

أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات-تعز

الاستلام: 11 / 03 / 2025

التحكيم: 16 / 05 / 2025

القبول: 17 / 05 / 2025

عبد الملك أحمد أحمد المعمري^(1*)

هارون رشيد حمود محمد⁽²⁾

© 2025 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2025 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة [مؤسسة المشاع الإبداعي](#) شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

⁽¹⁾ أستاذ الإدارة، قسم العلوم الإدارية، كلية العلوم الإدارية والعلوم الإنسانية، جامعة العلوم والتكنولوجيا- عدن، اليمن

⁽²⁾ قسم إدارة الأعمال - مركز الدراسات العليا - جامعة تعز - تعز - اليمن
عنوان المراسلة: a.almamari@ust.edu ، almary_1000@yahoo.com

أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات- تعز

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية)، وأثرها في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات في تعز، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبانة موزعة على جميع العاملين في المكتب البالغ عددهم (200) عاملاً، وتم استرداد (159) استبانة، حيث تم تحليل (109) منها عبر برنامج SPSS باستخدام التحليل الوصفي، والاحتمال البسيط والمتعدد، وأظهرت النتائج مستوى توافر عام متوسط لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية، مع تفاوت في مستويات التوافر بين المرتفع والمتوسط، وكانت المتطلبات البشرية الأكثر توافراً، تليها المتطلبات التنظيمية، ثم المادية، وأخيراً البرمجية، كما وجدت الدراسة أثراً إيجابياً لجميع المتطلبات الأربع لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين، وتؤكد هذه النتائج أهمية توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية لتعزيز أداء العاملين وتقديم رؤى لتحسين نظم المعلومات في المكاتب الحكومية.

الكلمات المفتاحية:

الكلمات المفتاحية: متطلبات نظم المعلومات الإدارية - أداء العاملين - مكتب الخدمة المدنية والتأمينات -

مدينة تعز.

The Impact of Management Information Systems on Employees Performance in the Civil Service and Insurance Office – Taiz

Abdulmalik Ahmed Ahmed Almamary^(1*)

Haroon Rasheed Hamoud Mohammed⁽²⁾

Abstract:

This study aimed to know the level of availability of management information systems (MIS) requirements (hardware, software, human, and organizational), levels, and their impact on employees' performance in the Civil Service and Insurance Office in Taiz. Using an analytical descriptive approach, data were collected via questionnaires from all 200 office employees. A total of 159 responses were retrieved, with 109 analyzed using SPSS for descriptive analysis, simple regression, and multiple regression. Results revealed a generally moderate availability of MIS requirements, with human requirements being the most available, followed by organizational, hardware, and software requirements. The study found a positive impact of all four MIS requirements on employee performance. These findings highlight the importance of availability MIS requirements to enhance employee performance and provide insights for improving information systems in the government offices.

Keywords: *Management Information Systems (MIS) Requirements – Employees Performance – Civil Service and Insurance Office – Taiz City.*

⁽¹⁾ Department of Administrative Sciences Faculty of Administrative Sciences and Humanities, University of Science and Technology – Aden, Yemen.

⁽²⁾ Department of Business Administrative– Center for Postgraduate Studies – Taiz University, Taiz, Yemen.

* Corresponding Email Address a.almamari@ust.edu, almamary_1000@yahoo.com

المقدمة

يُعد الأداء مفهوماً هاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، ويمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات الذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه (Chaoui, 2010)، فأداء العاملين يمثل الوسيلة الأساسية في تحقيق المنظمة لأهدافها، إذ إن فاعلية أدائها تنعكس مباشرة على مخرجات المنظمة وجودتها، مما يعزز مكانتها في البيئة مقارنة مع مثيلاتها، كما أن ضعف أداء العاملين يؤدي إلى ضعف المخرجات، وإعاقة نمو المنظمة وتطورها واستقرارها.

أداء العاملين:

إن مفهوم أداء العاملين يتعلق دائماً بالنتائج وبالإنجازية، لذلك يعرف بأنه "قيام العاملين في المؤسسة بأنشطة وواجبات مختلفة، لتحقيق النتائج المرجوة" (Bindeeba & Byamugish, 2015, 18)، أو بأنه "النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات، أو ما يقوم به الفرد من أعمال داخل المنظمة" (الحري، 2016م، 388)، أو "النتائج العملية، أو الإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال، أو تنفيذ الأعمال" (بن سمش، 2019م، 51)، أي يمكن القول بأن أداء العاملين "يعني النتائج التي يحققها العاملين في المنظمة، ويعبر عن مدى قدرة العاملين على تنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم وفقاً للمسؤوليات المحددة من قبل الإدارة" (المعمري، 2022م، 138)، بمعنى أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المنظمة. ولأهمية أداء العاملين ركزت أغلب دراسات وبحوث الإدارة على البحث عن حلول للمشكلات المتعلقة بأداء العاملين، وذخرت الدوريات العلمية والتقارير عن منظمات للبحث عن قيادات جديدة، وإعادة تصميم هيكلها التنظيمية، ومحاولة إشراك العاملين في صنع السياسات بصورة أكبر، واستحداث نظام حلقات الجودة، وابتداع حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، وابتدعت الأساليب التي تركز على تحقيق غاية واحدة هي تحسين أداء العاملين، أما الأهمية الإدارية لأداء العاملين فتظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات الحكومية أو الخاصة سواء كانت خدمية أم صناعية بالأداء ونتائجه، والتحولت التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء (بني حمدان وادريس، 2019م).

وحول أهمية أداء العاملين يرى الطويل وجاسم (2019م) بأنها تأتي من كون الأداء يعبر عن قدرة المنظمة على إيجاد النتائج المقبولة في تحقيق طلبات أصحاب المصالح بوصفه الأمد الذي تستطيع فيه المنظمة أن تنجز المهمة بنجاح أو تحقق هدفها بتفوق، أي أنه يمثل النتيجة النهائية التي تهدف المنظمة للوصول إليها، كما تبرز أهمية الأداء من كونه خطوة تحدد الموقع الحالي ومدى ابتعاده عن النهايات الأخيرة المرغوبة أو مدى تطابقها معها. كما يرى العجمي (2007م) بأن أهمية أداء العاملين تأتي من أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه، وأهمية تركيز العمل بالنظر إلى العامل، لما يترتب عليه من سوء الظن في الدنيا، وسوء العاقبة في الآخرة، فالجهاز الإداري قد أعد بشرياً ومادياً ومعنوياً ومكانياً من أجل الوصول إلى الهدف المنشود، فأى تفريط فيه يؤدي إلى إهدار هذه الطاقات بقدر ذلك التفريط، من هنا كان الحرص على الأداء الجيد للعاملين من أهم ما تعنى به الإدارة.

وبشكل عام يعد الأداء هو محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة والمرسومة من قبل المنظمات، وهناك عوامل عدة تؤثر في أداء العاملين، منها نوع النظر الإدارية المستخدمة ومدى تطورها وملائمتها للعمل داخل المنظمة، كما أن مقدرة العامل في إيصال المعلومات يمكن أن تكون مؤشراً على أدائه في العمل، لأن من لديهم هذه المهارة ستعكس عليهم إيجاباً في نتائج عملهم، وتوطيد العلاقة مع المدير المباشر لديهم (Farooqui & Nagendra, 2014). وتعد المعلومات رأس مال المنظمات والمحرك الرئيسي لها، ومن أهم مواردها التي على ضوءها ترسم سياستها وأهدافها وتتخذ قراراتها، كما تعد المعلومات ذات أهمية ودور كبير في بقاء واستمرار المنظمات في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة، وعاملاً مهماً من عوامل زيادة كفاءة وفاعلية الأداء والأنشطة الإدارية المختلفة، ويجب أن تنسجم مع متطلبات المستويات التنظيمية المختلفة، ابتداءً من حاجات المستويات التشغيلية وانتهاءً بمتطلبات الإدارة العليا، مما جعلها عنصراً أساسياً وحيوياً يساعد في تسهيل عمل المنظمات، وتطوير قدراتها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، إذا تم استخدامها بكفاءة عالية (Al-Zoubi, 2005; Albashabsheh, 2005).

وبالرغم من أن المعلومات تعد من أهم موارد النجاح في المنظمات إلا أن توافر المعلومات ليس كافياً لحل المشكلات واتخاذ القرارات، بل يجب أن توضع هذه المعلومات في نظام معين حتى يتم الاستفادة منها في الزمان والمكان المناسبين، ونتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخصوصاً في المجالات الإدارية، بحيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية.

نظم المعلومات الإدارية:

تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها "التكوين الهيكلي المتكامل من المستلزمات المادية والبرمجيات والمستلزمات البشرية والتنظيمية، والذي يضمن جميع البيانات من مصادرها المختلفة ومعالجتها لتحويلها إلى معلومات بالأوصاف المطلوبة، وتوصيلها إلى المستفيدين (صناع القرارات) على النحو الذي يسهل مهمتهم في صنع القرارات وتحقيق أهداف المنظمة" (الطائي، 2008م، 31)، أو "مجموعة من العناصر البشرية والآلية التي تعمل معاً على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها طبقاً لقواعد واجراءات مقننة لأغراض محددة بغرض اتاحتها لصانعي القرارات على شكل معلومات ملائمة" (عبد ربه، 2014م، 17).

متطلبات نظم المعلومات الإدارية:

تشمل متطلبات نظم المعلومات الإدارية أربع متطلبات رئيسية، هي:

1) المتطلبات المادية:

تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في عمليات استقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها، وإخراج النتائج ونقلها، وتداولها واسترجاعها، ويثها للمستفيدين كالحواسيب وملحقاتها بمختلف أشكالها، والوسائط والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات، كالأقراص الممغنطة أو الضوئية (النجار، 2010م، قنديلجي والجناحي، 2014م). أي أن المتطلبات المادية تشمل جميع التجهيزات من أجهزة ومعدات ووسائط وتحديثها، وأوراق ومكاتب وملحقاتها التي تمكن نظم المعلومات الإدارية من أداء دورها بكفاءة وفاعلية.

2) المتطلبات البرمجية:

تشتمل على كل ومختلف أنواع الإيعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، وتشمل كلاً من البرمجيات والإجراءات التالية (النجار، 2010م، قنديلجي والجنابي، 2014م، ياسين 2018م):

1. برمجيات التشغيل: هي برامج نظم تشغيل تجعل النظام قادر على تشغيل البيانات مثل: برامج التشغيل التي تراقب وتدعم ملحقات النظام وتعمل على التحكم في إدارة الجهاز.
 2. برمجيات التطبيقات: هي برامج مكتوبة لتطبيقات خاصة تشغل وتعالج مباشرة بيانات المنظمة في الوظائف المختلفة عن طريق المستخدم النهائي مثل برامج تحليل المبيعات، وبرنامج المرتبات والمستحقات.
 3. النصوص/ الإجراءات: هي مجموعة الخطوات والتوجيهات التي يجب أن يتبعها الأفراد الذين يستخدمون المعلومات، فهي توجيهات التشغيل والإرشادات التي تصف: ما الذي يجب عمله من قبل مستخدم النظام؟
 4. برامج المستفيد النهائي: وهي برامج متعددة الأغراض والاستخدامات مثل برامج معالجة النصوص والكلمات، وبرامج قواعد البيانات، وهذه البرامج يتم استعمالها من قبل المستخدم النهائي.
- أي أن المتطلبات البرمجية هي برامج التشغيل بمختلف أنواعها التي لا يمكن للمتطلبات المادية أن تعمل بدونها، وتعد هي المحرك لها.

3) المتطلبات البشرية:

يقصد بها الأفراد الأكفاء وذوي المهارات في مجال تكنولوجيا ونظم المعلومات الذين يقع على عاتقهم تشغيل النظم والمحافظة عليها واستمرارها والعمل على تطويرها في المنظمة، ويقسم هؤلاء الأفراد إلى ما يلي (السامرائي والزعبي، 2004م):

1. فنيين نظم المعلومات الإدارية: وهم الأفراد الذين يعملون ضمن دائرة نظم المعلومات الإدارية وهم المسؤولون عن تشغيل واستمرار نظم المعلومات الإدارية وحفظ وحماية قواعد البيانات في المنظمة، مثل المشغلين والمصممين ومحلي ومطوري النظم والمبرمجين.
 2. فريق الدعم الفني: وهم الأفراد العاملون ضمن دائرة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وهم المسؤولون عن صيانة الأجهزة والاتصالات والشبكات والنظم والبرمجيات والعمل على استمرار أدائها بشكل فاعل.
 3. مستخدمي نظم المعلومات الإدارية: وهم الأفراد المسؤولون عن استخدام تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في مختلف مستويات ووظائف المنظمة الإدارية، مثل مدخلي البيانات لهذه التطبيقات.
- وعليه، فإن المتطلبات البشرية تعد من أهم عناصر النظام؛ لأنها المسؤولة عن التشغيل والسيطرة على كل عناصر النظام الأخرى.

4) المتطلبات التنظيمية:

يقصد بها التنظيم الذي يتبنى بناء نظام المعلومات، سواء كان منظمة تجارية أم صناعية أم مالية... الخ، حيث إن أهداف المنظمة وطبيعتها عملها وبيئتها الخارجية وثقافتها، كذلك طبيعة الإدارة، وتوزيع الوظائف والصلاحيات كلها تمثل عنصراً مهماً من عناصر نظام المعلومات (العمرى، 2009م)، وتضم المتطلبات التنظيمية الهيكل، والصلاحيات، والمسؤوليات، وتقسيم العمل، والمناخ، والثقافة التنظيمية وغيرها (قنديلجي والجنابي، 2014م)، أي يمكن القول إن المتطلبات التنظيمية تشمل جميع مكونات البيئة الداخلية للمنظمة من الثقافة التنظيمية والهيكل والأهداف والسياسات العامة وتوزيع المهام والصلاحيات والمسؤوليات.

نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين:

تعد أنظمة المعلومات من أنجح الوسائل التكنولوجية التي يستعين بها المديرون في المنظمات لاتخاذ القرارات في المواقع المختلفة (Al-Magrebe, 2002)، الأمر الذي يجعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية خاصة، حيث يساعد المنظمات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية (Albashabsheh, 2005)، فنظم المعلومات الإدارية تتولى تخطيط وتطوير وإدارة واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لمساعدة الأفراد على إنجاز المهام ذات العلاقة بالإدارة وأنشطة معالجة المعلومات، فضلاً عن ذلك تقوم نظم المعلومات الإدارية بدعم المستوى الإداري في المنظمة، وتزويد المديرين بالتقارير، وقد رات الوصول إلى السجلات التاريخية، ومؤشرات الأداء الحالي (ياسين، 2018م).

ووفقاً لعبد ريه (2014م) فنظم المعلومات الإدارية يقوم بدور مهم في تحسين أداء العاملين، حيث تقدم نظم المعلومات الإدارية العديد من الفوائد التي تساعد العاملين في المنظمة على أدائهم لوظائفهم، أهمها ما يلي:

- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرار.
- تقديم المعلومات لجميع العاملين لمساعدتهم في أداء أنشطتهم الوظيفية.
- المساعدة في تقييم أنشطة المنظمة وإجراء عملية الرقابة.
- مساعدة المديرين على التنبؤ بالمستقبل بالنسبة لجميع أنشطة المنظمة.
- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
- حفظ البيانات لغرض إتاحتها عند الحاجة لمستخدميها.

الدراسات السابقة:

1. دراسة Sakr and Muhammed (2022م):

هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في الدائرة المالية والإدارية - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالعراق، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية من الموظفين في الدائرة المالية والإدارية من مختلف المستويات الوظيفية، بلغت (57) مفردة من أصل (203) موظفاً وموظفة، وتم استرجاع عدد (55) استبانة خضعت للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكفاءة الأجهزة، وتكنولوجيا البرمجيات المتقدمة، والموارد البشرية، وتقنية الشبكات في أداء العاملين في وزارة التعليم العالي العراقية.

2. دراسة فالح (2021م):

هدفت إلى التعرف على واقع نظام المعلومات الإدارية، ومدى توفرها بالمستشفيات العامة بالكويت، وأثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة بالكويت، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة من مديري ورؤساء أقسام وموظفين بعدد من المستشفيات العامة الكويتية، وعددهم (183) مفردة في عدد (6) مستشفيات عامة، وتم تحليل البيانات باستخدام

برنامج (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة توفر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في المستشفيات العامة الكويتية وبما يتلاءم مع متطلبات العمل، وأن كفاءة هذه النظم هي أكبر مؤثر في كفاءة أداء الموظفين في المستشفيات العامة الكويتية، ولقد أثرت المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في الحصول على البيانات وتنظيمها ومعالجتها للحصول على المعلومات التي يستفيد منها متخذو القرار بما يلبي احتياجات العمل في المستشفيات.

3. دراسة حنين (2021م):

هدفت إلى معرفة مدى توافر متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، وتحديد أثر تفعيل دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية في فترات الأزمات والأوبئة، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في وزارة الحرس الوطني السعودي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة أن متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية التي تتكون من (عناصر تنظيمية، وبرامج تشغيل النظام، وعناصر المادية، وموارد البشرية) متوافرة لدى وزارة الحرس الوطني، ووجود أثر إيجابي لتنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني السعودي.

4. دراسة Sukmawan and Wahdiniwaty (2019م):

هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات في أداء العاملين في شركة مياه شرب إقليمية (Perusahaan Daerah Air Minum) (PDAM) في باندونغ، نيرتاوايتينج- إندونيسيا، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية من العاملين في (PDAM)، وعددهم (114) عاملاً ممن استخدم نظم المعلومات في عملهم، وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM)، وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات لها تأثير إيجابي في أداء العاملين، وأنه كلما كان نظام المعلومات أفضل فإنه يحقق أداءً جيداً للعاملين.

5. دراسة Afandi (2017م):

هدفت إلى تحديد نظم المعلومات الإدارية وأثرها في الأداء الوظيفي بين العاملين في شركات الاتصالات السعودية، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية من العاملين في شركات الاتصالات السعودية، بلغت (50) مفردة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في شركات الاتصالات السعودية.

6. دراسة شحادة (2017م):

هدفت إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة أداء العاملين بالمؤسسات الإعلامية الرياضية في محافظة ديالى، العراق، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت استمارة الاستبانة للحصول على البيانات من عينة (14) مفردة من الإعلاميين العاملين في مجال الإعلام الرياضي في محافظة ديالى، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، بالاعتماد على معاملات الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط عالية نسبياً بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة أداء العاملين في مجال الإعلام الرياضي.

7. دراسة غميض (2017م):

هدفت إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ولتحقيق ذلك اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة من الموظفين حيث وزع (60) استبانة، واسترجعت (45) استبانة خضعت للتحليل باستخدام برنامج (SPSS)، وأظهرت النتائج وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين (البرامج، والشبكات، والسياسات الأمنية والإمكانات البشرية) والأداء الوظيفي، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والأداء الوظيفي.

في ضوء ما سبق، ونظراً للتطور الحاصل في الوسائل والأساليب الإدارية في العصر الحالي كان لزاماً على المؤسسات الحكومية اليمنية، ومنها مكتب الخدمة المدنية والتأمينات- تعز أن تواكب هذا التطور وتستفيد منه في خدمة أهدافها وتسهيل مهامها، وانطلاقاً من ذلك تأتي هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة في هذا المجال خاصة، وقد أظهرت نتائج تلك الدراسات وجود تباين في نتائجها حول نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين للتعرف على مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية، وأثرها في أداء العاملين في إحدى المؤسسات الحكومية اليمنية (مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز).

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

إن عملية تحسين أداء العاملين في المؤسسات الحكومية اليمنية يعد مطلباً هاماً نظراً لارتباط ذلك بتحقيق الأهداف المنشودة، وتتطلب عملية تحسين أداء العاملين عدة أمور، ولعل من أهم هذه الأمور التي تساعد العاملين بأدائهم هي نظم المعلومات الإدارية، لذلك تسعى الدراسة الحالية لمعرفة أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز- الذي يعد من أهم المؤسسات الخدمية بالدولة المعنية بشؤون التوظيف والمتابعة والتقييم في جميع أجهزة الدولة المدنية، خصوصاً أنه من خلال ملاحظة الباحثين والدراسة الاستطلاعية التي أجريها، ومن خلال سؤال العاملين في المكتب اتضح بأن هناك قصوراً في أدائهم لمهامهم، ومنها عدم السرعة والدقة في إنجاز أعمالهم وتأخر إنجاز المعاملات، ويحاول البعض منهم إسقاط اللوم على مستلزمات أو متطلبات نظم المعلومات الإدارية، سواء كانت مستلزمات مادية أم تنظيمية أم برمجية، مما دفع الباحثان إلى معرفة مستوى توافر المتطلبات/المستلزمات الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) بمكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، وكذلك التعرف على أثرها في أداء العاملين لمهامهم المطلوبة، وبالتالي الوقوف على أماكن القصور في نظم المعلومات الإدارية، ومن ثم القيام بمعالجتها حتى يتمكن المكتب من تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين فيه، كما أنه ومن خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، لم تقم أي دراسة سابقة -حد علم الباحثين - بفحص متغيري الدراسة في المكتب محل الدراسة حتى وقت إجراء هذه الدراسة.

بناءً على ما سبق، فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة عن التساولين الآتيين:

1. ما مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز؟

2. ما أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز؟

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
2. التعرف على أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

تنبثق الأهمية النظرية للدراسة الحالية من أهمية إلقاء الضوء على متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتعرف إلى أثرها في تحسين أداء العاملين في أحد أهم مكاتب الدولة والذي هو مكتب الخدمة المدنية والتأمينات في مدينة تعز، حيث أن نظم المعلومات الإدارية تعد من أهم عناصر نجاح أي منظمة، لأنه يسهل على العاملين تأدية مهامهم وإنجازها بسرعة ودقة ويعمل على توفير الوقت والجهد والتكلفة، كما تبرز الأهمية النظرية للدراسة من كونها إضافة فكرية للمكتبة اليمنية والمكتبة العربية، حيث يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تزويد مكتبة أبحاث نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين بمعلومات قد تفيد الباحثين والمهتمين بهذا المجال.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

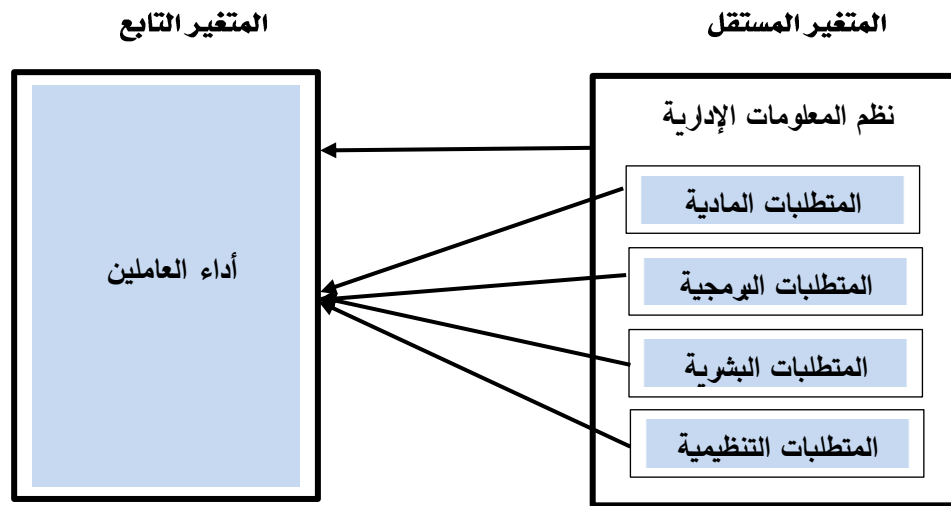
تظهر الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في أنها يمكن أن تفيد المسؤولين وصناع القرار في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز من خلال وضعهم أمام رؤية واضحة تمكنهم من وضع الخطط والبرامج، وتحديد الآليات والإجراءات اللازمة لتحسين وتطوير نظم المعلومات الإدارية لما يخدم أداء العاملين في المكتب، لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدام هذا النظام داخل المكتب في تلبية متطلبات المستفيدين وتحقيق توقعاتهم ورضاهم عن الخدمات التي يقدمها، وزيادة جودة الخدمات المقدمة، والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وخفض التكاليف، ورفع مستوى الأداء، والحد من الأخطاء، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنع تكرارها والوقائية منها، والارتقاء بمهارات وقدرات العاملين داخل المكتب.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بالحدود الآتية:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على تناولها لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) ومعرفة أثرها في أداء العاملين.
- الحدود البشرية والمكانية: اقتصرت الدراسة الحالية على جميع العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز - الجمهورية اليمنية.

نموذج الدراسة:



شكل (1): نموذج الدراسة

فرضيات الدراسة:

استناداً إلى أهداف الدراسة وتساؤلاتها تم صياغة فرضية الدراسة وفرضياتها الفرعية الآتية:
الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز. وتشتق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية المادية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية البرمجية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية البشرية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية التنظيمية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

تعرف متغيرات الدراسة إجرائياً على النحو الآتي:

1. **نظم المعلومات الإدارية:** هي نظام شامل من المستلزمات المادية والبرمجيات والمستلزمات البشرية والتنظيمية والذي يضمن جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بهدف دعم الإداريين خصوصاً المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط، وتنظيم وتجويد أعمالهم.
2. **المتطلبات المادية:** تتمثل بكافة الأدوات والمعدات من أجهزة وغيرها المطلوبة لتشغيل نظم المعلومات بمكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
3. **المتطلبات البرمجية:** تتمثل بنوعية وحداثة البرامج الإلكترونية المستخدمة بمكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز ومدى مواكبتها لتطورات التكنولوجيا.
4. **المتطلبات البشرية:** تتمثل بالأفراد العاملين في مجال تكنولوجيا ونظم المعلومات بمكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بمختلف مستوياتهم الإدارية.
5. **المتطلبات التنظيمية:** تتمثل بمدى توفر المعلومات وإمكانية تبادلها والاستفادة منها في جميع المستويات الإدارية، ومدى تقبل الإدارة لآراء العاملين، وقيامها بتوفير كل المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
6. **أداء العاملين:** هي الأعمال التي يقوم بها العاملون بمكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بحسب الاختصاص والمهام المطلوبة منهم، ووفق المعايير المحددة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة المشكلة ويقوم بوصفها وتحليلها تحليلًا دقيقاً من خلال استخدام الأساليب العلمية المناسبة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين (مدير إدارة، ورئيس قسم، ومختص) في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، البالغ عددهم (200) موزعة بحسب إفادة مدير عام مكتب الخدمة المدنية والتأمينات وكذلك إدارة الموارد البشرية بالمكتب، وبحسب آخر إحصاء لها للعام 2022م، وباستخدام أسلوب المسح الشامل تم توزيع (200) استبانة على جميع العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، وتم استرجاع (159) استبانة فقط رغم المتابعة المستمرة لها، كما تم استبعاد (50) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي كونها استبانات غير معبأة بشكل كامل، فخضعت (109) استبانة، التي تمثل نسبة (55%) من إجمالي الاستبانات الموزعة للتحليل الإحصائي، والجدول (1) يوضح الخصائص الديموغرافية للمبحوثين.

جدول (1): وصف الخصائص الديموغرافية للمبحوثين

النوع	الفئة العمرية	المؤهل العلمي	المسمى الوظيفي	سنوات الخبرة	
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 5 سنوات	4
				من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	46
				من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	25
				15 سنة فأكثر	34
				الإجمالي	109
				مختص	61
				رئيس قسم	26
				مدير إدارة	22
				الإجمالي	109
				المتغيرات	ذكر
من 30 إلى أقل من 40 سنة	64				
من 40 إلى أقل من 50 سنة	34				
50 سنة فأكثر	4				
الإجمالي	109				
ثانوية عامة	12				
دبلوم عالي	72				
بكالوريوس	24				
دراسات عليا	1				
الإجمالي	109				
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات	ذكر	أثنى	الإجمالي	أقل من 30 سنة	7
				من 30 إلى أقل من 40 سنة	64
				من 40 إلى أقل من 50 سنة	34
				50 سنة فأكثر	4
				الإجمالي	109
				ثانوية عامة	12
				دبلوم عالي	72
				بكالوريوس	24
				دراسات عليا	1
				الإجمالي	109
المتغيرات					

• أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة، وتم إعدادها بالاعتماد على مجموعة من الاستبانات الخاصة بالدراسات السابقة، وتألفت الاستبانة من قسمين، تضمن القسم الأول منها الخصائص الديموغرافية للمبحوثين هي: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة، وعدد سنوات الخدمة، أما القسم الثاني فقد تضمن متغيري الدراسة، المتغير المستقل: متطلبات نظم المعلومات الإدارية الذي تم قياسه من خلال (40) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، هي: (المتطلبات المادية، والمتطلبات البرمجية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات التنظيمية) بواقع (10) فقرات لكل بُعد، والمتغير التابع: أداء العاملين الذي تم قياسه من خلال (18) فقرة، وتم قياس جميع فقرات متغيرات الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المتدرج بين {موافق بشدة (5) - غير موافق بشدة (1)}.

الصدق والثبات لأداة الدراسة:

تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام برنامج (SPSS)، حيث تم اختبار صدق أداة الدراسة من خلال حساب معامل ارتباط "بيرسون" بين الدرجة لكل فقرة تنتمي لكل بُعد / متغير والدرجة الكلية لهذا البُعد / المتغير الذي تنتمي إليه، والجدول (2) يوضح نتائج ذلك، الذي يتبين منه أن قيم ارتباط كل فقرة من الفقرات مع البُعد / المتغير موجب ودالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل، مما يدل على صدق اتساقها مع أبعادها / متغيراتها.

جدول (2): معامل ارتباط بيرسون لفقرات أبعاد / متغيرات الدراسة

البعد / المتغير	رقم الفقرة	معامل الارتباط	البعد / المتغير	رقم الفقرة	معامل الارتباط	البعد / المتغير	رقم الفقرة	معامل الارتباط
المتطلب	1	0.849*	المتطلب	21	0.814*	أداء	1	0.800*
ات	2	0.726*	ات	22	0.815*	العاملين	2	0.648*
المادية	3	0.806*	البشرية	23	0.795*		3	0.636*
	4	0.815*		24	0.788*		4	0.657*
	5	0.848*		25	0.806*		5	0.587*
	6	0.700*		26	0.899*		6	0.642*
	7	0.715*		27	0.899*		7	0.749*
	8	0.824*		28	0.842*		8	0.678*
	9	0.829*		29	0.890*		9	0.675*
	10	0.793*		30	0.774*		10	0.723*
المتطلب	11	0.863*	المتطلب	31	0.554*		11	0.698*
ات	12	0.833*	ات	32	0.646*		12	0.675*
البرمجية	13	0.885*	التنظيمية	33	0.548*		13	0.640*
	14	0.920*		34	0.704*		14	0.564*
	15	0.868*		35	0.869*		15	0.562*
	16	0.817*		36	0.768*		16	0.562*
	17	0.901*		37	0.833*		17	0.675*
	18	0.905*		38	0.829*			
	19	0.797*		39	0.807*		18	0.640*
	20	0.876*		40	0.813*			

* دال عند مستوى الدلالة الاحصائية (0.01) فأقل.

كما تم اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach's)، والذي يحدد مستوى قبول أداة الدراسة عند مستوى 60% فأكثر، وقد جاءت قيم الثبات وفقاً لمعامل كرونباخ ألفا كما يوضحها جدول (3)، حيث يتبين منه أن قيمة معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ 96%، وهو معامل ثبات عالٍ، كما أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة وأبعادها قد تراوح بين 85% - 97%، وهذا مؤشر على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الموثوقية والاتساق الداخلي، وبالتالي فإنه يمكن استخدامها في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة.

جدول (3): قيم معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لأداة الدراسة

أبعاد / متغيرات أداة الدراسة	الفقرات	عدد الفقرات	قيم معامل الثبات
المتطلبات المادية	10-1	10	0.931
المتطلبات البرمجية	20-11	10	0.963
المتطلبات البشرية	30-21	10	0.949
المتطلبات التنظيمية	40-31	10	0.907
متطلبات نظم المعلومات الإدارية	40-1	40	0.969
أداء العاملين	18-1	18	0.848
الأداة كلها	58-1	58	0.963

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (26) في تحليل البيانات التي تم جمعها من المبحوثين عن طريق الاستبانة من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وحيث إنه قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج ما بين (1-5)، فإن قرار مستوى الأهمية لدرجة الموافقة على متغيرات وأبعاد الدراسة يكون كما يوضحه جدول (4).

جدول (4): مستوى الأهمية لدرجة الموافقة

المتوسط الحسابي	4.20-5	3.40-4.19	2.60-3.39	1.80-2.59	1-1.79
الأهمية النسبية	85-100	69-84	53-68	37-52	20-36
مستوى الأهمية	عال جداً	عال	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً

إجابة السؤال الأول: ما مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم من خلال برنامج (SPSS) استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (T) للعينة الواحدة، لمعرفة فيما إذا كان متوسط درجة الإجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (3) أم لا، ومعرفة معنوية (القيمة الاحتمالية Sig) آراء المبحوثين بشأن متطلبات نظم المعلومات الإدارية، حيث يكون المبحوثون موافقين على توافر البعد، إذا كانت الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية (0.05) والمتوسط الحسابي للبعد أكبر من (3)، ويكون المبحوثون غير موافقين على توافر البعد، إذا كانت مستوى الدلالة الإحصائية للبعد أصغر من مستوى المعنوية (0.05) والمتوسط الحسابي أصغر من (3)، وتكون آراء المبحوثين محايدة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (5).

جدول (5): نتائج التحليل الوصفي لإجابات المبحوثين عن متطلبات نظم المعلومات الإدارية

الترتيب	القيمة الاحتمالية	Sia	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي النسب، الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتطلبات
3	0.000	42.533	65.50	0.804	3.28	المتطلبات المادية
4	0.000	28.524	55.80	1.021	2.79	المتطلبات البرمجية
1	0.000	47.226	70.00	0.773	3.50	المتطلبات البشرية
2	0.000	52.511	67.40	0.665	3.37	المتطلبات التنظيمية
	0.000	49.283	64.60	0.685	3.23	متطلبات نظم المعلومات الإدارية

يتبين من الجدول (5) أن مستوى توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية بشكل عام في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز متوسط بحسب آراء المبحوثين، كما أن المتطلبات الأربعة لنظم المعلومات الإدارية في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات محل الدراسة تفاوتت في توافرها بين درجات مرتفعة ومتوسطة، حيث جاءت أعلاها بحسب متوسطاتها الحسابية (المتطلبات البشرية) بدرجة توافر عال، مما يشير إلى رضا المبحوثين إلى حد ما عن مهارة وكفاءة العاملين في القسم المختص بنظم المعلومات في المكتب، وأن هناك علاقات جيدة إلى حد ما تربطهم بالعاملين في هذا القسم مع وجود بعض القصور لدى العاملين في هذا القسم تتمثل في ضعف تقديرهم لنفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات، وبطء استجابتهم لاستفسارات العاملين في الوقت المحدد مما يؤدي إلى عدم سرعة الاتصال وحل المشكلات المفاجئة التي تواجه العاملين أثناء استخدام النظام، وقد جاءت ثانياً (المتطلبات التنظيمية) أيضاً بدرجة توافر متوسطة، ويرجع ذلك إلى أن الإدارة العليا في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات محل الدراسة تدرك أهمية المتطلبات التنظيمية وبقدرة هذا النظام على إتاحة المعلومات للعاملين بسهولة، لذلك تشجع العاملين على استخدام نظم المعلومات المحوسبة، وتهتم بمقترحات وآراء العاملين حول استخدامه، كما توفر إلى حد ما دورات تدريبية تتعلق باستخدام نظام المعلومات لكافة المتعاملين معه؛ لكن لا يتم الحصول على المعلومات المتوفرة لدى إدارة المكتب بسهولة، حيث يوجد مبالغة في سرية المعلومات بالمكتب بين المستويات الإدارية المختلفة، كما أن إدارة المكتب لا تقدم الدعم المالي اللازم لاستخدام نظم المعلومات الإدارية أو توفير المتطلبات اللازمة لتحسين استخدامه.

في حين جاءت ثالثاً (المتطلبات المادية) بدرجة توافر متوسطة، وقد يرجع ذلك إلى أن المتطلبات المادية وما تشمله من أجهزة حاسوب وشبكات اتصال ووسائل إدخال البيانات وإخراج المعلومات المتوفرة في المكتب لم تلق رضا المبحوثين، حيث شكل ذلك لديهم صورة غير إيجابية، خاصة فيما يتعلق بحدثة وسرعة شبكات الاتصال وأجهزة تخزين وحفظ البيانات داخل المكتب، وأخيراً جاءت (المتطلبات البرمجية) بدرجة توافر متوسطة، ويعود السبب في ذلك إلى عدم رضا المبحوثين عن المتطلبات البرمجية حيث إن البرمجيات المستخدمة في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات محل الدراسة لا تتلاءم وشبكة الاتصال والأجهزة التي يتم استخدامها في المكتب، كما أنها لا تشمل جميع الأنشطة التي يقوم بها المكتب، وهذا قد يعكس عدم اهتمام مكتب الخدمة المدنية والتأمينات

محل الدراسة بتوفير البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل. وعليه، فإن هذه المتطلبات بحاجة إلى تعزيز واهتمام أكثر من بين المتطلبات الأخرى. وبشكل عام ينبغي على إدارة مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعزيز الاهتمام بكافة متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) من أجل تحسين أداء العاملين وتأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفعالية.

إجابة السؤال الثاني: ما أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعزيز؟

للإجابة عن هذا السؤال تم اقتراح الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة والتي انبثقت منها أربع فرضيات فرعية، وتم اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط من خلال برنامج (SPSS)، وقبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، تم إجراء بعض الاختبارات (اختبار التوزيع الطبيعي، واختبار التباين المسموح به Tolerance، معامل تضخم التباين Variance Inflation Factor-VIF) وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للبيانات، تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي من خلال اختبار كولمغروف - سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test)، فإذا كانت القيمة الاحتمالية الناتجة من الاختبار عند مستوى دلالة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة وهي (0.05) فإن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، وإذا كانت نتائج الاختبار عند مستوى دلالة أقل أو تساوي مستوى الدلالة (0.05) فإن البيانات لا تخضع للتوزيع الطبيعي، والجدول (6) يوضح نتائج اختبار كولمغروف - سميرنوف، الذي يتبين منه أن قيمة (Z) لجميع الأبعاد / المتغيرات عند مستوى دلالة أكبر من (0.05)، وبالتالي فإن جميع البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي.

جدول (6): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام Kolmogorov-Smirnov

م	البعد / المتغير	قيمة Z	مستوى الدلالة (القيمة الإحصائية Sig.)
1	المتطلبات المادية	2.224	0.09
2	المتطلبات البرمجية	1.658	0.18
3	المتطلبات البشرية	2.430	0.11
4	المتطلبات التنظيمية	2.080	0.35
5	متطلبات نظم المعلومات الإدارية	1.651	0.90
6	أداء العاملين	1.893	0.20

ومن أجل التأكد من عدم وجود ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل، فقد تم استخدام اختبار التباين المسموح به (Tolerance)، ومعامل تضخم التباين (VIF) لكل أبعاد المتغير المستقل، حيث ينبغي أن يكون التباين المسموح به أكبر من (0.10)، ومعامل تضخم التباين أقل من (10) (Hair et al., 2010). ويظهر الجدول (7) أن جميع قيم معامل (Tolerance) أكبر من (0.10)، وقيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (10)، وبالتالي لا يوجد ارتباط عال بين أبعاد المتغير المستقل.

جدول (7): نتائج اختبار التباين المسموح ومعامل تضخم التباين لأبعاد المتغير المستقل في الدراسة

Collinearity Statistics		البعد
VIF	Tolerance	
2.548	0.393	المتطلبات المادية
1.552	0.644	المتطلبات البرمجية
3.802	0.263	المتطلبات البشرية
2.333	0.429	المتطلبات التنظيمية

بعد التأكد من ملائمة البيانات لتحليل الانحدار، تم اختبار صحة فرضيات الدراسة، حيث تم أولاً اختبار صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز"، باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وقد ظهرت النتائج كما يوضحها الجدول (8).

جدول (8): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز

المتغير المستقل							المتغير التابع (أداء العاملين)		
معالم النموذج	الخطأ المعياري	اختبار (T)	معامل الارتباط	معامل R ²	بيتا β	F			
							الدلالة الاحصائية	المحسوبة	الدلالة الاحصائية
a	3.521	0.135	26.164	0.000	0.353	0.124	0.353	0.353	0.000
b	0.159	0.041	3.896	0.000					

a. Predictors: (Constant) متطلبات نظم المعلومات الإدارية

b. Dependent Variable: أداء العاملين

يتبين من الجدول (8) أن هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، إذ بلغت قيمة T (3.896) عند مستوى الدلالة الاحصائية (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ونتج هذا الأثر عن طبيعة الارتباط بين المتغيرين حيث بلغت قيمة R (0.353) وهو معامل ارتباط طردي ضعيف بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار والمتمثلة في معامل التحديد فبلغت (0.124)، وتعني أن متطلبات نظم المعلومات الإدارية تؤثر بنسبة (12%) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، وأن (88%) من إجمالي التباين في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز تفسر بواسطة متغيرات أخرى، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة اختبار (F) التي بلغت (15.182) وهي عند مستوى دلالة (0.000)، وهو أقل من المستوى المعتمد في الدراسة (0.05)، وعليه يتم رفض الفرضية الصفرية للفرضية

الرئيسية التي تنص على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز"، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز"، وهذا يؤكد الدور الإيجابي الذي تقوم به متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تعزيز أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات محل الدراسة.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج كل من دراسة Sakr and Muhammed (2022م) التي أظهرت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة التعليم العالي العراقية، ودراسة فالح (2021م) التي أظهرت أن كفاءة نظم المعلومات الإدارية هي أكبر مؤثر في كفاءة أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية، ودراسة حنين (2021م) التي أظهرت وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني السعودي، ودراسة Afandi (2017م) التي أظهرت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في شركات الاتصالات السعودية، ودراسة غميض (2017م) التي أظهرت وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وأداء العاملين في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، كما أن هذه النتيجة تتماشى مع نتائج دراسة شحادة (2017م) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط عالية نسبياً بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة أداء العاملين في مجال الإعلام الرياضي.

وبعد التأكد من صحة الفرضية الرئيسية، تم اختبار فرضياتها الفرعية باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وقد ظهرت النتائج كما يوضحها الجدول (9).

جدول (9): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات-تعز

المتغير التابع (أداء العاملين)									
المتغير المستقبل	معامل النموذج B	الخطأ المعياري	اختبار (T) المحسوبة	الدلالة الاحصائية	معامل الارتباط R	معامل R ²	بيتا β	F المحسوبة	الدلالة الاحصائية
(Constant)	3.410	0.150	22.721	0.000					
المتطلبات المادية	0.122	0.035	3.485	0.001	0.319	0.102	0.319	12.145	0.001
المتطلبات البرمجية	0.064	0.029	2.250	0.027	0.213	0.045	0.213	5.061	0.027
المتطلبات البشرية	0.131	0.036	3.594	0.000	0.328	0.108	0.328	12.918	0.000
المتطلبات التنظيمية	0.166	0.042	3.962	0.000	0.358	0.128	0.358	15.694	0.000

يتبين من الجدول (9) أن هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية الأربعة (المادية 10%، والبرمجية 5%، والبشرية 11%، والتنظيمية 13%) في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات محل الدراسة، وهذا قد يرجع إلى مستوى التوافر المتوسط لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات محل الدراسة. وعليه فإن الاهتمام بتوفير متطلبات نظم المعلومات الإدارية سينعكس إيجابياً على أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، وبالتالي يتم رفض الفرضيات الفرعية الصفرية للفرضية الرئيسة وقبول فرضياتها البديلة التي تنص على الآتي:

- 1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية المادية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
- 2) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية البرمجية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
- 3) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية البشرية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
- 4) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية التنظيمية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.

الاستنتاجات:

وفقاً لنتائج الدراسة الحالية نستنتج الآتي:

1. وجود درجات توافر تفاوتت بين المرتفع والمتوسط لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، كانت أعلاها المتطلبات البشرية، تليها المتطلبات التنظيمية، ثم المتطلبات المادية، وأخيراً المتطلبات البرمجية؛ الأمر الذي يستدعي من إدارة مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز المزيد من الاهتمام بتوفير كافة متطلبات نظم المعلومات الإدارية وخاصة المتطلبات البرمجية.
2. وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، وكذلك وجود أثر إيجابي ضعيف لكل متطلبات نظم المعلومات الإدارية الأربعة (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين؛ وهذا يرجع إلى مستوى التوافر المتوسط لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز.
3. من بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية كانت المتطلبات التنظيمية هي الأكثر تأثيراً في أداء العاملين في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز، تليها المتطلبات المادية، ثم المتطلبات البشرية، وأخيراً المتطلبات البرمجية.

التوصيات:

- وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها، يمكن اقتراح عدد من التوصيات كما يأتي:
1. ضرورة اهتمام إدارة مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بكافة متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) وخصوصاً المتطلبات البرمجية من أجل توفير معلومات دقيقة وموثوقة وكافية للعمل في المكتب، وزيادة قدرات العاملين على إنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد، واتخاذ القرارات الفعالة، وتأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية.
 2. ضرورة قيام إدارة مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وتوفير أحدث المتطلبات المادية لتشغيل نظم المعلومات الإدارية وخصوصاً توفير شبكة اتصال ذات كفاءة عالية وشبكة إنترنت سريعة الاتصال في المكتب لتسهيل عملية انتقال البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة في المكتب.
 3. ضرورة قيام إدارة مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بتوفير وسائل التقنية لعمليات الإدخال والإخراج والاسترجاع من قاعدة البيانات الخاصة بالنظام، وتوفير أجهزة ذات قدرات تخزينية كبيرة لحفظ البيانات والمعلومات إلكترونياً ومناسبة لاحتياجات العمل في المكتب لمساعدة العاملين في المكتب في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية.
 4. ضرورة اهتمام مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بتوفير البرمجيات الحديثة والمتوافقة مع متطلبات العمل في المكتب وتوفير كافة التعليمات اللازمة لتشغيل هذه البرمجيات.
 5. ضرورة قيام الإدارة العليا في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بزيادة تشجيع العاملين على استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسب، والاهتمام بمقترحات وآراء العاملين حول استخدامه والمشكلات التي تواجههم عند استخدامه حتى يتم معالجتها.
 6. ضرورة قيام الإدارة العليا في مكتب الخدمة المدنية والتأمينات - تعز بتقديم الدعم المالي اللازم لاستخدام نظم المعلومات الإدارية وتوفير المتطلبات اللازمة لتحسين استخدامه.
 7. ضرورة إشراك العاملين في القسم المختص بنظم المعلومات والمستخدمين للنظام في تصميم وتطوير نظم المعلومات الإدارية لأهمية ذلك في تحقيق رضائهم وأشعارهم بأهميتهم في المكتب.
 8. إجراء المزيد من الدراسات واختبار نموذج الدراسة في مكاتب حكومية أخرى، وأيضاً إجراء دراسات مقارنة بين مختلف المكاتب الحكومية فيما يتعلق بأثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في أداء العاملين، من أجل الحصول على نتائج أكثر تفصيلاً وتعميم الفائدة العلمية على المكاتب الحكومية.

المراجع:

- محمد سرور الحريري (2016م)، قواعد التحليل النفسي والمعالجة النفسية والسلوكية (ط1)، عمان - الأردن؛ الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- إيمان فاضل السامرائي، وهيثم محمد الزعبي (2004م)، نظم المعلومات الإدارية (ط1)، عمان - الأردن؛ دار صفاء للنشر والتوزيع.
- محمد عبده حسين آل فراج الطائي (2008)، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية: إدارة تكنولوجيا المعلومات (ط2)، عمان - الأردن؛ دار وائل للنشر.
- أكرم أحمد الطويل، وصالح الدين شبل جاسم (2019م)، الشراء وفق SEVEN RIGHTS والأداء الاستراتيجي، عمان - الأردن؛ دار البيازوري.
- علي حسين العجمي (2007م)، بطاقة للتميز الإداري، الكويت؛ شركة الإبداع الفكري.
- أيمن أحمد إبراهيم العمري (2009م)، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة - فلسطين.
- عبد الملك أحمد أحمد المعمرى (2022م)، إدارة الموارد البشرية من منظور معاصر، تعز، اليمن؛ مكتبة دار السلام.
- فائز جمعة النجار (2010م)، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري (ط3)، عمان - الأردن؛ دار الحامد للنشر والتوزيع.
- آمال بن سمشة (2019م)، الأداء البشري بالإدارة المحلية، الجزائر؛ مركز الكتاب الأكاديمي، جامعة محمد الشريف مساعدي.
- خالد محمد بني حمدان، وائل محمد إدريس (2019م)، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي: منهج معاصر، عمان - الأردن؛ دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- حنين محمد شعيب (2021م)، أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، 41(1)، 257-272.
- عثمان محمود شحادة (2017م)، دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة أداء العاملين بالمؤسسات الإعلامية الرياضية في محافظة ديالى، مجلة علوم الرياضة، 9(28)، 92-111.
- رائد محمد عبد ربه (2014م)، مبادئ نظم المعلومات الإدارية (ط1)، عمان - الأردن؛ الجنادرية للنشر والتوزيع.
- إيمان غميض (2017م)، أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين: دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

طارق جابر راشد فالح (2021م)، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية، المجلد العلمي للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 11(2)، 1-35.

عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبدالقادر الجناحي (2014م)، نظم المعلومات الإدارية (ط8). عمان - الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

سعد غالب ياسين (2018م)، نظم المعلومات الإدارية (ط1)، عمان - الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

Albashabsheh, S. (2005). The impact of the quality on management information systems in improving their performance in the Jordanian Social Security Corporation. *Accounting, Management and Insurance Journal*, 1(10), 15-44.

Afandi, W. S. (2017). Management information systems and their impact on job performance among employees in the private sector: SAUDI Telecommunications companies. *International Journal of Computer Applications*, 164(11), 29-37.

Al-Magrebe, A. (2002). *Management information systems (foundations and principles)*. Mansoura, Egypt: Modern Library.

Al-Zoubi, H. (2005). *Information Systems strategies - strategic entrance. Amman, Jordan: Dar Wael*

Bindeeba, & Byamugish, C. (2015). *The Effect of Incentives on Employee Performance in the Public Sector: A Case Study of Uganda Civil Aviation Authority (CAA)*. The School of Social Sciences, Nkumba University.

Chaoui, A. (2010). *The level of practice of organizational justice in the Iraqi public sector: a field study from the perspective of workers in the Ministry of Planning and Development Cooperation. (Master Thesis)*. Yarmouk University, Irbid, Jordan.

Farooqui, M. & Nagendra, A. (2014). The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. *Procedia economics and Finance*, 11, 122-129.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Andersen, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Sakr, H. A. H., & Muhammed, M. J. (2022). The impact of management information systems on improving employee performance: A case study in the Financial and Administrative Department / Ministry of Higher Education and Scientific Research. *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences*, 18(58), 112-133.

Sukmawan, A. D., & Wahdiniwaty, R. (2019). The Effect of Information System on Employee Performance. *International Conference on Business, Economic, Social Science, and Humanities –Economics, Business and Management Track (ICOBEST-EBM 2019), Advances in Economics, Business and Management Research*, 112, 122-124.