

أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا

د. محمد عيسى الزعبي

رئيس قسم نظم المعلومات الادارية / جامعة اربد الاهلية

Mzoubi@inu.edu.jo , abu4212@yahoo.com

ملخص البحث

تعتبر نظم المعلومات الادارية (Management Information System) في العصر الحاضر من أهم الانجازات التي تحققت في مجال العمل الإداري , وذلك بالاعتماد على توفير المعلومات الموثوقة والمتكاملة في الوقت المناسب لعموم المستخدمين من نظم المعلومات الادارية بشكل عام, هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر نظم المعلومات الادارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة تتكون من (20) فقرة لعرض جميع البيانات وقياس متغيرات الدراسة. ولقد تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة البالغ عددها (45) استرجع منها (40) استبانة وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية : مقياس الإحصاء الوصفي، تحليل الانحدار المتحدد، معامل الارتباط سيرمان وتحليل التباين، توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات ادارة نظم المعلومات الادارية (تقييم الاداء الوظيفي للنظام وتطوير الاداء الوظيفي للنظام والمستلزمات البشرية) على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين تصورات الباحثين حول أثر نظم المعلومات الادارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى العلمي ،سنوات الخبرة ،مكان العمل ،المستوى الوظيفي).

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها مايلي :-

- 1- ضرورة استمرارية مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الادارية والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة .
- 2- الاهتمام بعقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات لزيادة ادراك المستخدم من ل قدرات عمل النظام وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط
- 3- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الادارية وتطويرها لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي وتقليل اسباب المقاومة ورفع الروح المعنوية وإشعار العاملين بأهميتهم في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا .
- 4- العمل على إتاحة المعلومات للمستخدمين من خلال النظام بما يتوافق مع احتياجاتهم الوظيفية وبشكل يكفل استخدامها في مجال العمل فقط .

أولاً: مقدمة الدراسة

نتيجة للتطورات التكنولوجية أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية بحيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتحددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، هذه الأنظمة كما ذكرت تعد من أنجح الوسائل التي تواجه بها المنظمات تحديات العصر إذ أنها تمثل تلك الأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى الحصول على المعلومات والمعرفة بوسائل تكنولوجية ليستعين بها المديرون في اتخاذ القرارات في المواقع المختلفة (قندلجي 2005).

فقد استخدمت هذه الأنظمة في المستويات التشغيلية والتكيفية والاستراتيجية، ورافق هذه التطورات توسع في مجال استخدام أنظمة المعلومات التي جعلت التطبيقات الحاسوبية أحد مكوناتها الرئيسية بغية الاستفادة من قدرتها المعالجة الكبيرة بما يوازي تزايد حجم المنظمات، حيث تمكن أهمية نظم المعلومات في المنافع التي تحققها مثل المدونه والسرعة في الانجاز وتقليل التكاليف وإمكانية تقديم معلومات مفيدة وفي الوقت المناسب، إضافة إلى استخدامها على مستوى العمليات والأنشطة الإدارية في المستويات المختلفة. ولا بد أن نذكر هنا أبعاد نظم المعلومات كما عرفها قندلجي وآخرون بقولهم أنها تشمل على أبعاد ثلاث هي البعد الإداري، والمنظمه، والبعد التكنولوجي وإن الحواسيب والبرمجيات تمثل العناصر التكنولوجية فقط لنظام المعلومات (قندلجي وآخرون، 2005).

كما أن المنظمات العامة والخاصة شهدت نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات تعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب. (قندلجي وآخرون 2005)

ثانياً: مشكلة الدراسة

يسعى هذا البحث إلى التعرف على مدى ملائمة تقييم الأداء الوظيفي للنظام والمستلزمات الإدارية العليا والمستلزمات البشرية لإحتياجات العمل في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا وايضا التعرف على مدى فاعلية نظام المعلومات الإداري فيها في تلبية احتياجات مستخدميه من المعلومات الملائمة لأداء الأعمال، من خلال معرفة هذا الأثر تستطيع مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا الوقوف على مواضع الخلل في نظام المعلومات الإداري فيها وبا لتالي محاولة علاجه ومن ثم يتمكن من تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين فيها ويمكن صياغة المشكله في السؤال التالي :-

"ما أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا "

ثالثاً : أسئلة الدراسة

- السؤال الأول : ما تصورات الباحثين لمستوى تقييم الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا ؟
- السؤال الثاني : ما تصورات الباحثين لمستوى تطوير الاداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا ؟
- السؤال الثالث : ما تصورات الباحثين لمستوى المستلزمات الاداريه العليا في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا ؟

السؤال الرابع:-ماتصورات المبحوثين لمستوى المستلزمات البشرية في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا ؟
رابعاً : فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:- يوجد أثر ودلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($A \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا والمستلزمات البشرية) على تقييم الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا.

الفرضية الثانية:- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($A \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا والمستلزمات البشرية) على تطوير الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا.

الفرضية الثالثة:- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي).

خامساً : أهمية الدراسة

1- ن المتوقع ان تسهم الدراسه في تقييم نظم المعلومات الاداريه في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا ،وماتعنيه من مشكلات وصعوبات والوقوف على مدى ملائمة هذه النظم لاحتياجات العاملين ورفع مستوى الكفاءه والأداء لديهم.

2- تعتبر دراسة نظم المعلومات الاداريه في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا لها أهمية خاصة كون المديرية تعتمد بشكل أساسي في عملها على نظم معلومات اداريه حديثه.

3- من المتوقع ان تسهم الدراسه في تحسين جودة الخدمات المقدمه للمراجعين مما سيعود بالنفع على مديرية التربية وللمجتمع في أن واحد.

4- قد تفيد هذه الدراسه في استنباط بعض الدروس المفيده للباحثين ،حيث يمكن الاعتماد عليها في تطوير البحث في مجال نظم المعلومات الاداريه والتعرف جوانبها المختلفة.

5- تعتبر هذه الدراسه في حدود علم الباحث الأولى من نوعها التي تتناول أثر نظم المعلومات الاداريه على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في بيء الأعمال في وزارة التربية والتعليم .

سادساً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي :

- 1- التعرف على تصورات العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا نحو نظم المعلومات الاداريه .
- 2- التعرف على أثر نظم المعلومات الاداريه على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا.

- 3- التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية على كل من تصورات العاملين بتقسيم الاداء الوظيفي للنظام وتطوير الاداء الوظيفي للنظام والمستلزمات الاداريه العليا والمستلزمات البشرية في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا .
- 4- التعرف على مستوى تطوير ورفع كفاءة اداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا .
- 5- تقديم توصيات واقتراحات تساعد في تحسين اداء العاملين من خلال تعزيز دور نظم المعلومات الادارية في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا؟

الإطار النظري للدراسة

أولاً: تمهيد

شهد العالم في عصرنا الحالي ثورة تكنولوجية كبيرة ،صاحبها انفجار كبير للمعلومات ، هذه الثورة التي حظيت باهتمام العلماء والباحثين في إيجاد القدرات التقنية لمعالجة وتخزين هذا الكم الضخم من المعلومات ،والاستفادة القصوى منها ،هذه المعلومات بما تحوي عليه من ثروة هائلة من البيانات المية والوصفية للظواهر الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها تمثل ثروة قومية للدول لاتقل عن الثروات الطبيعية والبشرية الأخرى ،هذا مما دفع الدول إلى الاهتمام بالتطور التكنولوجي والتقني الذي نراه في عصرنا الحالي .

ولقد أدى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع المعلومات ،هذا المجتمع الذي تشغل عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزا كبيرا من النشاط الإنساني فيه .(البشاشه، 2005) وتعتبر المعلومات موردا رئيسيا من موارد المنظمة ،ومصدرا مهما من مصادر نجاحها ،كما تعتبر عاملا مهما من عوامل زيادة كفاءة وفاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة ،الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية خاصة ،حيث يساعد المنظمات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية (البشاشه 2005). كما تعد نظم المعلومات الإدارية في العصر الحاضر من أهم الانجازات التي تحققت في مجال العمل الاداري ،وذلك بالاعتماد على الحسبات الالكترونية ،وقواعد البيانات ،والتي تهدف إلى توفير المعلومات الموثوقة والمتكاملة وفي الوقت المناسب لعموم المستخدمين من نظم المعلومات الإدارية بشكل عام .

ولكي تستفيد المنظمة والعاملين فيها من التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات وما يصاحبها من تطور لنظم المعلومات الإدارية المحوسبه ،يجب عليها أن تطور أنشطتها ووظائفها ،وان تعمل على رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها (البشاشه، 2005).

ثانياً : الدراسات السابقة

دراسة المعشر وآخرون (2006)

وهي بعنوان أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم سبانه وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (486) موظف استرجاع منها 292 استبانة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير عوامل التقنية متغير التنظيمية في تطبيقات نظم

معلومات الإدارية و قد أوصت الدراسة بضرورة إشراك العاملين و المستخدمين في عملية تصميم أنظمة لمعلومات الإدارية وتطويرها.

دراسة الحسين (2006)

وهي بعنوان أثر العوامل البشري اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري وقامت الدراسة للتعرف على آثار الإيجابية و السلبية للعوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة وهو نظام استخدام الحاسوب الآلي لتسريع المهام، كما تطرقت الدراسة إلى المهارات الفنية و التقنية المطلوبة لتطبيق نظام الأتمتة الشاملة ووضحت العلاقة بين فوائد تطبيق نظام الأتمتة و بين طريقة عمل الموظفين في المصرف.

واعتمد الباحث على أساليب المنهج الاستنباطي و الاستقرائي و الأسلوب الميداني في جمع البيانات كما طور الباحث استبانة لغرض البحث وقام توزيعها على عينة عشوائية من موظفي المصرف، كما استخدم الباحث برنامج لغرض تحليل لبيانات وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمه لتتبع احتياجات موظفي المصرف إلى العديد من الأدوات والتدريبية لتطوير أدائها وأن من أهم المعوقات التي تعيق تطبيق نظام الأتمتة هو رؤية للموظفين للنظام بأنه يحد من سلطاتهم وصلاحياتهم في المصرف.

دراسة Supattra Boonmak (2007):

وهي بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية و نظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري، وقد أعدت الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى استراتيجية الأعمال فيها، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة لاستقصاء آراء 170 مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفة في تايلاند، وقد استخدم الباحث في الاستبانة عدة أدوات منها الإحصاء الوصفي و الارتباط و الانحدار المتعدد لتقييم المعلومات المستقصاة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة، وكفاءة أدائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة، وزادت فاعليتها وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليتها.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تبين من استعراض الدراسات السابقة اختلاف البيئات التي أجريت فيها، واختلاف طبيعة نشاط المنظمات التي طبقت عليها، وتنوع المتغيرات التي تناولتها وتعدد أساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها. وقد كشفت تلك الدراسات عن أهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها الرئيس في تحقيق رسالة المنظمة وغايتها إذا ما استخدمت استخداماً سليماً، وتوفر لها الدعم المطلوب من إدارة المنظمة، وتوفرت لها البيئة المناسبة للتطبيق. وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية نظم المعلومات وأثرها الكبير على الأداء على أهمية البعد التكنولوجي لأنظمة المعلومات.

تمتاز هذه الدراسة عن جميع الدراسات السابقة عدا دراسة (السعودي 2005) في تركيزها و تحليلها للمتغيرين هما المتغير و المستقبل المتمثل في نظم المعلومات الإدارية بكافة أبعاده من جهة، وتركيزها أيضاً على المتغير التابع المتمثل في أداء رأينا في الدراسات السابقة السالف ذكرها.

كما وتشترك هذه الدراسة مع دراسة (الشناق 1994) في جميع متغيراتها التابعة والمستقلة، مع تميز هذه الدراسة بتطبيقاتها على مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا و النظام المعلومات الإداري كامل حيوي وأساسي في كافة أعمالها.

الإطار العملي للدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا البالغ عددهم (224) موظف وموظفة إدارة يعمل منهم (173) في مديرية التربية و (51) في مدارس لواء الرمثا.

ثانياً: عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (40) موظف وموظفة في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	31	77.5
	أنثى	9	22.5
العمر	أقل من 25 سنة	3	7.5
	25-34 سنة	10	25.0
	35-44 سنة	11	27.5
	45 سنة فأكثر	16	40.0
المستوى التعليمي	دبلوم	11	27.5
	بكالوريوس	21	52.5
	دراسات عليا	8	20.0
سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	5	12.5
	3-5 سنوات	9	22.5
	6-9 سنوات	9	22.5
	10 سنوات فأكثر	17	42.5
مكان العمل	مديرية التربية	30	75.0
	المدارس	10	25.0
المستوى الوظيفي	إدارة عليا (مدير/ مساعد)	2	5.0
	إدارة وسطى (رئيس قسم/ عضو قسم)	34	85.0
	إدارة تشغيلية (موظف/ مراقب)	4	10.0
	المجموع	40	100.0

يظهر من الجدول (1) أن:

- بالنسبة لمتغير الجنس, يظهر أن الموظفين الذكور هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (31) موظف بنسبة مئوية (77.5%), بينما الموظفات الإناث هن الأقل تكراراً والذي بلغ (9) موظفات بنسبة مئوية (22.5%).
- بالنسبة لمتغير العمر, يظهر أن الموظفين والموظفات الذين تبلغ أعمارهم (45 سنة فأكثر) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (16) موظف وموظفة بنسبة مئوية (40.0%), بينما الموظفين والموظفات الذين تقل أعمارهم عن (25 سنة) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (3) موظفين وموظفات بنسبة مئوية (7.5%).
- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي, يظهر أن الموظفين والموظفات الحاصلين على شهادة البكالوريوس هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (21) موظف وموظفة بنسبة مئوية (52.2%), بينما الموظفين والموظفات الحاصلين على شهادات عليا هم الأقل تكراراً والذي بلغ (8) موظفين وموظفات بنسبة مئوية (20.0%).
- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة, يظهر أن الموظفين والموظفات التي تصل خبرتهم إلى (10 سنوات فأكثر) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (17) موظف وموظفة بنسبة مئوية (42.5%), بينما الموظفين والموظفات الذين تقل خبرتهم عن (3 سنوات) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (5) موظفين وموظفات بنسبة مئوية (12.5%).
- بالنسبة لمتغير مكان العمل, يظهر أن الموظفين والموظفات العاملين في مديرية التربية هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (30) موظف وموظفة بنسبة مئوية (75.0%), بينما الموظفين والموظفات العاملين في المدارس هم الأقل تكراراً والذي بلغ (10) موظفين وموظفات بنسبة مئوية (25.0%).
- بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي, يظهر أن الموظفين والموظفات العاملين في الإدارة الوسطى (رئيس قسم / عضو قسم) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (34) موظف وموظفة بنسبة مئوية (85.0%), بينما الموظفين والموظفات العاملين في الإدارة العليا (مدير / مساعد) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (2) موظف وموظفة بنسبة مئوية (5.0%).

سابعا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

- للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) من خلال:
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة الشخصية والوظيفية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات الدراسة.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression).

ثامنا: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يتضمن هذا الجزء عرض نتائج الدراسة التي هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداة العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، وسيتم عرض النتائج بالاعتماد على فرضيات الدراسة.

الإحصاء الوصفي
المقياس الأول: أداء العاملين
- المجال الأول: تقييم الأداء الوظيفي للنظام

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "تقييم الأداء الوظيفي للنظام" والمجال ككل (ن=40)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تساعد في التقيد بقواعد وإجراءات العمل	4.15	0.66	1	مرتفعة
2	تساهم في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات	4.00	0.72	2	مرتفعة
3	تحسين المقدرة على التصرف في المواقف الحرجة	3.50	0.99	5	متوسطة
4	تساعد على القيام بانجاز حجم العمل المطلوب كاملا	3.63	0.93	4	متوسطة
5	تؤدي إلى سرعة انجاز العمل	3.85	0.98	3	مرتفعة
	المجال "تقييم الأداء الوظيفي للنظام" ككل	3.83	0.60	-	مرتفعة

يظهر من الجدول (2) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (3.50-4.15) , وكان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على "تساعد في التقيد بقواعد وإجراءات العمل" بمتوسط حسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة, تليها الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تساهم في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.00) وبدرجة مرتفعة, بينما جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "تؤدي إلى سرعة انجاز العمل" بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.85) وبدرجة مرتفعة, وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تحسين المقدرة على التصرف في المواقف الحرجة" بمتوسط حسابي (3.50) وبدرجة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "تقييم الأداء الوظيفي للنظام" ككل (3.83) وبدرجة مرتفعة.

- المجال الثاني: تطوير الأداء الوظيفي للنظام

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "تطوير الأداء الوظيفي للنظام" والمجال ككل (ن=40)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين الوظيفية	4.03	0.86	1	مرتفعة
2	تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم	3.65	0.95	4	متوسطة
3	تساهم في تطوير الأداء وتنمية المهارات	3.75	0.87	3	مرتفعة
4	تؤدي إلى زيادة القدرة على حل المشاكل في العمل	3.35	0.89	5	متوسطة
5	توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل	3.80	0.91	2	مرتفعة
	المجال "تطوير الأداء الوظيفي للنظام" ككل	3.72	0.64	-	مرتفعة

يظهر من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (3.35-4.03) , وكان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على "تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين الوظيفية" بمتوسط حسابي (4.03) وبدرجة مرتفعة, تليها الفقرة رقم (5) والتي تنص على "توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.80) وبدرجة مرتفعة, بينما جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على "تساهم في تطوير الأداء وتنمية المهارات" بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.75) وبدرجة مرتفعة, وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تؤدي إلى زيادة القدرة على حل المشاكل في العمل" بمتوسط حسابي (3.35) وبدرجة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "تطوير الأداء الوظيفي للنظام" ككل (3.72) وبدرجة مرتفعة.

المقياس الثاني: نظم المعلومات الإدارية

- المجال الأول: المستلزمات الإدارية العليا

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "المستلزمات الإدارية العليا" والمجال ككل (ن=40)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة	4.13	4.85	1	مرتفعة
2	تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لاستخدام نظام معلومات إداري	2.90	1.17	5	متوسطة
3	تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام معلومات إداري	3.35	1.14	4	متوسطة
4	تشجع الإدارة العليا العاملين على استخدام نظام معلومات إداري	3.40	1.01	3	متوسطة
5	توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظام معلومات إداري	3.58	1.36	2	متوسطة
	المجال "المستلزمات الإدارية العليا" ككل	3.47	1.33	-	متوسطة

يظهر من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (2.90-4.13) , وكان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على "تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة" بمتوسط حسابي (4.13) وبدرجة مرتفعة, تليها الفقرة رقم (5) والتي تنص على "توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظام معلومات إداري" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.58) وبدرجة متوسطة, بينما جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "تشجع الإدارة العليا العاملين على استخدام نظام معلومات إداري" بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.40) وبدرجة متوسطة, وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (2) والتي تنص على "تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لاستخدام نظام معلومات إداري" بمتوسط حسابي (2.90) وبدرجة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المستلزمات الإدارية العليا" ككل (3.47) وبدرجة متوسطة.

- المجال الثاني: المستلزمات البشرية

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال "المستلزمات البشرية" والمجال ككل (ن=40)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يتم الاتصال مع القسم المسئول عن نظام المعلومات بصورة مباشرة	3.40	1.30	1	متوسطة
2	يمتاز العاملون في أقسام المديرية بالمهارات الكافية لاستخدام أنظمة المعلومات	3.13	1.16	2	متوسطة
3	يشارك العاملون في أقسام المديرية في تصميم النظام وتطويره	2.55	1.22	5	متوسطة
4	يقدم نظام المعلومات في أقسام المديرية مستوى عالي من الخدمات في جميع الأوقات	3.00	1.04	3	متوسطة
5	يتقن العاملون في أقسام المديرية الاحتياجات المختلفة من نظام المعلومات الإداري	2.85	1.12	4	متوسطة
	المجال "المستلزمات البشرية" ككل	2.99	0.91	-	متوسطة

يظهر من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (2.55-3.40) , وكان أعلاها للفقرة رقم (1) والتي تنص على "يتم الاتصال مع القسم المسئول عن نظام المعلومات بصورة مباشرة" بمتوسط حسابي (3.40) وبدرجة متوسطة, تليها الفقرة رقم (2) والتي تنص على "يمتاز العاملون في أقسام المديرية بالمهارات الكافية لاستخدام أنظمة المعلومات" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.13) وبدرجة متوسطة, بينما جاءت الفقرة رقم (4) والتي تنص على "يقدم نظام المعلومات في أقسام المديرية مستوى عالي من الخدمات في جميع الأوقات" بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (3.00) وبدرجة متوسطة, وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على "يشارك العاملون في أقسام المديرية في تصميم النظام وتطويره" بمتوسط حسابي (2.55) وبدرجة متوسطة, وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المستلزمات البشرية" ككل (2.99) وبدرجة متوسطة.

فحص الفرضيات:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا, المستلزمات البشرية) على تقييم الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا.

لفحص هذه الفرضية, تم حساب معامل الارتباط بين مجالي نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات الإدارية العليا, المستلزمات البشرية) وتقييم الأداء الوظيفي للنظام, واستخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر نظم المعلومات الإدارية على تقييم الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا, والجدول أدناه توضح ذلك:

جدول (6): معاملات الارتباط بين مجالي نظم المعلومات الإدارية وتقييم الأداء الوظيفي للنظام

المجال	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المستلزمات الإدارية العليا	0.222	0.168
المستلزمات البشرية	0.137	0.400

يظهر من الجدول (6) أن:

- معامل الارتباط بين مجالي المستلزمات الإدارية العليا وتقييم الأداء الوظيفي للنظام بلغت (0.222) بدلالة إحصائية (0.168)، وهي قيمة منخفضة وغير دالة إحصائياً.
- معامل الارتباط بين مجالي المستلزمات البشرية وتقييم الأداء الوظيفي للنظام بلغت (0.137) بدلالة إحصائية (0.400)، وهي قيمة منخفضة وغير دالة إحصائياً.

جدول (7): تحليل الانحدار لأثر نظم المعلومات الإدارية على تقييم الأداء الوظيفي للنظام (ن=40)

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة الإحصائية	t	Beta	R	R ²	قيمة f	دلالة الإحصائية	f
المستلزمات الإدارية العليا	1.166	0.251	0.198	0.231	0.054	1.046	0.361		
المستلزمات البشرية	0.406	0.687	0.069						

المتغير التابع: تقييم الأداء الوظيفي للنظام

يظهر من جدول (7) عدم وجود أثر دال إحصائياً لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) على تقييم الأداء الوظيفي للنظام، حيث بلغت قيمة (f) (1.046) وبدلالة إحصائية (0.361)، كما بلغت قيمة (R) (0.231) وقيمة (R²) (0.054)، وبذلك ترفض الفرضية وتقبل الفرضية البديلة لتصبح على النحو التالي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) على تقييم الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا. الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) على تطوير الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا.

لفحص هذه الفرضية، تم حساب معامل الارتباط بين مجالي نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) وتطوير الأداء الوظيفي للنظام، واستخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا، والجدول أدناه توضح ذلك.

جدول (8): معاملات الارتباط بين مجالي نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء الوظيفي للنظام

المجال	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
المستلزمات الإدارية العليا	0.291	0.098
المستلزمات البشرية	0.269	0.093

يظهر من الجدول (8) أن:

- معامل الارتباط بين مجالي المستلزمات الإدارية العليا وتطوير الأداء الوظيفي للنظام بلغت (0.291) بدلالة إحصائية (0.098)، وهي قيمة منخفضة وغير دالة إحصائياً.

- معامل الارتباط بين مجالي المستلزمات البشرية وتطوير الأداء الوظيفي للنظام بلغت (0.269) بدلالة إحصائية (0.093)، وهي قيمة منخفضة وغير دالة إحصائياً.

جدول (9): تحليل الانحدار لأثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء الوظيفي للنظام (ن=40)

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة الإحصائية t	Beta	R	R ²	قيمة f	دلالة الإحصائية f
المستلزمات الإدارية العليا	1.375	0.178	0.226	0.343	0.118	2.464	0.099
المستلزمات البشرية	1.169	0.250	0.192				

المتغير التابع: تطوير الأداء الوظيفي للنظام

يظهر من جدول (9) عدم وجود أثر دال إحصائياً لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) على تطوير الأداء الوظيفي للنظام، حيث بلغت قيمة (f) (2.464) وبدلالة إحصائية (0.099)، كما بلغت قيمة (R) (0.343) وقيمة (R²) (0.118)، وبذلك ترفض الفرضية وتقبل الفرضية البديلة لتصبح على النحو التالي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) على تطوير الأداء الوظيفي للنظام في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

- 1- عدم وجود أثر دال إحصائياً لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) على تقييم الأداء الوظيفي للنظام.
- 2- عدم وجود أثر دال إحصائياً لنظم المعلومات الإدارية بمجالها (المستلزمات الإدارية العليا، المستلزمات البشرية) على تطوير الأداء الوظيفي للنظام.

ثانياً: التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يلخص الباحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات فيما يلي أهمها:-
- 1- توصي الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام إدارة مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين والحرص على مواكبة التطورات التكنولوجية لما لها من أثر في سلامة التطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها.

2- توصي الدراسة بضرورة توعية العاملين بأهمية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي للنظام وتطويره.

3- زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها.

4- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية وتطويرها كما في ذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي وتقليل أسباب المقاومة ورفع الروح المعنوية وأشعار العاملين بأهميتهم في المديرية.

5- عقد دورات للمستخدمين والعاملين في المديرية لزيادة إدراكهم والتركيز على استخدام نظام معلومات إدارية كفو.

المراجع أولاً المراجع العربية:

1. إدريس ثابت عبد الرحمن (2007)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدارة الجامعية، المنوفية.
2. أبو شيخة، نادر (2000)، إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء للنشر والطباعة، الأردن، ط1.
3. الأعرجي، عاسم، علاونة علي (2005) واقع الآثار استخدام الأنظمة المعلومات المحوسبة دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية، المجلة العربية للإدارة، العدد الأول، المجلد 22.
4. البشباشة، سامر (2005). أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، عمان، العدد الأول، المجلد 10.
5. البكري، سونيا (2000) نظم المعلومات الإدارية " المفاهيم الأساسية " الدار الجامعية، الاسكندرية.
6. الحسنية، سليم (2002)، نظم المعلومات الإدارية " تما " دار الورق للنشر والطباع، عمان ط2.
7. الحسين، محمد (2006)، أثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، مجلة جامعة تشرين للدراسات و البحوث العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية، سوريا العدد 3، المجلد 28.
8. الريق، محمد (2004). العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية " دراسة تطبيقية على الضباط الداخليين في قيادة أمن المنشآت و القوة الخاصة لأمن الطرق، دراسة ماجستير غير منشورة أكاديمية نايف العلوم الأمنية، السعودية.
9. السالم مؤيد السعيد، مكايي نازم محمود (2004)، أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المساهمة في الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول، المجلد السابع.
10. السعودي، موسى (2005). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان، دراسات العلوم الإدارية، عمان العدد 1، المجلد 23.
11. السيد، لطفي أمين (2005). مراجعة وتدقيق نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، القاهرة.
12. الشمري، محمد (2007)، تقويم الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الأمنية " دراسة تطبيقية على إدارة الجوازات في مدينة الرياض " أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
13. غراب كامل، حجازي فادية (1997) نظم المعلومات الإدارية " مدخل تحليل " جامعة الملك سعود، السعودية
14. قندلجي عامر، الحنابلي علاء الدين (2005) نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان ط1.

15. العتيبي، فيحان (2004). دور المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية " دراسة تطبيقية على العاملين في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية
16. الفوران، راشد (2003). نظم المعلومات الحديثة و أثرها على أداء العاملين دراسة مسحية في مصلحة الجمارك بالمملكة العربية السعودية، دراسة ماجستير غير منشورة أكاديمية للعلوم الأمنية، الرياض. السعودية.
17. الكردي، منال العيد جلال (2003) مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات دار الجامعة الجديدة الإسكندرية.
18. المغربي، عبد الحميد (2002) نظم المعلومات الإدارية (الأسس و المبادئ) المكتبة العصرية، المنصورة.
19. النجار، فايز (2007) نظم المعلومات الإدارية، جامعة الإسراء الطبعة الثانية.
20. حمود خضير الخرشنة ياسين (2007) إدارة الموارد البشرية دار المسيرة للنشر و الطباعة الأردن ط1.
21. جامعة القدس المفتوحة (2007) أنظمة المعلومات الإدارية مطبعة جامعة القدس المفتوحة، الأردن.
22. رشيد، مازن فارس (2001) إدارة الموارد البشرية مكتبة العبيكان، السعودية، ط1.
23. سلطان ابراهيم (2000). نظم المعلومات للإدارية مدخل إداري النار الجامعية الاسكندرية.
24. شبيب، محمد (1984) المعلومات لأغراض الإدارة في المنشآت الصناعية الخدمية، القاهرة.
25. ماهر، أحمد (1999) إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة للنشر والطباعة، مصر
26. ياسين، سعد (1998) نظم المعلومات الإدارية دار اليازوي العلمية، عمان ط1.
27. الشناق(1994) ، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي في الشركات المساهمة الأردنية .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1. Chang jerry ,king William (2005) "measuring the performance of information systems : A functionai scovecard" Jordan of managemet information systems ,Vo1.22,0.1
2. Supattva Boonmak (2007),"The influence of management information systems And information Technology on managemet performance And satisfaction ",7th giobal conference on Business 8 Economics .
3. Euripidis Loukis, Loakim sapounas (2005). "The impact of information systems investment And management on Business performance in Greece",University of the Aegean 2005

ثالثاً : المواقع الالكترونية

- 1- موقع وزارة التربية والتعليم (اقتصاد المعرفة ERFKE

استبانة الدراسة في شكلها النهائي

الزميل الفاضل / الزميلة الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تهدف الدراسة إلى استكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية من جامعة إربد الأهلية فإنتي أقوم بإجراء دراسة تطبيقية بعنوان :

"أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين في مديرية التربية والتعليم في لواء الرمثا "

يرجى التكرم بتعبئة الاستبانة المرفقة ، بعد قراءة كل عبارة من عبارات الاستبانة قراءة متأنية ووضع إشارة (x) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها حسب الواقع الذي تعملون به

علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة و أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وتتوقف على دقتها النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة .

شاكرين تعاونكم الصادق

أولاً : المعلومات الشخصية :

يرجى وضع إشارة (x) أمام الاجابة المناسبة

الجنس : ذكر انثى

العمر : أقل من 25 سنة من 25 الى أقل من 35 سنة من 35 الى أقل من 45 سنة
 45 سنة فأكثر

المستوى التعليمي : ثانوية عامة فاقل دبلوم بكالوريوس دراسات عليا

سنوات الخبرة : أقل من 3 سنة من 3 الى أقل من 6 سنة من 6 الى أقل من 10

مكان العمل :

المدارس

مديرية التربية

المستوى الوظيفي :

إدارة وسطى (رئيس قسم / عضو قسم)

إدارة عليا (مدير / مساعد)

إدارة تشغيلية (موظف / مراقب)

الأسئلة

الأسئلة					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	فيما يلي مجموعة من العبارات وأمام كل عبارة خمس درجات للاجابة يرجى وضع اشارة (x) في المكان المناسب
					أولاً : تقييم الأداء الوظيفي للنظام
					1 تساعد في التقيد بقواعد وإجراءات العمل .
					2 تساهم في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات .
					3 تحسن المقدرة على التصرف في المواقف الحرجة .
					4 تساعد على القيام بإنجاز حجم العمل المطلوب كاملاً .
					5 تؤدي إلى سرعة إنجاز العمل .
					ثانياً : تطوير الأداء الوظيفي للنظام
					6 تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين الوظيفية
					7 تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم .
					8 تساهم في تطوير الأداء وتنمية المهارات .
					9 تؤدي إلى زيادة القدرة على حل المشاكل في العمل .
					10 توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل .
					ثالثاً : المستلزمات الإدارية العليا
					11 تهتم الإدارة العليا بتطوير انظمة المعلومات المستخدمة
					12 تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لاستخدام نظام معلومات اداري .
					13 تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام معلومات اداري

					تشجع الإدارة العليا العاملين على استخدام نظام معلومات اداري .	14
					توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة بإستخدام نظام معلومات اداري	15
<u>رابعاً : المستلزمات البشرية</u>						
					يتم الاتصال مع القسم المسؤول عن نظام المعلومات بصورة مباشرة .	16
					يمتاز العاملون في أقسام المديرية بالمهارات الكافية لاستخدام انظمة المعلومات .	17
					يشارك العاملون في أقسام المديرية في تصميم النظام وتطويره .	18
					يقدم نظام المعلومات في أقسام المديرية مستوى عالي من الخدمات في جميع الاوقات .	19
					يتفهم العاملون في أقسام المديرية الاحتياجات المختلفة من نظام المعلومات الاداري .	20