاقتصادي والإسراف المالي (كراجه، ٢٠٠٠).

٣- على مستوى العمليات يؤدي تقييم الأداء إلى إجراء مسح ميداني شامل للوحدة الاقتصادية لغرض التعرف على سائر عملياتها الإنتاجية والوقوف على العلاقات، التي تربط بين مختلف مراحل الإنتاج والتوصل إلى خصائص النشاط الإنتاجي الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية واثار ذلك على إدارتها ودراسة اقتصاديات برامج التشغيل، وأثرها على كيفية الإنتاج بعوامل الإنتاج في مستويات التشغيل المختلفة تمهيداً للوصول إلى الإجراءات العلاجية، اللازمة لتلافي القصور في الأداء والعمل على استمرار نجاح الوحدة الاقتصادية في المستقبل (الحسيني، ٢٠٠٠).

٤- على مستوى الأفراد فان تقييم الأداء يؤدي إلى خلق مناخ الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم والنهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار طاقاتهم الكامنة، وتوظيف طموحهم بأساليب تؤهلهم للتقدم وتحديد تكاليف العمل الإنساني والمساعدة في تحديد سبل تطوير العاملين ودفعهم باتجاه التطوير الذاتي، وتعزيز حالة

الشعور بالمسؤولية من خلال توليد القنوات الكاملة من أن الجهود المبذولة في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ستقع تحت عملية التقييم (السالم، ٢٠٠٣).

٥- وعلى مستوى التسويق، فإن تقييم الأداء يهدف إلى التحقق من الوصول إلى حجم مبيعات مربح ومستوى الاحتفاظ بالزبائن أو زيادتهم بوصفهما مؤشرين للمنافسة والتأكد من الكفاءة التسويقية بشقيها التشغيلي والسعري، ذلك لأن الكفاءة التسويقية بشقيها التشغيلي والسعري هي معيار لقوة المنشأة ومثانة اقتصادياتها (الراوي والسند، ٢٠٠٠).

٦- وعلى المستوى المالي، فإن تقييم الأداء ينصب على التأكد من توفر السيولة ومستوى الربحية في ظل كل من قرارات الاستثمار والتمويل وما يصاحبهما من مخاطر، بالإضافة إلى مقسوم الأرباح في إطار السعي لتعظيم القيمة السوقية للمنشأة، باعتبار أن أهداف الإدارة المالية هو زيادة القيمة الحالية للمؤسسة والمحافظة على سيولة الوحدة الاقتصادية لحمايتها من خطر الإفلاس والتصفية، وتحقيق العائد المناسب على الاستثمار (الربحية) (كراجه، ٢٠٠٠).

٢-١١ أهداف تقييم الأداء

تهدف عملية تقييم الأداء إلى تحسين وتطوير الأداء في المنظمات، التي ترتفع فيها الرقابة من مستوى البحث عن الأخطاء وتصحيحها وإبداء الملاحظات بشأنها، إلى مستوى دراسة النشاط ككل في محاولة لمعرفة مستوى تحقيقه لأهدافه، ومدى تأسيس إدارته على قواعد الكفاءة والتوفير، من حيث التنظيم والتشغيل وصولاً إلى النتائج المستهدفة، مع بيان المعوقات والانحرافات التي يسفر عنها التقييم، ودراسة أسبابها ومن ثم الوصول إلى الوسائل الكفيلة بعلاجها، وتجنب تكرارها، مع ضرورة الحرص على استمرار تلك الأسباب والوسائل والعمل على تطويرها في المنشآت جميعها (القيوتي، ٢٠٠٦).

كما تهدف عملية تقييم الأداء إلى التكامل بين الأهداف ونشاطات العاملين، ورفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وإمكاناتهم، ومساعدة المنظمة في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة، وتفعيل نظام الرقابة، وزيادة شعور العاملين بالعدالة، ويجعلهم أكثر شعوراً بالمسؤولية ويدفعهم إلى العمل باجتهد وجدية، ورفع الروح المعنوية للعاملين، وإشعار العاملين بمسؤوليتهم تجاه وظائفهم، وتقييم سياسات الاختيار والتدريب، بالإضافة إلى أنها تعتبر وسيلة لتطوير الأداء الفردي والمؤسسي (Selden & Sowa, ٢٠٠٣).

لذلك تعتبر عملية تقييم الأداء من الوسائل الهامة في قياس كافة العوامل والجوانب المرتبطة بالأداء الفعال لإبراز مدى إسهام الفرد في الإنتاجية، وتتضمن الخطوات والإجراءات المتبعة للوصول إلى قياس أداء الأفراد في المنظمة ضمن فترة زمنية محددة، بالإضافة إلى تحديد مدى كفاءته للقيام بالواجبات المتعلقة بعمله الحالي وفي المستقبل، من أجل تحقيق أهداف المنظمة. ويمكن تلخيص أهداف تقييم الأداء بما يلي (Ahmed et al., ٢٠١٠):

- ١- توزيع العمل على العاملين حسب قدراتهم ومهاراتهم.
- ٢- توفير الأسس الموضوعية لترقية الموظف أو عدم ترقيته.
- ٣- الانتباه لمؤشرات عدم الكفاءة في العمل.
- ٤- تحسين عملية اختيار الموظفين.
- ٥- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين من أجل بناء وتصميم برامج تدريبية.
- ٦- اكتشاف الموظفين المؤهلين لشغل وظائف قيادية.

٢-١٢ الأدوات المستخدمة في عملية تقييم الأداء

إن الأدوات التي تستخدم في عملية التقييم هي ما يعرف بمؤشرات تقييم الأداء والمؤشر هو عبارة عن علاقة يمكن الاستفادة منها في تقييم النشاط الكلي للمنظمة وأنشطتها الداخلية، بحيث يكون لكل مؤشر (مقياس) معدل خاص به حتى يكون ذا مدلول وليس رقماً مبهماً، كما يتضمن مدى يتراوح فيه الأداء الفعلي بحيث يكون أي انحراف عن هذا المدى غير مرغوب فيه إذا كان في غير صالح المنظمة (خشارمة، ٢٠٠٥).

ومن أهم هذه المؤشرات والمقاييس التي يركز عليها تقييم الأداء ما يلي:

أولاً: مقاييس الكفاءة:

ويقصد بها القدرة على استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة لإنجاز الأداء المطلوب كما يجب، كذلك يشير مصطلح الكفاءة إلى القدرة على تحقيق المطلوب إنجازاً، وبالتالي فهي عنصر من عناصر النمو والتقدم للأفراد وللنظمات، وهي تتطلب وجود رغبة لدى الأفراد في أعمالهم وقدرتهم عليه كي يستطيعون إتقان عملهم، فعنصري القدرة والرغبة هما محدد الكفاءة، وذلك في تحقيق أعلى حد ممكن بالنسبة للمخرجات مقارنة بالمدخلات، وقد تستخدم كلمة الإنتاجية لتعني الكفاءة، إذ إنها تعني استخدام عناصر الإنتاج للحصول على سلعة أو خدمة

معينة بأقل جهد ممكن وبأقل تكلفة وبأقصر وقت، حيث إن موضوع الكفاءة يركز على الكمية والنوعية والكفاءة في استخدام عناصر الإنتاج، وبمعنى آخر فإن مفهوم الكفاءة يشير إلى العمل بطريقة معينة بحيث يتم استغلال الموارد المتاحة بأكثر صورة ممكنة مع مراعاة التكاليف والوقت بالإضافة إلى رضا العاملين (Kreitner & Kinicki, ٢٠٠٤).

والكفاءة الاقتصادية التي تحقيق أكبر قدر من الإنجاز من الموارد الاقتصادية المحدودة، وتحقيق الهدف المرغوب بأقل تكلفة ممكنة، أو بصورة أخرى هي أفضل استخدام للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف، كذلك قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة. وهي تقسم إلى ثلاثة مفاهيم هي (الحسيني، ٢٠٠٠):

١- الكفاءة الفنية (Technical efficiency): و تشير إلى العلاقة المادية والكمية بين عناصر رأس المال والعمل وبين المنتج النهائي، وبالتالي يمكن تحقيق أقصى كفاءة من خلال الحصول على أحسن إنتاج من نفس كمية المدخلات من الموارد.

٢- الكفاءة الإنتاجية (Productive Efficiency): و تشير إلى الحصول على أكبر قدر من المخرجات بأقل قدر من المدخلات مقبلة بالأسعار الحقيقية لعناصر الإنتاج.

٣- الكفاءة التوزيعية (Efficiency Allocative): و التي تهتم بتوزيع المنتج بين أفراد المجتمع عن طريق استخدام أقل قدر من المدخلات.

ويرى الباحث أن الكفاءة تعني تحقيق أكبر قدر من النتائج أو المخرجات مقارنة بالمدخلات، وبمعنى آخر حسن استخدام الثروات والإمكانات المتاحة (موارد مالية ومعدات، وعنصر بشري، وأساليب عمل، الخ...) للحصول على سلعة أو خدمة معينة بأقل جهد ممكن وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت ممكن. وينصب مبدأ كفاءة الأداء على زيادة المخرجات على المدخلات في العملية الإنتاجية، وهذا الفرق يمثل الربحية وسبب البقاء في السوق في المنظمات الخاصة، ويمثل مدى القدرة على توزيع المنتجات من السلع والخدمات على المستهلكين في المنظمات العامة.

ثانياً: مقاييس الفاعلية:

ويقصد بها مستوى تحقيق الإدارة للأهداف التي حددت لها، ويعتمد مفهوم الفاعلية على أمور نسبية نظراً لاختلاف طبيعة المنظمات وتعدد الجوانب واختلاف المعاني التي يحتويها هذا المفهوم، ولذلك فقد اختلفت جهات النظر في تعريف الفاعلية وتحديدها كما اختلفت مؤشرات

وتعددت معايير قياسها. وبالرغم من الغموض والاختلاف والنمط المفاهيمي الذي يحيط بالفاعلية؛ إلا أن المقصود بها يتلخص في مدى قدرة المنظمة على إنجاز أهدافها، أي أن الفاعلية ترتبط بالقدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية والتي تحدد بدورها مدى كفاءة ومهارة العنصر البشري، بالإضافة إلى توفر الإمكانيات المالية والمادية والتكنولوجية وغيرها من المدخلات اللازمة لإنجاز الأهداف (عقبلي، ٢٠٠٥).

يشير مفهوم الفاعلية إلى القدرة والنجاح في تحقيق الأهداف المنشودة، فإذا نجح المديرون في تحقيق أهداف المنشأة فإنهم يوصفون بأنهم فعالون، وهكذا فإن الفاعلية تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة. ويمكن القول بأنها: مستوى تحقيق الأهداف أو القدرة على تحقيق الأهداف بأفضل صورة ضمن إطار الإمكانيات والمعايير المتاحة. كما تعني الفاعلية أداء الأعمال بطريقة صحيحة، وهي ترتبط بالقيادة، والكفاءة ترتبط بالإدارة، ولذلك فإن الفاعلية تتحقق عندما تكون رؤيا واضحة وأهداف محددة واستراتيجيات ومبادئ وقيم وتنمية وتطوير، وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة، ولذلك فعندما يكون هنالك كفاءة فإن الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة، وفي حالة عدم وجود فاعلية ووجود كفاءة، فإن الأعمال تنجز ولكن دون وضوح الأهداف (Daft, ٢٠٠٤).

وتعني الفاعلية درجة تحقيق الأهداف، ومدى قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة لها في البيئة للحصول على احتياجاتها من المصادر النادرة ذات القيمة من أجل استمرار نشاطها، حيث يمثل النجاح (درجة تحقيق الأهداف في الأجل القصير) إحدى درجات الفاعلية والتي تعني مدى تحقيق الأهداف في الأجل الطويل، والذي يعني أن تحقيق الفاعلية يستلزم تحقيق تراكمات من النجاحات، لأن النجاح قد لا يعني بالضرورة تحقق الفاعلية. لذا يمكن القول أن المنظمة فاعلة إذا حققت الأهداف المحددة لها بنجاح (Poon, ٢٠٠٤).

المبحث الرابع - الدراسات السابقة

قام الباحث بالاطلاع على الكثير من الأدبيات والدراسات التي ناقشت موضوع الدراسة الحالية، ومن هذه الدراسات ما يلي:

٢-١٣ الدراسات باللغة العربية:

- دراسة الهزيمة (٢٠١١) بعنوان: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، شمل مجتمع الدراسة جميع الشركات الأردنية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها (٢٥٥) شركة، أما عينة الدراسة فتكونت من (١٨٨) مديراً يعملون في الشركات المشمولة بالدراسة، وقد اعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع المعلومات والبيانات هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. استخدم الباحث مقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات والنسب المئوية، كما تم اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، إضافة إلى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك لاختبار مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى إلى خصائص الشركات المساهمة العامة.

وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة (العناصر المادية، العناصر البرمجية، قواعد البيانات المشتركة، فرق الدعم الفني والتقني، شبكات الاتصال، كفاءة النظم، مهارة استخدام النظم، وتكاملية النظام) على تحسين الميزة التنافسية (تخفيض التكلفة، جودة العمليات والمخرجات، التوقيت، الابتكار والتجديد) في الشركات المساهمة العامة.

- دراسة هاشم (٢٠٠٩) بعنوان: دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للشركات المساهمة العامة الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للشركات المساهمة العامة الأردنية، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة وذلك للتعرف على دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للشركات المساهمة العامة الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من الشركات الأردنية المساهمة العامة المدرجة في بورصة عمان، وعددها ١٩٤ شركة.

وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر نظام المعلومات التسويقية و تصميم الاستراتيجيات التسويقية بطريقة علمية في الشركات الأردنية المساهمة العامة وذلك بالنسبة لكل قطاع من القطاعات الأربعة محل الدراسة، وأن قوة العلاقة بين توافر نظام المعلومات التسويقية وتصميم الاستراتيجيات التسويقية تكون الأعلى لدى قطاع البنوك و يليه التأمين فالخدمات وأخيرا الصناعة. مما يبرز وعي الشركات الأردنية المساهمة العامة بأهمية نظام المعلومات التسويقية في تصميم الاستراتيجيات التسويقية بطريقة علمية. كما تبين أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر نظام المعلومات التسويقية والأداء التسويقي للشركات الأردنية المساهمة العامة وذلك بالنسبة لكل قطاع من القطاعات الأربعة، كما تبين أن مستوى قوة هذه العلاقة بين توافر نظام المعلومات التسويقية وأبعاد الأداء التسويقي تراوح بين المستوى المرتفع و المستوى المتوسط، كما تبين أن أكثر بعد للأداء التسويقي تأثر بتوافر نظم المعلومات التسويقية هو بعد حجم المبيعات في قطاعات التأمين والخدمات والصناعة بينما كان بعد الحصة السوقية هو أكثر أبعاد الأداء التسويقي تأثرا بتوافر نظم المعلومات التسويقية في قطاع البنوك.

- دراسة محاسنه (٢٠٠٧) بعنوان: تكنولوجيا قواعد البيانات وأثرها في اختيار الإستراتيجية التنافسية لشركات الدواء الأردنية.

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا قواعد البيانات على اختيار الإستراتيجية التنافسية في شركات الدواء الأردنية، وذلك بتطوير نموذج يربط تكنولوجيا قواعد البيانات بالاستراتيجيات التنافسية في شركات الدواء الأردنية، وقد طُبِّق نموذج الدراسة على شركات الدواء الأردنية من خلال عمل مسح شامل لكافة شركات الدواء الأردنية، ولتحقيق هذا الهدف فإن الباحث تعامل مع نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية، والتي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية وباستخدام استبانة خطية، وقد قام الباحث بتحليل ٢٧٨ استبانة. وتم

الحصول على مجموعة من النتائج أهمها توافر أدوات تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية، حيث إن الشركات المبحوثة تمتلك الأجهزة، قواعد البيانات، البرمجيات، والمستخدمون. كما بينت أن الشركات المبحوثة تمتلك قواعد بيانات عن العوامل البيئية الخارجية تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل، كما تمتلك قواعد بيانات عن العوامل البيئية الداخلية تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل. كما بينت النتائج أيضاً وجود علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا قواعد البيانات واختيار الاستراتيجيات التنافسية. وان تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية تعمل على دعم وتعزيز عملية اختيار الإستراتيجية التنافسية، وذلك من خلال إجراء التحليل البيئي بهدف تجميع وتخزين ومعالجة البيانات عن العوامل البيئية الخارجية والداخلية، واسترجاع المعلومات لاستخدامها في اختيار الإستراتيجية التنافسية المناسبة لظروفها وإمكاناتها.

- دراسة عبيد (٢٠٠٧) بعنوان: مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي" دراسة للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن، إضافة إلى الكشف عن العناصر الواجب توافرها والتي على الشركات الصناعية أن تستخدمها لتحقيق التوافق بين نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والموارد البشرية) واستراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (قيادة التكلفة، والتمايز، والتركيز)، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العامة الأردنية والبالغ عددها (٨٤) شركة وقد قام الباحث بتطوير استبانة بالاعتماد على أبحاث ودراسات سابقة وتم اختيار وحدة المعاينة من المديرين العامين ونوابهم وكذلك رئيس قسم نظم المعلومات ومدير دائرة نظم المعلومات. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية بمتغيراتها (التوافق الاستراتيجي) يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، والمبيعات، والربحية في الشركات المبحوثة. كما تبين أن وضوح توجهات الإستراتيجية، والالتزام والاتصال الفعال، والتعاون، وتبادل المعرفة، والرؤيا المشتركة بين تنفيذي نظم المعلومات، وتنفيذي الأعمال من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الاستراتيجي في الشركات المبحوثة.

- دراسة الكساسبه (٢٠٠٧) بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة الأردنية خلال الفترة ١٩٩٦-٢٠٠٥. واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للبيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة، وقد أجريت الدراسة على مؤسسة المناطق الحرة الأردنية. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها حصول تحسن في جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات، مع اختلاف في نسب التحسن، في المؤسسة خلال السنوات ١٩٩٦-٢٠٠٥. وأن المؤسسة حققت جميع الأهداف التي تم قياسها، وكانت أكبر نسبة تحسن في هدف العائد على الاستثمار، أما أقل نسبة تحسن فكانت في هدف تحسين الحصول على الموارد البشرية. كما بينت النتائج أيضا وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من حجم الاستثمار، والأجهزة، والبرمجيات، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي باستثناء هدف العائد على الكلفة. كذلك وجود علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي.

- دراسة المفرجي وصالح (٢٠٠٦) بعنوان: تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري من وجهة نظر قادة المنظمات المعرفية في العراق.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم معلومات الموارد البشرية بأبعاده المتمثلة بتخطيط الموارد البشرية، والاستقطاب والتعيين، والتعويضات، والتدريب والتطوير، وتقويم الأداء وبين رأس المال الفكري بأبعاده المتمثلة باستقطاب الموارد البشرية وصناعتهم وتنشيطهم، والمحافظة عليهم وذلك من وجهة نظر قادة المنظمات المعرفية العاملة في العراق، وتكوّن مجتمع الدراسة من القياديين العاملين في جامعتي بغداد والمستنصرية ومعاهد هيئة التعليم التقني، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية تكونت من (٥٤) قائداً، حيث اعتمد الباحثان الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقات ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد نظام معلومات الموارد البشرية وأبعاد رأس المال الفكري. كما تبين أن الاهتمام بتخطيط الموارد البشرية من شأنه أن يزيد من فاعلية أبعاد متغير رأس المال الفكري.

- دراسة بني خالد (٢٠٠٤) بعنوان: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والتركيب التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نموذج يوضح العلاقة بين الإستراتيجية والتركيب التنظيمي والأداء في شركات التأمين الأردنية وبين تكنولوجيا المعلومات، وذلك لتعزيز وتحسين مؤشرات الأداء في مجالات العمليات والإنتاجية وخدمة العملاء والنمو وكذلك المؤشرات المالية، بالإضافة إلى تحقيق تطلعات وتوقعات أصحاب المصالح المختلفة، كالملاك والممولين والعملاء والموردين والموظفين والمجتمع. واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من شركات التأمين. وأجريت الدراسة على عينة مقدارها (٢٢) شركة أردنية عاملة في قطاع التأمين، حيث تم اختبار النموذج المقترح من خلال دراسة وتحليل العلاقات الفرعية والكلية بين المتغيرات المستقلة والوسيطية والتابعة والمكونة من تكنولوجيا المعلومات والإستراتيجية والتركيب التنظيمي والأداء.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تنفيذ إستراتيجية التحالفات والتأمين الإلكتروني والاستراتيجيات التنافسية (قيادة التكلفة والتمايز). ووجود علاقة أيضاً طردية ودالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين متغيرات التركيب التنظيمي (اللامركزية ودرجة التنسيق). كما بينت النتائج وجود علاقة طردية غير دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات مع درجة انبساط التركيب التنظيمي (المستويات الإدارية ونطاق الإشراف). ووجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين مؤشرات الأداء الكلية والفرعية (منظور العمليات وخدمة العملاء والنمو والإنتاجية ومؤشرات الأداء المالي).

- دراسة النجار (٢٠٠٤) بعنوان: نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أنواع وموارد نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية، والتعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وإستراتيجية المنشأة بجوانبها الأربعة: المنظور والرؤية العامة، والغايات والأهداف وتحقيق توقعات أصحاب المصالح المختلفين، والقيمة المضافة التي يقدمها المركز للفروع التابعة. وصولاً إلى بيان اثر نظم المعلومات الإدارية على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية.

وقد أجريت الدراسة على الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن وعددها (٨٤) شركة. وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

- ١- تمتلك الشركات الصناعية الأردنية نظم المعلومات الإدارية بأنواعها المختلفة بدرجة متوسطة.
 - ٢- تمتلك الشركات الصناعية الأردنية موارد نظم المعلومات المختلفة سواء الموارد البشرية والأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكات والاتصالات بدرجة متوسطة.
 - ٣- تؤثر نظم المعلومات الإدارية بدرجة متوسطة على إستراتيجية الشركة بجوانبها الرئيسية الأربعة: المنظور والرؤية العامة والغايات والأهداف وتحقيق توقعات أصحاب المصالح المختلفين والقيمة المضافة التي يقدمها المركز للفروع التابعة.
- دراسة الغالبي والعبادي (٢٠٠٢) بعنوان: تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال، وتناولت مقارنة نماذج صياغة الإستراتيجية المختلفة القديمة والحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات. وتكونت وحدة المعاينة والتحليل من الأفراد القائمين على صياغة الاستراتيجيات. واستخدمت المنهج التحليلي للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة، ولغايات الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة مكونة من (٧٧) منظمة. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها إن تقنية المعلومات واستخداماتها أصبحت تكنولوجيا ليست مساعدة فحسب بل أداة لا يمكن الاستغناء عنها في التصور والتنبؤ والرؤى وحل المشكلات، وبالتالي فإن إهمال التوجه نحو المعرفة والإدراك لهذه التقنية سيؤدي إلى تراجع العديد من منظمات الأعمال في أدائها ومواكبتها لتطور البيئة، وعليه لا بد من وجود القيادات الإدارية المتفهمة لاستخداماتها والداعمة، لها، حيث يظهر هذا إشارة واضحة إلى أهمية دور القيادة العليا الداعم لجهود التطوير والتغيير في المنظمة وقد أجريت الدراسة في الأردن.

- دراسة ياسين والرفاعي (٢٠٠٢) بعنوان: صناعة تكنولوجيا المعلومات لمنظمات الأعمال الصغيرة: دراسة تحليلية مقارنة.

هدفت إلى تحليل العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات ومنظمات الأعمال الصغيرة، وتحديد الفرص الحالية والمتوقعة التي تنبثق عن صناعة البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات في ظل الاقتصاد الجديد - اقتصاد المعرفة والإنترنت وشبكات

الاتصالات- مستخدماً منهج التحليل المقارن لمقارنة هذه الصناعة في الهند وإيرلندا مع تجارب بعض الأقطار العربية الناجحة مثل الأردن ومصر. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها إن توافر الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات وقواعد البيانات. كذلك تتوافر البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة المنظمة المختلفة.

٢-١٤ الدراسات باللغة الإنجليزية

- دراسة Al-Faouri ورفاقه (٢٠٠٩) بعنوان: المواءمة بين تكنولوجيا المعلومات وبين استراتيجية الأعمال: (دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات في الأردن).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الممكنات الست الرئيسة للتوافق الاستراتيجي بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال من ناحية (دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات، مشاركة دائرة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاستراتيجية، فهم دائرة تكنولوجيا المعلومات للأعمال، الشراكة بين دائرة تكنولوجيا المعلومات والأعمال، مشاريع تكنولوجيا المعلومات ذات الأولوية، وقيادة تكنولوجيا المعلومات) وتمكين التوافق الاستراتيجي بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال من ناحية أخرى. وقد تم تطوير نموذج الدراسة بناء على نموذج لفتمان وزملائه. ولتحقيق غايات الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة مكونة من (٢٣٥) شركة. وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من المتغيرات المستقلة (دعم الإدارة العليا لتكنولوجيا المعلومات، مشاركة دائرة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاستراتيجية، فهم دائرة تكنولوجيا المعلومات للأعمال، الشراكة بين دائرة تكنولوجيا المعلومات والأعمال، مشاريع تكنولوجيا المعلومات ذات الأولوية، وقيادة تكنولوجيا المعلومات و(المتغير التابع) تمكين التوافق الاستراتيجي بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال).

- دراسة Jouirou & Kalika (٢٠٠٤) بعنوان: أثر المواءمة بين تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة وإجراءاتها، والتركيب التنظيمي للمنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم على الأداء المؤسسي.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر المواءمة بين تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة وإجراءاتها، والتركيب التنظيمي للمنظمات الصغيرة والمتوسطة الحجم على الأداء المؤسسي. وقد تم استخدام بيانات من (٣٨١) منظمة صغيرة ومتوسطة الحجم تعمل في

قطاعات مختلفة. واستند الباحثان في دراستهما على فرضيتين هما: الأولى يتحسن الأداء إذا تمت المواءمة بين إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة، والثانية يتحسن الأداء إذا تمت المواءمة بين إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجية المنظمة وتركيبها التنظيمي. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

١- وجود علاقة دالة إحصائياً بين المواءمة الإستراتيجية والأداء، وهذه النتيجة أكدت الفرضية الأساسية التي تنص على (أن الأداء يتحسن إذا تمت مواءمة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات مع إستراتيجية المنظمة والتركيب التنظيمي).

٢- إنه إذا تمت المواءمة بين إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات مع إستراتيجية المنظمة والتركيب التنظيمي، فإن ذلك سيؤدي إلى مستويات أفضل للأداء.

٣- إن هناك ارتباطاً مباشراً ما بين المواءمة الإستراتيجية والأداء المؤسسي، وأن البيانات المأخوذة من المنظمات المبحوثة دعمت هذه الفرضية.

- دراسة Verreault (٢٠٠٣) بعنوان: أثر مواءمة الإستراتيجية (تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجيات الأعمال التنافسية) على الأداء المؤسسي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مواءمة الإستراتيجية (تكنولوجيا المعلومات وإستراتيجيات الأعمال التنافسية) على الأداء المؤسسي؛ وذلك باستخدام مفهوم قاعدة الموارد والتي تشمل جميع الأصول، وإجراءات المنظمة والمعلومات، والمعرفة، وكيفية توظيفها لتحسن الكفاءة والفاعلية، واتبع الباحث الأسلوب الإيضاحي التحليلي لبيانات الدراسة بالرجوع الى الكتب والدوريات المختلفة. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن المنظمات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم الموارد الإستراتيجية أكثر ربحية، وأن المواءمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات فعالة كوسيلة لشرح الاختلاف في الأداء المؤسسي. وانه عند تصميم المواءمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات، لا يكفي النظر فقط إلى الاعتبارات الخارجية، بل لا بد من أخذ الاعتبارات الداخلية وذلك لأهميتها.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

يتضمن هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات التي قام الباحث باستخدامها أثناء إجراء الدراسة، حيث يشتمل وصفاً لمجتمع الدراسة والعينة ووحدة التحليل ونوع الدراسة وطبيعتها، وكذلك يبين الأداة المستخدمة في جمع بيانات الدراسة ومدى صدقها وثباتها، كما تضمن بياناً للطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليلها.

٣-١ طبيعة ونوع الدراسة

دراسة ميدانية يتبع فيها الباحث الأسلوب الوصفي التحليلي، بهدف التعرف على تأثير المتغيرات المستقلة المتمثلة في (أبعاد تكنولوجيا المعلومات) وبين المتغير التابع وهو أداء المستشفيات الخاصة، من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا و الوسطى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

٣-٢ مصادر جمع البيانات والمعلومات

اعتمد الدراسة على:

- المصادر الثانوية: حيث تم الرجوع إلى المصادر المكتبية ومراجعة الأدبيات السابقة، لوضع الإطار النظري لهذه الدراسة، وتم الرجوع إلى النشرات الإحصائية والرسائل العلمية والأبحاث المنشورة في المجالات العلمية.
- المصادر الأولية: وهي البيانات التي حصل الباحث عليها من خلال استبانة التي تم تصميمها لموضوع الدراسة الحالية، وبشكل يتناسب مع متغيرات الدراسة وفرضيات هذه الدراسة، وتم بعدها توزيع الاستبانات على عينة الدراسة من المديرين العاملين في الإدارات العليا والوسطى في المستشفيات الخاصة الأردنية.

٣-٣ مجتمع الدراسة وعينتها

يشمل مجتمع الدراسة جميع المستشفيات الخاصة الأردنية، و عددها (٦٠) مستشفى موزعة على الأقاليم الثلاثة (الشمال والوسط والجنوب)، والملحق رقم (١) يبين أسماء المستشفيات الخاصة في الأردن.

أما عينة الدراسة فتتكون من المديرين في الإدارات العليا، والوسطى، والسبب وراء ذلك كون هذه الفئة أكثر تعاملاً مع عناصر تكنولوجيا المعلومات، وتم تم توزيع الاستبانات في (٢٢) مستشفى من هذه المستشفيات ليصبح عدد الاستبانات الموزعة يساوي (١٤٠) استبانة. وتم اعتماد عملية التوزيع على الأقاليم الثلاثة. وبذلك استقرت العينة التي خضعت لتحليل على (١٢٥) مستجيباً يعملون في هذه المستشفيات، والجدول رقم ٣-١ يبين عدد الاستبانات الموزعة وعدد المستشفيات والعينة في كل منها.

جدول ٣-١ عدد الاستبانات الموزعة وعدد المستشفيات والعينة

عدد المستشفيات حسب الاقليم	عدد الاستبانات	عدد المستشفيات	الاستبانات الموزعة
٤٦	٩٣	١٥	الاستبانات الموزعة في اقليم الوسط
٩	٢٠	٤	الاستبانات الموزعة في اقليم الشمال
٥	١٢	٣	الاستبانات الموزعة في اقليم الجنوب
٦٠	١٢٥	٢٢	الاستبانات الخاضعة للتحليل

٣-٤ أداة جمع البيانات

تقيس هذه الأداة أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في أداء المستشفيات الخاصة، من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات الوسطى في المستشفيات الخاصة الأردنية، حيث قام الباحث بتصميم استبانة لغرض تحقيق أهداف هذه الدراسة، وذلك على ضوء مراجعته لأدبيات البحث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع (الهزايمة، ٢٠١١؛ بني بكر، ٢٠١٢). وبهدف جمع بيانات الدراسة الميدانية.

وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية وفقاً للآتي:

الجزء الأول: تضمن البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة المتمثلة بالجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، الإقليم، عدد الأسرة.

الجزء الثاني: تضمن فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتكون من (٤١) فقرة وذلك على النحو التالي:

- الفقرات من (١-٢٦) تقيس المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بينما تقيس الفقرات (٢٧-٤١) المتغير التابع وهو أداء المستشفيات الخاصة وقد توزعت هذه الفقرات وفقاً للآتي:
- الفقرات من (١ - ٥) تقيس بعد العناصر المادية.
- الفقرات من (٦ - ١٢) تقيس بعد العناصر البرمجية.
- الفقرات من (١٣-١٦) تقيس بعد قواعد البيانات.
- الفقرات من (١٧-٢١) تقيس بعد شبكة الاتصال.
- الفقرات من (٢٢-٢٦) تقيس بعد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام.
- الفقرات من (٢٦-٤١) تقيس المتغير التابع (أداء العاملين).
- الملحق رقم (٢) يبين نموذج الاستبانة.

الجزء الثالث: وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وذلك للإجابة على فقرات الاستبانة، حيث تعطى الدرجة (١) لعبارة لا تنطبق أبداً، ودرجة (٢) تنطبق نادراً، ودرجة (٣) تنطبق أحياناً، ودرجة (٤) تنطبق غالباً، ودرجة (٥) تنطبق دائماً.

كما اعتمد الباحث المقياس التصنيفي التالي لوصف قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة:

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (٢.٣٣) يكون المستوى منخفضاً.
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (٢.٣٣ - أقل ٣.٦٧) يكون المستوى متوسطاً.
- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (٣.٦٧) يكون المستوى مرتفعاً.

٣-٥ صدق وثبات أداة القياس

قام الباحث باختبار الصدق الظاهري والتعرف على الأسئلة المرتبطة ببعضها، وذلك للتأكد من مدى اتساق إجابتها كي تعكس أهداف الدراسة وتساؤلاتها، و بعرض الاستبانة على محكمين من أصحاب الخبرات العلمية والعملية المتراكمة من أساتذة الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والاختصاص بعلم الإدارة، حيث تم الأخذ بالمقترحات والتوصيات الواردة منهم حول عباراتها، وجرى التعديل وفقاً لآرائهم. والملحق رقم (٣) يبين أسماء الأساتذة محكمي.

وللتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية تم اختبارها، حيث تم اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام معامل كرونباخ ألفا، وقد بلغت درجة اعتمادية هذه الاستبانة حسب معيار كرونباخ ألفا (٠.٨٧) وهي نسبة جيدة لاعتماد نتائج هذه الدراسة، حيث أن النسبة المقبولة لتعميم نتائج مثل هذه الدراسات هي (٦٠%) . والجدول رقم (٣-٢) يوضح معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة.

جدول ٣-٢ قيمة معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة

تسلسل الفقرات	المتغير	كرونباخ ألفا
٥-١	العناصر المادية	٠.٦٣٤
١٢-٦	العناصر البرمجية	٠.٧٧٨
١٦-١٣	قواعد البيانات	٠.٧٤٦
٢١-١٧	شبكة الاتصال	٠.٦٨٥
٢٦-٢٢	مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام	٠.٨٣٥
٣٠-٢٧	جودة الأداء	٠.٧٢٣
٣٣-٣١	سرعة الإنجاز	٠.٨٩٥
٣٧-٣٤	الدقة في الأداء	٠.٧٠٣
٤١-٣٨	حجم الأداء	٠.٧٨٣
	الأداء ككل	٠.٨٧٠

٣-٦ أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

تمت الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية، واستخدم الباحث أساليب الإحصاء الوصفي لوصف خصائص المستجيبين، باستخدام التكرارات والنسب المئوية. أما بالنسبة لاختبار فرضيات الدراسة، فاستخدم مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي، والاستدلالي، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١- اختبار الثبات (Reliability Test) يشير هذا الاختبار إلى ان مؤشرات الاستقرار والرسوخ في الأداة متوفرة لقياس متغيرات الدراسة، وان المقياس المستخدم يعطى نفس النتائج ذاتها إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى على نفس عينة الدراسة

٢- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية لوصف عينة الدراسة مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرارات.

- ٣- اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لقياس اثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء.
- ٤- اختبار شيفيه (Scheffe' Test) لقياس الفروقات في إجابات عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية.
- ٥- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): one-way - ANOVA لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في المتغير التابع طبقاً لعدد من المتغيرات المستقلة.

الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة الميدانية

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

قام الباحث بجمع البيانات اللازمة للدراسة بواسطة أدواتها تم إدخالها إلى جهاز الحاسوب، وتم تحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وكما يلي:

١- تم استخدام الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة بإيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات الواردة باستبانة الدراسة.

٢- تم اعتماد اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار الفرضيات الرئيسية موضوع الدراسة، وذلك بحساب قيم F التي تقيس مستوى معنوية العلاقة بين مجموعة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع التي تضمنها نموذج الانحدار المتعدد المستخدم في هذه الدراسة، كما تم استخدام اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار الفرضيات، وذلك بحساب قيم T التي تقيس إمكانية وجود تأثير لكل متغير مستقل على المتغير التابع، وتشير قاعدة القرار للاختبار على رفض الفرضية العدمية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_a إذا كانت قيم (T) المحسوبة أكبر من قيمتهما الجدولية وذلك عند مستوى معنوية (Sig). ٥٠%، ومستوى ثقة ٩٥%.

٣- تم احتساب معامل التحديد المتعدد (Multiple Determination Coefficient Of R^2) والذي يمثل نسبة التباين في متغير الدراسة التابع، والذي يمكن تفسيره من قبل المتغيرات المستقلة ويقاس قوة العلاقة في نموذج الانحدار.

٤-١ خصائص أفراد عينة الدراسة

لقد تم اختيار مجموعة من المتغيرات الشخصية والوظيفية للمستجيبين في المستشفيات الخاصة مثل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، الإقليم، عدد الأسرة)، وذلك من أجل بيان بعض الحقائق المتعلقة بهذه الفئة من العاملين في تلك المستشفيات، وتبين النتائج في الجداول التالية خصائص أفراد عينة الدراسة.

أولاً: الجنس:

جدول ٤-١ خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٧٢	٥٧.٦
	أنثى	٥٣	٤٢.٤
	المجموع	١٢٥	١٠٠

يتبين من خلال الجدول رقم (٤-١) أن نسبة الذكور ٥٧.٦ % وبلغ عددهم ٧٢ مستجيباً من إجمالي عينة الدراسة، وهي أعلى من نسبة الإناث، في حين بلغت نسبة الإناث ٤٢.٤ % وبلغ عددهن ٥٣ مستجيباً من إجمالي عينة الدراسة.

ثانياً: العمر

جدول ٤-٢ خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٣٥	٢٨.٠
	٣٠ - أقل من ٣٥ سنة	٤٦	٣٦.٨
	٣٥ - أقل من ٤٠ سنة	١٣	١٠.٤
	٤٠ - أقل من ٤٥ سنة	١٩	١٥.٢
	٤٥ سنة فأكثر	١٢	٩.٦
	المجموع	١٢٥	١٠٠.٠

تبين من خلال الجدول رقم (٤-٢) أن أعمار عينة الدراسة توزعت على الفئات العمرية الخمس، ولكن بنسب متفاوتة معظمها في الفئة الثانية وهي ٣٠ - أقل من ٣٥ سنة، أي بنسبة (٣٦.٨%)، والأولى وهي أقل من ٣٠ سنة، أي بنسبة (٢٨.٠%)، في حين شكلت نسبة الفئة العمرية من ٤٠ - أقل من ٤٥ سنة ما نسبته (١٥.٢%)، والفئة العمرية ٣٥ - أقل من ٤٠ سنة شكلت نسبة قدرها (١٠.٤%)، وكانت الفئة العمرية الأقل للذين بلغت أعمارهم ٤٥ سنة فأكثر إذ شكلت ما نسبته (٩.٦%).

ثالثاً: المؤهل العلمي

جدول ٤-٣ خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	٩	٧.٢
	بكالوريوس	٩٠	٧٢.٠
	ماجستير	١٨	١٤.٤
	دكتوراه	٨	٦.٤
	المجموع	١٢٥	١٠٠.٠

تبين من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٤-٣) أن حملة شهادة البكالوريوس من أفراد عينة الدراسة شكلوا ما نسبته (٧٢.٠%) وهي النسبة الأكبر بين مستويات التحصيل العلمي الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير بنسبة (١٤.٤%)، أما حملة شهادة الدبلوم فقد شكلت نسبتهم (٧.٢%)، كما شكل حملة درجة الدكتوراه ما نسبته (٦.٤%).

رابعاً: عدد سنوات الخبرة

جدول ٤-٤ خصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٥٩	٤٧.٢
	٥ - أقل من ١٠ سنوات	٤٩	٣٩.٢
	١٠ سنوات فأكثر	١٧	١٣.٦
	المجموع	١٢٥	١٠٠.٠

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (٤-٤) أن ما نسبته (٤٧.٢%) من أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرات أقل من ٥ سنوات، تلاها بعد ذلك ما نسبته (٣٩.٢%) ممن يتمتعون بخبرات من ٥ - أقل من ١٠ سنوات، وأن ما نسبته (١٣.٦%) يمتلكون خبرات تبلغ ١٠ سنوات فأكثر.

خامساً: المسمى الوظيفي

جدول ٤-٥ خصائص أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	مدير	١١	٨.٨
	نائب مدير	٢١	١٦.٨
	رئيس قسم	٤٨	٣٨.٤
	موظف إداري	٤٥	٣٦.٠
	المجموع	١٢٥	١٠٠.٠

يتضح من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق رقم (٤-٥) أن مسمى وظيفة رئيس قسم من أفراد عينة الدراسة شكلوا ما نسبته (٣٨.٤%) وهي النسبة الأكبر بين المستويات الوظيفية الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية من مساهم الوظيفي موظف إداري بنسبة (٣٦.٠%)، أما مسمى وظيفة نائب مدير فقد شكلت نسبتهم (١٦.٨%)، كما شكل مسمى وظيفة مدير ما نسبته (٨.٨%).

جدول ٤-٦ خصائص أفراد عينة الدراسة حسب الإقليم

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الإقليم	الشمال	٢٠	١٦.٠
	الوسط	٩٣	٧٤.٤
	الجنوب	١٢	٩.٦
	المجموع	١٢٥	١٠٠.٠

يلاحظ من خلال الجدول السابق رقم (٤-٦) أن المستشفيات التي تقع ضمن إقليم الوسط هي الأكثر بين عينة الدراسة، وبنسبة وصلت إلى (٧٤.٤%)، في حين شكلت المستشفيات التي تقع ضمن إقليم الشمال ما نسبته (١٦.٠%)، وكانت المستشفيات التي تقع ضمن إقليم الجنوب الأقل إذ شكلت ما نسبته (٩.٦%) من إجمالي عينة الدراسة.

٤-٢ نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

٤-٢-١ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المتغيرات المستقلة:

أولاً: مجال العناصر المادية:

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العناصر المادية، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-٧ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال العناصر المادية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
١	توفر إدارة المستشفى أجهزة الحاسوب في أماكن العمل.	٢.٩٩	٠.٥٥	٣	متوسطة
٢	توفر إدارة المستشفى الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات.	٣.٣٩	١.١٠	١	متوسطة
٣	توفر إدارة المستشفى الأجهزة اللازمة لمعالجة البيانات وإعداد التقارير.	٢.٨٨	٠.٨٥	٤	متوسطة
٤	تقوم الإدارة بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر.	٣.٠٥	١.١٦	٢	متوسطة
٥	تتسم أجهزة الحاسوب المستخدمة بسهولة التشغيل والتعامل معها.	٢.٧٤	١.٤٧	٥	متوسطة
	العناصر المادية	٣.٠١			متوسطة

يشير الجدول (٧-٤) إلى أن متوسطات متغير العناصر قد جاءت بالمستوى المتوسط، وبلغت متوسطاتها الحسابية ما بين ٣.٣٩ - ٢.٧٤ وقد جاءت الفقرة "توفر إدارة المستشفى الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات." بمتوسط حسابي ٣.٣٩ بينما جاءت الفقرة " تهتم أجهزة الحاسوب المستخدمة بسهولة التشغيل والتعامل معها." بمتوسط حسابي (٢.٤٧). وتشير النتيجة العامة إلى وجود مستوى متوسط من تأثير متغير العناصر المادية على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٣.٠١) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة عالية على جميع العبارات. ويشير الانحراف المعياري إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المتوسطة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

ثانياً: مجال عناصر البرمجية

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير العناصر البرمجية، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-٨ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال عناصر البرمجية

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
٦	يوجد برامج معدة لإنجاز العمليات المختلفة.	٣.٠٧	٠.٨٧	٢	متوسطة
٧	تتوفر الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات.	٣.١٦	١.٣٠	١	متوسطة
٨	تتوافر برامج حماية للبرمجيات المستخدمة من الاختراق.	٢.٦٢	١.١٧	٤	متوسطة
٩	البرامج المستخدمة ملائمة للعمليات التشغيلية.	٢.٧٢	١.٢٥	٣	متوسطة
١٠	تتصف البرمجيات المستخدمة بالسرعة.	٢.٠٤	١.٤٣	٦	ضعيفة
١١	يتم تحديث البرمجيات المستخدمة بصفة دورية.	١.٨٢	٠.٩٢	٧	ضعيفة
١٢	توفر البرمجيات الإرشادات المعلومات التوضيحية عند حدوث خلل معين.	٢.٣٩	١.٢٢	٥	متوسطة
	العناصر البرمجية	٢.٤٥			متوسطة

يشير الجدول (٨-٤) إلى أن متوسطات متغير العناصر البرمجية تراوحت بين المستوى المتوسط والمستوى الضعيف، وبلغت متوسطاتها الحسابية ما بين ٣.١٦ - ١.٨٢ وقد جاءت

الفقرة "تتوفر الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات." بمتوسط حسابي ٣.١٦ بينما جاءت الفقرة "يتم تحديث البرمجيات المستخدمة بصفة دورية." بمتوسط حسابي (١.٨٢) وتشير النتيجة العامة إلى وجود مستوى متوسط من تأثير متغير العناصر البرمجية على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٢.٤٥) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة عالية على جميع العبارات. ويشير الانحراف المعياري إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المنخفضة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

ثالثاً: مجال قواعد البيانات المشتركة

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير قواعد البيانات المشتركة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-٩ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال قواعد البيانات المشتركة

رقم العبرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
١٣	تتوفر البيانات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط حاسوبية.	٣.٢٤	١.٢٩	١	متوسطة
١٤	تسهل قواعد البيانات بالقدرة العالية على حفظ البيانات.	٢.٩٤	١.٢٨	٢	متوسطة
١٥	تحتفظ الإدارة بالمعاملات التي قامت بتنفيذها سواء ادخليه أم الخارجية.	٢.٨٢	١.٢٢	٣	متوسطة
١٦	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة.	٢.٤٦	١.٤٩	٤	متوسطة
	قواعد البيانات المشتركة	٢.٨٧			متوسطة

يشير الجدول (٩-٤) إلى أن متوسطات متغير قواعد البيانات المشتركة جاءت بالمستوى المتوسط، وبلغت متوسطاتها الحسابية ما بين ٢.٤٦ - ٣.٢٤ وقد جاءت الفقرة "تتوفر البيانات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط حاسوبية." بمتوسط حسابي ٣.٢٤ بينما جاءت الفقرة "تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة." بمتوسط حسابي ٢.٤٦

وتشير النتيجة العامة إلى وجود مستوى متوسط من تأثير متغير قواعد البيانات المشتركة على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٢.٨٧) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت

إيجابية وبدرجة عالية على جميع العبارات. والانحراف المعياري يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المرتفعة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متباعدة إلى حد ما.

رابعاً: مجال شبكات الاتصال

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير شبكات الاتصال، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-١٠ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال شبكات الاتصال

الترتيب	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
١٧	تتوافر المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة في الوقت المناسب وللمن يطلبها.	٢.٦٨	١.٠٣	٢	متوسطة
١٨	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة فيه بسهولة وحسب الحاجة.	٢.٩٥	١.٨٤	١	متوسطة
١٩	ترتبط الأنشطة التشغيلية بشبكة اتصالات تسهل عملية تبادل المعلومات.	٢.٥٦	١.٢٥	٤	متوسطة
٢٠	يملك المستشفى الشبكات التي لديها القدرة على تسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات	٢.٥١	١.٠٠	٥	متوسطة
٢١	تمتاز عملية استخدام الشبكات بالسهولة والسرعة.	٢.٥٩	١.١٠	٣	متوسطة
	شبكات الاتصال	٢.٦٦			متوسطة

يشير الجدول (٤-١٠) إلى أن متوسطات متغير شبكات الاتصال تراوحت بين المستوى المرتفع والمستوى المتوسط، وبلغت متوسطاتها الحسابية ما بين ٢.٩٥ - ٢.٥١ وقد جاءت الفقرة "تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة فيه بسهولة وحسب الحاجة." بمتوسط حسابي ٢.٩٥ بينما جاءت الفقرة " يملك المستشفى الشبكات التي لديها القدرة على تسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات " بمتوسط حسابي (٢.٥١)

وتشير النتيجة العامة إلى وجود مستوى متوسط من تأثير متغير شبكات الاتصال على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٢.٦٦) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة عالية على جميع العبارات. ويشير الانحراف المعياري إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المرتفعة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متباعدة إلى حد ما.

خامسا: مجال استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام
تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير استخدام واعتماد تكنولوجيا
المعلومات في تنفيذ المهام، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-١١ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
٢٢	معدل استخدام الأجهزة .	٢.٦٤	١.٢٩	٤	متوسطة
٢٣	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار	٢.٦٤	١.٢٥	٤	متوسطة
٢٤	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في ربط الوحدات الإدارية مع بعضها البعض	٣.٤٢	١.٣٥	٢	متوسطة
٢٥	يتم الاستخدام لتكنولوجيا الاتصالات في تواصل العاملين	٣.٤٣	٠.٩٧	١	متوسطة
٢٦	يتم استبدال العمل الورقي بالأنظمة المحوسبة	٢.٧٥	١.١٥	٣	متوسطة
	استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام	٢.٩١			متوسطة

يشير الجدول (٤-١١) إلى أن متوسطات متغير استخدام واعتماد تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام تراوحت بين المستوى المتوسط، وبلغت متوسطاتها الحسابية ما بين ٣.٤٣-٢.٦٤، وقد جاءت الفقرة " يتم الاستخدام لتكنولوجيا الاتصالات في تواصل العاملين" بمتوسط حسابي ٣.٤٣ بينما جاءت الفقرة " يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار " بمتوسط حسابي ٢.٦٤

وتشير النتيجة العامة إلى وجود مستوى متوسط من تأثير متغير شبكات الاتصال على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٢.٩١) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت إيجابية وبدرجة عالية على جميع العبارات. ويشير الانحراف المعياري إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المنخفضة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

٢-٢-٢ مجالات المتغيرات التابعة:

سادسا: مجال جودة الأداء

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة الأداء، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-١٢ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال جودة الأداء

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
٢٧	تراعي المستشفى مواصفات الجودة للخدمات الصحية المقدمة بشكل دائم.	٢.٢٩	١.٣٥	٤	متوسطة
٢٨	يقوم المستشفى على إنجاز الأعمال والواجبات المطلوبة بشكل جيد.	٢.٨١	١.٤٥	٣	متوسطة
٢٩	يملك المستشفى القدرة على التقيد بقواعد العمل وإجراءات تحسين جودة الأداء.	٣.٣١	١.٤٣	١	متوسطة
٣٠	تسعى إدارة المستشفى لتعلم مهارات جديدة لتحسين جودة العمل.	٣.٢٧	١.١٦	٢	متوسطة
	جودة الأداء	٢.٩٢			متوسطة

يتبين من الجدول (٤-١٢) أن المتوسطات الحسابية لمتغير جودة الأداء تراوحت ما بين ٢.٢٩ - ٣.٣١ من متغير جودة الأداء بالمستوى المتوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٢.٩٢). وقد جاءت الفقرة يمتلك المستشفى القدرة على التقيد بقواعد العمل وإجراءات تحسين جودة الأداء. " بمتوسط حسابي ٣.٣١ بينما جاءت الفقرة " تراعي المستشفى مواصفات الجودة للخدمات الصحية المقدمة بشكل دائم. " بمتوسط حسابي ٢.٢٩. وتشير النتيجة العامة إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت متوسطة. والانحراف المعياري يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المرتفعة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متباعدة ومشتتة إلى حد ما.

سابعاً: مجال سرعة الإنجاز:

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير سرعة الإنجاز، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-١٣ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال سرعة الإنجاز

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
٣١	تهتم المستشفى بإنجاز العمل في الوقت المحدد.	٣.٢٦	١.١٢	٣	متوسطة
٣٢	تقوم إدارة المستشفى باستغلال الوقت المخصص للعمل بشكل كفوّ وفعال.	٣.٣٩	١.٠٩	٢	متوسطة
٣٣	يهتم المستشفى بتأدية العمل بجدية واستخدام الوقت في عمل مفيد.	٣.٥٤	١.١٠	١	متوسطة
	سرعة الإنجاز	٣.٤٥			متوسطة

يتبين من الجدول (٤-١٣) أن المتوسطات الحسابية لمتغير سرعة الإنجاز تراوحت ما بين ٣.٥٤ - ٣.٢٦ وكانت جميع الفقرات من متغير سرعة الإنجاز بالمستوى المتوسط. وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٣.٤٥). وقد جاءت الفقرة "يهتم المستشفى بتأدية العمل بجدية واستخدام الوقت في عمل مفيد." بمتوسط حسابي ٣.٥٤ بينما جاءت الفقرة "تهتم المستشفى بإنجاز العمل في الوقت المحدد." بمتوسط حسابي (٣.٢٦).

وتشير النتيجة العامة إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت ايجابية. والانحراف المعياري يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المرتفعة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متباعدة ومشتتة إلى حد ما.

ثامنا: مجال الدقة في الأداء:

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدقة في الأداء، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-١٤ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الدقة في الأداء

رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	درجة الأهمية
٣٤	يتم إنجاز الأعمال وفقا للمعايير الموضوعية والمعدة مسبقاً.	١.٥٣	١.١٨	٤	ضعيفة
٣٥	يتم إنجاز الأعمال بالمرونة والبعد عن الروتين.	٢.٢٣	١.٠٩	٢	ضعيفة
٣٦	يتم إنجاز الأعمال بأقل ما يمكن من الأخطاء والانحراف.	١.٩١	١.٣٧	٣	ضعيفة
٣٧	يتم تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء الأعمال.	٢.٩١	١.٢٨	١	متوسطة
	الدقة في الأداء	٢.١٥			ضعيفة

يتبين من الجدول (٤-١٤) أن المتوسطات الحسابية لمتغير الدقة في الأداء تراوحت ما بين ٢.٩١ - ١.٥٣ وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٢.١٥). وقد جاءت الفقرة "يتم تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء الأعمال" بمتوسط حسابي ٢.٩١ بينما جاءت الفقرة "يتم إنجاز الأعمال وفقا للمعايير الموضوعية والمعدة مسبقاً." بمتوسط حسابي (١.٥٣)

وتشير النتيجة العامة إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت ضعيفة. والانحراف المعياري يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المرتفعة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متباعدة ومشتتة إلى حد ما.

تاسعا: مجال حجم الأداء

تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير حجم الأداء، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول ٤-١٥ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال حجم الأداء

الدرجة الأهمية	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الترتيب
متوسطة	٢	٠.٨٠	٢.٧٩	يتحمل العاملون ضغوط العمل ويحافظون على مستويات العمل المطلوبة	٣٨
متوسطة	٣	١.٠٥	٢.٤١	يتم إنجاز العمل بشكل كفوء	٣٩
ضعيفة	٤	١.٢٢	٢.١٩	يتم تأدية جميع المهام المطلوبة في المستشفى.	٤٠
متوسطة	١	١.٤٦	٣.٠٠	يتم إنجاز أكبر عدد ممكن من المهام والواجبات المطلوبة.	٤١
متوسطة			٣.٠٦	حجم الأداء	

يتبين من الجدول (٤-١٥) أن المتوسطات الحسابية لمتغير حجم الأداء تراوحت ما بين ٣.٠٠ - ٢.١٩ وقد بلغ المتوسط الحسابي للمجموع العام (٣.٠٦). وقد جاءت الفقرة "يتم إنجاز أكبر عدد ممكن من المهام والواجبات المطلوبة" بمتوسط حسابي ٣.٠٠ بينما جاءت الفقرة "يتم تأدية جميع المهام المطلوبة في المستشفى" بمتوسط حسابي ٢.١٩ وتشير النتيجة العامة إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت ايجابية. والانحراف المعياري يشير إلى مدى تشتت قيم هذا المتغير عن الوسط الحسابي لجميع الفقرات، وهذه القيمة المرتفعة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة متباعدة ومشتتة إلى حد ما.

٤-٣ نتائج اختبار فرضيات الدراسة

قبل البدء في تطبيق اختبار فرضيات الدراسة، فقد تم إجراء بعض الاختبارات القبليّة، وذلك من أجل التأكد من ملاءمة البيانات للافتراضات التي تقوم عليها هذه التحليلات وأظهرت النتائج ما يلي:

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي (Normality):

تم التأكد من اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باستخدام اختباري الالتواء واختبار (One Sample Kolmogrov test)، والجدول الآتي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

جدول ٤-١٦ اختبار (Kolmogorov-Smirnov test) للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

الدلالة الإحصائية	قيمة اختبار KS	معامل الالتواء skewness	مجالات تكنولوجيا المعلومات
٠.٥١٩	٠.٨١	٠.٠١٩	العناصر المادية
٠.٤٥٥	٠.٨٥	٠.٤٠٩	العناصر البرمجية
٠.١١١	١.٢٠	٠.١٣٧ -	قواعد البيانات
٠.٣٢٠	٠.٩٥	٠.٠٦٧ -	شبكة الاتصال
٠.٤٤١	٠.٨٦	٠.٢٠٣ -	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول رقم (٤-١٦) أن قيم معاملات الالتواء قد انحصرت بين (-١ و +١) وتعتبر هذه القيم قريبة من التوزيع الطبيعي كما تبين قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (Kolmogorov-Smirnov) والتي كانت أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية البالغ (٠.٠٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين توزيع بيانات الدراسة والتوزيع الطبيعي مما يساعد في الاستنتاج بقرب توزيع بيانات الدراسة من التوزيع الطبيعي

ثانياً: اختبار قوة العلاقة بين مكونات (مجالات) تكنولوجيا المعلومات:

ويوضح الجدول رقم (٤-١٧) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين مجالات تكنولوجيا المعلومات.

جدول ٤-١٧ مصفوفة معامل ارتباط بيرسون بين مجالات تكنولوجيا المعلومات

المتغيرات	العناصر المادية	العناصر البرمجية	قواعد البيانات المشتركة	شبكات الاتصال
العناصر المادية	١	**٠.٦٩٩	٠.٠٠٢	**٠.٦٦٢
العناصر البرمجية		١	٠.٠١٥	**٠.٦٧٠
قواعد البيانات المشتركة			١	٠.١١٧
شبكات الاتصال				١

** ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \geq 0.01)$

تظهر النتائج أن العلاقة الارتباطية بين العناصر المادية والعناصر البرمجية قد بلغت (٠.٦٩٩) وبين العناصر المادية وشبكات الاتصال (٠.٦٦٢) وبين العناصر البرمجية وشبكات الاتصال (٠.٦٧٠) وتعتبر هذه العلاقات بدرجة متوسط بين المجالات المذكور بينما يلاحظ ان قيم العلاقات الارتباطية الأخرى كانت ضعيفة جدا بالإضافة إلى عدم دلالتها من الناحية الإحصائية مما يشير إلى أن قيم العلاقات جاءت بدرجة مقبولة وليست بدرجة عالية.

ثالثاً: اختبار الارتباط الخطي (VIF) Multicolleniarity

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذا الاختبار الذي يعتبر أحد الطرق للتأكد من وجود مشكلة التعدد الخطي، مع العلم أن لابد عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (١٠)، وقيمة اختبار التباين المسموح لابد أن يكون أكبر من (٠.٠٥)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج التي تم الحصول عليها كما يلي:

جدول ٤-١٨ اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
العناصر المادية	٢.٢٦	٠.٤٤
العناصر البرمجية	٢.٣١	٠.٤٣
قواعد البيانات المشتركة	١.٠٣	٠.٩٦
شبكات الاتصال	٢.١٦	٠.٤٦

يبين الجدول (٤-١٨) إلى أن قيم اختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات أقل من (١٠) وتتراوح قيمه ما بين (١.٠٣ - ٢.٠٣)، بينما أن قيمة اختبار التباين المسموح به لجميع المتغيرات أكبر من (٠.٠٥) وتتراوح قيمه ما بين (٠.٤٣ - ٠.٩٦)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذو أهمية إحصائية بين المتغيرات المستقلة الواردة بجدول (الارتباط)، وهذا يعزز إمكانية استخدامها في النموذج.

رابعاً: نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد:

الجدول ٤-١٩ جدول ملخص النموذج^b (Model Summary)

Std. Error of the Estimate	Adjusted R ^٢	R ^٢	R	النموذج
٠.٢٨٨	٠.٨١٨	٠.٨٢٣	٠.٩٠٧	١

يتبين من الجدول (٤-١٩) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع قد بلغت (٠.٩٠٧)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠.٨٢٣)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد المعدل (Adjust) والذي يأخذ بالاعتبار الزيادة الحاصلة في درجات الحرية، والتي بلغت قيمته (٠.٨١٨)، وعليه فإن المتغيرات المستقلة استطاعت أن تفسر (٠.٨١٨%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع في حين يعزى الباقي إلى عوامل أخرى.

خامسا: اختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (٤-٢٠) نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار دلالة نموذج الانحدار:

جدول ٣-٢٠ نتائج تحليل التباين

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
١	الانحدار	٤٦.٦٩	٤	١١.٦٧	١٤٥.٨٧	٠.٠٠٠
	البواقي	١٠٠.٠١	١٢٠	٠.٠٠٨		
	المجموع	٥٦.٧٠	١٢٤			

يوضح جدول (٤-٢٠) تحليل التباين والذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج ولكل متغير مستقل (العناصر المادية، العناصر البرمجية، قواعد البيانات المشتركة، وشبكات الاتصال) عن طريق إحصائي (F) حيث بلغت قيمة f المحسوبة (١٣٩.٨٩) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وحيث ان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من ٠.٠٥ فإنه يتم رفض فرضية الدراسة العدمية وبالتالي قبول الفرضية البديلة. وتم صياغة فرضياته كالآتي:

الفرضية العدمية: لا يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرضية البديلة: يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

وبناءً على المعطيات الواردة في الجدول أعلاه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية مع

قبول الفرضية البديلة، لذلك يُمكن القول إنه يوجد على الأقل متغير مستقل واحد (على الأقل

مكون واحد) من المتغيرات المستقلة يُؤثر على المتغير التابع والذي يُمكن أن يكون معنوي ويتم معرفة ذلك من خلال اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد.

سابعاً: اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

يتضح من مطالعة البيانات في الجدول (٤-٢١) قيم معاملات الانحدار للاختبارات الإحصائية وهي كما يلي:

جدول ٤-٢١ جدول المعاملات نموذج الانحدار

Sig.	t	Unstandardized Coefficients		المتغيرات المستقلة
		Std. Error	β	
٠.٠٠٠٠	٣.٧٨	٠.١٣٩	٠.٥٢٦	الحد الثابت
٠.٠٠٠٠	٥.٦٢	٠.٠٥٧	٠.٣٢٢	العناصر المادية
٠.٠٠٠٠	٧.١٠	٠.٠٥٠	٠.٣٥٤	العناصر البرمجية
٠.٨٤٢	٠.٢٠	٠.٠٢٦	٠.٠٥٢	قواعد البيانات المشتركة
٠.٠٠٠٠	٧.٩٩	٠.٠٤٥	٠.٢٢٣	شبكات الاتصال

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

وتتص هذه الفرضية على انه:

HO١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ (العناصر المادية، العناصر البرمجية، قواعد البيانات المشتركة، وشبكات الاتصال) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

HA١: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ (العناصر المادية، العناصر البرمجية، قواعد البيانات المشتركة، وشبكات الاتصال) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

وقد انبثقت عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية، وفيما يلي اختباراتها على النحو

الآتي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

HO١١: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر المادية (Hardware Computers) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

HA١١: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر المادية (Hardware Computers) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

يتضح من خلال جدول رقم (٤-٢١) أن قيمة (t) بلغت (٥.٦٢)، بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر المادية (Hardware Computers) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن" كما أن قيمة (β) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (٠.٣٢٢) وهي تُشير إلى مقدار الزيادة التي حصلت في قيمة المتغير التابع (أداء المستشفيات) بوحدة واحدة نتيجة زيادة المتغير المستقل "العناصر المادية" بقيمة المعامل. وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة النجار (٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن الشركات الصناعية الأردنية تمتلك موارد نظم المعلومات ومنها الأجهزة بدرجة متوسطة تساعد على تعزيز قدرتها التنافسية. كذلك اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليها دراسة الهزايمة (٢٠١١) والتي خلصت إلى وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة بمتغير العناصر المادية على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. كذلك تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الكساسبه (٢٠٠٧) والتي بينت وجود علاقة ارتباط معنوية بين الأجهزة مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي. وتتوافق هذه النتيجة كذلك مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة محاسنه (٢٠٠٧)، حول توافر أدوات تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية، حيث إن الشركات المبحوثة تمتلك الأجهزة اللازمة لتشغيل تكنولوجيا المعلومات.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

HO١٢: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر البرمجية (Software Programs) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

HA١٢: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر البرمجية (Software Programs) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

يتضح من خلال جدول رقم (٤-٢١) أن قيمة (t) بلغت (٧.١٠)، بمستوى الدلالة (٠.٠٠٠٠) وهو أقل من ($\alpha \geq 0.05$)، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر البرمجية (Software Programs) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن". كما أن قيمة (β) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (٠.٣٥٤) وهي تُشير إلى مقدار الزيادة التي حصلت في قيمة المتغير التابع (أداء المستشفيات) بوحدة واحدة نتيجة زيادة المتغير المستقل "العناصر البرمجية" بقيمة المعامل. وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليها دراسة الهزايمة (٢٠١١) والتي خلصت إلى وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية

متقدمة بمتغير العناصر البرمجية على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. كذلك تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الكسابه (٢٠٠٧) والتي بينت وجود علاقة ارتباط معنوية بين البرمجيات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي، وبينت أيضا وجود علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

HO١٣: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

HA١٣: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

يتضح من خلال جدول رقم (٤-٢١) أن قيمة (t) بلغت (٠.٢٠٠)، بمستوى معنوية (٠.٨٤٢) وهي اكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq ٠.٠٥$)، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن" كما أن قيمة (β) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (٠.٠٥٢) وهي تُشير إلى مقدار الزيادة التي حصلت في قيمة المتغير التابع (أداء المستشفيات) بوحدة واحدة نتيجة زيادة المتغير المستقل "قواعد البيانات المشتركة" بقيمة المعامل. وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليها دراسة الهزيمة (٢٠١١) والتي خلصت إلى وجود اثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة بمتغير قواعد البيانات المشتركة على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. كما اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة النجار (٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن الشركات الصناعية الأردنية تمتلك البرمجيات بدرجة متوسطة، تساعدها على تعزيز قدرتها التنافسية. كذلك تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ياسين، والرفاعي (٢٠٠٢) التي خلصت إلى إن توافر الأنظمة المطلوبة والبرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة المنظمة المختلفة. وتتوافق هذه النتيجة أيضا مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة محاسنه (٢٠٠٧)، حول توافر أدوات تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية، حيث إن الشركات المبحوثة تمتلك الأجهزة، وقواعد البيانات، والبرمجيات، والمستخدمون.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

HO14: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال (Computers Networks) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

HA14: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال (Computers Networks) في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

يتضح من خلال جدول رقم (٤-٢١) أن قيمة (t) بلغت (٧.٩٩) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq ٠.٠٠٥$)، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال (Computers Networks) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن". كما أن قيمة (β) (معامل الانحدار غير المعياري) بلغت (٠.٢٢٣) وهي تُشير إلى مقدار الزيادة التي حصلت في قيمة المتغير التابع (أداء المستشفيات) بوحدة واحدة نتيجة زيادة المتغير المستقل "شبكات الاتصال". وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ياسين والرفاعي (٢٠٠٢) التي خلصت إلى إن توافر الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة المنظمة المختلفة. وتتقارب هذه النتيجة أيضاً مع نتيجة دراسة النجار (٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن الشركات الصناعية الأردنية تمتلك الشبكات والاتصالات بدرجة متوسطة تساعد على تعزيز قدرتها التنافسية. كذلك اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليها دراسة الهزايمة (٢٠١١) والتي خلصت إلى وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة بمتغير شبكات الاتصال على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العام.

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

تنص هذه الفرضية على:

HO2: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن تعزى للعوامل الديموغرافية للمستجيبين.

HA2: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن تعزى للعوامل الديموغرافية للمستجيبين.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار هذه الفرضية، وذلك لمعرفة وجود فروق في تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، باختلاف متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة يعزى للعوامل الديموغرافية (عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، الإقليم).

رابعاً: عدد سنوات الخبرة

الجدول ٤-٢٢ نتائج تحليل التباين (One Way ANOVA) للفروق في تقديرات عينة الدراسة لأداء المستشفيات تعزى إلى عدد سنوات الخبرة

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٥٩	٣.٠٥	٠.٧١	٢.١٩	٠.١١٦	لا يوجد فروق
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٤٩	٢.٩٧	٠.٦٥			
	١٠ سنوات فأكثر	١٧	٢.٦٧	٠.٦٠			

يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق (٤-٢٢) أن قيمة F المحسوبة هي (٢.١٩) بمستوى دلالة (٠.١١٦) وهي قيمة أكبر من ٥% وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والتي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن يعزى إلى عدد سنوات خبرة الباحثين".

خامساً: المسمى الوظيفي

الجدول ٤-٢٣ نتائج تحليل التباين (One Way ANOVA) للفروق في تقديرات عينة الدراسة لأداء المستشفيات تعزى إلى المسمى الوظيفي

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
المسمى الوظيفي	مدير	١١	٢.٩٧	٠.٨٢	٠.١١١	٠.٩٩٨	لا يوجد فروق
	نائب مدير	٢١	٢.٩٦	٠.٥٧			
	رئيس قسم	٤٨	٢.٩٨	٠.٦٧			
	موظف إداري	٤٥	٢.٩٦	٠.٧١			

يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق (٤-٢٣) أن قيمة F المحسوبة هي (٠.٠١١) بمستوى دلالة (٠.٩٩٨) وهي قيمة أكبر من ٥% وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والتي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن يعزى إلى مسمى المبحوثين الوظيفي".

سادسا: الإقليم

الجدول ٤-٢٤ نتائج تحليل التباين (One Way ANOVA) للفروق في تقديرات عينة الدراسة

لأداء المستشفيات تعزى إلى الإقليم

المتغير	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig	النتيجة
الإقليم	الشمال	٢٠	٢.٩٩	٠.٨٢	٠.٠١٥	٠.٩٨٥	لا يوجد فروق
	الوسط	٩٣	٢.٩٦	٠.٦٤			
	الجنوب	١٢	٢.٩٨	٠.٧٤			

يتبين من البيانات الواردة في الجدول السابق (٤-٢٤) أن قيمة F المحسوبة هي (٠.٠١٥) بمستوى دلالة (٠.٩٨٥) وهي قيمة أكبر من ٥% وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والتي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المستشفيات الخاصة في الأردن يعزى إلى الإقليم".

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

في ضوء التحليل الذي تم في الفصل الرابع لإجابات عينة الدراسة، فإن هذه الفصل يتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصل إليها الباحث، كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة والتي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية قدم الباحث عدداً من التوصيات، ويمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة في الاستبانة بما يلي:

١-٥ النتائج

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بـ (العناصر المادية، العناصر البرمجية، قواعد البيانات المشتركة، وشبكات الاتصال) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن من وجهة نظر عينة الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الهزايمة (٢٠١١) والتي خلصت إلى وجود أثر لتبني وامتلاك تكنولوجيا معلومات ذات مرتكزات تكنولوجية متقدمة بمتغيراتها العناصر المادية، العناصر البرمجية، قواعد البيانات المشتركة، شبكات الاتصال على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. كذلك تتفق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الكساسبه (٢٠٠٧) والتي بينت وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من حجم الاستثمار، والأجهزة، والبرمجيات، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي، وبينت أيضاً وجود علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي.

١-١-٥ تأثير شبكات الاتصال (Computers Networks) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لشبكات الاتصال (Computers Networks) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن. وهذا ما تؤكد قيمة الدلالة (.Sig) البالغة صفراً وهي أقل من ٥%، وان هذا التأثير بمستوى متوسط وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

كما تبين أن عملية استخدام الشبكات تمتاز بالسهولة والسرعة، وإن المعلومات تتدفق بين المستويات الإدارية المختلفة فيه بسهولة وحسب الحاجة، وتبين أن المعلومات المطلوبة تتوافر بطريقة فعالة في الوقت المناسب عند الطلب. وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبيد (٢٠٠٧)، التي خلصت إلى أن توافق نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها مع استراتيجيات الأعمال التنافسية، يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والمبيعات والربحية في الشركات المبحوثة، وأن وضوح توجهات الإستراتيجية، والالتزام، والاتصال الفعال، والتعاون، وتبادل المعرفة، والرؤيا المشتركة بين تنفيذي نظم المعلومات، وتنفيذي الأعمال من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الاستراتيجي في الشركات المبحوثة. كذلك تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ياسين والرفاعي (٢٠٠٢) التي خلصت إلى إن توافر الأنظمة المطلوبة لتشغيل الشبكات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة المنظمة المختلفة.

ويرى الباحث أن استخدام شبكات الاتصال ذات المرتكزات التكنولوجية المتقدمة يتزايد مع تزايد الحاجة إلى الاعتماد على شبكات الاتصالات في المستشفى، من اجل ضمان تناقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الدوائر والأقسام المكونة للمستشفيات، وبين محيطها الخارجي، وهذا من شأنه العمل على تحسين أداءها.

١-١-٥ تأثير العناصر البرمجية (Software Programs) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر البرمجية (Software Programs) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن. وهذا ما تؤكد قيمة الدلالة (.Sig) البالغة صفراً وهي أقل من ٥%، وان هذا التأثير بمستوى متوسط وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

كما تبين أنه يوجد برامج معدة لإنجاز العمليات المختلفة، وإن هذه البرمجيات توفر الإرشادات والمعلومات التوضيحية عند حدوث خلل معين، كما تبين أنه تتوفر الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات وأن البرمجيات المستخدمة تتصف بالسرعة. وتتقارب هذه النتيجة مع نتيجة دراسة النجار (٢٠٠٤) التي توصلت إلى أن الشركات الصناعية الأردنية تمتلك موارد نظم المعلومات المختلفة، سواء الموارد البشرية، والأجهزة، والبرمجيات، والبيانات، والشبكات والاتصالات بدرجة متوسطة، تساعد على تعزيز قدرتها التنافسية. كذلك تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ياسين، والرفاعي (٢٠٠٢) التي خلصت إلى إن توافر الأنظمة المطلوبة والبرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة المنظمة المختلفة.

ويرى الباحث أن البرمجيات كمكون من المكونات غير المادية تتلخص باعتبارها عنصراً مهماً في نجاح استخدام النظام، ويعزز القدرة على القيام بالعمليات التي تتناسب مع فعاليات المستشفى وأنشطته المختلفة. لذلك فإن الضرورة تستدعي اختيار حواسيب ذات أنظمة تشغيل واتصالات متقدمة وفعالة لأهميتها في تحسين أداء هذه المستشفيات.

٣-١-٥ تأثير العناصر المادية (Hardware Computers) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للعناصر المادية (Hardware Computers) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن. وهذا ما تؤكد قيمة الدلالة (Sig) البالغة صفراً وهي أقل من ٥%، وإن هذا التأثير بمستوى متوسط وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

حيث أن إدارة المستشفى توفر أجهزة الحاسوب في أماكن العمل وهي توفرها لمعالجة البيانات وإعداد التقارير، كذلك توفر الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات، فضلاً عن أنها تقوم بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر. وتتوافق هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة محاسنه (٢٠٠٧)، حول توافر أدوات تكنولوجيا قواعد البيانات في شركات الدواء الأردنية، حيث إن الشركات البحث تمتلك الأجهزة، وقواعد البيانات، والبرمجيات، والمستخدمون.

ويرى الباحث أن المستشفيات الخاصة في الأردن يمكنها أن تستفيد من هذه النتيجة من خلال الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومعالجة الخلل والقصور، والإحاطة

وبشكل أفضل بالعوامل الأكثر احتمالاً، واستخداماً لتحديد التكنولوجيا المناسبة للبيئة الأردنية، وحسب ما توصلت إليها الدراسة، فهناك فرصة للإفادة من هذه النتيجة، حيث أكدت على أن توفر أجهزة الحاسوب المتطورة والمعدات الملحقة بها يعني الميل لاملاكها.

٥-١-٤ تأثير قواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن.

أشارت نتائج الدراسة إلى لا يوجد أثر قواعد البيانات المشتركة (Sharing Database) على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن. وهذا ما تؤكد قيمة الدلالة (Sig) البالغة ٠.٨٤٢، وهي أكبر من ٥%، وان هذا التأثير بمستوى متوسط وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

قد تبين أن قواعد البيانات لا تتسم في سرعة تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة، وأن الإدارة لا تحتفظ بالمعاملات التي قامت بتنفيذها سواء ادخله أم الخارجية، وإنه تتوافر البيانات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط حاسوبية. وتتشابه هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة محاسنه (٢٠٠٧)، والتي بينت أن الشركات المبحوثة تمتلك قواعد بيانات عن العوامل البيئية الخارجة تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل، كما تمتلك قواعد بيانات عن العوامل البيئية الداخلية تحوي البيانات والمعلومات عن هذه العوامل. كذلك تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ياسين، والرفاعي (٢٠٠٢) التي خلصت إلى إن توافر الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة، والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة المنظمة المختلفة.

وبينت دراسته، أن نظام إدارة قواعد البيانات في المستشفى يستدعي تحديد الدور الاستراتيجي للمعلومات التي تستخدمها إدارة المستشفى في عملية تخطيط المعلومات على اعتبار إنها مورد إستراتيجي، ووعاء يحتوي على مجموعه من البيانات المخزنة في ملفات استعداداً للتعامل معها لتصبح معلومات مفيدة يسهل الاستفادة منها. وهذا يتطلب أيضاً تطوير وظيفة إدارة البيانات من خلال قواعد تضم مجموعه من البيانات المبنية والمجمعة والمرتبطة لاستخدامات المستشفى في تحسين أداءه.

ويعزو الباحث انخفاض قواعد البيانات المشتركة عن بقية الأبعاد إلى أن هذه المستشفيات ليست مربوطة بشبكة لإجراء العمليات الصغرى فيها وذلك حسب ما أفاد بعض المستجيبين عند سؤالهم عن ذلك.

٥-٢ التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الحالية، يقدم الباحث مجموعة من التوصيات وهي:

- ١- استمرار المستشفيات الخاصة بتوفير أجهزة الحاسوب والمعدات الملحقة بها في جميع أقسام المستشفى، لمعالجة البيانات وإعداد التقارير، وتخزين البيانات والمعلومات، كونها تعتبر جزءاً أساسياً في إنجاز عمليات المستشفى الخارجية والداخلية ولأهميتها في تحسين الأداء.
- ٢- قيام المستشفيات بتحديث البرمجيات المستخدمة لديها، بحيث تكون قادرة على القيام بالعمليات المطلوبة والمهام المختلفة التي تتناسب مع أنشطة المستشفى المختلفة، وكذلك الأنظمة التي تشغل الأجهزة والشبكات، وقواعد البيانات.
- ٣- العمل على إنشاء إدارات وأقسام متخصصة بتكنولوجيا المعلومات ترتبط بالإدارة العليا حسب الهيكل التنظيمي للمستشفى، وتضم أفراداً مؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتعنى بتصميم وتنفيذ الاستراتيجيات الخاصة بالتعامل مع معطياتها ومن خلال التنسيق والتكامل مع الإدارات الأخرى.
- ٤- تبني نظام لتكنولوجيا المعلومات، يعمل على جمع المعلومات حول مختلف متغيرات البيئة الخارجية، ونشرها وتبادلها والإفادة منها في جميع أنشطة المستشفى، من خلال تأسيس قاعدة بيانات عن مختلف المتغيرات البيئية، مما يُمكن المستشفى من استخدام تكنولوجيا المعلومات، والإفادة من مزاياها.
- ٥- الاهتمام بالتدريب، والعمل على إعداد برامج للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات الذي يتضمن مختلف الأنشطة مثل: معالجة البيانات، وتخزينها، والبرمجيات، وإعداد التقارير الخاصة بتصميم الأعمال الإلكترونية، ويجب أن يشمل هذا التدريب الإدارة والعاملين في المستشفيات الخاصة.
- ٦- استمرار المستشفيات الخاصة بتوفير شبكات الاتصال القادرة على تسهيل عملية تبادل وتدفق المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة ضمن المستشفى وبين المستويات الإدارية المختلفة في المستشفى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أوبكر، مصطفى محمود (٢٠٠٥)، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية: الدار الجامعية، الإسكندرية.

بلوط، حسن (٢٠٠٢)، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، بيروت، لبنان: دار النهضة العربية.

بني خالد، مرعي حمد الله مبارك (٢٠٠٤)، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

جواد، شوقي ناجي والعاني، مزهر شعبان والحجازي، هيثم علي (٢٠١٢)، ذكاء الأعمال، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر.

الحسيني، فلاح حسن عداي (٢٠٠٠)، الإدارة الإستراتيجية مفاهيمها، مداخلها، عملياتها المعاصرة، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الحراشنة، حسين محمد (٢٠١١)، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، (ط١)، عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

خشارمة، حسين (٢٠٠٥)، تقييم أداء شركات القطاع العام في الأردن من وجهة نظر الشركات نفسها والأجهزة المسؤولة عنها. مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، ٢٩(٢)، ٢٩٧-٣٠٤.

دره، عبدالباري (٢٠٠٣)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الراوي، خالد والسند، حمود (٢٠٠٠)، مبادئ التسويق الحديث، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

السالم، مؤيد وصالح، عادل (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، (ط١)، إربد، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

السالمي، عبد الرزاق (٢٠٠١)، تكنولوجيا المعلومات، (ط١)، عمان، الأردن: إدارة المناهج للتوزيع والنشر والإعلام

السلمي، علي (٢٠٠٥)، السياسات الإدارية في عصر المعلومات، (ط١)، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

السلمي، علي والدباغ، عماد (٢٠١١)، تقنيات المعلومات الإدارية، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

الطائي، محمد عبد (٢٠٠١)، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الموصل، العراق: دار الكتب للطباعة والنشر.

الطعامنة، محمد محمود والعلوش، طارق شريف (٢٠٠٤)، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

العاني، مزهر شعبان، وجوداء، شوقي ناجي (٢٠٠٨)، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن: دار إثراء للنشر.

عبيد، محمود أحمد سليمان (٢٠٠٧)، مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي: دراسة للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

العقيلي، عمر وصفي (٢٠٠٥)، إدارة الموارد البشرية: بعد استراتيجي، (ط٢)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

علاقي، مدني (٢٠٠٧)، إدارة الموارد البشرية، جدة: خوارزم العلمية للنشر العلمية.

الغالب، طاهر والعبادي، واثق (٢٠٠٢)، تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات على نماذج صياغة الاستراتيجيات في منظمات الأعمال، المؤتمر العلمي السنوي، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.

الغزوري، محمد (٢٠٠١)، نحو نظام متكامل لمقاييس الأداء في منشآت الأعمال، دراسة تجريبية. مجلة كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر.

القريوتي، محمد قاسم (٢٠٠٦)، مبادئ الإدارة: النظريات والعمليات والوظائف، عمان: دار وائل للنشر، عمان.

قلعاوي، غسان (٢٠٠٨)، رقابة الأداء، الشارقة: دار المسار للدراسات والاستشارات والنشر.

قندلجي، عامر إبراهيم والسامرائي، إيمان فاضل (٢٠٠٢)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.

كراجة، عبد الحميد (٢٠٠٠)، الإدارة والتحليل المالي أسس ومفاهيم وتطبيقات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الكساسبه، وصفي (٢٠٠٧)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

محاسنه، محمد سلطان ماجد علي (٢٠٠٧)، تكنولوجيا قواعد البيانات وأثرها في اختيار الإستراتيجية التنافسية لشركات الدواء الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

معاضيدي، عادل طالب (٢٠٠١)، تقانات المعلومات وتطبيقاتها، بغداد، العراق: هيئة المعاهد التقنية.

المفرجي، عادل حرحوش وصالح، احمد علي (٢٠٠٦)، تحليل معطيات العلاقة الارتباطية بين نظام معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري من وجهة نظر قادة المنظمات المعرفية في العراق. المجلة العربية للإدارة، ٢٦(١)، ١٠١-١٢٧.

النجار، فايز جمعة (٢٠٠٤)، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على إستراتيجية المنشأة في الشركات الصناعية الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

النجار، فريد (٢٠٠٧)، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

نعمه، نغم حسين (٢٠٠٢)، أثر استثمار رأس المال الفكري على الأداء المنظمي. رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، العراق.

هاشم، طارق (٢٠٠٩) دور نظم المعلومات التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للشركات المساهمة العامة الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

الهاشمي، شيماء محمد صالح (٢٠٠٣)، دور نقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

الهزايمة، أديب محمد (٢٠١١)، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

الهمشري، عمر أحمد (٢٠٠١)، الإدارة الحديثة للمكتبات ومركز المعلومات، (ط١)، عمان، الأردن: دار الصفا للنشر والتوزيع.

الهيبي، خالد عبدالرحيم (٢٠٠٤)، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.

ياسين، سعد، والرفاعي، عوض (٢٠٠٢)، الأعمال الإلكترونية في البيئة العربية الواقع والتحديات، المؤتمر العلمي الثاني، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.

ياغي، محمد عبدالفتاح (٢٠٠٣)، التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق، عمان: مركز أحمد ياسين.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Ahmed, A., Hussain, I., Ahmed, Sh. & Akbar, F. (٢٠١٠), Performance Appraisals Impact on Attitudinal Outcomes and Organizational Performance. **International Journal of Business and Management**, ٥(١٠), ٦٢-٦٨.

Al Mahamid, S. and Beeson, I. (٢٠٠٤), Survey of Strategic Alignment Indicators in Manufacturing Companies in the south-west of England, **Working Paper**, University of the West of England.

Al-Faouri, Abeer Hmoud, Al-Kasasbeh, Mohammed Mufaddy and Alkhaldi, Firas Mohammad (٢٠٠٩), Enabling IT/Business Strategic Alignment: (An Empirical Study on the Telecommunications Sector in Jordan). **Jordan Journal of Business Administration**, ٥(٢), ٢٧٣-٢٩٢.

Alter, Steven (٢٠٠٢), **Information System: The Foundation of E-Business**, (٤th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Buford, Sandra Casey (٢٠٠٦), Linking Human Resources to Organizational Performance and Employee Relations in Human Services Organizations: Ten HR

- Essentials for Managers. **International Journal of Public Administration**, ٢٩(٥١٧), ٥١٧-٥٢٣. Available at EBSCO.
- Daft, Richard L. (٢٠٠٤), **New Era of Management**, (٢nd ed.). Australia: Thomson South-Western.
- Durrani, B., Obaid, U. & Sabeeh, U. (٢٠٠٠), Effect of Leadership on Employees Performance in Multinational Pharmaceutical Companies in Pakistan. **Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business**, ٢(٩), ٢٨٦-٢٩٩.
- Erdogan, B. (٢٠٠٢), Antecedents and consequences of justice perceptions in performance appraisals. **Human Resource Management Review**, ١٢(٤), ٥٥٥-٥٧٨.
- Ghebrejorgis, F. & Karsten, L. (٢٠٠٧), Human resource management and performance in a developing country. **International Journal of Human Resource Management**, ١٨(٢), ٣٢١-٣٣٢.
- Harayanan, V. K. (٢٠١١), **Managing Technology and Innovation for Competitive Advantage**, New Jersey: Prentice Hall.
- Hayes. (٢٠٠٩). **Information, Since**, Digital Edition, Digital Library, Congress.
- Henderson, J.C. & Venkatraman, N. (١٩٩٩). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organization. **IBM Systems Journal**, ٣٢(١), ٤٧٢-٤٨٤.
- Jones, Garth R. & George, Jennifer M. (٢٠٠٤), **Essentials of Contemporary Management**, Boston: McGraw Hill Irwin.
- Jouirou, N. and Kalika, M. (٢٠٠٤), Strategic Alignment A Performance Tool (An Empirical Study of SMEs, **Proceeding of the ١٠th Americas Conference on Information Systems**, New York, ٢٠٠٤.
- Kim, Soo wook (٢٠٠٣), **An Investigation of information technology investments on buyer- Supplier relationship and supply chain dynamics(on-line)**, ١٦. Retrieved ١٥/٨/٢٠١٠. Available: <http://wwwlib.umi.com/dissertations>.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (٢٠٠٤), **Organizational Behavior**, New York: McGraw-Hill/ Irwin.
- Kuvas, B. (٢٠٠٦), Performance Appraisal Satisfaction and Employee Outcomes: Mediating and Moderating Roles of Work Motivation. **International Journal of Human Resource Management**, ١٧(٣), ٥٠٤-٥٢٢.
- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (٢٠٠٥), **Business Information Systems**, (٧th ed.). London.

- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (٢٠١٣), **Management Information Systems- Managing The Digital Firm**, (٨th ed.). Pearson International Firm.
- Lazear, E. (٢٠٠٠), Performance and productivity. **American Economic Review**, ٩٠(٥), ١٣٤٦-١٣٦١.
- O'Brien, J. A. (٢٠٠٤), **Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise**, (٥th ed.). Boston: Irwin: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Paul, A. & Anantharaman, R. (٢٠٠٣), Impact of people management practices on organizational performance. **International Journal of Human Resource Management**, ١٤(٧), ١٢٤٦-١٢٦٦.
- Poon, J. (٢٠٠٤), Effects of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction and Turnover Intention. **Personnel Review**, (٣٣(٣), ٣٢٢-٣٣٤.
- Poster, Theodore H. & Streib, Gregory (٢٠٠٥), Elements of Strategic Planning and Management in Municipal Government: Status After Two Decades. **Public Administration Review**, ٦٥(١), ٤٥-٥٦. Retrieved ٢٠/٥/٢٠١٠. Available at: www.ingentaconnect.com/content.
- Rogers, D. S. and Grassi, M. M. (٢٠٠٨), **Retailing: New perspectives**, New York: The Dryden Press.
- Selden, S. C. & Sowa, J. E. (٢٠٠٣), Testing a Multi-Dimensional Model of Organizational Performance: Prospects and Problems, **Paper presented at the ٧th National Public Management Research Conference**, Washington, DC., ٩٧.
- Stair, R. M. and Reynolds, G. W. (٢٠٠٣), **Principles of Information Systems**, (٦th ed.). Boston: Thomson Course Technology.
- Thompson, R. and Cats-Baril, W. (٢٠٠٣), **Information Technology and Management**, (٢nd ed.). Boston: McGraw Hill.
- Turban, E. and McLean, E. and Wetherbe, J. (٢٠٠٢), **Information Technology for Management**, New York: John, Willey and Sons, Inc..
- Verreault, D. (٢٠٠٣), **Strategic Alignment of Information Technologies: A Resource Based Perspective, A Resource – Based perspective M.SC**, Thesis, HEC Montreal.
- Zheng, C., Morrison, M. & O'Neill, G. (٢٠٠٦), An empirical study of high performance HRM practices in Chinese SMEs. **International Journal of Human Resource Management**, ١٧(١٠), ١٧٧٢-١٨٠٣.
- Zwick, T. (٢٠٠٦), The impact of training intensity on establishments productivity. **Labor Economics**, ١١, ٧١٥-٧٤٠.

الملاحق

ملحق رقم (١)
المستشفيات الخاصة في الأردن

الرقم	اسم المستشفى	التخصص	المحافظة	الهاتف	فاكس	العنوان
*١	الاسلامي	عام	العاصمة	٥٦٨٠١٢٧	٥٦٦١٧٧٣	العبدلي
٢	ملحس	عام	العاصمة	٤٦٣٦١٤٠	٤٦٤٣٤٥٥	جبل عمان / الدوار الاول
٣	الأمل	نسائية	العاصمة	٥٦٧٤١٥٠	٥٦٠٧١٥٥	جبل الحسين / دوار الداخلية
٤	لوزميلا	عام	العاصمة	٤٦٢٤٣٤٥	٤٦١٩٣٤٧	جبل اللوييدة
٥	جبل عمان	نسائية	العاصمة	٤٦٤٤٩١٩	٤٦٤٤٩١٩	جبل عمان / الدوار الرابع
٦	ماركا التخصصي الاسلامي	عام	العاصمة	٤٨٩٣٨٥٥	٤٨٧٥١٧٣	ماركا / حي الزارع
٧	الشهيد ابو دية	عام	العاصمة	٥٦٦٦١٧٧	٤٦١٢١٤١١	جبل الحسين
٨	الهلال الأحمر	عام	العاصمة	٤٧٧٩١٣١	٤٧٧٩١٣٦	المصدر
٩	الاهلي	عام	العاصمة	٥٦٦٤١٦٤	٤٧٤٩٣١٩	العبدلي
١٠	الايطالي	عام	العاصمة	٤٧٧٧١٠١	٤٧٤٩٣١٩	المهاجرين
١١	القدس	عام	العاصمة	٤٣٨٧١٨١	٤٣٨٦٢١٢	جبل الزهور
*١٢	الخالدي	عام	العاصمة	٤٦٤٤٢٨١	٤٦١٦٨٠١	جبل عمان / الدوار الثالث
*١٣	الشميساني	عام	العاصمة	٥٦٠٧٤٣١	٥٦٦٩٣١٠	الشميساني
١٤	فلسطين	عام	العاصمة	٥٦٠٧٠٧١	٥٦٨٦٤٠٦	دوار الداخلية
١٥	عاقلة	نسائية	العاصمة	٤٦٤٢٤٤١	٤٦٤٢٤٤٧	جبل عمان / الدوار الثالث
*١٦	عمان الجراحي	عام	العاصمة	٤٦٤١٢٦١	٤٦٤١٢٦٠	جبل عمان / الدوار الثالث
١٧	فرح	نسائية	العاصمة	٥٦٠٣٧٧٧	٤٦١٤٤٤٠	جبل عمان / الدوار الثالث
*١٨	التخصصي	عام	العاصمة	٥٦٠٩٦٠٩	٥٦٩٧٤٢٥	الشميساني
*١٩	المركز العربي الطبي	عام	العاصمة	٥٩٢١١٩٩	٥٩٢١٢٨٢	جبل عمان / الدوار الخامس

٢٠	هبة	نسائية	العاصمة	٥٦٩٦١٠٣	٥٦٨٧٤٥٤	جبل الحسين / دوار فراس
*٢١	الدولي	عام	العاصمة	٥٨٥٣٤٦٦	٥٨٥٣٠٣١	جبل عمان / الدوار السابع
*٢٢	ابن الهيثم	عام	العاصمة	٥٥١٦٨٠٨	٥٥١٦٨٢٣	تلاع العلي
*٢٣	الأردن	عام	العاصمة	٥٦٠٨٠٨٠	٥٦٠٧٥٧٥	جبل عمان / الدوار الرابع
٢٤	ميلاد	عام	العاصمة	٤٨٨٦٠٠٣	٤٨٨٦٠٠٣	ماركا الشمالية
*٢٥	مركز الحسين للسرطان	سرطان	العاصمة	٥٣٥٣٠٠٠	٥٣٤٢٥٦٧	طريق الجامعة الأردنية
*٢٦	الحياة	عام	العاصمة	٤٣٩٣١١١	٤٣٩٣١١١	العاصمة / الذراع الغربي
٢٧	العيون التخصصي	عيون	العاصمة	٥٥١١١٧٦	٥٥٢١١٠٧	تلاع العلي
٢٨	المواساة	عام	العاصمة	٤٨٩٦٨٤٢	٤٨٩٦٨٠٦	ماركا الشمالية
٢٩	فيلاذلفيا	عام	العاصمة	٥٨٥٤٨٠٦	٥٨٥٤٨١٨	ضاحية الامير راشد
*٣٠	الاستقلال	عام	العاصمة	٥٦٥٢٦٠٠	٥٦٥٢٧١٠	شارع الاستقلال
٣١	الحنان	عام	العاصمة	٤٧٥٠٨٠٠	٤٧٨٦٨١٤	ضاحية الحاج حسن
*٣٢	الاسراء	عام	العاصمة	٥٣٠٠٣٠٠	٥٣٤٧٨٨٨	شارع الملكة رانيا العبد الله
٣٣	تلاع العلي	عام	العاصمة	٥٣٤٧١٧٥	٥٣٣٠٣١٤	تلاع العلي
٣٤	عبد الهادي للعيون	عيون	العاصمة	٤٦٢٧٦٢٨	٤٦٥٩٥٣٤	جبل عمان
٣٥	البيادر	عام	العاصمة	٥٨٥٣٣٧٥	٥٨٥٧٣٢٣	بيادر وادي السير
*٣٦	الاستشاري	عام	العاصمة	٥٦٨١٦٦١	٥٠٠١٠٢٧	عمان شارع وادي صقرة
٣٧	الأقصى	نسائية	العاصمة	٥٠٦٥٠٦٤		عمان / منطقة طارق
٣٨	الجزيرة	عام	العاصمة	٥٦٥٧٥٨١		عمان
٣٩	الحميدة	عام	العاصمة	٤٧٨٥٥٥٥	٤٧٨٨٠٥٥	شارع مادبا

مادبا	٥٣٢٤٥٣٦٢	٥٣٢٤٥٥٤١	مادبا	عام	المحبة	٤٠
الزرقاء		٥٣٩٠٠٥٦٠	الزرقاء	عام	الزرقاء الوطني	٤١
الزرقاء / ياجوز		٥٣٩٥٤١٦٧	الزرقاء	عام	الرازي الجديد	٤٢
الزرقاء / طريق اوتستراد	٥٣٩٣١١٠٠	٥٣٩٩٠٩٩٠	الزرقاء	عام	الحكمة الحديث	٤٣
الزرقاء	٥٣٩٨٣٠٠٥	٥٣٩٨٢٢٩٤	الزرقاء	عام	قصر شبيب	٤٤
الزرقاء	٥٣٦٥٥٥٥٠	٥٣٦٥٥٥٥٥	الزرقاء	عام	جبل الزيتون	*٤٥
ابو نصير	٥٥٢٣٣٨٨٢	٥٥٢٣٣٨٨٢	البلقاء	نفسية	الرشيد النفسي	٤٦
اربد	٠٢٧١٠١١٠٣	٠٢٧٢٤٧١٠٠	اربد	عام	ابن النفيس	٤٧
اربد	٠٢٧٢٥٧٩٠٠	٠٢٧٢٧٢٢٧٥	اربد	نسائية	الروم الكاثوليك	٤٨
اربد	٠٢٧١٠٤٤١٥	٠٢٧٢٧٢٠١١	اربد	عام	راهبات الوردية	٤٩
اربد	٠٢٧٢٤٠٨٨٥	٠٢٧٢٤٣٤٠١	اربد	نسائية	القواسمي	٥٠
اربد		٠٢٧٢٧١٠٣٠٠	اربد	عام	اربد التخصصي	*٥١
الحي الجنوبي	٠٢٧١٠٠١٧١	٠٢٧١٠٠١٧٠	اربد	نسائية	النجاح للتوليد	*٥٢
ابد	٢٧٢٥٩٢٢٢	٢٧٢٧٣١١٢	اربد	عام	اربد الاسلامي	*٥٣
جرش	٢٦٣٤٢٠٥٥	٢٦٣٥١٠٥٥	جرش	نسائية	الصفاء التخصصي	٥٤
المفرق	٠٢٦٢٣٠١٨٩	٠٢٦٢٣١٠١٤	المفرق	صدرية	مصحح النور	*٥٥
الكرك		٠٣٣٥١٠٤٥	الكرك	عام	الايطالي / الكرك	٥٦
الكرك	٠٣٣٧٧١٢٥	٠٣٦٦٥١١٦	الكرك	عام	البوتاس	٥٧
الكرك	٠٣٢٣٥٤٢٨٧	٠٣٢٣٤٠٠٧٣	الكرك	نسائية	السلام	*٥٨
العقبة	٠٣٢٠١٣٦٠٩	٠٣٢٠١٦٦٧٧	العقبة	عام	العقبة الحديث	*٥٩
العقبة		٠٣٢٠١١٨٤٤	العقبة	عام	الاسلامي / العقبة	*٦٠

(*) المستشفيات التي تم توزيع الاستبانات عليها.

ملحق رقم (٢) نموذج الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة آل البيت
كلية إدارة المال والإعمال
قسم إدارة الإعمال
برنامج الماجستير

السّادة / مدراء الإدارات، رؤساء الأقسام المحترمين

تحية طيبة وبعد ،،،

يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة الموسومة بـ (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المستشفيات الخاصة في الأردن).

ولما عرف عنكم من تشجيع دائم ومؤازرة للدراسات والبحوث العلمية ننشد تعاونكم وحرصكم، وذلك بتقديم البيانات الكافية والمطلوبة بدقة وموضوعية كون ذلك سيؤدي بلا شك إلى تقييم أفضل لموضوع البحث، وبالتالي مساعدة الباحث في تحقيق أهداف الدراسة والخروج بالتوصيات التي تساعد في وضع حلول مناسبة لموضوع الدراسة.

لذا أرجو التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة وعناية، علماً بأن البيانات التي ستوفرها الاستبانة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستحاط بالسرية التامة، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حال الانتهاء منها إذا رغبتم بالاطلاع عليها.

شاكر لكم حسن تعاونكم ،،،،

الباحث / محمد حزم السردية

إشراف/ د. مرعي حسن بني خالد

الجزء الأول - المعلومات العامة:

يرجى تعاونكم في وضع إشارة (✓) أمام الإجابة المناسبة

سنوات الخبرة:

أقل من ٥ سنوات ٥ - أقل من ١٠ سنوات ١٠ سنوات فأكثر

المسمى الوظيفي:

مدير نائب مدير رئيس قسم موظف إداري

الإقليم:

الشمال الوسط الجنوب

الجزء الثاني: يتعلق بالفقرات التي تقيس المتغير المستقل: العناصر المادية، العناصر

البرمجية، قواعد البيانات، شبكة الاتصال.

الرقم	الفقرات	موافق بدرجة عالية جدا	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	موافق بدرجة ضعيفة جدا
العناصر المادية						
١	توفر إدارة المستشفى أجهزة الحاسوب في أماكن العمل.					
٢	توفر إدارة المستشفى الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات.					
٣	توفر إدارة المستشفى الأجهزة اللازمة لمعالجة البيانات وإعداد التقارير.					
٤	تقوم الإدارة بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر.					
٥	تتسم أجهزة الحاسوب المستخدمة بسهولة التشغيل والتعامل معها.					
العناصر البرمجية						
٦	يوجد برامج معدة لإنجاز العمليات المختلفة.					
٧	تتوفر الأنظمة المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات.					
٨	تتوافر برامج حماية للبرمجيات المستخدمة من الاختراق.					
٩	البرامج المستخدمة ملائمة للعمليات التشغيلية.					
١٠	تتصف البرمجيات المستخدمة بالسرعة.					
١١	يتم تحديث البرمجيات المستخدمة بصفة دورية.					
١٢	توفر البرمجيات الإرشادات المعلومات التوضيحية عند حدوث خلل معين.					
قواعد البيانات						
١٣	تتوافر البيانات ذات العلاقة المتبادلة والمخزنة على وسائط حاسوبية.					
١٤	تسهم قواعد البيانات بالقدرة العالية على حفظ البيانات.					
١٥	تحفظ الإدارة بالمعاملات التي قامت بتنفيذها سواء ادخليه أم الخارجية.					
١٦	تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة.					
شبكة الاتصال						
١٧	تتوافر المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة في الوقت المناسب ولمن يطلبها.					
١٨	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة فيه بسهولة وحسب الحاجة.					
١٩	ترتبط الأنشطة التشغيلية بشبكة اتصالات تسهل عملية تبادل المعلومات.					
٢٠	يمتلك المستشفى الشبكات التي لديها القدرة على تسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات.					
٢١	تمتاز عملية استخدام الشبكات بالسهولة والسرعة.					

الرجاء بيان مدى استخدامكم واعتمادكم على تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ مهامكم من خلال ما يلي:

الرقم	الفقرات	عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
٢٢	معدل استخدام الاجهزة الحاسوب					
٢٣	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار					
٢٤	يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في ربط الوحدات الإدارية مع بعضها البعض					
٢٥	يتم الاستخدام لتكنولوجيا الاتصالات في تواصل العاملين					
٢٦	يتم استبدال العمل الورقي بالأنظمة المحوسبة					

الجزء الثالث: يتعلق بالفقرات التي تقيس المتغير التابع: جودة الأداء، سرعة الإنجاز، الدقة في الأداء، حجم الأداء.

الرقم	الفقرات	موافق عالية جدا	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة ضعيفة	موافق بدرجة ضعيفة جدا
جودة الأداء						
٢٧	تراعي المستشفى مواصفات الجودة للخدمات الصحية المقدمة بشكل دائم.					
٢٨	يقوم المستشفى على إنجاز الأعمال والواجبات المطلوبة بشكل جيد.					
٢٩	يمتلك المستشفى القدرة على التقيد بقواعد العمل وإجراءات تحسين جودة الأداء.					
٣٠	تسعى إدارة المستشفى لتعلم مهارات جديدة لتحسين جودة العمل.					
سرعة الإنجاز						
٣١	تهتم المستشفى بإنجاز العمل في الوقت المحدد.					
٣٢	تقوم إدارة المستشفى باستغلال الوقت المخصص للعمل بشكل كفؤ وفعال.					
٣٣	يهتم المستشفى بتأدية العمل بجدية واستخدام الوقت في عمل مفيد.					
الدقة في الأداء						
٣٤	يتم إنجاز الأعمال وفقا للمعايير الموضوعية والمعدة مسبقاً.					
٣٥	يتم إنجاز الأعمال بالمرونة والبعد عن الروتين.					
٣٦	يتم إنجاز الأعمال بأقل ما يمكن من الأخطاء والانحراف.					
٣٧	يتم تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء الأعمال					
حجم الأداء						
٣٨	يتحمل العاملون ضغوط العمل ويحافظون على مستويات العمل المطلوبة.					
٣٩	يتم إنجاز العمل بشكل كفوء					
٤٠	يتم تأدية جميع المهام المطلوبة في المستشفى.					
٤١	يتم إنجاز أكبر عدد ممكن من المهام والواجبات المطلوبة.					

الملحق رقم (٣)

أسماء الأساتذة محكمي استبانة الدراسة

التسلسل	الاسم	الجامعة
١	الأستاذ الدكتور سالم العون	جامعة آل البيت
٢	الدكتور هايل عبابنة	جامعة آل البيت
٣	الدكتور زياد الصمادي	جامعة آل البيت
٤	الدكتور بهجت جوازنه	جامعة آل البيت
٥	الدكتور سليمان الحوري	جامعة آل البيت
٦	الدكتور وليد العواودة	جامعة آل البيت