

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي:

دراسة تطبيقية على العاملين بمصلحة الأحوال المدنية - بمدينة البيضاء

د. خالد عبد الرفيع إمعيتيق
محاضر كلية الاقتصاد- البيضاء
رئيس مكتب الجودة وتقييم الأداء

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء، وتكونت عينة الدراسة من (45) موظفاً من مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء. وتم استخدام استبانة لجمع البيانات، واشتملت على مجالي نظم المعلومات الإدارية، والأداء الوظيفي. أظهرت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء جاء بدرجة عالية، وتتوافر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج وجود أثر بارز لنظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي، وكان مجال المستلزمات التنظيمية هو الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي. وأوصى الباحث بضرورة تعزيز اهتمام إدارة مصلحة الأحوال المدنية باستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.

الكلمات الأفتتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الأداء الوظيفي، مصلحة الأحوال المدنية

*The role of MIS in improving job performance;
Empirical Study on Civil Status Employees in Al-Bayda*

Dr: Khaled Abdulrafia Mohamed

Head of the Quality Assurance Bureau

Faculty of Economics/ Al- Bayda

libyamoatzread1972@gmail.com

Abstract

The study aimed to identify the role of management information systems in improving job performance in the Civil Status Department in Al-Bayda, the sample of study consisted of (45) Employee of departments in the Civil Status Department in Al-Bayda. A questionnaire was used to collect data, including two domains: management information system and the job performance. The results showed the level of job performance in the Civil Status Department in Al-Bayda with a high level, and The MIS are available at the Civil Status Department in Al-Bayda with a medium level, also the results showed that there was a significant impact of the MIS on the job performance, and the domain of organizational requirements was the most influential on the job performance. The researcher recommended to promote the attention of using MIS in the administration of the Civil Status Department in Al-Bayda with all its components and elements, because it is an important variable that contributing and affecting on the job performance of employees.

Keywords: Management Information Systems, Job Performance, Civil Status Department

الاطار العام للبحث

المقدمة

تُعد نظم المعلومات الإدارية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب. فالمعلومات ثروة، وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط، بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط، ورسم السياسات، والرقابة، وتحسين الأداء الوظيفي، ولكن يُعد استخدام المعلومات ونظمها في تحسين الأداء الوظيفي أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية.

حيث ينظر للأداء الوظيفي على أنه من العمليات الإدارية الأساسية، ومن المواضيع الحساسة التي لا بد منها عند التفكير، والتخطيط لعمليات التطوير في أي منظمة، فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة، واحتياجاتها، وقدراتها الفعلية، ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة. وأداء العاملين يعد عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلالها متابعة أداء الموظف، وتحسين قدراته الوظيفية، وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماسية وأهداف المنظمة، وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكولة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل، وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية، الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

مشكلة الدراسة

أتاحت نظم المعلومات الإدارية فرصة كبيرة لمنظمات الأعمال المختلفة في تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق أهدافها المرجوة، كما ساهمت في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للمنظمات كافة بفعل اعتماد هذه النظم على تكنولوجيا حديثة ومتطورة تمكن هذه المنظمات من رسم سياساتها وتوجهاتها على معلومات وبيانات واقعية، وعلى اتخاذ قرارات إدارية صائبة. بالإضافة إلى ذلك تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى تطوير وتحسين الأداء الوظيفي لما لها من أثر في تطوير القدرات المهنية الوظيفية للعاملين، وفي سرعة إنجاز المهام والوظائف المناطة بالعاملين بكفاءة وإنتاجية عالية.

إن عملية بناء نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الحكومية تتطلب بذل الكثير من الجهود، والتزام الإدارة العليا نحو مسيرة الجودة وتحسينها باستمرار، كما تتطلب أيضاً قدراتاً من الصبر والالتزام من قبل العاملين كافة، ويتطلب هذا إعادة النظر في رسالتها وأهدافها وأولوياتها والتعرف على مطالب واحتياجات أهم المستفيدين من خدماتها، ولا بد من إعادة تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم ليتمكنوا من استيعاب فلسفة هذا النظام، وتطبيقها في القطاع الحكومي الخدمي على أكمل وجه. وتسعى مصلحة الأحوال المدنية في ليبيا إلى امتلاك نظام معلوماتي متكامل من البيانات المبنية على المعلومات الموثوقة، وتقديم الدعم الفني لكافة المستويات في جميع فروع مصلحة الأحوال المدنية التابعة لها. وأحياناً يحدث خلل في أداء الموظفين، ويحاول البعض إسقاط اللوم على مستلزمات نظم المعلومات الإدارية، سواء كانت مستلزمات مادية أو مستلزمات تنظيمية أو مستلزمات برمجية، لذلك جاءت هذه الدراسة للتحقق من دور مستلزمات نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء، وانطلاقاً من ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

ما مستوى الأداء الوظيفي في مصلحة الاحوال المدنية بمدينة البيضاء ؟

ما مدى توفر المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات التنظيمية) في مصلحة الاحوال المدنية بمدينة البيضاء ؟
هل هناك أثر للمستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات التنظيمية) على الأداء الوظيفي في مصلحة الاحوال المدنية بمدينة البيضاء ؟

أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة حسب علم الباحث في ليبيا التي تركز على أثر انظمة المعلومات الإدارية، والأهمية التي يمكن أن تحدثها هذه النظم وأثرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء في ليبيا.
المساعدة في الإثراء النظري و تقديم كل ما هو جديد في مجال نظم المعلومات الإدارية حيث أنه يعد من أهم المواضيع في مجال إدارة الأعمال، وتقديمها للباحثين والمهنيين والدارسين في هذا المجال.
تعد هذه الدراسة محاولة لتسليط الضوء على أثر استخدام نظم المعلومات داخل مصلحة الأحوال المدنية، وذلك من خلال أهمية مدخل نظم المعلومات كأسلوب في تحسين الأداء الوظيفي وتطويره في مصلحة الأحوال المدنية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

تبيان مستوى الأداء الوظيفي في مصلحة الاحوال المدنية بالبيضاء.
معرفة مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية مصلحة الاحوال المدنية بمدينة البيضاء (المستلزمات المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية).
معرفة اثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في مصلحة الاحوال المدنية بمدينة البيضاء.
التوصل إلى نتائج وتوصيات علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير وتعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في منظمات الأعمال الليبية.

منهج الدراسة

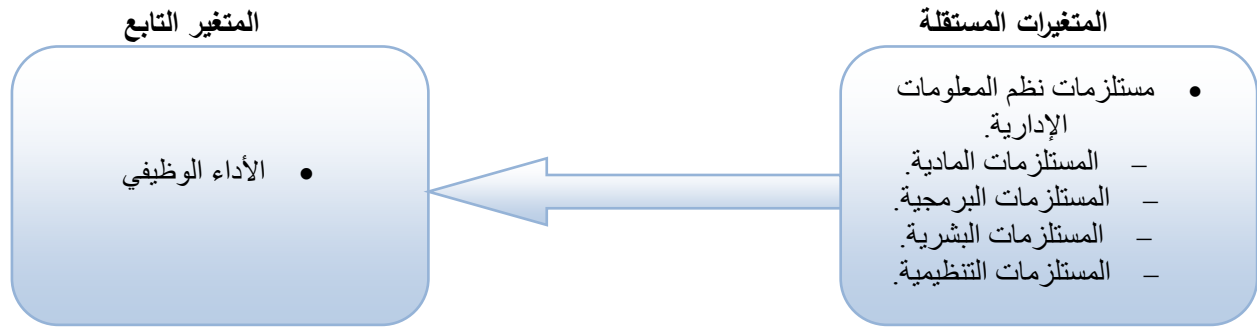
استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كلفياً أو كميًا، كما تبرز أهمية هذا المنهج لأنه هو الأسلوب الوحيد الممكن لدراسة بعض الموضوعات الإنسانية، وهو يعتمد على استخدام أسلووين، كما أشار لهم (عبيدات واخرون، 2004، ص 191) والأسلووين هما:

الأسلوب النظري: وذلك بالرجوع إلى الكتب والدوريات العلمية ذات العلاقة بموضوع نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي، وكذلك الرجوع إلى التقارير والندوات والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوعي نظم المعلومات والأداء الوظيفي.

الأسلوب الميداني: ويعتمد على المسح الميداني الشامل لجميع الموظفين في إدارة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء، وذلك من خلال استخدام الأستبانة.

النموذج الفرضي للدراسة

حيث تم اعتماد متغيرين أساسيين لبناء نموذج الدراسة الافتراضي، هما نظم المعلومات الإدارية، و الأداء الوظيفي. والشكل التالي يوضح نموذج الدراسة.



فرضيات الدراسة

1. لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز وتحسين الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية في البيضاء.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات التنظيمية) على تحسين الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية في البيضاء.

حدود الدراسة

وتتمثل هذه الحدود فيما يلي:

3. الحدود الموضوعية: يقتصر موضوع الدراسة على نظم المعلومات وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية في البيضاء.

4. الحدود المكانية والزمنية: تقتصر عينة الدراسة على مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء، وذلك خلال الفترة الزمنية المتمثلة في شهري سبتمبر، وأكتوبر من عام 2018.

5. الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على جميع العاملين بمصلحة الأحوال المدنية محل الدراسة الميدانية وعلى جميع المستويات التنظيمية.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: نظم المعلومات الإدارية

مفهوم نظم المعلومات الإدارية: يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار و الرقابة داخل المنظمة (إبراهيم، 2005، ص 1).

كما تُعرف بأنها مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع و تشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة (منال وجلال، 2003، ص 13).

ومما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات مجموعة من العناصر (المادية، البشرية، المالية، المعنوية) المتناسقة والمتكاملة مع بعضها البعض من أجل إنتاج معلومات مفيدة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم، خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة و صائبة.

مكونات نظم المعلومات: يتكون نظم المعلومات من:

1- الأجهزة: أي نظام معلوماتي يجب أن يحوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.

2- البرمجيات: وهي الأنظمة التي تشتغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين هما برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة، وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع.

3- قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات المرتبطة ببعضها والمنظمة بطريقة تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين.

4- الإجراءات: هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

5- الأفراد: هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات و وضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.

إن نظم المعلومات الحديثة تستخدم جميع أنواع التكنولوجيا لتشغيل ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات في شكل الكتروني وهو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات التي تشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات. ويقوم نظام المعلومات بتشغيل البيانات وتقديمها للمستخدمين.

ربما يكون فردا أو مجموعة من الأفراد . الذين يقومون بتشغيل مخرجات نظام المعلومات بأنفسهم نتيجة توفر الحاسبات الآلية. وربما تكون مخرجات العديد من النظم مستخدمة بشكل روتيني لأغراض الرقابة على أداء الجهاز الإداري نفسه أو لتبسيط تشغيل أوامر المستخدمين (الشрман، 2004).

ثانياً: الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي: يقصد بالأداء الوظيفي قيام العاملين (المرووسين) بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم وفق المسؤوليات التي تحددها القيادات الإدارية بالمنظمة، وتحقيق الوظائف التي يشغلونها. وترجع أهمية مفهوم الأداء الوظيفي من وجهة نظر المنظمة إلى إرتباطه بدورة حياة المنظمة في مراحلها المختلفة، و أن قدرة المنظمة على الإنتقال من مرحلة إلى أخرى من مراحل نموها وتقدمها إنما يتوقف على مستويات الأداء فيها، وفي الأجهزة الحكومية يلاحظ أن العاملين قد تقل مستويات إهتمامهم بالأداء عن إهتمام القادة به، وقد يؤدي ذلك بالقادة إلى ممارسة العديد من الضغوط على المرؤ وسين، بهدف رفع مستويات أدائهم وتنفيذهم للمهام والمسؤوليات التي يكلفون بها، حتى تتحقق النتائج الفعلية التي ترغب المنظمات في بلوغها(سليمان، 1987).

يتأثر الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل، على رأسها الموظف، وما يمتلكه من معرفة، ومهارة، وقيم ، وإتجاهات، ودوافع خاصة بالعمل، الوظيفة بما تواجهه من تحديات، والموقف بما يتضمنه من مناخ للعمل وهيكل تنظيمي.

تتبع أهمية قياس الأداء الوظيفي في منشآت الأعمال في: تحديد مدى تحقيق الأهداف، والتعرف على الصعوبات التي واجهت تحقيق الأهداف، والمساهمة في الحصول على معلومات وحقائق يمكن إستخدامها في تقييم الأداء، وفي مقارنة الأداء الفعلي بما هو مستهدف، وكذا توجيه المسؤولية نحو وضع برامج تدريبية لرفع كفاءة العاملين، بالإضافة إلى التأكد من مدى إلتزام العاملين بالنظم والقواعد المحددة للعمل، والتمكن من إقتراح نظم للحوافز والترقي، والحوافز التي تمنح للعاملين نتيجة أدائهم، وأخيراً التقدير للأمث للآدوات والموارد المطلوبة لإنجاز العمل (السواط، 1988).

تقييم الأداء الوظيفي

تعد عملية تقييم الأداء الوظيفي من السياسات والبرامج الإدارية المهمة في إدارة الموارد البشرية ، فعن طريق هذه العملية تتمكن من الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمدها سواء كانت سياسات استقطاب واختيار وتعيين أو برامج وسياسات تدريب وتطوير ومتابعة لمواردها البشرية، مما ينعكس عى صورتها القانونية والاجتماعية والأخلاقية (رابعة، 2005، ص 85).

وعلى مستوى الموظفين أنفسهم تعد عملية التقييم وسيلة يتعرف من خلالها الموظف على نقاط الضعف والقوة في أدائه، خاصة عند إعلام الموظف عن نتائج التقييم من طرف المنظمة، وعندها يقوم بتطوير نقاط القوة، ومعالجة نقاط الضعف، مما يؤدي إلى تحسين أدائه (نايف، 2007، ص 37).

ثالثاً: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي

تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في قدرتها على تحقيق الكثير من الفوائد للمنظمة مثل المرونة والسرعة وضبط المخزون ومراقبة الإنتاج ، كذلك تساعد في تحسين الأداء بزيادة سرعة إنجاز المعاملات ودقتها، وتقديم خدمات الزبائن بما يتلاءم مع حاجاتهم ورغباتهم. وتُدعم نظم المعلومات الإدارية من التقارير التي توفرها عملية اتخاذ القرارات و من ثم تحسين نوعية القرارات وزيادة قيمتها وانتاجيتها المعتمدة على

المعلومات المقدمة والمقتترنة بإنتاجية المنظمة. يمكن حصر دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في عدة نقاط أهمها: (الشمري، 2007)

- تساعد على سرعة اتخاذ القرارات على أساس سليم بتوفيرها المعلومات الحقيقية والكافية وفي الوقت المناسب.
- تسهيل الاتصال الإداري بين المستويات الإدارية كافةً.
- تساعد المنظمة في التخطيط الاستراتيجي و في فتح أسواق جديدة.
- زيادة كفاءة أداء الموظفين بتطوير وتنمية الأساليب الإدارية، وتحقيق أفضل استثمار للبيانات المتاحة وسرعة إنجاز المعاملات، وتخفيض التكلفة وتحسين مستوى الخدمة.

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات الليبية

- دراسة بوخرىص (2004): بعنوان " دراسة تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمصارف التجارية الليبية "، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق نظام المعلومات الإدارية بالمصارف التجارية من الناحية التنظيمية، والتعرف على قدرة نظام المعلومات الإدارية بالمصارف على توفير المعلومات التي تناسب احتياجات كل مستوى إداري بالمنظمة المصرفية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن المصارف التجارية تعاني من قصور في توفير المعلومات المطلوبة للمستولين بهذه المنظمات مما ترتب عليه ضعف فاعلية وكفاءة اتخاذ القرارات بهذه النظم، وكذلك غياب العناصر البشرية المؤهلة والمدربة بمجال المعلومات بوحدات المعلومات قيد الدراسة.
- دراسة الصوصاع (2007): بعنوان " واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة الليبية "، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : عدم وجود عناصر بشرية مؤهلة بوحدات المعلومات في المستشفيات قيد البحث، وعدم تنظيم دورات تدريبية بشكل مستمر ومتابع للتطورات التقنية في مجال المعلومات، كذلك أن نظم المعلومات المطبقة بتلك المستشفيات لا تتعدى كونها أنظمة معالجة بيانات، كما أن عدم وجود قواعد بيانات وشبكات اتصالات حاسوبية داخل تلك المستشفيات يؤكد القصور في تطبيق نظم المعلومات الإدارية ويقف عائقاً أمام الوصول إلى نظام معلوماتي إداري فعال، وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على استقطاب المؤهلات والقدرات العلمية في مجال المعلومات.

الدراسات العربية

- دراسة الفوزان (2003): والتي كانت بعنوان " نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين"، وقد استهدفت هذه الدراسة تحديد الأساليب التي من خلالها معالجة الجوانب السلبية لأنظمة المعلومات الحديثة على أداء العاملين في مصلحة الجمارك في المملكة العربية السعودية، وكذلك التهيئة والتعزيز للجوانب الايجابية المتوقعة والمستهدفة من تطبيق أنظمة المعلومات الحديثة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أهمية استخدام نظم المعلومات تؤدي إلى الدقة في تنفيذ الأعمال وتحسين الأداء في العمل والموظف، ويقلل

تكلفة التشغيل ويحفظ المستندات والمعاملات من الضياع. وكذلك أهمية معالجة المعوقات التشغيلية والفنية التي تؤثر في استخدام نظم المعلومات سواء من خلال العيوب في النظم، وكثرة الأعطال بالأجهزة وعدم صيانتها، أو البطء عند الاستجابة وعند الطلب، أو كثرة الأعطال المكتبية، وعدم وجود قواعد

- بيانات، وقلة الحوافز المادية، وعدم وجود رقابة فعالة. وحيث يتم معالجة هذه المعوقات سيكون هناك دور أهم وأكبر لاستخدام نظم المعلومات.
- دراسة السعودي(2006): "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية" ، فقد بينت هذه الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت (369) موظف من مجتمع الدراسة ، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة
- إن تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، وجود أثر المستلزمات الرئيسة لإدارة تشغيل نظام المعلومات المحوسبة (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي) أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات المبحوثين للأداء الوظيفي، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).
- دراسة عطية (2012): بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، و نوعية الأداء، وكفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل. واختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال اتجاهات موظفيها وآرائهم، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة. وقد قاد تحليل البيانات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين، ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من (حجم الأداء، نوعية الأداء، وكفاءة الأداء، وتبسيط العمل).
- **أوجو الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :** بعد مراجعة الدراسات السابقة اتضح أن بعض هذه الدراسات قد تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء، في حين تناولت دراسات أخرى أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء في مؤسسات الضمان وفي قطاع البنوك، بينما تركز الدراسة الحالية على اختبار أثر هذه نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في مختلف المستويات في مؤسسة حيوية ألا وهي مصلحة الأحوال المدنية ، حيث هدفت إلى اختبار مدى توفر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية (المادية، البرمجية، البشرية، والتنظيمية) وأثرها على الأداء الوظيفي بمصلحة الأحوال المدنية.

التحليل الإحصائي للدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

- تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في إدارة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء والبالغ عددهم (52) موظفاً والذين هم على رأس العمل خلال فترة تطبيق هذه الدراسة والتي تزامنت مع بداية شهر أغسطس الي بداية شهر سبتمبر للعام 2018م، وتم توزيع الاستبيانات عليهم بشكل مباشر، وبلغ عدد الردود (47) استبيان ، وتم استبعاد عدد (2) استبيان غير مكتملة الاجابات ، ليصبح العدد النهائي للاستبيانات الصحيحة (45) استبيان تم إدخالها إلى الحاسب وتحليلها.

أداة الدراسة

تم تطوير وبناء استبانته بالاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة ، وتتكون هذه الاستبانته من ثلاثة أجزاء:

- **الجزء الأول:** خصص هذا الجزء للبيانات والمعلومات الشخصية (المتغيرات الديموغرافية) لأفراد عينة الدراسة، (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية).
- **الجزء الثاني:** تضمن هذا الجزء مجموعة من الفقرات بلغ عددها (27) فقرة تقيس المستلزمات الضرورية لإدارة وتشغيل نظم المعلومات لمصلحة الاحوال المدنية في البيضاء. (المتغيرات المستقلة)، حيث قاست الفقرات من (6-1) المستلزمات المادية-الأجهزة والشبكات، أما الفقرات من (7-12) فقاست المستلزمات البرمجية، بينما قاست الفقرات من (19-13) المستلزمات البشرية، وقد قاست الفقرات من (20-27) المستلزمات التنظيمية.
- **الجزء الثالث:** أحتوى هذا الجزء على (12) متغيرات خاصة بقياس مستوى الأداء الوظيفي.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المعالجات الإحصائية من خلال برنامج الحزم الإحصائية (SPSS):

- تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) لقياس متغيرات الدراسة حيث تم إعطاء الأوزان التالية على التوالي لمقياس الدراسة (1، 2، 3، 4، 5)، وقد تم اعتماد الأساليب الإحصائية الوصفية كالأواسط الحسابية والانحرافات المعيارية

ونسب الأهمية لوصف متغيرات الدراسة وترتيبها حسب أهميتها النسبية . ومن هذا المنطلق فقد تم تصنيف إجابات افراد عينة الدراسة عن الأسئلة الخاصة بالاستبانة إلى فئات وفقاً للمتوسطات والأهمية النسبية للإجابة. وبين الجدول أدناه تقديرات أو درجات قياس النتائج الوصفية وفق التوزيع الفرضي الآتي كما مبينة بالجدول رقم (1):

جدول (1) تقديرات او درجات قياس النتائج الوصفية

درجة الموافقة	المدى	
	الأهمية النسبية	الوسط الحسابي
عالية جداً	من 85% وحتى 100%	5.00 – 4.25
عالية	من 75% إلى اقل من 85%	4.25 – 3.75
متوسطة	من 65% إلى اقل من 75%	3.75 – 3.25
منخفضة	من 55% إلى أقل من 65%	3.25 – 2.75
منخفضة جداً	أقل من 55%	2.75

المصدر: أعداد الباحث

- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha).
- اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن أثر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي بمصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء.

صدق أداة الدراسة

تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان وذلك بعرضه في صورته الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين، حيث طلب الباحث من المحكمين إبداء الرأي نحو مدى وضوح صياغة عبارات الاستبانة ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لأجله ، ومدى مناسبة العبارة للبعد الذي تنتمي إليه. كما طلب الباحث من المحكمين إسداء النصح بإدخال أية تعديلات من حيث صياغة العبارات لتزداد وضوحاً ، أو إضافة أية عبارات جديدة لتزداد الاستبانة شمولاً، أو حذف أي عبارة مكررة وغير ضرورية ، وأجريت التعديلات التي اتفق عليها المحكمون بعد أن تم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم المقترحة إزاء بعض الفقرات المعدلة.

ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) وذلك في ما يخص كل مجال على حده وللأداة ككل، وكانت أهم النتائج التي توصل إليها موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (2) معاملات الثبات لأداة الدراسة

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	المستلزمات المادية	6	0.86
2	المستلزمات البرمجية	6	0.88
3	المستلزمات البشرية	7	0.81
4	المستلزمات التنظيمية	8	0.79
	نظم المعلومات الإدارية ككل	27	0.89
	الأداء الوظيفي ككل	12	0.84

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتبين من جدول رقم (2) أن جميع معاملات الثبات لجميع المجالات التي شملتها الدراسة وللأداة ككل كانت معاملات ثبات مقبولة إحصائياً. ومما سبق يتضح أن أداة الدراسة تتمتع بصدق وثبات عاليين مما يجعل الباحث مطمئناً من اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

تحليل خصائص العينة

فيما يلي الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية لمجتمع الدراسة ، وذلك بناء على إجابات القسم الأول من الاستبيان.

أولاً: المعلومات الشخصية

عينة الدراسة حسب العمر

جدول (3) توزيع عينة الدراسة بعد التطبيق حسب العمر

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %
1	من 20-30 سنة	08	17.8
2	من 31 إلى 40 سنة	20	44.4
3	من 41 إلى 50 سنة	12	26.7
4	من 51 إلى 60 سنة	05	11.1
	المجموع	45	%100

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (3) توزيع عينة الدراسة بعد التطبيق حسب العمر، واتضح من خلاله أن معظم أفراد عينة الدراسة هم في الفئة العمرية (31-40 سنة) بنسبة (44.4%)، تلاهم الفئة العمرية (من 41-50 سنة)، بنسبة (26.7%)، ثم الفئة العمرية (من 20-30 سنة) بنسبة (17.8%)، ثم الفئة العمرية (من 51-60 سنة)، بنسبة (11.1%)، وهذا يدل على أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الأشخاص متوسطي الأعمار، وبالتالي يتوفر لديهم القدرة الذهنية والجسمانية التي تساعدهم في أداء أعمالهم بشكل أفضل.

عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول (4) توزيع عينة الدراسة بعد التطبيق حسب المستوى التعليمي

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %
1	ابتدائي أو متوسط	4	09.0
3	ثانوي	10	22.2
4	جامعي	31	68.8
5	شهادات عليا	00	00
	المجموع	45	%100

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (4) توزيع عينة الدراسة بعد التطبيق حسب المستوى التعليمي، واتضح من خلاله أن معظم أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل (جامعي)، بنسبة (68.8%)، تلاهم من يحملون مؤهل (ثانوي)، بنسبة بلغت (22.2%)، ثم من يحملون مؤهل (ابتدائي أو متوسط)، بنسبة بلغت (9.0%)، أما فيما يخص من يحملون (شهادات عليا) لا يوجد أي من أفراد العينة يحملون درجة (الماجستير، الدكتوراه). ويتضح مما سبق أن معظم أفراد العينة ذوي مؤهل تعليمي جيد يمكنهم من فهم محتويات الاستبانة والإجابة عليها.

عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %
1	أقل من 5 سنوات	12	26.7
2	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	19	42.2
3	من 10 إلى أقل من 15 سنة	08	17.8
4	من 15 سنة فأكثر	06	13.3
المجموع		45	% 100

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة، واتضح من خلاله أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (42.2%)، تلاهم أصحاب الخبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (26.7%)، ثم أصحاب الخبرة (من 10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة (17.8%)، ثم أصحاب الخبرة (من 15 سنة فأكثر) بنسبة (13.3%) لكل فئة. ويتضح مما سبق أن معظم أفراد العينة خبرتهم من خمس سنوات فأكثر أي من الأشخاص الذين يتوفر لديهم خبرة في مجال عملهم.

توزيع عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية

جدول (6) توزيع عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية

الرقم	البيان	التكرار	النسبة %
1	نعم	09	20.0
2	لا	36	80.0
المجموع		45	% 100

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول (6) توزيع عينة الدراسة حسب الحصول على دورات تدريبية، واتضح من خلاله أن معظم أفراد عينة الدراسة لم يتحصلوا على دورات تدريبية بنسبة بلغت (80.0%)، بينما كانت نسبة من تحصلوا على دورات تدريبية ضعيفة و بنسبة بلغت (20.0%)، يتضح مما سبق عدم اهتمام إدارة الأحوال المدنية بتنمية وتطوير مهارات الموظفين العاملين.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة

البيضاء ؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل فقرة من فقرات مجال "الأداء الوظيفي" والمجال

ككل، والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "الأداء الوظيفي"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسب الأهمية	الرتبة	الدرجة
2	لدينا القدرة على حل مشاكل العمل.	4.16	0.85	83%	1	عالية
9	هناك الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية.	3.99	0.94	80%	2	عالية
7	يوجد منافسة في الأداء بين الزملاء في نفس العمل.	3.92	0.92	78%	3	عالية
3	نحافظ على الالتزام بالاداء الرسمي وبدون تأخير .	3.80	0.86	76%	4	عالية
5	لدينا القدرة والرغبة في التعاون مع زملاء العمل.	3.80	0.86	76%	4	عالية
10	يوجد تحسين فاعلية الأداء بشكل عام.	3.75	0.91	75%	5	عالية
12	يتوافر حصيلة معلوماتية كافية في العمل.	3.64	0.96	73%	6	متوسطة
8	ننجز العمل طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.	3.42	1.04	68%	7	متوسطة
4	لدينا تطوير في الأداء.	3.42	1.14	68%	7	متوسطة
1	يعمل العاملون على رفع كفاءة الأداء الوظيفية لديهم.	3.40	1.06	68%	8	متوسطة
6	لدينا سرعة في انجاز العمل.	3.39	1.05	68%	9	متوسطة
11	لدينا مهارات اتصال وتعاون مع الزملاء الآخرين في العمل.	3.38	1.04	68%	10	متوسطة
	"الأداء الوظيفي" ككل	3.76	0.88	75%	-	عالية

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يظهر من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "مستوى الأداء الوظيفي" تراوحت بين (3.38-4.13)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على "لدينا القدرة على حل مشاكل العمل" بمتوسط حسابي (4.16) وبدرجة عالية، تليها الفقرة التي تنص على "هناك الاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية" بمتوسط حسابي (3.90) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "لدينا مهارات اتصال وتعاون مع الزملاء الآخرين في العمل" بمتوسط حسابي (3.38) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "الأداء الوظيفي" ككل (3.76) وبدرجة عالية. وقد يعود السبب في ذلك إلى أن أغلب الأعمال التي يقوم بها الموظفون في مصلحة الأحوال المدنية تعتمد بشكل أساسي على نظم المعلومات الإدارية، وبالتالي من المؤكد أن كفاءة هذه النظم هي أكبر مؤثر على كفاءة أداء الموظفين في مصلحة الأحوال المدنية. وتجدر الإشارة هنا أن نظم معلومات الإدارة قد أعدت من أجل الاختصار في الوقت وتقليل الأعباء على الموظفين وتخفيف الجهد وسرعة انجاز أعمالهم، وكما تساعد نظم المعلومات بتخليص الموظفين من الأعمال المملة والروتينية، فقد صممت نظم المعلومات الإدارية لإنجاز العمل اليومي بشكل أفضل، وهذه النتائج تؤكد أن نظم المعلومات الإدارية دور فعال في سرعة أداء الواجبات المسندة للموظفين، وبالتالي الاستخدام الفعال لنظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا يزيد من كفاءة الأداء الوظيفي.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ما مدى توفر المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات التنظيمية) في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل مجال من مجالات "المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في مصلحة الأحوال المدنية" والمجال ككل، والجداول أدناه توضح ذلك.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات "المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في مصلحة الأحوال المدنية في البيضاء" والمجال ككل

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
4	المستلزمات التنظيمية	4.00	0.49	1	عالية
3	المستلزمات البشرية	3.64	0.48	2	متوسطة
2	المستلزمات البرمجية	3.36	0.53	3	متوسطة
1	المستلزمات المادية	3.20	0.51	4	متوسطة
	نظم المعلومات الإدارية ككل	3.55	0.31	-	متوسطة

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يظهر من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لمجالات المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء تراوحت بين (3.20-4.00)، كان أعلاها للمجال الرابع "المستلزمات التنظيمية" بمتوسط حسابي بلغ (4.00) وبدرجة عالية، يليه المجال الثالث المستلزمات البشرية بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وبدرجة متوسطة، ومن ثم المجال الثاني المستلزمات البرمجية بمتوسط حسابي بلغ (3.36) وبدرجة متوسطة، وبالمرتبة الأخيرة المستلزمات المادية بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وبدرجة متوسطة أيضاً، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في مصلحة الأحوال المدنية ككل (3.55). وقد يعود السبب في ذلك إلى إدراك إدارة المصلحة إلى أهمية المستلزمات التنظيمية وبقدرة هذا النظام على إتاحة المعلومات للمستخدمين دون قيود تنظيمية، وأن هذه المستلزمات تتلاءم مع متطلبات العمل في مصلحة الأحوال المدنية وهذا يعني أن المصلحة موفقة في اختيارها للمستلزمات التنظيمية المناسبة داخل أنظمتها. وتجدر الإشارة هنا أن المستلزمات التنظيمية تلعب دوراً كبيراً في تسيير باقي المستلزمات سواء أكانت مستلزمات بشرية أو مستلزمات برمجية أو مستلزمات مادية ويكون ذلك من خلال تنسيق الجهود في ما بينها. كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجالات المستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء والمجال ككل، والجدول أدناه توضح ذلك.

المجال الأول: المستلزمات المادية

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "المستلزمات المادية" والمجال ككل.

ر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسب الأهمية	الرتبة	الدرجة
1	تتوفر في المصلحة أجهزة حواسيب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب.	3.34	0.78	67 %	1	متوسطة
4	تتناسب كفاءة الأجهزة بالمصلحة مع حجم العمل المطلوب إنجازه في المصلحة.	3.26	0.82	65 %	2	متوسطة
6	توفر شبكة نظم المعلومات المستخدمة قدرات كافية لتحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات.	3.25	0.72	65 %	3	متوسطة
5	تتناسب الشبكة العنكبوتية (الرقمية) المتوفرة مع احتياجات عمل نظم المعلومات الإدارية المطبقة.	3.19	0.69	64 %	4	منخفضة
3	تتوفر داخل المصلحة تقنيات اتصال حديثة ذات كفاءة عالية.	3.18	0.91	64 %	5	منخفضة
2	تتميز الشبكة الحاسوبية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع أثناء سير العمل.	2.98	0.89	60 %	6	منخفضة
	"المستلزمات المادية" ككل	3.25	0.62	65 %	-	متوسطة

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يظهر من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "المستلزمات المادية" تراوحت بين (2.98-3.34)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على " تتوفر في المصلحة أجهزة حواسيب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب " بمتوسط حسابي (3.34) وبدرجة متوسطة، تليها الفقرة التي تنص على " تتناسب كفاءة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازه في المصلحة" بمتوسط حسابي (3.25) وبدرجة متوسطة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " تتميز الشبكة الحاسوبية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع أثناء سير العمل." بمتوسط حسابي (2.98) وبدرجة ضعيفة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المستلزمات المادية" ككل (3.20) وبدرجة عالية. وقد يعود السبب في ذلك إلى أن المستلزمات المادية وما تشمله من أجهزة حاسب وشبكات اتصال، لا تحظى برضا أفراد عينة الدراسة حيث يشكل لديهم ذلك صورة سلبية خاصة فيما يتعلق في أجهزة الحاسوب الملائمة لانجاز العمل المطلوب داخل المصلحة، هذا بالإضافة إلى عدم رضا أفراد عينة الدراسة عن سرعة شبكة الاتصال في المصلحة بشكل خاص وفي ليبيا بشكل عام.

المجال الثاني: المستلزمات البرمجية

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "المستلزمات البرمجية" والمجال ككل.

الرقم	الدرجة	الرتبة	النسبة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
6	متوسطة	1	74 %	0.70	3.68	تضمن البرامج المستخدمة بالمصلحة أمن وسلامة البيانات والمعلومات الالكترونية.
2	متوسطة	2	67 %	0.75	3.43	تحدث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل.
5	متوسطة	3	67 %	0.67	3.42	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.
3	متوسطة	4	65 %	0.63	3.27	تتناسب البرمجيات وشبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في العمل.
4	منخفضة	5	64 %	0.70	3.21	توفر المصلحة العدد الكافي والملائم من البرامج لاحتياجات العمل.
1	منخفضة	6	62 %	0.63	3.12	توفر الإدارة البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل.
	متوسطة	-	67 %	0.53	3.36	"المستلزمات البرمجية" ككل

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يظهر من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "المستلزمات البرمجية" تراوحت بين (3.12-3.68)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على " تضمن البرامج المستخدمة بالمصلحة أمن وسلامة البيانات والمعلومات الالكترونية" بمتوسط حسابي (3.68) وبدرجة متوسطة، تليها الفقرة التي تنص على " تحدث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل " بمتوسط حسابي (3.43) وبدرجة متوسطة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " توفر الإدارة المختصة البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل " بمتوسط حسابي (3.12) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المستلزمات البرمجية" ككل (3.36) وبدرجة متوسطة. ويعود السبب في ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة راضون إلى حد ما عن المستلزمات البرمجية حيث أن البرامج المستخدمة في مصلحة الأحوال المدنية تتلاءم وشبكة الاتصال وأجهزة الحاسب، وتتلاءم كذلك مع متطلبات العمل، وهذا يشير إلى وجود اهتمام من قبل إدارة المصلحة بمحاولة اختيار البرمجيات التي تتلاءم وتجهيزات النظام وتلبي حاجات العمل. وتجدر الإشارة هنا إلى أن توفير جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج أمر صعب نسبياً لما تشهده البرمجيات من تطورات متسارعة، هذا بالإضافة إلى تعدد البرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية المحوسب، حيث أن هناك برمجيات متعلقة بتشغيل النظام، وأخرى تكون تطبيقية تتعلق بأداء العمل، هذا ما يجعل البرمجيات حقلاً واسعاً يصعب الإلمام بجميع جوانبه رغم أن هذه البرمجيات شهدت تطوراً أدى إلى سهولة تعلمها واستخدامها في مجال العمل. ومما لا شك فيه أن ملائمة البرمجيات المستخدمة وحدانتها، تعمل على تلبية احتياجات المستخدم من المعلومات التي تتصف بالدقة والشمولية، وتوفرها بالوقت المناسب، والتي يكون لها تأثير كبير في انجاز المهام الوظيفية، داخل المصلحة.

المجال الثالث: المستلزمات البشرية

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "المستلزمات البشرية" والمجال ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسب الأهمية	الرتبة	الدرجة
1	تعالج الإدارة المختصة بالنظام الإداري المشاكل والاستفسارات التي تواجهها في استخدام الشبكة أو النظام المطبق.	3.79	0.84	76 %	1	عالية
2	أتمتع بعلاقات جيدة مع العاملين بالإدارة المعنية بنظام المعلومات الإدارية.	3.75	0.66	75 %	2	عالية
3	تلتزم الإدارة بالنظام الإداري وفق الوقت المحدد بالخطة السنوية	3.74	0.61	75 %	3	عالية
4	تقوم المصلحة بعمل دورات تدريبية دورية لكافة المتعاملين مع النظام.	3.64	1.12	73 %	4	متوسطة
5	يتم الاتصال مع الإدارة المختصة والمسؤولة عن نظام المعلومات الإدارية بصورة منتظمة.	3.62	0.63	72 %	5	متوسطة
6	مستخدمو نظم المعلومات الإدارية مؤهلون بالمهارات الفنية الكافية للعمل	3.54	0.85	71 %	6	متوسطة
7	توضح المصلحة لموظفيها معايير الجودة المطبقة في نظام المعلومات الإدارية.	3.38	0.92	68 %	7	متوسطة
	المستلزمات البشرية" ككل	3.64	0.48	73 %	-	متوسطة

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يظهر من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "المستلزمات البشرية" تراوحت بين (3.38-3.79)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على " تعالج الإدارة المختصة بالنظام الإداري المشاكل والاستفسارات التي تواجهها في استخدام الشبكة أو النظام المطبق." بمتوسط حسابي (3.79) وبدرجة عالية، تليها الفقرة التي تنص على " أتمتع بعلاقات جيدة مع العاملين بالإدارة المعنية بنظام المعلومات الإدارية " بمتوسط حسابي (3.75) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على " توضح المصلحة لموظفيها معايير الجودة

المطبقة في نظام المعلومات الإدارية " بمتوسط حسابي (3.38) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المستلزمات البشرية" ككل (3.64) وبدرجة متوسطة. ويعود السبب في ذلك إلى رضا أفراد عينة الدراسة إلى حد ما عن مهارة وكفاءة العاملين في القسم المسئول عن نظام المعلومات.

المجال الرابع: المستلزمات التنظيمية

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "المستلزمات التنظيمية" والمجال ككل.

الدرجة	الرتبة	النسب المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	ر
عالية	1	% 84	0.70	4.19	تتابع الإدارة سير العمل القائم على استخدام نظم المعلومات الإدارية.	6
عالية	2	% 82	0.72	4.09	تشجع الإدارة على استخدام نظم المعلومات الإدارية.	7
عالية	3	% 81	0.66	4.05	تتناسب الأنظمة والتعليمات وبطاقة الوصف الوظيفي مع احتياجات الوظيفة.	1
عالية	4	% 80	0.71	3.98	تقدم الإدارة الدعم المالي اللازم لاستخدام نظم المعلومات داخل المصلحة.	5
عالية	5	% 80	0.73	3.97	تهتم الإدارة بتطوير أنظمة المعلومات وفقاً لاحتياجات العمل وتقييمه.	4
عالية	6	% 79	0.67	3.95	توفر الإدارة البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإدارية.	8
عالية	7	% 79	0.72	3.93	يوجد آلية معنية للتعامل مع المعلومات الإدارية وبحسب المستويات الإدارية.	3
عالية	8	% 77	0.63	3.87	يسهل الحصول على القرارات الإدارية اللازمة لدى الإدارة.	2
عالية	-	% 80	0.49	4.00	"المستلزمات التنظيمية" ككل	

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يظهر من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال "المستلزمات التنظيمية" تراوحت بين (3.87 - 4.19)، كان أعلاها للفقرة التي تنص على "تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظم المعلومات الإدارية" بمتوسط حسابي (4.19) وبدرجة عالية، تليها الفقرة التي تنص على "تشجع الإدارة العليا على استخدام نظم المعلومات الإدارية" بمتوسط حسابي (4.09) وبدرجة عالية، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "يسهل الحصول على القرارات الإدارية اللازمة لدى الإدارة" بمتوسط حسابي (3.87) وبدرجة عالية، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "المستلزمات التنظيمية" ككل (4.00) وبدرجة عالية. وقد يعود السبب في ذلك أن النظام يخضع لرقابة الإدارة العليا بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا وأن بعض المعلومات التي يحتاجها المستخدمون في المستوى التنفيذي لا يتم الاطلاع عليها إلا بعد طلبها من الإدارة الوسطى أو العليا، ويعود ذلك لأهمية هذه المعلومات ولتأثيرها على الموظفين، وهذا أمر يتوافق مع طبيعة عمل مصلحة الأحوال المدنية بالفروع. كما أن الإدارة العليا تشجع على استخدام نظام المعلومات المحوسب وتقوم بمتابعة سير العمل على هذا النظام، وتوفر المتطلبات اللازمة لتحسين الاستخدام.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: هل هناك أثر للمستلزمات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المستلزمات المادية، والمستلزمات البرمجية، والمستلزمات البشرية، والمستلزمات التنظيمية) على الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء؟ للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن وجود أثر لمستلزمات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء، والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول (13) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن أثر مستلزمات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي.

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة "t"	قيمة	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة "F"
المستلزمات المادية	1.263	0.210	0.156	0.509	0.182	4.552	0.004
المستلزمات البرمجية	2.276	0.025	0.312				
المستلزمات البشرية	2.175	0.032	0.269				
المستلزمات التنظيمية	2.946	0.004	0.277				

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يظهر من الجدول (13) أن المجال "المستلزمات التنظيمية" هو الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة (t) (2.946) وبدلالة إحصائية (0.004)، أما قيمة Beta التي تمثل تأثير كل متغير مستقل على حدة، فكانت أبرز نسب التأثير لـ "المستلزمات البرمجية" حيث بلغت قيمة Beta لها (0.312)، تلتها "المستلزمات التنظيمية" وبلغت قيمة Beta (0.277)، ثم "المستلزمات البشرية" (0.269)، وأخيراً "المستلزمات المادية" (0.156). وبلغت قيمة (R) (0.509) والتي تمثل معامل الارتباط للنموذج الكلي، وقيمة (R²) (0.182) التي تمثل نسبة تأثير أو تفسير جميع المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وبلغت قيمة (F) (4.552) وبدلالة إحصائية (0.004). وقد يعود السبب إلى إدراك أفراد عينة الدراسة إلى الدور الكبير الذي تقوم به المستلزمات البرمجية في الحصول على البيانات وتنظيمها ومعالجتها للحصول على المعلومات التي يستفيد منها متخذي القرار بما يلي احتياجات العمل في المصلحة، أما المستلزمات التنظيمية فتدلل دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم المعلومات دون قيود، حيث أنه من غير المستلزمات التنظيمية، لا وجود لقواعد ومبادئ تحكم بقية المستلزمات وبهذا لا أحد يستطيع أن ينكر الدور الكبير التي تقوم به المستلزمات التنظيمية بتنظيم مهام الموظفين وتسييرها بأسلوب يتفق مع الأهداف، وتحقيق التناسق والانسجام بين الأعضاء هذا ما يوصلنا لاستخدام الأمثل للموارد البشرية ويؤدي للإبداع والابتكار فهي وسيلة فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة داخل مصلحة الأحوال المدنية بأفضل صورة ممكنة. ويعزى أثر المستلزمات البشرية على الأداء الوظيفي إلى قيام المسؤولين في مصلحة الأحوال المدنية بمتابعة سير عمل النظام والقيام بنظام في صيانة النظام لمعالجة المشكلات المتعلقة بنظام المعلومات التي يواجهها المستخدمون، وهذا ينعكس على أدائهم وانجازهم لأعمالهم بيسر ودون تعطل. وإن المستلزمات المادية المتمثلة بالأجهزة والشبكات المستخدمة اللازمة لنظم المعلومات الإدارية بما في ذلك وحدات الإدخال والإخراج تلي احتياجات المستخدمين بالشكل المطلوب والذي ينعكس على سرعة الإنجاز ودقته.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

- 1- أن تصورات الباحثين لمستوى الأداء الوظيفي في مصلحة الأحوال المدنية بمدينة البيضاء جاء مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وهذا يعكس أن نسبة كبيرة من أفراد العينة موافقون على أن نظم المعلومات الإدارية لها أثر إيجابي على الأداء الوظيفي، ولعل السبب يرجع في ذلك إلى أن أغلب الأعمال التي يقوم بها العاملون في مصلحة الأحوال المدنية يعتمد بشكل أساسي على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ، فبالتالي من المؤكد أن كفاءة هذه النظم هي أكبر مؤثر على كفاءة أدائهم الوظيفي.
- 2- أن مستوى تصورات الباحثين لمستوى مستلزمات نظم المعلومات الادارية بالمنظمة قيد الدراسة جاء على النحو التالي، المستلزمات التنظيمية جاءت في المستوى الأول بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (4.00)، وهذا يدل على أن للباحثين اتجاهات إيجابية مرتفعة نحو المستلزمات التنظيمية، ثم جاءت المستلزمات البشرية في المستوى الثاني و بمتوسط حسابي بلغ (3.64)، ثم تلتها المستلزمات البرمجية و بمتوسط حسابي بلغ (3.36)، واخيرا المستلزمات المادية بمتوسط حسابي (3.20).
- 3- وإجراء تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لإيجاد أفضل معادلة لخط الانحدار المتعدد تبين أن الأبعاد الأربعة:المستلزمات التنظيمية، المستلزمات البشرية، و المستلزمات البرمجية، والمستلزمات المادية حسب الترتيب، تؤثر بصورة جوهرية على الأداء الوظيفي، وبمستويات مختلفة كان اعلاها المستلزمات التنظيمية.

ثانياً: التوصيات

- 1- ضرورة تعزيز اهتمام إدارة مصلحة الأحوال المدنية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين.
- 2- ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها.
- 3- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في مصلحة الأحوال المدنية.
- 4- زيادة دعم إدارة المصلحة للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة، واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عن استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها.
- 5- توصي الدراسة بضرورة توعية العاملين بأهمية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي، لما لها من أهمية في تسيير أعمال المصلحة، ورفع كفاءة أداء العمل، ومساعدة المصلحة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للزبائن وذلك من خلال سرعة إنجاز المعاملات الإدارية، وتقليل الأخطاء، وسرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين.

- 7- ضرورة اهتمام مصلحة الأحوال المدنية بمعالجة المشاكل المتعلقة باستخدام الموظفين للشبكة أو نظام المعلومات.
- 8- ضرورة تحديث البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات بصورة دورية وبما يتناسب مع حاجة العمل.

المراجع

- 1- إبراهيم، سلطان(2005)، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 2- ابو كرم ، احمد (2013)، علاقة نظم المعلومات الادارية في تحسين الاداء الاداري دراسة ميدانية بالتطبيق علي المنظمات غير حكومية بقطاع غزة ، جامعة الازهر ، القدس ، (رسالة ماجستير منشور).
- 3- البشابشة، سامر (2005)، أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان ، العدد الأول، المجلد 10.
- 4- السعودي، موسى (2005)، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان، دراسات العلوم الإدارية ،عمان، العدد 1 ،المجلد 23.
- 5- الشрман، محمد (2004)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 6- الشمري، محمد (2007)، تقوم الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الأمنية "دراسة تطبيقية على إدارة الجوازات في مدينة الرياض"، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- 7- السواط، عبود (1988)، فاعلية القيادة الأمنية في إنتاجية رجل الأمن، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ص 14
- 8- الصوصاع ، عبد الرازق (2007)، " واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة الليبية " ، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي، جامعة قاريونس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم إدارة الأعمال.
- 9- الفوزان، راشد (2003)، نظم المعلومات الحديثة وأثرها على أداء العاملين، دراسة مسحية في مصلحة الجمارك العامة بالمملكة العربية السعودية، دراسة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- 10- بوخريص، سليمان (2004)، "دراسة تطبيق نظم المعلومات الإدارية بالمصارف التجارية الليبية " ، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي، جامعة قاريونس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم إدارة الأعمال
- 11- سعاد، نايف برنوطي (2007)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل منشور والتوزيع، عمان.
- 12- سليمان، حنفي محمود (1987)، السلوك التنظيمي والأداء، دار الجامعات المصرية، القاهرة، ص44.
- 13- صلاحات ، سوزان (2015)، واقع استخدام نظم المعلومات الادارية وعلاقتها بالأبداع الاداري لدي مديري المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهات نظرهم، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين (رسالة ماجستير منشوره).
- 14- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد(2000)، البحث العلمي - مفهومه، أدواته، أساليبه، دار أسامة للنشر، الرياض.
- 15- عطية، محمد (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المحلية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة ورقلة.
- 16- على ، ربابعة (2005)، إدارة الموارد البشرية دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 17- منال الكردي، جلال العبد (2003)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.