دور جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية

د./ فيروز مصلح الضمور*
أستاذ مساعد في قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية إدارة الأعمال جامعة مؤتة- الأردن

محمد سلامه المصاروة**
ماجستير نظم المعلومات الإدارية
كلية التجارة – جامعة المنوفية

* **د/ فيروز مصلح محمد الضمور:** دكتوراه في نظم المعلومات الإدارية ٢٠٠٧ من جامعة ليدز ميتروبولتن – المملكة المتحدة وتعمل حاليا محاضر بقسم نظم المعلومات الإدارية، بكلية إدارة الأعمال، جامعة مؤته – الأردن-الاهتمامات البحثية"مجال جودة الخدمة".
Firouzdomour@yahoo.com

** أ/ **محمد سلامة المصاروه:** ماجستير في إدارة الأعمال/ نظم المعلومات، جامعة البلقاء التطبيقية، الكرك، الأردن يعمل بكلية التجارة، جامعة مؤته – الأردن _الاهتمامات البحثية: مجال جودة الخدمة.
Mohamadmasarwah@yahoo.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة الموظفين في دائرة الاحوال المدنية والجوازات الأردنية. وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم تطوير استبانة تتكون من (٢٦) فقرة لقياس متغيرات الدراسة حيث تم توزيع (٦٠) استبانة على عينة ملائمة من مدراء الدوائر في الاحوال المدنية والجوازات الأردنية، وقد تم استرجاع (٥٠) استبانة، ولذلك بلغت نسبة الاستجابة **٨٣**%. وقد تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، ووجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وبناءا على نتائج الدراسة فقد أوصى الباحثون بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال جودة نظم المعلومات والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المطورة وضرورة تأهيل وتدريب الموظفين في مجال نظم المعلومات الإدارية في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، وضرورة توعية العاملين بأهمية جودة نظم المعلومات وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي.

كلمات مفتاحية: جودة نظم المعلومات الادارية، الأداء الوظيفي، دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

Abstract

This study aimed to identify the role of quality of management information system and its role on raising the level of functional performance from the employees' viewpoint of Civil Status and Passport Department of Jordan. This study applied descriptive analytical approach, the questionnaire were developed that consisting of 26 paragraph to measure the variables' of the study, it distributed to 60 employees that have been chosen as convenience sample, the responsiveness rate is 83%, the statistical package for social sciences (SPSS) was used to analyze the data. The results indicated that there is a strong correlation of statistical significance between quality of MIS and its dimensions, and the functional performance in the context. Finally the researcher presented some recommendations, such as the researcher need to keep pace with technological developments, and carefully use modern software and devices, and the need to rehabilitate and train staff.

Keywords: Quality of Management Information Systems, Functional Performance, Civil Status and Passport Department of Jordan.

١. المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة معلوماتية حظيت باهتمام الباحثين في الإدارة لما للمعلومات من أثر هام في جميع المجالات في منظمات القطاع العام والخاص كونها مورداً رئيساً من موارد المنظمة ومصدراً هاما من مصادر نجاحها وعاملاً فاعلاً من عوامل زيادة فاعلية الأنشطة الإدارية المختلفة فيها، الأمر الذي جعل من وجود نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ضرورة وذلك للدور الذي تلعبه هذه النظم في زيادة فاعلية العملية الإدارية ووظائفها المختلفة.

لقد انتشرت نظم المعلومات الإدارية في العالم بشكل كبير وأن نجاح نظم المعلومات الإدارية قد أصبح عاملاً حرجاً لنجاح المنظمات، وعليه فقد تزايدت الضغوط على نظم المعلومات الإدارية لتزويد المستخدمين لهذه النظم بالخدمات الأساسية الكافية، ولتحقيق ذلك لا بد من أن تقوم المنظمة بعمل تقييم الجودة، وتحسين نظم المعلومات المستخدمة وحتى تستفيد المنظمة والعاملين فيها من التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات، وما يتطلب ذلك من الاستمرار في تطوير نظم المعلومات الإدارية يجب عليها أن تعمل على تطوير أنشطتها ووظائفها وترفع من مستوى أدائها الوظيفي، وذلك من أجل استيعاب والاستفادة من التطور الذي يصيب نظم المعلومات الإدارية، هذا وقد جاءت هذه الدراسة لتحليل دور جودة نظم المعلومات الإدارية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الاحوال المدنية والجوازات الأردنية، وذلك للأهمية الكبرى التي تلعبها نظم المعلومات الإدارية في دائرة الاحوال المدنية والجوازات الأردنية ولما تحتاجه أقسام ودوائر الأحوال المدنية والجوازات الأردنية من المعلومات في أداء أعمالها.

ونظراً لضرورة التعرف على مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية و الجوازات الأردنية انبعثت فكرة هذه الدراسة ؛ لأن القناعة بأهمية المعلومات ونظمها لا تكون فاعلة إلاّ إذا استخدمت على نحو سليم، فلا يكفي امتلاكها في المنظمة ، بل لا بد من التحقق من جودتها وتقدير الاستخدام الأمثل لها .

٢. أهمية الدراسة :

تنبع أهمية الدراسة كونها تبحث في موضوع بالغ الأهمية لأي منظمة وهو البحث في جودة نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية. كما تتمثل أهمية الدراسة بأنها تشكل إضافة علمية في أدبيات الإدارة العربية وتعتبر حجر أساس للانطلاق منها في دراسات لاحقة في منظمات أخرى.

٣. الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي ولكن بشكل منفصل، وفيما يلي بعض الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت هذين الموضوعين.

دراسة قام بها (رمضان، ٢٠٠٩) بعنوان " أثر استخدام نظم مساندة القرار على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم بمحافظات غزة"، هدفت الدراسة الى معرفة أثر نظم دعم القرارات على تطوير الأداء، حيث تكونت الدراسة من (٢٣٠) موظف، وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر لنظم مساندة القرارت على تطوير الأداء تتمثل في وجود وعي وادراك

لدى الادارة العليا بالنسبة لاستخدام نظم مساندة القرارات بدرجة جيدة، وتوفر الامكانيات المادية والفنية لاستخدام نظم مساندة القرارات بدرجة متوسطة، مع وجود امكانات بشرية بدرجة كبيرة، وتوفر مستوى تنظيمي جيد لاستخدام النظم، أما بالنسبة الى البرامج التدريبية فهي متوفرة بدرجة متوسطة، كما توصلت انه لا يوجد فروق ذات دلاله لأثر نظم دعم القرارات على تطوير الأداء تعزى لمتغير الجنس، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المنطقة، وعدد الدورات.

دراسة (الداية، ٢٠٠٩) بعنوان " أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة"، حيث هدفت الدراسة الى تقييم أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية، ودراسة اهم المعوقات ومشاكل استخدام النظم المحاسبية في قطاع الخدمات، حيث توصلت الدراسة الى أن استخدام نظم المعلومات المحاسبية يؤدي الى تحقيق الخصائص النوعية للبيانات المالية وزيادة جودة تلك البيانات من حيث دقة البيانات وملائمتها وامكانية الاعتماد عليها والحصول عليها في الوقت المناسب.

دراسة قام بها (العنزي، ٢٠٠٩)، بعنوان " دور جودة نظم المعلومات الادارية الادارية في فاعلية تخطيط ادارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية" هدفت الدراسة الى تحليل دور جودة نظم المعلومات الادارية الادارية في فاعلية تخطيط ادارة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض، وخلصت الدراسة الى أن تصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات الادارية جاءت ايجابية و مرتفعة، وأن تصورات المبحوثين لفاعلية تخطيط الموارد البشرية جاءت بدرجة متوسطة، وقد توصلت الدراسة على وجود أثر هام وذي دلالة احصائية لجودة نظم المعلومات الادارية في فاعلية تخطيط نظم الموارد البشرية في الأجهزية الحكومية.

دراسة قام بها (الخوالدة ،٢٠٠٤) [1]، بعنوان " اثر استخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي للعاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية ، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي للعاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، وقد توصلت الدراسة إلى أن تصورات العاملين تجاه استخدام الحاسوب في كليات المجتمع الحكومية، كانت ايجابية، وأن مستوى أداء العاملين كان متوسطاً، كما توصلت إلى وجود أثر هام وذي دلالة إحصائية لاستخدام الحاسوب في أداء العاملين.

وقام (الذنيبات، ٢٠٠٣) [2]، بعنوان " العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن"، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين نظم المعلومات المحوسبة وأداء العاملين ، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين كل من حداثة الأجهزة، البرمجيات المستخدمة ، خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات وأداء العاملين.

وقامت (الضمور، ٢٠٠٣) [3]، بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداء التنظيمي "، والتي هدفت إلى الترفع على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية وتأثيرها في الإبداع التنظيمي وشملت (٣٨٤) مفردة من مختلف المستويات الإدارية، وتوصلت

([1]) الخوالدة ، عصام ذيب . (٢٠٠٤) . أثر استخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي للعاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة مؤتة ، الأردن .

([2]) الذنيبات ، حسام مبارك . (٢٠٠٣) . العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، جامعة مؤتة ، الأردن..

([3]) الضمور، فيروز ، ٢٠٠٣ ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي ، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية ، **رسالة ماجستير** ، **الجامعة الأردنية**، كلية الدراسات العليا ، عمان.

الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وتشجيع وتبني الإبداع، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وطرق تطبيق الإبداع الفعالة لدى الشركة.

وفي دراسة قام بها (الطراونة، ٢٠٠٣) [٤]، بعنوان : " أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة " ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة تكنولوجيا المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية عملية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، كما وهدفت إلى التعرف على واقع جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في هذه السلطة وتحديد مستوى فاعلية عملية اتخاذ القارات ومستوى السلوك الإبداعي لدي المبحوثين، وشملت (٢٥٠) موظفاً مستخدمات لتكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية.

وقدام (أيوب ، ٢٠٠٠) [٥] بعنوان : " كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيدين منها في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة "، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين كفاءة نظم المعلومات وكثافة استخدامها ، وكذلك التعرف على درجة تأثير بعض المتغيرات (دعم الأجهزة العليا، خبرة المستفيدين ، اتجاهات المستفيدين نحو النظام والخبرات الخارجية للمستفيدين) في كفاءة نظام المعلومات، وتم أخذ عينة من المنشآت السعودية الصغيرة والبالغة (٤٢٤) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة كفاءة نظام المعلومات يختلف باختلاف كثافة استخدام المستفيد لنظام تقنية المعلومات في المنشآت للنظام ، كما توصلت إلى وجود علاقة ايجابية بين كفاءة نظم تقنية المعلومات وكل من دعم الإدارة العليا للنظام وخبرة المستفيد في استخدام النظام واتجاهات المستفيد نحو النظام .

أما الدراسة التي قام بها (العجلوني ، ١٩٩٨) [٦] بعنوان: " تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في المملكة الأردنية والبنك العربي " ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم واقع نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها في مساعدة متخذي القرار في الوصول للمعلومات المطلوبة ضمن معايير (السرعة ، الوقتية ، الملائمة، الكفاية ، الدقة ، الجدوى الاقتصادية) في القطاع العام والقطاع الخاص، وتوصلت الدراسة إلى نتائج تتعلق بالمستفيدين من أنظمة المعلومات المستخدمة في كل من القطاعين المبحوثين وأي المستويات الإدارية هي الأكثر استخداماً لها وأكثر استفادة منها ، وأوصت الدراسة إلى إعادة تصميم نظام المعلومات الإدارية في المملكة الأردنية بالشكل الذي يتناسب واحتياجات المستويات الإدارية، وأن يكون ضمن المرونة الكافية للتعامل في حالات القرار المختلفة . كما وأوصت الدراسة على تطوير نظام المعلومات الإدارية في البنك العربي بالشكل الذي يزيد كفاءته مع زيادة الاهتمام بملائمة الأجهزة والبرمجيات لاحتياجات قاعدة البيانات .

---

(4) الطراونة ، محمد سالم ، (٢٠٠٣) ، أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ، **رسالة ماجستير** ، قسم الإدارة العامة ، جامعة مؤتة ز

(5) ناديا أيوب ، ٢٠٠٠ ، كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة ، **مجلة دراسات سلسلة العلوم الإدارية** ، عمان ، الجامعة الأردنية ، العدد ١ ، المجلد ٢٧ ، ص١٣٧ .

(6) العجلوني ، عبد الفتاح ، ١٩٩٨ ، تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن ، **رسالة ماجستير** ، قسم الإدارة العامة ، جامعة آل البيت .

أما دراسة (الفرحان والطراونه ،١٩٩٦) [٧] بعنوان " واقع نظم الرقابة والمعلومات في المؤسسات الأردنية " وهدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى توفر نظم الرقابة ونظم المعلومات في مؤسسات القطاعين العام والخاص في الأردن، وكذلك بهدف معرفة مدى مساهمة هذه النظم في تحقيق النتائج المتوقعة منها وتوصلت هذه الدراسة إلى أن نسبة اهتمام مؤسسات القطاع الخاص والعام لنظم الرقابة والمعلومات (٧٢% ، ٦٣%) على التوالي، وكذلك توصلت إلى أن تحقيق نظام الرقابة لأهداف المؤسسات يصل إلى (٧٠%) بينما تحقيق نظام المعلومات لأهداف المؤسسات لم يبلغ سوى (٢٠%) .

وفي دراسة أجراها (الأعور ، ١٩٩٩) [٨] بعنوان " الحاسوب والأداء الوظيفي " فقد هدفت إلى دراسة واقع استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني ، والى التعرف على أثر استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني على الرقابة والإشراف واستقرار العمل والرضا عند العاملين والأداء الوظيفي ، وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني قد أدى إلى ما يلي : تحسين الأداء الوظيفي ، تحسين الرقابة والإشراف ، تحسين الإبداع والمبادرة عند العاملين وتحسين رضا العاملين .

وأجرى (الشناق، ١٩٩٤) [٩] دراسة حول " أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسة للشركات المساهمة الأردنية "، وهدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى توفر نظم للمعلومات الإدارية وأهمية استخدامها وبيان أهمية نظام المعلومات الإدارية كأحد العوامل التنظيمية في التأثير الفردي على الأداء المؤسسي للشركات المساهمة العامة الأردنية ، وتوصلت الدراسة إلى أن ما نسبته (٣٨,٠٢%) من الشركات تقوم باستخدام الحاسوب ، ولا يوجد أثر ايجابي لنظام المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي ، ولا تؤثر أجهزة وبرامج الحاسوب المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي .

أما دراسة (الدهان ومخامرة ، ١٩٩٠) [١٠] بعنوان: " أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك الأردنية " فهدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء وحدات المحاسبة والودائع والحاسب وبعض موظفي هذه الوحدات في البنوك العاملة في الأردن حول أثار استخدام الحاسوب على العديد من المتغيرات منها : اتخاذ القرارات ، الرقابة ، دقة المعلومات ، الكفاءة وسرعة الخدمة والبطالة واستقرار وردى العاملين والإبداع لديهم ، وكذلك التعرف على المشاكل التي تواجه العاملين في استخدام الحاسوب ، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب أدى إلى زيادة سرعة اتخاذ القرارات، تحسين الرقابة ، زيادة دقة المعلومات، تحسين نوعية الخدمة المقدمة للعملاء وزيادة السرعة في تقديم الخدمة، وأن استخدام الحاسوب لم يؤد إلى اللامركزية في الرقابة والإشراف.

---

(7) الفرحان أمل ، ومحمد الطراونه ، ١٩٩٦ ، واقع نظم الرقابة والمعلومات في المؤسسات الأردنية ، **مجلة دراسات سلسلة العلوم الإدارية** ، عمان ، الجامعة الأردنية ، العدد ٢ مجلد ٢٤ ، ص١٨٢.

(8) الأعور ، خالد نواف . (١٩٩٩) ، الحاسوب والأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على جهاز الأمن العام الأردني ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .

(9) الشناق ، رفعت . (١٩٩٤) ، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للشركات المساهمة العامة الأردنية ، **رسالة ماجستير غير منشورة** ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .

(10) الدهان ، أميمة ومحسن مخامرة ، ١٩٩٠ ، أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك في الأردن ، دراسة تحليلية ، مجلة دراسات سلسلة العلوم الإدارية ، عمان ، الجامعة الأردنية ، العدد الأول، المجلد ١٧ ، ص٦٧.

دراسة (النظاري ، ١٩٩٠) [١١] بعنوان : " نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القـرارات في المصارف التجارية الأردنية "، وهدفت هذه الدراسة إلى البحـث فـي مـدى كفـاءة نظـم المعلومات وأثرها في فاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الأردنية، وتوصـلت هـذه الدراسة إلى أنه يوجد علاقة ايجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القـرارات وأنـه لـيس بالضرورة أن المصارف التي يوجد فيها نظم معلومات تكون أكثر كفاءة، من الناحيـة الربحيـة وإنما يؤدي كفاءة النظام إلى تقديم خدمة سريعة وجيدة للجمهور .

دراسة (Khatib & Awwad,2003) [١٢] بعنوان " قياس أنظمة الخدمات فـي تكنولوجيـا أنظمة المعلومات في السوق الأردنية "، حيث هدفت هذه الدراسة إلى اختيار مدى كفاءة أحـدى أدوات قياس جودة الخدمات وإمكانية تطبيقها على التكنولوجيا المستخدمة في نظـم المعلومـات التسويقية لدى البنوك التجارية الأردنية، وشملت عينة الدراسة على (٢٠٤) مفـردة ، وتوصـلت هذه الدراسة إلى أن معظم أبعاد (SERVQUAL) قد ارتبطت كما هي في المقيـاس الأصـلي باستثناء العناصر المتعلقة ببعدي الاستجابة والاعتمادية ، حيث اختلطت عناصر قياس البعدين مع بعضهما البعض ، وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن العناصـر الخمسـة (الماديـة ' التأكيديـة ، التعاطفية ، الاستجابة ، الاعتمادية) تفسر (٦٦%) من التبـاين فـي الجـودة المدركـة لـنظم المعلومات التسويقية ، وتوصلت كذلك إلى أن توقعات العاملين في دوائر التسويق فـي البنـوك التجارية حول جودة الخدمة كانت أعلى بكثير من تقييمهم للمستوى الحقيقي الذي لمسـوه ، ممـا يشير إلى وجود فجوة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة.

دراسة (Hynnjoo, Suntan , Hwajeog, 2002) [١٣] بعنوان " قياس جودة الخدمة فـي شركت الطيران " وهدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين جودة الخدمة وجودة الخدمة المدركـة ، والتعرف على أكثر هذين المقاييس ملاءمة ، وقد تم استخدام عينـة مكونـة مـن (٦٤٣) مـن المسافرين على الخطوط الجوية الأمريكية والكورية ، استخدمت الدراسة مقياسي هما : مقيـاس جودة الخدمة " SERVQUAL" ومقياس الجودة المدركة SERVPERF " وتوصلت الدراسـة إلى أن مقياس جودة الخدمة كان أكثر ملاءمة لقياس الجودة في صناعة الطيران بشكل عام .

أما دراسة (Watson & Kavan , 1995) [١٤] بعنوان " جودة الخدمة : قياس فاعلية نظام المعلومات " حيث هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمة SERVQUAL في عدة أنواع من المنظمات منها : منظمات مالية ، ومنظمات استشارية ، ومنظمات نظـم خـدمات ، وفـي دول مختلفة وقود توصلت الدراسة إلى أن مقياس جودة الخدمة SERVCOUAL مناسـب وقابـل للتطبيق في منظمات نظم خدمات المعلومات .

---

(11) النظاري محمد ، ١٩٩٠ ، نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف ا لتجارية الأردنية، رسالة ماجستير ، قسم إدارة العمال ، الجامعة الأردنية .

(12) Khatib.F. Awwad M.(2003), Measuring of Service Quality of Marketing Information System Technology " Mutah Lil- Buhuth Wall-Dirasat, Vol . 18, No.4.

(13) SUnran , Jeonand and , Hyunijoo, Ji.and Hwajeon, seo, (2002) , Measuring Airlines Service Quality : SERVCUAL or SERVPERF , Decision Sciences institute annual meeting Proceeding.

(14) Pitt, Watson , RT Kavan , (1995) , Service Quality : Admeasure of information system Effectiveness . MIS Quarterly , Jone , Vol . 19 , No.2, PP. 137-158.

٤.مشكلة الدراسة

ظهرت جودة نظم المعلومات الإدارية استجابة لحاجة الإدارة الحديثة إلى نوعية معينة من المعلومات تعمل على زيادة كفاءة العملية الإدارية. إن الحديث عن فوائد نظم المعلومات الإدارية يؤكد بأن المنشأة فعلاً تحتاج إلى هذه النظم بغرض القيام بأنشطتها وفعاليتها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب تحقيقها في مستوياتها الإدارية كافة[15]، وحتى تتمكن التنظيمات المختلفة من استخدام نظم المعلومات الإدارية استخداماً أمثل وتحقق الكفاءة التنظيمية فقد قامت بتطوير وظائفها المختلفة وأساليب وطرق عملها وأدائها بما يتلاءم ونظم المعلومات الإدارية.

وتعد جودة نظم المعلومات الإدارية من المواضيع المعاصرة إذ أصبحت تشكل سمة أساسية للمنظمات الحديثة، فهناك العديد من العوامل التي تؤثر وتؤكد على ضرورة تبني جودة نظم المعلومات الإدارية مثل التطوير التكنولوجي، المنافسة، الرغبة في تحسين العمل وغيرها، ولأن نظم المعلومات الإدارية جديدة ولا زالت في بداية عهدها في معظم مؤسساتنا ولم تصل إلى مستوى الجودة المطلوبة ولم يتم التعرف على مواطن الضعف أثناء تطبيقها وهي بذلك تشكل عقبة أمام رفع مستوى الأداء الوظيفي إن اهتمام العاملين واتجاهاتهم نحو جودة نظام المعلومات الإدارية يلعب دوراً هاماً في أداء العاملين في نجاح المنظمات، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية و رفع مستوى الأداء الوظيفي ، وتحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل التالي: ما هي العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية و الجوازات الأردنية.

٥.أسئلة الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

١. هل تؤثر فاعلية النظام الحالي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية في انتاج المعلومات اللازمة لرفع مستوى الأداء الوظيفي ؟
٢. ما مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية؟
٣. ما العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية ؟

٦.أهداف الدراسة

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على دور جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في دائرة الاحوال المدنية والجوازات الأردنية.

ولتحقيق هذه الهدف فان الدراسة تسعى لتحقيق الأهداف الفرعية التالية :

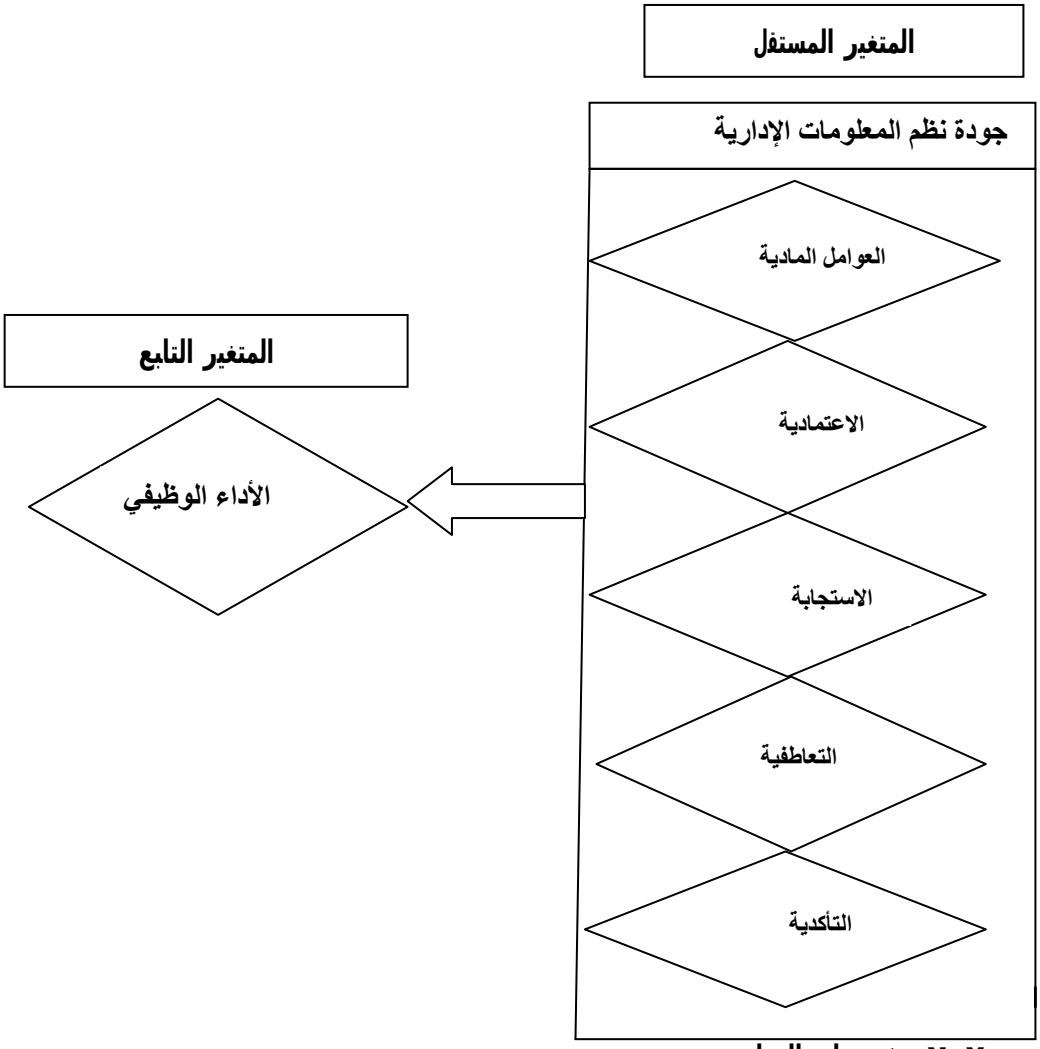
١. التعرف على واقع جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في دائرة الاحوال المدنية والجوازات الأردنية.
٢. تحديد أهم المتغيرات التي حققت رفع مستوى أداء الموظفين من متغيرات جودة نظم المعلومات الإدارية في دائرة الاحوال المدنية والجوازات الأردنية.
٣. التعرف على مدى اهتمام نظم المعلومات الإدارية بموظفي دائرة الاحوال المدنية

([15]) عثمان الكيلاني وآخرون ، ٢٠٠٠ ، " المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية " ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان، ص٦٨.

الجوازات الأردنية لما له أثر كبير في رفع وتحسين الأداء الوظيفي .

٤. تقديم بعض التوصيات للمسؤولين التي من خلالها تساعد على تطوير وتحسين التطور التكنولوجي لجودة نظم المعلومات الإدارية لما له أثر على الأداء الـ وظيفي لمـ وظفي دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية.

١,٧ نموذج الدراسة



٧. ٢. فرضيات الدراسة

وفقاً لهدف الدراسة المتعلق بدور جودة نظم المعلومات الادارية الإدارية في دائرة الاحـوال المدنية والجوازات الأردنية على الأداء الوظيفي فقد تم تطوير عدد من الفرضيات وهي كالتالي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة احصائية لجودة نظم المعلومات الادارية على الاداء الوظيفي في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لبُعد االعناصر المادية في رفع مسـتوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لبُعد الاعتمادية في رفع مسـتوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لبُعد الاستجابة في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الرابعة : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لبُعد التأكدية في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الخامسة : لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية لبُعد العاطفية في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

٨.منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بوساطة الاستبانة وتحليلها إحصائياً، لاختبار صحة فرضيات الدراسة، زيادة على المسح المكتبي وذلك للاستفادة من المراجع والمصادر الجاهزة لبناء الخلفية النظرية لموضوع البحث.

٨. ١. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الاداريين في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية. وقد قام الباحثين باختيار عينة ملائمة من مجتمع الدراسة بلغت (٦٠) موظف إداري من مجتمع الدراسة، وبلغ عدد الاستبانات التي تم استرجاعها (٥٠) استبانه.

٨. ٢. أداة الدراسة

بعد الإطلاع على الدراسات السابقة حول نظم المعلومات الإدارية والأداء والنتائج التي توصلت إليها، والمقاييس التي استخدمت، وانسجامًا مع أهداف الدراسة ولغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، قام الباحث بتطوير استبانة لقياس دور جودة نظم المعلومات الادارية الإدارية في الأداء الوظيفي، وفيما يلي توضيح لأجزاء أداة الدراسة.

١. **الجزء الأول :** ويشتمل على معلومات شخصية عن أفراد مجتمع الدراسة في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية وتشمل (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، والمستوى الإداري).

٢. **الجزء الثاني :** ويتكون من (٢١) فقرة تقيس متغير جودة نظم المعلومات الإدارية، حيث تم تصميم هذا الجزء بالاعتماد على مقياس (SERVQUAL) الذي تم تطويره عام ١٩٨٨ من قبل ثلاثة باحثتين (بارسو رامان، بيري ، وزيثيان)[16] (Parauruaman , Berry Zethithan,1988، .

٣. **الجزء الثالث :** يقيس الأداءالوظيفي ويتكون من خمسة بنود تم تطويرها بالاعتماد على مقياس (Alutto, 1986)[17] . للأداء الوظيفي .

وقد تم قياس الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

وهي دائمًا (٥) غالبًا (٤) أحيانًا (٣) ونادراً (٢) أبدًا (١).

وقد وزعت فقرات الاستبانة على أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية والتي تم اختيارها في هذه

([16]) الطراونه ، محمد سالم ، ٢٠٠٣ ، " أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات لإدارية المدركة في السلوك الإبداعي وفعالية اتخاذ القرارات في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة "، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامع مؤتة ..

([17]) Alutto, J. Job and Organization Questionnaire (Buffalo, State university of NewYork , (1986), PP, 15-25..

الدراسة وهي (٥) أبعاد والأداء الوظيفي كمتغير تابع ويتكون من (٥) فقرات وفيما يلي وصف لمتغيرات الدراسة والفقرات التي يقيسها :

جدول رقم (١)

متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيسها

الأمور المادية	وتقاس من خلال الفقرات	١-٤
الاعتمادية	وتقاس من خلال الفقرات	٥-١٠
الاستجابة	وتقاس من خلال الفقرات	١١-١٤
التأكيدية	وتقاس من خلال الفقرات	١٥-١٨
التعاطفية	وتقاس من خلال الفقرات	١٩-٢١
الأداء الوظيفي	وتقاس من خلال الفقرات	٢٢-٢٦

٨. ٣. التعريفات الإجرائية :

جودة نظام المعلومات الإدارية : وهي مدى قدرة نظام المعلومات الإدارية على الوفاء بمتطلبات المستخدمين ويتكون هذا المتغير من الأبعاد التالية :

١. المادية: ويشير هذا البُعد لمدى جودة وكفاءة الأجهزة والعاملين ووسائل الاتصال والبرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية .
٢. الاعتمادية: وتعني قدرة نظام المعلومات من تقديم الخدمات المطلوبة إلى المستفيدين بدقة واستقلالية .
٣. الاستجابية: ويشير هذا البُعد لرغبة العاملين في نظام المعلومات الإدارية في خدمة المستفيدين واستجاباتهم لمطالبهم .
٤. التأكيدية: وتعني قدرة نظام المعلومات الإدارية في خلق الثقة في مستخدميه .
٥. التعاطفية: وتعني الاهتمام الزائد من قبل العاملين في نظام المعلومات الإدارية إلى المستفيدين منه .

الأداء الوظيفي (المتغير التابع: ويشير هذا المتغير إلى مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظفين بعمله وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص.

٨. ٤. صدق وثبات أداة الدراسة

قام الباحث بعرض الاستبانه على مجموعة من المحكمين للتحقق من مدى صدق محتوى فقرات الاستبانة. وبعد الاطلاع على رأي المحكمين قام الباحث بأجراء التعديلات المطلوبة في صياغة بعض الفقرات، وتم إعادة صياغة بعض الفقرات لتكون أكثر وضوحاً وفهماً لبقية أفراد المجتمع.

أما فيما يتعلق باختبار ثبات الاستبانة فقد تم استخراج معامل الثبات للاتساق الداخلي باستخراج معامل كرونباخ ألفا(Cronbach Alpha)، للاتساق الداخلي حيث بلغت قيمة (α = **٠,٨٧٠٢**) الفا وكانت متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

اسم المتغير	**معامل الثبات كرونباخ الفا**
جودة نظام المعلومات الإدارية	**٠,٨٦٤٥**
الأداء الوظيفي	**٠,٨٣٩٦**
الاستبانه ككل	**٠,٨٧٠٢**

ويلاحظ من قيم كرونباخ الفا أعلاه بأن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة ومناسبة

لأغراض الدراسة ، وقد يعود السبب في ارتفاع قيم كرونباخ الفا إلى تجانس عينة الدراسة من حيث المؤهلات العلمية والنوعية.

٨. ٥. أساليب التحليل الإحصائي :

لغرض الإجابة عن أسلة الدراسة واختبار فرضياتها اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية الاتية :

١. مقياس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistics) وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة اعتمادًا على النسب المئوية والتكرارات والإجابة عن بعض أسئلة الدراسة وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على المتوسطات الحسابية .

٢. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Matrix) لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقبلة والمتغير التابع .

٣. تحليل الانحدار المتعدد(Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية النموذج وقياس أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع .

٤. تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Step-Wise Multiple Regression Analysis) للتعرف على دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ .

٥. الإطار النظري

لا يزال الجدل قائماً بين الباحثين في مجال مفهوم جودة نظم المعلومات الإدارية، حيث يرى مجموعة من الباحثين أن مفهوم جودة نظم المعلومات الإدارية مفهوم واضح ومحدد، وأنه يمكن تحديده من خلال العوامل التي تسبب مشكلات هذا النظام، في حين أن هناك مجموعة أخرى ترى أن هذا المفهوم ليس من السهل تحديده. فقد أشار Gerber et al, (2004) الى جودة المعلومات التي تنساب بين وحدات المنظمة، في حين يرى ليتن ولتين [18]، أن هناك ثلاثة أبعاد لهذا المفهوم هي: التفاعل والمادية والتعاون من وجهة نظر المستخدم لهذه الخدمة. أما جرونز [19] فقد ركّز على بُعدين فقط في تعريف الجودة هما الجودة الفنية ويقصد بها ما يقوم المستخدم بالحصول عليه من الخدمة، والبعد الثاني الجودة الوظيفية ويقصد بها كيفية تقديم الخدمة للمستخدم. هذا وقد عرّف كل من لويس ونمورنس [20] جودة نظم المعلومات الإدارية على أنها الفرق بين توقعات مستخدم النظام وإدارة مستخدم النظام للخدمة المقدمة فعلياً، وعرفها بت

(18) Lehtinen . U. & Lehtinen ., J.R. (1991). Two Approaches To Service Quality Dimensions, The Service Industries Journal , Vol.11. July, PP. 287-303.

(19) Gronroos, C., (1984) A Service Quality Model 8 Its Market Implications , European , Journal of Marketing , Vo . 18 , No.4 , PP. 36-44.

(20) Lewis, B.R. Boorns , (1993) , Service Quality Measurement, Marketing Intelligence and Planning , Vol . 11 No. 4, PP. 4-12.

وواستون [21] كذلك بأنها ناتج المقارنة ما بين شعور المستخدمين حول ما يجب أن يقدم لهم من خدمات وما هو موجود فعلياً، أما فيليب وهزلت [22] فقد عرّفاها على أنها قدرة المنظمة في الوصول إلى تجاوز توقعات المستخدمين واقترحا سبع خصائص لجودة نظم المعلومات الإدارية:

١. الآمان : وهو الثقة والسلامة الحسية .
٢. التجانس : وهي الخدمة بنفس المستوى مع مرور الوقت.
٣. الشعور : وهي طريقة التعامل (الأمور الاجتماعية).
٤. التكامل أو الخدمة المتكاملة.
٥. ظروف وحالة الجودة الفيزيائية.
٦. إمكانية الحصول على الجودة في الزمان والمكان المناسبين .
٧. التدريب.

كما اكد Shan-jun(2009) على جودة نظم معلومات الانتاج وعلاقتها بالأنظمة الفرعية الأخرى وتقاس جودة النظام بمدى قدرته على توفير المعلومات اللازمة لعمليات الانتاج. كما أن هناك اهتماما متزايداً بنظم المعلومات الادارية لتزويد خدمات أساسية كافية لمستخدم النظام، وقد انتشرت دوائر نظم المعلومات الادارية في معظم المنظمات في العالم بشكل كبير في الآونة الأخيرة، وأصبح نجاحها عاملاً مهماً لنجاح المنظمات، ولتحقيق ذلك النجاح لا بد من أن تقوم المنظمة بعمل تقييم للجودة وتحسين في أنظمة المعلومات المستخدمة [23] وقد اتفق الكثير من الباحثين في هذا العالم أن الجهود يجب أن تنصب على تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية لتحسين الأداء الوظيفي.

وتلعب البرمجيات دوراً مهماً في هذا المجال لقدرتها على تشغيل واستغلال الحاسب والشبكات وارتباطها بكليهما فقد عرّف الحسنية [24]، البرمجيات بأنها " جميع البرامج اللازمـة لتشغيـل الحاسب وتنظيم عمل وحداته، أما الصباح [25]، فيعرفها بأنها " مجموعة من التعليمات التي ينفذها الحاسب "
ويعرفها (Turban) [26] بأنها " التعليمات اللازمة لاستخدام الأجهزة المادية للحاسب "، ويمكن

---

(21) Pitt, L.F. Wastson , R.t & Kavan , C.B (1995), Service Quality : A Measure of Information System Effectiveness , MIS Quarterly, June, Vol. 19 , No . 2 , PP. 173-185.

(22) Philip , G. and Ann Hazlett , S.A., (1997) , The Measurement of Service Quality : A new P-C-P Attributes , International Journal of Quality And Reliability Management , Vol . 14 , No, 3 , PP. 260-286.

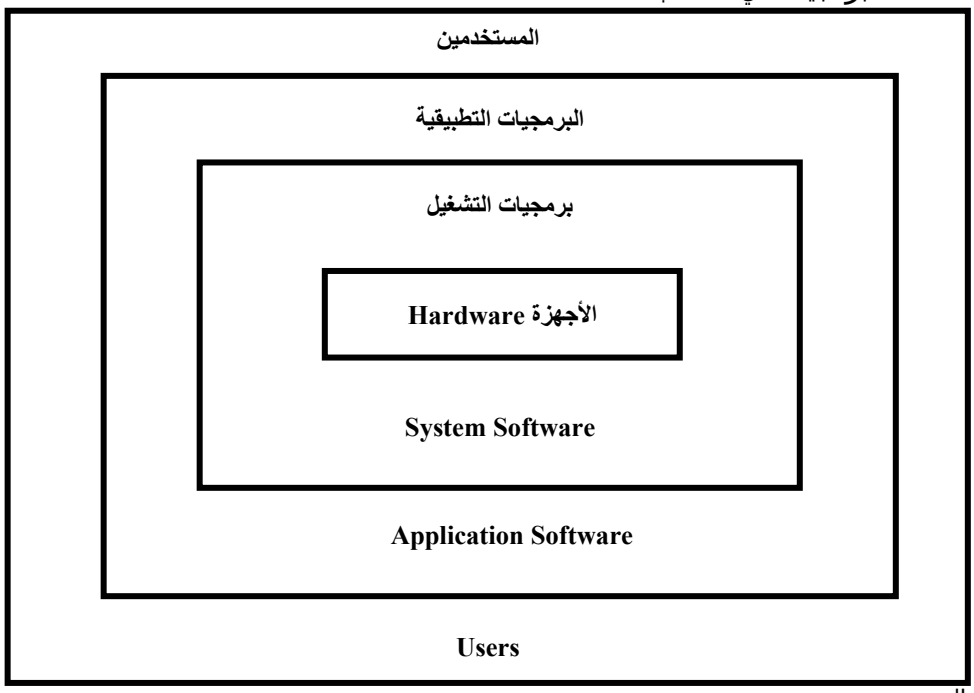
(23) Pitt , L.F. Wastson , R.T & Kavan , C.B (1995) , Service Quality : A Measure of Information System Effectiveness , MIS Quarterly , June , Vol, 19 , No . 2 , PP. 173-185.

(24) الحسنية، سليم، (٢٠٠٢)، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، ط٢، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، ص٣٠٣.

(25) الصباح، عبد الرحمن، (١٩٩٨)، نظم المعلومات الإدارية، ط١، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، ص٣٠٣.

(26) Turban , Efraim , & Melecan , Ephraim & Wetherbe , James , (1999). Information Technology for Management , John Wiley & Sons , New York, USA. P. 712.

تعريف البرمجيات بأنها مجموعة من الايعازات والأوامر والتعليمات التي تشغل وتوجّه أجزاء الحاسب والشبكات للقيام بالسيطرة على الأجهزة واستخدامها في أداء العمل". وهي أيضاً البرمجيات التي تدير وتدعم الحاسب وأنشطة معالجة البيانات وتعمل كبرمجة توصيل بين أجهزة الحاسب الآلي وبرمجيات التطبيقات التي يستخدمها المستخدم في عمله والشكل التالي يوضح أصناف البرمجيات في الحاسب.



المصدر :

(Laudon , Kenneth C. & Laudon , Jane P, (2000) Management Information Systems , Six edition , Prentice – Hall , New, Jersey , USA, P, 195).

وتنقسم برمجيات النظام لقسمين، يسمى القسم الأول ببرامج إدارة النظام وهي البرامج التي تدير أجهزة الحاسب ويدخل ضمنها برنامج نظام التشغيل وبرنامج بيئات التشغيل وبرنامج مراقبة الاتصال، ويعتبر نظام التشغيل أهم نظام في هذه البرمجيات، حيث يقوم هذا البرنامج بإدارة عمليات وحدة التشغيل المركزية ويتحكم في موارد المدخلات والمخرجات وعمليات التخزين، وكذلك يوفر النظام خدمات الدعم عند تنفيذ البرامج التطبيقية كبرنامج الرواتب والبرامج التي يحتاجها المستخدم، ومن أشهر برامج التشغيل Windows , Unix , Dos ولكل نظام تشغيل مميزاته الخاصة به . أما القسم الأخر من برمجيات النظام فهو برمجيات دعم النظام وهي التي تدعم تشغيل وإدارة نظام الحاسب من خلال تقديم مجموعة خدمات الدعم و منها مراقبة الأداء

ومراقبة أمن النظام [27]، ولأن المعلومات تعتبر العنصر الأساسي في تحديد كفاءة الإدارة وفاعليتها، وقاسم مشترك في أداء المهام والوظائف الأساسية للإدارة وفي جميع الأحوال تظهر أهمية وضرورة توفير المعلومات التي تتفق مع احتياجات ومتطلبات المديرين من حيث الكمية المناسبة والجودة العالية والتوقيت المناسب مما يؤدي إلى رفع كفاءة أداء العملية الإدارية [28]. حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات الإدارية دوراً هاماً وفعالاً في تطوير التنظيمات الحديثة التي تواجه طلب متزايد على المعلومات ونمو حجم البيانات المراد معالجتها. وتقوم التنظيمات المختلفة ي العالم بجهود جادة لتسخير مخرجات التطور العلمي والتكنولوجي وخصوصاً في مجال المعلومات لتحسين وتطور أدائها ويؤكد كامبل [29] في هذا المجال أن كثير من المنظمات العامة والخاصة نجحت في تبنين واستخدام وسائل التكنولوجيا المتقدمة في كثير من الأنشطة التي مارستها مثل الإنتاج، والتعليم والتدريب والصيانة، وغيرها واستطاعت من خلال ذلك تحقيق مراتب متقدمة في مجال المبيعات والأرباح والشهرة والقدرة التنافسية، كما أن مدعمات الأداء الوظيفي تخزين تفاصيل أساسية عن الأداء للوظائف المختلفة وبصيغ دائمة وفعالة تستخدم قبل أو أثناء أداء المهمة، وعليه فإن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل من الممكن لأي منظمة أن تعيد التفكير في قيم منتجاتها وخدماتها، والطريقة التي تنقل بها هذه القيم إلى عملائها.

٨.عرض البيانات وتحليلها

٨. ١. خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (٢)

الأعداد والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة موزعين حسب فئات المتغيرات الشخصية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	٣٦	%٧٢
	أنثى	١٤	%٢٨
العمر	٢٥ سنة فأقل	٣	%٦
	٢٦ – ٣٥ سنة	١٧	%٣٤
	٣٦ – ٤٦	١٩	%٣٨
	٤٧ فأكثر	١١	%٢٢
الخبرة الوظيفية	٥ سنوات فما دون	٤	%٨
	٦-١٠ سنوات	١١	%٢٢
	١١-١٥ سنة	١٣	%٢٦
	١٦ سنة فأكثر	٢٢	%٤٤
المؤهل العلمي	الثانوية العمة فما دون	-	-
	دبلوم متوسط	٩	%١٨
	بكالوريوس	٣٤	%٦٨
	دراسات عليا	٧	%١٤

(27) غراب، كامل السيد وحجازي، فادية محمد (١٩٩٩)، نظم المعلومات الإدارية، ط١، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر .
(28) خشبه، محمد، (١٩٩٢)، نظم المعلومات : المفاهيم، التصميم، التحليل، جامعة القاهرة، مصر .
(29) Campbell , C. P. (1996). Job Performance aids . Journal of European Training. 20 , 6 ,) PP . 3-23.

المسمى الوظيفي	مدير	٣	٦%
	مساعد مدير	٦	١٢%
	رئيس قسم	١٢	٢٤%
	رئيس شعبة	١٣	٢٦%
	موظف	١٦	٣٢%

يشير الجدول رقم (٢) إلى توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي) إلى أن (٧٢%) من مجموع أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث (٢٨%) من المجموع الكلي للعينة.

وبالنسبة لمتغير العمر فقد شكلت فئة (٣٦-٤٦ سنة) أعلى نسبة، حيث بلغت (٣٨%) من عينة الدراسة، تلاها في ذلك الفئة (٢٦-٣٥ سنة)، حيث كانت نسبتها (٣٤%) من عينة الدراسة، وهاتان الفئتان تشكل الغالبية العظمى من مدراء الدوائر في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية، ثم تلا ذلك الفئة العمرية (٤٧ سنة فأكثر) بنسبة مقدراها (٢٢%) من عينة الدراسة، أما أقل فئة عمرية فكانت فئة (٢٥ سنة فأقل)، حيث بلغت نسبتها (٦%) من عينة الدراسة.

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة الوظيفية فقد كانت أعلى نسبة هي فئة (١٦ سنة فأكثر) حيث بلغت هذه النسبة (٤٤%) تلاها في ذلك فئة (١١-١٥ سنة) حيث بلغت النسبة (٢٦%) ثم تلاها في ذلك فئة (٦-١٠ سنوات) بنسبة (٢٢%) من عينة الدراسة.

أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، فكانت أعلى نسبة لفئة البكالوريوس ، حيث بلغت نسبتهم (٦٨%)، تلاهم في ذلك حملة الدبلوم المتوسط بنسبة (١٨%) وأخيراً جاءت فئة حملة الدراسات العليا بنسبة (١٤%).

أما فيما يخص متغير المسمى الوظيفي فنجد أن فئة الموظفين كانت أعلى نسبة من مجموع أفراد عينة الدراسة، وبلغت نسبتهم (٣٢%)، تلاها فئة رئيس شعبة بنسبة (٢٦%)، ثم تلاها فئة رئيس قسم بنسبة (٢٤%)، ثم تلاها فئة مساعد مدير بنسبة (١٢%) وأخيراً فئة المدراء بنسبة (٦%).

٨. ٢. تحليل أسئلة الدراسة

السؤال الأول : ما هي اتجاهات المبحوثين لمستوى جودة نظم المعلومات.

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن متغيرات مستوى جودة نظم المعلومات

المتغير	المتوسط الحسابي(*)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
المادية	٣,٧٢١٦	٠,٩٠٦٣	٣	مرتفع

(*) دلالة القياس : من (١-٥) : (٢,٤٩ فأدنى) منخفض (٢,٥ – ٣,٤٩) متوسط ، (٣,٥ فأعلى) مرتفع .

الاعتمادية	٣,٥٦٧٨	٠,٨٠٧٨	٥	مرتفع
الاستنجابة	٣,٦٤٥٨	٠,٨٣٨٦	٤	مرتفع
التأكيدية	٣,٨١٤٥	٠,٨٠٥٠	٢	مرتفع
التعاطفية	٣,٨٤٢٢	٠,٨٨٥٩٦	١	مرتفع
جودة نظم المعلومات	٣,٧١٨٤	٠,٥٩٦٨	-	مرتفع

يشير الجدول رقم (٣) إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي لاتجاهات المبحوثين نحو مستوى جودة نظم المعلومات جاء بدرجة مرتفعة بلغت (٣,٧١٨٤) بما يفيد بان اتجاهات المبحوثين إيجابية إزاء مستوى جودة نظم المعلومات الإدارية في . دائرة الأحوال المدنية و الجوازات الأردنية حيث احتل بعد التعاطفية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٤٢٢) ويتصف بالرغبة بالاهتمام بمستخدمي المعلومات واهتماماتهم وساعات عمل ملاءمة، وتلا ذلك في الأهمية بعد التأكيدية بمتوسط حسابي (٣,٨١٤٥) تتصف بالرغبة بالشعور بالأمان والثقة في التعامل مع المعلومات وتعاون وامتلاك العاملين في وجدة نظم المعلومات بالمهارات الكافية، ثم تلا ذلك بعد المادية بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٧٢١٦) ويتصف بالرغبة في امتلاك أجهزة حديثة، وبرمجيات حديثة، وتسهيلات مادية، ثم تلا ذلك بعد الاستجابة وبمتوسط حسابي (٣,٦٤٥٨) وتتصف بالرغبة في تحديد موعد انجاز الخدمة، والمعلومات الفورية، والجاهزية لتقديم المساعدة، ثم جاء في المرتبة الأخيرة بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣,٥٦٧٨) ويتصف هذا بالرغبة بالاهتمام في حل المشاكل التي يواجهها المستخدم، وتقديم معلومات موثوقة والمحافظة على نفس الخدمة دائما وحسب المواصفات. وبشكل عام تدل النتائج أعلاه بأن اتجاهات المبحوثين في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية، كانت إيجابية مما يعني أن جودة نظام المعلومات **الإدارية في هذه الدوائر مرتفعه.**

السؤال الثاني : ما هي اتجاهات المبحوثين لمستوى الأداء الوظيفي في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية ؟

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول مستوى الأداء الوظيفي .

رقم الفقرة في الاستبانة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى بالنسبة للمتوسط
٢٢	العمل على تنفيذ التعليمات بدقة	٣,٤٩٤٥	١,٣٧٤٠	٣	متوسط
٢٣	عدم ارتكاب الأخطاء.	٣,٥٤٦١	١,٤٤١٧	٢	مرتفع
٢٤	العلاقة مع الزملاء في العمل جيدة وحسنة	٣,٧٨٢٣	١,٣٤٤٦	١	مرتفع
٢٥	العمل حسب المعايير الموضوعة .	٣,٤٦٤٩	١,٣٢٧٠	٥	متوسط
٢٦	أطلب عمل أو مسؤوليات وظيفية	٣,٤٨٧١	١,١٦٧٠	٤	متوسط
	المتوسط العام للأداء	٣,٥٥٥٠	٠,٨٣١٦	-	مرتفع

ويشير الجدول رقم (٤) إلى أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمستوى الأداء الوظيفي كما يراه

الموظفون في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٥٥٠) بما يفيد بأن تصورات المبحوثين إيجابية إزاء مستوى الأداء الـوظيفي فـي دائـرة الاحوال المدنية والجو حيث احتلت الفقرة رقم (٢٤) والمتمثلة بالعلاقة مع زملاء العمل المرتبـة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٨٢٣) ، وتلا ذلك في الأهمية الفقرة رقم (٢٣) والمتعلقة بعـدم ارتكاب الأخطاء بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٤٦١)، ثم تلا ذلك الفقرة رقم (٢٢) والمتعلقة بالعمـل على تنفيذ التعليمات بدقة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٩٤٥)، ثم تلا ذلك الفقرة رقم (٢٦) والمتمثلة بطلب عمل أو مسؤوليات وظيفية بمتوسط حساب بلغ (٣,٤٨٧١)، ثم جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٢٥) بالعمل حسب المعايير الموضوعة بمتوسط حساب بلغ (٣,٤٦٤٩). ممـا يـدلل على أن الأداء الوظيفي في الدوائر مرتفع يتميز بالجودة العالية وقلة ارتكـاب الأخطـاء وتنفيـذ التعليمات بدقة.

٨. ٣. اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى : وتنص هذه الفرضية على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالـة إحصـائية للأمـور المادية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي.

جدول رقم (٥)

نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الأولى

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة
الانحدار	١	٦٩,٣٣١	٦٩,٣٣١	١٥٨,٨٨٨	٠,٠٠٠
الخطأ	٤٨	١١٧,٣٧٨	٠,٤٣٦		

ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =٠,٠١)

قيمة معامل التحديد R^2= ٠,٣٧١

قيمة معامل الارتباط R^2= ٠,٦٠٩

ويلاحظ من الجدول رقم (٥) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الأمور المادية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية في الأداء الوظيفي وذلك استناداً إلى أن قيمة f المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية على مستوى دلالة(α =٠,٠١) ، كما أن المتغير المستقبل يفسـر مـا مقداره (٣٧,١%) من التأثير في المتغير التابع وذلك اعتماداً على معامل التحديد (R^2=٠,٣٧١) ويعزز ذلك قيم معامل ارتباط بيرسون والتي تشير إلى وجـودة علاقـة ارتبـاط قويـة بلغـت (٠,٦٠٩).

وبناءاً عليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأمور المادية كبعد من أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية : وتنص هذه الفرضية على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للاعتماديـة كبعد من أبعاد متغير جودة نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي.

جدول رقم (٦)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة

الانحدار	١	٤٦,٥٦٠	٤٦,٥٦٠	٨٩,٣٦٦	٠,٠٠٠
الخطأ	٤٨	١٤٠,١٤٩	٠,٥٢١		

ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =٠,٠١)

قيمة معامل التحديد R^2= ٠,٢٤٩

قيمة معامل الارتباط R^2= ٠,٤٦٩

ويلاحظ من الجدول رقم (٦) أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين البعد الاعتمادية كمتغير مستقل في الأداء الوظيفي استناداً إلى أن قيمة f المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (α =٠,٠١) كما أن المتغير المستقبل يفسر ما مقداره (٢٤,٩%) وذلك اعتماداً على معامل التحديد (R^2= ٠,٤٨١). ويعزز ذلك قيم معامل ارتباط بيرسون والتي تشير إلى وجـود علاقـة ارتباط قوية بلغت (٠,٤٦٩).

وبناءاً عليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر وذا دلالة إحصائية بين الاعتمادية كبعد من أبعاد متغير جـودة نظـم المعلومـات الإداريـة والأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة : وتنص هذه الفرضية على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية للاسـتجابة كبعد من أبعاد متغير نظام المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي.

جدول رقم (٧)

نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الثالثة

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة
الانحدار	١	٨٩,٨٨٣	٨٩,٨٨٣	٢٤٩,٧١٣	٠,٠٠٠
الخطأ	٤٨	٩٦,٨٢٥	٠,٣٦٠		

ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =٠,٠١)

قيمة معامل التحديد R^2= ٠,٤٨١

قيمة معامل الارتباط R^2= ٠,٦٩٤

ويلاحظ من الجدول رقم (٧) أن هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية بـين بعـد الاسـتجابة والأداء الوظيفي وذلك استناداً إلى أن قيمة f المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية علـى مسـتوى دلالة (α =٠,٠١) ، كما أن المتغير المستقبل يفسر ما مقداره (٤٨,١%) من التأثير في المتغيـر التابع وذلك اعتمادا على معامل التحديد (R^2= ٠,٤٨١). ويعزز ذلك قيم معامل ارتباط بيرسون والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بلغت (٠,٦٩٤).

وبناءا عليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر وذا دلالة إحصائية بين الاستجابة كبعد من أبعاد متغير جـودة نظـم المعلومـات الإداريـة والأداء الوظيفي.

الفرضية الرابعة : وتنص هذه الفرضية على أنه لا يوجد أثر هـام ذو دلالـة إحصـائية لبعـد التأكيدية كأحد أبعاد متغير جودة نظام المعلومات الإدارية في الأداء الوظيفي.

جدول رقم (٨)

نتائج تحليلي الانحدار لاختبار الفرضية الرابعة

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة
الانحدار	١	٥١,٥٥٦	٥١,٥٥٦	١٠٢,٦١٤	٠,٠٠٠
الخطأ	٤٨	١٣٥,١٥٣	٠,٥٠٢		

ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =٠,٠١)

قيمة معامل التحديد R^2= ٠,٢٧٦

قيمة معامل الارتباط R^2= ٠,٥٢٥

ويلاحظ من الجدول (٨) أن هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية بين بعد التأكيدية فـي الأداء الوظيفي وذلك استناداً إلى أن قيمة F المحسوبة من قيمتها الجدوليـة علـى مسـتوى دلالـة (α =٠,٠١)، كما أن المتغير المستقبل يفسر ما مقدراه (٢٧,٦%) من التأثير في المتغير التابع وذلك اعتماداً على معامل التحديد(R^2= ٠,٢٧٦) ويعزز ذلك قيم معامل ارتباط بيرسون والتي تشـير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بلغت (٠,٥٢٥).

وبناءاً عليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التأكيدية كبعد من أبعاد متغير جودة نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي.

الفرضية الخامسة : وتنص هذه الفرضية على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالـة إحصـائية لبعـد التعاطفية كأحد أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية في الأداء الوظيفي.

جدول رقم (٩)
نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الخامسة

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى دلالة
الانحدار	**١**	**٧٢,٢٧٨**	**٧٢,٢٧٨**	**١٦٩,٦١٠**	**٠,٠٠٠**
الخطأ	**٤٨**	**١١٤,٤٣٠**	**٠,٤٢٥**		

ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =٠,٠١)
قيمة معامل التحديد R^2= **٠,٣٨٧**
قيمة معامل الارتباط R^2= ٠,٦٢٢

ويلاحظ من الجدول رقم (٩) أن هناك أثر هام ذو دلالة إحصائية بين بعد التعاطفية كمتغير مستقل في الأداء الوظيفي وذلك استناداً إلى أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (α =٠,٠١) ، كما أن المتغير المستقبل يفسر ما مقداره (**٣٨,٧**%) من التأثير في المتغير التابع وذلك اعتماداً على معامل التحديد (R^2= **٠,٣٨٧**) ويعزز ذلك قيم معامل ارتباط بيرسون والتي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بلغت (٠,٦٢٢).

وبناءاً عليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر وذا دلالة إحصائية بين التعاطفية كبعد من أبعاد متغير جودة نظم المعلومات الإدارية في الأداء الوظيفي.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل دور جودة نظم المعلومات الادارية الإدارية على الأداء الوظيفي، كما يتضح من الجدول رقم (١٠) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير الاستجابة يفسر ما مقداره (**٤٨,١**%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير المادية حيث يفسر مع الاستجابة (**٥٩**,٣ %) من التباين في المتغير التابع ، ودخل أخيراً متغير التأكيدية حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (٦٢,١ %) من التباين في الأداء الوظيفي كمتغير تابع. وخرج متغيري الاعتمادية والتعاطفية من معادلة الانحدار المتدرج على اعتبار أنها متغيرات غير مهمة إحصائياً وضعيفة في تفسير التنبؤ في المتغير التابع.

جدول رقم (١٠)
نتائج تحليل الانحدار المتعدد "Stepwise Multiple Regression " للتنبؤ بالأداء الوظيفي من خلال جودة نظم المعلومات الإدارية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R2 معامل التحديد	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
الاستجابة	**٠,٤٨١**	**٨,٧٨ ***	**٧٢,٢٧٨**
المادية	**٠,٥٩٣**	**٥,٥٤ ***	٠,٤٢٥
التأكيدية	**٠,٦٢١**	**٤,٣٧ ***	٠,٠٠٠

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (α =٠,٠١)
خرج متغيري الاعتمادية والتعاطفية من معادلة الانحدار المتعدد.

١. **النتائج**

جاءت هذه الدراسة لتحديد دور جودة نظم المعلومات الإدارية في الأداء الوظيفي لدى موظفي دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية وتوصلت إلى النتائج التالية :

١. أن مستوى تصورات المبحوثين لجودة نظم المعلومات لإدارية في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي كلي بلغ (٣,٧١٨٤)، هذا وقد احتل بُعد التعاطفية المرتبة الأولى من أبعاد وجودة نظم المعلومات الإدارية بمتوسط حسابي مرتفع مقداره (٣,٨٤٢٢) أما بُعد التأكيدية ، فقد احتل المركز الثاني بمتوسط حسابي مقداره (٣,٨١٥٤)، ثم تلا ذلك بُعد الاستجابة وبمتوسط حساب بلغ (٣,٦٤٥٨)، ثم جاء في المرتبة الأخيرة بُعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣,٥٦٧٨)، وهذا يدل على أن جودة نظم المعلومات الإدارية قد أدت إلى فوائد عديدة متعلقة بالعمل من وجهة نظر المبحوثين مثل: تحسين مستوى الأداء، وتقليص وقت انجاز العمل، وتقليل عبء العمل، وتوفير المعلومات والتخاص من الأعمال الروتينية بالإضافة إلى زيادة التعاون بين العاملين. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الخوالده، ٢٠٠٤) والتي كان من نتائجها أن استخدام الحاسوب قد أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي. وتتفق كذلك مع دراسة (الذنيبات ،٢٠٠٣) والتي دلت نتائجها على أن إدراك العاملين للاستفادة الحاصلة من استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة كان ايجابياً، وتتفق أيضاً مع دراسة (الضمور، ٢٠٠٣) والتي توصلت إلى وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبيئة العمل الداخلية.

٢. أن تصورات المبحوثين لمستوى الأداء الوظيفي في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية جاء مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٥٥٠) وهذا يدل على أن جودة نظم المعلومات أسهمت مساهمة فعّالة في تحسين أداء الموظفين، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الخوالده ، ٢٠٠٤) والتي دلت نتائجها أن مستوى أداء العاملين في كليات المجتمع الحكومية كان متوسطاً (الذنيبات ،٢٠٠٣) والتي توصلت إلى أن مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية كان متوسطًا.

٣. هناك علاقة ارتباط قوية بين جودة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي، فقد تمتع بُعد التعاطفية بأقوى علاقة ارتباط مع الأداء الوظيفي، فقد بلغت قيمة هذه العلاقة (٠,٦٢٢) وكان أقل علاقة ارتباطيه بين بُعد الاعتمادية، والأداء الوظيفي إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٤٦٩).

وهذا يعني أن استخدام نظم المعلومات يؤثر في أداء العاملين بحيث يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء، وإلى تقليل الوقت اللازم لانجاز العمل، ويوفر المعلومات المطلوبة لأداء العمل، ويؤدي أيضاً إلى التخاص من الأعمال الروتينية. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الخوالده، ٢٠٠٤) والتي دلت نتائجها أن هنالك أثر لاستخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي. وتتفق كذلك مع دراسة (الذنيبات ،٢٠٠٣) والتي دلت نتائجها على أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والأداء الوظيفي، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الأعور، ١٩٩٩) التي توصلت إلى وجود علاقة بين استخدام الحاسوب والأداء الوظيفي. في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الشناق، ١٩٩٤) التي توصلت

إلى أن أجهزة وبرامج الحاسوب المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية لا تـؤثر على الأداء المؤسسي.

٤. وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية في الأداء الوظيفي وأن جودة نظم المعلومات الإدارية تفسر ما مقداره (٦٢%) في التـأثير ي الأداء الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة المسـتخدمة والتـي تتصـف بالحداثـة وبسهولة الاستخدام وسهولة تعلم استخدامها، تؤدي إلى سرعة قبولها وتبنيها مـن قبل العاملين، وبالتاليفإن استخدامهم لها يساعدهم في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفعالية، كما أن ملاءمة البرمجيات المستخدمة وحداثتها، تعلم على تلبية احتياجات المستخدم من المعلومات التي تتصف بالدقة والشمولية وتأتي في الوقت المناسـب، والتي يكون لها تأثير في انجاز المهام والوظائف وبالتالي تؤدي إلى تحسين الأداء.

٥. وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة نظم المعلومات الإدارية كل على حده مع الأداء الوظيفي: إذ فسر بعد الأمور المادية ما مقداره (٣٧%) من التبـاين في المتغير التابع، وفسر بعد الاعتمادية ما مقداره (٢٤,٩%)، وفسر بُعد الاستجابة ما مقداره (٤٨%)، وفسر بعد التأكيدية ما مقداره (٢٧,٦%)، وأخيرا فسـر بُعـد التعاطفية ما مقداره (**٣٨,٧**%) من التباين في المتغير التابع وبناء على مـا سـبق يمكن القول أن اتسام الأجهزة والبرمجيات بالحداثة والتوافق مع متطلبات العمـل، أدى إلى شعور العاملين بالرضى، وبالتالي فإن ذلك يـؤثر ايجابيـاً علـى الأداء الوظيفي. واتفقت هذه النتيجـة مـع دراسـة (Gupta & Gupta, 2000) التـي توصلت إلى أن أجهزة الحاسوب يجب أن تكون متناسبة مع احتياجات المستخدمين.

٢. التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يخلص الباحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات فيما يلي أهمها:

١. الاهتمام باستمرار بتطبيق مفهوم جودة نظم المعلومات الإدارية.
٢. زيادة الاهتمام بتقديم المعلومات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية في الوقت المناسب.
٣. الاهتمام باستمرار في رفع مستوى الأداء الوظيفي.
٤. ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال جودة نظم المعلومـات والحـرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المطورة لما لها من أثر ايجـابي علـى رضا العاملين وبالتالي على تحسين أداء العاملين فـي دائـرة الاحـوال المدنيـة و الجوازات الأردنية.
٥. توصي الدراسة بضرورة تأهيل وتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات الإداريـة في دائرة الاحوال المدنية و الجوازات الأردنية ورفدها بالكفاءات المؤهلة والمدربـة التي تحتاجها لزيادة كفاءة وفعالية تلك النظم من اجل مواكبة التطورات التكنولوجيـة المتلاحقة في هذا المجال.
٦. توصي الدراسة الباحثين الآخرين بإجراء المزيد من الدراسات لـربط جـودة نظـم المعلومات الإدارية مع متغيرات أخرى غير موجودة في هذه الدراسة بالإضافة إلـى تطبيقها بمجالات أخرى.
٧. توصي الدراسة بإجراء بحوث تطبيقية على القطاعات الأخرى لما لذلك من اثر فـي

رفع المستوى الأداء الوظيفي في ضوء المتغيرات التكنولوجية.

قائمة المراجع

١. الأعور، خالد نواف. (١٩٩٩) الحاسوب والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على جهاز الأمن العام الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٢. الشناق، رفعت. (١٩٩٤) أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للشركات المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٣. الحسنية، سليم، (٢٠٠٢) مبادئ نظم المعلومات الإدارية، ط٢، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص١٠١.

٤. العنزي، فرحان، (٢٠٠٩) دور جودة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية تخطيط ادارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة، الكرك، الأردن.

٥. خشبة، محمد، (١٩٩٢) نظم المعلومات: المفاهيم، التصميم، التحليل، جامعة القاهرة، مصر.

٦. الخوالده، عصام ذيب. (٢٠٠٤) .أثر استخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي للعاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

٧. الداية، منذر. (٢٠٠٩) أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة، رسالة ماجستير مقدمة الى الجامعة الاسلامية غزة.

٨. الدهان، أميمة.، محسن مخامرة. (١٩٩٠) أثر استخدام الحاسوب على نشاطات العمل في البنوك في الأردن ، دراسة تحليلية ، مجلة دراسات سلسلة العلوم الإدارية، عمان، الجامعة الأردنية، العدد الأول، المجلد ١٧، ص٦٧.

٩. الذنيبات، حسام. (٢٠٠٣) العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية المتخصصة بالإقراض في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة، الأردن.

١٠. رمضان، فدوى. (٢٠٠٩) أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، رسالة ماجستير مقدمة الى الجامعة الاسلامية غزة.

١١. الصباح، عبد الرحمن. (١٩٩٨) نظم المعلومات الإدارية ، ط١، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، ص٣٠٣.

١٢. الضمور، فيروز. (٢٠٠٣) ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي ، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان .

١٣. الطراونه، محمد. (٢٠٠٣) أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في

السلوك الإبداعي وفاعلية اتخاذ القرارات في سـلطة منطقـة العقبـة الاقتصـادية الخاصة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة.

١٤. عثمان الكيلاني وآخرون. (٢٠٠٠) " المدخل إلى نظم المعلومات الإداريـة "، دار المنـاهج للنشر والتوزيع، عمان، ص٦٨.

١٥. العجلوني، عبد الفتاح. (١٩٩٨) تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن، رسالة ماجسـتير، قسـم الإدارة العامـة، جامعة آل البيت.

١٦. النظاري محمد. (١٩٩٠) نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات فـي المصـارف ا لتجارية الأردنية، رسالة ماجستير، قسم إدارة العمال، الجامعة الأردنية.

١٧. غراب، كامل، السيد حجازي، فادية محمد. (١٩٩٩) ، نظم المعلومات الإدارية، ط، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر .

١٨. الفرحان، أمل.، ومحمد الطراونه. (١٩٩٦) واقع نظم الرقابة والمعلومات فـي المؤسسـات الأردنية، مجلة دراسات سلسلة العلوم الإدارية ، عمان، الجامعة الأردنية ، العـدد ٢، مجلد ٢٣، ص١٨٢.

١٩. أيوب، ناديا. (٢٠٠٠) كفاءة نظم تقنية المعلومات من وجهة نظر المستفيد فـي المنشـآت الصناعية السعودية الصغيرة ، مجلة دراسات سلسلة العلوم الإداريـة ، عمـان ، الجامعة الأردنية، العدد ١، المجلد ٢٧، ص١٣٧.

20. Alutto, J. (1986) Job and Organization Questionnaire (Buffalo, State University of New York, PP. 15-25.

21. Lehtinen, U., Lehtinen, J.R. (1991) Two Approaches to Service Quality Dimensions, The Service Industries Journal, Vol.11, July, PP.287-303.

22. Gerber,A., Dietzsch,M., Althaus, K. (2004) Information based, dynamic quality information system for non-hierarchic regional production networks. Robotics and Computer-Integrated Manufacturing, Vol.20, PP. 583–591.

23. Gronroos ,C., (1984) A Service Quality Model 8 Its market Implications ,European Journal of Marketing ,Vol. 18, No. 4, PP. 36-44.

24. Lewis,B.R., Boorns, A. (1993) Service Quality Measurement ,Marketing Intelligence and Planning ,Vol. 11, No. 4, PP. 4-12.

25. Pitt, L.F. Wastson, R.T., kavan, C.B. (1995) Service Quality: A Measure of Information System Effectiveness, MIS Quarterly,

June,Vol. 19, No.2, PP. 173-185.

26. Philip, G., Ann Hazlett, S.A. (1997) The Measurement of Service Quality: A new P-C-P Attributes, International Journal of Quality And Reliability Management, Vol.14, No. 3, PP. 260-286.

27. Pitt, L.F., Wastson ,R.T., kavan, C.B (1995) Service Quality :A Measure of Information System Effectiveness, MIS Quarterly ,June .Vol. 19 ,No. 2 .PP. 173-185.

28. Turban, E., Mclecan, E., Wetherbe, J. (1999) Information Technology for Management, John wiley & Sons, New York, USA. P.7 12

29. Campbell, C. P. (1996) Job performance aids. Journal of European Training. 20, 6, PP. 3-23.

30. Khatib.F. Awwad M. (2003) Measuring of Service Quality of Marketing Information System Technology " Mutah Lil- Buhuth Wall-Dirasat, Vol. 18, No.4.PP. 108.

31. Shan-jun, M., Qiao-xi, L., Mei, L. (2009) Design and development of safety production management information system based on a digital coalmine, The 6th International Conference on Mining Science & Technology, Procedia Earth and Planetary Science 1, PP. 1121–1127.

32. Sunran, J., Hyunijoo, J., Hwajeong, S. (2002) Measuring Airlines Service Quality: SERVCUAL or SERVPERF, Decision Sciences institute annual meeting Proceeding.

33. Pitt, Watson, Kavan, RT. (1995) Service Quality: Admeasure of Information

34. System Effectiveness, MIS Quarterly, Jone, Vol.19, No.2. PP. 137-158.