

نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي

(دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية بني وليد)

د. أحمد الصادق معتوق الصادق*

مستخلص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتوضيح دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين عناصر الأداء الوظيفي لدي مصلحة الأحوال المدنية بني وليد، والتعرف على واقع نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات العامة وأثرها علي عناصر الأداء الوظيفي ، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بجمع البيانات والمعلومات عن طريق الاستبانة ، حيث تم توزيع (50) استبانة وهو يمثل عدد العاملين بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد، وبعد جمع الاستبانة واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها أن هناك تحول تجاه نظم المعلومات الإدارية في العمل الإداري بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد. كذلك وجود اثر إحصائيا بين نظم المعلومات المستخدمة حاليا بالمؤسسة و زيادة مستوى الأداء بإدارة، وكذلك وجود اثر دو دلالة إحصائية في مساهمة تقنية نظم المعلومات المستخدمة حاليا بالإدارة في تقليص حجم الأعمال الورقية، وتوصى الدراسة بضرورة الانتقال والتحول التام نحو نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة لما لها من دور في تحسين نوعية العمل وتبسيط الإجراءات. وأيضا توفير الإمكانيات المادية والبشرية للتحول للنظم الإدارية الحديثة والمعاصرة عن طريق التدريب للعاملين لتحسين الأداء مستقبلا. وكذلك توفير أساليب وإجراءات أمنية وقائية تضمن حماية البيانات والمعلومات من الاختراق وذلك للحفاظ على الوثائق والبيانات الخاصة بالإدارة.

الكلمات الدالة: النظام، المعلومات، نظم المعلومات الإدارية، الأداء، الأداء الوظيفي، نوعية العمل، كمية العمل المنجز.

*استاد مساعد، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الزيتونة.

الإيميل: ahmadmatoo@gmail.com



1- الاطار التمهيدي للدراسة

1.1 مقدمة:

تعد المعلومات موردا رئيسيا من موارد المؤسسة، ومصدرا مهما لنجاحها، وذلك لما لها دور في زيادة كفاءة وفعالية الأنشطة الإدارية المختلفة، فالمعلومات الدقيقة والمتاحة بسرعة تساعد إدارة المؤسسة في تأدية مهامها ووظائفها العديدة من تخطيط، تنظيم، توجيه، اتخاذ القرارات، رقابة، وكذلك تسهيل الاستغلال الجيد لها والتحكم في استخداماتها، وقد جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم القادرة على السيطرة على الكم الهائل من المعلومات في عملية، تخزينها، معالجتها، ونشرها بما يكفل ما تحتاجه المؤسسة من بيانات ومعلومات ضرورية ودقيقة لمختلف المستويات الإدارية، ومختلف الأنظمة الفرعية، حتي تستطيع المؤسسة تحسين أداءها وتزويد من كفاءاتها في اتخاذ القرارات، وتسهيل تنفيذها بشكل فعال، وبما أن الأداء الوظيفي يمثل معيارا هاما لمعرفة درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، فإنه يشكل أهمية أساسية للمؤسسة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية لتصبح المؤسسة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال، كما انه يعد مقياسا هاما لمعرفة أثر مختلف الممارسات الإدارية، والتنظيمية، والنظم، على رأسها نظم المعلومات الإدارية، وهذا ما تهدف إليه هذه الدراسة من خلال التعرف على مختلف مكونات نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي في مختلف صورته.

2.1. مشكلة الدراسة:

تأتي إشكالية الدراسة للتعرف على نظم المعلومات الإدارية كمدخل للتطوير الإداري من وجهة نظر مصلحة الأحوال المدنية بني وليد وما تحققه من سرعة ودقة وشفافية في العمل، حيث تعتبر مدخلا للتطوير الوظيفي في المؤسسات من خلال إجراء التغييرات والتعديلات في الهياكل الوظيفية، وتطوير الأداء الوظيفي. كما أن تطبيق أنظمة نظم المعلومات الإدارية بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن ثم بذل جهود تطويرية لعلاج أي فجوة أداء بين ما هو متحقق وما هو مطلوب من هذه الأنظمة، ولعل من أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية هو الأداء الوظيفي بالمؤسسات، حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح نظم المعلومات الإدارية.

انطلاقا من هذا، فإن إشكالية الدراسة تركز حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما اثر نظم المعلومات الإدارية على عناصر الأداء الوظيفي بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد؟

3.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلي:

1. تحليل وقياس دور نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين نوعية العمل.



2. التعرف على واقع نظام المعلومات الإدارية في مصلحة الأحوال المدنية بني وليد والدور الذي تقوم به في تبسيط العمل والإجراءات.

3. الاطلاع على المشاكل التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة.

توضيح المفاهيم المتعلقة بموضوع نظم المعلومات الإدارية وعلاقة بالأداء الوظيفي.

4.1. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية نظم المعلومات الإدارية والتي أصبحت مطلباً ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث، كما تتجلى أهميتها من خلال قياسها لمدي تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية علي الأداء الوظيفي بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد كما تساهم في تحسين قدرات المؤسسات علي استيعاب التغيرات ومواكبة التطورات والتحسين المستمر للعملية الإدارية، وبالتالي رفع مستوي أداء وإنتاجية، كما نأمل أن تضيف هذه الدراسة شيئا إلي رصيد المعرفة في مجال نظم المعلومات الإدارية.

5.1. فرضيات الدراسة:

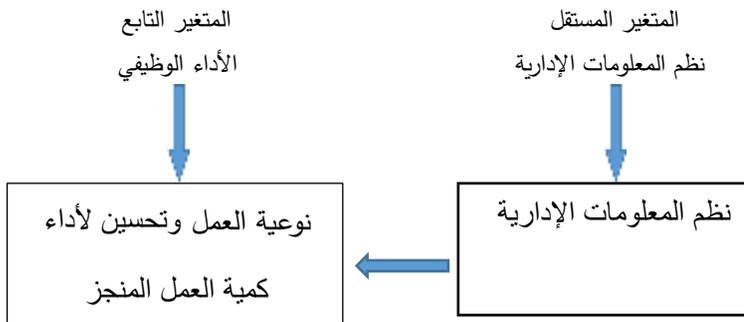
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة (0.05) بين اثر استخدام نظم المعلومات

الإدارية ونوعية العمل بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد .

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدلالة (0.05) بين اثر نظم المعلومات الإدارية

وكمية العمل المنجز في مصلحة الأحوال المدنية بني وليد.

6.1. نموذج الدراسة:



المصدر: من أعداد الباحث

7.1. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر أكثر المناهج انسجاما مع طبيعة وأهداف الدراسة، حيث اعتمد علي جمع البيانات والمعلومات من الكتب والمراجع والدوريات والمؤتمرات واستخدام شبكة الأنترنت، واعتمدت الدراسة في شقها الآخر علي الدراسة الميدانية من خلال استخدام أسلوب الاستبانة للحصول علي البيانات الأولية المطلوبة .



حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد.

الحدود المكانية: مصلحة الأحوال المدنية بني وليد .

الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال سنة 2024.

مصادر جمع البيانات : استخدم مصدرين رئيسيين لجمع بيانات الدراسة هما:

المصادر الثانوية : ثم الحصول عليها من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث المنشورة وغير المنشورة وكذلك الكتب العلمية والدوريات والمواقع العلمية في شبكة الأنترنت.

المصادر الأولية: من خلال العينة التي تم اختيارها لغرض الدراسة، وما سيتم الحصول عليها من بيانات أساسية من خلال صحيفة الاستبانة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي مصلحة الأحوال المدنية بني وليد والبالغ عددهم (50) موظف، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، حيث تم اختيارها بطريقة المسح الشامل وعددها (50) موظف بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد، وهو ما يمثل حوالي (100%) من إجمالي الموظفين، ثم تجميعها وتفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). حيث تم توزيع عدد (50) استبانة، ولم يستبعد منها شيء.

8.1. التعريفات الإجرائية:

النظام يعرف على أنه: "مجموعة من العناصر أو المكونات المرتبطة والمتفاعلة مع بعضها، والتي تعمل معا ضمن بيئة تحقق هدف محدد، وتشمل هذه المكونات: الإجراءات، الموارد، الأجهزة، الأفراد، الخبرات، الأموال، والوقت وكل ما يحتاج له النظام من تسهيلات" (السالمي، 2003، 23). المعلومات تعرف بأنها: "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة، أو هي بيانات تمت معالجتها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، حيث أصبحت ذات معني لمستخدميها" (يوسف، 2013، 9).

نظم المعلومات الإدارية تعرف بأنها: "نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات بقصد توفير المعلومات الضرورية لصنع القرارات، إذ يقوم نظام معالجة البيانات بمساندة نظم المعلومات الإدارية، كما أن أكثر المعلومات التي يستعملها نظام المعلومات الإدارية يتم حصرها مبدئيا وخبزنها بواسطة نظام معالجة البيانات (نجم وآخرون، 2005، 73).

الأداء يعرف على أنه: تحقيق الأهداف باستخدام الموارد، كما أنه متعدد المعايير كالتكلفة والوقت والجودة، ويتواجد في كل المستويات الإدارية في المؤسسة (مصطفى، 2016، 20).



الأداء الوظيفي يعرف بأنه: "الأثر الصافي لجهود الأفراد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الأفراد" (محمد، 2003، 219). وهناك من يعرف الأداء الوظيفي بأنه: "الفاعل بين السلوك والإنجاز، وإنه مجموعة السلوك والنتائج التي تحققت معا" (عبد الباري، 2003، 26).

نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

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

9.1. الدراسات السابقة:

1. دراسة الشيخ ولد محمد، 2011، بعنوان: استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية جامعة أوبكر بلقايد الجزائر. هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية نظم المعلومات في اتخاذ القرارات وتحديد العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات وتقديم بعض المقترحات لتحسين فعالية نظام المعلومات داخل المؤسسة، وتحسين نوعية القرارات المتخذة، وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة بحاجة إلى تطوير نظام معلوماتها بصفة أكثر وتوسيع الاستفادة منها لتعم مختلف المستويات الإدارية، كما أنها بحاجة إلى توسيع مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات بصفة أكثر، كما توصلت إلى إن نظم المعلومات الإدارية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية.

2. دراسة فيصل عبد وقاسم احمد، 2009، بعنوان اثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل اثر عناصر نمط المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات في الدائرة الضريبية ببغداد من خلال توضيح أهمية المعلومات والنظام وقدرته على تجميع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات ملائمة لصنع القرارات السليمة، وتوصلت الدراسة إلي إن هناك علاقة معنوية بين عمليات نظام المعلومات من خلال معالجة وتحديث وخرن واسترجاع المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات وكذلك جود علاقة معنوية بين مخرجات نظام المعلومات من حيث خصائص المعلومات المتداولة من خلال الدقة، التكلفة، الشمولية، الكمية، التوقيت والمرونة، وفاعلية عملية اتخاذ القرارات، وأيضاً وجود علاقة معنوية بين عمليات نظام المعلومات من معالجة وتحديث وخرن واسترجاع المعلومات وفاعلية عملية صنع القرارات.

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث الآتي:

1. تناولت هذه الدراسة موضوع نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي بعكس الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع اتخاذ القرار وعلاقته بنظم المعلومات الإدارية.



2. تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث البيئة، حيث أن هذه الدراسة طبقت في البيئة الليبية أما باقي الدراسات في بيئات عربية مختلفة وان تشابهت في المنهج ألا أنها اختلفت معها في المجتمع وعينة الدراسة.

3. النتائج التي توصلت إليها الدراسة تختلف عن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

1.2 الاطار النظري للدراسة:

2.2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

تعد نظم المعلومات الإدارية من أهم النظم التي تساهم في توفير المعلومات ومعالجتها لمساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها ولتمكينها من تشغيل العمليات الإدارية بأسلوب وتقنية سهلة بشكل أفضل من الطرق التقليدية، بما يحقق وفورات في موارد ومصادر المؤسسة، وزيادة في الأداء ورفع من كفاءة وإنتاجية العمليات. حيث تحقق نظم المعلومات الإدارية التحسين في أداء المؤسسات وتبسيط الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين. بالإضافة إلي ما تتميز به نظم المعلومات الإدارية من سرعة ودقة في إنجاز العمل وتوفير الجهد والوقت والمال وإنجاز المهام المتعددة ، مما يكون له من مردوداً إيجابياً علي أعمال ومهام الجهاز الإداري. لقد تعددت التعاريف المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية من قبل العديد من المفكرين والباحثين نذكر منها: نظم المعلومات الإدارية بأنها: " مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالأنشطة وعمليات المنظمة، وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لصانع القرار "(إبراهيم، 2000، 252) كما عرفت بأنها" نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات بقصد توفير المعلومات الضرورية لصنع القرارات، إذ يقوم نظام معالجة البيانات بمساندة نظم المعلومات الإدارية، كما أن أكثر المعلومات التي يستعملها نظام المعلومات الإدارية يتم حصرها مبدئياً وخبزنها بواسطة نظام معالجة البيانات"(الحميدي وآخرون، 2005، 73). وتعرف كذلك نظم المعلومات الإدارية على أنها: " عبارة عن نظام من الأفراد والمعدات والإجراءات والمستندات ووسائل الاتصال الذي يجمع البيانات، ويقوم بعمليات تشكيل وتخزين واسترجاع، وعرض البيانات من أجل استخدامها في التخطيط والموازنات التخطيطية"(الكردي، وآخرون، 2003، 181).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن نظم المعلومات الإدارية توفر المعلومات الإدارية الملائمة والدقيقة، وفي الوقت المناسب لجميع الأنشطة الإدارية المترابطة التي تعمل معاً لتجميع البيانات والمعلومات ومعالجتها في الوقت المناسب على مستوي الإدارة مما يساهم في تحسين نوعية العمل واتخاذ القرارات السليمة وتبسيط الإجراءات وحل المشكلات الإدارية .

3.2 خصائص نظم المعلومات الإدارية:



تتمثل خصائص نظم المعلومات الإدارية فيما يلي: (حامد والصرفي، 2006، 115).

1. نظام يدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات وهي الأنشطة المطلوبة في كل مجالات النشاط.
2. نظام متكامل يربط بين مجالات وظيفية مختلفة ويحقق التكامل بين نظم معلومات المجالات الوظيفية المختلفة لوصف عمليات المنظمة ككل.
3. نظام مبني على الحاسوب وذلك في إدخال ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات تفيد متخذي القرارات في المنظمة.
4. نظام يدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات وهي الأنشطة المطلوبة في كل مجالات النشاط.
5. نظام يساعد الإدارة في اتخاذ القرارات بغية حل المشكلات سواء كانت متميزة غير مكررة أو مكررة روتينية.
6. نظام يصف العمليات الداخلية للمنظمة ويقارنها بالتوقعات أو الخطط ويظهر المجالات التي تتطلب تعديل أو تحسين.

4.2. أهداف نظم المعلومات الإدارية:

تتمثل أهداف نظم المعلومات الإدارية في الآتي : (المغربي، 2001، 76)

1. المساعدة في ربط النظم الفرعية بالمنظمة بالهدف العام للمنظمة وبالتالي المساهمة في تحقيق هذا الهدف.
2. المساعدة والمساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي التوقيت المناسب والشكل المناسب.
3. ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدقيق البيانات بين تلك النظم وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
4. تهدف المعلومات الإدارية إلى تحسين إنتاجية المنظمة بعدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمنظمة بدقة، تحديث البيانات والمعلومات، التنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.
5. توفير نظم المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت والشكل المناسب (ياسين، 1998، 60).
6. تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تطوير أداء المنظمات من خلال ما تتجه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشروعات.

5.2. أهمية نظم المعلومات الإدارية:

لقد تزايدت أهمية نظم المعلومات الإدارية منذ ظهور الحاسب الآلي بعد الحرب العالمية الثانية، إذ تطورت استخداماته بصورة متزايدة منذ الستينيات في العديد من المجالات، مثل التصنيع، القطاع



الصحي، الإدارة الأعمال والعمليات الهندسية وقد أهتمت العلوم الإدارية بهذا الجانب من حيث التطبيق مما سهل العمل عليه في جميع المستويات الإدارية واتخاذ القرارات.

ويمكن تلخيص أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي: (النجار، 29، 2003-28)

1. تقديم المعلومات إلي المستويات الإدارية المختلفة.
2. تقديم المعلومات إلي الأقسام المختلفة، بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة.
3. تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر في الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار.
4. تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة، لتصحيح أي احتمالات محتملة.
5. تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر في الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار.
6. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة، والاحتمالات المختلفة التي تواجهها.
7. تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
8. حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة.

6.2. مكونات نظم المعلومات الإدارية:

يمكن تقسيم مكونات نظم المعلومات الإدارية إلى خمسة عناصر رئيسية تتمثل فيما يلي: (النجار، 2005، 30-32)

1. الموارد البشرية : تحتاج كل مؤسسة تستخدم نظم المعلومات إلى الأفراد العاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم ومكوناتها، لهذا فإن التدريب والتطوير من الأمور الهامة لمواكبة التحديث في نظم المعلومات الإدارية. وتشمل الموارد البشرية علي مجموعة من العناصر منها.
 - المستخدم النهائي : هو الفرد الذي يستفيد من مخرجات نظام المعلومات.
 - متخصصي نظم المعلومات: وهم مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير، تحليل ، تصميم، وتشغيل نظام المعلومات.
2. الموارد المادية: تتضمن الأجهزة والمكونات المادية والموارد المستخدمة في معالجة البيانات، إذ لا تتضمن فقط الأجهزة مثل: الحاسوب، الطابعة، ولوحة المفاتيح وغيرها، بل تشمل أيضا مدى إمكانية تحديث هذه الأجهزة بشكل دوري منتظم لمواكبة التغييرات المستمرة والاحتياجات المتجددة في المؤسسة، لأن توفر مثل هذه الأجهزة والمعدات يعني توفر مورد هام من موارد نظم المعلومات الإدارية.



3. البرمجيات: هي الأنظمة والبرامج التي تشغل الأجهزة من بيانات ومعلومات ومعارف، وتحديد العمليات التي تؤديها الأجهزة وتشتمل علي برمجيات التشغيل، برمجيات التطبيقات.
 4. موارد البيانات: تعتبر البيانات جزءا أساسيا من أصول المنظمة، لذا يجب أن ينظر إلى البيانات كمورد يجب أن ينظم ويدار بكفاءة بحيث يتضمن جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات اللازمة للمنظمة حتى تستطيع البيانات خدمة المستخدم النهائي.
 5. موارد الشبكات والاتصالات: تعتبر جزءا أساسيا من الموارد في جميع أنواع نظم المعلومات المكونة لنظم المعلومات الإدارية وتمثل عوامل النجاح المعيارية في العمليات وفي جميع المؤسسات، والتي يتم من خلالها نقل البيانات والمعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- 7.2. العوامل المؤثرة في تطور نظم المعلومات الإدارية:**

إن أنظمة المعلومات الإدارية لم تأتي من فراغ، وإنما جاءت نتيجة تطور عوامل موضوعية مؤثرة أفرزتها البيئة الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة، ومن أهم هذه العوامل ما يلي: (ياسين، 1998، 48-54).

1. التطور التكنولوجي : أدى التطور التكنولوجي إلى خلق ما يعرف بمجمع المعلومات الذي أصبحت فيه عمليات معالجة المعلومات تشغل حيزا كبيرا من النشاط الإنساني وانعكس بصورة إيجابية على ظهور ونمو أنظمة المعلومات الإدارية كأداة لتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب والمستوي الإداري المناسب وبالذقة والكمية المناسبة من المعلومات.
2. انفجار المعلومات : نحن نعيش في عصر انفجار المعلومات، وتوالد المعرفة وتراكمها بطريقة متسارعة تعجز القدرات العقلية للإنسان على الإلمام بها، ويعبر عن تورة المعلومات بالتطور المتزايد في الأنظمة والبرمجيات وفي بنوك المعلومات وكان من نتائج التحولات اقتصاد المعلومات وانفجار المعرفة حيث تم انتقال مفاتيح القوة من المادة إلى المعلومة ومن الألة إلى المعرفة.
3. تقدم الإدارة: إن معالجة وتحليل المعلومات كمورد مهم وحيوي للمؤسسة هو بمثابة وظيفة جديدة للإدارة وبعد آخر من أبعاد العملية الإدارية، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تطبيق المداخل الحديثة، مثل إعادة هندسة العمليات ، إعادة تنظيم الهياكل، لذلك لا يمكن تصور انه بإمكان أي إدارة أن تهمل المعطيات الجديدة التي أفرزتها علم الإدارة وتكنولوجيا المعلومات خاصة أدوات التحليل والصياغة والتخطيط لاستخدام الموارد المادية والغير مادية بطريقة كفؤة وفعالة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة(سكفالي، مقلاتني، 2020، 36):
4. تسارع التغير الكمي والنوعي في بيئة الأعمال: يظهر هذا التسارع والتغير بوضوح في البيئة التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية المتغيرة في العالم، وفي ظل هذه التغيرات فإن جوهر المنافسة والميزة التنافسية يكمن في قيمة المعلومات الضرورية لتحليل واختيار الاستراتيجية التي تنتجها فقط



أنظمة المعلومات الإدارية في عالم المنافسة والتطور فالمعرفة ضرورية ووجود نظم المعلومات في منظمات الأعمال هو تعبير عن الوعي بهذه الضرورة.

3. الأداء الوظيفي:

يعد الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالفرد الذي يدير العملية الإنتاجية ويحول مواردها الخام إلى مواد جاهزة الاستهلاك، حيث تعتمد كفاءة وفعالية المنظمة بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين كونه الركن الأساسي التي تقوم عليه.

1.3 مفهوم أداء الوظيفي:

لقد تعددت التعاريف التي تناولت الأداء الوظيفي فيما يلي ذكر البعض منها :
يعرف الأداء الوظيفي على انه: " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عملة"(عاشور، 25، 2005)

كما يعرف بأنه: " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل، وهو غالبا يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها العامل متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لسبب تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"(حسن، 42، 2001). ويعرف كذلك على أنه " تفاعل السلوك والإنجاز، وهو مجموع السلوك والنتائج معا، هو اتحاد السلوك ونتائجه، هو ليس السلوك لوحده أو الإنجاز لوحده، انه تكاملهما مع، وهو ما تسعى المؤسسة الوصول إليه"(الدحلة، 96، 2001) كما يعرف على أنه " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد" (سلطان، 2003، 209).

2.3 عناصر الأداء الوظيفي :

- توجد عدة عناصر هامة تكون في ما يعرف بالأداء الوظيفي وهي:(عكاشة، 2008، 34).
1. المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة والمهارات والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 2. نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء. كما يمكن قياس نوعية العمل من خلال المعايير المحددة للأداء مثل الالتزام بالمعايير المهنية، والدقة في نوعية العمل، والتميز في التنفيذ، وهذا يعكس نوعية العمل عالي الجودة والقدرة على تحقيق النتائج المرجوة وتقديم مخرجات ذات قيمة للمؤسسة.
 3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز، كما يشير إلى حجم العمل الذي يتم إنجازه في إطار الوظيفة



المحددة؛ ويمكن قياس كمية العمل من خلال المهام المكتملة، أو الأعمال المنجزة، أو الوحدات المنتجة في الوقت المحدد حيث تعتبر الكمية مؤشراً هاماً لقدرة الموظف على إنتاج النتائج وإكمال المهام المعينة.

4. توجيه العمل : شمل الدقة والنظام والإتقان والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل واكتشاف الأخطاء .

5. المثابرة والثوق: يدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية العمل وإنجاز المهام في مواعيدها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف لتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله (غربي، 138، 2007).

حيث يمكن القول إن إجراءات ونوعية العمل هي عبارة عن سلسلة من المهام المرتبطة والمرتبطة وفقاً لتتابع حدوثها والتي تمثل في مجموعها الأسلوب المتبع لأداء عمل ما، أي أنها الطريقة المحددة سلفاً لكيفية تنفيذ الأعمال وفقاً لتتابع زمني محدد الخطوات التي يجب تنفيذها لأداء عملية معينة. يمكن خلال ذلك تبسيط الإجراءات وتحقيق نوعية عالية للعمل من خلال التخلص من الحركات غير الضرورية مع الحد من العوامل والمسببات التي تعوق تدفق العمل ويؤدي إلى تعطيله.

3.3. أساليب تحسين وتطوير الأداء الوظيفي:

من خلال عملية تحليل الأداء الوظيفي تشخيص الفجوة الموجودة بين الأداء الوظيفي المرغوب والأداء الوظيفي الحالي ومن تم إمكانية وضع أساليب عمل لتحسين الأداء الوظيفي والرقبي به إلى مستويات أعلى. بين ما تقوم فكرة تحسين الأداء الوظيفي على أساس علاج القصور أو الانحراف في الأداء الوظيفي الفعلي عن الأداء الوظيفي المستهدف، والتي قد تكون في المدخلات، العمليات، أو المخرجات، وذلك في المدي القصير أو المتوسط ، أما فكرة التطوير فتقوم على الارتفاع بالأداء الوظيفي إلى مستويات جديدة أفضل من ناحية الكفاءة والفعالية لمواكبة التطورات الحاصلة، وهو يستغرق وقتاً طويلاً فضلاً عن الحاجة إلى استثمارات عالية سواء لاقتناء معدات وتجهيزات أو تقنيات وبرمجيات جديدة وهو بذلك يحاول أساساً الرقي بالأداء الوظيفي إلى مستويات أعلى، رغم كون الأداء الوظيفي الحالي غير معيباً (السلمي، 86، 1988). حيث قسم المهتمين في مجال الإدارة الأداء إلي عدة أقسام، فمنهم من يرى بأن للأداء ثلاثة أقسام هي الأداء الفردي والأداء علي المستوي المؤسسة والأداء المؤسسي، ومنهم من يرى بأن الأداء قسمان، أداء ظاهر وأداء باطن، وقد قسم (مخيمر 2000، 55) الأداء إلي:

1. الأداء علي مستوي العاملين: يشير إلي الأنشطة والممارسات التي يؤديها العامل منفرداً للواجبات والمهام المطلوبة منه، للوصول إلي تحقيق الأهداف التي وضعتها المؤسسة له، والتي بدورها تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.



2. الأداء علي مستوي المنظمة: تشير إلي الأعمال التي تؤديها المؤسسة ككل من خلال تفاعلها مع جميع عناصر البيئة الداخلية والخارجية لها، وهي نتيجة الأداء علي مستوي الأفراد والأداء علي مستوي الوحدات التنظيمية. كما يمكن توضيح أساليب لتحسين الأداء على النحو الآتي: (هاينز، 1998، 279، 275) (النسور، 2012، ص 192).

❖ تحسين الأداء الفردي: إن أكثر العناصر صعوبة في التغيير هو العامل، لذلك يمكن تحسين أدائه من خلال الوسائل التالية:

1. تشخيص نقاط القوة والضعف : إذ أنه لكل فرد نقاط قوة وضعف ، لذلك يجب إيجاد نقاط القوة لدي العامل والعمل علي تميمتها والاستفادة منها وإيجاد نقاط الضعف لديه ومساعدته في التخلص منها.

2. التركيز علي المرغوب: بمعنى إيجاد انسجام بين الأفراد العاملين وأعمالهم المكلفين بها، وهذا لا يعني تركهم بحريتهم في إهمال أعمالهم المطلوبة منهم بمجرد إنهم لا يرغبون بأدائها أو لا يحبونها.

3. ربط الأهداف الشخصية: وذلك لإيجاد علاقة بين أهداف الفرد (العامل) واهتماماته الشخصية مع جهود ومخرجات العمل.

4. حسين الموقف: يمكن تحسين الأداء والوصول إلي الأداء المطلوب من خلال تحسين الموقف أو البيئة الذي بدوره يعطي فرصاً أكبر بالتحسين المطلوب (عباس، 1999، 159). وفي ضوء ما سبق نستنتج بأن الأداء في الأعمال بغض النظر عن الهدف الذي تم أنشأؤه لأجله والطريقة التي تعمل بها يرتفع مستوي أداء العاملين أو ينخفض في كيفية استغلالها للأدوات والتقنيات التكنولوجية الحديثة بحيث إن المؤسسة التي تواكب التكنولوجيا الحديثة تحظى بميزة في أدائها وأداء العاملين فيها.

4.3 دور نظم المعلومات الإدارية في رفع الأداء الوظيفي:

نظم المعلومات الإدارية أصبحت عاملاً محفزاً للمؤسسات الباحثة عن التميز في إنتاجها ومخرجاتها و رفع الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المؤسسات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لهذا الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات، والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات مثل الهيكل ، العمليات، إدارة المنظمة، وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء التي تسعى المؤسسة لتحقيقه، ومن هنا يكمن دور نظم المعلومات الإدارية في رفع الأداء الوظيفي من خلال ما يلي: (عطية، 2009، 45)



1. تساهم نظم المعلومات الإدارية في رفع الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليها من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
 2. تساهم في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة، مما يساهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
 3. تساهم في زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في بناء القدرات الفردية.
 4. يشجع استخدام نظام المعلومات الإداري مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتقل وتطور العملية الإدارية برمتها.
 5. تساهم في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل، المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين التنسيق بين مختلف المستويات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
 6. تعمل على زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال إتمام عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يساعد في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
 7. زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق وتفعيل عملية توليد الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
- ويمكن القول أن استخدم وسائل نظم المعلومات بشكل فعال لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها لمستخدميها مما يتيح لهم التأقلم والتكيف مع المرونة العالية التي تقدمها، كما تسهل حركة المعلومات داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأشكال الاتصالات، ففي المؤسسة التقليدية يتم الانتقال للمعلومات هرمياً من أسفل إلى أعلى أو العكس إذ تصل المعلومات لأشخاص محددين مما يغيب عنصر التنسيق والتكامل، وباستخدام نظم المعلومات الإدارية تنتقل المعلومة هرمياً بشكل أفقي بحيث تصل لكل مما يحسن من سرعة تداول وانتشار المعلومات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي والأداء المؤسسي ككل بشكل عام(الغبيي، 2002، 164).

4. منهجية الدراسة وأدواتها:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى تحليل بيانات مجتمع الدراسة واختبار الفرضيات. كما هدفت الدراسة إلى معرفة اثر نظم المعلومات الإدارية علي عناصر أداء الوظيفي ، ولتحقيق هذا الهدف



كان لابد من القيام بالتحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي لاختبار الفرضية ومن ثم التوصل إلي النتائج والتوصيات ، وفيما يلي عرض لهذه الإجراءات المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التي نسعي للوصول إليها.

1.4. مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي مصلحة الأحوال المدنية بني وليد والبالغ عددهم (50) موظف. تم القيام بمسح شامل لمجتمع الدراسة والمتمثل في العاملين بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد والذي انطبقت عليهم الشروط العلمية للبحث العلمي ، وقد تم توزيع الاستبيان عليهم وتم ترجيع (50) استبانة استخدمت في التحليل ، والجدول (1) يبين توصيف العينة.

الاستبانات المصلحة		الاستبانات الغير واردة		نسبة العينة إلي إجمالي المجتمع	حجم العينة	مجتمع البحث	البيان
عدد	%	عدد	%				
50	100	0	0	100%	50	50	مصلحة الأحوال المدنية بني وليد

أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة من استمارة الاستبانة تضمنت " نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي " واشتملت علي (23) عبارة .وقد تم التحقق من نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي.

تم جمع العبارات التي ترتبط بالدراسة وقسمت إلي معلومات عامة ومحور كما يلي :

المحور الأول: مدي استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحسين نوعية العمل بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد حيث شملت علي(11) فقرة.

المحور الثاني: مدي إسهام نظم المعلومات الإدارية في كمية العمل وسرعة الإنجاز بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد وشملت (12) فقرة.

2.4. اختبار ثبات أداة الدراسة

استخدم الباحث معادلة (ألفا كرو نباخ)، وطريقة التجزئة النصفية على محاور الدراسة، وظهرت النتائج في الجدول التالي :

جدول رقم (2) نتائج اختبار ألفا كرو نباخ والتجزئة النصفية لمحاور الدراسة

المجموع				المحاور
معامل الثبات	معامل الارتباط	ألفا	عدد	



العبارات	كرونباخ	بيرسون	سبير مان براون
استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين نوعية العمل بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد	0.866	0.334	0.501
إسهام نظم المعلومات الإدارية في كمية العمل وسرعة الإنجاز بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد	0.847	0.621	0.766

المصدر: الباحث البرنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق رقم (2) أن معامل ثبات محاور الدراسة (معامل ألفا كرو نباخ) قد تراوح بين (0.847، 866،0) لمختلف محاور الدراسة، ويتبين وجود علاقة ارتباط بين أجزاء محاور الدراسة، حيث تراوح معامل ارتباط بيرسون بين (0.334، 0.621)، كما إن معامل ثبات سبيرمان براون بين النصف الفردي والزوجي تراوح بين (0.501، 0.766)، وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات المقياس.

3.4 الوصف الإحصائي لنتائج متغيرات الدراسة للخصائص الديموغرافية:

1- الجنس

جدول رقم (3): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الترتيب	النسبة	العدد	الجنس
1	80	40	ذكر
2	20	10	أنثى
--	100	50	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (3) أن عينة الدراسة من الموظفين كانت الزيادة لصالح الذكور؛ حيث بلغت نسبتهم 80 في المائة وعددهم 40 (مفردة)، في حين كانت نسبة الإناث 20 في المائة وعددهن 10 (مفردة)، وهذا يعني إن مجتمع الدراسة يعد مجتمعاً ذكورياً وهذا يدل على اعتماد مصلحة الأحوال المدنية بني وليد على فئة الذكور أكثر من الإناث وهذا يرجع إلى أن مصلحة الأحوال المدنية بني وليد تعتمد على الذكور في أداء العمل أكثر من الإناث.

2- المستوى التعليمي

جدول رقم (4) يبين أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة	الترتيب
------------------	-------	--------	---------



4	8	4	أعدادي
2	20	10	ثانوي
1	60	30	جامعي
3	12	6	فوق الجامعي
---	100	50	المجموع

يتبين من الجدول رقم(4) لتوزيع عينة الدراسة من الموظفين وفقاً لمتغير الحالة التعليمية أن 60% من العينة كانوا من حملة مؤهل جامعي، يليهم حملة مؤهل ثانوي بنسبة 20%، ثم حملة مؤهل فوق الجامعي بنسبة 12%، وحملة مؤهل الإعدادي 8% وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة من حملة المؤهل الجامعي وهي نسبة تساعد على فهم ما يتعلق بنظم المعلومات وتطبيقاتها .

3- سنوات الخبرة:

جدول رقم (5) بين أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الترتيب	النسبة	العدد	الخبر
4	16%	8	أقل من 5 سنوات
2	24%	12	من 5 سنوات إلى 10
1	40%	20	من 10 سنوات إلى 15
3	20%	10	من 15 فأكثر
---	100%	50	المجموع

يتبين من الجدول رقم (5) لتوزيع عينة الدراسة من الموظفين وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، أن 42% من العينة كانوا من ذوي الخبرة من 10 إلى 15 سنة، وجاءت الفئة من 5 إلى 10 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 24%، ثم جاءت فئة 15 سنة فأكثر في المرتبة الثالثة بنسبة 20%، وأخيراً فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 16%. وهذا يدل على أن أغلب الموظفين لديهم خبرة في مجال تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

5.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من مفردات العينة التي تم اختيارها من مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاعتماد على استخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

Social Sciences for Statistical Package " والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)

الإصدار 26، وفي ما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

- معامل ألفا كرو نباخ، ومعامل ارتباط بيرسون، معامل ارتباط سييرمان براون.
- التوزيع النسبي، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري.



• اختبار t لعينة واحدة كأحد أساليب الإحصاء الاستدلالي، لإمكانية تعميم النتائج من العينة إلى المجتمع.

6.3. تحليل نتائج الدراسة :

المحور الأول: توزيع إجابات العينة علي الأسئلة المتعلقة بمدى استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحسين نوعية العمل في المؤسسة. ولوصف مستوي وأهمية استخدام نظم الإدارة قد لجأ الباحث إلي استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومحسوبة "t" للتحقق من معنوية الفقرات ومدى أهمية كل فقرة.

المحور الأول: مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين نوعية العمل بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد.

جدول (6) نتائج تحليل محور مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين نوعية العمل بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد.

مستوى المعنوية p-value	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري S.D	المتوسط الحسابي \bar{x}	درجة الموافقة					القيمة	محتوى الفقرة	ت
				غير موافق تماماً	غير موافق	وافق الى حد ما	وافق	وافق تماماً			
0.000	33.407	0.762	4.500	00	00	05	06	21	ت	هل تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة لإداء العمل بكفاءة	1
				00.0	00.0	15.6	18.8	65.6	%		
0.000	27.638	0.793	3.875	00	01	09	15	07	ت	هل تتميز البرامج المستخدمة بالحدائثة وسهولة الاستخدام	2
				00.0	3.1	28.1	46.9	21.9	%		
0.000	17.841	1.070	3.375	01	05	13	07	06	ت	تم تحديث البرمجيات المستخدمة في الإدارة بما يناسب تطوير العمل	3
				3.1	15.6	40.6	21.9	18.8	%		
0.000	21.155	0.911	3.406	00	04	16	07	05	ت	توفر البرامج و المعلومات اللازمة لإداء العمل في الوقت المناسب	4
				00.0	12.5	50.0	21.9	15.6	%		
0.000	23.990	0.840	3.563	00	02	15	10	05	ت	تتميز نظم المعلومات المستخدمة بكثف أي أخطاء عند إدخال البيانات ومعالجتها	5
				00.0	6.3	46.9	31.3	15.6	%		
0.000	26.321	0.833	3.875	00	01	10	13	08	ت	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة وتؤدي أغراض	6
				00.0	3.1	31.3	40.6	25.0	%		



نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية بني وليد

الحفظ بكفاءة											
0.000	23.489	0.948	3.938	01	00	09	12	10	ت	يتم استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العمل بالمنظمة	7
				3.1	00.0	28.1	37.5	31.3	%		
0.000	32.817	0.695	4.031	00	00	07	17	08	ت	الإدارة العليا على قناعة تامة بأهمية ودور نظم المعلومات في تحسين أداء العمل.	8
				00.0	00.0	21.9	53.1	25.0	%		
0.000	31.674	0.653	3.656	00	01	11	18	02	ت	توجد خطة مستقبلية لتطوير نظم المعلومات بإدارة.	9
				00.0	3.1	34.4	56.3	6.3	%		
0.000	28.363	0.767	3.844	00	01	09	16	06	ت	توجد عناصر مؤهلة داخل المنظمة قادرة على استخدام نظم المعلومات	10
				00.0	3.1	28.1	50.0	18.8	%		
0.000	29.076	0.644	3.313	00	02	19	10	01	ت	يتم استخدام البريد الإلكتروني في أداء الأعمال داخل الإدارة.	11
				00.0	6.3	59.4	31.3	3.1	%		
0.000	53.582	0.3971	3.761	الدرجة الكلية حول محور استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين نوعية العمل							

المصدر: الباحث البرنامج SPSS

من الجدول رقم (6) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين نوعية العمل بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد جاءت كلها أكبر من 3 (المتوسط الافتراضي للمقياس الخماسي) أي أنها في اتجاه الموافقة، وإن المتوسط العام للمحور كان (3.761) وهي أكبر من (3) مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على أن مصلحة الأحوال المدنية بني وليد يستخدمون نظم المعلومات الإدارية في أداء العمل، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة وهو دال إحصائياً مما يشير إلى وجود اثر بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحسين نوعية العمل بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد.

المحور الثاني: دور نظم المعلومات الإدارية في كمية العمل والإنجاز.

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور الثاني، وفيما يلي نتائج .

جدول (7) نتائج تحليل محور مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في كمية العمل والإنجاز.

مستوى المعنوية p-value	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري S.D	المتوسط الحسابي \bar{x}	درجة الموافقة				ت	محتوى الفقرة
				غير موافق تماماً	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق تماماً		



0.000	32.114	0.716	4.063	00	00	07	16	09	ت	تساهم نظم المعلومات المستخدمة حالياً بالمنظمة في زيادة مستوى أداء بإدارة	1
				00.0	00.0	21.9	50.0	28.1	%		
0.000	34.634	0.628	3.844	00	00	09	19	04	ت	تساهم تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً بالمنظمة في تقليص حجم الأعمال الورقية	2
				00.0	00.0	28.1	59.4	12.5	%		
0.000	31.134	0.693	3.813	00	00	11	16	05	ت	تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً بالمنظمة لها دور في تقليل وقت إنجاز العمل بإدارة	3
				00.0	00.0	34.4	50.0	15.6	%		
0.000	31.566	0.672	3.750	00	00	12	16	04	ت	تساهم تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً في تحقيق أهداف الإدارة بفاعلية	4
				00.0	00.0	37.5	50.0	12.5	%		
0.000	20.892	0.888	3.281	01	04	14	11	02	ت	تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً بالإدارة لها دور في تخفيض حجم العمالة	5
				3.1	12.5	43.8	34.4	6.3	%		
0.000	29.462	0.672	3.500	00	02	13	16	01	ت	تساهم تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً في تحسين بيئة العمل بالإدارة	6
				00.0	6.3	40.6	50.0	3.1	%		
0.000	30.792	0.683	3.719	00	01	10	18	03	ت	تساهم تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً في التقليل من حدة ضغوط	7
				00.0	3.1	31.3	56.3	9.4	%		



نظم المعلومات الإدارية وأثرها على عناصر الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مصلحة الأحوال المدنية بني وليد

				العمل							
0.000	25.490	0.798	3.594	00	00	19	07	06	ت	تساهم تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً في تخفيض تكاليف إنجاز العمل بالإدارة	8
				00.0	00.0	59.4	21.9	18.8	%		
0.000	20.892	0.888	3.281	01	03	17	08	03	ت	استخدام تقنية نظم المعلومات يقلل نسبة الشكاوي من قبل العاملين والمعاونين بالإدارة	9
				3.1	9.4	53.1	25.0	9.4	%		
0.000	27.752	0.745	3.656	00	01	13	14	04	ت	تقنية نظم المعلومات التي تستخدمها الإدارة لها دور في زيادة رضا العاملين .	10
				00.0	3.1	40.6	43.8	12.5	%		
0.000	26.268	0.787	3.656	00	01	14	12	05	ت	تقنية نظم المعلومات المستخدمة تقلل من أخطاء العمل	11
				00.0	3.1	43.8	37.5	15.6	%		
0.000	27.832	0.718	3.531	00	01	16	12	03	ت	تقنية نظم المعلومات المستخدمة حالياً لها دور في تطوير العمل بالإدارة	12
				00.0	3.1	50.0	37.5	9.4	%		
0.000	45.294	0.4546	3.640	الدرجة الكلية حول محور مدى إسهام تقنية نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء الوظيفي بالإدارة							

من الجدول رقم (7) يتضح أن مجموع المتوسطات الحسابية حول دور نظم المعلومات الإدارية على كمية العمل والإنجاز في المؤسسة كانت (3.640) وهي مرتفعة أما مجموع الانحرافات المعيارية كانت (0.4546) فكانت مرتفعة أيضاً في اتجاه الموافقة، وإن المتوسط العام للمحور أكبر من (3) مما يشير إلى أن مفردات عينة الدراسة موافقين على أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في تحقيق وتحسين كمية العمل والإنجاز بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة وإنها دالة



إحصائيا مما يشير إلى وجود اثر إحصائي بين إسهام نظم المعلومات الإدارية و كمية العمل والإنجاز .

8.4. النتائج والتوصيات :

أولاً : النتائج : توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:-

1. وجود اثر دال إحصائيا بين نظم المعلومات المستخدمة حاليا بالمؤسسة و زيادة مستوى أداء بإدارة
 2. وجود اثر ذو دلالة إحصائية في مساهمة تقنية نظم المعلومات المستخدمة حاليا بالمؤسسة في تقليص حجم الأعمال الورقية بمصلحة الأحوال المدنية بني وليد.
 3. وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المتوفرة و العمل بكفاءة في المؤسسة قيد الدراسة
 4. وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين قناعة الإدارة العليا بأهمية ودور نظم المعلومات في أداء العمل في المؤسسة قيد الدراسة.
 5. وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين تقنية نظم المعلومات المستخدمة حاليا ودورها في تقليل وقت إنجاز العمل في المؤسسة قيد الدراسة.
- التوصيات: توصى الدراسة بالاتي: -

1. ضرورة الانتقال والتحول التام نحو نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة لما لها من دور في تحسين نوعية العمل وتبسيط الإجراءات.
2. توفير الإمكانيات المادية والبشرية للتحويل للنظم الإدارية الحديثة والمعاصرة عن طريق التدريب للعاملين لتحسين الأداء مستقبلا.
3. مواكبة التطورات التي تحصل في إطار التكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء المنظمي الشامل
4. توفير أساليب وإجراءات أمنية وقائية تضمن حماية البيانات والمعلومات من الاختراق وذلك للحفاظ على الوثائق والبيانات الخاصة بالمؤسسة.
5. تحفيز العاملين المبدعين والتميزين في مجال نظم المعلومات الإدارية وتشجيعهم بشكل مستمر على تحسين نوعية العمل.



المصادر والمراجع:

- إبراهيم سلطان،(2000)، نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- حامد عبدالغني، الصيرفي محمد،(2006)، الاتصالات ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين.
- حسن، راوية،(2001)، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- حسين سكفالي، مروة مقلاتي،(2020)، نظم المعلومات الإدارية واثرها على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، جامعة قلمة، الجزائر.
- الحميدي نجم عبدالله وآخرون،(2005) نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، الأردن.
- الدحلة، فيصل عبدالرؤوف،(2001)، تكنولوجيا الأداء البشري: المفهوم وأساليب القياس والنماذج، دار المكتبة الوطنية، عمان، الأردن .
- السالمي عبدالرزاق،(2003)، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- سلطان، محمد سعيد أنور،(2003) السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية.
- السلمي، على،(1989)، تطوير الأداء وتجديد المنظمات، دار قباء، القاهرة.
- الشيخ ولد محمد،(2011)، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر .
- عاشور، أحمد صقر،(2005)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجديدة، القاهرة.
- عباس، سهيلة محمد، وعلى حسين،(1999)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن.
- عبد البارئ إبراهيم درة،(2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- عطية، العربي،(2009)، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المحلية، رسالة ماجستير غير مشواره، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- عكاشة، أسعد أحمد محمد،(2008)، اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- غربي علي،(2007)، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر .
- الغبيبي صبحي،(2002)، تطور الفكر والأنشطة الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- الكردي، منال محمد، وآخرون،(2003)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية، الأدوات، التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية.
- محمد سعيد أنور سلطان،(2003)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.



مخير، عبدالعزيز جميل،(2000)، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح،(2001)، نظم المعلومات الإدارية، مدخل إداري وظيفي، المكتبة العصرية المنصورة، مصر.

النجار، جمعة صالح،(2005)، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، الأردن.

نجم عبدالله الحميدي وآخرون،(2005)، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، الأردن.
النسور، مروان لزمدة،(2012)، دور الثقافة في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية، الأردن، مجلد: 20، العدد، 2.

هاينز، ماريون أي،(1998)، إدارة الأداء، دليل للإشراف الفعال،، ترجمة: محمود مرسي، زهير الصباغ، معهد الإدارة العامة، الرياض.

ياسين، سعد غالب،(1998)، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

يوسف مجدلاوي،(2013)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، الأردن.

