

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت

فهاد نهار فالح العجمي¹ - محمد فتحي عزازي² - معوض الفلاح عبد السلام³

¹ طالب ماجستير بقسم مسوح الموارد الطبيعية - جامعة مدينة السادات
² أستاذ البيئة النباتية المساعد - قسم مسوح الموارد الطبيعية - جامعة مدينة السادات
³ الأستاذ المساعد بكلية التجارة - جامعة الزقازيق

الملخص العربي :

يهدف البحث التعرف على مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها وكفاءتها وأثرها على تحسين الأداء للعاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت وذلك لسير العمليات الإدارية على أفضل وجه. وكذلك لدراسة العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت. وذلك من خلال تطبيق البحث علي عينة مكونة من (80) موظفاً من مجتمع موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وتم اختيار عناصرها باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة . وتوصل البحث من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي إلى أن مستلزمات نظم المعلومات التنظيمية والبرمجية والمادية والبشرية مطبقة بدرجة متوسطة من قبل موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، كما أوضحت نتائج الدراسة أن مستلزمات نظم المعلومات الإدارية تؤثر على أداء موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت من خلال المساعدة في تنمية مهارات التواصل الجيد مع الآخرين، وتوفير حصيلة معلوماتية كافية عن العمل والمؤسسة ، كما أنها تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم و توفر جو من المنافسة في الأداء بين الزملاء وتساعد العاملين في اكتساب مهارات حل المشكلات و تساعد العاملين في المشاركة في طرح أفكار جديدة وتساعد العاملين على زيادة الرغبة للتعاون مع زملاء العمل و تساعد في تحسين فعالية الأداء بشكل عام . كذلك أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,01) فأقل بين جميع مستويات مستلزمات نظم المعلومات المادية والبشرية والتنظيمية والبرمجية وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت . وانتهت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت تتلخص في:

عدم كفاية البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية. وعدم توفر التدريب الكافي واللازم لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكفاءة. وكذلك عدم وضوح وفهم معايير الجودة المطلوبة واللازم تحقيقها ، بالإضافة إلى ضعف الحوافز المادية اللازمة لتشجيع على تطبيق هذه النظم الحاسوبية .

THE ROLE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE ENVIRONMENT PUBLIC AUTHORITY IN KUWAIT

ABSTRACT:

The research aims to identify the availability of supplies management information systems and their effectiveness, efficiency and impact on improving the performance of public authority by Kuwait for administrative operations. As well as to study the relationship between the optimal use of information management systems and improving the performance of employees with environment public authority in Kuwait. Through the application of research on a sample of 80 staff from the community environment public authority staff in Kuwait, elements were selected using simple random sampling. And research through the use of descriptive analytical to organizational information systems and accessories and material and human applied moderately by staff of the public authority for the environment in Kuwait, as the results of the study indicated that supplies information management systems affect the performance of the staff of the public authority for the environment sector in Kuwait through assistance in developing good communication skills with others, and provide information on the outcome of labour and enterprise, it leads to increased speed and understanding and provide an atmosphere of competition in performance between Colleagues and help employees acquire skills to solve problems and help workers to participate in new ideas and help workers to increase their desire to

collaborate with co-workers and help improve efficiency. The study results also indicated the existence of a direct correlation of statistical significance at the level indication (0, 10), the lowest among all levels of information systems supplies material and human, organizational, and personnel performance environment public authority in Kuwait. The study concluded that there is a range of obstacles to the optimal use of management information systems in the environment public authority of the State of Kuwait are: inadequate software required for application of the management information systems and the lack of adequate training for the application of the management information systems efficiently. As well as lack of clarity and understanding of the standards of quality required and necessary, in addition to poor material incentives necessary to encourage the application of these computer systems.

المقدمة :

تعد نظم المعلومات الإدارية من الأصول الأساسية للمنشآت في العالم المتقدم، وأصبحت تؤدي دوراً مهماً في تهيئة الأقسام الإدارية بفعالية وكفاءة لتحقيق أهداف المنشأة بعيدة المدى ، وعليه أصبحت نظم المعلومات الإدارية العمود الفقري للمنشآت ، فهي توفر الجانبين الإداري والتقني في آن واحد. حيث تلعب المعلومات دوراً هاماً في تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وإمكانيات وقدرات الأجهزة الإدارية. وهناك العديد من الاتجاهات التي تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود نظام للمعلومات في الأجهزة الإدارية ومن أهمها الاتجاه إلى زيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات، والاتجاه نحو اللامركزية في الإدارة، والتوظيف المؤقت للاستفادة من مهارات معينة ولأداء مهام محددة، وبروز ظاهرة العولمة والتحول نحو اقتصاد الخدمات. ولذلك يعتبر نظام المعلومات الإدارية نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين وخاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم وتطوير المؤسسات، مما يوفر المعلومات المناسبة وبالصورة المناسبة لمختلف المستويات الإدارية ، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية، بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصال وتدقيق المعلومات بين جميع المستويات الإدارية في المنشأة ، وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة .

مشكلة البحث وتساؤلاته :

يسعى الباحث إلى دراسة مدى إسهامات استخدام وتطبيق نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ، وعليه يمكن تلخيص مشكلة البحث في طرح التساؤلات التالية :

- 1- ما مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الدوائر الحكومية العامة بدولة الكويت ؟
- 2- هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟
- 3- ما المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية من قبل العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟
- 4- هل توجد علاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- 1- التعرف على مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية من قبل العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت واللازمة لسير العمليات الإدارية على أفضل وجه.
- 2- التعرف على مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت.
- 3- التعرف على المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت.
- 4- دراسة العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت.

أهمية البحث :

ترجع أهمية البحث إلى ضرورة التعرف على طرق تطوير أنظمة المعلومات الإدارية ، والأهمية التي يمكن أن تحدثها هذه النظم وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالدوائر الحكومية العامة بالكويت ، ولعل هذه الدراسة تساهم في توفير عدد من التوصيات والمقترحات لتفعيل أنظمة المعلومات الإدارية ومن ثم رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالدوائر الحكومية بالكويت مما يمكنها من القيام بمهامها بكفاءة عالية .

فروض البحث :

- في ضوء تساؤلات البحث وأهدافه ، تتبلور الفروض فيما يلي :
- تؤثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت.
- توجد علاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت .

نظم المعلومات الإدارية :

يعتبر تخصص نظم المعلومات الإدارية من التخصصات المهمة لأنه يدمج تخصصين وهما نظم المعلومات "Information System" والتخصص الآخر هو الإدارة "Management" ويعتبر نظم المعلومات هو أحد تخصصات الحاسب والذي يدرس في كلية الحاسب الآلي أو تقنية المعلومات وهو معني بتحليل وتصميم الأنظمة وتصميم قواعد البيانات وتصميم المدخلات والمخرجات .. والمسمى الوظيفي لهذا التخصص هو تحليل النظم ويشغل محلل النظم هذه الوظيفة ، أما الإدارة فهي من تخصص إدارة أعمال .

الأداء الوظيفي :

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية مفهوم الأداء على مستوى الفرد والمنظمة وكذلك لتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها ، ولذلك نسلط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت لمفهوم الأداء على الساحة الإدارية . ويقصد بمفهوم الأداء بصفة عامة بأنه المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات . كذلك يعرف الأداء بأنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة.

ويعرف الباحث الأداء بأنه المسؤوليات والواجبات والأنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب .

العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء :

تبحث المنظمات في القطاع العام والخاص عن الأدوات التي تساعد في تحسين وتطوير أداء وحداتها الإدارية وبالتالي الأداء العام لها، ومنذ ذلك الوقت تسعى إدارات المنظمات لتبني كل مستلزم جديد من خلال الأدوات المساعدة. وفي نهاية القرن العشرين، ظهر الإبداع الإنساني في مجال تكنولوجيا المعلومات والذي أخذ يتعالى حتى أصبح من ضروريات الحياة الإدارية لانجاز المهام والأعمال المستهدفة . وظهر استخدام الحاسوب أولاً في القطاع الخاص ثم تحول الى القطاع العام حينما أثبتت من قدرة فائقة في تحسين الأداء فيها. ومن هذا المنطلق، سعت إدارة المنظمة إلى حوسبة إدارتها ومكاتبها لتسهيل وتسريع الخدمات التي تقدمها، وهدفها العام هو تكوين قاعدة معلوماتية عامة تسهل على متخذ القرار الحصول على المعلومات بالسرعة والوقت المطلوبين وبأقل جهد وتكلفة. بعدها تطور استخدام الحاسوب ليعم جميع مناحي العملية الإدارية، فهو يستخدم كأداة مهمة للرقابة على الأعمال التي تمارسها الإدارة، ثم أداة تقيس فاعلية وكفاءة الوحدات الإدارية، ومن جهة أخرى كأداة فاعلة ومهمة في الاتصالات الرسمية في المنظمة. بعدها أيضاً تنامت استخدامات الحاسوب في بيئة الأعمال المعاصرة حتى أصبح جزءاً رئيسياً في نشاطاتها، ونتيجة تزاوج علوم الحاسبات مع علوم الاتصالات فقد ظهرت شبكات اتصالات حديثة متطورة وسريعة كأداة فعالة لزيادة الإنتاجية والفاعلية. لقد أضافت التكنولوجيا الحديثة الى الإدارة صفة جديدة تمكنها من أداء أعمالها بشكل أفضل من قبل، مما حدا بها الى استغلال تلك الطفرات العلمية في مجالي التكنولوجيا الحديثة وعلوم الاتصال رغبةً منها في تحسين أدائها في ظل المنافسة المحلية والإقليمية والعالمية.

إن تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال من شأنها أن تؤدي الى ما يلي :

1. الاستغناء عن الكثير من العمليات الإدارية ذات الطابع التكراري والروتيني.
2. الابتعاد عن الازدواجية والتوازي في الأعمال.
3. تحسين عمليات التوثيق.
4. تحسين عمليات تدفق المعلومات ورفع كفاءتها.
5. تسريع عمليات رد فعل الإدارة.
6. تكامل الهيكل التنظيمي والإداري.
7. رفع المستوى العام للإدارة والإنتاج.
8. تحسين عمليات الاتصال ورفع مستواها العام.

كل هذه الفوائد من شأنها أن تحسن من دور الإدارة العليا لتصبح كما يلي :

- تداخل أقل في عمليات اتخاذ القرار الروتينية.
- استخدام أكثر وأكبر وبشكل أفضل لأساليب المحاكاة.
- رؤية أوضح للمشاكل ووضع بدائل لها.
- مواكبة التطور بسرعة عالية وتنفيذه لمواكبة التطورات في الأداء والانجاز.

الدراسات السابقة :

- دراسة (الدهان والمخامرة، 1990 م) "أهمية الحاسوب كعامل مهم وحيوي في العمليات الإدارية"، وأظهرت الدراسة بأن لعدد الفروع وحجم رأس المال في البنك وعمر البنك أثر رئيسي في إبراز أهمية الحاسوب في البنك. إضافة إلى أن هناك عدداً من المشاكل التي تواجه عمليات الحوسبة وهي الحماية والرقابة، والسلطة وغيرها من الأمور التي تؤثر على عمليات الحوسبة والأداء في البنوك، وأظهرت دراستهما أن حوسبة نشاطات الأعمال تسرع عمليات اتخاذ القرار، وتحسن الرقابة وتحصل المعلومات الموثوقة والدقيقة، وتزيد من الخدمات المقدمة للمواطن، ولا تؤثر على الإبداع في بيئة العمل.
- دراسة النظاري(1990م) "نظم المعلومات وأثرها على فاعلية اتخاذ القرارات في المصارف التجارية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة نظم المعلومات في المصارف التجارية الأردنية ثم إلى أي مدى تساهم هذه النظم في الوصول إلى قرارات أكثر رشداً؛ وهدفت أيضاً إلى الكشف عن نواحي الضعف في نظم المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية وسبل معالجتها، ومن ثم تطوير هذه النظم وزيادة فاعليتها.
- دراسة الشناق (1994م)، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي في الشركات المساهمة الأردنية. وشملت عينة الدراسة "53" شركة من أصل "103" شركة مدرجة في سوق عمان المالي، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر نظم المعلومات الإدارية لدى الشركات المساهمة العامة الأردنية، ودرجة الاستفادة منها وكذلك درجة تأثيرها على الأداء المؤسسي لهذه الشركات.
- دراسة (عقيل، 1996 م) "أهمية استخدام نظم المعلومات كأداة تنافسية في البنوك الأردنية" حيث خلصت دراسته إلى أن المنافسة العالية بين البنوك أعطت دوراً استراتيجياً لنظم المعلومات كأداة تنافسية تزود المدراء بالمعلومات الحديثة والمتجددة والأمنة والكافية لاتخاذ القرارات في وقت قصير. كذلك لعبت نظم المعلومات دوراً حيوياً في تحسين الأداء في قطاع البنوك الأردنية لما لها من إيجابيات عديدة، كما توصل الباحث إلى وجود تعاون بين الفروع المختلفة للبنوك خارج نطاق المقر الرئيسي مما يعني ترابط الفروع بشبكة معلوماتية محلية وهذا ما يحسن الأداء ويسهل تناول المعلومات وتداولها في جميع نشاطات الأعمال اليومية.
- دراسة إسماعيل (1999م) ، قياس مواقف المستفيدين تجاه أنظمة المعلومات في منظمات القطاع الصناعي بالأردن . هدفت هذه الدراسة إلى تحديد خصائص المستفيدين (الفردية، الوظيفية، المهنية)، وكذلك تحديد طبيعة حاجة المستفيدين من المعلومات للتعرف على طبيعة الارتباط والتأثير بين خصائص المستفيدين ومواقفهم تجاه أنظمة المعلومات، حيث تم ذلك بأخذ عينة من صانعي القرارات، وقد بلغت عينة الدراسة (112) مشاركاً من صانعي القرار من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين خصائص المستفيدين ومواقفهم نحو أنظمة المعلومات الإدارية، كما أن مستوى استخدام أنظمة المعلومات يتأثر بمواقف المستفيدين نحو اعتماد الحاسب في تطبيقات أنظمة المعلومات وبمواقفهم تجاه مستلزمات أنظمة المعلومات ونشاطات النظام.
- دراسة الأعرور(1999م) " الحاسوب والأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام الأردني ": وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الحاسوب وكيفية استخدامه في الرقابة والإشراف واستقرار العمل والرضا عند العاملين والأداء الوظيفي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتحسين الرقابة والإشراف، وكذلك إلى تحسين الإبداع والمبادرة عند العاملين.
- دراسة الأعرجي وعلاونة(2002م) "واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في وزارة التربية والتعليم" الأردنية ، وهدفت هذه الدراسة إلى بحث وتحليل وتقييم آثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة ممثلة بالموظفين في عدة مجالات منها: الأعمال الإدارية، والأعمال المالية، الأعمال المكتبية، اتخاذ القرارات، القوى العاملة، تحديد المشكلات والعقبات التي تحد من استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة، ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة: أن أهم أسباب ضعف استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة هي قلة الدورات التدريبية و قلة المتخصصين و قلة أجهزة الحاسوب وقدم مواصفاتها.
- دراسة رضا (١٤٢٤ هـ - 2003م) بعنوان: "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري لدى العاملين بالأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، و على واقع الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الأمنية بالمطار. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: (يقوم العاملون في

الأجهزة الأمنية بإنجاز عملهم بأسلوب متجدد، ويتمتعون برؤية شاملة لمشكلات العمل. - تساعد مشاركة المرؤوسين في تحديد أهداف الإدارة على إيجاد روح الإبداع لرجال الأمن بالمطار

- دراسة الذنبيات (2003 م) العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات الحكومية الأردنية المتخصصة بالإقراض :

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات المحوسبة وأداء العاملين، وكذلك بيان مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر الباحثين، كما هدفت إلى معرفة مستوى أداء العاملين وأهمية وأبعاد نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر الباحثين، حيث تم ذلك بأخذ عينة من الموظفين بلغت (436)، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين، وكذلك وجود علاقة ايجابية بين كل من حداثة الأجهزة، والبرمجيات المستخدمة، خصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات، أداء العاملين.

- دراسة الضمور (2003م) " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية " : حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي.

- دراسة السكران (1425هـ - 2004م) ، بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة مسحية على ضباط قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض . هدفت هذه الدراسة للتعرف على توجهات العاملين في قطاع الأمن الخاصة نحو المناخ التنظيمي السائد في هذا القطاع وعلاقة ذلك بأدائهم. وكان من أهم نتائج الدراسة وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى ضباط الأمن الخاص بمدينة الرياض نحو محور "إدراك الموظف لدوره" كأحد محاور الأداء الوظيفي. - وجود توجهات ايجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو محور القدرات والخصائص الفردية كأحد محاور الأداء الوظيفي. - انخفاض فاعلية أداء القيادات الأمنية بسبب تعقد السياسات والإجراءات وصعوبة تداول المعلومات.

- دراسة الهيتي (2005م) "تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين في مدينة الحسين بن عبد الله الثاني الصناعية في الأردن" :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر القيم الثقافية الفردية في الأداء المدرك وإلى معرفة أوليات القيم ومستوى الفروق فيما بينها، وتم ذلك بأخذ عينة بلغت (697) موظفاً من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك تأثيراً للمتغيرات المستقلة (القيم الثقافية الفردية) والقيم الثقافية التنظيمية على المتغير التابع (المتغير الفردي) ولكن مستوى هذا التأثير يتفاوت بين العاملين، كما أن هناك فروقا إحصائية بين أوليات القيم عند العاملين.

- دراسة عواد (1426هـ - 2005م) بعنوان: "نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية- في قطاع غزة - هدفت هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل نظام تقييم الأداء المتبع في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية. وكان من أهم نتائج هذه الدراسة: (وجود ضعف عام في نظام تقييم الأداء وعدم الجدية والالتزام من قبل الجهات الإشرافية العليا في السلطة لتطبيق نظام فعال ومن ثم تحليل نتائجه للاستفادة منها في إصلاح وتطوير النظم الإدارية والمهنية المختلفة. كما أن الموظفين لديهم انطباع سلبي حول النظام نتيجة لعدم وجود تخطيط وظيفي واضح. كذلك تبين أن هناك خلل خطير في وضع وتوصيف المعايير التي تستند إليها عمليات التقييم، وظيفية).

- دراسة السعودي (2006م) أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية " : فقد بينت هذه الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت (369) موظف من مجتمع الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تصورات الباحثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة ، كما أن تصورات الباحثين تجاه الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة.

- دراسة المعشر والخصبة (2006م) "أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني " : حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت (292) موظف من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لمتغير العوامل التقنية وامتدادها في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، حيث أشارت الدراسة إلى ضرورة إشراك العاملين في عملية تصميم واستخدام أنظمة المعلومات الإدارية وتطويرها، لما ذلك من أهمية لتحقيق الرضا النفسي، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في المنظمة.

ومن خلال استعراضنا للدراسات السابقة تبين للباحث أن هناك اختلافات بين الدراسات السابقة وبين الدراسة الحالية حيث تطبق الدراسة الحالية على العاملين بالهيئة العامة لقطاع البيئة بدولة الكويت و الدراسات السابقة طبقت في مجالات أخرى، إضافة إلى

أن هذه الدراسة عملت على ربط نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بأداء العاملين ، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة بصورة مباشرة.

منهج البحث والمجتمع والعينة:

في ضوء طبيعة البحث والأهداف التي يسعى لتحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها ، وتعبراً كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى ، وهذا المنهج لا يهدف وصف الظواهر ووصف الواقع كما هو ، بل يتعداه إلى الوصول لاستنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره (عبيدات ، وآخرون 1997، ص187-188) . كما يعرف مجتمع البحث بأنه جميع موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت والبالغ عدده (402 موظفاً) ، وتشتمل العينة على (80) موظفاً من مجتمع موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وتم اختيار عناصرها باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة .

أداة البحث :

قام الباحث بتصميم استبانة الدراسة معتمداً على تلك الدراسات التي تناولت الحوسبة وبرامج نظم المعلومات وتتكون الأداة من بعض البيانات الأولية (الشخصية) للدراسة (الاسم والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي ونوع الوظيفة والدرجة الوظيفية وسنوات الخبرة) . بالإضافة إلى المحاور الأساسية للدراسة والمكونة من عبارات مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات ويتكون من (39) عبارة موزعة على أربع مجالات ، وهي المستلزمات المادية (10) عبارات ، والمستلزمات البرمجية (10) عبارات ، والمستلزمات البشرية (10) عبارات والمستلزمات التنظيمية (9) عبارات . وكذلك عبارات الأداء الوظيفي (17) عبارة . وأخيراً المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت .

ويقابل كل عبارة من عبارات مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات وعبارات الأداء الوظيفي قائمة تحمل العبارات التالية : (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي :

موافق بشدة (5 درجات) ، موافق (4 درجات) ، محايد (3 درجات) غير موافق (2 درجة) غير موافق بشدة (1 درجة) .

الصدق والثبات لأداة الدراسة :

قام الباحث بقياس صدق أداة الدراسة من خلال صدق الاتساق الداخلي ، حيث قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة المكونة من 80 موظفاً من موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي لعبارات الاستبانة ، حيث تم حساب معامل الارتباط بين إجابات العينة على كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية لإجمالي إجابات العينة على جميع فقرات المحور ، وكذلك الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لجميع محاور الاستبانة ككل ، و يوضح الجدول التالي نتائج صدق الاتساق الداخلي ، وتم تقريب القيم إلى أقرب رقمين عشريين .

جدول (1):صدق الاتساق الداخلي لعبارات محاور أداة الدراسة :

| المحور الأول : مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات : (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,70) | | | | | | | | | | | |
|---|----|----------|---|----------|---|---|----|----------|---|----------|---|
| المستلزمات البرمجية: (ارتباطه بالدرجة الكلية= 0,71) | | | | | | المستلزمات المادية: (ارتباطه بالدرجة الكلية= 0,70) | | | | | |
| الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م |
| * 0,67 | 9 | * 0,60 | 5 | * 0,73 | 1 | * 0,63 | 9 | * 0,76 | 5 | * 0,59 | 1 |
| * 0,63 | 10 | * 0,75 | 6 | * 0,72 | 2 | * 0,57 | 10 | * 0,60 | 6 | * 0,61 | 2 |
| | | * 0,73 | 7 | * 0,57 | 3 | | | * 0,59 | 7 | * 0,52 | 3 |
| | | * 0,65 | 8 | * 0,62 | 4 | | | * 0,61 | 8 | * 0,62 | 4 |
| المستلزمات التنظيمية : (ارتباطه بالدرجة الكلية= 0,74) | | | | | | المستلزمات البشرية : (ارتباطه بالدرجة الكلية= 0,68) | | | | | |
| الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م |
| * 0,57 | 9 | * 0,59 | 5 | * 0,57 | 1 | * 0,62 | 9 | * 0,75 | 5 | * 0,60 | 1 |
| | | * 0,74 | 6 | * 0,65 | 2 | * 0,51 | 10 | * 0,73 | 6 | * 0,67 | 2 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|----|----------|----|----------|----|----------|---|----------|---|----------|---|
| | | * 0,68 | 7 | * 0,60 | 3 | | | * 0,55 | 7 | * 0,62 | 3 |
| | | * 0,63 | 8 | * 0,56 | 4 | | | * 0,62 | 8 | * 0,64 | 4 |
| المحور الثاني : الأداء الوظيفي : (ارتباطه بالدرجة الكلية للاستبانة = 0,66) | | | | | | | | | | | |
| الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م | الارتباط | م |
| * 0,65 | 16 | * 0,59 | 13 | * 0,60 | 10 | * 0,55 | 7 | * 0,62 | 4 | * 0,56 | 1 |
| * 0,61 | 17 | * 0,57 | 14 | * 0,63 | 11 | * 0,51 | 8 | * 0,60 | 5 | * 0,61 | 2 |
| | | * 0,63 | 15 | * 0,61 | 12 | * 0,57 | 9 | * 0,49 | 6 | * 0,58 | 3 |

* دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 .

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل محور والقيمة الكلية لإجمالي فقرات المحور التابعة له الفقرة على مستوى محوري الدراسة قد تراوحت ما بين (0,49 إلى 0,76) وكلها كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05) ، كذلك تراوحت قيم معاملات الارتباط بين محوري الدراسة والدرجة الكلية للاستبانة ككل ما بين (0,66 و 0,74) ، وجميعها كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05) ويفسر ذلك وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين إجابات عينة التقنيين من موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت على كل فقرة من فقرات كل محور وإجمالي الإجابات على جميع فقرات المحور التابعة له الفقرة ، وكذلك بين إجابات الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لجميع محاور الاستبانة ، مما يدل ذلك على صدق المحتوى و المضمون لفقرات و محاور استبانة الدراسة ، أي أن هناك صدق لاتساق الفقرة مع محورها وصدق لاتساق المحور مع الاستبانة ككل .

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة ، استخدم الباحث طريقة معامل ألفا كرونباخ ، وفيما يلي نتائج الثبات باستخدام هذه الطريقة .

جدول رقم (2) :

ثبات فقرات محاور أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ :

| معامل ألفا كرونباخ | عدد العبارات | المحاور |
|---|--------------|----------------------------|
| * 0,67 | 10 | محور مستلزمات إدارة |
| * 0,69 | 10 | وتشغيل نظام المعلومات |
| * 0,73 | 10 | المستلزمات المادية |
| * 0,70 | 9 | المستلزمات البرمجية |
| | | المستلزمات البشرية |
| * 0,72 | 17 | المستلزمات التنظيمية |
| | | محور الأداء الوظيفي |
| قيمة الثبات الكلي للاستبانة = 0,71 | | |

* دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05

وتوضح نتائج هذا الجدول أن معاملات الثبات لمحاور استبانة الدراسة مرتفعة وكذلك القيمة الكلية لثبات الأداة ، مما يدل على أن الفقرات المكونة للاستبانة تعطي نتائج مستقرة وثابتة ولا تتغير في حالة إعادة تطبيقها على عينة موظفي الهيئة العامة للبيئة بالكويت مرة أخرى ، وبالتالي توجد طمأنينة تجاه تحليل بيانات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة .

النتائج المتعلقة بوصف أفراد البحث :

يمكن تحديد خصائص أفراد البحث على النحو التالي :

**** المسمى الوظيفي :**

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المسمى الوظيفي :

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة طبقاً للمسمى الوظيفي .

| النسبة المئوية % | عدد الأفراد (ك) | المسمى الوظيفي |
|------------------|-----------------|----------------|
| 16,25 | 13 | مدير |
| 11,25 | 9 | رئيس قسم |
| 72,5 | 58 | موظف إداري |
| % 100 | 80 | مجموع |

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الموظفين الإداريين ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (72,5 %) ، يلي ذلك فئة المديرين ونسبة قدرها (16,25 %) ، وأخيراً فئة رئيس قسم ونسبة قدرها (11,25 %) .

**** الجنس :**

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير الجنس :

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة طبقاً للجنس .

| النسبة المئوية % | عدد الأفراد (ك) | الجنس |
|------------------|-----------------|-------|
| 70 | 56 | ذكور |
| 30 | 24 | إناث |
| % 100 | 80 | مجموع |

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الموظفين الذكور ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (70 %) ، بينما بلغت نسبة الموظفات الإناث بعينة الدراسة (30 %).

**** المؤهل العلمي :**

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير المؤهل العلمي :

جدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة طبقاً للمؤهل العلمي .

| النسبة المئوية % | عدد الأفراد (ك) | المؤهل العلمي |
|------------------|-----------------|---------------------|
| 25 | 20 | دبلوم متوسط فما فوق |
| 60 | 48 | بكالوريوس |
| 15 | 12 | دراسات عليا |
| % 100 | 80 | مجموع |

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن المؤهل العلمي لغالبية أفراد عينة الدراسة من حملة البكالوريوس ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (60%) ، يلي ذلك حملة الدبلوم المتوسط فما فوق وبنسبة قدرها (25 %) ، وأخيراً فئة الدراسات العليا وبنسبة قدرها (15%) .

**** سنوات الخبرة :**

يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة طبقاً لمتغير سنوات الخبرة :

جدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة طبقاً لسنوات الخبرة .

| النسبة المئوية % | عدد الأفراد (ك) | سنوات الخبرة |
|------------------|-----------------|-----------------------|
| 11,25 | 9 | أقل من 5 سنوات |
| 26,25 | 21 | من 5 لأقل من 10 سنوات |
| 43,75 | 35 | من 10 لأقل من 15 سنة |
| 18,75 | 15 | من 15 سنة فأكثر |
| % 100 | 80 | مجموع |

وتوضح نتائج الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من فئة سنوات الخبرة (من 10 لأقل من 15 سنة) ، إذ بلغت نسبة هذه الفئة (43,75 %) ، يلي ذلك فئة سنوات الخبرة (من 5 سنوات لأقل من 10) وبنسبة قدرها (26,25 %) ، ثم فئة سنوات الخبرة (من 15 سنة فأكثر) وبنسبة قدرها (18,75%) وأخيراً فئة سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) وبنسبة قدرها (11,25%) .

عرض النتائج والمناقشات :

نتائج سؤال الدراسة الأول:

" ما مدى توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟" ، وللإجابة على هذا السؤال ، يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول توافر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت (بأبعادها الأربعة : المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) ، بالإضافة إلى رتبة كل عبارة داخل بعدها طبقاً لقيمة المتوسط الحسابي لدرجات توافرها ، وكذلك المتوسط العام لإجمالي عبارات كل بعد ، بالإضافة إلى المتوسط الإجمالي للمحور ككل .

جدول رقم (7): مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت :

| الترتيب | الانحراف | المتوسط | مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت |
|-----------------------------|----------|---------|--|
| أولاً : المستلزمات المادية: | | | |
| 2 | 1 | 3,40 | تتوفر أجهزة الحاسب الملائمة لانجاز العمل المطلوب |
| 4 | 1.09 | 3,05 | يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات |

| | | | |
|---|------|------|--|
| 7 | 1,23 | 2,70 | تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل |
| 9 | 1,32 | 2,59 | تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات العمل |
| 10 | 1,37 | 2,47 | تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب |
| 5 | 1,19 | 2,90 | تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل |
| 3 | 1,08 | 3,09 | تمتاز الشبكة بالدائرة بسرعة الاتصال |
| 1 | 0,91 | 3,95 | نادرا ما تحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة |
| 8 | 1,31 | 2,62 | توفر الشبكة المستخدمة قدرات كافية لتحقيق الغايات |
| 6 | 1,22 | 2,82 | تتوفر تقنيات اتصال حديثة ذات كفاءة عالية |
| المتوسط العام لعبارات المستلزمات المادية = 2,56 | | | |
| ثانيا : المستلزمات البرمجية: | | | |
| 10 | 1,32 | 2,01 | تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل |
| 5 | 1,19 | 2,53 | يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل |
| 7 | 1,26 | 2,21 | تتوافق البرمجيات المطبقة مع الأجهزة المستخدمة |
| 6 | 1,21 | 2,46 | تتناسب البرمجيات والشبكة المستخدمة في العمل |
| 4 | 1,11 | 2,87 | تغطي البرمجيات المستخدمة كافة النشاطات |
| 1 | 0,95 | 3,51 | تتميز برامج وتقنيات الحاسب بسهولة الاستخدام |
| 2 | 0,99 | 3,35 | تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج |
| 9 | 1,30 | 2,11 | توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبين |
| 3 | 1,02 | 3,14 | تساعد البرامج المستخدمة على سرعة استرجاع المعلومات |
| 8 | 1,28 | 2,18 | توجد رقابة على البرامج بهدف سلامة التشغيل |
| المتوسط العام لعبارات المستلزمات البرمجية = 2,64 | | | |

تابع جدول رقم(7):مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت:

| الترتيب | الانحراف | المتوسط | مستلزمات نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت |
|------------------------------------|----------|---------|--|
| ثالثا : المستلزمات البشرية: | | | |
| 2 | 0,92 | 3,11 | يجيب القسم الفني المختص على استفساراتي بسرعة |
| 3 | 0,98 | 2,64 | يعالج القسم الفني المختص المشاكل التي تواجهني |
| 4 | 1,01 | 2,50 | يتم الاتصال بالقسم الفني المختص مباشرة |
| 1 | 0,89 | 3,78 | أتمتع بعلاقات جيدة مع مسؤولي القسم الفني |
| 5 | 1,04 | 2,44 | يتفهم العاملون بالقسم الفني احتياجاتي المختلفة |
| 7 | 1,11 | 2,38 | يلتزم القسم الفني بما يعد به في الوقت المحدد |
| 8 | 1,21 | 2,14 | يقدم القسم الفني نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات |
| 9 | 1,32 | 1,65 | يتميز العاملون بالقسم الفني بالمهارات الكافية |
| 6 | 1,09 | 2,40 | يشارك العاملون بالقسم الفني في تصميم النظام وتطويره |
| 10 | 1,34 | 1,6 | مستخدمو نظام المعلومات مؤهلون للعمل على النظام |

| المتوسط العام لعبارات المستلزمات البشرية = 2,46 | | | |
|--|------|------|--|
| رابعا : المستلزمات التنظيمية: | | | |
| 8 | 1,13 | 2,51 | تناسب المعلومات المتاحة مع احتياجات الوظيفة |
| 6 | 1,07 | 2,76 | الحصول على معلومات الإدارة العليا بسهولة |
| 4 | 0,99 | 2,99 | لا توجد مبالغة في سرية المعلومات بين الأقسام |
| 5 | 1,03 | 2,84 | تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة |
| 3 | 0,97 | 3,03 | تقدم الإدارة العليا الدعم الكافي اللازم لاستخدام نظام المعلومات |
| 7 | 1,09 | 2,63 | تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات |
| 2 | 0,94 | 3,11 | توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية اللازمة للنظام |
| 1 | 0,89 | 3,23 | تشجع الإدارة العليا على استخدام نظام المعلومات |
| 9 | 1,21 | 2,26 | توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة للتحسين |
| المتوسط العام لعبارات المستلزمات التنظيمية = 2,82 | | | |
| المتوسط العام لمستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بالكويت = 2,67 | | | |

ولتفسير قيم المتوسطات الحسابية لدرجات موافقات عينة الدراسة من موظفي الإدارة العامة لقطاع البيئة بدولة الكويت حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بالكويت ، أمكن التعبير كميًا عن درجات المقياس الخماسي في الدراسة (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) كما يلي :

- من 1 إلى أقل من 1,80 يمثل (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة .
- من 1,80 إلى أقل من 2,60 يمثل (غير موافق) نحو كل عبارة .
- من 2,60 إلى أقل من 3,40 يمثل (محايد) نحو كل عبارة .
- من 3,40 إلى أقل من 4,20 يمثل (موافق) نحو كل عبارة .
- من 4,20 إلى 3,40 يمثل (موافق بشدة) نحو كل عبارة .

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي عينة الدراسة من العاملين بقطاع الهيئة العامة للبيئة حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بالكويت قد بلغت القيمة (2,67) وتدل هذه القيمة على أن آراء موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة محايدة ، وقد جاءت المستلزمات التنظيمية بأعلى قيمة للمتوسط الحسابي (2,82) يليها المستلزمات البرمجية (2,64) ، ثم المستلزمات المادية (2,56)، وأخيرا المستلزمات البشرية (2,46) .

وقد جاء ترتيب المستلزمات التنظيمية كما يلي :

- تشجع الإدارة العليا على استخدام نظام المعلومات ، في الترتيب الأول .
- توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية اللازمة للنظام ، في الترتيب الثاني
- تقدم الإدارة العليا الدعم الكافي اللازم لاستخدام نظام المعلومات ، في الترتيب الثالث
- لا توجد مبالغة في سرية المعلومات بين الأقسام ، في الترتيب الرابع
- تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة ، في الترتيب الخامس
- الحصول على معلومات الإدارة العليا بسهولة ، في الترتيب السادس
- تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات ، في الترتيب السابع .

وقد جاء ترتيب المستلزمات البرمجية كما يلي :

- تتميز برامج وتقنيات الحاسب بسهولة الاستخدام ، في الترتيب الأول .
- تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج ، في الترتيب الثاني
- تساعد البرامج المستخدمة على سرعة استرجاع المعلومات ، في الترتيب الثالث
- تغطي البرمجيات المستخدمة كافة النشاطات ، في الترتيب الرابع

- يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل ، في الترتيب الخامس
- تتناسب البرمجيات والشبكة المستخدمة في العمل ، في الترتيب السادس
- تتوافق البرمجيات المطبقة مع الأجهزة المستخدمة ، في الترتيب السابع .

وترتيب المستلزمات المادية كما يلي :

- نادرا ما تحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة ، في الترتيب الأول .
- تتوفر أجهزة الحاسب الملائمة لانجاز العمل المطلوب ، في الترتيب الثاني
- تمتاز الشبكة بالدائرة بسرعة الاتصال ، في الترتيب الثالث
- يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات ، في الترتيب الرابع
- تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل ، في الترتيب الخامس
- تتوفر تقنيات اتصال حديثة ذات كفاءة عالية ، في الترتيب السادس
- تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل ، في الترتيب السابع .

وأخيرا ترتيب المستلزمات البشرية كما يلي :

- أتمتع بعلاقات جيدة مع مسؤولي القسم الفني ، في الترتيب الأول .
 - يجيب القسم الفني المختص على استفساراتي بسرعة ، في الترتيب الثاني
 - يعالج القسم الفني المختص المشاكل التي تواجهني ، في الترتيب الثالث
 - يتم الاتصال بالقسم الفني المختص مباشرة ، في الترتيب الرابع
 - يتفهم العاملون بالقسم الفني احتياجاتي المختلفة ، في الترتيب الخامس
 - يشارك العاملون بالقسم الفني في تصميم النظام وتطويره ، في الترتيب السادس
 - يلتزم القسم الفني بما يعد به في الوقت المحدد ، في الترتيب السابع .
- كذلك تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية بمجالاتها الأربع (تنظيمية وبرمجية ومادية وبشرية) في الهيئة العامة للبيئة بالكويت ما بين (0,89 إلى 1,37)، ليدل ذلك على وجود اختلافات بسيطة بين وجهات نظر موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تطبيق وتحقيق هذه المستلزمات .

(ب)نتائج سؤال الدراسة الثاني:

" هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟" وللإجابة على هذا السؤال ، يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول درجة تأثير مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت بأبعادها الأربعة : (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية)، على الأداء بالإضافة إلى رتبة كل عبارة طبقا لقيمة المتوسط الحسابي لدرجة تأثيرها ، وكذلك المتوسط العام لإجمالي عبارات المحور ككل .

جدول رقم(8):

تأثير نظم المعلومات الإدارية علي مستوى أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت:

| الترتيب | الانحراف | المتوسط | تأثير نظم المعلومات الإدارية علي مستوى أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة |
|---------|----------|---------|--|
| 9 | 1,14 | 3,25 | تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة أداء العاملين |
| 14 | 1,22 | 2,83 | تساهم نظم المعلومات في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات |
| 11 | 1,17 | 3,15 | تساهم نظم المعلومات في زيادة بذل الجهد لانجاز العمل |
| 15 | 1,24 | 2,79 | تساهم نظم المعلومات في زيادة المواظبة على الدوام اليومي |
| 6 | 1,01 | 3,81 | تساعد العاملين في المشاركة في طرح أفكار جديدة |
| 5 | 0,97 | 3,95 | تساعد العاملين في اكتساب مهارات حل المشكلات |
| 12 | 1,19 | 3 | تساعد العاملين على انجاز ما هو مطلوب منهم |
| 10 | 1,14 | 3,24 | تؤدي إلى سرعة انجاز العمل وفقا لمعايير الجودة المطلوبة |

| | | | |
|---|------|------|--|
| 16 | 1,26 | 2,60 | تهيئ للاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية |
| 7 | 1,05 | 3,59 | تساعد العاملين على زيادة الرغبة للتعاون مع زملاء العمل |
| 2 | 0,91 | 4,50 | توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل والمؤسسة |
| 3 | 0,94 | 4,15 | تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم |
| 13 | 1,20 | 2,99 | تساهم في تطوير الأداء وتنمية المهارات |
| 1 | 0,89 | 4,58 | تساعد في تنمية مهارات التواصل الجيد مع الآخرين |
| 17 | 1,29 | 2,42 | تزيد من قدرة العاملين في الاعتماد على النفس |
| 8 | 1,08 | 3,51 | تساعد في تحسين فعالية الأداء بشكل عام |
| 4 | 0,95 | 4,11 | توفر جو من المنافسة في الأداء بين الزملاء |
| المتوسط العام لتأثير نظم المعلومات الإدارية على مستوى أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة = 3,44 | | | |

وتوضح نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لدرجات موافقات موظفي عينة الدراسة من العاملين بقطاع الهيئة العامة للبيئة حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بالكويت على مستوى أداء العاملين بالهيئة قد بلغت القيمة (3,44) وتدل هذه القيمة على موافقة موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت على أن نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة تؤثر على مستوى أداء العاملين بالهيئة .

وقد جاء ترتيب هذه المؤثرات كما يلي :

- تساعد في تنمية مهارات التواصل الجيد مع الآخرين ، في الترتيب الأول .
 - توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل والمؤسسة ، في الترتيب الثاني
 - تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم ، في الترتيب الثالث
 - توفر جو من المنافسة في الأداء بين الزملاء ، في الترتيب الرابع
 - تساعد العاملين في اكتساب مهارات حل المشكلات ، في الترتيب الخامس
 - تساعد العاملين في المشاركة في طرح أفكار جديدة ، في الترتيب السادس
 - تساعد العاملين على زيادة الرغبة للتعاون مع زملاء العمل ، في الترتيب السابع .
 - تساعد في تحسين فعالية الأداء بشكل عام ، في الترتيب الثامن
 - تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة أداء العاملين ، في الترتيب التاسع
 - تؤدي إلى سرعة إنجاز العمل وفقاً لمعايير الجودة المطلوبة ، في الترتيب العاشر
- كذلك** تراوحت قيم الانحرافات المعيارية لدرجات موافقات موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت حول تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية بمجالاتها الأربع (تنظيمية وبرمجية ومادية وبشرية) على مستوى أداء العاملين بالهيئة ما بين (0,89 إلى 1,29)، ليدل ذلك على وجود اختلافات بسيطة بين درجات موافقات موظفي قطاع الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت على تأثير هذه المستلزمات التقنية على مستوى أداء العاملين بالهيئة.

(ج) نتائج سؤال الدراسة الثالث :

- "ما المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ؟ " ، وللإجابة على هذا السؤال ، احتوت أداة الدراسة سؤالاً مفتوحاً يتعلق بأهم المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت ، وفيما يلي هذه المعوقات :
- عدم كفاية البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية .
 - عدم توفر التدريب الكافي واللازم لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بكفاءة.
 - عدم وضوح وفهم معايير الجودة المطلوبة واللازم تحقيقها .
 - ضعف الحوافز المادية اللازمة للتشجيع على تطبيق هذه النظم الحاسوبية .

(د) نتائج سؤال الدراسة الرابع :

" ما العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ؟ ، ولدراسة هذه العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت تم استخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation ، ويوضح الجدول التالي نتائج هذه العلاقة .

جدول رقم (9):

العلاقة بين الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الإدارية وتحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت .

| المتغيران | معامل الارتباط | مستوي الدلالة | اتجاه العلاقة |
|---|----------------|---------------|---------------|
| مستلزمات نظم المعلومات التنظيمية وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة | **0,43 | 0,000 | طردية |
| مستلزمات نظم المعلومات البرمجية وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة | **0,41 | 0,000 | طردية |
| مستلزمات نظم المعلومات المادية وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة | **0,54 | 0,000 | طردية |
| مستلزمات نظم المعلومات البشرية وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة | **0,49 | 0,000 | طردية |

** دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,01) فأقل .

وتوضح نتائج الجدول السابق وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,01) فأقل بين جميع مستويات مستلزمات نظم المعلومات المادية والبشرية والتنظيمية والبرمجية وأداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بالكويت ، بما يفسر انه في حالة زيادة المستلزمات المادية والبشرية والبرمجية والتنظيمية لنظم المعلومات الإدارية فإنه يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء لدى العاملين بقطاع الهيئة العامة للبيئة بالكويت . وبمناقشة نتائج تساؤلات البحث تتحقق فروض البحث .

(15): أهم التوصيات:

- في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث ، يقدم الباحث عددا من التوصيات التي يأمل ان تفيده المسؤولين و المهتمين بمجال موضوع البحث عموما وهي :
- يوصي الباحث باستمرارية البحث والدراسة في مجال نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية بالدوائر الكويتية بما يتفق ومتطلبات معايير الجودة الشاملة وما له من تأثير ايجابي على بيئة العمل بمؤسسات الدولة ، مع إمكانية إجراء دراسة في مجال نظم المعلومات الإدارية ومقارنتها بدول أخرى .
- عمل دراسات موضوعية مستمرة ومسوحات دورية لقياس مستويات أداء العاملين بالمؤسسات العامة والأهلية بالدولة ومدى تأثيره بوسائل التكنولوجيا المتاحة ، وذلك نظرا لأهمية موضوع أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين وبيئة العمل لتحقيق أفضل مستويات للأداء ، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة لهذه المؤسسات .
- إجراء دراسات مقارنة لأثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين بين المؤسسات من أجل تحسين مستوى الأداء الإداري .
- الاهتمام الجدي والواضح من قبل المؤسسات الاقتصادية العربية بنظم المعلومات وإجراءاتها وتقنياتها الحديثة من أجهزة وبرامج وإدارتها كونها أصبحت اليوم رأس المال الحقيقي والمنبع الأساس لمواردها في ظل التحديات والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال، لذلك يجب تشجيع البحث والتطوير المادي والمعنوي في هذا المجال.
- ضرورة إتباع الأساليب والوسائل العلمية والعملية في عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية المتعلقة بمصير ومستقبل هذه المؤسسات ابتداءً من تحديد المشكلة وجمع المعلومات عنها وعن البدائل الخاصة بعملها ثم تقييمها وصولاً إلى اختبار أفضل البدائل من خلال القرار الأمثل، ويكون ذلك بالتحديث المستمر للمعلومات.
- الاستفادة من المؤهلات الجامعية وذوي الشهادات العليا لتولي مناصب قيادية تكون أكثر فاعلية وكفاءة في عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي، وأن يراعي المديرون الدور الهام للموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات، والقيام بالتدريبات الضرورية وبالكم المناسب.
- العمل على توفير برامج الحماية والأمان لشبكات الحاسوب والاتصال وحمايتها من المتسللين والقراصنة (HACKERS) وحماية مكتسبات المنظمات من العبث والتدمير مثل الفيروسات التي تدمر الحواسيب والملفات.
- يجب على الإدارة الإيمان بقدرات موظفيها في تحمل مسؤولياتهم ونشاطاتهم والعمل على مشاركتهم في اتخاذ القرارات التي من شأنها أن تؤثر في سير عملهم تجاه تحقيق زيادة في الأداء والكفاءة والفعالية، وهذا يدل على أن الإدارة تشاطر موظفيها القرارات مما يخلق لديهم الإحساس بضرورة إثبات الثقة الممنوحة لهم من قبل الإدارة من جهة، ولكونهم الأكثر استخداما لشبكات الاتصال حيث يعرفون كفاءتها وقدرتها على تلبية احتياجاتهم واحتياجات المنظمة من الاتصال والتبادل المعرفي من جهة أخرى.

- العمل على توفير بديل لشبكات الاتصال المستخدمة في حال تعرضها لقصور أو خلل أو تدمير لكي لا تعرقل العملية الإدارية وخصوصاً تلك التي تعتمد كلياً على الحاسوب في أعمالها كوزارة المالية وهيئة الأوراق المالية، شركة الاتصالات وغيرها من الشركات والمنظمات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية :

- 1- أبو الكشك، محمد نايف، (2006 م) ، الإدارة المدرسية المعاصرة ، دار جرير للنشر ، عمان ، الأردن
- 2- اسعد محسن وسلان نبيل إسماعيل (1984م) ، الرضا الوظيفي للقوي البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، مركز البحوث والتنمية ، كلية الاقتصاد ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة.
- 3- ألحرفه، حامد، (1980) موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز، المجلد الأول، بيروت.
- 4- الحنيطي ، إيمان محمد علي (2000م) دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، كلية الدراسات العليا .
- 5- الخضراء ، بشير ومروه احمد وآخرون (1995م) برنامج الإدارة والريادة ، السلوك التنظيمي ، ط 1 ، جامعة القدس المفتوحة ، عمان .
- 6- السلمي، مهدي حسن (1984 م) إدارة الأفراد في منظور كمي ، مكتبة الأقصى، عمان.
- 7- السلمي ، علي 1984م ، الحوافز والدوافع ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، القاهرة .
- 8- السيد، إسماعيل محمد، (1997 م) تنمية المهارات القيادية والسلوكية، تدريبات وأنشطة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة
- 9- الشنواني ، صلاح (1992م)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الإسكندرية .
- 10- الشيخ ، حسن محمد (1993م) ، السلوك الإداري ، النظرية والتطبيق ط 1 ، شركة مطابع العيد ، الدمام.
- 11- الطويل ، هاني عبدا لرحمن 1999م ، الغدارة التعليمية مفاهيم وآفاق ، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية .
- 11- العائدي ، كمال (1996 م) اثر الحوافز على الأداء في المنشآت العامة للصناعات القطنية في العراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، عمان .
- 13- ألعديلي، ناصر محمد،(1982 م) الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية ، بحث ميداني ، الرياض ، مجلة الإدارة العامة ، عدد 36 .
- 14- ألعديلي ، ناصر محمد ، (1984 م) الرضا الوظيفي : دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض ، معهد الإدارة العامة .
- 15- العطية، ماجدة، 2003، سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة ط1، عمان، دار النشر.
- 16- القريوني ، محمد قاسم ، (1989م) السلوك التنظيمي ، مطبعة البلاد ، عمان .
- 17- بدر، حامد احمد، (1995م)، السلوك التنظيمي، دار القلم للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 18- تركي، مصطفى احمد (1986م)، بحوث في السلوك التنظيمي، دار القلم للنشر، الكويت
- 19- جاد الله، محمود فؤاد (1997م)، اثر الحوافز في رفع كفاءة العاملين، التنمية الإدارية، العدد(56).
- 20- حسن ، عادل ،وزهير مصفي (1978م) ، الإدارة العامة ، الإدارة العامة ، دار النهضة العربية ، بيروت.
- 21- حسن ، امتثال محمد وآخرون (2002م) ، مبادئ الإحصاء ، جامعة الإسكندرية ، مطابع كلية التجارة ، الإسكندرية .
- 22- حنفي، عبدا لغفار (2002م) ، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- 23- درة ، عبد الباري (1982 م) ، العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة ، ط 1 ، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة اليرموك ، دار الفرقان للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 24- دياب ، حنان (2002م) ، الرضا الوظيفي لدى أطباء الأسنان العاملين في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة القدس .
- 25- رسلان ، نبيل (1978م) الحوافز في قانون العاملين بالحكومة والقطاع العام ، دار النهضة العربية ، القاهرة .
- 26- رضا، احمد، معجم متن اللغة، (1958) م، موسوعة لغوية حديثة المجلد الثاني، منشورات دار مكتبة الحياة، بيروت.
- 27- سند، عرفه المتولي (1985م)، مقدمة في العلوم السلوكية، تطبيقاتها في مجال الإدارة، الناشر مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع.
- 28- شوقي، طريف (1993 م) السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، مكتبة غريب، القاهرة.
- 29- فهمي، منصور (1982 م) إدارة القوي البشرية، ط6، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 30- فهمي ، محمد شامل (2005 م) الإحصاء بلامعناه: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج spss ، الرياض ، معهد الإدارة العامة .

- 31-عاشور، احمد صقر، (1996 م) السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- 32- عبد الخالق، ناصف، (1986 م) بحوث السلوك التنظيمي في البلاد العربية، دار القلم، الكويت.
- 33- عبدا لرازق (1987 م)، إدارة الأفراد، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد.
- 34- عبدا لوهاب، علي، (1982 م)، الحوافز في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة، الرياض.
- 35- عبيدات ، ذوقان وآخرون (1997 م) البحث العلمي ، الرياض ، دار اسامه للنشر والتوزيع.
- 36- عبيدات ، ذوقان وآخرون (2001 م) البحث العملي ، مفهومه وأدواته وأساليبه، عمان ، دار الفكر.
- 37- عساف عبدا لمعطي محمد (1999 م) السلوك الإداري (التنظيمي) في المنظمات المعاصرة ، دار زهران ، الأردن .
- 38- عماد الصباغ (2000) **نظم المعلومات: ما هيتهام ومكوناتها**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان .
- 39- لحيدر ، عبدا لمحسن بن صالح وإبراهيم عمر بن طالب (2005م)، الرضا الوظيفي لدى العاملين ، القطاع الصحي في مدينة الرياض ، معهد الإدارة العامة ، الرياض .
- 40- محسين، وجدي احمد (2004م)، مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 41- مصطفى، احمد 2000 م، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، القاهرة، دار النهضة العربية.
- 42- مهنا، محمد فؤاد (1976م)، سياسة الوظائف العامة وتطبيقاتها، دار المعارف، القاهرة.
- 43- ياغي ، عبد الفتاح 1998 م ، اثر البيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مشاريع عامة مختارة في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، الأردن.

ثانيا: المراجع الأجنبية :

1. Al Dhan & M. Mkhamreh,(1990) The Impact of Computerization on Work Activities of Banks in Jordan; **Dirasat (University of Jordan)**, Vol.17, No.1, pp.166-186.
2. Aladwani Adel M.,(1990) Implications of Some of the Recent Improvement Philosophies for the Management of the Information Systems organization, **Industrial Management & Data systems**, Vol. 99, No 1, PP.33-39.
3. Adeoti- Adekeye W. B.,(1997) The Importance of Management Information System, **Library Review**, Vol. 46, No 5, PP. 318-327
4. Awad Elias M.,(1988) Management Information Systems: Concept, Structure, & Applications, the Benjamin Publishing Company California ,PP. 4-5.
5. Bhatt Ganesh D.,(2000), An Empirical Examination of the Effects of Information Systems Integration on Business Process Improvement, International Journal of operations & production Management, Vol. 20, No11, PP.1331-1359.
6. Bhatt Ganesh D. and Stump Rodney L.,(2001), An Empirically Derived Modal of the Role of IS Network in Business Process Improvement Initiatives, **Omega**, Vol. 29, No1 ,pp. 29-48.
7. Bergeron Francios, Raymond Louis & Rivard Suzanne,(2001), Fit in Strategic Information Technology Management Research: An Empirical Comparison of Perspectives, **Omega**, Vol.29, No.2, pp.125-142.
8. Bretschneider Stuart,(1990), Management Information Systems in Public and Private Organizations: An Empirical Test, **public administrative Review**, Vol 50, No 5, PP. 536- 545.
9. Coombs C. R., Doherty N. F. & Loan- Clarke J,(1999), Factors Affecting the Level of Success of Community Information Systems, **Journal of Management in Medicine**, Vol. 13, No 3, pp.142-153.
10. Doughman Seham,(1997), Human Resource Information System Analysis and Design: Case Study, **MBA Thesis**, Yarmouk University.
11. Duff W. M & Asad M.C.(1980), Information Management: an Executive Approach, Oxford University Press, London, P. 243.

12. Elliott Geoffrey & Starkings Susan,(1998), **Business Information Technology: System, Theoy & Practice**, prentice Hall, London,PP. 258-264.
13. Forza Cipriano, The Impact of Information Systems on Quality Performance: An Empirical Study, **International Journal of Operations & Production Management**, Vol. 15, No 6 1995, PP. 63 – 83.
14. Haddad Anwar E., Information Systems in Jordan Telecommunication Company at the Northern Region of Jordan. A Case Study. **MBA thesis**, Yarmouk University, 1999.
15. Hendrick Rebecca,(1994), An Information Infrastructure for Innovative Management of Government, **Public Administration Review**, Vol. 54. No. 6, PP. 543-550.
16. Thong James Y. L,(2001), Resource Constraints and Information System Implementation in Singaporean Small Businesses, **Omega**, Vol. 29, No. 2, PP. 143-156.Tasi Yao-Chuan,(2001), Comparative Analysis of Model Management and Relational Database Management, **Omega**, Vol.29, N. 2, pp.157-170.
17. Hogberg Christian & Edvinsson Leif,(1998), A Design for Futurizing Knowledge Networking, **Journal of knowledge Management**, Vol. 2, No. 2, P. 4.
18. King William R & Teo Thompson S. H,(2000), Assessing the Impact of Proactive Versus Reactive Modes of Strategic Information Systems Planning, **Omega**, Vol. 28, No. 6, PP. 667-679.
19. Lau Sim. K., Ang Y. Ang & Winley Graham,(1999), Alignment of Technology and Information Systems Tasks: a Singapore Perspectives, **Industrial Management & Data Systems**, Vol. gg, No .6, PP.235 – 246.
20. Laudon Kenneth C. & Landon Jane P.,(2001), **Management information Systems**, prentice- Hall international, New York, PP. 247-249.
21. Lee Sang M. & Hong Soongo, (2002), An Enterprise- Wide Knowledge Management Systems Infrastructure, **Industrial Management & Data Systems**, Vol. 102, No.1, PP. 17-25.
22. Nord G. Daryl & Nord Jeretta,(1997), Information Systems Project Development: Knowledge and Domain Requirements for the Systems Analyst, **Industrial Management & Data Systems**, Vol.97, No. 1, PP. 17 –24.
23. Premkumar G. & Roberts Margaret,(1999), Adoption of New Information Technologies in Rural Small Businesses, **Omega**, Vol.27, No.4, pp.467-484.
24. Shangraw Ralf F.,(1986), How Public Managers Use Information: An Experiment Examining Choices of Computer Printed Information, **Public Administer ative Review**, Vol. 46, Special issue , PP. 506 – 515.
25. Willems John R. & Ketler Karen, (1999),Telecommunication Issues: the Information System Managers Viewpoint, **Industrial Management & Date Systems**, Vol. 99, No.2, PP. 81-88.

الإستبانه

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة مدينة السادات
معهد الدراسات والبحوث البيئية
قسم مسوح الموارد الطبيعية

الأخ الفاضل / الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله

يطيب لي أن أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تم تصميمها لأغراض البحث العلمي بهدف جمع البيانات اللازمة لرسالة الماجستير التي أقوم بإعدادها للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بعنوان (دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين بالهيئة العامة للبيئة بدولة الكويت) .
أرجو التكرم بتعبئة الاستبانة بعد قراءة كل عبارة بعناية ومن ثم وضع علامة (x) بالمكان المناسب ، وسوف تكون البيانات التي تدلون بها موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرا ومقدرا ما بذلتموه من وقت وجهد

وتقبلوا خالص تحياتي

الباحث

فهاد نهار فالح العجمي

أولا : البيانات الأولية (البيانات الشخصية والوظيفية)

1.المسمى الوظيفي :

* مدير ، * رئيس قسم ، * موظف إداري

2.الجنس :

* ذكر ، * أنثي

3.المؤهل العلمي :

* دبلوم متوسط فما فوق ، * بكالوريوس ، * دراسات عليا

4.سنوات الخبرة :

* أقل من 5 سنوات ، * من 5 سنوات لأقل من 10 ،

* من 10 سنوات لأقل من 15 * من 15 سنة فأكثر .

ثانيا : مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات :

من فضلك ضع علامة (x) بالمكان المناسب :

| درجات الموافقة | | | | | 1- المستلزمات المادية |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|--|
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | |
| | | | | | تتوفر أجهزة الحاسب الملائمة لانجاز العمل المطلوب |
| | | | | | يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات |
| | | | | | تتوفر وسائل إدخال بيانات تتناسب واحتياجات العمل |
| | | | | | تتناسب وسائل إخراج المعلومات واحتياجات العمل |
| | | | | | تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب |
| | | | | | تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل |
| | | | | | تمتاز الشبكة بالدائرة بسرعة الاتصال |
| | | | | | نادرا ما تحدث انقطاعات في الشبكة المستخدمة |
| | | | | | توفر الشبكة المستخدمة قدرات كافية لتحقيق الغايات |

| تتوفر تقنيات اتصال حديثة ذات كفاءة عالية | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 2- المستلزمات البرمجية | | | | |
| | | | | 1 تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل |
| | | | | 2 يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل |
| | | | | 3 تتوافق البرمجيات المطبقة مع الأجهزة المستخدمة |
| | | | | 4 تتناسب البرمجيات والشبكة المستخدمة في العمل |
| | | | | 5 تغطي البرمجيات المستخدمة كافة النشاطات |
| | | | | 6 تتميز برامج وتقنيات الحاسب بسهولة الاستخدام |
| | | | | 7 تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج |
| | | | | 8 توفر البرامج المعلومات بالكمية والدقة المناسبين |
| | | | | 9 تساعد البرامج المستخدمة على سرعة استرجاع المعلومات |
| | | | | 10 توجد رقابة على البرامج بهدف سلامة التشغيل |

| درجات الموافقة | | | | | 3- المستلزمات البشرية | |
|----------------|------------|--------|--------|------------|-----------------------|--|
| غير موافق بشدة | غ ير موافق | مد ايد | مواف ق | موافق بشدة | | |
| | | | | | 1 | يجيب القسم الفني المختص على استفساراتي بسرعة |
| | | | | | 2 | يعالج القسم الفني المختص المشاكل التي تواجهني |
| | | | | | 3 | يتم الاتصال بالقسم الفني المختص مباشرة |
| | | | | | 4 | أتمتع بعلاقات جيدة مع مسؤولي القسم الفني |
| | | | | | 5 | يتفهم العاملون بالقسم الفني احتياجاتي المختلفة |
| | | | | | 6 | يلتزم القسم الفني بما يعد به في الوقت المحدد |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | يقدم القسم الفني نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات | 7 |
| | | | | | يتميز العاملون بالقسم الفني بالمهارات الكافية | 8 |
| | | | | | يشارك العاملون بالقسم الفني في تصميم النظام وتطويره | 9 |
| | | | | | مستخدمو نظام المعلومات مؤهلون للعمل على النظام | 10 |
| 4- المستلزمات التنظيمية : | | | | | | |
| | | | | | تناسب المعلومات المتاحة مع احتياجات الوظيفة | 1 |
| | | | | | الحصول على معلومات الإدارة العليا بسهولة | 2 |
| | | | | | لا توجد مبالغة في سرية المعلومات بين الأقسام | 3 |
| | | | | | تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة المعلومات المستخدمة | 4 |
| | | | | | تقدم الإدارة العليا الدعم الكافي اللازم لاستخدام نظام المعلومات | 5 |
| | | | | | تتابع الإدارة العليا سير العمل القائم على استخدام نظام المعلومات | 6 |
| | | | | | توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية اللازمة للنظام | 7 |
| | | | | | تشجع الإدارة العليا على استخدام نظام المعلومات | 8 |
| | | | | | توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة للتحسين | 9 |

ثالثا: الأداء الوظيفي :

من فضلك ضع علامة (X) بالمكان المناسب :

| درجات الموافقة | | | | | العبارات | م |
|----------------|-------|-------|-----------|----------------|---|---|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | | |
| | | | | | تؤدي نظم المعلومات الإدارية إلى رفع كفاءة أداء العاملين | 1 |
| | | | | | تساهم نظم المعلومات في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات | 2 |
| | | | | | تساهم نظم المعلومات في زيادة بذل الجهد لانجاز العمل | 3 |
| | | | | | تساهم نظم المعلومات في زيادة المواظبة على الدوام اليومي | 4 |
| | | | | | تساعد العاملين في المشاركة في طرح أفكار جديدة | 5 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|
| | | | | تساعد العاملين في اكتساب مهارات حل المشكلات | 6 |
| | | | | تساعد العاملين على انجاز ما هو مطلوب منهم | 7 |
| | | | | تؤدي إلى سرعة انجاز العمل وفقا لمعايير الجودة المطلوبة | 8 |
| | | | | تهيئ للاستعداد الكافي لتحمل المسؤولية | 9 |
| | | | | تساعد العاملين على زيادة الرغبة للتعاون مع زملاء العمل | 10 |
| | | | | توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل والمؤسسة | 11 |
| | | | | تؤدي إلى زيادة سرعة الملاحظة والفهم | 12 |
| | | | | تساهم في تطوير الأداء وتنمية المهارات | 13 |
| | | | | تساعد في تنمية مهارات التواصل الجيد مع الآخرين | 14 |
| | | | | تزيد من قدرة العاملين في الاعتماد على النفس | 15 |
| | | | | تساعد في تحسين فعالية الأداء بشكل عام | 16 |
| | | | | توفر جو من المنافسة في الأداء بين الزملاء | 17 |