بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات

Impact of Information and Communication Technology on the performance of the Civil Registry and passports Directorate

إعداد

ماجد عبد الفتاح الخزاعلة

1320502006

إشراف

الاستاذ الدكتور بهجت الجوازنة

قُدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

2017/2016

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

تفويض

أنا ماجد عبد الفتاح الخزاعلة، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

أنا الطالب: ماجد عبد الفتاح الخزاعلة الرقم الجامعي: 1320502006

التخصص: إدارة أعمال الكلية: إدارة المال والأعمال

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات

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

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية.

كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة 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 أتحمل 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 : 20 / 12 /2017م

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات

وأجيزت بتاريخ: 20/ 12/ 2017

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الاستاذالدكتور بهجت الجوازنة	(رئيساً) المشرف	_____
الدكتور وليد مجلي العواودة	عضواً	_____
الدكتور هايل فلاح السرحان	عضواً	_____
الدكتور بدر عايد القعيد	عضواً خارجيا	_____

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهــداء

إلىوالدي الغالي أطال الله في عمره.....

وإلى نبع الحنان وبر الآمان والدتي الحبيبة أمد الله في عمرها....

وإلى من علمتني أن الحياة هي الحب والعطاء ، وتحملت معي العناء ، وشجعتني وكان حبها مصدر

عزيمتي ..... زوجتي ورفيقة دربي.....أم همام

وإلى فلذات كبدي.....أبنائي....همام ولجين

وإلى إخواني الأعزاء.....

أهديكم جهدي الذي وصلت إليه بفضل مشاركتكم ووقوفكم جانبي ودعمكم ومساندتكم لي.

الباحث

ماجد عبد الفتاح الخزاعلة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكر والتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين كما ينبغي لجلال وجهه الكريم، والصلاة والسلام على نبينا معلم الناس الخير وعلى اله وصحبه وسلم تسليما كثيراً. وبعد أن منّ الله عليّ باستكمال هذا البحث لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان والعرفان لمشرفي وأستاذي الفاضل الدكتور بهجت الجوازنة على جهوده وتوجيهاته القيمة والدقيقة والتي كان لها بالغ الأثر والأهمية في أثراء هذه الرسالة وإتمامها.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بالمشاركة في التقييم وللاستفادة من خبراتهم وأرائهم وملاحظاتهم التي ستدعم القيمة العلمية لهذا العمل.

ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى جميع أساتذتي أعضاء هيئة التدريس في قسم إدارة الأعمال لما قدموه لي ولزملائي من علم ومعرفة

وايضا اتقدم بخالص الشكر لمديري وزملائي في دائرة احوال وجوازات المفرق لما قدموه لي من دعم وتحفيز

.

الباحث

ماجد عبد الفتاح الخزاعلة

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

فهرس المحتويات

تفويض ..... ب
إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها..... ج
قرار لجنة المناقشة ..... د
الإهــداء..... ه
الشكر والتقدير ..... و
فهرس المحتويات ..... ز
الموضوعات ..... ح
قائمة الجداول..... ك
قائمة الأشكال..... ل
قائمة الملاحق..... ل
الملخص ..... م
Abstract ..... ن
الفصل الأول لإطار العام للدراسة 1
الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة 8
الفصل الثالث الطريقة والإجراءات 37
الفصل الرابع عرض النتائج..... 44
الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات..... 58
ثانياً: التوصيات 62
المراجع..... 63
الملاحق..... 71

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الموضوعات

تفويض الجامعة
إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها
قرار لجنة المناقشة
الإهداء
شكر وتقدير
فهرس المحتويات
قائمة الجداول
قائمة الأشكال
قائمة الملاحق
ملخص الدراسة باللغة العربية
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
الفصل الأول: الإطار العام المنهجي للدراسة
1-1 المقدمة
2-1 مشكلة الدراسة
3-1 أهمية الدراسة
4-1 أهداف الدراسة
5-1 مخطط الدراسة
6-1 فرضيات الدراسة
7-1 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
8-1 حدود الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
1-2 أولاً:الأدب النظري
1-2-2 المبحث الأول / تكنولوجيا المعلومات
2-2-2 المبحث الثاني/ فاعلية المنظمة
2-2- 3 ثانياً:الدراسات السابقة
4-2-2 الدراسات العربية
3-2 الدراسات الأجنبية
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
1-3 منهج الدراسة
2-3 أساليب جمع البيانات
3-3 مجتمع الدراسة
4-3 عينة الدراسة
5-3 أداة الدراسة
6-3 الأختبارات الخاصة بأداة الدراسة
1-6-3صدق أداة الدراسة
2-6-3 ثبات أداة الدراسة
7-3 المعالجات الإحصائية
9-3 إجراءات تطبيق الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع: نتائج وتوصيات الدراسة
4-1عرض النتائج
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
4-1مناقشة النتائج
4-2 مناقشة نتائج السؤال الأول
4-3 مناقشة نتائج السؤال الثاني
4-4 مناقشة نتائج السؤال الثالث
التوصيات
المراجع
الملاحق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول

الرقم	الجدول
-1	توزيع أفراد الدراسة حسب المحافظة والمسمى الوظيفي (جدول 1)
-2	توزيع فقرات الاستبانة على مجالات الدراسة (جدول 2)
- 3	قيم معاملات الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمجالات لأداة الدراسة ككل (تحليل الثبات)
-4	توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال المعلومات الشخصية
-5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تكنولوجيا المعلومات
-6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال المعدات والأجهزة
-7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال البرمجيات
-8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال قواعد البيانات
-9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال الشبكات
-10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال أداء الدائرة
-11	قيم معامل الالتواء ومعامل تضخم التباين وقيمة التباين المسموح به لمتغيرات الدراسة
-12	تحليل التباين الأحادي لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية
-13	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث اثر تكنولوجيا المعلومات في أداء الدائرة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل
1	مخطط الدراسة
2	رسم بياني لتوضيح سلوك وقرب بيانات متغيرات الدراسة من التوزيع الطبيعي

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق
1	استبانة الدراسة
2	قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملخص

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات إقليم الشمال

Impact of Information and Communication Technology on the performance of the Civil Registry and passports Directorate at the North Regio

إعداد الطالب

ماجد عبد الفتاح الخزاعلة

المشرف

الأستاذ الدكتور بهجت الجوازنة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات (إقليم الشمال) حيث تمثلت أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال في (الأجهزة، والمعدات، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال) . وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، بلغ عدد إفرادها (149) إداري وموظف من مجتمع الدراسة الذي يبلغ عدده(249) ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة مكونة من قسمين، القسم الأول يتكون من الفقرات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ، والثاني تضمن الفقرات الخاصة في فاعلية المنظمة، كما تم التأكد من صدق الأدوات بعرضها على مجموعة من الخبراء في مجال إدارة الأعمال، وتم التأكد من ثباتها باختبار الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ الفا وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمعاملات للإجابة عن أسئلة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجميع أبعادها في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث مجموعة من التوصيات من أهمها الاهتمام المتزايد والمستمر بتكنولوجيا المعلومات وجميع ابعادها في جميع المنظمات الخدمية وخاصة دائرة الاحوال المدنية والجوازات لما لها تأثير مباشر وحساس على فاعلية الأداء .

الكلمات المفتاحية (تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء، دائرة الاحوال المدنية والجوازات، الاردن).

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

Abstract

Impact of Information and Communication Technology on the performance of the Civil Registry and passports Directorate at the North Regio

By

Al Khazaleh , Majed Abed Al fattah

Supervisor

Dr. Bahjat Eid Al- Jawazenh

This study was to identify the impact of use of information technology and its impact on organizational performance of the civil Registry and passports Directorate ،was where th e dimensions of information technology (computers hardware , softwares , databases, networks). A simple random sample consisted of (160) employees of socity of the study from all levels of management.

To achieve the objective of the the study, then researcher designed a questionnaire consisting of two parts, the first section contained items related to information technology , and the second section contained effectiveness . Credibility of the instruments was checked through referring them to specialized referees in educational management . Stability was checked through cronbach Alpha test . data was analyzed by using means and standard deviations and person correlation factors to answer study questions . This study revealed the following results ,

There is an impact of use of information technology and its dimension on Performance of the Civil Registry and Passports Directorate.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

In light of those result, the researcher recommended the following:
-the need to increase of attention at the civil status and passports depeportments to use the information technology (computers hardware , softwares , databases, networks),and its effects on performance.

Key words: information technology, performance, of the Civil Registry and passports Directorate, Jordan .

www.manaraa.com

الفصل الأول
لإطار العام للدراسة

1-1 المقدمــة

تعد تكنولوجيا المعلومات من المقومات الأساسية والمهمة في حياة المجتمعات في هذه الأيام، سواء أكان ذلك على مستوى الأفراد والمجتمعات أم على مستوى المؤسسات والمنظمات، حيث ساعدت على إحداث تغيرات هامة جدا، تمثلت في انخفاض تكاليف عملياتها وتخفيض مستويات أسعارها، وتحسين جودتها وزيادة السرعة في إنتاجيتها، وذلك لمواجهة المتطلبات المتزايدة لجمهور العملاء، وتحقيق أهدافها ورسالتها التي وجدت من أجلها، مما أدى في النهاية لزيادة فعاليتها. وهذا ما يؤكد أهمية تكنولوجيا المعلومات لدى المنظمات الباحثة عن الكفاءة والفاعلية في أداء وظائفها.

كما ان للأداء التنظيمي الدور الأساسي والمهم في تحديد كفاءة وفاعلية المنظمة من حيث تحديد وقياس الأهداف التي تم تحقيقها في المنظمة ، بحيث انه يوكد على تميزها عن باقي المنظمات.

وقد شهدت المنظمات الخدمية ومنها دائرة الاحوال المدنية والجوازات كغيرها من المنظمات أهتماما بالغا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات الذي يسهم في تحسين أداء العاملين في المنظمة، وزيادة التنسيق بين الاقسام الداخلية للمنظمة، بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمراجعين، وأهمية ذلك في تحسين أداء الدائرة وزيادة فعاليتها.

وتعد دائرة الاحوال المدنية والجوازات من أحدى أهم المنظمات الخدمية التي لها دور حساس ومباشر في حياة المواطنين ، وذلك نظرا لما تقدمه من خدمات ضرورية وملحة متمثلة بالوثائق الضرورية التي تساهم في سير الحياة اليومية. حيث تعتبر الخدمات التي تقدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات خدمات دقيقة تتمثل بالوثائق والسجلات الهامة وذات خصوصية بحاجة الى دقة في العمل، ونظرا لذلك لا بد من توافر تكنولوجيا المعلومات التي تساهم في زيادة انتاجية عمال المكاتب وزيادة فاعلية التواصل بينهم، وكذلك سرعة أنتاج الوثائق وتبادلها وتسهيل ضبط السجلات واستخراجها، وبالتالي توفير الخدمات بشكل سريع ومتواصل ودقيق ، مما يؤدي الى تحسين أداء العاملين وإرضاء العملاء وزيادة أداء وفاعلية الدائرة.

وتأكيدا على كل ما سبق هناك حاجة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات، ووضع طريقة يمكن من خلالها قياس كل من تكنولوجيا المعلومات من جهة وأداء الدائرة من جهة أخرى.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل والاستراتيجيات المستخدمة في المنظمات المعاصرة التي تساعدها على تحقيق أهدافها. وتعتبر دائرة الأحوال المدنية والجوازات من المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل أساسي وبصورة دائمة لتحقيق أهدافها ولزيادة مستوى كفاءة عملياتها وزيادة فعاليتها مما يجعل فاعلية المنظمة وأدائها عرضة للتأثير المباشر .

وكون الباحث أحد الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات رأى ان دائرة الأحوال المدنية والجوازات من أكثر المنظمات الخدمية التي تعتمد بصفة أساسية ورئيسية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال الممارسة اليومية في ادائها لتحقيق أهدافها وغاياتها من تقديم خدمات دقيقة وسريعة للمراجعين مما دفعه الى تطبيق موضوع هذه الدراسة : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات (إقليم الشمال). وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسات التالية:-

ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

ما مستوى الأداء في دائرة الأحوال المدنية والجوازا ت؟

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الاحوال المدنية والجوازات؟

وينبثق عن ذلك التساؤلات التالية:

ما أثر استخدام المعدات والأجهزة في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

ما أثر استخدام البرمجيات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

ما أثر استخدام قواعد البيانات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

ما أثر استخدام شبكات الاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-1 أهمية الدراسة

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اهم مقومات وسبل النجاح في منظمات الأعمال الخدمية، لذلك تعمل جميع المنظمات على توفير وتوظيف تكنولوجيا المعلومات . ومن هنا فان أهمية هذه الدراسة تكمن فيما يلي:

الاهتمام المتزايد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهمية تطبيقها في المؤسسات العامة .

تحاول هذه الدراسة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دائرة الاحوال المدنية والجوازات إقليم الشمال في الأداء وذلك وفقا للأسلوب العلمي الذي يتم اتباعه في هذه الدراسة .

تناولت هذه الدراسة عدد من المتغيرات المستقلة التي تمثل ابعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة (المعدات والاجهزه ، والبرمجيات ، وقواعد البيانات ، وشبكات الاتصال)

4- إيجاد مرجع مبسط لأصحاب القرار في دائرة الأحوال المدنية والجوازات وللدارسين لفهمهم ماهية تكنولوجيا المعلومات وكيفية عملها والفائدة من وجودها واستخدامها من قبل الإدارات لزيادة الفاعلية وتحسين الأداء في دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

5- كما تأتي أهمية هذه الدراسة من خلال دراسة متغير الأداء لدائرة الاحوال المدنية والجوازات وربطه باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والتوقع إضافته للإثراء المعرفي العلمي في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال مراجعة وتمحيص العديد من المراجع والمؤلفات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4-1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات، وينبثق عن هذا الهدف الأساس التعرف على الأهداف الفرعية الآتية:

مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

مستوى الأداء في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية الجوازات في إقليم الشمال.

أثر استخدام المعدات والأجهزة في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

أثر استخدام البرمجيات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

أثر استخدام قواعد البيانات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

التعرف على أثر استخدام شبكات الاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات؟

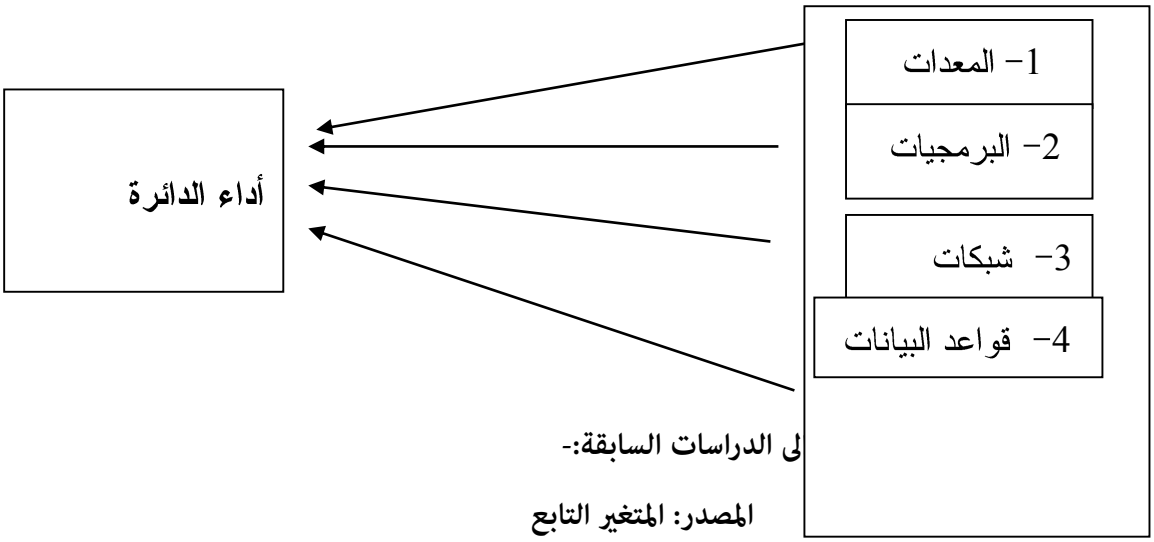
المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5-1 مخطط الدراسة

مخطط الدراسة :

المتغير المستقل المتغير التابع

تكنولوجيا المعلومات



لى الدراسات السابقة:-

المصدر: المتغير التابع

(Laudon&Laudon, 2002) (Daft,2004)

(خريسات،2009) (العامري والياسري،2007)

6-1 فرضيات الدراسة

تم بناء الفرضية التالية، اعتماداً على مشكلة الدراسة، وعناصرها المختلفة لتحقيق أهداف الدراسة المرجوة، وهي: الفرضية الرئيسية :

HO: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المعدات والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات إقليم الشمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) .

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المعدات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات (إقليم الشمال).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات عند مستوى الدلال($\alpha \leq 0,05$) في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات (إقليم الشمال).

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات (إقليم الشمال).

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات (إقليم الشمال).

1-7 التعريفات الاصطلاحية والإجرائية لمتغيرات الدراسة

تم اعتماد التعريف الخاص بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) من خلال الإطلاع على المراجع العربية والأجنبية في هذا الموضوع :-

المتغير المستقل:

تكنولوجيا المعلومات: تعرف اصطلاحيا (الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل الالكترونية التي تساعد المنظمة على تسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات) (Alter2002)

وتعرف إجرائياً بأنها مجموعة من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات التي تستخدمها دائرة الأحوال المدنية والجوازات في أدائها لأعمالها ووظائفها المختلفة .

ومكونة من الأبعاد التالية:

الأجهزة /المعدات: تمثل ذلك لكيان المادي الصلب (الحواسيب وملحقاتها) والتي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية وهي: (وحدات الإدخال والمعالجة ووحدات الإخراج حيث تقوم هذه الأجهزة بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمة (المراشدة،2007). وتعرف إجرائيا بالأجهزة المستخدمة والمتوفرة في دائرة الاحوال المدنية والجوازات.

البرمجيات : عرفت بأنها مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان الذي يطلق على اسم المبرمج والبرمجيات هي التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بفرض الوصول التي نتائج معينة (القضاة،2007). وتعرف إجرائيا بالبرمجيات المستخدمة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شبكات الاتصال : تشكل شبكة الحاسوب من ربط مجموعة أجهزة حاسوب باستخدام وسائط الاتصال (Transmissio media) لتكوين شبكة تبادل البيانات والمعلومات بين نظم الحاسوب المرتبطة في الشبكة تعرف عملية تبادل وتوزيع مع البيانات بين نظم الحاسوب عبر الشبكة بتراسل البيانات أو اتصالات البيانات وتشمل شبكات الحاسوب على عتاد الشبكة من الأجهزة وبخاصة الحاسوب المزود (server) واجهزة الزبائن والأجهزة التقنية الأخرى (ياسين، 2005)

قواعد البيانات : هي مجموعة الملفات المرتبطة منطقيا والمخزنة بنظام يسهل وصول المستخدم إلى المعلومات المطلوبة (الصيرفي،2009). وتعرف إجرائيا بقواعد البيانات التي تعتمد عليها دائرة الأحوال المدنية والجوازات لتسهيل عملها.

المتغير التابع :

تم اعتماد التعريف الخاص بالمتغير التابع (الأداء) من خلال الإطلاع على الدراسات الخاصة بهذا الموضوع . يعرف اصطلاحيا "بالمخرجات أو الاهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها"(عبد المحسن،2006).

ويعرف أداء الدائرة إجرائيا مدى ما تحققه دائرة الاحوال المدنية والجوازات من أهدافها التي ألزمت نفسها بتحقيقها خلال فترة معينة (Daft 2004).

1-8 حدود الدراسة

الحد الموضوعي: أقتصرت هذه الدراسة في حدها الموضوعي على التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعدها المتمثلة بالمعدات والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في (إقليم الشمال).

الحد المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في (إقليم الشمال ويشمل المحافظات التالية : المفرق، اربد ،جرش، عجلون).

الحد البشري: تم تنفيذ هذه الدارسة على جميع العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في (إقليم الشمال).

الحد الإجرائي: تتحد هذه الدراسة باستخدامها المنهج الوصفي التحليلي للبيانات التي سيتم التوصل إليها وعلى المقياس الذي سيتم بناؤه والمتمثل بإستبانة تكنولوجيا المعلومات وفق أبعادها وأداء الدائرة .

الحد الزماني: تم تطبيق هذه الدراسة خلال العام2017/2016م.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

يركز هذا الفصل على الإطار النظري المتعلق بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع أداء الدائرة وكذلك يتضمن عرض للدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

أولاً: الأدب النظري:

المبحث الأول : تكنولوجيا المعلومات

مفهوم التكنولوجيا:

تعرضت التكنولوجيا كغيرها من المفاهيم الأخرى إلى العديد من النقاشات والجدل حيث نجد أن هناك مفاهيم ومصطلحات متعددة لها، ويعود السبب في ذلك إلى اختلاف المنطلقات الفكرية والمرجعيات العلمية التي انطلق منها كل باحث في تعريفه التكنولوجيا (اسماعيل، 2009).

وتعني تكنولوجيا التي عربت إلى تقنيات، علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محدده. وعرف (Galbraith)التكنولوجيا بانها: "التطبيق النظمي للمعرفة العلميه او المنظمه في اغراض علميه" (الحيله ، 2001).

وعرف زكريا (2009) تكنولوجيا المعلومات بانها: "الادوات والوسائل التي تستخدم لاغراض عمليه تطبيقيه، والتي يستعين بها الانسان في عمله لاكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية ومرحلته التاريخية "

ويتضح من هذا التعريف ما يلي:

إن التكنولوجيا ليست نظريه بقدر ما هي عمليه تطبيقيه تهتم بالاجهزه والأدوات .

إن التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان وقواه .

إن التكنولوجيا وسيله للتطور العلمي .

إن التكنولوجيا وسيله لسد حاجات المجتمع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعرفها الكبيسي (2005) التكنولوجيا بأنها كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والاجهزه ذات الكفاءة العالمية والأداء الأفضل بحيث تسهل على الإنسان الجهد وتوفر الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها.

وان مفهوم التكنولوجيا يرتبط باتجاهات ثلاثة :

المعرفة العلمية: تسخير معرفة الإنسان العلمية المنظمة ، وإمكاناته العقلية والابداعيه من اجل تحقيق تطبيقات عمليه ، مطلوبة مثال ذلك تفكير الإنسان المبدع في تخزين ومعالجة اكبر قدر ممكن من المعلومات الاكتشافات والاختراعات: الاجهزه والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العملي للمعرفة العلمية ، مثال ذلك اختراع الحاسوب وتطوير أجياله المختلفة .

التطبيقات العملية: النتائج التي يحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العملية للمكتشفات والاجهزه المختلفة لغرض تطوير الإنسان وتحسين أدائه .

وتتكون التكنولوجيا داخل المنظمة على مستويات ثلاثة :

المستوى الفردي: ويقصد بالتكنولوجيا هنا المهارات الشخصية والمعرفة التي يمتلكها الفرد في التنظيم .

المستوى الوظيفي: ويقصد بالتكنولوجيا الإجراءات والأساليب التي تستخدمها الوحدات والأقسام في أدائها لأعمالها.

المستوى التنظيمي: وتتمثل في الطريقة التي يحول التنظيم بها المدخلات إلى مخرجات وعاده ما ينظر إلى التكنولوجيا المستخدمة في قطاع الخدمات على أنها اقل تعقيدا من تلك المستخدمة في قطاع السلع.

المعلومات ماهيتها ومفهومها:

ماهية المعلومات

المعلومات هي بيانات تمت معالجتها، لتصبح في شكل أكثر نفعا لمستخدميها حاليا ومستقبلا، وذلك بعد أن تم إزالة الغموض عنها، إما البيانات فهي عناصر من الحقيقة، ما زالت تفتقر إلى المعنى العام، لذا يتوجب تحويلها إلى معلومات (الصباح، 1998).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مفهوم المعلومات:

لتقديم تعريف للمعلومات لا بد أولا من التفريق بين البيانات والمعلومات، ففي حين تمثل البيانات (data) - وهو المصطلح الذي شاع استخدامه - المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، فهي ترمز إلى الأشياء، والحقائق، والأفكار، والآراء، والإحداث، والعمليات التي تعبر عن المواقف والأفعال، أو تصف هدف أو ظاهرة، أو واقعا معينا، دون اي تعديل أو تفسير أو مقارنة، فيتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال، فالبيانات في الواقع تمثل المواد الأولية للحصول على المعلومات، وهي تجمع بين مصادر متنوعة داخلية او خارجية، جاهزة وأولية، شفوية وموثقة، رسمية أو غير رسمية (الصباح، 1998).

تعريف المعلومات :

عرفها الشرمان (2004) "بالبيانات التي تم معالجتها بحيث اصبحت ذات دلالة مبينة وذات معنى".

وقد عرفها كل من السامرائي والعبيد (2005) المعلومات على انها " بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها اي انها(بيانات معالجة).

كذلك عرفها كل من ("laudon and laudon,2004) انها مجموعة من البيانات والحقائق خضعت للمعالجة والتحليل لتكون صيغة مناسبة لاتخاذ القرار".

أهمية المعلومات:

تلعب المعلومات دورا بالغ الاهمية في المجتمعات من نواحي متعددة وذلك على النحو التالي sawyer and brain (2000):

دور المعلومات في صناعة القرارات :

ان عملية صناعة واتخاذ القرار من الأمور الأساسية في مختلف جوانب الحياة ، حيث تنعكس القرارات المتخذة على مصير الافراد والمؤسسات المعنية والمتاثرة به وتشير الدراسات المعاصرة الى المعلومات الموثوقة والوافية تمثل نسبة كبيرة من مستلزمات القرار الناجح ،حيث ان القرار الناجح يعتمد على ما نسبته (75 %) او اكثر من المعلومات وما نسبته (25%) فاقل من القدرات والخبرات الشخصية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعلومات والبحث العلمي:

ان مفهوم البحث العلمي يمر من خلال عناصر ومواقف متتالية تبدأ بمشكلة أو تساؤل أو موقف غامض ثم ينتقل الباحث إلى تحديد أبعاد وملامح المشكلة، ثم تبدأ بعد ذلك عملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة (مرحلة البحث والتقصي)، التي يتوصل من خلالها الباحث الى معارف واستنتاجات جديدة ومن هنا تظهر أهمية الترابط الوثيق بين مراكز البحث العلمي ومراكز المعلومات.

المعلومات والاقتصاد والثروة:

فلقد لعبت ثورة المعلومات دورا هاما في تغيير مصادر الثروة، بحيث أصبح مصدر الثروة الحديث هو المعلومات وليس المادة، مما أسهم في إيجاد ما يعرف باقتصاد المعرفة القائم على أساس المعلومات، كون المعلومات وما ينتج عنها من معارف أصبحت اليوم المحرك والمكون الأساسي للثروة، لذا أصبحت الوظائف التي تعتمد على تجميع ومعالجة المعلومات أكثر الوظائف التي تدر دخلا على أصحابها.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد أختلف الكتاب والباحثون في إعطائهم لتعريف واحد شامل لتكنولوجيا المعلومات، ولعل مرد ذلك يرجع الى اختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطقاتهم الفكرية، فقد عرفها الصباح(1998) على انها مجموعة من الأجزاء المترابطة ببغضها البعض، حيث يهتم أحد أجزائها بأساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وحيث يهتم الجزء الأخر بتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ويهتم الجزء الثالث بمحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب.

ويعرفها العجلوني (1998) تكنولوجيا المعلومات أيضا بأنها "المكونات المادية، والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات، وتقنيات معالجة المعلومات الاخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب".

ويعرفها كل من Carter and Sinclair(1997)على أنها "استخدام التكنولوجيا الحديثة، التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها، واسترجاعها، ومعالجتها، وإرسالها للجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين".

كما وتعرفها منظمة اليونسكو UNESCO "بأنها مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجيا والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقها".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد عرف Martin (2002) تكنولوجيا المعلومات على أنها جميع أشكال التكنولوجيا التي ترتبط بالتقاط ومعالجة واتصال وتقديم واستخدام البيانات. أما Turban(2005) فقد عرف تكنولوجيا المعلومات على أنها تجميع لموارد المعلومات ومستخدميها وإدارتها وتتضمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وكل نظم المعلومات في المؤسسة. وعرف كذلك Alter (2002) تكنولوجيا المعلومات على أنها الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل الالكترونية التي تساعد المنظمة على تسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات.

ويشير الجاسم إلى (Smith & C ampell) قد عرفا تكنولوجيا المعلومات: "علم معالجة المعلومات خاصة بواسطة الحاسوب واستخدامه للمساعدة في توصيل المعرفة في الحقول الفنية والاقتصادية والاجتماعية (الجاسم، 2005).

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "نمط حديث ظهر في التعليم نتيجة التطور التكنولوجي وانتشار الحاسوب، يعتمد على المصادر التعليمية المتنوعة من كتب ومجلات ووسائل سمعية وبصرية مع تأكيد خاص على الحاسوب والانترنت" (علي، 2000).

كما تعرف بأنها " دمج تكنولوجيا التخزين والاسترجاع مع تكنولوجيا البث والاتصالات، فهي علم خاص قائم بذاته يهتم بمعالجة وتوصيل المعلومات باستخدام الآلة " (الوردي،1995).

في حين يبين (Khalil ,2000) أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يضم كلا من المعرفة والمنتجات والعمليات والطرق والأدوات والأنظمة التي توظف في إيجاد أو إنتاج السلع أو الخدمات، إما عمليا فهي تطبيق المعرفة والإمكانات التي تساعد الفرد حيث برى كذلك الباحث (Khalil ,2000) إن التكنولوجيا تتكون من ثلاثة أجزاء هي:

الأجهزة: وتضم الآلات والمكائن التي تستخدم في تنفيذ المهام المطلوبة.

البرمجيات: وتشمل المعرفة في كيفية استخدام الأجهزة من اجل تنفيذ المهام المطلوبة.

العقل البشري: ويشمل الأسباب التي تبرر استخدام التكنولوجيا بطريقة خاصة، ويمكن أن يشار إليه بالمعرفة الكيفية (KnoW How).

كما عرفها (kochikar & Suresh ، 2005) " بأنها آلية لتصنيف وتخزين وعرض المعلومات، وكذلك ضمان التدفق السريع والفعال لهذه المعلومات على نطاق المنظمة ".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما يرى الباحث بأن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من القدرات التقنية المستخدمة من قبل العنصر البشري باعتبارها المحرك الأساس لهذه القدرات، التي تهدف إلى جمع، وتخزين، وحفظ اكبر قدر ممكن من المعلومات، والعمل على نقلها، وتوزيعها، والقدرة على استرجاعها. وهي لا تقتصر على الآلات التكنولوجيا فحسب بل تمتد للجوانب الفكرية، والمعرفية، والفنون، والأساليب.

وظائف تكنولوجيا المعلومات:

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تستطيع أداء عدد من الوظائف من خلال أدواتها وهذه الوظائف من وجهة نظر (Curtin,2001) وزملائه هي:

معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.

إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الأخرى

تبسيط معالجة المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.

ويرى Seen أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات بما يلي:

جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.

تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.

إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة أو صوت أو صورة.

تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.

تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر.

إرسال البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها (السالمي،2000).

كما نستطيع القول من خلال ما سبق بان وظيفة تكنولوجيا المعلومات تقوم على تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات التي تم تخزينها وقت الحاجة بأسرع وقت واقل جهد وتكلفة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تطبيق و استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العديد من المزايا والفوائد أهمها (المغربي،2005):

رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات: يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيرا ايجابيا على مستويات الأداء بالمنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

زيادة قيمة المنظمة: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا بارزا في خلق القيمة للمنظمة بلاضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها، وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات .

فعالية اتخاذ القرارات: تيسر تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية ويبدو ذلك واضحا من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم بالشروط المطلوبة.

تنمية العمل: تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدة الإدارية، وتهتم بتعريف ما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا لانجاح اعادة هندسية عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لافضل التصميمات، او بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التصميم المختلفة .

تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة: يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الادارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الادارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية .

تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة: التاثير الايجابي على سلوك الافراد داخل المنظمات ويبدو ذلك من خلال تاثيرها على تدعيم عمليات الاتصالات داخل وخارج المنظمة، هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءه وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات (السالمي،2000) و(الطائي والعجارمة، 2008):

الأجهزة (Hardware)

وهي الجانب المادي لتكنولوجيا المعلومات والمتمثل بأجهزة الحواسيب والطرفيات المرتبطة بها كما يلي:

أولا : وحدة الإدخال (Input Units)

وهي الوسائل التي تستخدم في إدخال البيانات إلى أجهزة الحواسيب ومنها : لوحة المفاتيح ، الفارة ، الكاميرا الرقمية، شاشة اللمس، القلم الضوئي، الماسح الضوئي، الميكروفون .

ثانيا : وحدة المعالجة المركزية (Central Processing Unit)

تعتبر وحدة المعالجة المركزية القلب النابض لجهاز الكمبيوتر فهذه الوحدة هي المسئولة عن تشغيل نظام الحاسوب والسيطرة على بقية أجزائه وتحتوي على ما يلي :

وحدة الحساب والمنطق (Arithmetic processing Unit)

تعتبر هذه الوحدة الجزء المخصص من(CPU) لتنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية حيث يقصد بالعمليات الحسابية ما يلي: الجمع (+) والطرح (-) والضرب(χ) والقسمة (\ ) ويقصد بالعمليات المنطقية ما يلي: عمليات المقارنة التي تتعلق بتقييم المواقف واتخاذ القرارات .

وحدة التحكم (Control Unit)

تقوم هذه الوحدة بالمراقبة والتحكم من جميع أجزاء الحاسوب من خلال عملها في نقل البيانات من والى جميع مكونات الحاسوب بالاعتماد على تعليمات البرامج الموجودة في الذاكرة الرئيسية.

المسجلات (Registers)

هي مواقع ذاكرة ذات سرعة عالية تستخدم لإجراء بعض العمليات الوسيطة مثل تخزين البيانات بشكل مؤقت لاستخدامها من قبل وحدة الحساب والمنطق .

ثالثا: وحدات التخزين المساندة (Secondary Storage Units)

هي الوحدات التي تستخدم للاحتفاظ بالبيانات والبرامج والنتائج بشكل دائم حتى يتم الرجوع إليها وقت الحاجة ومن أمثلتها:

وحدات الأقراص المغنطة مثل: (القرص اللين Floppy Disk، الأقراص المدمجة مثال: DVD Disk ،Flash ،CD).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأجزاء الداخلية للحاسوب مثل القرص الصلب Hard Disk

رابعا: وحدات الإخراج (Output Unit)

هي الوسائل التي تستخدم في إظهار النتائج والمعلومات بعد معالجتها باستخدام أجهزة الحواسيب ومنها: الشاشة، الطابعات، السماعات، الراسمات.

البرمجيات (Software)

هي تعليمات تشغيل البيانات التي تتضمن البرامج كلها التي توجه جهاز الحاسوب وتسيطر علية، والإجراءات التشغيلية التي يحتاجها الأفراد(الزعبي وآخرون، 2007).

أنواع البرمجيات :-

برمجيات النظم (System Software): مثل نظم التشغيل(Operating System)، التي تقوم على إدارة جهاز الحاسوب وتنظيم عمله، وتعمل كوسيط بين هذا الجهاز والمستخدم.

برمجيات التطبيقات (Application Software)بنوعيها:

التطبيقات العامة: وهي البرمجيات التي تستخدم من قبل معظم مستخدمي النظام، مثل حزمة برامج (Microsoft Office).

التطبيقات الخاصة: التي تخدم عمليات معينة داخل النظام، مثل البرامج المحاسبية.

قواعد البيانات (Data Bases):

وهي عبارة عن مجموعة من المعلومات او البيانات المتصلة، ذات العلاقة المتبادلة فيما بينها والمخزنة بطريقة نموذجية ودون تكرار. واهم ما يميز هذه المعلومات انها تخزن وتعالج بطريقة تحقق نوعا ما الاستقلالية عن البرامج التي تقوم باستخدامها فتحقق نوعا من المرونة في التطوير واعادة الهيكلة مع تقادم النظام. ومن امثلة قواعد البيانات نظام التسجيل. وقد يتضمن مجموعة من السجلات . مثل سجلات الطلبة وسجلات المدرسين والمواد، ويدير قاعدة البيانات عادة نظام يدعى نظام ادارة قواعد البيانات (قطيشات، 1999).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويجدر بنا عند الحديث عن قواعد البيانات ان نعرف المصطلحات التالية (سلام،2007):

الملف (File): هو عبارة عن مجموعة من السجلات المرتبطة من حيث الموضوع مثل جدول بأسماء الطلبة، أو جدول بأسماء المساقات الدراسية.

السجل(Record): هو عبارة عن معلومة حول بند معين من بنود الملف (الجدول).

الحقل(Field): هو عبارة عن بيان (مفرد بيانات) لكل سجل من السجلات مثل اسم الطالب، عنوان الطالب، رقم هاتف الطالب.

أنواع قواعد البيانات:

يمكن تصنيف قواعد البيانات في نوعين رئيسيين هما (سلام،2007):

قواعد البيانات البسيطة (flat file database): وهي بشكل أساسي استخدام قوائم بسيطة، ويمكن ان يحدث فيها نوع من الازدواج في البيانات.

قواعد البيانات العلائقية (relational): وهي القواعد التي يحتفظ فيها بالبيانات في ملفات أو(جداول) مرتبطة وذلك لتقليل الازدواجية ، وبالتالي تسهيل حفظ وتحليل وحماية البيانات، فمثلا لو أخذنا قاعدة بيانات شركة معينة ،فان هذه الشركة لديها عملاء و طلبيات وموظفين ومنتجات. أن كل واحد من هؤلاء يمكن تعريفها على انها موضوع لملف (جدول) من ملفات قاعدة بيانات الشركة، كما أن هناك ارتباط بين الطلبيات والمنتجات ، والطلبيات والعملاء، أن الارتباط بين ملفات قاعدة البيانات قد يكون متعدد (many to many) فالطلبية الواحدة قد تشمل على أكثر من منتج ، والعميل الواحد قد يكون له أكثر من طلبية وهكذا .

ويمكن تلخص أهم المميزات والفوائد التي توفرها قواعد البيانات بما يلي (أسماعيل،2009):

تقليل حالة التكرار والتضارب في البيانات ومنع الازدواجية.

تقليل تعقيد بيئة نظام المعلومات المنظمة .

زيادة كفاءة وسرعة تنفيذ العمليات الداخلية في المنظمة .

زيادة المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات التنظيمية .

الشبكات (Networks):

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعرف الشبكات بأنها نظام يربط أجهزة الحاسوب ببعضها البعض من أجل تسهيل عملية تبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي هذه الأجهزة ضمن الشركة الواحدة أو الاتصال مع الشبكات الأخرى (المواقع الإلكترونية) (الكساسبة، 2007).

ويعرفها عبدا لعزيز الغماس (2006) بأنها مجموعة التجهيزات التي تقوم بتوزيع البيانات بين موقعين أو أكثر، حيث تأخذ البيانات المنقولة الصفة المكتوبة أو المسموعة او المرئية.

كما يعرفها (Alter، 1999) بأنها " مجموعة من أجهزة الحاسوب المنظمة والمرتبطة بخطوط اتصال بحيث يمكن استخدامها للمشاركة بالموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات بأنواعها.

ويعرفها(Stair and Reynolds،2003) بأنها عبارة عن "وسائط الاتصال والأجهزة والبرمجيات اللازمة لربط نظامي حاسوب مع بعضهما البعض.

أنواع الشبكات (Types Of Networks)

هناك عدة أنواع مختلفة من الشبكات يمكن تصنيفها الى ما يلي (الجاسم،2005) :

الشبكة المحلية Local Area NetWork (LAN): الشبكات المحلية صممت لربط أجهزة الكمبيوتر الشخصية وغيرها من الأجهزة الرقمية في نطاق محدود ومحلي المساحة حيث يمكنها ان تغطي مساحة نصف ميل ، او 500 متر . وعادة الشبكات المحلية تربط بين عدد قليل من الحواسيب في مكتب صغير . وتكون جميع اجهزة الكمبيوتر في مبنى واحد أو في عدة مبان قريبة جدا من بعضها البعض .

الشبكة الإقليمية Metropolitan Area Network (MAN): شبكة اتصال تغطي منطقة جغرافية متوسطة المساحة نسبيا تصل إلى عدة كيلومترات، وتستعمل في ربط حاسبات موجودة في المدينة نفسها أو في مجموعة متقاربة من المدن، مثل الهاتف النقال.

الشبكات الواسعة (Wide Area Network (WAN: يغطي هذا النوع من الشبكات مسافات جغرافية واسعة تمتد بين الدول والقارات أو العالم بأسرة والشبكة الأكثر عالمية وقوة لتمثيل الشبكات الواسعة هي شبكة الانترنت يتم استخدام أجهزة كمبيوتر لربط الشبكة الواسعة من خلال شبكات عامة مثل شبكة الهاتف الخاصة وأنظمة الكابلات أو الخطوط المؤجرة أو عن طريق الأقمار الصناعية.

مزايا شبكات الحاسوب (ياسين،2008):

المشاركة في برامج نظم المعلومات الحاسوبية اذ يكفي وجود نسخة واحدة من برنامج نظام إدارة قواعد البيانات أو أي برنامج من برامج التطبيقات لكي يتم استخدامها من قبل جميع نظم الحاسوب الموجودة في الشبكة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الكفاءة والفعالية في تنفيذ أنشطة وعمليات المنظمة .

المشاركة بموارد نظام المعلومات من بيانات ،معلومات، والاهم من ذلك المشاركة بموارد المعرفة وأصولها وبراس مال المعرفة الموجود في المنظمة .

السرعة،الجودة ،المرونة ، والموثوقية العالية في إنتاج وتوزيع الخدمات الالكترونية للمستفيدين والزبائن في الوقت الحقيقي .

الشبكات هي منطلق جميع تطبيقات التجارة الالكترونية ، الأعمال الالكترونية المصارف الالكترونية ، وتطبيقات الأعمال على شبكة الانترنت.

المشاركة بعتاد نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل طابعة واحدة للشبكة.

تسهيل عمليات إدارة المعرفة من تكوين المعرفة، تخزين المعرفة، نقل المعرفة، المشاركة في المعرفة، وتوزيع المعرفة.

تشبيك جميع المستفيدين والزبائن مع المنظمة وذلك من خلال شبكة المنظمة الخارجية (Extranet) وربط جميع العاملين في أقسامهم ووحداتهم من خلال شبكة المنظمة الداخلية (Intranet).

شبكات الحاسوب هي قاعدة بناء نظم الدعم الجماعي للإدارة مثل نظم دعم القرارات الجماعية وغيرها.

أهم المؤسسات المعنية بالشؤون التكنولوجية والمعلوماتية في الأردن (أبو سمك،2002)

المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا: ويعتبر مؤسسه مستقلة منوط بها تخطيط المسيرة العلمية والتكنولوجية وتنسيق نشاطاتها والإشراف على تنفيذها بالتعاون مع المؤسسات ذات العلاقة .

الجمعية العلمية الملكية: حيث تهدف للقيام بأعمال البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي المرتبطة بالعملية التنموية في الأردن .

مركز تكنولوجيا الحاسوب والتدريب والدراسات الصناعية: والذي يقدم خدمات متنوعة في مجال الحاسوب وتطبيقاته، وفي مجال الدراسات الصناعية للعديد من مؤسسات القطاعين العام والخاص على حد سواء.

مركز المعلومات الوطني: ويتولى مسؤولية إنشاء وتطوير نظم المعلومات المتكاملة على المستوى الوطني، بحيث يربط بين مراكز المعلومات المختلفة في القطاعين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نظام المعلومات الوطني: وهو نظام لا مركزي تشارك فيه كافة المؤسسات المنتجة أو المجمعة للمعلومات في القطاعين.

المؤسسات والمراكز العلمية والجامعات المهنية المعنية بشؤون تكنولوجيا المعلومات.

العوامل التي ساعدت على توسيع دائرة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات(الجاسم، 2005):

الانخفاض الهائل في ثمن المعدات (وحدة المعالجة المركزية، وحدة الذاكرة، وسائل تخزين البيانات، ملحقات الإدخال والإخراج)

تسهيل عمليات البرمجة وأساليب التعامل مع نظم المعلومات.

قدرة نظم المعلومات على التحليل والتركيب، منها (حل المعادلات، قراءة النصوص، تعرف الأصوات، وغيرها).

سهولة استبدال العناصر الميكانيكية والكهربائية بوسائل ميكرو الكترونية وبرمجة.

زيادة حدة التنافس الدولي والتجاري.

آثار تكنولوجيا المعلومات في النظم الإدارية والمنظمات (حريم، 2003):

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أكثر انتشارا وتغلغلا في المجالات الإدارية مقارنة بالمجالات الأخرى ومن أهم أثارها:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتخفيض الحجم (في الموارد والنفقات وإعادة التنظيم).

يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على توسيع مجال رقابة الإدارة العليا مع التوسع في نفس الوقت في توزيع عملية اتخاذ القرارات في الإدارة التنفيذية، وهذا يعني مركزية الرقابة ولا مركزية اتخاذ القرارات .

ساعدت على إيجاد قنوات اتصالات جديدة ومكن ذلك من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.

ساعدت على تخليص المدراء من أعباء المهام الروتينية المملة وتكريس مزيد من الوقت والجهد للتخطيط الاستراتيجي ورسم البيانات.

ساهمت في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف والتأقلم السريع مع بيئة العمل الإداري، وذلك من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة المعلومات وتقديمها لمتخذ القرار في الوقت المناسب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثاني: الأداء/ أداء الدائرة

تعريف الأداء: يمكن تعريف الأداء بأنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها(عبدالمحسن،2006).

كما عرف (Robbins &Coulter) الأداء بأنه النتيجة النهائية للنشاط، والأداء التنظيمي بأنه مجموع النتائج النهائية لكل عمليات المنظمة ونشاطاتها. كما تمثل قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويل الأجل، والتي تتمثل بالبقاء والتكيف والنمو(Robbins &Wiserman).

كما تبين من مراجعة الأدبيات تباين الكتاب والباحثين في تحديد مفهوم الأداء التنظيمي، حيث يعرف بمدى تحقيق الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة (استخدام أقل للموارد) وفاعلية(انجاز الأهداف المرغوبة فيها)، وقد ركزت العديد من الدراسات على مفاهيم الأداء وتقييمه من منظور الأمور الداخلية وهذا لا يركز الاهتمام على نمو الموجودات ولا الابتكار ولا التعلم وانما يركز على الاهداف قصيرة الأمد، فالأداء التنظيمي يقتضي التركيز على تلك العناصر الفريدة التي تميز المنظمة عن باقي المنظمات، وتشمل الجوانب العريضة للأداء التنظيمي على الاستراتيجية والعمليات والموارد البشرية والنظم (العلي، 2006).

مداخل دراسة الأداء التنظيمي:

في نظرية المنظمة يعرف كل من (Daft,2004) و(Chong,2008) الأداء التنظيمي من مداخل الفاعلية التنظيمية التي تختلف في تحديد تعريف الأداء التنظيمي باختلاف هذه المداخل كالتالي:

حيث يمكن تصنيف المداخل الأساسية للفعالية التنظيمية حسب تطورها إلى مدخلين رئيسيين: تقليدية و معاصرة.

المداخل التقليدية: لقد ركزت المداخل التقليدية للفعالية داخل المنظمات على أجزاء مختلفة، فالمنظمة تحصل على مواردها من البيئة الخارجية ثم تقوم بتحويل هذه الموارد (أي المدخلات) إلى سلع و خدمات (مخرجات) ثم تعود إلى البيئة الخارجية مرة أخرى.

إذا يمكننا قياس فعالية المنظمات انطلاقا من اهتمامات مختلف أطرافها من مساهمين و عمال و إدارة و كل على حدى و هذا من خلال التعرف على مدى قدرتها على القيام بهذه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

العمليات الثلاثة: الحصول على الموارد ، تحويل هذه الموارد و الحصول على مخرجات، وإعادة هذه المخرجات إلى البيئة الخارجية من اجل تسويقها. و ذلك على النحو التالي:

أ. مدخل موارد النظام: يمثل هذا المدخل وجهة نظر المالكين أو المساهمين في المنظمة، ويهتم بجانب المدخلات في تقييم فعالية المنظمات، فهو يفترض أن المنظمة تكون فعالة إذا استطاعت أن تحصل على ما تحتاج إليه من موارد و تعرف الفعالية التنظيمية لهذا المدخل بأنها " قدرة المنظمة المطلقة أو النسبية على استغلال البيئة التي تعمل فيها في الحصول على ما تحتاج إليه من موارد نادرة و ذات قيمة.

وبموجب هذا المدخل فان فاعلية المنظمة كما عرفها Yuchtman and Seashore عام 1967 تعبر عن مركز المنظمة التفاوضي مع البيئة أو قابليتها النسبية او المطلقة في استغلال البيئة الخارجية من اجل الحصول على الموارد المادية والبشرية واستخدامها بشكل فعال لتحقيق الأهداف (الدليمي، 1994).

يعتمد مدخل موارد النظام في قياس فعالية المنظمات على مجوعة من المؤشرات التي تعكس مدى قدرة المنظمة على توفير ما تحتاج إليه من موارد. و من أهم هذه المؤشرات: القدرة التفاوضية للمنظمة في الحصول على مواردها الأساسية، و قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيرات في البيئة الخارجية، و القدرة على فهم و تحليل خصائص البيئة التي تعمل فيها المنظمة (مسلم،2000).

من عيوب هذا المدخل انه يركز فقط على قدرة المنظمة في الحصول على ما تحتاج إليه من موارد ويتجاهل كيفية استخدام و توظيف هذه الموارد بعد الحصول عليها.

ب. مدخل العمليات الداخلية: يمثل هذا المدخل وجهة نظر العاملين في المنظمة، و يهتم هذا المدخل بمدى كفاءة العمليات التشغيلية الداخلية في المنظمة، و جودة المناخ النفسي السائد بين العاملين حيث تعتبر المنظمة فعالة وفقا لهذا المدخل إذا اتصفت عملياتها الداخلية باليسر وعدم وجود معوقات وارتفعت درجة رضا العاملين عن عملهم. والعنصر الهام في الفعالية هو ما تفعله المنظمة بما توافر لديها من موارد. وينظر رواد هذا المدخل امثال Bennis عام 1966 و Likert عام 1967 و Argyris عام 1964 الى الفاعلية باعتبارها مفهوما موازيا للصحة التنظيمية Organizational Health اي قدرة المنظمة على المحافظة على تفضيلات الإدارة وادراك طلبات اعضاء التنظيم واتخاذ القرارات المناسبة بصددها (الفهداوي، 2004).

ومن مؤشرات تحديد الفعالية وفقا لهذا المدخل: وجود مناخ ايجابي و شيوع روح العمل الجماعي بين الأعضاء ووجود وسائل اتصال فعالة بين الإدارة و العاملين و ارتفاع دافعيتهم و ولائهم للمنظمة، هذا بالإضافة إلى ارتفاع الكفاءة الاقتصادية الداخلية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويتميز مدخل العمليات الداخلية في الفعالية باهتمامه بالموارد البشرية داخل المنظمة باعتبارها موردا استراتيجيا هاما . و رغم ذلك فهو لا يخلو من عيوب، إن أوجه قصور هذا المدخل تجاهل علاقة المنظمة بالبيئة الخارجية و الإفراط في الاهتمام بالعمليات الداخلية، فضلا عن ذلك قياس المناخ النفسي و رضا العاملين يعتبر مسألة نسبية لأنها تتأثر بالعديد من العوامل التنظيمية و الشخصية (نوار،2000).

ج. مدخل تحقيق الأهداف: يعتبر هذا المدخل أكثر شيوعا واستخداما في الدراسات التنظيمية . وبموجبه ينظر الى الفاعلية على أنها تعني المدى الذي تتمكن من خلاله الإدارة العليا من تحقيق أهدافها العملية والرسمية. ومن أهم مزايا هذا المدخل تحقيق المنظمة للوضوح في الانطلاقة نحو أهداف محددة بشكل دقيق على الرغم من اختلاف الأهداف من منظمة الى أخرى (الدليمي،1994).

و يمثل هذا المدخل وجهة نظر إدارة المنظمة، و يفهم من هذا المدخل انه يهتم أساسا بزاوية المخرجات في تقييم فعالية المنظمة لأنه يركز على التعرف على الأهداف التنظيمية المعلنة ثم يقيس مدى قدرة المنظمة على تحقيق مستوى مرضي منها و هو بهذا يعتبر مدخلا منطقيا لأنه يقيس مدى تقدم هذه المنظمة في تحقيق أهدافها.

يعتمد هذا المدخل على الأهداف التشغيلية كمؤشرات لقياس الفعالية (هي تلك الأهداف التي يمكن اكتشافها بملاحظة ما تقوم المنظمة بعمله فعلا) فالأهداف الرسمية (هي تلك الأهداف التي تعد للاستهلاك العام) غالبا ما تكون تجريدية و غير قابلة للقياس في حين أن الأهداف التشغيلية غالبا ما يتم التعبير عنها في شكل كمي قابل للقياس. و من أكثر الأهداف شيوعا في قياس فعالية منظمات الاعمال هي: الربحية، النمو، معدل العائد على الاستثمار و حصة المنظمة من السوق.

ومن المشكلات التي يواجهها هذا المدخل هي:

- تعدد الاهداف التنظيمية وفي بعض الاحيان تعارضها مما يجعل قياس فعالية المنظمات باستخدان مؤشر وحيد يعتبر امرا غير مقبول.
- وجود بعض الاهداف التي يصعب قياسها بشكل كمي و هذا ما يؤدي الى استخدام مؤشرات شخصية و ليست موضوعية لقياس مدى قدرة المنظمة على تحقيقها.

المداخل المعاصرة: نتيجة للقصور الذي تعاني منه المداخل التقليدية، اتجهت الكتابات الحديثة إلى تقديم مداخل أكثر شمولية لتحديد فعالية المنظمات، و اعترفت هذه المداخل بتعدد أهداف المنظمات وتعدد عملياتها و تعدد أطراف التعامل معها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مدخل أطراف التعامل: يركز هذا المدخل على الأخذ في الاعتبار رغبات وأهداف أصحاب المصلحة من المتعاملين وصاحب المصلحة في بقاء المنظمة و نموها. ومن أهم أصحاب المصالح المتعاملين مع المنظمة:

الموردون: و هدفهم التزام المنظمة بسداد قيمة الموارد المباعة لها.

المستهلكون: هدفهم الحصول على أعلى جودة بأقل الاسعار.

العمال: هدفهم الحصول على اعلى اجور و افضل ظروف عمل ممكنة.

الملاك: هدفهم تحقيق اعلى معدلات عائد على استثماراتهم .

المديرون: هدفهم الحصول على اعلى مرتبات و اكبر قدر من السلطة و النفوذ.

الحكومة: هدفهم الالتزام بالقوانين و اللوائح.

المجتمع: هدفهم مشاركة المنظمة في عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وحماية البيئة من التلوث و زيادة رفاهية المواطنين.

والمشكلة الأساسية في هذا المدخل هو تعارض أهداف اصحاب المصالح المختلفة مما يصعب عملية قياس الفعالية ، لذلك غالبا ما يثار سؤال: من هو الطرف الذي يجب ان تسعى المنظمة الى تحقيق أهدافه أولا؟ (مسلم، 2000). وقد قدم هذا المدخل النماذج التالية التي يمكن ان تساعد المنظمة في الإجابة عنه:

أ- النموذج النسبي: يرى انه على المنظمة ان تعطي اوزان متساوية نسبيا للاطراف المختلفة للتعامل معها ، فلا تفضل صاحب مصلحة معينة على اخر ، أي ان كل اصحاب المصالح المختلفة لهم نفس الاهمية النسبية .

ب- نموذج القوة: و يرى ان المنظمة يجب ان تحدد اقوى اطراف التعامل معها ثم تحاول ان تشبع اهدافه و احتياجاته اولا، و اقوى اطراف التعامل هو الطرف الذي يؤثر بشكل مباشر على بقاء و استمرار المنظمة. و بالتالي لا بد من ارضاء هذا الطرف اولا حتى و لو على حساب الاطراف الاخرى.

ج- نموذج العدالة الاجتماعية: و هو عكس نموذج القوة، فالمنظمة وفقا لهذا النموذج عليها ان تبحث عن اقل الاطراف رضا، ثم تحاول ان تشبع اهدافه و احتياجاته اولا. و الهدف من هذا النموذج هو تقليل عدم رضا الاطراف المختلفة للتعامل ، فإذا لم ترد أي شكوى من هذا الطرف راض عن المنظمة . و في حالة ظهور أي شكوى فعلى المنظمة أن تعالج أسباب هذه الشكوى أولا حتى تضمن رضا جميع الأطراف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

د- النموذج التطوري: و هو يفترض أن أهمية أطراف التعامل المختلفة تتغير بمرور الزمن، و أيضا تتغير خلال المراحل المختلفة من دورة حياة المنظمة. ففي مرحلة النشأة قد يكون المستهلكون هم أهم أطراف التعامل وبالتالي لا بد من إعطاء عناية خاصة لهم إلى أن تستطيع المنظمة إن تثبت وجودها في السوق. بعد فترة قد ترى المنظمة انه لا بد من الاهتمام بالملاك و المساهمين و تحقيق معدلات ربحية مناسبة لهم حتى تستطيع إجراء أي توسعات في مرحلة لاحقة، و هكذا تختلف أهمية أطراف التعامل من فترة لأخرى بمرور الزمن(نوار، 2006).

و بناءا على ما سبق يجب على المنظمة أن تختار النموذج المناسب لظروفها في تحديد أطراف التعامل الأكثر أهمية ، ثم تقاس فعالية المنظمة على حسب مدى تحقيقها لأهداف هذا الطرف و مدى إشباعها لحاجاته.

د. مدخل القيم المتنافسة: ينطلق مؤيدو هذا المدخل من افتراض عدم وجود معيار مثالي و وحيد لقياس الفعالية بحيث يتفق عليه الجميع اذ ليس هناك إجماع على الأهداف التي يهدف التنظيم إلى تحقيقها و لا على أولوية بعضها على البعض الآخر.

وقد قام Rohrbaugh & Quinn (1983) بدراسة توجهات المديرين في العديد من المنظمات و أمكنهما التمييز بين نوعين من التوجهات هما:

أ- التوجه الداخلي: و يعني اهتمام إدارة المنظمة برضا العاملين و رفاهيتهم ، و العمل على زيادة كفاءتهم و مهاراتهم في العمل .

ب- التوجه الخارجي: و يعني اهتمام إدارة المنظمة بدعم مركز المنظمة في تعاملاتها مع البيئة الخارجية، و العمل على تنمية علاقات قوية مع أطراف التعامل الخارجيين.

كما قاما بالتمييز بين نوعين من الهياكل التنظيمية التي تعكس أنماطا مختلفة للإدارة و هي:

الهيكل الجامد: و يعكس اهتمام الإدارة بإحكام الرقابة، و الالتزام بإجراءات و نظم العمل.

الهيكل المرن: و يعكس اهتمام الإدارة بعمليات التكيف و التغير من فترة إلى أخرى.

و يقدم مدخل القيم المتنافسة بناءا على توجه الإدارة و نوع الهيكل أربعة نماذج مختلفة لقياس الفعالية:

نموذج العلاقات الإنسانية: ويعكس التوجه الداخلي للإدارة مع استخدام هيكل مرن، وفيه يكون هدف الإدارة هو تنمية وتطوير العاملين ورفع رضاهم عن العمل، وتكون وسيلتهم في ذلك هي الاهتمام بتدريب العاملين وزيادة عوائدهم المالية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نموذج النظام المفتوح: ويعكس التوجه الخارجي للادارة مع استخدام هيكل مرن، وتهدف المنظمة فيه الى تحقيق النمو والحصول على الموارد اللازمة من البيئة الخارجية. وتسعى المنظمة الى تحقيق هذه الاهداف من خلال تنمية علاقات طيبة مع اطراف التعامل في البيئة الخارجية.

نموذج الهدف الرشيد: ويعكس التوجه الخارجي للادارة مع استخدام هيكل جامد. وتهدف المنظمة وفقا لهذا النموذج الى زيادة الانتاجية و الكفاءة و الربحية. وتسعى المنظمة الى تحقيق هذه الاهداف من خلال وضع خطط واستراتيجيات لتحقيق الأهداف.

نموذج العمليات الداخلية: و يعكس التوجه الداخلي للادارة مع استخدام هيكل جامد. وتهدف المنظمة وفقا لهذا النموذج الى تحقيق الاستقرار الداخلي. و تسعى المنظمة الى تحقيق هذا الهدف من خلال وضع نظم جيدة للاتصال والمعلومات وصنع القرارات. (مسلم، 2000)

وتعكس النماذج الأربعة بهذه الصورة تعارض في القيم التنظيمية، وتعتمد الفكرة الأساسية لهذا المدخل على ان المدير يجب ان يحتفظ لنفسه بمكانة وسط بين هذه النماذج المتعارضة. كما يوضح ايضا خطورة الافراط في الاهتمام بنموذج واحد فقط حيث انه قد يؤدي الى عدم فعالية المنظمة.

* محددات اختيار المدخل المناسب:

تفضيلات الادارة العليا: حيث انها المسؤولة عن نتائج اعمال المنظمة و هي غالبا ما تمارس نفوذا في وضع الاهداف التنظيمية

مدى قابلية الاهداف للقياس الكمي: فكلما كانت الاهاف التنظيمية قابلة للقياس الكمي والموضوعي كلما كانت اكثر مناسبة لتقييم فعالية المنظمة من خلالها.

الظروف البيئية: فالمنظمات التي تواجه بيئة تتصف بالندرة في الموارد الاساسية اللازمة لها غالبا ما تتجه لقياس فعاليتها باستخدام مدخل موارد النظام او العمليات الداخلية . اما في البيئة المتغيرة و المعقدة فقد تصبح الكفاءة الداخلية اقل اهمية ، و تصبح المرونة و القدرة على التكيف من المعايير المناسبة لقياس الفعالية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تقييم الأداء

يعتبر تقييم الأداء عنصرا اساسيا في العملية الإدارية، إذ يستخدم في قياس درجة أو مدى تحقيق المنظمات لأهدافها، والتعرف الى مؤشرات الأداء فيها واتجاهاته السابقة واللاحقة لفاعليتها، ويمكن تعريف تقييم الأداء بأنه هو قياس الأداء الفعلي (ما أدى من عمل) ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج، المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول اليها حتى تتكون صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلا، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء، ويعرف ايضا بأنه: "ايجاد مقياس يمكن من خلاله معرفة مدى تحقيق المشروع للأهداف التي أقيم من أجلها، ومقارنة تلك الأهداف بالأهداف المخطط لها، ومعرفة مقدار الانحرافات وتحديدها عن ما تم تحقيقه فعلا مع تحديد أسباب تلك الانحرافات وتحديدها واساليب معالجتها". كما يمكن اعتبار عملية تقييم الأداء أنها عملية لتحليل الأعمال المنجزة وقياسها من خلال فترة زمنية معينة (العيساوي، 2005).

وبناء على ذلك فان عملية تقييم الأداء بشكل عام، هي قياس للأعمال والفعاليات المتحققة ومقارنتها بالخطط المعدة مسبقا، وذلك لاكتشاف نقاط القوة والضعف وتحديدها في الدائرة. لذلك فإن اغلب المنظمات تهتم بشكل كبير بأدائها المستقبلي، ومراقبة الأنشطة الأساسية المتمثلة بتحقيق الاهداف، وبالعمليات، والموارد البشرية، والتمويل، والبحث والتطوير.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الدائرة

زيادة قدرة المنظمة على تحديد أهدافها وتخطيط المسار الذي من خلاله يتم تحقيق هذه الأهداف.

زيادة قدرة المنظمة واستعدادها التام لإنجاز المهام الخاصة فوراً.

زيادة قدرة المنظمة في تحقيق أهدافها العامة والفرعية المرسومة، وذلك من خلال تحسين العمليات الخدمية المقدمة واستخدام شبكات الأعمال.

زيادة قدرة المنظمة على النمو والتطور بشكل فعال من خلال إدخال عناصر التكنولوجيا، وإدخال البرامج التدريبية للأفراد.

زيادة قدرة المنظمة على ألأداء الوظيفي بأقل التكاليف، والوقت والجهد.

زيادة فاعلية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها.

زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد أفضل المخرجات بأقل التكاليف الممكنة.

من خلال ما سبق يمكن إن نلخص دور تكنولوجيا المعلومات في أداء الدائرة:

تبسط تكنولوجيا المعلومات العمل والأداء من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

يؤدي استخدام التكنولوجيا في المنظمات الى خلق قيمة للمنظمة بالإضافة معاونتها في تنفيذ أهدافها المرسومة.

يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا ايجابيا على مستوى فاعلية المنظمة من حيث السرعة في الأداء والعمل. بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4-2 الدراسات السابقة

1-4-2 الدراسات العربية:

على الرغم من كثرة البحوث المنشورة في مجال تكنولوجيا المعلومات وآثارها على جوانب الحياة المختلفة الا ان هناك ندرة ان لم يكن انعدام في الدراسات المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلمات في أداء المنظمة او الدائرة وذلك في حدود علم الباحث وفي ما يلي عرض لبعض تلك الدراسات

1. دراسة الغويري(2013) "تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء مديريات وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام (دراسة ميدانية في إقليم الوسط)" .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة بـ(أجهزة الحاسوب وتقنيات الاتصال وبرمجيات الحاسوب والأفراد والشبكات) في مستوى الأداء الوظيفي في مديريات وزارة التربية والتعليم في إقليم الوسط في الأردن، والتعرف على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تلك المديريات من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام، و أيضا التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في إقليم الوسط في الأردن.وخلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مديريات التربية والتعليم كان متوسطا من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام، وأن مستوى الأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام كان متوسطا. كما أظهرت النتائج وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بجميع مجالاتها في مستوى الأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في إقليم الوسط.

2. دراسة العكور(2011)" أثر تكنولوجيا المعلومات في انماط الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الداخلية الأردنية"

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في انماط الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الداخلية الاردنية، حيث تمثلت أبعاد تكنولوجيا المعلومات في (أجهزة الحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال، قواعد البيانات) في حين تمثلت ابعاد الثقافة التنظيمية في(الثقافة البيروقراطية، الثقافة الابداعية، ثقافة المهمة، الثقافة الداعمة) واعتمدت اسلوب المسح الارتباطي وذلك باستخدام برامج الحزمة الاحصائية (SPSS) وتكونت عينة الدراسة من (199) اداري في وزارة الداخلية "اقليم الشمال"

وتوصلت الدراسة الى ان هناك اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في انماط الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الداخلية الاردنية.

3. دراسة العجمي (2009) "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام الرقابة الداخلية لدى البنوك التجارية الكويتية".

وهدفت هذه الدراسة الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام الرقابة الداخلية لدى البنوك التجارية الكويتية، من خلال دراسة دور الرقابة التنظيمية، وتوثيق النظم المحاسبية، ورقابة الأجهزة في الوصول للنظام، والرقابة على المدخلات، والرقابة على المخرجات، في تطوير أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الكويتية. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها أن تطبيق الرقابة العامة(الرقابة التنظيمية، وتوثيق النظم المحاسبية، ورقابة الأجهزة في الوصول للنظام، والرقابة على المدخلات، والرقابة على المخرجات، في تطوير نظام الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الكويتية.

4. دراسة خريسات (2009)" دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الاردن".

هدفت الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في الشركات الصناعية المساهمة العامة في الاردن المدرجة في سوق عمان المالي والبالغ عددها (72)شركة. وتم اخذ عينة تمثلت في (22) شركة، حيث أخذ من كل قطاع شركتين بطريقة العينة الطبقية العشوائية وتوصلت هذه الدراسة ان مستوى توفر جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الاجهزة ، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات، والعنصر البشري، والاجراءات) لدى الشركات الصناعية المساهمة العامة الإردنية. كما توصلت الى ان الممارسات السلوكية في اتخاذ القرارات عند المدراء المبحوثين لدى الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية كانت إيجابية بدرجة ممارسة عالية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5. دراسة القضاة(2007)" أثر تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري":

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة- مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة لأنظمة المعلومات ومدى ملائمة معلومات النظام المستخدم وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم والتدريب على استخدام التكنولوجيا والتطوير الإداري في الجامعات الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من جميع مدراء الوحدات الإدارية، ومساعديهم ورؤساء الأقسام الإدارية في الجامعات الأردنية الرسمية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين الأبعاد التالية: (استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة لأنظمة المعلومات ومدى ملائمة معلومات النظام المستخدم وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم والتدريب على استخدام التكنولوجيا والتطوير الإداري).

6. دراسة الياسري ،والعامري (2007)" القوة التنظيمية وإدارة المعرفة وتأثيرهما في فاعلية المنظمة" (بحث ميداني في عينة من شركات القطاع الصناعي العراقي المختلط).

هدف البحث الى دراسة القوة التنظيمية وإدارة المعرفة وتأثيرهما في فاعلية المنظمة ومن أجل تحقيق ذلك تم التعبير عن القوة بأبعاده (القوة الشرعية، وقوة المعلومات، وقوة، الخبرة، قوة التقرب، وقوة المرجعية) استنادا الى (Kenny&Wilson,1984;Rahim,1998) والتعبير عن إدارة المعرفة بأبعادها (السوق، الزبائن، التكنولوجيا، الاتصالات، المجهزون، المنافسون، وبراءات الاختراع)، استنادا الى مقياس(Sewart,1999,Tsai,2008). بينما تم التعبير عن الفاعلية بأبعادها الروح المعنوية، القلق، الأداء، اعتمادا على مقياس(Penning,1975) واستخدمت استمارة استبانة للحصول على المعلومات وذلك من خلال إجابات (60) مديرا يمثلون القيادات الإدارية العليا لـ(10) شركات من القطاع الصناعي العراقي المختلط، وتوصل البحث الى عدد من الاستنتاجات منها:

تحقيق الفرضية الرئيسية الاولى بنسبة (78.9%) والتي تنص على وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات البحث.

تحقيق الفرضية الرئيسية الثانية بنسبة (77.8%) والتي تنص على تأثير القوة التنظيمية وإدارة المعرفة في فاعلية المنظمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

7. دراسة الرشيدي(2006)" اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي داخل بيت التمويل الكويتي، ومعرفة ابعاد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الاداء الوظيفي وكذلك تحديد مؤشرات فاعلية الاداء داخل بيت التمويل الكويتي وتكونت العينة من 156مفردة وقد قام الباحث بتوزيع 180استمارة استقصاء بنسبة 94.9% من حجم العينة . وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من اهمها :

ارتفاع مدركات العاملين ببيت التمويل الكويتي لمؤشر كمية الأداء كأحد مؤشرات فاعلية المنظمة.

ارتفاع مدركات العاملين ببيت التمويل الكويتي الى حد ما لخمسة مؤشرات لفاعلية الأداء الوظيفي وهذه المؤشرات هي (جودة او اتقان العمل، الالمام الوظيفي، الابداع والابتكار في العمل).

8. دراسة عبد الجواد(2005)" أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن" (دراسة ميدانية)

سعت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية الاردنية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء، وسرعة الانجاز، وكفاءة الاداء، وتبسيط العمل. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مراكز الوزارات الحكومية، والأجهزة الحكومية المركزية في الأردن ممن هم في الفئات (الأولى والثانية والثالثة). تم اختيار عينة من ستة مراكز ووزارات وهي تشكل (11%) من مجتمع الدراسة وذلك كون هذه الاجهزة الحكومية تطبق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة. وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتغير(أداء العاملين). وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وحجم الاداء.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Adewoye J.O& Obasan, Kehinde,A 2012) بعنوان:

" The Impact of Information Technology (IT) on Human Resource Management (HRM): Empirical Evidence from Nigeria Banking Sector. Case Study of Selected Banks from Lagos State and Oyo State in South-weast Nigeria"

وهدفت هذه الدراسة الى معرفة امكانية وجود فروق ذات دلالة احصائية بين التأثير الشامل والعام لتكنولوجيا المعلومات على ادارة الموارد البشرية في القطاع المصرفي النيجيري، باستخدام منهج الاحصاء الوصفي عن طريق استكشاف بعض جوانب ادارة الموارد البشرية، وذلك من خلال البيانات الاولية التي جمعت باستخدام استبانة اعدت خصيصا لهذا الغرض، وقد اجريت هذه الاستبانة على عدد من المصارف المختارة في جنوب غرب نيجيريا. وقد اظهرت النتائج ان تكون المعلومات تؤثر بشكل ايجابي على كفاءة ادارة النشاطات والعمليات المتعلقة بالموارد البشرية، وذلك من خلال اتصال ومشاركة الموظفين الفاعلة والكفؤة، بينما توسعت ادوار ومهارات مدراء الموارد البشرية بشكل كبير مع مرور الزمن بسبب تبني هذه التكنولوجيا ، والتطور المستمر للمعرفة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء وظائفهم الاساسية.

2. دراسة (2009) "Gang et al The Impact of Information Technology Implementation on Supply Chain Integration and Performance"

تأثير تكنولوجيا المعلومات على تكامل واداء سلسلة التزويد.

تسعى هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين العوامل الثلاثة وهي : تطبيق تكنولوجيا المعلومات ،تكامل سلسلة التزويد، واداء سلسلة التزويد. وافترض الباحثون نموذجا يوضح امكانية التاثير المباشر او غير المباشر جراء تطبيق تكنولوجيا المعلومات على اداء سلسلة التزويد من خلال التكامل في سلسلة التزويد. جمعت البيانات من 182 شركة صينية في المدن الرئيسية وهي بيجين، شانغهاي، وشينزين وذلك باستخدام اسلوب المسح، وقد اخذت اراء اعلى المستويات الادارية ومن ثم اخذت اراء مديري الادارة الوسطى المسؤلين عن نشاطات سلسلة التزويد. وقد توصلت الدراسة الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر في تكامل سلسلة التزويد ومن ثم ادائها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3. دراسة Chen&Tsou (2007) "Information Technology Adoption for Service Innovation Practices And Competitive Advantage"

تبني تكنولوجيا المعلومات لتطبيقات ابداع الخدمة والميزة التنافسية : دراسة حالة الشركات المالية. تهدف هذه الدراسة الى توسيع الفهم حول الابداع في تقديم الخدمة كمقدرة تنظيمية في غاية الأهمية من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات التي تؤثرعلى تحقيق الميزة التنافسية في الشركات. ضمن سياق الشركات المالية، تختبر هذه الدراسة كم يتم تبني تكنولوجيا المعلومات، وكيف تستطيع لشركات من خلالها تحسين تطبيقات الابداع على الخدمات ، وكيف قد تؤثر على تحقيق الميزة التنافسية في الشركات.

أما الطريقة في هذه الدراسة فهي مسح تجريبي، واستفتاءات ارسلت الى (558) شركة مالية في تايوان، اما التحليل فكان ما مجموعه(184) الملاحظات المقبولة جمعت وحللت دون تحيز. والاستنتاجات كانت تقترح بان تبني تكنولوجيا المعلومات لها التأثيرات الايجابية على تطبيقات الإبداع على الخدمات، والتي تزيد الميزة التنافسية في الشركات.

4. دراسة Bhatt andGrover (2005) " Types of Information Technology Capabilities and Their Role In Competitive" Adantage: An Empirical Study"

انواع قدرات تكنولوجيا المعلومات ودورها في الميزة التناقسية: دراسة تجريبية . هدفت هذه الدراسة الى التمييز بين قيمة وتنافسية وفاعلية قدرات تكنولوجيا المعلومات والخبرة في تكنولوجيا المعلومات وعلاقة البنية التحتية وكثافة التعليم التنظيمي وعلاقة كل هذه القدرات التنتفسية، حيث جمعت هذه البيانات من خلال مسح من المدراء التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات من (202) شركة صناعية، وتوصلت الدراسة الى انه لا يوجد اثر ذو اهمية لقيمة هذه القدرات وبشكل متوقع على الميزة التنافسية للشركة . وانه لا يوجد تأثير ذو دلالة او اهمية بين جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كونها قيمة من قيم القدرات وبين الميزة التنافسية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5. دراسة (Byounggu,Simon and Joseph,2005) "Effects of Knowledge Management Strategy on Organizational Performance: A Complementarity Theory-Based Approach" عملت هذه الدراسة على ابراز العلاقة الكائنة بين استراتيجيات ادارة المعرفة (استراتيجة الترميز التي تتمحور حول تكنولوجيا المعلومات وبموجبها يتم ترميز وخزن المعلومات في قواعد يمكن الوصل لها والاستراتيجية الشخصية القائمة على الاتصال المباشر بين الافراد وتقاسم المعرفة فيما بينهم معتبرة تكنولوجيا المعلومات داعمة) والاداء التنظيمي من خلال دراسة التكامل بين هذه الاستراتيجيات فيما يتعلق بمصدر المعرفة المركز عليها، وتوصلت الدراسة الى انواع من تلك العلاقات، من بينها ان التركيز على المعرفة بنوعيها الصريح والضمني داخل المنضمة والجمع فيما بينها كاستراتيجية واحدة لإدارة المعرفة ينتج عنه أداء عالي، كما توصلت الدراسة أن اعتماد على استراتيجية بمعرفة ضمنية من مصادر داخلية وأخرى صريحية من مصادر خارجية هو كذلك يعرض تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي.

6. دراسة (Calderon&Others (2001 "Information Technology And The Performance Of Financial Companies In South Korea"

بعنوان "تكنولوجيا المعلومات والعائد المالي في الشركات تاكوريا الجنوبية" حيث هدفت الى التعرف على مدى وجود علاقة بين فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والعائد المالي في الشركات الكورية الجنوبية وتوصلت الى ان هناك علاقة ايجابية بين فعالية تكنولوجيا المعلومات والعائد المالي لهذه الشركات.

7. دراسة (Barry Shore(1996 "Using Information Technology To Achieve Competitive Advantage:Study Of Current And Future Trends"

بعنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق ميزة تنافسية: دراسة للاتجاهات الحالية والمستقبلية. حيث تبحث هذه الدراسة في التوجه الواعي للمؤسسات نحو الأهمية الاستراتيجية لمشاريع انظمة المعلومات بهدف تحقيق فوائد تنافسية. وقد تم وضع الإجراءات الممكن اتخاذها لاختبار هذه المشاريع وتطبيقها. استخدمت هذه الدراسة الاجراءات التي طورها () كقاعدة لمسح ميداني شمل اربع وعشرين مؤسسة تستخدم انظمة المعلومات، والتي من الممكن ان تطور موقفهم التنافسي. وقد خلصت الدراسة الى ان التركيز الحالي هو التسويق والمبيعات، وبينما كان الميل نحو دفع التطبيقات الجديدة باتجاه عمليات الربط بين الموردين والمؤسسات ذات العلاقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

8. دراسة (1994)Kettinger&Others" Strategic Information System Revisited A Study In Sustainability And Performance "

بعنوان انظمة المعلومات الاستراتيجية ودورها في تحقيق استمرارية المنظمة وتحسين أدائها. حيث هدفت الدراسة الى بيان أهم العوامل المؤثرة في إدامة واستمرارية الميزة التنافسية وأداء المنظمات، حيث تم تطبيق أسلوب تحليل المحتوى لتطبيقات أنظمة المعلومات الاستراتيجية في (30) منشأة في الولايات المتحدة الامريكية، وتوصلت الدراسة الى ان استخدام أنظمة المعلومات الاستراتيجية يؤثر

في تحسين ربحية المنظمة والمتمثلة بالعائد على الاستثمار ، والعائد على المبيعات والتدفقات النقدية الداخلة للمنظمة، كما تعمل على زيادة الحصة السوقية للمنظمة في الصناعة التي تعمل بها. وان استخدام انظمة المعلومات الاستراتيجية في تحسين وإدامة الميزة التنافسية للمنظمات وذلك من خلال تعزيز الاستفادة من موارد المنظمة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

بناءاً على ما قام به الباحث من الاطلاع على الدراسات السابقة في مجال تكنولوجيا المعلومات، لاحظ الباحث ان الدراسات السابقة في هذا المجال كانت تركز على بعض المفاهيم الإدارية مثل الثقافة التنظيمية، والتطوير الإداري، وعمليات اتخاذ القرار، والميزة التنافسية وغيرها من المفاهيم الإدارية، حيث لم يلاحظ وجود دراسات في حدود علم الباحث تربط بشكل مباشر بين تكنولوجيا المعلومات والأداء التنظيمي. كما لاحظ ان أغلب الدراسات بمتغيراتها طبقت على مؤسسات ومنظمات صناعية ربحية بينما طبقت هذه الدراسة على منظمة خدمية وهي دائرة الاحوال المدنية والجوازات. كذلك أن الابحاث والدراسات التي تناولت الأداء ركزت على أداء الافراد العاملين وليس على الاداء التنظيمي او المؤسسي وهناك اختلاف في المقياس ما بين الأداء المؤسسي وأداء الأفراد. كما ان الابحاث التي تناولت الأداء التنظيمي تناولته من مداخل مختلفة وتم قياسه من ابعاد مختلفة.

ومن هنا تبرز ميزة هذه الدراسة التي تحاول التركيز على دراسة واقع العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الدائرة، من حيث المجتمع الذي تناولته والدائرة الخدمية وكذلك المتغير التابع وهو الأداء التنظيمي(أداء الدائرة وكذلك المقياس الذي تناولته الدراسة وهو تحقيق الأهداف الذي تم من خلاله قياس أداء دائرة الاحوال المدنية والجوازات).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث
الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل عرضا مفصلا للإجراءات المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة ابتداء من منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، وتحكيم الاستبانة وثباتها وصدقها، وتطبيقها على عينة المجتمع. بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وأسلوب تصحيح إجابات أفراد العينة.

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. الذي يهدف إلى تحليل ودراسة الحقائق المتعلقة بطبيعة مشكلة البحث بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة لتحقيق أغراض الدراسة وهو وصف دور تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الأربعة (المعدات، البرمجيات، الشبكات، وقواعد البيانات) في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في (إقليم الشمال).

أساليب جمع البيانات

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة الحالية فقد اعتمد الباحث على نوعين من مصادر المعلومات والبيانات هما المصادر الثانوية والمصادر الأولية وكما يلي:

أولاً- المصادر الثانوية: وهي مصادر البيانات والمعلومات المتاحة التي تم جمعها من المصادر المكتبية ومن مراجعة لأدبيات الدراسات السابقة وقد هيأت هذه البيانات الأطر والأسس العلمية لإثراء الجانب النظري لهذه الدراسة، وتتمثل هذه البيانات في ما يلي:

1- المراجع والكتب ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

2- المنشورات والتقارير المختصة بموضوع الدراسة.

3- أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير التي تبحث في موضوع الدراسة الحالية.

4- المعلومات المتوافرة على الشبكة العنكبوتية ومواقع الإنترنت.

ثانياً- المصادر الأولية: وهي البيانات التي تم الاعتماد عليها من خلال جمعها ميدانياً بالاعتماد على الاستبانة لخدمة موضوع الدراسة الحالية، بحيث غطت كافة الجوانب التي بُنيت عليها الفرضيات وتم تناولها في الإطار النظري، حيث تم توزيع الاستبانة على العينة المطلوبة واسترجاعها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال" المفرق، جرش، اربد، عجلون والرمثا" والبالغ عددهم (249) أداري وموظف للعام 2017 2016. حيث يتم الرجوع الى قسم شوؤن الموظفين لتحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة. ويبين الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المحافظة والمسمى الوظيفي "اداري، موظف":

الجدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المحافظة والمسمى الوظيفي

المحافظة	المسمى الوظيفي	
	إداري	موظف
المفرق	36	29
جرش	21	15
اربد	57	62
عجلون	14	15
المجموع	128	121

المصدر: إدارة الموارد البشرية لدائرة الاحوال المدنية والجوازات

عينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية للدراسة تكونت من (160) ادري وموظف ما نسبته 64% من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (249)، منها (149) صالحة للتحليل (أي بنسبة 98% من الاستبانات المستردة) حيث ان نسبة المسترد والصالح 98% من مجتمع الدراسة وهي تعد عينة ممثلة والنسبة صالحة للتحليل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-3 أداة الدراسة

لغايات جمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث بإعداد استبانه مكونة من عدة مجالات تضمنت (27) فقرة، حيث تم تصميم هذه الأداة وإعدادها بالاستعانة بالدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة. وكانت مؤلفة من جزئيين:

الجزء الأول: الفقرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وشملت أربع مجالات "أجهزة الحاسوب (المعدات)، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال. وقد خصص لهذا الجزء (22) فقرة.

الجزء الثاني: الفقرات المتعلقة بأداء الدائرة وشملت بعد تحقيق الأهداف. وقد خصص لهذا الجزء (5) فقرات، كما هو مبين بالملحق رقم (1).

وللتعرف على درجة التقدير لمستوى تكنولوجيا المعلومات، ومستوى الأداء للدائرة. اعتمد الباحث المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة لتكون مؤشرا على درجة التقدير بالاعتماد في الحكم على تقدير المتوسطات الحسابية، وذلك بتقسيم درجات التقدير إلى خمس مستويات (مرتفع جداً، مرتفع، متوسط ، منخفض، ومنخفض جداً)، وقد استخدمت الصيغة الرياضية التالية في استخراج هذه الفئات:

(اكبر وزن للاستجابة 5 – اقل وزن للاستجابة 1)

طول الفئة =

عدد الفئات المطلوبة (5)

(5– 1)

طول الفئة = ــــــــــــــــــــــ = 0.80

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(5)

وبالتالي تصبح هذه الفئات على النحو الاتي

1.80 – 1.00	منخفض جدا
2.60 – 1.80	منخفض
3.40 – 2.60	متوسط
4.20 – 3.40	مرتفع
5.00 – 4.20	مرتفع جدا

3-4 الاختبارات الخاصة بأداة القياس (الاستبانة)

صدق الأداة(الصدق الظاهري)

للتحقق من صدق الأداة، تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تتألف من (9) عضوا من المختصين و اصحاب الخبرة في مجال الادارة العامة وإدارة الاعمال واللغة العربية من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية انظر ملحق رقم (1)، وذلك للتأكد من مناسبة الفقرات الفقرات للمجال الذي تنتمي اليه، وتعديل الصياغة اللغوية، والتعديلات المناسبة، وبيان مدى ملائمتها للدراسة. وبعد الإطلاع على اقتراحات وملاحظات المحكمين اعتمد الباحث الفقرات التي كانت نسبة الاتفاق عليها بين المحكمين عالية، كما تم حذف بعض الفقرات التي لم تكن ممثلة تماما للمحور الذي وضعت فيه، أو التي لم تحصل على نسبة الإنفاق المطلوبة، وتم استبعاد جميع الفقرات التي اتفق على عدم صلاحيتها من قبل المحكمين.

وقد تم أخذ جميع الملاحظات بعين الاعتبار والأهمية لإخراج الاستبانة بصورتها النهائية والتي احتوت على (27) فقرة موزعة على خمسة مجالات.

كما قام الباحث بوضع تدريجٍ خماسي للفقرة (بدرجة موافق بشدة، موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق، غير موافق بشدة)، وبوزن (5،4،3،2،1) على الترتيب.

والجدول رقم (2) يبين توزيع فقرات الاستبانة وأرقامها على مجالات الدراسة الخمسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول(2) توزيع فقرات الاستبانة على مجالات الدراسة

الرقم	المجال	الفقرات	المجموع
	المتغيرات المستقلة		
1	الأجهزة(المعدات)	7-1	7
2	البرمجيات	13-8	6
3	قواعد البيانات	18-14	5
4	الشبكات	22-19	4
	المتغير التابع		
	فاعلية الدائرة (المنظمة)	27-23	5
#	الأداة ككل	جميع الفقرات	27

المصدر: إعداد الباحث

5-3 ثبات أداة الدراسة Reliability Test

ثبات أداة الدراسة، يقصد بثبات أداة الدراسة هو استقرار وتجانس النتائج أي مدى توافق أو الاتساق في نتائج الاستبانة، إذا طُبقت أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة. وللتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات باستخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) إذ يقيس مدى التناسق في إجابات المستجوبين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يُمكن تفسير ألفا بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، وقد كانت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (3).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (3) نتائج ثبات مجالات تكنولوجيا المعلومات في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال.

(كرونباخ ألفا)

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
1	المعدات والأجهزة	7	0.883
2	البرمجيات	6	0.903
3	قواعد البيانات	5	0.884
4	الشبكات	4	0.868
5	متغير تكنولوجيا المعلومات ككل	22	0.955
	أداء الدائرة ككل	5	0.856

يبين الجدول (3) ان مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال. تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت للدرجة الكلية لتكنولوجيا المعلومات (0.955) وتراوحت قيم الثبات (0.883) لمجال المعدات والأجهزة و (0.903) لمجال البرمجيات كما بلغت قيمة الثبات (0.884) لمجال قواعد البيانات وبلغت (0.868) لمجال الشبكات.

كما بلغ الأداء (0.856) وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير الى قيم ثبات مناسبة حيث تجاوزت هذه القيم القيمة (0.600) وفقا لمعيار كوهين كما ان معظم هذه القيم قريبة من الواحد الصحيح وهو الحد الاعلى الذي يمكن ان يصله الثبات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6-3 المعالجات الإحصائية:

بغرض استخراج النتائج وتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، تم إدخال البيانات إلى الحاسوب ، واستخدام برنامج المعالجة الإحصائية (SPSS)الاصدار رقم 22، وتم التحليل كما يلي:

للإجابة عن السؤال الأول والثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

استخدام معادلة كرونباخ الفا لتقدير ثبات فقرات كل بعد يمثل سواءا المتغيرات المستقلة او المتغير التابع.

للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد والذي يضم العديد من الاختبارات الاحصائية المرافقة والمتمثلة بـ:

- تحليل التباين لاختبار فرضية التاثير بالاعتماد على قيم البواقي

- اختبار t لتحديد اهمية قيمة تاثير كل متغير مستقل والذي عادة ما يستخدم في اختبار الفرضيات الفرعية.

إجراءات تطبيق الدراسة

لتنفيذ الدراسة طُبقت الإجراءات البحثية التالية:

قام الباحث بالتنسيق مع المشرف لاعتماد المخطط والحصول على موافقة لدراسة الموضوع المراد بحثه، وبعد الحصول على الموافقة تم اعداد خطة الدراسة، والحصول على إذن خطي من الجامعة لدراسة الموضوع .

قام الباحث بالاعتماد على الأدب النظري و عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع تكنولوجيا المعلومات وفاعلية المنظمة، ثم قام بتطوير أداة لقياس دور تكنولوجيا المعلومات في فاعلية المنظمة في إقليم الشمال.

تم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين للمساعدة في تطوير أداة الدراسة، والوقوف على صدقها.

تم إعداد أداة الدراسة والتحقق من دلالات صدقها وثباتها.

قام الباحث بتوزيع الإستبانات على أفراد عينة الدراسة، في مكاتب دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال.

تم تفريغ إجابات عينة الدراسة على جهاز الحاسوب و تحليل ومناقشة البيانات إحصائياً باستخدام نظام برنامج SPSS.

استخلاص نتائج الدراسة والخروج بالتوصيات اللازمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
عرض النتائـج

المقدمة

يستعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائية لاستجابة أفراد عينة الدراسة عن المتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض إجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة، كما يتناول الفصل اختبار لفرضيات الدراسة.

التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4) توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال المعلومات الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	17	11.41
	دبلوم كلية مجتمع	51	34.23
	بكالوريوس	73	48.99
	دراسات عليا	8	5.37
	المجموع	149	100.00
المسمى الوظيفي	مدير	4	4.03
	أمين مكتب	9	6.04
	مساعد أمين مكتب	16	10.74
	موظف	118	79.19
	المجموع	149	100.00
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5سنوات	57	38.26
	من 5- اقل من 15 سنة	34	22.82
	من 10- اقل من 15سنة	27	18.12
	من 20 15سنة فأكثر	31	20.81
	المجموع	149	100.00

يبين الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة على المتغيرات الشخصية، فيما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد تبين أن معظم أفراد العينة ضمن فئة البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (48.99)، وفيما يتعلق بالمسمى الوظيفي تبين ان معظم أفراد العينة كانوا من فئة الموظف حيث بلغت نسبتهم (79.19) أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة فقد تبين ان اغلبية عينة الدراسة كانوا هم من أصحاب الخبرة من فئة أقل من 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم(38.26).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكنولوجيا المعلومات في دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
3	قواعد البيانات	3.81	0.79	مرتفع	1
2	البرمجيات	3.60	0.82	مرتفع	2
1	المعدات والاجهزة	3.58	0.76	مرتفع	3
4	الشبكات	3.53	0.86	مرتفع	4
	الكلي لتكنولوجيا المعلومات	3.63	0.71	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (5) أن تكنولوجيا المعلومات في دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال كان مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.63) وانحراف معياري نسبته (0.71)، وجاء مستوى المجالات بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.81 – 3.53)، وجاء في الرتبة الأولى مجال قواعد البيانات بمتوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري نسبته (0.79)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال الشبكات بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري نسبته (0.86)، وقد تم تحليل تكنولوجيا المعلومات في دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال وفقاً لمجالاتها وذلك على النحو التالي:

أولا: مجال المعدات والاجهزة

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال المعدات والاجهزة والجدول (6) يبين ذلك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال المعدات والاجهزة مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
4	تتسم الأجهزة المستخدمة في الدائرة بأنها ذات سعات تخزينية كبيرة.	3.84	0.89	76.80	مرتفع	1
3	تتسم الأجهزة المستخدمة في الدائرة بسهولة التشغيل والتعامل معها.	3.76	0.93	75.20	مرتفع	2
1	توفر الدائرة معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع متطلبات العمل.	3.74	0.95	74.80	مرتفع	3
5	تقوم الدائرة بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر.	3.68	1.03	73.60	مرتفع	4
2	تقوم الدائرة بتوفير أعداد كافية من أجهزة الحواسيب والمعدات المرافقة لها لغايات توفير المعلومات المطلوبة للعاملين.	3.54	0.97	70.80	مرتفع	5
6	تقوم الدائرة بتوفير أجهزة ذات سرعة عالية لضمان الوقت وسرعة الانجاز.	3.29	1.04	65.80	متوسط	6
7	يتم مواكبة أخر التطورات التكنولوجية في الأجهزة والمعدات والعمل على إدخالها في الدائرة.	3.23	1.12	64.60	متوسط	7
	المعدات والاجهزة	3.58			مرتفع	

يلاحظ من الجدول (6) أن مستوى مجال المعدات والاجهزة كان مرتفعا، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.58) بأهمية نسبية (71.60)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.84– 3.23)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (4) وهي "تتسم الأجهزة المستخدمة في الدائرة بأنها ذات سعات تخزينية كبيرة." بمتوسط حسابي (3.84) و بأهمية نسبية (73.80)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (7) وهي "يتم مواكبة أخر التطورات التكنولوجية في الأجهزة والمعدات والعمل على إدخالها في الدائرة. "بمتوسط حسابي (3.23) بأهمية نسبية (64.60).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: مجال البرمجيات

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال البرمجيات والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال البرمجيات مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
3	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة بالسهولة في الاستخدام.	3.72	0.91	74.40	مرتفع	1
4	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة بالأمان والحماية من التلاعب.	3.68	1.05	73.60	مرتفع	2
6	تسهم البرمجيات المستخدمة في الدائرة في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	3.67	0.93	73.40	مرتفع	3
1	توفر الدائرة البرمجيات التي تلبي كافة النشاطات التي تقوم بها .	3.60	0.94	72.00	مرتفع	4
2	تقوم الدائرة بتحديث البرمجيات اللازمة للعمل بشكل دوري.	3.48	1.04	69.60	مرتفع	5
5	تتوفر في البرمجيات الإرشادات والمعلومات التوضيحية اللازمة لمعالجة اي خلل .	3.42	1.10	68.40	مرتفع	6
	البرمجيات	3.60			مرتفع	

يلاحظ من الجدول (7) أن مستوى مجال البرمجيات كان مرتفعا، إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.60 () بأهمية نسبية (72.0) ، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.72- 3.42) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (3) وهي " تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة بالسهولة في الاستخدام." بمتوسط حسابي (3.72) و بأهمية نسبية (74.40) ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (5) وهي " تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة بالسهولة في الاستخدام."بمتوسط حسابي (3.42) بأهمية نسبية (68.40).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا: مجال قواعد البيانات

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال قواعد البيانات والجدول (8) يبين ذلك.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال قواعد البيانات مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
2	تستطيع قواعد البيانات أن تحتفظ بكم كبير من البيانات.	3.92	0.93	78.40	مرتفع	1
1	تساعد قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بأعلى سرعة.	3.89	0.89	77.80	مرتفع	2
5	تساعد قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات باقل كلفة ممكنة.	3.79	0.90	75.80	مرتفع	3
3	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الدائرة.	3.74	0.98	74.80	مرتفع	4
4	توفر الدائرة أنظمة أمن وحماية خاصة تحول دون الاستخدام غير قانوني لقواعد البيانات .	3.72	1.05	74.40	مرتفع	5
	قواعد البيانات	3.81		76.20	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (8) أن مستوى مجال قواعد البيانات كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.92) بأهمية نسبية (78.40)، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.92- 3.72)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (2) وهي " تستطيع قواعد البيانات أن تحتفظ بكم كبير من البيانات. "بمتوسط حسابي (3.92) و بأهمية نسبية (78.40)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (4) وهي " توفر الدائرة أنظمة أمن وحماية خاصة تحول دون الاستخدام غير قانوني لقواعد البيانات ."بمتوسط حسابي (3.72) بأهمية نسبية (74.40).

رابعا: مجال الشبكات

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال الشبكات والجدول (9) يبين ذلك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال الشبكات مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
1	تستخدم الدائرة الشبكات ذات المزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام.	3.60	0.92	72.00	مرتفع	1
2	يتم التنسيق ما بين الدائرة والفروع من خلال شبكة حاسوبية متطورة.	3.58	1.00	71.60	مرتفع	2
3	يساعد الشبكة الحاسوبية في اكتشاف أي خطأ قبل تفاقمه.	3.49	1.07	69.80	مرتفع	3
4	يتم تطوير شبكات الاتصال الداخلية والخارجية بشكل دوري.	3.44	1.07	68.80	مرتفع	4
	الشبكات	3.53		70.60	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (9) أن مستوى مجال الشبكات كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.53) بأهمية نسبية (70.60) ، وجاء مستوى فقرات المجال متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.44-3.60) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي " تستخدم الدائرة الشبكات ذات المزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام." بمتوسط حسابي (3.60) و بأهمية نسبية (72.0) ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (4) وهي " يتم تطوير شبكات الاتصال الداخلية والخارجية بشكل دوري."بمتوسط حسابي (3.44) بأهمية نسبية (68.80).

مجال أداء الدائرة

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال أداء الدائرة والجدول (10) يبين ذلك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال أداء الدائرة مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
1	تسعى الدائرة على توثيق جميع البيانات المدنية للمواطنين والمقيمين العرب والأجانب ضمن قاعدة بيانات شاملة.	4.06	0.86	81.20	مرتفع	1
5	تقوم الدائرة على توفير بيانات مدنيه آمنه ومتكاملة تعتبر مرجعيه وطنيه بخدمات تقنيه متميزة .	3.98	0.95	79.60	مرتفع	2
4	تسعى الدائرة إلى السرعة في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمراجعين .	3.94	0.92	78.80	مرتفع	3
3	تعمل الدائرة على إصدار الوثائق بمواصفات عالميه آمنه ودقيقه بخدمات متطوره من خلال كادر بشري كفؤ .	3.89	0.96	77.80	مرتفع	4
2	تقوم الدائرة على المشاركة الفاعلة مع القطاعين العام والخاص لتيسير أعمالهم تطبيقاً لمفهوم الحكومة الالكترونية.	3.58	1.07	71.60	متوسط	5
	أداء الدائرة	3.89		77.80	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (10) أن مستوى مجال فاعلية المنظمة كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.89) بأهمية نسبية (77.80) ، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.58-4.06) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) وهي " تسعى الدائرة على توثيق جميع البيانات المدنية للمواطنين والمقيمين العرب والأجانب ضمن قاعدة بيانات شاملة." بمتوسط حسابي (4.06) و بأهمية نسبية (81.20) ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (2) وهي "تقوم الدائرة على المشاركة الفاعلة مع القطاعين العام والخاص لتيسير أعمالهم تطبيقاً لمفهوم الحكومة الالكترونية."بمتوسط حسابي (3.58) بأهمية نسبية (71.60).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اختبار الفرضيات

اولا: اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضية الدراسة الاساسية وقبل البدء بهذا الاختبار فقد قام الباحث بالتاكد من مدى قرب وتوافق توزيع بيانات متغيرات الدراسة (وبخاصة المستقلة) بالتوزيع الطبيعي وذلك من خلال اختبار الالتواء (skewness) بعد ذلك قام الباحث من التاكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتتغيرات المستقلة باستخدام اختباري معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (tolerance) اذ من الضروري التاكد بعدم وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة بهدف التاكد من تمايز تأثير كل منها في المتغير التابع والجدول التالي يبين هذه النتائج.

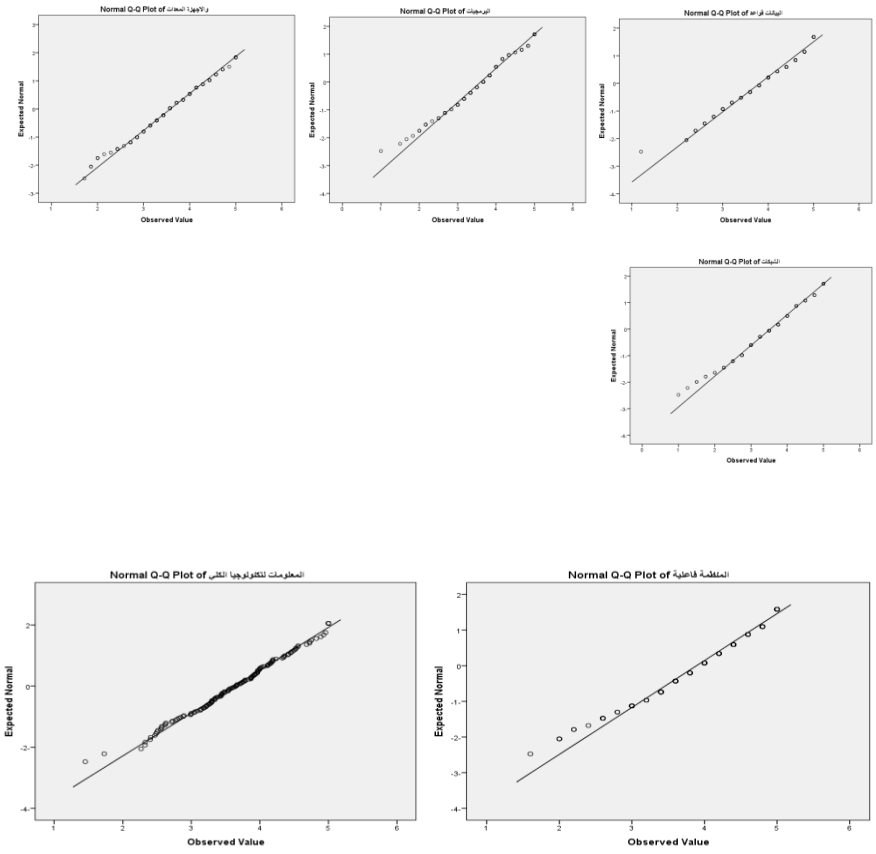
جدول(11) قيم معامل الالتواء ومعامل تضخم التباين وقيمة التباين المسموح به لمتغيرات الدراسة

المتغيرات		معامل الالتواء	الارتباط المتعدد	
			VIF	Tolerance
المستقل	المعدات والاجهزة	-0.151	2.790	0.358
	البرمجيات	-0.358	3.067	0.326
	قواعد البيانات	-0.368	2.481	0.403
	الشبكات	-0.311	2.504	0.399
	تكنولوجيا المعلومات	-0.210	-	-
التابع	أداء الدائرة	-0.564	-	-

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يبين الجدول (11) ان قيم معاملات الالتواء قد انحصرت بين (0.368) لمجال قواعد البيانات و(0.151) لمجال المعدات والاجهزة وتبين هذه القيم ان بيانات مجالات تكنولوجيا المعلومات منحرفة الى اليمين ولكن تعتبر هذه الانحرافات ضمن المدى المقبول لقيم معاملات الالتواء والتي تقبل عادة ضمن مدى ± 1 تقريبا كاحد المعايير وكذلك فان هذه القيم تندرج ايضا ضمن معيار fisher الذي يقبل القيم عند ± 1.96 وبالتالي يمكن قبول توزيع بيانات هذه المجالات واعتبار قربها من التوزيع الطبيعي وقد قام الباحث بالاستعانة بالرسم البياني لتوضيح سلوك وقرب بيانات متغيرات الدراسة من التوزيع الطبيعي وفقا للشكل التالي.

كما يبين الجدول ان قيم معامل تضخم التباين قد كانت جميعها اقل من القيمة (5) في اشارة الى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة حيث يشير بعضها الى قبول القيم اذا كانت اقل من (10) كذلك يلاحظ ان قيم التباين المسموح به كانت اكبر من (0.10) كما ويمكن قبولها اذا كانت اكبر من (0.20) وتبين هذه النتائج انه لا توجد مشكلة ارتباط خطي متعدد بين مجالات تكنولوجيا المعلومات.



www.manaraa.com

الفرضية الرئيسية الاولى:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال.

لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار الخطي المتعدد يوضح المخطط التالي المتغيرات المستقلة المستخدمة لتحديد اثرها ودورها في المتغير التابع وفق نموذج الانحدار المقترح.

المتغيرات المستقلة التي استخدمت في نموذج التنبؤ بقيم المتغير التابع (أداء الدائرة) .

Variables Entered/Removeda

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الشبكات ,قواعد البيانات ,المعدات والاجهزة ,البرمجياتb	.	Enter

a. Dependent Variable: أداء الدائرة

b. All requested variables entered.

وقد اعتمد الباحث على تحليل التباين الاحادي للتحقق من واختبار فرضية الدراسة الرئيسية ويبين الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول (12) نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية (أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الانحدار	59.44	4	14.86	82.46	0.000
البواقي	25.95	144	0.18		
الكلي	85.39	148			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تشير النتائج في الجدول إلى وجود تأثير ذات دلالة احصائية للتدريب لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال ويعتبر هذا التاثير دال إحصائيا وذلك لان قيمة f المحسوبة والبالغة (82.46) كانت دالة إحصائيا بمستوى دلالة (0.000) وهو اقل من 0.05 وتشير هذه النتيجة إلى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها الايجابي أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال .

وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة الصفرية وقبول البديلة أي ان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال.

وسوف يتم اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية بالاعتماد على جدول معاملات نموذج الانحدار التالي:

جدول (13) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال

المتغير المستقل	مؤشرات جودة النموذج			المعاملات واختبار دلالتها					
	R	R2	R2 المعدلة	β_0 (الثابت)	β	SE	T	Sig t
المعدات والاجهزة	0.834	0.696	0.688	0.669	0.268	0.077	3.503	0.001
البرمجيات					0.242	0.075	3.235	0.002
قواعد البيانات					0.182	0.070	2.599	0.010
الشبكات					0.198	0.064	3.091	0.002

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يبين الجدول ان نموذج الانحدار يعتبر جيد اذ بلغت قيمة معامل ارتباط قيم المتغير التابع الحقيقية بتلك المتنبأ بها من خلال المتغيرات المستقلة (0.834) وهي قيمة مرتفعة وتشير قيمة R2 إلى نسبة التباين في المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة وقد بلغت هذه النسبة (68.8 ٪) كما تبين قيمة R2 المعدلة قيمة التباين في المتغير التابع في حال احتيابها من بيانات المجتمع كاملا وتبين هذه النسبة مدى قدرة المتغيرات المستقلة مجتمعة في التنبؤ بالمتغير التابع ويلاحظ ان هذه القيم تعتبر مرتفعة وتبين قدرة مجالات تكنواوجيا المعلومات في التنبؤ بقيم أداء المنظمة ممثلة بدائرة الاحوال والجوازات في اقليم الشمال.

الفرضية الفرعية الأولى:

H01: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاجهزة والمعدات في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال

تشير قيمة اختبار t البالغة (3.503) بمستوى دلالة (0.001) الى وجود تاثير ذات دلالة احصائية للاجهزة والمعدات وذلك لان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من 0.05 وقد بلغت قيمة هذا التاثير (0.268).

وعليه وبناءا على مستوى دلالة اختبار t يتم رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بهذا المتغير وبالتالي قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود التاثير او الدور.

الفرضية الفرعية الثانية:

H02: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال.

تشير قيمة اختبار t البالغة (3.235) بمستوى دلالة (0.002) الى وجود تاثير ذات دلالة احصائية للبرمجيات وذلك لان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من 0.05 وقد بلغت قيمة هذا التاثير (0.242).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعليه وبناءا على مستوى دلالة اختبار t يتم رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بهذا المتغير وبالتالي قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود التاثير او الدور.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H03: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقواعد البيانات في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال.

تشير قيمة اختبار t البالغة (2.599) بمستوى دلالة (0.010) الى وجود تاثير ذات دلالة احصائية لقواعد البيانات وذلك لان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من 0.05 وقد بلغت قيمة هذا التاثير (0.182).

وعليه وبناءا على مستوى دلالة اختبار t يتم رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بهذا المتغير وبالتالي قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود التاثير او الدور.

الفرضية الفرعية الرابعة:

H04: لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشبكات في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال.

تشير قيمة اختبار t البالغة (3.091) بمستوى دلالة (0.002) الى وجود تاثير ذات دلالة احصائية للشبكات وذلك لان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من 0.05 وقد بلغت قيمة هذا التاثير (0.198).

وعليه وبناءا على مستوى دلالة اختبار t يتم رفض الفرضية الصفرية المتعلقة بهذا المتغير وبالتالي قبول الفرضية البديلة وهي فرضية وجود التأثير او الدور.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس
مناقشة النتائج والتوصيات

ويتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة على ضوء تحليل بيانات هذه الدراسة، وتقديم بعض التوصيات التي خلصت لها الدراسة :

النتائج:

بناء على المراجعة لأدبيات الدراسة، والتحليل الإحصائي المطلوب، واختبار فرضيات الدراسة، تم التوصل الى النتائج التالية:

هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

حيث تبين ما يلي:

هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المعدات والأجهزة في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

هنالك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الشبكات في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مستوى تكنولوجيا المعلومات في دوائر الأحوال المدنية والجوازات؟

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تكنولوجيا المعلومات في دوائر الأحوال المدنية والجوازات جاءت بدرجة مرتفعة، حيث حصلت الدرجة الكلية على متوسط حسابي بلغ(3.63) .

وظهر أن أفضل مجال او محور من محاور تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تؤثر في أداء دائرة الاحوال المدنية والجوازات هي استخدام قواعد البيانات بمتوسط حسابي (3.81) ومن وجهة نظر أفراد عينة الدراسة الذين اتفقوا على ان استخدام البرمجيات تأتي في المرتبة الثانية بعد قواعد البيانات ويليها المعدات والاجهزه ومن ثم الشبكات بمتوسط حسابي (3.53).

ويعزو الباحث هذه النتيجة بسبب أن دوائر الأحوال المدنية والجوازات تقوم على تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجاتها كما انها تعمل على توفير أنظمة أمن وحماية خاصة تحول دون الاستخدام غير القانوني لقواعد البيانات كما ان استخدام قواعد البيانات يسهم في توفير المعلومات الكافية بتكلفة اقل وسرعة أعلى ، اذ أنها تحفظ الكم الهائل من البيانات وتساعد في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة مما يسهل على العاملين مهامهم في انجاز أعمالهم الموكلة إليهم.

كما يعزو الباحث ظهور الشبكات في آخر مرتبة الى ان الشبكات المستخدمة في دائرة الاحوال المدنية والجوازات لا تتسم بالمزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام ، والى الضعف في التنسيق ما بين الدائرة الرئيسية والفروع من خلال الشبكة الحاسوبية المستخدمة في الدائرة .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الغويري (2013) ولا تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من خريسات (2009) وعكور (2011) والرشيدي(2006).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مستوى أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال؟

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أداء دوائر الأحوال المدنية والجوازات جاءت بدرجة مرتفعة، حيث حصلت على متوسط حسابي بلغ (3.89).

ويعزو الباحث هذه النتيجة من خلال النظر إلى مفهوم فاعلية ألأداء للمنظمة إذ أن تحقيق أهداف المنظمة يعتبر المقياس الفعال لفاعليتها. ومن خلال النظر إلى إجابة عينة الدراسة لدوائر الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال تبين أنها تسعى لتحقيق أهدافها العامة والخاصة المرسومة حيث تمييز أدائها بالسرعة في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمراجعين وكذلك من خلال قيامها بتوفير بيانات مدنية آمنة ومتكاملة حيث تعتبر مرجعية وطنية مهمة، وعملها على إصدار وثائق مهمة بمواصفات آمنة ودقيقة بخدمات متطورة عن طريق كادر بشري مؤهل وكفؤ قادر على العمل وعلى الأداء الفعال مما ينعكس على زيادة وتحسين الأداء في الدائرة. كما أن تطبيقها لمفهوم الحكومة الإلكترونية دور كبير وفعال في فاعلية أداء الدائرة وذلك يأتي من خلال المشاركة الفعالة مع القطاعيين العام والخاص وذلك لتيسير أعمالهم، وكذلك عملها على توثيق جميع البيانات المدنية للمواطنين والمقيمين العرب والأجانب حيث تعتبر من الأعمال والأهداف الرئيسية لدوائر الأحوال المدنية والجوازات وبذلك كلما حققت الدائرة أهدافها العامة والفرعية المرسومة تكون بذلك قد حققت الفاعلية المنشودة لكل منظمة. ونظرا لإجابة العينة ظهرت لدينا الفاعلية بدرجة مرتفعة وذلك يدل على تحقيق دوائر الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال لأهدافها المرسومة ضمن رسالتها ورؤيتها كمنظمة خدمية.

ج: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دوائر الأحوال المدنية والجوازات؟

حيث أظهرت النتائج أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن فاعلية الأداء ظهرت في دائرة الاحوال المدنية والجوازات في اقليم الشمال من خلال تحقيقها لأهدافها وأدائها الذي تميز بالسرعة في أنجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمراجعين بسبب الأجهزة الحديثة والمطورة المستخدمة في دوائر الأحوال والجوازات وكذلك البرمجيات وقواعد البيانات المحدثة بشكل دوري ومستمر . وكذلك قيامها بتوفير بيانات مدنية آمنة ومتكاملة ودقيقة بخدمات متطورة من خلال كادر بشري كفؤ ومدرب قادر على التعامل مع الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات وتوظيفها بشكل فعال لخدمته ولخدمة مراجعيه .

كما ظهرت فعالية المنظمة وارتباطها بتكنولوجيا المعلومات من خلال تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية عن طريق تفاعل المنظمة ومشاركتها للقطاعين العام والخاص لتيسير أعمالهم من خلال تقديم الخدمات بتوفير الأوراق والوثائق المطلوبة. وكما تقوم دائرة الأحوال المدنية والجوازات على توثيق وجمع البيانات المدنية للمواطنين والمقيمين العرب والأجانب ضمن قاعدة بيانات شاملة يتم الرجوع إليها وقت الحاجة وذلك كله لا يتآتى الا باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمجالاتها الأربعة(أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قواعد البيانات والشبكات).

د: فيما يتعلق بفرضية الدراسة:

أظهرت النتائج الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأستخدم تكنولوجيا المعلومات وأبعادها(الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على مستوى أداء دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال. حيث كان هناك أثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات أي انه يزداد مستوى الأداء بازدياد مستوى تكنولوجيا المعلومات واستخدامها داخل الدائرة بجميع مجالاتها.

ويعزو الباحث ذلك بالاعتماد على تحقيق الأهداف في مفهوم فاعلية المنظمة أنه يعتمد فاعلية المنظمة من خلال تحقيقها لأهدافها. ولا بد لأي منظمة سواء ربحية او خدمية من توافر تكنولوجيا المعلومات متمثلة بمجالاتها الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات ولا بد من توافر كادر مؤهل ومدرب لاستخدام تلك الأجهزة بفاعلية مما ينعكس على أداء المنظمة وتحقيق أهدافها وبالتالي ينعكس على فاعليتها ، لذلك لا بد من التركيز على تكنولوجيا المعلومات في فاعلية المنظمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: التوصيات

بناء على نتائج الدراسة، تم استخلاص التوصيات التالية:

أولاً: الاستمرار بالاهتمام المتزايد بتكنولوجيا المعلومات وجميع ابعادها في جميع المنظمات الخدمية وخاصة دائرة الاحوال المدنية والجوازات لما لها تأثير مباشر وحساس على فاعلية الأداء .

ثانياً: رفد جميع المؤسسات الخدمية بكل ما هو جديد وحديث متعلق بتكنولوجيا المعلومات وكذلك تدريب العاملين عليها اول بأول وبشكل دوري.

ثالثاً: الاهتمام بإجراء دراسات وأبحاث مماثلة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء/التنظيمي باستخدام متغيرات تنظيمية أخرى و ومقاييس للأداء أخرى غير تحقيق الهدف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو السمك، يسري،(2002)، "أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظم معالجة المعلومات في الوحدات الإدارية على نظم معالجة المعلومات: دراسة ميدانية تطبيقية على القطاع العام في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

إسماعيل،محمود اسماعيل،(2009)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق استراتيجيات الميزة التنافسية" :دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الاردنية. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت.

توفيق، محمد عبد المحسن،(2006)،"اتجاهات حديثة في التقييم والتمييز في الأداء"، دار الفكر العربي، القاهرة.

الجاسم، جعفر،(2005)، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر،عمان.

حنفي ،سليمان، (1978)،"فاعلية المنظمة" مركز البحوث الإدارية.

الحيلة، محمد محمود،(2001)، التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، ط1، دار الكتاب الجامعي، العين ، الامارات.

خريسات،ألاء شاهر،(2009)،"دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار في الشركات الصناعية المساهمة في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت.

الزعبي،حسن وآخرون،(2007)، نظم المعلومات الإدارية. ط2. الناشر وزارة التربية والتعليم الأردنية، عمان، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الطائي، محمد و تيسير العجارمة، نظم المعلومات التسويقية (مدخل الى تكنولوجيا المعلومات)، ط1، دار اثراء للنشر والتوزيع، عمان الأردن،

عبد الجواد، غادة، (2005)،"أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن": دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية.

العجلوني، عبد الفتاح، (1998)" تقييم تطبيقات نظم المعلومات في شركات مختار من القطاعين العام والخاص في الأردن: دراسة حالة على الملكية الأردنية والبنك العربي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت.

العجمي،محمد عبدالله، (2009)"دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام الرقابة الداخلية لدى البنوك التجارية الكويتية"، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت.

عزمي، سلام، (2007)، الحاسوب في المالية والأعمال، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

علي، نبيل، (2000)، ثورة المعلومات الجوانب التقانية(التكنولوجية) في العرب والعولمة، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

العكور،منذر محمد، (2011)" أثر تكنولوجيا المعلومات في أنماط الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة الداخلية الأرنية"، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت.

العلي، عبد الستار وآخرون،(2006)" المدخل الى إدارة المعرفة" الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، الاردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

العيساوي، كاظم جاسم،(2005)،"دراسات الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات: تحليل نظري وتطبيقي، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

الغماس، عبد العزيز،(2006)، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية ، عمان.

الغويري،زيد أحمد، (2013)" تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء مديريات وزارة التربية والتعليم الاردنية من وجهة نظر المدراء ورؤساء الاقسام": دراسة ميدانية في اقليم الشمال. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آلبيت.

السالمي، عبد الرزاق،(2000)، تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج، عمان، الأردن.

السمرائي، سلوى والعبيد عبد الرحمن، (2002)، نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، جامعة المنوفية.

الشرمان، زياد، (2004)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

الشماع، محمد محسن وحمود كاظم،(2000)، نظرية المنظمة، دار المسيرة، عمان.

الصباح، عبد الرحمن، (1998)، نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر، عمان.

صالح، نوار، (2006)، فاعلية التنظيم في المؤسسات، قسنطينة، مخبر علم اجتماع الأتصال للبحث والترجمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الصيرفي، محمد،(2009)، أدارة تكنولوجيا المعلومات.ط 1 مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

قرشي، نجاة، (2006)،" القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية التنظيم، مذكرة ماجستير غير منشورة، بسكرة، الجزائر.

القريوتي، محمد، جاسم(2000)، نظرية المنظمة والتنظيم، ط2، دار وائل للنشر،عمان.

القضاة، حنان أحمد،(2007)،" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الاردنية". رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت.

قطيشات، منيب،(1999)، قواعد البيانات، ط2، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.

الكبيسي، عامر،(2005)، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، ط1، دار الرضا للنشر، سوريا.

مبارك، حمدالله موسى، (2004)، "تكنولوجيا المعلوات وأثرها على الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء". رسالة دكتوراة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

المراشدة، خالد عبدالله أحمد،(2007)،" أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في الشركات الصناعية الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت.

المغربي،عبد الحميد،(2005)، نظم المعلومات الإدارية(مدخل إداري وظيفي)، ط1، الناشر المؤلف، دمياط.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مسلم، عبد الهادي، (2000)، تحليل وتصميم المنظمات، الدار الجامعية، الأسكندرية.

الوردي، زكي، (1995)، قضايا في عالم المعلومات: عرض مفهومي، بحث مقدم الى المؤتمر التاسع للمعلومات الذي نظمته الجمعية العراقية للمعلومات بالتعاون مع الجمعية الأردنية وجامعة بغداد 14-15 \ يناير\1995 .

الياسري، أكرم محسن و العامري ،فاضل عباس،(2007)،"القوة التنظيمية وادارة المعرفة وتأثيرهما في فاعلية المنظمة" : بحث ميداني على عينة من شركات القطاع الصناعي العراقي المختلط،المجلة العربية للإدارة،مجلد27،عدد1.

ياسين،سعد غالب،(2005). "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع الاجنبية:

1- Adewoye J.O& Obasan, Kehinde,A, " The Impact of Information Technology (IT) on Human Resource Management (HRM): Empirical Evidence from Nigeria Banking Sector. Case Study of Selected Banks from Lagos State and Oyo State in South-weast Nigeria", European Journal of Business and Management, Vol 4,No6,Pp28-38,2012.

2- Bhatt and Grover "Types of Information Technology Capabilities and Their Role In Competitive" Adantage : An Empirical Study" . Journal of Management Information Systems. Vol.22.No.2,2005,pp.253-277.

3- Byounggu, C.,Simon, K.P.,& Joseph, G.D. " Effects of Knowledge Management Strategy on Organizational Performance: A Complementarity Theory-Based Approach" Omega, Vol.36,Issue2,2005,pp.235-251.

4--Carte,R. And Sinclair, I, Students Guide In Formation Technology. British: British Library Cataloguing In publication Data ,1997,p 4.

Barry Shore," Using Information Technology To Achieve 5-Competitive Advantage:Study Of Current And Future Trends" , Journal Of Computer Information Systems, Vol.36,No.4,1996,P54.

6-Curtin, Dennis and Foley, Kim and Morin, Cathleen, Information Technology-The Breakung Wave, 3th Ed, McGraw-Hill, 2001,p3.

7- Daft,R."Organization Theory and Design", Eight Edition, South-Western, USA, 2004,PP65.

8-Fray, L.W , Technology-Structure Research: Tree Critical Issues, Academy Of Management Journal, (25), 3, 1982,p20.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

9-Gang Li a, Hongjiao Yang a,-, LinyanSun a Amrik S.Sohal. "The Impact of Information Technology Implementation on Supply Chain Integration and Performance" International Journal Production Economic 120,2009,pp.125-138.
10-J.S.Chen& H. T. Tsou," Information Technology Adoption for - Service Innovation Practices And Competitive Advantage: The Case Of Financial Firms" ,Information Research.Vol.12,No.3,2007.
11 -Khalil, tarek M. Management of Technology, MC Grow Hill Highe Education Boston Burr Ridge, IL,(2000).
12 -Kochikar V.P.&J.K.Suresh, Encyclopedia of Information Science and Technology, Idea Group Inc, USA, VOI. I, 2005, PP11146.
13-Martin, Winright & other, Managing Information Technology, Prentice-Hall,Upper Saddle River, NewYourk,2002.P1.

14-Mckean, Joan Mzier, Facsimile And Libraries 1n Telecommunication And Libraries: A Primer For Librarians And Information Managers, Editd D. W King, Et Al. Whithe Plains. N. Y: Knowledge In Dustry Publication, 1981.
15-Richard L. Daft, Organization Theory And Design, (7thEd), South Western Publishing, 2001,p260.
16-R obbins, S.and Coulter, M., Management.8th ed, New Jersey: Pearson Prentic Hall, 2005,p.465.

18-Sawyer C., Stacy, And Brain, K. Williams, Using Information Technology Practical To Computers And Communications,7th Ed. Boston, Mc Graw Hill, 2007, p432-434.3-
19-Steven Alter, Information System: The Foundation of E-Business, 4th Ed, prentice- Hall,Upper Saddle River, NewYourk,2002.P27.

www.manaraa.com

," Strategic Information Kettinger&Others 7-William J. 20-System1Revisited A Study In Sustainability And Performance",MIS Quarterly,Vol.18,No.1,1994,P31-58.
Information Calderon.SoodukSeo.LI-WoonKim," ThomasG. 21-Technology And The Performance Of Financial Companies In South Korea "Journal Of Aapplied Business Research, Vol.17,No2.2001,P83.

22-Turban,E.,Rainer and porter, Introduction to Information Technology, John Wiley & Sons, New Yourk, USA, 2005, P17.

www.manaraa.com

الملاحق

ملحق رقم (1) الأداة قبل التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

أداة الدراسة

جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

قسم إدارة الاعمال

أخي الكريم/ أختي الكريمة في مكتب دائرة الاحوال والجوازات .....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

هذه الدراسة بعنوان : "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الاحوال المدنية والجوازات في اقليم الشمال" دراسة حاله "من وجهة نظر العاملين حيث تعتبر إحدى المتطلبات للحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال في جامعة آل البيت والتي تهدف إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في فاعلية المنظمة في دائرة الاحوال والجوازات في اقليم الشمال دراسة حاله.

لذا يرجى التكرم بالمساعدة بالإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستبانه المرفقة بعناية وموضوعية، علما بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

ماجد عبدالفتاح الخزاعلة

للاستفسار هاتـــــف

0776665051

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الجزء الأول : المعلومات الشخصية :

يرجى وضع إشارة (X) في المربع حسب إجابتك :

1- المستوى التعليمي :

ثانوية عامة		دبلوم كلية مجتمع	
بكالوريوس		دراسات عليا	

2- المسمى الوظيفي :

مدير		مساعد أمين مكتب	
أمين مكتب		موظف	

3- عدد سنوات الخبرة :

اقل من 5سنوات		من 5- اقل من 15 سنة	
من 10- اقل من 15سنة		من 20 15سنة فأكثر	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجزء الثاني :

المتغيرات المستقلة: - أبعاد تكنولوجيا المعلومات

يرجى التكرم بوضع (X) مقابل كل فقرة من الفقرات التي تخص تقييم الأداء وفقا لرأيك الشخصي والمعبر عن واقع الحال في الدائرة التي تعمل بها :

أولا: المعدات الأجهزة(Hardware)						
الرقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-1	توفر الدائرة معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع متطلبات العمل.					
-2	تقوم الدائرة بتوفير أعداد كافية من أجهزة الحواسيب والمعدات المرافقة لها لغايات توفير المعلومات المطلوبة للعاملين.					
-3	تتسم الأجهزة المستخدمة في الدائرة بسهولة التشغيل والتعامل معها.					
-4	تتسم الأجهزة المستخدمة في الدائرة بأنها ذات سعات تخزينية كبيرة.					
-5	تقوم الدائرة بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر.					
-6	تقوم الدائرة بتوفير أجهزة ذات سرعة عالية لضمان الوقت وسرعة الانجاز.					
-7	يتم مواكبة أخر التطورات التكنولوجية في الأجهزة والمعدات والعمل على إدخالها في الدائرة.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: البرمجيات(Software)						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-8	توفر الدائرة البرمجيات التي تلبي كافة النشاطات التي تقوم بها .					
-9	تقوم الدائرة بتحديث البرمجيات اللازمة للعمل بشكل دوري.					
-10	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة باالسهولة في الاستخدام.					
-11	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة بالأمان والحماية من التلاعب.					
-12	تتوفر في االبرمجيات الإرشادات والمعلومات التوضيحية اللازمة لمعالجة اي خلل .					
-13	تسهم البرمجيات المستخدمة في الدائرة في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها.					
ثالثا : قواعد البيانات(Data bases)						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-14	تساعد قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات باعلى سرعة.					
-15	تستطيع قواعد البيانات أن تحتفظ بكم كبير من البيانات.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-16	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الدائرة.					
-17	توفر الدائرة أنظمة أمن وحماية خاصة تحول دون الاستخدام غير قانوني لقواعد البيانات .					
-18	تساعد قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات باقل كلفة ممكنة.					
رابعا : الشبكات(Network)						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-19	تستخدم الدائرة الشبكات ذات المزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام.					
-20	يتم التنسيق ما بين الدائرة والفروع من خلال شبكة حاسوبية متطورة.					
-21	يساعد الشبكة الحاسوبية في اكتشاف أي خطأ قبل تفاقمه.					
-22	يتم تطوير شبكات الاتصال الداخلية والخارجية بشكل دوري.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المتغير التابع: - أداء الدائرة

يرجى التكرم بوضع (X) مقابل كل فقرة من الفقرات التي تخص تقييم الأداء وفقا لرأيك الشخصي والمعبر عن واقع الحال في الدائرة التي تعمل بها :

اولا : تحقيق الأهداف						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-1	تسعى الدائرة على توثيق جميع البيانات المدنية للمواطنين والمقيمين العرب والاجانب ضمن قاعدة بيانات شاملة.					
-2	تقوم الدائرة على المشاركة الفاعلة مع القطاعين العام والخاص لتيسير اعمالهم تطبيقاً لمفهوم الحكومة الالكترونية.					
-3	تعمل الدائرة على اصدار الوثائق بمواصفات عالميه ّامنه ودقيقه بخدمات متطوره من خلال كادر بشري كفؤ .					
-4	تسعى الدائره الى السرعه في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمراجعين .					
-5	تقوم الدائره على توفير بيانات مدنيه ّامنه ومتكامله تعتبر مرجعيه وطنيه بخدمات تقنيه متميزه .					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: العمليات الإدارية						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-6	يتوفر الرضا لدى العاملين في الدائرة.					
-7	تسطتيع الدائرة تبسيط وتسهيل اجراءات العمل.					
-8	هناك تعاون بين أنشطة الأقسام والأفراد لتحقيق خدمات عالية الجودة.					
-9	تمتاز الدائرة بوجود نظام فعال للقواعد والإجراءات الخاصة بأداء العمل المطلوب.					
-10	يساعد نظام الحوافز المستخدم في الدائرة في تمسك العاملين بالدائرة .					
-11	تمتاز الدائرة بإيجاد اجواء عمل صحية وحرية فكر مما يساعد على الخلق والابداع					
-12	يتوفر انسجام ورقابة فاعلة بين وحدات واجزاء الدائرة.					
-13	تتوافر انسيابية جيدة في العمليات الداخليةفي الدائرة.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا: التطوير الإداري						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-14	للدائرة قدرة على القيام باتخاذ القرارات وايجاد البدائل المناسبة.					
-15	للدائرة قدرة على التكييف المناسب مع المتغيرات البيئية والداخلية في الدائرة.					
-16	للدائرة قدرة على إحلال التطوير التنظيمي اللازم في الدائرة.					
-17	تقوم الدائرة بإجراء التغيرات الضرورية في انشطتها وادارتها تبعا للتغيرات البيئية.					
-18	للدائرة قدرة كبيرة في تطوير كفاءة العاملين فيها من خلال عقد دورات تدريبية.					
-19	تعمل على التخلص من الحواجز التقليدية بين المستويات الإدارية والاقسام الوظيفية في الدائرة.					
-20	للدائرة قدرة كبيرة على خلق الموارد الذاتية.					
-21	العمل بروح الفريق الواحد داخل الدائرة.					

ولكم فائق الاحترام والشكر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق (2) الاداة بعد االتحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

أداة الدراسة

جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية

قسم إدارة الأعمال

أخي الكريم/ أختي الكريمة في مكتب دائرة الأحوال والجوازات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

هذه الدراسة بعنوان : "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء دائرة الأحوال والجوازات في إقليم الشمال" دراسة حاله "من وجهة نظر العاملين حيث تعتبر إحدى المتطلبات للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة آل البيت والتي تهدف إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في فاعلية المنظمة في دائرة الأحوال والجوازات في اقليم الشمال دراسة حاله.

لذا يرجى التكرم بالمساعدة بالإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستبانه المرفقة بعناية وموضوعية، علما بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

ماجد عبد الفتاح الخزاعلة

الجزء الأول : المعلومات الشخصية :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يرجى وضع إشارة (X) في المربع حسب إجابتك

1- المستوى التعليمي :

ثانوية عامة ☐ دبلوم كلية مجتمع ☐

بكالوريوس ☐ دراسات عليا ☐

2- المسمى الوظيفي :

مدير ☐ مساعد أمين مكتبر ☐

أمين مكتب ☐ موظف ☐

3- عدد سنوات الخبرة :

اقل من 5سنوات ☐ من 5- اقل من 15 سنة ☐

من 10- اقل من 15سنة ☐ من 20 15سنة فأكثر ☐

الجزء الثاني :

المتغيرات المستقلة: - أبعاد تكنولوجيا المعلومات

يرجى التكرم بوضع (X) مقابل كل فقرة من الفقرات التي تخص تقييم الأداء وفقا لرأيك الشخصي والمعبر عن واقع الحال في الدائرة التي تعمل بها :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا: المعدات الأجهزة(Hardware)						
الرقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		موافق بشده	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-1	توفر الدائرة معدات وأجهزة ذات نوعية متطورة تتناسب مع متطلبات العمل.					
-2	تقوم الدائرة بتوفير أعداد كافية من أجهزة الحواسيب والمعدات المرافقة لها لغايات توفير المعلومات المطلوبة للعاملين.					
-3	تتسم الأجهزة المستخدمة في الدائرة بسهولة التشغيل والتعامل معها.					
-4	تتسم الأجهزة المستخدمة في الدائرة بأنها ذات سعات تخزينية كبيرة.					
-5	تقوم الدائرة بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر.					
-6	تقوم الدائرة بتوفير أجهزة ذات سرعة عالية لضمان الوقت وسرعة الانجاز.					
-7	يتم مواكبة أخر التطورات التكنولوجية في الأجهزة والمعدات والعمل على إدخالها في الدائرة.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: البرمجيات(Software)						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-8	توفر الدائرة البرمجيات التي تلبي كافة النشاطات التي تقوم بها .					
-9	تقوم الدائرة بتحديث البرمجيات اللازمة للعمل بشكل دوري.					
-10	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة بالسهولة في الاستخدام.					
-11	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الدائرة بالأمان والحماية من التلاعب.					
-12	تتوفر في البرمجيات الإرشادات والمعلومات التوضيحية اللازمة لمعالجة اي خلل .					
-13	تسهم البرمجيات المستخدمة في الدائرة في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.					
ثالثا : قواعد البيانات(Data bases)						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-14	تساعد قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات بأعلى سرعة.					
-15	تستطيع قواعد البيانات أن تحتفظ بكم كبير من البيانات.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-16	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الدائرة.					
-17	توفر الدائرة أنظمة أمن وحماية خاصة تحول دون الاستخدام غير قانوني لقواعد البيانات .					
-18	تساعد قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات باقل كلفة ممكنة.					
رابعا : الشبكات(Network)						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-19	تستخدم الدائرة الشبكات ذات المزايا والقدرات العالية كالسرعة وسهولة الاستخدام.					
-20	يتم التنسيق ما بين الدائرة والفروع من خلال شبكة حاسوبية متطورة.					
-21	يساعد الشبكة الحاسوبية في اكتشاف أي خطأ قبل تفاقمه.					
-22	يتم تطوير شبكات الاتصال الداخلية والخارجية بشكل دوري.					

المتغير التابع: - أداء الدائرة

يرجى التكرم بوضع (X) مقابل كل فقرة من الفقرات التي تخص تقييم الأداء وفقا لرأيك الشخصي والمعبر عن واقع الحال في الدائرة التي تعمل بها :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تحقيق الأهداف						
الرقم	الفقرة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
-23	تسعى الدائرة على توثيق جميع البيانات المدنية للمواطنين والمقيمين العرب والأجانب ضمن قاعدة بيانات شاملة.					
-24	تقوم الدائرة على المشاركة الفاعلة مع القطاعين العام والخاص لتيسير أعمالهم تطبيقاً لمفهوم الحكومة الالكترونية.					
-25	تعمل الدائرة على إصدار الوثائق بمواصفات عالميه آمنه ودقيقه بخدمات متطوره من خلال كادر بشري كفؤ .					
-26	تسعى الدائرة إلى السرعة في انجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمراجعين .					
-27	تقوم الدائرة على توفير بيانات مدنيه آمنه ومتكاملة تعتبر مرجعيه وطنيه بخدمات تقنيه متميزة .					

ولكم فائق الاحترام والشكر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (3)

قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة

الاسم	التخصص	الجامعة
الدكتور زياد الصمادي	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
الدكتور هايل السرحان	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
الدكتور وليد العواوده	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
الأستاذ الدكتور بهجت الجوازنة	إدارة أعمال	جامعة آل البيت
الدكتور عمر الخزاعلة	لغة عربية	جامعة آل البيت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com