

درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى

The Degree Of Application Of Management Information Systems And Its Relationship To The Level Of Organizational Excellence In The Municipality Of Greater Madaba

الباحثة

أمل كامل مفلح الشوابكة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تطبيق نظم المعلومات الادارية وعلاقتها بمستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على عينة من موظفي بلدية مادبا والبالغ عددهم (200) شركة لعام (2021)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي واستبانة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تم تطبيق الدراسة على (50%) من إجمالي الموظفين، وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج هي: أن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلدية مادبا جاءت بدرجة متوسطة، وأن مستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا جاء بمستوى متوسطة، وأن درجة الارتباط بين نظم المعلومات الادارية ومستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا قد بلغت (0.866) بمستوى دلالة (0.000) وهذا يعني وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين جميع المجالات. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة استخدام بلدية مادبا الكبرى لنظم المعلومات الادارية، وضرورة التعاون بين الوحدات الإدارية على تطبيق نظم المعلومات الادارية، من أجل رفع مستوى التميز التنظيمي ..

ABSTRACT

This study aimed to reveal the application of management information systems and its relationship to the level of organizational excellence in the municipality of Greater Madaba. Data, and the sample of the study was chosen in a simple random way, where the study was applied to (50%) of the total employees, and the study showed a set of results: At a medium level, and that the degree of correlation between management information systems and the level of organizational excellence in the municipality of Madaba has reached (0.866) at a level of significance (0.000), and this means that there is a statistically significant correlation between all fields. The study also concluded with a set of recommendations, the most important of which are: the need for the Greater Madaba Municipality to use management information systems, and the need for cooperation between administrative units on the application of management information systems, in order to raise the level of organizational excellence.

المقدمة :

تزايدت الأبحاث والدراسات حول أثر التطبيقات الحديثة للتكنولوجيا على القدرة على العمل على نظم المعلومات الإدارية ، والتي تتجلى في ارتفاع مستوى التميز التنظيمي فيها، متسائلة عن الأسباب التي تقف وراء التفاوت في هذه الميزة، وجاءت الدراسات بذكر شتى العوامل التي تساهم في ذلك، في عصر التغيرات المضطربة في الساعة، وكانت البيئة الادارية أحد المتغيرات التي انتشرت في عصر العولمة، ذلك أن استخدام نظم المعلومات الإدارية تضع هذه المؤسسات أمام تحديات صعبة، تلزمها بالمحافظة على مستواها في البيئة التنافسية الخصبية، وحيث تبين من خلال الأبحاث والدراسات أن استخدام المؤسسات لنظم المعلومات الادارية يساهم في محافظتها على مستوى تنظيمي يحقق لها ميزة تنافسية منافسة.

من هنا نظم المعلومات الادارية في التحول من الشكل التقليدي إلى المعاصر، من خلال ما اكتسبته من تطور جوهري في مفاهيمها وأساليبها وأبعادها، لتتناسب مع ما تتطلبه المؤسسات في عصر الحداثة والتطور، وقد أدى التطور الكبير في تبادل المعلومات ما بين المؤسسات في تطوير وسائل نقل البيانات فيما بينها وهنا ظهرت نظم المعلومات الادارية (السعيدة، 2017).

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال التالي :

«ما درجة تطبيق نظم المعلومات الادارية وما علاقتها بمستوى التميز التنظيمي في

بلدية مادبا؟»

أهمية الدراسة :

اظهرت الأبحاث والدراسات أن ثمة هنالك فجوة بين التطورات التي تشهدها المؤسسات على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي، وبين ما تستخدمه هذه البلديات من أساليب قديمة تقليدية فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية ، الأمر الذي لم يضع المؤسسات في كفة المنافسة مع المؤسسات التي تشهد تميزاً تنظيماً عالياً، وجاءت أهمية الدراسة هذه

من ضرورة تبليط جسر الضجوة بين القديم والحديث بهدف إشباع حاجات السوق المنافس (Blocher,2010).

أن أغلب التحديات المهمة التي تشهدها المؤسسات والشركات؛ هي عملية نقل البيانات والمعاملات الرسمية والملفات ما بين الأقسام والدوائر العاملة داخل البلديات بشكل خاص والدوائر الحكومية بشكل عام، لتحقيق استراتيجية طويلة الأمد في عملية نقل البيانات. وتكمن أهمية هذه الدراسة كونها تبحث في نظم المعلومات الادارية من أجل تطوير بلدية مادبا الكبرى، عن طريق ما ستقدمه الدراسة من اقتراحات تساعد البلدية على تحسين نوعية الخدمات بشكل يضمن لها البقاء والتميز.

كما تكمن أهمية الدراسة فيما ستقدمه من مساعدة لبلدية مادبا الكبرى في توجيه الأنشطة التشغيلية وتحفيز العاملين والإداريين لتحقيق أهداف الشركة، وتزويد الإدارات بالمعلومات المهمة التي قد تحتاجها لاتخاذ القرارات والخطط التي تحقق لها تميزاً تنظيمياً منافساً.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، وهي:

1. الكشف عن درجة تطبيق بلدية مادبا الكبرى لنظم المعلومات الادارية
2. التعرف على مستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى.
3. الكشف عن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ومستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى.

أسئلة الدراسة :

من خلال ما سبق يمكن تلخيص أسئلة الدراسة بالتساؤلات الآتية :

1. ما هي درجة تطبيق بلدية مادبا الكبرى لنظم المعلومات الادارية ؟
2. ما مستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى ؟
3. ما هي العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ومستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى ؟

حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة في المحددات الآتية :

- الحدود الموضوعية: تقتصر حدود الدراسة الموضوعية في «الكشف عن درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية والمتمثلة بالأجهزة البرمجيات والبيانات والإجراءات (تصميم وتطوير الوثائق) والناس (الأفراد والجماعات والمنظمات) في بلدية مادبا الكبرى.
- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على جميع العاملين في الوحدات الإدارية و الموظفين في الدوائر المالية والتنظيمية في بلدية مادبا الكبرى والبالغ عددها (200) موظف.
- الحدود الزمانية: طبقت الدراسة للسنة الدراسية 2021.

مصطلحات الدراسة :

- نظم المعلومات الإدارية :- هو علم ذات طابع تكنولوجي إداري حديث مهم في العصر الحالي فهو يجمع ما بين تقنية المعلومات والإدارة، يبحث العلم كيفية تطوير النظم الادارية باستخدامي التكنولوجي، لدعم صنع القرار، وللتنسيق والتحكم والتحليل وتصور المعلومات في المنظمة.
- التميز التنظيمي: هو درجة من التفوق في نظام المؤسسة الشامل، من ناحية الممارسات التطبيقية له، الأمر الذي يحقق للمؤسسة تميز في مخرجاتها وأعمالها، من خلال ما تقدمه المؤسسة من خدمات تنال رضى المستهلك، وتحقيق كبير للأهداف التي ترسمها، مما يكسبها ميزة تنافسية بين المؤسسات الأخرى (الخطيب، 2009).

الإطار النظري

نظم المعلومات الادارية :

هي أنظمة إدارية صممت بهدف خدمة الإدارة/المديرين في المنظمة، هدفها استخدام التكنولوجيا لتطوير الانظمة الادارية، تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها، وتقوم بعدة وظائف من المساعدة المكتبية والقيام بالمهام المحاسبية و تنظيم الاجتماعات، كل هذا وأكثر من كل ما قد يساعد المؤسسات في عملية اتخاذ القرار. وهي تجمع بين الإدارة والحاسب.

وتعرف أيضا بأنها نظم معلومات توفر المعلومات عن الماضي والحاضر فيما يتعلق بأنشطة المؤسسة لمساعدة الإدارة في عملية اتخاذ القرارات. كما أن استخدام المؤسسات للنظم الحاسوبية في العمليات الإدارية التخفيف من الأعباء، وتخفيف المصاريف المالية على الموظفين، وتتغلب على العديد من السلبيات للعمل البشري التي قد يتسبب بها الملل من العمل الروتيني أو عدم وجود الحافز المعنوي اللازم. كما تساعد على تصغير حجم المؤسسات الذي يزيد من أعبائها. كما أن امتلاك المؤسسات لنظم المعلومات الادارية يزيد من القدرة التنافسية للمؤسسة في بيئة العمل. ولكن يعيب البعض على استخدام هذه النظم في المؤسسات الإدارية التخلي عن الأعمال الورقية. (إدريس، 2020)؛

من حيث هدفها، المساعدة في ربط الأهداف العديدة التي تتواجد في المنظمة وتوجيهها جميعا نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل ويعمل على تنسيق و تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها وتسهيل عمليات اتخاذ القرارات كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاه والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح لمساعدة في تقرير مسار الأداء (Tayles, 2018).

التميز التنظيمي:

أولاً: تعريف التميز التنظيمي:

عرف أصحاب الإدارة العلمية التميز التنظيمي على أنه الكفاءة، وعرفه مدخل العلاقات الانسانية على أنه العمل الجماعي وفرق العمل، أما مدخل الإدارة الحديثة فقد عرفته أنه الجودة الشاملة، حيث تعد إدارة الجودة الشاملة مصدراً للميزة التنافسية (بن سالم، 2018).

ثانياً: أبعاد التميز التنظيمي:

يتحدد التميز التنظيمي في عدة أبعاد؛ ونذكر أهمها :

- 1- القيادة: فالقيادة المتميزة هي التي تسعى وراء النظام القيمي بدلاً من التحكم في التنظيم، فالنظام القيمي هو الذي يقود إلى التميز لأنه يعمل بالسر والعلن، حيث أن القيادة هي جوهر التميز التنظيمي، من خلال جودة القرارات الإدارية وتحفيز العاملين والقدرة على الرؤية الثاقبة والمتجددة، وانشاء تابعين حقيقيين لديهم ولاء للمؤسسة (العبود، 2019).
- 2- الموارد البشرية: تحظى الموارد البشرية باهتمام كبير في المؤسسة المتميزة نظراً للأهمية النسبية لهذه الموارد مقارنة بالموارد الأخرى بسبب دورها الفعال في كافة العمليات الانتاجية والتسويقية والإدارية والمالية (Mohamed, 2004).
- 3- الاستراتيجية: فلا يكفي وضع قرارات استراتيجية والتخطيط لها بل إن تنفيذ هذه القرارات أهم من القرارات نفسها، لإحداث التغيير المطلوب وسرعة في الوصول للأداء المتميز (حريم، 2019).
- 4- الثقافة التنظيمية: ويتمثل في تفسير السلوك السائد في المؤسسة، من خلال جمع معلومات عما يعتقدونه والمعايير التنظيمية السائدة والقوانين ومدى التزام العاملين بها وإيمانهم بالمؤسسة، فالثقافة التنظيمية تلعب دوراً هاماً في مستوى الأداء التنظيمي وعلاقة هذا الأخير بالتميز، فقد تحتاج المؤسسة لتغيير في ثقافتها التنظيمية إن كان هناك إخفاق يُعزى الى ذلك (دودين، 2012).

5- البعد المالي: تعتبر الأرباح ورضا العاملين المادي مؤشر لنجاح المؤسسة، والكثير من الفلسفات التربوية التي كانت تفسر مؤشر الكسب على أنه دليل للنجاح كالفلسفة البراجماتية، وخير مثال على ذلك: «جائزة الملك عبدالله لتمييز الأداء الحكومي»، حيث كان الهدف منها تشجيع المؤسسات الحكومية على تقديم أفضل الخدمات للمواطنين وتطوير أداء المؤسسات. التي كانت تجعل مكافآتها مالية من منطلق أن البعد المالي يعتبر عنصر قوة لتطور المؤسسات ومعياراً لوجودتها (العبدو، 2019).

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة المستخدم والطريقة والإجراءات التي تم إتباعها من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث تضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة وطرق التحقق من الصدق والثبات، ومتغيرات الدراسة والمعالجات الإحصائية المستخدمة في الإجابة عن أسئلة الدراسة.

منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي، حيث يُعد المنهج الأفضل لملاءمة لأغراض هذه الدراسة، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة في عملية جمع البيانات الخاصة بعينة بالدراسة، من أجل تحليل البيانات والوصول إلى النتائج التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينته

تكون مجتمع الدراسة من موظفي بلدية مادبا، والبالغ عددهم (200) شركة، حيث تم تطبيق الدراسة على ما يقارب (50%) من إجمالي هذه الشركات، والتي تمثل عينة الدّراسة، التي تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد اشتملت عينة الدراسة على الإداريين للأقسام في الشركات، والموظفين في الدوائر المالية والتنظيمية والتسويقية، حيث تم توزيع (100) استبانة، تم استرجاع (90) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. كما هو مُبيّن في الجدول الآتي:

جدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس المؤهل العلمي وسنوات الخبرة

متغيرات الدراسة	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	60	%60.0
	أنثى	40	%40.0
	المجموع	100	%100.0
المؤهل العلمي	أقل من بكالوريوس	59	%59.0
	أعلى من بكالوريوس	41	%41.0
	المجموع	100	%100.0
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	48	%48.0
	5 سنوات فأكثر	52	%52.0
	المجموع		%100.0

أداة الدراسة :

قام الباحث بتطوير أداة الدراسة "درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلدية مادبا الكبرى من وجهة نظر فريق العمل كاملاً"، وذلك من خلال الرجوع إلى الأدب النظري ذات العلاقة والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع مثل دراسة: (يوسف، 2012) و (Tayles, 2009) و (Lachmann, 2013). حيث تكوّنت الاستبانة من (25) فقرة موزعة على خمس مجالات.

وكما قام الباحث بتطوير أداة مستوى التميز التنظيمي في الشركة من وجهة نظر فريق العمل كاملاً ، وذلك من خلال الرجوع إلى الأدب النظري ذات العلاقة والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع مثل دراسة: (العبدو، 2019) و (بن سالم، 2018). حيث تكوّنت المقياس من (16) فقرة موزعة على أربع مجالات.

وقد تمّ استخدام مقياس ليكرت خماسي التدرج، إذ حددت خمسة مستويات على النحو الآتي: (موافق بشدة وأعطيت (5)، موافق أعطيت (4)، محايد أعطيت (3)، معارض أعطيت (2)، معارض بشدة أعطيت (1)) للإجابة عن تلك الفقرات، إذ تمثل الدرجة (5) درجة مرتفعة، كما تمثل الدرجة (1) درجة متدنية.

صدق أداتي الدراسة

ب. صدق البناء لأداتي الدراسة

وللتحقق من صدق البناء تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرد، من خارج عينة الدراسة المستهدفة من أجل التعرف على مدى صدق الاتساق الداخلي للأداة ومدى إسهام الفقرات المكونة لها، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson)؛ بين فقرات أداة الدراسة والدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه، وذلك كما هو مبين في الجداول الآتية:

القسم الأول: استبانة تطبيق نظم المعلومات الادارية من وجهة نظر فريق العمل:
جدول (2) معاملات ارتباط فقرات أداة تطبيق نظم المعلومات في البلدية من وجهة نظر فريق العمل بالدرجة الكلية المنتمي إليه

الأجهزة		البرمجيات		البيانات		الإجراءات		الأفراد	
رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط
1	0.696	1	0.676	1	0.877	1	0.880	1	0.816
2	0.558	2	0.783	2	0.827	2	0.749	2	0.833
3	0.768	3	0.768	3	0.911	3	0.843	3	0.897
4	0.753	4	0.661	4	0.850	4	0.816	4	0.833
5	0.773	5	0.879	5	0.874	5	0.833	5	0.820

♦♦ دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.01)$.

♦ دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يبين الجدول (2) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال بالأجهزة البرمجيات على حساب الأنشطة تراوحت بين (0.558 – 0.776)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$. وهذا يعني وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

ويلاحظ من الجدول السابق أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال تطبيق والإجراءات تراوحت بين (0.661 – 0.879)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

ويبين الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على تطبيق نظام البيانات تراوحت بين (0.827 – 0.911)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

ويلاحظ من الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال تطبيق نظام بطاقة العلامة المتوازنة لتقويم الأداء تراوحت بين (0.749 – 0.880)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

الجدول (3) معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية على استبانة تطبيق أساليب

نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر فريق العمل

المجالات	الأجهزة	البرمجيات	البيانات	الإجراءات	الأفراد	الدرجة الكلية
الأجهزة	1	♦♦0.482	♦♦0.691	♦♦0.522	♦♦0.444	♦♦0.745
البرمجيات		1	♦♦0.582	♦♦0.447	♦♦0.790	♦♦0.893
البيانات			1	♦♦0.633	♦♦0.621	♦♦0.896
الإجراءات				1	♦♦0.499	♦♦0.790
الأفراد					1	♦♦0.779
الدرجة الكلية						1

♦♦ دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.01$).

♦ دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

يلاحظ من الجدول (3) وجود معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المجالات مع الدرجة الكلية للمقياس على استبانة تطبيق نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر فريق العمل، حيث تراوحت بين (0.745 – 0.896) وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة إحصائياً، وهذا يعني وجود درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي في فقرات مجالات المقياس والدرجة الكلية على المقياس.

القسم الثاني: استبانة مستوى التميز التنظيمي في الشركة من وجهة نظر فريق العمل:

جدول (4) معاملات ارتباط فقرات أداة مستوى التميز التنظيمي في الشركة من وجهة

نظر فريق العمل بالدرجة الكلية المنتمي إليه

الموارد البشرية		الثقافة التنظيمية		الاستراتيجية		الموارد المالية	
معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم	معامل الارتباط	رقم
0.798	1	0.751	1	0.546	1	0.722	1
0.871	2	0.864	2	0.852	2	0.898	2
0.744	3	0.630	3	0.659	3	0.862	3
0.838	4	0.662	4	0.774	4	0.789	4

♦ دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.01)$.

♦ دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

يبين الجدول (4) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال الموارد المالية تراوحت بين (0.722 – 0.898)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$. وهذا يعني وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

ويلاحظ من الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال الاستراتيجية تراوحت بين (0.546 – 0.852)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$. وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

ويبين الجدول السابق قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال الثقافة التنظيمية تراوحت بين (0.630 – 0.864)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$. وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

ويلاحظ من الجدول السابق أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال الموارد البشرية تراوحت بين (0.744 – 0.871)، وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة

إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال.

الجدول (5) معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية على استبانة مستوى التميز

التنظيمي في البلدية من وجهة نظر فريق العمل

المجالات	الموارد المالية	الاستراتيجية	الثقافة التنظيمية	الموارد البشرية	الدرجة الكلية
الموارد المالية	1	0.633	0.690	0.571	0.639
الاستراتيجية		1	0.582	0.654	0.789
الثقافة التنظيمية			1	0.592	0.698
الموارد البشرية				1	0.785
الدرجة الكلية					1

❖ دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.01$).

❖ دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

يلاحظ من الجدول (5) وجود معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المجالات مع الدرجة الكلية للمقياس على استبانة مستوى التميز التنظيمي في الشركة من وجهة نظر فريق العمل، حيث تراوحت بين (0.639 – 0.789) وقد كانت جميع هذه القيم مرتفعة ودالة، وهذا يعني وجود درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي في فقرات مجالات المقياس والدرجة الكلية على المقياس.

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق نظم المعلومات

الإدارية في بلدية مادبا مرتبة تنازلياً

#	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	الأجهزة	3.57	0.48	2	متوسطة
2	البرمجيات	3.44	0.57	3	متوسطة
3	البيانات	3.38	0.58	5	متوسطة
4	الإجراءات	3.41	0.61	4	متوسطة
5	الأفراد	3.64	0.62	1	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.49	0.44		متوسطة

جدول (11) معامل ارتباط بيرسون بين تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة ومستوى التميز التنظيمي.

مستوى التميز التنظيمي.					
المجالات	الموارد المالية	الاستراتيجية	الثقافة التنظيمية	الموارد البشرية	الأداء الكلي
الأجهزة	0.694	0.629	0.775	0.748	0.769
البرمجيات	0.662	0.671	0.631	0.782	0.793
البيانات	0.628	0.670	0.611	0.772	0.778
الإجراءات	0.654	0.706	0.596	0.784	0.800
الأفراد	0.619	0.599	0.711	0.741	0.789
الأداء الكلي	0.726	0.740	0.699	0.851	0.866

❖ دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.05)$.

❖ دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha = 0.01)$.

يلاحظ من نتائج الجدول (11) أن قيمة معامل الارتباط بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا قد بلغت (0.866) بمستوى دلالة (0.000) وتعتبر هذه القيمة مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) $(\alpha =)$ ، كما كانت قيم معاملات الارتباط بين مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومجالات مستوى التميز التنظيمي مرتفعة وذات دلالة إحصائية، وهذا يعني وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جميع المجالات.

النتائج والتوصيات:

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الاستنتاجات، والتي تتضح فيما يأتي:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصَّ على: «ما هي درجة تطبيق نظم المعلومات

الإدارية في بلدية مادبا الكبرى؟»

تبين من نتائج السؤال الأول كما ظهر على أداة الدراسة أن تطبيق نظم المعلومات

الإدارية في بلدية مادبا جاء بدرجة متوسطة ، فقد جاء في الرتبة الأولى مجال "

الأجهزة لقياس الجودة" بدرجة متوسطة، وجاء في الرتبة الثانية مجال البرمجيات على حساب الأنشطة بدرجة متوسطة"، وجاء في الرتبة الثالثة مجال "تطبيق البيانات" بدرجة متوسطة، وجاء في الرتبة الرابعة مجال الإجراءات وبدرجة متوسطة، وكما جاء في الرتبة الخامسة مجال الأفراد.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصَّ على: « ما هو مستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى؟»

يلاحظ من نتائج السؤال الثاني كما ظهر على أداة الدراسة أن مستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى جاء بمستوى متوسطة، فقد جاء في الرتبة الأولى مجال «الموارد البشرية» بمستوى مرتفعة، وجاء في الرتبة الثانية مجال «الموارد المالية» بمستوى متوسطة، وجاء في الرتبة الثالثة مجال «الاستراتيجية» بمستوى متوسطة، وجاء في الرتبة الرابعة مجال «الثقافة التنظيمية» بمستوى متوسطة. من خلال ذلك نتبين أنه كلما استخدمت نظم المعلومات الادارية اثر ذلك على التميز التنظيمي، فإن حصول أداة الدراسة للتميز التنظيمي على درجة متوسطة يبين أن بلدية مادبا الكبرى لا تملك هيكلًا تنظيميًا منافسًا بدليل حصول فقرات المجالات على درجة متوسطة باستثناء مجال «الموارد البشرية».

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي نصَّ على: «ما هي العلاقة بين درجة تطبيق نظم المعلومات الادارية ومستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى؟»

يلاحظ من نتائج السؤال الثالث كما ظهر على أداة الدراسة أن درجة الارتباط بين درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى قد بلغت (0.866) بمستوى دلالة (0.000) وهذا يعني وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين جميع المجالات.

التوصيات:

1. ضرورة استخدام بلدية مادبا الكبرى لتنظم المعلومات الإدارية لما يوفره لها ذلك من معلومات لتلبية احتياجاتها.
2. عقد دورات تدريبية للموظفين عن كيفية استخدام نظم المعلومات الادارية من أجل الوصول لبيانات أكثر ذقة.
3. العمل على تنمية الهيكل التنظيمي للشركات عن طريق فك القيود التي تعرقل المؤسسة من الوصول إلى أهدافها.
4. ضرورة التعاون بين الوحدات الإدارية عند تطبيق نظم المعلومات الادارية، من أجل رفع مستوى التميز التنظيمي فيها وزيادة تفوقها في السوق التنافسي.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- السعيدة، فيصل جميل (2017). المحاسبة الإدارية لتخصص نظم المعلومات، دار الفكر: عمان.
- إدريس، وائل محمد صبحي (2009). أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي، عمان: دار وائل.
- دودين، أحمد يوسف (2012). درجة ممارسة بطاقة الأداء المتوازن بوصفها أداة التخطيط في الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، العدد الأول، الأردن.
- الخطيب، أحمد (2009). الإدارة الحديثة، عالم المكتب الحديث، الأردن.
- بن سالم، عبد الحكيم (2018). أثر أساليب التميز التنظيمي على الأداء السياقي. دراسة حالة لصندوق الضمان الاجتماعي، جامعة بشارا: الجزائر.
- حريم، حسين (2019). مبادئ الإدارة الحديثة-النظريات-العمليات الإدارية-وظائف المنظمة، عمان: دار الحامد، الاردن. ص 143.
- العبدو، زاهر بشير (2019). القيادة الاستراتيجية والتميز المؤسسي في ظل التنافسية، منظمة الإدارة العربية: اسطنبول.

المراجع العربية مترجمة للإنجليزية

- Al-Saeeda, Faisal Jamil (2017). Management Accounting for the Information Integration Specialization, Dar Al Fiker: Amman.
- Idris, Wael Muhammad Subhi (2009). Fundamentals of Performance and Research in Evaluation, Performance Management Series, Amman: Dar Wael.
- Dudin, Ahmed Yusef (2012). A group of educational practice, balanced, planning in Jordanian universities, Zarqa Journal for Research and Humanitarian Studies, First Issue, Jordan.

- Al-Khatib, Ahmad (2009). Modern Management, Modern Office World, Jordan.
- Bin Salem, Abdul Hakim (2018). The impact of organizational organization contextual performance. Case study of the Social Security Fund, Bechara University: Algeria.
- Harem, Hussein (2019). Principles of Modern Management - Theories - Administrative Operations and Functions of Management, Amman: Dar Al-Hamid, Jordan. P. 143.
- Al-Abdo, Zahir Bashir (2019). Leadership and Institutional Excellence under Competitiveness, Arab Management Organization: Istanbul.

المراجع الأجنبية

- policastro, michael (2003). Introduction to strategic planning. SBA, U.S, small business administration, p.1.
- Hitt, Miched A. Relend R.D & Hockessin, Robert, E, (2003). Strategic management competitiveness and Globalization. South – Western, 5thed USA.
- Lee, Yuan – Poen & Chen, Shin - Hao (2007). A study of The Correlations Model Between Strategic Leadership and Business Execution – An Empirical Research of Top Managers of Small and Medium Enter Prices in Taiwan.
- Blocher, Edward J (2010). “Cost Management: A strategic Emphasis”, McGraw.
- Hilton, R.W. (2008). Managerial Accounting: Creating Value in a Dynamic Business Environment. McGraw-Hill/Irwin.
- Lachmann, M; Knauer, T & Trapp, R. (2013). Strategic management accounting practices in hospitals: Empirical evidence on their dissemination under competitive market environments. Journal of Accounting & Organizational Change, 9 (3): 336-369.
- Mohamed, A. A & Jones, T. (2014). Relationship between strategic management accounting techniques and profitability: a proposed model. Measuring Business Excellence, 18 (3): 1 – 22.
- Tayles, M. (2009). On the emergence of strategic management accounting: an institutional perspective. Accounting and Business Research, 39(5): 473-495.

بسم الله الرحمن الرحيم

طلب تعبئة استبيان لأغراض البحث العلمي

الأخ الكريم - الأخت الكريمة في بلدية مادبا الكبرى:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، تحية طيبة وبعد، تقوم الباحثة بإجراء دراسة بغاية الترقية في مجاله في الادارة.

أرجو التكرم بتعبئة هذه الاستبانة لغايات البحث العلمي للدراسة الموسومة بـ "درجة تطبيق أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة وعلاقتها بمستوى التميز التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة".

حيث تهدف هذه الدراسة للتعرف على درجة تطبيق نظم المعلومات الادارية بصفة عامة من قبل بلدية مادبا الكبرى وعلاقة ذلك بمستوى التميز التنظيمي في البلدية.

وقد اشتملت هذه الدراسة على استبانتين، الاستبانة الأولى بعنوان (درجة تطبيق نظم المعلومات الادارية في البلدية من وجهة نظر فريق العمل كاملاً)، الاستبانة الثانية بعنوان (مستوى التميز التنظيمي في بلدية مادبا الكبرى من وجهة نظر فريق العمل كاملاً).

ولكم منا فائق الاحترام و التقدير على حسن تعاونكم

الباحثة

امل كامل الشوابكة

أولاً: البيانات الديموغرافية

❖ يرجى وضع (✓) بجانب الاجابة التي تراها مناسبة:

الجنس	
ذكر	أنثى
المؤهل العلمي	
أقل من بكالوريوس	أعلى من بكالوريوس
عدد سنوات الخبرة	
أقل من (5) سنوات	أكثر من (5) سنوات

ثانياً:

الاستبانة الأولى:

درجة تطبيق نظم المعلومات الادارية في بلدية مادبا الكبرى من وجهة نظر فريق العمل كاملاً .

❖ يرجى وضع (✓) تحت الاجابة التي تراها مناسبة:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المجال الأول: الأجهزة						
1	تملك البلدية دليل خاص بالأجهزة المستغلة من قبل الاقسام.					
2	تقوم بتحديث الأجهزة بشكل دوري.					
3	الأجهزة قادره على توفير معلومات وافية.					
4	يتوفر في البلدية نظام معلومات فعال.					
5	يقوم بدورات للعمل على الأجهزة داخل البلدية من					
المجال الثاني: البرمجيات						
1	لدى البلدية معرفة باستخدام البرمجيات					
2	تعتمد إدارة البلدية على البرمجيات في عملية اتخاذ قرارات عند طرح خدمه جديد.					
3	يؤدي إتباع البرمجيات الى تقديم منتجات أو خدمات مرغوبة من قبل المراجع.					
4	يعمل البرمجيات على تنمية روح الفريق لدى العاملين					

المجال الثالث: البيانات					
					1 يعد مفهوم البيانات من المفاهيم المعروفة جيداً في البلدية.
					2 تقوم البلدية بالتركيز على صحة البيانات.
					3 تقوم البلدية بتقديم البيانات بشكل سريع وفعال
					4 تساعد البيانات في التنبؤ بالاستراتيجيات والخطط المستقبلية في البلدية.
					5 إن البيانات في البلدية قادر على توفير معلومات لاتخاذ القرارات المتعلقة بالمراجعين.
المجال الرابع: الإجراءات					
					1 يتضمن نظام تقويم الاجراءات في البلديه بشكل سلس.
					2 توفر الاجراءات إطاراً للقياس يشمل مقاييس للأداء المالي وغير المالي.
					3 يساهم تطبيق الاجراءات في تعزيز نظام الرقابة.
					4 يساهم تطبيق الإجراءات في البلدية في وضع الخطط الاستراتيجية.
					5 إن استخدام الإجراءات في البلدية يوفر قاعدة بيانات تساعد الإدارة على تقويم الاداء بشكل أفضل.
المجال الخامس الأفراد					
					1 وجود هيكل إداري سليم يساعد كثيراً في عملية إنجاح الموظفين في البلدية.
					2 تعتمد الإدارة على الافراد في تطبيق سياسة الجوده الشاملة لمنتجاتها.
					3 تلتزم الإدارة العليا بتحقيق أعلى درجات الجودة، على طرق استقطاب المهارات.
					4 إن وجود موظفين اكفاء يزيد من تلبية احتياجات مراجعین البلدية.
					5 يتطلب تطبيق نظم المعلومات الادارية عدد كبير من أفراد البلدية واستخدام فرق العمل.

الاستبانة الثانية:

مستوى التميز التنظيمي في الشركة من وجهة نظر فريق العمل كاملاً.

❖ يرجى وضع (✓) تحت الاجابة التي تراها مناسبة:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المجال الأول: الموارد المالية						
1	تمتلك البلدية خطة لإدارة مواردها المالية.					
2	تعتمد البلدية مبدأ المحاسبة في إدارة مواردها المالية.					
3	تصمم البلدية بخطة تسويقية بهدف زيادة عدد مراجعيها.					
4	تتناسب أرباح البلدية مع ما تقدمه من خدمات.					
المجال الثاني: الاستراتيجية						
1	لدى البلدية معايير واضحة لتقويم أدائها.					
2	تواكب البلدية التطورات التكنولوجية الحديثة في الاساليب الإدارية المتبعة وخاصة فيما يخص الإدارة المحاسبية.					
3	تلتزم أقسام البلدية بالاستراتيجية الخاصة بها.					
4	تفيد البلدية مما وصلت إليه تطوير نفسها.					
المجال الثالث: الثقافة التنظيمية						
1	تتعامل البلدية مع ضغوطات العمل بإيجابية سعيًا للتميز.					
2	تتعامل البلدية مع مقترحات المستفيدين من خدماتها بإيجابية.					
3	تمتلك البلدية خططاً بهدف التطوير.					
4	تحضى البلدية بموظفين أكفاء مؤهلين.					
المجال الرابع: الموارد البشرية						
1	ترتبط البلدية بعلاقات إيجابية مع المؤسسات الأخرى.					
2	تهتم البلدية بالمواقع الالكترونية للحديث عن انجازاتها.					
3	ترتبط البلدية بعلاقات إيجابية مع المؤسسات الأخرى.					
4	يوجد ثقة ومصداقية بين الشركة والعملاء.					