

دور نظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين  
لدى الشركات الصناعية الأردنية

الباحث : الدكتور الاستاذ المشارك منور محمود العدوان - السعودية - جامعة الملك عبدالعزيز - كلية الاعمال برباغ - قسم نظم  
المعلومات الادارية  
الدكتور فرحات عباس جامعة المسيلة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة ، هذا وتم إجراء هذه الدراسة خلال العام 2016/2017م، تم الاستناد في هذه الدراسة على عينة عشوائية، تكونت من (70) عامل لدى الشركات الصناعية الأردنية، وخلصت الدراسة بأندرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الأردنية للمهارات الناعمة كانت متوسطة، ووجود أثر ما بين نظم المعلومات الإدارية وتعزيز المهارات الناعمة، وأوصت الدراسة بتحسين المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية من خلال إشراكهم بدورات متخصصة .

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، المهارات الناعمة.

Abstract

**The Role of Management Information Systems in Enhancing the Soft Skills of Employees of Jordanian Industrial Companies**

This study was conducted in 2016/2017. This study was based on a random sample of 14 workers in Jordanian industrial companies. The study concluded that the degree of ownership of employees Jordanian companies for soft skills were medium, and there was an effect between management information systems and soft skills. The study recommended improving the soft skills of the employees of the Jordanian industrial companies by engaging them in specialized courses.

**Key words:** Management Information Systems, Soft Skills.

المقدمة:

تُعد نظم المعلومات الإدارية نظام منهجى محوسب يتميز بقدرته على تكامل البيانات من مصادر مختلفة ومتباينة لأجل هدف أساسي ألا وهو توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين، هذا وتركز هذه النظم على الاستخدام في الإدارة والأعمال.

هذا وترتبط نظم المعلومات الإدارية بشكل أساسي بالتخطيط للتطوير ، وإدارة واستخدام أدوات تكنولوجيات المعلومات لأجل مساندة الأفراد بإنجاز كافة مهامهم المرتبطة بمعالجة المعلومات وكذلك إدارتها، وبهذا فإن تقنيات المعلومات الإدارية تركز بشكل أساسي على كافة أنواع التقنيات التي تستخدم بالعمل الإداري لأجل تحقيق أهدافها بالرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات . ( McLeado and Schell, 2007, p 11)

هذا وتقوم نظام المعلومات الإدارية بتزويد المعلومات من خلال استخدام صنفين من البرمجيات، يمكن إبرازها

على النحو الآتي :

1-برمجية كتابة التقرير (Report Writing Software): هذا وإن برمجية كتابة التقرير تنتج كلاً من تقارير فترية خاصة، والتقارير الفترية يرمز لها بلغة برمجة وتعتمد على الجداول، والتقارير الخاصة، هذا وتعد لتلبية احتياجات معلومات خاصة.

2-النماذج الرياضية (Mathematicl Models) : وهو نموذج رياضي يستخدم بشكل أساسي لأجل محاكاة عمليات المنظمة، وتصف عمليات الشركة وتكتب بلغة برمجة، وهي تجعل المهمة أسهل وأسرع. هي تلك النظم التي تتعامل مع كل أنشطة المعلومات واتخاذ القرارات المرتبطة بعمليات المنظمة، وذلك بغرض زيادة فعالية وكفاءة المنظمة من خلال توفير المعلومات ودعم القرارات الإدارية .

هذا 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 لتتمكن 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 ، 2004) هذا وقد وردت الكثير من التعاريف التي تناولت نظم المعلومات الإدارية، حيث اختلفت هذه التعاريف تبعاً لإختلاف الباحثين في تركيزهم على ما يروونه 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 آخر على أن هدف نظم المعلومات الإدارية هو تقديم معلومات للإدارة لاستخدامها في عمليات التخطيط والرقابة ويرى فريق آخر أن الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية هو وصف النشاطات التي تقوم بها المنظمة مع مرور الزمن. وسيتم هنا الإشارة إلى عدد من هذه التعاريف.

فقد عرف نظام المعلومات الإدارية على أنه: " 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 المستفيدين (صناع القرارات) على النحو الذي يسهل مهمتهم في صنع القرارات وتحقيق أهداف المنظمة". ( الطائي, 2009: 31)

هذا ويرى (النجار، 2013، 55) بأن هناك عدة وظائف لإدارة نظم المعلومات الإدارية، يمكن إيجازها على النحو الآتي:

- 1- دعم العمليات المرتبطة بالمنظمة .
- 2- دعم وظائف الإدارة المختلفة.
- 3- دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالمنظمة.
- 4- تعظيم التعاون بين الإدارة العليا والفروع التابعة في المناطق المختلفة.
- 5- المساهمة بتحقيق الميزة الاستراتيجية للمنظمة.
- 6- العمل على تحقيق الفاعلية من خلال توفير المعلومات الصحيحة اللازمة لأجل اتخاذ القرارات، والكفاءة من خلال توفير هذه المعلومات بأقل كلفة ممكنة.
- 7- التنسيق ما بين أصحاب المنشأة وأصحاب المصالح المختلفين من الموردين والعملاء والموظفين، إذ تؤمن نظم المعلومات الإدارية حركة الاتصال سواء بتبادل الرأي أو تنفيذ الصفقات التجارية ما بين الأطراف المختلفة. وبهذا فإن نظم المعلومات الأساسية مرتبطة بشكل أساسي على المقدرة على استخدام التكنولوجيا، وهذه المقدرة تعتبر إحدى المهارات الناعمة الأساسية التي يجب أن يمتاز بها العاملين.

إذ تُعدّ المهارات الناعمة من الاصطلاحات السوسولوجية المتعلقة بالاختبارات الشخصية وتحديداً (اختبارات الذكاء العاطفي)، فهي مرتبطة بشكل أساسي بالسمات الشخصية والاجتماعية، كما أنها مرتبطة بشكل أساسي في الاتصالات والود والعلاقات مع الآخرين (Symmonds, 2009).

كما وتعتبر المهارات الناعمة الجزء المُكمل للمهارات الإدارية والأكاديمية التي يكتسبها الشخص، وتعتبر من المتطلبات الأساسية للعمل المهني. المهارات الناعمة سمات شخصية تعزز عملية التفاعل مع الأفراد، وأمر أساسي في الأداء الوظيفي والمستقبل المهني، وهي قابلة للتطبيق داخل نطاق العمل أو خارجه على حدّ سواء (Giusti, 2008, 21).

كما وتعمدّ المهارات الناعمة بالقيام بأدوار محورية وأساسية تسهم بشكل أساسي بنجاح المنظمة، وخاصة تلك التي تتعامل مع العملاء؛ وتكون هذه المنظمة أكثر نجاحاً مقارنة مع غيرها من المنظمات، وإذا كان العاملون لدى المنظمات تنقصهم هذه المهارات؛ فعليها تأهيلهم وتدريبهم وإكسابهم هذه المهارات؛ لأنها أصبحت مطلباً مصاحباً للمهارات الأكاديمية الإدارية الأخرى (Heckman..et..al, 2012, 18).

وهناك ارتباط كبير ما بين المهارات الناعمة والكفاءات السلوكية، كما أنّ المهارات الناعمة تطلق على المهارات الشخصية، وهي تشمل الكثير من المهارات مثل اتخاذ القرار الصائب والقدرة على العمل بروح الفريق، وإدارة الوقت، والتواصل، والقيادة، وإدارة الأزمات، والتفكير النقدي، والسمات المتعلقة بالشخصية؛ إلا أنّ الكثير من المنظمات تعتمد على التركيز على المهارات الأكاديمية والمهنية؛ متناسية للمهارات الناعمة؛ إذ تعدّ المهارات الناعمة أمراً أساسياً؛ لإنجاح أهداف وغايات المنظمة.

وتعتبر بدايات استخدام المهارات الناعمة بشكل أساسي في سنة 1972م، وقد عرّف (Reddy, &Gopi, 2013, p21) المهارات الناعمة بأنها " مجموعة من الصفات الشخصية والاجتماعية، والعادات الشخصية، والود والطبيعة الإيجابية والتي تتفاوت من شخص إلى آخر " .

والمهارات الناعمة باتت أساسية على مستوى المنظمات، وقد اعترف بأهمية المهارات الناعمة مؤخراً من قبل المنظمات، إذ إنّ المهارات الناعمة تلعب دوراً مهماً في تشكيل شخصية الفرد، إذ أصبح من الأهمية بمكان اكتساب الطالب المعرفة الأكاديمية، كذلك يجب أن يمتلك الشخص المهارات الناعمة للبيئة الصعبة، وبهذا يمكن أن يغير المشكلات إلى فرص والتعامل مع السلبيات بأسلوب أسهل وأفضل (Reddy, &Gopi, 2013) .

كما وقد أجريت جامعة ستانفورد ومعهد البحوث كارثي دراسة مرتبطة بشكل أساسي بالمهارات الناعمة للقيادة، وقد اشتملت العينة على (500) مدير تنفيذي وقد بينت الدراسة أنّ 75% من النجاح الوظيفي متوقف على المهارات الناعمة والتعامل مع الناس، و25% متعلقة بالمهارات (الأكاديمية)، من هنا برزت أهمية المهارات الناعمة؛ إذ إنها في غاية الأهمية؛ لأجل زيادة إنتاجية المرء في المؤسسة. (Welsh, Peter, , Kechagia, Waglund, 2011).

ويرى ويلش وبيير وكاشجياوواجلوند (Welsh, Peter, , Kechagia, Waglund, 2011) أنّ مجموعة من الكفاءات الأساسية يجب أن يتصف بها المدراء على مختلف مستوياتهم؛ وهي ما تسمى بالمهارات الناعمة، ويمكن إجمالها على النحو الآتي:

- إدارة الوقت: يُعدّ الوقت من الموارد القيمة والثمينة في أي منظمة، وبالنسبة لأي فرد. وهو أحد الموارد التي تنفذ بسرعة وبشكل ثابت ودقيق، والتي يمكن أن يعاد إنتاجها أو يعاد تعطيها.
- الإيجابية: هي الطاقة الكامنة، والتي تسهم بشكل أساسي بدفع الأشخاص إلى العمل بشكل جيد ومظني، متجاوزاً العوائق التي تواجهه.

- **روح المبادرة وريادة الأعمال:** وهي قدرة الفرد على تحويل الأفكار إلى أفعال، ويشمل الإبداع والابتكار والمخاطرة، فضلاً عن القدرة على تخطيط وإدارة المشاريع؛ من أجل تحقيق الأهداف، وهذا يدعم الأفراد، ليس فقط في حياتهم اليومية، وإنما في البيت والمجتمع، وأماكن عملهم، كما أن اغتنام الفرص، والقيم الأخلاقية والقرارات الرشيدة أساسية.
- **التواصل باللغة الأم:** وتتمثل في القدرة على التعبير وتفسير المفاهيم والأفكار والمشاعر والحقائق سواء بالأسلوب الشفوي أو بالاستماع أو بالتحدث أو بالقراءة وبالكتابة)، والتواصل أمر أساسي سواء في العمل أو التعلم أو المنزل أو في الترفيه.
- **الاتصالات في اللغة الأجنبية:** أصبحت اللغات الأجنبية تشارك في نطاق واسع مهارات الاتصال، إذ يجب بالإضافة إلى المعرفة باللغة الأم أن يكون قادراً على التواصل باللغات الأخرى؛ لأجل التعرف على آراء ووجهات وأفكار الآخرين؛ الذين يتحدثون باللغات أخرى.
- **الكفاءات الاجتماعية والمدنية:** وتشمل الكفاءة الشخصية، ومشاركة الأفراد في الحياة المدنية، استناداً إلى المعارف والمفاهيم السياسية والالتزام بالمشاركة الديمقراطية.
- **روح المبادرة وريادة الأعمال:** وهي قدرة الفرد على تحويل الأفكار إلى أفعال، ويشمل الإبداع والابتكار والمخاطرة، فضلاً عن القدرة على تخطيط وإدارة المشاريع؛ من أجل تحقيق الأهداف، وهذا يدعم الأفراد، ليس فقط في حياتهم اليومية، وإنما في البيت والمجتمع، وأماكن عملهم، كما أن اغتنام الفرص، والقيم الأخلاقية والقرارات الرشيدة أساسية.
- **الكفاءة الرياضية والكفاءات الأساسية في العلوم والتكنولوجيا:** إذ يجب أن يكون قادراً على حل المشكلات في مواقف الحياة اليومية، من خلال التطبيقات والتفكير الرياضي، كما يجب أن يكون قادراً على نطقها بشكل جيد. وأن يكون قادراً على استخدام الوسائل الرياضية والنماذج والرسوم البيانية، فمن خلاله يكون قادراً على التفكير المنطقي، كما أنه يصبح قادراً على تفسير الظواهر الطبيعية،
- **تعلم كيفية التعلم:** وهي القدرة على المتابعة والتواصل في التعليم، والقدرة على استيعاب المعارف والمهارات الجديدة، فضلاً عن السعي للاستفادة والتوجيه، والقدرة على دمج تجارب الحياة في المعارف والمهارات.
- **الوعي الثقافي والتعبير:** إذ إن التفكير الإبداعي والخبرات، والموسيقى والفنون المسرحية والآداب والفنون البصرية تعتبر أساسية، إذ إن هذه المهارات يمكن أن تسهم بشكل واضح في مجتمع المعرفة؛ كما يجب التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ لأنه أصبح الركيزة الأساسية للتعلم في مجمل أنشطة التعلم .
- **مهارات الديسكو والكفاءة (DISCO – European Dictionary of Skills and Competences):** وهو برنامج أوروبي يهدف إلى إكساب الأفراد مهارات وقدرات (وجعلهم معترفاً بهم عبر الحدود) تؤهلهم للعمل في جميع دول الاتحاد الأوروبي وهدف البرنامج تعزيز القدرة التنافسية لسوق العمل الأوروبي من خلال مساعدة المواطنين الأوروبيين على اكتساب مهارات جديدة ومعارف ومؤهلات وجعلهم معترفاً بهم عبر الحدود. كما أنه يدعم الابتكارات والتحسينات في نظم وممارسات التعليم والتدريب المهني.
- **التفكير الناقد:** هو التفكير الذي يتطلب استخدام المستويات المعرفية العليا الثلاث في تصنيف بلوم، وهي: التحليل، والتركيب، والتقويم.
- **إيجاد حلول للمشاكل:** وهي مقدرة الفرد على إيجاد وخيارات متنوعة للمشاكل التي تواجهه في العمل.
- **محو الأمية العاطفية:** وهي "القدرة على فهم العواطف، والقدرة على الاستماع إلى الآخرين والتعاطف مع عواطفهم، والقدرة على التعبير عن المشاعر بشكل مثمر .

- **التعاطف:** هو القدرة على فهم ما شخص آخر يعاني من داخل إطار الشخص الآخر المرجعية، أي القدرة على وضع نفسه في حذاء شخص آخر.
  - **المهارات الحياتية :** هي السلوكيات تستخدم بشكل مناسب ومسؤول في إدارة الشؤون الشخصية .هم مجموعة من المهارات البشرية المكتسبة عن طريق التعليم أو الخبرة المباشرة التي تستخدم للتعامل مع المشاكل والأسئلة شيوعاً التي تواجهها في حياة الإنسان اليومية .
  - **الذكاء الاجتماعي (Social intelligence)** القدرة البشرية الحصرية على التنقل والتفاوض في العلاقات الاجتماعية المعقدة والبيئات المختلفة بفعالية.
  - **مهارات الذكاءات المتعددة:** تعبر الذكاءات المتعددة عن قدرات يمتلكها الأفراد تبين مهاراتهم في جوانب عدة ومن أهم الذكاءات: ذكاء منطقي، ذكاء لغوي، الفضائي، الموسيقي، ذكاء طبيعي، ذكاء حركي، البيئي الذاتي، ذكاء اجتماعي، ذكاء عاطفي
  - **المهارات الحياتية (LSBE) :** هي كل عمل يقوم به الإنسان، ويتفاعل فيه مع أشياء ومعدات وأشخاص ومؤسسات. وهي مهارات اجتماعية وسلوكيات شخصية تتطلب تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين، وتفاذي حدوث الأزمات والقدرة على التفكير الإبتكاري وهي المهارات التي تساعد على التكيف مع المجتمع، وتركز على النمو اللغوي، والطعام، وارتداء الملابس، والقدرة على تحمل المسؤولية، والتوجيه الذاتي، والمهارات المنزلية، والأنشطة الاقتصادية، والتفاعل الاجتماعي.
  - **دافعية الإنجاز:** إلى أي مدى هو الدافع للفرد لتحقيق التميز ووضع الجهد المطلوب في العمل لتحقيق ذلك.
  - **المبادرة النشطة:** أي الشروع في اتخاذ إجراءات في مواقف جديدة والتفاعل بإيجابية معها.
  - **السيطرة على المشاعر:** يستطيع السيطرة على مشاعره في الأوقات الصعبة.
  - **المرونة الفكرية:** أي التفكير واستيعاب معلومات جديدة من الظروف المتغيرة ووجهات النظر المختلفة.
- وهناك أهمية عظيمة للمهارات الناعمة، كما يبينها (Reddy, & Gopi, 2013, 23)، ويمكن إيجازها على النحو الآتي:

- 1- تلعب المهارات الناعمة دوراً حاسماً في جعل الأفراد أكثر قدرة على الحصول على وظائفها، كما أنها تكون مرنة وإيجابية؛ لأجل التغيير، وهي ضرورية لأجل التعامل مع التوقعات المتزايدة من أرباب العمل، والحفاظ على قدرتها التنافسية مقارنة مع غيرها من المنظمات.
- 2- تساعد الأشخاص على مواجهة المواقف الصعبة، وتمكنهم من تطوير المواقف الإيجابية ومن ثم يمكنهم التأثير على أعضاء الفريق؛ لتحقيق المزيد من النجاح في حياتهم اليومية.
- 3- تشجع الأفراد على تبني الطرق الأخلاقية والتمسك بأخلاقيات العمل والثقافات التنظيمية.
- 4- تمكن الشخص من الالتزام الصارم والجاد في الوقت بشكل مناسب .
- 5- المهارات الناعمة تشجع الأشخاص على تحسين اتصالات المهارات، سواء عن طريق اللفظ أو الأمور الكتابية، إذ إنّ الاتصال الشفوي له دور قوي؛ لأجل الحصول على النتائج المرجوة.
- 6- المهارات الناعمة تلعب دوراً مهماً في تشكيل البنية الشخصية للأفراد، كما أنها تمكنه اجتماعياً، كما يمكن من خلالها إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات المتعلقة بالوظيفة التي يعمل بها.

هذا وإن هناك ارتباط قد يكون وثيق فيما يخص نظم المعلومات الإدارية بالمهارات الناعمة من حيث المقدرة على استخدام وسائل الاتصال الحديثة وأجهزة الحاسوب؛ لاسترداد وتقييم وتخزين المعلومات، والتواصل والمشاركة على شبكات التواصل الاجتماعيّة عبر شبكة الانترنت.

هذا وقد اثبت بالكثير من الدراسات بأن استخدام التقنيات يسهم بشكل أساسي بتحسين مهارات الإبداع والابتكار والبحث عن حلول للمشكلات.

كما أن المهارات الناعمة هي سمات الشخصية التي تعزز مزايا الفرد، وتكسبه الأفضلية في الأداء الوظيفي والمستقبل المهني. وغالبا ما ترتبط بالسمات الشخصية.

ومن خلال هذه الدراسة سيقوم الباحث بالتعرف على موضوع "دور نظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين في الشركات الصناعية الأردنية"، ويأمل الباحث أن يوفّق طرح هذا الموضوع.

### مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

هناك أهمية للشركات الصناعية المساهمة الأردنية من خلال أهميتها في الاقتصاد الوطني ككل، فهناك الكثير من الأيدي العاملة معتمدة على هذه القطاع، كما وأن معظم الدول في الوقت الحالي تقاس قوتها بمدى قوة اقتصادها لأن الاقتصاد هو العنصر الأساسي لازدهار الدول، لذلك تعتر معظم الدول بدعم الأنشطة الاقتصادية لتنمية الناتج القومي الإجمالي الذي يحدد مدى ارتفاع المستوى الاقتصادي، لذلك تقوم الدول بسن القوانين التي تضبط النشاطات الاقتصادية التي تلائم ظروفها وتأخذ هذه القوانين بعين الاعتبار المصادر والموارد المتوفرة لديها، حتى تكون هذه القوانين قادرة على النهوض بالاقتصاد وخلق مناخ اقتصادي قوي يؤدي إلى ظهور حركات مالية في أنواع التبادلات سواء كانت داخلية أو خارجية ومنها حركة السوق المالي.

يُعد العنصر البشري العنصر الأساس للتنمية بمفهومها الشامل فهو أداتها كما أنه صانعها، وبقدر ما ينجح المجتمع في النهوض بموارده البشرية وتطويرها وتدريبها وصقل مهاراتها وتويع خبراتها يكون نجاحه في إقامة الدولة العصرية المتقدمة في مختلف مجالات الحياة. والإنسان يمثل جوهر إدارة التنمية، فالوسيلة لكل النظم تتمثل في قواها العاملة، وبدونهم تكون كل الإمكانيات والوسائل الأخرى عديمة الجدوى - مبان فارغة وإمكانات معطلة - إذ إنّ الأداء يعتمد على الإنسان الماهر، ومدى قدرته على التفاعل، وتفانيه في أداء الواجب، ومدى تهيؤه للتضحيات وتحمله للمسؤوليات، فالاعتماد يكون على اتجاهاتهم وميولهم؛ وهذه المهارة قد يتصف بها بعضهم؛ والبعض الآخر تتقصم.

هذا وتلعب الشركات الصناعية دوراً ريادياً في تنمية الاقتصاد، كذلك يقوم العاملين فيها بالكثير من المهام والواجبات، إلا أنه تتقصم الكثير من المهارات الناعمة، أو قد يتصفون ببعضها وينقصهم بعضها الآخر، لذلك كان لزاماً على الكثير من الشركات أن تتخذ بعض الترتيبات المناسبة في تحديد وتنمية مهارات عاملها، كما كان عليها وضع بعض السياسات والاستراتيجيات؛ لأجل تنمية مهاراتهم وقدراتهم؛ إلا أنّ الكثير منها لم تول هذا الأمر أهمية - أو أولته - إلا أن ذلك كان دون المستوى المطلوب، كما وتحدد مشكلة الدراسة في شح الدراسات العربية المتعلقة بموضوع الدراسة وبمتغيراتها، كما تتجسد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة الآتية:

التساؤل الأول: ما درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة؟

التساؤل الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي؟

التساؤل الثالث : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير الخبرة ؟

التساؤل الرابع: هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية؟

#### أهداف الدراسة:

تتجسد أهداف هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

1. بناء أداة لقياس المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات.
2. التعرف على درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة.
3. التعرف على الفروقات في درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغيرات الدراسة (النوع الاجتماعي، عدد سنوات الخبرة).

#### فرضيات الدراسة :

تستند الدراسة على ثلاث فرضيات صفرية أساسية، ألا وهي:

$H_{01}$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

$H_{02}$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير الخبرة.

$H_{03}$  : لا توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لنظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية.

#### أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال المجالين الآتيين:

**الأهمية النظرية:** تتجسد أهمية الدراسة من خلال تسليط الضوء حول موضوع " دور نظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة"، فالمتوقع أن تقوم هذه الدراسة بالتعرف على المهارات الناعمة التي يمتلكها العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية، وكما أنه وعلى -حد علم الباحث- هناك قلة في الدراسات التي تناولت موضوع البحث في البيئة الأردنية وخصوصا في الشركات الصناعية الأردنية، كما أيضا يمكن الاستفادة من هذه الدراسة لإثراء البحث العلمي في مجال موضوع الدراسة، كما يمكن لهذه الدراسة أن تحقق الآتي:

1. هذه الدراسة تفتح المجال أمام دراسات ميدانية أخرى تتناول مهارات ناعمة غير التي تم تناولها في هذه الدراسة.

2. تعظيم وزيادة الوعي بأهمية امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية للمهارات الناعمة.

#### -الأهمية العملية:

من المتوقع أن تستفيد من هذه الدراسة الفئات الآتية:

- العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية: يمكن الاستفادة من هذه الدراسة لأجل التعرف على أهمية امتلاك المهارات الناعمة وما سوف يتميزون به جراء امتلاكهم هذه المهارات.
- المدراء: يمكنهم التعرف على الاستراتيجيات والسياسات اللازمة لأجل تحسين درجة امتلاك العاملين للمهارات الناعمة، ودور نظم المعلومات الإدارية بتعزيزها.

## حدود الدراسة :

الزمانية: تمت هذه الدراسة في العام 2016/2017 م.

المكانية والبشرية: تم تحقيق أغراض وأهداف الدراسة من خلال توزيع أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة على العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية.

## مصطلحات الدراسة:

نظم المعلومات الإدارية: نظام يتكون من نظام معلومات آلي يقوم بجمع و تنظيم و إيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الإدارة في مجالات التخطيط و الرقابة للأشطة التي تمارسها الوحدة التنظيمية.

المهارات الناعمة: وهي مجموعة من السمات الشخصية التي تعزز التفاعل مع الأشخاص، وتؤدي بنهاية المطاف إلى التطور الوظيفي والتطور في الأداء، وهي قابلة للتطبيق كما أنها تكون مرتبطة بشخصية الفرد نفسه، وتتمثل في (النزاهة والتفاؤل وروح الدعابة، والتعاطف والتواصل).

## الدراسات السابقة:

من خلال العرض الآتي سيقوم الباحث بترتيب الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة ترتيباً تنازلياً:

### أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (الزعيبي, 2007) بعنوان " خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في فنادق الخمس نجوم في مدينة عمان " ، التي هدفت إلى بيان خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي في فنادق الخمس نجوم في مدينة عمان، فقد أوضحت أن الفنادق تتعامل مع نظم المعلومات وفقاً لقدراتها وإمكاناتها، وقد أظهرت نتائج الدراسة أهمية كبيرة للمستلزمات المادية في استخدام نظم المعلومات الإدارية لوضع الاستراتيجية المناسبة لبيئة الأعمال.

دراسة المنفي (2009) بعنوان " أثر التدريب عن بعد في تنمية المهارات الناعمة للعاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت"، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور التدريب عن بعد في تنمية المهارات الناعمة للعاملين وأهم فوائد التدريب عن بعد، وما هو الفرق بين التدريب التقليدي والتدريب عن بعد، كذلك أدوات التدريب عن بعد وأسباب ظهور التدريب عن بعد، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات ؛ وقد شملت الدراسة على (375) عاملاً في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من أجل الوصول إلى غايات وأهداف الدراسة، وقد استخدم الباحث (الاستبانة) كأداة لقياس متغيرات الدراسة، ومن أهم نتائج الدراسة، بأن درجة تطبيق المهارات الناعمة لدى العاملين كانت متوسطة، كما أن أغلب أفراد عينة الدراسة يرون أنها تلاءم حاجة العمل، وتسهم بدرجة عالية في تفعيل دور برامج التدريب عن بعد، وتنمية المهارات للعاملين، كذلك اتضحاً أن أغلب العاملين يرون أن برامج التدريب عن بعد تسهم بدرجة عالية جداً في اكتساب المهارات الناعمة والفنية من خلال المقدرات على التعامل مع أجهزة ومعدات التدريب. ، كما بينت الدراسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص متغير النوع الاجتماعي والخبرة والعمر ، وأوصى الباحث إلى ضرورة التركيز على تنمية المهارات المختلفة لدى العاملين، لما لها من أثر فعال في تنفيذ المهام الموكلة لهم، وكذلك يجب توعية العاملين ورؤسائهم بأهمية التدريب عن بعد، والفائدة المرجوة من تلك البرامج مما تتمتع به من مزايا مختلفة تحدد أماكن التدريب المناسبة وتوفير وسائل التدريب بالمساعدة في تنفيذ برامج التدريب عن بعد، وكذلك تحديد الوقت والزمن المناسبين لعقد تلك البرامج.

### الدراسات الأجنبية:

دراسة (Yasin..et..al, 2015) بعنوان " نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تعلم المنظمة "، هدفت الدراسة لأجل التعرف على مقدرة نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، إذ

بينت الدراسة بأنها تسهم بشكل فعال في تحسين تطبيقات القبول والتسجيل، وكذلك لها دور فعال فيما يخص المساعدات المالية، وإدارة الموارد البشرية ووضع الميزانية والضوابط المالية، كما وبينت الدراسة أهمية كبيرة لنظم المعلومات الإدارية (MIS) في تحسين المقدرة التنافسية لدى المؤسسات التعليمية، وتمّ استخدام المنهج النوعي في الحصول على المعلومات من خلال إجراء مقابلات مكتوبة مع مسؤوليين كبار لدى الجامعات الخاصة في ماليزيا، كما تمّ إجراء مقابلة مع طالبين اثنين من الطلبة المتميزين لديها، كما وبينت الدراسة أهمية (MIS) فيما يخص بنية تكنولوجيا المعلومات وفعاليتها، ونظم المعلومات والنشر بشكل فعّال. وكذلك أهميتها فيما يخص الهيكل التنظيمي لدى المنظمات، وأوصت الدراسة بإشراك العاملين بدورات متخصصة فيما يخص نظم المعلومات الإدارية، لأجل الاستفادة المثلى.

دراسة (Mahesh, 2014)، بعنوان " إكساب المهارات الناعمة للعاملين في القطاع الصناعي"، تمثل هدف الدراسة في معرفة المهارات الناعمة اللازمة للعاملين في القطاع الصناعي، هذا واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوصول إلى أهداف وأغراض الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في القطاع الصناعي الهندي، وتمثلت عينة الدراسة في (124) من العاملين لديها، هذا وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها بأن درجة تطبيق المهارات الناعمة كانت منخفضة، وأن مهارة إدارة العملاء من أهم المهارات اللازمة في القطاع الصناعي، إذ يجب على العاملين التفاعل مع العملاء (على اختلاف لهجاتهم، كذلك ضرورة الالتزام بالأدب بالتعامل)، كما بينت الدراسة بأن التركيز على المهارات الناعمة في الهند قليل جداً، إلا أنه يجب التركيز على هذه المهارات لما لها من أهمية، كما أنها تكسب المنظمة قيمة مضافة جراء ذلك، وفيما يخص بتوصيات الدراسة؛ أوصى الباحث بزيادة الأبحاث المتعلقة بموضوع الدراسة إذ تبين بان هناك قلة في هذه الأبحاث، كما بين الباحث بضرورة تدريب العاملين على المهارات الناعمة المتعلقة بالقطاع الصناعي، كما ألح على ضرورة التعرف تناول مهارات جديدة غير التي تم تسليط الضوء عليها، وضرورة توسيع عينة الدراسة، لأجل القدرة على تعميم نتائجها.

دراسة (Tyagi, Tomar, 2013) بعنوان "المهارات الناعمة والنجاح في العمل"، وقد هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية المهارات الناعمة في المستقبل، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من أجل الوصول إلى غايات وأهداف الدراسة؛ وتمثلت عينة الدراسة بـ (250) طالب وطالبة، وقد استخدم الباحث (الاستبانة) كأداة لقياس متغيرات الدراسة، وبينت الدراسة بأنه يجب تحسين الكفاءات والمهارات العلمية للطلبة؛ لمواجهة المنافسة العالية، والاحتياجات المتزايدة للشركات، كما بينت الدراسة بأنه في الهند هناك ما يقرب (3.5) مليون خريج كل سنة، لذا يجب إكسابهم المهارات القادرة على مواجهة الصعوبات التي قد تعترضهم، وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تابعة لمتغير الحالة الاجتماعية؛ وقد أوصت الدراسة إلى أنه يتم التركيز على الجانب الأكاديمي في التعلم، ويتم تناسي المهارات الناعمة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين مهارات الطلبة وإكسابهم مهارات تساعدهم على مواجهة المشكلات التي تعترضهم.

دراسة (Sna, 2013) بعنوان " المهارات الناعمة : أداة لتعظيم الانتاجية في المعاهد التعليمية"، هدفت الدراسة إلى معرفة المهارات الناعمة اللازمة لأجل تعظيم الإنتاجية، هذا واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوصول إلى أهداف وأغراض الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين لدى المعاهد التعليمية في الهند، هذا وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها أن المهارات الناعمة المتمثلة في (مهارات الاتصال والتفكير الفعّال، ومهارات حل المشاكل والعمل الجماعي والتعلم وإدارة المعلومات ومهارات الحياة، ومهارات القيادة) أساسية

لكل منظمة مهتمة بتنمية وتعظيم إنتاجيتها وفيما يخص بتوصيات الدراسة؛ اوصى الباحث بضرورة وضع برامج تدريبية تسهم في عملية تنمية المهارات الناعمة لدى العاملين.

دراسة (Vijayalakshmi, 2011) بعنوان " المهارات الناعمة نظرة تأملية وواقعية في الهند"، هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المهارات الناعمة للأشخاص طالبو الوظائف، وقد شملت الدراسة على (254) طالب وظيفة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من أجل الوصول إلى غايات وأهداف الدراسة، وقد استخدم الباحث (الاستبانة) كأداة لقياس متغيرات الدراسة، إذ بينت الدراسة بأن عادة ما تخلو (السيرة الذاتية) للشخص طالب الوظيفة من المهارات الناعمة، وقد أوصت الدراسة بضرورة استحداث دورات تقييمية وتقوية للمهارات الناعمة، للطلبة وخصوصاً الجدد.

دراسة (Mitchell...et..al, 2010) بعنوان "بعنوان "المهارات الناعمة كشرط أساسي للنجاح في سوق العمل في القرن الحادي والعشرين كما يراها أرباب الأعمال"، وقد هدفت الدراسة إلى وصف للمهارات الناعمة الوظيفية التي يجب أن يتمتع بها وينصف بها الأفراد، مهارات العمل بروح الفريق، ومهارات الاتصال والأخلاق ومهارات إدارة الوقت، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي مكتفياً بوضع إطار نظري يتلاءم مع أهداف ومتطلبات الدراسة وقد بينت الدراسة بأن هذه المهارات هي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للجميع في القرن الواحد والعشرين، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في التعرف على المهارات الناعمة ومدى مساهمتها في إنجاح العمل، وقد تمثل مجتمع الدراسة من رجال الأعمال في مدينة ألاباما الأمريكية، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد بينت الدراسة بأن الكثير من أرباب الأعمال يعانون من نقص المهارات الناعمة لدى العاملين لديهم، كما بينت الدراسة بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بالنسبة لأهمية المهارات الناعمة بالنسبة للعاملين في قطاع الأعمال في مدينة ألاباما الأمريكية، وقد خلصت الدراسة إلى أن المهارات ناعمة يجب أن يتحلى بها العاملون كشرط أساسي للتوظيف.

دراسة (Bernd, 2008)، بعنوان "أهمية المهارات الناعمة: التعليم ما بعد المعرفة الأكاديمية"، كان الهدف الرئيس من هذه الدراسة معرفة المهارات الناعمة التي يجب إكسابها للطلبة أثناء اكتساب المعرفة الأكاديمية، هذا واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوصول إلى أهداف وأغراض الدراسة، هذا وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها ضرورة تعزيز المهارات الناعمة للطلبة، وإكسابهم المهارات التي تلزمهم عند الخروج إلى سوق العمل، وفيما يخص بتوصيات الدراسة؛ اوصى الباحث بزيادة الأبحاث المتعلقة بموضوع الدراسة إذ تبين بان هناك قلة في هذه الأبحاث، كما ألح على ضرورة التعرف تناول مهارات جديدة غير التي تم تسليط الضوء عليها، وضرورة توسيع عينة الدراسة، لأجل القدرة على تعميم نتائجها، كذلك أوصى الباحث إلى ضرورة إكساب الطلبة المهارات الناعمة بالإضافة إلى المعرفة الأكاديمية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة (تعقيب الباحث على الدراسات السابقة):

قام الباحث بالاطلاع على الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، وكانت هذه الخطوة الأولى في التعرف إلى ما توصل إليه الباحثون في هذا المجال، هذا وقام الباحث بالاستعانة ببعض من هذه الدراسات في تطوير استبانة دراستها، ومن خلال باستعراض الدراسات السابقة يرى الباحث بأن هذه الدراسات قامت بالتعرف على أثر المهارات الناعمة على بعض المتغيرات، وكذلك نظم المعلومات الإدارية على بعضها الآخر، إلا أنه لم يُعثر على دراسة جمعت ما بين المتغيرين، كما وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بالآتي:

- تطوير أداة لقياس مدى أمتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية للمهارات الناعمة .
- انها ستكشف اتجاهات العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية حول موضوع الدراسة.
- معرفة مدى أمتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية للمهارات الناعمة.

- ندرة في الدراسات التي تبحث في موضوع المهارات الناعمة تحديداً لدى العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية؛ وهذه الدراسة تقوم لأجل تسليط الضوء على ذلك.

#### إجراءات الدراسة

#### منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأجل التعرف على (دور نظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية)، وقد عرف هذا المنهج (القحطاني، 2001)، بأنه "المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة أو تحديد المشكلة أو تبرير الظروف والممارسات، أو التقييم والمقارنة، أو التعرف على ما يعمل الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية"، ولا يعتمد هذا المنهج على وصف الظاهرة فقط، وإنما يتعداه إلى التفسير والتحليل للوصول إلى حقائق عن الظروف القائمة من أجل تطويرها وتحسينها. بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة وارتباطاتها وفقاً لتساؤلات وفرضيات الدراسة وبيان نتائج الدراسة وتوصياتها.

#### مجتمع الدراسة:

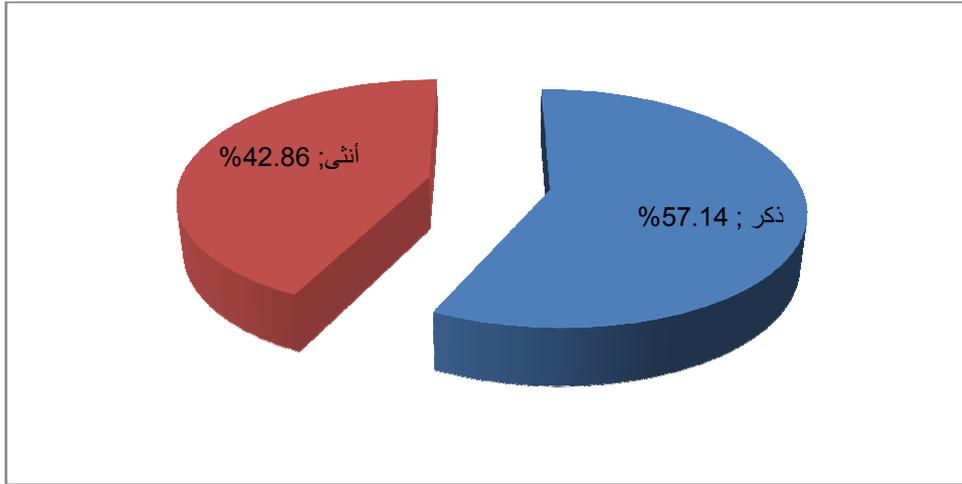
يتمثل المجتمع بجميع الشركات الصناعية في المملكة الأردنية الهاشمية المسجلة بالبورصة، وعددها (63) (بورصة عمان، 2016)، هذا ولصعوبة الوصول إلى مجتمع الدراسة بأسره قامت الدراسة بأخذ عينة عشوائية (Random Sample) مكونة من (70) عامل لدى الشركات الصناعية الأردنية، هذا واستخدمت الدراسة نظام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (الإصدار العشرون عشر) - (Statistical Package for Social Sciences - SPSS, ver20)، وذلك لأجل الوصول إلى غايات وأهداف هذه الدراسة.

#### أولاً: النوع الاجتماعي:

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب متغير النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	40	57.14 %
أنثى	30	42.86 %
المجموع	70	100 %

يتبين من الجدول رقم (1) بأن نسبة الذكور أكبر من الإناث، إذ بلغت نسبته الذكور (57.14%)، فيما بلغت نسبة الإناث (42.86%)، ويمكن ترجيح سبب تفوق نسبة الذكور على الإناث، بأن للذكور فرصاً وحظوظاً أوفر للدراسة وللدخول بسوق العمل، كما يمتازوا بمقدرتهم على تحمل ضغوط العمل بكفاءة واقتدار مقارنة مع الإناث، هذا ويبين الشكل رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة فيما يخص متغير النوع الاجتماعي.



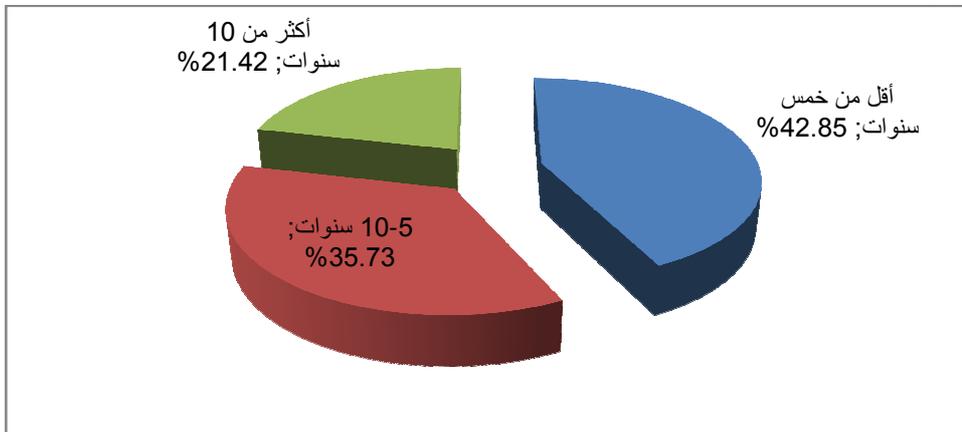
الشكل (1) :توزيع أفراد عينة الدّراسة بحسب متغير النوع الاجتماعي

ثانياً: عدد سنوات الخبرة:

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدّراسة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من خمس سنوات	30	42.85%
5-10 سنوات	25	35.73%
أكثر من 10 سنوات	15	21.42%
المجموع	70	100%

تشير البيانات الواردة في الجدول (2) أنّ نسبة ذوي الخبرة القليلة (أقل من خمس سنوات) هي السائدة إذ بلغت نسبتهم (42.85%)، يليهم ذوي الخبرات المتوسطة (5-10 سنوات) بنسبة بلغت (35.73%)، ومن ثم ذوي الخبرات أكثر من 10 سنوات بنسبة بلغت (21.42%)، يلاحظ بأن الأغلبية من ذوي الخبرات المتدنية، لذا يجب التركيز على ذوي الخبرات المرتفعة عند القيام بعملية التشغيل، لما له من كبير الأثر على تحسين الأداء، وهذا ويبين الشكل رقم (2) يبين ذلك.



الشكل (2) : توزيع أفراد عينة الدّراسة بحسب متغير الخبرة

## أداة الدراسة:

لأجل الحصول على المعلومات والبيانات؛ لتنفيذ مقاصد الدراسة اعتمدت الدراسة على بناء وتطوير مقياس (استبانة) وهي أداة قياسية تم الاعتماد في بناءها على آراء ودراسات وأدب تربوي سابق من أمثال دراسات (المنفي (2009) ، (Mahesh, 2014))، هذا وروعي في بناءها جعل المستجيب واعياً للهدفها ومكوناتها ودقتها ووضوحها وتجانسها بالطريقة التي تخدم غايات وأهداف الدراسة. وبالشكل الذي يخدم أهداف وأسئلة الدراسة.

## صدق وثبات الدراسة:

بعد إتمام وتطوير الاستبانة، حيث وصل عدد فقرات الاستبانة (15) فقرة. ولتحقيق أغراض وأهداف الدراسة صممت الاستبانة بناءً على نموذج ليكرت (Scale Likert) الخماسي، و تألفت من جزئين، اشتمل الجزء الأول على بيانات المعلومات الشخصية، والجزء الثاني اشتمل على فقرات المتعلقة بموضوع الدراسة، وقد تمّ تدرّج مستوى الإجابة عن كلّ فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي، وحددت بخمسة مستويات هي: كبيرة جداً (5 درجات)، كبيرة (4 درجات)، متوسطة (3 درجات) قليلة (درجتين) وقليلة جداً (درجة واحدة).

ومن أجل التحقق من ثبات الأستبانة تمّ إجراء اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت نسبة الاتساق الداخلي للاستبانة ( $\alpha = 87.8\%$ ) وهي نسبة مقبولة لغايات الدراسة، وهي تعتبر مؤشر كافي لأغراض اعتماد أداة الدراسة في تطبيقها النهائي، كما ورد في الدراسات السابقة كمعيار للثبات، هذا وقد بين (Miller, 2013) بأنه إذا كان معامل الثبات أكثر من (60%) يعدّ ثبات مرتفع، وبناء على ذلك تعتبر معاملات الثبات هذه الدراسة عالية.

ومن خلال الإجراءات السابقة للتأكد من صدق أداة الدراسة وتحديد عينة الدراسة، تمّ توزيع الاستبانات على العينة المذكورة، ومن ثمّ تفرّغ إجابات عينة الدراسة على جهاز الحاسوب، وتحليل البيانات باستخدام نظام التحليل الإحصائي (الإصدار العشرون) (SPSS. Ver20 – Statistical Package for Social Sciences).

## تصميم الدراسة :

لأجل تحقيق أهداف الدراسة وأغراضها قامت الدراسة بتطوير استبانة مخصصة لهذا الغرض.

## متغيرات الدراسة :

تتمثل متغيرات الدراسة في نظم المعلومات الإدارية والمهارات الناعمة التي يمتلكها العاملون لدى الشركات الصناعية الأردنية، والمتغيرات الوسيطة المتمثلة في (النوع الاجتماعي، الخبرة).

## عرض بيانات الدراسة:

تمّ توجيه الاستبانة للعاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية، هذا وتمّ الاعتماد على مقياس "ليكرت" الخماسي، إذ تضمنت الاستبانة درجة الموافقة على كل فقرة مقسمة إلى (5) فئات، حيث تم إدخال هذه الاستجابات على الحاسوب حسب ما هو مبين في الجدول (3).

## جدول (3): درجة الاستجابة ورمزها

الرمز	درجة الاستجابة
5	كبيرة جداً
4	كبيرة
3	متوسطة
2	قليلة

1	قليلة جداً
---	------------

وبناء على الرموز المعطاة للاستجابة تم احتساب المتوسط الحسابي للاستجابات بغرض الحكم على درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة، وتم الحكم على قيم المتوسط الحسابي لغرض تحديد "درجة الموافقة"، حسب معادلة التالية:

طول الفئة = ( الحد الأعلى للبديل - الحد الأدنى للبديل ) / عدد المستويات.

$1.33 = 3 / (1-5)$  وبهذا فإن التقدير يمكن إيجازه على النحو الآتي (1-2.33 منخفض، 2.34-3.67 متوسط، 3.68-5 مرتفع)

**مناقشة نتائج الدراسة:**

يمكن تلخيص نتائج الدراسة، من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة :

**السؤال الأول :** ما درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة ؟

لمحدودية الصفحات ومحدودية الوقت تم اختيار أهم مهارتين يجب على العاملين اكتسابهما ألا وهما (الإيجابية وإدارة الوقت)، ولأجل الإجابة عن هذه التساؤل سيتم التعرف على درجة امتلاك العاملين لأهم المهارات الناعمة، وسيتم ذلك من خلال التعرف على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقراتها، وسيتم ذلك على النحو الآتي:

**المجال الأول: الإيجابية :**

يمثل الجدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

**الجدول (4): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة نحو "الإيجابية"**

الفقرة	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
1-	أحرص على تحسين أدائي في العمل .	3.7857	.8018	3	مرتفعة
2-	أوظف عملي لمصلحة الشركة وتحقيق أهدافها .	3.2143	1.5777	5	متوسطة
3-	أقوم بمجابهة الصعاب التي تعترضني أثناء العمل.	3.7143	1.2044	4	مرتفعة
4-	أقدم الخبرة والآراء البناءة لأجل إنجاز وتحسين العمل.	4.0714	.9169	1	مرتفعة
5-	أقوم بالإجابة عن الأسئلة التي يطرحها زملائي في مجال عملي.	4.0000	.7845	2	مرتفعة
6-	يتسم عملي في الشركة بالمرونة.	2.6429	1.6458	6	متوسطة
	<b>المجال الكلي</b>	3.571	1.155		متوسطة

إن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات فيما يتعلق بالمجال الأول " الإيجابية" ما بين (4.0714-3.2143) ويظهر الجدول (4) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الأول، بلغ (3.571) ( "بدرجة متوسطة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.155)، وأن الفقرة (4) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.000) وبانحراف معياري مقداره (0.7845) (بدرجة مرتفعة) والتي نصها " أقدم الخبرة والآراء البناءة لأجل إنجاز وتحسين العمل " تلاه المتوسط

الحسابي المتعلق بالفقرة (5) والتي نصها " أقوم بالإجابة عن الأسئلة التي يطرحها زملائي في مجال عملي "، والذي بلغ (4.000) بانحراف معياري مقداره (0.7845).

وفيما يخص الفقرة (6) والتي نصها " يتسم عملي في الشركة بالمرونة"، كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (2.6429) بانحراف معياري مقداره (1.6458) (بدرجة متوسطة)، لذا يجب البدء بعملية التغيير والتحسين، والابتعاد عن الروتين في العمل لأجل تحسين المرونة بالعمل.

**المجال الثاني: إدارة الوقت:**

يمثل الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

**الجدول (5): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة نحو "إدارة الوقت"**

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
-7	لا أحاول تضييع الوقت بأمر بعيدة عن نطاق عملي.	4.1429	.7703	1	مرتفعة
-8	ملتزم تماماً بتحقيق الأهداف المراد تحقيقها فيما يخص عملي وفي الوقت المطلوب.	3.8571	.7703	4	مرتفعة
-9	ألتزم بأوقات الدوام الرسمي داخل الشركة.	4.0000	.7845	2	مرتفعة
-10	أحرص على تحديد مصادر الوقت المبدد وأعمل على التخطيط لتقليصه.	3.6429	.8419	5	متوسطة
-11	ألتزم بالزمن المحدد بوقت عملي.	3.9286	.8287	3	مرتفعة
	<b>المجال الكلي</b>	3.914	0.7991		مرتفعة

تباينت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثاني "إدارة الوقت" ما بين (3.6429 - 4.1429) ويظهر الجدول (5) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثاني، بلغ (3.914)، "بدرجة مرتفعة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (0.7991)، وإن الفقرة (7) حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.1429) وبانحراف معياري مقداره (0.7703) (بدرجة مرتفعة) والتي نصها " لا أحاول تضييع الوقت بأمر بعيدة عن نطاق عملي" تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة (9) والتي نصها " ألتزم بأوقات الدوام الرسمي داخل الشركة" والذي بلغ (4.000) بانحراف معياري مقداره (0.7845).

وفيما يتعلق بالفقرة (10) والتي نصها " أحرص على تحديد مصادر الوقت المبدد وأعمل على التخطيط لتقليصه" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.6429) بانحراف معياري مقداره (0.8419) (بدرجة متوسطة)، لذا يجب على العاملين الحرص على الحدّ مصادر الوقت المبدد.

**المجال الثالث: متطلبات نظم المعلومات الإدارية:**

الجدول (6) يبين بأن الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

**الجدول (6): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لإجابات أفراد العينة نحو "المجال الثالث"**

**متطلبات نظم المعلومات الإدارية "**

الفقرة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(الترتيب)	درجة الموافقة
--------	---------	---------------	-------------------	-----------	---------------

متوسطة	4	1.2688	3.0714	12- تحرص الشركة على تدريب العاملين لإكسابهم المهارات الناعمة اللازمة.
متوسطة	1	1.0082	3.6429	13- البرمجيات اللازمة للعمل متوفرة لدى الشركة.
متوسطة	3	.8644	3.1429	14- هناك كادر وظيفي مؤهل ومدرب ومتخصص في العمل.
متوسطة	2	.9139	3.2857	15- تتوافر لدى الشركة الأجهزة والتي تتواءم مع متطلبات ومقتضيات العمل.
متوسطة		1.013	3.285	المجال الكلي

إن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمجال الثالث "التواصل" تراوحت ما بين (3.071-3.642) ويظهر الجدول (6) بأن المتوسط العام لإجابات أفراد العينة حول المجال الثالث، بلغ (3.285)، "بدرجة متوسطة" وأن متوسط الانحراف المعياري بلغ (1.0138)، وأن الفقرة (13) حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.6429) وبانحراف معياري مقداره (1.0082) (بدرجة متوسطة) والتي نصها " البرمجيات اللازمة للعمل متوفرة لدى الشركة" تلاه المتوسط الحسابي المتعلق بالفقرة (15) والتي نصها " تتوافر لدى الشركة الأجهزة والتي تتواءم مع متطلبات ومقتضيات العمل" والذي بلغ (3.2857) بانحراف معياري مقداره (1.013825)

وفيما يخص بالفقرة (12) والتي نصها " تحرص الشركة على تدريب العاملين لإكسابهم المهارات الناعمة اللازمة" كان متوسطها الحسابي أقل المتوسطات حيث بلغ (3.0714) بانحراف معياري مقداره (1.2688) (بدرجة متوسطة). لذا يجب على إدارة الشركة على إشراك العاملين لديها بدورات متخصصة لإكسابهم المهارات الناعمة اللازمة لأجل تحسين أدائهم في العمل.

**التساؤل الثاني :** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي؟

ولأجل التعرف على إجابة لهذا التساؤل، تم استخدام اختبار (t) للعينات المستقلة، ويوضح الجدول (7) ذلك.

**الجدول (7): نتائج اختبار (Independent Samples T-Test)**

**لفحص دلالة الفروق فيما يخص متغير النوع الاجتماعي**

المجال	النوع الاجتماعي	ذكر (ن = 6)		أنثى (ن = 8)		قيمة t	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
المجال الأول : الإيجابية		3.9444	0.5741	4.1875	0.4220	0.625	0.324
المجال الثاني : إدارة الوقت		3.9667	0.5279	3.8750	0.5849	0.214	0.445

نتائج الجدول (7) تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لقيمة (t) عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0.05$  بين اتجاهات الذكور والإناث عند مستوى  $\alpha \geq 0.05$  (فيما يخص درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي).

التساؤل الثالث : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير الخبرة ؟

لأجل التعرف على إجابة التساؤل الثالث، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، والجدول (8) يبين ذلك.

جدول (8): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لفحص دلالة الفروق نحو (عدد سنوات الخبرة)

الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.541	.757	.191	3	.573	بين المجموعات	المجال الأول : الإيجابية
		.252	10	2.524	داخل المجموعات	
			13	3.097	المجموع	
0.427	.910	.273	3	.819	بين المجموعات	المجال الثاني: إدارة الوقت
		.300	10	2.999	داخل المجموعات	
			13	3.817	المجموع	

تبين قيم (F) المشار إليها في الجدول (8) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\alpha$  ( $0.05 \geq$ ) لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

السؤال الرابع: هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية ؟

ولأجل التعرف على مدى احتمالية الإيجاب والقبول لهذا التساؤل، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression). والجدول رقم (9) يبين ذلك.

الجدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression) للتساؤل الثالث

$\beta$ (Coefficients)	$\alpha$ (Coefficients)	درجة الحرية	R <sup>2</sup>	(r)	مستوى الدلالة SIG	Beta	F المحسوبة
0.666	0.211	13	0.580	0.761	*0.000	0.675	52.144

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

تظهر بيانات الجدول رقم (9) أن مستوى الدلالة (0.000) وهو أقل من (0.05)، وبهذا تكون قاعدة القرار تقول بأنه (يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية).

## النتائج والتوصيات

سيتمن خلال العرض الآتي إجمال ما أسفرت إليه من نتائج:

أولاً: النتائج الدراسة:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة، من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

السؤال الأول : ما درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة؟

سيتم الإجابة عن هذا التساؤل من خلال التعرف على (الأوساط الحسابية) و (الانحرافات المعيارية) المتعلقة بفقرات الاستبانة، هذا ويمثل الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المجال.

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة المتعلقة بالتساؤل الأول "ما درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة؟"

الفقرة	المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	المجال الأول: الإيجابية	3.5714	1.1552	2	متوسطة
2	المجال الثاني: إدارة الوقت	3.9143	0.7991	1	مرتفعة
	المجال الكلي	3.742	0.977		متوسطة

يلاحظ بأن درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة كانت متوسطة، إذ بلغت (3.742)، بانحراف معياري مقداره (0.977)، إلا أن مهارة إدارة الوقت كانت مرتفعة مقارنة مع الإيجابية لدى العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية.

التساؤل الثاني : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي؟

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لقيمة (t) عند مستوى دلالة  $(\alpha) \geq 0.05$  بين اتجاهات الذكور والإناث عند مستوى  $(\alpha) \geq 0.05$  (فيما يخص درجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي).

التساؤل الثالث : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير الخبرة ؟

تظهر بيانات التحليل الإحصائي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha) \geq 0.05$  لدرجة امتلاك العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية للمهارات الناعمة تُعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

التساؤل الرابع: هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية ؟ كما تشير بيانات التحليل الإحصائي إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية بتعزيز المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية.

## ثانياً: توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج السابقة، فإنّ الدراسة توصي بالآتي:

- 1- وضع وسن قوانين وتشريعات يتم من خلالها الاستناد إلى المهارات الناعمة لعمليات التوظيف والتشغيل لدى الشركات الصناعية.
- 2- تحضير ووضع برامج ودورات تدريبية تسهم في تفعيل وتحسين المهارات الناعمة لدى العاملين لدى الشركات الصناعية الأردنية.
- 3- الاستناد في عملية التعيين والتوظيف لدى الشركات الصناعية لذوي الخبرة والمعرفة، ودرجة امتلاك المهارات الناعمة.
- 4- ضرورة انتقاء العاملين الجدد عند التعيين وفقاً لمؤهلاتهم العلمية، وكذلك لدرجة امتلاكهم للمهارات الناعمة.
- 5- تزويد نتائج هذه الدراسة على القطاعات ذات الصلة؛ وخصوصاً الشركات الصناعية الأردنية.
- 6- ضرورة إجراء أبحاث جديدة فيما يخص المهارات الناعمة إذ تبين بأن هناك قلة في هذه الدراسات.

## المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية:

- الزعيبي، علي أحمد صالح (2007). أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء إدارة الموارد البشرية في فنادق الدرجة الاولى في الأردن . رسالة غير منشورة، الاردن.
- السامرائي، إيمان(2004). نظم المعلومات الإدارية. (ط 1) . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الطائي، محمد عبد حسين (2009). المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار وائل للطباعة للنشر والتوزيع.
- القحطاني، سالم، (2001). مناهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على spss، الرياض: المطابع الوطنية الحديثة.
- المنفي، محمد ، (2009)، أثر التدريب عن بعد في تنمية المهارات الناعمة العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.
- النجار، فايز (2013). نظم المعلومات الإدارية. (ط4). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- Bernd , Schulz, (2008), **The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge**, Journal of Language and Communication, 15 (20): 146-154.
- Bernd Schulz (2008), The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge, **NAWA Journal of Language and Communication**, 5(22): 146-154.
- Giusti, Giuseppe (2008), **Soft Skills for Lawyers**, Machegan, Chelsea Publishing.
- Giusti, Giuseppe (2008), **Soft Skills for Lawyers**, Machegan, Chelsea Publishing.
- Heckman, James, Kautz, Tim, James J. Heckman (2012) Hard Evidence on Soft Skills, **Labour Economics Journal**, 2012, 19 (4), 451-464
- Heckman, James, Kautz, Tim, James J. Heckman (2012) Hard Evidence on Soft Skills, **Labour Economics**, 2012, 19 (4), 451-464
- Miller, D (2013) **Measurement by the physical educator , Why and Low**, (3RD. ED) Indianapolis, Indiana, WM. C. Brown Communication, INC.

- Mitchell, Geana W.; Skinner, Leane B.; White, Bonnie J. (2010) Essential Soft Skills for Success in the Twenty-First Century Workforce as Perceived by Business Educators, **Delta Pi Epsilon Journal**, 52 (1) 43-53 .
- Reddy, Gopi, Sunethri , B, A(2013), The Importance of Soft Skills form Modern Day Professions, **Journal of Business communication**, 5(2) 2277-8179.
- Symmonds, A. etc. (2009). **Smart English through Success Secrets''& other 'Smart English Series**, Career Opportunities News.
- Tyagi ,Tomar , Ashu, Kavita, (2013), Soft Skills for Successful Career, *Pertanika Journal* , **Social Sciences & Humanities**, 21 (1): 341-350.
- Vijayalakshmi N.S (2011), Soft Skills – A Management Introspect of an Indian Techie, **International Journal of Scientific & Engineering Research**, 2(7): 229-277.
- Welsh, Konstantions , Peter , Mina, Kechagia, Waglund,, (2011) **Teaching and Assessing Soft Skills** , MASS, Measring& Assessing Soft Skills, Education and Culture DG
- Yasin M. Karfaa\* , HidayahBteSulaiman\* , Salman Yussof (2015), Management Information Systems for Supporting Educational Organizations: A Case Study through One Private University in Malaysia, **International Journal of Scientific and Research Publications**, 5(10): 2250-3153.