

أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة

لمجلس الوزراء الكويتي

**The Impact of the Management Information Systems on Administrative Efficiency
Improvement in the Kuwaiti Council of Ministers General Secretariat**

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص نظم المعلومات
الإدارية

إعداد

عبيد صياح المطيري

إشراف

الدكتور أحمد السكر

كلية الأعمال

قسم نظم المعلومات الإدارية

جامعة عمان العربية

م ٢٠١٥



جامعة عمان العربية
AMMAN ARAB UNIVERSITY

نموذج (9)

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا

تفويض

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة عمان العربية حرية التصرف في نشر محتوى الرسالة الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير الى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

المشرف الرئيس (ثلاثة مقاطع)	المشرف المشارك (إن وجد) (ثلاثة مقاطع)	الطالب (ثلاثة مقاطع)
	
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع: ٢٠١٥/٣/٢٠
التاريخ: ٢٠١٥/٣/٢٠	التاريخ:	التاريخ:

شارع الأردن - موبص - هاتف 0040 8094 782 +962 - ص ب 2234 عمان 11993 - الأردن
Jordan Street - Mubla - Telephone +962 7 8094 0040 - P.O.Box 2234 Amman 11993 - Jordan
Email: aaugs@aau.edu.jo / Web: www.aau.edu.jo

ب

ب

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي".

وأجيزت بتاريخ: 2015/5/12م.

التوقيع

رئيساً/مشرفاً
.....
2015/5/12

عضواً خارجياً
.....
2015/5/12

عضواً
.....
2015/5/12

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور: أحمد السكر

الدكتور: أمين شقرة

الدكتور: فراس الخالدي

شكر وتقدير

بعد شكر الله عز وجل على نعمه التي أنعم بها علي

أتوجه بالشكر والتقدير لجامعة عمان العربية الموقرة

كما أتوجه بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل ومحكمي أداة الدراسة على كل ما بذلوه

من جهد وما أتاحوه من وقت للتفضل بمناقشة هذه الرسالة

والشكر الجزيل على وجه الخصوص لحضرة

الدكتور أحمد السكر

على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة وما قدمه من توجيه وإرشاد

الإهداء

إلى عائلتي

أهدي هذا الانجاز المتواضع عرفاناً لهم لكل ما قدموه لي من دعم ومؤازرة
وتشجيع على مر السنوات الماضية

فهرس المحتويات

ب	التفويض.....
ج	قرار لجنة المناقشة.....
د	شكر وتقدير.....
هـ	الإهداء.....
و	فهرس المحتويات.....
ح	قائمة الجداول.....
ي	قائمة الملاحق.....
ك	الملخص باللغة العربية.....
م	الملخص باللغة الانجليزية.....
١	الفصل الأول.....
١	الإطار العام للدراسة.....
٢	١-١ المقدمة:.....
٣	٢-١ مشكلة الدراسة وأسئلتها:.....
٤	٣-١ أهداف الدراسة:.....
٥	٤-١ أهمية الدراسة:.....
٥	٥-١ أنموذج الدراسة:.....
٦	٦-١ فرضيات الدراسة:.....
٧	٧-١ حدود الدراسة ومحدداتها:.....
٧	٨-١ التعريفات الإجرائية:.....
٩	الفصل الثاني.....
٩	الإطار النظري والدراسات السابقة.....
١٠	١-٢ مقدمة:.....
١١	٢-٢ نظم المعلومات الإدارية: الماهية والمفهوم.....
١٣	٣-٢ أسباب الاهتمام بنظم المعلومات:.....
١٥	٤-٢ أهمية استخدام نظم المعلومات على استراتيجيات المنظمة:.....
١٦	٥-٢ مكونات نظم المعلومات ووظائفها وفوائدها:.....
٢١	٦-٢ متطلبات تطبيق نظم المعلومات وتكلفتها:.....

٢٦	٧-٢ كفاءة العمل الإداري:
٢٩	٨-٢ العوامل المؤثرة على كفاءة الأداء:
٣١	٩-٢ الأداء الوظيفي:
٣٢	١٠-٢ أهمية الأداء الوظيفي:
٣٤	١١-٢ أسباب ضعف الأداء:
٣٦	١٢-٢ تحليل وتفسير أداء الأفراد:
٣٦	١٣-٢ عناصر الأداء:
٣٧	١٤-٢ العوامل المؤثرة على الأداء:
٣٩	١٥-٢ طرق وآليات تحسين الأداء:
٤١	١٦-٢ نبذة عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي:
٤٣	١٧-٢ الدراسات السابقة:
٤٣	أولاً: الدراسات باللغة العربية
٥٣	ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية
٥٨	١٨-٢ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
٦٠	الفصل الثالث
٦٠	الطريقة والإجراءات
٦١	١-٣ منهج الدراسة:
٦١	٢-٣ مجتمع الدراسة وعينتها:
٦٣	٣-٣ أداة الدراسة:
٦٣	٤-٣ صدق الأداة وثباتها:
٦٥	٥-٣ أساليب جمع البيانات:
٦٥	٦-٣ المعالجة الإحصائية:
٦٦	الفصل الرابع
٦٦	نتائج الدراسة
٦٧	١-٤ عرض النتائج:
٨٠	الفصل الخامس
٨٠	النتائج والتوصيات
٨١	١-٥ النتائج:
٨٣	٢-٥ التوصيات:
٨٥	قائمة المراجع:
٩٣	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
١	وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية	٥٦
٢	نتائج ثبات أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري (الفا كرونباخ)	٥٩
٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٢
٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات المادية مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٣
٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات الفنية مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٤
٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات البشرية مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٥
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات الإدارية مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٦
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكفاءة مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٧
٩	معامل الالتواء ونتائج اختباري معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (tolerance) لنظم المعلومات الإدارية	٦٨
١٠	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي	٦٩

الصفحة	المحتوى	الرقم
٧١	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث اثر توفير المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي	١١
٧٢	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث اثر توفير المستلزمات الفنية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي	١٢
٧٣	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث اثر توفير المستلزمات البشرية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي	١٣
٧٤	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث اثر توفير المستلزمات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي	١٤

قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى	الرقم
٨٩	أداة الدراسة	١
٩٤	أعضاء تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة)	٢

أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري

إعداد:

عبيد صياح المطيري

إشراف:

الدكتور أحمد السكر

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) موظف وموظفة من العاملين في إدارات الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة باستبانة تم إعدادها لهذا الغرض، وجرى توزيعها على العاملين في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، حيث تم تطوير الاستبانة على يد نخبة من أساتذة الجامعات المتخصصين في متغيرات الدراسة، وتكونت الاستبانة من (٣٣) فقرة موزعة على مجالين، أما المجال الأول المتمثل في نظم المعلومات الإدارية فقد تكون من (٢١) فقرة، في حين تكون مجال الكفاءة من (١٢) فقرة.

وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية منها اختبار الانحدار المتعدد لمعرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، واختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط.

أظهرت نتائج الدراسة أن أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري كان مرتفعاً، كما أظهرت النتائج أن مستوى كل من المستلزمات المادية، والمستلزمات الفنية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات الإدارية كان مرتفعاً، من جهة أخرى أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي بالاستمرار في توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري، وأهمية تدريب الموظفين القائمين على التعامل مع نظم المعلومات الإدارية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي على أبعاد هذه النظم وأحدث المستجدات فيها بشكل دوري بما يضمن تحديث معلومات المختصين بهذا المجال ومواكبتها للتطورات الحاصلة.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، الكفاءة، الأمانة العامة لمجلس الوزراء، الكويت.

The Impact of the Management Information Systems on Administrative Efficiency Improvement in the Kuwaiti Council of Ministers General

Secretariat

By:

Obeid S. Al-Mutiri

Supervisor

Dr. Ahmed AL-Sukkar

Abstract

The study aimed to demonstrate the impact of the management information systems on administrative efficiency improvement in the Kuwaiti Council of Ministers, and the study sample consisted of (١٠٠) male and female employees working in the departments of the General Secretariat of the Council of Ministers of Kuwait.

To achieve the objectives of the study a descriptive analytical method were used based on a questionnaire prepared for this purpose, and were distributed to workers at the General Secretariat in the Kuwaiti Council of Ministers, the questionnaire were developed by of a group of university professors who specialize in the study variables, and the final questionnaire consisted of (٣٣) items distributed on two areas, the first area about management information systems consisted of (٢١) items, while the efficiency by (١٢) items.

A number of statistical methods including multiple regression to were used to determine the impact of the use of management information systems to improve the efficiency of the administrative work of the Secretariat in the Kuwaiti Council of Ministers, and test simple linear regression analysis test as well.

The results showed that the effect of providing the requirements of management information systems to improve the efficiency of administrative work was high, and the results showed that the level of each of the material requirements, art supplies, supplies of human and administrative requirements were high, on the other hand the results showed the presence of statistically significant effect for the use of management information systems on efficiency in the General Secretariat of the Council of Ministers of Kuwait.

The study made a number of recommendations including the need for the attention by the General Secretariat of the Kuwaiti Council of Ministers to continue providing the requirements of management information systems to improve the efficiency of administrative work, and the importance of training staff on dealing with management information systems at the General Secretariat of the Kuwaiti Council of Ministers on the dimensions of these systems and the latest developments where periodically updated to ensure information specialists in this area and keep pace with developments.

Keywords: Information Systems, Efficiency, Council of Ministers General Secretariat, Kuwait.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١-١ المقدمة

٢-١ مشكلة الدراسة وأسئلتها

٣-١ أهداف الدراسة

٤-١ أهمية الدراسة

٥-١ أنموذج الدراسة

٦-١ فرضيات الدراسة

٧-١ حدود الدراسة ومحدداتها

٨-١ التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

١-١ المقدمة:

أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة في معظم المجالات، لا سيما في المجالات الإدارية، نتيجة للثورة التكنولوجية والرقمية الكبيرة التي يتميز بها العصر الحالي. وتكمن أهمية أنظمة المعلومات في توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الإدارية في المستويات الإدارية التنظيمية المختلفة. فضلاً عن قابليتها المتطورة في التخزين والحفظ والمعالجة والتحليل واسترجاع المعلومات المناسبة دورياً وعند الحاجة.

ويشتمل نظام المعلومات على مجموعة من المكونات والموارد والعمليات والتجهيزات والتدابير والأعمال والأنشطة التي تتفاعل وتتكامل معاً بهدف تداول المعلومات في هذه البيئة. وترتبط كفاءة الاستخدام بدرجة الاستعداد للتعلم و تحسين الأداء ورفع القدرات بشكل مستمر في المجالين العام والخاص، وبالتالي فهي مفتاح النجاح للفرد والمنظمة والمجتمع. ويحتاج العمل الإداري من الإسناد المعلوماتي من أجل أداء عالي الكفاءة، وإن مسؤولية القائم في العمل الإداري هي مسؤولية مزدوجة عن نفسه، وعن الآخرين العاملين معه، والمرؤوسين له، ويقوم على أحداث التوازن بين الأفراد الذين يعملون مع المدير، وبين النتائج المطلوب تحقيقها، أو العمل المطلوب

إنجازه. وكما يقوم على إحداث التوازن بين الوحدة المسؤول عنها المدير، وبين البيئة الداخلية، والبيئة الخارجية المحيطة بهذه الوحدة، فهو دائماً مشغول بالحد من العوامل المعوقة والضاغطة في هذه البيئة، ودائماً يبحث عن الفرص المتاحة والممكنة (سلام، ٢٠١٠، ٤١). وقد جاءت هذه الدراسة بهدف تطوير نموذج لقياس أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

٢-١ مشكلة الدراسة وأسئلتها:

لا يتناسب واقع الأداء مع مؤشرات معايير الكفاءة المطلوبة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي لذا تهدف الدراسة إلى تحديد وتحليل أسباب انخفاض مستوى كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة واقتراح الحلول الملائمة لتحسين كفاءة العمل من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية. وذلك من خلال جمع المعلومات المتعلقة بجوانب كفاءة العمل ومستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية بالإجابة على السؤال الرئيس التالي: ما هو أثر نظم المعلومات الإدارية في كفاءة العمل في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي؟

وقد تفرّع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- أولاً: ما هو أثر توفير المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة

العامة لمجلس الوزراء الكويتي؟

- ثانياً: ما هو أثر توفير المستلزمات الفنية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة

العامة لمجلس الوزراء الكويتي؟

- ثالثاً: ما هو أثر توفير المستلزمات البشرية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة

العامة لمجلس الوزراء الكويتي؟

- رابعاً: ما هو أثر توفير المستلزمات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة

العامة لمجلس الوزراء الكويتي؟

٣-١ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- بيان أثر نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

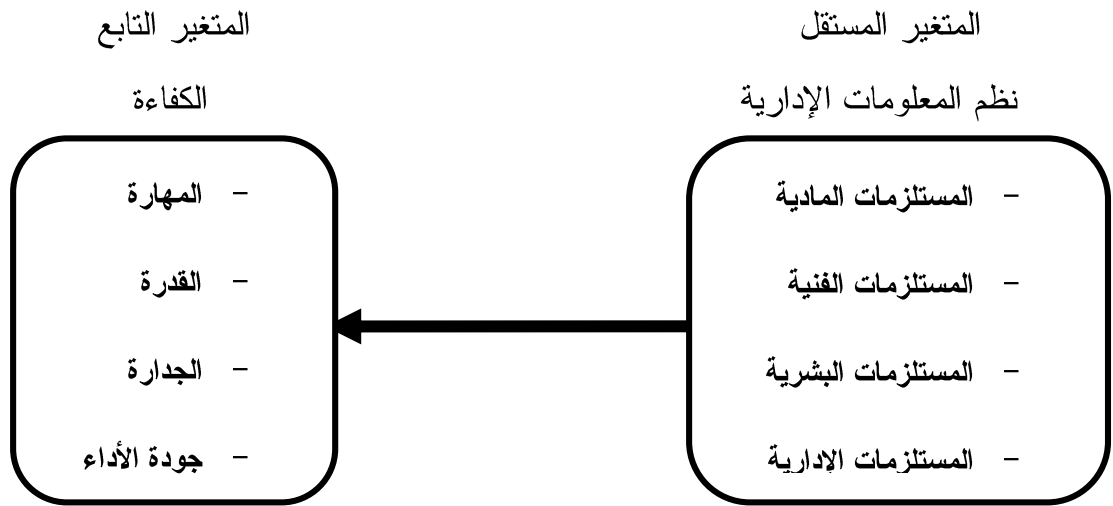
- تحديد أبعاد نظم المعلومات الإدارية.

- الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن الاستفادة منها من قبل المعنيين.

١-٤ أهمية الدراسة:

تأتي هذه الدراسة في الوقت الذي تواجه فيه الكثير من المنظمات تحديات كبيرة كالعولمة والمنافسة والتغيرات التكنولوجية، حيث تتجسد أهمية هذه الدراسة في اختبار أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي وما يترتب على ذلك من تحقيق لأهداف امانة المجلس بشكل عام. أما من الناحية العملية، فيأمل الباحث أن تكون نتائج هذه الدراسة ذات فائدة للأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. وأن الدراسات في هذا المجال شحيحة بحدّ علم الباحث.

١-٥ نموذج الدراسة:



شكل رقم (١)

أنموذج الدراسة

الأنموذج من إعداد الباحث مستعيناً بدراسة (المطيري، ٢٠١٠)

٦-١ فرضيات الدراسة:

قام الباحث استناداً إلى مشكلة الدراسة بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

وقد تفرّع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لتوفير المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لتوفير المستلزمات الفنية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لتوفير المستلزمات البشرية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لتوفير المستلزمات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

٧-١ حدود الدراسة ومحدداتها:

- حدود مكانية: ستقتصر هذه الدراسة على الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.
- حدود زمانية : سيتم إجراء هذه الدراسة خلال العام ٢٠١٥.
- حدود بشرية: العاملين في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي وفقاً لمواقعهم الوظيفية.
- حدود موضوعية: أثر نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

٨-١ التعريفات الإجرائية:

- نظم المعلومات الإدارية:** وهي أنظمة محوسبة تم تصميمها بهدف الاستفادة من الحاسب الآلي في توفير المعلومات وإدارتها واستخدامها في المنظمات (Sawyer & Brain, ٢٠١١, ٣٤).
- المستلزمات المادية:** وهي الحواسيب ، والشبكات ، والطابعات المتوفرة في المنظمات على اختلاف أنواعها (المطيري، ٢٠١٠، ٢١).
- المستلزمات الفنية:** وهي جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته وتشتمل على أنظمة التشغيل والتطبيقات وقواعد البيانات المتوفرة في المنظمات (سلام، ٢٠١٠، ٣٩).

المستلزمات البشرية: وهم الأفراد العاملون في المنظمات والمسؤولون عن صيانة النظام ومعالجة

المشكلات التي تواجه المستخدمين أثناء استخدام نظام المعلومات (السعودي، ٢٠٠٥، ٥٩).

المستلزمات الإدارية: وهي المتعلقة بدعم الإدارة العليا لاستخدام نظام المعلومات في المنظمات

(اسماعيل، ٢٠٠٨، ٢٨).

الكفاءة: هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل التكاليف الممكنة في المهارة والقدرة والجدارة

وجودة الأداء وضمن موارد المنظمة المتاحة (Endres & Smoak, ٢٠٠٨, ٥٣).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

- ١-٢ مقدمة
- ٢-٢ نظم المعلومات الإدارية: الماهية والمفهوم
- ٣-٢ أسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية
- ٤-٢ أنواع نظم المعلومات الإدارية
- ٥-٢ أهمية استخدام نظم المعلومات على استراتيجيات المنظمة
- ٦-٢ مكونات نظم المعلومات ووظائفها وفوائدها
- ٧-٢ متطلبات تطبيق نظم المعلومات وتكلفتها
- ٨-٢ كفاءة العمل الإداري
- ٩-٢ العوامل المؤثرة على كفاءة الأداء
- ١٠-٢ الأداء الوظيفي
- ١١-٢ أهمية الأداء الوظيفي
- ١٢-٢ أسباب ضعف الأداء
- ١٣-٢ الفروقات بين الأداء والسلوك
- ١٤-٢ تحليل وتفسير أداء الأفراد
- ١٥-٢ عناصر الأداء
- ١٦-٢ العوامل المؤثرة على الأداء
- ١٧-٢ طرق وآليات تحسين الأداء
- ١٨-٢ الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرضاً للأدب النظري الذي تناول كلاً من نظم المعلومات الإدارية وكفاءة الأداء، كما يستعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية، من دراسات عربية وأجنبية، وعلى النحو الآتي:

١-٢ مقدمة:

في عصر التكنولوجيا والمعلوماتية، أصبحت المنظمات سواء في القطاع العام أم الخاص تسعى، وبشكل حثيث، إلى الحصول على الوسائل التقنية الحديثة بغية زيادة فاعلية وكفاءة نشاطاتها وأعمالها في بيئة تنافسية سمتها التقلبات، وظهور الإبداعات والتجديد. وتسعى كل منظمة لتحسين أوضاعها ونشاطاتها كرد فعل لضغوطات خارجية ولمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية من أجل النمو والبقاء في سوق المنافسة، ومع التطورات في التكنولوجيا الحديثة والحاسبات الآلية وقيام المبدعين من الإداريين في تسخيرها لخدمة البيئة الإدارية برزت منظومة جديدة تسمى نظم المعلومات الإدارية والتي بدورها تساند الإدارة والمنظمة في جميع عملياتها الإدارية، وتفرض تلك المنظومة على المديرين وحتى القائمين بالأعمال الإدارية أن يمتلكوا المهارات والمعارف الجيدة بهذه التقنية، والتي تساعدهم على القيام بأعمالهم من جمع البيانات واسترجاعها وتنظيم الأعمال والتخطيط بأنواعه وحل

المشاكل واتخاذ القرارات، وتساعد الإدارة والإداريين من خلال تزويدهم بالمعلومات الدقيقة والمطلوبة في الوقت والصورة المناسبين؛ وذلك للوصول إلى أهداف المنظمة، وتساعد تلك النظم أيضاً على تحسين كفاءة العمل الإداري بشكل عام، وهو ما سيتم توضيحه في هذا الفصل.

٢-٢ نظم المعلومات الإدارية: الماهية والمفهوم

إن لنظم المعلومات دور كبير في مجالات المعرفة والإبداع، بما تنتجه هذه النظم من وسائل وأدوات وطرق مستحدثة لاقتناء المعرفة واستيعابها وتوظيفها بالشكل الذي يخدم منظمات الأعمال، فهي تهدف إلى معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة واستخدامها للمساعدة في إيصال المعارف الإنسانية والاجتماعية والعلمية إلى المستفيدين (Henry & Lucas, ٢٠٠٩).

وتعد المعلومات التي تنتجها الأنظمة مورد أساسي من موارد المنظمات على اختلاف أشكالها، حيث تعد المعلومات العمود الفقري للقرارات الإدارية والمالية على حد سواء، وبالتالي تسهم هذه القرارات في رفع أداء المنظمة وتحقيق ميزة تنافسية قد تنعكس إيجاباً على القيمة السوقية للمنظمة ومن ثم تعظيم ثروة المساهمين، كما تحافظ القرارات على استمرارية المنظمة في القطاع الذي تعمل فيه. وتعد عملية بناء وإعادة بناء نظم المعلومات عملية مكلفة وتتطلب الكثير من الوقت والجهد والمال في كل مرحلة من مراحل تكوينها، إلا أن هذه التكلفة تنعكس على أداء المنظمة وتساهم في زيادة عوائدها على المدى الطويل، وذلك من خلال إدارة النظم بكفاءة وتوظيفها بشكل

مناسب، وهذا يعتمد على معرفة كافية بكيفية توظيف التكنولوجيا بشكل أفضل لدعم احتياجات واضعي الإستراتيجيات في المنظمات (Hit, ٢٠١٠).

وفيما يتعلق بتعريف نظم المعلومات، فقد عرفها (Kumar & Plavia, ٢٠٠١) بأنها "جميع أنواع الحواسيب والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً على شكل نصوص وأشكال وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة". في حين عرفها (O'Brien, ٢٠٠٨) بأنها "استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها وإرسالها للجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين".

ويرى (Sawyer & Brain, ٢٠١١) بأن نظم المعلومات لا تقتصر على استخدام الآلات التكنولوجيا الحديثة فحسب، بل تمتد إلى الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

ومن ناحية أخرى فإنه يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى عناصر ثلاثة هي: (Wener, ٢٠٠٨)

١. تكنولوجيا المنتج Product Technology والتي تتعلق بالمواد المستخدمة في الإنتاج، أي استخدام المعرفة في تحديد صفات وخصائص المنتج واستخداماته.

٢. تكنولوجيا العمليات Process Technology والتي تتعلق بالتقنيات المستخدمة في عمليات

الإنتاج ، أي استخدام المعرفة في عمليات الإنتاج لتنظيم المدخلات والعمليات التصنيعية.

٣. تكنولوجيا الإدارة Management Technology والتي تشمل مستويات مختلفة من التعقيد

للمعارف المستخدمة في الإنتاج. أي استخدام المعرفة في إدارة المنظمة..

ومن التعاريف السابقة يمكن القول بأن نظم المعلومات تساهم بعدة وظائف تتمثل في جمع

المعلومات من المصادر المختلفة، وتحليل المعلومات وفرزها وتصنيفها وفهرستها وتوثيقها، وحفظ

وتخزين المعلومات بالوسائل المناسبة وتهيئتها للاستخدام، وبحث واسترجاع المعلومات بالطريقة والوقت

والمكان المناسب.

٢-٣ أسباب الاهتمام بنظم المعلومات:

لقد أدت ثلاثة اتجاهات عالمية إلى حدوث تغييرات جذرية في بيئة المنظمات أدت في النتيجة

إلى الاهتمام في نظم المعلومات الإدارية، وهي على النحو التالي : (O'Brien, ٢٠٠٨)

١. التوجه نحو عولمة الاقتصاد: حيث أدى مثل هذا التوجه إلى رفع قيمة تكنولوجيا المعلومات

بالنسبة للمنظمات، منظم المعلومات اليوم هي التي توفر للمنظمات إمكانات الاتصالات وأدوات

تحليل المعلومات واتخاذ القرارات، كما أن العولمة وتكنولوجيا المعلومات قد زادوا من

الضغوط الواقعة على المنظمات من خلال ظهور أشكال جديدة للتسوق المباشر عبر الإنترنت،

مما يجبر المنظمات على مواجهة المنافسة في ظل سوق مفتوحة بدون أية حماية أو دعم لذلك

تحتاج المنظمات الحديثة إلى نظم معلومات واتصالات فاعلة وقوية لكي تستطيع العمل بكفاءة وفعالية أكبر.

٢. الاتجاه نحو الاقتصاد القائم على خدمات المعلومات، حيث أصبحت المعلومات والمعرفة أساس لخلق الثروة، كما أصبحت المعلومات تمثل القاعدة لكثير من السلع والخدمات مثل صناعة برامج الكمبيوتر والخدمات المصرفية، في حين أن هناك صناعات تعتمد على المعلومات كخدمات قواعد البيانات التجارية، كما أن هذا الأمر قد طال الصناعات التقليدية كصناعة السيارات التي أصبحت تعتمد حالياً على نظم المعلومات في عمليات التصميم والتصنيع.

٣. ظهور شكل جديد من المنظمات: فمن المعروف أن المنظمة التقليدية تتصف بالشكل الهرمي المركزي الذي يعتمد على مجموعة ثابتة من إجراءات العمل لإنتاج سلع أو خدمات نمطية على نطاق واسع، أما الشكل الجديد لمنظمة الأعمال اليوم فهو التنظيم الأفقي غير المركزي الذي يعتمد على المرونة والمعلومات لتوفير منتجات ملائمة للأسواق والمستهلكين.

٢-٤ أهمية استخدام نظم المعلومات على استراتيجيات المنظمة:

لنظم المعلومات أهمية واضحة إزاء المنظمة، وتحديداً فهي مهمة لأغراض صياغة وتنفيذ

استراتيجيات المنظمة:

- **الاستراتيجية الإنتاجية:** حيث تخدم نظم المعلومات عملية تنفيذ الاستراتيجية الخاصة بحجم

الإنتاج والجودة وخدمات المستهلكين ، ومن خلال نظم التصميم الهندسي للعمليات ونظم

الرقابة، ونظم إدارة المخزون والمشتريات والتصنيع بمساعدة الحاسب الآلي (Kumar &

Plavia, ٢٠٠١).

- **الإستراتيجية المالية:** تعمل نظم المعلومات على تسهيل تنفيذ الاستراتيجية المالية من حيث

الحصول على الأموال واستخدامها والسيطرة عليها وتوزيعها بكفاءة عالية، والعمل على توفير

السيولة المالية من المصادر الداخلية والخارجية، ومراقبة التدفقات النقدية ومن خلال تسجيل

ومتابعة العمليات المالية اليومية، كما ساعدت على تقليل تكاليف المنظمة الثابتة والمتغيرة

ومراقبتها بشكل مستمر، مما يسهم في ترشيد الإنفاق وزيادة الإنتاج عن طريق تقييم الأداء

المالي من حيث السيولة والربحية والمديونية (Henry & Lucas, ٢٠٠٩).

- **الاستراتيجية التسويقية:** تساعد نظم المعلومات في إجراء بحوث التسويق، وبما تقدمه من

البيانات والمعلومات، وبالتالي الإسهام في تقييم السوق من خلال جمع المعلومات عن العملاء

وإحتياجاتهم وعن المنافسين وقدراتهم، مما يسهم في تطوير السلع والخدمات اللازمة

لمقابلة إحتياجات هؤلاء العملاء، كما أسهمت في تقصير طول القناة التسويقية ، وتقليل التكاليف

البيعية وسهولة متابعة حجم المخزون (Sawyer & Brain, ٢٠١١).

- استراتيجية الموارد البشرية: تساعد نظم المعلومات في زيادة التوافق بين الأفراد والوظائف،

وبالتالي اختيار الموارد البشرية المؤهلة الكفؤة، وتدريبها وتقييم أدائها، وتخطيط مسارها

الوظيفي، كما وتساهم في تحسين نوعية وظروف العمل من خلال تحسين عمليات الاتصال

والحفز والدافعية لدى الأفراد، ومن خلال إغناء الوظائف وتوسيعها والعمل على بناء قاعدة

معلوماتية للموارد البشرية (Wenger, ٢٠٠٠).

- استراتيجية البحث والتطوير: تلعب نظم المعلومات دوراً هاماً في تنفيذ وظيفة البحث

والتطوير، وذلك من خلال تطوير المعرفة اللازمة للإدارة والعاملين ومساعدتهم في تصميم

المنتجات الجديدة والعمل على تطوير المنتجات الحالية، والإسهام في تحسين العمليات الإنتاجية

في المنظمة ككل (Wenger, ٢٠٠٠).

٢-٥ مكونات نظم المعلومات ووظائفها وفوائدها:

تتكون نظم المعلومات من مجموعة من العناصر الرئيسية (Hit, ٢٠١٠) وهي:

أ. المكونات المادية **Hardware** كوحدة المعالجة والشاشات والطابعات ونظم الإدخال

والأقراص والأشرطة الممغنطة وشبكات الاتصال عن بعد.

ب. البرمجيات **Software** وتشمل البرامج التشغيلية والبرامج التطبيقية بالإضافة إلى الإجراءات

كإجراءات إدخال البيانات، وإجراءات تصحيح الإخطاء.

ج. الموارد البشرية **People** وتشمل محلي النظم، والمبرمجين ومشغلي ومهندسي الحاسب

الآلي.

د. البيانات **Data** وهي البيانات التي يتم إدخالها إلى نظام المعلومات لتتم معالجتها وتحليلها

وتخزينها على شكل معلومات يمكن الاستفادة منها، حيث ان البيانات والمعلومات تشكل

مدخلات ومخرجات النظام.

أما وظائف نظم المعلومات الإدارية فمن الممكن تصنيفها كما أوردها (Rakesh, ٢٠١٠)

على النحو الآتي:

١. وظيفة تجميع البيانات: وهي عملية البحث عن المعلومات من المصادر المختلفة (داخل المنظمة،

خارج المنظمة) ويقع على عاتق القائمين بهذه الوظيفة التحري والاستطلاع الدائم للتعرف على كافة

مصادر المعلومات المتاحة.

٢. وظيفة معالجة البيانات: وعادة ما تتضمن هذه الوظيفة ما يلي:

- تسجيل وإدخال البيانات: هي عملية توثيق وإدخال البيانات التي تم تجميعها من وظيفة جمع

البيانات.

- **حفظ وتخزين البيانات:** وهي عملية التأكد من تخزين البيانات في قواعد البيانات وبأكثر من نسخة.

- **فرز وتصنيف وتبويب البيانات:** وهي عملية إعادة ترتيب البيانات بأشكال أكثر فائدة من وجودها بشكل عشوائي وذلك من خلال فرز البيانات ذات الفائدة وإهمال أي بيانات دون فائدة ثم العمل على تصنيف البيانات المفيدة في أبواب وحقول مرتبة وبعد ذلك تبويب البيانات في قواعد بشكل منظم.

٣. **وظيفة تحديث البيانات :** وهي وظيفة البحث الدائم والمستمر عن البيانات الجديدة وإخلائها محل

البيانات القديمة وذلك من خلال اتباع الإجراءات التالية:

- المراجعة المستمرة للبيانات للتأكد من صلاحيتها.

- التدقيق المستمر للبيانات.

- المراقبة على البيانات الداخلية والخارجية من النظام.

- الاتصال الدائم بمصادر المعلومات للحصول على معلومات حديثة.

٤. **وظيفة إدارة البيانات:** وهي الوظيفة المعنية بإدامة وصيانة البيانات والمحافظة على وجودها

واستمرارها من خلال التواصل الدائم مع جميع الأطراف المتعاملة بالبيانات، وتكون مسؤولة عن

اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لاستمرار تدفق البيانات لدائرة نظم المعلومات ومن الإجراءات المتبعة

فيها.

- الإدامة المستمرة للبيانات.
- الصيانة المستمرة لقواعد البيانات.
- توليد البيانات من خلال تجهيز بيانات جديدة مفروزة بأشكال مفيدة.
- إصدار التقارير الإجمالية والملخصة والمفصلة للمعلومات الموجودة على قواعد بيانات نظم المعلومات الإدارية.
- إصدار الأشكال والمخططات والرسومات من المعلومات الموجودة على قواعد بيانات نظم المعلومات الإدارية.

٥. **وظيفة حفظ البيانات:** وهي وظيفة تؤمن الحماية للبيانات الموجودة على قواعد البيانات من

الاختراق و السرقة والتدمير والتلف ومن إجراءات هذه الوظيفة:

- المحافظة على سرية المعلومات.
- المحافظة على أمن المعلومات.
- فرض كلمات العبور (Password)
- فرض حواجز العبور (Fire Wall)

وفيما يتعلق بالفوائد التي تجنيها المنظمات إذا ما طبقت نظم المعلومات الإدارية فهي على

النحو الآتي: (Biswas, ٢٠٠٩)

١. السرعة والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة.

٢. تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.
٣. تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية، وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة، مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
٤. التحديد الواضح لقنوات الاتصال أفقياً وعمودياً للمستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.
٥. تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز البيانات والمعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
٦. المساعدة في التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الاهداف.
٧. متابعة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة جمهور المواطنين.
٨. حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تُعتبر أساس عمل المنظمات.

٦-٢ متطلبات تطبيق نظم المعلومات وتكلفتها:

لتطبيق نظم المعلومات في أي منظمة هناك عدة متطلبات ضرورية وهامة يجب على المنظمة

أخذها بعين الاعتبار (Sawyer & Brain, ٢٠١١) وهذه المتطلبات هي:

أولاً: المتطلبات الإدارية والتنظيمية والبشرية

١- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط الأجراء في العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي

والمجهود البدائي ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للتجديد والابتكار وبالتالي الاستفادة

من مجالات الإبداع لدى الأفراد والعاملين.

٢- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد ، البشرية: مثل التعيين

والتحفيز .

٣- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال

نظم المعلومات.

٤- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات على مستوى المنظمة أدارتها وأقسامها

المختلفة.

٥- إقامة وتنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين في مجال نظم المعلومات تساعد على اخراج

كل من لديهم طاقات وإبداعات.

٦- تساعد المنظمة على الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم الأداء للعاملين إلى الوسائل الحديثة

التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق عمل.

٧- تدعيم وجود الكوادر البشرية التي لديها الاستعداد والإصرار والتي لديها الرغبة في تبني

نظم المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط.

ثانياً: المتطلبات الفنية

١- العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية

حديثة من المهارات الخاصة لتجميع وتسجيل وتحليل وتفسير وبرمجة البيانات والمعلومات

٢- توفير البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار

والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات الحاسب الآلي.

٣- ضرورة توافر القدرة الفنية لدى العاملين للاستخدام وتشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما

يستحدث في هذا الصدد.

٤- يحقق توقعات وطموحات مستخدميها فيما يتعلق بالنواحي الفنية لتصميم النظام وكذلك فيما

يخص العمليات التطبيقية.

٥- الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال نظم المعلومات.

ثالثاً: المتطلبات الاجتماعية والنفسية

- ١- السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلومات في أهمية اتخاذ القرارات على كافة الأصعدة الاستراتيجية والإدارية التشغيلية والتكتيكية
- ٢- العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساندة بدلا من روح الصراع والمنافسة
- ٣- ضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد والعاملين نحو تطبيق نظم المعلومات
- ٤- دعم وتنمية مهارات العاملين والسعي لتوفير الأفكار الجديدة أمامهم مع إمدادهم بالدعم المعنوي وروح التحدي للاستمرار عن البحث عما هو أفضل.
- ٥- القدرة على التألف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومات
- ٦- زيادة قدرة العاملين على التعليم وحثهم على التعرف على كل ما هو حديث في مجال نظم المعلومات.

رابعاً: المتطلبات المالية

- ١- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال نظم المعلومات بمعرفة متطلبات كل جهة إدارية
- ٢- القيام بالتحليل المالي اللازم تجاه استخدام نظم المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها
- ٣- اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل إدخال نظم المعلومات لتأكيد فوائدها.

أما فيما يتعلق بتكلفة تطبيق نظم، فإن هذه التكلفة يمكن تقسيمها إلى تكاليف يمكن قياسها وأخرى يصعب قياسها بشكل مادي ملموس. فالتكاليف المقاسة مثل تكاليف الأجهزة والأدوات والمعدات والبرامج وتكلفة العمالة والتشغيل والتدريب. أما التكاليف التي يصعب قياسها أو غير قابلة للقياس، مثل: عدم الولاء، وعدم الرضاء، وعدم الكفاءة التشغيلية. هذا ويمكن تقسيم تكاليف نظام المعلومات التي يمكن قياسها (Henry & Lucas, ٢٠٠٩) إلى:

١. تكاليف رأسمالية تتمثل في:

- تكلفة شراء المعدات والبرامج الجديدة.
- تكلفة تدريب المستخدمين.
- تكلفة تجهيز الموقع.
- تكلفة التحويل إلى النظام الجديد.

٢. تكاليف التشغيل وهي تكاليف ناتجة عن الاستمرار في التطوير والاستخدام للنظام ومن الأمثلة على ذلك:

- تكلفة صيانة البرامج والمعدات.
- نفقات تخزين البيانات.
- تكلفة الاتصال الداخلي.
- تكلفة المعدات المستأجرة.

- تكلفة المعدات القابلة للاستهلاك والنفقات الأخرى مثل الورق.

- تكلفة أمن النظام.

وعند تقدير تكاليف نظام المعلومات يجب التمييز بين نوعين من التكاليف: التكاليف الاستثمارية الثابتة والتكاليف الجارية المتكررة. فالتكاليف الاستثمارية الثابتة تحتوي النفقات المبدئية اللازمة للنظام، مثل: شراء الأجهزة والمعدات وإعداد وتركيب الأجهزة والتحول من النظام الحالي إلى النظام الجديد، حيث تتوقف تكلفة الأجهزة والمعدات على الطاقة المطلوبة وحجم العمليات التي سوف يقوم بها النظام. أما تكاليف الإعداد والتركيب فهي عادة تقدر بنسبة من ثمن شراء الأجهزة والمعدات الأساسية، وتتمثل تكاليف تنفيذ النظام في التكاليف التي سوف تتحملها المنشأة نتيجة هذا التحول وما يترتب على ذلك من تكاليف لتدريب العاملين على الأجهزة الجديدة وإعداد الخرائط وتحويل الملفات وإعداد البرامج ومكافآت الخبراء المشرفين على النظام الجديد. وتقدر تكاليف تشغيل النظام وفقا للخصائص المرغوبة في النظام الجديد، مثل الدقة والمرونة والتوقيت الملائم للمعلومات المطلوبة (Rakesh, ٢٠١٠).

ويتضح مما سبق أهمية نظم المعلومات في كافة العمليات الإدارية كوضع الخطط، ورسم السياسات، والرقابة، وتقويم الأداء، ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقويم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية. حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية، ومن المواضيع الحساسة التي لا بد منها عند التفكير، والتخطيط لعمليات التطوير في أي منظمة، فمن

خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة، واحتياجاتها، وقدراتها الفعلية، ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة. ويعد أداء العاملين عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء الموظف، وتحسين قدراته الوظيفية، وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة، وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكولة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل، وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية، الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة، وفيما يلي توضيح لمفهوم كفاءة الأداء في العمل الإداري (مشتهى وآخرون، ٢٠١١، ٢٦).

٢-٧ كفاءة العمل الإداري:

يعتبر مفهوم كفاءة العمل أو كفاءة الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على كفاءة العمل وتنوعها. ويتضمن مفهوم الأداء معايير أخرى إضافة إلى معياري الكفاءة والفاعلية مثل: معدلات دوران الموظفين والحوادث والغياب والتأخير عن العمل، حيث إن الفرد العامل الجيد هو الذي تكون

إنتاجيته عالية، وكذلك يسهم أدأؤه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل كالانتظام في العمل وقلة حوادثه، لذلك يمكن القول إن الأداء المرضي يتضمن مجموعة من المتغيرات من حيث أداء العمل بفاعلية وكفاءة مع حد أدنى من المشاكل والمعوقات والسلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل (الشايحي والمزروعى، ٢٠٠٨، ١١).

ويعرّف الأداء بأنه "النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة" (رواقه وآخرون، ٢٠٠٥).

كذلك يعرّف الأداء بأنه "قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة" (Afolabi, ٢٠١٠).

كما عرّفت بسواز (Biswas, ٢٠٠٩) الأداء بأنه "النتائج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة".

ويتضح مما سبق، أن تعدد تعريفات الأداء ناتج عن تعدد الدراسات والأبحاث في هذا المجال سواء كانت دراسات نظرية أم ميدانية، وباختلاف مدارس وخلفيات الباحثين وتوجههم، وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تعريفهم للأداء إلا أن هناك عوامل مشتركة تجمعهم، ويعتبر اختلافهم جزئي وليس جوهري، فهم يشتركون بعدة عناصر تجمعهم تقريباً في تعريف الأداء وهي كما يلي: (Shields, ٢٠٠٧)

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

- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسئوليات وما تقدمه من فرص

للتطوير والترقيات والحوافز.

- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة

الإدارية والهيكل التنظيمي.

وبالتالي فإن الأداء الحقيقي ينظر إليه على انه نتاج لعدد من العوامل المتداخلة التي يجب ألا

يتم التركيز على واحدة دون أخرى وألا يتم تجاهلها تماماً، بل يتم محاولة التوفيق فيما بينها جميعاً

والتركيز على جميع العناصر معاً في آن واحد.

ويتضح مما سبق أن الأداء ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو وسيلة لتحقيق غاية هي النتائج،

ولهذا ينظر إلى الأداء على أنه الترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط في المنظمة، وهو بذلك يحتل

الدرجة الثانية في الأهمية بين الوظائف الأساسية للإدارة حيث يأتي بعد وظيفة التنظيم، فمثلاً يمكن

لأي منشأة حكومية أو مؤسسة عامة أن تخطط وتنظم إلا أنها قد لا تستطيع بالضرورة ان تحقق أية

نتائج ما لم تطبق الخطط والسياسات التي رسمتها بشكل صحيح، ومن يقوم بذلك هم الموظفين، فهي

لا تستطيع ضمان حسن الأداء.

٢-٨ العوامل المؤثرة على كفاءة الأداء:

يمكن النظر إلى العوامل التي تؤثر على كفاءة الأداء من جانبين:

الجانب الأول: العوامل البيئية المؤثرة على كفاءة الأداء، فبما أن المهارات الإنسانية لها المكان الأول في أي مشروع، فإن وضع العمال في الظروف البيئية الملائمة يعد من أهم العوامل التي تساعد على رفع كفاءتهم الإنتاجية، وتتمثل الظروف البيئية في تركيب السكان من حيث الجنس والعمر، والثقافة والعادات والتقاليد، والنظم الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، والتطلع لاستهلاك الأنواع الجديدة من السلع، ونمو الصناعة وارتفاع مستويات المعيشة (مصطفى، ٢٠٠٣، ٧).

الجانب الثاني: العوامل الداخلية المؤثرة على كفاءة الأداء: حيث إن هناك العديد من العوامل أو الظروف الداخلية المؤثرة في كفاءة الأداء ومقدرته على الإنجاز منها: (عبد الجواد، ٢٠٠٥، ٣٨)

- **كفاية التنظيم:** ويقصد به التحديد الدقيق والتنسيق الواضح بين أنشطة المنشأة وإداراتها وأقسامها لتزاول هذه الأنشطة بطريقة تحقق بها الهدف العام للمشروع، وكفاية المعدات ومدى استغلالها، ودراسة طرق العمل وطرق الأداء لأن دراسة العمل (الوقت والحركة) هو الأسلوب العلمي المتبع لتخطيط سير الإنتاج وتحسين طرق أدائه بهدف القضاء على الضياع سواء في الجهد أو الوقت أو المواد مما يحقق تحسين مستوى الإنتاج وطرق تشغيله والإفادة من عناصر الإنتاج.

- **ظروف العمل:** حتى يتسنى للعامل العمل في ظروف تمكنه من أداء العمل المنوط به بالكفاءة اللازمة.
- **الرغبة:** ويقصد بها المقدرة على تأكيد إمكانيات العامل على الأداء، بمعنى أنها المحركة للبواعث والدوافع لدى القوة العاملة لبذل الطاقات والإمكانيات وتحريك هذه البواعث عبر الحوافز الاقتصادية المباشرة (الأجور، المنح) أو غير المباشرة (الترقيات)، كما تحرك أيضاً عبر الحوافز غير الاقتصادية المتمثلة في السياسات واللوائح، مثل: (سياسات النقل والامتيازات الأدبية) التي لها آثارها على حياة الأفراد الاجتماعية والوظيفية.
- **التدريب:** فالتدريب هو السبيل لرفع الكفاءة الفنية للأفراد فضلاً عن أهميته في خلق الخبرات والمهارات التي تمكن الأفراد من مواجهة متطلبات الإنتاج.
- **الموظفون والتوجه بالأداء:** يشكل الاستثمار الأمثل للموارد والطاقات بالتوجه بالأداء مرتكزاً أساسياً للإصلاح الإداري بحكم أنه يمثل نظاماً قادراً على تحويل أوقات العمل إلى حركة دائبة ودائمة ومنتجة، والوقت الضائع يتحول عبره إلى رؤوس أموال تقدر بمبالغ ضخمة وتزداد سنوياً من خلال الاستعانة بالثروة البشرية والعنصر البشري كأساس للانطلاق لأنه العامل الوحيد من عوامل الإنتاج يعتبر عاملاً غير محدود، فالإنسان أو العقل والخيال والإبداع البشري لا يعرف الحدود.

٢-٩ الأداء الوظيفي:

يعد الأداء الوظيفي أحد الركائز التي يستند إليها في تحديد مسار الموظف الوظيفي ومدى انسجامه مع العمل وحاجته للتطوير أو قصوره في أداء واجبات وظيفته، فهي أداة إصلاح وتطوير. ويهدف الأداء الوظيفي للموظف إلى تكريس مبدأ العدالة الذي تسعى أنظمة الخدمة المدنية إلى تحقيقه، حيث إن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها، ولا بد أن يضع في الاعتبار أنه لا توجد الكفاءة المهنية عند كل موظف لكن يوجد التباين فيها، والأداء الوظيفي هو الإشارة إلى أفعال وسلوكيات الفرد ومساهماته في تحقيق أهداف المنظمة وهو ما تدفع عليه المنظمة رواتب وأجور العمل، وتكمن أهمية الأداء الوظيفي للعاملين في الترقية والنقل، وتقييم المشرفين والمديرين، واجراء تعديلات في الرواتب والأجور، وتقديم المشورة، وتحديد الاحتياجات التدريبية (الجوفي، ٢٠٠٦)، وذلك كله بهدف اختيار الأفراد الصالحين للترقية، وتفاذي المحسوبية، وتنمية المنافسة بين الأفراد، وتشجيع المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها، وإمكان قياس إنتاجية وكفاءة الأقسام المختلفة، وتسهيل تخطيط القوى العاملة (الشايحي والمزروعي، ٢٠٠٨).

٢-١٠ أهمية الأداء الوظيفي:

انطلاقاً من أن الأداء الوظيفي تعبير عن قدرات الأفراد وامكانياتهم فضلاً عن كونه انعكاساً للأداء الكلي للمنظمة ذاتها، لذا أظهرت كثير من المحاولات من قبل إدارة الموارد البشرية الاهتمام بتحسين الأداء، ويمكن الإشارة إلى عدة أسباب تمثل الدوافع الأساسية لإبراز أهمية تحسين الأداء الوظيفي على مستوى الاقتصاد الوطني بصورة عامة وعلى مستوى المنظمات والإفراد بصورة خاصة: (حنفي، ٢٠٠٧)

١. تساهم عملية تحسين الأداء الوظيفي في تعزيز وزيادة قيمة المخرجات مقارنة بكلفة المدخلات المستخدمة.

٢. تقوم عملية تحسين الأداء الوظيفي بدور بارز في تحقيق الأرباح التي تستمر في خدمة الأفراد وذلك من خلال توفير بعض السلع والخدمات بأسعار مخفضة.

٣. مواجهة التحديات التي تقابلها المنظمة والمتمثلة في الصراع من أجل البقاء من خلال زيادة قدرتها التنافسية مع المنظمات الأخرى فضلاً عن ضمان ديمومة النمو لها.

٤. قيام المنظمة الكفؤة بتحقيق فائض يتم استثماره أو توزيعه على أعضائها وبموجب سياسة المنظمة.

٥. أن عملية رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة من أهم الواجبات التي تعتني بها الإدارة لزيادة الانتاجية التي تؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة.

وللأهمية التي أولتها إدارة المنظمات للأداء الوظيفي فإنه من المناسب أن تحدد المحاولات التي يتم

الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة منها: (مقلد، ٢٠١٠)

أ. البرامج التدريبية لها دور في رفع المستويات الثقافية والتعليمية للأفراد يمكنهم من تحمل

المسؤوليات المتعلقة بمجال عملهم، علماً أن التدريب يعد العنصر المهم في زيادة المهارة

والخبرة لدى العاملين.

ب. تحسين طرق الاشراف على العاملين خلال تأدية واجباتهم داخل المنظمة.

ج. ادامة الصلة بين المستويات التنظيمية وذلك من خلال عملية الاتصال، كونها العمود الفقري

في المنظمة ، والمعبر عن قدرتها على إثارة حماس العاملين لتأدية الواجبات المناطة بهم.

د. تكيف العاملين لواقع البيئة التي تعمل في ظلها المنظمة، فضلاً عن تنمية روح الإبداع

والابتكار لديهم.

هـ. تساهم عملية تحسين الأداء الوظيفي في زيادة أجور العاملين وذلك من خلال العائدات المتحققة.

و. تحسين ظروف العمل وخلق الأجواء المساعدة.

ز. الرضا الوظيفي.

٢-١١ أسباب ضعف الأداء:

لما كان الأداء الوظيفي على هذا القدر من الأهمية فمن الضروري الإشارة إلى الأسباب المؤدية إلى ضعف الأداء بهدف العمل على تلافيها مستقبلاً كلما أمكن ذلك، وكان هذا مدار اهتمام ومن ضمنهم

(Mitchell) حيث قال إن أسباب ضعف الأداء هي: (Mitchell, ١٩٨٢)

- عدم كفاءة القدرة العقلية (يقضي على الفهم والتعلم) .
- نقص المعرفة الخاصة بالوظيفة (نقص المعلومات عن واجبات الوظيفة وأحتياجاتها) .
- انخفاض دوافع العمل .
- جماعة العمل السلبية لها تأثير على أداء العمل .
- عدم ملائمة الاتصالات الخاصة بالأداء، الاتصالات غير الواضحة بخصوص أداء العمل فضلاً عن عدم وجود تغذية العكسية حول عدم الكفاءة والتي تتطلب الصحيح خصوصاً عندما يفشل الأفراد في عملهم.
- المحددات الطبيعية (أي نقص القدرة الطبيعية للشخص) .
- المواقف غير الاعتيادية .
- الصراع بين القيم الشخصية والاحتياجات الوظيفية.
- بيئة العمل أحد العوامل المعوقة للأداء عندما تكون غير ملائمة لواقع العمل ومتطلباته .

وبناءً على ذلك نجد أن تحديد هذه الأسباب قد يكون أحد الدوافع التي تدفع إلى التطرق إلى

مجموعة من المعالجات للتعامل مع ضعف الأداء تعاملاً جدياً وكما يلي:

- إيجاد تصور كامل لدى الافراد في المنظمة عن الأداء الوظيفي وأهمية الارتقاء بمستواه مع خلق القناعة والثقة لديهم بأن المساهمة الجدية لهم في تأدية مهامهم طريق الرفاهية الاجتماعية لهم، فضلاً عن اظهار نتائج تقويم الأداء كأحد العوامل المساهمة في ذلك.
- محاولة دفعهم لإنجاز العمل وفق ما هو مرسوم لهم من خلال الوسائل التحفيزية، فضلاً عن الاستعانة بالرقابة على العمل.
- تشخيص الأخطاء ومحاولة تلافيها مع تقليل حالات الاعتماد وعلى التخمين.
- التأكد من تنفيذ المهمات والواجبات بدقة ووضوح ضمن الإطار الذي ترسمه التعليمات .
- تحديد الأسباب التي لا يمكن معالجتها، والتعامل معها وفق متطلبات الواقع والسياقات التي تحددها المستويات العليا.

٢-١٢ تحليل وتفسير أداء الأفراد:

بحسب النموذج الذي قدمه ويليام (William, ١٩٩٦) لتحليل وتفسير أداء الأفراد، فإنه يرى

أن الأداء الفعال هو نتاج عوامل متداخلة، مثل:

- كفاية الموظف والمهارات والقدرات التي يتميز بها.
- البيئة التنظيمية الداخلية للمنظمة، مثل الهيكل التنظيمي، وخطوط السلطة والمسؤولية، ونظام الحوافز والترقيات، ونظام الاتصالات.
- متطلبات العمل، كالواجبات والمسئوليات والتوقعات المطلوبة من الموظف، وطرق وأساليب وأدوات العمل المستخدمة في المنظمة.
- البيئة الخارجية والمؤثرات الخارجية التي تؤثر على المنظمة.

٢-١٣ عناصر الأداء:

تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء والتي يفترض بالعاملين معرفتها والتمكن منها بشكل جيد،

ويشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها مايلي: (Saxby, ٢٠٠٧)

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

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

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

٢-١٤ العوامل المؤثرة على الأداء:

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء ما ذكره كل من (Jamal, ١٩٨٥) و (العمامرة، ٢٠٠٦)، و (عبد المحسن، ٢٠٠٢)، وعلى النحو الآتي:

- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في

المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة .

- أختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج .

- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية: كالسن، والمؤهل التعليمي، والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والوجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.

- التسبب الإداري: فالتسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الأشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

٢-١٥ طرق وآليات تحسين الأداء:

يمكن القول إن هنالك العديد من الخطوات اللازمة لتحسين الأداء على المستوى الفردي، ويتم ذلك من خلال نقاط تحسين الأداء والفجوات المراد علاجها باستخدام التحليل، وتطوير خطة لمعالجة القضايا والفجوات التي تم بتحديدتها، والعمل على تأسيس الطريقة المثلى في إنجاز العمل، والالتحاق بالبرامج التدريبية لتحسين المهارات، وقياس التقدم الحاصل في المهارات بعد الإجراءات المتخذة. ولتحسين الأداء الوظيفي لا بد من توفر العديد من العوامل والتي تتمثل بما يلي:

أ. فرق العمل وتحسين الأداء: فرق العمل إحدى الطرق الفعالة لتحسين الأداء وهي مجموعة صغيرة تضم عدداً من الأفراد تخصصاتهم مختلفة ولكنها متكاملة، مطلوب منهم أداء مهمات وأهداف معينة في وقت معين وهم مسئولون عن أدائهم. عادة ما يتراوح عددهم من ٥ - ١٠، وهذه الفرق تفيده في تبادل الخبرات والمهارات اللازمة، وجمع المعلومات وتكوين البدائل وتقييمها، واتخاذ القرارات والإجراءات المناسبة، وفتح آفاق كبيرة على حل المشكلات،

وتوفير الوقت. ولكن يجب الحرص عند اختيار فريق العمل بحيث يكون متجانساً؛ لأنه إذا كان

غير متجانس وغير متكافئ فإن النتائج ستكون سلبية (يوسف، ١٩٩٩).

ب. الرضى الوظيفي وتحسين الأداء: والرضى الوظيفي يعنى أن توفر المؤسسة المتطلبات

الأساسية اللازمة لأداء العمل، وكل الوسائل اللازمة المادية والمعنوية لأداء الأعمال، والمنظمة

لا شك عليها مسؤولية تجاه موظفيها بالقدر المعقول المطلوب لتوفير الأجواء المناسبة للعمل

مادياً ومعنوياً، ثم بعد ذلك تكون مسؤولية الأداء على الموظف (اليوبي، ٢٠٠١).

ج. تعديل السلوك وتحسين الأداء: تعديل السلوك هو إحدى الوسائل لتحسين الأداء فمن خلاله يتم

إزالة وتقليص السلوك السلبي وزيادة السلوك الإيجابي، ونبدأ بالوسائل الإيجابية وقد ينتهي بنا

المطاف إلى الوسائل العقابية، وذلك مرهون بحسب استجابة الموظف والظروف المحيطة،

ويمكن إلزام الموظف بكتابة تقرير يومي عن عمله، لأنه إن لم يعمل بهذا اليوم سيدرك أنه لن

يجد ما يكتبه، وهذا لا يعني أن يكون العمل منجزاً ومنتهاياً فقد يستهلك العمل عدة أيام (يوسف،

١٩٩٩).

٢-١٦ نبذة عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي:

تم إنشاء الأمانة العامة لمجلس الوزراء بموجب القرار الوزاري رقم ٦٤/١ الصادر بتاريخ ١٩٦٤/١/٨ والمعدل بقرار وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء رقم (١٨) لسنة ١٩٩٤ والخاص بتنظيم الأمانة العامة لمجلس الوزراء، في عهد - المغفور له بإذن الله - أمير الكويت الشيخ عبدالله السالم الصباح، حيث كانت بداية الانطلاقة لهذا المجلس، وتم تعيين أول أمين عام لمجلس الوزراء وهو السيد عبداللطيف سعد الشملان بدرجة مدير عام.

وتتولى الأمانة العامة لمجلس الوزراء تحضير أعمال مجلس الوزراء، وتنفيذ قراراته وجميع شؤنه المالية والإدارية، ويتولى الأمين العام رئاسة الأمانة العامة وتصريف أعمالها ويكون مسؤولاً عنها أمام وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء ويعاونه عدد من الأمناء المساعدين.

وتتكون الأمانة العامة لمجلس الوزراء من أمانات يرأس كل منها أمين عام مساعد وتتبع

مباشرة للأمين العام لمجلس الوزراء، وهي كما يلي:

١. أمانة الإعداد والمتابعة.
٢. أمانة اللجان.
٣. أمانة الشؤون القانونية.
٤. أمانة المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
٥. أمانة الشؤون الإدارية والمالية.

كما تشتمل الأمانة العامة لمجلس الوزراء على إدارة لمكتب الأمين العام وإدارة للعلاقات

العامة، وإدارة لمتابعة الأحداث، وإدارة السجل العام، وكذلك أمانة سر اللجنة العليا لتحقيق الجنسية

الكويتية.

٢-١٧ الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عرضاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة،

وتم ترتيبها تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم، وعلى النحو الآتي:

أولاً: الدراسات باللغة العربية

دراسة مشتهى وحمدان وشكر (٢٠١١) بعنوان: "مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وأثرها

في تحسين مؤشرات الأداء المصرفي، دراسة مقارنة على المصارف الأردنية والفلسطينية المدرجة

ببورصتي عمان ونابلس".

حيث عمدت الدراسة إلى قياس موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف الأردنية

والفلسطينية، من خلال التعرف على مدى توفيرها لمبادئ موثوقية أنظمة المعلومات (SysTrust)

الموضوعة من قبل المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (American Institute of Certified

Public Accountants (AICPA)، والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (Canadian Institute

of Chartered Accountants (CICA)، التي تشمل خمسة مبادئ من شأنها توفير الثقة بالنظم

الإلكترونية. ثم دراسة أثر ذلك في مؤشرات الأداء المصرفي الأردني والفلسطيني، التي تشمل:

مؤشرات الأداء المالي، والأداء التشغيلي، وأداء الأسهم، وأخيراً هدفت الدراسة إلى فحص مدى تباين

المصارف الأردنية والفلسطينية فيما يتعلق بمدى توفير أنظمة

معلوماتها المحاسبية لمبادئ (SysTrust). وباستخدام الأساليب المناسبة في جمع وتحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى أن أنظمة معلومات المصارف الأردنية والفلسطينية تفي وبدلالة إحصائية بمبادئ موثوقية أنظمة المعلومات، ولكن بنسب متفاوتة، كما وجدت الدراسة أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لتوفير نظم المعلومات المحاسبية لمبادئ الموثوقية في مؤشرات الأداء المالي، والأداء التشغيلي، وأداء الأسهم، لكنها لم تجد اختلافاً ذا دلالة إحصائية بين المصارف الأردنية والفلسطينية فيما يتعلق بتوفير أنظمة المعلومات المحاسبية لمبادئ الموثوقية. وبناء على هذه النتائج أوصت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها: دعوة المدقق الداخلي لأداء مهمة الرقابة على موثوقية نظم المعلومات المحاسبية، والمدقق الخارجي لأداء خدمات توكيد الثقة بالنظم الإلكترونية، وضرورة تبني الجهات المنظمة لعمل المصارف الأردنية والفلسطينية نظام الموثوقية واعتماده كأحد شروط مزاوله المهنة، مما ينعكس إيجاباً على عمل تلك المصارف، وعلى تنظيم القطاع المصرفي في الأردن وفلسطين.

دراسة المطيري (٢٠١٠) بعنوان: "العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية وجودة الأداء: دراسة تحليلية لآراء العاملين".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية، من وجهة نظر العاملين في هذه المستشفيات. وقد اشتملت عينة الدراسة على (٤٥٦) عاملاً وعاملة من المستشفيات العامة، ولتحقيق أغراض الدراسة

تم إعداد استبانته اشتملت على (٤٢) فقرة واستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية تتعزى للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والعمر)، ولكن لا توجد علاقة تعزى لمتغير الجنس. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بتزويد المستشفيات بالمستلزمات المادية والفنية والبشرية حتى تتمكن من أداء عملها بجودة عالية لتحقيق الأهداف المرجوة. دراسة سلام (٢٠١٠) بعنوان: "أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن".

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن. وللوصول إلى هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانته وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين في التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية، وتألفت العينة من ٨٣٤ عاملاً وبلغت نسبة الاستجابة ٨٣,٦٩%. وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً لنظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال توفيرها قواعد بيانات عن التسهيلات الائتمانية في البنوك الأردنية. كما بينت النتائج أن نظم وتكنولوجيا المعلومات توفر فرصة

بناء قواعد بيانات للعملاء معها، والاحتفاظ بسجلات العملاء، الأمر الذي يسهل على البنك اتخاذ القرار المناسب بوقت قصير حيال التسهيلات المباشرة. وأظهرت النتائج أيضاً أن نظم وتكنولوجيا المعلومات تسهم في رفع كفاءة التسهيلات الائتمانية وتقلل من حجم المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها البنك في هذا المجال.

دراسة الخطيب (٢٠٠٩) بعنوان "إدارة الوقت وأثرها على مستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الخلوية في الأردن".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الوقت على مستوى أداء العاملين في شركات الاتصالات الخلوية في السوق الأردني. ولتحقيق هذا الهدف أجرت الباحثة دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الخلوية العاملة في السوق الأردني وعددها (٣) شركات، وتكونت عينة الدراسة من (١٤٠) موظفاً وموظفة في المستويات الإدارية العليا والوسطى والمشرفين ويمثلون (١٠%) من مجتمع الدراسة البالغ (١٤٠٠) موظفاً وموظفة موزعين على الشركات الثلاث، حيث طورت الباحثة استبانة شملت أسئلة تغطي خمسة محاور رئيسية يغطي كل محور منها عنصراً من عناصر إدارة الوقت. واستخدمت الباحثة في تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل الإنحدار المتعدد والبسيط، وقد كشفت الدراسة عن مجموعة نتائج تتلخص في أن هناك أثر مرتفع لعناصر إدارة الوقت (تخطيط الوقت، وتنظيم الوقت، وتوجيه الوقت، والرقابة على الوقت) في رفع

مستوى أداء العاملين، كما أوضحت نتائج الدراسة أن تخصيص زمن محدد لعمل تخطيط للوقت يعد من أهم عوامل حسن إدارة الوقت، وفيما يتعلق بمستوى أداء العاملين أوضحت نتائج الدراسة أن مستوى أداء الموظف يتأثر بشكل مباشر بالإدارة الناجحة للوقت.

دراسة إسماعيل (٢٠٠٨) بعنوان: "أثر تصميم نظام معلومات وظيفي متكامل في رفع كفاءة التخطيط

الاستراتيجي بالتطبيق على المؤسسة العامة للصناعات النسيجية في سورية: دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تصميم نظام معلومات وظيفي متكامل في رفع كفاءة التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة العامة للصناعات النسيجية في سورية، وقام الباحث بإعداد استبانة تقيس أثر تصميم نظام معلومات وظيفي متكامل في رفع كفاءة التخطيط الاستراتيجي، حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٥٠) موظفاً وموظفة من العاملين في المؤسسة العامة للصناعات النسيجية في سورية. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين عدم وجود نظام معلومات وظيفي متكامل وبين كفاءة التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة. وكان من أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة ضرورة الاهتمام بتوفير نظام معلومات وظيفي لما له من دور كبير في توفير المعلومات الضرورية التي على أساسها يتم اختيار الاستراتيجيات الكلية والاستراتيجيات الوظيفية، ويتم ذلك من خلال توفير البنى التحتية اللازمة من المستلزمات المادية والفنية والبشرية

وكذلك اقتناع الإدارة والعاملين بأهمية إدخال المعلوماتية في أعمالها لرفع أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها.

دراسة القضاة (٢٠٠٧) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري. أجريت الدراسة على (٢٦٤) إداري يعملون في جامعة من الجامعات الأردنية الرسمية. استخدمت الدراسة أسلوب الاستبيانات. أظهرت الدراسة النتائج التالية؛ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية: (استخدام تكنولوجيا المعلومات، وطبيعة البرامج المستخدمة لأنظمة المعلومات، ومدى ملاءمة معلومات النظام المستخدم وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم، والتدريب) والتطوير الإداري. ووجود علاقة إيجابية ضعيفة، بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتطوير الإداري.

دراسة العزام (٢٠٠٧) بعنوان: "دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في عملية التطوير والتحسين المستمرة للأداء، بالإضافة إلى ذلك فإن الدراسة هدفت إلى التعرف إلى العلاقات الإحصائية بين متغيرات الدراسة المتمثلة بترابط شبكات نظم المعلومات ومرونتها، وهل تعزى عملية دعم الإدارة العليا في تطوير وتحسين الأداء إلى المتغيرات الشخصية؛ الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي،

والمستوى الوظيفي، ومدة الخدمة، وعدد دورات الحاسوب. وقد قام الباحث بتوزيع عدد من الاستبانات على مجتمع الدراسة حيث تم جمع ١٠٥ استبانات كانت صالحة لغايات التحليل الإحصائي، وقام الباحث باستخدام حزمة SPSS PC+ وذلك لتحليل الإجابات التي تم الحصول عليها. وقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج كان من أبرزها عدم وجود علاقة إحصائية بين ترابط شبكات نظم المعلومات وتطوير وتحسين الأداء، بينما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إحصائية بين مرونة شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا وتطوير وتحسين الأداء. وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة إحصائية بين ترابط شبكات نظم المعلومات ومرونتها، ودعم الإدارة العليا وتطوير وتحسين الأداء تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية باستثناء وجود علاقة إحصائية بين المتغيرات الأربعة ومتغير المستوى الوظيفي.

دراسة عبد الجواد (٢٠٠٥) بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن "

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وسرعة الإنجاز وكفاءة الأداء وتبسيط العمل. أجريت الدراسة على (٥٠١) موظف في الأجهزة الحكومية في الأردن. استخدمت الدراسة أسلوب الاستبانات. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين

استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين، ووجود فروقات ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء تعزى إلى المؤهل العلمي والخبرة.

دراسة السعودي (٢٠٠٥) بعنوان " أثر استخدام المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي"

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي. حيث تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (٣٦٩) موظف، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي.

دراسة الخوالدة (٢٠٠٥) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية"

حيث هدفت الدراسة للتعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العامة الأردنية ومستويات الإبداع الإداري فيها، وكذلك التعرف على أثر العوامل الشخصية والوظيفية على تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري في هذه المؤسسات، أجريت الدراسة على (٢٤٩) مديراً. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية (استخدام تكنولوجيا

المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة ومدى ملائمة معلومات النظام المستخدم، وتكامل المعلومات، وإنتاجية نظم المعلومات المستخدم والتدريب) و (الإبداع الإداري)، كما أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديمغرافية والوظيفية والإبداع الإداري بإستثناء متغير الخبرة العملية، كما وأظهرت النتائج عدم وجود مثل تلك العلاقة ما بين هذه المتغيرات واستخدام تكنولوجيا المعلومات بإستثناء متغير الجنس.

دراسة الرويلي (٢٠٠٤) بعنوان "أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية للإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية"

حيث هدفت الدراسة للتعرف على درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في أجهزة الحكومة المركزية في السعودية، وذلك بغرض تقديم توصيات وإقتراحات يمكن أن تسهم في زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات في هذه الأجهزة، وقد شملت الدراسة (٣٨٤) موظفاً من مختلف المستويات الإدارية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين السمات الشخصية وبين استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية بين الخبرة العملية وبين تكنولوجيا المعلومات، كذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم استخدام الانترنت والشبكة الداخلية في الأجهزة المركزية.

دراسة القيسي (٢٠٠٤) بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عميلة اتخاذ القرارات. دراسة حالة: مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن"

حيث هدفت الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية، ولتحقيق هذا الهدف فقد قام الباحث بإجراء مسح شامل لجميع العاملين في مؤسسة الإقراض الزراعي من الفئة الأولى والثانية والثالثة وعددهم (٢٩٨) موظفاً، وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي الى تحسين المراحل التالية في عملية اتخاذ القرارات (تحديد المشكلة، وجمع البيانات وتحليلها، ووضع البدائل، وإختيار البديل الأنسب)، كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق في اتجاهات العاملين في المؤسسة نحو دور تكنولوجيا المعلومات في فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية تعزى الى الجنس والخبرة والمؤهل العلمي، في حين أن هناك فروقاً تعزى إلى العمر والمستوى الوظيفي والدورات التدريبية.

ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية

دراسة Rakesh (٢٠١٠) بعنوان: **“Role of Information Technology in Women Empowerment”**

هدفت الدراسة إلى تقييم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تمكين النساء العاملات في البنوك والمؤسسات المالية، كما هدفت للوقوف على مزايا تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك والمؤسسات المالية، وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) موظفاً وموظفة من العاملين في البنوك في ولاية . وخلصت الدراسة إلى التأكيد على أهمية دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين النساء العاملات في البنوك والمؤسسات المالية ويظهر أثر ذلك في المناطق الحضرية بشكل أكبر مما هو عليه في المناطق الريفية.

دراسة Bani Hani, Al Hamad, & Alnnajar (٢٠٠٩) بعنوان: **The Impact of Management Information Systems On Organizations Performance: Field Study At Jordanian Universities**

وهدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات من وجهة نظر أكاديمية في كليات الأعمال في الجامعات الأردنية . وتكون مجتمع الدراسة من كافة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام في كافة كليات الأعمال في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من (١٥) جامعة، ووزعت (١٢٠) استبانة (٨) لكل جامعة، وكان

معدل الاستجابة ٧٠٪ (٨٤) استبانة قابلة للاستخدام، واستخدمت الأساليب والأدوات الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة. وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمات؛ كما أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية لها أثر كبير على أداء المنظمات.

دراسة Melhem & Tandon (٢٠٠٩) بعنوان: " Information and Communication

" Technologies for Women's Socio-Economic Empowerment

هدفت إلى الحديث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تمكين الموظفات العاملات في البنوك والشركات المالية، وعلاقة ذلك بتنمية وتطوير الوظائف التي يشغلونها، وتمت الدراسة بإشراف البنك الدولي وتم تطبيقها على عينة من دول العالم الثالث. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٥٥٠) موظفة في البنوك والشركات المالية في كل من مصر والهند وتشاد. وقد أشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يتيح للموظفين عامة وللإناث خاصة تطوير مهاراتهم وقدراتهم المتعددة الأمر الذي من شأنه تحسين الخدمات التي تقدمها البنوك والمؤسسات التي تعمل بها. كما أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في التمكين ساهم في تطوير الوظائف التي تشغلها عينة الدراسة.

دراسة Hall (٢٠٠٥) بعنوان " A Question of Empowerment: Information "

." Technology and Civic Engagement in New Haven

هدفت إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تمكين العاملين في المنظمات والوكالات المختلفة وتمكين موظفي البنوك بالإضافة إلى أثرها في زيادة فعالية المنظمات. أجريت هذه الدراسة على عينة من المنظمات والوكالات في نيوهيفين بين عامي (١٩٩٨-٢٠٠٤). وأشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يلعب دوراً كبيراً في تمكين القوى العاملة في البنوك والمنظمات والوكالات، من خلال ما تقدمه من فرص وخدمات ودورات تزيد من قدرات الموظف وتعمل على تنمية مهاراته.

دراسة Kumar and Plavia (٢٠٠١) بعنوان " Key Data Management Issues in "

."Global Executive Information Systems

هدفت الدراسة إلى توضيح دور استخدام الإدارة العليا لنظم المعلومات في توفير المعلومات اللازمة للمدراء التنفيذيين بغية تدعيم عملية اتخاذ القرارات، لاسيما في إطار العولمة وانتشار الشركات بفروعها المختلفة في أنحاء العالم. وتكونت عينة الدراسة من (٥٥٠) موظفاً وموظفة من العاملين في الشركات التجارية المتعددة الجنسيات في الهند. وأوضح الباحثان أن الحاجة أصبحت أكثر إلحاحاً من قبل للمعلومات الداخلية المتوافرة في قاعدة البيانات، وكذلك الحاجة إلى المعلومات الخارجية حول البيئة التنافسية والفرص الاستثمارية والتحديات التي يواجهها نشاط الأعمال. وكذلك

ظهرت الحاجة إلى المعلومات المبنية على الحاسوب الآلي، وقد أظهرت النتائج التي تمخضت عنها الدراسة على ضرورة التأكيد على أهمية نظم المعلومات وتوفيرها للإدارة العليا في عملية اتخاذ القرارات. وإبراز أهمية نظم المعلومات التي تتطلبها الشركات العالمية والشركات متعددة الجنسيات. والتأكيد على أهمية تنظيم المعلومات التي يتم بها تغطية احتياجات المدراء التنفيذيين من المعلومات المحلية والعالمية.

دراسة Wenger (٢٠٠٠) بعنوان " Three Essays on the Information Technology " **on the Organization of Firms**.

حيث تم طرح ثلاث أوراق مكرسة لفهم كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنظيم الشركات في الحاضر والمستقبل. الورقة الأولى: تبحث في "علاقة تكنولوجيا المعلومات بحجم المنظمة"، حيث ظهر فيها إن تكنولوجيا المعلومات تترافق مع الاتجاه نحو الشركات الصغيرة الحجم في الصناعات التقليدية، ومع الاتجاه نحو الشركات الكبيرة الحجم في الصناعات المعتمدة على المعلومات. في حين أن الورقة الثانية تبحث في "العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات في التنظيمات المرنة"، وقد ظهر فيها الاتجاه للانتقال من المنظمات البيروقراطية كبيرة الحجم، ومن التنافس الفردي لدى المقاولين نحو المنظمات المرنة (الأفقية والشبكية)؛ وذلك لأنها تجمع ما بين التنسيق المحقق في التنظيم البيروقراطي وروح المبادرة لدى المقاولين، وذلك من خلال تحسين تكنولوجيا المعلومات عبر نموذج طرحته هذه الدراسة لتحليل ما يواجهه التنظيم المرن من مواضيع وقضايا، أما الورقة

الأخيرة فتبحث في "الاتصالات المكلفة الغير مجانية"، حيث بينت الدراسة إن تكنولوجيا المعلومات قد حسنت القدرة على توصيل المعلومات في المنظمة، بينما أوضح الباحث بأنه يصعب تحليل آثار تحسين الاتصالات في النماذج الاقتصادية التقليدية، لأنها تفترض بأنها نماذج اقتصادية تقليدية مجانية.

دراسة Holden (١٩٩٩) بعنوان: "The perception gap in employee empowerment: a comparative study of banks in Sweden and Britain".

هدفت إلى بيان العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتمكين الموظفين في البنوك، كما سعت الدراسة إلى المقارنة بين نماذج تمكين الموظفين في كل من البنوك البريطانية والسويدية. استخدمت الدراسة المنهج التحليلي. وأشارت النتائج إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على تطور الوظيفة وتمكين الموظفين، منها استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما بينت الدراسة أن الموظفين السويديين لهم مشاركة أكبر في أماكن العمل من الموظفين البريطانيين، وتحكم هذه المشاركة عدد من العوامل، كقانون العمل، والقيم الاجتماعية، ولتغير التكنولوجي، والظروف الاقتصادية.

دراسة (Reid, Thomason & Wallace-Smith) (١٩٩٨) بعنوان "Impact of Information on Corporate Decision Making in the UK Banking Sector".

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في القطاع المصرفي في بريطانيا. وقد تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة من استمارة استبيان معدة لهذا الغرض، وذلك بتقسيم البنوك البريطانية إلى بنوك ذات مكتبة للمعلومات وبنوك من دون مكتبة وقد أظهرت نتائج

الدراسة أن وجود مكتبة للمعلومات في البنك مصدراً أساسياً للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات. كذلك أظهرت النتائج أن وفرة المعلومات لأغراض اتخاذ القرارات من شأنها أن تعزز ثقة متخذي القرارات بشأن هذه البيانات والمعلومات، كما أظهرت النتائج أن (٧٩%) من المدراء يؤكدون على أن المكتبة توفر لهم الكثير من الوقت للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

٢-١٨ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

يلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها تناولت مجتمعات وبيئات مختلفة عن موضوع الدراسة الحالية وهو المجتمع الكويتي.

كما أن الدراسات السابقة تناولت قطاعات تجارية خاصة وحكومية عامة مختلفة، في حين أن الدراسة الحالية تتناول الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، وهو ما لم تتعرض له أي من الدراسات السابقة على حد إطلاع الباحث.

كما أن أيّاً من الدراسات لم تعتمد إلى قياس أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري، وهو ما تهدف له الدراسة الحالية.

ومن الممكن تحديد تميز الدراسة الحالية أن هذه الدراسة تم تطبيقها على الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، وكون الأمانة العامة لمجلس الوزراء ذات علاقة ارتباطية بكافة وزارات الدولة والمؤسسات التابعة لها، يصبح من الأهمية بمكان دراسة المتغيرات التي تؤثر على الأمانة

العامة لمجلس الوزراء، حيث إن الأمانة العامة لمجلس الوزراء تتولى تحضير أعمال مجلس الوزراء وتنفيذ قراراته وجميع شؤونه المالية والإدارية، ويتولى الأمين العام رئاسة الأمانة العامة وتصريف أعمالها ويكون مسئولاً عنها أمام وزير الدولة لشئون مجلس الوزراء ويعاونه عدد من الأمناء المساعدين، وهذا يوضح الدور الهام الذي تلعبه الأمانة العامة لمجلس الوزراء في التواصل والتعاون مع جميع وزارات ومؤسسات الدولة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

١-٣ منهج الدراسة

٢-٣ مجتمع الدراسة وعينتها

٣-٣ أداة الدراسة

٤-٣ صدق الأداة وثباتها

٥-٣ أساليب جمع البيانات

٦-٣ المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل منهجية الدراسة ومتغيراتها، إضافة لمجتمع الدراسة والأدوات المستخدمة

في جمع البيانات وتحليلها، كما يتناول عرضاً لاختبار ثبات أداة الدراسة، وعلى النحو الآتي:

٣-١ منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاستعانة باستبانة تم إعدادها لهذا الغرض، وجرى توزيعها على العاملين في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، علاوة على وسائل الحصول على البيانات الأخرى مثل المقابلة والاطلاع على سير الأعمال في الأمانة.

٣-٢ مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة هو الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. أما وحدة المعاينة فهي الموظفين العاملين في إدارات الأمانة وذلك بالاعتماد على العينة العمدية Purposive sample من مجتمع الدراسة والتي تتناسب مع خصائص المتغير المستقل الممثلة بالمستلزمات المادية، الفنية، البشرية والإدارية لنظم المعلومات الإدارية الموزعين على جميع المستويات الوظيفية للأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، حيث تم توزيع (١٢٥) استبانة وتم استرداد (١١٠) استبانات، وتم استبعاد (١٠) استبانات غير صالحة للتحليل لتصبح العينة النهائية بواقع (١٠٠) موظف وموظفة، والجدول (١) يوضح وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية:

جدول (١)

وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	٧٥	٧٥
	إناث	٢٥	٢٥
	المجموع	١٠٠	١٠٠
العمر	أقل من ٣٠	١٧	١٧
	٣٠ - أقل من ٤٠	٣٥	٣٥
	٤٠ - أقل من ٥٠	٣٨	٣٨
	٥٠ فأكثر	١٠	١٠
	المجموع	١٠٠	١٠٠
المؤهل	بكالوريوس	٢٧	٢٧
	ماجستير	١٥	١٥
	دكتوراه	٢٨	٢٨
	غير ذلك	٣٠	٣٠
	المجموع	١٠٠	١٠٠
الخبرة	أقل من ٥	١٠	١٠
	٥ - أقل من ١٠	١٥	١٥
	١٠ - أقل من ١٥	٤٤	٤٤
	١٥ فأكثر	٣١	٣١
	المجموع	١٠٠	١٠٠

بلغت عدد الذكور (٧٥%) من إجمالي العينة، كما بلغت فئة (٤٠-أقل من ٥٠) الأعلى في

متغير العمر بواقع (٣٨) فرداً، أما في متغير المؤهل فكانت النسبة الأعلى لفئة (غير ذلك) بواقع (٣٠)

فرداً من إجمالي العينة، في حين بلغت أعلى نسبة في متغير الخبرة لفئة (١٠-أقل من ١٥) بواقع

(٤٤) فرداً من إجمالي العينة.

٣-٣ أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة وذلك حسب مقياس ليكرت الخماسي الذي يتراوح مدى الاستجابة فيه من (١-٥)، وذلك لقياس المتغيرات والمتمثلة بنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات المادية، والمستلزمات الفنية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات الإدارية) والكفاءة، حسب أحدث الدراسات التي تم اجرائها في الموضوع، حيث تكونت استبانة الدراسة الأولية من (٤٠) فقرة، وتم حذف ودمج بعض الفقرات لتصبح مكونة بصورتها النهائية من (٣٣) فقرة موزعة على مجالين، أما المجال الأول المتمثل في نظم المعلومات الإدارية فقد تكون من (٢١) فقرة، في حين تكون مجال الكفاءة من (١٢) فقرة.

٣-٤ صدق الأداة وثباتها:

للتأكد من صدق الاستبانة قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عدد من أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية والكويتية من ذوي الاختصاص بهدف التأكد من صدق أداة الدراسة، والوقوف على التعديلات والملاحظات التي قدمها المحكمون حتى خرجت الاستبانة بصورتها النهائية، حيث تم تعديل وإضافة وحذف ودمج بعض الفقرات في الاستبانة. كما تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.٢١، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (٢)

نتائج ثبات أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري (الفا

كرونباخ)

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
١	المستلزمات المادية	٦	٠,٨٥٥
٢	المستلزمات الفنية	٥	٠,٨٢٦
٣	المستلزمات البشرية	٥	٠,٧٨٢
٤	المستلزمات الإدارية	٥	٠,٧٥١
٤٣٥	الكفاءة	١٢	٠,٩٥٧
	الكلي مع الكفاءة	٣٣	٠,٩٦٤

يبين الجدول (٢) أن أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل

الإداري تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت للاستبيان ككل ٠,٩٦٤ وبلغت قيم ٠,٨٥٥

للمستلزمات المادية و ٠,٨٢٦ للمستلزمات الفنية و ٠,٧٨٢ للمستلزمات البشرية و ٠,٧٥١ للمستلزمات

الإدارية و ٠,٩٥٧ للكفاءة وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى

قيم ثبات مناسبة (عبيدات وآخرون، ٢٠١١).

٣-٥ أساليب جمع البيانات:

الباحث بالاعتماد على المصادر التالية لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة:

- المصادر الأولية: قام الباحث بتصميم استبانة تتناسب مع الجانب البحثي ومتغيرات موضوع الدراسة، وتم توزيع الاستبانة على العاملين في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.
- المصادر الثانوية: واشتملت على الدراسات السابقة والدوريات والكتب والمراجع العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى البيانات العامة الصادرة عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

٣-٦ المعالجة الإحصائية:

اعتمد الباحث في دراسته على استخدام المعالجة الإحصائية الآتية لاختبار صحة الفرضيات، على

النحو الآتي:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة.
- أساليب الإحصاء الوصفية، مثل: التوزيع التكراري، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتشتت.
- اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.
- اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

٤-١ عرض النتائج

٤-٢ اختبار الفرضيات

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة وفقاً لما تم التوصل إليه من تحليل بيانات،

على النحو التالي:

٤-١ عرض النتائج:

جدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في

تحسين كفاءة العمل الإداري مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
١	المستلزمات المادية	٤,١٣	٠,٧٠	٨٢,٦٠	مرتفع	١
٢	المستلزمات الفنية	٤,١١	٠,٦٩	٨٢,٢٠	مرتفع	٢
٣	المستلزمات البشرية	٤,٠٦	٠,٦١	٨١,٢٠	مرتفع	٣
٤	المستلزمات الإدارية	٤,٠٣	٠,٧٤	٨٠,٦٠	مرتفع	٤
	الكلية	٤,٠٨	٠,٦٢	٨١,٦٠	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (٣) أن أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة

العمل الإداري كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,٠٨) بأهمية نسبية (٨١,٦٠)، وجاء مستوى

المجالات مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤,١٣ - ٤,٠٣)، وجاء في الرتبة الأولى

المستلزمات المادية بمتوسط حسابي (٤,١٣) وأهمية نسبية (٨٢,٦٠)، وفي المرتبة الأخيرة جاء

المستلزمات الإدارية بمتوسط حسابي (٤,٠٣) بأهمية نسبية (٨٠,٦٠)، وقد تم تحليل أثر توفير

مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري وفقاً لمجالاتها وذلك على النحو

التالي:

أولاً: المستلزمات المادية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في المستلزمات المادية والجدول (٤) يبين ذلك.

جدول (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات المادية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٤	تقوم الأمانة بعمل صيانة دورية للأجهزة	٤,٢٤	٠,٨٤	٨٤,٨٠	مرتفع	١
٥	يسهل التعامل مع الأجهزة المتوفرة في الأمانة	٤,٢١	٠,٨٧	٨٤,٢٠	مرتفع	٢
١	تشتري الأمانة البرمجيات الجاهزة أحياناً	٤,١٤	١,٠٧	٨٢,٨٠	مرتفع	٣
٣	تحرص الأمانة على تحديث الأجهزة بشكل مستمر	٤,١٣	٠,٩٩	٨٢,٦٠	مرتفع	٤
٦	يمكن للأمانة ربط الأجهزة مع أجهزة أخرى من خلال شبكات	٤,٠٧	٠,٧٧	٨١,٤٠	مرتفع	٥
٢	تمتلك الأمانة أجهزة قادرة على معالجة البيانات بالسرعة المطلوبة	٤,٠١	٠,٩٠	٨٠,٢٠	مرتفع	٦
	المستلزمات المادية	٤,١٣	٠,٧٠	٨٢,٦٠	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (٤) أن مستوى المستلزمات المادية كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي

(٤,١٣) بأهمية نسبية (٨٢,٦٠)، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية

بين (٤,٢٤ - ٤,٠١)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٤) وهي "تقوم الأمانة بعمل صيانة دورية

للأجهزة" بمتوسط حسابي (٤,٤٢) وبأهمية نسبية (٨٤,٨٠)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢)

وهي "تمتلك الأمانة أجهزة قادرة على معالجة البيانات بالسرعة المطلوبة" بمتوسط حسابي (٤,٠١)

بأهمية نسبية (٨٠,٢٠).

ثانيا: المستلزمات الفنية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في المستلزمات الفنية والجدول (٥) يبين ذلك.

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات الفنية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٢	تستفيد الأمانة من شبكة الانترنت في إنجاز معاملاتها	٤,٣٩	٠,٨٧	٨٧,٨٠	مرتفع	١
٣	تشتري الأمانة البرمجيات المناسبة لمعالجة البيانات بدقة	٤,١٢	٠,٩١	٨٢,٤٠	مرتفع	٢
٥	تتمتع قواعد البيانات في الأمانة بدرجة عالية من السرية والأمان	٤,٠٧	٠,٩٢	٨١,٤٠	مرتفع	٣
٤	تعد الشبكات المتوفرة في الأمانة مناسبة لأداء الأعمال	٤	٠,٨٤	٨٠,٠٠	مرتفع	٤
١	تحرص الأمانة على توفير أنظمة أمن الشبكات المستخدمة	٣,٩٧	٠,٩٥	٧٩,٤٠	مرتفع	٥
	المستلزمات الفنية	٤,١١	٠,٦٩	٨٢,٢٠	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (٥) أن مستوى المستلزمات الفنية كان مرتفع ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,١١) بأهمية نسبية (٨٢,٢٠) ، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤,٣٩ - ٣,٩٧) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢) وهي " تستفيد الأمانة من شبكة الانترنت في إنجاز معاملاتها " بمتوسط حسابي (٤,٣٩) و بأهمية نسبية (٨٧,٨٠) ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (١) وهي " تحرص الأمانة على توفير أنظمة أمن الشبكات المستخدمة " بمتوسط حسابي (٣,٩٧) بأهمية نسبية (٧٩,٤٠).

ثالثاً: المستلزمات البشرية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في المستلزمات البشرية والجدول (٦) يبين ذلك

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات البشرية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٤	تقوم الأمانة بتعيين الفنيين وفق معايير محددة مسبقاً	٤,٢	٠,٨٠	٨٤,٠٠	مرتفع	١
١	تستعين الأمانة بالنظم الخبيرة من خارج المؤسسة لإتمام أعمالها	٤,١٧	٠,٨٩	٨٣,٤٠	مرتفع	٢
٥	تقوم الأمانة بتحديث البيانات بشكل مستمر	٤,٠٨	٠,٨١	٨١,٦٠	مرتفع	٣
٢	تقوم الأمانة بتدريب الموظفين على التعامل مع شبكات الاتصالات	٣,٩٥	٠,٩١	٧٩,٠٠	مرتفع	٤
٣	تعتمد الأمانة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات	٣,٨٨	٠,٧٧	٧٧,٦٠	مرتفع	٥
	المستلزمات البشرية	٤,٠٦	٠,٦١	٨١,٢٠	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (٦) أن مستوى المستلزمات البشرية كان مرتفع ، إذ بلغ المتوسط الحسابي

(٤,٠٦) بأهمية نسبية (٨١,٢٠) ، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات

الحسابية بين (٤,٢٠ - ٣,٨٨) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٤) وهي " تقوم الأمانة بتعيين

الفنيين وفق معايير محددة مسبقاً " بمتوسط حسابي (٤,٢٠) و بأهمية نسبية (٨٤,٠) ، وجاءت في

الرتبة الأخيرة الفقرة (٣) وهي " تعتمد الأمانة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات

"بمتوسط حسابي (٣,٨٨) بأهمية نسبية (٧٧,٦٠).

رابعاً: المستلزمات الإدارية

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في المستلزمات الإدارية والجدول (٧) يبين ذلك

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المستلزمات الإدارية مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
٢	تحرص الأمانة على تبني آراء الموظفين الفنيين واقتراحاتهم فيما يتعلق بتطوير نظم المعلومات في المؤسسة	٤,١٨	٠,٨٦	٨٣,٦٠	مرتفع	١
٣	تجتمع إدارة الأمانة مع الموظفين الفنيين بشكل دوري لاستطلاع آخر المستجدات	٤,١٤	١,٠٤	٨٢,٨٠	مرتفع	٢
٥	تساهم الإدارة في الأمانة بالمؤتمرات والندوات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية	٤,٠١	١,٢٨	٨٠,٢٠	مرتفع	٣
١	تفوض الأمانة الصلاحيات لموظفيها فيما يتعلق بنظم المعلومات	٣,٩٩	٠,٨٣	٧٩,٨٠	مرتفع	٤
٤	تحرص الإدارة في الأمانة على تدريب الموظفين الفنيين لديها بشكل مستمر	٣,٨٢	١,١٢	٧٦,٤٠	مرتفع	٥
	المستلزمات الإدارية	٤,٠٣	٠,٧٤	٨٠,٦٠	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (٧) أن مستوى المستلزمات الإدارية كان مرتفع ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,٠٣) بأهمية نسبية (٨٠,٦٠) ، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤,١٨ - ٣,٨٢) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢) وهي " تحرص الأمانة على تبني آراء الموظفين الفنيين واقتراحاتهم فيما يتعلق بتطوير نظم المعلومات في المؤسسة " بمتوسط حسابي (٤,١٨) و بأهمية نسبية (٨٣,٦٠) ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٤) وهي " تحرص الإدارة في الأمانة على تدريب الموظفين الفنيين لديها بشكل مستمر " بمتوسط حسابي (٣,٨٢) بأهمية نسبية (٧٦,٤٠).

تحليل فقرات الكفاءة

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية في الكفاءة والجدول (٨) يبين ذلك.

جدول (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الكفاءة مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
١	يخضع الموظفون في الأمانة للتدريب على طبيعة أعمالهم قبل البدء في العمل	٤,٦٣	٠,٧١	٩٢,٦٠	مرتفع	١
٢	يتمتع موظفو الأمانة بالقدرة على أداء مهامهم بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى	٤,٣٢	٠,٧٨	٨٦,٤٠	مرتفع	٢
٩	يمتلك الموظف حرية الاختيار بين البدائل المتاحة لحل المشاكل التي تواجهه أثناء العمل	٤,٢٧	١,٢٢	٨٥,٤٠	مرتفع	٣
٥	يسعى موظفو الأمانة إلى تحقيق أهدافهم في العمل	٤,٢٦	١,٤٣	٨٥,٢٠	مرتفع	٤
٧	يعمل الموظفون على إنجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المناسب	٤,٢٢	١,٤٤	٨٤,٤٠	مرتفع	٥
١٢	تحرص الأمانة على تقييم جودة أداء العاملين بشكل دوري	٤,٢	١,٣٩	٨٤,٠٠	مرتفع	٦
٨	تسمح سياسة الأمانة للموظف بإبداء رأيه في أمور عمله	٤,١٩	١,١٤	٨٣,٨٠	مرتفع	٧
٦	يتمتع موظفو الأمانة بالدافعية للعمل	٤,١٨	١,٤٢	٨٣,٦٠	مرتفع	٨
١٠	يطلع موظفو الأمانة على دليل الجودة والإجراءات المتبعة لتطبيق الجودة الشاملة	٤,١٨	١,٤٠	٨٣,٦٠	مرتفع	٨
١١	تطلع إدارة الأمانة على دليل الجودة والإجراءات المتبعة لتطبيق الجودة الشاملة	٤,١٦	١,٣٩	٨٣,٢٠	مرتفع	١٠
٤	تثق الأمانة بمقدرة الموظفين على إنجاز المهام الموكلة إليهم	٤,٠٦	١,٢٥	٨١,٢٠	مرتفع	١١
٣	تحرص الأمانة على تعزيز كفاءة العاملين لديها	٣,٩٨	١,٠٦	٧٩,٦٠	مرتفع	١٢
	الكفاءة	٤,٢٢	١,٠٣	٨٤,٤٠	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (٨) أن مستوى الكفاءة كان مرتفعاً ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٢) بأهمية نسبية (٨٤,٤٠) ، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفعاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤,٦٣) - (٣,٩٨) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي " يخضع الموظفون في الأمانة للتدريب على طبيعة أعمالهم قبل البدء في العمل " بمتوسط حسابي (٤,٦٣) و بأهمية نسبية (٩٢,٦٠)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٣) وهي " تحرص الأمانة على تعزيز كفاءة العاملين لديها " بمتوسط حسابي (٣,٩٨) بأهمية نسبية (٧٩,٦٠). ومن الممكن تفسير هذا المستوى المرتفع بحكم طبيعة تأهيل وخبرة ومستوى تعليم أفراد عينة الدراسة، حيث إن الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي كانت حريصة دائماً على استقطاب الكفاءات العلمية والعملية من كافة وزارات ودوائر الدولة للعمل لديها، وذلك حتى تكون قادرة على متابعة سير أعمال كافة الوزارات بأفضل المستويات.

٤-٢ اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0,05)$ لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

لاختبار هذه الفرضية فقد قام الباحث بالتأكد من تحقق شرطين أساسيين لتطبيق تحليل الانحدار وهما التوزيع الطبيعي لبيانات (skewness) المتغيرات المستقلة (مجالات نظم المعلومات الإدارية) والتحقق من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد (multi co linearity) بين المتغيرات المستقلة ويوضح الجدول التالي نتائج هذا التحليل

جدول (٩)

معامل الالتواء ونتائج اختبائي معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (tolerance) لنظم المعلومات الإدارية

المتغير المستقل	الالتواء	VIF	التباين المسموح
المستلزمات المادية	-٠,٨٤	٥,٣٥	٠,١٩
المستلزمات الفنية	-١,١٦	٣,٠٧	٠,٣٣
المستلزمات البشرية	-٠,٦٩	٥,٣٦	٠,١٩
المستلزمات الإدارية	-١,٤٤	٢,٤٥	٠,٤١

تشير نتائج الجدول إلى أن قيم معامل الالتواء قد تراوحت بين (-٠,٨٤) للمستلزمات المادية و (-١,٤٤) للمستلزمات الإدارية وتعبر هذه القيم عن قيم التواء طبيعي مقبولة حيث يمكن الاستنتاج بان بيانات مجالات نظم المعلومات الإدارية تقترب من التوزيع الطبيعي.

وفيما يخص موضوع الارتباط الخطي المتعدد فتبين أن أكبر قيمة لاختبار تضخم التباين قد بلغت (٥,٣٦) للمستلزمات البشرية حيث تعتبر قيم اختبار تضخم التباين ضمن عدة معايير بحيث لا تتجاوز القيمة (١٠) والتي تبين أن المتغيرات المستقلة وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة (١٠) وكذلك بالنسبة لاختبار التباين المسموح به فقد كانت القيم المحسوبة أكبر من (٠,١٠) ما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة. وفيما يلي نتائج تحاليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية الأولى الرئيسية:

جدول (١٠)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لبحث أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في

الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي

Sig t	t	β	β .	Sig f	F	R ²	R	المتغير المستقل
٠,١٠٠	١,٦٦	٠,٣٦٥	-	٠,٠٠٠	٣٦,٦١	٠,٦٠٧	٠,٧٧٩	المستلزمات المادية
٠,٠٠٠	٤,٢٣	٠,٧٠٨						المستلزمات الفنية
٠,٢٩٨	١,٠٥-	٠,٢٦١						المستلزمات البشرية
٠,٠٠٩	٢,٦٨	٠,٣٧٦						المستلزمات الإدارية

(* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية)

تشير النتائج إلى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على

الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرين (٠,٧٧٩)

وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً ، وذلك لأن قيمة f المحسوبة والبالغة (٣٦,٦١) كانت دالة إحصائياً

بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وهو أقل من ٠,٠٥ وتشير هذه النتيجة إلى تأثير استخدام نظم المعلومات

الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

وتبين قيم المعامل β مدى تأثير كل مكون مكونات نظم المعلومات الإدارية في قيمة المتغير

التابع (الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي) في نموذج الانحدار الذي تم التوصل إليه

حيث بلغت قيمة تأثير المستلزمات المادية (٠,٣٦٥) وبلغت للمستلزمات الفنية القيمة (٠,٧٠٨) وبلغت

بقيمة (- ٠,٢٦١) للمستلزمات البشرية وبلغت بقيمة (٠,٣٧٦) للمستلزمات الإدارية.

كما تبين قيمة t الأهمية الخطية للمعامل (β) الذي تم التوصل إليه وحيث إن قيم مستوى الدلالة البالغ (٠,١٠٠) للمستلزمات المادية هي قيمة غير دالة إحصائياً وبلغت (٠,٠٠٠) للمستلزمات الفنية وبلغت (٠,٢٩٨) للمستلزمات البشرية هي قيمة غير دالة إحصائياً وبلغت (٠,٠٠٩) للمستلزمات الإدارية بحيث إذا كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥ فإن قيمة المعامل التي تم التوصل إليها لكل مكون تعتبر ذات أهمية في نموذج الانحدار.

وتشير قيم R^2 إلى نسبة تباين المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغير المستقل وقد بلغت هذه النسبة (٦٠,٧ %) وتبين هذه النسبة مدى قدرة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع. وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة الصفرية وقبول البديلة أي يؤثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لتوفير المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار البسيط ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار هذه الفرضية

جدول (١١)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث أثر توفير المستلزمات المادية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي

المتغير المستقل	r	R ²	F	Sig f	β .	β	t	Sig t
توفير المستلزمات المادية	٠,٦٥٦	٠,٤٣١	٧٤,١٩	*٠,٠٠٠	٠,٢١١	٠,٩٧٠	٨,٦١	*٠,٠٠٠

(* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية)

تشير النتائج إلى وجود تأثير ذات دلالة احصائية بين توفير المستلزمات المادية حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرين (٠,٦٥٦) وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً وذلك لأن قيمة f المحسوبة والبالغة (٧٤,١٩) كانت دالة إحصائياً بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وهو أقل من ٠,٠٥ وتشير هذه النتيجة إلى تأثير توفير المستلزمات المادية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي وتبين قيم المعامل β مدى تأثير توفير المستلزمات المادية في قيمة المتغير التابع (الكفاءة في الأمانة العامة) في نموذج الانحدار الذي تم التوصل إليه حيث بلغت قيمة هذا التأثير (٠,٩٧٠).

كما تبين قيمة t الأهمية الخطية للمعامل (β) الذي تم التوصل إليه وحيث إن قيم مستوى الدلالة البالغ (٠,٠٠٠) توفير المستلزمات المادية كانت أقل من ٠,٠٥ فإن قيمة المعامل التي تم التوصل إليها تعتبر ذات أهمية في نموذج الانحدار.

وتشير قيم R² إلى نسبة تباين المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغير المستقل وقد بلغت هذه النسبة (٤٣,١ %) وتبين هذه النسبة مدى قدرة المتغير المستقل في التنبؤ بالمتغير التابع.

وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة الصفرية وقبول البديلة أي يؤثر توفير المستلزمات

المادية في الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0,05)$ لتوفير المستلزمات الفنية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار البسيط ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار هذه الفرضية

جدول (١٢)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث أثر توفير المستلزمات الفنية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي

المتغير المستقل	r	R ²	f	Sig f	β.	β	t	Sig t
المستلزمات الفنية	٠,٧٤٦	٠,٥٥٧	١٢٣,٠١	*٠,٠٠٠	-٠,٣٣١	١,١٠٧	١١,٠٩	*٠,٠٠٠

(* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية)

تشير النتائج إلى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية بين توفير المستلزمات الفنية حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرين (٠,٧٤٦) وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً وذلك لأن قيمة f المحسوبة والبالغة (١٢٣,٠١) كانت دالة إحصائياً بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وهو أقل من ٠,٠٥ وتشير هذه النتيجة إلى تأثير توفير المستلزمات الفنية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي وتبين قيم المعامل β مدى تأثير توفير المستلزمات الفنية في قيمة المتغير التابع (الكفاءة في الأمانة العامة) في نموذج الانحدار الذي تم التوصل إليه حيث بلغت قيمة هذا التأثير (١,١٠٧).

كما تبين قيمة t الأهمية الخطية للمعامل (β) الذي تم التوصل إليه وحيث إن قيم مستوى الدلالة البالغة (٠,٠٠٠) توفير المستلزمات الفنية كانت أقل من ٠,٠٥ فإن قيمة المعامل التي تم التوصل إليها تعتبر ذات أهمية في نموذج الانحدار.

وتشير قيم R² إلى نسبة تباين المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغير المستقل وقد بلغت هذه النسبة (٥٥,٧%) وتبين هذه النسبة مدى قدرة المتغير المستقل في التنبؤ بالمتغير التابع. وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة الصفرية وقبول البديلة أي يؤثر توفير المستلزمات الفنية في الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لتوفير المستلزمات البشرية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار لبيسط ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار هذه الفرضية

جدول (١٣)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث أثر توفير المستلزمات البشرية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي

Sig t	t	β	β .	Sig f	f	R ²	r	المتغير المستقل
*0,000	٧,٦٧	١,٠٢٦	٠,٠٥٨	*0,000	٥٨,٨٩	٠,٣٧٥	٠,٦١٣	المستلزمات البشرية

(* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية)

تشير النتائج إلى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية بين توفير المستلزمات البشرية حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرين (٠,٦١٣) وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً، وذلك لأن قيمة f المحسوبة والبالغة (٥٨,٨٩) كانت دالة إحصائياً بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وهو أقل من ٠,٠٥ وتشير هذه النتيجة إلى تأثير توفير المستلزمات البشرية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي وتبين قيم المعامل β مدى تأثير توفير المستلزمات البشرية في قيمة المتغير التابع (الكفاءة في الأمانة العامة) في نموذج الانحدار الذي تم التوصل إليه حيث بلغت قيمة هذا التأثير (٠,٠٥٨).

كما تبين قيمة t الأهمية الخطية للمعامل (β) الذي تم التوصل إليه وحيث إن قيم مستوى الدلالة البالغ (٠,٠٠٠) توفير المستلزمات البشرية كانت أقل من ٠,٠٥ فان قيمة المعامل التي تم التوصل إليها تعتبر ذات أهمية في نموذج الانحدار.

وتشير قيم R² إلى نسبة تباين المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغير المستقل وقد بلغت هذه النسبة (٣٧,٥ %) وتبين هذه النسبة مدى قدرة المتغير المستقل في التنبؤ بالمتغير التابع. وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة الصفرية وقبول البديلة أي يؤثر توفير المستلزمات البشرية في الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0,05$) لتوفير المستلزمات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. لاختبار هذه الفرضية فقد استخدم تحليل الانحدار لبيسط ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار هذه الفرضية

جدول (١٤)

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لبحث أثر توفير المستلزمات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي

المتغير المستقل	r	R ²	F	Sig f	β .	β	t	Sig t
المستلزمات الإدارية	٠,٦٨٢	٠,٤٦٥	٨٥,٠٤	*٠,٠٠٠	٠,٣٩١	٠,٩٥١	٩,٢٢	*٠,٠٠٠

(* تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية)

تشير النتائج إلى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية بين توفير المستلزمات الإدارية حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرين (٠,٦٨٢) وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً، وذلك لأن قيمة f المحسوبة والبالغة (٨٥,٠٤) كانت دالة إحصائياً بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وهو أقل من ٠,٠٥ وتشير هذه النتيجة إلى تأثير توفير المستلزمات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي وتبين قيم المعامل β مدى تأثير توفير المستلزمات الإدارية في قيمة المتغير التابع (الكفاءة في الأمانة العامة) في نموذج الانحدار الذي تم التوصل إليه حيث بلغت قيمة هذا التأثير (٠,٩٥١).

كما تبين قيمة t الأهمية الخطية للمعامل (β) الذي تم التوصل إليه وحيث إن قيم مستوى الدلالة البالغ (٠,٠٠٠) توفير المستلزمات الإدارية كانت أقل من ٠,٠٥ فإن قيمة المعامل التي تم التوصل إليها تعتبر ذات أهمية في نموذج الانحدار.

وتشير قيم R² إلى نسبة تباين المتغير التابع الذي يمكن تفسيره من خلال المتغير المستقل وقد بلغت هذه النسبة (٤٦,٥ %) وتبين هذه النسبة مدى قدرة المتغير المستقل في التنبؤ بالمتغير التابع. وبهذه النتيجة يتم رفض فرضية الدراسة الصفرية وقبول البديلة أي يؤثر توفير المستلزمات الإدارية في الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

١-٥ النتائج

٢-٥ التوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة وتوصياتها وفقاً لما تم عرضه في فصول الدراسة،

وفيما يلي تفصيل بذلك:

١-٥ النتائج:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة

العمل الإداري كان مرتفعاً، وفقاً لما أظهرته اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ

المتوسط الحسابي (٤,٠٨) بأهمية نسبية (٨١,٦٠).

٢. كما أظهرت النتائج أن مستوى المستلزمات المادية كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤,١٣)

وبأهمية نسبية (٨٢,٦٠)، كذلك المستلزمات الفنية إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,١١) وبأهمية

نسبية (٨٢,٢٠)، والمستلزمات البشرية أيضاً بمتوسط حسابي (٤,٠٦) وبأهمية نسبية

(٨١,٢٠)، والمستلزمات الإدارية كذلك كان مرتفعاً بمتوسط حسابي (٤,٠٣) وبأهمية نسبية

(٨٠,٦٠)، وفقاً لما أظهرته اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة.

٣. من جهة أخرى أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الكفاءة كان مرتفعاً، وفقاً لما أظهرته اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٢) بأهمية نسبية (٨٤,٤٠).

٤. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة المطيري (٢٠١٠) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية، كذلك ما أسفرت عنه نتائج دراسة العزام (٢٠٠٧) التي أظهرت نتائجها وجود دور لنظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في عملية التطوير والتحسين المستمرة للأداء. أما دراسة عبد الجواد (٢٠٠٥) فقد أظهرت نتائجها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين وهو ما يتفق أيضاً مع نتيجة الفقرة الحالية.

٥. من جهة أخرى أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من توفير المستلزمات المادية، والمستلزمات الفنية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي. وتتفق النتيجة الحالية مع ما جاء في دراسة السعودي (٢٠٠٥) التي أظهرت نتائجها وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية

٦. والتنظيمية) في الأداء الوظيفي، كذلك اتفقت النتيجة مع دراسة (Bani Hani et al., ٢٠٠٩)

التي أظهرت نتائجها أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية وأداء المنظمات.

٥-٢ التوصيات:

بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج في الدراسة، وما تم عرضه سابقاً توصي الدراسة بما يلي:

١. ضرورة اهتمام الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي بالاستمرار في توفير مستلزمات نظم

المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري نظراً لما أظهرته نتائج الدراسة من

مستواها المرتفع وفقاً لما أظهرته اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة.

٢. ضرورة اهتمام الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي بتوفير واستخدام مستلزمات نظم

المعلومات الإدارية نظراً لما أظهرته نتائج الدراسة من أثر لاستخدام نظم المعلومات الإدارية

على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

٣. ضرورة اهتمام الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي بتوفير واستخدام المستلزمات المادية،

والمستلزمات الفنية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات الإدارية لنظم المعلومات الإدارية

نظراً لما أظهرته نتائج الدراسة من أثر لاستخدامها على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس

الوزراء الكويتي.

٤. أهمية تدريب الموظفين القائمين على التعامل مع نظم المعلومات الإدارية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي على أبعاد هذه النظم وأحدث المستجدات فيها بشكل دوري بما يضمن تحديث معلومات المختصين بهذا المجال ومواكبتها للتطورات الحاصلة.
٥. أهمية تطبيق الدراسة على مجتمعات أخرى غير الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي محل الدراسة الحالية بهدف معالجة أوجه القصور في البحث العلمي في القطاعات الأخرى، وإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول موضوع الدراسة.
٦. الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية من قبل المعنيين في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي، نظراً لما أظهرته نتائج الدراسة من أثر لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة في الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- إسماعيل، عمر (٢٠٠٨) أثر تصميم نظام معلومات وظيفي متكامل في رفع كفاءة التخطيط الاستراتيجي بالتطبيق على المؤسسة العامة للصناعات النسيجية في سورية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سورية.
- حنفي، محمود (٢٠٠٧) التنظيم والأداء، الطبعة الرابعة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.
- الحوامدة، نضال، والفهداوي، فهمي (٢٠٠٢) أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ١٧ (٢): ١٦٥-٢٠٠.
- الخطيب، عبير (٢٠٠٩) إدارة الوقت وأثرها على مستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية على شركات الإتصالات الخلوية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الخوالدة، رياض (٢٠٠٥) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

رواقه، غازي، ومحمود، يوسف، والشبيلي، عبدالله (٢٠٠٥) تقويم الأداء التدريسي للمعلمين حديثي التخرج من كليات التربية للمعلمين والمعلمات في سلطنة عمان، مجلة جامعة دمشق، ٢١ (٢): ١٣١-١٥٨.

- الرويلي، أنور (٢٠٠٤) أثر السمات الشخصية في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة المركزية لإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- السعودي، موسى (٢٠٠٥) أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد ٣٣، العدد ١، ٥٤-٧٨.

- سلام، عبد الله (٢٠١٠) أثر نظم وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة منح التسهيلات المباشرة للأفراد لدى البنوك التجارية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

- الشايجي، خلود، والمزروعى، بشرى (٢٠٠٨) تقييم الأداء الوظيفي للإدارية وفقاً للاتحة الجديدة، معهد الإدارة العامة، الرياض.

- عبد الجواد، غادة (٢٠٠٥) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

عبد المحسن، توفيق (٢٠٠٢) تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد، الإسكندرية: دار الفكر العربي.

- عبيدات، ذوقان، وعدس، عب الرحمن، وعبد الحق، كايد (٢٠١١) البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.

- العزام، زياد (٢٠٠٧) دور شبكات نظم المعلومات ودعم الإدارة العليا في تحسين وتطوير الأداء في وزارة المالية في الأردن، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، ٣٤ (٢): ٣١٨-٣٣٧.

- العميرة، محمد (٢٠٠٦) أداء أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإسراء بالأردن للمهام المناطة بهم من وجهة نظرهم ونظر طلابهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٧ (٣): ٩٦-١٢٢.

- القضاة، حنان (٢٠٠٧) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

- القيسي، سمير (٢٠٠٤) دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات، دراسة حالة: مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- مشتهى، صبري، وحمدان، علام، وشكر، حمدون (٢٠١١) مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في تحسين مؤشرات الأداء المصرفي: دراسة مقارنة على المصارف

الأردنية والفلسطينية المدرجة ببورصتي عمان ونابلس، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، ٣٨ (١): ٢١-٤٦.

- مصطفى، عماد الدين (٢٠٠٣) نحو مدخل متطور للتدريب والتنمية في المؤسسات العصرية، المنتدى المصرفي التاسع والأربعون، المعد العالي للدراسات المصرفية والمالية، الخرطوم، مارس.

- المطيري، فلاح (٢٠١٠) العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة السعودية وجودة الأداء: دراسة تحليلية لآراء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- مقلد، إسماعيل (٢٠١٠) دراسات في الإدارة العامة مع بعض تحليلات مقارنة، الطبعة السابعة، مؤسسة الصباغ، الكويت.

- اليوبي، عبد الله (٢٠٠١) البعد المعنوي لبيئة العمل الداخلية وأثره على مستوى الأداء: دراسة تطبيقية على المنظمات العامة بمحافظة جدة، معهد الإدارة العامة، الرياض.

- يوسف، درويش (١٩٩٩) أساليب اتخاذ القرارات بالمؤسسات الصناعية والخدمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، ١٥ (١): ١١-٣٩.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- Afolabi, R. (٢٠١٠) Influence of Emotional Intelligence and Gender on Job Performance and Job Satisfaction among Nigerian Policemen, **Current Research Journal of Social Sciences**, ٢ (٣): ١٤٧-١٧٤.
- Bani Hani, J., Al Hamad, N., & Alnnajar, F. (٢٠٠٩) The Impact of Management Information Systems On Organizations Performance: Field Study At Jordanian Universities, **Review Of Business Research**, ٩ (٢): ١٢٧-١٣٧.
- Biswas, S. (٢٠٠٩) HR practices as a mediator between Organizational Culture and Transformational Leadership: Implications for Employee Performance, **Psychological Studies**, ٥٤ (٢): ١٠٤-١٢٣.
- Endres, M., & Smoak, L. (٢٠٠٨) The Human Resource Craze: Human Performance Improvement and Employee Engagement, **Organization Development Journal**, ٢٦ (٣): ٤٩-٧٨.
- Hall, P. (٢٠٠٥) A Question of Empowerment: Information Technology and Civic Engagement in New Haven, Connecticut, **Working Paper**, Harvard University.

- Henry, C., & Lucas, J. (٢٠٠٩) **Information Technology for Management**, ٩th ed, Mc Graw Hill, N.Y., USA.
- Hit, M. (٢٠١٠) **Economic Analysis of Information Technology and organization**, DAL-A, ٥٨-٠٣.
- Holden, L. (١٩٩٩) The perception gap in employee empowerment: a comparative study of banks in Sweden and Britain, **Personnel Review**, ٢٨ (٣): ٢٢٢-٢٤١.
- Jamal, M. (١٩٨٥) Relationship of Job Stress to Job Performance: A Study of Managers and Blue-Collar Workers, **Human Relations**, ٣٨ (٥): ٤٠٩-٤٢٤.
- Kumar, A., & Plavia, P. (٢٠٠١) Key Data Management Issus in a Global Executive In Information System, **Industrial Management and Data Systems**, ١٠١ (٤): ١٥٣-١٦٤.
- Melhem, S. & Tandon, N. (٢٠٠٩). Information and Communication Technologies for Women's Socio-Economic Empowerment, **World Bank Working Paper Series**.

- Mitchell, T. (١٩٨٢) **People in Organization: an Introduction to Organizational Behavior**, ٢nd ed., Mc Grew –Hill Inc., Singapore.
- O'Brien, A. (٢٠٠٨) **Managerial Information system: A managerial End user Perspective**, ٥th edition, Boston: A Richard: D.Irww. Inc, USA.
- Rakesh, R. (٢٠١٠) Role of Information Technology in Women Empowerment, **Global Journal of Finance and Management**, ٢ (١): ٦٩-٧٨.
- Reid, C., Thomason, J., & Wallace-Smith, J. (١٩٩٨) Impact of Information on Corporate Decision Making, The UK Banking Sector, **Library Management** ١٩ (٢): ٨٦-١٠٩.
- Saxby, D. (٢٠٠٧) **Factors to Motivate Employee Performance**, Rural Telecommunications, UK.
- Sawyer, S., & Brain, K. (٢٠١١) **Using information Technology: A practical Introduction to computers and communications**, ٧th ed., Boston, Mc Graw Hill, USA.

- Shields, J. (٢٠٠٧) **Managing Employee Performance and reward**, Cambridge University Press, UK.
- Wenger, A. (٢٠٠٠) **Three Essays on the Influence of Information Technology on the organization of Firms**, DAL-A ٦٠-٦١.
- William, B. (١٩٩٦) **Performance Measurement: Evaluations and Incentives**, Boston: Harvard Business School Press, USA.

الملاحق

ملحق (١)

أداة الدراسة (الاستبانة)

جامعة عمان العربية

كلية الأعمال

حضرة الفاضل/الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

تشكل هذه الاستبانة جزءاً من دراسة يقوم بها الباحث للحصول على درجة الماجستير في تخصص نظم المعلومات الإدارية من جامعة عمان العربية، والدراسة بعنوان:

"أثر توفير مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة العمل الإداري"

يرجى منكم التفضل بالاجابة على فقرات الاستبانة المرفقة بموضوعية، حيث أن الاستبانة معدة لغايات البحث العلمي وسيتم التعامل مع المعلومات بمنتهى السرية.

شاكراً لكم حسن تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحث

عبيد المطيري

القسم الأول: البيانات الأولية (المعلومات الشخصية)

يرجى وضع علامة (√) في المربع الذي ينطبق عليك.

١- النوع الاجتماعي:

ذكر أنثى

٢- العمر:

أقل من ٣٠ ٣٠-٤٠ أقل من ٤٠-٥٠ أقل من ٥٠ فأكثر

٣- المؤهل التعليمي:

بكالوريوس ماجستير دكتوراه غير ذلك

٤- سنوات الخبرة:

أقل من ٥ ٥-١٠ أقل من ١٠-١٥ أقل من ١٥ فأكثر

* الأمانة = الأمانة العامة لمجلس الوزراء الكويتي

القسم الثاني: الاستبانة

"نظم المعلومات الإدارية"

م	درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	الفقرة
المستلزمات المادية							
١							تشتري الأمانة البرمجيات الجاهزة أحياناً
٢							تمتلك الأمانة أجهزة قادرة على معالجة البيانات بالسرعة المطلوبة
٣							تحرص الأمانة على تحديث الأجهزة بشكل مستمر
٤							تقوم الأمانة بعمل صيانة دورية للأجهزة
٥							يسهل التعامل مع الأجهزة المتوفرة في الأمانة
٦							يمكن للأمانة ربط الأجهزة مع أجهزة أخرى من خلال شبكات
المستلزمات الفنية							
٧							تحرص الأمانة على توفير أنظمة أمن الشبكات المستخدمة
٨							تستفيد الأمانة من شبكة الانترنت في إنجاز معاملاتها
٩							تشتري الأمانة البرمجيات المناسبة لمعالجة البيانات بدقة
١٠							تعد الشبكات المتوفرة في الأمانة مناسبة لأداء الأعمال
١١							تتمتع قواعد البيانات في الأمانة بدرجة عالية من السرية والأمان

م	درجة الموافقة	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المستلزمات البشرية						
١٢	تستعين الأمانة بالنظم الخبيرة من خارج المؤسسة لإتمام أعمالها					
١٣	تقوم الأمانة بتدريب الموظفين على التعامل مع شبكات الاتصالات					
١٤	تعتمد الأمانة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات					
١٥	تقوم الأمانة بتعيين الفنيين وفق معايير محددة مسبقاً					
١٦	تقوم الأمانة بتحديث البيانات بشكل مستمر					
المستلزمات الإدارية						
١٧	تفوض الأمانة الصلاحيات لموظفيها فيما يتعلق بنظم المعلومات					
١٨	تحرص الأمانة على تبني آراء الموظفين الفنيين واقتراحاتهم فيما يتعلق بتطوير نظم المعلومات في المؤسسة					
١٩	تجتمع إدارة الأمانة مع الموظفين الفنيين بشكل دوري لاستطلاع آخر المستجدات					
٢٠	تحرص الإدارة في الأمانة على تدريب الموظفين الفنيين لديها بشكل مستمر					
٢١	تساهم الإدارة في الأمانة بالمؤتمرات والندوات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية					

"الكفاءة"

م	درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يخضع الموظفون في الأمانة للتدريب على طبيعة أعمالهم قبل البدء في العمل					
٢	يتمتع موظفو الأمانة بالقدرة على أداء مهامهم بالشكل الصحيح ومن المرة الأولى					
٣	تحرص الأمانة على تعزيز كفاءة العاملين لديها					
٤	تثق الأمانة بمقدرة الموظفين على إنجاز المهام الموكلة إليهم					
٥	يسعى موظفو الأمانة إلى تحقيق أهدافهم في العمل					
٦	يتمتع موظفو الأمانة بالدافعية للعمل					
٧	يعمل الموظفون على إنجاز المهام الموكلة إليهم في الوقت المناسب					
٨	تسمح سياسة الأمانة للموظف بإبداء رأيه في أمور عمله					
٩	يمتلك الموظف حريّة الاختيار بين البدائل المتاحة لحل المشاكل التي تواجهه أثناء العمل					
١٠	يطلع موظفو الأمانة على دليل الجودة والإجراءات المتبعة لتطبيق الجودة الشاملة					
١١	تطلع إدارة الأمانة على دليل الجودة والإجراءات المتبعة لتطبيق الجودة الشاملة					
١٢	تحرص الأمانة على تقييم جودة أداء العاملين بشكل دوري					

ملحق (٢)

أعضاء تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة)

م	الاسم	التخصص	الجامعة
١	أ. د. أنس الربضي	هندسة حاسوب	الجامعة الأردنية
٢	د. ياسمين السقا	نظم معلومات إدارية	جامعة الزيتونة الأردنية
٣	د. أمجد أبو الجدي	قياس وتقييم	جامعة عمان الأهلية
٤	د. عيد الشمري	نظم معلومات إدارية	جامعة الكويت