



## جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثره في كفاءة الأداء الإداري لدى العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

إعداد

د. دانه يوسف محمد الصانع

مدرب متخصص (ج) نظم معلومات إدارية

كلية الدراسات التجارية

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

hdm96157@gmail.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة- جامعة دمياط

المجلد السادس - العدد الثاني - الجزء الثالث - يوليو ٢٠٢٥

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

الفلاح، هيا حمد (٢٠٢٥). جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثره في كفاءة الأداء الإداري لدى العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٦(٢)٣، ٣٠٣-٣٣٠.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg>

## جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثره في كفاءة الأداء الإداري لدى العاملين

### باليئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت

د. دانه يوسف محمد الصانع

#### مستخلص

هدف البحث الحالي إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق جودة نظم المعلومات الإدارية ومستوى كفاءة الأداء الإداري، والكشف عن أثر تطبيق جودة نظم المعلومات الإدارية على مستوى كفاءة الأداء الإداري لدى الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وتم توزيع استبيان تطبيق جودة نظم المعلومات الإدارية، واستبيان كفاءة الأداء الإداري الذي أعدته الباحثة، على عينة تكونت من (٦٠) إداري من الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وتوصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين تطبيق جودة نظم المعلومات الإدارية ومستوى كفاءة الأداء الإداري، كما أنه يوجد تأثير معنوي لتطبيق جودة نظم المعلومات الإدارية على مستوى كفاءة الأداء الإداري لدى الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، واختتمت البحث بمجموعة من التوصيات.

**الكلمات المفتاحية:** تطبيق جودة نظم المعلومات الإدارية، كفاءة الأداء الإداري

#### مقدمة:

انتشرت نظم المعلومات الإدارية في العالم بشكل كبير وأن نجاح نظم المعلومات الإدارية قد أصبح عاملاً حرجاً لنجاح المنظمات، وعليه فقد تزايدت الضغوط على نظم المعلومات الإدارية لتزويد المستخدمين لهذه النظم بالخدمات الأساسية الكافية والتحقيق ذلك لا بد من أن تقوم المنظمة بعمل تقييم الجودة، وتحسين نظم المعلومات المستخدمة وحتى تستفيد المنظمة والعاملين فيها من التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات، وما يتطلب ذلك من الاستمرار في تطوير نظم المعلومات الإدارية يجب عليها أن تعمل على تطوير أنشطتها ووظائفها وترفع من مستوى أدائها الوظيفي، وذلك من أجل استيعاب والاستفادة من التطور الذي يصيب نظم المعلومات الإدارية (الضمور، ٢٠١٢، ٨٠)؛ وتسعى الكثير من المؤسسات وخاصة المؤسسات التربوية إلى تبني نظم المعلومات الإدارية على أساس أنها تشكل عاملاً مهماً وأساسياً في نجاح تلك المؤسسات، ومن ثم تحقيقها لأهدافها المختلفة، فضلاً عن كونها قد تسهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في تلك المؤسسات، كما أن بعض المؤسسات تحرص على أن تكون أنظمة المعلومات التي تتبناها ذات جودة عالية، اعتقاداً منها بأن جودة نظم المعلومات الإدارية قد يؤثر في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها، ولأن نظم المعلومات الإدارية مستحدثة ولا زالت في بداية عهدها في معظم المؤسسات ولم تصل إلى مستوى الجودة المطلوبة (خليل، ٢٠٢٣، ١٦٦٥).

تُعد كفاءة الأداء الإداري عاملاً حاسماً في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع مستوى الإنتاجية. حيث يُعرف الأداء الإداري الكفاء بقدرته على توظيف الموارد المتاحة بطريقة فعالة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة (Al-Dmour et al., 2021)؛ من جهة أخرى، تُساهم جودة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الكفاءة الإدارية من خلال توفير بيانات دقيقة ومحدثة تسهم في دعم اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء الإدارية (Laudon & Laudon, 2020). فالنظم ذات الجودة العالية تُسهم في تحسين التنسيق بين الإدارات وتعزيز الشفافية والسرعة في أداء المهام الإدارية، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء العام للمؤسسة. وأظهرت الدراسات أن الاستثمار في تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية يُعزز من قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Nguyen et al., 2019).

إن مساهمة نظم المعلومات في أعمال ونشاطات المنظمات وتحسين كفاءة أداء العاملين وتحقيق الأهداف تعتمد بشكل رئيسي على مدى جودة هذه النظم، وذلك من حيث توفر مجموعة من الخصائص، حيث إن توفر تلك الخصائص تمكن النظام من تقديم المعلومات وفقاً لاعتبارات التوقيت المناسب والجودة المطلوبة، إضافة إلى التكلفة المعقولة والمرونة اللازمة، وكل ذلك ضروري لنجاح المنظمات، أما إذا كانت جودة نظام المعلومات ضعيفة أو أقل من المستوى المطلوب، فإن ذلك سيوقع الإدارة والمستخدمين في مشكلات عديدة، ويتم قياس جودة النظام من خلال تسع مزايا هي سهولة الاستخدام، سهولة التعلم، متطلبات المستخدم ميزات النظام، دقة النظام المرونة التطور التكاملي، والتخصيص. ويقدر توفر هذه الخصائص في نظم المعلومات الإدارية يتحقق مستوى الجودة فيها، ولذلك تعرف جودة نظم المعلومات الإدارية بأنها الخصائص المرغوبة لنظام المعلومات على سبيل المثال سهولة الاستخدام، مرونة النظام، موثوقية النظام، سهولة التعلم والتطور وزمن الاستجابة (عايض، ٢٠١٧، ٥؛ خليل، ٢٠٢٤، ١٦٧٣).

ويتبين مما سبق أن نظم المعلومات الإدارية أحد الركائز الأساسية في دعم العمليات الإدارية واتخاذ القرارات الاستراتيجية داخل المؤسسات، حيث تساهم بشكل مباشر في تعزيز الكفاءة والفعالية التشغيلية. وفي سياق الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعاملين والطلبة على حدٍ سواء. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير جودة تطبيق هذه النظم على الأداء الإداري للعاملين بالهيئة، انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لتوظيف التقنيات الحديثة في تحقيق التنمية المؤسسية.

### مشكلة البحث:

أصبحت جودة نظم المعلومات الإدارية محوراً أساسياً في تحقيق كفاءة الأداء الإداري، خاصةً في المؤسسات التعليمية والتدريبية التي تسعى للارتقاء بمخرجاتها وتحقيق أهدافها بفعالية. يهدف هذا البحث إلى دراسة جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثرها على كفاءة الأداء الإداري لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت. حيث تُعد الهيئة من المؤسسات الرائدة التي تتطلب تكاملاً بين التقنيات الحديثة والمهارات الإدارية لضمان تقديم خدمات متميزة ومواكبة للتطورات التقنية والإدارية. ويسعى البحث إلى تقييم مدى جودة تطبيق هذه النظم، وتحليل تأثيرها في تحسين الأداء الإداري من خلال تسليط الضوء على التحديات والفرص التي تواجه العاملين في هذا المجال.

تعد كفاءة الأداء الإداري حجر الزاوية في نجاح المؤسسات بمختلف مجالاتها، إذ تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. وقد أكدت الدراسات السابقة على أهمية تطوير كفاءة الأداء الإداري من خلال تحسين عمليات الاتصال (أدم، ٢٠١٥)، وتبني أساليب القيادة الإبداعية التي تسهم في رفع الأداء التنظيمي (شنان، ٢٠٢١). كما أبرزت دراسة أحمد (٢٠٢١) أثر تطبيق معايير الجودة على تعزيز الكفاءة الإدارية، مما ينعكس إيجابيًا على رضا العملاء وتحقيق الاستدامة المؤسسية. ومن جانب آخر، أوضحت دراستنا هادي (٢٠٢٣) وشابا (٢٠٢٣) الحاجة إلى تطوير برامج تدريبية لمديري الموهبة الرياضية لرفع مستوى أدائهم، فيما بينت دراسة الكيلاني وإبراهيم (٢٠٢٣) العلاقة الوثيقة بين كفاءة الأداء الإداري وفعالية نظام الرقابة في المؤسسات المصرفية. وأخيرًا، شددت دراسة أبو عميرة وآخرون (٢٠٢٤) على أهمية التدريب الرقمي في تعزيز كفاءة القيادات التعليمية وتحسين الأداء الإداري في المؤسسات التربوية. وبناءً على هذه الدراسات، يتضح أن تحسين كفاءة الأداء الإداري ليس مجرد هدف مؤسسي، بل هو عملية مستمرة تتطلب استراتيجيات متكاملة تشمل التدريب، القيادة الفعالة، الجودة، والرقابة لضمان تحقيق الأداء الأمثل.

ومن أهم عوامل تعزيز كفاءة المؤسسات ورفع مستوى أدائها الوظيفي هي الاهتمام بجودة نظم المعلومات الإدارية، حيث أكدت العديد من الدراسات أهميتها وتأثيرها المباشر وغير المباشر على الأداء المؤسسي. فقد توصلت دراسة البشاشة (٢٠٠٥) ودراسة الضمور والمصاروة (٢٠١٢) إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورفع الأداء الوظيفي، وهو ما أكدته أيضاً دراسة خليل (٢٠٢٣) في سياق مؤسسات التعليم العالي. كما أشارت دراسة درويش (٢٠١٥) إلى دور هذه النظم في تحسين العمليات الإدارية ومعالجة التحديات التي تواجهها، بينما ركزت دراسة أحمد (٢٠١٩) على أثرها في تحسين كفاءة سوق الأوراق المالية. من ناحية أخرى، أبرزت دراسة بلل وأحمد (٢٠١٨) أهمية رضا المستخدمين في تعزيز العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية والإبداع التكنولوجي، وهو ما دعمته أيضاً دراسة أدم وأبو نصيب وأحمد (٢٠٢١) من خلال التأكيد على دور التمكين النفسي للمستخدمين في تحسين رضاهم عن هذه النظم. بناءً على ذلك، يتضح أن تحسين جودة نظم المعلومات الإدارية يسهم في تطوير الأداء المؤسسي، وتعزيز الإبداع، وتحسين كفاءة العمليات الإدارية والمالية، مما يبرز أهمية البحث المستمر في هذا المجال لضمان تحقيق أقصى استفادة من تطبيق جودة نظم المعلومات في مختلف القطاعات. وبناءً على ما سبق يمكن إبراز مشكلة البحث الحالي من خلال الأسئلة التالية.

### أسئلة البحث:

- ١- ما العلاقة بين جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى كفاءة الأداء الإداري لدى الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟
- ٢- ما أثر جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى كفاءة الأداء الإداري لدى الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت؟

### أهداف البحث:

يستهدف البحث الحالي التعرف على:

- ١- العلاقة بين جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى كفاءة الأداء الإداري لدى الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- ٢- أثر جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى كفاءة الأداء الإداري لدى الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

### أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالي في أنه يساهم فيما يلي:

- ١- يساهم البحث في توضيح دور جودة نظم المعلومات الإدارية، مثل دقة البيانات وسهولة الاستخدام، في تحسين كفاءة الأداء الإداري.
  - ٢- يركز البحث على دراسة واقع نظم المعلومات الإدارية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والتحديات التي تواجهها.
  - ٣- يمكن للبحث أن يساهم في توفير نظم المعلومات الإدارية في دعم كفاءة الأداء الإداري للعاملين، من خلال استكشاف تأثير جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية.
  - ٤- يعزز البحث تطبيق أحدث التقنيات في نظم المعلومات الإدارية، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.
- يؤكد البحث الحالي دور الأداء الإداري الناتج عن جودة نظم المعلومات في دعم العمليات التعليمية والتدريبية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة للطلاب والمتدربين.
- ٥- يساعد البحث في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتطوير نظم المعلومات الإدارية وتحقيق أقصى استفادة منها في تحسين الأداء الإداري.

### مفاهيم البحث:

#### ١- جودة نظم المعلومات الإدارية: The Quality of Management Information Systems

يمكن تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة الخصائص أو الحالة المثالية التي يجب أن توجد بها نظم المعلومات الإدارية في معهد العبر العالي للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات والمتمثلة في الأبعاد التالية: البعد المادي، والسرعة، والدقة والمرونة، والموثوقية، والملاءمة، والبساطة، وأمن المعلومات (خليل، ٢٠٢٤، ١٦٦٩).

#### ٢- كفاءة الأداء الإداري: Efficiency of Administrative Performance

ويعرف الباحث إجرائياً كفاءة الأداء الإداري بأنها "مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول ومدى مطابقته مع المواصفات الكمية والنوعية للإنتاج؛ كما أنه مفهوم شامل لا يتعلق فقط بإنجاز المهام الممثلة للعمل الوظيفي، وإنما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها متطلبات الوظيفة وبهذا يكون الأداء مؤشر للفاعلية والكفاءة معا والتي تطمح الإدارة لتحقيقها في أي منظمة نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح".

## إطار نظري:

### أولاً: جودة نظم المعلومات الإدارية: The Quality of Management Information Systems

نظراً لأهمية المعلومات في حياة المنظمات المعاصرة والاتجاه نحو نظم المعلومات الإدارية ودراسة عوامل الجودة فيه لضمان تدفق المعلومات من المنظمات والبيها بالشكل والكمية المناسبة والوقت المناسب والجودة الملائمة ، لأنه الضروري التأكيد من جودة وقيمة مخرجاته والتي بدورها تساعد على خلق ما يسمى بالأبداع حيث تعتمد المنظمات في عصرنا الحالي على الإبداع لما له من دور هام وأساسي، وتزيد أهميته في القطاع الخاص لأنه مبني على الابتكار والتجديد في بيئة تتسم بالمنافسة والسعي لتقديم الأفضل الملاحظ من واقع الدراسات السابقة انه ركزت على مناقشة متغيرات متعددة حيث تناولت الجودة في نظم المعلومات الادرية من حيث جودة الخدمة فقط من خلال ابعاد الملموسية والموثوقية والتأكدية، ومن حيث المرونة والسهولة وتصميم النظام والنزاهة وسرعة الوصول وتناولت ابعاد جودة البرمجيات وجودة المنتج ومن حيث جودة المعلومة حيث اشارة الي ابعاد الجودة من خلال خصائص المعلومة كالدقة وشمولية والوضوح والمرونة (بلل، ٢٠١٨، ٥٦، Lin & Wang, 2017).

كما تعرف جودة معلومات النظام انها خصائص جودة المعلومات؛ حيث يجب أن تكون متاحة، وحديثة، وذات علاقة بالموضوع الممثلة له، وأن تكون دقيقة، وأن تكون بالشكل المناسب، وقابلة للفهم، وأيضاً هي خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات، وسهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم، والمرونة والتكامل مع الأنظمة الأخرى وأن تكون كافية بالدرجة التي يستطيع النظام الوفاء باحتياجات المستخدمين (آدم، وابو نصيب، ٢٠٢١، ٢٤٣). كما يمكن تعريفها إجرائياً بأنها مجموعة القوانين والأنظمة والتعليمات والإجراءات والأجهزة التي يمكن من خلالها تزويد العاملين بالمعلومات ضمن مجموعة من الأسس والمعايير (العنزي، ٢٠١٦، ٤٦٤).

و عرف (رومي وصلاح، ٢٠١٢، ١٤٢ ~ 8; Mamary, Shamsuddin & Aziati, 2014) جودة النظام بأنه "خصائص النظام المتمثلة بالثقة بنظام المعلومات وسهولة التعلم، وسهولة الاستخدام، وقابلية التحكم بواجهة المستخدم والمرونة، والتكامل مع الأنظمة الأخرى".

### نظم المعلومات الإدارية: Management Information Systems

تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة يقوم على الإفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات لتيسير عملية اتخاذ القرار وذلك من خلال تغير أشكال وسبل تقديم الخدمات والمعلومات من الأسلوب الروتيني إلى أسلوب يدار بواسطة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت؛ من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء العمل الإداري (داليا يوسف، ٢٠٢١، ٢٦).

أما المعلومات كما أشار سيد تغلب (٢٠١٠) فهي: "البيانات التي تم بناؤها وصياغتها، لتعطي بعض المعاني لمتلقيها حول مشكلة خاصة أو موضوع محدد والمعلومات رسالة تم فهمها من قبل المستلم والتي غيرت من الأساس المعرفي له". وتعرف بأنها: بيانات منظمة ومعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها. وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين، فالمعلومات تخبر المستخدم بشيء ما لا يعرفه، أو لا يمكن توقعه". وكذلك يمكن تعريف المعلومات بأنها: عبارة عن بيانات تم معالجتها وبالتالي تحويلها إلى صيغة ذات معنى وذات مدلولات تساعد صناع القرار في اتخاذ إجراء وقرار معين"

## أنواع نظم المعلومات:

- ١- **نظم الدورة المفتوحة والدورة المغلقة:** لا تستطيع كل النظم مراقبة عملياتها الخاصة بها، فيسمى النظام دون عناصر آلية تحكم، ودورة تغذية مرتجعة، وهدف نظام الدورة المفتوحة مثل المدفأة الكهربائية التي توصل بالتيار الكهربائي، وتوفر الحرارة طول فترة توصيل الكهرباء حتى يتم قطعه عنها ولا توجد أي وسيلة هنا للتحكم في المخرجات. ويسمى النظام الذي به ثلاثة عناصر أهداف، وآلية تحكم، ودورة تغذية مرتجعة، نظام دورة مغلقة (ماجدة إبراهيم ومحمد أبو حجل، ٢٠١٦، ٢٤).
- ٢- **النظم المفتوحة والنظم المغلقة:** يسمى النظام المتصل ببيئة عن طريق تدفق الموارد نظاماً مفتوحاً، ويحصل نظام التدفئة على مدخلاته من شركة الكهرباء وبنفس المنطق. والنظام غير المتصل ببيئته يكون نظاماً مغلقاً ويوجد النظام المغلق في مواقف العمل التي يكون التحكم محكماً فيها، والنظام الفرعي هو ببساطة نظاماً في نظام آخر، وهذا يعني أن النظم توجد على أكثر من نظام واحد.
- ٣- **النظام العملاق الرئيسي:** بالرغم من عدم استخدام المصطلح نظام عملاق رئيسي بصورة معتادة، فتوجد مثل هذه النظم، عندما يكون النظام الأكبر نظاماً عملاقاً رئيسياً) مثال ذلك، تكون حكومة المدينة نظاماً عملاقاً كما أنها جزء نظام أكبر حكومة الولاية. وتكون حكومة الولاية نظاماً رئيسياً لحكومة المدينة كما تكون نظاماً فرعياً لحكومة الولايات المتحدة كلها (خالد الحديني، ٢٠١٧، ٩٤).

## خصائص جودة نظم المعلومات الإدارية:

- (١) **السرعة:** يعد الحصول على المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير عاملاً مهماً في جودة نظم المعلومات الإدارية، "لأن التأخير في الحصول على المعلومات يؤثر في فائدتها ويقال من أهميتها حتى لو كانت بمستوى جودة عال. وتعني السرعة زمن استجابة النظام أي طول الوقت أو الفترة التي يأخذها النظام ليستجيب لتعليمات وأوامر المستخدم في معالجة الطلبات المدخلة إلى النظام فكلما طال زمن الاستجابة قلت درجة رضا المستخدمين عن النظام.
- (٢) **الدقة:** وتعني أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء والتحيز لأن عدم توفر الدقة فيها قد تنتج عنها قرارات غير صحيحة وغير كفاءة حيث تشير جودة المعلومات إلى دقتها في تصوير الواقع كما هو، فالمعلومات ذات الجودة العالية هي الأكثر دقة وكلما كانت دقيقة كان مستوى جودتها عالياً.
- (٣) **المرونة:** يجب أن يتصف النظام بالقدرة على التكيف والاستجابة للتغيرات في الظروف البيئية ونمط التكنولوجيا السائد في بيئة العمل والقدرة على التكيف للتشغيل في الظروف الاستثنائية دون الحاجة إلى إجراء تغييرات جوهرية شاملة في العمل.
- (٤) **الموثوقية (الاعتمادية):** تشير الموثوقية إلى قدرة النظام ونجاح على تحقيقه لأهدافه التي صمم من أجلها خلال فترة زمنية محددة، كما تشير إلى مقدرة هذا النظام لتلبية متطلبات واحتياجات المستخدمين والمستخدمين بصورة كاملة.

(٥) **الملاءمة:** يقصد بالملاءمة أن يسمح النظام للمستخدمين بالحصول على المعلومات التي تلي حاجاتهم بالكيفية المناسبة وبطرق وأشكال مختلفة تتناسب مع جميع المستخدمين وحاجات المنشأة، وأن يستطيع نظام المعلومات الإدارية تقديم المعلومة المرغوب فيها فقط واستبعاد المعلومات الثانوية أو غير الضرورية.

(٦) البساطة وسهولة الفهم: ينبغي أن يكون نظام المعلومات الإدارية بسيطاً وسهلاً للفهم، ليتمكن العاملون من استخدامه دون الحاجة إلى مهارات عالية في الحاسوب أو الحاجة إلى دورات تدريبية خاصة، كما تشير هذه الخاصية إلى "ضرورة أن تكون المعلومات المقدمة لمستخدميها مفهومة من قبلهم لسهولة تعلم استخدام النظام، واستخدامه بشكل صحيح.

(٧) أمن البيانات والمعلومات: يقصد بأمن البيانات والمعلومات حماية التجهيزات الحاسوبية وغير الحاسوبية والبيانات والمعلومات من الأخطار، فهي مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدمها المنظمة للمحافظة على المعلومات وسريتها، سواء من الأخطار الداخلية أو الخارجية كالحفاظ عليها من السرقة والتلاعب والاختراق أو الإتلاف غير المشروع (أل راد، ٢٠١٢، ٢٢٨؛ العايضي، ٢٠١٧، ٦؛ جبار، ٢٠٠٩، ٥٩؛ Mamary et al, 2013m 260; Dixm Finlay& Abowd, 2014, 8).

#### أهمية جودة نظم المعلومات الإدارية:

تعود أهمية جودة نظم المعلومات الإدارية لما لها من تأثير في أداء العاملين على النظام نفسه، حيث إن جودة نظم المعلومات الإدارية قد يكون لها تأثيراً في كل من سرعة وجودة وكمية الإنجاز لدى العاملين بالإضافة إلى دورها الفعال في عملية صنع واتخاذ القرارات، وكل ذلك يؤثر في نهاية المطاف في تحقيق أهداف المنظمة. كما تبرز أهمية جودة نظم المعلومات الإدارية من خلال جودة مخرجاتها أي أن جودة المعلومات التي تقدمها للمستفيد من حيث دقتها وموثوقيتها وملاءمتها لاتخاذ القرار تؤثر في جودة المخرجات أو النتائج (عايض، ٢٠١٧، ٥؛ خليل، ٢٠٢٤، ١٦٧٣).

#### كفاءة الأداء الإداري:

#### مفهوم أداء العاملين:

تعددت الاتجاهات في تفسير مفهوم أداء العاملين، وتتضمن أنه يجسد مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول ومدى مطابقته مع المواصفات الكمية والنوعية للإنتاج. ويشير البعض إلى أنه مفهوم شامل لا يتعلق فقط بإنجاز المهام المكونة لوظيفته إنما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها متطلبات الوظيفة وبهذا يكون الأداء مؤشر للفاعلية والكفاءة معا والتي تظمح الإدارة، كما تتضمن تفسيرات أخرى النقاط التالية (بن البار، ٢٠٢١، ٧٨):

- ١- نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح.
- ٢- درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية.
- ٣- الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال، ومن خلال ما سبق ينظر إلى أداء العاملين على أنه نشاط يجسد مدى كفاءة وفعالية الأداء للقيام بالعمل المطلوب ودرجة بلوغهم تحقيق الأهداف المخططة بنجاح.

وتعرف أيضاً كفاءة الأداء الإداري بأنه مدى قدرة الموظفين والإدارة على تنفيذ المهام الإدارية بفعالية من خلال تحقيق الأهداف المحددة باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد وفي الوقت المناسب، مع الالتزام بالمعايير التنظيمية ومتطلبات الجودة. ويتم تقييم هذه الكفاءة بناءً على مؤشرات مثل الإنتاجية، رضا العملاء

الداخليين والخارجيين، ومستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة. (Hassan, 2020)؛ كما تشير كفاءة الأداء الإداري إلى قدرة العاملين في المؤسسة على تحقيق الأهداف المخططة بفعالية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتقليل الفاقد الزمني والمادي، مع الالتزام بمعايير الجودة والشفافية في تنفيذ المهام الإدارية. ويتم قياس هذه الكفاءة من خلال مؤشرات مثل سرعة الإنجاز، دقة القرارات، رضا المستفيدين، والقدرة على التكيف مع التغيرات التنظيمية (AIDmour et al., 2021).

**أهداف كفاءة الأداء:** تستهدف كفاءة الأداء ما يلي (الكيلاني، ٢٠٢٣، ١٢):

- ١- خفض التكلفة الكلية للتشغيل وتحقيق توفير في وقت تشغيل العاملين والآلات والمعدات وخفض الفاقد في الوقت والجهد والمواد بالمنشأة.
- ٢- زيادة فاعلية وسلامة اتخاذ القرار فيما يختص بالتنظيم والتخطيط وقوة العمل والاتصالات داخل المنشأة.
- ٣- وضع مستوى الجودة وخفض نسبة الحوادث والاقبال من أعطال المعدات وخفض نسبة المعيب من السلع والخدمة المنتجة.
- ٤- تحسين بيئة العمل برفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة التعاون المستمر بينهم وتحقيق الرضا الوظيفي مما ينعكس على زيادة دافعيتهم لأداء العمل.
- ٥- تطبيق تكنولوجيا جديدة مناسبة تؤدي الى رفع كفاءة العمليات وخفض التكلفة وتحسين اداء المنتج.

#### محددات الأداء الإداري:

- ١- الجهد المبذول في العمل: يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء
- ٢- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات والخبرات السابقة التي يتوقف الجهد المبذول عليها.
- ٣- إدراك الفرد الدورة الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس فيها عمله في المنظمة (جلال، ٢٠٠٥، ١٠٧).

#### تنمية كفاءة الأداء الإداري:

هناك ثلاث مداخل لتنمية كفاءة الأداء على النحو التالي (شرف، والفريحي، ٢٠١٩، ٢٥١):

- أ- تحسين الموظف: ويتم ذلك عن طريق التركيز في نواحي القوة لدى الموظف، وتركيز جهود تنمية الاداء في الاستفادة مما لديه من مواهب وتنميتها وعلى جانب آخر فهم العلاقة السببية بين الرغبة والاداء، فما يرغب الموظف بعمله سيؤديه بامتياز ويتم ذلك من خلال ربط العمل بأهدافه الشخصية والسماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون بها أو يبحثون عنها لتوفير الانسجام بين الموظف واهتماماته والعمل المؤدى.

ب- تحسين الوظيفة: وتتمثل في تحديد المهام الضرورية للوظيفة من خلال معرفة مدى ضرورة كل مهمة في العمل خصوصاً أن هناك مهام يتم القيام بها حتى بعد زوال منفعتها وتكرار القيام بمهام خاصة بإدارات أخرى داخل المنظمة بسبب عدم ثقة بعض الأقسام ببعضها، فيجب تحديد الجهة الصحية للقيام بتلك المهمة وإيعاز المهمة لها، بالإضافة إلى تحسين مستوى العمل المقدم من خلال استخدام الآلات والأجهزة بدلاً من الجهد البشري واستخدام أساليب عمل أكثر فاعلية.

ج- تحسين الموقف: ويتم ذلك من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال والمسؤولية وكفاءة التفاعل مع الجهات الأخرى ومع الجمهور المستفيد، بالإضافة إلى إيجاد أسلوب الإشراف المناسب للوقوف على مستوى أداء العاملين.

### دراسات سابقة:

### دراسات تناولت جودة نظم المعلومات الإدارية:

دراسة البشاشة (٢٠٠٥): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية. كما هدفت إلى التعرف على واقع جودة نظم المعلومات الإداري في هذه المؤسسة، ومستوى الأداء الوظيفي. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير استبانته تكون من (٢٨) فقرة لقياس متغيرات الدراسة. وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (٣٠٠) موظف وتم استرجاع (٢٧١) استبانة. وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائي (Spss) للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل الانحدار المتعدد والبيسيط. معامل الارتباط بيرسون وتحليل التباين. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي؛ ووجود أثر هام ذي دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي؛ ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين إزاء جودة نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي).

دراسة الضمور، والمصاروة (٢٠١٢): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم تصوير استبانة تتكون من (٢٦) فقرة لقياس متغيرات الدراسة حيث تم توزيع (٦٠) استبانة على عينة ملائمة من مدراء الدوائر في الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. وقد تم استرجاع (٥٠) استبانة، ولذلك بلغت نسبة الاستجابة ٨٣٪ وقد تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS للقيام بالتحليل الإحصائي لهذه الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي. ووجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

دراسة درويش (٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى التعرف على المشكلات التي تواجه نظم المعلومات في جودة العملية الإدارية، وتقديم إطار عام يساعد على تحقيق مزيد من الفهم لمفهوم نظم المعلومات في جودة العملية الإدارية وأبعاد الرئيسية، وكيفية قياسها بأعلى درجة ممكنة من المصادقية والقبول، ثم إبراز المحددات التي تؤثر على إدراكات مستخدمي نظم المعلومات علي جودة العملية الإدارية المقدمة لهم. وتناولت الدراسة عدة نقاط رئيسية وهي، أولاً: نظم المعلومات ونظم دعم القرار وفيه، النظم وتضمن: مفهوم النظام، تعريف النظام، ثانياً: المعلومات، ثالثاً: نظم المعلومات، رابعاً: تطبيقات نظم المعلومات، خامساً: نظم دعم القرار. واختتمت الدراسة بعرض أهم النتائج ومنها، أوضحت مدى استخدام الحاسب الآلي في المستشفيات محل الدراسة ويتضح من تلك المؤشرات ان المستشفيات يستخدمون الحاسب الآلي في اغلب الأنشطة في حين بعض المستشفيات لا يستخدمون الحاسب الآلي ويستخدمونه في الحالات النادرة. كما أن النسبة الكبيرة من المستشفيات تقوم بحفظ وتسجيل البيانات باستخدام سجلات ورقية أما بالنسبة الأقل تستخدم تسجيل وحفظ البيانات باستخدام وسائط تخزينية حاسوبية.

دراسة العززي (٢٠١٦): هدف البحث إلى التعرف على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم، ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة، وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام، والبالغ عددهم (٤٢) ، ولقد كان من أهم النتائج: موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة، وكان بعد المحتوى أعلاها جودة يليه البعد الشكلي.

دراسة بلل، وأحمد (٢٠١٨): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية المدركة والإبداع التكنولوجي، تم بناء نموذج الدراسة وفضياته اعتماداً على أدبيات الدراسة واستناداً لنموذج النجاح لدابيلون وماكلين. وكذلك تم الاستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقياس الدراسة، تم الاعتماد على العينة العشوائية غير الاحتمالية لجمع بيانات. تم توزيع عدد ٣٨٤ استبانة لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة البيانات الصالحة للتحليل ٨١٪. وكذلك تم الاعتماد على نمذجة المعادلة البنائية (SEM) وفيها استخدم برنامج (Amos) وتم استخدام اختبار ألفا كرو نباخ للاعتمادية واستخدام أسلوب تحليل المسار لأخبار فرضيات الدراسة. وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر مباشر لجودة نظم المعلومات الإدارية على الإبداع التكنولوجي، بينما هنالك أثر إيجابية لجودة نظم المعلومات الإدارية على رضا المستخدمين، وإن رضا لمستخدمين لا يتوسط العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية والإبداع التكنولوجي.

دراسة أحمد (٢٠١٩): هدفت الدراسة إلى التعرف على المشكلات التي تتعلق بعوامل جودة نظم المعلومات الإدارية وتحليل أثرها على تحسين كفاءة سوق الخرطوم للأوراق المالية ومعالجتها. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن توفير سوق الخرطوم للأوراق المالية لنظم المعلومات الإدارية في الوقت المناسب يساعد في تحسين كفاءة السوق، شمولية نظم المعلومات في سوق الخرطوم للأوراق المالية تساعد في تحسين كفاءة السوق. أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بقابلية نظم المعلومات للفهم بما يساعد في ترشيد قرارات الاستثمار، وإجراء المزيد من الأبحاث في مجال جودة نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

دراسة العبيدي والجنابي (٢٠٢٠): هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقات والتأثيرات المباشرة لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في استراتيجيات إدارة الأزمة من خلال تحليل العلاقة والأثر بين هذه المتغيرات. وقدمت الدراسة إحاطة نظرية لأبعاد الدراسة ومتغيراتها، وقد تركزت مشكلة الدراسة حول مدى اعتماد المنظمة المبحوثة على جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ الاستراتيجيات المناسبة لإدارة الأزمات، وتم استخدام استمارة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني من الدراسة، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام مجموعة أساليب إحصائية مناسبة للتحليل، وتم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات ومن أهمها أن نظام المعلومات الإدارية المعتمد في المنظمة المبحوثة له علاقة ارتباط وتأثير معنوية في استراتيجيات إدارة الأزمة.

دراسة بن الباز (٢٠٢١): تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين في مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة، حيث تم تناول أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل نظم المعلومات الإدارية وجودة أداء العاملين. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة المكونة من (٩٤) موظفا والمتمثلة في الإداريين العاملين بمختلف مصالح المديرية محل الدراسة. وبعد اختبار فرضيات الدراسة بواسطة الأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى تدني مستوى اهتمام الإدارة المحلية بتطوير نظم المعلومات الإدارية، وانخفاض مستوى جودة أداء العاملين بها، مما أدى إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين بالمديرية محل الدراسة.

دراسة أدم، وأبو نصيب، وأحمد (٢٠٢١): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التمكين النفسي للمستخدمين على العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين في الشركات العاملة بولاية الخرطوم، تم بناء نموذج الدراسة وفرضياته اعتمادا على أدبيات الدارسة واستنادا لنموذج النجاح لدابلون وماكلين، والاستعانة بالدراسات السابقة في تطوير مقاييس الدراسة والاعتماد على العينة العشوائية غير الاحتمالية (الحصصية) لجمع بيانات تم توزيع عدد (٣٨٤) استبانة لعينة الدراسة حيث بلغت نسبة البيانات الصالحة للتحليل ٨١%. وكذلك تم الاعتماد على نمذجة المعادلة البنائية (SEM) وفيها استخدم برنامج (Amos) واستخدام اختبار ألفا كرنباخ للاعتمادية واستخدام أسلوب تحليل المسار لاختبار فرضيات الدارسة. وقد أوضحت نتائج الدارسة وجود أثر معدل للتمكين النفسي للمستخدمين يدعم العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين.

دراسة خليل (٢٠٢٣): هدف البحث إلى تعرف أثر جودة نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين بأحد مؤسسات التعليم العالي معهد العبور العالي للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم بنائه في ضوء الجانب النظري للبحث إلى جانب الدراسات السابقة بما يحقق أهداف البحث، وتضمن الاستبيان ثلاثة أقسام رئيسة القسم الأول تناول البيانات الشخصية والوظيفية للعاملين، بينما تناول القسم الثاني المتغير المستقل للبحث عبارات تتعلق بجودة نظم المعلومات الإدارية وله ثمانية أبعاد، وأخيراً القسم الثالث وتضمن المتغير التابع للبحث: عبارات تتعلق بالأداء الوظيفي للعاملين وله ثلاثة أبعاد، وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

## تعقيب على المحور الأول:

تتفق الدراسات السابقة على أهمية جودة نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها المباشر أو غير المباشر على تحسين الأداء الوظيفي، جودة العمل، والإبداع التقني في المؤسسات المختلفة. على سبيل المثال، ركزت دراسات مثل البشباششة (٢٠٠٥) والضمور والمصاروة (٢٠١٢) وخليل (٢٠٢٣) على دور الجودة في تعزيز الأداء الوظيفي للعاملين، بينما تناولت دراسات أخرى مثل درويش (٢٠١٥) وأحمد (٢٠١٩) المشكلات التي تواجه نظم المعلومات وأثرها على العمليات الإدارية والأسواق المالية. من جهة أخرى، أظهرت دراسات مثل بلل وأحمد (٢٠١٨) وأدم وأبو نصيب وأحمد (٢٠٢١) أهمية المتغيرات الوسيطة، كرضا المستخدمين والتمكين النفسي، في تعظيم أثر جودة نظم المعلومات على الإبداع والرضا. هذا يبرز فائدة هذه الدراسات في تقديم رؤية شاملة حول تحسين النظم الإدارية من خلال جودة المعلومات، مما يدعم تطوير الأداء المؤسسي والإبداع في قطاعات متعددة.

## ثانياً: دراسات تناولت كفاءة الأداء الإداري:

دراسة أدم (٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى تحليل واختبار ست فرضيات، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: عملية الاتصال ضرورية من أجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، تستخدم في الجامعة الاتصالات للمدح والمكافأة والتأديب للعاملين في المؤسسة، تحريف المعلومات وإخفاء بعض المعلومات عن متخذ القرار، وذلك بتوصيل المعلومات السارة وعدم إيصال المعلومات غير السارة للمدير، تقييم الأداء للعاملين، ورفع الروح المعنوية يخلق شعوراً بالراحة والطمأنينة. أن تشجيع الموظف في تحديد الأهداف يزيد من دافعيته نحو العمل وتحقيق أهدافه المتفق عليها. تدريب جميع الموارد البشرية على استخدام التقنيات وجعلها واقعاً ملموساً من خلال تبني سياسات حديثة للاتصال تكون مواكبة للتطور التقني وتتم عبر قراءة جيدة للواقع والمستقبل في ظل أهمية الاتصالات الإلكترونية.

دراسة شنان (٢٠٢١): هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط لسلوكيات القيادة الإدارية في الإبداع التنظيمي ورفع كفاءة الأداء الإداري للمنظمات. ومعرفة تأثير سلوك القيادة ومدى امتلاكها للسلوك الإبداعي على رفع الإبداع التنظيمي ورفع كفاءة الأداء الإداري في المنظمات. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي بالتطبيق على شركة الصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية بمنطقة القصيم، المملكة العربية السعودية. وذلك باستخدام أدوات البحث العلمي مثل الملاحظة والاستبيانات والمقابلات الشخصية إضافة إلى الرجوع إلى سجلات الشركة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القيادة الإدارية في شركة الصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية والإبداع التنظيمي. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القيادة ورفع كفاءة الأداء في الشركة. ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سمات القيادة ورفع كفاءة الأداء في الشركة. قدمت الدراسة عدة توصيات أبرزها أهمية تعزيز السلوك القيادي الناجح في توفير البيئات الملائمة لخلق ثقافة تنظيمية إبداعية عالية المستوى. كما أوصت الدراسة بضرورة خلق مناخ إداري مناسب بحيث يساهم بصورة مباشرة في تحقيق التقارب والانسجام بين العاملين الأمر الذي يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء. إضافة إلى تعزيز السمات الإيجابية لمساعدة العاملين بالشركة على الابتكار والإبداع.

دراسة أحمد (٢٠٢١): هدف البحث إلى دراسة أثر تطبيق معايير الجودة على العملاء مما يساعد على التحسين المستمر وكفاءة الأداء الإداري على بنك النيلين. افترضت الدراسة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الإداري بينك النيلين. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مبدأ القيادة والأداء الإداري بينك النيلين. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز على العميل والأداء الإداري بينك النيلين. أتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، توصل البحث إلى عدة نتائج التزام وتعهد الإدارة العليا في المؤسسة بتنفيذ برنامج الجودة وتدعيمه، وتدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم الجودة الشاملة. توصل البحث إلى عدة توصيات التأكيد من أن إدارات وأقسام المؤسسة قد طورت معايير لقياس مدى مطابقة الخدمات المنتجة لاحتياجات المستفيدين وتعديل المقاييس والأنظمة الإدارية الحالية لقياس درجة تلبية هذه الاحتياجات.

دراسة هادي (٢٠٢٣): هدف البحث إلى بناء مقياس كفاءة مستوى الأداء الإداري لمدراء الموهبة الرياضية بدلالة الموظفين العاملين، والتعرف على مستوى كفاءتهم من وجهة نظر الموظفين العاملين في هذه المراكز، واستعمل الباحثان المنهج الوصفي المسحي لملائمته مع طبيعة مشكلة البحث، وأن مشكلة البحث تمحورت عبر التساؤل التالي؟ وهي مدى كفاءة مستوى الأداء الإداري لمدراء الموهبة الرياضية في النجاح بإدارتهم لمراكز رعاية الموهبة الرياضية، وتم تحديد مجتمع البحث من الموظفين العاملين بمراكز رعاية الموهبة الرياضية والبالغ عددهم (٣٢٩) موظف، وتم اختيار عينة البحث من مجتمع البحث نفسه، وتكون المقياس من (٣٣) عبارة، تم تطبيقه على عينة البحث، وتوصل الباحثان إلى أن مدراء مراكز رعاية الموهبة بمستوى أداء دون المتوسط، وبحاجة إلى برامج تطويرية تساهم في تقويم عمل المدراء، وأن الخطط الاستراتيجية الموضوعية من قبل الوزارة لهذه المراكز يجب أن تأخذ بعين الاعتبار البرامج التطويرية للمدراء والعاملين.

دراسة شابا (٢٠٢٣): هدف البحث إلى بناء مقياس كفاءة مستوى الأداء الإداري لمدراء الموهبة الرياضية بدلالة الموظفين العاملين، والتعرف على مستوى كفاءتهم من وجهة نظر الموظفين العاملين في هذه المراكز، واستعمل الباحثان المنهج الوصفي المسحي لملائمته مع طبيعة مشكلة البحث، وأن مشكلة البحث تمحورت عبر التساؤل التالي؟ وهي مدى كفاءة مستوى الأداء الإداري لمدراء الموهبة الرياضية في النجاح بإدارتهم لمراكز رعاية الموهبة الرياضية، وتم تحديد مجتمع البحث من الموظفين العاملين بمراكز رعاية الموهبة الرياضية والبالغ عددهم (٣٢٩) موظف، وتم اختيار عينة البحث من مجتمع البحث نفسه، وتكون المقياس من (٣٣) عبارة، تم تطبيقه على عينة البحث، وتوصل الباحثان إلى أن مدراء مراكز رعاية الموهبة بمستوى أداء دون المتوسط، وبحاجة إلى برامج تطويرية تساهم في تقويم عمل المدراء، وأن الخطط الاستراتيجية الموضوعية من قبل الوزارة لهذه المراكز يجب أن تأخذ بعين الاعتبار البرامج التطويرية للمدراء والعاملين.

دراسة الكيلاني وإبراهيم (٢٠٢٣): هدفت الدراسة إلى بيان أثر كفاءة الأداء الإداري في كفاية نظام الرقابة، من خلال دراسة ميدانية على عينة من المصارف، وتبرز أهمية الدراسة في الاستفادة من نتائج الدراسة بشكل كبير من قبل قطاع المصارف من خلال التعرف على أثر كفاءة الأداء الإداري في كفاية نظام الرقابة. وتكون مجتمع الدراسة من المصارف (الرافدين، الرشيد) في العراق، وتتكون عينة الدراسة من عينة بسيطة من المدراء ورؤساء الأقسام والوحدات في مصرفي الرافدين، والرشيد والتي بلغت ١٤٠

مفردة، باستخدام العينة القصدية. وقد تم تصميم استبيان خاص بمتغيرات الدراسة، وتم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وبعد تجميعه تم إدخال المعلومات إلى البرنامج الإحصائي، وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة حيث توصلت إلى انه: - هناك تأثير معنوي على مستوى ( $\alpha=0.05$ ) ، بين فعالية الأداء الإداري وجوانب نظام الرقابة الداخلية في البنوك العراقية. - هناك تأثير معنوي على مستوى ( $\alpha=0.05$ ) ، بين الكفاءة في الإدارة والبيئة الرقابية للمصارف العراقية. - هناك تأثير معنوي على مستوى ( $\alpha=0.05$ ) ، بين الكفاءة في أداء الواجبات الإدارية والأنشطة الرقابية في البنوك العراقية. - هناك تأثير معنوي على مستوى ( $\alpha=0.05$ ) ، بين كفاءة العمل الإداري وتقييم المخاطر في البنوك العراقية. - هناك تأثير معنوي على مستوى ( $\alpha=0.05$ ) ، تبين وجود علاقة بين كفاءة الأداء الإداري وبين المعلومات والاتصالات في البنوك العراقية. - هناك تأثير معنوي على مستوى ( $\alpha=0.05$ ) ، وهو يربط بين الكفاءة في الأداء الإداري والمراقبة والرقابة في البنوك العراقية.

دراسة أبو عميرة، ومصطفى، وكامل (٢٠٢٤): هدف البحث الحالي إلى التوصل إلى متطلبات ومقترحات لتحقيق كفاءة الأداء الإداري للقيادات التعليمية بالفيوم على ضوء منظومة التدريب الرقمي من خلال الأسس النظرية للتدريب الرقمي بالمؤسسات التعليمية كما جاء في الأدبيات الإدارية والتربوية المعاصرة الإطار النظري للقيادة التعليمية والتربوية بالإدارات التعليمية في ضوء الأدبيات الإدارية والتربوية المعاصرة ما التحديات والصعوبات التي تواجه القيادة التربوية في تحقيق الأداء الإداري المتميز في ظل منظومة التدريب الرقمي. دور التدريب الرقمي في تنمية الأداء الإداري للقيادة التعليمية المتطلبات والمقترحات لتحقيق كفاءة الأداء الإداري للقيادات التعليمية بالفيوم وفق منظومة التدريب الرقمي الاهتمام بالتدريب الكافي من خلال الإدارة التعليمية للمدرسين عمل منافسات سنوية لاختيار القائد المثالي على مستوى الإدارات والمدارس توفر الإدارة التعليمية البرامج التدريبية الكافية لتطوير أداء القادة والمديرين توفير فرص تدريبية للقيادات التربوية، وهي تدريب القادة علي استخدام تكنولوجيا حديثة لتحسين مستوي أدائهم، تفعيل وحدة المعلومات بالمدرسة والإدارة التعليمية.

### تعقيب على المحور الثاني:

تجمع الدراسات المذكورة بين الاهتمام بتحليل كفاءة الأداء الإداري ودراسة العوامل المؤثرة فيه من زوايا متعددة. ركزت دراسات مثل هادي (٢٠٢٣)، وشابا (٢٠٢٣) على بناء مقاييس لتقييم كفاءة الأداء الإداري، خصوصًا في مجالات الموهبة الرياضية، مستندة إلى آراء العاملين في هذه المراكز. أما دراسة شنان (٢٠٢١)، فقد تناولت الدور الوسيط للقيادة الإدارية في تعزيز الإبداع التنظيمي ورفع الكفاءة الإدارية، مما يبرز أهمية السلوك القيادي في تحسين الأداء. من جهة أخرى، أظهرت دراسة أحمد (٢٠٢١) أثر تطبيق معايير الجودة على العملاء ودورها في تعزيز كفاءة الأداء الإداري، فيما ناقشت دراسة الكيلاني وإبراهيم (٢٠٢٣) العلاقة بين كفاءة الأداء الإداري وكفاية نظام الرقابة. أخيرًا، قدمت دراسة آدم (٢٠١٥) منهجية متكاملة لتحليل واختبار فرضياتها باستخدام أساليب متنوعة كالوصفي التحليلي والاستقرائي. توفر هذه الدراسات مجتمعة رؤية شمولية حول العوامل التي تؤثر على الأداء الإداري وطرق قياسه وتحسينه، مع التركيز على القيادة، الجودة، والرقابة.

### فروض البحث: يسعى البحث الحالي للكشف عن صحة الفروض التالية:

- ١- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية، وكفاءة الأداء الاداري لدى بعض الاداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.
- ٢- يوجد تأثير معنوي لجودة تطبيق نظم المعلومات الادارية على مستوى كفاءة الأداء الاداري لدى بعض الاداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

### منهج البحث:

استعانت الباحثة بالمنهج الوصفي التحليلي بهدف دراسة جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثره في كفاءة الأداء الإداري لدى العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وذلك لملائمة المنهج الوصفي التحليلي لأهداف وإجراءات البحث الحالي.

### مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث الحالي في السادة العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وتكونت عينة البحث من (٦٠) اداري من العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

### أدوات الدراسة:

### أولاً: استبيان جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية:

قامت الباحثة بالاطلاع على بعض الدراسات التي تناولت جودة نظم المعلومات الادارية ومنها دراسة أحمد (٢٠١٩)، ودراسة أدم، وأبو نصيب، وأحمد (٢٠٢١)، ودراسة خليل (٢٠٢٣)؛ كما اطلعت الباحثة على الاستبيانات التي استهدفت جودة نظم المعلومات الادارية، وقامت بتحديد مجالات الاستبيان، وصياغة مفرداته، حيث تكون في صورته الأولية من (٤٨) فقرة، موزعة على المجالات التالية (الجانب المادي، والسرعة، والدقة، والمرونة، والموثوقية، والملائمة، والبساطة والهولة، وأمن البيانات والمعلومات). وتم استخدام مقياس تقدير ليكارت الخماسي حيث يتم تصحيح فقرات الاستبيان على النحو التالي تنطبق العبارة بدرجة (كبيرة جدا) = ٥ درجات، كبيرة = ٤ درجات، متوسطة = ٣ درجة، منخفضة = درجتان، منخفضة جدا = درجة واحدة).

وتم عرض الاستبيان على بعض الأساتذة من السادة الخبراء في التخصص، للإبداء بالرأي في مدى سلامة صياغة فقرات الاستبيان، وانتفاء مفرداته للمجالات المكونة له، وتم استبعاد (٤) فقرات وأصبح الاستبيان مكونا من (٤٤) فقرة. موزعه على المجالات كما يمثلها جدول (١)

جدول (١) توزيع فقرات الاستبيان حسب المجال

م	الأبعاد	الفقرات من إلى	عدد الفقرات
١	الجانب المادي	(٦-١)	٦
٢	السرعة	(١٢_٧)	٦
٣	الدقة	(١٧-١٣)	٥
٤	المرونة	(٢٣-١٨)	٦
٥	الموثوقية	(٢٨-٢٤)	٥
٦	الملائمة	(٣٣-٢٩)	٥
٧	البساطة وسهولة الفهم	(٣٩-٣٤)	٦
٨	أمن البيانات والمعلومات	(٤٤-٤٠)	٥

الخصائص السيكو مترية للاستبيان:

#### (١) الاتساق الداخلي:

ولحساب الاتساق الداخلي للاستبيان قامت الباحثة بتطبيقه على عينة بلغت (٣٠) اداري من العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، ثم تم حساب معاملات الارتباط بين كل مفردة من مفردات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال التي تنتمي اليه، و جدول (٢) يوضح معاملات الارتباط.

جدول (٢) معاملات الارتباط بين كل مفردة من مفردات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال التي تنتمي اليه

رقم العبارة	معامل الارتباط						
١	**٠,٥٤١	١٢	**٠,٥٠٢	٢٣	٠,٦١٦	٣٤	**٠,٥٩١
٢	**٠,٧٤٠	١٣	**٠,٥٧٩	٢٤	**٠,٧٣٩	٣٥	**٠,٨٣٨
٣	**٠,٧٠٦	١٤	**٠,٧٥٧	٢٥	**٠,٧٣٩	٣٦	**٠,٦٩٥
٤	**٠,٧٠٢	١٥	**٠,٨٢٢	٢٦	**٠,٨٦٤	٣٧	**٠,٤٤٥
٥	**٠,٦٧٧	١٦	**٠,٨٣٦	٢٧	**٠,٧٢١	٣٨	**٠,٤٢٩
٦	**٠,٦٧٧	١٧	**٠,٦٥٢	٢٨	**٠,٧٨٢	٣٩	**٠,٧٦٨
٧	**٠,٧٥٩	١٨	**٠,٧٣٩	٢٩	**٠,٥٦٩	٤٠	**٠,٥٩٩
٨	**٠,٧٠٥	١٩	**٠,٥٥٦	٣٠	**٠,٨٢٥	٤١	**٠,٥٢٠
٩	**٠,٦٤٢	٢٠	**٠,٦٥٥	٣١	**٠,٨٣٤	٤٢	**٠,٦١٤
١٠	**٠,٥٥٤	٢١	*٠,٤٣٤	٣٢	**٠,٦٩٨	٤٣	**٠,٧٨٨
١١	**٠,٧٣١	٢٢	**٠,٧٠٨	٣٣	**٠,٨٥٥	٤٤	**٠,٧١٧

ويتبين من جدول (٦) أن جميع معاملات الارتباط بين كل مفردة من مفردات الاستبيان والدرجة الكلية دالة إحصائياً، مما يشير إلى أنه يوجد اتساقاً داخلياً لمفردات الاستبيان.

## (٢) صدق الاستبيان:

صدق المقارنة الطرفية: قامت الباحثة بالتحقق من صدق الاستبيان أيضاً بطريقة المقارنة الطرفية، وذلك بحساب الفروق بين الإرباع الأدنى والإرباع الأعلى لرتب درجات العينة على الاستبيان، وجدول (٣) يوضح دلالة الفروق بين الإرباعين الأدنى والأعلى لرتب درجات العينة.

جدول (٣): الفروق بين الإرباع الأدنى والأعلى لرتب درجات العينة على الاستبيان

البيانات	الرباعيات	ن	متوسط الرتب	مجموع الرتب	Z	Sig
الجانب المادي	الأدنى	٨	٤,٥٠	٣٦,٠٠	٣,٣٨٨	٠,٠١
	الأعلى	٨	١٢,٥٠	١٠٠,٠٠		
السرعة	الأدنى	٨	٤,٥٦	٣٦,٥٠	٣,٣٤٣	٠,٠١
	الأعلى	٨	١٢,٤٤	٩٩,٥٠		
الدقة	الأدنى	٨	٤,٥٠	٣٦,٠٠	٣,٣٨٨	٠,٠١
	الأعلى	٨	١٢,٥٠	١٠٠,٠٠		
المرونة	الأدنى	٨	٤,٥٠	٣٦,٠٠	٣,٣٨١	٠,٠١
	الأعلى	٨	١٢,٥٠	١٠٠,٠٠		
الموثوقية	الأدنى	٨	٤,٥٦	٣٦,٥٠	٣,٣٧١	٠,٠١
	الأعلى	٨	١٢,٥٠	١٠٠,٠٠		
الملائمة	الأدنى	٨	٤,٨١	٣٨,٥٠	٣,١٣٨	٠,٠١
	الأعلى	٨	١٢,١٩	٩٧,٥٠		
البساطة وسهولة الفهم	الأدنى	٨	٥,٧٥	٤٦,٠٠	٣,٣٢٤	٠,٠١
	الأعلى	٨	١١,٢٥	٩٠,٠٠		
أمن البيانات والمعلومات	الأدنى	٨	٥,٦٣	٤٥,٠٠	٣,٤٣٢	٠,٠١
	الأعلى	٨	١١,٣٨	٩١,٠٠		
الاستبيان ككل	الأدنى	٨	٤,٥٠	٣٦,٠٠	٣,٣٦٨	٠,٠١
	الأعلى	٨	١٢,٥٠	١٠٠,٠٠		

يتبين من جدول (٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإرباعين الأدنى والأعلى لدرجات العينة على الاستبيان، حيث جميع الفروق بين الإرباعين الأدنى، والأعلى لأبعاد الاستبيان دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاستبيان.

## (٣) ثبات الاستبيان:

للتأكد من ثبات المقياس قامت الباحثة بتطبيق معادلة ألفا كرونباخ، واستخدام طريقة التجزئة النصفية، وجدول (٤) يوضح نتائج التحليل.

جدول (٤) معاملات ثبات الاستبيان

معامل ثبات التجزئة النصفية	معامل ثبات ألفا كرونباخ	البعد
** ٠,٦٧٣	٠,٧٥٧	الجانب المادي
** ٠,٧٦٤	٠,٧٢٥	السرعة
** ٠,٧٩٢	٠,٧٨٣	الدقة
** ٠,٧٤٨	٠,٦٧٧	المرونة
** ٠,٨١٦	٠,٧٨٥	الموثوقية
** ٠,٩٢٣	٠,٨٠٦	الملائمة
** ٠,٨١٤	٠,٦٩١	البساطة وسهولة الفهم
** ٠,٦٠٥	٠,٦٤٢	أمن البيانات والمعلومات
** ٠,٦٠٧	٠,٩١٥	الاستبيان ككل

ويوضح جدول (٤) أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ، وهي معاملات ثبات مرتفعة أكبر من (٠,٦)، ومقبولة لثبات الاستبيان سواء للأبعاد الفرعية أو الاستبيان ككل، كما أن معاملات ثبات التجزئة النصفية جميعها مقبولة مما يشير إلى ثبات الاستبيان وصلاحيته للاستخدام.

#### ثانياً: استبيان كفاءة الأداء الإداري:

قامت الباحثة بالاطلاع على بعض الدراسات التي كفاءة الأداء الإداري تناولت أبو عميرة؛ ومصطفى، وكامل (٢٠٢٤)؛ وهادي (٢٠٢٣) كما اطلعت الباحثة على الاستبيانات التي استهدفت كفاءة الأداء الإداري، وقامت بصياغة مفرداته، حيث تكون في صورته الأولية من (٢٠) فقرة ممثلة كفاءة الأداء الإداري بشكل عام، وتم استخدام مقياس تقدير ليكارت الخماسي حيث يتم تصحيح فقرات الاستبيان على النحو التالي تنطبق العبارة بدرجة (كبيرة جدا) = ٥ درجات، كبيرة = ٤ درجات، متوسطة = ٣ درجة، منخفضة = درجتان، منخفضة جدا = درجة واحدة).

وتم عرض الاستبيان على بعض الأساتذة من السادة الخبراء في التخصص، للإبداء بالرأي في مدى سلامة صياغة فقرات الاستبيان، وتم استبعاد (٢) فقرة، ليصبح الاستبيان في صورته النهائية مكوناً من (١٨) فقرة.

#### الخصائص السيكومترية للاستبيان:

##### (١) الاتساق الداخلي:

ولحساب الاتساق الداخلي للاستبيان قامت الباحثة بتطبيقه على عينة بلغت (٣٠) اداري من العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، ثم تم حساب معاملات الارتباط بين كل مفردة من مفردات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال التي تنتمي اليه، وجدول (٥) يوضح معاملات الارتباط.

جدول (٥)

معاملات الارتباط بين كل مفردة من مفردات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	**٠,٥٧١	٧	**٠,٧٦٦	١٣	**٠,٧٥٤
٢	**٠,٨٣٧	٨	*٠,٧٧١	١٤	*٠,٧١١
٣	**٠,٧١٣	٩	**٠,٨٨١	١٥	**٠,٨٣٣
٤	**٠,٨٥٠	١٠	**٠,٧٨٨	١٦	**٠,٧٢٦
٥	**٠,٦٥١	١١	**٠,٧٥١	١٧	**٠,٨٨٧
٦	**٠,٧٢٩	١٢	**٠,٧٩٤	١٨	**٠,٦٨٨

ويتبين من جدول (٥) أن جميع معاملات الارتباط بين كل مفردة من مفردات الاستبيان والدرجة الكلية دالة إحصائياً، مما يشير إلى أنه يوجد اتساقاً داخلياً لمفردات الاستبيان.

(٢) صدق الاستبيان:

**صدق المقارنة الطرفية:** قامت الباحثة بالتحقق من صدق الاستبيان أيضاً بطريقة المقارنة الطرفية، وذلك بحساب الفروق بين الإرباع الأدنى والإرباع الأعلى لرتب درجات العينة على الاستبيان، و جدول (٦) يوضح دلالة الفروق بين الإرباعين الأدنى والأعلى لرتب درجات العينة.

جدول (٦): الفروق بين الإرباع الأدنى والأعلى لرتب درجات العينة على الاستبيان

البيانات	الرباعيات	ن	متوسط الرتب	مجموع الرتب	Z	مستوى الدلالة
كفاءة الاداء الاداري	الأعلى	٨	٤,٥٠	٣٦,٠٠	٣,٣٩٣	٠,٠١
	الأدنى	٨	١٢,٥٠	١٠٠,٠٠		

يتبين من جدول (٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإرباعين الأدنى والأعلى لدرجات العينة على الاستبيان، حيث جميع الفروق بين الإرباعين الأدنى، والأعلى لأبعاد الاستبيان دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاستبيان.

(٣) ثبات الاستبيان:

للتأكد من ثبات المقياس قامت الباحثة بتطبيق معادلة ألفا كرونباخ، واستخدام طريقة التجزئة النصفية، و جدول (٧) يوضح نتائج التحليل.

جدول (٧) معاملات ثبات الاستبيان

البعد	معامل ثبات ألفا كرونباخ	معامل ثبات التجزئة النصفية
كفاءة الأداء الاداري	٠,٩٥٦	٠,٩٤٩

ويوضح جدول (٧) أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ، وهي معاملات ثبات مرتفعة أكبر من (٠,٦)، ومقبولة لثبات الاستبيان سواء للأبعاد الفرعية أو الاستبيان ككل، كما أن معاملات ثبات التجزئة النصفية جميعها مقبولة مما يشير إلى ثبات الاستبيان وصلاحيته للاستخدام.

### حدود البحث:

**الحدود المكانية:** تمثلت حدود البحث في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

**الحدود البشرية:** تمثلت حدود البحث البشرية في السادة العاملين الإداريين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، واشتملت عينة البحث على (٦٠) اداري من العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

**الحدود الزمانية:** تتمثل الحدود الزمانية للبحث الحالي في النصف الأول من العام الدراسي (٢٠٢٤/٢٠٢٥)، بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

### نتائج البحث:

ينص الفرض الأول على: "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية، وكفاءة الأداء الاداري لدى بعض الاداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت".

قامت الباحثة بالكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية، وكفاءة الأداء الاداري لدى بعض الاداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، باستخدام معادلة بيرسون "Person Correlation" لإيجاد معاملات الارتباط بين المتغيرين، وكانت النتائج كما يوضحها جدول (٨).

جدول (٨): معاملات الارتباط بين متوسطي درجات استبيان جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية، وكفاءة الأداء الاداري

جودة نظم المعلومات الدرجة الكلية	أمن البيانات	البساطة	الملائمة	الموثوقية	المرونة	الدقة	السرعة	الجانب المادي	جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية
**٠,٨٢٩	**٠,٥٢١	**٠,٤١١	**٠,٤٥١	**٠,٣٨٣	**٠,٤٨٧	**٠,٥٨١	**٠,٤٥١	**٠,٦٦٦	كفاءة الأداء الاداري

يتضح من جدول (٨) أن معاملات الارتباط بين مستوى جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية، وكفاءة الأداء الاداري لدى الاداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت جميعها دالة احصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين كفاءة الأداء الاداري ومجالات تطبيق نظم المعلومات الادارية بين (\*\*٠,٣٨٣ - \*\*٠,٦٦٦)، كما أن معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لتطبيق نظم المعلومات الادارية، وكفاءة نظم المعلومات الادارية بلغ (٠,٨٢٩)، وهو معامل ارتباط مرتفع ودال احصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية

عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بين مستوى جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية، وكفاءة الأداء الاداري لدى الاداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

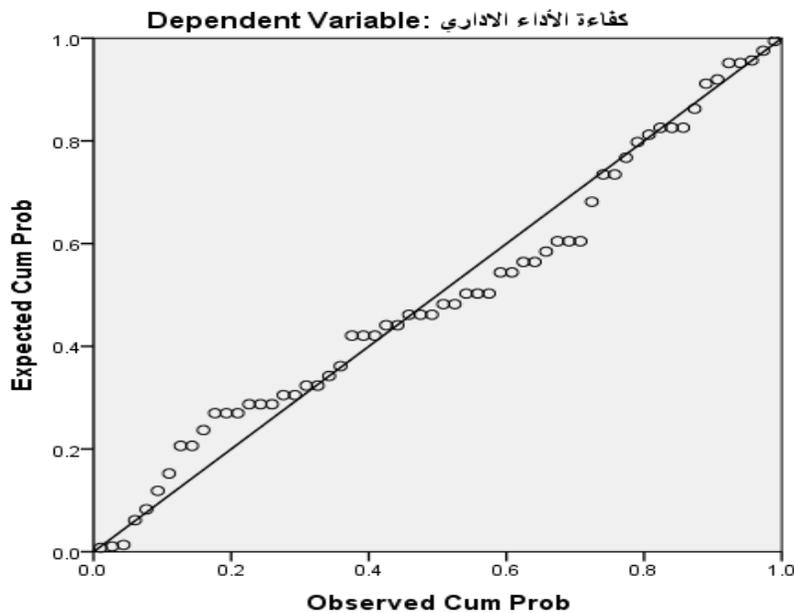
وينص الفرض الثاني على: "يوجد تأثير معنوي لجودة تطبيق نظم المعلومات الادارية على مستوى كفاءة الأداء الاداري لدى بعض الاداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت".

وقامت الباحثة بالكشف عن أثر المتغير المستقل (جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية)، على المتغير التابع (كفاءة الأداء الاداري)، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وجدول (٩) يوضح نتائج التحليل.

جدول (٩) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة تطبيق نظم المعلومات الادارية على كفاءة الأداء الاداري

Sin T	T	B	Sin F	F	R <sup>2</sup>	R
٠,٠٠٠	-١١,٢٧	٠,٨٢	٠,٠٠٠	١٢٧,١٠	٠,٦٨	٠,٨٢

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



شكل (١) يمثل توزيع درجات تحليل الانحدار الخطي البسيط لجودة تطبيق نظم المعلومات الادارية على كفاءة الأداء الاداري

ويتبين من جدول (٩) أن قيمة (F) بلغت (١٠، ١٢٧)، ودالة إحصائياً عند مستوى (٠،٠٠٠)، وقيمة الدلالة أصغر من قيمة (٠،٠١) المعنوية، كما أن قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) للمتغير المفسر (جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية)، بلغ (٠،٦٨) أي أن المتغير المفسر يفسر (٦٨٪) من المتغير التابع (كفاءة الأداء الإداري)، وبلغت قيمة (B) (٠،٨٢) وهي دالة إحصائياً، حيث أن قيمة (T) بلغت (١١،٢٧)، ودالة إحصائياً عند مستوى (٠،٠١) مما يشير إلى أن الانحدار الخطي بين المتغيرين التابع والمستقل معنوي، أي أن هناك أثر معنوي لجودة تطبيق نظم المعلومات على كفاءة الأداء الإداري لدى بعض الإداريين العاملين بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، ويشير ذلك إلى تحقق الفرض الثاني للبحث.

تتفق نتائج البحث مع ما توصلت إليه دراسات عدة مثل دراسة البشاشة (٢٠٠٥) والضمور والمصاروة (٢٠١٢) التي أثبتت وجود علاقة ارتباط قوية بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورفع مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات المختلفة. كما أكدت دراسة خليل (٢٠٢٣) على أن جودة نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً جوهرياً في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسات التعليم العالي.

تدعم الدراسات السابقة النتيجة التي توصل إليها البحث حول التأثير الإيجابي لجودة نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري. على سبيل المثال، تناولت دراسة درويش (٢٠١٥) تأثير نظم المعلومات على جودة العمليات الإدارية، حيث أكدت على ضرورة تطوير هذه النظم لضمان كفاءة أعلى في إدارة المؤسسات. كما أظهرت دراسة بن الياز (٢٠٢١) أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية أدى إلى تحسين جودة الأداء الإداري.

علاوة على ذلك، أكدت دراسة العبيدي والجنابي (٢٠٢٠) أن جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية لها تأثير مباشر على استراتيجيات إدارة الأزمات، مما يشير إلى أن جودة المعلومات تؤثر بشكل حاسم على فعالية وكفاءة الإدارة في مختلف القطاعات. وقدمت دراسة أحمد (٢٠١٩) توصيات بضرورة تحسين جودة نظم المعلومات لضمان اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الإداري.

كما أظهرت نتائج البحث أن كفاءة الأداء الإداري تتأثر بشكل مباشر بجودة نظم المعلومات الإدارية، وهو ما يتفق مع دراسة شنان (٢٠٢١) التي أكدت على دور القيادة الإدارية في تعزيز الأداء والإبداع التنظيمي، حيث يعد السلوك القيادي أحد العوامل المؤثرة في مدى استثمار نظم المعلومات بكفاءة؛ وفي ذات السياق، أظهرت دراسة الكيلاني وإبراهيم (٢٠٢٣) أن كفاءة الأداء الإداري تؤثر على كفاءة نظم الرقابة في المؤسسات المالية، مما يبرز أهمية وجود نظم معلومات دقيقة وحديثة لدعم اتخاذ القرارات الإداري؛ بناءً على ما سبق، يمكن التأكيد على أن جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لا تؤثر فقط على كفاءة الأداء الإداري، وإنما تمتد آثارها إلى مختلف جوانب العمل الإداري، بما يشمل تحسين جودة العمل، دعم اتخاذ القرارات، وتعزيز الإبداع التقني والإداري. وتدعو هذه النتائج إلى ضرورة تبني استراتيجيات متقدمة في تطبيق نظم المعلومات الإدارية بما يضمن تحقيق كفاءة إدارية عالية، ويؤدي في نهاية المطاف إلى رفع مستوى الفاعلية المؤسسية وتحقيق أهداف المؤسسات بفعالية أكبر.

**التوصيات:** توصي الباحثة بناء على النتائج السابقة بالتوصيات التالية:

- ١- تعزيز قدرات العاملين من خلال برامج تدريبية منتظمة تساعدهم على فهم واستخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة عالية.
- ٢- ضرورة تطوير نظم المعلومات الإدارية لتكون أكثر سهولة في الاستخدام، مما يقلل من الوقت والجهد المطلوبين من العاملين، ويسهم في تحسين أدائهم.
- ٣- لضمان فعالية نظم المعلومات الإدارية، ينبغي تحسين البنية التحتية التقنية للمؤسسة بما يشمل شبكات الاتصال، أجهزة الحاسوب، والبرمجيات.
- ٤- دمج نظم المعلومات الإدارية مع العمليات التنظيمية، حيث يجب تطوير آليات لدمج نظم المعلومات الإدارية مع العمليات الإدارية اليومية لضمان تحقيق استفادة كاملة من هذه النظم.
- ٥- دعم الإدارة العليا لتطبيق نظم المعلومات الإدارية بجودة عالية، من خلال توفير الموارد والتمويل اللازمين.
- ٦- تبني تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتطوير نظم المعلومات الإدارية وزيادة كفاءتها.
- ٧- تطوير برامج توعوية للعاملين لزيادة فهمهم لدور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري ورفع كفاءتهم.

**بحوث مقترحة:**

**بناء على ما تقدم من نتائج يقترح الباحث البحوث المستقبلية التالية:**

- ١- دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة اتخاذ القرار الإداري في المؤسسات التعليمية.
- ٢- فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الكفاءة التشغيلية بالمؤسسات الأكاديمية.
- ٣- أثر تبني نظم المعلومات الإدارية الحديثة على تحقيق التميز الإداري في مؤسسات التعليم العالي.
- ٤- دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مؤسسات التعليم التطبيقي.
- ٥- تحديات تطبيق نظم المعلومات الإدارية وأثرها على تحسين الأداء المؤسسي في الهيئات الأكاديمية.
- ٦- إطار مقترح لتحسين جودة تطبيق نظم المعلومات الإدارية لتعزيز الأداء الإداري في قطاع التعليم.
- ٧- العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية ودورها في تعزيز الأداء الإداري.

## المراجع:

- أبو عميرة، محمود أحمد السيد محمد؛ ومصطفى، يوسف عبد المعطي، وكامل، أمال ربيع (٢٠٢٤). متطلبات تحقيق كفاءة الأداء الإداري للقيادات التعليمية بالفيوم على ضوء منظومة التدريب الرقمي. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ١٨ (٩)، ٤٢٧ - ٤٨٠.
- أحمد، زحل الزبير (٢٠١٩). العوامل المؤثرة على جودة نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين كفاءة الأسواق المالية: دراسة ميدانية على سوق الخرطوم للأوراق المالية. مجلة كلية التنمية البشرية، جامعة أم درمان الإسلامية- كلية التنمية البشرية، ٧، ٢٠١ - ٢٠٠.
- أحمد، ندى السر صديق (٢٠٢١). أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كفاءة الأداء الإداري. المجلة العربية للنشر العلمي، مركز البحوث وتطوير الموارد البشرية- رماح، ٣٧، ٤٠٢ - ٤١٩.
- أدم، الأمين محمد؛ أبو نصيب، علافة جبريل؛ أحمد، محمد مختار إبراهيم (٢٠٢١). الدور المعدل للتمكين النفسي للمستخدمين في العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية ورضا المستخدمين: دراسة على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٩ (١)، ٢٤٠ - ٢٦١.
- أدم، منال محمد محمود (٢٠١٥). أثر الاتصالات الإدارية على كفاءة الأداء الإداري: دراسة ميدانية جامعة السودان المفتوحة ٢٠٠٣ - ٢٠١٢. مجلة جامعة السودان، إدارة البحوث والتخطيط والتنمية، ٥ (١)، ١٣٨ - ١٤١.
- البشاشة، سامر عبد المجيد هريم (٢٠٠٥). اثر جودة نظم المعلومات الادارية في رفع مستوى الاداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية : دراسة ميدانية. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، ٤٤ (٦٥)، ٢٦٧ - ٣٠٨.
- بلل، صديق بلل إبراهيم؛ أحمد، الأمين محمد عثمان (٢٠١٨). أثر رضا المستخدمين على العلاقة بين جودة نظم المعلومات الإدارية المدركة والإبداع التكنولوجي: دراسة على عينة من مؤسسات القطاع الخدمي العاملة بولاية الخرطوم. مجلة إدارة الجودة الشاملة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ١٩ (١)، ٥٤ - ٧٢.
- بن الباز، موسى؛ العبد/ لعمارة (٢٠٢١). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة أداء العاملين في مديرية الإدارة المحلية بولاية المسيلة. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، جامعة محمد بن البشير الابراهيمية، ٨ (١)، ٧٤ - ٩١.
- جبار، عبد العظيم دريفش (٢٠٠٩)، قياس جودة خدمة أنظمة المعلومات في جامعة ذي قار باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات، مجلة الإدارة والاقتصاد الناصرية، (٧٥)، ٥٥ - ٨٦.
- جلال، أمال عبيد (٢٠٠٥). أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري رسالة ماجستير، جامعة الاردن.
- خالد محمد الحديني (٢٠١٧). تقييم أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على القطاع الحكومي في مصر: دراسة تطبيقية. مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بني سويف، (٢)، ٨٩ - ١٢٦.

خليل، زياد علي إبراهيم. (٢٠٢٣) جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسات التعليم العالي المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، ٣٧ (٤٨)، ١٦٦٣-١٧٠٩.

داليا طه يوسف (٢٠٢١). متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية (MIS) لتطوير إدارة الموارد البشرية بالإدارات التعليمية بمحافظة المنيا. مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، ٨ (٣٢)، ٧٨-١٣.

رومي، اسماعيل موسى، وصلاح علي محمود (٢٠١٢) ، واقع فعالية نظم المعلومات من وجهة نظر متخذي القرار في جامعة القدس المفتوحة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، (٢٧) ١٣٣ ١٥٨.

سيد جابر تعلق (٢٠١٠). نظم المعلومات الإدارية. عمان، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.

شرف، علي محمد إسماعيل، و الفريحي، سارة بنت عبداللطيف محمد . ( 2019 ) . دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري لقائدات المدارس المتوسطة بمنطقة القصيم من وجهة نظرهن .المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، ٥ (٣)، ٢٤٨ - ٢٧٨ .

الضمور، فيروز مصلح؛ المصاروة، محمد سلامة (٢٠١٢). دور جودة نظم المعلومات الادارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية. مجلة أفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنوفية، ٢٤ (٢)، ٧٧- ١٠١ .

عايش، عبد اللطيف مصلح محمد، والمطاع، محمد احمد محمد (٢٠١٧). جودة نظم المعلومات الإدارية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للإتصالات اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية، ٢٣، ١٣ - ٣٢ .

العبيدي، فاني مشعل؛ الجنابي، كفاح عباس (٢٠٢٠). اثر جودة مخرجات نظم المعلومات الادارية في استراتيجيات ادارة الازمة وفق منظور فاعلية القرار : دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الاسمدة المنطقة الشمالية / بيجي. مجلة تكريت للعلوم الإدارية، ١٦، ٣٣٩ - ٤٢٢ .

العنزي، أمل خلف (٢٠١٦). جودة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في منطقة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، ٧٧، ٤٦١ - ٧٨٣ .

الكيلاني، نجلاء؛ وإبراهيم، لوي نايف (٢٠٢٣). أثر كفاءة الأداء الإداري في كفاية نظام الرقابة الداخلية: دراسة ميدانية على عينة من المصارف العراقية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢١، ١ - ٢٣ .

ماجدة أحمد إبراهيم ومحمد مصطفى أبو حجل (٢٠١٦). أثر نظم المعلومات على أداء العاملين: بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات سوداتل نيالا الفترة ٢٠١٠-٢٠١٥م. رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان الإسلامية، ١-١٤٠ .

---

---

مراد نبيال يونس (٢٠١٢)، خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، (٩٠)، ٢٤١-٢٢٠.

هادي، سولاف حسن (٢٠٢٣). كفاءة مستوى الأداء الإداري لمدراء الموهبة الرياضية بدلالة الموظفين العاملين. *مجلة التربية الرياضية، جامعة بغداد*، (٤)٣٥، ٩٠٥-٩٢٥.

Al-Dmour, R., Abbod, M., & Al-Zu'bi, Z. (2021). The Impact of Management Information Systems on Administrative Performance Efficiency in Public Organizations. *Journal of Business and Management Research*, 13(1), 45-58.

Al-Dmour, R., Abbod, M., & Al-Zu'bi, Z. (2021). The Impact of Management Information Systems on Administrative Performance Efficiency in Public Organizations. *Journal of Business and Management Research*, 13(1), 45-58.

Al-Mamary, Y. H, Shamsuddin, A, & Aziati, N. (٢٠١٤). The Relationship between System Quality, Information Quality, and Organizational Performance. *International Journal of Knowledge and Research in Management & E-Commerce*, (٣), ١٠-٧.

Dix, A., Finlay, J., Abowd, G., & Beale, R. (٢٠١٣). *Human-computer Interaction*. ٣rd Editon, Noida, India: Dorling Kindersley.

Dix, A., Finlay, J., Abowd, G., & Beale, R. (2013). *Human-computer Interaction*. 3rd Edition, Noida, India: Dorling Kindersley.

Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (٢٠١٠). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems*, ٢٢٨-٢٠٧.

Hassan, S. (2020). Measuring Administrative Efficiency: Frameworks and Indicators for Organizational Performance. *International Journal of Management Studies*, 15(2), 89-104.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.

Lin, C. C., Liu, G. Z., & Wang, T. I. (2017). Development and usability test of an e-learning tool for engineering graduates to develop academic writing in English: A case study. *Journal of Educational Technology & Society*, 20(4), 148-161.

Nguyen, T. T., Cao, H. L., & Tran, P. Q. (2019). The Role of Information System Quality in Enhancing Administrative Performance: Evidence from Emerging Markets. *International Journal of Management Science and Technology*, 7(2), 112-128.

---

---

## **The Quality of Implementation of Management Information Systems and Its Impact on the Efficiency of Administrative Performance among Employees of the Public Authority for Applied Education and Training in Kuwait**

### **Abstract**

The research aimed to identify the relationship between The Quality of Implementation of Management Information Systems and the level of efficiency of administrative performance, and to reveal the impact of The Quality of Implementation of Management Information Systems on the level of efficiency of administrative performance among administrators working at the Public Authority for Applied Education and Training in the State of Kuwait. A questionnaire for The Quality of Implementation of Management Information Systems was distributed, and a questionnaire The efficiency of administrative performance prepared by the researcher, On a sample consisting of (60) administrators working at the Public Authority for Applied Education and Training in the State of Kuwait, the results of the research concluded that there is a statistically significant correlation between The Quality of Implementation of Management Information Systems and the level of efficiency of administrative performance. There is also a significant effect of The Quality of Implementation of Management Information Systems at the level of efficiency of administrative performance among administrators working at the Public Authority for Applied Education and Training in the State of Kuwait, the research concluded with a set of recommendations.

**Keywords:** Application of Quality Management Information Systems, Efficiency of Administrative Performance