



جامعة آل البيت

أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة
الصحة الأردنية

**Impact of Management Information System in
Employees' Performance in Jordanian Ministry of
Health**

إعداد

مصطفى صالح فالح الشرعه

الرقم الجامعي 1420505008

إشراف الدكتور

زياد الصمادي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في كلية المال والأعمال، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت ٢٠١٦

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها أثر "تنظيم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة

الأردنية"، وأجيزت بتاريخ: ٨ / ١١ / ٢٠١٦

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	الاسم
	1 الدكتور زياد الصمادي رئيساً/مشرفاً
	2 الأستاذ الدكتور سالم العون عضواً
	3 الدكتور وليد العواودة عضواً
	4 الأستاذ الدكتور ممدوح الزيادات عضواً خارجياً

التفويض

أنا مصطفى صالح فالح الشرعه أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً
للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: مصطفى صالح فالح الشرعه.

التوقيع:

التاريخ: ٢٠١٦/ ١١/ ٨

إقرار والتزام بقوانين جامعة ال البيت وأنظمتها وتعليماتها

أنا الطالب: مصطفى صالح فالح الشرعه الرقم الجامعي: ١٤٢٠٥٠٥٠٠٨

التخصص: الادارة العامة الكلية: كلية المال والاعمال

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة ال البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسالة الماجستير عندما قمت شخصيا بأعداد رسالتي بعنوان:

"أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية"

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

توقيع الطالب:

التاريخ: ٨ / ١١ / ٢٠١٦

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين أهل المجد والثناء، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين أما بعد،،،،

فإنني اشكر الله العلي القدير أولاً وأخيراً على توفيقه، لإتمام هذا الجهد المتواضع، فقد هيا لي من وجدت لديهم العون والترحيب والتوجيه السديد في كل خطوة ومرحلة مررت بها مما نذل العقبات وأزال الصعاب، فان أخطأت فمن نفسي، وان أصبت فمن الله وحده، وما توفيقني إلا من الله تعالى.

وانطلاقاً من قوله عليه الصلاة والسلام "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"، أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور زياد الصمادي، المشرف على هذه الرسالة الذي لم يبخل علي بالجهد والتوجيه فكان نعم الموجه والمرشد .

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أعضاء الهيئة التدريسية بكلية إدارة المال والأعمال واخص بالشكر قسم إدارة الأعمال/الإدارة العامة بجامعة آل البيت الذين تتلمذت على يدهم. أنقدم بالشكر لكل من الدكتور ممدوح الشرعة ، والدكتور راتب أبو زيد لما لهما من دعم وتوجيه .

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث

الإهداء

إلى من كانت لي روضاً كريماً وحضناً دافئاً، إلى الظل الوارف الذي ترعرعت في كنفه إلى من

سكنت قلبي إلى أُمي الغالية

إلى من أضاء دربي نحو مستقبلتي وبث النور في جوانحي، إلى من كد وعانى وبذل الغالي

وأعطى الكثيرإلى أبي الغالي

إلى جوهرتا حياتي ونورا عيني زوجتي وابنتي الغاليتين

إلى ربيع حياتي وفجري الباسم إلى من أحيا بنبضهم وجسور محبتهم إلى من منحوني ثقتهم

الجميلة إلى إخواني وأخواتي وأصدقائي

إليهم جميعاً اهدي ثمرة تعبتي وجهدي

الباحث

قائمة المحتويات

Contents

م	الملخص باللغة العربية
ن	Abstract
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٢	المقدمة
٤	مشكلة الدراسة وأسئلتها:
٥	أهداف الدراسة:
٦	أهمية الدراسة:
٧	متغيرات الدراسة:
٧	فرضيات الدراسة:
٩	مخطط الدراسة:
٩	التعريفات الإجرائية:
١١	حدود الدراسة:
١٢	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
١٣	مقدمة
١٤	المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية
١٥	أولاً: مفهوم نظم المعلومات الادارية:
١٧	ثانياً: مكونات نظم المعلومات الادارية:
١٩	ثالثاً: خصائص نظم المعلومات الادارية:
٢٠	رابعاً: فوائد نظم المعلومات الادارية:
٢٠	خامساً: أنواع ووظائف نظم المعلومات
٢٣	سادساً: دور نظم المعلومات الإدارية في المنظمات:

٢٣ سابعاً: نظم المعلومات الادارية وتطبيقها في وزارة الصحة الاردنية:
٢٤ المبحث الثاني: أداء العاملين (Performance)
٢٥ أولاً: مفهوم الأداء:
٢٦ ثانياً: أهمية الأداء وأهدافه:
٢٧ ثالثاً: أبعاد أداء العاملين:
٢٨ رابعاً: العوامل المؤثرة في الأداء:
٢٩ خامساً: محددات الأداء:
٣٠ سادساً: معايير الأداء:
٣١ سابعاً: فوائد معايير الأداء:
٣٣ ثامناً: قياس الأداء الوظيفي:
٣٤ تاسعاً: أنواع قياس الأداء
٣٥ عاشراً: تقييم الأداء:
٣٦ طرق تقييم الأداء:
٣٩ الدراسات السابقة:
٣٩ أولاً: الدراسات باللغة العربية:
٤٤ ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية:
٥١ الفصل الثالث: الطريقة والاجراءات
٥٢ تمهيد:
٥٢ منهجية الدراسة:
٥٣ مجتمع وعينة الدراسة
٥٣ مصادر جمع المعلومات
٥٧ إجراءات الدراسة
٥٨ المعالجة الإحصائية
٥٩ الفصل الرابع: نتائج الدراسة

٦٠	مقدمة
٦٠	تحليل بيانات الدراسة
٧٢	اختبار فرضيات الدراسة
٩٢	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
٩٣	مناقشة نتائج الدراسة
٩٣	القسم الأول: نظم المعلومات الإدارية
٩٣	البعد الأول: كفاءة المعدات
٩٣	البعد الثاني: حداثة البرمجيات
٩٤	البعد الثالث: الموارد البشرية
٩٤	البعد الرابع: تطور الشبكات
٩٥	البعد الخامس: كفاءة قواعد البيانات
٩٥	البعد السادس: مرونة الاجراءات والأنظمة
٩٦	القسم الثاني: الأداء
٩٦	مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة
١٠٥	توصيات الدراسة
١٠٧	المصادر والمراجع
١٠٧	المراجع باللغة العربية:
١١٢	المراجع باللغة الاجنبية :
١١٥	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
١	قيم معاملات "كرونباخ الفا" لفقرات أداة الدراسة	٥٧
٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لبعدها كفاءة المعدات مرتبة تنازلياً	٦٢
٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لبعدها حداثة البرمجيات مرتبة تنازلياً	٦٣
٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لبعدها الموارد البشرية مرتبة تنازلياً	٦٥
٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لبعدها تطور الشبكات مرتبة تنازلياً	٦٧
٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لبعدها كفاءة قواعد البيانات مرتبة تنازلياً	٦٨
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لبعدها مرونة الاجراءات والأنظمة مرتبة تنازلياً	٧٠
٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب للأداء مرتبة تنازلياً	٧١
٩	اختبار (Sample Kolmogorov-Smirnov Test) للمتغير المستقل والمتغير التابع	٧٤
١٠	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة المستقلة	٧٦
١١	تحليل التباين ^b (Anova) للتحقق من قوة ومعنوية نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد	٧٧
١٢	ملخص (Model Summary) لنموذج الانحدار الخطي المتعدد	٧٨

٧٨	معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعيارية وغير المعيارية	١٣
٨٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير الجنس	١٤
٨٣	نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير الجنس	١٥
٨٤	نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير العمر	١٦
٨٥	نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" تبعاً لمتغير العمر	١٧
٨٦	نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	١٨
٨٧	نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	١٩
٨٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	٢٠
٨٨	نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	٢١
٨٩	نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	٢٢
٩٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي	٢٣
٩٠	نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي	٢٤
٩١	نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي	٢٥

الملخص باللغة العربية

أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية

إعداد الطالب

مصطفى صالح فالح الشرعة

إشراف الدكتور

زياد الصمادي

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تكونت من (٣٤) فقرة. وتم توزيع الاستبانة (أداة الدراسة) على عينة عشوائية من عاملي وزارة الصحة الأردنية بلغ حجمها (٣٠٠) عاملاً وعاملة من أصل (٨٧٥) عاملاً وعاملة شكلوا مجتمع الدراسة.

وبعد تحليل بيانات الدراسة توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة المعدات على أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة احصائية لحدثة البرمجيات، والموارد البشرية، وتطور الشبكات، وكفاءة قواعد البيانات، ومرونة الاجراءات والانظمة على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة كفاءة المعدات المستخدمة في وزارة الصحة الأردنية بما يتلائم مع الاحتياجات التطويرية لنظم المعلومات الإدارية، وكذلك العمل على تطوير شبكات التواصل عبر الانترنت والانترنت في وزارة الصحة الأردنية لما لها من أثر كبعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية على الأداء، وكذلك العمل على تطوير وتدريب موظفي وزارة الصحة الأردنية على مفهوم استخدام نظم المعلومات الإدارية، وأثرها على الأداء، والعمل على تطوير وتحديث البرمجيات المستخدمة في وزارة الصحة، ومراجعتها بشكل دوري.

الكلمات الدالة: نظم المعلومات الإدارية، الأداء، وزارة الصحة الأردنية

الملخص باللغة الإنجليزية

Impact of Management Information System in Employees' Performance in Jordanian Ministry of Health

Abstract

This study aimed to measure the impact of management information systems on the performance of the employees in the Jordanian Ministry of Health, and to achieve the goal of the study, the researcher has adopted the descriptive analytical methodology through the use of the questionnaire as the study tool, which consisted of (34) paragraphs. The study tool was applied to a random sample of the Jordanian Ministry of Health staff; with the size of (300) employees of (875) employees which is the size of the study population.

After analyzing the study data; the study had found that there is a statistical significant effect for the efficiency of the equipment on the performance of the employees of the Jordanian Ministry of Health, as well as having a statistically significant effect for modern software, human resources, development of networks, efficient databases, and the flexibility of the procedures and regulations on the performance of the employees in the Jordanian Ministry of Health.

The study recommended the need to focus on raising the efficiency of the equipment used in the Jordanian Ministry of Health in line with the developmental needs of the information systems management, and the need to develop communication networks through the Internet and Intranet at the Jordanian Ministry of Health because of their importance in the impact of these networks as a dimension of management information systems performance, as well as the development and training of the Jordanian Ministry of Health staff on the concept of the use of management information systems, and their impact on performance, and interest in the development and updating of the software used in the Ministry of Health, and periodically reviewed.

Keywords: Management Information System, Performance, Jordanian Ministry of Health

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

إن دراسة نظم المعلومات تحظى بأهمية خاصة في ظل ثورة المعلومات والإتصالات، إذ أصبحت المعلومات عنصراً هاماً ومورداً حيوياً تعتمد عليه المنظمات في النهوض والتقدم في ظل المنافسة والظروف والمتغيرات البيئية المتسارعة.

وفي ظل ثورة المعلومات، التي أصبحت سمة مميزة من سمات العصر الراهن، ساهم التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات والحاسوب، في طرق توفير المعلومات بمواصفات معينة تلبي إحتياجات الإدارة في المنظمات المختلفة لأداء مهامها ووظائفها، وأصبحت للمعلومات نظامها وفلسفاتها ونظرياتها المتخصصة، الأمر الذي دفع إلى تنامي الإدراك بأهمية نظم المعلومات في توفير تلك المعلومات التي تحتاجها الإدارة وتتصف بالسرعة والدقة والتكلفة والوقت المناسب، لغرض ترشيد المهام الإدارية المختلفة وصنع القرارات الرشيدة في مواجهة المشكلات التي تواجه الإدارة .

فمنذ سنوات قليلة من أواخر القرن الماضي، ونحن نعيش ثورة المعلومات، والتي ترتب عليها تغييراً جذرياً في هياكل المنظمات، وفي ممارسة الأعمال والتجارة. ولقد أصبحت نظم المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة معها أحد المحددات الرئيسية لتحقيق الكفاءة والفعالية التي تسعى إليها المنظمات، وأصبحت الأساس المنطقي والفعال لتحقيق الميزة التنافسية في السوق، والوصول إلى الريادة بالنسبة للمنظمات، والتي أصبحت على اختلاف أنواعها وأحجامها وطبيعة نشاطها قادرة على استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في شبكات الربط، والانترنت، والبريد الإلكتروني، والانترانت، والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها

لممارسة مستويات أكبر وأكثر كفاءة من الأعمال إلكترونياً. ومن خلال الاعتماد على نظم وتكنولوجيا المعلومات أمكن للمنظمات أن تتوسع في الابتكار وتنمية المنتجات الجديدة وفتح الأسواق الجديدة، وتعيد تشكيل هيكلها ووظائفها.

تعتبر التكنولوجيا الحديثة من برمجيات وادوات محوسبة من أهم مقومات نجاح وتقدم أي منظمة، ولا سيما المنظمات الخدمية من ناحية، ومن ناحية أخرى تعتبر التكنولوجيا وأدواتها من أهم مقومات الجودة ورفع سويتها من خلال سرعة الأداء ودقته وتقليل الوقت والجهد الضائعين من قبل الموظفين، يعتبر نظام تقييم أداء العاملين ذو أثر كبير في تعديل مسار المنظمة، حيث تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها الإدارة، وعليه تعتبر من العمليات الهامة على جميع مستويات المنظمة إبتداءً من الإدارة العليا وانتهاءً بالعاملين في جميع الأقسام.

ومن هذا المنطلق سنقوم هذه الدراسة بمناقشة أثر تطور نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية، بعد أن أصبحت نظم المعلومات الإدارية من أهم المقومات لتقديم أفضل وأسرع وأسهل خدمة ممكنه، لما لها من تأثير على سرعة الأداء وسهولته وجودته، حيث تعتبر وزارة الصحة الاردنية من أهم المؤسسات التي تحتاج إلى أهم التقنيات واحديثها على الصعيدين البرمجيات والادوات، ومن هنا ستبحث هذه الدراسة أهمية وجود نظم المعلومات الإدارية، وما يترتب عليها من تقديم خدمة أفضل وجودة أعلى من العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يشهد العصر الحالي تقدماً في المجال التكنولوجي، وكذلك تقدماً في قطاع نظم المعلومات بشتى فروعها، ولا سيما الإدارية منها؛ لذلك كان من المهم أن تقوم منظمات الأعمال باستقطاب هذه التقنيات ودمجها مع العملية الادارية، وعملية صناعة القرارات.

وتبرز مشكلة الدراسة في ملاحظة الباحث، كونه أحد العاملين بوزارة الصحة الأردنية أن الوزارة تعاني من عدم وجود أشخاص مدربين، خصوصاً في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، وقد لمس الباحث كونه أحد الممارسين للعمل في الوزارة أن نظم المعلومات الادارية من وجهة نظر الباحث سوف تزيد من جودة الخدمات المقدمة وسرعة انجاز المعاملات العالقة، وقد رأى الباحث أيضاً أنه يجب أن يتم الاهتمام بأثر نظم المعلومات الادارية في وزارة الصحة على أداء العاملين فيها، وبناءً على ما تقدم، ستجيب الدراسة على الأسئلة التالية:

السؤال الرئيسي الأول: ما هو مستوى نظم المعلومات الادارية المطبقة في وزارة الصحة الأردنية؟

السؤال الرئيسي الثاني: ما هو أثر نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية؟

ويتفرع من هذا السؤال؛ الاسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الاول: ما أثر مستوى كفاءة المعدات في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية؟

السؤال الفرعي الثاني: ما أثر مستوى حداثة البرمجيات في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية؟

السؤال الفرعي الثالث: ما أثر مستوى تطور الشبكات في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية؟

السؤال الفرعي الرابع: ما أثر كفاءة قواعد البيانات في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية؟

السؤال الفرعي الخامس: ما أثر مستوى مرونة الاجراءات والانظمة في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية؟

السؤال الفرعي السادس: ما أثر الموارد البشرية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية؟

السؤال الرئيسي الثالث: ما هو متسوى أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية؟

السؤال الرئيسي الرابع: هل يوجد فروقات في اجابات عينة الدراسة لأثر نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس ، والعمر ، سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي) ؟

أهداف الدراسة:

من خلال هذه الدراسة والتي تبحث موضوع نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين من عدة جوانب متعلقة بالتطور ومواكبته ومن جانب تطبيق هذه النظم ومدى تطبيقها وسرعة انتشارها، ومن أجل تقييم فيما إذا كانت نظم المعلومات الإدارية ذات تأثير، وبالتالي تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ما يلي:

١- مستوى نظم المعلومات الادارية المطبق في وزارة الصحة للوقوف على أوجه القصور وعوامل الضعف.

٢- مستوى أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

٣- أثر نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

٤- مستوى نظم المعلومات الادارية المطبقة في وزارة الصحة.

٥- معرفة الفروقات في إجابات عينة الدراسة لأثر نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

أهمية الدراسة:

أصبحت نظم المعلومات الادارية من الأساسيات في تكوين أي مؤسسة ناجحة عامة كانت أو خاصة، خصوصا في عصرنا الحالي، كونها تقوم على تسريع تقديم الخدمات وتنفيذ المعاملات بشكل دقيق ايضا، ومن ناحية اخرى تقلل التكلفة وتزيد من المصداقية في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات.

الأهمية التطبيقية: تستمد هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من كونها تسلط الضوء على أثر وأهمية نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين لتحقيق الأهداف، والذي ينعكس بشكل مباشر على مستوى جودة الخدمات المقدمة من وزارة الصحة، وتعتبر نظم المعلومات الإدارية من البرامج المطبقة في شتى المؤسسات لما لها من مواكبة ومعاصرة للحاضر التقني، وهنا تركز في أداء العاملين في وزارة الصحة من خلال نظم المعلومات الادارية المطبقة في وزارة الصحة الأردنية.

الأهمية النظرية: وذلك من خلال تحليل الأدب النظري المتعلق نظم المعلومات الإدارية، والدراسات السابقة ذات الصلة، من أجل تحديد عناصر البحث للدراسة الحالية.

الأهمية العملية: وذلك من خلال توضيح الأهمية التطبيقية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية من خلال تكامل كفاءة المعدات، وحدثة البرمجيات، والموارد البشرية، وتطور الشبكات، وكفاءة قواعد البيانات، ومرونة الاجراءات والانظمة.

متغيرات الدراسة:

المتغيرات الديموغرافية: (العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي).

المتغيرات المستقلة: نظم المعلومات الادارية، ويتم التطرق لهذا المتغير من خلال الأبعاد

التالية:

١- كفاءة المعدات

٢- حداثة البرمجيات

٣- الموارد البشرية

٤- تطور الشبكات

٥- كفاءة قواعد البيانات

٦- مرونة الاجراءات والانظمة.

المتغير التابع: اداء العاملين، ويتم التطرق لهذا الموضوع من خلال أثر أداء العاملين بوزارة

الصحة الأردنية.

فرضيات الدراسة:

بناءً على ما تقدم، وفي ضوء ما كشفت عنه الدراسات السابقة، ولغرض التوصل إلى

الحلول الانسب لمشكلة الدراسة، قام الباحث بوضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنظم

المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لحداثة

البرمجيات في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة المعدات في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطور الشبكات في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لكفاءة قواعد البيانات في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

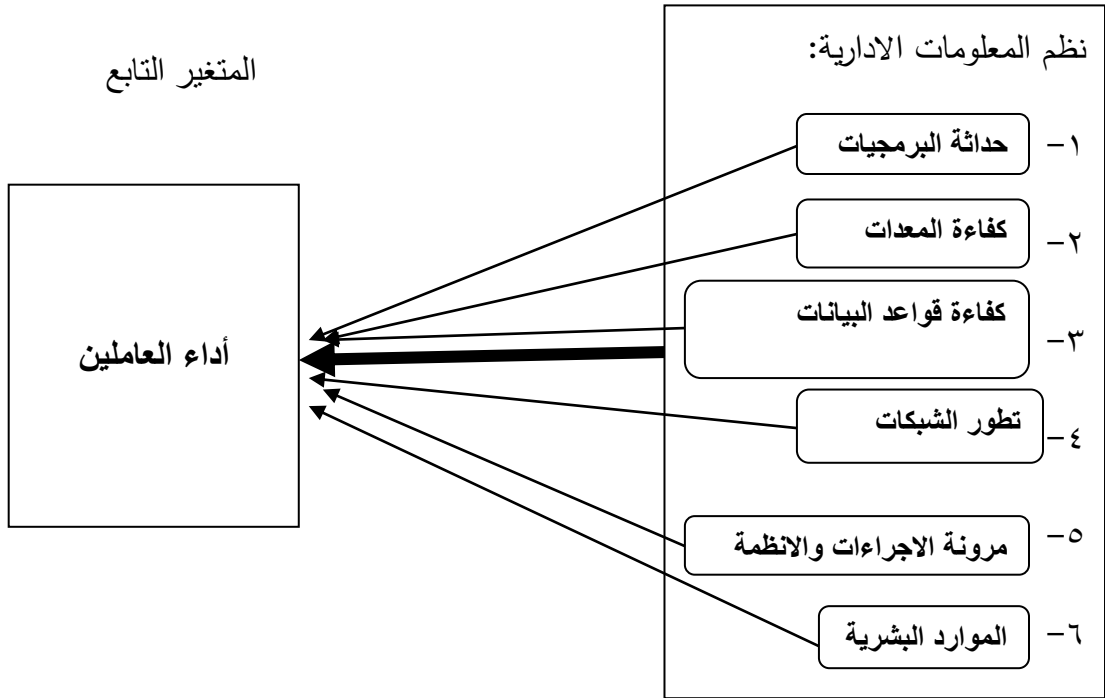
الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمرونة الاجراءات والانظمة في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

الفرضية الفرعية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية في اداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروقات ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات عينة الدراسة لأثر نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي).

مخطط الدراسة:

المتغير المستقل



المصدر: من اعداد الباحث وبالرجوع الى دراسة: المخادمة، أحمد عبد الرحمن، (2013)، أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية "دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية". مجلة المنارة، 19(4) 325-395. ودراسة: خريس، نهاد، (2011)، استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.

التعريفات الإجرائية:

١- نظم المعلومات الادارية: هي مفهوم يجمع ما بين تقنية المعلومات بوزارة الصحة الأردنية وعلوم الحاسبات والادارة، وهدفها بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها، وتقوم بعدة وظائف من المساعدة المكتبية والقيام بالمهام المحاسبية وتنظيم الاجتماعات، وتساعد المؤسسات في عملية اتخاذ القرار.

٢- **المعدات:** هي الأجزاء أو المكونات المادية و الملموسة في الحاسوب، والأجهزة الداخلية الصغيرة، هي أيضا تمثل مجمل الأجهزة الملموسة الحديثة.

٣- **حدثة البرمجيات:** هي مدى تطور وتقدم البرامج الإلكترونية المستخدمة ومدى مواكبتها للتطورات التقنية .

٤- **الموارد البشرية:** تتمثل الموارد البشرية في الأشخاص العاملين في المنظمات والمؤسسات، ويوجد مستويات عديدة تنظيمية للموارد البشرية، وفي العصر الحالي أصبح يطلق عليها راس المال البشري لما لها من أهمية نوعية وكمية، وهي تعنى بتلك المجموعات من الأفراد القادرين والراغبين على أداء العمل بشكل جاد وملتزم، وحيث يتعين أن تتكامل وتتفاعل القدرة مع الرغبة في إطار منسجم.

٥- **الشبكات:** هي وصل الحواسيب الموضوعة على مساحة محددة من أجل الاستخدام المشترك للمعلومات.

٦- **قواعد البيانات:** هي مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر ، وهي تقوم عليها اعمال الاجهزة الحاسوبية بمختلف انواعها واشكالها.

٧- **مرونة الاجراءات والأنظمة:** وهي القيام بالاعمال بتسلسل منظم وتتابع ويقصد بها المراحل المتبعة في القيام بالاعمال .

٨- **أداء الموظفين:** العمل الذي يقوم به الموظف، مع مدى تفهمه لدوره واختصاصاته وفهمه لعمله.

٩- سرعة الاداء: قدرة الموظف على اجتياز او انتهاء العمل الموكل اليه ما بأقل فترة زمنية ممكنة.

١٠- جودة الاداء: قيام الموظف بالاعمال المطلوبة منه وفق المعايير المحددة وبكفاءة عالية ضمن المواصفات والاسس المحددة.

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

١. الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على وزارة الصحة الأردنية.
٢. الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي 2016/2015 .
٣. الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة

تتزايد الحاجة يوماً بعد يوم للمعلومات، حيث أصبحت هي العنصر الرئيسي لنجاح أي منشأة وذلك لأهميتها في اتخاذ القرار السليم الذي يقود لرفع كفاءة الأداء . ومع التطور التقني للمعلومات التي أصبحت إحدى ركائز التنمية والتطور يتجه العلم وبسرعة نحو التكنولوجيا. لذا فالبيانات والمعلومات تعد من مقومات الإدارة العلمية للمنشأة حيث تستخدم في تخطيط برامجها وأنشطتها. لقد أصبحت المعلومات جزءاً أساسياً من النسيج الإداري لأي مؤسسة فهي تعتمد عليها في خلق قرارات تخدم السياسة العامة لها ، كما أن نجاح نظام المعلومات في المنشأة يعني بالضرورة نجاح وتحسين العملية الإدارية بالقدر الذي يخلق منشآت ناجحة قادرة على الاستمرار في العطاء والإنتاج.

إن التقدم الهائل في مجال المعلومات أصبح له تأثير رئيسي في كافة مجالات النشاط الإنساني، لذا فإن أي مجتمع لا يستفيد من المعلومات في البحث والتطوير سيفشل في مواجهة التطور الذي يحدث في المجتمعات الأخرى، لقد فرضت ثورة المعلومات نفسها على كافة مجالات وأنشطة الحياة وأصبحت المعلومات هي المنظومة الرئيسية لظاهرة العولمة التي يشهد العالم بروزها كظاهرة تتطلب المواكبة (عاشور، 2010).

وتتصف نظم المعلومات الادارية بانها تعمل على استقبال البيانات وتسجيلها وتخزينها واسترجاعها وتشغيلها ونقلها وعرضها ، لتوظيفها في مجالات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات (أبو طالب، 2003).

ومن اهم مقومات نجاح نظم المعلومات ونجاح دورها في المنظمة على تفهم المديرين لتكنولوجيا المعلومات وكيفية توظيفها لتصميم وإدارة المنظمة حيث تعتبر نظم المعلومات جزءا لايتجزأ من الكيان التنظيمي بأبعاده المختلفة (البكري، 2003).

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية

تعد نظم المعلومات الإدارية العنصر القوي والفعال في أداء المنظمة، حيث تقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مختلف الأنشطة التي تمارسها المنظمة، حيث "أنها نظام يتكون من مجموعة من العناصر المترابطة والمتداخلة، التي تقوم بجمع ومعالجة وخرن المعلومات واسترجاعها وتوزيعها لدعم اتخاذ القرار، والسيطرة داخل المنظمة، كما أنها تساعد في تسهيل التعامل مع المشاكل التنظيمية، وتحليلها من قبل الأفراد" (Laudon & Laudon, 2007, p:14).

وتتجلى أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحسين عمليات أداء جميع أنواع وأحجام المؤسسات، وكذلك في مساندة ودعم عملية اتخاذ القرارات وتدعيم الأعمال التعاونية بين فرق العمل، مما يؤدي إلى تقوية المركز التنافسي للمؤسسة في السوق الذي تعمل فيه. كما تتزايد مساهمة نظم المعلومات المستندة على الانترنت في تحقيق نجاح المنظمات الحديثة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة والسرعة (الكردي، 2003).

وتتصف نظم المعلومات الإدارية "بأنها نظام مستند على الحاسوب، ويقوم بتوفير المرونة وسرعة الوصول إلى البيانات الدقيقة" (Sadagopan, 1999, p: 1).

ومن وجهة نظر الباحث فإن نظم المعلومات الإدارية تتسم بدور استراتيجي ومحوري في العملية الادارية وتساعد في نجاح وتقدم اي مؤسسة سواءا كانت خاصة او عامة، وكذلك

تتفاعل كسلسلة ذات ابعاد تكاملية مع كل من المدخلات والمعالجة والمخرجات والتي تزيد من سرعة ودقة اتخاذ القرارات المهمة والذي بدوره يقودنا إلى المحصلة الأساسية، وهي تقدم المنظمة في كافة المجالات.

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الادارية:

اختلف العديد من العلماء في تعريف مفهوم نظم المعلومات الادارية وما تصبو اليه في المنظمه وما هي فحوى وجوهر نظم المعلومات الادارية، فقد وردت العديد من التعاريف التي تناولت نظم المعلومات الإدارية، حيث اختلفت هذه التعاريف تبعاً لإختلاف الباحثين في تركيزهم على ما يرونه الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية، فمنهم من ركز تعريفه على عملية اتخاذ القرارات، فيما ركز فريق آخر على عملية معالجة البيانات، في حين ركز فريق ثالث على أن هدف نظم المعلومات الإدارية هو تقديم معلومات للإدارة لاستخدامها في عمليات التخطيط والرقابة.

ويمكن تعريف أي نظام معلومات على أنه "مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج والاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل المنظمة" (الكردي والعبد، 2003، ص:13).

كما تم تعريفها بأنها " نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاج إليه من معلومات دقيقة وكافية عن أنشطة المنظمة، من أجل إنجاز الوظائف بكفاءة عالية" (الخطيب وزيفان، 2009، ص: 79).

وأيضاً تعرف نظم المعلومات Information Systems من الناحية الفنية على أساس أنها مجموعه من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة في التنظيم (البكري ، 2003 ، ص:14).

وتعرف من ناحية أخرى بأنها تلك "التكوين الهيكلي المتكامل من المستلزمات المادية والبرمجيات والمستلزمات البشرية والتنظيمية والذي يضمن جمع البيانات من مصادرها المختلفة ومعالجتها لتحويلها إلى معلومات بالأوصاف المطلوبة وتوصيلها إلى المستخدمين(صناع القرارات) على النحو الذي يسهل مهمتهم في صنع القرارات وتحقيق أهداف المنظمة"(الطائي 2009، ص:31).

ويشير مفهوم نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems (MIS) بشكل عام إلى استخدام التكنولوجيا في مساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها من خلال نظم وبرمجيات مصممة لتمكين من تشغيل العمليات الإدارية (Business Processes) بأسلوب وتقنية تكنولوجية سهلة وميسرة وبشكل أفضل من الطرق التقليدية ويحقق وفورات في موارد ومصادر المنظمة وزيادة في كفاءة إنتاجية هذه العمليات (السامرائي والزعبي، 2004).

وعند النظر إلى نظم المعلومات يجدها الباحث أنها المسؤولة عن انتاج وتوصيل المعلومات من خلال تحويلها إلى منتج نهائي يلبي احتياجات معينة لدى المستخدم، وبالتالي فهي "ذلك النظام الذي يتكون من العناصر المتفاعلة اللازمة لتحويل البيانات الى المعلومات المطلوبة لخدمة احتياجات محددة، بالمستوى المرغوب فيه من الجودة" (صالح، 2006 ، ص:5).

وتعرف نظم المعلومات الادارية أيضاً "بأن نظام المعلومات هو مجموعة من الأفراد، والتجهيزات، والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات التي تعمل يدوياً، أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات، وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم بثها للمستفيد" (الحسنية، 2007، ص:27).

مما سبق من تعريفات يرى الباحث أن نظم المعلومات الادارية هو نظام متكامل من مدخلات ومعالجة ومخرجات، وتعد حلقة مهمة في الإدارة؛ حيث أنها يُعتمد عليها وبشكل كلي في عملية اتخاذ القرارات، ليكون في عملية اتخاذ القرارات الوصول إلى أعلى درجات الدقة والمصدقية والواقعية، لتحقيق أكبر قدر من الانتاجية الفاعلة لأي منظمة.

ثانياً: مكونات نظم المعلومات الادارية:

إن استخدام نظم المعلومات الإدارية يعد عنصراً مهماً في العملية الإدارية، حيث أن استخدام وتطبيق نظم المعلومات الإدارية بنجاح في المنظمة لا يتوقف فقط على قرار الإدارة العليا وقبولهم بالفكرة، وإنما هناك مجموعة من المتطلبات والاحتياجات والعناصر المطلوب توافرها لتشغيل نظم المعلومات الإدارية في المنظمة. كما أن استخدام مكونات نظم المعلومات الإدارية يعد مطلباً أساسياً وذا تأثير في حراك المؤسسات والعمليات الإدارية، ولا سيما أن هذه المكونات تشتمل على مجموعة من العناصر وهي (عليان، 2008):

أ. العناصر المادية (Hardware): وهي عبارة عن الحواسيب نفسها والأجهزة الأخرى الملحقة بها التي تعمل على استقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها وإخراج النتائج.

ب. البرمجيات (Software): وهي مجموعة الأوامر والتعليمات الموجهة للحاسوب لمعالجة البيانات (المدخلات) المخزنة فيه بالطريقة المناسبة؛ لتحقيق الأهداف المطلوبة (المخرجات)

وهناك أنواع متعددة من البرمجيات مثل برامج النظام، وبرامج التطبيقات، وبرامج تطوير النظام، وبرامج المستفيد النهائي.

ج. قواعد البيانات (Databases): وهي "تشير إلى مجموعة منظمة من البيانات المخزونة إلكترونياً، التي يسيطر عليها الحاسوب، والمستندة على مجموعة من العلاقات المعرفة سابقاً بين البيانات التي تتعلق بعمل معين، أو حالة، أو مشكلة".

كما تعرف قواعد البيانات بأنها "مجموعة من البيانات المنظمة، التي يمكن الوصول إلى محتوياتها، وإدارتها، وتحديثها، بسهولة، وهي مجموعة من السجلات أو القيد (Records) يشار إليه باسم الملف (File) وتتكون قاعدة البيانات عادة من ملف واحد أو أكثر" (الشرابي، 2008، ص: 141).

د. الإجراءات (Procedures): وهي "الطرق والسياسات الواجب اتباعها عند استخدام، وتشغيل، وصيانة نظام المعلومات" (Zwass, 1998, p: 54).

هـ. الموارد البشرية (Human Resources): وهم الأفراد الأكفاء وذوو المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات الذين يقع على عاتقهم تشغيل النظم وإدامتها في المنظمة، (السامرائي والزعبي، 2004).

و. الاتصالات (Communications): وهي مجموعة الاتصال التي توفر خدمة الربط ما بين جميع الأجهزة داخل المنظمة، وما بينها وبين خارج المنظمة بخطوط الاتصال السلكي واللاسلكي. أما نظام الشبكة فهو منظومة الموصلات المعلوماتية التي توفر خدمة الربط ما بين

جميع الأجهزة داخل المنظمة، وما بينها وبين خارج المنظمة بوسائل نقل البيانات من خلال موزع البيانات.

ثالثاً: خصائص نظم المعلومات الادارية:

تتميز نظم المعلومات الادارية بمجموعة من الخصائص المتفردة والتميزه عن غيرها من الانظمة والتكنولوجيا الحديثة ومن اهم هذه الخصائص :

أولاً: تدعم نظم المعلومات الادارية القرارات الهيكلية وشبه الهيكلية Structured and Semi Structured ومستوى الرقابة الاداري والتشغيل. كما انها تفيد لأغراض التخطيط لمستوى الاداره العليا.

ثانياً: تعتبر نظم المعلومات الادارية مفيدة في اتخاذ القرارات بالأعتماد على البيانات الحالية والماضية.

ثالثاً: تعتبر نظم المعلومات الادارية موجهه لخدمة الرقابة وتقديم التقارير. وهي مخصصه لتقديم التقارير عن العمليات الحالية القائمة وبالتالي تساعد في الرقابة اليومية على النشطة .

رابعاً: تعتمد نظم المعلومات الادارية على المعلومات القائمة وتدفق المعلومات الداخلة للمنظمة اكثر من المعلومات الخارجة.

وبالمحصلة إن نظم المعلومات الادارية الحديثة أكثر مرونة، وتحتوي على برامج وتسمح للمديرين بأعداد التقارير حسب احتياجاتهم، وتسمح أيضا بتجمع المعلومات من عدة سجلات متفرقة ومن نظم معالجة البيانات (البكري، 2003).

رابعاً: فوائد نظم المعلومات الإدارية:

تزود نظم المعلومات الإدارية المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة ما بكل ماتحتاجه من معلومات تساعد القائمين بالعمل على اتخاذ القرار المناسب، ونظم المعلومات الإدارية هي طريقة لإبراز المعلومة في الوقت المناسب وبشكل المقروء للشخص المسئول بصورة دقيقة باستخدام نظم يدوية ولكنها دقيقة بصورة كافية، كما أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية هو إعطاء المنشأة أقصى فائدة من خلال توفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية لإتخاذ القرارات الإدارية تبعاً لمواقف المنظمة من البيئة الخارجية والداخلية، أي حسب تحليل (Soft)، وإن نظم المعلومات الإدارية لاتعني بالضرورة حاسب آلي، فقبل اعتماد الحاسب الآلي كان نظام المعلومات الإدارية يطبق في المنشآت اعتماداً على الجهد البشري والنظم الآلية وما كان لظهور الحاسب الآلي إل خدمة وتطوير لنظم المعلومات الإدارية وليس هو بحد ذاته نظم معلومات إدارية، ومن ناحية أخرى كان الهدف الجوهري من نظم المعلومات الإدارية هو تحقيق الكفاءة والفاعلية في ضوء معايير الجودة ، الإنتاجية، تحسين الخدمة، وكان من المهم في حقبة نظم المعلومات الإدارية إنتاج التقارير للإدارة بالاستقناء وتقديم معلومات مناسبة بالوقت المناسب وإلى الشخص المناسب (الشرابي، 2008).

خامساً: أنواع ووظائف نظم المعلومات

تهتم نظم المعلومات في معالجة البيانات والمعلومات، ويكون هذا النظام عادةً مكوناً من سجلات البيانات وأشخاص، وتتم معالجة هذه البيانات بعمليات يدوية وغير يدوية، كما يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه عملية استقطاب البيانات وجمعها وتخزينها ومن ثم العمل على توزيعها، ويكون ذلك بالاعتماد على مجموعة من العناصر المترابطة مع بعضها البعض. تدعم نظم المعلومات بعد معالجتها لهذه البيانات عملية اتخاذ القرار ليتم بناءً على ذلك دعم التنظيم

في المنظمة والتحكّم في البيانات وتحليلها، ومن ثم قيام الإدارة العليا بالاعتماد على هذه البيانات التي خضعت للمعالجة في بناء الرؤية المستقبلية. ولنظم المعلومات عدة أنواع، وهي:

- نظم إدارة قواعد البيانات (Data Base Management System) ويرمز لها اختصاراً بـ (DBMS)، وهي عملية جمع البيانات وإدارتها وتخزينها والتحكّم بها عن طريق حزمة من البرامج الحاسوبية، ويتكون هذا النوع من النظم (عريف، 2008):

- لغة النمذجة (Modeling Language)

- هيكلية البيانات (Data Structures)

- لغة الاستعلام (Query Language)

- آلية التعامل (Transaction Mechanism)

- نظم المعلومات الإدارية (Management Information System)، ويرمز لها اختصاراً بـ (Mis)، وهو العلم الذي يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة وعلم الحاسوب، ويعتمد بشكل أساسي على خمسة عناصر وهي: الأجهزة، والبرمجيات، والبيانات، والإجراءات والأشخاص، وتعتمد نظم المعلومات الإدارية على مجموعة من المعايير وهي (الخزامي، 2007):

١. الدقة: وتشتترط أن تكون المعلومات صحيحة ودقيقة.

٢. حداثة والتجدد: يجب أن تكون المعلومات مستجدة وحديثة مع إمكانية الحصول عليها في حين صدورها وحدثها.

٣. التكاملية: وهو توفير المعلومات بشكل كامل وكافٍ لتمكين المستخدم من تادية غرض محدد باستخدام هذه المعلومات.

٤. الإيجاز: يجب أن تكون المعلومات تخدم الموضوع المحدد وموجزة وفق النشاطات المخططة.

٥. الارتباط والملائمة: العمل على تكييف عملية تحليل البيانات والمعلومات مع النشاط المطلوب إنجازه، وذلك سعياً للتسهيل على المراحل الإدارية الاستفادة من هذه المعلومات. توفير المعلومات.

- **نظم دعم اتخاذ القرار (Decision Support System)** ويرمز لها اختصاراً بـ(DSS) ، هي عبارة عن مجموعة من أنظمة المعلومات وظيفتها دمج البيانات وربطها مع بعضها البعض والنماذج التحليلية المعقدة باستخدام أدوات تحليل البيانات وذلك لاتخاذ القرارات غير الروتينية ودعمها، وتعتبر هذه الأنظمة من إحدى طبقات جهاز الحاسوب التي تعتمد على نظم المعلومات، ومن ضمنها النظم القائمة على المعرفة التي تُساند عملية صنع القرار وتدعم أنشطته، وتصنف نظم دعم القرار إلى: المدخلات، ودليل المعرفة والخبرة، والنتائج، والمقررات.

- **نظم استرجاع المعلومات:** يهتم هذا النوع من نظم المعلومات في البحث والتحرّي عن مجموعة من البيانات والمعلومات ضمن وثائق مخزنة في (الميتاداتا) التي تربطها بمجموعة من الوثائق علاقة وثيقة، كما تسعى إلى البحث عن ما يحتاجه الموضوع أو عملية دعم القرار إلى بيانات في شبكة الإنترنت وقواعد البيانات (الطالب وسلطان، 2010).

سادساً: دور نظم المعلومات الإدارية في المنظمات:

تؤدي نظم المعلومات الإدارية دوراً مهماً ومؤثراً في المنظمة، يتمثل بما يلي (السامرائي والزعبي، 2004):

١. إن لتوسع نظم المعلومات في المنظمات أثراً في زيادة تبادل الاعتماد ما بين هذه المنظمات والنظم.

٢. إن لنظم المعلومات أثراً في زيادة التبادل ما بين استراتيجيات إدارة الأعمال في المنظمات، وبين تطبيق الأنظمة والتعليمات.

٣. تؤثر نظم المعلومات في تغيير طبيعة الأجهزة والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد واستخداماتها في المنظمات.

سابعاً: نظم المعلومات الادارية وتطبيقها في وزارة الصحة الاردنية:

تعتبر نظم المعلومات الادارية من اهم الاسس الحديثة التي تعتمد عليها وزارة الصحة في الأردن، حيث تتوفر في جميع أقسام الوزارة أجهزة حاسب وتقنيات إلكترونية لها علاقة بنظم المعلومات الادارية، وتطبق وبشكل محوري في العملية الادارية وعمليات اتخاذ القرارات الادارية الصائبة والدقيقة من حيث التوقيت وطبيعة القرار (الطائي، 2009).

ومن ناحية أخرى يتواجد في كل وحدة وقسم جهاز حاسوب رئيس يربط أصحاب القرار في الادارة العليا والوسطى مع الوحدات التنفيذية الاخرى، مما يسهل ويتسرع عملية تعميم واتخاذ القرار، وقد كان من الضروري تدريب وتأهيل الكادر الوزاري ليتماشى ويتعامل بسهولة ويسر مع هذه التقنيات والبرمجيات، ألا وهي؛ نظم المعلومات الادارية. أما بالنسبة للأقسام الرئيسية الموجودة في الوزارة والتي لها علاقة مباشرة في الصيانة والمتابعة الدورية لهذه التقنية سواء

كاجهزة مادية أو حتى برامج مفعلة في الوزارة. كما يتواجد أجهزه ذات مواصفات عالية تليي متطلبات العملية الادارية ومتطلبات عملية اتخاذ القرارات، حيث أصبحت نظم المعلومات الادارية من اساسيات العمل؛ فقد أصبح يتطلب من الموظفين أن يلمو بمهارات استخدام الاجهزه الحاسوبية والبرمجيات على حد سواء، فقد شكلت الوزارة العديد من الدورات المهارية للموظفين لديها للتعامل مع هذه التقنية. ومن أهم المعوقات تلك التي تتعلق بالأجهزه الحاسوبية والصيانة والمتعلقة بالتفاعل بين الموظفين والاجهزه الحاسوبية وعدم تطوير البرامج الحاسوبية ذات العلاقة.

المبحث الثاني: أداء العاملين (Performance)

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء، ويمدى فاعلية وكفاءة المنظمات في تأدية وظائفها، وتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، سواء كانت هذه المنظمات تجارية أو خدمية. وما يشهده العالم هذه الأيام من تنافس واهتمام بموضوع الأداء، كل ذلك يتطلب من المنظمات التركيز على العنصر البشري لتحقيق أهدافها من خلال فاعلية استخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة والطاقات المتوفرة، كل هذه الدوافع تتطلب رفع مستوى الأداء البشري والأداء المؤسسي للمنظمات من أجل تقديم الخدمات بسرعة وجودة عالية، وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات وتوقعات المواطنين.

إن الأداء المؤسسي يعتمد بصورة أساسية على مستوى أداء الأفراد المكونين للمنظمة، ونجاح المنظمة في تحقيق أهدافها مرتبط بتوفر أفراد أكفاء قادرين على إنجاز وظائفهم بدرجة عالية من الجودة، وإن كمية، ونوعية الإنتاج السلعي والخدمات هي من المؤشرات المهمة التي

تبيين مستوى الأداء في المؤسسات العامة، حيث أن هذه المؤسسات وجدت لتقدم خدمات محددة لإشباع حاجات مجتمعية عامة أو إنتاج سلع محددة لتحقيق مصلحة عامة (البلوي، 2008).

ويرى الباحث أن مستوى الأداء في منظمات الأعمال يعتمد على مستوى أداء العاملين فيها، وكذلك يعتمد على دقة وسرعة الإنجاز للمهام التي تحقق أهداف هذه المنظمات من قبل العاملين فيها.

أولاً: مفهوم الأداء:

يعرف الأداء بأنه "سلوك يحدث نتيجة، أو بعبارة أخرى؛ ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة أو القدرة على تحويل المدخلات التنظيمية (مواد أولية - مواد نصف مصنعة - عدد- آلات) إلى مخرجات : سلع أوخدمات بمواصفات فنية وبمعدلات محددة" (الخرامي، 2000، ص: 19).

ويشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الطريقة التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. إلا أنه هناك فرق بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة في حين يقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد (حسن، 2001).

إن نجاح المنظمات مرتبط بأداء العاملين فيها، لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء لأهميته الكبيرة بالنسبة للأفراد على حد سواء، فالمؤسسات تسعى دائماً إلى الارتقاء بأداء العاملين فيها من خلال تدريبهم وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها، وحسب معايير الأداء المحددة التي يمكن أن تكون كمية أو نوعية بالنسبة للجهد المبذول ونمط الأداء (عاشور، ٢٠١٠).

ويعرف الأداء أيضاً بأنه "تفاعل بين السلوك والانجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج معاً، مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الانجاز والنتائج من ناحية أخرى" (درة، 2003 ، ص:87).

ومن ناحية أخرى يعرف الاداء على أنه "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع المؤسسة، والالتزام بالنواحي الإدارية؛ للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية" (الحوامدة، والفهداوي، 2002، ص: 5).

كما ويعرف الأداء أيضاً "بأنه نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تتولى بناء الجودة، وتحسينها والحفاظ بالشكل الذي يمكن منه تقديم السلعة أو الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للعميل" (المرسي، 2003 ، ص: 18).

ومن خلال كل هذه المفاهيم والتعاريف يعنى الأداء بمحاولة الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها أن تساعد على تحليل وتقييم أداء العامل لعمله، ومسلكه في فترة زمنية محددة، وتقدير مدى كفاءته الفنية والعملية والعلمية، للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله في الوقت الحاضر والمستقبل.

ثانياً: أهمية الأداء وأهدافه:

يعتبر الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر، وأعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ القرارات والنقل والترقية، وارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد

يزيد من اهتمام الفرد بادائه، كما يرتبط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى الموظفين إذ إن الموظفين ذوي الأداء المتدني يكونون دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم (الهييتي، 2000).

كما أن نجاح المؤسسات مرتبط بأداء العاملين فيها، لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء لأهميته الكبيرة بالنسبة للأفراد والمؤسسات على حد سواء، فالمؤسسات تسعى دائماً إلى الارتقاء بأداء العاملين فيها من خلال تدريبهم، وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى أهدافها، وحسب معايير الأداء المحددة التي يمكن أن تكون كمية أو نوعية بالنسبة للجهد المبذول ونمط الأداء (عاشور، 2010).

وبناء على ما سبق، فإن الباحث يرى أن للأداء أهمية كبرى إذا لم يكن أهم الأنشطة أو الوظائف التي يجب أن تحتل مكان الصدارة في إدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات على اختلاف أنواعها، ومجال أعمالها. وإن عملية تقييم الأداء ودراسة مخرجات العمليات في المؤسسة يعمل على إعادة تعديل أو تصحيح مدخلات العملية الإدارية في المؤسسة مما يزيد في العملية الإنتاجية أو تقديم الخدمة على حد سواء.

ثالثاً: أبعاد أداء العاملين:

هناك أبعاد مختلفة للأداء تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين، لكنها يمكن أن تتفق في الأمور الآتية :

١. جودة الأداء: هي "درجة متوقعة على المماثلة والاعتمادية مع مراعاة التكلفة المنخفضة والمناسبة للأسواق" (Gittow , 2007,p:18) .

٢. علاقة العاملين مع بعضهم ومع الرؤساء: يعمل العاملون في أي منظمة أعمال معاً لإنجاز الأعمال والمهام المنوطة بهم، ولكي تحقق المؤسسة أهدافها، فإن عليها تنسيق

النشاط بشكل رسمي عن طريق الإشراف والسياسات والقوانين وكذلك بشكل غير رسمي عن طريق الاجتماعات وشبكات العلاقات، فأحيانا لا يدرك الموظفون حجم الجهود المبذولة لتقسيم العمل بالشكل الملائم ثم إعادة تجميعه مرة أخرى بشكل فعال، فهم يفترضون إنه طالما أن كل موظف يؤدي الواجب المطلوب منه، فلا حاجة إذا لتشجيع تكوين علاقات بين الزملاء والرؤساء وتنسيق العمل بينهم، وإن هذه الافتراضات خاطئة، باستثناء الحالات التي تكون فيها الأعمال بسيطة للغاية، فإنه يلزم توفير الكثير من الوقت والمهارة والفهم لأبعاد علاقات الزملاء مع بعضهم ومع رؤسائهم لجعل المؤسسة تؤدي عملها على أكمل وجه (Heel, 2002).

٣. الانضباط: وهو "درجة الالتزام الوظيفي من حيث الانضباط في العمل والالتزام بالأنظمة المؤسسية وأحترمه لها، والمحافظة على أوقات العمل والسلوكيات المتبعة في الوظيفة" (Heel, 2002, p: 58).

رابعاً: العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء، منها: الأدوار، وتعني هل يعرف العاملون ما هو متوقع منهم، وهل يتم تحديد أهداف الأداء، وأيضا الدوافع فهل هناك دوافع محببة وجذابة لدى الموظفين تشجع وتدعم الوصول للأداء المرغوب فيه. وأيضا التغذية الراجعة (Feed back)، فإذا تم إبلاغ الموظفين بنتائج أدائهم، فإنه يؤدي ذلك لتصحيح النقاط السلبية في أدائهم. وكذلك ضرورة إبلاغ الإدارة بنتائج الأداء حتى تتمكن من وضع الخطط التدريبية الصحيحة بحيث تحسن من أداء الموظفين (الدحلة، 2001).

كما إن هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء، وفيما يلي إشارة إلى عدد منها

(الدحلة، 2001) :

أ. المصادر: (Resources) هل يمتلك العاملون الأدوات والمصادر التي يحتاجونها لتنفيذ الأداء؟ .

ب. المهارات والمعارف: (Skills and Knowledge) هل يعرف العاملون كيفية تنفيذ جميع عناصر عملهم؟ .

ج. التغذية الراجعة: (Feedback) هل يتم إيصال نتائج الأداء للعاملين وإبلاغهم عنها؟ هل يتم إبلاغ الإدارة باستمرار بنتائج الأداء؟ .

د. القدرات: (capacity) هل يمتلك العاملون القدرات الفكرية والجسدية والنفسية؟ .

هـ. تصميم العمل: (Job Design) هل هناك أية عقبات أمام الأداء؟ هل هناك تداخل بين الأعمال المختلفة؟ هل إجراءات العمل وأسلوب تدفقه منطقيان؟ .

خامساً: محددات الأداء :

وهي تعتبر من المواضيع الهامة؛ لمعرفة ما هي العوامل التي تحدد مستوى الأداء

الفردى (الفروخ، 2006):

١- الدافعية الفردية: حيث يجب أن يتوفر الدافع لكل فرد على العمل، وقد يكون الدافع

قوياً أو ضعيفاً .

٢- مناخ أو بيئة العمل: يجب تهيئة بيئة ومناخ العمل، على كافة المستويات (التنظيم،

الإدارة، والقسم) لتكون محفزة للفرد في أدائه لعمله .

٣- القدرة على أداء العمل المعين: فالفرد يجب أن تتوفر لديه القدرة على أداء العمل المحدد له .

سادساً: معايير الأداء:

إن معيار الأداء هو بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمله المطلوب، وتمثل معايير الأداء بمجملها وشموليتها الدستور أو القانون الداخلي المنفق عليه بين المدير والموظف أو الرئيس والمرؤوس، على الكيفية التي يتمكنوا من خلالها الى الوصول إلى أفضل أداء، وفي نفس الوقت التعرف على الأغراض أو القصور في الأداء المطلوب فور حدوثه (هلال، 1996).

والمعيار أيضا هو "مستوى ما تم اكتسابه والوصول الية بين نقطة قياس إلى أخرى، ويتضمن مغزى ومدلولاً يمكن التثبت منه" (الدحلة، 2001، ص: 113). وفي ظل مفاهيم إدارة الجودة حديثا يمكن الاتفاق على أنه عند وضع معايير الأداء يجب أن تشمل العناصر الأربعة التالية: (هلال، 1996):

١- الجودة (Quality): هي مؤشر خاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث جودة المنتج ودرجة الاتفاق سواء كان سلعة أو خدمة تنفيذا للمسؤولية الوظيفية، إلا أنه من الضروري الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على مستوى الجودة المطلوبة بأداء العمل وضرورة توفير نظام وثائقي يمكن للطرفين الرجوع إليه عند الحاجة ومع الضرورة.

٢- الكمية (Quantity): يكون فيها الاتفاق تحديداً على كمية المنتج عنصراً مهماً ودافعاً لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما

اكتسبه الفرد من تدريب وخبرات، وأن واقع الأمر يتطلب أن يكون غير منخفض عن قدرات أو إمكانيات الأفراد حتى لا يكون سلوكهم متباطئاً في الأداء ويصعب تعديله، ويتطلب أيضاً ألا يكون مرتفعاً بدرجة مبالغ فيها بحيث يصعب تحقيقه ويؤدي لإحباطهم .

٣- الوقت (Time): وهو بيان يحدد الوقت الذي يتم فيه تنفيذ مسؤوليات العمل، ويمكن ذلك من خلال تحديد المدة وفترة التنفيذ، ويمثل عنصر الوقت عنصراً ضاغطاً على العاملين، ومؤثراً على العناصر الأخرى.

٤- الإجراءات العملية (Process): هي عبارة عن بيان للخطوات أو الإجراءات الضرورية المعينة الواجب اتباعها لتنفيذ المسؤولية الوظيفية المطلوبة، ومن الأهمية في نظام إدارة الأداء أن يكون هناك اتفاق على الطرق والأساليب المسموح باتخاذها لتحقيق الأهداف، وليس معنى الالتزام بالإجراءات المتفق عليها في الإنتاج قتل عمليات الإبداع والابتكار لدى العاملين، لكن المقصود هو التفاهم والاتفاق على ما يريد المرؤوس تطبيقه مع المشرف كأسلوب أفضل، وأنه اتفق مع جميع الخطوات الأخرى .

سابعاً: فوائد معايير الأداء :

يوجد لمعايير الأداء فوائد عديدة نستطيع أن نورد منها (هلال، 1996):

١- تسهم في رفع مستوى الأداء، إلا أنه من الضروري أن يتفق الرئيس و المرؤوس على الأهداف الرئيسية والفرعية وأن يتفهما تلك الأهداف والمستوى المتوقع من المرؤوس للوصول إلى النتائج المرجوة.

٢- تسهم إلى حد كبير في تحقيق الأهداف الصعبة أو ذات الصعوبة المقبولة فهي ترفع

مستوى الأداء وتدفع المرؤوسين إلى بذل مزيد من الجهد للوصول إلى هذه الأهداف .

٣- اشتراك المرؤوسين بوضع معايير الأداء يجعلهم يلتزمون بتحقيق الأهداف المطلوبة لا

وبل الوصول إلى أهداف أعلى من المستوى المطلوب في حين لو كانت معايير الأداء

موضوعة من قبل المشرف فقط، فإنها حتما ستكون مفروضة على

المرؤوسين ويصعب تحقيقها على أكمل وجه.

٤- إن وجود عنصر الزمن من حيث الوقت ومدة التنفيذ يعني تشجيع الفرد على تنظيم

وتنسيق جهده بحيث يحصل على أفضل النتائج وبأسرع وقت مما يؤدي إلى إبداعه

في أداء المطلوب منه.

٥- عملية إجادة إعطاء التغذية العكسية أو رد الفعل المباشر من الرئيس إلى المرؤوس

حول كيفية الوصول إلى الأداء المطلوب تمثل تأثير متميزا على الأداء، فكلما زادت

مهارات المدير في الاستفادة من التغذية العكسية المناسبة أو المطلوبة

لمرؤوسيه، زادت قدرة الموظف على تحديد السلوك المناسب والمؤدي إلى النجاح

وتحقيق الأهداف.

ومن هذا المنطلق يرى الباحث أن هناك فوائد عديدة لتقييم الأداء منها: رفع الروح

المعنوية لدى الموظفين عندما يشعرون أن جهودهم وأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام الإدارة،

مما يدفع الفرد للقيام بعمله راضيا وبدافع داخلي منه. إشعار الموظفين بمسئولياتهم فعندما يشعر

الموظف أن عمله موضع تقييم وإنه يترتب عليه اتخاذ قرارات هامة، فإنه يشعر بمسؤولية تجاه

نفسه والعمل الذي يؤديه، أيضا وسيلة تحقيق العدالة بين الموظفين، فالتقييم يوصل الموظف إلى

ما يستحقه من حقوق مثل: الترقية، والعلاوة، والمكافآت على أساس الجهد والكفاءة في العمل. وإن عملية تقييم الأداء تحكم على سلامة والطرق المستخدمة ونجاحها في الاختيار وتدريب العاملين فيها.

ثامناً: قياس الأداء الوظيفي:

حيث يمكن تحديد قياس الأداء الوظيفي بأنه عملية قياس الإنجاز الوظيفي لموظف ما، ومدى قدرته على تحقيق الترقية في مجال الوظيفة. وإن الأداء الوظيفي الجيد هو الهدف الأساسي لمنظمات الأعمال حيث تهتم المنظمات بمتابعته ومراقبته وقياسه بصورة دورية وأكثر من الاهتمام بأي هدف آخر، حيث يتوقف نجاح أي مؤسسة على أداء موظفيها، كون عملية قياس الأداء من عناصر العملية الإدارية، وذلك لأهمية تزويد الإدارة بمعلومات وبيانات تعتبر في غاية الأهمية لمتخذي القرار والتخطيط والرقابة، وتتضمن عملية قياس الأداء الوظيفي مجالين (اللوزي، 2007):

المجال الأول ؛ يتعلق بقياس مدى أداء الموظفين وقيامهم بواجباتهم ونشاطاتهم المطلوب منهم القيام بها .

المجال الثاني؛"المتعلق بتناول مدى استعداد ورغبة الفرد بما يحمله من مؤهلات وقدرات ومهارات في الترقية والانتقال إلى وظيفة ذات مهام وواجبات أكثر مما كان يقوم به" (اللوزي، 2007 ، ص: 213).

ويرى اللوزي (2007) أيضاً أن فوائد عملية قياس الأداء هي:

١- تنمية الشعور بالمسؤولية.

٢- تحسين الروح المعنوية لدى العاملين.

٣- تحقيق العدالة.

٤- تحسين آليات التدريب.

٥- المساهمة في تنمية المهارات القيادية وزيادة فعالية التخطيط وكفاءته .

٦- تطوير نظام رقابي جيد.

تاسعاً: أنواع قياس الأداء

إن قياس الأداء هو عمل متمم للتقويم وضمان الجودة وضبطها، سواء كان على مستوى الفرد أو الوحدة التنظيمية أو على مستوى المؤسسة، وتفاعلها مع بيئتها الداخلية أو الخارجية، وبالتالي فإن قياس الأداء ينقسم إلى (المطيري، 2011):

١. قياس الأداء الفردي : يتكون الأداء الفردي من الأنشطة التي يمارسها الفرد للقيام بمهامه المكلف بها أو مسؤولياته التي يقوم بها في الوحدة التنظيمية؛ للإسهام في تحقيق أهدافها، ويقاس أداء الفرد بمجموعة متنوعة من مؤشرات الأداء التي تعكس أداءه ومدى تحقق المستهدف من عمله أو وظيفته من حيث الكم أو الجودة المنشودة . وغالباً ما يقوم الرئيس المباشر بتقييم أداء الفرد باستخدام مؤشرات عديدة مثل مقدار الأعمال المنجزة مقارنة بالأهداف المعيارية المستهدفة، والوقت المستنفذ في القيام بهذه الأعمال مقارنة بالوقت المعياري، والتكلفة المستغرقة في إنجاز العمل مقارنة بالتكلفة المعيارية، ودرجة التعاون مع الرؤساء والزملاء والمراجعين.

٢. قياس أداء الوحدات التنظيمية : إن أداء الوحدات التنظيمية هو الجهود التي تقوم بها الوحدة التنظيمية للقيام بدورها الذي يحدد لها في المؤسسة؛ لتحقيق الأهداف المحددة لها، والمنبثقة عادة من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وسياساتها العامة. وعادة ما تتولى الإدارة العليا في المؤسسة تقويم أداء الوحدات التنظيمية، ويغلب في هذا التقويم استخدام مؤشرات الفعالية والكفاءة الإدارية مثل: مدى تحقق الأهداف التشغيلية للوحدة وترابطها مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، ومعايير ضمان الجودة المؤسسية والبرمجية، ودرجة التخصص ووضوح تقسيم العمل لمنع الازدواجية والتضارب، ودرجة استخدام التقنيات الحديثة في سير العمل والاتصالات، ووضوح الصلاحيات ودرجة التفويض.

٣. قياس الأداء المؤسسي للمؤسسة كاملة : يعكس الأداء المؤسسي مدى استجابة أداء المنظمة بفعالية لظروف ومتغيرات البيئة الخارجية والداخلية، وكذلك لتوقعات الأطراف ذات العلاقة، حيث أن هناك العديد من الأطراف التي تؤثر في تحديد رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، وتؤثر أيضاً في تحديد سياساتها العامة وما هو المقبول أو غير المقبول في أساليب الأداء لتحقيق هذه الأهداف.

عاشراً: تقييم الأداء:

يعرف عبدالحى (2007) تقييم الأداء بأنه عبارة عن إصدار حكم لغرض ما على قيم الأفكار والأعمال والحلول والطرق والمواد، وأنه يتضمن استخدام المحكات والمستويات والمعايير لتقدير مدى كفاية الأشياء ودقتها وفعاليتها ويكون التقييم كمياً أو كيفياً. ويعرف أيضاً أنه تحديد وتعريف الفرد بكيفية أدائه لوظيفته، وأحياناً عمل خطة لتحسين وتطوير أدائه (حسن، 2007 ، ص: 207).

وتقييم الأداء هو "تقدير كفاءة العاملين في أعمالهم وسلوكهم، وأنه نظام رسمي مصمم من طرف إدارة الموارد البشرية في المنظمة من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك، ونتائجها خلال فترة زمنية محددة ومعروفة، وتقييم الأداء يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بشأن العامل وإرشاده إلى مواضع القوة والضعف" (عيشي، 2012، ص: 17).

ومن خلال هذه التعريفات يرى الباحث، أن التقييم هو العملية الإدارية التي تهدف إلى قياس الاختلافات الفردية بين العاملين من حيث مدى كفاءتهم في النهوض بأعباء ومسؤوليات وظائفهم الحالية من ناحية وإمكانية تقلدهم لوظائف.

طرق تقييم الأداء:

"يقصد بطرق تقييم الأداء الأداة التي يستخدمها القائم بعملية التقييم لتقدير كفاءة العامل والتي توضح الأسلوب الذي يتم على أساسه تقييم أدائه" (ابو بكر، 2004، ص: 328) ومنها:

١- طريقة الترتيب البسيط: هذه الطريقة من أقدم الطرق المستخدمة في تقييم أداء العاملين حيث يقوم الشخص القائم بعملية التقييم بترتيب الأفراد تنازلياً حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأسوأ ومعرفة صفات كل منهم ويتم ذلك بعد مقارنة أداء الشخص بالآخرين على ألا يتم التقييم بالنسبة لصفة واحدة، بل يشمل الأداء الكلي للشخص، وتتميز هذه الطريقة بسهولة التطبيق، والتفرقة بين الكفاء وغير الكفاء بطريقة واضحة، إلا أن هذه الطريقة تصبح صعبة في حال وجود أعداد كبيرة من الأفراد، وهي أيضاً لا تظهر نواحي الضعف والقصور لدى الفرد بالنسبة لكل مجال

على حدى، ولا ننسى أن شخصية القائم بالتقييم وطريقة تفكيره واحتياجاته قد يترتب عليها نتائج غير موضوعية (عيشي، 2012).

٢- المقارنة بين العاملين : (Paired Comparison) في هذه الطريقة "يقارن الفرد الواحد بباقي الأفراد العاملين في القسم نفسه ويتكون ذلك وفقا لثنائيات من المقارنات وثم يحدد في كل منها أي فرد أفضل ويتجميع هذه المقارنات نتعرف على ترتيب العاملين تنازليا حسب أدائهم العام وحسب المقارنات التي تمت" (عبد الحي، 2004، ص: 158).

٣- طريقة التوزيع الإجمالي: يطلب من المقيم وضع مجموعة الموظفين المطلوب تقييمهم في مجموعات مختلفة من حيث درجة التقييم أو مستوى التقييم ويتم وضع الأفراد في فئات تقييم تحمل أوزان مختلفة حيث تتراوح أوزان التقييم بين ضعيف وأقل من متوسط وأعلى من متوسط وجيد وتمتاز تلك الطريقة بسهولة عملية التقييم وسرعتها، ولا يبذل المقيم جهدا كبيرا ووقتا في التقييم، ولكن إذا كان عدد الأفراد صغيرا يصعب استخدام طريقة التوزيع الإجمالي كما وأن نتائجها عامة غير تفصيلية وينقصها الموضوعية لأنها تعتمد على الرأي الشخصي للمقيم (عيشي، 2012).

٤- طريقة التقييم المقالي: "تتطلب هذه الطريقة أن يقوم المقيم بكتابة وصفا لأداء الفرد من خلال اعتماد نموذج معين لهذا الغرض ويتم تقديم توجيهات للمقيم عن الموضوعات التي يجب تغطيتها في التقييم" (خضير، 2011، ص: 160).

٥- الإدارة بالأهداف (Management By Objective) ويستخدم هذا الأسلوب في مجال تقييم الأداء بشكل واسع النطاق من خلال الإداريين والاختصاصيين ويطلق على هذا النمط من التقييم مسميات متعددة مثل الإدارة بالنتائج و إدارة الأداء ووضع الأهداف وتخطيط العمل وغيرها، وتعتمد هذه الطريقة على الخطوات التالية :

أ. يتم تحديد وتعريف مجموعة واضحة ودقيقة من الأهداف التي يجب أن يؤديها الفرد.

ب. وضع آلية تنفيذ العمل وتطبيق الأهداف الموضوعية.

ج. تعطي الحرية للفرد العامل بإنجاز هذه الخطة مع متابعه مدى الانجاز.

د. اتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية للانحراف عن الخطة الموضوعية.

٦- تقييم الأحداث الحرجة: (Critical Incident Appraisal) هذه الطريقة من أحدث الوسائل المستخدمة في تقييم الأداء وتتطلب وسيلة تقييم الأحداث الحرجة من المقيم الاحتفاظ بسجل يتم تدوين الأحداث وفقا لحدوثها أثناء أداء العاملين وتتميز هذه الطريقة بالتقليل من عنصر التميز في التقييم وتحسن من مستوى الإشراف على أداء العاملين وتعطي فكرة للعامل عن مستوى أدائه إلا أنها تشكل عبئا و جهدا كبيرا على المقيم لأنه يحتاج إلى تسجيل الأحداث بشكل منظم ومستمر.

٧- مقياس الاختيار الإلزامي (الإجباري) : " (Forced- Choice Rating) تهدف تلك الطريقة إلى تحقيق العدالة والموضوعية في تقييم الأداء ومن أكثر طرق التقييم استخداما ويقوم المقيم في هذه الطريقة بترتيب مجموعة من العبارات التي تصف

كيفية أداء العامل لمهامه وواجبات عمله والمسؤوليات المتعلقة به" (حمودة والخرابشة،

2011، ص: 162 - 165).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

دراسة الغرباوي (2014) بعنوان "نظم المعلومات الصحية المحوسبة وعلاقتها بالأداء

الوظيفي: دراسة ميدانية"، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الصحية

المحوسبة وعلاقتها بالأداء الوظيفي وهي دراسة ميدانية على مراكز وكالة الغوث للرعاية الصحية

الأولية في قطاع غزة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت الدراسة (9) مراكز

من أصل (21) مركزاً صحياً، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هو وجود درجة عالية

من الموافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة فيما يخص الإمكانيات المتاحة لاستخدام نظم

المعلومات الصحية المحوسبة، تطبيقات نظم المعلومات الصحية المحوسبة المستخدمة ومستوى

الأداء الوظيفي للعاملين . ووجود علاقة ايجابية بين نظم المعلومات الصحية المحوسبة والأداء

الوظيفي في مراكز الوكالة.

وهدفت دراسة دراسة هاشم (2013) بعنوان "أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية

عملية صنع واتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية "حالة" في بنك اليمن الدولي"، إلى التعرف

على أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات في

المجالات الاقتصادية المعروفة التي تعتمد على نظم المعلومات في الإدارة المؤسسية ولو بشكل

محدود أو بشكل كامل، وشكل مجتمع الدراسة جميع موظفي بنك اليمن الدولي، وتم تطبيق

الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (100) موظف وموظفة. وقد افترضت الدراسة

عدد من الفرضيات في محاولة للوصول إلى إجابات عملية، والبحث عن إجابات يمكن أن

توصل إلى حلول لرفع الكفاءة في استخدام نظم المعلومات الإدارية، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها إن السياسات التي ينتجها البنك مكتوبة لا تتسجم مع أهدافه، وأن الإدارة العليا لبنك اليمن الدولي تسمح بشكل متواضع بالمشاركة الجماعية في إيجاد حلول للمشكلات التي تواجه العمل، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات للبنك، كان من أهمها أن تحرص الإدارة العليا للبنك على تقديم الدعم والتسهيلات اللازمة للعاملين مستخدمي النظام من خلال تشجيعهم باستخدام النظام، وتفهم احتياجاتهم المختلفة وإستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها .

وفي دراسة أبو الغنم (2013) بعنوان "أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية"، فقد هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية، وبلغ حجم عينة الدراسة (300) مديراً من شركات الاتصالات الأردنية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن تصورات العاملين في شركات الاتصالات الأردنية لمستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية ومستوى فاعلية المديرين جاءت بمستوى مرتفع. كما تبين وجود أثر لأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارات شركات الاتصالات الأردنية بأخذ دورها في الاهتمام بأبعاد نظم المعلومات الاستراتيجية والبنية التحتية الإلكترونية، والبرمجيات والشبكات التي تدعمها وتحديثها، لما لها من أثر في تحسين مستوى فاعلية المديرين، كما أوصت الدراسة بتوجيه اهتمام الباحثين نحو دراسة دور التخطيط لنظم المعلومات الاستراتيجية ونظم دعم القرارات، ونظم دعم الإدارة الاستراتيجية في فاعلية العمليات الداخلية .

وجاءت دراسة كريشان (2013) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة أدوات المحاسبة الإدارية الحديثة : دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية" لتهدف إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة أدوات المحاسبة الإدارية الحديثة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة حجمها (80) شركة صناعية مساهمة عامة في الأردن. وقد أظهرت النتائج أن الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية تقوم بتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال المحاور الثلاثة التي تناولتها الدراسة وهي (دقة المعلومات المستخدمة، ملاءمة البرامج المستخدمة، معرفة المستخدمين بالنظم والبرمجيات). وأظهرت النتائج أن الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية تقوم بتطبيق أدوات المحاسبة الإدارية الحديثة وذلك من خلال المحاور الأربعة التي تناولتها الدراسة وهي (إدارة الجودة الشاملة، الإنتاج في الوقت المحدد، محاسبة التكاليف المبنية على الأنشطة، الإدارة على أساس الأنشطة)، وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بعناصره (دقة المعلومات المستخدمة، ملاءمة البرامج المستخدمة، معرفة المستخدمين بالنظم والبرمجيات) في زيادة كفاءة الإنتاج في الوقت المحدد في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة.

وكذلك هدفت دراسة البطاينة (2013) بعنوان "أثر عملية نقل التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة كهرباء محافظة إربد : دراسة ميدانية" إلى بيان أثر عملية نقل التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة كهرباء محافظة إربد. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق الاستبانة كأداة للدراسة على عينة بلغ حجمها (120) موظف وموظفة من شركة كهرباء إربد. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقل المديرين وتبادل مواقعهم، مما يساعد على زيادة منحنى الخبرة لديهم، وهذا بدوره

يساعد على زيادة الأداء، وكذلك وجود علاقة ايجابية ذات دلالة احصائية بين ابعاد عملية نقل التكنولوجيا والأداء الوظيفي للعاملين، هذا وقد بينت النتائج أن الهيكل التنظيمي هو أكثر أبعاد عملية نقل التكنولوجيا تأثيراً في الأداء الوظيفي للعاملين، يليه نقل مجموعات البحث والتطوير ومن ثم نقل المديرين وأخيراً فرق العمل. واعتماداً على ذلك أوصي بصياغة هياكل تنظيمية تسهم في الربط والتفاعل بين الأفراد وتمكنهم من استيعاب ونقل التكنولوجيا وكذلك إشراك جمع المستويات الإدارية بتشكيل فرق عمل وزيادة الاهتمام بنقل التكنولوجيا واستيعابها من قبل الإدارات العليا .

وهدفت دراسة زايد (2013) بعنوان "أثر خصائص نظم المعلومات المحاسبية على جودة أداء المدقق الداخلي : دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية" إلى التعرف على أثر خصائص نظم المعلومات المحاسبية على جودة أداء المدقق الداخلي، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية، استخدم فيها الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق الاستبانة كأداة للدراسة على عينة بلغ حجمها (20) شركة تأمين أردنية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لخصائص نظم المعلومات المحاسبية على جودة أداء المدقق الداخلي من حيث الالتزام بمعايير التدقيق الداخلي الخاصة، ومن أهم التوصيات :استمرار شركات التأمين الأردنية في الالتزام بخاصية الدقة والوضوح كونها تعمل على تحسين جودة أداء المدقق الداخلي، وذلك من خلال تحسين قدرة نظام المعلومات المحاسبية على إعطاء معلومات واضحة لمستخدمي البيانات. كذلك التأكيد على شركات التأمين الأردنية على أهمية السرعة والسهولة كخاصية مهمة من خصائص نظم المعلومات المحاسبية لكونها تؤثر في تحسين جودة أداء المدقق الداخلي.

وبينت دراسة الغويري (2013) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وأثرها في أداء مديريات وزارة التربية والتعليم الأردنية من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام: دراسة ميدانية في إقليم الوسط" من خلال أهدافها في التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في مستوى الأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام في مديريات وزارة التربية والتعليم في إقليم الوسط في الأردن، والتعرف أيضاً على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تلك المديريات من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام، وأيضاً التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في إقليم الوسط في الأردن، وقد تم تطبيق الدراسة بالمنهج الوصفي التحليلي على عينة بلغ حجمها (100) مدير ورئيس قسم من مديريات وزارة التربية والتعليم الأردنية في إقليم الوسط. وبينت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مديريات التربية والتعليم كان متوسطاً من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام، وأن مستوى الأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام كان متوسطاً كذلك . وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها: ضرورة عمل صيانه دورية وبشكل مستمر للشبكات في مديريات التربية والتعليم في إقليم الوسط لأهميتها في الاتصالات الإدارية وإختصارها للوقت المستغرق في الإنجاز .

وفي دراسة خريس (2011) بعنوان "إستخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن"، والتي هدفت إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، وبلغ حجم عينة الدراسة (30) جهاز تابع للخدمة المدنية في الأردن. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج نورد أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية التكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، والموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في فاعلية الأداء المؤسسي، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات (البرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) على رضا

العاملين، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، وإدارة الموارد البشرية) في تحقيق رضا العاملين بأجهزة الخدمة المدنية.

وجاءت دراسة السعودي (2006) بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي"، لتهدف إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في فروع مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن فروع (الإدارة الرئيسية، الكرك، العقبة، غرب عمان)، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (200) موظف وموظفة من فروع مؤسسة الضمان الاجتماعي. وخلصت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها، أن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة، وتجاه الأداء الوظيفي بدرجة متوسطة، ووجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي.

ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية:

دراسة (Mohammed & Hu) (2016) بعنوان:

"Using Management Information Systems (MIS) to Boost

Corporate Performance"

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية نظم المعلومات الإدارية (MIS) في أداء الشركات. وقد تم استعراض الدراسات السابقة لإثبات النظريات التي تشرح كيفية إدارة نظم المعلومات (MIS) التي تؤثر على أداء الشركات والتي تتعلق بمستقبل الأحداث والكفاءة والانتاج وأسعار الفائدة. وقد بلغ حجم العينة (20) شركة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج

كان من أهمها زيادة قدرة نظام المعلومات الإدارية تؤدي إلى درجة أعلى من الأداء الاستراتيجي. وبالتالي أوصت الدراسة بضرورة تطوير نظم المعلومات الإدارية من أجل أن يكون لها تأثير مباشر على الأداء المالي والاستراتيجي للشركات.

وجاءت كذلك دراسة (Karikari, Boateng & Ocansey) (2015) بعنوان:

"The Role of Human Resource Information System in the Process of Manpower Activities"

لتهدف إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية للموارد البشرية في عملية أنشطة القوى البشرية، ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام المقابلات لمجموعة من مدراء الموارد البشرية في صناعة الضيافة في لتحديد الفوائد والمساهمات والتحديات من نظام معلومات الموارد البشرية، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (20) مديراً من مدراء الموارد البشرية. وقد تم الكشف من خلال نتائج الدراسة على أن نظام معلومات الموارد البشرية يمكنه تحديد مواقع النشاطات الشاغرة، وتحليلها بدقة كل موقف وظيفي، وبالتالي توفير نظرة ثاقبة للتدريب التنظيمي، حيث بينت النتائج أن لنظام معلومات الموارد البشرية دوراً رئيسياً في إدارة الموارد البشرية، وبالتالي أوصت الدراسة بضرورة تقييم فعالية برامج التدريب، وجعلها أكثر فعالية.

وجاءت أيضاً دراسة (Ensour & Alinizi) (2014) بعنوان:

"The Impact of Management Information Systems (MIS)

Technologies on The Quality of Services Provided at The University of Tabuk"

والتي هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تقنيات نظم المعلومات الإدارية (MIS) على نوعية الخدمات المقدمة في جامعة تبوك من وجهة نظر الموظفين. ولتحقيق أهداف الدراسة، فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق الاستبانة المكونة من قسمين على عينة عشوائية مكونة من (426) موظف في جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية، وبعد تفريغ البيانات وتحليلها اصائياً، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها أن توافر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في جامعة تبوك تسهيل الإجراءات الإدارية، وتعمل على زيادة الكفاءة بين موظفيها، وأوصت الدراسة ضرورة إنشاء نظام للمكافآت يمهّد الطريق لتبني ثقافة المشاركة في الأنشطة المختلفة ، وبرامج التدريب على الجودة بالخدمة.

وكذلك دراسة (Bejjar Ali Boujelbene & Youne) (2013) بعنوان:

“The Impact of Information Systems on user Performance”

والتي هدفت الدراسة التعرف على اثر أنظمة المعلومات على أداء الموظفين، والتي جرى تطويرها للإجابة عن السؤال المرتبط بأثر أنظمة المعلومات على أداء المستخدم في الشركات التونسية، والتي شكلت مجتمع الدراسة، حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق الاستبانة كأداة للدراسة على عينة بلغ حجمها (160) شركة في تونس. وأظهرت النتائج أن ملاءمة التكنولوجيا لتوظيفها ونوعية المعلومات يؤثر بشكل مباشر على أداء المستخدمين وبشكل غير مباشر من خلال المنفعة المتوقعة والسهولة المتوقعة للاستخدام. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا بالشكل الأمثل أثناء عملهم.

وجاءت دراسة (Usman Sadiq, and Others) (2013) بعنوان:

"The Impact of Information Systems on the Performance of Human Resources Department"

لتهدف إلى الإجابة عن سؤال الدراسة في كيفية مساعدة أنظمة المعلومات لضمان فعالية وظائف الموارد البشرية. فالغرض الرئيسي من الدراسة هو قياس أثر نظم المعلومات على الأداء في دوائر الموارد البشرية، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق الاستبانة على عينة من موظفي دوائر الموارد البشرية في القطاع العام في بنغلادش، وقد بلغ حجم العينة (220) موظفاً وموظفة. وأظهرت النتائج أن نظام معلومات الموارد البشرية يستخدم إيجابياً كأداة لتحقيق كفاءة إدارية أعلى بإضافة قيمة في الدائرة. وتدعم النتائج الاستنتاجات بأن نظام معلومات الموارد البشرية يوظف في الأغلب كأداة إدارية أكثر من توظيفه كأداة إستراتيجية. وأوصت الدراسة بزيادة تدريب موظفي الموارد البشرية على التوظيف الصحيح لنظم المعلومات الإدارية في عملهم.

وفي دراسة (Adewoye, Obasan & Kehinde) (2012) بعنوان:

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

فقد هدفت الدراسة إلى معرفة إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التأثير الشامل والعام لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية في القطاع المصرفي النيجيري،

حيث استخدم الباحثون المنهج الوصفي من خلال تطبيق الاستبانة على عينة بلغ حجمها (300) موظف وموظفة من العاملين في دوائر وأقسام الموارد البشرية في بنك (Banks from Lagos State) في نيجيريا. وقد أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل إيجابي على كفاءة إدارة النشاطات والعمليات المتعلقة بالموارد البشرية. وأعطت الدراسة برهاناً تجريبياً بان تبني تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي النيجيري، وخاصة في إدارة الموارد البشرية قد أثر بشكل كبير على نشاطات إدارة الموارد البشرية وخصوصاً في متغيرات كفاءة إدارة الموارد البشرية وعملياتها، والاتصالات ومشاركة الموظفين، ودور ومهارات مديري الموارد البشرية.

أما في دراسة (Saeed Ziabaria and Others) (2012) بعنوان:

"Application of Management Information Systems and Its Impact on Performance of Anzali Custom's Employees"

فقد هدفت الدراسة إلى إستقصاء أنظمة الحاسوب وتطبيقاتها وفعاليتها على أداء موظفي دائرة الجمارك في جنوب إفريقيا، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق الاستبانة كأداة للدراسة على عينة بلغ حجمه (70) موظفاً وموظفة من دائرة الجمارك. وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام أنظمة الحاسوب في عصر المعلومات أدى إلى تحسين أداء وفعالية المنظمة. ، كما وأظهرت نتائج تحليل البيانات أن أنظمة الحاسوب تؤثر تأثيراً إيجابياً على تحسين إنتاجية القوة العاملة ونوعيتها وتحسين مهارات الوظيفة .

وجاءت دراسة (Supattra Boonmak) (2007) بعنوان:

"The Influence Of Management Information Systems And Information Technology On Management Performance And Satisfaction"

لتهدف إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة، وعلى إستراتيجية الأعمال فيها. وتكون مجتمع الدراسة من المدراء التنفيذيين من مؤسسات مختلفة في تايلاند، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة من هؤلاء المدراء التنفيذيين بلغ حجمها (40) مديراً تنفيذياً. وكان من أهم نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها، وتحسن العمل الاستراتيجي فيها. وأن زيادة الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات يزيد من كفاءة المنظمة وفعاليتها، ويحسن ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء.

ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة :

بينت الدراسات السابقة أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين من حيث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية التكنولوجية المعلومات (المكونات المادية، والموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في فاعلية الأداء المؤسسي كما في دراسة خريس، وبينت كذلك أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها، وتحسن العمل الاستراتيجي فيها كما في دراسة (Supattra Boonmak). وبينت الدراسات السابقة أيضاً أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مديريات التربية والتعليم كان متوسطاً من وجهة نظر المدراء ورؤساء الأقسام، وأن مستوى الأداء الوظيفي للمدراء ورؤساء الأقسام كان متوسطاً كذلك، كما ورد في دراسة الغويري.

وورد في دراسة أبو الغنم أن تصورات العاملين في شركات الاتصالات الأردنية لمستوى تطبيق نظم المعلومات الاستراتيجية ولمستوى فاعلية المديرين جاءت بمستوى مرتفع، وبينت دراسة الغرابوي وجود درجة عالية من الموافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة فيما يخص الإمكانيات المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الصحية المحوسبة في مراكز وكالة الغوث في غزة.

وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بقدرتها على إيجاد الروابط بين نظم المعلومات الإدارية والأداء، من خلال دمجها لأبعاد نظم المعلومات الإدارية الستة (كفاءة المعدات، حداثة البرمجيات، الموارد البشرية، تطور الشبكات، كفاءة قواعد البيانات، ومرونة الاجراءات والأنظمة)، وقياس أثرها على الأداء، حيث أن الدراسات السابقة قد عالجت جوانباً جزئية من أبعاد نظم المعلومات الإدارية التي تم استخدامها في الدراسة الحالية التي عالجتها بشكل كلي.

الفصل الثالث: الطريقة والاجراءات

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات في تحديد مجتمع الدراسة وعينتها من موظفي وزارة الصحة الأردنية، وكذلك المنهجية التي اتبعها الباحث في الكشف عن أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، كما يبين كيفية إعداد أداة الدراسة وطرق جمع البيانات، بالإضافة إلى خطوات التحقق من صدق الأداة وثباتها، إضافة إلى وصف تصميم الدراسة والطرق الإحصائية المتبعة في تحليل البيانات.

منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة وصفية تحليلية، ويتمتع هذا المنهج بقدرته على تحليل ووصف الوضع الراهن لوزارة الصحة الأردنية، من خلال أنظمة المعلومات الإدارية المتبعة في إدارتها، وقدرته أيضاً على تحليل أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها، فهي وصفية كونها هدفت إلى الكشف عن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم الوظيفية، ومؤهلاتهم العلمية، وسنوات خبرتهم وجنسهم لأثر نظم المعلومات الإدارية في أدائهم، أما في الجانب التحليلي فقد هدفت إلى تحليل الأدب النظري والبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة من خلال الاستبانة.

مجتمع وعينة الدراسة

شكل مجتمع الدراسة جميع موظفي وزارة الصحة الأردنية، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (875) (المصدر: ادارة الموارد البشرية وزارة الصحة الاردنية احصائيات عام ٢٠١٥) عاملاً وعاملة، بينما بلغ حجم عينة الدراسة (320) عاملاً وعاملة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. وبالتالي كانت وحدة المعاينة عاملو وزارة الصحة الأردنية (عينة الدراسة) والمقدر عددهم بـ (320) عاملاً وعاملة، وبعد توزيع الاستبانة تم استرداد (307) منها، ثم تم استثناء (7) استبانات غير مكتملة، لتستقر عينة الدراسة على (300) عاملاً وعاملة من وزارة الصحة الأردنية (عينة الدراسة). وقد تم اختيار وزارة الصحة الأردنية كون الباحث أحد العاملين فيها، ومطلعاً على أنظمتها وآليات عملها.

مصادر جمع المعلومات

مصادر أولية: وتمثلت في أدوات الدراسة التالية:

إستخدام الاستبانة كأداة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية (عينة الدراسة) .

مصادر ثانوية: وتمثلت في الأدب النظري من دراسات وكتب ورسائل جامعية ودوريات، والمتعلق بنظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين، وكذلك من خلال الدراسات السابقة ذات الصلة، من حيث المتغيرات والأهداف.

أداة الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تحليل البيانات من أجل الكشف عن أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية (عينة الدراسة)، قام الباحث بمراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. حيث تم وضع قائمة بالفقرات المرتبطة بقياس

تصورات أفراد عينة الدراسة لأثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية محورين رئيسيين، ومن ثم تم صياغتها على شكل استبانة تكونت من (35) فقرة، موزعة كما يلي:

المحور الأول: المعلومات الديموغرافية، وتكون من المتغيرات التالية:

- ١- الجنس.
- ٢- العمر.
- ٣- المؤهل العلمي.
- ٤- سنوات الخبرة.
- ٥- المستوى الوظيفي.

المحور الثاني: نظم المعلومات الإدارية، ولها ستة أبعاد:

البعد الأول: كفاءة المعدات وتكون من (5) فقرات

البعد الثاني: حداثة البرمجيات وتكون من (5) فقرات

البعد الثالث: الموارد البشرية وتكون من (4) فقرات

البعد الرابع: تطور الشبكات، وتكون من (4) فقرات

البعد الخامس: كفاءة قواعد البيانات وتكون من (4) فقرات

البعد السادس: مرونة الاجراءات والأنظمة، وتكون من (4) فقرات

المحور الثالث: الأداء، وتكون من (9) فقرات

وقد صممت الإجابة على أداة الدراسة وفق مقياس (ليكرت الخماسي) كما يلي:

- أوافق بشدة ولها (5) درجات.

- أوافق ولها (4) درجات.

- أوافق إلى حد ما (3) درجات.

- لا أوافق ولها (درجتان).

- لا أوافق بشدة ولها (درجة واحدة).

وقد تم احتساب درجة تقديرات أفراد عينة الدراسة لأثر نظم المعلومات الإدارية في أداء

العاملين في وزارة الصحة الأردنية على النحو التالي:

- الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (1,00 - 2,33) بدرجة منخفضة.

- الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (2,67 - 3,67) درجة متوسطة.

- الفقرة التي يتراوح متوسطها الحسابي بين (3,685 - 5,00) درجة مرتفعة.

صدق أداة الدراسة

تم عرض الأداة بصورتها الأولية على (10) محكمين من ذوي الاختصاص في مجالات

(وإدارة الأعمال، والإحصاء) في المملكة الأردنية الهاشمية ملحق رقم (2)، وقد طلب إليهم

تحديد درجة ملاءمة الفقرات وشموليتها لقياس البعد الذي وردت فيه تلك الفقرات، ومدى وضوح

الفقرات، وسلامتها اللغوية، وكذلك ذكر أي تعديلات مقترحة واقتراح فقرات يرونها ضرورية

وحذف الفقرات غير الضرورية. وبعد إعادة الأداة من قبل المحكمين تم إجراء التعديلات المقترحة

التي أوردوها.

دلالات صدق وثبات أداة الدراسة

لغايات التأكد من صدق البناء التكويني والثبات لأداة الدراسة تم تطبيق الأداة على

(15) فرداً من خارج عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية، ومن ثم حساب

معاملات الصدق والثبات كما يلي:

صدق البناء التكويني لأداة الدراسة

تم التأكد من صدق بناء أداة الدراسة بحساب معامل الإتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك من خلال إظهار درجة اتساق كل فقرة من الفقرات مع البُعد الواردة فيه، بمعنى أن قيمة معامل "ألفا" لفقرة ما تعكس درجة اتساق فقرات البُعد في حالة حذف تلك الفقرة (Cronbach's Alpha if Item Deleted)، كما تم حساب معامل إرتباط بيرسون (Pearson) بين كل فقرة من الفقرات مع البُعد الواردة فيه، وقد بلغت قيم معاملات الاتساق الداخلي (ألفا) ومعاملات الارتباط كما في الجدول رقم (١).

جدول (١): قيم معاملات "كرونباخ ألفا" لفقرات أداة الدراسة

قيمة (α) ألفا %	البعد	
٠.٨٧	كفاءة المعدات	المتغير المستقل
٠.٩٠	حدائثة البرمجيات	
٠.٩٠	الموارد البشرية	
٠.٩٠	تطور الشبكات	
٠.٨٩	كفاءة قواعد البيانات	
٠.٨٨	مرونة الاجراءات والأنظمة	
٠.٨٧	الأداء	المتغير التابع

وتعكس قيمة معامل "ألفا" للفقرات درجة اتساق عالية للبُعد الواردة فيه.

ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest)، على عينة مكونة من (١٥) عاملاً وعاملة من خارج أفراد عينة الدراسة بوزارة الصحة الأردنية، حيث تم إعادة تطبيق الأداة على العينة المكونة من (١٥) فرداً من الأفراد من خارج عينة الدراسة، بعد مرور (٧) أيام على التطبيق الأول، ثم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين. وتعدّ معاملات الثبات مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة الحالية، ومن هنا يمكن وصف أداة الدراسة هذه بالثبات العالي، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة تخضع لدرجة عالية من الاعتمادية ويمكن الوثوق بصحتها.

إجراءات الدراسة

١. تم الحصول على الموافقات اللازمة لإجراء الدراسة في وزارة الصحة الأردنية.
٢. تم حصر أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية من خلال تقارير الموارد البشرية للوزارة.
٣. تم إعداد أداة الدراسة واستخراج دلالات الصدق والثبات لها كما مرّ سابقاً.
٤. تم تطبيق أداة الدراسة على أفراد الدراسة، وقد استغرق توزيع الأداة وجمعها أربعة أسابيع.
٥. تم تفريغ البيانات على قوائم خاصة، ثم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائياً باستخدام "الرمزة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" (SPSS).

المعالجة الإحصائية

- تم استخدام المعالجات الإحصائية ذات الصلة باختبار فرضيات الدراسة كما يلي:
١. حساب معامل الإتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك من خلال إظهار درجة اتساق كل فقرة من الفقرات مع البُعد الواردة فيه، كما تم حساب معامل إرتباط بيرسون (Pearson) بين كل فقرة من الفقرات مع البُعد الواردة فيه.
 ٢. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة الفروق الظاهرية.
 ٣. اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باستخدام اختبار (One-Sample Kolmogorov Test).
 ٤. مصفوفة عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة (Multi Collinearity) باستخدام معامل تضخم التباين واختبار التباين المسموح.
 ٥. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression analysis) لاختبار صلاحية نموذج الدراسة ومعنوية تأثير المتغيرات المستقلة على التابع.
 ٦. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، للكشف عن دلالة الفروق.
 ٧. وفي حال أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية سيتم إجراء المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe).

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، حيث بينت أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من موظفي الوزارة بمختلف مستوياتهم، كما بينت الفروق في تقديرات أفراد الدراسة تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة.

تحليل بيانات الدراسة

القسم الأول: الإجابة عن أسئلة الدراسة

من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فيما يتعلق بالبعد الأول من أبعاد الدراسة وهو كفاءة المعدات، فقد تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها. والواردة في فقرات البعد الأول من أداة الدراسة، وعددها (٥) فقرات حيث أن المتوسط الحسابي الموزون للفقرات، والذي يمثل تغيير الاتجاه العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لظروف معينة، وحسب قيمة هذا المتوسط الحسابي يمكن تقييم اجابات المبحوثين ورأيهم عند كل فقرة من ضمن الإجابات، وبالتالي يمكن معرفة مستوى الاستجابة (مرتفعة أو متوسطة أو متدنية)، وكذلك الترتيب للفقرات حسب قيم المتوسط الحسابي. أما الانحراف المعياري لهذا المتغير فهو يعني إنحراف إجابات المبحوثين عن

المتوسط الحسابي، سواء كان هذا الانحراف صغيراً أو كبيراً، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٢).

جدول (٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة لبعدها كفاءة المعدات مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٣	توفر الوزارة اجهزة حاسوب مرتبطة بخطوط اتصال بالانترنت .	٤.٠١	٠.٩٢	١	مرتفعة
٢	توفر الوزارة اجهزة ذات قدرات تخزينية مناسبة لحفظ المعلومات .	٣.٨٥	٠.٩٧	٢	مرتفعة
١	توفر الوزارة اجهزة حاسوب تتناسب وطبيعة	٣.٦٢	١.٠١	٣	متوسطة
٤	تتميز الاجهزة المتوفرة بسهولة استخدامها .	٣.٤٥	٠.٩٥	٤	متوسطة
٥	تقوم الوزارة بتحديث وصيانة الاجهزة المستخدمة باستمرار .	٣.٢٢	١.٠٦	٥	متوسطة
	المتوسط العام	٣.٦٣			متوسطة

تشير النتائج في الجدول رقم (٢) إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتقديراتهم (٣.٦٣)، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٣)، "توفر الوزارة اجهزة حاسوب مرتبطة بخطوط اتصال بالانترنت"، والتي جاءت في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (٤.٠٥)،

أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٥) "تقوم الوزارة بتحديث وصيانة الاجهزة المستخدمة باستمرار"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٢٢). ويرى الباحث أن الفقرة التي حققت أعلى متوسط حسابي تعكس قدرة وزارة الصحة الأردنية على توفير التقنيات اللازمة لأداء العمل من حواسيب واتصال بشبكة الانترنت.

ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فيما يتعلق بالبعد الثاني من أبعاد الدراسة وهو حداثة البرمجيات، فقد تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها. والواردة في فقرات البعد الثاني من أداة الدراسة، وعددها (٥) فقرات، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٣).

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة لبعد حداثة البرمجيات مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	تستخدم الوزارة برمجيات سهلة تمتاز بسهولة التعامل معها .	٤.٠١	٠.٩٥	١	مرتفعة
٤	تمكن البرمجيات الحديثة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام .	٣.٨٥	٠.٩٨	٢	مرتفعة
٥	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق .	٣.٧٥	١.٠٢	٣	مرتفعة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٢	يتم تحديث البرمجيات اللازمة بشكل دوري.	٣.٥٢	٠.٩٦	٤	متوسطة
٣	تواكب البرمجيات المقدمة في الوزارة مع تطور الاحتياجات الوظيفية .	٣.٤١	١.٠١	٥	متوسطة
	المتوسط العام	٣.٧٨			متوسطة

تشير النتائج في الجدول رقم (٣) إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتقديراتهم (٣.٧٨)، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (١)، "تستخدم الوزارة برمجيات سهلة تمتاز بسهولة التعامل معها"، والتي جاءت في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (٤.٠١)، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٣) "تواكب البرمجيات المقدمة في الوزارة مع تطور الاحتياجات الوظيفية"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٤١).

ويرى الباحث أن النسبة العالية لإجماع تقديرات عينة الدراسة على أعلى الفقرات يعود لوعي وقدرة عملي وزارة الصحة الأردنية على استخدام البرمجيات التي توفرها الوزارة. في حين أن الفقرة التي جاءت في الترتيب الأخير تعكس ضرورة التطوير المستمر لهذه البرمجيات.

ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فيما يتعلق بالبعد الثالث من أبعاد الدراسة وهو الموارد البشرية، فقد تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب

والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها. والواردة في فقرات البعد الثالث من أداة الدراسة، وعددها (٤) فقرات، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٤).

جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة لبعدها الموارد البشرية مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٢	يتم تدريب الموظفين لتطوير مهاراتهم على استخدام أنظمة معلوماتية جديدة .	٣.٨٩	٠.٩٠	١	مرتفعة
٣	يتمتع موظفو نظم المعلومات الإدارية بحرفية عالية .	٣.٧٠	٠.٩٦	٢	مرتفعة
١	تقوم الوزارة بتعيين موظفين على درايه بمجال نظم المعلومات .	٣.٦١	٠.٨٩	٣	متوسطة
٤	تصرف الوزارة علاوات للموظفين الحاصلين على دورات في استخدام نظم المعلومات .	٣.٥٣	١.٠٢	٤	متوسطة
	المتوسط العام	٣.٦٨			متوسطة

تشير النتائج في الجدول رقم (٤) إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد

جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتقديراتهم (٣.٦٨)، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٢)، "يتم تدريب الموظفين لتطوير مهاراتهم على استخدام أنظمة معلوماتية جديدة"، والتي جاءت في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (٣.٨٩)، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٤) "تصرف الوزارة علاوات للعاملين الحاصلين على دورات في استخدام نظم المعلومات"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٥٣).

ويرى الباحث أن النسبة العالية لإجماع تقديرات عينة الدراسة على أعلى الفقرات استمرارية وزارة الصحة الأردنية بتبني خطط التدريب والتأهيل للعاملين فيها، بينما كانت أقل الفقرات تعكس عدم رضا العاملين بوزارة الصحة الأردنية على نظام العلاوات للعاملين الحاصلين على دورات في استخدام نظم المعلومات.

ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فيما يتعلق بالبعد الرابع من أبعاد الدراسة وهو تطور الشبكات، فقد تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها. والواردة في فقرات البعد الرابع من أداة الدراسة، وعددها (٤) فقرات، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٥).

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة لبعث تطور الشبكات مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٢	توفر الوزارة سهولة في الاتصال مع الدوائر الأخرى .	٣.٧٩	٠.٩٨	١	مرتفعة
٤	توفر الوزارة شبكة انترنت محمية من الاختراق والعبث بالمعلومات .	٣.٥٣	٠.٩٣	٢	متوسطة
٣	يتم صيانة شبكات الاتصال الداخلية والخارجية بصورة دورية وكافية .	٣.٤٠	٠.٩٠	٣	متوسطة
١	توفر الوزارة شبكة انترنت ذات سرعة عالية.	٣.١٨	٠.٩٥	٤	متوسطة
	المتوسط العام	٣.٤٨			متوسطة

تشير النتائج في الجدول رقم (٥) إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتقديراتهم (٣.٤٨)، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٢)، "توفر الوزارة سهولة في الاتصال مع الدوائر الأخرى"، والتي جاءت في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (٣.٧٩)، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (١) "توفر الوزارة شبكة انترنت ذات سرعة عالية"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.١٨) .

ويرى الباحث أن النسبة العالية لإجماع تقديرات عينة الدراسة على أعلى الفقرات يعكس مقدار سهولة وتطور الاتصال بين الدوائر والأقسام المختلفة بوزارة الصحة الأردنية، بينما بينت أقل الفقرات عدم توفر سرعات انترنت عالية بحيث يعاني العاملين من بطء شبكة الانترنت بالوزارة.

ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فيما يتعلق بالبعد الخامس من أبعاد الدراسة وهو كفاءة قواعد البيانات، فقد تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها. والواردة في فقرات البعد الخامس من أداة الدراسة، وعددها (٤) فقرات، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٦).

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة لبعدها كفاءة قواعد البيانات مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٢	تقوم الوزارة بتحديث قواعد البيانات بما يتناسب مع العمل باستمرار .	٤.٠٢	٠.٩٣	١	مرتفعة
١	تتميز قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين.	٣.٩٨	٠.٩٠	٢	مرتفعة
٤	يتوفر نظام حماية لقواعد البيانات بحيث تمنع غير المخولين الدخول للنظم .	٣.٦١	٠.٩٠	٣	متوسطة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٣	يسهل الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين في الوزارة .	٣.٣٣	٠.٩٢	٤	متوسطة
	المتوسط العام	٣.٧٤			متوسطة

تشير النتائج في الجدول رقم (٦) إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتقديراتهم (٣.٧٤)، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٢)، "تقوم الوزارة بتحديث قواعد البيانات بما يتناسب مع العمل باستمرار"، والتي جاءت في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (٤.٠٢)، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٣) "يسهل الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل العاملين بالوزارة"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٣٣).

ويرى الباحث أن النسبة العالية لإجماع تقديرات عينة الدراسة على أعلى الفقرات يعكس قدرة الوزارة على تحديث قواعد البيانات من خلال الأقسام التقنية المختصة بذلك، بينما عكست أقل الفقرات البطء في الوصول للمعلومات من قبل العاملين بوزارة الصحة الأردنية.

ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فيما يتعلق بالبعد السادس من أبعاد الدراسة وهو مرونة الاجراءات والأنظمة، فقد تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف

المعياري والترتيب والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها. والواردة في فقرات البُعد السادس من أداة الدراسة، وعددها (٤) فقرات، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٧).

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة لبعدها مرونة الاجراءات والأنظمة مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	تتميز الاجراءات المتبعة في استخدام النظم بالمرونة .	٤.٠٠	٠.٩٠	١	مرتفعة
٤	يتم توزيع المهام والواجبات حسب التخصص.	٣.٨١	٠.٩١	٢	مرتفعة
٣	توفر الوزارة نظام متسلسل لتوصيل المعلومات .	٣.٧٣	٠.٩٥	٣	مرتفعة
٢	تتسم الاجراءات بالوضوح وعدم التعقيد .	٣.٥٥	٠.٩٣	٤	متوسطة
	المتوسط العام	٣.٧٨			مرتفعة

تشير النتائج في الجدول رقم (٧) إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتقديراتهم (٣.٧٨)، حيث كانت

أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (١)، تتميز الاجراءات المتبعة في استخدام النظم بالمرونة"، والتي جاءت في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (٤.٠٠)، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٢) "تتسم الاجراءات بالوضوح وعدم التعقيد"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٥٥).

ويرى الباحث أن الفقرة التي حققت أعلى متوسط حسابي تعكس مرونة النظم المستخدمة بالوزارة، بينما تعكس أقل الفقرات مقداراً ملحوظاً في عدم وضوح الاجراءات المتبعة في وزارة الصحة الأردنية.

ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها فيما يتعلق بالقسم الثاني من أقسام الدراسة وهو الأداء، فقد تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب والمستوى لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها. والواردة في فقرات القسم الثاني من أداة الدراسة، وعددها (٩) فقرات، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٨).

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب، لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة للأداء مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٧	اسهمت نظم المعلومات الادارية في تسريع خطوات عملية اتخاذ القرار	٤.٠٣	٠.٩٢	١	مرتفعة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٥	ارتفع مستوى الاداء يوما بعد يوم .	٣.٨٦	٠.٩٣	٢	مرتفعة
٤	ازدادت عدد المعاملات المنجزة يوميا .	٣.٧٠	٠.٩٦	٣	مرتفعة
٣	انجزت الاعمال بوزارة الصحة بوقت مختصر وقياسي.	٣.٦٩	٠.٩٨	٤	مرتفعة
٢	انجاز العمل يتم بحرفية عالية .	٣.٥٢	١.٠٥	٥	متوسطة
٨	أسهمت نظم المعلومات الادارية بأنجاز اكثر من عمل في ان واحد .	٣.٤١	١.٠٢	٦	متوسطة
١	وفرت مكونات نظم المعلومات الحديثة دقة في الاداء.	٣.٢٥	٠.٩٥	٧	متوسطة
٦	اتخذت القرارات بكفاءة عالية .	٣.٢٠	٠.٨٩	٨	متوسطة
٩	اسهمت النظم في التنسيق بين الادارات المختلفة في الوزارة .	٣.١٤	١.٠٦	٩	متوسطة
	المتوسط العام	٣.٥٣			متوسطة

تشير النتائج في الجدول رقم (٨) إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة

الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد

جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لتقديراتهم (٣.٥٣)، حيث كانت

أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٧)، "اسهمت نظم المعلومات الادارية في تسريع خطوات عملية اتخاذ القرار"، والتي جاءت في الترتيب الأول، وبمتوسط حسابي (٤.٠٣)، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٩) "اسهمت النظم في التنسيق بين الادارات المختلفة في الوزارة"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.١٤).

ويرى الباحث أن الفقرة التي حققت أعلى متوسط حسابي عكست إجماع العاملين بوزارة الصحة الأردنية على أن نظم المعلومات الإدارية كان لها أثر واضح في تسريع عملية صنع القرار بالوزارة، بينما عكست أقل الفقرات أن هذه النظم لم تحقق عملية التنسيق الكامل بين الإدارات المختلفة بالوزارة.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

من أجل التحقق من أثر كل بعد من أبعاد نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين بوزارة الصحة الاردنية ككل، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Multiple Regression analysis) لمعرفة إذا كان هناك أثر ذو دلالة احصائية للمتغير المستقل بابعاده الستة (كفاءة المعدات، حداثة البرمجيات، الموارد البشرية، تطور الشبكات، كفاءة قواعد البيانات، مرونة الاجراءات والأنظمة) على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، الأمر الذي يتطلب التحقق من مناسبة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار الخطي المتعدد، من خلال اجراء مجموعة من الاختبارات القبلية (واختبار الطبيعة لكل متغير مستقل وللمتغير التابع،

واختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم)، قبل البدء بتطبيق الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة كما هو موضح فيما يلي:

أولاً: التحقق من الطبيعية (Normality): للمتغير المستقل بابعاده الستة (كفاءة المعدات، حوادث البرمجيات، الموارد البشرية، تطور الشبكات، كفاءة قواعد البيانات، مرونة الاجراءات والأنظمة) وللمتغير التابع أداء العاملين من خلال استخدام اختبار (One- Sample Kolmogorov-Smirnov Test)، والجدول (٩) يبين هذه النتائج.

جدول (٩): اختبار (Sample Kolmogorov-Smirnov Test) للمتغير المستقل والمتغير

التابع

Asymp. Sig. (2-tailed)	Kolmogorov-Smirnov Z	المتغير
0.108	1.167	كفاءة المعدات
0.104	1.223	حوادث البرمجيات
0.097	1.342	الموارد البشرية
0.143	1.121	تطور الشبكات
0.120	1.123	كفاءة قواعد البيانات
0.138	1.143	مرونة الاجراءات والأنظمة

0.198	1.087	المتغير المستقل ككل
0.086	1.286	المتغير التابع ككل

تشير النتائج في الجدول (9) أن جميع قيم الدلالة الاحصائية لاختبار (Sample Kolmogorov-Smirnov Test) للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع كانت أكبر من من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution).

ثانياً: اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار المتعدد المستخدم: وتم ذلك من خلال:

- اختبار الارتباط الخطي (Multicollinearity): تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من هذا الغرض تمت الاستعانة بهذا الاختبار، علماً بأنه يجب أن لا يتجاوز معامل التضخم للتباين القيمة (1.0)، وقيمة اختبار التباين المسموح لا بد أن تكون أكبر من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة كانت النتائج كما في الجدول (10).

جدول (10): اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة المستقلة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)
كفاءة المعدات	0.276	3.669
حداثة البرمجيات	0.342	3.654
الموارد البشرية	0.437	3.728
تطور الشبكات	0.330	5.096
كفاءة قواعد البيانات	0.461	3.682
مرونة الاجراءات والأنظمة	0.371	3.443

تشير النتائج في الجدول (10) إلى أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة أقل من (10)، حيث تراوحت القيم بين (3.443) و (5.096)، بينما كانت قيم اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع المتغيرات المستقلة أكبر من (0.05)، حيث تراوحت القيم بين (0.276) و (0.461)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وهذا يعزز إمكانية استخدامها جميعاً في النموذج، وبالتالي اختبار أثرها على المتغير التابع.

- تحليل التباين (Anova): بعد إدخال المتغيرات المستقلة الأربعة (كفاءة المعدات، حداثة البرمجيات، الموارد البشرية، تطور الشبكات، كفاءة قواعد البيانات، مرونة الاجراءات والأنظمة)، تم حساب تحليل التباين للمتغيرات المستقلة المدخلة في المعادلة كما هو مبين في الجدول (11).

جدول (11): تحليل التباين (Anova)^b للتحقق من قوة ومعنوية نموذج تحليل الانحدار الخطي

المتعدد

النموذج	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الاحصائية
الانحدار الخطي المتعدد	Regression	88.569	6	21.592	122.624	0.001a
	Residual	26.447	294	0.199		
	المجموع	116.016	300			

تظهر النتائج في الجدول (11) أن قيمة (F) (122.624) وبدلالة احصائية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على وجود قوة تفسيرية ومعنوية لاستخدام نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. وبهذا يكون نموذج الانحدار الخطي المتعدد ملائم لقياس العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ويبين الجدول (12) نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

جدول (12): نموذج الانحدار الخطي المتعدد

Std. Error of the Estimate	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	نموذج الانحدار الخطي المتعدد
0.531	0.808	0.801	0.887	نظم المعلومات الادارية

تبين النتائج في الجدول (12) أن قيمة معامل الارتباط المتعدد (0.887)، وأن قيمة معامل التحديد (R²) (0.801)، وأن قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R²) (0.808)، والذي يدل على أن أبعاد نظم المعلومات الإدارية استطاعت أن تفسر لوحدها (80.8%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع.

ولمعرفة أي من المتغيرات المستقلة ذات تأثير على المتغير التابع، وذات دلالة احصائية تم استخدام اختبار معنوية معاملات (Coefficients) معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعيارية (Standardized) وغير المعيارية (Unstandardized)، والجدول (13) يبين ذلك.

جدول (13): معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعيارية وغير المعيارية

الدلالة الاحصائية	قيمة t	Standardize d Coefficients	Unstandardized Coefficients		نموذج الانحدار الخطي المتعدد
		Beta	Std. Error	B	
0.000*	-6.382		0.251	-0.445	الحد الثابت (Constant)

0.003*	-4.997	-0.436	0.123	-0.569	كفاءة المعدات
0.001*	-5.368	-0.339	0.103	-0.469	حداثة البرمجيات
0.002*	-6.557	-0.548	0.123	-0.631	الموارد البشرية
0.000*	-5.669	-0.621	0.097	-0.710	تطور الشبكات
0.004*	-5.659	-0.622	0.134	-0.657	كفاءة قواعد البيانات
0.002*	-5.547	-0.598	0.128	-0.558	مرونة الاجراءات والأنظمة

تظهر النتائج في الجدول (13) أن جميع متغيرات الدراسة المستقلة لها تأثير ذو دلالة

احصائية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، والنتائج كما يلي:

١. وجود دلالة احصائية لثابت معادلة الانحدار الخطي المتعدد، حيث بلغت قيمة (t) -

٦.٣٨٢)، وبدلالة احصائية (٠.٠٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما

يدل على وجود معنوية لثابت معادلة الانحدار الخطي المتعدد.

٢. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري

المتعلق بالبعد الأول من أبعاد المتغير المستقل (كفاءة المعدات)، حيث بلغت قيمة

(t) (-٤.٩٩٧)، وبدلالة احصائية (0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)،

وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات

الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية تعزى لكفاءة المعدات، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة هاشم ودراسة (Ensour & Alinizi) من حيث علاقة كفاءة المعدات بتحسين الأداء.

٣. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الثاني من أبعاد المتغير المستقل (حداثة البرمجيات)، حيث بلغت قيمة (t) (-٥.٣٦٨)، وبدلالة احصائية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية تعزى لحداثة البرمجيات، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Bejjar Ali Boujelbene & Youne) من حيث ارتباط حداثة البرمجيات في نظم المعلومات الإدارية بالأداء.

٤. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الثالث من أبعاد المتغير المستقل (الموارد البشرية)، حيث بلغت قيمة (t) (-٦.٥٥٧)، وبدلالة احصائية (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية تعزى للموارد البشرية، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Usman Sadiq, and Others) من حيث وجود علاقة بين متغير الموارد البشرية والأداء.

٥. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (تطور الشبكات)، حيث بلغت قيمة

(t) (-0.669)، وبدلالة احصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لتطور الشبكات، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Adewoye, Obasan & Kehinde) وكذلك نتائج دراسة السعودي من حيث وجود علاقة ايجابية بين تطور الشبكات وتحسن الأداء.

٦. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (كفاءة قواعد البيانات)، حيث بلغت قيمة (-0.659) (t)، وبدلالة احصائية (0.0004) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لكفاءة قواعد البيانات، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة Adewoye, Kehinde & Obasan & السعودي وخريس من حيث تأثير كفاءة قواعد البيانات على أداء العاملين.

٧. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (مرونة الاجراءات والأنظمة)، حيث بلغت قيمة (-0.547) (t)، وبدلالة احصائية (0.0002) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لمرونة الاجراءات والأنظمة، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة خريس ودراسة الغويري ودراسة

(Mohammed & Hu) من حيث التأثير الايجابي لمرونة الاجراءات والأنظمة على

الأداء.

وعليه سيتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية (لايوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية) وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروقات ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$) في اجابات عينة الدراسة لأثر نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين بوزارة الصحة الاردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي).

للكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغيرات الدراسة الديموغرافية، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية تبعاً لمتغير الجنس، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (١٤).

جدول (١٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية، تبعاً لمتغير الجنس

الإحصاءات الوصفية	ذكر	انثى
المتوسط الحسابي	٣.٥٨	٣.٧١
الانحراف المعياري	0.98	١.٠١
العدد	١٦٥	١٣٥

تشير المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (١٤) إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية، ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (١٥).

جدول (١٥): نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية تبعاً لمتغير الجنس

مصدر التباين	مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	4.36	1	4.36	2.38	٠.263
داخل المجموعات	174.64	86	2.03		
المجموع	179.00	87			

* دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تشير النتائج في الجدول رقم (١٥) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٣٨) وهذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية لا تختلف باختلاف الجنس.

وللكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربعة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة، حيث أشارت المتوسطات الحسابية إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربعة، ولمعرفة

مستوى الدلالة الإحصائية للفروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (١٦).

جدول (١٦): نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٧.٧٣	٣	2.٤٥	٢.٩٧	*.٠.٠٠٠
داخل المجموعات	١٢٢.٥١	٢٩٧	٠.٩٣		
المجموع	١٣٠.٢٤	٣٠٠			

* دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = ٠.٠٥)$

تشير النتائج في الجدول رقم (١٦) إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربعة، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٩٧) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq ٠.٠٥)$. وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف العمر.

وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير العمر في تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربعة، تم استخدام طريقة "شيفيه" (Scheffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (١٧).

جدول (١٧): نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" للكشف عن مصدر الفروق في تقديرات

أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

سنوات الخبرة	المتوسط	٢٠- أقل من ٣٠	٣٠- أقل من ٤٠	٤٠- أقل من ٥٠	٥٠ سنة فأكثر
٢٠- أقل من ٣٠ سنة	٣.٦٩		*٠.٢٧	-	-
٣٠- أقل من ٤٠ سنة	٣.٦٠			-	-
٤٠- أقل من ٥٠ سنة	٣.٧٢	*٠.٢٠	*٠.٢٨	-	-
٥٠ سنة فأكثر	٣.٥٩	-	-	-	-

* دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = ٠.٠٥$)

تبين النتائج في الجدول رقم (١٧) أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربع كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٢٠- أقل من ٣٠ سنة) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٤٠- أقل من ٥٠ سنة) وذوي العمر (٣٠- أقل من ٤٠ سنة) من جهة أخرى ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٢٠- أقل من ٣٠ سنة).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٢٠- أقل من ٣٠ سنة) قِيمُوا أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربع بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي الأعمار الأخرى.

وللكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة، حيث أشارت المتوسطات الحسابية إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

بمستوياته الثلاث، ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (١٨).

جدول (١٨): نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في أفراد عينة الدراسة تبعاً

لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٨.٥٥	٣	2.٤٩	٢.٨٩	*٠.٠٠١
داخل المجموعات	١٢٦.٥٥	٢٩٧	٠.٩٠		
المجموع	١٣٥.١٠	٣٠٠			

* دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تشير النتائج في الجدول رقم (١٨) إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٨٩) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف المستوى التعليمي.

وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير المستوى التعليمي في تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث، تم استخدام طريقة "شيفيه" (Scheffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (١٩).

جدول (١٩): نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" للكشف عن مصدر الفروق في تقديرات

أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	المتوسط	سنوات الخبرة
*٠.٢٤			٣.٥٨	دبلوم
			٣.٤٤	بكالوريوس
*٠.٢٦	*٠.٢٢		٣.٦٣	دراسات عليا

* دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تبين النتائج في الجدول رقم (١٩) أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (بكالوريوس) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (دراسات عليا) ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (دراسات عليا).

وهذه النتيجة حسب رأي الباحث تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (دراسات عليا) قِيموا أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي المستويات التعليمية الأخرى.

للكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربعة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٢٠).

جدول (٢٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الإحصاءات الوصفية	أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات أقل من ١٠ سنوات	١٠ سنوات أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة
المتوسط الحسابي	٣.٦٥	٣.٤١	٣.٤٣	٣.٥٦
الانحراف المعياري	٠.٩٠	٠.٩٣	٠.٩٨	٠.٩١
العدد	٦٠	١٢٢	٧٨	٤٠

تشير المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (٢٠) إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربع، ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (٢١).

جدول (٢١): نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

مصدر التباين	مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٩.٢٣	٣	2.٨٥	٢.٩٩	*٠.٠٠٢
داخل المجموعات	١٢٤.٣٨	٢٩٧	٠.٨٣		
المجموع	١٣٣.٦١	٣٠٠			

* دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تشير النتائج في الجدول رقم (٢١) إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربعة، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٩٩) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وهذه

النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف سنوات الخبرة. وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة في تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربعة، تم استخدام طريقة "شيفيه" (Scheffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (٢٢).

جدول (٢٢): نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" للكشف عن مصدر الفروق في تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط	أقل من ٥ سنوات	٥ سنوات أقل من ١٠	١٠ سنوات أقل من ١٥	١٥ سنة فأكثر
أقل من ٥ سنوات	٣.٦٩				*٠.٢٧
٥ سنوات أقل من ١٠	٣.٦٠				-
١٠ سنوات أقل من ١٥	٣.٧٢			*٠.٢٠	*٠.٢٨
١٥ سنة فأكثر	٣.٥٩				

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تبين النتائج في الجدول رقم (٢٤) أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربع كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٥ سنة فأكثر) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٠ سنوات أقل من ١٥) من جهة أخرى ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٥ سنة فأكثر).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٥ سنة فأكثر) قِيمُوا أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربع بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي سنوات الخبرة الأخرى.

وللكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٢٣).

جدول (٢٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من

العاملين بوزارة الصحة الأردنية، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

الإحصاءات الوصفية	مدير	رئيس شعبة	موظف
المتوسط الحسابي	٣.٦٩	٣.٥٢	٣.٤٢
الانحراف المعياري	٠.٩٠	٠.٩١	٠.٩٣
العدد	٤٤	٦٦	١٩٠

تشير المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (٢٣) إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث، ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (٢٤).

جدول (٢٤): نتائج تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

مصدر التباين	مجموع	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٧.٦٥	٣	2.٨١	٢.٧٥	*٠.٠٠٢
داخل المجموعات	١٢٢.٣٢	٢٩٧	٠.٩٩		
المجموع	١٢٩.٩٧	٣٠٠			

* دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تشير النتائج في الجدول رقم (٢٤) إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٧٥) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف المستوى الوظيفي.

وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي في تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث، تم استخدام طريقة "شيفيه" (Scheffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (٢٥).

جدول (٢٥): نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" للكشف عن مصدر الفروق في تقديرات

أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

موظف	رئيس شعبة	مدير	المتوسط	سنوات الخبرة
*٠.٢٥			٣.٦٩	مدير
*٠.٢٩	*٠.٢٠		٣.٥٢	رئيس شعبة
			٣.٤٢	موظف

* دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تبين النتائج في الجدول رقم (٢٥) أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة

من ذوي المستوى الوظيفي (مدير) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الوظيفي (رئيس شعبة) ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الوظيفي (مدير).

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الوظيفي (مدير) قيموا أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي المستويات الوظيفية الأخرى نظراً لكونهم أكثر خبرة في مجال العمل.

وبناءً على النتائج سيتم قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بمتغير الجنس، ورفضها فيما يتعلق بباقي المتغيرات الديموغرافية الأخرى.

الخاتمة

بعد أن تم تحليل بيانات الدراسة في هذا الفصل، واختبار الفرضيات، سوف يناقش الفصل الخامس هذه النتائج وربطها بالدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة نتائج الدراسة

القسم الأول: نظم المعلومات الإدارية

البعد الأول: كفاءة المعدات

تشير النتائج إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها لبعدها كفاءة المعدات قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، وكانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٣)، "توفر الوزارة أجهزة حاسوب مرتبطة بخطوط اتصال بالانترنت"، والتي جاءت في الترتيب الأول، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٥) "تقوم الوزارة بتحديث وصيانة الأجهزة المستخدمة باستمرار"، وهذه النتيجة من وجهة نظر الباحث تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية يتعاملون مع معدات مناسبة، وأنهم يرون أن الوزارة توفر أجهزة الحاسوب المناسبة، لكنها لا تقوم بصيانة وتحديث الأجهزة المستخدمة باستمرار.

البعد الثاني: حداثة البرمجيات

تشير النتائج إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (١)، "تستخدم الوزارة برمجيات سهلة تمتاز بسهولة التعامل معها"، والتي جاءت في الترتيب الأول، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٣) "تواكب البرمجيات المقدمة في

الوزارة مع تطور الاحتياجات الوظيفية"، والتي حلت في الترتيب الأخير، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعكس مقداراً متوسطاً من حداثة البرمجيات المستخدمة بوزارة الصحة الأردنية حسب تقدير أفراد عينة الدراسة من العاملين بالوزارة، كما يرى الباحث أن تقديرات عينة الدراسة قد بينت أن البرمجيات المستخدمة سهلة الاستخدام، لكن الوزارة لا تعمل على تطويرها وتحديثها.

البعد الثالث: الموارد البشرية

تشير إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٢)، "يتم تدريب الموظفين لتطوير مهاراتهم على استخدام أنظمة معلوماتية جديدة"، والتي جاءت في الترتيب الأول، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٤) "تصرف الوزارة علاوات للموظفين الحاصلين على دورات في استخدام نظم المعلومات"، والتي حلت في الترتيب الأخير. ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعكس بمقدار متوسط أثر الموارد البشرية في التعامل مع نظم المعلومات الإدارية، وحسب تقديرات أفراد عينة الدراسة فإن الباحث يرى أن وزارة الصحة الأردنية تولي عملية التدريب والتأهيل لكوادرها درجة عالية، بينما لا تقوم بصرف أية حوافز مالية للمندربين.

البعد الرابع: تطور الشبكات

تشير النتائج إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٢)، "توفر الوزارة سهولة في الاتصال مع الدوائر الأخرى"، والتي جاءت في الترتيب الأول أما أقل الفقرات

والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (١) "توفر الوزارة شبكة انترنت ذات سرعة عالية"، والتي حلت في الترتيب الأخير.

ويرى الباحث أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية قد قيموا بعد تطور الشبكات بشكل متوسط، وأشاروا بشكل مرتفع لسهولة الاتصال بين دوائر وأقسام الوزارة، لكنهم بينوا البطء الذي يعانون منه في شبكة الانترنت.

البعد الخامس: كفاءة قواعد البيانات

تشير النتائج إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٢)، "تقوم الوزارة بتحديث قواعد البيانات بما يتناسب مع العمل باستمرار"، والتي جاءت في الترتيب الأول، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٣) "يسهل الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين في الوزارة"، والتي حلت في الترتيب الأخير. ويرى الباحث حسب تقديرات أفراد عينة الدراسة أن قواعد البيانات المستخدمة بالوزارة تعكس قبولاً متوسطاً من قبل العاملين بالوزارة، وأن الوزارة تقوم بتحديث هذه القواعد باستمرار، بينما يعاني العاملين بالوزارة من الوصول السريع للبيانات.

البعد السادس: مرونة الاجراءات والأنظمة

تشير النتائج إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المرتفعة، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (١)، "تتميز الاجراءات المتبعة في استخدام النظم بالمرونة"، والتي جاءت في الترتيب الأول، أما أقل الفقرات

والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٢) "تتسم الاجراءات بالوضوح وعدم التعقيد"، والتي حلت في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٥٥) وانحراف معياري (٠.٩٣). ويرى الباحث هنا أن تقديرات عينة الدراسة قد ثمنت عالياً مرونة الاجراءات والأنظمة المستخدمة بالوزارة، لكنهم يعانون من عدم وضوح بعض هذه الاجراءات والأنظمة.

القسم الثاني: الأداء

تشير النتائج إلى أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين فيها قد جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، حيث كانت أعلى الفقرات التي تشير إلى درجة مرتفعة هي: الفقرة (٧)، "اسهمت نظم المعلومات الادارية في تسريع خطوات عملية اتخاذ القرار"، والتي جاءت في الترتيب الأول، أما أقل الفقرات والتي تشير إلى درجة متوسطة فكانت: الفقرة (٩) "اسهمت النظم في التنسيق بين الادارات المختلفة في الوزارة"، والتي حلت في الترتيب الأخير. ويرى الباحث هنا أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين بوزارة الصحة الأردنية أن نظم المعلومات الإدارية قد أسهمت في تسريع خطوات عملية اتخاذ القرار ، بينما لم تسهم بمقدار كبير في عملية التنسيق بين الإدارات المختلفة بالوزارة.

مناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة الفرضية الرئيسية الأولى

من أجل التحقق من أثر كل بعد من أبعاد نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية ككل، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي (Multiple Regression analysis) لمعرفة إن كان هناك أثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (كفاءة المعدات، حداثة البرمجيات، الموارد البشرية، تطور الشبكات، كفاءة قواعد البيانات، مرونة الاجراءات

والأنظمة) على المتغير التابع (أداء العاملين) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، والذي يتطلب التحقق من ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار الخطي المتعدد، من خلال إجراء بعض الاختبارات القبلية (واختبار الطبيعة لكل متغير مستقل وللمتغير التابع، واختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد المستخدم)، قبل البدء بتطبيق الانحدار الخطي المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة كما هو موضح فيما يلي:

فمن خلال التحقق من الطبيعة (Normality) أشارت النتائج أن جميع قيم الدلالة الاحصائية لاختبار (Sample Kolmogorov-Smirnov Test) للمتغير المستقل والمتغير التابع كانت أكبر من من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن المتغير المستقل والمتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distribution). وكذلك من خلال اختبار القوة المعنوية والتفسيرية لنموذج تحليل الانحدار المتعدد المستخدم : تم استخدام اختبار الارتباط الخطي (Multicollinearity) بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير، وأشارت النتائج إلى أن قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع ابعاد المتغير المستقل أقل من (١٠)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل، وهذا يعزز إمكانية استخدامها جميعاً في النموذج، وبالتالي اختبار أثرها على المتغير التابع. بالإضافة إلى حساب تحليل التباين لأبعاد المتغير المستقل المدخلة في المعادلة حيث أشارت النتائج إلى وجود قوة تفسيرية ومعنوية لاستخدام نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

وقد أظهرت النتائج أن جميع أبعاد متغير الدراسة المستقل لها تأثير ذو دلالة احصائية في أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية، كما يلي:

١. وجود دلالة احصائية لثابت معادلة الانحدار الخطي المتعدد، حيث بلغت قيمة (t) - (٦.٣٨٢)، وبدلالة احصائية (٠.٠٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على وجود معنوية لثابت معادلة الانحدار الخطي المتعدد.

٢. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الأول من أبعاد المتغير المستقل (كفاءة المعدات)، حيث بلغت قيمة (t) (-٤.٩٩٧)، وبدلالة احصائية (0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لكفاءة المعدات، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة هاشم ودراسة (Ensour & Alinizi) من حيث علاقة كفاءة المعدات بتحسين الأداء. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة الغرباوي (٢٠١٤) من حيث أن معدات تطبيقات نظم المعلومات الصحية المحوسبة المستخدمة ترفع من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

٣. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الثاني من أبعاد المتغير المستقل (حدثة البرمجيات)، حيث بلغت قيمة (t) (-٥.٣٦٨)، وبدلالة احصائية (0.001) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لحدثة

البرمجيات، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Bejjar Ali Boujelbene & Youne) من حيث ارتباط حادثة البرمجيات في نظم المعلومات الإدارية بالأداء. واتفقت هذه النتيجة أيضاً مع دراسة الغرابوي (٢٠١٤) من حيث إنعكاس حادثة البرمجيات المستخدمة وسهولتها إيجابياً على أداء العاملين بالوزارة، كما اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة دراسة كريشان (2013) والتي أظهرت نتائجها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بعناصره (دقة المعلومات المستخدمة، ملائمة البرامج المستخدمة، معرفة المستخدمين بالنظم والبرمجيات) في زيادة كفاءة الإنتاج في الوقت المحدد في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة.

٤. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الثالث من أبعاد المتغير المستقل (الموارد البشرية)، حيث بلغت قيمة (t) (-٦.٥٥٧)، وبدلالة احصائية (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى للموارد البشرية، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Usman Sadiq, and Others) من حيث وجود علاقة بين متغير الموارد البشرية والأداء. وقد اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة دراسة خريس (٢٠١١) بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات المكونات المادية، وإدارة الموارد البشرية) في تحقيق رضا العاملين بأجهزة الخدمة المدنية.

٥. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (تطور الشبكات)، حيث بلغت قيمة

(t) (-0.669)، وبدلالة احصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لتطور الشبكات، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Adewoye, Obasan & Kehinde) وكذلك نتائج دراسة السعودي من حيث وجود علاقة ايجابية بين تطور الشبكات وتحسن الأداء.

٦. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (كفاءة قواعد البيانات)، حيث بلغت قيمة (-0.659) (t)، وبدلالة احصائية (0.0004) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لكفاءة قواعد البيانات، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Adewoye, Kehinde & Obasan) والسعودي وخريس من حيث تأثير كفاءة قواعد البيانات على أداء العاملين.

٧. وجود دلالة احصائية لمعامل معادلة الانحدار الخطي المتعدد المعياري وغير المعياري المتعلق بالبعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (مرونة الاجراءات والأنظمة)، حيث بلغت قيمة (-0.547) (t)، وبدلالة احصائية (0.0002) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى لمرونة الاجراءات والأنظمة، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة خريس ودراسة الغوييري ودراسة

(Mohammed & Hu) من حيث التأثير الايجابي لمرونة الاجراءات والأنظمة على

الأداء.

وعليه تم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية (لايوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين بوزارة الصحة الاردنية) وقبول الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لنظم المعلومات الادارية في أداء العاملين بوزارة الصحة الاردنية. وقد اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة دراسة أبو الغنم ودراسة هاشم ودراسة الغرباوي. وكذلك اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسات (Karikari, Boateng & Ocansey) (Bejjar Ali Boujelbene & Youne)

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروقات ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في اجابات عينة الدراسة لأثر نظم المعلومات الادارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي).

تشير المتوسطات الحسابية إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية، كما وتشير النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٣٨) وهذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية لا تختلف باختلاف الجنس.

تشير المتوسطات الحسابية إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربع، كما وتشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربعة، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٩٧) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف العمر. وأشارت النتائج أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربع كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٢٠- أقل من ٣٠ سنة) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٤٠- أقل من ٥٠ سنة) وذوي العمر (٣٠- أقل من ٤٠ سنة) من جهة أخرى ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٢٠- أقل من ٣٠ سنة).

وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي العمر (٢٠- أقل من ٣٠ سنة) قِيموا أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير العمر بمستوياته الأربع بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي الأعمار الأخرى.

تشير المتوسطات الحسابية إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث، كما وتشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٨٩) وهذه القيمة دالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف المستوى التعليمي. وبينت النتائج أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (بكالوريوس) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (دراسات عليا) ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (دراسات عليا).

وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي (دراسات عليا) قيموا أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بمستوياته الثلاث بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي المستويات التعليمية الأخرى.

وتشير المتوسطات الحسابية إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربع، كما وتشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربعة، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٩٩) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف سنوات الخبرة. وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة في تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربعة، تم استخدام طريقة "شيفيه" (Scheffe) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (٣١). وبينت النتائج أن

مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربع كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٥ سنة فاكثراً) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٠ سنوات أقل من ١٥) من جهة أخرى ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٥ سنة فاكثراً).

وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي سنوات الخبرة (١٥ سنة فاكثراً) قِيموا أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير سنوات الخبرة بمستوياته الأربع بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي سنوات الخبرة الأخرى.

وتشير المتوسطات الحسابية إلى وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث، كما وتشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة الأردنية بمختلف مستوياتهم لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعاده الستة على الأداء، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة لها (٢.٧٥) وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تعني أن تقديرات أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الصحة تختلف باختلاف المستوى الوظيفي. وبينت النتائج أن مصدر الفروق الدالة إحصائياً بين تقديرات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث كان بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الوظيفي (مدير) من جهة، وبين تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الوظيفي (رئيس شعبة) ولصالح تقديرات أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الوظيفي (مدير).

وهذه النتيجة تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي المستوى الوظيفي (مدير) قيّموا أثر نظم المعلومات الادارية بأبعاده الستة على الأداء تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي بمستوياته الثلاث بدرجة أعلى من زملائهم من ذوي المستويات الوظيفية الأخرى. وبناءً على النتائج سيتم قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بمتغير الجنس، ورفضها فيما يتعلق بباقي المتغيرات الديموغرافية الأخرى.

توصيات الدراسة

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فإن الباحث يقترح التوصيات التالية:

١. ضرورة التركيز على رفع كفاءة المعدات المستخدمة في وزارة الصحة الأردنية بما يتلائم مع الاحتياجات التطويرية لنظم المعلومات الإدارية.
٢. ضرورة تطوير شبكات التواصل عبر الانترنت والانترنت في وزارة الصحة الأردنية لما لها من أهمية في أثر هذه الشبكات كبعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية على الأداء.
٣. العمل على تطوير وتدريب موظفي وزارة الصحة الأردنية على مفهوم استخدام نظم المعلومات الإدارية، وأثرها على الأداء.
٤. الاهتمام بتطوير وتحديث البرمجيات المستخدمة في وزارة الصحة، ومراجعتها بشكل دوري.
٥. العمل على تحديث وتطوير قواعد البيانات لما لها من أهمية في حفظ المعلومات الإدارية التي يستخدمها موظفي الوزارة.

٦. العمل على تبسيط اجراءات العمل الإدارية من أجل اكسابها المرونة التي ترفع من مستويات الأداء.

٧. إجراء المزيد من البحوث حول أثر نظم المعلومات الإدارية على متغيرات أخرى.

المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

١- الكتب:

أبو الفتوح، صالح (2006) ، نظم المعلومات الإدارية و التقنيات الحديثة لدعم الإدارة في

عصر العولمة، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

أبو بكر، مصطفى (2004)، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، ط(1)،

الإسكندرية : الدار الجامعية.

أبوطالب، يحيى (2003) ، نظم المعلومات الإدارية، (ط1)، القاهرة : شركة ناس للطباعة.

البكري، سونيا (2003)، نظم المعلومات الإدارية، (ط1)، الاسكندرية: الدار الجامعية.

حسن، حسين (2008) ، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال ،

(ط1)، الأردن، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

حسن، راوية (2001)، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، (ط1)، الاسكندرية :الدار

الجامعية .

الحسنية، سليم إبراهيم (2006) ، نظم المعلومات الإدارية، (ط1)، عمان: مؤسسة الوراق.

الخزامى، عبد الحكم(2000)، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين،الجزء الاول، (ط1)،

القاهرة: مكتبة ابن سينا .

الخزامي، عزيز (2007)، دراسات تطبيقية في نظم المعلومات الجغرافية، (ط1)، جمهورية

مصر العربية :دار العلم للنشر.

- خضير، حمود والخرشة، ياسين (2011)، إدارة الموارد البشرية، (ط1)، عمان: دار المسيرة.
- الخطيب، احمد وزوغان، خالد(2009)، إدارة المعرفة ونظم المعلومات،(ط1)، الأردن، عمان: جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.
- الدحله، فيصل (2001)، تكنولوجيا الأداء البشري المفهوم وأساليب القياس والنماذج، (ط1)، عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- درة، عبد الباري(2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- السامرائي، ايمان والزعبي، هيثم (2004) ، نظم المعلومات الإدارية، (ط1)، الأردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الشرابي ، فواد (2008) ، نظم المعلومات الادارية، عمان: أسامة للنشر والتوزيع.
- الطائي، محمد عبد حسين (2009)، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية إدارة تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- طيبي،خضر (2012)، ادارة تكنولوجيا المعلومات ، (ط1)، عمان، الاردن: دارالحامد للنشر والتوزيع.
- عاشور، احمد(2010) ، السلوك الانساني في المنظمات، (ط3)، الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية.

عبد الحي، رمزي (2007)، تقييم أداء الإدارة الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة، (ط1)، الاسكندرية: دار الوفاء للنشر والتوزيع.

عليان، ربحي (2008) ، إدارة المعرفة، (ط1)، الأردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عيشي، عمار (2012)، اتجاهات التدريب المعاصرة وتقييم أداء الأفراد العاملين، (ط1)، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

الكردي، منال والعبد، جلال (2003)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (ط1)، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.

اللوزي، موسى (2007)، التنظيم واجراءات العمل، (ط2)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

المرسي، جمال(2003)، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية: مدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الواحد والعشرين، (ط1)، القاهرة: الدار الجامعية.

هلال، محمد (1996)، مهارات إدارة الأداء، (ط1)، القاهرة: مركز تطوير الاداء والتنمية.

الهيتمي، خالد (2000) ، إدارة الموارد البشرية: مدخل أستراتيجي، (ط1) ، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

٢- الرسائل الجامعية والابحاث:

أبو الغنم ، خالد (2013)، أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القصيم ، الرياض.

البطاينة ، محمد (2013)، أثر عملية نقل التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة كهرباء محافظة إربد : دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جرش الخاصة، عمان، الأردن.

البوي، محمد سليمان، (2008)، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الحوامدة ، نضال والفهداوي، فهمي (2002)، اثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لبعض الموظفين الحكوميين، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مؤتة (17) .

خريس، نهاد (2011)، إستخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

زايد، لينة (2013)، أثر خصائص نظم المعلومات المحاسبية على جودة أداء المدقق الداخلي: دراسة تطبيقية على شركات التأمين الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن .

الزعيبي ، خالد يوسف و الزيدي ، زينب حسين (2012)، أثر نظم المعلومات الإدارية في عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين في مراكز الوزارات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 4 (8).

السعودي، موسى (2006)، اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي (دراسة ميدانية). مجلة دراسات (العلوم الإدارية)، 33، (1) ، الجامعة الأردنية ، عمان .

الطالب، غيداء ونوار سلطان، (2010)، نظام لاسترجاع المعلومات في المكتبات الالكترونية باستخدام المنطق المضرب، مجلة الرافدين لعلوم الحاسوب والرياضيات. وقائع المؤتمر العلمي الثالث في تقانة المعلومات، جامعة الموصل.

الطوبال، يارا (2012)، أثر عمليات ادارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية . رسالة ماجستير غير منشورة، ، جامعه ال البيت، عمان ، الاردن.

عريف، مجدي، (2008)، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، سوريا.

العمرى، ايمن، (2009)، اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

الغريوي، محمود (2014)، نظم المعلومات الصحية المحوسبة وعلاقتها بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الغويري ، زيد (2013)، تكنولوجيا المعلومات و أثرها في أداء مديريات وزارة التربية و التعليم الأردنية من وجهة نظر المدراء و رؤساء الأقسام : دراسة ميدانية في إقليم الوسط. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان، الاردن.

الفروخ، فايز(2003) ، اثر عملية التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة

في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

كريشان ، خليل (2013) ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة أدوات المحاسبة الإدارية الحديثة : دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية.رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الاردن.

المخادمة، أحمد عبد الرحمن،(2013)، أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية "دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية". مجلة المنارة، 19(4) 325-395.

المطيري، مشعل، (2011)، تحليل وتقييم الأداء المالي لمؤسسة البترول الكويتية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

هاشم، غسان (2013)، اثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع واتخاذ القرارات(دراسة تطبيقية بنك اليمن الدولي). رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة سانت كليمنتس العالمية، المكلا، اليمن.

المراجع باللغة الاجنبية :

Adewoye J. O & Obasan, Kehinde, A, (2012) "The Impact of Information Technology (IT) on Human Resource Management (HRM): Empirical evidence from Nigeria Banking Sector. Case Study of Selected Banks from Lagos State and Oyo State in South-West Nigeria", **European Journal of Business and Management**, 4(6), 28-38.

Alter, Steven. (2002), "**Information Systems: The Foundation of e-Business**", 4th ed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River. [http://www.moh.gov.jo/AR/About the Ministry of Health/Pages/org_arabic-chart.aspx](http://www.moh.gov.jo/AR/About%20the%20Ministry%20of%20Health/Pages/org_arabic-chart.aspx).

Bejjar Ali & Boujelbene Younes, (2013) "The Impact of Information Systems on user Performance: An Exploratory Study", **Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology**, issue 2.

Ensour, H. S., & Alinizi, T. M. (2014). The Impact Of Management Information Systems (MIS) Technologies On The Quality Of Services Provider At The University Of Tabuk . **International Journal of Network Security & Its Applications**, 6(2), 1.

Gittow, David. (2007), **Business Administration**, University of Maryland USA.

Heel, A. (2002) ,**Performance Measurement and Management** ,United Kingdom, Greet Bookstore.

Karikari, A. F., Boateng, P. A., & Ocansey, E. O. (2015). The Role of Human Resource Information System in the Process of Manpower Activities. **American Journal of Industrial and Business Management**, 5(06), 424.

Laudon, K. & Laudon, I. (2002), "**Management Information Systems. Managing The Digital Firm**", 7th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Printic Hall Person Education

Laudon, Kenneth C., and Laudon, Jane P., (2007), "**Management Information Systems: Managing the Digital Firm**", 10th ed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River

Mohammed, A. N. N. A. M., & Hu, W. (2016). Using Management Information Systems (MIS) to Boost Corporate

Performance. **International Journal of Management Science and Business Administration.**

Sadagopan, S., (1999), "**Management Information Systems**", 3rded, New Delhi, Prentice, Hall of India Private Limited.

Saeed Ziabari, others, (2012). "Application of Management Information Systems and Its Impact on Performance of Anzali Custom's Employees" **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, 12, (7), 6922-6926.

Supattra, Boonmak. (2007), "**The Influence of Management Information System and Information Technology On Management Performance And Satisfaction**", 7th Global Conference on Business & Economics.

Usman Sadiq, Ahmad Khan, Khurram Ikhlq, Bahaudin Mujtaba, (2012)" The Impact of Information Systems on the Performance of Human Resources Department", **Journal of Business Studies Quarterly**, 3(4), 77-91.

Zwass, V., (1998), "**Foundations of Information Systems**", 1sted, Irwin, Boston Ridge: McGraw-Hill Companies, Inc.

الملاحق

ملحق (١)

كتاب تسهيل مهمة الباحث



الرقم: تطوير / حفظ / ١٧١٥
التاريخ: ١٥ / ٦ / ٢٠١٥
الموافق:

مدير

تحية طيبة وبعد ،،،

أرفق طياً صورة عن كتاب مدير مستشفى البشير / رئيس لجنة أخلاقيات البحث العلمي رقم م ب أ / لجنة أخلاقيات / ٨٣٠٣ تاريخ ٢٠١٦/٦/١٣ بخصوص طلب السماح لطالب الماجستير مصطفى صالح فالح الشرعة تخصص ادارة عامة اجراء بحث بعنوان :-

(اثر نظم المعلومات الادارية في اداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية)

عن طريق توزيع الاستبيان المرفق صورة عنه على الموظفين العاملين في وزارة الصحة.

أرجو التكرم بالإيعاز لمن يلزم تسهيل مهمة اجراء البحث اعلاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

مدير تطوير الموارد البشرية

الدكتورة فدوى الشوابكة

هـ م

٢٠١٦ / ٧ / ١٥

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد....

أخي المستجيب.... / اختي المستجيبة

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان :

" أثر نظم المعلومات الادارية في اداء العاملين في وزارة الصحة الاردنية"

إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في جامعة آل البيت، نرجو منكم التعاون في الإجابة على فقرات الإستبانة، وذلك بوضع علامة (X) امام العبارة التي ترونها مناسبة لإجاباتكم حسب أولويتها وأهميتها بدقة وموضوعية، علماً بان هذه الإجابات سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .
وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير.

الباحث: مصطفى صالح الشرعة

قسم ادارة الاعمال / تخصص الادارة العامة

أولاً: المعلومات الشخصية:

الجنس:

انثى

ذكر

العمر:

٢٠- اقل من ٣٠ سنة ٣٠- اقل من ٤٠ سنة ٤٠- اقل من ٥٠ سنة ٥٠ سنة فأكثر

المؤهل العلمي :

دراسات عليا

بكالوريوس

دبلوم

عدد سنوات الخبرة:

اقل من ٥ سنوات ٥ سنوات اقل من ١٠ سنوات ١٠ سنوات اقل من ١٥ سنة ١٥ سنة فاكثر

المستوى الوظيفي:

موظف

رئيس شعبة

مدير

ثانيا : فقرات الاستبانة:

اولا: في الجدول الذي امامك صمم لقياس نظم المعلومات الادارية في وزارة الصحة الاردنية نرجو التلطف بتعبئة هذه الاستبانة وذلك بوضع علامة (x) امام العبارة التي ترونها مناسبة لإجابتم حسب اولويتها وأهميتها بدقة وموضوعية.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
نظم المعلومات الادارية						
أولا : كفاءة المعدات						
1	توفر الوزارة اجهزة حاسوب تتناسب وطبيعة العمل .					
2	توفر الوزارة اجهزة ذات قدرات تخزينية مناسبة لحفظ المعلومات .					
3	توفر الوزارة اجهزة حاسوب مرتبطة بخطوط اتصال بالانترنت .					
4	تتميز الاجهزة المتوفرة بسهولة استخدامها .					
5	تقوم الوزارة بتحديث وصيانة الاجهزة المستخدمة باستمرار .					
ثانيا : حداثة البرمجيات						
1	تستخدم الوزارة برمجيات سهلة تمتاز بسهولة التعامل معها .					
2	يتم تحديث البرمجيات اللازمة بشكل دوري .					
3	تواكب البرمجيات المقدمة في الوزارة مع تطور الاحتياجات الوظيفية .					

					4	تمكن البرمجيات الحديثة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام .
					5	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق .
ثالثا: الموارد البشرية						
					1	تقوم وزاره بتعيين موظفين على درايه بمجال نظم المعلومات .
					2	يتم تدريب الموظفين لتطوير مهاراتهم على استخدام أنظمة معلوماتية جديدة .
					3	يتمتع موظفو نظم المعلومات الادارية بحرفية عالية .
					4	تصرف الوزارة علاوات للموظفين الحاصلين على دورات في استخدام نظم المعلومات .
رابعا : تطور الشبكات						
					1	توفر الوزارة شبكة انترنت ذات سرعة عالية .
					2	توفر الوزارة سهولة في الاتصال مع الدوائر الاخرى .
					3	يتم صيانة شبكات الاتصال الداخلية والخارجية بصورة دورية وكافية .
					4	توفر الوزارة شبكة انترنت محمية من الاختراق والعبث بالمعلومات .
خامسا: كفاءة قواعد البيانات						
					1	تتميز قواعد البيانات بالقدرة الفائقة على التخزين .
					2	تقوم الوزارة بتحديث قواعد البيانات بما يتناسب مع العمل باستمرار .
					3	يسهل الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين في الوزارة .
					4	يتوفر نظام حماية لقواعد البيانات بحيث تمنع غير المخولين الدخول للنظم .
سادسا: مرونة الاجراءات والانظمة						
					1	تتميز الاجراءات المتبعة في استخدام النظم مرنة .
					2	تتسم الاجراءات بالوضوح وعدم التعقيد .
					3	توفر الوزارة نظام متسلسل لتوصيل المعلومات .
					4	يتم توزيع المهام والوجبات حسب التخصص .

القسم الثاني : في الجدول الذي امامك صممت لقياس الأداء للعاملين في وزارة الصحة الاردنية نرجو التلطف بتعبئة هذه الاستبانة وذلك بوضع علامة (x) امام العبارة التي ترونها مناسبة لإجابتم حسب اولويتها وأهميتها بدقة وموضوعية .

ملحق (٣)

قائمة محكمي الاستبانة

الدكتور محمد الدلالة	هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي
الدكتور هائل عابنة	جامعة آل البيت
الدكتور وليد العواودة	جامعة آل البيت
الدكتور طلال القرعان	جامعة العلوم الإسلامية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
الأداء						
1	وفرت مكونات نظم المعلومات الحديثة دقة في الاداء .					
2	انجاز العمل يتم بحرفية عالية .					
3	انجزت الاعمال بوزارة الصحة بوقت مختصر وقياسي .					
4	ازدادت عدد المعاملات المنجزة يوميا .					
5	ارتفع مستوى الاداء يوما بعد يوم .					
6	اتخذت القرارات بكفاءة عالية .					
7	اسهمت نظم المعلومات الادارية في تسريع خطوات عملية اتخاذ القرار .					
8	أسهمت نظم المعلومات الادارية بأجاز اكثر من عمل في ان واحد .					
9	اسهمت النظم في التنسيق بين الادارات المختلفة في الوزارة .					
	الدكتور مرعي بني خالد	جامعة آل البيت				
	الدكتور عمر البطاينة	الجامعة الهاشمية				

الجامعة الهاشمية	الدكتور ممدوح الشرعة
جامعة آل البيت	الدكتور علي القرعان
جامعة العلوم الإسلامية	الدكتورة مها الخفاف
جامعة فيلادلفيا	الدكتورة أماني جرار
جامعة مؤتة	الدكتور عاطف الرفوع

ملحق (٤)

الهيكل التنظيمي لوزارة الصحة الأردنية

