

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة اليرموك

كلية التربية

قسم الإدارة وأصول التربية

فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية ودورها في تحسين الأداء

المؤسسي ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين

**The Effectiveness of Management Information Systems at  
Jordanian Public Universities and their Role in Improving the  
Institutional Performance and Suggested Developments as  
Perceived by Academic and Administrative Leaders**

إعداد:

رامي إبراهيم عبدالرحمن الشقران

إشراف:

الدكتور محمد علي عاشور

حقل التخصص – الإدارة التربوية

2010م

فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية ودورها في تحسين الأداء

المؤسسي ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين

إعداد:

رامي إبراهيم عبدالرحمن الشقران

إشراف:

الدكتور محمد علي عاشور

حقل التخصص – الإدارة التربوية

2010م

ب

فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي

ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين

إعداد:

رامي إبراهيم عبدالرحمن الشقران

بكالوريوس أدب إنجليزي، كلية الآداب، جامعة اليرموك، 1997م

ماجستير تكنولوجيا التعليم، كلية التربية، جامعة اليرموك، 2005م

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في تخصص الإدارة التربوية من

كلية التربية في جامعة اليرموك، اربد، الأردن

أعضاء لجنة المناقشة

محمد علي عاشور..... رئيساً

أستاذ مشارك في الإدارة التربوية - جامعة اليرموك

عدنان بدري الإبراهيم..... عضواً

أستاذ في الإدارة التربوية - جامعة اليرموك

محمد عبدالرحمن الطوالبة..... عضواً

أستاذ في تكنولوجيا التعليم - جامعة اليرموك

نواف موسى شطناوي..... عضواً

أستاذ مشارك في الإدارة التربوية - جامعة اليرموك

عاطف يوسف مقابلة..... عضواً

أستاذ مشارك في الإدارة التربوية - جامعة عمان العربية للدراسات العليا

تاريخ المناقشة 2010 / 3 / 30 م

## الإهداء

إلى أبي، الذي لا اثر لليأس في حياته.....

إلى أمي، التي ضحت وبذلت وأعطت لأجلنا.....

إلى زوجتي الغالية، نوار وإبنتي الحبيبة بيان.....

إلى أخواني، الأعمام وأخواتي، العزيزات.....

إلى المرحوم جدي، وإلى جدتي، أطل الله في عمرها.....

إلى أصدقائي جميعاً، الذين وجدت فيهم الصدق والعون.....

إلى كل من أثار لي الدرب.....

أهدي هذا الجهد المتواضع.....

الباحث

رامي ابراهيم الشقران

## بسم الله الرحمن الرحيم

### شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد (ص) وعلى آله وصحبه أجمعين، ما أجمل أن يحفظ الإنسان اليد التي تمتد إليه فلا يجدها، وما أجمل الإعراف بالجميل ورده لمن يستحقه، فمن هنا أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم العرفان الى أستاذي الدكتور محمد علي عاشور على ما بذله من جهد ووقت في متابعة مراحل إعداد هذه الدراسة وما قدمه لي من إرشادات علمية قيّمة كان لها الأثر الكبير في إثرائها وإعدادها وإتمامها. كما أتقدم بالشكر والتقدير لأبي العزيز الذي قدم لي الدعم المادي والمعنوي ومنحني منهما حظاً وافراً. كما أشكر زوجتي الغالية التي منحتني كل وقتها وجهدها للإشراف على طباعة وتنقيح هذه الأطروحة. وفي هذا المقام أيضاً أتقدم بالشكر والإمتنان لأستاذتي الدكتورة نواف شطناوي، والأستاذ الدكتور عدنان البدري، والأستاذ الدكتور محمد الطوالة، والدكتور عاطف مقابلة، لقبولهم مشكورين مناقشة هذه الرسالة ومراجعتها وتقييمها من أجل إظهارها بأفضل صورة، وسأضع ملحوظاتهم القيمة في أولوياتي وأستفيد منها بإذن الله.

ولا يفوتني إلا أن أتقدم بالشكر والعرفان للدكتور خالد الشقران والأستاذ الدكتور محمد الخوالدة والذين كان لنصائحهم ومشوراتهم الأثر الكبير في إعداد هذه الرسالة، فجزى الله خيراً كل من أسدى لي معروفاً، وساهم في إخراج هذه الرسالة على هذا الحال.

### الباحث

رامي إبراهيم الشقران

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ج	الإهداء.....
د	الشكر والتقدير.....
هـ	قائمة المحتويات.....
ز	قائمة الجداول.....
ط	قائمة الأشكال.....
ط	قائمة الملاحق.....
ي	الملخص باللغة العربية.....
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها.....
1	المقدمة.....
9	مشكلة الدراسة وأسئلتها.....
12	هدف الدراسة.....
12	أهمية الدراسة.....
13	التعريفات الإصطلاحية والإجرائية.....
15	حدود الدراسة.....
15	محددات الدراسة.....
16	الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة.....
16	الأدب النظري.....
81	الدراسات السابقة.....
99	ملخص الدراسات السابقة.....
101	موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....
103	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات.....
103	منهجية الدراسة.....
103	عينة الدراسة.....
104	أداة الدراسة.....

107	وصف لأداة الدراسة.....
109	صدق أداة الدراسة.....
110	ثبات أداة الدراسة.....
112	إجراءات الدراسة.....
113	متغيرات الدراسة.....
114	المعالجة الإحصائية.....
115	الفصل الرابع: نتائج الدراسة.....
115	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.....
124	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.....
133	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.....
139	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.....
141	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.....
145	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات.....
145	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.....
156	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.....
160	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.....
168	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.....
169	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.....
171	التوصيات.....
172	قائمة المراجع.....
172	المراجع العربية.....
181	المراجع الأجنبية.....
185	الملاحق.....
213	الملخص باللغة الإنجليزية.....

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
104	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.	جدول 1
106	مجالات الإستبانة وعدد فقراتها المتعلقة بفاعلية نظم المعلومات الإدارية.	جدول 2
107	مجالات الإستبانة وعدد فقراتها المتعلقة بدور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي.	جدول 3
111	معامل ثبات أداة قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية بطريقة الإختبار وإعادة الإختبار والإتساق الداخلي.	جدول 4
111	معامل ثبات أداة قياس مستوى تحسن الأداء المؤسسي بطريقة الإختبار وإعادة الإختبار والإتساق الداخلي.	جدول 5
115	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لجميع مجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية ولل مجال ككل مرتبة تنازلياً.	جدول 6
117	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول ووضوح المعلومات ودقتها مرتبة تنازلياً.	جدول 7
118	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني تشمل المعلومات مرتبة تنازلياً.	جدول 8
120	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث مرونة المعلومات وحدائتها مرتبة تنازلياً.	جدول 9
121	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الرابع توقيت المعلومات مرتبة تنازلياً.	جدول 10
122	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الخامس كلفة/عائد المعلومات مرتبة تنازلياً.	جدول 11
124	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال السادس الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام مرتبة تنازلياً.	جدول 12
126	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير (الخبرة العملية).	جدول 13
127	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير (الجامعة).	جدول 14
128	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير (المسمى الوظيفي).	جدول 15



الصفحة	العنوان	الجدول
129	تحليل التباين المتعدد بين متوسطات تقديرات القادة الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية حسب متغيرات: (الخبرة العملية، والجامعة، والمسمى الوظيفي).	جدول 16
130	المقارنات البعدية بطريقة (توكي) بين متوسطات تقديرات القادة الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية حسب متغير(المسمى الوظيفي) على جميع المجالات والأداة ككل.	جدول 17
133	تحليل التباين الثلاثي بين متوسطات تقديرات القادة الأكاديميين والإداريين على متوسطات (الأداة ككل) حسب متغيرات: (الخبرة العملية، والجامعة، والمسمى الوظيفي).	جدول 18
134	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لجميع مجالات دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي ولل مجال ككل مرتبة تنازلياً.	جدول 19
135	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لجميع فقرات المجال الأول - بيئة وأساليب العمل - مرتبة تنازلياً.	جدول 20
137	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لجميع فقرات المجال الثاني'الفاعلية والكفاءة المؤسسية - مرتبة تنازلياً.	جدول 21
138	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لجميع فقرات المجال الثالث 'إدارة الموارد المتاحة - مرتبة تنازلياً.	جدول 22
139	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لجميع فقرات المجال الرابع - الأداء الإداري - مرتبة تنازلياً.	جدول 23
141	معاملات ارتباط (بيرسون) بين مجالات لفاعلية نظم المعلومات الإدارية ومجالات مستوى الأداء المؤسسي والأداة ككل.	جدول 24
143	التكرارات والنسب المئوية لأهم المقترحات الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين مرتبة تنازلياً.	جدول 25

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
63	مستويات قياس الأداء (الأداء العام، الأداء المؤسسي، الأداء الفردي).	شكل 1

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الملحق
184	أداة الدراسة بصورتها الأولية (إستبانة آراء المحكمين بصورتها الأولية).	الملحق 1
198	أداة الدراسة الرئيسية بصورتها النهائية (بعد التحكيم).	الملحق 2
207	قائمة بأسماء الأساتذة أعضاء هيئة التدريس المحكمين للإستبانة (أداة الدراسة).	الملحق 3
208	الكتب الرسمية لتسهيل مهمة الباحث في توزيع الإستبانات على عينة الدراسة.	الملحق 4

## المخلص

الشقران، رامي إبراهيم عبدالرحمن. فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين. أطروحة دكتوراه، جامعة اليرموك، 2010. (المشرف: الدكتور محمد علي عاشور).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين.

تكون مجتمع الدراسة من جميع القادة الأكاديميين والإداريين في الجامعات الأردنية الحكومية (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل البيت)، للعام الدراسي 2009/2010، والبالغ عددهم (270) قائداً، يتوزعون على النحو التالي: (174) قائداً أكاديمياً، و(96) قائداً إدارياً. أما عينة الدراسة فقد اشتملت على (223) قائداً أكاديمياً وإدارياً، وذلك بعد إسقاط العينة الإستطلاعية من مجتمع الدراسة الكلي، وهم يشكلون ما نسبته (89%) من مجتمع الدراسة.

تم تطوير أداتين للدراسة، الأولى ركزت على قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية، حيث تكونت من (41) فقرة موزعة على ستة مجالات، والثانية ركزت على قياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي، حيث تكونت من (45) فقرة موزعة على أربعة مجالات. تم التأكد من صدق أدوات الدراسة وثباتها. وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- إن فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين جاءت بدرجة مرتفعة في المجالات كافة والأداة ككل، ما عدا مجال "الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام"، والذي جاء بدرجة فاعلية متوسطة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في جميع مجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية والأداة ككل تُعزى لمتغيري (الخبرة العملية، والجامعة)، بينما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في جميع مجالات فاعلية نظم

المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية والأداة ككل تُعزى لمتغير (المسمى الوظيفي)، وليبيان الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستويات متغير (المسمى الوظيفي)، تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة توكي، حيث كانت النتيجة لصالح مستوى (مدير دائرة إدارية).

- إن دور نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين جاء بدرجة مرتفعة في المجالات كافة والأداة ككل، حيث إحتل مجال " الفاعلية والكفاءة المؤسسية " المرتبة الأولى، ودلت النتائج على تحسّن مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية، والذي يُعزى إلى الفاعلية المرتفعة لنظم المعلومات الإدارية في تلك الجامعات.

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية وبين مستوى تحسن الأداء المؤسسي فيها وذلك في كافة مجالات الدراسة والأداة ككل.

- إن أهم المقترحات الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين كانت كما يلي:

1- تفعيل دور الإنترنت والبريد الإلكتروني كوسيط مناسب وفعال لنقل المعلومات بسرعة بين الوحدات الإدارية في الجامعات.

2- إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة الأكاديميين والإداريين لقواعد البيانات للحصول أو الإستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل.

وقد أوصى الباحث بعدد من التوصيات كان من أهمها : تطوير أدوات الحصول على المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية باستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني بحيث تكون متصلة بشبكة داخلية آمنه، توفير البرمجيات التطبيقية والأجهزة والأدوات المناسبة واللازمة لتزويد الوحدات الإدارية بتقارير موجزة وممثلة بأشكال ورسوم بيانية تُسهم في انجاز المهام والأعمال المطلوبة.

الكلمات المفتاحية : نظم المعلومات الإدارية، الأداء المؤسسي، القادة الأكاديميين والإداريين، الجامعات الأردنية الحكومية.

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة

#### مقدمة:

لقد أخذ الإنسان بأسباب التطور العلمي في العصر الحديث، الأمر الذي انعكس على مناحي حياته المختلفة، سواء الاجتماعية، أو الاقتصادية، أو التعليمية وغيرها، وأصبحت الثورات العلمية والتطورات المعرفية الهائلة، بعد ظهور الآت الطباعة، وأدوات الإتصال كالراديو والتلفزيون، ركيزة أساسية مؤثرة في حياته، إلى أن ظهر الحاسوب والذي أصبح من أهم الاختراعات التي سخرت لخدمة البشرية.

وفتحت التكنولوجيا أفقاً واسعة للمؤسسات الإدارية العامة والخاصة، بعد أن كانت تواجه العديد من التحديات تتمثل في زيادة تكاليف العمل، ونقص الموارد المالية والبشرية المؤهلة، وتبني أساليب تقليدية لتحقيق أهداف تلك المؤسسات، إضافة إلى انخفاض مستوى الإنتاجية، وتدني مستوى الأداء والإنتاج لدى العاملين، وزيادة المنافسة محلياً وعالمياً، ورغبة المستفيد بخدمات ذات جودة عالية؛ مما حدا بتلك المؤسسات إلى تنويع أساليب إدارتها في العمل، والتخلي عن السياسات الإدارية القديمة وتحديثها، وتوظيف تقنيات جديدة لم تكن معروفة من قبل، لتكون أكثر قدرة على المنافسة ومواجهة المخاطر والتحديات المستقبلية.

وقد تطلب التطور التكنولوجي والمعرفي، إيجاد أنظمة وأساليب حديثة لجمع البيانات وتخزينها ومعالجتها، لتوفير المعلومات المطلوبة كماً ونوعاً في مجال العمل، وهذا ما يعرف بمجتمع المعلومات، حيث أصبحت عمليات المعالجة وتحليل المعلومات تُشغل حيزاً كبيراً من

النشاط الإداري داخل المؤسسات، الأمر الذي أدى لظهور نظم المعلومات الإدارية وزيادة أهميتها كوسيلة مهمة لتزويد الإدارة بالمعلومات الكافية للقيام بكافة الأعمال الإدارية، إذ أصبحت تلك النظم مورداً مهماً ومؤثراً داخلها (الشرابي، 2008).

وتعتبر المعلومات في العصر الحالي الثريان الحيوي لكافة المؤسسات بعامه والمؤسسات التعليمية بخاصة، والتي أصبحت تضم العدد الكبير من الكوادر البشرية، الأمر الذي أدى إلى ضرورة الإهتمام بالمعلومات المتبادلة داخلها، كما أصبحت المعلومات عنصراً مهماً في التنظيم الإداري؛ إذ تعتبر أداة الربط بين أجزاء التنظيم في كافة المستويات، وهي الأداة الرئيسية للإدارة في عمليات التخطيط والتوجيه والتنسيق والمتابعة والتقييم، ولها الدور الكبير في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها في ظل المتغيرات العالمية السريعة. كما أن أهمية المعلومات في أداء الأعمال الإدارية داخل المؤسسات تحتاج إلى التأكيد على ضرورة توفرها بشكل دقيق وصحيح وواضح، للإستناد إليها في الأعمال الإدارية المتنوعة، فالمعلومات هي الحجر الأساس الذي تركز عليها تلك الأعمال؛ الأمر الذي جعل من النظم المسؤولة عن إنتاجها (نظم المعلومات الإدارية) مورداً أساسياً ومهماً من موارد المؤسسة، البشرية، والمالية، والمادية، والتي تعمل على تحقيق أهداف الإدارة في المؤسسات الحديثة (الحميدي والعبيد والسامرائي، 2004؛ حيدر، 2002).

وتعدّ نظم المعلومات الإدارية من المفاهيم الحديثة، وقد تعاضمت أهميتها لجملة من الأسباب، أهمها : ظهور الحاسوب وتطوّره والتقنيات المصاحبة له، وتوسع حجم المؤسسات، وتعقيد أنشطتها الإدارية المختلفة، وتطور وسائل اتخاذ القرارات، وتضخم البيانات والمعلومات التي تتعامل معها تلك المؤسسات، وازدياد اهتمام المديرين على اختلاف مستوياتهم في الحصول على

المعلومات الصحيحة والملائمة وفي الوقت المناسب؛ من هنا برزت الحاجة الماسة إلى تقديم المعلومات الدقيقة والسريعة إلى إدارات المؤسسات وفئات المستخدمين والمستفيدين، من أجل القيام بعمليات التخطيط والرقابة وتسيير الأعمال وغيرها من العمليات الإدارية بكفاءة وفاعلية(الصباغ،2000).

وأشار الكيلاني والبياتي والسالمي(2000) إلى أن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن آليات وإجراءات منظمة، تسمح بتجميع، وتصنيف، وفرز البيانات ومعالجتها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الفرد داخل المؤسسة عند الحاجة ولمختلف المستويات الإدارية، ليتمكن من إنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة إدارية لتحقيق أهداف المؤسسة، وقد يتم تطبيق نظم المعلومات الإدارية باستخدام أنواع متعددة من الأدوات والتي تتراوح ما بين(الطرق اليدوية الكتابية)، أو(استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته)، وهي الطريقة الغالبة حالياً في نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

وأصبحت نظم المعلومات الإدارية تحتل مكانة واسعة ذات أهمية كبيرة في كافة المجالات وخاصة التعليمية والجامعية منها، وقد رافق هذه التطورات توسع في مجال استخدام نظم المعلومات الإدارية، فأصبحت الأجهزة الحاسوبية ومرفقاتها أحد مكوناتها الرئيسية، بغية الاستفادة من القدرات الكبيرة لهذه الأجهزة بما يوازي تزايد حجم أعمال الجامعات ومهامها، حيث تكمن أهمية نظم المعلومات في المنافع التي تحققها مثل المرونة، والسرعة، والدقة في الإنجاز، وتقليل التكلفة، وإمكانية تقديم معلومات مفيدة وكافية في الوقت المناسب، إضافة إلى استخدامها على

مستوى العمليات والأنشطة والتقييم واتخاذ القرار في المستويات الإدارية المختلفة داخل الجامعات (العبدالعال، 2005).

ويشير ألتير (Alter, 2002) إلى أن نظم المعلومات الإدارية تشتمل على مجموعة من الأفراد، والأجهزة، والأنظمة، والإجراءات، والتعليمات، والتي تزود الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة، وتساعد على إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وقيادة، واتخاذ القرارات بصورة فعالة.

وأصبح أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية والتطبيقات الحاسوبية المرافقة لها جلياً وواضحاً في تحسن أداء الأفراد العاملين في المؤسسات، وبالتالي زيادة إنتاجية الوحدات الإدارية المختلفة فيها، وهو ما يؤدي بالضرورة إلى التأثير إيجابياً على عمل المؤسسة الكلي من نواحي عديدة، سواء في توفير الوقت والجهد عند إنجاز الأعمال، أو توفير الموارد البشرية والمالية، أو فيما يتعلق بسرعة اتخاذ القرارات من قبل الإدارة، أو في تحسين جودة المنتجات ونيل رضا المستفيدين من الخدمة والمستخدمين لها (الكساسبة، 2007؛ Borruso, 2002).

إن وجود نظام فعال للمعلومات وتطويره وتحديثه باستمرار له علاقة قوية ومباشرة بنمو المؤسسات وتطورها، وأن الحاجة إلى إنتاج وتحليل المعلومات أصبحت من المتطلبات الأساسية للمنافسة والبقاء والاستمرار، وليس فقط هدفاً لتحقيق أهداف المؤسسات؛ لذلك تبرز أهمية فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المؤسسات ومنها التعليمية، والتي تعتمد بشكل مباشر على دقة المعلومات وصحتها وموثوقيتها وسرعة إنسيابها، والتي يكون لها الدور الكبير في توفير



إحتياجات الإدارة من المعلومات وتأمين التفاعل اللازم والضروري بين وحداتها المختلفة، لتحقيق أهداف المؤسسة بالكفاءة والفاعلية المطلوبة (حسان، 2008؛ Zain, 2003).

وتتحدد أهمية وقيمة المعلومات المتداولة في نظم المعلومات الإدارية، بناءً على المستفيدين منها، فهم الأكثر قدرة على تمييز أهميتها وقدرتها على تسيير أعمالهم، كما تتحدد قيمتها أيضاً في مستوى جودة تلك المعلومات التي ستستخدم في الأعمال الإدارية، فإذا لم تكن تلك المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية بالمستوى المطلوب، فإن المستفيد من هذه المعلومات سوف يواجه مصاعب ومشكلات عند تنفيذه للمهام الإدارية المطلوبة منه، بحيث تؤثر في صحة ودقة نتائج تلك المهام والأعمال (العلوانة، 2001).

إن توفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة المناسبة، لا يمكن تحقيقه إلا من خلال نظم معلومات إدارية فعالة تتصف بمجموعة من الخصائص التي يجب مراعاتها عند تصميم وبناء وتطبيق هذه النظم وأهمها: الدقة، والوضوح، والشمول، والمرونة، والموثوقية، والتكلفة وحدثة وملئمة الأجهزة والمعدات المرافقة والمستخدمه في تلك النظم؛ وذلك حتى تتمكن إدارة المؤسسة من الاستفادة القصوى من المعلومات الناتجة، والمساهمة في سرعة انجاز الأعمال، ورفع كفاءة الأداء، وتقليل الوقت الضائع في العمل، وتوفير النفقات (المقابله، 2004).

ونتيجة لتوسع دور الجامعات في المجتمعات المتقدمة وقيامها بخدمات متنوعة فسي كافة الأنشطة والمجالات، وكون التحديات والأعباء والمتغيرات والأعمال الإدارية التي تتحملها الجامعات وتقوم بها في تزايد وتضخم مستمر، ونتيجة للتطور الكبير في الأجهزة والمعدات الخاصة المستخدمة بالأعمال الإدارية، وحيث أنه لم يعد هنالك مجال لاستخدام كثير من الوسائل

القديمة والتقليدية في أداء العديد من الأعمال المتنوعة في الوحدات الإدارية في الجامعات؛ فإن كل ذلك أدى إلى أهمية تبني أساليب عمل متطورة وجديدة بالعمل الإداري عن طريق تطبيق وإستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة، والذي يتطلب من إدارة الجامعات القيام بالمراجعة المستمرة لأنظمة وإجراءات وأساليب العمل المتبعة في ظل النظم المستخدمة، وبالتالي تضمن تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى الجامعات إلى تحقيقها (القيسي، 2005؛ الهاشم، 2004).

وقد بادرت العديد من الجامعات العربية والأجنبية القيام بعمليات التطوير الإداري، وكان محورها توفير نظام فعال للتزود بالمعلومات، وتطبيقه والعمل على تحديثه باستمرار، ليلبي كافة المتطلبات بحيث يستطيع إستثمار البيانات المتاحة في البيئة الجامعية، ويقوم بإعدادها لتتناسب مع إحتياجات الإدارات القائمة في الجامعات والمستفيدين من خدماتها والمستخدمين لأنظمتها، وتمكنهم من القيام بعمليات التخطيط، والتنظيم، والتطوير، والرقابة، وإتخاذ القرارات، ومسايرة التزايد الحاد في أعداد الطلبة داخل تلك الجامعات، وتهيئة الظروف المناسبة لهم ليتمكنوا من الوصول إلى المعلومات المطلوبة بأسرع وسيلة وأقل تكلفة ممكنة (العبدالعال، 2005؛ العبدالله، 2002).

وتبذل الجهات المختصة في مجال التعليم العالي في الأردن جهوداً كبيرة من أجل تطوير الواقع الإداري والتعليمي للجامعات، وتؤكد على أن الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية المتطورة لا يعتبر هدفاً بحد ذاته، وإنما أداة ووسيلة تمكن الفرد من الوصول إلى المعلومات المطلوبة والمعرفة الدقيقة والمناسبة بأفضل الطرق وبأقل جهد، وبالتالي تحقيق أهداف الوحدات الإدارية بسرعة ودقة. كما ويدرس مجلس التعليم العالي إطلاق نظم إدارة إلكترونية في الجامعات الرسمية، لتتيح توفير أرضية موحدة بين كافة الجامعات لتسهيل نقل المعرفة وتبادل الخبرات فيما

بينها، ويكون متاحاً أمام الجامعات الخاصة أيضاً للإشتراك بها، إلى جانب إنشاء مراكز معلومات إدارية حديثة في كل جامعة، تشتمل على معلومات كاملة عن خططها الدراسية والمواد التي تدرس فيها والأبحاث العلمية التي تجريها وبرامجها وسياساتها المتبعة؛ بحيث تسمح للمجتمع التعليمي والإداري في الجامعات بعبور عالم التكنولوجيا، ودمجه بالمعرفة ومصادر المعلومات والأدوات المتطورة، والتي تتناسب وحاجات المستفيدين والمستخدمين الأكاديمية، والعلمية، والإدارية (وزارة التعليم العالي الأردنية، 2008).

ويؤكد الخوالدة (2004) على أن نظام معلومات القبول والتسجيل، ونظام شؤون العاملين، ونظام الشؤون المالية، ونظام خدمات الطلاب، ونظام أعضاء هيئة التدريس ونظام معلومات المكتبة الإلكترونية؛ هي من أكثر التطبيقات لنظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات، لما لها القدرة على تخزين واستيعاب الكميات الهائلة من البيانات ومعالجتها بسرعة عالية جداً، وتحديثها ومتابعتها باستمرار، ومساندة إتخاذ القرارات الإدارية.

وأشار روجرز (Rogers, 2000) إلى أن نظم المعلومات الإدارية تعد من أهم الركائز اللازمة لعمل الأفراد والمؤسسات، وأن بناء نظم معلومات إدارية حديثة هو بمثابة متطلب ضروري في مجال تحسين الأداء وتطويره.

إن التميز أصبح أحد الأهداف التي تسعى الجامعات إلى تحقيقه في بيئة تنافسية وتعليمية متغيرة باستمرار، بحيث تعتمد على السرعة والمرونة والابتكار والإبداع في العمل، والجامعات المتميزة والمبدعة وحدها القادرة على تحقيق النجاح وإحراز التقدم والتفوق، ويتطلب ذلك من

المستويات والوحدات الإدارية المختلفة فيها جهوداً مكثفة لتدعيم السعي نحو مزيد من الإنتاجية والتطور في الأداء والتفرد في الإنجاز (بدران ودهشان، 2002).

وهذا ما يعكس أهمية تناول الأداء المؤسسي داخل الجامعات، والذي يشير إلى المنظومة المتكاملة للأداء المتميز للوحدات الإدارية نتيجة لأداء الأفراد داخل تلك الوحدات التنظيمية، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة الجامعية ككل ضمن البيئة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية المتواجدة فيها والمتفاعلة معها (حمامي، 2003).

إن مفهوم الأداء المؤسسي وتطويره، داخل المؤسسات يعد من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة عموماً، وخاصة في ظل التحديات العالمية الجديدة وازدياد التبادل الهائل للمعلومات. وقد إهتمت الحكومة الأردنية بتطبيق مفهوم الأداء المؤسسي في إدارتها المختلفة، وعملت على نشر ثقافة الأداء المؤسسي في كافة مؤسساتها ومنها التعليمية والجامعية، والتي تركز على أهمية الإبداع والشفافية والكفاءة والتميز واللامركزية وتفويض الصلاحيات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات بفاعلية عالية في العمل، وقد عملت الحكومة في هذا الإطار على طرح جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، والتي هدفت إلى تعزيز قدرة تلك المؤسسات لتكون قادرة على مواكبة متطلبات العولمة والجودة الشاملة والتنافسية وتحسين الأداء وتجويد الإنتاجية فيها، وذلك كمدخل ضروري وهام لنيل ثقة المستفيدين والمستخدمين للخدمات العامة التي تقدمها المؤسسات الحكومية (الرشايدة، 2007؛ النعيمي، 2007).

من هنا فإن تطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة تحظى بأهمية بالغة في المؤسسات التعليمية الجامعية، والتي يقع على عاتقها الجزء الأكبر من عملية التنمية الشاملة للمجتمعات،

والعمل على تحقيق أهدافها والتمثلة في تقديم أفضل الخدمات في مجال التعليم والتدريب وخدمة المجتمع والشراكة مع القطاع الخاص، والحفاظ على موقعها واستمراريتها في ظل تحديات المجتمع المتطور باستمرار، وكان لا بد أن تكون هناك عملية تقييم مستمر للمؤسسات التعليمية وبالأخص الجامعات من جهة استخدام وتطبيق نظم المعلومات الإدارية بفاعلية عالية، وقدرة تلك النظم على تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل وحداتها الإدارية المختلفة؛ مما ينعكس على الأداء الكلي للجامعات وبالتالي تتمكن من تحقيق أهدافها المنشودة وترسيخ رسالتها الإنسانية.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها :

ازدادت أهمية نظم المعلومات الإدارية في وقتنا الحالي نتيجة لزيادة المهام والمتطلبات الإدارية وتعقيدها وتوسعها في المؤسسات، حيث تُبعد نظم المعلومات الإدارية الحديثة القادة الإداريين عن الأعمال الروتينية المتكررة والتي تتطلب وقتاً طويلاً، وتُمكن هؤلاء القادة من تخصيص وقت أطول لعمليات التخطيط والرقابة، كما أن التطورات التكنولوجية المتسارعة وتطور أساليب وأدوات ووسائل الإتصال ونقل المعلومات ساعدت على تسهيل وتبسيط إجراءات العمل فيها، ورفعت من كفاءة العاملين، وطورت من أداء وحداتها الإدارية. وكون المؤسسات التعليمية هي جزء من هذا العالم المتسارع، فقد دأبت الجامعات الأردنية الحكومية إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية فيها، من أجل زيادة فاعلية أعمالها وتطويرها وتجويدها وتسريعها، ورفع كفاءة أداء عاملها، حتى تتمكن من تحقيق رسالتها النبيلة في المجتمع وتقديم خدمة ذات جودة

عالية للمستفيدين، حيث تعدّ المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية العنصر الأساس لإتخاذ القرارات السليمة والمتعلّقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه وغيرها من العمليات الإدارية. ويمكن القول أنه خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الجامعات، فإنه من الممكن أن يكون هناك إختلاف في التطبيق والاستخدام من قبل الوحدات الإدارية المختلفة في الجامعات لتلك النظم، وأن يكون الأفراد المستخدمين والمستفيدين من المعلومات التي تنتجها النظم غير قادرين على التعامل معها، أو أن تكون الإجراءات البيروقراطية والقيود المفروضة على المعلومات تقلل من فرص استخدامها والإفادة القصوى منها في مجال العمل. وكون الباحث هو طالب في الجامعة منذ سنوات دراسية طويلة، ويقوم منذ ذلك الوقت بمراجعة الوحدات الإدارية فيها، فإنه قد وجد تفاوت وتباين في سرعة وجودة الخدمات المقدمة من قبل تلك الوحدات، كما اطلع الباحث على كتاب رسمي موجه من عمداء الكليات لكافة الوحدات الإدارية والأقسام الأكاديمية بضرورة استخدام البريد الإلكتروني في تبادل ونقل الكتب الرسمية بين تلك الوحدات والأقسام توفيراً للوقت والجهد والموارد المادية؛ ولكن الباحث لم يجد أي تطبيق فعلي لهذا التعميم. كما أن الباحث يرى أن أي عمل إداري مميز أصبح اليوم يعتمد بشكل واضح على الاستخدام الأمثل والصحيح لوسائل التكنولوجيا الحديثة والمعلومات المتبادلة بين الوحدات الإدارية، وبالتالي فإن عدم قدرة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات على جمع، وتحليل، ونشر، وتبادل، وتسليم المعلومات الصحيحة فيما بين الوحدات الإدارية في الوقت المناسب وبفاعلية عالية، سيفقدنا أسباب تطبيقها واستخدامها، وقد يتسبب في عدم سلامة ودقة القرارات المتخذة عند تنفيذ العمليات الإدارية، وبالتالي سيؤدي إلى صعوبة في الإرتقاء بمستوى الأداء العام داخل الجامعات، والذي

سينعكس سلباً على الأداء المؤسسي للوحدات الإدارية فيها. لذلك فإنه من الضروري القيام بعمليات التقويم المستمر لواقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات والوقوف على درجة تأثيرها على مستوى الأداء المؤسسي. من هنا فإن مشكلة هذه الدراسة تكمن في الكشف عن فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية للتعرف على مواطن الضعف ونقاط القوة لتلك النظم، للعمل على تحسينها من خلال المقترحات التطويرية التي ستتوصل إليها هذه الدراسة من عيبتها، ومعرفة دور تلك النظم في تحسين مستوى الأداء المؤسسي للوحدات الإدارية المختلفة فيها.

وبالتحديد فقد حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية :

1- ما فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في متوسطات إستجابات القادة الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تعزى لمتغيرات (الخبرة العملية، الجامعة، المسمى الوظيفي)؟

3- ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟

4- هل توجد علاقة ارتباطية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية وبين مستوى تحسن الأداء المؤسسي فيها من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟

5- ما المقترحات التطويرية التي يمكن أن تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات

الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟

#### هدف الدراسة :

تمثل هدف هذه الدراسة في معرفة فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين، ومن خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة فإنها سوف تكشف عن:

1. فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.
2. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.
3. العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية وبين مستوى تحسن الأداء المؤسسي فيها.
4. أهم المقترحات التطويرية التي يمكن أن تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.

#### أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع نظم المعلومات الإدارية في العصر الحالي، ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات، حيث تعدّ المعلومات الأساس الذي ترتكز عليه الأعمال الإدارية، لأن تطبيق هذه النظم سوف يزود القادة والمديرين في مختلف مواقعهم بمعلومات دقيقة وكافية وشاملة وملئمة تمكنهم من القيام بأعمالهم بكفاءة عالية. كما أن



نظم المعلومات الإدارية تعدّ من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحتاج للبحث والتجليل من قبل الأكاديميين والدارسين في مجال الإدارة، حيث يمكن أن تسهم هذه الدراسة في شد انتباه المسؤولين في الجامعات إلى أهمية المعلومات التي يتعاملون معها وبالتالي تعزز من تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل فعّال في مختلف وحدات الجامعات الإدارية. كما تعدّ هذه الدراسة من الدراسات القليلة حسب علم الباحث التي تبحث في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي في الجامعات الأردنية الحكومية والتي من المؤمل أن تسهم في إثراء المكتبة والأدب النظري والدراسات المستقبلية بمعلومات قيّمة حول هذا الموضوع المهم، وذلك من خلال النتائج التي تتوصل إليها. كما تتبع أهمية هذه الدراسة كون معظم الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية قد أوصت بضرورة إجراء دراسات حول علاقة تلك النظم بمستوى أداء العمل داخل المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات، لذلك تتبع أهميتها من خلال إجاباتها عن أسئلتها، مما يضفي أهمية كبيرة لهذه الدراسة.

### التعريفات الإصطلاحية والإجرائية :

نظم المعلومات الإدارية : هي نظم متكاملة تتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة للمنظمة وإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة وإتخاذ قرارات بصورة كفؤة وفعالة (حسان، 2008).

وتعرف إجرائياً : هي النظم التي تطبقها الجامعات الأردنية الحكومية والتي تزود القادة الأكاديميين والإداريين وفي الوقت المناسب بالمعلومات السابقة والحالية والمستقبلية في صورة

شفويته أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية للجامعة ولعناصر البيئة المحيطة بها، بحيث تتصف تلك المعلومات بالدقة والوضوح والمرونة، وذلك لمساعدتهم في إنجاز كافة المهام والأعمال المطلوبة داخل وحداتهم الإدارية. كما أنها بيئة العمل التي تحتوي على عدد من العناصر والتي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها وإنتاجها ومن ثم توفير تلك المعلومات للقادة الأكاديميين والإداريين ولمختلف وحدات الجامعة الإدارية لتحقيق أهدافها وبالتالي تحقيق أهداف الجامعة المرجوة.

فاعلية نظم المعلومات الإدارية : تقدير مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية على إنتاج وتوفير المخرجات (المعلومات) بالخصائص المطلوبة، وعرضها بشكل صحيح ودقيق وسريع بما يلبي حاجة القادة الأكاديميين والإداريين في الجامعات وتحقيق رضاهم، ويسهم في تسهيل تنفيذ الأعمال والمهام الإدارية المختلفة التي يقومون بها، وتعمل على تحقيق الأهداف التنظيمية لوحداتهم الإدارية، وتقاس في هذه الدراسة باستجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة التي قام الباحث بتصميمها وفق ستة مجالات وهي : (وضوح ودقة المعلومات، شمول المعلومات، مرونة وحدثة المعلومات، توقيت المعلومات، كلفة وعائد المعلومات، المعدات والأجهزة والأدوات المستخدمة في النظام).

الأداء المؤسسي : مدى قدرة الوحدات الإدارية داخل المؤسسات في إدارة أنشطتها الإدارية المختلفة بكفاءة، وإنجاز المهام والأعمال الموكولة اليها بفاعلية عالية، خلال فترة زمنية محددة، من خلال تحسين أداء العاملين فيها، وتحويل المدخلات والموارد المتاحة إلى مخرجات بال نوعية والكمية والجودة المطلوبة (عبدالمحسن، 2002).

ويعرف إجرائياً: المنظومة المتكاملة لنتائج المهام والأعمال المنوطة بالوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية، والذي يؤدي إلى تفوقها وتميزها وتفرداها في العمل، ويضاعف من قدرتها على إنجاز تلك المهام والأعمال بكفاءة وفاعلية عالية، وتسهم في تحقيق الأهداف الشاملة التي تسعى إليها الجامعة من خلال تحقيقها لأهدافها الفرعية، ويقاس الأداء المؤسسي في هذه الدراسة باستجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة التي قام الباحث بتصميمها وفق أربعة مجالات وهي: (بيئة وأساليب العمل، الفاعلية والكفاءة المؤسسية، إدارة الموارد المتاحة، الأداء الإداري).

**القائد الأكاديمي:** هو كل من يعمل تحت مسمى وظيفي (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي).

**القائد الإداري:** هو كل من يعمل تحت مسمى وظيفي (مدير دائرة إدارية).

#### حدود الدراسة :

اقتصرت حدود الدراسة الحالية على:

- القادة الأكاديميين والإداريين (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي، مدير دائرة إدارية) المزاولين لعملهم في الجامعات الأردنية الحكومية (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل البيت)، وذلك في العام الدراسي 2010/2009.

#### محددات الدراسة:

- يفترض الباحث استجابة أفراد عينة الدراسة على الأدوات المعدة للقياس في هذه الدراسة بصدق وموضوعية.
- يفترض الباحث كفاية صدق وثبات أدوات الدراسة التي تم استخدامها لإجراء الدراسة.

## الفصل الثاني

### الأدب النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل شرحاً موجزاً للأدب النظري المتعلق بموضوع نظم المعلومات الإدارية، وكذلك موضوع الأداء المؤسسي، كما يتضمن الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي.

#### أولاً : الأدب النظري

##### أ- الأدب النظري المتعلق بنظم المعلومات الإدارية

إن التطور السريع الذي يشهده العالم في مجال إدارة المعلومات واستخدام التكنولوجيا، قد غير الكثير من أساليب العمل في مختلف المؤسسات ومنها الجامعات، حيث ازدادت أهمية المعلومات لتصبح أحد الموارد الهامة في تسيير أعمالها ونشاطاتها وإنجاز عملياتها، فالإداريون بحاجة ماسة لتلك المعلومات لتحديد الأهداف، ومتابعة العمليات والأنشطة، ووضع الخطط وتنفيذها، والاتصال بالمرؤوسين والعاملين، وغيرها من المهام المتصلة بالعمل.

إن أهداف عمليات التطوير والتنمية الشاملة في الأردن تتطلب تطوير وتفعيل طرق استخدام أنظمة المعلومات الإدارية فيها، ونتيجةً لتشابك وتوسع مهام ووظائف الجامعات وازدياد تحدياتها، وتضخم حجم المعلومات المتبادلة فيها؛ فقد أصبح هنالك ضرورة لتحديث نظم المعلومات الإدارية المستخدمة، وزيادة طاقتها الإستيعابية، وتطويرها بما يتناسب مع المتغيرات المتسارعة في مجال

التكنولوجيا، والعمل على استخدام الوسائل والأدوات التقنية الحديثة في تخزين وجمع وتنظيم وتحليل ونشر وتبادل تلك المعلومات.

وقد واكبت الجامعات الأردنية تلك التطورات، وقامت بتطبيق نظم المعلومات الإدارية في الوحدات الإدارية المختلفة فيها، وذلك لمساعدتها في القيام بواجباتها على أفضل وجه، وكان لابد أن يرافق عملية تطبيق تلك النظم إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية، حتى تتحقق أهم الفوائد المنشودة لاستخدام وتطبيق نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا المصاحبة لها، حيث أن قيامها بالدور الكبير في اختصار الروتين في العمل، وتبسيط الإجراءات، ونقل المعلومات بسهولة وسرعة بين مختلف الوحدات الإدارية، وتخفيض جهود جمع البيانات، وخفض تكاليف إنجاز الأعمال؛ انعكس إيجابياً على مستوى أداء تلك الوحدات (خندقجي، 2005).

#### مفهوم النظام

يُعد مصطلح النظام من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف المجالات: الاجتماعية، والإقتصادية، والسياسية، وهو مصطلح متبثق أساساً من كلمة يونانية، والتي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء، حيث اكتسبت هذه الكلمة بمرور الزمن معاني متجددة ودلالات مختلفة.

ولقد تعددت تعريفات النظام، فمنهم من أشار على أنه: "مجموعة من العناصر أو المفردات التي تعمل معاً لتحقيق هدف معين، أو مجموعة من المكونات التي ترتبط بعضها ببعض وبينها علاقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل من أجل تحقيق هدف معين" (مرسي، 2005 ص:24).

وقد عرف سلطان (2000 ص:35) النظام على أنه : "مجموعة من الأجزاء أو النظم الفرعية التي تتداخل فيها العلاقات بين بعضها وبين النظام الذي يضمها والتي يعتمد كل جزء منها على الآخر في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها هذا النظام الكلي".

أما الحسنية(2002 ص:26) فقد عرّف النظام بأنه : "مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتكامل مع بعضها وتحكمها علاقات وآليات عمل معينه وفي نطاق محدد بقصد تحقيق هدف".

وهناك تعريف آخر ذكره فزان (Vassan,2002 p:27) وهو أن النظام عبارة عن : "مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري وعنصر الأدوات والوسائل مجتمعة بعضها ببعض، ويجب أن تربطها علاقات محددة وقوانين شاملة، ويجب أن يكون لكل جزء في النظام دوره المرسوم وهدفه المحدد".

ويؤكد مرسى(2005) على أن تلك التعريفات المتعددة للنظام تشترك في عدة عناصر هي كما يلي :

- أن النظام يتكون من أجزاء أو عناصر.
- أن الأجزاء أو العناصر المكونة للنظام تتفاعل وتتداخل بعضها ببعض.
- أن الأجزاء والعناصر والنظم الفرعية تشترك معاً من أجل تحقيق هدف معين.

أما الباحث فقد عرف النظام على أنه: مجموعة من العناصر والأجزاء والعمليات المترابطة والمتفاعلة بعضها ببعض بحيث تكون كلاً مركباً ومتفاعلاً مع البيئة الخارجية بحيث تسعى مجتمعة لتحقيق أهداف النظام الكلي.

## عناصر النظام

يُنظر إلى النظام على أنه يتكون من ستة عناصر وهي: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، والتغذية الراجعة، والبيئة والسيطرة.

وقد بيّن (حسان، 2008؛ العبد، 2003؛ المعمار، 2002؛ Obrien, 2002) على أن النظام يحتوي على أربع عناصر، وهي كما يلي :

- المدخلات : تُعدّ المدخلات قوة الدفع الأساسية التي تزود النظام باحتياجاته التشغيلية، وهي الموارد الإقتصادية والموارد البشرية، والأموال، والمواد، والأجهزة، والمعدات، والأرض، والأبنية، والطاقة، وتقوم المنظمات بالتزود بالبيانات من بيئتها الخارجية والداخلية وتعالجها إلى معلومات، وتستخدمها في فعاليتها وأنشطتها وممارساتها الإدارية.
- العمليات : يقوم النظام بإجراء عمليات معالجة للمدخلات القادمة من البيئة الخارجية والداخلية ليتم تحويلها إلى مخرجات، لذلك فإن العمليات قد تكون على شكل أدوات، أو فرد عامل، أو حاسوب، أو مهام يتم القيام بها من خلال أفراد في المؤسسات. وفي الجامعات تتمثل العمليات بالمحاضرات والتعليم والتدريب وخدمة المجتمع والممارسات الإدارية التي يقوم بها كافة العاملين فيها.
- المخرجات : تكون المخرجات عبارة عن مدخلات جرى عليها معالجة وعمليات تحويلية، فقد تكون على شكل خدمات أو سلع أو معلومات أو منتجات قابلة للتداول أو غيرها، وتعد المخرجات ناتج العمليات التحويلية، وترتبط ارتباطاً قوياً بالهدف من وجود النظام. وفي الجامعات تتمثل المخرجات بما يتحقق على الطلبة من نتائج تعليمية، كما يتمثل بنتائج

جميع الممارسات الإدارية التي قام بها العاملين والتي أدت الى تحقيق الأهداف التي تسعى الجامعات لتحقيقها.

● التغذية الراجعة : يتيح النظام إمكانية الحصول على معلومات حول المراحل الثلاث السابقة بحيث يمكن إجراء تعديلات مرغوبة في أي منها، وتعد التغذية الراجعة جزءاً أساسياً من النظام، بحيث توفر معلومات إلى الإدارة بخصوص أداء العاملين ومدى تحقيق الأهداف المرسومة.

#### المعلومات وأهميتها

تُعدّ المعلومات العنصر الأساس والحيوي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة سواء كانت تخطيطاً، أو تنظيمياً، أو توجيهياً، أو رقابية، وهي أيضاً ذات أهمية في عمليات الإتصال واتخاذ القرارات. وقد أوضح الغريباوي (2006) بأن المعلومات هي عبارة عن : البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو لأغراض إتخاذ القرارات. أي أنها البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى، والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية أو في أي شكل مفيد داخل العمل.

وأشار ملوخية (2009 ص:23) إلى أن المعلومات هي : "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر فائدة للفرد، والتي لها قيمة لمتخذ القرار".



وعرف العبد (2003 ص:45) المعلومات بأنها : "نتائج عمليات المعالجة التي تجرى على البيانات أو بمعنى آخر هي : بيانات تم معالجتها بحيث أصبحت في صورة صالحة للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار".

كما أوضح مرسى (2005) أن هناك إختلافاً ما بين المعلومات (Information) والبيانات (Data)، فالبيانات عبارة عن : حقائق غير مترابطة كأرقام أو كلمات ولا تعطي معنى لمتلقيها، كما أنها عبارة عن المادة الخام المسجلة كرموز، أو جمل، أو عبارات، أو إرشادات أو إتجاهات، أو رسائل. أما المعلومات فهي : النتيجة لعملية تجهيز أو معالجة البيانات أو نتائج التفسيرات، أو التعليقات، والتي عادة ما تأخذ شكل تقرير من هذه البيانات.

ويمكن استخلاص تعريف لمفهوم المعلومات من خلال التعريفات التي تم إستعراضها، وهي أنها : بيانات قد تمت معالجتها وتجهيزها في شكل مفيد من خلال عمليات التجميع والتحليل والتفسير والتخزين والإسترجاع، للإستفادة منها في أداء الأعمال المتعددة في العمل، أو هي عبارة عن تجميع الأجزاء المترابطة ببعضها البعض من البيانات لتعطي معنى ذا فائدة. وبناء على ذلك فإن الفرق بين المعلومات والبيانات هو في مدى إمكانية الإعتماد عليها للقيام بالأعمال والمهام الإدارية المختلفة.

وتعتبر المعلومات ذات أهمية كبيرة في العمل الإداري لأن نجاح المؤسسات يعتمد عليها بشكل رئيس، فهي التي تربط بين أجزاء التنظيم الإداري، وتمكّن العاملين من أداء وظائفهم المختلفة بفاعلية وكفاءة وبوقت وجهد قليلين، وتكمن أهمية المعلومات على إعتبارها عاملاً مهماً من عوامل الإنتاج، حيث تلعب دوراً رئيساً في تسيير العمل في المؤسسات الإدارية المختلفة،

فالمعلومات هي المورد الأساسي في أي نشاط بشري مهما كانت طبيعة هذا النشاط ومجاله، ولا ننسى أن المعلومات في وقتنا الحاضر أصبحت سلعة ذات قيمة كبيرة تقوم حولها حركات التعلم وتبادل المعرفة والإقتصاد، وعلى كافة المستويات داخل مجتمعاتنا المتسارعة والمتطورة (الصباغ، 2000؛ الطائي، 2005).

#### مصادر المعلومات

ذكر برهان (2000) أن مصدر المعلومات هو ما يحصل عليه الفرد من معلومات تحقق احتياجاته وترضى اهتماماته، ويجب على الأفراد الإداريين ادراك ومعرفة مصادر المعلومات المتنوعة ليكونوا قادرين على القيام بالعمليات الإدارية، والتنبؤ بالمشكلات المتوقعة والموجودة والعمل على حلها، وهذه المصادر هي :

أولاً: المصادر الأولية : ومن أهم مصادرها:

- الملاحظة، التجارب، البحث الميداني، التقرير الشخصي.

ثانياً: المصادر الثانوية: ومن أهم مصادرها:

- المصادر الخارجية، المطبوعات، المنشورات، الأجهزة الحكومية.

ويرى البكري وسلطان (2001) أن مصادر المعلومات تقسم إلى :

- مصادر المعلومات الوثائقية (المدونة أو المسجلة) : وتكون على شكل الأعمال الورقية

(الورقيات)، والسمعيات، والمرئيات، وأدوات التخزين والأجهزة.

- مصادر المعلومات غير الوثائقية (الشفهية) : مثل المناقشات التي تتم بين الزملاء، واللقاءات، والندوات والاجتماعات والمؤتمرات.

## أنواع المعلومات

لقد أورد (المغربي، 2002؛ مرسي، 2005) أنواعاً للمعلومات يحتاجها الإداري في إنجاز أعماله ومهامه داخل إطار العمل وهي :

1. معلومات إنجازية: وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في إتخاذ قرار وإنجاز عمل أو مهمة أو مشروع.

2. معلومات إنمائية: وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية قدراته وتوسيع مداركه في مجال العمل، مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون في الدورات التدريبية التطويرية.

3. معلومات تعليمية: وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في المؤسسات التعليمية، مثل المدارس والكليات والجامعات لتسيير أعماله المختلفة داخل تلك المؤسسات.

4. معلومات إنتاجية: وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية، وتطوير وسائل الإنتاج، واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أفضل.

وفي هذا الإطار يؤكد (الحسنية، 2002؛ Voss, 2000) على النقاط التالية :

1. المعلومات تعتبر مورد إقتصادي وإستثماري مهم، لأن المؤسسات وجدت أن توفير المعلومات وتخزينها والإستفادة منها يعد نشاطاً استثمارياً أساسياً في عملها.

2. ازدهرت حركات التعلم على كافة المستويات من خلال المعلومات، وكان لذلك نتائج على

مستوى التقدم العلمي والإقتصادي، والتنمية والتطور في كافة بلدان العالم.

3. المعلومات هي مورد أساسي في أي عمل بشري أياً كانت طبيعة هذا العمل ومجاله.

السمات والخصائص الأساسية للمعلومات

لقد بين (حيدر، 2005؛ العبد، 2003؛ المقابلة، 2004) أبرز وأهم السمات والخصائص التي

يجب أن تتميز بها المعلومات المتبادلة داخل المؤسسات، وهي كالتالي:

1. الوضوح: ويعني أن تكون المعلومات خالية من الغموض، وأن وضوحها يجعلها أكثر

فائدة في المجال المطلوب، ويتم ذلك عن طريق وضع المعلومات في جداول متكاملة عن

المجال المطلوب.

2. الدقة: وهي عدم وجود أي أخطاء في المعلومات، فكلما كانت المعلومات المستخدمة

دقيقة، زادها ذلك موثوقية وجدية، فالدقة صفة لا غنى عنها في مجال أداء العمل الجيد،

كما أن دقة البيانات يجعل النتائج (المعلومات) دقيقة ومعتمداً عليها في المجال المطلوب.

3. الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات من الإتساع والإمتداد إلى جميع جوانب المشكلة أو

الموقف أو الظاهرة أو الحدث الذي تمثله، أي شمولها وتمثيلها (المعلومات) للمجال

المطلوب والتي تم جمعها من أجله.

4. التوقيت المناسب: يجب أن تتصف المعلومات بالحدثة، وأن تصل لمتخذي القرار في

الوقت المناسب، وأن تأخر وصول المعلومات لمتخذ القرار قد يحدث تغيرات سريعة في

أثناء تأخر وصولها، مما يسبب خللاً في إتخاذ القرار، فالمعلومات يجب أن تصل لمستخدمها في الوقت المناسب.

5. المرونة: تعني قابلية المعلومات على التكيف مع المتغيرات المستمرة والمستخدمين المختلفين، وكذلك قابليتها للتطوير والتحديث، فالمعلومات التي يمكن إستخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن إستخدامها في تطبيق واحد.

6. الإيجاز: تُعدّ المعلومات ذات القيمة العالية هي تلك التي تكون موجزة ومختصرة ومعبرة، لأنها تقوم بنقل ما هو مطلوب بالسرعة والشكل الملائمين، فالزيادة فيها قد تكون غير ضرورية ومن ثم فهي تشكل عبئاً وهدراً في الوقت عند إنجاز الأعمال.

7. الموضوعية: أي أنها خالية من أي قصد للتحريف أو التغيير أو التبديل من أجل التأثير على المستخدم أو المستخدم لتلك المعلومات.

### نظم المعلومات الإدارية

لقد أشار (برهان، 2000؛ قنديلجي والجنابي، 2007) إلى أن مفهوم التعامل مع المعلومات في العمل الإداري قد تغير خلال العقود الأخيرة نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة، فكان التحول من النظم التقليدية إلى نظم جديدة تسمح بالتجميع المنظم للبيانات ومعالجتها وتخزينها وتحديثها واسترجاعها وقت الحاجة، وهذه الأنظمة الجديدة أصبحت تفرض ذاتها بعد ان أصبح وجودها امراً حتمياً، نظراً لأهميتها الكبيرة، ولعل في مقسدمتها تزويد الإدارات بالمعلومات

الضرورية للقيام بكافة المهام والأعمال؛ لذا أصبحت المعلومات هي المورد الأهم الذي تعتمد عليه المؤسسات في ممارسة عملياتها الإدارية.

ويرى (حسان، 2008؛ Mcload, 2000) أن هناك مجموعة من العوامل التي ساهمت بشكل كبير في ظهور فكرة نظم المعلومات الإدارية وفي عملية تطورها وتقدمها وزيادة أهميتها، وهذه العوامل هي :

1- تطور المنظمات : حققت المنظمات قفزات هائلة في تطورها فهي تتميز بوضخامة حجم الموارد المالية والبشرية والمعدات والأجهزة، والتي حتمت بناء نظم معلومات متطور يتلائم مع هذه التطورات.

2- تعاظم دور وأهمية الإدارة : تزايدت أهمية الإدارة بسبب تطور المنظمات وتعقيد نشاطاتها بحيث أصبح الإشراف على الأنشطة التي صاحبت هذا التطور والتعقيد أكبر من طاقة وقدرات الفرد الواحد، فأدركت المؤسسات لمدى حاجتها للمساعدة من قبل أفراد ذات قدرات عالية لإدارة هذه الأنشطة، فظهرت المستويات الإدارية وبرزت معها مشاكل تداخل الصلاحيات والمسؤوليات والاتصالات والتنسيق، وأصبحت هذه المشاكل عقبة أمام التطور، وأمكن حلها عن طريق توفير نظم معلومات إدارية متقدمة.

3- التطورات التكنولوجية : لعبت التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة دوراً مهماً في تطور نظم المعلومات الإدارية سواء كانت التطورات في وسائل الحفظ والتسجيل أو في وسائل معالجة البيانات وتحليلها ونشرها بوسائط حديثة.

أما المغربي (2002) فقد أشار إلى أن أهمية نظم المعلومات الإدارية قد ازدادت للعديد من

الأسباب وأهمها :

- 1- تزايد أهمية المعلومات المتاحة للمديرين والتي تُستخدم في اتخاذ القرارات.
- 2- نمو المؤسسات في حجمها وتعقد أعمالها وتشابك العوامل والمتغيرات البيئية المؤثرة.
- 3- زيادة حجم التخصص في أعمال المؤسسات وتضاعف حدة المنافسة.
- 4- ازدياد درجة الاستخدام التكنولوجي في المجتمع.
- 5- انتشار واستخدام الحواسيب وتوافر سبل تشغيلها لخدمة أغراض العملية الإدارية.
- 6- تزايد مهارات وقدرات الموارد البشرية وتنمية الإتجاهات الإيجابية نحو استخدام الحاسوب.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية

لقد عرف الغرباوي (2006 ص:45) نظم المعلومات الإدارية على أنها : "مجموعة من الإجراءات والبرامج والآلات والتركيبات الضرورية لمعالجة البيانات واسترجاعها والتي تُعد ضرورية لإدارة المؤسسات".

أما غراهام (Graham,2000 p:56) فقد عرفها : "نظام من البشر والتجهيزات والإجراءات والوثائق والإتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لإستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات والسيطرة والعمليات الإدارية الأخرى".

وأشار الصباغ (2000 ص:53) على أنها : "مجموعة من الأفراد والإجراءات والمصادر والموارد التي تجمع وتحوّل وتثبت المعلومات في المنظمات، وإنها تقبل مواد البيانات كمدخلات، وتقوم بمعالجتها كمنتجات والمعلومات هي المخرجات".

أما خشبة ( 1995 ص:23) فقد أكد على أن نظم المعلومات الإدارية هي عبارة عن : "مجموعة تتكون من الأفراد والأجهزة التي تتولى عمليات جمع ومعالجة وتخزين البيانات واسترجاعها بغية تقليل حالة عدم التأكد من إتخاذ القرارات، وذلك من خلال تلبية حاجات المدراء من المعلومات في الوقت المناسب".

وعرّف سلطان(2000 ص:53) نظم المعلومات الإدارية بأنها : "مجموعة من العمليات المنتظمة والتي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال وإتخاذ القرارات داخل التنظيم، وتتميز هذه المعلومات بالشمول والصحة والدقة، وتكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والتكلفة".

أما كاري (Cary,2004 p:25) فقد أشارت إلى أن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن : "أسلوب منظم لجمع المعلومات عن الماضي والحاضر ومعلومات تساعد في التنبؤ بالمستقبل والخاصة بعمليات المنظمة الداخلية والبيئة الخارجية لأجل مساعدة الإدارة في إتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط والرقابة والعمليات المختلفة".

وقد أكد الشرابي (2008) على أن نظم المعلومات الإدارية هي وسيلة وليست غاية، فهي أداة في يد إدارة المؤسسة، الهدف منها معرفة الإدارة العليا بطرق سير العمليات داخل المؤسسة



عن طريق توفير البيانات والمعلومات اللازمة للإدارة حتى تتمكن من ممارسة مهامها الأساسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.

ويرى الباحث أن نظم المعلومات الإدارية هي : المجموع المتكامل والمتفاعل من الأدوات والأجهزة والمعدات، والبرامج، والوسائل التقنية الحديثة، والموارد البشرية المتخصصة، والمستفيدين، والمستخدمين، والذي يعمل على جمع وتنظيم وتبويب وتحليل ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة عالية ونشرها أمام المستفيدين والمستخدمين لتمكينهم من القيام بمهامهم وإنجاز الأعمال الإدارية المطلوبة منهم على أكمل وجه، ومن ثم العمل على تخزينها، وتحديثها باستمرار، واسترجاعها وقت الحاجة وبالوقت المناسب، وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.

كما يستنتج الباحث من خلال عرض تعريفات نظم المعلومات الإدارية، أنها تتشارك في بالخصائص التالية :

- أن نظم المعلومات الإدارية هي مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات.
- تقوم بجمع ومعالجة وخرن البيانات ونشرها واسترجاعها.
- تقوم بتزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات كافية عن الأنشطة الدقيقة للمؤسسة.
- تهدف إلى تدعيم العمليات الإدارية عن طريق تقديم المعلومات الكاملة لعمليات التخطيط، والتنظيم، والرقابة، واتخاذ القرارات.
- تخدم كافة المستويات الإدارية في المؤسسة (العليا، الوسطى، والدنيا).

- قد تتم بطرق يدوية أو تستخدم الحواسيب والتقنيات الحديثة (الحاسوب) في إدارتها.

#### أهداف نظم المعلومات الإدارية

لقد أورد (مرسي، 2005؛ Silver, 2000) مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات إلى تحقيقها، وهي :

1. المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية داخل المؤسسة بالهدف العام لها.
2. تطوير أداء المؤسسات من خلال ما تنتجه من معلومات عن تنفيذ الخطط والمشروعات.
3. ربط النظم الفرعية للمؤسسة ببعضها البعض في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات، وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق.
4. المساعدة في عملية صنع وإتخاذ القرار في جميع المستويات الإدارية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي التوقيت المناسب.
5. الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها، وتحديث البيانات والمعلومات، والتنبؤ بالمشكلات المستقبلية.

#### مميزات نظم المعلومات الإدارية

لقد ذكر (توربان وماكلين، 2000؛ حسان، 2008؛ خشبة، 1995) أن من مميزات نظم

المعلومات الإدارية، ما يلي :

- تعد نظم المعلومات الإدارية بأنها هادفة في استخدامها لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات.

- تمتاز نظم المعلومات بأنها مرنة حيث يمكن مراجعتها وتحديثها باستمرار.
- تعد نظم المعلومات الإدارية المركز العصبي للتنظيم داخل المؤسسات.
- تعمل نظم المعلومات الإدارية على تسهيل الإتصالات بين أنظمة المعلومات المختلفة، وبين البيئة المحيطة بالمؤسسات.
- إن أنظمة المعلومات الإدارية تزود الإدارة بالمعلومات الدقيقة، وبالتالي تتوصل إلى القرارات الصحيحة في مجال العمل.

#### فوائد نظم المعلومات الإدارية

- نقد أكد (الطائي،2005، حيدر،2002؛ Liker,2000) على مجموعة من الفوائد لنظم المعلومات الإدارية، حيث تتمثل بما يلي :
- المساعدة في تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات صائبة عن طريق تجهيز المعلومات الدقيقة والمختصرة وفي الوقت المناسب.
  - حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعد أساساً في عمل المؤسسات.
  - تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة، وذلك من أجل ممارسة المؤسسة لوظائفها في التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرارات.
  - تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المؤسسات لتسهيل عملية الإسترجاع.
  - تقديم تقارير تفصيلية شهرية أو فصلية أو سنوية عن نشاطات المؤسسة.

- المساعدة في تقييم نشاطات المؤسسة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- توفير معلومات تخدم المستفيدين فيما يتعلق بالتطورات الحديثة لنشاطات المؤسسة والأفراد العاملين فيها.
- الرد على الاستفسارات عن طريق التحاور بين المستفيد والمستخدم من جهه والنظام الكلي للمؤسسة من جهة أخرى.

السمات الواجب توافرها في نظم المعلومات الإدارية

وقد أشار (الصباح،2000؛ طه،2000؛ Mcleod,2000) إلى مجموعة من السمات الواجب

توافرها في نظم المعلومات الإدارية حتى تحقق النجاح المطلوب في المؤسسات، وهي كالتالي :

1. أن تكون النظم مقبولة من قبل العاملين في المؤسسة، وتولد القناعة لديهم بأهمية وفوائد هذه النظم، وذلك لضمان تعاون الجميع لإنجاحها وتحقيق أهدافها، ويتم ذلك عن طريق إشراك المستفيدين من النظم في عمليات تطويرها.
2. أن تحتوي النظم على درجة عالية من التكامل مع النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي، وذلك من خلال ربط هذا التكامل مع التكنولوجيا المستخدمة، وربط الأجهزة المستخدمة بالبرمجيات، وإنتاج مخرجات مشتركة وإستخدام مخرجات بعض النظم كمدخلات لنظم أخرى.
3. أن تتوفر في نظم المعلومات الإدارية درجة مناسبة من المرونة حتى يسهل تطويرها وتعديلها، لكي تتلاءم مع التغييرات في الظروف المختلفة.
4. إن نظم المعلومات الإدارية الناجحة هي التي تتميز بالبساطة وتوصيل المعلومات إلى المستفيدين والسهولة في الحصول عليها.

5. أن تكون النظم قادرة على الوفاء بإحتياجات الإدارة من المعلومات الحديثة، وأن توفرها في الزمان والمكان المناسبين.

مكونات نظم المعلومات الإدارية

لقد أوضح (حسان،2008؛ الحميدي وآخرون،2004؛ الطائي،2005؛ ملوخية، 2009؛ Mockler,2000) على أن إدارة وتشغيل نظام المعلومات الإدارية بكفاءة وفاعلية تستلزم توفير مجموعة من المستلزمات البشرية والمادية، وفيما يلي توضيح لأهم تلك المستلزمات :

#### 1. الأجهزة(Hardware) :

وتشتمل على مختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة الملحقة فقط، بل على الوسائط والأدوات الضرورية لعمل النظام أيضاً. ويعتبر الحاسوب أحد أهم الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية ويعود ذلك إلى خصائصه الفنية، من حيث تطوره المستمر في الحجم والسعة والسرعة، وتنوع أجهزة التخزين الملحقة به، حيث يمكن الحصول على معلومات بشكل دقيق وبأشكال مختلفة من خلاله. ومن أهم تطبيقات الحاسوب وملحقاته التي يمكن للمستخدمين والمستخدمين تنفيذها للإستفادة من نظم المعلومات الإدارية والتي تسمى أيضاً نظم المعلومات الحاسوبية ما يلي :

1- البريد الإلكتروني (E-Mail) : وتعد من الإستخدامات الشائعة والتي توفر إمكانية الاتصال ونقل المعلومات وتبادلها حول العالم وكبديل عن البريد التقليدي.

2- شبكة العنكبوت العالمية (World Wide Web) : وهي شبكة تحتوي على ملايين الصفحات والتي تغطي موضوعات مختلفة في مختلف صنوف العلوم، وهذه الخدمة تجمع النصوص والصور والأصوات والأفلام بطريقة فاعلة، بحيث يمكن لمستخدم نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات من الرجوع لأي معلومات مطلوبه يمكن الإطلاع عليها من موقع المؤسسة أو أي موقع آخر يفيد في تنفيذ العمل.

3- استرجاع المعلومات (Information Retrieval) : ويمكن أن تحتوي نظم المعلومات الإدارية على العديد من قواعد البيانات والتي يمكن الرجوع إليها للحصول على مختلف المعلومات الضرورية للعمل وفي أي وقت.

4- وحدات الإخراج : تؤدي هذه الوحدة مهمة إيصال الحاسوب بالوسط الخارجي، وتقوم بنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة داخل المؤسسة أو خارجها من المعلومات المتولدة، ومن أشكال هذه الوحدة :

- الشاشة المرئية : حيث تظهر وتعرض المعلومات الخارجة من الحاسوب على نحو يمكن رؤيتها وقراءتها بوضوح من قبل المستخدم والمستفيد.
- الطباعة : تعد من الوسائل الشائعة في إخراج المعلومات من الحاسوب لملائمتها للقراءة من قبل الفرد، إذ يتم إخراج المعلومات بصورة مطبوعة على أوراق يمكن تداولها والإحتفاظ بها.
- الأشكال البيانية : يمكن إخراج المعلومات على شكل رسوم وأشكال بيانية من خلال أجهزة خاصة مرتبطة بالحاسوب، وتستخدم هذه الأجهزة في التطبيقات الإحصائية والهندسية، إذ تسمح طباعة المعلومات الخارجة والتي تكون في صيغة خطوط بيانية أو أشكال إحصائية أو تصاميم

هندسية وبألوان متعددة باعتماد هذه الوسيلة وذلك للاستفادة منها بأي عمل إداري مطلوب داخل المؤسسة.

من هنا أصبح من الضروري على المستفيدين والمستخدمين لنظم المعلومات الإدارية أن يكونوا على إلمام بتكنولوجيا الإتصال والأجهزة الحديثة المرافقة، بسبب الدور الأساسي والكبير الذي تلعبه في توفير المعلومات ونقلها إليهم بصورة تجعلهم يقومون بكافة مهامهم الإدارية على أكمل وجه.

## 2. البرمجيات (Software) :

وهي الأنظمة التي تشتمل على مختلف أنواع البرامج والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات وتحديد العمليات التي ستؤديها الأجهزة. وتقسم البرمجيات إلى نوعين هما :

أ. برمجيات النظم ( Systems software ) : وهي البرامج التي تشغل الحاسوب وتجعل منه قادراً على تنفيذ العمليات المتنوعة والمطلوبة، مثل تنظيم وترتيب البيانات وإسترجاعها من الذاكرة عند الحاجة.

ب. برمجيات التطبيقات ( Application software ) : وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المؤسسة المختلفة، ويمكن إعدادها بواسطة المتخصصين في البرمجة بالمؤسسة نفسها أو الحصول عليها جاهزة.

### 3. قواعد البيانات (Database) :

حيث تعرف قواعد البيانات بأنها مخزن لجميع البيانات الهامة والقيمة التي يحتاجها المستخدمون والمستخدمون لنظم المعلومات الإدارية، وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات التي تصنف كل العمليات والأحداث الجارية في المؤسسة بكل التفاصيل المهمة لأنشطتها على شكل ملفات، وقد تكون هذه القاعدة ورقية في النظام اليدوي أو محوسبة في النظام الآلي وهي الأغلب في يومنا هذا. ولقواعد البيانات العديد من المميزات التي شجعت المؤسسات على بنائها والعمل على تطويرها، وقد أوردتها المغربي (2002) كما يلي :

- أ. تقليل أزدواجية البيانات والمعلومات وبالتالي تقليل تكلفة تخزينها.
- ب. القدرة على ربط البيانات المختلفة مع بعضها بعضاً وفقاً لحاجات العمل.
- ج. تسهيل العلاقة ما بين المستخدم والمستفيد وبين النظم بسبب سهولة إدخال وإرجاع المعلومات بالطريقة التي يريدتها المستخدم أو المستفيد.
- د. زيادة سلامة وأمن البيانات والمعلومات وتكاملها لأن النظم تسيطر على محاولات الدخول إلى قاعدة البيانات وتتحقق من صلاحية المستخدم في الحصول على المعلومات.

### 4. الإجراءات ( Procedures) :

وهي عمليات تتضمن وصف وترتيب وتنظيم مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية أو اليدوية كافة، فالأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات لا يمكن أن تؤدي عملها بدقة دون وضع نظام عمل محدد، فالإجراءات تعد



خريطة طريق تشرح ما الذي يجب عمله، ومتى سيتم عمله، والكيفية التي سيتم بها عمله، وتكتب الإجراءات عادة على شكل دليل يسمى بدليل الإجراءات.

##### 5. الموارد البشرية (Human Resources) :

يتفق أغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات الإدارية على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات، وقد تفوق أهميته المستلزمات المادية أحياناً، إلى درجة أنهم يعزون معها أسباب أغلب حالات فشل نظم المعلومات الإدارية، إلى إخفاق المستلزمات البشرية في إنجاز دورها المطلوب. والمورد البشري هو المكون الأساس الذي يسيطر ويشغل المكونات الأخرى، فكل مؤسسة تستخدم نظم المعلومات تحتاج إلى مشغلين لتلك النظم، وإلى مستفيدين ومستخدمين قادرين على التعامل مع مخرجات تلك النظم، ونظراً للانتشار السريع لنظم المعلومات الحديثة، نلاحظ أن هناك صعوبة في الحصول على الأفراد الذين تتوفر لديهم معرفة كافية بالنظم الحديثة والمستلزمات والأدوات التقنية المرافقة لها، لذلك يجب الإهتمام باختيار وتدريب الأفراد الذين سوف يقومون بتشغيل تلك النظم، وهم بالعادة موجودون في الجامعات بإسم (المبرمجين).

##### نظم المعلومات الإدارية المحوسبة

بما أن الهدف الأساسي من تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات تحقيق زيادة فسي الإنتاجية والسرعة في العمل، وتحسين جودة العمليات الإدارية فيها؛ فإن إدخال التكنولوجيا المتطورة لتلك النظم سيساعد المستويات الإدارية في تنفيذ الوظائف الإدارية المختلفة وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة لإنجاز هذه الوظائف بالسرعة والجودة والدقة اللازمة. فالهدف

الأساس من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة هو حصول المؤسسات على أقصى فائدة من استخدام الحواسيب والأجهزة المرافقة لها.

ويرى (حيدر، 2002؛ الصباغ، 2008؛ مرسى، 2005) أن استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة سيحقق الفوائد التالية :

1- زيادة فاعلية وكفاءة وسرعة عمليات إستكشاف البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات، وبالتالي إستباق حدوث المشاكل وإيجاد الحلول لها.

2- زيادة القدرات التحليلية والتقييمية لمتخذي القرارات وذلك من خلال استخدام البرمجيات المعدة لهذه الأغراض.

3- توفير الوقت للإداريين واختصار الجهد المبذول في عمليات جمع المعلومات وتحليلها وبالتالي رفع كفاءة القرارات المتخذة.

4- تسهيل وتسريع عمليات تنفيذ الوظائف الإدارية وانجاز المهام والأنشطة من خلال الإتصالات المرنة وتوفير المعلومات الكافية والدقيقة.

5- التواصل والتعاون عن طريق إرسال وإستلام البريد والرسائل الإلكترونية والبيانات الأخرى والمعاملات والمشاركة في المؤتمرات الإلكترونية.

6- الوصول إلى المعلومات، مثل البحث عن الوثائق وقواعد البيانات وفهارس المكتبات وقراءة المطويات الإلكترونية والكتب والإعلانات المفيدة داخل إطار العمل.

7- تجهيز المعلومات عن طريق معالجة البيانات والملفات حاسوبياً، من خلال النصوص والجداول والبرمجيات والرسومات والصور والرسوم البيانية والفيديو، التي توفرها أجهزة الحاسوب.

### أنواع نظم المعلومات الإدارية

لقد أورد (البكري وسلطان، 2001؛ حسان، 2008؛ الشрман، 2004) أنواعاً عديدة لنظم المعلومات الإدارية طبقاً للأدوات والوسائل والتقنيات المستخدمة داخل المؤسسات، وهي على النحو التالي :

1. نظم أتمته المكاتب : والتي تستخدم الحاسوب لأتمته الواجبات والمهام التي تتجز في الوحدات الإدارية بهدف زيادة الإنتاجية وتحسين فعالية الإتصالات وتبادل المعلومات فيما بينها وبين البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات، وذلك بهدف تبسيط إجراءات العمل وزيادة جودته، وتسهيل المهام، وتوفير الوقت والجهد ودقة العمل.

2. نظم معالجة المعاملات : وهي تستخدم الحاسوب في توثيق وتدوين جميع المعاملات التي تجري داخل المؤسسة والبيئة الخارجية، وتعمل على جمع وتخزين البيانات يومياً كمدخلات ومن ثم معالجتها وعرضها على شكل معلومات تساعد في اتخاذ القرارات والعمليات الإدارية.

3. نظم التقارير الإدارية : وهي النظم التي يجري تصميمها لإستقبال المعلومات من المصادر الداخلية والخارجية، ومن ثم معالجتها وتخزينها في قاعدة البيانات بهدف تزويد الإدارة

بمعلومات عن العمليات القائمة في المؤسسة، وتكون على شكل تقارير، وقد ذكر ملوخية (2009)

انواعاً لتلك التقارير وهي :

أ. التقارير الدورية ( المجدولة ) : وهي التقارير التي تصدر بشكل دوري وتكون مجدولة من حيث الزمن وتستخدم لأهداف التقييم والرقابة وللتخطيط، مثل : التقارير اليومية، والأسبوعية والسنوية.

ب. التقارير الإستثنائية : وهي التقارير التي تصدر في الحالات الغير اعتيادية في العمل، وتستخدم هذه التقارير لأهداف الرقابة على حسن سير العمل في المؤسسة.

ج. التقارير حسب الطلب : وهي التقارير التي يطلبها المستخدم والمستفيد من النظام حسب حاجته للمعلومات عن نشاطات وعمليات وإحصاءات تدور داخل المؤسسة، حيث يتم إعدادها لتلبي حاجته لضرورتها الحالية.

4. نظم دعم القرار : وهي النظم المعتمده على الحاسوب في تزويد الإداريين بوسائل معلومات مثل الجداول، والرسوم والنماذج، لتساعدهم في عملية إتخاذ القرارات داخل المؤسسة. وهذه النظم تساعد الأفراد في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط الإستراتيجي والرقابة الإدارية، مع التركيز على متغيرات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة.

5. نظم معلومات الإدارة العليا : وهي النظم المصممة لتقديم مختلف المعلومات التي يحتاجها المدراء في المستويات العليا عند إتخاذ القرارات من خلال إستخدام الحواسيب المتصلة

بشبكة من المعلومات، وتكون المعلومات متصلة بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة. وتقدم هذه النظم كمية ضخمة من البيانات والمعلومات الملخصة من أنظمة المعلومات الإدارية وأنظمة دعم القرار، وتعتمد بشكل كبير على البرمجيات المعتمدة على الرسوم البيانية والخرائط التوضيحية حيث تُقدم البيانات من خلالها. إن من أهم مميزات نظم معلومات الإدارة العليا هي مرونتها، من خلال وضع المعلومات أمام الإدارة بدون تحديد مشاكل معينة أو حلول مفروضة، والإدارة العليا لها حرية في تحديد المشاكل وإقتراح الحلول بحيث تسمح برؤية أوضح للمعلومات داخل المؤسسة وفهماً أكثر عمقاً في وقت أقل.

6. نظم معلومات الموارد البشرية : وهي قاعدة البيانات الأساسية المتكاملة للمدراء، والموظفين، والعاملين، والمتعلقة بوضعهم الوظيفي، وبياناتهم الشخصية والعلمية والعملية، وبيانات تقييم الأداء، وتخطيط الموارد البشرية، وبيانات الرواتب والحوافز والضمان الصحي والاجتماعي، ودوراتهم التدريبية والقوانين والتشريعات والأنظمة التي تحكمهم، وإجراءات عملهم وعلاقاتهم مع الآخرين، وتطورهم الوظيفي. وقاعدة البيانات هذه يتم تصميمها بحيث يتم تحويلها إلى معلومات على شكل تقارير يحتاجها المدبرون، أو المستخدمين والمستخدمين بحيث تمكنهم من استخدامها لأغراض اتخاذ قرارات خاصة بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية، وذلك لتحقيق الأهداف التنظيمية داخل المؤسسة.

## رقابة وأمن نظم المعلومات

إن الإهتمام بتوفير الوسائل التي تكفل حماية ورقابة أفضل لنظم المعلومات وضمان إستمرارية عملها بالطريقة المطلوبة، أصبح أمراً ضرورياً للمؤسسات، فهذه النظم يمكن ان تكون مصدراً للمشاكل في حال تعطلها عن العمل لأي سبب كان، وبالتالي التوقف الكلي أو الجزئي للعمل الإداري داخل تلك المؤسسات.

ويرى الشرابي(2008) أنه من الممكن أن تكون هناك بعض التصرفات السلبية من أشخاص عابثين، أو من الممكن حدوث كوارث طبيعية أو أخطاء مقصودة كسرقة المعلومات أو إدخال الفيروسات، أو تعديل أو إنكشاف أو تخريب البيانات أو البرامج؛ بحيث تجعل نظم المعلومات تعمل بطريقة غير صحيحة أو عديمة الفائدة وتلحق ضرراً كبيراً بعمليات المؤسسة المختلفة.

وفي المؤسسات التعليمية كالجامعات تتزايد أهمية إجراءات الحماية والرقابة مع تزايد اعتماد تلك المؤسسات على إستخدام نظم المعلومات في تسيير عملياتها الإدارية والتعليمية، وقد ألقى ذلك بمسؤولية كبيرة أمام الإدارة القائمة على تشغيل وإدارة نظم المعلومات وجعلها تعمل على توفير الوسائل والأساليب المختلفة لضمان إستمرارية عمل هذه النظم بشكل صحيح، والتخطيط لمواجهة جميع الأخطار المستقبلية التي يمكن أن تؤدي إلى تعطلها أو توقفها عن العمل والقيام بإعادة تشغيلها بأسرع وقت ممكن.

وقد ذكر الغرابوي(2006) أهم الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها نظم المعلومات، وهي

كالتالي :

- 1- ضعف كفاءة إجراءات حماية قواعد البيانات.
- 2- الوصول غير المرخص وغير المسموح به إلى قواعد البيانات.
- 3- تعطل أو تعطيل آلية الحماية المستخدمة.
- 4- إكتشاف آلية الحماية المستخدمة في الحاسوب أو النظام من قبل أشخاص خارج النظام.
- 5- تعطل الأجهزة وتوقفها عن العمل بسبب أعطال في البرمجيات.
- 6- إدخال الفيروسات لتخريب النظام.
- 7- سرقة البرامج أو التجهيزات.

#### وظائف نظم المعلومات الإدارية

لقد أوضح (برهان، 2000؛ الطائي، 2005؛ العجلوني، 1998؛ مرسى، 2005) أن لنظم المعلومات الإدارية على اختلاف أنواعها التقليدية أو المحوسبة وظائف أساسية أهمها :

- 1- ( إدخال البيانات) المدخلات : ويتمثل ذلك بتحصيل البيانات وتجميعها من مصادرها الأولية والثانوية والتي تتسبب في قنوات الإتصال المختلفة من المصادر الداخلية وعن كافة تشكيلات الوحدات الإدارية ونشاطات المؤسسة والتي يعمل في إطارها نظام المعلومات، ومن المصادر الخارجية من خلال البيئة الخارجية المحيطة بالمؤسسة، الأمر الذي يحتم التدفق المستمر للبيانات لضمان تجديد محتويات النظام باستمرار وعلى النحو الذي ينسجم مع إحتياجات المستخدمين المتجددة والمتغيرة باستمرار. وتستخدم البيانات الخام لتوليد المعلومات والتي في ضوءها يتمكن الإداري من اتخاذ القرارات بشأن الكثير من المواقف الإدارية. وعليه تظهر الحاجة الى تحويل هذه البيانات(المادة الخام) الى الصيغة الملائمة(المعلومات) عن طريق عمليات المعالجة.

2- عمليات المعالجة للبيانات : تتم في مراحل معالجة البيانات عمليات التصفية والفهرسة للبيانات من خلال عزل مفردات البيانات غير المفيدة والتي ليست لها علاقة بالحالة او الموقف المطلوب صنع القرار بصده او القيام بعملية إدارية، والإقتصار على ما هو ضروري ومفيد فقط، الأمر الذي يقتضي تصنيفها وترتيبها وتنظيمها ليسهل إستدعائها والتعامل معها، لذلك فإن المعلومات الموجودة في الملفات الرئيسية يجب أن تعكس على نحو صحيح وفي أي وقت كان حالة التغييرات الحقيقية التي تمثلها. وبالإمكان تنفيذ المعالجة على أساس جدولي (يومي، اسبوعي، شهري، عند الحاجة).

وتصنف نظم معالجة البيانات إلى ثلاثة أنواع أساسية وهي : النظم اليدوية، والنظم شبه الآلية، والنظم المحوسبة.

• النظم اليدوية Manual systems : النظم اليدوية هي النظم البسيطة التي لا تستخدم أي أداة ميكانيكية او الكترونية، حيث يتم أداء العمل عن طريق استخدام القلم والورقة، ومعظم البيانات يتم معالجتها يدوياً، ومن الصعب أن نجد مؤسسة تستخدم نظاماً يدوية فقط، فمعظم النظم اليدوية تستخدم بعض الآلات مثل : الآلة الحاسبة، كما أن هناك صعوبة في ايجاد نظم معلومات محوسبة تماماً، فأكبر مستخدمي الحواسيب في أعمالهم يستعينون بالنظم اليدوية أحياناً.

• النظم شبه الآلية Key driven systems : هي نظم المعلومات التي تستخدم أجهزة تعمل بواسطة الضغط على المفاتيح مثل الآلات الكاتبة، والآلات الحاسبة، وهذه المعدات لا تكون متصلة بالحاسوب. والعديد من المؤسسات الصغيرة تستخدم هذا النوع من نظم



المعلومات وهو خليط بين النظم اليدوية وشبه الآلية، والنظم شبه الآلية تسمح بمعالجة أحجام بيانات أكبر من النظم اليدوية، إلا أن تكلفتها تزداد وتفقد كفاءتها عندما يزداد حجم البيانات وحجم العمليات.

• النظم المحوسبة Computerized systems : وهي النظم التي تعتمد بشكل أساسي على الحواسيب والبرمجيات والتقنيات المساندة لمعالجة المعلومات ونشرها. وتحتاج المؤسسات إلى دفع تكاليف وجهود استثمارية كبيرة لتأسيس نظم معلومات محوسبة، فهي تحتاج إلى الأجهزة والبرمجيات والأفراد المدربين، قبل أن يتحقق لها أي عائد في المدى القريب، ولكن هذه النظم أصبحت تشكل مورداً أساسياً لأي مؤسسة لا يمكن الإستغناء عنها.

3- عمليات التخزين : إن أغلب المعلومات المتولدة كمخرجات إما أن تستخدم بصفة فورية من قبل المستخدمين أو تخزن لحين إسترجاعها في عملية لاحقة (باستثناء الحالات التي تخزن فيها بعض البيانات وقتياً بانتظار دورها للمعالجة)، ويؤخذ بعين الاعتبار احتمالات الإستفادة من هذه المعلومات في مرات عديدة لاحقة، وعليه تظهر الحاجة إلى تخزين نسخ من التقارير التي تضم المعلومات في ملفات معينة يطلق عليها قاعدة المعلومات (حاسوبياً أو ورقياً)، وقد يستمر التخزين لفترات طويلة تمتد إلى عشرات السنين أو أكثر كما هو الحال بالنسبة للوثائق التاريخية والمستندات المهمة.

4- التحديث : لا تبقى المعلومات المخزنة في نظام قاعدة المعلومات ثابتة ومستقرة، وإنما تخضع للتغيير باستمرار تبعاً للتغيرات الحاصلة في النشاطات الإدارية التي تتولد عنها هذه المعلومات، وتتم عملية التغيير من خلال ما يسمى بالتحديث.

5- الإسترجاع : كون عملية تخزين المعلومات ذات أهمية كبيرة لحاجتها الحالية او المستقبلية للإستخدام، فان هذه المعلومات يتم الإستفادة منها لاحقاً عندما تظهر الحاجة إليها مجدداً من المستفيدين وذلك من خلال إسترجاعها عند الحاجة الضرورية لها.

6- المخرجات (إعداد التقارير) : تتحول البيانات إلى معلومات، ويتم عرض هذه المعلومات في صورة تقارير تأخذ صيغاً وأشكالاً مختلفة (جداول، مخططات، خرائط، وصف، معادلات، تقارير مكتوبة مختصرة، تقارير مطبوعة حاسوبياً) تبعاً لإحتياجات المستفيدين، وظروف المشكلة والموقف، والوقت، وطبيعة النشاط القائم في المؤسسة، وتبعاً لأجهزة الإخراج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية.

7- التغذية الراجعة والسيطرة : تتضمن نظم المعلومات الإدارية تغذية راجعة تركز حول فعالية الإدخال، والتخزين، والمعالجة والإخراج، حيث يتم السيطرة على النظم من خلال الإهتمام بهذه العملية والعمل على تقويمها لتحديد فيما إذا كانت النظم قادرة على تحقيق أهداف إنشائها، بحيث يتم معالجة أية جوانب للخلل أو القصور في أي مرحلة من مراحل عمل النظم.

## مراحل إقامة نظم المعلومات الإدارية

أشار (الشرابي، 2008؛ العبد، 2003؛ الغرابوي، 2006؛ Vassen, 2002) بأن عملية بناء وتصميم وتنفيذ وتطبيق نظام حديث ومتطور لنظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات تمر بالمراحل التالية :

### المرحلة الأولى: تحليل النظام القائم ودراسته :

حيث يتم عرض تفصيلي لأجزاء وعناصر التنظيم الإداري، وبيان المهام والصلاحيات والإختصاصات والواجبات والعلاقات المتفاعلة فيما بينها، حيث يتم عرض وتحليل العناصر التالية : الإمكانيات والموارد المستخدمة في المؤسسة، الإختصاصات والأنشطة، الأفراد العاملين بالمؤسسة، الهيكل والبناء التنظيمي العام، السياسات والسلوكيات وقواعد العمل، النظم والإجراءات المتبعة، والأجهزة المتوفرة والوحدات التي يتم الإتصال بها.

### المرحلة الثانية: عملية التقييم لأوجه القوة والضعف في النظام الحالي :

حيث يتم تقييم مدى كفاءة النظام الحالي في عرض المعلومات الضرورية واللازمة للقيام بالعمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة، وعلى أساس هذا التقييم تظهر سلبيات وإيجابيات النظام الحالي، ويتم وذلك ضمن المعايير التالية : كمية المعلومات المتاحة في النظام القائم، شمول المعلومات، دقة المعلومات التي يتم التعامل بها، التوقيت المناسب في تداول المعلومات بين أجزاء النظام، وضوح المعلومات، وملائمة الأجهزة المستخدمة لعمل النظام.

المرحلة الثالثة: بناء وتصميم النظام الجديد :

وهذا يتطلب معالجة الثغرات في التصميم السابق للنظام، وتمر هذه المرحلة بالخطوات التالية: الأهداف التي يسعى إليه النظام بوضوح ودقة، مراكز إتخاذ القرارات التي يخدمها النظام (المستفيد والمستخدم)، إحتياجات هذه المراكز من أنواع المعلومات، المصادر التي تتوافر فيها المعلومات سواء داخل النظام أو خارجه، وسائل جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية، إعداد مجموعة برامج الحاسوب اللازمة من أجل إنتاج المعلومات المطلوبة.

### نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها في الجامعات

بما أن مؤسسات التعليم العالي تعتمد في تسيير أعمالها على المعلومات، وتستخدم الأنظمة المحوسبة، وتحرص على زيادة الكفاءة والدقة والسرعة في إدارة شؤونها، وتولي الإهتمام الكبير للعمليات الإدارية الداخلية والخارجية فيها، وتعيد تشكيل أولوياتها الرئيسية في تقديم خدمة سريعة ومتميزة للطلبة والعاملين فيها، وكون الجامعات هي أول من يتقبل التطوير والتغيير المتسارع في العالم؛ فمن المنطقي أن تكون هي أول من تتأثر بالمتغيرات التكنولوجية وتبعاتها وإستحقاقاتها، ويدفعها ذلك الى تبني تطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

ويؤكد الخوالدة (2004) على ضرورة مواكبة العاملين في الجامعات وفي مختلف المستويات الإدارية هذا التقدم التكنولوجي عن طريق زيادة قدرتهم على التعامل معه. وقد إهتمت معظم الجامعات بالموارد البشرية كأعضاء هيئة التدريس والإداريين، والموارد المالية، والموارد المادية، كالبنى التحتية والأجهزة والمواد والمعدات الملحقة، وقواعد البيانات والبرامج وتطبيقاتها؛ بما يضمن تطبيق نظم معلومات إدارية فعّالة وحديثة، تستطيع نقل المعلومات وإيصالها إلى

المستويات الإدارية المختلفة لتؤدي عملها بكفاءة وفاعلية، وتحقق أهدافها وتتابع برامجها، وبما يضمن الاستفادة من كافة البيانات المتاحة في الجامعة وتنظيمها وإعدادها بشكل يتواءم مع إحتياجات رسم السياسات والتخطيط وإتخاذ القرارات داخل وحداتها الإدارية.

كما أشار الخندقجي(2005) بأن الجامعات بحاجة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية، وذلك

للأسباب التالية :

1. العدد الضخم من المنتسبين للجامعات من هيئات تدريسية وموظفين وطلبة.
2. تنوع النشاطات والخدمات التي تقدم من قبل الجامعة.
3. ازدياد حجم المعلومات المتبادلة بين الوحدات الإدارية داخل الجامعات.
4. وجود مجموعة من الإختصاصيين ذوي الكفاءة والخبرة في مجال البرمجيات والحاسوب.

وأورد (العبدالعال،2005؛ القيسي،2005) مجموعة من العناصر الواجب تنفيذها والقيام بها

في حال تطبيق نظم معلومات إدارية حديثة في الجامعات، وهي كما يلي :

1. الإستمرار في متابعة التطوير والتحديث فيما يخص أنظمة المعلومات.
2. إختيار مستوى حاسوبي متطور وملائم لأهداف الجامعة ورسالتها.
3. زيادة قدرة الإتصال وما تحمله هذه الفكرة من دعم للمتخصصين والأساتذة الجامعيين للاستفادة من آليات الربط المناسبة.

4. تطبيق المكتبة الإلكترونية لأهميتها في إختزال كثير من الوقت والجهد للباحثين والطلبة.
5. تشاركية المعلومات والفائدة المزدوجة التي تجنيها الجامعات من المجتمع المحلي وبالعكس، حيث إن الدخول والإستفادة من قواعد البيانات الجامعية قد يعملان على توفير فرص العمل للفرد وللمجتمع معاً.

وقامت معظم الجامعات الأردنية الحكومية بإنشاء مراكز متخصصة في مجال بناء وتشغيل نظم المعلومات الإدارية الحديثة تسمى بمراكز الحاسوب والمعلومات، وتعمل هذه المراكز على تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الضرورية للعمليات التعليمية والإدارية، وتوفير أجهزة الحاسوب الحديثة، وتطوير نظم المعلومات المختلفة ومكنتها للمساهمة في توفير المعلومات لكافة الوحدات الإدارية في الجامعة والمستخدمين من خارجها، وتدريب كوادر الجامعة والمجتمع المحلي على تطبيقات الحاسوب المختلفة، وتقديم الإستشارات الفنية في حقل الحاسوب ونظم المعلومات، كما تقوم هذه المراكز بتحليل وبرمجة وتطوير نظم المعلومات في الجامعة، وبناء وتحديث شبكات الإتصالات والمعلومات، والعمل على توفير أعلى درجات الإتصال والتخاطب بسهولة ويسر بين العاملين في الجامعة والعالم الخارجي (www.yu.edu.jo).

#### نظم المعلومات المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية

لقد أشار (الخواودة، 2004؛ العبدالعال، 2005؛ مشاعلة، 1995؛ الهاشم، 2004) إلى أن نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تحتوي على النظم الرئيسية التالية :

أولاً : نظام معلومات خدمات الطلبة : يُعدّ نظام معلومات خدمات الطلبة من أهم النظم المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية، حيث يقدم المعلومات والخدمات والتفصيلات والإجراءات الكاملة

ولكافة الجهات الإدارية في الجامعة عن الطلبة، كما وتقدم خدماتها المتنوعة للطلبة أنفسهم من خلال تقديم خدمات (التقويم الجامعي، التسجيل الإلكتروني، الاستعلام عن الرسوم وقيمتها ودفعها، شروط القبول، الوثائق المطلوبة، شروط النقل بين الجامعات، تقويم مدرس المادة، الكليات والوحدات الإدارية الخدمية في الجامعة، تقديم الطلبات الخارجية لطلبة الدراسات العليا، التخصصات المطروحة، الأنشطة الطلابية من أندية ورحلات وانتخابات، الجداول الدراسية، وصف المواد التي يدرسها الطالب، أحوال الطالب والبيانات الأساسية عنه، مواعيد التسجيل، أحوال الطلبة الخريجين، خرائط لموقع الجامعة، علامات الطالب ونتائج الأكاديمية، مواقع تعليمية مفيدة، بريد إلكتروني مجاني)، وكل هذه الخدمات تقدم لهم عن طريق إستخدامهم للحاسوب وشبكة الإنترنت من داخل الجامعة أو من خارجها، ويتم الإحتفاظ بهذه المعلومات في قواعد البيانات الخاصة بكل جامعة ولفترة زمنية طويلة.

ثانياً: نظام خدمات الموظفين والعاملين : يقدم هذا النظام جميع البيانات والمعلومات الخاصة والمتعلقة بالعاملين والموظفين (الأكاديميون والإداريون) في الجامعة لإستخدامها من قبلهم أو من قبل إداراتهم أو إدارة الجامعة، لأغراض تسهيل نشاطاتهم وأعمالهم وحصولهم على المعلومات الصحيحة، وتقديم إحصاءات رسمية، ويكون ذلك من خلال (الإستعلام عن الرواتب والعلاواتهم والخبرات، أحوال العاملين الشخصية والمهنية والأكاديمية، درجاتهم الوظيفية، مراكزهم الإدارية، التأمين الصحي، دليل الهاتف، بريد إلكتروني مجاني، إدخال العلامات من قبل أعضاء هيئة التدريس)، وقد قامت الجامعات وبشكل تجريبي وخصوصاً في جامعة اليرموك بالتعميم على وحداتها الإدارية بضرورة تبادل الكتب الرسمية(الصادر والوارد) بين الوحدات الإدارية المختلفة

في الجامعة باستخدام البريد الإلكتروني الخاص بكل وحدة إدارية، وذلك توفيراً للجهد والمال والوقت الذي كان يلزم في المراسلات الورقية التقليدية.

ثالثاً : نظام خدمات الشؤون المالية : يتضمن هذا النظام البيانات الخاصة بشؤون الجامعة المالية، كموازنة الجامعة، ونظام قروض الطلبة، ونظام إسكان وقروض الموظفين، الخصومات المالية، رواتب كافة العاملين في الجامعة وحوافزهم، وتسيير النظام المالي العام في الجامعة.

رابعاً : نظام المكتبة : وهو من أهم النظم المستخدمة والمفيدة للباحثين والدارسين في الجامعة والمجتمع المحلي، حيث يقوم هذا النظام بإدارة شؤون مكتبة الجامعة من إعارة وإرجاع وفهرسة وتبويب للكتب، والإستعلام بشكل إلكتروني عن جميع الأبحاث المنشورة عربياً وعالمياً، ومن مواقع بحثية عالمية متميزة، كما ويربط المكتبة بأهم الجامعات العربية والأجنبية، ليتمكن الطالب من خلالها الإستفادة من كافة المنشورات والمؤتمرات والندوات العلمية والتعليمية، كما ويرتبط نظام المكتبة مع نظام معلومات الطلبة عن طريق معرفة أسماء الطلبة الذين إستعاروا الكتب والذين أرجعوها، والغرامات المالية عليهم إن وجدت.

خامساً : نظام المشتريات وإدارة المخزون العام : يتضمن هذا النظام إجراءات وعمليات مشتريات الجامعة وإحتياجاتها من اللوازم المختلفة ولمخزونها من المواد العينية المختلفة والأثاث والأجهزة والقرطاسية في المستودعات.

سادساً : نظام موقع الجامعة العام : وهو نظام يفتح الجامعة على مصراعيها أمام العالم والمجتمع والمستفيدين والدارسين، حيث يمكن إدراك رؤية ورسالة وأهداف الجامعة، والأنظمة



والتعليمات الناظمة لعملها، وإعلانات التوظيف، والعطاءات، وأخبار الجامعة ووسائطها الإعلامية من مطبوعات وصور ومؤتمرات ومجلات علمية، وأحداثها الجارية. ويستطيع أي شخص (طالب، إداري، مدرس، فرد من المجتمع المحلي) يريد الاستفادة من خدمات هذا النظام السدخول إليه من خلال الشبكة العالمية (الإنترنت)، والتفاعل والإطلاع والاستفادة من كل هذه الخدمات مباشرة. وقد قامت جامعة اليرموك مؤخراً بتوجيه سؤال عبر موقعها الإلكتروني للمستخدمين والمستخدمين لخدماتها عبر الإنترنت، حول كفاية المعلومات المقدمة عبر موقعها ومدى ملائمتها لإحتياجاتهم، ومدى نيلها لرضا المستخدمين والمستفيدين، ومدى دقة اللغة المستخدمة في الموقع وسهولتها.

### فاعلية نظم المعلومات الإدارية

تتبع أهمية موضوع فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات من أهمية دور هذه النظم في نجاح تلك المؤسسات التعليمية، ونشر رسالتها الإنسانية، وتحقيق نتائج تعليمية مرغوبة على الطلبة، وتكامل الوظائف والعمليات الإدارية داخلها، وبالدرجة التي تتزايد فيه فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات، تتزايد قدرة الإدارات الجامعية وعاملها على إنجاز كافة المهام والوظائف الإدارية المنوطة بها بجودة عالية، كما وتعمل على تحقيق الضبط والانتظام والسرعة والدقة في إنجاز كل ما هو مطلوب من وحداتها الإدارية المختلفة، وتحقيق التكامل فيما بينها، وأن أي قصور في المعلومات التي يوفرها النظام للمستخدمين وبالخصائص المطلوبة، سوف يؤكد على تدني فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات، وبالتالي سيترتب على ذلك خلل كبير في عمل وحداتها الإدارية وعلى نظامها الكلي.

وقد بين المعمار (2002) أهمية مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تكامل عمل الأنظمة الوظيفية الفرعية في الجامعات، إذ يستلزم إنجاز هذه الأنظمة الفرعية لمهامها توفير المعلومات بالخصائص المطلوبة، ويتم الحصول على هذه المعلومات من الأنظمة الوظيفية الفرعية الأخرى بسبب اعتماد بعضها على البعض الآخر، وهذا يعني ان هناك تبادلاً للمعلومات بين هذه الأنظمة، بحيث تصبح كمجموعة متكاملة فيما بينها وليست مجرد أنظمة مستقلة تعمل بمعزل عن بعضها البعض، وتسهل عملية تبادل المعلومات وتحقيق التكامل بين هذه الأنظمة لتؤدي عملها على أفضل وجه.

#### مفهوم فاعلية نظم المعلومات الإدارية

يعتبر مفهوم (الفاعلية) مثار جدل بين المتخصصين بسبب المداخل المتعددة التي تعتمد في تحديد هذا المفهوم تبعاً لأهداف المؤسسات، فهناك مؤسسات تسعى لتحقيق الأهداف، ومؤسسات تسعى لتلبية الحاجات الشخصية للعاملين، وقد أكد الطائي (2005) على ضرورة اعتماد عدد من المداخل والتي يمكن أن توضح مفهوم فاعلية نظم المعلومات الإدارية، وهذه المداخل هي كالتالي:

- 1- مدخل الهدف (المخرجات) : ويحدد مفهوم الفاعلية على أنه المدى الذي من خلاله يتمكن النظام من بلوغ أهدافه.

- 2- مدخل الموارد (المدخلات) : ويحدد مفهوم الفاعلية في إطار موقع النظام من البيئة الخارجية وقدرته على استغلال البيئة في الحصول على الموارد.

- 3- مدخل (رضا المشتركين) : يرتبط مفهوم الفاعلية هنا بمنفعة ومصالحة المشتركين، إذ تتحدد الفاعلية من خلال الدرجة التي يلبي بها النظام حاجات وتوقعات المشتركين، وعليه فإن الأنظمة الفاعلة هي التي تحقق الحد الأعلى من الرضا، وعليه فإن النظام موجود لمنفعة المشتركين.

4- مدخل جاهزية البنى التحتية : يرتبط مفهوم الفاعلية هنا بمدى جاهزية المؤسسات من الأدوات والأجهزة اللازمة للتعامل مع متطلبات النظام.

وقد اعتمد الباحث مدخل جودة المخرجات، ومدخل رضا المشتركين، لتحديد هدفه من إجراء هذه الدراسة.

وقد أوضحت قعوار (2007) بأن مفهوم فاعلية نظم المعلومات الإدارية يشير إلى قياس مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة والتي تساهم في تسهيل مهمة صنع القرارات بشكل يحقق رضا المستفيدين من هذه المخرجات. أي أنها قياس لجودة المخرجات (المعلومات) التي ينشرها النظام.

أما حسان (2008 ص:68) فقد أكد على أن فاعلية نظم المعلومات الإدارية تعني : دقة وصحة المعلومات المجهزة من قبل النظام، وأثر النظام على أداء المستفيد والمستخدم النهائي.

وأورد (الطائي، 2005؛ العجلوني، 1998) عدة مفاهيم يمكن إختيار أي منها لتفسير مفهوم (الفاعلية) كونها تجمع بين المدخل المذكورة أعلاه وهي على النحو التالي :

- تركز على المخرجات التي يجب ان تكون وفق خصائص محددة (مدخل الهدف).
- يجب ان تسهل هذه المخرجات مهمة صنع القرارات (مدخل سلامة العمليات الإدارية).
- يشترط ملائمة المدخلات لتوليد المخرجات من المعلومات بالخصائص المطلوبة (مدخل الموارد / المدخلات).

- يشترط ان تحقق المدخلات رضا المستفيدين (مدخل رضا المشتركين).

- البنى التحتية والأجهزة والأدوات المستخدمة في النظام شرط لتوليد المخرجات بالخصائص المطلوبة (مدخل الموارد المتاحة لإستخدام النظام).

معايير فاعلية نظم المعلومات الإدارية

إن قياس نجاح نظم المعلومات الإدارية ليس بالأمر السهل إذ يصعب الإتفاق على قيمة وفاعلية نظم المعلومات الإدارية، وذلك بسبب تنوع الأنشطة التي يتم ممارستها وإختلاف الأفراد الذين يتعاملون مع هذه النظم داخل المؤسسات، وقد ذكر السعودي (2004) أن هناك معايير تحكم نجاح هذه النظم وهي :

- ارتفاع مستوى استخدام النظام من كافة الوحدات الإدارية نظراً لشمولها وحدائتها.
- درجة رضا المستخدم والمستخدم من منتجات النظام.
- الإتجاهات الإيجابية تجاه النظام من قبل العاملين في إدارة نظم المعلومات كون النظام يقدم معلومات في وقت الحاجة لها.
- المنافع المالية مثل تخفيض التكاليف أو زيادة الإيرادات للمؤسسات، أي تدني تكلفته بالمقارنة مع ما يقدمه من عوائد مهمة.
- المساهمة في تحقيق الأهداف الشاملة للمؤسسات.

ويؤكد (الراجحي، 2008؛ القيسي، 2005؛ المقابلة، 2004) على ضرورة توفر مجموعة من المعايير التي تحكم درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية، بحيث يمكنها من تقديم وتوفير

المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة الملائمة أمام المستفيد والمستخدم،  
وتتمثل هذه المعايير بما يلي :

- وضوح المعلومات ودقتها : إن نظم المعلومات الإدارية الناجحة هي التي تتميز بالدقة بحيث تولد الثقة الكاملة لدى المستخدمين في أنه يؤدي دوره بنجاح في خدمة الإدارة، وقدرته في توفير المعلومات بالدقة والموثوقية المطلوبة لأداء المهام، كما وتشير درجة الدقة إلى الخاصية التي تسمح للمستفيد من المعلومات الإعتماد عليها كما هي ممثلة، كما تؤكد على ضرورة كون المعلومات التي تولدها نظم المعلومات الإدارية لا تشتمل على أخطاء جوهرية قد تكون مظلمة. كما أن وضوح المعلومات التي يتعامل معها المستفيد تعتبر أمراً ضرورياً للقيام بواجباته دون خوف أو لبس أو فهم خاطئ وغير مقصود، وهذه الخاصية تشير إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض، لأن المعلومات الغامضة يصعب الاستفادة منها.

- شمول المعلومات : إن الهدف النهائي من نظم المعلومات الإدارية هو خدمة إحتياجات المستخدمين من المعلومات الكافية والشاملة لكافة العمليات الإدارية، والشمول يشير هنا إلى كمال المعلومات، حيث يلزم توفر كل المعلومات المطلوبة بدرجة كافية لإتخاذ قرار ما أو القيام بأي عملية إدارية.

- المرونة والحدائة : إن نظم المعلومات الإدارية الناجحة هي التي تتميز بالمرونة والقدرة على التكيف للمتغيرات والظروف البيئية ونمط التكنولوجيا السائد، وتعد المرونة في تصميم النظم والقابلية للتحديث والتغيير عليها عند الضرورة، من الصفات الجوهرية والمطلوبة في نظم

المعلومات، فهذه الخاصية تشير إلى قابلية المعلومات لإستخدامها من قِبل أكثر من مستخدم وفي أكثر من ممارسة إدارية.

- توقيت المعلومات : إن نظم المعلومات الإدارية الجيدة هي التي تقدم المعلومات في وقتها المناسب ووقت الحاجة لها دون تأخير، وإن توفير المعلومات بالتوقيت المناسب يؤدي الى تقليص معدلات الأخطاء، حيث يستطيع المستفيد من القيام بما هو مطلوب منه بسرعة عالية، وتشير هذه الخاصية الى الوقت اللازم لتوفير المعلومات للإجابة عن إستفسار معين، حيث يجب توفرها في الوقت المناسب لإتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما.

- كلفة وعائد المعلومات : إن نظم المعلومات الإدارية الفعّالة ليست هي التي تحقق الهدف المخطط لها فقط، وإنما هي التي تحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد المتحقق، لذلك عند التفكير في إدخال نظام المعلومات لا بد من مراعاة التكاليف المترتبة على إدخاله من مستلزمات تقنية وبشرية، بحيث تكون عوائد إستخدامه عالية بالمقارنة مع تكلفة تشغيله.

- المعدات والأجهزة المستخدمة في النظام : حيث أن جودة وسلامة وحداثة مستلزمات وأدوات وأجهزة التعامل مع النظام، تعتبر من الأمور الضرورية لإنجاح النظام والوصول به لدرجة فاعلية عالية، حيث يجب أن تشتمل على مختلف أنواع التقنيات والأدوات والأجهزة والوسائط المادية والتكنولوجية المستخدمة لعرض المعلومات أمام المستفيد والمستخدم.

## دور المستفيدين في تقرير درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية

يمكن تحديد دور المستفيدين في تقرير درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية من خلال تحديد كيفية تعاملهم مع تلك النظم، حيث بيّن (الحميدي وآخرون، 2004؛ الطائي، 2005؛ ملوخية، 2009) أهم العوامل التي يمكن أن تساهم في رسم حدود هذه العلاقة وتعمل على تشكيل إطارها، وهي :

- 1- العوامل الشخصية : وهي مجموعة من العوامل التي تشكل شخصية المستفيد وترسم حدود علاقته وتعامله مع نظام المعلومات بشكل يميزه عن المستفيدين الآخرين في مجال عمله.
- 2- الكفاءة الإدارية : هناك عدد من الخصائص أو المواصفات التي ترتبط عادة بالكفاءة الإدارية وهي تبدو مرتبطة أيضاً باستخدام نظم المعلومات، فالإداريين الجيدين هم الذين يتمتعون بكفاءة إدارية متميزة، بحيث يميلون إلى أن يكونوا مستخدمين ومستفيدين جيدين من نظام المعلومات المستخدم. والمستفيد الجيد هو الذي يمتلك المستوى الجيد من الخبرات العامة في مجال الأعمال الإدارية المختلفة، وإستخدام الأساليب والتقنيات الإدارية الجيدة بالشكل الذي يسهل من إستخدامه لنظام المعلومات ويستفيد من مخرجاته، كما يتعلق هذا العامل بمعرفة أثر الموقع الذي يشغله الفرد المستفيد داخل إدارته على كيفية تعامله مع مخرجات نظم المعلومات.
- 3- الوعي بأهمية النظم : لأجل الحصول على أقصى درجات الإستفادة من مخرجات نظم المعلومات، يجب توعية المستفيدين على إتخاذ المواقف الإيجابية تجاه تلك النظم، عن طريق خلق الوعي لديهم بأهميتها في العمل الإداري، وعرض إيجابيات إستخدامها في المؤسسات.

4- إحتياجات المستفيدين من المعلومات : يمكن القول بأن إحتياجات المستفيدين ترتبط بشكل دقيق بالخصائص الأساسية لنظم المعلومات، فأحتياجات المستفيدين هي عبارة عن المعلومات المطلوبة من قبلهم والتي تساعدهم على إنجاز وظائفهم الإدارية بالتوقيت المناسب، فالمعلومات المهمة والضرورية التي يقدمها النظام أمام المستفيدين للقيام بواجباتهم ومهامهم داخل المؤسسات تكون ذات فاعلية عالية على إنجاز الوظائف الإدارية إذا كانت تتصف بالدقة والصحة والوضوح والمصدقية.

## ب - الأدب النظري المتعلق بالأداء المؤسسي

يناط بالمؤسسات التعليمية مسؤولية تحقيق العديد من الأهداف العامة لمجتمعاتها، وعلى قدر كفاءة وفاعلية الإدارات القائمة على تلك المؤسسات وحسن أدائها لمهامها تتحقق تلك الأهداف، ولأن مجالات عمل هذه المؤسسات تركز على تقديم الخدمات المتنوعة لمجتمعاتها من تعليم وتدريب وبحث علمي وشراكة مع المجتمع المحلي، وكون التعليم الجامعي تطور بشكل ملحوظ من خلال الإنتشار الكبير للجامعات وتوسعها وزيادة اختصاصاتها وتنوعها وتضخم أعداد الطلبة فيها؛ فقد كان من الضروري أن تهتم هذه المؤسسات بموضوع قياس الأداء المؤسسي لوحدها الإدارية المختلفة، واضعةً في إعتبارها أهميته القصوى كمدخل للتطوير والتنمية الإدارية، وكذلك في معرفة المستوى الذي وصلت إليه الخدمات المقدمة من المؤسسات التعليمية للمستفيدين من خدماتها.



ويؤكد عبدالمحسن (2002) على أن قياس الأداء يعتبر من العمليات الإدارية الأساسية التي يمكن من خلالها تطوير المؤسسات والارتقاء بها، إضافة إلى ما تتضمنه تلك العملية من فحص دقيق وتحليل للسياسات والممارسات المتبعة من تخطيط وتنفيذ وقيادة وموارد بشرية ومادية وثقافة تنظيمية للمؤسسات، كما تبدو في غاية الأهمية من خلال ما توفره من معلومات وبيانات حول أداء المؤسسة ومدى تحقيق أهدافها المرسومة والوسائل اللازمة لتحقيقها؛ كما تتيح للإداريين فرصة عرض نقاط القوة والضعف في الوظائف الإدارية المختلفة وإعادة النظر في البرامج والسياسات المقررة.

وترى الباز (2004 ص:26) أن الأداء يشير إلى درجة تحقيق الفرد وإتمامه لمكونات الوظيفة التي يعمل بها، كما يمكن أن يعكس الأداء الطريقة التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات وظيفته، وغالباً ما يقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد في العمل.

ويعرّف يونس (1998 ص:12) الأداء بأنه : مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي تم إنجازها في فترة زمنية معينة للخطط الموضوعة مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الانحراف عن الخطط الموضوعة، ووضع الحلول التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف في المستقبل.

أما نصيرات والخطيب (2005 ص:43) فقد عرفا الأداء بأنه : المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة، أي أنه يربط بين الأنشطة وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسات.

العوامل المؤثرة في الأداء :

نقد أورد (العباس،2009؛ مخيمر وآخرون،2000؛ يونس،1998) عدداً من العوامل التي قد

تؤثر في الأداء العام للمؤسسات، ومن هذه العوامل :

1. التغيير في حجم العمل و المتغيرات التنظيمية : إن التغيير في حجم العمل قد يؤثر سلباً على الأداء العام للمؤسسات التي تقوم بعمل كبير وضخم داخلها. والمتغيرات التنظيمية قد تغير من تدفق وتتابع العمل، مما يتسبب في تغيير في معدل الإنجاز

2. التأخير في القيام بالأعمال : فإنجاز العمل بشكل متأخر عن المعتاد، قد يتولد عنه انخفاض في نوعية المنتج النهائي.

3. العوامل الفنية والتكنولوجية : إن التطوير المستمر للتكنولوجيا والنظم الحديثة في العمل من أجهزة ومعدات، وبرمجيات، يحدد مستوى ونوعية التكنولوجيا المتوافرة، وبالتالي تحسن في نوعية المنتج النهائي وتحسن في أداء العمل العام.

4. عوامل إنسانية وتشمل : المعرفة والتعليم والتدريب والخبرة، والمهارة والقدرة الشخصية، والرغبة في العمل، وحاجات ورغبات الافراد والرضا الوظيفي.

مستويات قياس الأداء

أوضح (الزعايبي،2006؛ Brown,2003) أنه على الرغم من تعدد وتنوع تصنيف

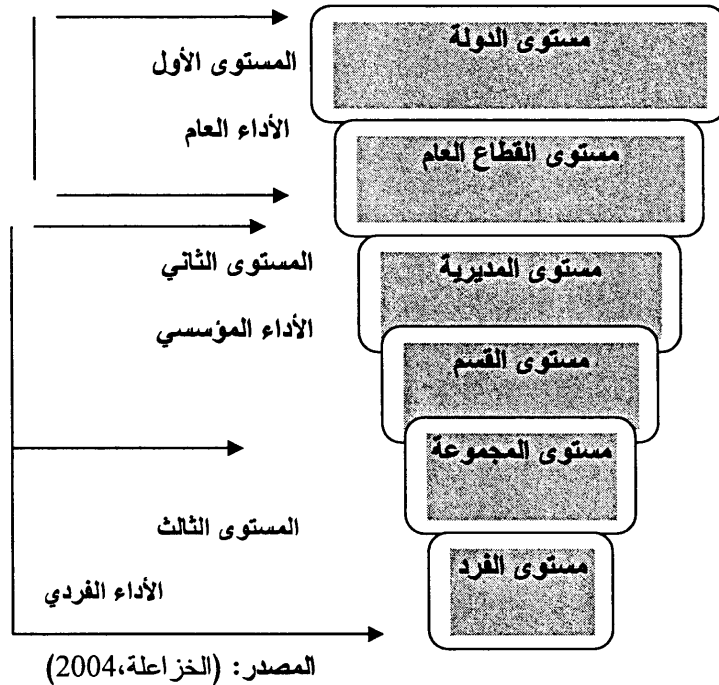
مستويات قياس الأداء، سواءً من حيث الأهداف والغايات التي ترمي إليها، أو من حيث مستوى

شموليتها وعموميتها، إلا أنه يمكن تمثيلها بثلاثة مستويات وهي :

- \* المستوى الأول : وهو مستوى قياس الأداء العام، ويهدف إلى قياس أداء قطاع معين مثل قطاع التعليم، أو الإقتصاد ، والدولة هنا هي المسؤولة عن هذا القياس.
  - \* المستوى الثاني : وهو مستوى قياس الأداء المؤسسي، ويهدف إلى قياس أداء الوحدات الإدارية الفرعية داخل المؤسسات. ويكون أداء الوحدة الإدارية هي وحدة القياس المتبعة.
  - \* المستوى الثالث : مستوى قياس الأداء الفردي، ويهدف إلى قياس أداء الافراد العاملين داخل الوحدات الإدارية في المؤسسة بشكل فردي، وهنا يصبح الفرد داخل الوحدة الإدارية هو وحدة القياس المتبعة.
- ويشكل مستوى قياس الأداء المؤسسي " همزة الوصل " التي تربط المستوى الأدنى المتعلق بتقييم الأداء الفردي، بالمستوى الأعلى المتمثل بتقييم الأداء العام على مستوى مؤسسات الدولة، لتشكل في مجملها سلسلة مترابطة تهدف إلى الإرتقاء بمستوى الأداء الإجمالي للمؤسسات. والشكل رقم (1) يبين هذه المستويات.

#### الشكل 1

مستويات قياس الأداء (الأداء العام، الأداء المؤسسي، الأداء الفردي)



وقد أوضح (الياز، 2004؛ عبدالمنعم، 2001) إلى إمكانية تقسيم الأداء إلى ثلاثة مستويات،

وعلى النحو التالي:

1. الأداء الفردي : هو الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بالمسؤوليات التي يضطلع بتنفيذها في الوحدات الإدارية وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت له، والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف الوحدة في المؤسسة.

2. أداء الوحدات الإدارية : هي الأعمال التي تمارسها الوحدات الإدارية للقيام بدورها الذي تقوم بتنفيذه في المؤسسة، وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت لها في ضوء الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وسياساتها العامة.

3. الأداء المؤسسي : ويعد هذا البعد الأكثر شمولاً، وهو يعبر عن مدى تحقيق الوحدات الإدارية لأهدافها، وبشكل آخر فهو محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات داخل المؤسسة، بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية الثقافية عليهما، والذي بالمحصلة يؤدي إلى تحقيق الهدف الشامل للمؤسسة.

وأكد المرجوشي (2008) أن مفهوم الأداء المؤسسي، والذي يشير إلى المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسات في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية، يدل على أبعاد ثلاثة مهمة وهي:

- أداء الافراد في إطار وحداتهم الفرعية المتخصصة.
- أداء الوحدات الفرعية في إطار السياسات العامة للمؤسسة.

## • أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

ومن هنا أوضح زايد (2003) على أن الأداء المؤسسي يختلف عن الأداء الفردي، ويختلف عن الأداء العام للمؤسسة بأكملها، فهو محصلة لتفاعل كليهما مع تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية، فالفلسفة الرئيسية لقياس الأداء المؤسسي تستهدف التعرف على النتائج المتحققة من تنفيذ أعمال الوحدات الإدارية داخل المؤسسات، ومقارنة هذه النتائج بالاهداف المخطط لها من قبل، ومدى إنسجامها مع أهداف المؤسسة العامة، وذلك للتأكيد على كفاءة التنفيذ، والوقوف على الصعوبات والمشكلات، والعمل على إزالتها تفادياً للأخطاء مستقبلاً.

وقد أظهرت إدارات الجامعات في السنوات الاخيرة إهتماماً كبيراً بموضوع الأداء المؤسسي وتحسينه، وذلك تماشياً مع التوجهات الحكومية في هذا الصدد، وإلتزاماً منها على أهمية الكفاءة والابداع والتميز في وحداتها الإدارية، بما يجعلها قادرة على القيام بواجباتها العلمية والتعليمية والإدارية، ومواكبة متطلبات العولمة التي تؤكد على أهمية مسألة تحسين الأداء وتجويده كمدخل ضروري في تفعيل العلاقات المتبادله بين الجامعات وبين المستفيدين من خدماتها، وإسراز جهودها المتميزة وإنجازاتها في تطوير أنظمتها القائمة، وتحفيزها على المنافسة المحلية والدولية، وتحقيق التميز والتطور في جميع المجالات.

ويُعدّ مفهوم الأداء المؤسسي، من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة العامة للمؤسسات، وخاصة في ظل التحديات العالمية وإزدياد حدة المنافسة لتقديم خدمة ذات جودة عالية للمستفيدين، لذا فقد أصبح التميز من الأهداف التي تسعى لتحقيقها العديد من المؤسسات التعليمية في بيئة تنافسية متغيرة ومتسارعة، تعتمد على الدقة والمرونة والإبتكار، بل وأصبحت المؤسسات

المتميّزة والمبدعة وحدها القادرة على تحقيق النجاح وإحراز التقدّم والتفوق؛ وهذا يتطلب من الوحدات الإدارية في الجامعات جهوداً مكثفة نحو مزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي (الباز، 2004؛ Buckman, 2004).

وتعددت المفاهيم المستخدمة لتوضيح مفهوم الأداء المؤسسي من قبل المتخصصين، وأهمها ما أشار إليها حياصات (2006)، والذي ربط المفهوم بدرجة الكفاءة والفاعلية في المؤسسات، فقد أكد على أن الكفاءة هي : مدى توافر الطاقات البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة، وسبل استخدام تلك الموارد لتحقيق الأهداف. أما الفاعلية فهي : مؤشر لمدى تحقيق الأهداف بالسرعة المطلوبة، بالإضافة إلى تحسين العمليات والحصول على الموارد من البيئة التي تعمل فيها.

أما سايمون (Simon, 2000 p:22) فقد عرّف الأداء المؤسسي بأنه : "قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".

وعرّفه الرشيدة (2007 ص:65) بأنه : "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية. فهو يعتبر جزءاً أساسياً من العمل الإداري، يهدف إلى معرفة كيفية تنفيذ النشاطات وكيفية تحقيق الأهداف المرسومة، ويسعى إلى مقارنة الواقع ونتاجه في الوحدات الفرعية ومدى ملائمتها مع أهداف المؤسسة".

أما العدلوني (2002 ص:57) فقد أكد على أن الأداء المؤسسي هو : "الدراسات التي ترمي إلى التعرف على مدى قدرة وكفاءة الوحدة الإدارية في إدارة نشاطاتها المختلفة، خلال فترة زمنية

محددة، ومدى مهاراتها في تحويل المدخلات أو الموارد إلى مخرجات بالنوعية والكمية والجودة المطلوبة".

ويشير هانكوت (Hancott,2005 p:12) بأن الأداء المؤسسي هو : "عملية التقييم والتقدير

المنظمة والمستمرة للمؤسسة بالنسبة لإنجازها للعمل وتوقعات تميمتها وتطويرها بالمستقبل".

وأكد السلمي (1998) في هذا الصدد إلى أن قياس الأداء المؤسسي يعتبر عملية إدارية مخطط لها وتحتاج إلى دراسة وتعتمد على تحديد وقياس الأداء في فترة زمنية محددة، وتهدف هذه العملية إلى تطوير الأداء وتطوير التنظيم للوصول إلى الأهداف بكفاءة وفعالية.

إن قياس الأداء المؤسسي بالغ الأهمية لأنه يحقق مجموعة أغراض، تختلف باختلاف الوحدة التي يتم قياسه فيها. فعلى مستوى المؤسسة، يحقق قياس الأداء مجموعة فوائد منها : قياس الفاعلية المؤسسية والتعرف على إنتاجية التنظيم، وتحديد جوانب الضعف في الأداء الإداري وطرق علاجها، وتوافر المعلومات الإدارية الضرورية لإتخاذ القرارات. أما على مستوى الوحدة الإدارية، فيحقق قياس الأداء عدة فوائد منها : متابعة تنفيذ الأهداف الموضوعية، وتدعيم الإتصال، وتخطيط القوى العاملة، والكشف عن المشكلات الإدارية وتصويبها، وتشجيع المنافسة بين الإدارات والأقسام بما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتها. أما على مستوى الفرد، فإن فوائد قياس الأداء تشمل على : تحسين الفرص المتاحة لتحسين وتطوير أداء الفرد، ودعم ثقة الأفراد بأنفسهم وحصولهم على تشجيع الإدارة، وتنمية المنافسة فيما بينهم وتشجيعهم على بذل الجهد وزيادة

الإنتاجية، وكذلك الكشف عن الطاقات والقدرات غير المستغلة، وإدراكهم بالمسؤولية وتحقيق الرقابة الذاتية لديهم (بدران ودهشان، 2002؛ عبدالمحسن، 2002).

ويعرف الباحث الأداء المؤسسي بأنه : المنظومة المتكاملة لنتائج مهام وأعمال الوحدات الإدارية في المؤسسات في ضوء تفاعلها مع البيئة الداخلية والخارجية والذي يؤدي إلى تفوقها في العمل ويضاعف من قدرتها على إنجاز المهام والأعمال الموكولة إليها وفي مجالات إدارية عديدة بكفاءة وفاعلية، مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للعمل، وبموجب الأنظمة والتعليمات المعمول بها.

نلاحظ من هذه التعريفات على أن الأداء المؤسسي يعتبر من الوظائف الرئيسة للمؤسسة، وهو نشاط مكمل لمهامها الأساسية التي تضطلع بها، وهو من الموضوعات التي بدأت المؤسسات التعليمية الاهتمام به حديثاً، في سبيل تطوير الأداء الكلي لها، وزيادة قدرة وحداتها الإدارية على إستغلال الموارد المتاحة بشكل كفاء وفعال، وجمع المعلومات عن الإنجازات الفعلية للعمل والعاملين، وتقدير مستوى ونوعية أداء كل منهم، وإستغلاله بما يفيد التنمية والتطوير الإداري داخل تلك المؤسسات.

#### مجالات قياس الأداء المؤسسي

يبين (حمامي، 2003؛ العباس، 2009؛ العدلوني، 2008؛ Austin, 2000) أن قياس الأداء

المؤسسي يمكن أن يشتمل على أربعة مجالات أساسية، وهي:



1- بيئة وأساليب العمل (البناء التنظيمي) Structure & Enviornment work: وهي المقررات والأحكام والإجراءات، العملية والتنفيذية التي تعتمدها الإدارة في المؤسسة لقواعد وأساليب وإجراءات العمل لكل نشاط إداري، حيث تتوضح طرق تقسيم وتوزيع النشاطات والأعمال والواجبات، ومهام الأفراد وتكليفهم بالوظائف المطلوبة ومنحهم السلطات والصلاحيات اللازمة، لكي يتمكنوا من ممارسة الواجبات الملقاة على عاتقهم، وتحديد العلاقة التعاونية فيما بينهم، مع توفير التسهيلات والإمكانيات الخاصة بالعمل، وتتضمن: (الهيكل التنظيمي، والثقافة السائدة، ونوعية القيادة الفاعلة، والمناخ التنظيمي المفتوح)، كما يتضمن المجال وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المساءلة والمكافأة، ووجود إعتبرات للإبداع وتشجيع الأداء الجيد مع الشفافية والصراحة في النقد، والمشاركة في تحديد أهداف المؤسسة. وتكمن أهمية مجال بيئة وأساليب العمل، في كونه أداة رئيسية تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى أهداف أكثر جودة، وتعمل على تسهيل إجراءات العمل ونيل رضا العاملين ومتلقي الخدمة على حد سواء.

2- الفاعلية Effectiveness: وتتضمن (فاعلية التخطيط، وفاعلية التنفيذ، وفاعلية التقويم، وفاعلية الاتصالات، وتحقيق الأهداف، والرقابة، وانسيابية المعلومات، والتكامل بالعمل، ورضا متلقي الخدمة، واكتشاف أماكن الضعف).

3- إدارة الموارد المتاحة Managing Resources: إن تحديد وتطوير مهارات وقدرات الموارد البشرية سوف يضمن انعكاساتها الإيجابية على الإنتاجية والأداء الفردي والمؤسسي، كما أن مراعاة وتقدير جهود وإنجازات الموارد البشرية، سوف يضمن حسن كفاءة استخدام الموارد

المادية، والتحقق من مدى كفاءة إستخدامها لتحقيق الأهداف المطلوبة. وتتضمن: (الموارد البشرية، والموارد المالية، والموارد الفنية، وشبكة العلاقات، إدارة الوقت، الأجهزة المستخدمة، إدارة أداء العاملين، التدريب المستمر للعاملين).

4- المعرفة الشاملة Knowledge: حيث يمكن التركيز على إحتياجات الفئات المستهدفة، وتقديم أفضل الخدمات للجمهور ومقارنتها مع الفئات المنافسة، كما تتضمن المعرفة الكافية عن طبيعة ونوعية الخدمات المطلوبة من قبل متلقي الخدمة. وتتضمن: (المستفيد والمستخدم لخدمات المؤسسة، ومناقصي المؤسسة، وطبيعة البيئة المحيطة، وأهداف المؤسسة).

أما (زايد، 2003؛ حياصات، 2006؛ كنعان، 2007)، فقد أوضحوا المقومات الرئيسية لمجالات الأداء المؤسسي داخل المؤسسات، بما يلي :

• الفاعلية والكفاءة المؤسسية : ويعد هذا البعد الأكثر شمولاً للأداء المؤسسي، وهو يعبر عن مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها بشكل متميز، وعن مدى فاعلية المؤسسة وكفاءتها في إستخدام مواردها المتاحة لتحقيق أهدافها بشكل أمثل. فمن المهم أن تحقق المؤسسات أهدافها، ولكن من المهم أيضاً أن يتم تحقيق هذه الأهداف بأقل تكلفة ممكنة، على أن لا يكون ذلك على حساب مستوى جودتها، فالتميز الحقيقي يتضمن تبني المضامين التطبيقية لمفهوم الكفاءة والفاعلية في تحقيق الأهداف، فالكفاءة : مدى تحقق الأهداف بأقل مدخلات ممكنة، أو القيام بتنفيذ الأعمال بشكل جيد وفقاً لما هو متوفر، أما الفاعلية : فهي مؤشر لمدى تحقيق الأهداف بشكل سريع ودقيق وبأقل جهد ممكن، أما المؤسسة فالمقصود بها : نظام إجتماعي وإطار تنسيقي يجمع بين مجموعة من الناس تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة في المؤسسة، يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة،

ويتم تنظيم علاقاتهم بهيكلية واضحة، وفي وحدات إدارية ووظيفية ذات خطوط محددة السلطة والمسؤولية.

• الأداء الإداري الفعال : حيث تعتمد فاعلية الإدارة في المؤسسات على العمل الجماعي، فكلما إزدادت الكفاءات الإدارية في المؤسسة وتكاملها في العمل، أدى ذلك الى نجاحها وتحقيق أهدافها، وتزداد الحاجة إلى توافر الإدارات الناجحة والقادرة على خلق المناخ الوظيفي الملائم، والذي يحفز الأفراد على العمل ويدفعهم الى تحسين أداءهم. وتظهر أبعاد الأداء الإداري الناجح بما يلي :

1. الدقة في تصور المواقف وتحديد المشكلات مع إستخدام الأساليب الإدارية المناسبة في الوقت المناسب.

2. التقييم المستمر لجميع أعمال ونشاطات العاملين أثناء تنفيذ المهام، وإستثمار نتائج المتابعة والتقويم في تطوير الخطط والبرامج في مجال العمل.

3. القيام بالمراجعة الدورية لكل الإجراءات والأساليب المتبعة في العمل وتعديلها أو تغييرها حسب متطلبات العمل، وإتباع وتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات لقواعد العمل الرسمية داخل بيئة العمل.

كما أشار (المرجوشي،2002؛ Buckman,2004) على أن مؤشرات قياس الأداء المؤسسي

يمكن تقسيمها إلى أربعة مجموعات أساسية، وهي :

1- مؤشرات تتعلق بفاعلية تحقيق الأهداف التي تعمل الوحدات الإدارية على تطويرها في

المؤسسة.

2- مؤشرات تتعلق بكفاءة إستخدام وإدارة الموارد المتاحة والمستخدمه في كل وحدة إدارية في

العمل.

3- مؤشرات تتعلق بإنتاجية الوحدات الإدارية، ويكون ذلك عن طريق بناء علاقة بين مدخلات

تلك الوحدات وبين مخرجاتها.

4- مؤشرات تتعلق بمستوى جودة أداء العاملين في الوحدات الإدارية.

صعوبات قياس الأداء المؤسسي

أكد (عبدالمحسن،2002؛ الكساسبية،2007؛ المرجوشي،2008؛ Cameron,2003) أن

عملية قياس الأداء المؤسسي تعتبر من الأمور الصعبة، وهذه الصعوبة ناتجة عن أسباب عديدة،

أهمها عدم المقدره على تحديد المؤشرات والمعايير اللازمة لقياس الأداء المؤسسي، وبعضها

يرتبط بطبيعة العمل داخل المؤسسات، ويمكن الإشارة إلى هذه الصعوبات بما يلي :

1. تعدد وتنوع الأهداف وطبيعة الخدمات : إن المؤسسات التعليمية لها أهداف متعددة

ومتنوعة طبقا لطبيعة الخدمات التي تقدمها، وربما هنالك صعوبة في رقابة مدى تحقق الأهداف

لصعوبة قياس نتائجها، وفي بعض الأحيان تكون الأهداف غير قابلة للقياس الكمي وعدم تمكننا

من التأكد من تحقيقها.

2. جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين : إن قياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات التعليمية من أهم المشكلات التي تواجه الإدارة الجامعية في الوقت الحالي، فالأداء المتوقع بالنسبة للنظام الجامعي يشتمل على أبعاد متعددة أهمها : زيادة في الخدمات التي تقدم للعاملين فيها، ونوعية البنى التحتية، وطرح برامج تعليمية متطورة، ومشاركة العاملين في عملية صنع القرار، وجودة المخرجات التعليمية، وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين داخل النظام التعليمي.

3. عدم وضوح مهام الوحدات الإدارية : إن عدم وضوح المهام لكل وحدة إدارية من وحدات النظام التعليمي، قد أوجد صعوبات في تحديد المسؤوليات، والى عدم وجود نظام مسائلة ورقابة فعال، حيث أن الأهداف الجامعية للوحدات الخدمية في أحيان كثيرة تبدو غير محددة أو غير واضحة، ولا يمكن بالتالي إعطاء توصيف دقيق للأعمال المطلوب القيام بها لأنجاز وتحقيق تلك الأهداف.

4. الروتين والبيروقراطية في العمل : إن كثرة الإجراءات والخطوات في العمل الإداري يؤدي إلى إعاقة العمل وعدم المرونة في التعامل مع المستخدمين من الخدمات الجامعية المقدمة من قبل الوحدات الإدارية.

أهداف عملية قياس الأداء المؤسسي :

يرى (مخيمر وآخرون، 2000؛ النعيمي، 2007) أن أهداف قياس الأداء المؤسسي داخل المؤسسات يتمثل بما يلي :

- 1- الوصول إلى نظام تقييم أداء فعال يؤدي إلى استخدام الموارد المتاحة بفاعلية، ورفع جودة العمل، وتوفير معلومات عن مستوى أداء العاملين وتحديد الاحتياجات التدريبية لهم، والتركيز على النمو المهني لهم وتحسين مستوى أدائهم، والتركيز على عنصر القيادة والمهارة الإدارية.
- 2- تحديد أوجه القوة والضعف في نظام المؤسسة المتبع، وذلك لتعزيز جوانب القوة والحد من جوانب الضعف التي تؤثر سلباً على أداء الجهاز الإداري فيها، والبحث عن أنسب السبل والبدائل التي تحقق الفاعلية في الأداء وتحسينه باستمرار.
- 3- معرفة مستوى الإنجاز الفعلي المتحقق من تنفيذ العمليات الإدارية داخل المؤسسة، ومقارنتها مع الأداء المخطط له.
- 4- المحافظة على مستوى عالٍ ومستمر للكفاية الإنتاجية، وتشجيع المنافسة بين الوحدات الإدارية المختلفة لزيادة إنتاجيتها وجودة عملها.
- 5- المساعدة على اتخاذ القرارات الرشيدة والتي تهدف إلى تحسين جودة الأداء.
- 6- توفير معلومات دقيقة وواضحة وموضوعية وصحيحة عن أداء الموارد البشرية لكل وحدة إدارية داخل المؤسسة، بما يخدم إستراتيجية عملية تطويرها.

## أهداف تحقيق الأداء المؤسسي في المؤسسات التعليمية

إن المؤسسات التعليمية هي الرائدة في مجال تحقيق الأداء المؤسسي كونها تضع أهدافها وخططها ومشاريعها بشكل يجعلها تتفرد وتتميز بالنتائج والمخرجات والتي تؤكد على فاعلية تطبيق المهام والواجبات الوظيفية من قبل العاملين بالوحدات الإدارية المختلفة فيها، وكونها تؤمن بأهمية تحسين مستوى الأداء المؤسسي في عملها، وقد أورد الجماز (2007) و العبدالله (2002) مجموعة من هذه الأهداف وهي :

- 1- الوقوف على مدى تحقيق البرامج والمشاريع الإدارية والتعليمية لأهدافها الموضوعية.
  - 2- المساعدة في إتخاذ القرارات وإختيار أفضل البدائل الممكنة من بين البدائل الموجودة.
  - 3- تحديد حاجات العاملين من تنمية وتدريب وتطوير.
  - 4- تحديد الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة للعاملين.
  - 5- تحديد العمل ونوعيته والمناسب لكل فرد حسب مرتبته الإدارية .
  - 6- خلق قنوات اتصال وتواصل بين العاملين بالمؤسسة التعليمية وبيئتها المحيطة.
  - 7- التنبؤ بمستويات الأداء المستقبلية وجودتها.
  - 8- التزوّد بالأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة والتي تساعد في تجويد المنتجات المطلوبة.
- كما أكد (الزعابي، 2006؛ المساعيد، 2006؛ النعيمي، 2007) على أهمية الأداء المؤسسي الذي تنفذه المؤسسات التعليمية للوصول إلى التميز والتفرد في العمل من خلال النقاط التالية :
- يضمن الأداء المؤسسي ثبات العمل وإستمراره، ويحافظ على تراكم الخبرات والتجارب والمعلومات، ولا يتأثر بتغيير القيادات.

- يضمن الأداء المؤسسي عدم تفرد القيادة باتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة.
- يحافظ الأداء المؤسسي على الإستقرار الإداري، وذلك من خلال إتباع مجموعة من نظم العمل (سياسات وقواعد وإجراءات وأنظمة) تعمل على تحقيق الأهداف وبالوسائل المتاحة بما يتفق مع رؤية ورسالة المؤسسة التعليمية.
- يضمن الأداء المؤسسي التزام العاملين في المؤسسة التعليمية بمنظومة القيم والمبادئ التي يتمحور حولها أدلوهم وسلوكهم وعلاقاتهم الوظيفية والإنسانية.

ويرى كنعان (2007) أن الإدارة الجامعية الناجحة هي التي تستطيع إستخدام واستثمار مواردها البشرية والمادية بكفاءة لتحقيق النتائج المرجوة، لذا فالإدارات في المؤسسات التعليمية هي التي تكون مدركة وواعية بوظيفتها الأساسية في تهيئة الظروف المادية والمعنوية للعاملين ولأعضاء هيئة التدريس فيها، وتكون قادرة على ترجمة فلسفتها وأهدافها على أرض الواقع، وهذا يؤدي إلى تحقيق أداء إداري متميز فيها.

#### دور نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي

بما أن المعلومات الصحيحة والدقيقة والشاملة الناتجة عن نظم المعلومات الحديثة هي التي تجعل الفرد يؤدي واجباته الوظيفية بثقة وأمان كافيان، وتمكّنه من الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة وفي الوقت المناسب، وهذا يؤدي بالضرورة إلى تحسين نوعية ونتائج العمل وتطويره، ويساهم بطريقة فعّالة في سرعة إنجاز الأعمال، ورفع كفاءة الأداء وتقليل الوقت الضائع وتوفير النفقات. ونظراً إلى أن إنتاجية العاملين تعتمد على جودة مخرجات نظم المعلومات



التي تقوم بخدمتهم، لذا فإن قرارات الإدارة الخاصة بالسعي إلى تطويرها وتحديثها، تعد مهمةً وضرورية لزيادة إنتاجية المؤسسة وتحسين أدائها، حيث تقوم نظم المعلومات بدعم الإدارة في المهام والأعمال كافة من خلال مخرجاتها، وتعمل على مساعدتها في تحسين الخدمات المقدمة بمستوى ذات جودة عالية، وتخفيض تكلفة العمل؛ مما يمكن المؤسسة من الوصول إلى التميز في العمل والأداء المؤسسي (الهاشم، 2004).

وقد أكد (السعودي، 2006؛ زايد، 2003) على أن تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات

يساعد على تحقيق ما يلي :

- أ. تقليل الوقت اللازم لإنهاء المهام الإدارية الروتينية المختلفة.
- ب. توفير جهد العاملين الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم.
- ج. تقليل التكاليف المادية اللازمة لإنجاز الأعمال الإدارية.
- د. تقليل استخدام الطاقات البشرية اللازمة لإنجاز المهام الإدارية.
- هـ. توفير المعلومات وتسهيل سرعة استرجاعها.
- و. تبسيط إجراءات العمل وسرعة إنجاز الأعمال .
- ز. الإقتصاد في استهلاك اللوازم المكتبية.
- ح. تطوير الأساليب والطرق الإدارية بما يتناسب مع الإحتياجات الحالية.
- ط. رفع مستوى كفاءة أداء الأفراد والأجهزة وتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد.

ويفترض المقابلة (2004) وجود علاقة بين الأداء داخل المؤسسات وبين نظم المعلومات المتاحة، وذلك من خلال العمليات الإدارية التي يتم تنفيذها اعتماداً على المعلومات المتوفرة من هذه النظم، فعدم توفر المعلومات بالخصائص المطلوبة، سوف تتعكس سلباً على العمل الإداري وعلى نحو يؤدي إلى إضعاف أداء المؤسسة والعاملين معاً.

ويرى (العباس، 2009؛ القيسي، 2005) أن هناك مبررات مهمة لافتراض وجود علاقة مباشرة بين المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات وبين الأداء الفردي وبلوغ أهداف المؤسسة، فهو يؤكد على قوة العلاقة التي تربط بين نظم المعلومات والمستفيدين والمستخدمين لهذه النظم، فهذا النظام تم بناءه وتصميمه لأجل تلبية إحتياجات المستفيدين والمستخدمين بالمعلومات ذات الخصائص العالية، وذلك لتحقيق أعلى درجات التميز الإداري في العمل، وصولاً إلى أعلى درجات الفاعلية للمؤسسة، ويكون هدفها تطوير وتحسين الأداء الفعلي للوصول إلى الأداء المؤسسي المتميز والمستهدف في تلك المؤسسات.

وبناء عليه فإنه يمكننا بناء علاقة ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية بتطبيقاتها المختلفة والأداء المؤسسي، على النحو التالي :

- 1- إن استخدام نظم المعلومات الإدارية يسهم في تسهيل العمليات الإدارية وتخطي القيام بالكثير من العمل التقليدي وما يترتب على ذلك من إنجاز العمل بسرعة وكفاءة ودقة أكبر وبتكلفة أقل.
- 2- إن إهتمام المؤسسات التعليمية بالبحث عن التنافسية فيما بينها يدفعها نحو استخدام نظم المعلومات الإدارية المتطورة، مما انعكس على زيادة الإهتمام بالبحث والتدريب والتطوير الذي يسهم في تطبيق معايير الجودة في العمل ودعم القدرات الإبداعية لدى العاملين.

3- إن التنمية والتحديث تشكلان أهم جوانب التطوير التكنولوجي كونه يمثل وسيلة هامة لتوسيع استخدام الأجهزة والمعرفة التكنولوجية والتي يعتمد عليها الأداء المؤسسي.

4- إن استخدام نظم المعلومات الإدارية يسهم في زيادة وتعزيز الإتصال والتعاون ما بين المستويات والدوائر الإدارية المختلفة، مما ينعكس إيجابياً على تبادل الخبرات والمعلومات.

5- إن الإهتمام بالأداء المؤسسي يلزم تشجيع العاملين على طرح الأفكار الجديدة وتقديم الآراء البناءة والمشاركة الحقيقية في العمل الإداري مع القيادة.

6- إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية التطويرية في مجال التعاون والإتصال لها دور هام في استخدام نظم المعلومات الإدارية التي تنعكس على شكل ونوع البيئة التنظيمية داخل الوحدات الإدارية.

كما أشار (الطائي،2005؛ العدلوني،2002؛ الهاشم،2004؛ Layder,2002) إلى شكل العلاقة المفترضة ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي من خلال ما يلي :

- رفع الكفاية والقدرة وتطوير الأداء لدى العاملين وإستخدام العقلية العلمية في العمل.
- وضع مصالح المستفيدين والمستخدمين من الخدمات في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين.
- السرعة في الحصول على البيانات والمعلومات تساعد في تسريع القيام بالعمليات الإدارية.
- الدقة وعدم الاخطاء في تقديم الخدمات للمستخدمين والمستخدمين يعتمد على دقة وصحة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات.
- السهولة في متابعة أعمال الإداريين والمساءلة وإمكانية وضع ضوابط رقابية قابلة للتطبيق.

- تقليل الوقت اللازم لانتهاء المهام الإدارية الروتينية المختلفة، وتوفير جهد العاملين، الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
  - استخدام المعدات والأجهزة الحديثة عند التعامل مع مخرجات نظم المعلومات يؤدي إلى تقليل التكاليف المادية والبشرية اللازمة لإنجاز الأعمال الإدارية.
  - الشفافية والوضوح في آليات العمل وتبسيط إجراءات العمل.
  - التعاون والعمل بروح الفريق الواحد.
  - تطوير الأساليب والطرق الإدارية بما يتناسب مع معايير الجودة.
  - تحقيق الأهداف الموضوعية بدقة، كون القرارات التي تم اتخاذها في العمل تعتمد على معلومات صحيحة.
  - إن صحة ودقة وموثوقية المعلومات التي يقدمها النظام سوف تؤدي إلى الوفاء بتقديم الخدمات للمستخدمين والمستخدمين في المواعيد المحددة.
- ويرى الباحث أنه لا بد من وجود نظم معلومات إدارية متميزة ومتطورة في الجامعات، يكون الهدف منها تطوير وتحسين الأداء المؤسسي للوحدات الإدارية فيها، للوصول إلى النتائج التي تريد إدارة الجامعة تحقيقها، حيث أن البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وخصائصها الحديثة - من أجهزة وشبكات وقواعد بيانات وحواسيب متطورة وأفراد متخصصين ومدربين - ستقدم قطعاً معلومات ذات مصداقية عالية للمستويات الإدارية كافة، وبالتالي ستؤثر إيجابياً في نواتج وجودة ونوعية العمل الإداري والخدمات المقدمة وتميزها، وستلعب دوراً مهماً وحيوياً في تحسين الأداء المؤسسي في الوحدات الإدارية كافة، وتحسن من الأداء العام للجامعات، كما ستحظى برضا المستخدمين والمستخدمين لهذه الخدمات.

## ثانياً : الدراسات السابقة

بغرض تسهيل عرض هذه الدراسات قام الباحث بعرض الدراسات العربية والأجنبية التي تتناول موضوع الدراسة وفقاً لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات :

### أ- الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية :

أجرى روجرز (Rogers,2000) دراسة كان هدفها دراسة تأثيرات إدارة دائرة نظم المعلومات المحوسبة في الكليات التعليمية في فرجينيا، في ولاية كارولاينا الشمالية، والتعرف على دور هذه الدائرة في تحديد مستقبل الطلبة وتوسيع معارفهم، والمشاكل التي تواجه إدارة الكليات المستخدمة لنظم المعلومات الإدارية. تكون مجتمع الدراسة من (345) طالبا من خريجي الكليات التعليمية. أشارت النتائج إلى أن إدارة الكليات التعليمية كانت غير فعالة في تزويد خريجي نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بمهارات العمل المستقبلية، كما أشارت النتائج إلى أن نظم المعلومات الإدارية زادت من المساهمة في توسيع قاعدة المعرفة للخريجين في مجالات عديدة، وأن إدارة الكليات تحاول مساعدتهم في تحديد مهارات العمل المستقبلية.

وأجرى مايلز (Milles,2000) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار، وتعيين الكفاءات الإدارية والأكاديمية في المؤسسات الجامعية في بريطانيا. طور الباحث أداة دراسة لهذه الغاية، وطبقها على (180) فرداً يعملون في مؤسسات

وجامعات وكليات تربوية بريطانية. خلصت الدراسة إلى أن الإدارة الفعالة هي التي توظف نظم المعلومات الإدارية بفاعلية لاستقطاب وتعيين الموظفين وتنفيذ الرقابة الإدارية الفاعلة، كما خلصت الدراسة إلى أن التقارير الملخصة التي تصدر عن نظم المعلومات الإدارية لها الدور الكبير في اتخاذ قرار سلم وصحيح.

وأجرى باريت وسكوت (Barrett & Scott,2001) دراسة كان هدفها الكشف عن العوامل المؤثرة في إستفادة مدراء المدارس في ولاية تكساس الأمريكية من نظم المعلومات الإدارية. وقد تم تطوير إستبانة حول المجالات التالية: مستوى المدرسة، الجنس، العمر، سنوات الإفادة من نظم المعلومات الإدارية، خبرة المدير، تكرار استعمال نظم المعلومات الإدارية، ونوعيتها، ووظيفتها. وكانت عينة الدراسة مكونة من مدراء المدارس الحكومية والذين يستخدمون نظم المعلومات الإدارية والبالغ عددهم (311). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : أن زيادة الفائدة لنظم المعلومات الإدارية تشترك مع قيمة المعلومات وفائدتها، وفعاليتها، ووظيفتها. كما أشارت النتائج إلى أن قلة الفائدة تم مقارنتها بمستوى المهارة والتي تشترك بإدراك أن نظم المعلومات الإدارية مربك ومعقد.

وقام كولكير (Koelker,2002) بدراسة هدفت إلى التعرف على إستخدام مصادر المعلومات وتكنولوجيا الاتصال بشكل تقليدي والإلكتروني من قبل مدراء المكتبة الأكاديمية، وإلى تحسين فهم السلوك الإداري عند استخدام مصادر المعلومات وتكنولوجيا الاتصال داخل بيئة معلومات مشتركة. كان مجتمع الدراسة في جامعة شمال تكساس بالولايات المتحدة الأمريكية. وتكونت عينة الدراسة من (23) فردا قياديا من المكتبة الرئيسية للجامعة والحاصلين على درجة

الدكتوراه. تم استخدام المقابلات، والملاحظات، والوثائق لتحقيق هدف دراسته. خلصت النتائج الى وجود إستمرارية في النشاطات الإدارية بين المدير والمدير الأكاديمي وهي ضرورية لفهم استخدام المعلومات وأنماط الاتصالات بين مشرفي المكتبة، كما خلصت الدراسة الى أن هنالك فجوة بين الرؤية الذاتية للنشاطات الإدارية والانجاز الفعلي في ظل نظم المعلومات، كما كانت النتائج الأخرى تدور على الحاجة إلى الأجهزة التقنية الحديثة في المكاتب، وأهمية المسؤولية الإدارية في العمل، وأهمية الثقة عند تقويم المعلومات الناتجة عن النظام، كما أكدت النتائج على أهمية دمج المعلومات والاتصالات بالوقت المستغرق في العمل، والنشاطات الإدارية الممارسة.

وأجرى زابن (Zain, 2003) دراسة هدفها التعرف على استخدامات تكنولوجيا ونظم المعلومات في تنشيط العمل في الجامعات الماليزية، ومعرفة معايير اختيار تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات المحوسبة في تزويد صانعي القرارات الإدارية بالمعلومات في المؤسسات الماليزية. تكونت عينة الدراسة من (231) من المتخصصين في الجامعات الماليزية. وكانت من نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات المحوسبة في تزويد المعلومات لصانعي القرارات الإدارية تسهم في جعل المؤسسات الماليزية أكثر نشاطاً وفاعلية، وأكثر قدرة على القيام بالممارسات الإدارية بشكل صحيح.

كما وقام الهاشم (2004) بدراسة هدفت الى معرفة اثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الاردنية العامة والخاصة. تكونت عينة الدراسة من (321) موظفا في جامعة مؤتة الحكومية و(43) موظفا في جامعة البتراء الخاصة. وتم تطوير أداة دراسة ملائمة لأسئلة الدراسة، وتم التأكد من صدقها وثباتها. ومن أهم النتائج التي

توصلت إليها الدراسة : وجود علاقة ارتباطية طردية بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وبين فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعها العام والخاص، كما بينت الدراسة ان جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الحكومية تتمتع بجودة متوسطة المستوى من وجهة نظر عينة الدراسة وبمستوى مرتفع نسبياً في الجامعات الخاصة، وان هناك اثر ذو دلالة احصائية لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية بقطاعها العام والخاص.

كما أجرت كاري (Cary,2004) دراسة كان الهدف منها هو تقويم برنامج نظم المعلومات الإدارية في المجالات الرئيسية التالية : الإتصالات، الخدمات الأكاديمية. تم إجراء الدراسة في جامعة (بييرداين) في ولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية. تم استخدام المنهج المسحي لتوضيح الوضع الحالي للبرنامج: استخداماته، مستخدميه وخصائصه. تم تطوير أداة دراسة مكونة من (242) فقرة. أظهرت النتائج أن نظم المعلومات المستخدمة حول الخدمات الأكاديمية كانت عالية، ومتوسطة لمجال الإتصالات وإدارة المساق، كما أظهرت النتائج استخدام نظم المعلومات كان كبيراً من قبل الهيئة الإدارية، تليها الهيئة الأكاديمية.

وأجرى المقابلة (2004) دراسة بعنوان "تطوير نظم المعلومات الإدارية لرؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية في الأردن". تكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وبلغ عددهم (508). تم تطوير استبانتين خاصتين بأنظمة المعلومات الإدارية ووظائف العملية الإدارية. خلصت الدراسة الى أن نظم المعلومات المنفذة من قبل عينة الدراسة كان على شكل مخاطبات رسمية



مستندة على القوانين والأنظمة، ثم عن طريق المخاطبات الورقية، ثم عن طريق إستخدام الهاتف، كما كان من نتائج الدراسة أن المعلومات المتداولة بينهم إتسمت بالدقة والمرونة كونها من مصادر موثوقة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين متوسطات عينة الدراسة على فقرات أداة أنظمة المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح مؤهل البكالوريوس والدبلوم.

وفي دراسة قام بها العبدالعال (2005) كان هدفها تطوير وتصميم نظام للمعلومات في مؤسسات التعليم العالي متجدد، يخدم كافة أطراف العملية التعليمية في جامعة آل البيت في الأردن، وللإجابة على أسئلة الدراسة اعتمد الباحث على منهجية تحليل المحتوى واستخدم أسلوب المشاهدات الفعلية والمقابلات مع عينة الدراسة والبالغ عددها (465) إداري وعضو هيئة تدريس في الجامعات الأردنية. كانت أهم نتائج الدراسة اكتشاف قصور في نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي عموماً، وقصور في التركيز على الجوانب البشرية المدربة.

وقام القيسي (2005) بدراسه هدفت إلى الكشف عن مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري (تخطيط، تنظيم، رقابة،...) من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعة الأردنية العامة. ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية مكونة من (388) فرد من مديري ورؤساء أقسام الجامعات الأردنية. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها : أن أنظمة المعلومات الإدارية جاءت على مستوى عال من الكفاءة، كما أن مستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات مرتفع ولكافة المجالات، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الإداري في الجامعات.

وقام الخندقجي (2005) بدراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية والإبداع الإداري في هذه الجامعات من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير أداة للدراسة بعد التأكد من صدقها وثباتها، ثم تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (411) من الإداريين في الجامعات الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها : أن مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية مرتفع، كما أن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية مرتفع باستثناء مجال التخطيط الاستراتيجي، والتسهيلات الإدارية، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مجال مواصفات شبكة المعلومات تعزى للتخصص العلمي.

وقام رامشاران (Ramcharan,2006) بدراسة هدفها تحديد الحاجة لتكنولوجيا المعلومات في كلية الآداب، وإستكشاف تأثير المعلومات على أداء الطلاب من خلال تكنولوجيا المعلومات وتكامل تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، في جامعة ولاية مينيسوتا في الولايات المتحدة الأمريكية. تكونت عينة الدراسة من (96) طالب سنة أولى. تم إستخدام المنهج التجريبي وأسئلة المقابلة. تم تقسيم الطلاب إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، تم إعطاء المجموعة (الضابطة) معرفة متقدمة في تكنولوجيا المعلومات لمعرفة فيما إذا كان ذلك سيؤثر على أدائهم، وبعدها تم إعطاء المجموعة (التجريبية) إختبار الحاسوب لنفس مستوى المعرفة. توصلت نتائج الدراسة الى أن تكنولوجيا المعلومات مهمه ولها تأثير كبير في الجامعة من حيث تواصل الطلاب وتقديم خدمات متنوعة من خلالها، كما توصلت النتائج الى تحسن في أداء الطلاب بعد إستخدامهم لنظم

المعلومات والتكنولوجيا في دراستهم، كما تبين أن هنالك توفيراً في أموال الجامعة جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات في أعمالها الإدارية.

وأجرى زيغان (2006) دراسة هدفت إلى التعرف على دور نظم المعلومات التربوية في تحديد السياسات من وجهة نظر القادة التربويين في الأردن. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات والمديرين المختصين في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية، ومديري ومديرات التربية والتعليم المنتشرة في أقاليم المملكة الأردنية الهاشمية الثلاثة، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية وقد بلغت (156) قائداً تربوياً. تم تطوير أداة الدراسة لنتاسب مع هدف الدراسة، والتأكد من صدقها وثباتها. خلصت الدراسة الى النتائج التالية: حصل مجال التخطيط على المرتبة الأولى في دور نظم المعلومات التربوية في تحديد السياسات التربوية، جاء بعده مجال البحث العلمي، ثم مجال التشريعات. كما كان من نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حسب متغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وأجرت كل من مانزيني ولازاروتي (Manzini & Lazzaretti,2006) دراسة هدفت إلى التعرف على أنظمة المعلومات الإدارية التي تدعم بعض النشاطات الإدارية مثل المحاسبة وإدارة الأفراد وخدمات الطلاب في الجامعات الإيطالية. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام منهجية البحث النوعي من خلال تحليل عينة مكونة من (11) دراسة حالة أجريت في جامعات إيطاليا عن الموضوع. بعد تحليل البيانات خلصت الدراسة إلى ضرورة تطبيق نماذج نظم معلومات إدارية تتواءم مع خصوصية كل جامعة لكي تكون قادرة على تنفيذ وظائفها الإدارية بفاعلية

عالية، كما خلصت الدراسة إلى ضرورة الاستفادة من تجارب الجامعات الإيطالية التي نجحت في إنشاء نظم معلومات إدارية عصرية ومتطورة.

كما قام السعودي (2006) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي. اشتملت عينة الدراسة على (369) من العاملين في المؤسسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن آراءهم تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة إيجابية ومرتفعة، كما أن آراءهم تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة في ظل استخدام نظم المعلومات الإدارية، كما أظهرت النتائج وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر نظام المعلومات تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي).

وأجرى واكلاس وكورنيلاس (Waqllase & Cornelus, 2007) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على متخصصي إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في ولاية فرجينيا في الولايات المتحدة الأمريكية. تكونت عينة الدراسة من (65) متخصصاً في إدارة الموارد البشرية في الكليات المتوسطة. تم تطوير إستبانة للدراسة مكونة من (30) فقرة توزعت على (3) مجالات هي : (الخدمات ، والتعيين ، والرقابة). وبعد تحليل النتائج، خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المتطورة والحديثة تسهل عمل هؤلاء المختصين في أداء عملهم،

وتؤدي إلى استقطاب أفضل للموارد البشرية الممكنة في الكليات، كما كان من نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تؤدي وظيفة رقابية بشكل جيد.

كما وقامت قعوار (2007) بدراسة كان الهدف منها التعرف على درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لفاعلية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في أداء الوظائف الإدارية وعلاقتها بمستوى إلتزامهم التنظيمي وروحهم المعنوية. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم الأردنية وعددهم (856) قائداً. تم استخدام أداة تكونت من ثلاث استبيانات لجمع البيانات. وقد تم التأكد من صدق الأداة وثباتها. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تقدير القادة الإداريين كانت عالية في جميع المجالات، وكان أعلاها في التنظيم، وفي المرتبة الثانية جاء مجال إنجاز الأعمال، كما جاءت درجة الروح المعنوية عندهم عالية، كذلك تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المستوى الإداري على درجة تقدير القادة الإداريين لفاعلية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية، وجاءت تلك الفروق لصالح المديرين. كما تبين وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة تقدير فاعلية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية والإلتزام التنظيمي لدى القادة الإداريين التربويين.

وأجرى الراجحي (2007) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في وزارة التربية بدولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية، والصعوبات التي يواجهها مديرو المدارس الثانوية في وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية. تكونت عينة الدراسة من مديري المدارس الثانوية كافة في دولة الكويت والبالغ عددهم (120) مديراً ومديرة. تم تطوير أداة دراسة تتناسب مع هدفها. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

إن مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في مختلف الوظائف الإدارية (رقابة، توجيه، تنظيم، تخطيط)، وكشفت الدراسة عن عدم وجود أثر للجنس أو المؤهل العلمي أو التدريب في وجهات نظر مديري المدارس الثانوية حول استخدام نظم المعلومات الإدارية.

وقام الشمري (2008) بدراسة هدفت إلى معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية والتصورات المقترحة لتطويرها. وقد طبقت هذه الدراسة على جميع مديري التربية والتعليم ومساعدتهم، وعينة من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في إدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية وعددها (42) إدارة تعليمية، وبلغ عددهم (351) فرداً. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والإستبانة كأداة لهذه الدراسة. كانت أهم نتائج الدراسة كالتالي: رضا أفراد عينة الدراسة كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم، درجة موافقة عينة الدراسة على مقترحات تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم كانت بدرجة موافق بشده على جميع فقرات الإستبانة.

وقام أبو عمر (2009) بدراسة هدفت إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية). تم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وهي (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، أمن المعلومات). تكون مجتمع الدراسة من (348) موظفاً يعملون في المصارف العاملة في فلسطين، حيث تم أخذ عينة طبقية عشوائية مكونة من (186) موظف. تم تصميم استبانة لهذا الغرض، حيث تم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي. وكان من أهم نتائج الدراسة: كانت درجة فاعلية نظم المعلومات المستخدمة متوسطة، وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة الإداريين على إدارة الأزمات المختلفة التي تواجه وحداتهم الإدارية. كما خلصت الدراسة إلى أن ما نسبته 66% من قدرة المصارف على إدارة الأزمات تم تفسيره لفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبه المستخدمة.

#### ب- الدراسات التي تناولت الأداء المؤسسي :

أجرى بوندر (Pounder,2000) دراسة هدفت الى تقييم علاقة الجودة الشاملة بالأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي في هونج كونج. تم استخدام مجموعة من المقاييس لتقييم فعالية التطوير والجودة والأداء المؤسسي. تكونت عينة الدراسة من (231) فردا يعملون في مؤسسات التعليم العالي. توصلت الدراسة الى أن التماسك والرغبة والتكيف وإدارة المعلومات والاتصال والنمو ووضوح الهدف العام وتطوير الموارد البشرية هي إحدى أهم مرتكزات الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي، كما توصلت الدراسة الى ان فكرة الجودة لا يمكن تقييدها ببعد واحد من ابعاد الفعالية، وبالتالي لا يمكن ان نضع معايير سلوكية معينة نعتبرها كأرضية مشتركة لقياس الجودة في إطار الاداء المؤسسي داخل مؤسسات التعليم العالي.

وقام نولاند (Noland,2000) بدراسة هدفت الى معرفة مدى تحسن الأداء المؤسسي في القطاع الجامعي وعن تطوير المساءلة في المؤسسات التعليمية في ولاية تينيسي بالولايات المتحدة الامريكية. إشملت عينة للدراسة (105) على فرداً من تربويين ومنسقين ورؤساء جامعات ومشرعين. والنتيجة جاءت بأن أظهر المستهدفون نقاط القوة في البرنامج المالي الخاص بولاية

تتيسر في التعليم، والتي تضمنت قوة المساءلة القانونية ودعم الأنشطة العامة والمساعدة في اعتماد البرامج العلمية. كما أظهر المستهدفون بعض جوانب الضعف في البرنامج، الذي اشتمل على كثرة المؤشرات وعدم مواءمتها للمؤسسات التعليمية التي تتبع برامج أكثر من مدة سنتين، لأن البرنامج يتبع سياسة " مقياس واحد للجميع ". كما أظهرت النتائج وجود تحسن في الأداء المؤسسي في بعض مقاييس العمل من ناحية المساءلة.

وأجرى لايدر (Layder, 2002) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع الأداء المؤسسي في الجهاز الإداري في جامعة نيواورلينز الأمريكية. تكونت عينة الدراسة من (50) فرداً منهم (9) مدراء يعملون في الجهاز الإداري للجامعة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي عبر تطبيق استبانة تقيس أثر الوسائل والتقنيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة الأداء المؤسسي لهؤلاء الإداريين. خلصت الدراسة إلى أن الوسائل وتقنية المعلومات المستخدمة في النظام وأساليب العمل داخل النظام ترفع من مستوى أدائهم بشكل فاعل، كما خلصت الدراسة إلى ضرورة تنظيم نظم المعلومات الإدارية في الجامعة عبر إنشاء بنك للمعلومات وتحديث المنظومة بشكل مستمر.

وقام دوجلاس (Douglas, 2004) بدراسة هدفها تقييم الأداء المؤسسي للمدراء وتقييم الأداء القيادي في التعليم. تكونت عينة الدراسة من (510) قيادي من مديري مناطق تعليمية وإداريين في المكاتب المركزية في ولاية فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد اثبتت النتائج بأنه لم يحظ (18%) من القياديين باي عملية تقييم منذ عملهم في مناصبهم الحالية بالنسبة لموضوع أدائهم المؤسسي داخل المكاتب، ويعتقد (82%) من القياديين بان نمط التقييم القيادي



غير متسق وغامض ويعيق الانتاجية، واتفق (47%) من العينة على ان تقييمهم الحالي يرتبط بانجازات الطلبة في الكليات، وافر (54%) من القياديين بان تقييمهم مبني على اسس واضحة، وان (47%) من القياديين اقرروا بأن التقييم ساعدهم على تحسين ادائهم المؤسسي في اماكن عملهم.

وقام هانكوت (Hancott,2005) بدراسة هدفها الكشف عن العلاقة بين القيادة التحويلية والاداء المؤسسي في كبرى الشركات العاملة في مدينة مونتريال في كندا، وذلك في (100) شركة عامة في كندا، حيث قامت الدراسة على فرضية مؤداها ان هناك علاقة ايجابية بين القيادة التحويلية واداء الشركات المؤسسي. تكونت عينة الدراسة من (51) قياديا من مدراء الشركات العاملين. وقد اشارت نتائج الدراسة الى ان القيادة التحويلية هي الاسلوب المشترك والممارس من قبل مديري افضل الشركات العامة في كندا وأدى ذلك الى الاداء المؤسسي المتميز في تلك الشركات، كما اشارت النتائج الى ان هناك تناسباً طردياً بين طول مدة خدمة المدير ودرجة ممارسته للقيادة التحويلية، كما بينت الدراسة ان الشركات ذات الاداء المؤسسي المتدني كان لديها تقديرات اقل للقيادة التحويلية.

أما سينغ (Singh, 2005) فقد اجري دراسة كان هدفها الكشف عن اثر عملية التخطيط الاستراتيجي على الاداء المؤسسي المتميز في المنظمات الانسانية في الولايات المتحدة الأمريكية. تم استخدام التصميم المقارن بين تلك المنظمات التي عملت ضمن التخطيط الاستراتيجي وتلك التي لم تستخدم التخطيط الاستراتيجي من خلال استخدام الاستبانة والمقابلات

الشخصية. تكونت عينة الدراسة من (42) منظمة. اشارت نتائج الدراسة الى ان الأداء المؤسسي المتميز يرتبط الى حد كبير بالتخطيط الاستراتيجي وله علاقة طردية عالية جدا معه. واجرئ كل من نصيرات والخطيب (2005) دراسة هدفت الى التعرف على واقع التخطيط الاستراتيجي ودورها في تطوير الأداء الواسي في شركات صناعة الأدوية الأردنية للمساهمة العامة من حيث درجة وضوح المفهوم ودرجة الممارسة ومصادر المعلومات والأطراف المشاركة في عملية التخطيط الاستراتيجي والعوامل البيئية التي تؤخذ بالاعتبار عند القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي، كما تناولت تحليل العلاقة بين واقع التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي. تكونت عينة الدراسة من (50) إداري وقيادي في شركات صناعة الأدوية الأردنية. أظهرت نتائج الدراسة أن 52% من مديري شركات صناعة الأدوية الأردنية لا يدركون المفهوم الصحيح للتخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي، وأن 56% منهم يرون أن عملية التخطيط الاستراتيجي تتم من خلال الإدارة العليا فقط، في حين لم يتم إثبات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة (درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي، درجة وضوح المفهوم، عناصر التخطيط الاستراتيجي، التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية) وبين الأداء المؤسسي لهذه الشركات.

وأجرئ الزعابي (2006) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية الرسمية التابعة لوزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر الموجهين التربويين ومديري المدارس والمعلمين، كما هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية الرسمية التابعة لوزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية

المتحدة. تكون مجتمع الدراسة من (7181) موجهاً ومديراً ومعلماً، أما عينة الدراسة تكونت من (1193) موجهاً تربوياً ومديراً ومعلماً. تم تطوير استبانة مكونة من (75) فقرة شملت خمسة مجالات : القيادة، التخطيط الاستراتيجي، الموارد البشرية والمادية، المناخ التنظيمي، والعلاقات، والاتصال مع الأفراد والمؤسسات المجتمعية. بينت نتائج الدراسة بأن درجة واقع تقييم الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية الرسمية لوزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة كانت متوسطة عند الموجهين التربويين وكانت عالية عند مديري المدارس، أما المعلمون فدرجة تقييم الأداء عندهم كانت عالية عدا مجال العلاقات والاتصال مع الأفراد والمؤسسات المجتمعية فقد كانت متوسطة، وبينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في واقع الأداء المؤسسي من وجهة نظر كل من الموجهين التربويين ومديري المدارس والمعلمين في جميع المجالات، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في واقع الأداء المؤسسي وفي كل المجالات الخمسة والمجال الكلي من وجهة نظر كل من الموجهين التربويين ومديري المدارس والمعلمين تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي.

كما أجرى المساعيد(2006) دراسة هدفت الى التعرف على درجة فاعلية الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية الحكومية في اقليم الشمال من وجهة نظر مديري المدارس ومعلميها. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومعلمي المدارس الثانوية الحكومية في اقليم الشمال، وتكونت عينة الدراسة من (760) فرداً من مديري ومعلمي المدارس الثانوية المشمولة بالدراسة. تم تطوير استبانة لقياس وجهات نظر مديري المدارس معلميها نحو فاعلية الاداء المؤسسي في المدارس الثانوية في اقليم الشمال وتكونت هذه الاستبانة من (72) فقرة، وقد تم

التحقق من صدقها الاداء وثباتها. اظهرت النتائج أن تقديرات درجة فاعلية الاداء المؤسسي في المدارس الثانوية الحكومية في اقليم الشمال كانت متوسطة، كما اظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيري الجنس والمنطقة التعليمية.

وأجرى كنعان (2007) دراسة كان هدفها الكشف عن العلاقة بين التنظيم الإداري والأداء المؤسسي للجامعات. تكون مجتمع الدراسة من جميع اعضاء هيئة التدريس والقادة الاكاديميين في الجامعات الحكومية في الاردن، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (496) من مجتمع الدراسة وقد اختارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة تم تطوير استبانتيين الاولى لقياس واقع التنظيم الإداري والثانية لقياس مستوى الاداء المؤسسي. وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي : إن واقع التنظيم الإداري في الجامعات الحكومية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس والقادة الاكاديميين كان بدرجة متوسطة وذلك على جميع مجالات الدراسة، كما توجد هنالك فروق ذات دلالة احصائية بين وجهات نظر اعضاء هيئة التدريس والقادة الاكاديميين تعزى لمتغيرات الجنس والمسمى الوظيفي والرتبة الاكاديمية على الاداء الكلي، وأن مستوى الاداء المؤسسي في الجامعات الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة كان بدرجة متوسطة على جميع مجالات الدراسة.

وقام الكساسبة (2007) بدراسة هدفت الى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الاداء المؤسسي في مؤسسة المناطق الحرة الاردنية. وقد تم قياس متغيرات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة في ضوء مؤشرات: حجم الاستثمار على تكنولوجيا المعلومات، الاجهزة، البرمجيات، نوع قواعد البيانات المستخدمة، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

تكونت عينة الدراسة من (94) فرداً ممن يعملون في مؤسسة المناطق الحرة. أشارت نتائج الدراسة الى تحسن في عناصر تكنولوجيا المعلومات، حيث حققت المؤسسة جميع الاهداف التي تم قياسها، اما اقل نسبة تحسن فكانت في هدف تحسين الحصول على الموارد البشرية، كما أظهرت الدراسة قوة في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات المتطورة والأداء المؤسسي في الدوائر والوحدات الإدارية.

كما أجرى الجماز (2007) بدراسة هدفت الى التعرف على اثر المناخ التنظيمي على الاداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية. تكونت عينة الدراسة من جميع الافراد العاملين في المستويات الإدارية والبالغ عددهم (300) فرد. ولغايات جمع البيانات تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة بعد التأكد من صدقها وثباتها. توصلت الدراسة الى النتائج التالية : أن هناك اثر ذو دلالة احصائية للمناخ التنظيمي على الأداء المؤسسي، وأن هنالك اثر ذو دلالة احصائية لاسلوب القيادة وتفويض السلطة على الأداء المؤسسي.

وقام الرشايذة (2007) بدراسة هدفت الى التعرف على درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء المؤسسي المتميز، وتأثير ذلك بمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة التربوية وموقع العمل، ومن ثم تطوير أنموذج تقييمي في ضوء استجابات أولئك القادة. تكونت عينة الدراسة من (218) من مديري التربية والمديرين الفنيين والإداريين، رؤساء الأقسام والمشرفين التربويين، و(181) من مديري ومديرات المدارس في إقليم الجنوب. ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير وتطبيق استبانة تكونت من (53) فقرة، غطت أبعاداً متعددة لمفهوم الأداء المؤسسي، وتم استخراج دلالات الصدق والثبات الخاصة بالأداة. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة

معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب لمفهوم الأداء المؤسسي المتميز كانت عالية، وأن أعلى استجابة لهم كانت على بعدي إدارة الموارد والتخطيط الاستراتيجي، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء المؤسسي المتميز تعزى إلى متغير الجنس، في حين أشارت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات المؤهل العلمي والخبرة التربوية وموقع العمل.

وقام عايش (2008) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى التعرف على مستويات تطبيقها في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة. تكونت عينة الدراسة من كامل مجتمع الدراسة من : المسدراء ونوابهم، ورؤساء الأقسام ونوابهم، والبالغ عددهم (77) فرداً. تم تصميم استبانته تهدف إلى تحقيق هدف الدراسة. توصلت الدراسة إلى أن المصارف الإسلامية تبنت ومازالت مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكافة عناصره، إلا أن مستويات التطبيق لتلك العناصر متفاوتة، فقد ارتبط أعلى مستوى تطبيق (التركيز على العميل، يليه تلبية احتياجات العاملين، ثم التركيز على تحسين العمليات)، في حين ارتبط أقل مستوى تطبيق بالتركيز على الاحتياجات الإدارية و التكنولوجيا للمنافسة. كما توصلت الدراسة إلى أن تطبيق عناصر الجودة الشاملة في العمل سيكون لها الأثر الكبير في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في العمل.

## ملخص الدراسات السابقة

### أ- الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية :

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تتعلق بنظم المعلومات الإدارية، بأن هناك اهتماماً واسعاً بموضوع نظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري عامة وفي مجال التعليم خاصة عربياً وعالمياً.

- لقد تباينت أهداف الدراسات السابقة، فهناك بعض الدراسات التي هدفت إلى دراسة واقع نظم المعلومات ومدى إستخدامها والصعوبات التي تواجه تطبيقها مثل دراسات : (الشمري،2008)، (الراجحي،2007)، (Koekler,2002)، (Rogers,2000). وهناك بعض الدراسات التي هدفت إلى التعرف على دور نظم المعلومات في عملية إتخاذ القرارات وفعاليتها والرقابة الإدارية وعمليات التوظيف مثل دراسات : (الهاشم،2004)، (Milles,2000)، (Waqlase & Corneluse,2007). وهناك بعض الدراسات التي هدفت إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات على أداء العاملين والروح المعنوية والإبداع الإداري لديهم والتزامهم الوظيفي وإدارة الأزمات، مثل دراسات : (Ramcharan,2006)، (السعودي،2006)، (القيسي،2005)، (قعوار،2007)، (الخدقجي،2005)، (ابو عمر،2009).

- كما وتطرق بعض الدراسات السابقة إلى دور نظم المعلومات في رسم السياسات وتسهيل تقديم النشاطات والخدمات للمستفيدين، مثل دراسات : (زيغان،2006)، (Manzini & Lazzaretti,2006)، (Zain & others,2003). وهناك بعض

الدراسات هدفت إلى التعرف على نماذج لنظم المعلومات الإدارية، ودراسات تطرقت إلى تقييم نظم المعلومات الإدارية وتقييم خدماتها القائمة مثل دراسات : (العبدالعال،2005)، (Cary,2004). وهناك بعض الدراسات التي تطرقت إلى دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز العمليات الإدارية داخل العمل، ومدى إستفادة الإداريين منها في تنفيذ الوظائف الإدارية كافة ، مثل دراسات : (المقابلة،2004)، (Barrett & Scott,2001). لقد أوضحت هذه الدراسات بأن غالبية الإداريين يستخدمون المعلومات ذات العلاقة بعملهم، ثم يليها معلومات تتعلق بأعداد تقارير وبحوث تتعلق بوظائفهم. كما أشارت الدراسات إلى أن من العوامل التي تحد من خدمات المعلومات، عدم كفايتها، وعدم حدائتها.

ب- الدراسات التي تناولت الأداء المؤسسي :

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تتعلق بالأداء المؤسسي، بأن هناك اهتماماً حديثاً بالموضوع وخاصة في المؤسسات التعليمية، وأن معظم الدراسات تم تطبيقها إما في وزارة التربية والتعليم أو في شركات ومؤسسات عامة.

- لقد أظهرت الدراسات السابقة أن مستوى الأداء المؤسسي في الوحدات الإدارية ما زال متوسطاً، كونه مصطلح جديد. فهناك بعض الدراسات التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين التنظيم الإداري، والمناخ التنظيمي، والقيادة التحويلية، ومبدأ المساءلة في العمل، وعمليات التخطيط، وبين الأداء المؤسسي للوحدات الإدارية، مثل دراسات : (كنعان،2007)، (الجماز،2007)، (Hancott,2005)، (نصيرات والخطيب،2005)، (Sinh,2005)، (Layder,2002)، (Noland,2000). كما تطرقت بعض الدراسات السابقة إلى دور التكنولوجيا وتطبيق معايير الجودة



الشاملة في تحسين مستوى الأداء المؤسسي، مثل دراسات : (الكساسبة،2007)، (عايش،2008)، (Pounder,2000).

- لقد أكدت بعض الدراسات على أهمية تقييم الأداء المؤسسي وعلى إيجابياته في المؤسسات، وعلى أهمية إدراك مفهومه حتى يتسنى للعاملين التمييز في أعمالهم، ومن هذه الدراسات: (الرشادة،2007)، (Douglas,2004). وهناك بعض الدراسات التي تطرقت الى واقع الأداء المؤسسي، وفاعليته في رفع مستوى الإنتاجية في العمل ومن هذه الدراسات : (الزعاوي،2006)، (المساعيد،2006).
- هناك دراسة واحدة (أجنبية) هدفت الى دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع الأداء المؤسسي في الجهاز الإداري في الجامعات، وهي دراسة أجراها (Layder, 2002)، حيث كان مجال أداة الدراسة يدور حول وسائل وتقنية المعلومات المستخدمة في النظام وأساليب عمل نظم المعلومات. وهي الدراسة الوحيدة المشابهة لدراسة الباحث الحالية، ولكنها تختلف في مجالات أداة الدراسة.

#### موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تبحث في درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الإداريين والأكاديميين فيها، فهي حسب علم الباحث الدراسة الأولى التي تطبق على الجامعات الأردنية الحكومية للبحث في افتراض وجود علاقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية في الجامعات، ويُعدّ مفهوم الأداء المؤسسي حديثاً نسبياً في النظام التعليمي، حيث أن معظم الدراسات قامت بتطبيق هذا المفهوم في مؤسسات القطاع الخاص أو في وزارة التربية والتعليم.

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، هو أنها تركز على فاعلية نظم المعلومات الإدارية في المجالات التالية : (وضوح ودقة المعلومات، شمول المعلومات، مرونة وحداثة المعلومات، توقيت المعلومات، كلفة وعائد المعلومات، المعدات والأجهزة والأدوات المستخدمة في النظام)، ودورها في تحسين الأداء المؤسسي فيها، من حيث المجالات التالية: (بيئة وأساليب العمل، الفاعلية والكفاءة المؤسسية، إدارة الموارد المتاحة، الأداء الإداري)، والتي لم يتم التطرق لها في الدراسات السابقة التي تناولت الأداء المؤسسي، بإستثناء دراسة (أجنبية) واحدة (2002, Layder)، حيث كان مجال أداة الدراسة فيها يدور حول وسائل تقنية المعلومات وأساليب عمل نظم المعلومات، وهي الدراسة الوحيدة المشابهة لدراسة الباحث الحالية، ولكنها تختلف في مجالات أداة الدراسة، في حين أن غالبية الدراسات السابقة قد تطرقت إلى نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بإتخاذ القرار أو الروح المعنوية أو الإلتزام الوظيفي أو إدارة الأزمات، أو علاقتها بالعمليات الإدارية وتطبيقاتها الوظيفية أو الأداء الإداري، أو مدى إستخدامها من قبل المستخدمين، أما دراستي هذه فقد ركزت على مجالات تغطي مفهوم الأداء المؤسسي، لم تتطرق إليها أي دراسة سابقة، والتي يمكن إعتبارها متطلباً ضرورياً لدفع عملية التطور قدماً نحو تحقيق المؤسسات الأكاديمية الساعية للتميز إلى الأخذ بالمقترحات التطويرية التي حصل عليها الباحث من إستجابات أفراد عينة الدراسة، والعمل على تطبيقها للوصول بنظم المعلومات الإدارية الى الفاعلية العالية، وتكون هذه الجامعات قادرة على مواكبة التغيرات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتقنياتها المختلفة، مما ينعكس إيجابياً في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في الوحدات الإدارية المختلفة.

## الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها، والإجراءات المتبعة لغرض تحقيق أهداف الدراسة، وإجراءات بناء أداة الدراسة وتطويرها، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وكيفية تطبيقها على عينة الدراسة، كما يتضمن هذا الفصل الوسائل الإحصائية المناسبة لمعالجة بيانات الدراسة.

### منهجية الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي والنوعي في دراسته، حيث استخدم المنهج الوصفي من خلال بناء وتطوير استبانة محكمة للإجابة عن أسئلة الدراسة ذات العلاقة، وقام باستخدام المنهج النوعي من خلال وضع سؤال تم تضمينه في أداة الدراسة للإجابة عن السؤال ذات العلاقة.

### عينة الدراسة :

تكوّنت عينة الدراسة من جميع القادة الأكاديميين والإداريين (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي، مدير دائرة إدارية)، في الجامعات الأردنية الحكومية (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل البيت)، للعام الدراسي 2009/2010 والبالغ عددهم (270) قائداً أكاديمياً وإدارياً، يتوزعون على النحو التالي: (174) قائداً أكاديمياً، و(96) قائداً إدارياً، وتم تمثيل مجتمع الدراسة كاملاً بعد إستثناء العينة الإستطلاعية والبالغ عددها (20) قائداً أكاديمياً وإدارياً، حيث قام الباحث باختيارهم بالطريقة العشوائية وذلك من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة. وقد تم إسترجاع

(223) إستبانة قابلة للتحليل الإحصائي، أي ما نسبته (89%) من مجموع الإستبانات التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة. والجدول رقم (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة النهائية حسب متغيراتها (سنوات الخبرة العملية، الجامعة، المسمى الوظيفي).

### الجدول 1

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة العملية	أقل من 10 سنوات	8	03.6%
	أكثر من 10 سنوات	215	96.4%
الجامعة	المجموع	223	100%
	اليرموك	83	37.2%
	العلوم والتكنولوجيا الأردنية	86	38.5%
	آل البيت	54	24.2%
المسمى الوظيفي	المجموع	223	100%
	عميد كلية	28	12.5%
	رئيس قسم أكاديمي	113	50.6%
	مدير دائرة إدارية	82	36.7%
المجموع		223	100%

أداة الدراسة :

لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتطوير أداة للدراسة مكونه من جزئين : الجزء الأول للكشف عن فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين، والجزء الثاني للكشف عن دور نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي فيها من وجهة نظر القادة

الأكاديميين والإداريين، كما تضمنت أدوات الدراسة سؤال (Structured) يهدف للكشف عن المقترحات التطويرية التي يمكن أن تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين، وفيما يلي وصف لأداة الدراسة وطريقة بنائها.

#### الجزء الأول : أداة لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية :

تم الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة كدراسات : (الخذقجي،2005)، (الراجحي،2008)، (الشمري،2008)، (الطائي،2005)، (قعوار،2007)، و(المقابلة،2004)، حيث تمت الاستعانة بهذه المصادر في بناء وتطوير فقرات الاستبانة. وقد تكوّنت أداة الدراسة في صورتها الأولية من (71) فقرة موزعة على (7) مجالات ضمن فاعلية نظم المعلومات الإدارية. ويوضح الجدول رقم (2) أداة قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية في صورتها النهائية والمجالات وعدد فقرات كل مجال.

## الجدول 2

مجالات الاستبانة وعدد فقراتها المتعلقة بفاعلية نظم المعلومات الإدارية

الرقم	المجال	عدد الفقرات
1	مجال وضوح المعلومات ودقتها	9
2	مجال شمول المعلومات	7
3	مجال مرونة المعلومات وحدائتها	7
4	مجال توقيت المعلومات	5
5	مجال كلفة / عائد المعلومات	5
6	مجال الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام	8
	المجموع	41

الجزء الثاني : أداة لقياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي :

تم الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بالموضوع كدراسات: (الرشايدة،2007)، (الزعابي،2006)، (العدلوني،2002)، (الكساسبة،2007)، (كنعان،2007)، حيث تمت الاستعانة بهذه المصادر في بناء وتطوير فقرات الاستبانة والتي تضمنت فقرات تغطي مفهوم الأداء المؤسسي، من خلال الأبعاد التالية: (سمات المناخ التنظيمي المفتوح، اللامركزية في العمل، تفويض الصلاحيات، تطبيق معايير الجودة، الإلتزام بالقوانين والأنظمة، التشاركية مع القيادة، العمل بروح الفريق، الإتصال مع البيئة الداخلية والخارجية، وضوح مهام العاملين وتوزيعها، التطوير والإبداع وتقبل التغيير، الشفافية، القيادة الديمقراطية، الأداء الفعال للعاملين، كفاءة العاملين، التركيز على إحتياجات متلقي الخدمة والمستفيدين، الإهتمام

بالبنية التحتية وتطويرها، وضوح الأهداف، التخطيط الجيد، التقييم المستمر للعاملين ومنتجات العمل). وقد تكوّنت أداة الدراسة في صورتها الأولية من (80) فقرة تغطي مفهوم الأداء المؤسسي وبدون أي مجالات. ويوضح الجدول رقم (3) أداة قياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في صورتها النهائية والمجالات وعدد فقرات كل مجال.

### الجدول 3

مجالات الاستبانة وعدد فقراتها المتعلقة بدور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي

الرقم	المجال	عدد الفقرات
1	مجال بيئة وأساليب العمل	14
2	مجال المفاعلية والكفاءة المؤسسية	11
3	مجال إدارة الموارد المتاحة	11
4	مجال الأداء الإداري	9
	المجموع	45

#### وصف أداة الدراسة:

أداة الدراسة عبارة عن استبانتين تضمنتا الأجزاء التالية:

- البيانات الشخصية والوظيفية عن أفراد عينة الدراسة المتمثلة في متغيرات الدراسة وهي: سنوات الخبرة العملية: (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، والجامعة: (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل البيت)، والمسمى الوظيفي: (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي، مدير دائرة إدارية).

- أداة لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية، وقد تضمنت الأداة (6) مجالات، وبواقع (41) فقرة، وقد تم صياغة فقرات الأداة على شكل سلم ليكرت الخماسي المتدرج وعلى النحو التالي : كبيرة جدا (5) درجات، كبيرة (4) درجات، متوسطة (3) درجات، ضعيفة (2) درجتان، ضعيفة جدا (1) درجة واحدة، حيث طلب من أفراد عينة الدراسة اختيار البديل الذي يعكس درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية وذلك بوضع إشارة (x) في المكان الذي يمثل مستوى موافقة المستجيبين من عينة الدراسة.

- أداة لقياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية، وقد تضمنت الأداة (4) مجالات، وبواقع (45) فقرة، وقد تم صياغة فقرات الأداة على شكل سلم ليكرت الخماسي المتدرج وعلى النحو التالي: كبيرة جدا (5) درجات، كبيرة (4) درجات، متوسطة (3) درجات، ضعيفة (2) درجتان، ضعيفة جدا (1) درجة واحدة. حيث طلب من أفراد عينة الدراسة اختيار البديل الذي يعكس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي للأقسام والدوائر الإدارية في الجامعات وذلك بوضع إشارة (x) في المكان الذي يمثل مستوى موافقة المستجيبين من عينة الدراسة.

- سؤال (Structured) يتضمن الكشف عن أهم المقترحات التطويرية التي من الممكن أن تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين.



## صدق أداة الدراسة :

للتحقق من صدق أداة الدراسة، اعتمد الباحث طريقة صدق المحتوى (Content validity)، فقد عرض الباحث (أداة الدراسة) بصورتها الأولية على (14) محكماً ممن يحملون درجة الدكتوراة في الإدارة التربوية والإدارة العامة، والقياس والتقويم، ونظم المعلومات الإدارية والحاسوبية من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الحكومية، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى صحة هذه الفقرات ومناسبتها لقياس درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية، ومناسبتها لقياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في الجامعات، ومدى مناسبة كل فقرة للمجال الذي وضعت فيه، وإضافة أو حذف أية فقرة يرونها مناسبة، وبعد استعادة الاستبانات تم تفريغ استبانات التحكيم، وقد إعتد الباحث على إجماع (80%) من المحكمين للحذف أو الإضافة أو الصياغة اللغوية للفقرات. وفي ضوء الملاحظات الواردة من المحكمين على الأداة الأولى، فقد تم حذف (34) فقرة وإضافة (4) فقرات ودمج مجالين إثنين في مجال واحد، وبذلك أصبحت أداة قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية بصورتها النهائية تتكون من (41) فقرة بمجالاتها الستة، وكما هو موضح في جدول رقم (2). أما الأداة الثانية، وفي ضوء الملاحظات الواردة من المحكمين، فقد تم حذف (38) فقرة وإضافة (3) فقرات واستحداث (4) مجالات، وبذلك أصبحت أداة قياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تتكون بصورتها النهائية من (4) مجالات و(45) فقرة، كما هو موضح في جدول رقم (3).

## ثبات أداة الدراسة :

للتأكد من ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام طريقة الإختبار وإعادة الإختبار (Test-retest) إذ تم توزيع أداة الدراسة على مجموعة من عينة الدراسة والذي بلغ عددهم (20) فرداً وقد تم إستبعادهم من عينة الدراسة الرئيسية، وقد تم تطبيق أداة الدراسة عليهم للمرة الأولى، وبعد مضي (21) يوماً تم تطبيقها على العينة نفسها مرة أخرى، وبعد ذلك تم حساب معامل الارتباط لأداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط (بيرسون)، وقد بلغ معامل الثبات لأداة درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية ككل (0.83)، أما معامل الثبات لأداة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي ككل فقد بلغت (0.97)، كما تم حساب معامل الثبات لأداة الدراسة باستخدام طريقة الإتساق الداخلي بين الفقرات (كرونباخ ألفا). والجدولان نوات الأرقام (5،4) يوضحان قيم معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة بطريقة (الإختبار وإعادة الإختبار) و(الإتساق الداخلي) ولكل مجال من مجالات أداة الدراسة والأداة ككل.

#### الجدول 4

معامل ثبات أداة قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية بطريقة الإختبار وإعادة الإختبار والإتساق الداخلي

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	كرونباخ ألفا
1	مجال وضوح ودقة المعلومات	9	0.89	0.69
2	مجال شمول المعلومات	7	0.65	0.81
3	مجال مرونة المعلومات	7	0.54	0.72
4	مجال توقيت المعلومات	5	0.89	0.60
5	مجال كلفة/عائد المعلومات	5	0.80	0.70
6	مجال الأجهزة/الأدوات المستخدمة	8	0.90	0.53
الأداة ككل			0.83	0.86

#### الجدول 5

معامل ثبات أداة قياس مستوى تحسن الأداء المؤسسي بطريقة الإختبار وإعادة الإختبار والإتساق الداخلي

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل ارتباط بيرسون	كرونباخ ألفا
1	بيئة واساليب العمل	14	0.89	0.54
2	الفاعلية والكفاءة المؤسسية	11	0.95	0.65
3	إدارة الموارد المتاحة	11	0.93	0.67
4	الأداء الإداري	9	0.93	0.66
الأداة ككل			0.97	0.85

## إجراءات الدراسة :

اتباع الباحث الخطوات والإجراءات التالية لتحقيق أهداف الدراسة :

- الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

- تطوير أداة الدراسة من خلال الرجوع للأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة.

- التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين ممن يحملون الدكتوراة في تخصصات الإدارة التربوية وأصول التربية ونظم المعلومات الإدارية والحاسوبية والإدارة العامة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدة صحة هذه الفقرات ومناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة ومناسبة كل فقرة للمجال الذي تنتمي إليه وإضافة أية فقرات يرونها مناسبة .

- التحقق من ثبات الأداة من خلال تطبيقها على عينة مكونة من (20) فرداً من أفراد عينة الدراسة بطريقة الاختبار وإعادة (Test - re test) وباستخدام كرونباخ ألفا لحساب الإتساق الداخلي.

- حصول الباحث على كتب رسمية من رئاسة جامعة اليرموك إلى رؤساء الجامعات الأردنية (جامعة العلوم والتكنولوجيا، جامعة آل البيت)، وكتاب داخلي للمعنيين في (جامعة اليرموك)،

لتسهيل مهمة الباحث في تطبيق دراسته وتوزيع الاستبيانات على عينة الدراسة.

- توزيع الإستبانات على عينة الدراسة وقد قام الباحث بتوزيع الإستبانات إلى الأفراد الذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة لتوضيح أهمية الدراسة وأبعادها وشرح فقرات الاستبانة والإجابة عن أية إستفسارات حول أسئلة الاستبانة، وقد بلغ عدد الإستبانات الموزعة (250) إستبانة، وبعد مدة من تاريخ التوزيع قام الباحث بإسترداد الإستبانات الموزعة، وقد بلغ عدد الإستبانات المستردة (235) من مجموع الإستبانات الموزعة، وعدد الإستبانات غير المستردة (15) إستبانة، وقد تم إستبعاد (12) إستبانة لعدم صلاحيتها للتليل الإحصائي، وبذلك يكون عدد الإستبانات التي خضعت للتليل الإحصائي (223) إستبانة، وبهذا تكون نسبة الإستبانات المسترجعة (0.89%)، وهي نسبة مقبولة لإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة واستخراج النتائج.

- تم ادخال البيانات حاسوبياً واستخدام التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة.  
- تم تفرغ البيانات النوعية وتم استخدام التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة ذات العلاقة.

متغيرات الدراسة :

أولاً: المتغيرات المستقلة:

- 1- سنوات الخبرة العملية : (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
- 2- الجامعة : (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل البيت).
- 3- المسمى الوظيفي : (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي، مدير دائرة إدارية).

ثانياً: المتغيرات التابعة:

- تقدير فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.
- تقدير دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.

## المعالجة الإحصائية :

1. للإجابة عن السؤالين الأول والثالث تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لإستجابات عينة الدراسة لمجالات أدوات الدراسة ولتفقرات كل مجال من مجالات أدوات الدراسة.

2. للإجابة عن السؤال الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة كما تم استخدام تحليل التباين المتعدد على المجالات وعلى الأداة ككل كما تم استخدام المقارنات البعدية.

3. للإجابة عن السؤال الرابع تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) لإيجاد العلاقة بين مجالات (أداة) الدراسة ذات العلاقة بالسؤال.

4. للإجابة عن السؤال الخامس تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإستجابات عينة الدراسة على السؤال المتضمن في أداة الدراسة الرئيسية.

ولأغراض تفسير النتائج والخروج بنتائج نهائية في هذه الدراسة اعتمد الباحث (المحك المعياري) والمقياس الثلاثي التالي لتقدير فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية (فاعلية بدرجة تقدير....)، ودورها في تحسين الأداء المؤسسي (النظم لها دور في تحسين مستوى الأداء المؤسسي بدرجة....)، وذلك على النحو التالي:

درجة متدنية	1.00 - 2.49
درجة متوسطة	2.50 - 3.49
درجة مرتفعة	3.50 - 5.00

## الفصل الرابع عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، وقد تم القيام بالتحليلات الإحصائية المناسبة وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

"ما فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟".

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات (فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين) وللمجال ككل، والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

### الجدول 6

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية  
وللمجال ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الفاعلية
1	1	وضوح المعلومات ودقتها	4.02	0.35	مرتفعة
2	5	كفاءة/ عائد المعلومات	3.97	0.48	مرتفعة
3	3	توقيت المعلومات	3.79	0.44	مرتفعة
4	2	شمول المعلومات	3.69	0.54	مرتفعة
5	4	مرونة للمعلومات وحدائتها	3.59	0.43	مرتفعة
6	6	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام	2.87	0.48	متوسطة
		المجال ككل / فاعلية نظم المعلومات الإدارية	3.73	0.46	مرتفعة

يظهر من جدول (6) أن المتوسطات الحسابية لمجالات (فاعلية نظم المعلومات الإدارية) تراوحت ما بين (2.87-4.02) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل ولجميع المجالات ما عدا المجال السادس حيث حصل على درجة فاعلية متوسطة، وكان المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.73). فقد حصل المجال الأول (وضوح المعلومات ودقتها) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.02) وانحراف معياري مقداره (0.35) وبدرجة فاعلية مرتفعة، ثم جاء المجال الخامس (كلفة/ عائد المعلومات) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.97) وانحراف معياري مقداره (0.48) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وجاء في المرتبة الثالثة المجال الثالث (توقيت المعلومات)، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (3.79) وانحراف معياري مقداره (0.44) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وحصل المجال الثاني (شمول المعلومات) على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (3.69) وانحراف معياري مقداره (0.54) وبدرجة فاعلية مرتفعة، يليه المجال الرابع (مرونة المعلومات وحدائتها)، حيث حصل على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره (3.59) وانحراف معياري مقداره (0.43) وبدرجة فاعلية مرتفعة، بينما حصل المجال السادس (الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام) على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (2.87) وانحراف معياري مقداره (0.48) وبدرجة فاعلية متوسطة.

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال بفقراته، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة مرتبطة بمجالها والمجال ككل، وكما هو مبين في الجداول ذات الأرقام (7-12).



## الجدول 7

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول "وضوح المعلومات ودقتها" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل.	4.30	0.77	مرتفعة
2	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمين عليه.	4.28	0.87	مرتفعة
3	تمتاز مخرجات للنظام بأنها غير مكررة.	4.05	0.81	مرتفعة
4	يوفر النظام معلومات ذات موثوقية عالية بحيث تعكس صورة دقيقة عن الواقع في مجال العمل.	4.03	0.87	مرتفعة
5	يحصل المستفيدون من النظام على نتائج أفضل للأعمال عندما يعتمدون على ما يوفره من معلومات واضحة ودقيقة.	4.01	0.78	مرتفعة
6	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات من النظام بالسهولة والوضوح.	3.95	0.79	مرتفعة
7	يوفر النظام المعلومات بصورة سريعة عند طلبها بحيث لا تؤثر في دقتها وصحتها.	3.91	1.10	مرتفعة
8	يوفر النظام معلومات مرتبة ترتيباً منطقياً تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العامل في مجال العمل.	3.84	1.17	مرتفعة
9	يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها.	3.80	0.97	مرتفعة
	المجال ككل	4.02	0.35	مرتفعة

يظهر من جدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الأول "وضوح المعلومات

ودقتها" تراوحت ما بين (3.80-4.30) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة

"يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل" على المرتبة

الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.30) وانحراف معياري مقداره (0.77)، وحصلت الفقرة "تمتاز

المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمين عليه " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (4.28) وانحراف معياري مقداره (0.87). في حين حصلت الفقرة " يوفر النظام معلومات مرتبة ترتيباً منطقياً تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العامل في مجال العمل" على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.84) وانحراف معياري مقداره (1.17)، بينما حصلت الفقرة " يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (0.97). ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الثاني بفقراته، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

#### الجدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات المجال الثاني "شمول المعلومات" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	يوفر النظام تقارير تحتوي على معلومات شاملة عن سير العمل تساهم في إنجاز المهام والأعمال المختلفة.	4.16	1.03	مرتفعة
2	يوفر النظام معلومات ذات درجة عالية من التفصيل يحتاجها العاملون في إنجاز الوظائف الإدارية.	4.13	1.07	مرتفعة
3	يوفر النظام معلومات كافية تلبي احتياجات المراجعين.	3.99	1.01	مرتفعة
4	يوفر النظام كافة المعلومات وجميع البدائل الممكنة عند اتخاذ القرارات في العمل.	3.81	1.23	مرتفعة
5	يتصف النظام بأنه يمكن أن يوفر أية معلومات قد يحتاجها العاملون أثناء العمل.	3.51	1.17	مرتفعة
6	تلبي المعلومات التي يوفرها النظام جميع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعاملون في مجال العمل.	3.34	1.16	متوسطة
7	تتصف المعلومات الواردة من النظام بأنها مدعمة برسوم وأشكال بيانية تساهم في إنجاز المهام والأعمال المطلوبة.	2.87	1.08	متوسطة
	المجال ككل	3.69	0.54	مرتفعة

يظهر من جدول (8) أن المتوسطات الحسابية للمجال الثاني "شمول المعلومات" تراوحت ما بين (2.87-4.16) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " يوفر النظام تقارير تحتوي على معلومات شاملة عن سير العمل تساهم في إنجاز المهام والأعمال المختلفة" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.16) وانحراف معياري مقداره (1.03)، وحصلت الفقرة " يوفر للنظام معلومات ذات درجة عالية من التفصيل يحتاجها العاملون في إنجاز الوظائف الإدارية " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (4.13) وانحراف معياري مقداره (1.07). في حين حصلت الفقرة " تلبي المعلومات التي يوفرها النظام جميع الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعاملون في مجال العمل " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.34) وانحراف معياري مقداره (1.16)، بينما حصلت الفقرة " تتصف المعلومات الواردة من النظام بأنها مدعمة برسوم وأشكال بيانية تساهم في إنجاز المهام والأعمال المطلوبة " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (2.87) وانحراف معياري مقداره (1.08).

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الثالث بفقراته، فقد تم

إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

## الجدول 9

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث " مرونة المعلومات وحدائتها"  
مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	تتصف المعلومات الواردة من النظام بالقابلية للحذف أو الإضافة.	4.30	0.89	مرتفعة
2	تسهم عملية التحديث المستمر للنظام في زيادة كفاءته وفاعليته.	4.08	0.91	مرتفعة
3	يوفر النظام معلومات متجددة ومتطورة وحديثة بشكل مستمر.	3.98	1.00	مرتفعة
4	يوفر النظام آلية لدخول الأشخاص المخولين فقط.	3.91	0.87	مرتفعة
5	يساعد النظام العاملون على سهولة التعامل معه.	3.63	0.92	مرتفعة
6	يوفر النظام آلية لتحديث المعلومات بشكل مستمر.	3.29	1.11	متوسطة
7	يقيد النظام العاملون بتنفيذ القوانين واللوائح الإدارية في مجال العمل.	3.32	1.12	متوسطة
	المجال ككل	3.59	0.43	مرتفعة

يظهر من جدول (9) أن المتوسطات الحسابية للمجال الثالث " مرونة المعلومات وحدائتها " تراوحت ما بين (3.32-4.30) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " تتصف المعلومات الواردة من النظام بالقابلية للحذف أو الإضافة " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.30) وانحراف معياري مقداره (0.89)، وحصلت الفقرة " تساهم عملية التحديث المستمر للنظام في زيادة كفاءته وفاعليته " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (4.08) وانحراف معياري مقداره (0.91). في حين حصلت الفقرة " يوفر النظام آلية لتحديث المعلومات بشكل مستمر " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.29) وانحراف

معياري مقداره (1.11)، بينما حصلت الفقرة " يقيد النظام العاملون بتنفيذ القوانين واللوائح الإدارية في مجال العمل " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.32) وانحراف معياري مقداره (1.12).

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الرابع بفقراته، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

#### الجدول 10

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الرابع "توقيت المعلومات" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد.	3.86	1.10	مرتفعة
2	يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعة مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل.	3.64	1.18	مرتفعة
3	يتيح النظام الحصول على المعلومات بشكل دوري ومنظم.	3.63	0.91	مرتفعة
4	يوفر النظام معلومات سريعة وفي الوقت المناسب لإنجاز الأعمال المطلوبة.	3.52	1.10	مرتفعة
5	يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة.	3.30	1.18	متوسطة
	المجال ككل	3.79	0.44	مرتفعة

يظهر من جدول (10) أن المتوسطات الحسابية للمجال الرابع " توقيت المعلومات " تراوحت ما بين (3.30-3.86) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.86) وانحراف معياري مقداره (1.10)، وحصلت الفقرة

" يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعة مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.64) وانحراف معياري مقداره (1.18). في حين حصلت الفقرة " يوفر النظام معلومات سريعة وفي الوقت المناسب لإنجاز الأعمال المطلوبة " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.52) وانحراف معياري مقداره (1.10)، بينما حصلت الفقرة " يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.30) وانحراف معياري مقداره (1.18).

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الخامس بفقراته، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

### الجدول 11

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الخامس

"كلفة/عائد المعلومات" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	يوفر النظام كثيراً من الوقت والجهد مما يبرر تكلفته العالية.	4.29	0.88	مرتفعة
2	يوفر النظام معلومات ذات قيمة عالية وبتكلفة متدنية.	4.25	0.84	مرتفعة
3	يوفر النظام خدمات عالية المستوى توازي التكلفة التي تنفق عليه.	3.88	1.02	مرتفعة
4	يحقق النظام فوائد مهمة أكبر مما ينفق عليه من تكاليف.	3.80	1.00	مرتفعة
5	يساعد استخدام النظام على الحد من هدر الموارد المادية والمالية من خلال خفض التكاليف.	3.25	0.93	متوسطة
	المجال ككل	3.97	0.48	مرتفعة

يظهر من جدول (11) أن المتوسطات الحسابية للمجال الخامس " كلفة/عائد المعلومات " تراوحت ما بين (3.63-4.29) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " يوفر النظام كثيراً من الوقت والجهد مما يبرر تكلفته العالية " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.29) وانحراف معياري مقداره (0.88)، وحصلت الفقرة " يوفر النظام معلومات ذات قيمة عالية وبتكلفة متدنية " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (4.25) وانحراف معياري مقداره (0.84). في حين حصلت الفقرة " يحقق النظام فوائد مهمة أكبر مما ينفق عليه من تكاليف " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (1.00)، بينما حصلت الفقرة " يساعد استخدام النظام على الحد من هدر الموارد المادية والمالية من خلال خفض التكاليف " على أدنى مرتبة بمتوسط حسابي مقداره (3.25) وانحراف معياري مقداره (0.93).

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال السادس بفقراته، فقد تم

إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

## الجدول 12

المتوسطات الحسابية والإحترافات المعيارية لفقرات المجال السادس  
" الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام " مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب المتوفر.	3.60	1.20	مرتفعة
2	تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الوحدات الإدارية وتسليمها.	3.49	1.11	متوسطة
3	تعمل أجهزة الإدخال والإخراج المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات اللازمة من أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الأنسب.	3.39	1.34	متوسطة
4	تمتاز الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها أو تحديثها حسب متطلبات العمل	2.98	0.97	متوسطة
5	يوفر النظام جميع التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي تلزم لأداء العمل.	2.92	0.99	متوسطة
6	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام قادرة على تلبية كافة إحتياجات العمل.	1.93	1.04	متدنية
7	القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية.	1.81	0.95	متدنية
	المجال ككل	2.87	0.48	متوسطة

يظهر من جدول (12) أن المتوسطات الحسابية للمجال السادس " الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام " تراوحت ما بين (1.81-3.60) وبدرجة فاعلية متوسطة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب



المتوفر " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.60) وانحراف معياري مقداره (1.20)،  
وحصلت الفقرة " تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل استلام مختلف المعلومات الواردة  
والصادرة من الدوائر والأقسام وتسليمها " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.49)  
وانحراف معياري مقداره (1.11). في حين حصلت الفقرة " الأجهزة والمعدات والأدوات  
المستخدمة في النظام قادرة على تلبية كافة إحتياجات العمل " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط  
حسابي مقداره (1.93) وانحراف معياري مقداره (1.04)، بينما حصلت الفقرة " القدرات التخزينية  
(الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة  
عالية" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (1.81) وانحراف معياري مقداره (0.95).

#### النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

" هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية (  $\alpha = 0.05$  ) في متوسطات إستجابات القادة  
الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تعزى  
لمتغيرات (الخبرة العملية، الجامعة، المسمى الوظيفي)؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات  
القادة الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية،  
حسب متغيرات الدراسة (الخبرة العملية والجامعة والمسمى الوظيفي)، وكما هو مبين في الجداول  
ذات الأرقام (13-18).

الجدول 13

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير (الخبرة العملية)

أكثر من 10 سنوات		أقل من 10 سنوات		سنوات الخبرة العملية
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
0.43	4.06	0.35	4.02	وضوح المعلومات ودقتها
0.72	3.57	0.53	3.70	شمول المعلومات
0.55	4.01	0.47	3.82	توقيت المعلومات
0.73	3.59	0.67	3.59	مرونة المعلومات وحدائتها
0.52	4.00	0.48	3.97	كفاءة/ عائد المعلومات
0.66	3.01	0.48	2.87	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام
0.38	3.61	0.25	3.56	المجال ككل / فاعلية نظم المعلومات الإدارية

يظهر من الجدول رقم (13) أن المتوسطات الحسابية للذين خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) كانت أعلى في مجالات (وضوح المعلومات ودقتها، توقيت المعلومات، كفاءة / عائد المعلومات، الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام، المجال ككل / فاعلية نظم المعلومات الإدارية)، وكان المتوسط الحسابي للذين خبرتهم (أقل من 10 سنوات) أعلى في مجال (شمول المعلومات)، ولم تظهر فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمجال (مرونة المعلومات وحدائتها) تبعاً لمتغير الخبرة، حيث تساوت المتوسطات الحسابية لمستويات متغير الخبرة العملية في هذا المجال.

الجدول 14

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية تبعاً  
لمتغير (الجامعة)

جامعة آل البيت		جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية		جامعة اليرموك		الجامعة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
0.36	4.01	0.34	4.05	0.36	4.01	وضوح المعلومات ودقتها
0.46	3.68	0.61	3.76	0.55	3.66	شمول المعلومات
0.45	3.70	0.47	3.89	0.49	3.88	توقيت المعلومات
0.62	3.55	0.63	3.65	0.72	3.58	مرونة المعلومات وحدائتها
0.43	4.00	0.46	3.89	0.52	3.98	كلفة/ عائد المعلومات الأجهزة والمعدات
0.48	2.85	0.43	2.94	0.49	2.85	والأدوات المستخدمة في النظام
0.29	3.62	0.27	3.69	0.32	3.64	المجال ككل / فاعلية نظم المعلومات الإدارية

يظهر من الجدول رقم (14) أن المتوسطات الحسابية لجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية كانت أعلى، ثم تليها جامعة اليرموك، ثم تليها آل البيت في المرتبة الأخيرة وذلك في مجالات (وضوح المعلومات ودقتها، شمول المعلومات، توقيت المعلومات، مرونة المعلومات وحدائتها، الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام، والمجال ككل / درجة فاعلية نظم المعلومات

الإدارية)، بينما كان المتوسط الحسابي أعلى لجامعة آل البيت، ثم تليها جامعة اليرموك، ثم تليها جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية في مجال (كلفة/ عائد المعلومات).

### الجدول 15

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير (المسمى الوظيفي)

مدير دائرة إدارية		رئيس قسم أكاديمي		عميد كلية		المسمى الوظيفي
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال
0.30	4.19	0.35	3.95	0.36	3.95	وضوح المعلومات ودقتها
0.44	4.00	0.49	3.59	0.73	3.23	شمول المعلومات
0.45	4.11	0.43	3.70	0.53	3.85	توقيت المعلومات
0.51	4.06	0.63	3.39	0.63	3.39	مرونة المعلومات وحدائتها
0.46	4.22	0.43	3.88	0.62	3.79	كلفة/ عائد المعلومات
0.42	3.04	0.48	2.80	0.60	2.89	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام
0.21	3.90	0.28	3.55	0.27	3.52	المجال ككل / فاعلية نظم المعلومات الإدارية

يظهر من الجدول رقم (15) أن المتوسطات الحسابية لمتغير المسمى الوظيفي

(مدير الدائرة الإدارية) كان أعلى، ثم يليه المسمى الوظيفي (رئيس قسم أكاديمي)، ثم يليه المسمى

الوظيفي (عميد كلية)، وذلك على جميع مجالات الدراسة الستة.

وللكشف عن وجود أثر لمتغير الخبرة العملية أو متغير الجامعة أو متغير المسمى

الوظيفي عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) على مجالات الدراسة الستة، فقد تم استخدام تحليل التباين

المتعدد، والجدول رقم (16) يبين ذلك.

## الجدول 16

تحليل التباين المتعدد بين متوسطات تقديرات القادة الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية حسب متغيرات: (الخبرة العملية، والجامعة، والمسمى الوظيفي)

المصدر	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الخبرة العملية هونتنج = 0.95	وضوح المعلومات ودقتها	0.024	1	0.024	0.216	0.642
	شمول المعلومات	0.370	1	0.370	1.512	0.220
	توقيت المعلومات	0.264	1	0.264	1.521	0.219
	مرونة المعلومات وحدائتها	0.000	1	0.000	0.001	0.976
	كلفة/ عائد المعلومات	0.171	1	0.171	0.837	0.361
	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام	0.141	1	0.141	0.635	0.426
	الجامعة ويلكس = 0.94	وضوح المعلومات ودقتها	0.120	2	0.060	0.534
شمول المعلومات		0.527	2	0.263	1.075	0.343
توقيت المعلومات		0.377	2	0.189	1.086	0.339
مرونة المعلومات وحدائتها		0.416	2	0.208	0.579	0.562
كلفة/ عائد المعلومات		0.809	2	0.405	1.982	0.140
الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام		0.272	2	0.136	0.612	0.543
المسمى الوظيفي ويلكس = 0.65		وضوح المعلومات ودقتها	2.876	2	1.438	12.771
	شمول المعلومات	10.819	2	5.410	22.090	0.000
	توقيت المعلومات	4.320	2	2.160	12.435	0.000
	مرونة المعلومات وحدائتها	20.640	2	10.320	28.678	0.000
	كلفة/ عائد المعلومات	6.300	2	3.150	15.436	0.000
	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام	2.487	2	1.243	5.602	0.004

يظهر من الجدول رقم (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

( $0.05 = \alpha$ ) في جميع مجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية

تعزى لمتغيري (الخبرة العملية، والجامعة)، بينما ظهرت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في جميع مجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ولتحديد مصادر هذه الفروق فقد تم استخدام طريقة (توكي) للمقارنات البعدية، والجدول رقم (17) يبين نتائج هذه الطريقة على مجالات الدراسة السنة.

#### الجدول 17

المقارنات البعدية بطريقة (توكي) بين متوسطات تقديرات القادة الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية حسب متغير (المسمى الوظيفي) على جميع المجالات والأداة ككل

المجال	المسمى الوظيفي	المتوسط الحسابي	عميد كلية	رئيس قسم أكاديمي	مدير دائرة إدارية
وضوح المعلومات ودقتها	عميد كلية	3.95			
	رئيس قسم أكاديمي	3.95	0.016		
شمول المعلومات	مدير دائرة إدارية	4.19	0.24**	**0.24	
	عميد كلية	3.23			
توقيت المعلومات	رئيس قسم أكاديمي	3.59	**0.35		
	مدير دائرة إدارية	4.00	**0.76	**0.40	
مرونة المعلومات وحدائتها	عميد كلية	3.85			
	رئيس قسم أكاديمي	3.70	0.148		
كفاءة/ عائد المعلومات	مدير دائرة إدارية	4.11	**0.265	**0.41	
	عميد كلية	3.39			
الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام	رئيس قسم أكاديمي	3.39	0.01		
	مدير دائرة إدارية	4.06	**0.67	**0.66	
الأداة ككل	عميد كلية	3.79			
	رئيس قسم أكاديمي	3.88	0.09		
الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام	مدير دائرة إدارية	4.22	**0.42	**0.33	
	عميد كلية	2.89			
الأداة ككل	رئيس قسم أكاديمي	2.79	0.059-		
	مدير دائرة إدارية	3.03	**0.516-	**0.456-	
الأداة ككل	عميد كلية	3.52			
	رئيس قسم أكاديمي	3.55			
الأداة ككل	مدير دائرة إدارية	3.89	0.377**	**0.348	

• الفروق دالة عند مستوى (0.05).

يظهر من الجدول رقم (17) أن مصادر الفروق كانت كما يلي:

1. مجال وضوح المعلومات ودقتها: بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية) وكل من المسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) ولصالح (مدير دائرة إدارية) بمتوسط حسابي مقداره (4.19)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لكل من (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) : (3.95).
2. مجال شمول المعلومات: بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية) والمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) ولصالح (مدير دائرة إدارية) بمتوسط حسابي مقداره (4.00)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) : (3.23، 3.59) على التوالي.
3. مجال توقيت المعلومات: بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية) والمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي)، ولصالح (مدير دائرة إدارية) بمتوسط حسابي مقداره (4.11)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) : (3.85، 3.70) على التوالي.
4. مجال مرونة المعلومات وحدائتها: بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية) والمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) ولصالح (مدير دائرة إدارية) بمتوسط حسابي مقداره (4.06)، بينما بلغت المتوسط الحسابي لكل من (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) : (3.39).

5. مجال كلفة/ عائد المعلومات: بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية) والمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) ولصالح (مدير دائرة إدارية) بمتوسط حسابي مقداره (4.22)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) : (3.79، 3.88) على التوالي.

6. مجال الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام: بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية) والمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) لصالح (مدير دائرة إدارية) وبمتوسط حسابي مقداره (3.03)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) : (2.89، 2.79) على التوالي.

7. الأداة ككل : بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية) والمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) لصالح (مدير دائرة إدارية) وبمتوسط حسابي مقداره (3.89)، بينما بلغت المتوسطات الحسابية للمسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي) : (3.52، 3.55) على التوالي.

وللكشف عن وجود أثر للخبرة العملية أو الجامعة أو المسمى الوظيفي عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) على الأداة ككل، فقد إستخدام الباحث تحليل التباين الثلاثي والجدول رقم (18) يبين ذلك.



## الجدول 18

تحليل التباين الثلاثي بين متوسطات تقديرات القادة الأكاديميين والإداريين على متوسطات (الأداة ككل) حسب متغيرات: (الخبرة العملية، والجامعة، والمسمى الوظيفي)

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الخبرة العملية	0.125	1	0.125	1.885	0.171
الجامعة	0.109	2	0.054	0.818	0.443
المسمى الوظيفي	5.763	2	2.881	43.287	0.000
الخطأ	14.445	217	0.067		
المجموع	20.378	222			

يظهر من جدول (18) ما يلي:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لفاعلية نظم

المعلومات الإدارية تعزى لمتغيري (الخبرة العملية أو الجامعة) .

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لفاعلية نظم

المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وللكشف عن مصادر الفروق والتي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، فإن الجدول رقم

(17) أظهر أن مصادر هذه الفروق كانت بين المسمى الوظيفي (مدير دائرة إدارية)

بمتوسط حسابي مقداره (3.89) وبين المسميات الوظيفية (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي)

بمتوسطات حسابية مقدارها (3.52، 3.55) على التوالي، وذلك لصالح المسمى الوظيفي

(مدير دائرة إدارية).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث :

" ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية

في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟ "

وللأجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل

مجال من مجالات (دور نظم المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي) وللمجال ككل، والجدول رقم

(19) يبين ذلك.

#### الجدول 19

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات دور نظم المعلومات الإدارية في

تحسين مستوى الأداء المؤسسي وللمجال ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	2	الفاعلية والكفاءة المؤسسية	3.86	0.72	مرتفعة
2	4	الأداء الإداري	3.80	0.60	مرتفعة
3	3	إدارة الموارد المتاحة	3.62	0.59	مرتفعة
4	1	بيئة وأساليب العمل	3.60	0.73	مرتفعة
		المجال ككل / دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي	3.66	0.65	مرتفعة

يظهر من جدول (19) أن المتوسطات الحسابية لمجالات (دور نظم المعلومات الإدارية

في تحسين الأداء المؤسسي) تراوحت ما بين (3.60-3.86) وبدرجة تقدير مرتفعة للأداة ككل

ولكافة المجالات، حيث كان المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.66)، وقد حصل المجال الثاني

(الفاعلية والكفاءة المؤسسية) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.86) وانحراف معياري مقداره (0.72) وبدرجة تقدير مرتفعة، وجاء المجال الرابع (الأداء الإداري) بالمرتبة الثانية، بمتوسط حسابي مقداره (3.80) وانحراف معياري مقداره (0.60) وبدرجة تقدير مرتفعة، ثم جاء المجال الثالث (إدارة الموارد المتاحة) في المرتبة الثالثة، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (3.62) وانحراف معياري مقداره (0.59) وبدرجة تقدير مرتفعة، بينما حصل المجال الأول (بيئة وأساليب العمل) على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (3.60) وانحراف معياري مقداره (0.37) وبدرجة تقدير مرتفعة.

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال بفقراته، فقد تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة مرتبطة بمجالها كما هو مبين في الجداول ذات الأرقام (20-23).

## الجدول 20

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات المجال الأول " بيئة وأساليب العمل " مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	إتاحة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر.	4.10	1.14	مرتفعة
2	الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل.	3.79	1.22	مرتفعة
3	تقليص البيروقراطية وتسهيل إجراءات العمل.	3.79	1.04	مرتفعة
4	وضوح الأدوار والمسؤوليات والمهام للعاملون وتوزيعها بشكل أمثل.	3.71	1.16	مرتفعة
5	العمل بروح الفريق والتعاون بين العاملون.	3.68	1.19	مرتفعة
6	توفير بيئة عمل ديمقراطية وتشاركية تساعد العاملون على	3.65	1.06	مرتفعة

تقديم أفكار إبداعية.			
7	تغيير الأنماط القيادية والإدارة التقليدية إلى أنماط حديثة في مجال العمل.	3.62	1.17 مرتفعة
8	التعامل مع الجودة الشاملة وتطبيقها في العمل كهدف استراتيجي.	3.61	1.08 مرتفعة
9	التغيير الإيجابي والمستمر في بيئة العمل الداخلية.	3.57	1.20 مرتفعة
10	إتاحة الفرصة أمام العاملون في الاستقلالية بالعمل المراد اتجازه.	3.54	1.06 مرتفعة
11	تشجيع العاملون على تقبل التغيير واستيعابه.	3.48	1.34 متوسطة
12	التشخيص الدقيق لبيئة العمل الداخلية والخارجية.	3.47	1.27 متوسطة
13	شعور العاملون بالرضا الوظيفي داخل العمل.	3.40	1.08 متوسطة
14	توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغوط.	3.03	1.04 متوسطة
	المجال ككل	3.60	0.73 مرتفعة

يظهر من جدول (20) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الأول " بيئة وأساليب العمل " تراوحت ما بين (3.03-4.10) وبدرجة تحسن مرتفعة نسبياً للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " إتاحة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.10) وانحراف معياري مقداره (1.14)، وحصلت الفقرة " الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.79) وانحراف معياري مقداره (1.22). في حين حصلت الفقرة " شعور العاملون بالرضا الوظيفي داخل العمل " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.40) وانحراف معياري مقداره (1.08)، بينما حصلت الفقرة " توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغوط " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.03) وانحراف معياري مقداره (1.04).

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الثاني بفقراته، فقد تم

إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

### الجدول 21

المتوسطات الحسابية والانحرافات لجميع فقرات المجال الثاني " الفاعلية والكفاءة  
المؤسسية " مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة.	4.30	0.87	مرتفعة
2	سير العمل بشكل طبيعي في حال غياب احد العاملين.	4.17	0.94	مرتفعة
3	تقديم خدمة ذات جودة عالية للغة لمستهدفة ونيل رضاهم.	4.08	0.96	مرتفعة
4	إتسبابية حركة المعلومات بين العاملين والإدارة ووحدات الجامعة وبمختلف الاتجاهات.	3.96	0.82	مرتفعة
5	سهولة الإتصال بين المستويات الإدارية المختلفة ومع الوحدات الأخرى.	3.92	0.91	مرتفعة
6	القيام بالمهام والأعمال وفق خطة مدروسة.	3.83	0.99	مرتفعة
7	إدراك أفراد المجتمع المحلي رسالة ورؤية وأهداف الوحدات الإدارية.	3.83	1.11	مرتفعة
8	إيجاد وسائل اتصال فعالة بين العاملين والمراجعين.	3.31	1.25	متوسطة
9	إعداد إجراءات وتعليمات العمل التنظيمية داخل الوحدة الإدارية.	3.27	1.00	متوسطة
10	اكتشاف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها.	3.20	0.90	متوسطة
11	استطلاع آراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم.	3.00	0.97	متوسطة
	المجال ككل	3.86	0.72	مرتفعة

يظهر من جدول (21) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الثاني " الفاعلية والكفاءة

المؤسسية " تراوحت ما بين (3.00-4.30) وبدرجة تحسّن مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت

الفقرة " التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة " على المرتبة

الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.30) وانحراف معياري مقداره (0.87)، وحصلت الفقرة " سير

العمل بشكل طبيعي في حال غياب احد العاملين " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره

(4.17) وانحراف معياري مقداره (0.94). في حين حصلت الفقرة " إكتشاف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.20) وانحراف معياري مقداره (0.90)، بينما حصلت الفقرة " استطلاع آراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.00) وانحراف معياري مقداره (0.97).

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الثالث بفقراته، فقد تم

إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

## الجدول 22

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات المجال الثالث " إدارة الموارد المتاحة " مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	زيادة وعي العاملون بأهمية المعلومات المتعلقة بالعمل.	4.35	0.87	مرتفعة
2	رفع جودة العمل وتحسين أداء العاملون.	4.00	1.06	مرتفعة
3	المراجعة المستمرة لإحتياجات العمل من التكنولوجيا والمعدات الحديثة والموارد البشرية وإختيار الأنسب منها.	3.70	1.13	مرتفعة
4	تقليل عبء العمل الملقى على كاهل العاملون في مجال العمل.	3.64	1.05	مرتفعة
5	تحضير جدول المناقشات والاجتماعات والندوات واللقاءات داخل الوحدات الإدارية.	3.60	1.15	مرتفعة
6	الحد من الازدواجية في العمل وتداخل صلاحيات بين العاملون.	3.53	1.15	مرتفعة
7	زيادة كفاءة وقدرة الوحدات الإدارية من خلال الإستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.	3.46	1.13	متوسطة
8	إدارة الوقت بفاعلية داخل العمل.	3.45	1.11	متوسطة
9	لمساهمة في بناء قيادات إدارية مستقبلية من العاملون.	3.42	1.10	متوسطة
10	التدريب المستمر للعاملون في مختلف المجالات من أجل تحقيق نتائج ايجابية في العمل.	3.37	1.15	متوسطة
11	دقة وسهولة تحرير وطبع النصوص المختلفة كالرسائل والمذكرات والتقارير والإشكال والرسوم البيانية في مجال العمل.	3.26	1.15	متوسطة
	المجال ككل	3.62	0.59	مرتفعة

يظهر من جدول (23) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الثالث " إدارة الموارد المتاحة " تراوحت ما بين (3.26-4.35) وبدرجة تحسن مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " زيادة وعي العاملون بأهمية المعلومات المتعلقة بالعمل " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.35) وانحراف معياري مقداره (0.87)، وحصلت الفقرة " رفع جودة العمل وتحسين أداء العاملون " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (4.00) وانحراف معياري مقداره (1.06). في حين حصلت الفقرة " التدريب المستمر للعاملون في مختلف المجالات من اجل تحقيق نتائج ايجابية في العمل " على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.37) وانحراف معياري مقداره (1.15)، بينما حصلت الفقرة " دقة وسهولة تحرير وطبع النصوص المختلفة كالرسائل والمذكرات والتقارير والإشكال والرسوم البيانية في مجال العمل " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.26) وانحراف معياري مقداره (1.15).

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجال الرابع بفقراته، فقد تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة والمجال ككل، وكما يلي:

## الجدول 23

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لجميع فقرات المجال الرابع " الأداء الإداري " مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	زيادة معرفة العاملون بإجراءات العمل والواجبات المطلوبة مما يساعد في تحقيق الأهداف بأقل وقت وجهد.	4.15	1.02	مرتفعة
2	التنبؤ بالمشكلات ومعالجتها قبل وقوعها في مجال العمل.	4.03	1.05	مرتفعة
3	تطبيق اللامركزية وتفويض الصلاحيات في العمل مع التأكد على مبدأ المساءلة.	3.89	0.94	مرتفعة
4	القيام بالمراجعة الدورية لكل الإجراءات والأساليب المتبعة في العمل وتعديلها أو تغييرها حسب متطلبات العمل.	3.74	1.03	مرتفعة
5	التقييم المستمر لجميع أعمال ونشاطات العاملون أثناء تنفيذ المهام.	3.72	1.15	مرتفعة
6	استثمار نتائج المتابعة والتقويم في تطوير الخطط والبرامج في مجال العمل.	3.68	0.86	مرتفعة
7	مقارنة وضع الوحدة الإدارية مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعة والجامعات الأخرى من حيث تقديم الخدمات للمستفيدين.	3.68	0.92	مرتفعة
8	مشاركة العاملون في اتخاذ القرارات وتحديد الأهداف ووضع المقترحات المتعلقة في مجال العمل.	3.67	1.04	مرتفعة
9	إتباع وتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات وقواعد العمل الرسمية داخل بيئة العمل.	3.63	0.94	مرتفعة
	المجال ككل	3.80	0.60	مرتفعة

يظهر من جدول (24) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الرابع " الأداء الإداري "

تراوحت ما بين (3.63-4.15) وبدرجة تحسن مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " زيادة

معرفة العاملون بإجراءات العمل والواجبات المطلوبة مما يساعد في تحقيق الأهداف بأقل وقت

وجهد " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (4.15) وانحراف معياري مقداره (1.02)،

وحصلت الفقرة " التنبؤ بالمشكلات ومعالجتها قبل وقوعها في مجال العمل " على المرتبة الثانية

بمتوسط حسابي مقداره (4.03) وانحراف معياري مقداره (1.05). في حين حصلت الفقرة "

مشاركة العاملون في اتخاذ القرارات وتحديد الأهداف ووضع المقترحات المتعلقة في مجال العمل



" على المرتبة ما قبل الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.67) وانحراف معياري مقداره (1.04)، بينما حصلت الفقرة " إتباع وتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات لقواعد العمل الرسمية داخل بيئة العمل" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.63) وانحراف معياري مقداره (0.94).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع :

" هل توجد علاقة ارتباطية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية وبين مستوى تحسّن الأداء المؤسسي فيها من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟"

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم إيجاد معاملات الارتباط (بيرسون) للمجالات والأداة ككل، كما هو مبين في الجدول رقم (24).

الجدول 24

معاملات ارتباط (بيرسون) بين مجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية ومجالات مستوى الأداء

المؤسسي والأداة ككل

المجال	الفاعلية والكفاءة المؤسسية	الأداء الإداري	إدارة الموارد المتاحة	بيئة وأساليب العمل	المجال ككل/درجة تحسن الأداء المؤسسي
وضوح المعلومات ودقتها	**0.494 0.000 223	**0.518 0.000 223	**0.369 0.000 223	**0.393 0.000 223	**0.510 0.000 223
تكلفة/ عائد المعلومات	**0.348 0.000 223	**0.453 0.000 223	**0.303 0.000 223	**0.290 0.000 223	**0.407 0.000 223
توقيت المعلومات	**0.371 0.000 223	**0.556 0.000 223	**0.515 0.000 223	**0.436 0.000 223	**0.529 0.000 223
شمول المعلومات	**0.644 0.000 223	**0.779 0.000 223	**0.615 0.000 223	**0.625 0.000 223	**0.760 0.000 223
مرونة المعلومات وحداتها	**0.174 0.009 223	**0.311 0.000 223	**0.245 0.000 223	**0.239 0.000 223	**0.278 0.000 223
الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام	**0.565 0.000 223	**0.632 0.000 223	**0.477 0.000 223	**0.492 0.000 223	**0.627 0.000 223
المجال ككل / درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية	**0.633 0.000 223	**0.777 0.000 223	**0.601 0.000 223	**0.592 0.000 223	**0.748 0.000 223

\* الفروق دالة عند مستوى (0.05)

يتضح من الجدول (24) أنه توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة فاعلية نظم

المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية وبين درجة تحسن الأداء

المؤسسي فيها وذلك على جميع مجالات الدراسة والأداة ككل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس :

"ما المقترحات التطويرية التي يمكن أن تُسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟".

للأجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث منهجية البحث النوعي، والتي تم من خلالها تحديد أهم المقترحات التي يمكن أن تساهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين، وقد استخدم الباحث السؤال المبني (Structured) في أداة الدراسة، لطرحة على أفراد عينة الدراسة. تم جمع البيانات لدى الباحث من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال المبني (Structured)، حيث تم تنظيمها وتصنيفها، ومن ثم الحصول على مقترحات تتناسب مع السؤال، ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات النوعية باستخدام التكرارات والنسب المئوية للعبارات المقترحة من قبل أفراد عينة الدراسة. بلغ مجموع الأفراد الذين استجابوا لهذا السؤال (42) فرداً، والجدول رقم (26) يوضح ذلك.

## الجدول 26

التكرارات والنسب المئوية لأهم المقترحات الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية
1	تفعيل دور الإنترنت والبريد الإلكتروني كوسائط مناسبة وفعالة لنقل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعات.	28	0.66%
2	إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة الأكاديميين والإداريين لقواعد البيانات للحصول أو الإستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل.	28	0.66%
3	تدعيم التقارير والمعلومات التي ترسل للقادة والعاملون الأكاديميين والإداريين بالإحصائيات والرسوم البيانية.	28	0.66%
4	تزويد مكاتب القادة الأكاديميين والإداريين بأجهزة حواسيب متطورة متصلة بشبكة داخلية وخارجية للحصول على المعلومات مباشرة.	25	0.59%
5	إيجاد آلية للقادة الأكاديميين والإداريين تمكنهم من تحديث المعلومات التي تخص عملهم بشكل مستمر وتزويد إدارة المعلومات المركزية بها.	17	0.40%
6	عقد دورات للقادة والعاملون الأكاديميين والإداريين في كيفية إدارة المعلومات والتعامل معها بفاعلية عالية.	12	0.28%
7	بناء نظم معلومات إستراتيجية تساعد على التخطيط السليم للمستقبل.	12	0.28%
8	تصميم أدوات لجمع البيانات بطريقة منهجية وسليمة حرصاً على إخراج معلومات دقيقة.	12	0.28%
9	إستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات بين الدوائر المختلفة في الجامعات.	10	0.23%
10	عقد دورات متقدمة للقادة الأكاديميين والإداريين في مجال إستخدام الحاسوب وقواعد البيانات.	8	0.19%
11	تزويد مكاتب القادة الأكاديميين والإداريين بأجهزة حواسيب ذكية تغذى بالمعلومات لتعطي بدائل مناسبة لإتخاذ القرارات وتكلفة ونتائج كل بديل.	8	0.19%
12	تدريب العاملون في الدوائر والأقسام المختلفة على جمع وحوسبة البيانات.	4	0.09%
13	وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل.	3	0.07%

يظهر من جدول (26) أن أبرز مقترحات أفراد عينة الدراسة الخاصة بتطوير نظم

المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية كانت كما يلي:

1. تفعيل دور الأنترنت والبريد الإلكتروني كوسائط مناسبة وفعالة لنقل المعلومات بسرعة

بين الوحدات الإدارية في الجامعات. حيث حصل هذا المقترح على المرتبة الأولى

وبتكرار مقداره (28) ونسبة مئوية مقدارها (0.66%).

2. إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة الأكاديميين والإداريين لقواعد البيانات للحصول

أو الإستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل. حيث حصل هذا المقترح

على المرتبة الثانية وبتكرار مقداره (28) ونسبة مئوية مقدارها (0.66%).

3. تدعيم التقارير والمعلومات التي تُرسل للقادة الأكاديميين والإداريين بالإحصائيات

والرسوم البيانية. حيث حصل هذا المقترح على المرتبة الثالثة وبتكرار مقداره (28)

ونسبة مئوية مقدارها (0.66%).

كما ويظهر الجدول (26) المقترحات التي حصلت على أدنى تكرار وأدنى نسبة مئوية،

حيث حصل المقترح " تدريب العاملون في الدوائر والأقسام المختلفة على جمع وحوسبة البيانات "

على المرتبة ما قبل الأخيرة بتكرار مقداره (4) وبنسبة مئوية مقدارها (0.09%)، بينما حصل

المقترح " وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل "

على المرتبة الأخيرة بتكرار مقداره (3) وبنسبة مئوية مقدارها (0.07%).

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، كما يتضمن تقديم بعض التوصيات. وسيتم مناقشة النتائج حسب تسلسل أسئلة الدراسة كما يلي:

أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول :

"ما فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟"

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول والخاص بفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين، أن المتوسط الحسابي الكلي لمجالات (درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية) كان مقداره (3.73)، وبدرجة فاعلية مرتفعة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات (فاعلية نظم المعلومات الإدارية) ما بين (2.87 - 4.02). وقد يُعزى ذلك إلى الدور الكبير الذي تسهم فيه نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية في تسيير وتسهيل العمل الإداري داخل الوحدات الإدارية الجامعات، حيث أن توسع وتعدد أعمالها وزيادة أعداد طلابها أدى إلى زيادة وتضخم كمية المعلومات المتداولة والتي سوف تستخدمها في تنفيذ أعمالها الإدارية والتعليمية المختلفة؛ الأمر الذي أوجد الحاجة الماسة والضرورية لوجود نظم معلومات إدارية فعالة تتماشى مع الظروف المتغيرة وتتناسب مع طبيعة الأعمال وتواكبها. كما تدل النتائج على أن المعلومات التي يخرجها النظام للعاملون في الوحدات الإدارية تتصف بالوضوح بحيث يمكن فهمها والتعامل معها بسهولة وبدون إجراءات معقدة من قبل الإداريين، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى

وجود اتجاهات إيجابية للقادة الأكاديميين والإداريين نحو نظم المعلومات الإدارية نتيجة للتجارب الناجحة والمفيدة لهؤلاء القادة مع تلك النظم وفناعتهم بفائدته في تنفيذ مختلف مهامهم الإدارية والمكتبية كونهم الأكثر فئة استخداماً وتعاملاً مع تلك النظم، كما وتدل هذه النتيجة على الفاعلية الكبيرة لنظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (المقابلة، 2004)، (القيسي، 2005)، (الخدقجي، 2005)، (Cary، 2004). وأختلفت هذه النتيجة مع دراسات، (العبدالعال، 2005)، (ابوعمر، 2009)، (الهاشم، 2004)، (الشمري، 2008). وأظهرت نتائج الدراسة كذلك أن أعلى متوسط حسابي لمجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية، كان لمجال (وضوح المعلومات ودقتها)، حيث بلغ مقداره (4.02) وبدرجه فاعلية مرتفعة، ثم جاء مجال (كفاءة/ عائد المعلومات) بالمرتبة الثانية، ثم جاء بعده مجال (توقيت المعلومات)، وحصل على المرتبة الثالثة، يليه مجال (شمول المعلومات)، وحصل على المرتبة الرابعة، ثم جاء مجال (مرونة المعلومات وحدائتها)، حيث حصل على المرتبة الخامسة، في حين جاء مجال (الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام)، وحصل على المرتبة الأخيرة. وهذا يشير الى أن المعلومات التي تستخدمها الوحدات الإدارية في الجامعات تتصف بالدقة والوضوح والموثوقية العالية، وهذا بدوره إنعكس على باقي الخصائص المتعلقة بالمعلومات من حيث توقيتها وشمولها وكلفتها، حيث يمكن تفسير ذلك إلى إهتمام إدارات الجامعات الأردنية الحكومية في تطوير نظم المعلومات القائمة لديها والعمل على مواكبة التطورات المعرفية والتقنية والتكنولوجية في مجال تطبيقات النظم، وقد سارت معظم الجامعات على هذا النهج بالقيام بتطوير نظم المعلومات القائمة

لديها في مختلف دوائرها الإدارية بما يتماشى مع إحتياجاتها ومتطلبات بيئة العمل الجامعية فيها، وتدريب مبرمجين مؤهلين ومتخصصين في مجال إدارة هذه النظم، وهذا إنعكس إيجابياً على الخصائص المتميزة الأخرى للمعلومات التي تقدمها النظم من حيث التوقيت والمرونة وغيرها، كما ويمكن أن نقول أن نظم المعلومات الإدارية من المفاهيم الحديثة التي تتعامل مع البيانات والمعلومات، وبسبب توسع الجامعات وتطورها باستمرار، برزت الحاجة إلى المعلومات الدقيقة والسريعة؛ من أجل القيام بأعمالها بسرعة ودقة وأقل وقت وجهد.

وأظهرت النتائج كذلك حصول مجال (الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام) على المرتبة الأخيرة وبدرجة فاعلية متوسطة. حيث أن الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام مناسبة ولكن ليس لديها القدرة الكافية في بعض الأحيان على تلبية كافة إحتياجات العمل، ويمكن القول أن هناك اهتمام ومواكبة من قبل الجامعات لعمليات التطوير والتحديث للأجهزة والأدوات، وصيانة المعدات المكتبية وأجهزة الحاسوب وملحقاتها الموجودة في مكاتب القادة الأكاديمين والإداريين، ولكن تكون على مراحل متدرجة وحسب الإحتياجات المادية والبرمجية المطلوبة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (السعودي، 2002، Koelker).



وفيما يلي تفسيراً للنتائج المتعلقة بالفقرات والمجالات المتعلقة بالسؤال الأول :

المجال الأول : وضوح المعلومات ودقتها :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (وضوح المعلومات ودقتها)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (4.02) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وأن فقرة (يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الإعتماد عليها في مجال العمل)، قد حصلت على أعلى متوسط حسابي وبمقدار (4.30)، يليها فقرة ( تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمون عليه)، وبمتوسط حسابي مقداره (4.28)، وهذه نسب عالية وبدرجة موافقة مرتفعة. ويمكن تفسير ذلك إلى أن الأنظمة الإدارية المتطورة تستقي بياناتها من مصادر موثوقة ودقيقة، وعند معالجتها فإنه سوف يتم عرضها على شكل معلومات دقيقة وواضحة ويمكن فهمها والتعامل معها بسهولة، بحيث تستطيع الوحدات الإدارية الإعتماد عليها عند تنفيذ أنشطتها الإدارية كافة في مجال العمل، وعلى ضرورة توفر الأجهزة المتطورة في الوحدات الإدارية وذلك لتسهيل عملية إسترجاع المعلومات والتحقق منها. كما أن الجامعات تعمل على مواكبة التطورات الحديثة في مجال تطبيقات نظم المعلومات الإدارية وبالتالي ستوفر المعلومات والبيانات الدقيقة والصحيحة والتي تتناسب مع حاجات المستخدمين والمستخدمين، وهذا يتطلب -حتماً- توفير موارد بشرية متخصصة ومدربة ولديها الخبرة والكفاءة والمعرفة الكافية للتعامل مع هذه النظم، وهذا سيؤدي إلى إنتاج معلومات بشكل دقيق وصحيح. وهذا ما يفسر قيام الجامعات الأردنية الحكومية بإنشاء مراكز حاسوبية ومعلوماتية متخصصة في مجال نظم المعلومات الإدارية، مع وجود أفراد مدربين؛ لقناعتها الأكيدة بضرورة جمع ومعالجة المعلومات الواضحة والدقيقة من الواقع

الجامعي، وعرضها أمام صانعي القرارات للقيام بواجباتهم الإدارية على أكمل وجه وبشكل صحيح. كما أن من مميزات نظم المعلومات الإدارية بأنها تزود الإدارة بالمعلومات الدقيقة، وبالتالي تتوصل إلى القرارات الصائبة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (المقابلة، 2004)، (Barrett & Scott, 2001)، (قعوار، 2007)، (Milles, 2000).

كما أظهرت النتائج على أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها) حيث بلغ (3.80)، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى طبيعة الأدوات والأجهزة المستخدمة في عرض مخرجات النظم، من حيث أنها لا تتصف بالخاصية المطلوبة لكي يستطيع من خلالها القادة الأكاديميين والإداريين من التحقق من طبيعة المعلومات الواردة لهم من النظام، كما يمكن أن يعزى السبب في ذلك إلى عدم استخدام البرمجيات التطبيقية المناسبة وذات الفاعلية العالية، والتي تمكن القادة الأكاديميين والإداريين من المراجعة المستمرة لمدى دقة وصحة المعلومات المتوفرة أمامهم. كما يمكن أن يُعزى السبب في ذلك إلى عدم دخول مفهوم ضبط الجودة الحاسوبية للجامعات لغاية الآن، والتي تمكن المستخدمين والمستخدمين للمعلومات من التأكد من مدى دقتها وصحتها. وهذه النتيجة اتفقت مع نتائج الدراسات السابقة، (العبدالعال، 2005).

## المجال الثاني : شمول المعلومات :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (شمول المعلومات)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.69) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وأن فقرة (يوفر النظام تقارير تحتوي على معلومات شاملة عن سير العمل تساهم في إنجاز المهام والأعمال المختلفة) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (4.16)، يليها فقرة (يوفر النظام معلومات ذات درجة عالية من التفصيل يحتاجها العاملون في إنجاز الوظائف الإدارية)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.13). وهذه نسب عالية وبدرجة موافقة مرتفعة. ويمكن تفسير ذلك إلى أن القائمين على عمليات جمع وإدخال البيانات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم عرضها أمام المستخدمين والمستخدمين؛ يدركون أهمية أن تكون هذه المعلومات شاملة وكافية وذات طبيعة تفصيلية، بحيث تغطي كافة عناصر الحالة المطلوبة في العمل عند الحاجة لها، وتراعي احتياجاتهم الحالية والمستقبلية بشكل مفصل، وتساهم في تأدية أعمالهم ومهامهم بشكل صحيح وغير منقوص. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (المقابلة، 2004)، (Barrett & Scott, 2001)، (قعوار، 2007)، (Milles, 2000).

كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (تتصف المعلومات الواردة من النظام بأنها مدعمة برسوم وأشكال بيانية تساهم في إنجاز المهام والأعمال المطلوبة)، حيث بلغ مقداره (2.87)، وبدرجة موافقة متوسطة، ويمكن القول بأن نظم المعلومات المستخدمة تراعي احتياجات العاملون في مجال العمل، ولكن المعلومات التي توفرها تكون غير ممثلة برسوم وأشكال بيانية وإحصائية بحيث تساعد القادة الأكاديميين والإداريين في الإطلاع على تلك الإحصائيات واللازمة في مجال العمل المطلوب، ويمكن أن نعزو ذلك إلى عدم توفر الوسائل

والأدوات والتقنيات والبرمجيات المناسبة في مكاتب القادة الأكاديميين والإداريين والتي يمكن من خلالها استخراج مثل هذه المعلومات بالشكل المطلوب، كما ويمكن أن يكون الحصول على مثل هذه المعلومات والمدعمة برسوم وأشكال بيانية، ذات كلفة مرتفعة.

### المجال الثالث : مرونة المعلومات وحدائتها :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (مرونة المعلومات وحدائتها)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.59) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وأن فقرة (تتصف المعلومات الواردة من النظام بالقابلية للحذف أو الإضافة) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (4.30)، يليها فقرة (تسهل عملية التحديث المستمر للنظام في زيادة كفاءته وفاعليته)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.08). وهذه نسب عالية وبدرجة موافقة مرتفعة. ويمكن تفسير ذلك إلى أن نظم المعلومات المستخدمة تراعي متطلبات العاملون من المعلومات وتعمل على إشباعها بطريقة تسهل عملية استرجاعها أو استخدامها في أي وقت، ويجعلها تتصف بالمرونة الكافية بحيث تساهم في جعل المعلومات قابلة للتغيير والزيادة والنقصان والحذف كما يريد المستخدم والمستفيد وحسب نوعية العمل المطلوب انجازه. كما يمكن تفسير ذلك في أن المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية هي معلومات متجددة ومتطورة وتتسم بالمرونة بحيث يمكن تعديلها أو تحديثها، و يدل ذلك على أن نظم المعلومات وخاصة المستخدمة في الوحدات الإدارية في الجامعات هي نظم حديثة وتواكب التطورات، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة فاعليتها وكفاءتها، كما يدل ذلك على أنها نظم لا تتصف بالجمود أو الثبات. ويتفق هذا مع ما جاء في الدراسات السابقة من أن من ميزات نظم المعلومات بأنها مرنة بمعنى أنها تراجع وتحديث وتجرى عليها تغييرات باستمرار مما يزيد

من فاعليتها. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة (المقابلة، 2004)؛ (القيسي، 2005)، (الخدقجي، 2005)، (Cary، 2004). وأختلفت هذه النتيجة مع دراسات، (العبدالعال، 2005)، (ابوعمر، 2009)، (الهاسم، 2004)، (الشمري، 2005).

كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (يقيد النظام العاملون بتنفيذ القوانين واللوائح الإدارية في مجال العمل)، حيث بلغ مقداره (3.32)، وبدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن هناك أهمية كبيرة في وقتنا الحالي لضرورة إشراك العاملون في إبداء آرائهم ومقترحاتهم في مختلف العمليات الإدارية، والعمل على تفويض الصلاحيات والسلطات، فالتقيد الحرفي يعني الجمود وعدم التطور، وهذا ينفي صفة المرونة والحدائثة التي تتميز بها نظم المعلومات الإدارية، كما أنه من الغير المناسب تطبيق نظم المعلومات مرنة وسهلة الاستخدام وفي نفس الوقت التقيد التام بتنفيذ القوانين واللوائح الإدارية داخل إطار العمل وبشكل حرفي، فالتطورات والمتغيرات مستمرة ومتسارعة في العالم ويجب على العاملون التعامل معها ومواكبتها، والعمل على إدخالها في النظم للاستفادة منها ما أمكن.

#### المجال الرابع : توقيت المعلومات :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (توقيت المعلومات)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.79) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وأن فقرة (تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (3.86)، يليها فقرة (يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعة مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.64). وهذه نسب

عالية وبدرجة موافقة مرتفعة، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن نظام المعلومات المستخدم يوفر معلومات لإنجاز المهام والأعمال الإدارية في الوقت الزمني المناسب وبالسرعة المناسبة أيضاً، كون الأجهزة والمعدات المستخدمة في مراكز المعلومات داخل الجامعات حديثة ومتطورة، وتجعل تدفق المعلومات للوحدات الإدارية سهلاً وسريعاً، مما يلبي حاجات العاملون أثناء تنفيذ أعمالهم. فالنظام المستخدم يتيح آلية إنسياب المعلومات بين الوحدات الإدارية المختلفة، ويجعلها تتبادل المعلومات اللازمة لتأدية عملها بسهولة وسرعة كافية وبالتوقيت الزمني المحدد، مما يوفر الوقت والجهد. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة (المقابلة، 2004)؛ (القيسي، 2005)، (الخدقجي، 2005)، (2004, Cary). وأختلفت هذه النتيجة مع دراسات، (العبدالعال، 2005)، (ابوعمر، 2009)، (الهاشم، 2004)، (الشمري، 2005).

كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة)، حيث بلغ مقداره (3.30)، وبدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أنه من الممكن أن زمن الإستجابة للمعلومات المراد الإستفسار عنها في وقت الذروة وأثناء الظروف الطارئة وضغط العمل قد يسبب مشاكل تقنية وأعطال فنية في النظام، وهذا يحدث في أغلب الأنظمة المشابهة في العمل كأنظمة الإتصالات، وبالتالي تكون سرعة الإستجابة كبيرة ولكن ليس بالسرعة المطلوبة في مثل هكذا حالات. وهذه النتيجة تتعارض مع نتائج الدراسات السابقة (المقابلة، 2004).

## المجال الخامس : كلفة/ عائد المعلومات :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (كلفة/عائد المعلومات)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.97) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وأن فقرة (يوفر النظام كثيراً من الوقت والجهد مما يبرر تكلفته العالية) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (4.29)، يليها فقرة (يوفر النظام معلومات ذات قيمة عالية وبتكلفة متدنية)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.25). وهذه نسب عالية وبدرجة موافقة مرتفعة. كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (يساعد استخدام النظام على الحد من هدر الموارد المادية والمالية من خلال خفض التكاليف)، حيث بلغ مقداره (3.25)، وبدرجة موافقة متوسطة. ويمكن تفسير ذلك بأن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة توفر كثير من الوقت والجهد بسبب تميزها بالسرعة والدقة، وهذا بدوره سيؤدي إلى توفير كثير من الوقت والجهد في العمليات الإدارية المختلفة، والذي يمكن استثماره في إنجاز أعمال إدارية أخرى، كما وبدل على أن اتفاق الجامعات على نظم المعلومات أقل من العائد المجدي من تلك النظم والذي يبرر تكلفته، يضاف إلى ذلك توفيراً مناسباً في بعض الموارد المالية والمواد التقليدية، الأمر الذي يؤدي إلى خفض في بعض التكاليف ووقف هدر في الموارد المادية والبشرية. أما بالنسبة للفقرة التي حصلت أدنى متوسط حسابي، فإن هذه النتيجة تدل على أن عملية استخدام المراسلات الورقية التقليدية ما زالت سارية في المكاتب الإدارية. وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن الجامعات لديها الأمكانيات الكبيرة لبناء نظم معلومات إدارية متطورة وقادرة على مواكبة المستجدات في هذا المجال؛ ولكن بالمقابل يجب ان يكون العائد من تطوير تلك النظم يوازي او يفوق ما يُنفق عليه من تكاليف، بحيث تُقدم الخدمات الإدارية والتعليمية

لكافة المستخدمين والمستخدمين بجودة ونوعية عالية. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة (المقابلة، 2004)؛ (القيسي، 2005)، (الخدنقجي، 2005)، (Cary، 2004)، والتي أكدت على أن نظم المعلومات الإدارية الجيدة هي التي تقدم المعلومات في وقتها المناسب وبتكلفة متدنية. وأختلفت هذه النتيجة مع دراسات، (العبدالعال، 2005)، (ابوعمر، 2009)، (الهاشم، 2004)، (الشمرى، 2005).

#### المجال السادس : الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.97) وبدرجة فاعلية مرتفعة، وأن فقرة (الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب المتوفر) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (3.60)، يليها فقرة (نتائج الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الوحدات الإدارية وتسليمها)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.49). وهذه نسب متوسطة وبدرجة موافقة متوسطة. كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية)، حيث بلغ مقداره (1.81)، وبدرجة موافقة متدنية. ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة والأدوات المستخدمة في الوحدات الإدارية متوفرة وبدرجة مناسبة وتستطيع التعامل مع مخرجات نظم المعلومات الإدارية، وتؤدي مهامها في تسهيل نقل المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية وبالسرعة الممكنة؛ ولكن ليست كما هو مطلوب أو متوقع منها، ومن الممكن أن قدرتها غير كافية في بعض الأحيان على تلبية كافة احتياجات العمل



من حفظ الملفات وتخزينها لفترات طويلة، حيث من الممكن عدم توافر الأجهزة الحديثة، أو عدم توافر (الذاكرة التخزينية) ذات القدرة العالية على التخزين بسبب ارتفاع كلفتها المادية، أو أن الأجهزة تتعرض باستمرار للأعطال الفنية، وأن عملية صيانتها مكلف أو يأخذ وقتاً، وبالتالي فإن عملية تخزين وحفظ المعلومات لا يدوم لفترات طويلة، كما أنه من الممكن أن تكون قدرة الأجهزة والمعدات تتسم بالضعف ولا تلبي إحتياجات العمل بالكامل، وأن آلية حفظ المعلومات لفترات زمنية طويلة وبصورة تراكمية قد تكون غير مناسبة. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (Koelker,2002)، (السعودي،2006)، (الكساسبة،2007). فقد أكدت الدراسات على ضرورة توفر درجة مرونة وحدائة عالية للأجهزة والمعدات المستخدمة في النظام، وإستخدام الحواسيب والبرامجيات المتطورة في عرض المعلومات.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني :

" هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) في متوسطات إستجابات القادة الأكاديميين والإداريين لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تُعزى لمتغيرات (الخبرة العملية، الجامعة، المسمى الوظيفي) ؟".

أظهرت النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والخاص بإستجابات القادة الأكاديميين والإداريين لدرجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية والتي تُعزى لمتغيرات (الخبرة العملية، الجامعة، المسمى الوظيفي)، أن المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير الخبرة العملية وللذين خبرتهم (أكثر من 10 سنوات)، كانت أعلى في مجالات (وضوح المعلومات ودقتها، توقيت المعلومات، كلفة / عائد المعلومات، الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام، فاعلية

نظم المعلومات الإدارية)، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن الأشخاص أصحاب الخبرات العملية المتراكمة ولسنوات عديدة، قد تتكون لديهم الخبرة الكافية عن طبيعة المعلومات ودقتها وعن أهميتها في العمل الإداري. وعن الوسائل والأجهزة والمعدات المستخدمة في الوحدات الإدارية التي يعملون بها ومدى ملائمتها لطبيعة عملهم، وبالتالي يكونوا هم الأقدر على تمييز فاعلية وأهمية النظم المستخدمة، وتتكون لديهم الخبرة الكافية في كيفية التعامل الصحيح مع مخرجات هذه النظم. كما ويمكن أن يعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن القادة الأكاديميين والإداريين يُحبرون عن الواقع الحقيقي لجامعاتهم من حيث فاعلية نظم المعلومات الإدارية وشمول المعلومات ودقتها والتوقيت المناسب لها، فهم يمارسون المهام الإدارية الموكولة إليهم ويدركون واقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لديهم. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (الراجحي، 2007)، (زيغان، 2006). واختلفت مع دراسة، (السعودي، 2006).

أما بالنسبة "لدرجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الحكومية" تبعاً لمتغير الجامعة، فقد أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية كانت أعلى وذلك في مجالات (وضوح المعلومات ودقتها، شمول المعلومات، توقيت المعلومات، مرونة المعلومات وحدائتها، الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام، المجال ككل / فاعلية نظم المعلومات الإدارية)، ويمكن أن يعزو الباحث سبب ذلك إلى طبيعة التخصصات العلمية والبحثية لجامعة العلوم والتكنولوجيا، حيث أنها جامعة علمية وتطبيقية، تتناول التخصصات الرقمية والتكنولوجية والتطبيقية والتي بحاجة لمعلومات دقيقة وواضحة وشاملة وبالتالي لديها

الأجهزة والمعدات المتطورة والحديثة والتي تستطيع من خلالها مواكبة أنشطتها العلمية والعملية المتعددة.

بينما كان المتوسط الحسابي أعلى جامعة آل البيت ثم تليها جامعة اليرموك ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية وذلك في مجال (تكلفة/ عائد المعلومات)، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن نظم المعلومات الإدارية تحظى بأهمية بالغة في الجامعات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها التربوية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية، وتوجب عليها الإهتمام بإدخال الأساليب التكنولوجية المتطورة واستخدامها ومواكبتها من أجل تحقيق أهدافها، فكانت جامعة آل البيت من الجامعات التي أنفقت الكثير من الموارد المالية لتحقيق ذلك الهدف، وتولي اهتماماً بالأنفاق على نظم المعلومات ووضع ميزانية خاصة لها، وذلك لمعرفة وفناعتها التامة بضرورة عمليات التطوير في مجال بناء نظم معلومات حديث دون النظر للتكلفة المادية، فالعائد من هذا التطوير سينعكس إيجابياً على تسيير العمليات التعليمية والإدارية بسهولة وسرعة عالية. أما جامعتي اليرموك والتكنولوجيا فكانتا الأقدم والأسرع في مجال بناء نظم معلومات حديث، وقد أدركتا مدى الفوائد الكبيرة من عملية تطبيقه واستخدامه.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في جميع مجالات درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تُعزى لمتغيري (الخبرة العملية، والجامعة)، ويمكن أن يُعزى السبب في ذلك إلى أهمية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات ودورها في نجاح تلك المؤسسات بغض النظر عن المستخدمين أو المستفيدين سواء (الأشخاص أو الجامعات)، حيث تعمل تلك النظم على تكامل الوظائف

والعمليات الإدارية داخل الجامعات، وتعطي الإدارات الجامعية وعاملها القدرة على إنجاز كافة المهام والوظائف الإدارية المنوطة بها بجودة عالية، وتحقيق الضبط والانتظام والسرعة والدقة في إنجاز كل ما هو مطلوب من وحداتها الإدارية المختلفة، حيث بادرت العديد من الجامعات بالقيام بتوفير نظام إداري فعّال للتزود بالمعلومات، وتطبيقه والعمل على تحديثه باستمرار، بحيث يستطيع استثمار البيانات المتاحة في البيئة الجامعية، ومعالجتها وتوفيرها ليلبي كافة متطلبات واحتياجات المستخدمين والمستفيدين. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (زيغان، 2006)، (الراجحي، 2007).

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في جميع مجالات فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية والأداة ككل تُعزى لمتغير المسمى الوظيفي ولصالح (مدير الدائرة الإدارية)، حيث أظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي كان لمدير الدائرة الإدارية حيث بلغ مقداره (3.90)، ويمكن أن يُعزى السبب في ذلك إلى طبيعة المهام الموكولة للدوائر الإدارية في الجامعات وقيامها بتنفيذ معظم الأعمال والمهام والعمليات الإدارية والتعليمية التي تخص الطلبة، والعاملون، والموازنات، والخدمات العامة، والقبول والتسجيل،....، حيث يكون مدير الدائرة الإدارية الأكثر تعرضاً وحاجةً للمعلومات الدقيقة والصحيحة والشاملة وذات التوقيت المناسب والتي تُخص كافة جوانب العمليات الإدارية التي سيتم تنفيذها في دائرته الإدارية، والتي تساعد على تقديم خدماتها لكافة المستخدمين والمستخدمين بالشكل الصحيح والدقيق وبجودة عالية تتال رضى المستخدمين والمستخدمين لخدمات تلك الدائرة. اتفقت هذه النتيجة مع دراسة، (قُعوّار، 2007).

ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث :

"ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات

الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟".

أظهرت النتائج المتعلقة بالإجابة عن هذا السؤال أن المتوسط الحسابي الكلي للمجالات

كان مقداره (3.66)، وبدرجة تحسن مرتفعة للأداة ككل، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية

للمجالات ما بين (3.60-3.86). ويمكن أن يكون السبب في ذلك نظراً للدور الكبير الذي تلعبه

نظم المعلومات الإدارية في عملية تحسين الأداء وتجويده في الوحدات الإدارية في الجامعات

الأردنية الحكومية نتيجة تطبيق تلك النظم، حيث أن وجود نظم معلومات إدارية متميزه ومتطورة،

وتوفر البنى التحتية المرافقة لتلك النظم وخصائصها الحديثة من أجهزة وتقنيات وشبكات وقواعد

بيانات وحواسيب متطورة وأفراد متخصصين ومدربين؛ ستقدم قطعاً معلومات ذات مصداقية

وقيمة عالية لكافة المستويات الإدارية، وبالتالي ستؤثر إيجابياً في نواتج وجودة ونوعية وتميز

العمل الإداري والخدمات المقدمة لكافة المستخدمين والخدمات الوحدات الإدارية كافة،

وستلعب دوراً مهماً وحيوياً في تحسين الأداء المؤسسي فيها ، وبالتالي تحسين أداء الجامعات

العام. فالتحسن الذي يطرأ على مستوى الأداء المؤسسي في الوحدات الإدارية سسينعكس إيجاباً

على فاعلية وإنتاجية الأداء الجامعي العام. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة،

(الزعرابي، 2006)، (الـسعودي، 2006)،

(القيسي، 2005)، (Layder, 2002)، (المقابلة، 2004)، (Hancott, 2005)، (Singh, 2005)،

(قعووار، 2007)، (الرشايدة، 2007). واختلفت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، (المساعد، 2006)، (كنعان، 2007).

وأظهرت نتائج الدراسة كذلك أن أعلى متوسط حسابي لمجالات دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي، كان لمجال (الفاعلية والكفاءة المؤسسية)، حيث بلغ مقداره (3.86) وبدرجه تحسن مرتفعة، ثم جاء مجال (الأداء الإداري) بالمرتبة الثانية، ثم جاء بعده مجال (إدارة الموارد المتاحة)، وحصل على المرتبة الثالثة، يليه مجال (بيئة وأساليب العمل)، وحصل على المرتبة الرابعة. وهذا يشير الى أن المعلومات تعتبر عنصراً أساسياً لعمل الفرد والوحدة الإدارية على حد سواء، حيث أن المعلومات الصحيحة والدقيقة والشاملة الناتجة عن نظم المعلومات الحديثة هي التي تجعل الفرد يؤدي واجباته الوظيفية بدقة وأمان كافيان، وبما أن الفرد يستطيع الحصول على المعلومات بسهولة وبسرعة وبالوقت المحدد، فإن ذلك يؤدي بالضرورة إلى تحسين نوعية ونتائج العمل وتطويره، ويساهم بطريقة فعالة في سرعة إنجاز الأعمال، ورفع كفاءة الأداء وتقليل الوقت الضائع وتوفير النفقات، ومعرفة المهام والمسؤوليات من قبل العاملون، وانسيابية المعلومات، والتكامل بالعمل، ورضا متلقي الخدمة، واكتشاف أماكن الضعف، وحسن كفاءة استخدام الموارد المادية لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتوفير التسهيلات والإمكانيات الخاصة بالعمل، وتقديم أفضل الخدمات لمتلقي الخدمة ومقارنتها مع الفئات المناقسة في الوحدات الإدارية الأخرى. كما أن إنتاجية العاملون تعتمد على جودة مخرجات نظم المعلومات التي تقوم بخدمتهم، لذا فإن النظم الحديثة والمتطورة، تعتبر ضرورية لزيادة إنتاجية الوحدة الإدارية وتحسين أدائها، حيث تقوم النظم بتوفير المعلومات اللازمة والمطلوبة للوحدات

الإدارية للقيام بكافة المهام والأعمال، ومساعدتها على تحسين الخدمات المقدمة بمستوى ذات جودة عالية، وبتكلفة متدنية؛ مما يمكن الوحدات الإدارية من تحسين مستوى الأداء المؤسسي فيها. وفيما يلي تفسيراً للنتائج المتعلقة بكل فقرة من فقرات المجالات المتعلقة بالسؤال الأول :

#### المجال الأول : بيئة وأساليب العمل :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (بيئة وأساليب العمل)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.60) وبدرجة تقدير مرتفعة، وأن فقرة (إتاحة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (4.10)، يليها فقرة (الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.79). ودلت هذه النتائج على درجة تحسن مرتفعة. ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن المعلومات الدقيقة والواضحة والشاملة التي توفرها نظم المعلومات الإدارية ستعطي الوقت الكافي للعاملين للقيام بالواجبات والمهام المطلوبة منهم بشكل صحيح ودقيق، كما أن توفر المعلومات بشكل مستمر ومنتظم أمام العاملون سيعطيهم الصورة الكاملة عن طبيعة الأعمال التي تجري في وحداتهم الإدارية والبيئة الخارجية، حيث أن الشفافية والوضوح في الأعمال والمهام التي يمارسونها سيولد لديهم الثقة في العمل. كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغط)، حيث بلغ مقداره (3.03). ويمكن يُعزى ذلك إلى أن التنافس في العمل والصراع في الأفكار للحصول على حافز أو ترقية، هو شيء مستمر في الحياة ولا ينتهي في العمل أو عند تطبيق نظام معين، حيث يُعتبر من سمات ومكونات الإنسان الأساسية، كما يمكن أن يُعزى ذلك كون العمل في أي وحدة

إدارية يمكن أن يمر بفترة من الذروة والضغط في العمل، فزيادة أعداد الطلبة وما يصاحبه من زيادة متطلباتهم الإدارية والتعليمية، سيولد بالتأكيد الضغط في العمل لدى العاملون. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (الزغابي، 2006)، (Layder, 2002). وهذه النتيجة تعارضت مع دراسة (كنعان، 2007)، (المساعد، 2006).

#### المجال الثاني : الفاعلية والكفاءة المؤسسية :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (الفاعلية والكفاءة المؤسسية)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.86) وبدرجة تقدير مرتفعة، وأن فقرة (التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (4.30)، يليها فقرة (سير العمل بشكل طبيعي في حال غياب احد العاملون)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.17). ودلت هذه النتائج على درجة تحسن مرتفعة. ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن العاملون في الجامعات إنما يعملون في نظام اجتماعي وإطار تنسيقي يجمعهم مع مجموعة أخرى من العاملون وترابطهم علاقات مترابطة ومتداخلة في الجامعة، ويتجهون نحو تحقيق نفس الأهداف، وهذا يؤدي إلى خلق قنوات اتصال وتواصل بين العاملون بالجامعة وبيئتها المحيطة، والتكامل والتنسيق فيما بينهم، بحيث يتبادلون من خلال نظم المعلومات، المعلومات المهمة لتسيير الأعمال المتداخلة بين وحداتهم الإدارية، بحيث تتساب المعلومات بسهولة ويسر ضمن شبكة معلومات مربوطة وموحدة لكافة الوحدات الإدارية. كما يمكن أن يسهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في زيادة وتعزيز الإتصال والتعاون بين المستويات الإدارية المختلفة، مما ينعكس إيجابياً على تبادل الخبرات والمعلومات والبناء عليها. ويمكن تفسير (الفقرة الثانية) على أن نظام



المعلومات المستخدم يوفر معلومات للقيام بكافة المهام والأعمال بشكل منتظم ودوري، وأن المعلومات تتناسب ضمن المستويات الإدارية كافة، لذلك وحتى في حالة غياب أحد العاملين، فإن ذلك لا يعيق وصول المعلومات الى الوحدات الإدارية، نظراً لوجود أكثر من عامل في الوحدة الإدارية يستطيع التعامل مع المعلومات والإستفادة منها للقيام بالأعمال والواجبات المطلوبة في العمل. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة (Hancott,2005)، (Singh,2005)، (Pounder,2000)، (Noland,2000)، (الجماز،2007)، (عايش،2008). كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (استطلاع آراء المستخدمين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم)، حيث بلغ مقداره (3.00). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن الوحدات الإدارية داخل الجامعات لم تصل إلى مستوى التطبيق الكامل لمعايير الجودة الشاملة حيث لم تقم بوضع إعلانات ورقية أو إلكترونية سواء على مداخلها أو على موقع الجامعة الرسمي؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمة المقدمة للمستخدمين والمستخدمين، والأخذ برأيهم من أجل العمل على تحسين الخدمات المقدمة ونوعيتها.

#### المجال الثالث : إدارة الموارد المتاحة:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (إدارة الموارد المتاحة)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.62) وبدرجة تقدير مرتفعة، وأن فقرة (زيادة وعي العاملون بأهمية المعلومات المتعلقة بالعمل) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (4.35)، يليها فقرة (رفع جودة العمل وتحسين أداء العاملين)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.00). ودلت هذه النتائج على درجة تحسن مرتفعة. ويمكن تفسير ذلك بأنه ومع مرور الوقت فإن العاملون سوف يدركون

أهمية المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية، والتي لها الدور الكبير في تسهيل وإنجاز متطلبات العمل بدقة وكفاءة وبالوقت المحدد داخل وحداتهم الإدارية. ويمكن تفسير (الفقرة الثانية) من خلال إمكانية وجود علاقة قوية بين المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات وبين تحسين الأداء الفردي للعاملون، فالنظم تم بنائها وتصميمها لأجل تلبية احتياجات المستفيدين والمستخدمين بالمعلومات ذات الخصائص العالية، وذلك لتحقيق أعلى درجات التميز الإداري، وصولاً إلى رفع جودة ونوعية العمل المطلوب، ومن ثم يكون هدفها تطوير وتحسين الأداء الفعلي للعاملين من خلال إمكانية تدريبهم للتعامل مع الأجهزة والتقنيات المساندة لتلك النظم، كما أن طبيعة عملهم الدقيق في الوحدات الإدارية يُحتم عليهم التعامل المنطقي والعملي مع تلك المعلومات، مما يرفع من مستوى أداءهم في العمل. كما يمكن أن يكون اهتمام المؤسسات التعليمية بالبحث عن التنافسية فيما بينها يدفعها نحو استخدام نظم المعلومات الإدارية المتطورة، ما ينعكس على زيادة الإهتمام بالبحث والتدريب والتطوير للعاملون، والذي يسهم في دعم القدرات الإبداعية لدى العاملون وتحسين أداءهم. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة (Hancott,2005)، (Singh,2005)، (Pounder,2000)، (Noland,2000)، (الجماز،2007)، (عائش،2008). كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (دقة وسهولة تحرير وطبع النصوص المختلفة كالرسائل والمذكرات والتقارير والإشكال والرسوم البيانية في مجال العمل)، حيث بلغ مقداره (3.26). حيث أن إدارة وتشغيل نظام المعلومات الإدارية بكفاءة وفاعلية تستلزم توفير مجموعة من المستلزمات والتقنيات الفنية والمادية، بالإضافة إلى التأكد من سلامة الأدوات والأجهزة المستخدمة، والعمل على صيانتها بشكل مستمر بما يضمن سير العمل بشكل متقن

ودقيق. كما ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام مناسبة ولكنها ليس لديها القدرة الكافية في بعض الأحيان على تلبية كافة إحتياجات العمل، وبالتالي لا تقوم بدورها على أكمل وجه، كما انه من الممكن أن تكون تلك الأجهزة غير حديثة أو أنها تتعرض للأعطال باستمرار أو أن صيانتها مكلفة.

#### المجال الرابع : الأداء الإداري :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال (الأداء الإداري)، أن المجال قد حصل على متوسط حسابي مقداره (3.80) وبدرجة تقدير مرتفعة، وأن فقرة (زيادة معرفة العاملون بإجراءات العمل والواجبات المطلوبة مما يساعد في تحقيق الأهداف بأقل وقت وجهد) قد حصلت على أعلى متوسط بمقدار (4.15)، يليها فقرة (التنبؤ بالمشكلات ومعالجتها قبل وقوعها في مجال العمل)، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.03). ودلت هذه النتائج على درجة تحسن مرتفعة. ويمكن تفسير ذلك بأن المعلومات الصحيحة والدقيقة والشاملة الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية هي التي تجعل الفرد يؤدي واجباته الوظيفية بثقة عالية وتمكنه من معرفة إجراءات العمل، والتي تعتبر عملية تراكمية، وبما أن الفرد يستطيع الحصول على المعلومات بسهولة وبسرعة وبالوقت المحدد، فإن ذلك يؤدي بالضرورة الى تحسين نوعية ونتائج العمل وتطويره، ويساهم بطريقة فعالة في سرعة إنجاز الأعمال بسرعة وبدقة وجودة عالية وبالجم المطلوب، وتحقيق الأهداف بأقل وقت وجهد. كما أن الخبرة التراكمية التي يكتسبها العامل سوف تساعده على إكتشاف الأخطاء والمشاكل التي تحدث أثناء القيام بالعمل، ومعالجتها أو تلافيها، كما أن توفر بيئة العمل المناسبة والسليمة مع توفر عامل الخبرة تساعد العاملون على إكتشاف الأخطاء قبل وقوعها والعمل على

حلها بسرعة كون ذلك سيؤثر على عمل الآخرين، كون النظم توفر المعلومات للوحدات الإدارية والتي تتميز بالتكامل والتداخل فيما بينها في مجال العمل. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة (Hancott,2005)، (Singh,2005)، (Pounder,2000)، (Noland,2000)، (الجماز،2007)، (عايش،2008). كما أظهرت النتائج أن أدنى متوسط حسابي كان لفقرة (إتباع وتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات وقواعد العمل الرسمية داخل بيئة العمل)، حيث بلغ مقداره (3.63). ويمكن أن نفسر ذلك بضرورة إشراك العاملون في بيئة العمل وإبداء آرائهم ومقترحاتهم حول مختلف العمليات الإدارية، فالنقيد الحرفي بالقوانين والأنظمة والتعليمات وقواعد العمل الرسمية يعني الجمود وعدم التطور، وهذا ينفي صفة المرونة والحدثة التي تتميز بها نظم المعلومات الإدارية، كون هذه النظم مرنة ومتجددة ولا يمكن من خلال تطبيقها التقيد التام بتنفيذ القوانين واللوائح الإدارية داخل إطار العمل، علاوة على زيادة في معرفة العاملون في الوحدات الإدارية في الجامعات بمهامهم وأدوارهم الموكولة إليهم، وإدراكهم بالأنظمة والتعليمات، فإن حصول الفقرة على هذا المستوى يدل على أن إدارات الجامعات تعمل على إعطاء الحرية المسؤولة لعاملها من خلال تفويض الصلاحيات وتوزيع المهام والمسؤوليات بشكل مناسب، وبالتالي توفير كل متطلبات بيئة العمل السليم. وتؤكد الدراسات على أن النظام يجب يكون مقبولاً من قبل العاملون في المؤسسة، ويولد لديهم القناعة بأهمية وفوائد هذه النظم، وذلك لضمان تعاون الجميع لإنجاحها وتحقيق أهدافها ويتم ذلك عن طريق إشراك المستفيدين من النظام في العمليات الإدارية.

رابعاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع :

"هل توجد علاقة ارتباطية بين درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية وبين مستوى تحسّن الأداء المؤسسي فيها من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟"

أظهرت النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع والخاص بإفترض وجود علاقة ارتباطية بين درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية وبين مستوى تحسّن الأداء المؤسسي فيها من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين، على أنه يوجد علاقة ارتباطية إيجابية بين درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية وبين تحسّن مستوى الأداء المؤسسي فيها. ويمكن تفسير ذلك بقوة العلاقة التي تربط بين نظم المعلومات والمستفيدين والمستخدمين لهذه النظم، فهذا النظام تم بناءه وتصميمه لأجل تلبية إحتياجات المستفيدين والمستخدمين من الخدمات المتميزة ووضعها في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملون، وذلك لتحقيق أعلى درجات التميز الإداري، كما أن نظم المعلومات الإدارية ستقدم معلومات ذات مصداقية وقيمة عالية لكافة المستويات الإدارية، وتعمل على تقليل الوقت اللازم لانتهاء المهام الإدارية الروتينية المختلفة، وتوفير جهد العاملون، الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، كما أن صحة ودقة وموثوقية المعلومات التي يقدمها النظام سوف تؤدي إلى الوفاء بتقديم الخدمات للمستفيدين والمستخدمين في المواعيد المحددة، وبالتالي ستؤثر إيجابياً في نواتج وجودة ونوعية وتميز العمل الإداري والخدمات المقدمة، وستلعب دوراً مهماً وحيوياً في تحسين الأداء المؤسسي في الوحدات الإدارية، وتحسين

أداء الجامعات العام. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج الدراسات السابقة، (المقابلة، 2004)، (كنعان، 2007)، (ابوعمر، 2009)، (الكساسبة، 2007)، (الجماز، 2007)، (Pounder, 2000)؛ (Noland, 2000)، (Milles, 2000)، (الهاشم، 2004)، (القيسي، 2005)، (Ramcharan, 2006). واختلفت نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة، (نصيرات والخطيب، 2005).

خامساً: مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الخامس :

"ما المقترحات التطويرية التي يمكن أن تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في

الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين؟"

أظهرت النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال السادس أن أبرز المقترحات التطويرية التي

يمكن أن تساهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة

نظر القادة الأكاديميين والإداريين كانت كما يلي:

1. تفعيل دور الإنترنت والبريد الإلكتروني كوسائط مناسبة وفعالة لنقل المعلومات فيما بين

الوحدات الإدارية في الجامعات. ويمكن أن نعزو هذا الإقتراح إلى دور الأنترنت والبريد

الإلكتروني الفعال في تسهيل عملية نقل وتبادل والحصول على المعلومات بين الوحدات

الإدارية في الجامعات بدلاً من طريقة النقل التقليدية عن طريق الأفراد أو عن طريق

البريد العادي والتي تحتاج الى وقت وجهد كبيرين، لذلك جاء هذا الإقتراح ليعزز فكرة

السرعة والدقة وعدم هدر الوقت والمال والجهد في العمل.

2. إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة الأكاديميين والإداريين لقواعد البيانات للحصول أو الإستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل. وقد إقترحه أفراد العينة وذلك لأهميته في تطوير الأساليب والطرق التي تعمل على نقل المعلومات او الحصول عليها والتي يستخدمونها في عملهم الأكاديمي والإداري، وذلك ليتمكنوا من الوصول للمعلومات المطلوبة في مجال عملهم بحالات الطوارئ بسرعة عالية، وبشكل مباشر دون اللجوء للوسائل التقليدية للحصول على تلك المعلومات.

3. كما أظهرت النتائج أن الاقتراح " وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل" قد نال أدنى نسبة مئوية وأدنى تكرار. ويمكن أن يكون السبب هو أن معظم نظم المعلومات الإدارية لها برامج حماية فعالة، حيث أن النظام لا يسمح لأي شخص غير مخول بالدخول إليه، بسبب توفر برامج أمن ورقابة وحماية عالية المستوى على المعلومات، إذ أن كل من يدخل للمعلومات بقصد التخريب أو تسريب المعلومات، يعرض نفسه للمساءلة والعقوبات القانونية، لذلك لا يسمح إلا للمخول لهم الدخول وبرقم دخول خاص وسري.

## التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي :

1. توفير البرمجيات التطبيقية والأجهزة والأدوات المناسبة واللازمة لتزويد الوحدات الإدارية بتقارير موجزة وممثلة بأشكال ورسوم بيانية تساهم في انجاز المهام والأعمال المطلوبة.
2. إستخدام حواسيب وبرمجيات متطورة وذكية تُغذى بالمعلومات عن واقع العمل الحالي والمستقبلي للجامعات، لتعطي بدائل مناسبة لإتخاذ القرار وتكلفة كل بديل.
3. تطوير أدوات الحصول على المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية بإستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني بحيث تكون متصلة بشبكة داخلية آمنة.
4. مواكبة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيق الأكثر ملائمة لطبيعة أنشطة الجامعات.
5. تطبيق معايير الجودة الشاملة من خلال وضع إعلانات ورقية أو إلكترونية للوحدات الإدارية المختلفة؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين والمستخدمين.
6. اجراء دراسات مماثلة عن نظم المعلومات الإدارية بجامعات أخرى مع دراسة متغيرات مستقلة أخرى.



## المراجع

### المراجع العربية :

- أبو عمر، هاني.(2009). فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية). رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الأعرجي، عاصم والعلوانة، علي.(2002). واقع وأثار استخدام نظم المعلومات المحوسبة: دراسة ميدانية في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 22(1)، ص ص 57 - 107.
- الباز، عفاف.(2004). تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري (الدولة في عالم متغير). أوراق المشروع البحثي المشترك، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة، مصر.
- بدران، شبل ودهشان، جمال.(2002). التجديد في التعليم الجامعي(ط1). القاهرة : دار القباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- برهان، محمد.(2000). نظم المعلومات المحوسبة ط(2). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- البكري، محمد وسلطان، إبراهيم.(2001). نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

- توربان، إفرايم وماكلين، ياثري.(2000). (مترجم) تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات ط(1). دمشق: دار الرضا للنشر.
- الجماز، عبدالعزيز.(2007). أثر المناخ التنظيمي على الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- حسان، محمد.(2008). نظم المعلومات الإدارية ط(1). الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- الحسينية، سليم.(2002). مبادئ نظم المعلومات الإدارية ط(1). عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- حمامي، يوسف.(2003). تقويم الأداء المؤسسي. اربد: عالم الكتب الحديث.
- الحميدي، نجم والعبيد، عبدالرحمن والسامرائي، سلوى.(2004). نظم المعلومات الإدارية(مدخل معاصر). عمان: دار وائل للنشر.
- حياصات، خالد.(2006). معايير قياس كفاءة و فاعلية استراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في المؤسسات الصحفية الاردنية من وجهة نظر الموظفين. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 4(2)، ص ص 558 - 583.
- حيدر، معالي.(2002). نظم المعلومات الإدارية(الميزة التنافسية). القاهرة: الدار الجامعية للنشر.
- الخروصي، سالم.(2003). اثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء في المديرية والدوائر العامة بولاية صحار في سلطنة عمان(دراسة حالة). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الاردن.

- الخزايلة، كامل.(2004). تقييم أداء مديريات التربية والتعليم في ضوء مهامهم الإدارية والفنية. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
- خشبة، محمد.(1995). نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
- الخندقجي، محمد.(2005). العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الخوالدة، عصام زيب.(2004). اثر استخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية في جامعة البلقاء التطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، الكرك، الاردن.
- الراجحي، خالد.(2007). درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- الرشادة، نايل.(2007). مفهوم الأداء المؤسسي المتميز لدى القادة التربويين في إقليم الجنوب وبناء إنموذج تقييمي. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- زايد، عادل.(2003). الأداء التنظيمي والمؤسسي المتميز. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

- الزعابي، سليمان.(2006). تقييم الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية لوزارة التربية والتعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- زيغان، خالد.(2006). دور نظم المعلومات التربوية في تحديد ورسم السياسات من وجهة نظر القادة التربويين فيها. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- السالمي، علاء.(2000). تكنولوجيا المعلومات ط(1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- السعودي، موسى.(2006). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي. مجلة دراسات للعلوم الإدارية، 33(1)، ص ص 21-55.
- سلطان، إبراهيم.(2000). نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم). الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
- السلمي، علي.(1998). تطوير وتجديد أداء المنظمات. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.
- الشرابي، فؤاد.(2008). نظم المعلومات الإدارية ط(1). عمان: دار اسامة للنشر.
- الشрман، زياد.(2004). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية ط(1). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الشمري، مشعان.(2008). تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام (تصور مقترح). رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة حائل، مدينة حائل، السعودية.

- الصباغ، عماد.(2000). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ط(1). عمان: مكتبة دار الثقافة للطباعة والنشر.
- الطائي، محمد.(2005). الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية ط(4). عمان: دار زهران للطباعة والنشر.
- الطروانة، محمد.(2002). الجودة الشاملة والأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في الأردن). مؤتمة للبحوث والدراسات، 17(1)، ص ص 11- 42.
- طه، طارق.(2000). نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية. عمان: مكتبة الجامعات الأردنية الحكومية.
- عايش، شادي.(2008). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي(دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية). رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العباس، هشام.(2009). مؤشرات قياس الأداء المؤسسي للمكتبات ومراكز المعلومات. المجلة العربية 3000، 36(1)، ص ص 7- 24.
- العبد، جلال.(2003). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- العبد العال، عطية.(2005). تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي (تحليل وتصميم ودراسة حالة). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

- العبدالله، ابراهيم. (2002). رفع الكفاءة الإنتاجية للمؤسسات العربية الجامعية ط(1). بيروت: شركة المطبوعات للتوزيع والنشر.
- عبد المحسن، توفيق. (2002). تقييم الأداء المؤسسي: مداخل جديدة لعالم جديد. دار النهضة العربية، الاسكندرية، مصر.
- عبد المنعم، هيثم. (2001). نموذج محاسبي لقياس وتقييم الأداء المؤسسي للمنظمات. بحث مقدم في المؤتمر العربي الثاني في الادارة، القيادة الابداعية في مواجهة التحديات المعاصرة، القاهرة، مصر.
- العجلوني، عبدالفتاح. (1998). تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- العدلوني، محمد. (2002). العمل المؤسسي ط(1). بيروت: دار إين حزم للنشر.
- العلاونة، علي. (2001). واقع وآثار استخدام نظم المعلومات المحوسبة (دراسة ميدانية: مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الغزبواوي، علاء. (2006). نظم المعلومات الإدارية. الأسكندرية: أليكس لتكنولوجيا المعلومات.
- قعوار، شفاء. (2007). درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لفاعلية استخدام أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بالتزامهم الوظيفي وروحهم المعنوية. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

- قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين.(2007). نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المسير للنشر والتوزيع.
- القيسي، علي محمد فلاح.(2005). مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- الكساسبة، وصفي.(2007). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي(دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية). رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- كنعان، ابراهيم.(2007). العلاقة بين التنظيم الإداري والأداء المؤسسي للجامعات الحكومية في الأردن (اقتراح أنموذج للتطوير). رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الكيلاني، عثمان والبياتي، هلال والسالمي، علاء.(2000). المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ط(1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- مخيمر، عبدالعزيز وجودة، عبدالمحسن وفوزي، ناجي وعبدالقادر، عبدالقادر ومحمد، سعد.(2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

- المرجوشي، أيتن. (2008). تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة والدولية ط(1). القاهرة: دار النشر للجامعات.
- مرسى، نبيل. (2005). التقنيات الحديثة للمعلومات ونظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة للنشر.
- المساعيد، مفضي. (2006). تقدير درجة فاعلية الأداء المؤسسي للمدارس الثانوية الحكومية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- مشاعلة، وجدي. (1995). تحليل فاعلية الكلفة لنظم المعلومات الحاسوبية المستخدمة في مديريات القبول والتسجيل في الجامعات الحكومية الرسمية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- المعمار، علي. (2002). تقويم دور نظام المعلومات الإدارية في إتخاذ القرارات الإدارية في الجامعات (دراسة حالة). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.
- المغربي، عبد الحميد. (2002). نظم المعلومات الإدارية (الأسس والمبادئ). المنصورة: المكتبة العصرية للنشر.
- المقابلة، محمد. (2004). نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية وتطبيقاتها التربوية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- ملوخية، احمد. (2009). نظم المعلومات الإدارية ط(1). الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.



- نصيرات، فريد والخطيب، صالح.(2005). التخطيط الإستراتيجي والأداء المؤسسي ( دراسة تحليلية لقطاع صناعة الأدوية في الأردن). مجلة دراسات للعلوم الإدارية، 32(3)، ص ص 415-425.
- النعيمي، فوزة.(2007). البرنامج المنهجي لتطوير الأداء المؤسسي لمديريات التربية والتعليم. عمان، الاردن.
- الهاشم، عادل.(2004). أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية(دراسة مقارنة مع الجامعات الخاصة). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- وزارة التعليم العالي الأردنية.(2008). النشرة الدورية لوزارة التعليم العالي الأردنية. عمان، الأردن.
- الوقفي، علي عوض.(2004). تطوير ثقافة المنظمة لتحسين الأداء المؤسسي في البنوك التجارية الأردنية. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- يونس، احمد.(1998). تقييم أداء المؤسسات العامة في الاردن(دراسة ميدانية تحليلية). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الاردن.

- Alter, Steven. (2002). **Management Information Systems**. The foundation of E – Business, New Jersey: prentice – hall, international edition.
- Austin, Robert. (2000). **Measuring and Managing Performance in Organizations**. New York: Dorset House Publishing Co.
- Barrett, Scott. (2001). Factors And Their Effect In The Principles Utilization Of A Management Information Systems (Texas), **DAI** , AAT 61/08, P. 3002, pp24-29.
- Borruso, Gail. (2002). A Study of Secondary Principles Utilization of Computer Software as It Relates to Their Job Tasks, **DAI** , AAT 62/11, P.3748, pp12-21.
- Brown, Charles. (2003). **Guidelines for Performance – Based Principal Evaluation**. Missouri Department of Elementary and Secondary Education Administrator Evaluation Committee, TSR Publishing Co, pp 55-58.
- Buckman, Robin. (2004). **Building Knowledge in Organization Performance**. McGraw-Hill, Boston Publishing Co, pp 14-21.
- Cameron, Steven. (2003). **Organization Virtuosity & Performance**. Foundation of discipline, San Francisco Publishing Co, pp 23-31.
- Cary, Settler. (2004). An Evaluation of Informational Technology System at Pepperdine University. **DAI**, AAT 3171836, pp102-112.
- Douglas, Brown. (2004). Evaluating Administrators & Institutional Improvement in Higher Schools. **DAI**, AAT, 61, (7), pp7-49.

- Graham, Curtis. (2000). **Information System: Analysis, Design and Practices**. 2 nd. ed., Addison wisely publishing Co. London, p353.
- Hachette, Louise. (2002). Strategy of Institutional Improvement. DDI, Texas, **DAI**, **62**, **2957**, pp45-50.
- Hancott, Daren. (2005). The Relationship between Transformational Leadership and Organizational Performance in Public Companies in Canada. **DAI**, **AAT66**, 2 (1), pp21-35.
- Koelker, Karen. (2002). Use of Informational and Communicational Technology System Resources in Libraries by Directors. **DAI**, **AAT3127045**, 45, pp206-214.
- Layder, Martin. (2002).The Impact of Informational System on Administrative & organizational Performance in Higher Education Universities. **Higher Education Journal**, 3(1), pp65-78.
- Liker, Paul. (2000). **Management Information Systems: A strategy leadership approach**. Fort Worth: Harcourt & Brace.
- Mazini, R, & Lazzarotti, V (2006). The Role of Informational System on Administrative Activities in Universities. **DAI**, **AAT13**, **5**, pp591-601.
- Mcleod, R. (2000). **Management Information Systems: A Study of Computer – Based Information Systems**. N. y: Macmillan. Co.
- Milles, R. (2000). Designing Human System and Decision Making Using Administrative Informational System. **DAI**, **A11**, **3**, pp87-99.
- Mockler, Roberts. (2000). Computer Information Systems and Strategic Corporate Planning. **Business Horizons Journal**.30: pp 32–37.
- Noland, Bateman. (2000). Improving Institutional Performance in Accountability. **DAI**, **AAT5**, 2, pp12-24.

- O'Brien, Alfred. (2002). **Management Information Systems**. Managing Information Technology in E – Business Enterprise. McGraw – Hill, Irwin, Publishing Co.
- Pounder, Stows. (2000). Evaluating the Relevance of Quality & Institutional Performance in Higher Education. **Sage for Publication, London Journal: DAI**, A66, 234, 1(6), pp66-72.
- Rancharan, Harold. (2006). Informational Technology Integration in Higher Education: A case Study. **DAI**, AAT3226188, pp82-91.
- Rogers, Gary. (2000). Managing the Updating Computer IT Departments at Small Collages. **DAI**, A60, 12, 4272, pp65-69.
- Silver, Martin. (2000). **Decision Support Systems using Information Systems Directed and Non Directed Change**. Research Publishing Co, pp 47- 70.
- Simons, Rose. (2000). **Performance Measurement and Control Systems for Implementing Strategy**. New Jersey: Prentice Publishing Co.
- Singh, Karin. (2005). The Impact of Strategic Planning Process on Organizational Performance in Nonprofit Human Service Organization. **DAI**, A213, 66, 2(5), pp45-49.
- Strasser, Puffer. (2004). **The Effect of Information Technology Management on Overall Enterprise Performance in federal Agencies**. Unpublished MD, University of Maryland University College.
- Vaassen, Harold. (2002). **Management Information System: A managerial Approach**. John Wiley & Sons Ltd, England, pp 14-18.
- Voss, Castor. (2000). Developing a Management Information System. **Business strategy Review Journal**, 11(1), pp 54-58.

- Waqllase, G, & Cornelus, B. (2007). The Effect of Informational System on Administrative Hiring Jobs in American Private University. **DAI**, AAT3149028, 66, (5), pp113-119.
- Wilson, Levon. (2002). An Assessment of University Administrators and Faculty Knowledge of Constitutional and Federal Statutory in Higher Education, **DAI**, AAT 62, (10), 3319, pp 23-28.
- Zain, Mohammad. (2003). Use of Information Technology & (MIS) for Organizational Agility. **Singapore Review Journal**, 25, 1, 69, pp57-59.
- <http://www.yu.edu.jo/> HTML. Retrieved December 14, 2009.

# الملحق 1

بسم الله الرحمن الرحيم

أداة الدراسة بصورتها الأولية

(استبانة آراء المحكمين بصورتها الأولية)

جامعة اليرموك

كلية التربية

قسم الإدارة وأصول التربية

الأستاذ الفاضل.....المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،،،،

يجرى الباحث دراسة بعنوان " فاعلية نظم المعلومات الادارية في الجامعات الاردنية الحكومية ودورها في تحسين الاداء المؤسسي ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين". وقد أعد الباحث أداتين للدراسة:

الأولى: لقياس فاعلية نظم المعلومات الادارية في الجامعات الاردنية الحكومية.

الثانية: لقياس دور نظم المعلومات الادارية في تحسين الأداء المؤسسي في الجامعات الاردنية الحكومية.

ونظراً لما عرفتم به من إطلاع وخبرة ودراية في هذا المجال، يسر الباحث أن يضع بين أيديكم هذه الاستبانة لإبداء آرائكم وتضمين خبراتكم ومقترحاتكم وملاحظاتكم حول هاتين الأداتين من حيث: (دقة وسلامة الصياغة اللغوية، مدى انتماء الفقرات لمجالاتها، اقتراح فقرات مناسبة، نقل فقرات من مجال لآخر، حذف الفقرات غير المناسبة).

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير على تعاونكم..... والله الموفق

الباحث

رامي إبراهيم الشقران

آراء المحكمين التي ركزت على فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الاردنية الحكومية.

الرقم	الفقرات	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		التعديل المناسب
		منتمية	غير منتمية	سليمة	غير سليمة	
<b>المجال الأول: دقة وصحة المعلومات</b>						
1	المعلومات المتوفرة ذات موثوقية عالية بحيث تنقل صورة دقيقة عن الواقع الذي يهكم في مجال العمل.					
2	تتميز المعلومات بدرجة عالية من الشفافية.					
3	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات صحيحة خالية من الأخطاء.					
4	يمتاز النظام بمنح ثقة عالية للمستخدم في سلامة البيانات وامنها.					
5	تتوفر المعلومات بشكل كمي بحيث يسهل الاستفادة منها بشكل صحيح وتكون قابلة للتحليل.					
6	المعلومات التي يوفرها النظام تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها الموظف.					
7	يمكن مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها.					
8	المعلومات المتوفرة غير منقوصة ويمكن الاعتماد عليها في وضع الخطط المستقبلية بدرجة مناسبة من الثقة.					
9	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة نظراً لكفاءة العاملين فيها.					
10	المعلومات التي يخرجها النظام غير مكررة.					
11	المعلومات التي تعامل معها مرتبة ترتيباً منطقياً تساهم في استخدامها في الوظائف الادارية المختلفة.					

					12	سرعة النظام في توفير المعلومات لا تؤثر في دقتها وصحتها.
					13	ينسجم نظام المعلومات المستخدم مع متطلبات العمل المتعلقة بتحقيق الاهداف المرجوة.
					14	لا يسمح النظام في وحدتي بالدخول لاي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة.
<b>المجال الثاني: شمول المعلومات</b>						
					15	تلبى المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي جميع احتياجات العاملون في الوحدات الادارية.
					16	يقدم النظام معلومات موجزة وكافية وملائمة لحاجتك كما ونوعاً لأداء عملك.
					17	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بمراعاتها للاحتياجات المستقبلية.
					18	يتمتع العاملون في القسم بمعرفة تامة لاحتياجات المراجعين من المعلومات.
					19	التقارير التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تحتوي على معلومات شاملة تساهم في اتجاز الوظائف الادارية.
					20	تتصف المعلومات الواردة بانها ممثلة برسوم واشكال بيانية تساهم في انجاز كافة المهام والأعمال.
					21	التقارير التي يوفرها نظام المعلومات تحتوي على معلومات شاملة وكافية عن سير العمل في وحدتك الادارية.
					22	يتصف نظام المعلومات بانه يمكن ان يوفر لك اية معلومات قد تحتاجها اثناء العمل.
					23	تغطي اجهزة الادخال والإخراج المتوفرة متطلبات الاستفادة من نظام المعلومات في أداء العمل.



					يعمل نظام المعلومات على تسهيل تبادل المعلومات بين أقسام الجامعة المختلفة.	24
<b>المجال الثالث: مرونة / حداثة المعلومات</b>						
					تتصف المعلومات الواردة بالقابلية لحذف بيانات غير مطلوبة.	25
					يتصف نظام المعلومات بسهولة التفاعل والتخاطب معه.	26
					تساهم المتابعة المستمرة لتطوير نظام المعلومات المستخدم في زيادة كفاءته.	27
					يوفر النظام معلومات من السهولة الحصول عليها دون إجراءات معقدة.	28
					يساعد نظام المعلومات المستخدم على تبسيط وتسهيل إجراءات العمل .	29
					يتصف نظام المعلومات بالتقيد التام بتنفيذ القوانين واللوائح الإدارية.	30
					يسهم نظام المعلومات للموظفين بإبداء الرأي في العمل ليتمكنوا من المساهمة في التطوير.	31
					يتم تحديث المعلومات باستمرار.	32
					تمتاز طريقة الحصول على المعلومات المطلوبة بالمرونة الكافية لإضافة أو تحديث أو إلغاء أو استرجاع البيانات المطلوبة.	33
					هناك تكامل وتنسق متبادل بين الأقسام المختلفة من أجل الأهداف المراد تحقيقها.	34
					يوفر النظام معلومات سريعة في بعض الظروف الطارئة.	35
					يوفر نظام المعلومات المستخدم معلومات متجددة ومتطورة.	36

					تمتاز الاجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها او تحديثها حسب متطلبات النظام.	37
					يوفر النظام الحالي المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة والتغذية الراجعة لما تصدره من قرارات.	38
<b>المجال الرابع: وضوح المعلومات</b>						
					المعلومات التي يوفرها النظام تتصف بالوضوح بحيث يمكن فهمها بسهولة.	39
					يوفر النظام معلومات واضحة للمستخدمين عن ادوارهم ومهامهم في الوحدة الادارية التي يعملون بها.	40
					يقدم النظام معلومات واضحة حول التنفيذ الجيد للعمل من خلال إتباع الاجراءات والقواعد والقوانين داخل الجامعة.	41
					يوفر النظام كافة المعلومات التي تحتاجها عند اتخاذ معظم القرارات.	42
					تمتاز طريقة الحصول على المعلومات التي يقدمها النظام بالوضوح.	43
					تقسم المعلومات التي يوفرها النظام بأنها ذات درجة عالية من التفصيل الذي احتاجه في إنجاز الوظائف الإدارية.	44
					يوفر النظام المعلومات بحيث تعطي صورة واضحة للواقع.	45
<b>المجال الخامس: توقيت المعلومات</b>						
					يتيح نظام المعلومات الحالي الفرصة الكافية لانجاز الاعمال اليومية وبالتوقيت الزمني المحدد.	46
					يوفر النظام المستخدم السرعة الكافية في الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.	47

					48	هناك تعاون وتنسيق بين الأقسام المختلفة في تبادل المعلومات من أجل تحقيق الأهداف المشتركة مما يوفر الوقت ويسرع العمل.
					49	يوفر النظام المعلومات السريعة في الوقت المناسب لإجراز الأعمال المطلوبة.
					50	يتصف النظام المستخدم بالسرعة والإتقان في الحصول على المعلومات.
					51	يتم الحصول على المعلومات من خلال النظام بشكل منتظم.
					52	زمن الاستجابة للمعلومات التي يتم طلبها من نظام المعلومات قصير جداً.
					53	المعلومات التي تطلبها تصلك في الوقت المناسب.
<b>المجال السادس: كلفة / عقد المعلومات</b>						
					54	الفوائد المتحققة من نظام المعلومات المستخدم أكبر مما ينفق عليه من تكاليف.
					55	نظام المعلومات الحالي يوفر ما يتم احتياجه من معلومات ذات قيمة عالية بتكلفة قليلة.
					56	نظام المعلومات المستخدم يوفر خدمات عالية المستوى تشكل عائداً مجدياً تبرر تكلفتها.
					57	يساعد النظام المستخدم على وقف هدر الموارد المادية.
					58	يوفر نظام المعلومات الحالي كثير من الوقت والجهد ويسرع العمل.
					59	يمكن القول ان الفوائد المتحققة من نظام المعلومات المستخدم تفوق التكاليف المترتبة عليه.

المجال السابع: الأجهزة والمعدات المستخدمة في النظام

					60	ان الاجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات في وحدتي هي افضل واحديث المتوفر.
					61	تتلبى لي البرامج المستخدمة في وحدتي الادارية احتياجات عملي.
					62	تتلاءم البرامج المستخدمة مع الحاجة لمعالجة المعلومات وتحليلها.
					63	يمكن تصحيح او تطوير البرامج المستخدمة في النظام بسهولة.
					64	تتيح الاجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي في تسهيل استلام وتسليم مختلف المعلومات الواردة والصادرة للدوائر والاقسام بشكل آمن في الجامعة.
					65	يتوفر لي جميع التعليمات والاجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في اداء عملي.
					67	ان الاجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات تتناسب وطبيعة العمل في وحدتي.
					68	ان القدرات التخزينية ( الذاكرة ) للاجهزة المستخدمة في وحدتي جيدة وتقوم بأغراض حفظ نظام المعلومات بكفاءة عالية.
					69	ان الاجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي تناسب احتياجات العمل لتحقيق الاهداف المنشودة من نظام المعلومات.
					70	تمتاز اجراءات وتعليمات تشغيل البرامج في نظام المعلومات المستخدم بالسهولة والوضوح.
					71	تقوم اجهزة الاخراج و الادخال المتوفرة في وحدتي بتغطية جميع الاحتياجات اللازمة بغرض الاستفادة من نظام المعلومات بالشكل الأمثل.

**ملاحظة : إضافة أي مجالات أو فقرات تراها مناسبة لتحقيق غرض الدراسة؟**

.....  
 .....

آراء المحكمين التي ركزت على دور نظم المعلومات الادارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل  
 الوحدات الإدارية في الجامعات الاردنية الحكومية.

الرقم	الفقرات	الانتماء للمجال		الصياغة اللغوية		التعديل المناسب
		متنمية	غير متنمية	سليمة	غير سليمة	
1	يساعد نظام المعلومات في توضيح الادوار والمسؤوليات والاختصاصات للعاملون.					
2	يساعد نظام المعلومات في وضوح جهة المساءلة والرقابة والمكافأة داخل وحدتي.					
3	يساعد نظام المعلومات في انخفاض البيروقراطية وبساطة الاجراءات في العمل.					
4	يشجع نظام المعلومات العاملون لتقبل الابداع واستيعاب الجديد.					
5	يوضح نظام المعلومات الاهداف والاولويات والخطط التنفيذية داخل وحدتي.					
6	يشجع نظام المعلومات على التدريب المستمر للكوادر العاملة في وحدتي.					
7	يساعد نظام المعلومات على الشفافية والنقد الذاتي داخل العمل.					
8	يساعد نظام المعلومات على وضع الخطط والبرامج وتنفيذها داخل وحدتي.					
9	يعمل نظام المعلومات على متابعة الأهداف وتحقيقها.					

					10	يشجع نظام المعلومات العاملون على المشاركة في وضع القرارات وإبداء الرأي.
					11	يعمل النظام على إسيابية حركة المعلومات بين العاملون والإدارة ومراكز الجامعة وبمختلف الإتجاهات.
					12	يساعد نظام المعلومات على توضيح نظم وطرق الاتصال داخل وحدتي ومع الأقسام الأخرى.
					13	يشجع نظام المعلومات على إنتشار روح الفريق بين العاملون والتعاون لتحقيق نتائج إيجابية في العمل.
					14	يشجع نظام المعلومات على وضع خطة لتدريب العاملون على التكنولوجيا لتحقيق أداء أفضل.
					15	يعمل نظام المعلومات على التركيز على إحتياجات الفئة المستهدفة ومتلقي الخدمة.
					16	يساعد نظام المعلومات على تكامل عمل وحدتي مع باقي الوحدات في الجامعة.
					17	يعمل نظام المعلومات على رسم هيكل تنظيمي لوحدتي وتخطيطه بمرونة وسرعة.
					18	يعمل نظام المعلومات على تسهيل تطبيق اللامركزية في العمل.
					19	يساعد نظام المعلومات على تغيير الامااط القيادية والإدارية التقليدية الى اناط حديثة داخل وحدتي.
					20	يشجع نظام المعلومات على تعزيز مراقبة وضبط الالتزام بإجراءات وقواعد العمل الرسمية داخل وحدتي.
					21	يساعد تطبيق أنظمة المعلومات في عمليات اتخاذ القرارات ووضع بدائل لها بكفاءة عالية.

					22	يعمل نظام المعلومات على دقة وسهولة تحرير وطبع النصوص المختلفة كالرسائل والمذكرات والتقارير والاشكال والرسوم البيانية الخاصة بوحديتي.
					23	يعمل نظام المعلومات على تحضير جدول المناقشات والاجتماعات والندوات واللقاءات داخل وحدتي.
					24	يساعد نظام المعلومات على تنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات داخل وحدتي.
					25	يساعد نظام المعلومات على استخدام الاساليب العلمية في حل المشكلات وصناعة القرارات ومعالجة القضايا التي تواجه عمل وحدتي.
					26	يشجع نظام المعلومات على التعامل مع الجودة الشاملة وتطبيقها في العمل كهدف استراتيجي.
					27	يشجع نظام المعلومات على تفويض الصلاحيات للعاملون مع التأكيد على مبدأ المساءلة.
					28	يساعد نظام المعلومات على تطبيق نظام فعال للرقابة على الاداء وتقييم الاجاز للعاملون.
					29	يساعد نظام المعلومات في متابعة التطورات في مجال تقديم الخدمة للمستفيدين ونيل رضاهم.
					30	يشجع نظام المعلومات على القيام بالمراجعة الدورية لكل الاجراءات والنظم وتعديلها او تغييرها داخل وحدتك اعتماداً على نتائج البحوث والدراسات والتقييم.
					31	يساعد نظام المعلومات على وضع تعليمات ولوائح توضح دور الموظف في تحقيق الاهداف.
					32	يعمل نظام المعلومات على السهولة والسرعة في اتمام المعاملات المطلوبة داخل وحدتي.
					33	يساعد نظام المعلومات على رفع جودة العمل وتحسين أداء العاملين.

					34	يساهم نظام المعلومات في رفع كفاءة وقدرة وحدتي على الاستخدام الامثل للموارد المادية والبشرية.
					35	يساعد نظام المعلومات على إيجاد وسائل اتصال فعالة بين الموظفين والمراجعين.
					36	يشجع نظام المعلومات على استطلاع اراء المستخدمين والعاملون حول مستوى الخدمة المقدمة من خلال وحدتي.
					37	يعمل نظام المعلومات على زيادة وعي العاملون بالمعلومات المتعلقة بالعمل.
					38	يساعد نظام المعلومات على شعور العاملون بالرضا الوظيفي وولائهم للوحدة الإدارية.
					39	يشجع نظام المعلومات العاملون في وحدتي على تجريب اساليب عمل جديدة وتقديم الفكر ابداعية.
					40	يساعد نظام المعلومات على مقارنة وضع وحدتي الادارية مع الوحدات الادارية المماثلة في الجامعة والجامعات الاخرى من حيث تقديم الخدمات للمستخدمين.
					41	يساعد نظام المعلومات على سهولة الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة في وحدتي الادارية بدون تعقيدات.
					42	يشجع نظام المعلومات على استخدام (الاهداف) كمعيار لقياس فاعلية أداء العاملون.
					43	يسمح نظام المعلومات للعاملون في وحدتي الادارية في ابداء ارائهم في العمل ليتمكنوا من المساهمة في التطوير والابداع.
					44	يتيح نظام المعلومات مساحة واسعة لانجاز الاعمال اليومية بشكل فوري ومباشر وبوقت محدد.
					45	يعمل نظام المعلومات على تحديد احتياجات وحدتي الادارية المختلفة(المادية والبشرية).



				46	أرجع إلى الأنظمة والقوانين والتعليمات التي تحكم أداء وخدماتي الإدارية باستخدام نظم المعلومات.
				47	أتابع النشاطات والاعمال الإدارية في وخدماتي من خلال نظم المعلومات.
				48	استخدام نظم المعلومات في إدارة الوقت داخل وخدماتي.
				49	أعمل على إدارة الموارد المادية من (معدات ولسوازم) باستخدام نظم المعلومات.
				50	اطلع على مقترحات العاملون المتعلقة بتطوير الخطط وبرامج العمل باستخدام نظم المعلومات.
				51	يساعد نظام المعلومات على التنبؤ بالأعمال المستقبلية لخدماتي الإدارية.
				52	يساعد نظام المعلومات في التوزيع العلمي للأعمال والمهام بين العاملون في وخدماتي.
				53	يساهم نظام المعلومات في الحد من الإزدواجية في العمل داخل وخدماتي.
				54	يعمل نظام المعلومات على تمكين المواطنين من الوصول الى رسالة ورؤية وأهداف وخدماتي الإدارية.
				55	يساعد نظام المعلومات على الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات للعاملون عن طبيعة سير الأعمال.
				56	يعطي نظام المعلومات نتائج أفضل في العمل لما يوفره من معلومات واضحة ودقيقة.
				57	يؤدي نظام المعلومات المستخدم الى زيادة حجم الخدمة المقدمة للمستخدمين.
				58	يساعد نظام المعلومات في إكتشاف أماكن الخلل في العمل وتصحيحها ومعالجتها.

					يساهم نظام المعلومات في التقويم الذاتي والشامل لجميع أعمال ونشاطات ونتائج العاملون بموضوعية.	59
					يساهم نظام المعلومات في التغيير المستمر في بيئة العمل الداخلية.	60
					يساعد نظام المعلومات العاملون على إنجاز الواجبات المطلوبة بشكل صحيح وفي مواعيدها المحددة.	61
					يساهم نظام المعلومات في بناء قيادات إدارية مستقبلية من العاملون.	62
					يعمل نظام المعلومات على توفير مناخ تنظيمي صحي خال من الصراعات والضغط داخل وحدتي.	63
					يساهم نظام المعلومات في تأدية الأعمال والمهام بشكل سريع ومنظم.	64
					يساهم نظام المعلومات في نشر أهداف وحدتي التنظيمية ونجاحاتها على كافة أقسام الجامعة.	65
					إستخدام نظام المعلومات زاد من كفاءة العاملون وسرعتهم في أدائهم للأعمال.	66
					إستخدام نظام المعلومات أدى الى تقليص عبء العمل الملقى على العاملون في وحدتي.	67
					يساهم نظام المعلومات في الحد من هدر الموارد المادية والبشرية داخل وحدتي.	68
					يساعد نظام المعلومات على توضيح آليات المتابعة الدورية لمنجزات العاملون داخل وحدتي.	69
					يوفر نظام المعلومات المستخدم الوقت الكافي للعاملون لدراسة البيانات المعروضة عليهم وتحليلها.	70

					71	يؤدي نظام المعلومات المستخدم الى زيادة المعرفة بالعمل والواجبات المطلوبة لتحقيق الاهداف باقل وقت وجهد ممكن.
					72	يساعد نظام المعلومات المستخدم على معرفة إحتياجات وحدتي من العاملون وتنميتهم وظيفياً ومهنياً من خلال عقد ورشات ودورات تدريبية.
					73	يساعد نظام المعلومات على متابعة قدرات واستعدادات وميول العاملون من اجل تحديد مهامهم ومسؤولياتهم.
					74	يساهم نظام المعلومات باحاطة جميع العاملون بكافة الاوامر والتوجيهات لضمان تحقيق اهداف.
					75	يساعد نظام المعلومات على توصيف الوظائف للعاملون واعداد التعليمات والاورام والقواعد التنظيمية لمجريات العمل في وحدتي.
					76	يساهم نظام المعلومات في توفير بيئة عمل ديمقراطية وتشاركية.
					77	يساعد نظام المعلومات على تنفيذ تغذية راجعة مستمرة اثناء تنفيذ الأعمال.
					78	يساعد نظام المعلومات على تحديث مصادر العمل التكنولوجية بما يضمن التحديث المستمر لوحدتي.
					79	يساهم نظام المعلومات على وضوح المهام للعاملين داخل وحدتي.
					80	يساعد نظام المعلومات في تقدير عدد العاملون اللذين سيوكل إليهم تنفيذ الأعمال وتحديد إختصاصاتهم.

السؤال : ما المقترحات التطويرية التي يمكن أن تساهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية؟

## الملحق 2

بسم الله الرحمن الرحيم

(أداة الدراسة الرئيسية بصورتها النهائية)

جامعة اليرموك

كلية التربية

قسم الإدارة وأصول التربية

الأستاذ الفاضل.....المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد ،،،،

يجرى الباحث دراسة بعنوان " فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي ومقترحات للتطوير من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين"، وذلك كمتطلب للحصول على درجة الدكتوراة في الإدارة التربوية من كلية التربية في جامعة اليرموك. ولتحقيق أهداف الدراسة فإن الباحث يضع بين أيديكم هذه الإستبانة، ويرجو منكم قراءتها والإجابة عن جميع فقراتها ووضع إشارة (x) في المكان المناسب الذي يعبر عن وجهة نظركم بالنسبة لكل فقرة، ونظراً لما عرفتم به من إطلاع وخبرة في هذا المجال فإن الباحث يتوسم فيكم بالشفافية والموضوعية عند الإجابة. علماً بأن جميع المعلومات التي سوف يحصل عليها الباحث ستعامل بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحث

رامي الشقران

البيانات الشخصية والوظيفية :

يرجى وضع إشارة (x) أمام الإجابة التي تنطبق عليك :

سنوات الخبرة العملية :  أقل من 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

الجامعة :  اليرموك  العلوم والتكنولوجيا الأردنية  آل البيت

المسمى الوظيفي :  عميد كلية  رئيس قسم أكاديمي  مدير دائرة إدارية

**نظم المعلومات الإدارية:** هي النظم (المحوسبه أو الآليه) الساندة في الجامعة والتي تختص بجمع ومعالجة البيانات بغرض تحويلها إلى معلومات وتقارير مفيدة تخدم متخذي القرارات وتتفق مع احتياجاتهم داخل العمل.

**الأداء المؤسسي:** مدى قدرة الوحدات الإدارية داخل المؤسسات في إدارة أنشطتها الإدارية المختلفة بكفاءة، وإنجاز المهام والأعمال الموكولة اليها بفاعلية عالية، خلال فترة زمنية محددة، من خلال تحسين أداء العاملين فيها، وتحويل المدخلات والموارد المتاحة إلى مخرجات بالنوعية والكمية والجودة المطلوبة.

**ثانياً:** فقرات الإستبانة التي تركز على فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
<b>المجال الأول: وضوح المعلومات ودقتها.</b>						
1	يوفر النظام معلومات ذات موثوقية عالية بحيث تعكس صورة دقيقة عن الواقع في مجال العمل.					
2	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات من النظام بالسهولة والوضوح.					
3	يوفر النظام معلومات مرتبة ترتيباً منطقياً تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العامل في مجال العمل.					
4	يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الإعتماد عليها في مجال العمل.					
5	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملين القائمين عليه.					
6	تمتاز مخرجات النظام بأنها غير مكررة.					
7	يوفر النظام المعلومات بصورة سريعة عند طلبها بحيث لا تؤثر في دقتها وصحتها.					
8	يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها.					

					9	يحصل المستفيدون من النظام على نتائج أفضل للأعمال عندما يعتمدون على ما يوفره من معلومات واضحة ودقيقة.
<b>المجال الثاني: شمول المعلومات</b>						
					1	تلبى المعلومات التي يوفرها النظام جميع الإحتياجات الحالية والمستقبلية للعاملون في مجال العمل.
					2	يوفر النظام معلومات كافية تلبى إحتياجات المراجعين.
					3	يتصف النظام بأنه يمكن ان يوفر أية معلومات قد يحتاجها العاملون اثناء العمل.
					4	يوفر النظام معلومات ذات درجة عالية من التفصيل يحتاجها العاملون في إنجاز الوظائف الإدارية.
					5	يوفر النظام تقارير تحتوي على معلومات شاملة عن سير العمل تساهم في إنجاز المهام والأعمال المختلفة.
					6	يوفر النظام كافة المعلومات وجميع البدائل الممكنة عند إتخاذ القرارات في العمل.
					7	تتصف المعلومات الواردة من النظام بانها مدعمة برسوم واشكال بيانية تساهم في إنجاز المهام والأعمال المطلوبة.
<b>المجال الثالث: مرونة المعلومات وحدانتها</b>						
					1	تتصف المعلومات الواردة من النظام بالقابلية للحذف أو الإضافة.
					2	يوفر النظام آلية لتحديث المعلومات بشكل مستمر.
					3	تسهم عملية التحديث المستمر للنظام في زيادة كفاءته وفاعليته.

					4	يقيد النظام العاملون بتنفيذ القوانين واللوائح الإدارية في مجال العمل.
					5	يساعد النظام العاملون على سهولة التعامل معه.
					6	يوفر النظام آلية لدخول الأشخاص المخولين فقط.
					7	يوفر النظام معلومات متجددة ومتطورة وحديثة بشكل مستمر.
<b>المجال الرابع: توقيت المعلومات</b>						
					1	تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الأعمال اليومية وبالوقت المحدد.
					2	يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة.
					3	يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعة مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل.
					4	يوفر النظام معلومات سريعة وفي الوقت المناسب لإنجاز الأعمال المطلوبة.
					5	يتيح النظام الحصول على المعلومات بشكل دوري ومنتظم.
<b>المجال الخامس: كلفة / عقد المعلومات</b>						
					1	يحقق النظام فوائد مهمة أكبر مما ينفق عليه من تكاليف.
					2	يوفر النظام معلومات ذات قيمة عالية وبتكلفة متدنية.
					3	يوفر النظام خدمات عالية المستوى توازي التكلفة التي تنفق عليه.

					يساعد إستخدام النظام على الحد من هدر الموارد المادية والمالية من خلال خفض التكاليف.	4
					يوفر النظام كثيراً من الوقت والجهد مما يبرر تكلفته العالية.	5
<b>المجال السادس: الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام</b>						
					الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب المتوفر.	1
					الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام قادرة على تلبية كافة إحتياجات العمل.	2
					تمتاز الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل إستخدامها او تحديثها حسب متطلبات العمل.	3
					تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل إستلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الوحدات الإدارية وتسليمها.	4
					يوفر النظام جميع التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي تلزم لأداء العمل.	5
					القدرات التخزينية ( الذاكرة ) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية.	7
					تعمل أجهزة الإخال والإخراج المتوفرة بتغطية جميع الإحتياجات اللازمة من أجل الإستفادة من المعلومات بالشكل الأنسب.	8



**النتائج:** فقرات الإستبانة التي تركز على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في الجامعات الأردنية الحكومية.

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
<b>المجال الأول : بيئة وأساليب العمل : حيث تساعد نظم المعلومات الإدارية في :</b>						
1	وضوح الأدوار والمسؤوليات والمهام للعاملون وتوزيعها بشكل أمثل.					
2	التعامل مع الجودة الشاملة وتطبيقها في العمل كهدف إستراتيجي.					
3	تقليص البيروقراطية وتسهيل إجراءات العمل.					
4	تشجيع العاملون على تقبل التغيير وإستيعابه.					
5	الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل.					
6	توفير بيئة عمل ديمقراطية وتشاركية تساعد العاملون على تقديم أفكار إبداعية.					
7	تغيير الانماط القيادية والإدارية التقليدية الى أنماط حديثة في مجال العمل.					
8	التغيير الإيجابي والمستمر في بيئة العمل الداخلية.					
9	شعور العاملون بالرضا الوظيفي داخل العمل.					
10	إتاحة مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر.					
11	توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغط.					

					12	العمل بروح الفريق والتعاون بين العاملون.
					13	التشخيص الدقيق لبيئة العمل الداخلية والخارجية.
					14	إتاحة الفرصة أمام العاملون في الإستقلالية بالعمل المراد إتجازه.
<b>المجال الثاني : الفاعلية والكفاءة المؤسسية : حيث تساعد نظم المعلومات الإدارية في :</b>						
					1	إيجاد وسائل إتصال فعالة بين العاملون والمراجعين.
					2	إعداد إجراءات وتعليمات العمل التنظيمية داخل الوحدة الإدارية.
					3	إتسباية حركة المعلومات بين العاملون والادارة ووحدات الجامعة وبمختلف الإتجاهات.
					4	إدراك أفراد المجتمع المحلي لرسالة ورؤية وأهداف الوحدات الإدارية.
					5	إستطلاع اراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم.
					6	التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة.
					7	تقديم خدمة ذات جودة عالية للفئة المستهدفة ونيل رضاهم.
					8	سهولة الاتصال بين المستويات الادارية المختلفة ومع الوحدات الاخرى.
					9	إكتشاف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها.
					10	القيام بالمهام والأعمال وفق خطة مدروسة.
					11	سير العمل بشكل طبيعي في حال غياب أحد العاملون.

**المجال الثالث : إدارة الموارد المتاحة : حيث تساعد نظم المعلومات الإدارية في :**

					1	تقليل عبء العمل المنقضى على كاهل العاملون في مجال العمل.
					2	المساهمة في بناء قيادات إدارية مستقبلية من العاملون.
					3	زيادة وعي العاملون بأهمية المعلومات المتعلقة بالعمل.
					4	إدارة الوقت بفاعلية داخل العمل.
					5	زيادة كفاءة وقدرة الوحدات الإدارية من خلال الإستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.
					6	رفع جودة العمل وتحسين أداء العاملون.
					7	تحضير جدول المناقشات والاجتماعات والتدوات واللقاءات داخل الوحدات الإدارية.
					8	دقة وسهولة تحرير وطبع النصوص المختلفة كالرسائل والمذكرات والتقارير والاشكال والرسوم البيانية في مجال العمل.
					9	المراجعة المستمرة لإحتياجات العمل من التكنولوجيا والمعدات الحديثة والموارد البشرية وإختيار الأنسب منها.
					10	التدريب المستمر للعاملون في مختلف المجالات من أجل تحقيق نتائج إيجابية في العمل.
					11	الحد من الإزدواجية في العمل وتداخل الصلاحيات بين العاملون.

**المجال الرابع : الأداء الإداري : حيث تساعد نظم المعلومات الإدارية في :**

					1	التقييم المستمر لجميع أعمال ونشاطات العاملون أثناء تنفيذ المهام.
					2	مشاركة العاملون في إتخاذ القرارات وتحديد الأهداف ووضع المقترحات المتعلقة في مجال العمل.
					3	إستثمار نتائج المتابعة والتقييم في تطوير الخطط والبرامج في مجال العمل.
					4	التنبؤ بالمشكلات ومعالجتها قبل وقوعها في مجال العمل.
					5	زيادة معرفة العاملون بإجراءات العمل والواجبات المطلوبة مما يساعد في تحقيق الأهداف بأقل وقت وجهد.
					6	القيام بالمراجعة الدورية لكل الإجراءات والأساليب المتبعة في العمل وتعديلها أو تغييرها حسب متطلبات العمل.
					7	إتباع وتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات وقواعد العمل الرسمية داخل بيئة العمل.
					8	تطبيق اللامركزية وتفويض الصلاحيات في العمل مع التأكيد على مبدأ المساعدة.
					9	مقارنة وضع الوحدة الإدارية مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعة والجامعات الأخرى من حيث تقديم الخدمات للمستفيدين.

**رابعاً: السؤال :** ما المقترحات التطويرية التي يمكن أن تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية؟

.....

.....

.....

### الملحق 3

قائمة بأسماء الأساتذة أعضاء هيئة التدريس المحكمين للإستبانة (أداة الدراسة)

الرقم	الاسم	مكان العمل	القسم
1	الدكتور نواف شطناوي	جامعة اليرموك	الإدارة ووصول التربية
2	الأستاذ الدكتور عدنان البدي	جامعة اليرموك	الإدارة ووصول التربية
3	الأستاذ الدكتور هاني الطويل	الجامعة الأردنية	الإدارة ووصول التربية
4	الأستاذ الدكتور أنمار الكيلاني	الجامعة الأردنية	الإدارة ووصول التربية
5	الأستاذ الدكتور عايد الهرش	جامعة اليرموك	المناهج وطرق التدريس
6	الأستاذ الدكتور عارف عطاري	جامعة اليرموك	الإدارة ووصول التربية
7	الأستاذ الدكتور محمد الخوالدة	جامعة اليرموك	الإدارة ووصول التربية
8	المهندس محمد المعاني	جامعة آل البيت	مركز الحاسب والمعلومات
9	الدكتور بلال ابو العطا	جامعة اليرموك	نظم معلومات إدارية
10	الدكتور إياد حمادنة	جامعة آل البيت	العلوم التربوية (قياس وتقويم)
11	الدكتور عمر الجراح	جامعة العلوم والتكنولوجيا	مركز الحاسب والمعلومات
12	الدكتور المهندس سامح غوانمة	جامعة اليرموك	مركز الحاسب والمعلومات
13	الدكتور سامر سماره	جامعة اليرموك	نظم معلومات حاسوبية
14	الدكتور راند عباينة	جامعة اليرموك	الإدارة العامة

## Abstract

**AL-Shagran, Rami Ibrahim Abdel-Rahman. (2010). The Effectiveness of Management Information Systems at Jordanian Public Universities and their Role in Improving the Institutional Performance and Suggested Developments as Perceived By Academic and administrative Leaders. PH.D. Dissertation, Yarmouk University. (Supervisor: PH.D. Mohammad Ali Ashour).**

The purpose of this study is to identify the effectiveness of management information systems at Jordanian public universities and their role in improving the institutional performance and suggested developments as perceived by academic and administrative leaders.

The study population consisted of all academic and managerial leaders in public Jordanian universities (Yarmouk University, Jordanian University of Science and Technology, Al al-Bayt University), during the academic year 2009/2010, distributed as follows: (174) academic leaders, and (96) managerial leaders, and numbered (n=270). The study sample included all academic and managerial leaders in public Jordanian universities, and numbered (n=223), after a pilot study was drawn out from the population.

The researcher prepared & developed a questionnaire consisted of two tools, the first focused on measuring the effectiveness of management information systems, and consisted (41) items, distributed in six domains, while the second tool focused on measuring the role of management information systems in improving institutional performance level, and consisted (45) Items distributed in four domains. Validity and reliability coefficient were ensured for the tool. **The findings of the study were:**

- The effectiveness of management information systems at Jordanian Public universities showed a **high** effectiveness on all domains, and on the tool as whole, except "equipment, devices and tools used in the MIS system", domain, which showed an **average** effectiveness.
- There are no statistical significant differences at the significance level of ( $\alpha = 0.05$ ) on all domains of the effectiveness of management information systems, and on the tool as whole, due to the variables (practical experience, and the university), while

the results showed that there were statistical significant differences at the significance level of ( $\alpha = 0.05$ ) on all domains of the effectiveness of management information systems, and on the tool as whole, due to the variable (job title). And to compute the differences between the means for the (job title) variable, post hoc comparisons (T<sub>oke</sub>) were applied; the study found a statistical significant difference in favor of (director of administrative department) which is included in (job title) variable.

- The role of management information systems in improving institutional performance level in administrative units showed a **high** degree on all domains, and on the tool as whole. The domain "institutional effectiveness and efficiency", was listed at the top.
- There is a **positive correlation** between the effectiveness of management information systems, and between the degree of improvement in institutional performance level, on all domains, and on the tool as whole.
- The most important proposals for developing management information systems at Jordanian public universities, were as follows:
  1. Activating the role of Internet & E-Mail, as appropriate and effective instruments for transporting, exchanging, and contributing information between administrative departments and units at universities.
  2. Creating a mechanism, to facilitate and accelerate the access of academic and administrative leaders for databases, so as to obtain or inquire about any important information directly in workplace.

In light of the study findings, the researcher recommends: developing the tools and instrument of obtaining and contributing information between the administrative units, by using the Internet & the E-mail (using internal & safe net work), providing software application, hardware's, and tools, which are necessary & appropriate to supply administrative units with brief reports represented by forms and graphs, that can contribute in achieving tasks and administrative works required.

**Key Words: Management Information Systems, Institutional Performance, Public Jordanian Universities, Academic and Managerial Leaders.**