المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي
Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education

فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية في تحسين الأداء المؤسسي من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين

* د. محمد علي عاشور/ أستاذ مشارك
**د. رامي ابراهيم عبد الرحمن الشقران

* نائب عميد كلية التربية/ جامعة اليرموك
** وزارة التربية والتعليم الأردنية

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية في تحسين الأداء المؤسسي من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين. كما هدفت الدراسة إلى التعرف على المقترحات التطويرية التي يمكن أن تساهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.

تكّونت عينة الدراسة من جميع القادة الأكاديميين والإداريين في الجامعات الأردنية الحكومية (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل البيت)، للعام الدراسي ٢٠٠٩/ ٢٠١٠، والبالغ عددهم(٢٢٣) قائداً. تم تطوير أداة للدراسة تكونت من (31) فقرة، الأولى ركزت على قياس فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية، والثانية ركزت على قياس دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي. وقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- إن فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية جاءت بدرجة مرتفعة في المجالات كافة والأداة ككل، ما عدا مجال "الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام"، والذي جاء بدرجة فاعلية متوسطة.
- إن دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية جاء بدرجة مرتفعة في المجالات كافة والأداة ككل، حيث احتل مجال " الفاعلية والكفاءة المؤسسية " المرتبة الأولى.
- إن أهم المقترحات الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية كانت كما يلي:

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

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

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

The Effectiveness of Using Management Information Systems at Jordanian Public Universities in Improving the Institutional Performance as Perceived by Academic and Administrative Leaders

Abstract

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

The study sample consisted of all academic and managerial leaders in public Jordanian universities (Yarmouk University, Jordanian University of Science and Technology, Al al-Bayt University), during the academic year 2009/2010, and numbered (n=223).

The researchers prepared & developed a questionnaire consisted of a tool consisted (31) items, the first focused on measuring the effectiveness of using management information systems, while the second tool focused on measuring the role of management information systems in improving institutional performance level. The findings of the study were:

The effectiveness of using management information systems showed a high effectiveness on all domains, and on the tool as whole, except "equipment, devices and tools used in the MIS system", domain, which showed an average effectiveness.

The role of management information systems in improving institutional performance level in administrative units showed a high degree on all domains, and on the tool as whole. The domain "institutional effectiveness and efficiency", was listed at the top.

The most important proposals for developing management information systems, were as follows:

1. Activating the role of Internet & E-Mail, as appropriate and effective instruments for transporting, exchanging, and contributing information between administrative departments and units at universities.

2. Creating a mechanism, to facilitate and accelerate the access of academic and administrative leaders for databases, so as to obtain or inquire about any important information directly in workplace.

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

مقدمة:

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

وتعتبر المعلومات في العصر الحالي الشريان الحيوي لكافة المؤسسات بعامة والمؤسسات التعليمية بخاصة، والتي أصبحت تضم العدد الكبير من الكوادر البشرية، الأمر الذي أدى إلى ضرورة الإهتمام بالمعلومات المتبادلة داخلها، كما أصبحت المعلومات عنصراً مهماً في التنظيم الإداري؛ إذ تعتبر أداة الربط بين أجزاء التنظيم في كافة المستويات، وهي الأداة الرئيسية للإدارة في عمليات التخطيط والتوجيه والتنسيق والمتابعة والتقويم، ولها الدور الكبير في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها في ظل المتغيرات العالمية السريعة. كما أن أهمية المعلومات في أداء الأعمال الإدارية داخل المؤسسات تحتاج إلى التأكيد على ضرورة توفرها بشكل دقيق وصحيح وواضح، للإستناد إليها في الأعمال الإدارية المتنوعة، فالمعلومات هي الحجر الأساس الذي ترتكز عليها تلك الأعمال؛ الأمر الذي جعل من النظم المسؤولة عن إنتاجها (نظم المعلومات الإدارية) مورداً أساسياً ومهماً من موارد المؤسسة، البشرية، والمالية، والمادية، والتي تعمل على تحقيق أهداف الإدارة في المؤسسات الحديثة(الحميدي والعبيد والسامرائي،٢٠٠٤).

وقد تطلب التطور التكنولوجي والمعرفي، ايجاد أنظمة وأساليب حديثة لجمع البيانات وتخزينها ومعالجتها، لتوفير المعلومات المطلوبة كماً ونوعاً في مجال العمل، وهذا ما يعرف بمجتمع المعلومات، حيث أصبحت عمليات المعالجة وتحليل المعلومات تُشغل حيزاً كبيراً من النشاط الإداري داخل المؤسسات، الأمر الذي أدى لظهور نظم المعلومات الإدارية وزيادة أهميتها كوسيلة مهمة لتزويد الإدارة بالمعلومات الكافية للقيام بكافة الأعمال الإدارية، إذ أصبحت تلك النظم مورداً مهماً ومؤثراً داخلها(الشرابي،٢٠٠٨).

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

الحاجة الماسة إلى تقديم المعلومات الدقيقة والسريعة إلى إدارات المؤسسات وفئات المستخدمين والمستفيدين، من أجل القيام بعمليات التخطيط والرقابة وتسيير الأعمال وغيرها من العمليات الإدارية بكفاءة وفاعلية(الصباغ، ٢٠٠٠).

وقد أشار الكيلاني والبياتي والسالمي(٢٠٠٠) إلى أن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن آليات وإجراءات منظمة، تسمح بتجميع، وتصنيف، وفرز البيانات ومعالجتها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الفرد داخل المؤسسة عند الحاجة ولمختلف المستويات الإدارية، ليتمكّن من إنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة إدارية لتحقيق أهداف المؤسسة، وقد يتم تطبيق نظم المعلومات الإدارية باستخدام أنواع متعددة من الأدوات والتي تتراوح ما بين(الطرق اليدوية الكتابية)، أو(استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته)، وهي الطريقة الغالبة حالياً في نظم المعلومات الإدارية الحديثة.

كما وتتحدد أهمية وقيمة المعلومات المتداولة في نظم المعلومات الإدارية، بناءاً على المستفيدين منها، فهم الأكثر قدرة على تمييز أهميتها وقدرتها على تسيير أعمالهم، كما تتحدد قيمتها أيضاً في مستوى جودة تلك المعلومات التي ستستخدم في الأعمال الإدارية ، فإذا لم تكن تلك المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية بالمستوى المطلوب، فإن المستفيد من هذه المعلومات سوف يواجه مصاعب ومشكلات عند تنفيذه للمهام الإدارية المطلوبة منه، بحيث تؤثر في صحة ودقة نتائج تلك المهام والأعمال(العلاونة،٢٠٠١).

إن توفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة المناسبة، لا يمكن تحقيقه إلا من خلال نظم معلومات إدارية فعّالة تتصف بمجموعة من الخصائص التي يجب مراعاتها عند تصميم وبناء وتطبيق هذه النظم وأهمها : الدقة، والوضوح، والشمول، والمرونة، والموثوقية، والتكلفة وحداثة وملائمة الأجهزة والمعدات المرافقة والمستخدمة في تلك النظم؛ وذلك حتى تتمكّن إدارة المؤسسة من الأستفادة القصوى من المعلومات الناتجة، والمساهمة في سرعة انجاز الأعمال، ورفع كفاءة الأداء، وتقليل الوقت الضائع في العمل، وتوفير النفقات(المقابلة،٢٠٠٤).

ونتيجةً لتوسع دور الجامعات في المجتمعات المتقدمة وقيامها بخدمات متنوعة في كافة الأنشطة والمجالات، وكون التحديات والأعباء والمتغيرات والأعمال الإدارية التي تتحملها الجامعات وتقوم بها في تزايد وتضخم مستمر، ونتيجة للتطور الكبير في الأجهزة والمعدات الخاصة المستخدمة بالأعمال الإدارية، وحيث أنه لم يعد هنالك مجال لاستخدام كثير من الوسائل القديمة والتقليدية في أداء العديد من الأعمال المتنوعة في الوحدات الإدارية في الجامعات؛ فإن كل ذلك أدى إلى أهمية تبني أساليب عمل متطورة وجديدة بالعمل الإداري عن

طريق تطبيق وإستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة، والذي يتطلب من إدارة الجامعات القيام بالمراجعة المستمرة لأنظمة وإجراءات وأساليب العمل المتبعة في ظل النظم المستخدمة، وبالتالي تضمن تحقيق الأهداف المنشودة التي تسعى الجامعات إلى تحقيقها(القيسي،٢٠٠٥).

وقد أشار روجرز(Rogers,2000) إلى أن نظم المعلومات الإدارية تعد من أهم الركائز اللازمة لعمل الأفراد والمؤسسات، وأن بناء نظم معلومات إدارية حديثة هو بمثابة متطلب ضروري في مجال تحسين الأداء وتطويره. كما أن التميز أصبح أحد الأهداف التي تسعى الجامعات إلى تحقيقه في بيئة تنافسية وتعليمية متغيرة باستمرار، بحيث تعتمد على السرعة والمرونة والابتكار والإبداع في العمل، والجامعات المتميزة والمبدعة وحدها القادرة على تحقيق النجاح وإحراز التقدم والتفوق، ويتطلب ذلك من المستويات والوحدات الإدارية المختلفة فيها جهوداً مكثفة لتدعيم السعي نحو مزيد من الإنتاجية والتطور في الأداء والتفرد في الإنجاز (بدران ودهشان، ٢٠٠٢).

وهذا بالطبع ما يعكس أهمية تناول الأداء المؤسسي داخل الجامعات، والذي يشير إلى المنظومة المتكاملة للأداء المتميز للوحدات الإدارية نتيجة لأداء الأفراد داخل تلك الوحدات التنظيمية، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة الجامعية ككل ضمن البيئة الإقتصادية والإجتماعية والثقافية المتواجدة فيها والمتفاعلة معها(حمامي،٢٠٠٣).

ويعتبر مفهوم الأداء المؤسسي وتطويره، داخل المؤسسات يعد من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة عموماً، وخاصة في ظل التحديات العالمية الجديدة وازدياد التبادل الهائل للمعلومات. وقد إهتمت الحكومة الأردنية بتطبيق مفهوم الأداء المؤسسي في إداراتها المختلفة، وعملت على نشر ثقافة الأداء المؤسسي في كافة مؤسساتها ومنها التعليمية والجامعية، والتي تركز على أهمية الإبداع والشفافية والكفاءة والتميز واللامركزية وتفويض الصلاحيات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات بفاعلية عالية في العمل، وقد عملت الحكومة في هذا الإطار على طرح جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، والتي هدفت إلى تعزيز قدرة تلك المؤسسات لتكون قادرة على مواكبة متطلبات العولمة والجودة الشاملة والتنافسية وتحسين الأداء وتجويد الإنتاجية فيها، وذلك كمدخل ضروري وهام لنيل ثقة المستفيدين والمستخدمين للخدمات العامة التي تقدمها المؤسسات الحكومية (النعيمي،٢٠٠٧).

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

إن التطورات التكنولوجية المتسارعة وتطور أساليب وأدوات ووسائل الإتصال ونقل المعلومات ساعدت على تسهيل وتبسيط إجراءات العمل فيها، ورفعت من كفاءة العاملين، وطورت من أداء وحداتها الإدارية. وكون المؤسسات التعليمية هي جزء من هذا العالم المتسارع، فقد دأبت الجامعات الأردنية الحكومية إلى تطبيق نظم المعلومات الادارية فيها، من أجل زيادة فاعلية أعمالها وتطويرها وتجويدها وتسريعها، ورفع كفاءة أداء عامليها. ويمكن القول أنه خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الجامعات، فإنه من الممكن أن يكون هناك إختلاف في التطبيق والاستخدام من قبل الوحدات الإدارية المختلفة في الجامعات لتلك النظم، وأن يكون الأفراد المستخدمين والمستفيدين من المعلومات التي تنتجها النظم غير قادرين على التعامل معها، أو أن تكون الإجراءات البيروقراطية والقيود المفروضة على المعلومات تقلل من فرص استخدامها والإفادة القصوى منها في مجال العمل، وبالتالي فإن عدم قدرة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات على جمع، وتحليل، وتسليم المعلومات الصحيحة فيما بين الوحدات الإدارية في الوقت المناسب وبفاعلية عالية، سيفقدها أسباب تطبيقها واستخدامها، وقد يتسبب في عدم سلامة ودقة القرارات المتخذة عند تنفيذ العمليات الإدارية، وبالتالي سيؤدي إلى صعوبة في الإرتقاء بمستوى الأداء العام داخل الجامعات، والذي سينعكس سلباً على الأداء المؤسسي للوحدات الإدارية فيها. لذلك فإنه من الضروري القيام بعمليات التقويم المستمر لواقع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات والوقوف على درجة تأثيرها على مستوى الأداء المؤسسي.

وبالتحديد فقد حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية :

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

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

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

هدف الدراسة :

من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة فإن هذه الدراسة سوف تكشف عن:

١. فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.

٢. دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين مستوى الأداء المؤسسي داخل الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.

٣. أهم المقترحات التطويرية التي يمكن أن تسهم في تطوير نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع نظم المعلومات الادارية في العصر الحالي، ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات، لأن تطبيق هذه النظم سوف يزوّد القادة والمديرين في مختلف مواقعهم بمعلومات دقيقة وكافية وشاملة وملائمة تمكّنهم من القيام بأعمالهم بكفاءة عالية. كما يمكن أن تسهم هذه الدراسة في شد انتباه المسؤولين في الجامعات إلى أهمية المعلومات التي يتعاملون معها وبالتالي تعزز من تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل فعّال في مختلف وحدات الجامعات الإدارية.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة :

نظم المعلومات الإدارية : هي النظم التي تطبقها الجامعات الأردنية الحكومية والتي تزوّد القادة الأكاديميين والإداريين وفي الوقت المناسب بالمعلومات السابقة والحالية والمستقبلية في صورة شفويه أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية للجامعة بحيث تتصف تلك المعلومات بالدقة والوضوح والمرونة، وذلك لمساعدتهم في إنجاز كافة المهام والأعمال المطلوبة داخل وحداتهم الإدارية.

- **فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية :** تقدير مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية على إنتاج وتوفير المخرجات(المعلومات) بالخصائص المطلوبة، وعرضها بشكل صحيح ودقيق وسريع بما يلبي حاجة القادة الأكاديميين والإداريين في الجامعات ويحقق رضاهم، ويُسهم في تسهيل تنفيذ الأعمال والمهام الإدارية المختلفة التي يقومون بها. وتقاس في هذه الدراسة باستجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة التي قام الباحث بتصميمها وفق ستة مجالات وهي : (وضوح المعلومات ودقتها، توقيت المعلومات، المعدات والأجهزة والأدوات المستخدمة في النظام).

- **الأداء المؤسسي :** المنظومة المتكاملة لنتائج المهام والأعمال المنوطة بالوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية، والذي يؤدي إلى تفوقها وتميزها وتفردها في العمل، ويضاعف من قدرتها على إنجاز تلك المهام والأعمال بكفاءة وفاعلية عالية، وتُسهم في تحقيق الأهداف الشاملة التي تسعى اليها الجامعة من خلال تحقيقها لأهدافها الفرعية. ويقاس الأداء المؤسسي في هذه الدراسة باستجابات أفراد

عينة الدراسة على الاستبانة التي قام الباحث بتصميمها وفق أربعة مجالات وهي: (بيئة وأساليب العمل، الفاعلية والكفاءة المؤسسية).

حدود الدراسة :

اقتصرت حدود الدراسة الحالية على:

- القادة الأكاديمين والإداريين (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي، مدير دائرة إدارية) المزاولين لعملهم في الجامعات الأردنية الحكومية (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل البيت)، وذلك في العام الدراسي ٢٠٠٩/٢٠١٠.

محددات الدراسة:

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

الأدب النظري:

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

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

وقد واكبت الجامعات الأردنية تلك التطورات، وقامت بتطبيق نظم المعلومات الإدارية في الوحدات الإدارية المختلفة فيها، وذلك لمساعدتها في القيام بواجباتها على أفضل وجه، وكان لابد أن يرافق عملية تطبيق

تلك النظم إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية، حتى تتحقق أهم الفوائد المنشودة لاستخدام وتطبيق نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا المصاحبة لها(خندقجي،٢٠٠٥).

وتُعدّ المعلومات العنصر الأساس والحيوي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة سواء كانت تخطيطاً، أو تنظيماً، أو توجيهاً، أو رقابةً، وهي أيضاً ذات أهمية في عمليات الإتصال واتخاذ القرارات. وقد أوضح الغرباوي (٢٠٠٦) بأن المعلومات هي عبارة عن : البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أو لأغراض إتخاذ القرارات. أي أنها البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى، والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية أو في أي شكل مفيد داخل العمل.

وقد أوضح مرسي (٢٠٠٥) أن هناك إختلافاً ما بين المعلومات(Information) والبيانات(Data)، فالبيانات عبارة عن : حقائق غير مترابطة كأرقام أو كلمات ولا تعطي معنى لمتلقيها، كما أنها عبارة عن المادة الخام المسجلة كرموز، أو جمل، أو عبارات، أو إرشادات أو إتجاهات، أو رسائل. أما المعلومات فهي : النتيجة لعملية تجهيز أو معالجة البيانات أو نتائج التفسيرات، أو التعليلات، والتي عادة ما تأخذ شكل تقرير من هذه البيانات.

وأشار (قنديلجي والجنابي،٢٠٠٧) إلى أن مفهوم التعامل مع المعلومات في العمل الإداري قد تغيّر خلال العقود الأخيرة نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة، فكان التحول من النظم التقليدية إلى نظم جديدة تسمح بالتجميع المنظم للبيانات ومعالجتها وتخزينها وتحديثها واسترجاعها وقت الحاجة، وهذه الأنظمة الجديدة أصبحت تفرض ذاتها بعد ان أصبح وجودها امراً حتمياً، نظراً لأهميتها الكبيرة، ولعل في مقدمتها تزويد الإدارات بالمعلومات الضرورية للقيام بكافة المهام والأعمال؛ لذا أصبحت المعلومات هي المورد الأهم الذي تعتمد عليه المؤسسات في ممارسة عملياتها الإدارية من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية.

وقد عرّف الغرباوي (٢٠٠٦) نظم المعلومات الإدارية على أنها : "مجموعة من الإجراءات والبرامج والالآت والتركيبات الضرورية لمعالجة البيانات واسترجاعها والتي تعد ضرورية لإدارة المؤسسات".

ويرى الباحثان أن نظم المعلومات الإدارية هي : المجموع المتكامل والمتفاعل من الأدوات والأجهزة والمعدات، والبرامج، والوسائل التقنية الحديثة، والموارد البشرية المتخصصة، والمستفيدين، والمستخدمين، والذي يعمل على جمع وتنظيم وتبويب وتحليل ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة عالية ونشرها أمام المستفيدين والمستخدمين لتمكينهم من القيام بمهامهم وإنجاز الأعمال الإدارية المطلوبة منهم على أكمل وجه،

ومن ثم العمل على تخزينها، وتحديثها بإستمرار، واسترجاعها وقت الحاجة وبالوقت المناسب، وبما يحقق إفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.

وأورد (مرسي،٢٠٠٥؛ سيلفر، Silver,2000) مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات إلى تحقيقها، وهي :

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

وقد أوضح (حسان،٢٠٠٨؛ الحميدي وآخرون،٢٠٠٤) على أن إدارة وتشغيل نظام المعلومات الإدارية بكفاءة وفاعلية تستلزم توفير مجموعة من المستلزمات البشرية والمادية، منها الأجهزة(Hardware)، والبرمجيات(Software)، قواعد البيانات(Database)، الإجراءات (Procedures)، الموارد البشرية (Human Resources).

وأشار (البكري وسلطان،٢٠٠١؛ حسان،٢٠٠٨) لأنواعاً عديدة لنظم المعلومات الإدارية طبقاً للأدوات والوسائل والتقنيات المستخدمة داخل المؤسسات، وهي: نظم أتمته المكاتب، نظم معالجة المعاملات، نظم التقارير الإدارية، نظم دعم القرار، نظم معلومات الإدارة العليا، نظم معلومات الموارد البشرية.

وأورد (الخوالدة، ٢٠٠٤) أن نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية تحتوي على النظم الرئيسية التالية : نظام معلومات خدمات الطلبة، نظام خدمات الموظفين والعاملين، نظام خدمات الشؤون المالية، نظام المكتبة، نظام موقع الجامعة العام.

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

ويعتبر مفهوم (الفاعلية) مثار جدل بين المتخصصين بسبب المداخل المتعددة التي تعتمد في تحديد هذا المفهوم تبعاً لأهداف المؤسسات، فهنالك مؤسسات تسعى لتحقيق الأهداف، ومؤسسات تسعى لتلبية الحاجات الشخصية للعاملين، وقد أكد الطائي(٢٠٠٥) على ضرورة اعتماد عدد من المداخل والتي يمكن أن توضح مفهوم فاعلية نظم المعلومات الإدارية، وهذه المداخل هي كالتالي: مدخل الهدف (المخرجات)، مدخل الموارد (المدخلات)، مدخل (رضا المشتركين).

وقد أوضحت قعوار(٢٠٠٧) بإن مفهوم فاعلية نظم المعلومات الإدارية يشير إلى قياس مدى قدرة نظم المعلومات الإدارية على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة والتي تساهم في تسهيل مهمة صنع القرارات بشكل يحقق رضا المستفيدين من هذه المخرجات. أي أنها قياس لجودة المخرجات (المعلومات) التي ينشرها النظام.

ويؤكد (الراجحي،٢٠٠٨؛ القيسي،٢٠٠٥) على ضرورة توفر مجموعة من المعايير التي تحكم درجة فاعلية نظم المعلومات الإدارية، بحيث يمكّنها من تقديم وتوفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة الملائمة أمام المستفيد والمستخدم، وتتمثل هذه المعايير بما يلي : وضوح المعلومات ودقتها، توقيت المعلومات، كلفة وعائد المعلومات، المعدات والأجهزة المستخدمة في النظام.

إن المؤسسات التعليمية مناط بها مسؤولية تحقيق العديد من الأهداف العامة لمجتمعاتها، وعلى قدر كفاءة وفاعلية الإدارات القائمة على تلك المؤسسات وحسن أدائها لمهامها تتحقق تلك الأهداف، ولأن مجالات عمل هذه المؤسسات ترتكز على تقديم الخدمات المتنوعة لمجتمعاتها من تعليم وتدريب وبحث علمي وشراكة مع المجتمع المحلي، وكون التعليم الجامعي تطور بشكل ملحوظ من خلال الإنتشار الكبير للجامعات وتوسعها وزيادة اختصاصاتها وتنوعها وتضخم أعداد الطلبة فيها؛ فقد كان من الضروري أن تهتم هذه المؤسسات بموضوع قياس الأداء المؤسسي لوحداتها الإدارية المختلفة، واضعةً في إعتبارها أهميته القصوى كمدخل للتطوير

والتنمية الإدارية، وكذلك في معرفة المستوى الذي وصلت إليه الخدمات المقدمة من المؤسسات التعليمية للمستفيدين من خدماتها.

ويؤكد عبدالمحسن(٢٠٠٢) على أن قياس الأداء يعتبر من العمليات الإدارية الأساسية التي يمكن من خلالها تطوير المؤسسات والارتقاء بها، إضافة إلى ما تتضمنه تلك العملية من فحص دقيق وتحليل للسياسات والممارسات المتبعة من تخطيط وتنفيذ وقيادة وموارد بشرية ومادية وثقافة تنظيمية للمؤسسات، كما تبدو في غاية الأهمية من خلال ما توفره من معلومات وبيانات حول أداء المؤسسة ومدى تحقيق أهدافها المرسومة والوسائل اللازمة لتحقيقها؛ كما تتيح للإداريين فرصة عرض نقاط القوة والضعف في الوظائف الإدارية المختلفة وإعادة النظر في البرامج والسياسات المقررة.

وترى الباز(٢٠٠٤) أن الأداء يشير إلى درجة تحقيق الفرد وإتمامه لمكونات الوظيفة التي يعمل بها، كما يمكن أن يعكس الأداء الطريقة التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات وظيفته، وغالباً ما يقاس الأداء على أساس النتائج التي حققها الفرد في العمل.

وأوضح (الزعابي،٢٠٠٦؛ براون، Brown,2003) أنه على الرغم من تعدد وتنوع تصنيف مستويات قياس الأداء، سواءً من حيث الأهداف والغايات التي ترمي إليها، أو من حيث مستوى شموليتها وعموميتها، إلا أنه يمكن تمثيلها بثلاثة مستويات وهي :

* المستوى الأول : وهو مستوى قياس الأداء العام، ويهدف إلى قياس أداء قطاع معين مثل قطاع التعليم، او الإقتصاد ، والدولة هنا هي المسؤولة عن هذا القياس.

* المستوى الثاني : وهو مستوى قياس الأداء المؤسسي، ويهدف إلى قياس أداء الوحدات الإدارية الفرعية داخل المؤسسات. ويكون أداء الوحدة الإدارية هي وحدة القياس المتبعة.

* المستوى الثالث : مستوى قياس الأداء الفردي، ويهدف إلى قياس أداء الافراد العاملين داخل الوحدات الإدارية في المؤسسة بشكل فردي، وهنا يصبح الفرد داخل الوحدة الإدارية هو وحدة القياس المتبعة.

ويشكل مستوى قياس الأداء المؤسسي " همزة الوصل " التي تربط المستوى الأدنى المتعلق بتقييم الأداء الفردي، بالمستوى الأعلى المتمثل بتقييم الأداء العام على مستوى مؤسسات الدولة، لتشكل في مجملها سلسلة مترابطة تهدف إلى الإرتقاء بمستوى الأداء الإجمالي للمؤسسات.

ومن هنا أوضح زايد (٢٠٠٣) على أن الأداء المؤسسي يختلف عن الأداء الفردي، ويختلف عن الأداء العام للمؤسسة بأكملها، فهو محصلة لتفاعل كليهما مع تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية، فالفلسفة الرئيسية لقياس الأداء المؤسسي تستهدف التعرف على النتائج المتحققة من تنفيذ أعمال الوحدات الإدارية داخل المؤسسات، ومقارنة هذه النتائج بالاهداف المخطط لها من قبل، ومدى إنسجامها مع أهداف المؤسسة العامة، وذلك للتأكيد على كفاءة التنفيذ، والوقوف على الصعوبات والمشكلات، والعمل على إزالتها تفادياً للأخطاء مستقبلاً.

وقد عرّف سايمون (Simon,2000) الأداء المؤسسي بأنه : "قدرة المنظمة على إستخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".

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

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

وقد بيّن (حمامي،٢٠٠٣؛ العدلوني،٢٠٠٨؛ أوستن، Austin,2000) أن قياس الأداء المؤسسي يمكن أن يشتمل على أربعة مجالات أساسية، وهي:

١- بيئة وأساليب العمل(البناء التنظيمي): وهي المقررات والأحكام والإجراءات، العملية والتنفيذية التي تعتمدها الإدارة في المؤسسة لقواعد وأساليب وإجراءات العمل لكل نشاط إداري. وتتضمن: (الهيكل التنظيمي، والثقافة السائدة، ونوعية القيادة الفاعلة، والمناخ التنظيمي المفتوح)، كما يتضمن المجال وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المساءلة والمكافأة، ووجود إعتبارات للإبداع وتشجيع الأداء الجيد مع الشفافية والصراحة في النقد، والمشاركة في تحديد أهداف المؤسسة.

٢- الفاعلية والكفاءة المؤسسية : وهو يعبر عن مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها بشكل متميز، وعن مدى فاعلية المؤسسة وكفاءتها في إستخدام مواردها المتاحة لتحقيق أهدافها بشكل أمثل. وتتضمن (فاعلية التخطيط، وفاعلية التنفيذ، وفاعلية التقويم، وفاعلية الاتصالات، وتحقيق الأهداف، والرقابة، وانسيابية المعلومات، والتكامل بالعمل، ورضا متلقي الخدمة، واكتشاف أماكن الضعف).

ويرى (مخيمر وآخرون،٢٠٠٠؛ النعيمي،٢٠٠٧) أن أهداف قياس الأداء المؤسسي داخل المؤسسات التعليمية يتمثل بما يلي :

١- الوصول إلى نظام تقييم أداء فعّال يؤدي إلى إستخدام الموارد المتاحة بفاعلية، ورفع جودة العمل، وتوفير معلومات عن مستوى أداء العاملين وتحديد الاحتياجات التدريبية لهم، والتركيز على النمو المهني لهم وتحسين مستوى أدائهم، والتركيز على عنصر القيادة والمهارة الإدارية.

٢- تحديد أوجه القوة والضعف في نظام المؤسسة المتبع، وذلك لتعزيز جوانب القوة والحد من جوانب الضعف التي تؤثر سلباً على أداء الجهاز الإداري فيها، والبحث عن أنسب السبل والبدائل التي تحقق الفاعلية في الأداء وتحسينه بإستمرار.

٣- معرفة مستوى الإنجاز الفعلي المتحقق من تنفيذ العمليات الإدارية داخل المؤسسة، ومقارنتها مع الأداء المخطط له.

٤- المحافظة على مستوى عالٍ ومستمر للكفاية الإنتاجية، وتشجيع المنافسة بين الوحدات الإدارية المختلفة لزيادة إنتاجيتها وجودة عملها.

٥- المساعدة على إتخاذ القرارات الرشيدة والتي تهدف إلى تحسين جودة الأداء.

٦- توفير معلومات دقيقة وواضحة وموضوعية وصحيحة عن أداء الموارد البشرية لكل وحدة إدارية داخل المؤسسة، بما يخدم إستمرارية عملية تطويرها.

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

جودة مخرجات نظم المعلومات التي تقوم بخدمتهم، لذا فإن قرارات الإدارة الخاصة بالسعي إلى تطويرها وتحديثها، تعد مهمةً وضرورية لزيادة إنتاجية المؤسسة وتحسين أدائها، حيث تقوم نظم المعلومات بدعم الإدارة في المهام والأعمال كافة من خلال مخرجاتها، وتعمل على مساعدتها في تحسين الخدمات المقدمة بمستوى ذات جودة عالية، وتخفيض تكلفة العمل؛ مما يمكّن المؤسسة من الوصول إلى التميز في العمل والأداء المؤسسي (الهاشم،٢٠٠٤).

الدراسات السابقة:

قام أبو عمر(٢٠٠٩) بدراسة هدفت إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية). تم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وهي(سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملاءمة النظام للمستويات الإدارية، أمن المعلومات). تكون مجتمع الدراسة من (٣٤٨) موظفا يعملون في المصارف العاملة في فلسطين. كان من أهم نتائج الدراسة: كانت درجة فاعلية نظم المعلومات المستخدمة متوسطة، وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة الإداريين على إدارة الأزمات المختلفة التي تواجه وحداتهم الإدارية.

وقام الشمري (٢٠٠٨) بدراسة هدفت الى معرفة واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية والتصورات المقترحة لتطويرها. وقد طبقت هذه الدراسة على عينة من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام في إدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية وبلغ عددهم (٣٥١) فردا. كانت أهم نتائج الدراسة كالتالي: رضا أفراد عينة الدراسة كان جيدًا عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم، درجة موافقة عينة الدراسة على مقترحات تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم كانت بدرجة موافق بشده على جميع فقرات الإستبانة.

وأجرى واكلاس وكورنيلاس (Waqllase & Cornelus ,2007) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على متخصصي إدارة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في ولاية فرجينيا في الولايات المتحدة الأمريكية. تكونت عينة الدراسة من (٦٥) متخصصاً في إدارة الموارد البشرية في الكليات المتوسطة. خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المتطورة والحديثة تسهل عمل هؤلاء المختصين في أداء عملهم، وتؤدي إلى استقطاب أفضل للموارد البشرية الممكنة في الكليات، كما كان من نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تؤدي وظيفة رقابية بشكل جيد.

وأجرى عايش (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، بالإضافة إلى التعرف على مستويات تطبيقها في المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة. تكونت عينة الدراسة من : المدراء ونوابهم، ورؤساء الأقسام ونوابهم، والبالغ عددهم (٧٧) فرداً. توصلت الدراسة إلى أن المصارف الإسلامية تبنت ومازالت مفهوم إدارة الجودة الشاملة بكافة عناصره، إلا أن مستويات التطبيق لتلك العناصر متفاوتة، فقد ارتبط أعلى مستوى تطبيق (التركيز على العميل، يليه تلبية احتياجات العاملين، ثم التركيز على تحسين العمليات)، في حين ارتبط أقل مستوى تطبيق بالتركيز على الاحتياجات الإدارية و التكنولوجية للمنافسة. كما توصلت الدراسة إلى أن تطبيق عناصر الجودة الشاملة في العمل سيكون لها الأثر الكبير في تحسين مستوى الأداء المؤسسي في العمل.

وقام الرشايدة (٢٠٠٧) بدراسة هدفت الى التعرف على درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء المؤسسي المتميز، وتأثير ذلك بمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة التربوية وموقع العمل، تكونت عينة الدراسة من (٢١٨) من مديري التربية والمديرين الفنيين والإداريين، و(١٨١) من مديري ومديرات المدارس في إقليم الجنوب. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب لمفهوم الأداء المؤسسي المتميز كانت عالية، وأن أعلى استجابة لهم كانت على بعدي إدارة الموارد والتخطيط الاستراتيجي، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة معرفة القادة التربويين في إقليم الجنوب بمفهوم الأداء المؤسسي المتميز تعزى إلى متغير الجنس، في حين أشارت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات المؤهل العلمي والخبرة التربوية وموقع العمل.

أما سينغ (Singh, ٢٠٠٥) فقد اجرى دراسة كان هدفها الكشف عن اثر عملية التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي المتميز في المنظمات الانسانية في الولايات المتحدة الأمريكية. تم استخدام التصميم المقارن بين تلك المنظمات التي عملت ضمن التخطيط الاستراتيجي وتلك التي لم تستخدم التخطيط الاستراتيجي من خلال استخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية. تكونت عينة الدراسة من (٤٢) منظمة. اشارت نتائج الدراسة الى ان الأداء المؤسسي المتميز يرتبط الى حد كبير بالتخطيط الاستراتيجي وله علاقة طردية عالية جدا معه.

الطريقة والإجراءات:

عينة الدراسة :

تكوّنت عينة الدراسة من جميع القادة الأكاديميين والإداريين (عميد كلية، رئيس قسم أكاديمي، مدير دائرة إدارية)، في الجامعات الأردنية الحكومية (جامعة اليرموك، جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، جامعة آل

البيت)، للعام الدراسي ٢٠٠٩/ ٢٠١٠ والبالغ عددهم (٢٢٣) قائداً أكاديميا وإدارياً. والجدول رقم (١) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة النهائية حسب متغيراتها(سنوات الخبرة العملية، الجامعة، المسمى الوظيفي).

الجدول ١

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة العملية	أقل من ١٠ سنوات	٨	%03.6
	أكثر من ١٠ سنوات	215	%96.4
	المجموع	٢٢٣	% ١٠٠
الجامعة	اليرموك	83	%37.2
	العلوم والتكنولوجيا الأردنية	86	%38.5
	آل البيت	54	%24.2
	المجموع	٢٢٣	% ١٠٠
المسمى الوظيفي	عميد كلية	28	%12.5
	رئيس قسم أكاديمي	113	%50.6
	مدير دائرة إدارية	82	%36.7
المجموع		٢٢٣	%100

أداة الدراسة :

تم بناء أداة الدراسة اعتمادا على الأدب النظري والدراسات السابقة في موضوعي نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي، وقد تكونت من (٣١) فقرة، بعد التأكد من صدقها وثباتها وبعد عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية في جامعة اليرموك وجامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية وجامعة آل البيت، وتم الأخذ بملاحظاتهم من حيث التعديل أو الحذف أو الإضافة. وللتأكد من ثبات الأداة قام الباحث بتطبيقها على عدد القادة الأكاديميين والإداريين وبلغ عددهم (٢٠) من خارج عينة الدراسة، وتمت إعادة التطبيق بعد أسبوعين وتم استخراج معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات الأداة وتم احتساب معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، وقد بلغ معامل الثبات لأداة فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل (٠.٨٣)، أما معامل الثبات لأداة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي ككل فقد بلغت (٠.٩٧)، كما تم حساب معامل الثبات لأداة الدراسة باستخدام طريقة الإتساق الداخلي بين الفقرات (

كرونباخ ألفا) وبلغت (٠.٨٥) لأداة فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل، و(٠.٨٦)لأداة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي ككل.

المعالجة الإحصائية :

١. للإجابة عن السؤالين الأول والثاني تم حساب المتوسطات والإنحرافات المعيارية لإستجابات عينة الدراسة لمجالات أدوات الدراسة ولفقرات كل مجال من مجالات أدوات الدراسة.
٢. للإجابة عن السؤال الثالث تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإستجابات عينة الدراسة على السؤال المتضمن في أداة الدراسة الرئيسية.

ولأغراض تفسير النتائج والخروج بنتائج نهائية في هذه الدراسة اعتمد الباحث (المحك المعياري) التالي :

١.٠٠ – ٢.٤٩	بدرجة متدنية
٢.٥٠– ٣.٤٩	بدرجة متوسطة
٣.٥٠– ٥.٠٠	بدرجة مرتفعة

نتائج الدراسة ومناقشتها :

فيما يلي عرض للنتائج التي توصلت إليها الدراسة وفق تسلسل أسئلتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

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

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات (فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين) وللمجال ككل، والجدول رقم (٢) يوضح الإستجابات على المجال الأول.

الجدول ٢

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

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل.	٤.٣٠	٠.٧٧	مرتفعة
٢	تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمين عليه.	٤.٢٨	٠.٨٧	مرتفعة
٣	تمتاز مخرجات النظام بأنها غير مكررة.	٤.٠٥	٠.٨١	مرتفعة
٤	تمتاز طريقة الحصول على المعلومات من النظام بالسهولة والوضوح.	٣.٩٥	٠.٧٩	مرتفعة
٥	يوفر النظام معلومات مرتبة ترتيباً منطقياً تتناسب مع طبيعة الأنشطة والعمليات التي يمارسها العامل في مجال العمل.	٣.٨٤	١.١٧	مرتفعة
٦	يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها.	٣.٨٠	٠.٩٧	مرتفعة
	المجال ككل	٤.٠٢	٠.٣٥	مرتفعة

يظهر من جدول (٢) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الأول "وضوح المعلومات ودقتها" تراوحت ما بين (٣.٨٠-٤.٣٠) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " يقدم النظام معلومات خالية من الأخطاء يمكن الاعتماد عليها في مجال العمل" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤.٣٠)، وحصلت الفقرة " تمتاز المعلومات التي يقدمها النظام بالدقة والوضوح نظراً لكفاءة العاملون القائمين عليه " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤.٢٨)، بينماحصلت الفقرة " يسهل النظام عملية مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣.٨٠). ويمكن تفسير ذلك إلى أن الأنظمة الإدارية المتطورة تستقي بياناتها من مصادر موثوقة ودقيقة، وعند معالجتها فإنه سوف يتم عرضها على شكل معلومات دقيقة وواضحة ويمكن فهمها والتعامل معها بسهولة، بحيث تستطيع الوحدات الإدارية الإعتماد عليها عند تنفيذ أنشطتها الإدارية كافة في مجال العمل، وبالتالي ستوفر المعلومات والبيانات الدقيقة والصحيحة والتي تتناسب مع حاجات المستفيدين والمستخدمين، وهذا يتطلب -حتماً- توفير موارد بشرية متخصصة ومدربة ولديها الخبرة والكفاءة والمعرفة الكافية للتعامل مع هذه النظم. أما بالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن يعزى سبب ذلك إلى طبيعة الأدوات والأجهزة المستخدمة في عرض مخرجات النظم، من حيث أنها لا تتصف بالخاصية المطلوبة لكي يتمكن من خلالها القادة الأكاديميين والإداريين من التحقق من طبيعة المعلومات الواردة لهم من النظام، كما يمكن أن يعزى السبب في ذلك إلى عدم استخدام

البرمجيات التطبيقية المناسبة وذات الفاعلية العالية، والتي تمكّن القادة الأكاديميين والإداريين من المراجعة المستمرة لمدى دقة وصحة المعلومات المتوفره أمامهم.

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

الجدول ٣

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني "توقيت المعلومات" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الإعمال اليومية وبالوقت المحدد.	٣.٨٦	١.١٠	مرتفعة
٢	يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعة مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل.	٣.٦٤	١.١٨	مرتفعة
٣	يتيح النظام الحصول على المعلومات بشكل دوري ومنتظم.	٣.٦٣	٠.٩١	مرتفعة
٤	يوفر النظام معلومات سريعة وفي الوقت المناسب لإنجاز الأعمال المطلوبة.	٣.٥٢	١.١٠	مرتفعة
٥	يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة.	٣.٣٠	١.١٨	متوسطة
	المجال ككل	٣.٧٩	٠.٤٤	مرتفعة

يظهر من جدول (٣) أن المتوسطات الحسابية للمجال الثاني " توقيت المعلومات " تراوحت ما بين (٣.٣٠-٣.٨٦) وبدرجة فاعلية مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " تساعد سرعة الحصول على المعلومات من النظام في إنجاز الإعمال اليومية وبالوقت المحدد" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣.٨٦)، وحصلت الفقرة " يتيح النظام تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعة مما يوفر الوقت والجهد ويسرع العمل" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣.٦٤). وحصلت الفقرة " يستجيب النظام بأسرع وقت ممكن عند طلب الحصول على المعلومات في الظروف الطارئة " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣.٣٠). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن نظام المعلومات المستخدم يوفر معلومات لإنجاز المهام والأعمال الإدارية في الوقت الزمني المناسب وبالسرعة المناسبة أيضاً، كون الأجهزة والمعدات المستخدمة في مراكز المعلومات داخل الجامعات حديثة ومتطورة، وتجعل تدفق المعلومات للوحدات الإدارية سهلاً وسريعاً، مما يلبي حاجات العاملون أثناء تنفيذ أعمالهم. فالنظام المستخدم يتيح آلية إنسياب المعلومات بين الوحدات الإدارية المختلفة، ويجعلها تتبادل المعلومات اللازمة لتأدية عملها بسهولة وسرعة كافية وبالتوقيت الزمني المحدد، مما يوفر الوقت والجهد. أما بالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يعزى السبب في ذلك

إلى انه من الممكن أن زمن الإستجابة للمعلومات المراد الإستفسار عنها في وقت الذروة وأثناء الظروف الطارئة وضغط العمل قد يسبب مشاكل تقنية وأعطال فنية في النظام، وهذا يحدث في أغلب الأنظمة المشابهه في العمل كأنظمة الإتصالات، وبالتالي تكون سرعة الإستجابة كبيرة ولكن ليس بالسرعة المطلوبة في مثل هكذا حالات.

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

الجدول ٤

المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث " الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام" مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب المتوفر.	٣.٦٠	١.٢٠	مرتفعة
٢	تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الوحدات الإدارية وتسليمها.	٣.٤٩	١.١١	متوسطة
٣	تعمل أجهزة الإدخال والإخراج المتوفرة بتغطية جميع الاحتياجات اللازمة من أجل الاستفادة من المعلومات بالشكل الأنسب.	٣.٣٩	١.٣٤	متوسطة
٤	الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام قادرة على تلبية كافة إحتياجات العمل.	١.٩٣	١.٠٤	متدنية
٥	القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية.	١.٨١	٠.٩٥	متدنية
	المجال ككل	٢.٨٧	٠.٤٨	متوسطة

يظهر من جدول (٤) أن المتوسطات الحسابية للمجال الثالث " الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة في النظام " تراوحت ما بين (١.٨١-٣.٦٠) وبدرجة فاعلية متوسطة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " الأجهزة والمعدات والأدوات المستخدمة للتعامل مع النظام هي أنسب المتوفر" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٣.٦٠)، وحصلت الفقرة " تتيح الأجهزة والمعدات والأدوات في تسهيل استلام مختلف المعلومات الواردة والصادرة من الدوائر والأقسام وتسليمها " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣.٤٩)، بينما حصلت الفقرة " القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في النظام مناسبة وتمتاز بالقدرة على حفظ كافة المعلومات بكفاءة عالية" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (١.٨١). ويمكن تفسير ذلك بأن الأجهزة والأدوات المستخدمة في الوحدات الإدارية متوفره وبدرجة مناسبة وتستطيع

التعامل مع مخرجات نظم المعلومات الإدارية، وتؤدي مهامها في تسهيل نقل المعلومات وتبادلها بين الوحـــدات الإدارية وبالسرعة الممكنة؛ ولكن ليست كما هو مطلوب أو متوقع منها، ومن الممكن أن قدرتها غير كافية في بعض الأحيان على تلبية كافة احتياجات العمل من حفظ الملفات وتخزينها لفترات طويلة، حيث من الممكـــن عدم توافر الأجهزة الحديثة، أو عدم توافر (الذاكرة التخزينية) ذات القدرة العالية على التخزين بسبب ارتفاع كلفتها المادية، أو أن الأجهزة تتعرض باستمرار للأعطال الفنية، وأن عملية صيانتها مكلف أو يإخـــذ وقتـــاً، وبالتالي فإن عملية تخزين وحفظ المعلومات لا يدوم لفترات طويلة، كما أنه من الممكـــن أن تكـــون قـــدرة الأجهزة والمعدات تتسم بالضعف ولا تلبي إحتياجات العمل بالكامل، وأن آلية حفظ المعلومات لفترات زمنية طويلة وبصورة تراكمية قد تكون غير مناسبة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

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

ولمعرفة المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية للمجال الأول بفقراته، فقد تم إستخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لكل فقرة كما هو مبين في الجدول رقم (٥).

الجدول ٥

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

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	إتاحة مساحة واسعة لإنجاز الإعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر.	٤.١٠	١.١٤	مرتفعة
٢	الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل.	٣.٧٩	١.٢٢	مرتفعة
٣	تقليص البيروقراطية وتسهيل إجراءات العمل.	٣.٧٩	١.٠٤	مرتفعة
٤	وضوح الأدوار والمسؤوليات والمهام للعاملون وتوزيعها بشكل أمثل.	٣.٧١	١.١٦	مرتفعة
٥	إتاحة الفرصة أمام العاملون في الاستقلالية بالعمل المراد انجازه.	٣.٥٤	١.٠٦	مرتفعة
٦	تشجيع العاملون على تقبل التغيير واستيعابه.	٣.٤٨	١.٣٤	متوسطة
٧	شعور العاملون بالرضا الوظيفي داخل العمل.	٣.٤٠	١.٠٨	متوسطة
٨	توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغوط.	٣.٠٣	١.٠٤	متوسطة
	المجال ككل	٣.٦٠	٠.٧٣	مرتفعة

يظهر من جدول (٥) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الأول " بيئة وأساليب العمل " تراوحت ما بين (٣.٠٣-٤.١٠) وبدرجة تحسّن مرتفعة نسبياً للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة "اتاحة مساحة واسعة لإنجاز الإعمال اليومية والنشاطات بشكل صحيح ومباشر" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤.١٠)، وحصلت الفقرة " الشفافية والوضوح من خلال توفير معلومات دقيقة عن طبيعة سير الأعمال داخل العمل " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٩)، بينما حصلت الفقرة" توفير بيئة عمل صحية وخالية من الصراعات والضغوط " على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣.٠٣). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن المعلومات الدقيقة والواضحة والشاملة التي توفرها نظم المعلومات الإدارية ستعطي الوقت الكافي للعاملين للقيام بالواجبات والمهام المطلوبة منهم بشكل صحيح ودقيق، كما أن توفر المعلومات بشكل مستمر ومنتظم أمام العاملون سيعطيهم الصورة الكاملة عن طبيعة الأعمال التي تجري في وحداتهم الإدارية والبيئة الخارجية، حيث أن الشفافية والوضوح في الأعمال والمهام التي يمارسونها سيولد لديهم الثقة في العمل. وبالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن يُعزى ذلك إلى أن التنافس في العمل والصراع في الأفكار للحصول على حافز او ترقية، هو شئ مستمر في الحياه ولا ينتهي في العمل أو عند تطبيق نظام معين، حيث يُعتبر من سمات ومكنونات الإنسان الأساسية، كما يمكن أن يُعزى ذلك كون العمل في أي وحدة إدارية يمكن أن يمر بفترة من الذروة والضغط في العمل، فزيادة أعداد الطلبة وما يصاحبة من زيادة متطلباتهم الإدارية والتعليمية، سيولد بالتأكيد الضغط في العمل لدى العاملون.

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

الجدول ٦

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

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة.	٤.٣٠	٠.٨٧	مرتفعة
٢	سير العمل بشكل طبيعي في حال غياب احد العاملون.	٤.١٧	٠.٩٤	مرتفعة
٣	تقديم خدمة ذات جودة عالية للفئة المستهدفة ونيل رضاهم.	٤.٠٨	٠.٩٦	مرتفعة
٤	إدراك أفراد المجتمع المحلي رسالة ورؤية وأهداف الوحدات الإدارية.	٣.٨٣	١.١١	مرتفعة
٥	إيجاد وسائل اتصال فعالة بين العاملون والمراجعين.	٣.٣١	١.٢٥	متوسطة
٦	اكتشاف أماكن الخلل والضعف في العمل ومعالجتها.	٣.٢٠	٠.٩٠	متوسطة
٧	استطلاع آراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم.	٣.٠٠	٠.٩٧	متوسطة
	المجال ككل	٣.٨٦	٠.٧٢	مرتفعة

يظهر من جدول (٦) أن المتوسطات الحسابية لفقرات المجال الثاني " الفاعلية والكفاءة المؤسسية " تراوحت ما بين (٣.٠٠-٤.٣٠) وبدرجة تحسّن مرتفعة للمجال ككل، حيث حصلت الفقرة " التكامل والتنسيق مع باقي الوحدات الإدارية لتحقيق الأهداف المنشودة " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٤.٣٠)، وحصلت الفقرة " سير العمل بشكل طبيعي في حال غياب احد العاملون " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٤.١٧)، بينما حصلت الفقرة " استطلاع آراء المستفيدين حول مستوى الخدمة المقدمة لهم" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (٣.٠٠). ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أن العاملون في الجامعات إنما يعملون في نظام اجتماعي وإطار تنسيقي يجمعهم مع مجموعة أخرى من العاملون وتربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة في الجامعة، ويتجهون نحو تحقيق نفس الأهداف، وهذا يؤدي إلى خلق قنوات اتصال وتواصل بين العاملون بالجامعة وبيئتها المحيطة، والتكامل والتنسيق فيما بينهم، بحيث يتبادلون من خلال نظم المعلومات، المعلومات المهمة لتسيير الأعمال المتداخلة بين وحداتهم الإدارية، بحيث تنساب المعلومات بسهولة ويسر ضمن شبكة معلومات مربوطة وموحدة لكافة الوحدات الإدارية. كما يمكن أن يسهم استخدام نظم المعلومات الإدارية في زيادة وتعزيز الإتصال والتعاون بين المستويات الإدارية المختلفة، مما ينعكس إيجابياً على تبادل الخبرات والمعلومات والبناء عليها. ويمكن تفسير (الفقرة الثانية) على أن نظام المعلومات المستخدم يوفر معلومات للقيام بكافة المهام والأعمال بشكل منتظم ودوري، وأن المعلومات تنساب ضمن المستويات الإدارية كافة، لذلك وحتى في حالة غياب أحد العاملون، فإن ذلك لا يعيق وصول المعلومات الى الوحدات الإدارية. أما بالنسبة للفقرة التي حصلت على المرتبة الأخيرة فيمكن أن يُعزى ذلك إلى أن الوحدات الإدارية داخل الجامعات لم تصل إلى مستوى التطبيق الكامل لمعايير الجودة الشاملة حيث لم تقم بوضع إعلانات ورقية أو إلكترونية سواء على مداخلها أو على موقع الجامعة الرسمي؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمة المقدمة للمستفيدين والمستخدمين، والأخذ برأيهم من أجل العمل على تحسين الخدمات المقدمة ونوعيتها.

ويمكن تفسير قوة العلاقة التي تربط بين نظم المعلومات والأداء المؤسسي والمستفيدين والمستخدمين لهذه النظم، بأن هذه النظم تم بناءها وتصميمها لأجل تلبية إحتياجات المستفيدين والمستخدمين من الخدمات المتميزة ووضعها في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملون، وذلك لتحقيق أعلى درجات التميز الإداري، كما أن نظم المعلومات الإدارية ستقدم معلومات ذات مصداقية وقيمة عالية لكافة المستويات الإدارية، وتعمل على تقليل الوقت اللازم لانهاء المهام الإدارية الروتينية المختلفة، وتوفير جهد العاملون، الأمر الذي يمكن أن يدفعهم إلى تحسين نوعية أدائهم وزيادة إنتاجيتهم وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث :

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

للأجابة عن هذا السؤال إستخدم الباحث منهجية البحث النوعي حيث تم جمع البيانات لدى الباحث من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة وتم تنظيمها وتصنيفها، ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات النوعية بإستخدام التكرارات والنسب المئوية للعبارات المقترحة من قبل أفراد عينة الدراسة. بلغ مجموع الأفراد الذين استجابوا لهذا السؤال (٤٢) فرداً، والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

الجدول ٧

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

الرقم	الفقرة	التكرار
١	تفعيل دور الإنترنت والبريد الإلكتروني كوسائط مناسبه وفعاله لتقل المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعات.	٢٨
٢	إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة الأكاديميين والإداريين لقواعد البيانات للحصول أو الإستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل.	٢٨
٣	تدعيم التقارير والمعلومات التي تُرسل للقادة والعاملون الأكاديميين والإداريين بالإحصائيات والرسوم البيانية.	٢٨
٤	تزويد مكاتب القادة الأكاديميين والإداريين بأجهزة حواسيب متطورة متصلة بشبكة داخلية وخارجية للحصول على المعلومات مباشرة.	٢٥
٥	عقد دورات للقادة والعاملون الأكاديميين والإداريين في كيفية إدارة المعلومات والتعامل معها بفاعلية عالية.	١٢
٦	بناء نظم معلومات إستراتيجية تساعد على التخطيط السليم للمستقبل.	١٢
٧	تصميم أدوات لجمع البيانات بطريقة منهجية وسليمة حرصا على إخراج معلومات دقيقة.	١٢
٨	إستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة وتقل المعلومات بين الدوائر المختلفة في الجامعات.	١٠
٩	تدريب العاملون في الدوائر والأقسام المختلفة على جمع وحوسبة البيانات.	٤
١٠	وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل.	٣

يظهر من جدول (٧) أن أبرز مقترحات أفراد عينة الدراسة الخاصة بتطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية كانت كما يلي:

١. تفعيل دور الأنترنت والبريد الإلكتروني كوسائط مناسبه وفعاله لتقل المعلومات بسرعة بين الوحدات الإدارية في الجامعات. حيث حصل هذا المقترح على المرتبة الأولى وبتكرار مقداره (٢٨) ونسبة مئوية مقدارها (0.66%). ويمكن أن نعزو هذا الإقتراح إلى دور الأنترنت والبريد الالكتروني الفعّال في تسهيل عملية نقل وتبادل والحصول على المعلومات بين الوحدات الإدارية في الجامعات بدلاً من طريقة النقل التقليدية عن طريق الأفراد او عن طريق البريد العادي والتي تحتاج الى وقت وجهد

كبيرين، لذلك جاء هذا الإقتراح ليعزز فكرة السرعة والدقة وعدم هدر الوقت والمال والجهد في العمل.

٢. إيجاد آلية لتسهيل وتسريع وصول القادة الأكاديميين والإداريين لقواعد البيانات للحصول أو الإستفسار مباشرة عن أي معلومة مهمة في مجال العمل. حيث حصل هذا المقترح على المرتبة الثانية وبتكرار مقداره (٢٨) ونسبة مئوية مقدارها (0.66%). وقد إقترحه أفراد العينة وذلك لأهميته في تطوير الأساليب والطرق التي تعمل على نقل المعلومات او الحصول عليها والتي يستخدمونها في عملهم الأكاديمي والإداري، وذلك ليتمكنوا من الوصول للمعلومات المطلوبة في مجال عملهم بحالات الطوارئ بسرعة عالية، وبشكل مباشر دون اللجوء للوسائل التقليدية للحصول على تلك المعلومات.

كما ويظهر الجدول (٢٦) المقترحات التي حصلت على أدنى تكرار وأدنى نسبة مئوية، حيث حصل المقترح " وضع برامج حماية للمعلومات لضمان عدم فقدانها أو اختراقها من خارج إطار العمل " على المرتبة الأخيرة بتكرار مقداره (٣) وبنسبة مئوية مقدارها (0.07%). ويمكن أن يكون السبب هو أن معظم نظم المعلومات الإدارية لها برامج حماية فعّالة، حيث أن النظام لا يسمح لأي شخص غير مخول بالدخول إليه، بسبب توفر برامج أمن ورقابة وحماية عالية المستوى على المعلومات، إذ أن كل من يدخل للمعلومات بقصد التخريب او تسريب المعلومات، يعرض نفسه للمساءلة والعقوبات القانونية، لذلك لا يسمح إلا للمخول لهم الدخول وبرقم دخول خاص وسري.

التوصيات:

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

١. توفير البرمجيات التطبيقية والأجهزة والأدوات المناسبة واللازمة لتزويد الوحدات الإدارية بتقارير موجزة وممثله بأشكال ورسوم بيانية تساهم في انجاز المهام والأعمال المطلوبة.

٢. إستخدام حواسيب وبرمجيات متطورة وذكية تُغذى بالمعلومات عن واقع العمل الحالي والمستقبلي للجامعات، لتعطي بدائل مناسبة لإتخاذ القرار وتكلفة كل بديل.

٣. تطوير أدوات الحصول على المعلومات وتبادلها بين الوحدات الإدارية بإستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني بحيث تكون متصلة بشبكة داخلية آمنه.

٤. مواكبة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيق الأكثر ملائمةً لطبيعة أنشطة الجامعات.

٥. تطبيق معايير الجودة الشاملة من خلال وضع إعلانات ورقية أو إلكترونية للوحدات الإدارية المختلفة؛ تستوضح من خلالها عن مدى جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين والمستخدمين.

٦. اجراء دراسات مماثلة عن نظم المعلومات الإدارية بجامعات أخرى مع دراسة متغيرات مستقلة أخرى.

المراجع العربية :

١. أبو عمر، هاني.(٢٠٠٩). **فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات(دراسة تطبيقية)**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٢. الباز، عفاف.(٢٠٠٤). **تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري (الدولة في عالم متغير)**. أوراق المشروع البحثي المشترك، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، القاهرة، مصر.

٣. بدران، شبل ودهشان، جمال.(٢٠٠٢). **التجديد في التعليم الجامعي(ط١)**. القاهرة : دار القباء للطباع والنشر والتوزيع.

٤. البكري، محمد وسلطان، إبراهيم.(٢٠٠١). **نظم المعلومات الإدارية**. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

٥. حسان، محمد.(٢٠٠٨). **نظم المعلومات الإدارية ط(١)**. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

٦. حمامي، يوسف.(٢٠٠٣). **تقويم الأداء المؤسسي**. اربد: عالم الكتب الحديث.

٧. الحميدي، نجم والعبيد، عبدالرحمن والسامرائي، سلوى.(٢٠٠٤). **نظم المعلومات الإدارية(مدخل معاصر)**. عمان: دار وائل للنشر.

٨. الخندقجي، محمد.(٢٠٠٥). **العلاقة بين إستخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية**. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

٩. الخوالدة، عصام ذيب.(٢٠٠٤). **اثر استخدام الحاسوب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية في جامعة البلقاء التطبيقية**. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، الكرك، الاردن.

١٠. الراجحي، خالد.(٢٠٠٨). **درجة إستخدام مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظرهم**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

١١. الرشايدة، نايل.(٢٠٠٧). **مفهوم الأداء المؤسسي المتميز لدى القادة التربويين في إقليم الجنوب وبناء إنموذج تقييمي**. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

١٢. زايد، عادل.(٢٠٠٣). **الأداء التنظيمي والمؤسسي المتميز**. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

١٣. الزعابي، سليمان.(٢٠٠٦). **تقييم الأداء المؤسسي في المدارس الثانوية لوزارة التربية والتعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة**. رسالة دكتوراة غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

١٤. الشرابي، فؤاد.(٢٠٠٨). **نظم المعلومات الإدارية ط(١)**. عمان: دار اسامة للنشر.

١٥. الشمري، مشعان.(٢٠٠٨). **تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام (تصور مقترح)**. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة حائل، مدينة حائل، السعودية.

١٦. الصباغ، عماد.(٢٠٠٠). **نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ط(١)**. عمان: مكتبة دار الثقافة للطباعة والنشر.

١٧. الطائي، محمد.(٢٠٠٥). **الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية ط(٤)**. عمان: دار زهران للطباعة والنشر.

١٨. عايش، شادي.(٢٠٠٨). **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي(دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية)**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

١٩. عبد المحسن، توفيق.(٢٠٠٢). **تقييم الأداء المؤسسي: مداخل جديدة لعالم جديد**. دار النهضة العربية، الاسكندرية، مصر.

٢٠. العدلوني، محمد.(٢٠٠٨). **العمل المؤسسي ط(١)**. بيروت: دار إبن حزم للنشر.

٢١. العلاونة، علي.(٢٠٠١). **واقع وآثار استخدام نظم المعلومات المحوسبة (دراسة ميدانية: مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية)**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

٢٢. الغرباوي، علاء.(٢٠٠٦). **نظم المعلومات الإدارية**. الأسكندرية: أليكس لتكنولوجيا المعلومات.

٢٣. قعوار، شفاء.(٢٠٠٧). **درجة تقدير القادة الإداريين التربويين في وزارة التربية والتعليم في الأردن لفاعلية إستخدام أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بإلتزامهم الوظيفي وروحهم المعنوية**. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

٢٤. قنديلجي، عامر والجنابي، علاء الدين.(٢٠٠٧). **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**. عمان: دار المسير للنشر والتوزيع.

٢٥. القيسي، علي محمد فلاح.(٢٠٠٥). **مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة**. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

٢٦. الكيلاني، عثمان والبياتي، هلال والسالمي، علاء.(٢٠٠٠). **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ط(١)**. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

٢٧. مخيمر، عبدالعزيز وجودة، عبدالمحسن وفوزي، ناجي وعبدالقادر، عبدالقادر ومحمد، سعد. (٢٠٠٠). **قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية**. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.

٢٨. مرسي، نبيل.(٢٠٠٥). **التقنيات الحديثة للمعلومات ونظم المعلومات الإدارية**. الأسكندرية: الدار الجامعية الجديدة للنشر.

٢٩. المقابلة، محمد.(٢٠٠٤). **نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية وتطبيقاتها التربوية**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

٣٠. النعيمي، فوزة.(٢٠٠٧).**البرنامج المنهجي لتطوير الأداء المؤسسي لمديريات التربية والتعليم**. عمان، الاردن.

٣١. الهاشم، عادل.(٢٠٠٤). **أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية(دراسة مقارنة مع الجامعات الخاصة)**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

المراجع الأجنبية :

1) **Austin, Robert. (2000). Measuring and Managing Performance in Organizations. New York: Dorset House Publishing Co.**
2) **Brown, Charles. (2003). Guidelines for Performance – Based Principal Evaluation. Missouri Department of Elementary and Secondary Education Administrator Evaluation Committee, TSR Publishing Co, pp 55-58.**
3) **Rogers, Gary. (2000). Managing the Updating Computer IT Departments at Small Collages.DAI, A60, 12, 4272, pp65-69.**
4) **Silver, Martin. (2000). Decision Support Systems using Information Systems Directed and Non Directed Change. Research Publishing Co, pp 47- 70.**

5) Organizational Performance in Nonprofit Human Service Organization. DAI, A213, 66, 2(5), pp45-49.

6) Waqllase, G, & Cornelus, B. (2007). The Effect of Informational System on Administrative Hiring Jobs in American Private University. DAI, AAT3149028, 66, (5), pp113-119.

This document was created with Win2PDF available at http://www.daneprairie.com.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.