

أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي "دراسة ميدانية في مكتب السجل المدني - فرع الزاوية"

أ. رامي عمر أبو القاسم العقربي
RAMI OMAR ABOUHQASIM ALAGRABI
r.alagrabi@zu.edu.ly

د. سامي علي محمد العكروم
SAMI ALI MOHQMED AKROM
s.akrom@zu.edu.ly

قسم الإدارة – كلية الاقتصاد/الزاوية – جامعة الزاوية

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تحليل أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم تطبيق أسلوب المسح الشامل، حيث شمل جميع العاملين بالمكتب وعددهم (50) موظفاً، كما تم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، وتمثلت المتغيرات المستقلة في أبعاد نظم المعلومات الإدارية بمتوسط حسابي (2.55)، حيث جاء بعد الموارد البشرية بمتوسط، بينما سجلت قواعد البيانات والبرمجيات مستويات منخفضة، كما تبين أن مستوى الأداء المؤسسي جاء متوسطاً بمتوسط حسابي (2.98)، وأثبتت نتائج تحليل الانحدار الخطى وجود أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي، وبناء على النتائج يوصى بضرورة العمل على ترقية الأنظمة البرمجية أو استبدالها بأخرى أكثر سهولة وسرعة، مع التركيز على تقليل الأخطاء وتسريع إنجاز المعاملات الإدارية.

Abstract

This study aimed to examine the impact of Management Information Systems (MIS) on the development of institutional performance at the Civil Registry Office – Al-Zawiya Branch. The study adopted a descriptive-analytical approach, and a structured questionnaire was utilized as the primary data collection instrument. Given the relatively small size of the study population, a comprehensive census method was employed, encompassing all employees of the office (50). Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), The independent variable was represented by the dimensions of Management Information Systems, which recorded an overall mean score of (2.55). The human resources dimension scored at a moderate level, whereas the database and software dimensions reflected lower levels. The findings also indicated that the level of institutional performance was moderate, with a mean score of (2.98), The results of the linear regression analysis demonstrated a statistically significant positive effect of Management Information Systems on institutional performance. Based on these findings, the study recommends upgrading existing software systems or replacing them with more efficient and user-friendly alternatives, with a focus on minimizing errors and accelerating the completion of administrative procedures.

استلام الورقة: 2026-02-16 - قبول الورقة: 2026-02-24 - نشر الورقة: 2026-03-02

كلمات مفتاحية: : نظم المعلومات الإدارية، الأداء المؤسسي، السجل المدني.

Keywords: Management Information Systems, Institutional Performance, Civil Registry

مقدمة: Introduction

ان نظم المعلومات الإدارية أصبحت من اهم الأدوات الإدارية المعاصرة التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في تحسين كفاءة وفعالية أدائها، لا سيما في ظل ما تشهده بيئة العمل من تعقيد متزايد وتسارع في التغيرات التكنولوجية والتنظيمية، إذ تمثل هذه النظم إطاراً متكاملًا يهدف الي جمع البيانات من مختلف مصادرها، ومعالجتها وتحليلها، وتحويلها الي معلومات دقيقة وملائمة يسهم دعم الوظائف الإدارية الأساسية، كما تساعد نظم المعلومات الإدارية على تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة، وتعزيز التنسيق بين الوحدات المختلفة والحد من الازدواجية وتقليل الأخطاء الإدارية المختلفة، بما ينعكس ايجاباً على مستوى الأداء المؤسسي (سلطان، 2025: 70). ومع التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات، تزايد الاهتمام بدور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي، لا سيما في المؤسسات الحكومية التي تتسم بتعدد الإجراءات وضخامة البيانات وحساسية الخدمات المقدمة للمواطنين، ويعد مكتب السجل المدني من القطاعات الحيوية التي تتطلب نظام معلومات فعال لضمان دقة البيانات وسرعة الإنجاز وتحسين جودة الخدمات. ومن هذا المنطلق فقد اهتمت هذه الورقة البحثية بدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

أولاً: مشكلة البحث: problem of study

في ظل التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، أصبحت نظم المعلومات الإدارية من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية في تحسين كفاءة العمل الإداري وتطوير أدائها المؤسسي، ويعد مكتب السجل المدني فرع الزاوية من المؤسسات الحكومية التي تعتمد على نظم المعلومات الإدارية في تسيير أعمالها اليومية وإدارة سجلات المواطنين، إلا أن مدى إسهام هذه النظم في تطوير الأداء المؤسسي داخل المكتب ما يزال غير واضح بصورة علمية دقيقة، خاصة في ظل التحديات الإدارية والتقنية التي تواجه بيئة العمل الحكومية في ليبيا، ومحدودية الدراسات الميدانية التي تناولت هذا الموضوع في قطاع السجل المدني.

من خلال ما سبق تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- ما أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى نظم المعلومات الإدارية بمكتب السجل المدني فرع الزاوية؟

- ما مستوى الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية؟

- ما نوع العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية؟

ثانياً: أهداف الدراسة: objectives of the study

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية:

1- التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

2- التعرف على مستوى نظم المعلومات الإدارية بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

3- التعرف على مستوى الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

4- التعرف على نوع العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

ثالثاً: أهمية الدراسة: importance of the study

الأهمية العلمية:

1- توضيح أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي.

2- تقديم بيانات ميدانية موثوقة، لتعزيز فهم الواقع الإداري في المؤسسات الحكومية الليبية.

3- دعم الدراسات المستقبلية المتعلقة بالإدارة وتكنولوجيا المعلومات.

4- تعزيز قاعدة المعرفة حول العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي.

الأهمية العملية:

1- تزويد القيادات الإدارية بمؤشرات عملية لتحسين الأداء المؤسسي.

2- تشخيص واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحديد مجالات التحسين.

3- تسهم في تحسين جودة الإجراءات ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

4- تقديم توصيات عملية لتعزيز الأداء المؤسسي من خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

رابعاً: فرضيات الدراسة: hypotheses of the study

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

- يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

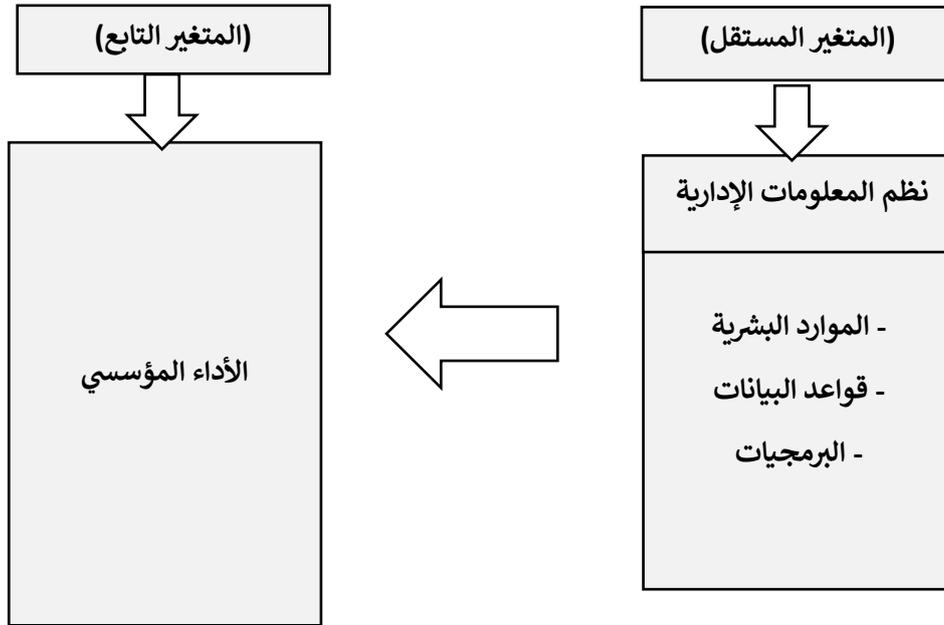
- يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للبرمجيات على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

خامساً: متغيرات الدراسة و أنموذجها: variables of study and model

1- المتغير المستقل: وهو نظم المعلومات الإدارية ويتمثل في الابعاد التالية (الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات)

2- المتغير التابع: وهو الأداء المؤسسي.

(أنموذج الدراسة)



المصدر: (إعداد الباحثان وتم تطويره من واقع الدراسات السابقة لغرض اختباره).

سادساً: منهجية الدراسة: methodology of the study

اعتمدت هذه الدراسة على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملائمة هذا المنهج لطبيعة وأهداف الدراسة حيث يتم فيها معرفة مدى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي، وذلك من خلال الاستبانة التي تم تصميمها لهذا الغرض، حيث استخدم الباحثان استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها باستخدام برنامج (SPSS) الذي يحتوي على حزمة من الاختبارات الاحصائية.

سابعاً: حدود الدراسة: limitation of study

- 1 - الحدود الموضوعية: وتتمثل في أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي.
- 2 - الحدود المكانية: وتتمثل في مكتب السجل المدني فرع الزاوية.
- 3 - الحدود الزمنية: وتتمثل في ربيع سنة (2026).
- 4 - الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة الميدانية على العاملين بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.

ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة: population and sample of study

مجتمع الدراسة يتمثل في العاملين بمكتب السجل المدني فرع الزاوية، وقد بلغ مجتمع الدراسة (50) موظفاً على مستوى المنظمة، ونظراً لصغر حجم المجتمع وإمكانية الوصول إلى أفراده، فقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل، وذلك لتحقيق أقصى درجات الدقة في النتائج بالمكتب محل الدراسة.

تاسعاً: مصادر الدراسة: study sources

- 1 - المصادر الأولية: تم تصميم أداة لجمع البيانات والتي تتمثل في (الاستبانة) لمساعدة الباحثان في جمع البيانات، وذلك بعد تحكيمها من الأساتذة المختصين في نفس المجال وإبداء بعض الآراء والملاحظات حولها.
- 2 - المصادر الثانوية: تتمثل في جمع البيانات من الكتب والدوريات والمجلات والمقالات والبحوث العلمية بالإضافة إلى التقارير والنشرات التي تنشرها الشركات من حين إلى آخر.

عاشراً: مصطلحات الدراسة: concepts and terms of study

- 1- نظم المعلومات الإدارية: هو مجموعة من الإجراءات التي من خلالها يتم تجميع واسترجاع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات بغرض اتخاذ القرارات وفي مختلف العمليات الإدارية وذلك من خلال التنسيق بين الموارد البشرية والآلية الموجودة داخل المنظمة (قشي، 2014: 49).
- 2- الأداء المؤسسي: هو قدرة المؤسسة على استخدام مواردها وانشطتها بكل كفاءة وفعالية لتحقيق أهدافها المرجوة في ظل تأثير بيئتها الداخلية والخارجية (الغناي، 2024: 376).

احدى عشر: الدراسات السابقة: previous studies

- 1- دراسة سلطان (2025) بعنوان: تأثير نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء التنظيمي. هدفت هذه الدراسة الي التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء التنظيمي، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على عينة من موظفين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إقليم كردستان العراق، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي الكمي، وذلك بجمع البيانات باستخدام استبيان موجه الي عينة مكونة من (250) موظفاً، ومن أهم نتائج الدراسة ان هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جميع مكونات نظم المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي.
- 2- دراسة أبوبكر (2024) بعنوان: أثر ممارسات القيادة الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي. هدفت هذه الدراسة الي التعرف على أثر ممارسات القيادة الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي في فلسطين، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي - الارتباطي، نظراً لملاءمته لأغراض هذه

الدراسة، وذلك باستخدام أداة الاستبيان وتوزيعها على (160) موظفاً، ومن أهم نتائج الدراسة وجود أثر قوي لممارسات القيادة الرقمية على الأداء المؤسسي في وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي.

3- دراسة أحمد (2024) بعنوان: أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي في شركات بوهيات المهندس بالخرطوم، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم لجمع البيانات أداة استبانة تم توزيعها على (154) شخصاً، ومن أهم نتائج الدراسة تضع الشركة الخطط الاستراتيجية بما يتناسب مع رسالتها وأهدافها، وكذلك يتم مراجعة وتعديل الخطة الاستراتيجية بناء على التغذية المرتدة.

4- دراسة خلاف (2023) بعنوان: نظم المعلومات الإدارية و أثرها على استراتيجية المؤسسة.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميله، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام الاستبيان كأداة للدراسة ووزع على (50) مفردة، ومن أهم نتائج الدراسة وجود أثر ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على استراتيجية مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميله.

5- دراسة حسين (2020) بعنوان: نظم المعلومات الإدارية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف على نظم المعلومات الإدارية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجزائرية، حيث تم اجرائها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمه، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج الميداني، وباستخدام الاستبانة كأداة رئيسية اذ تم توزيعها على (30) موظف، ومن أهم نتائج الدراسة ان استخدام نظم المعلومات الإدارية بمكوناتها لها تأثير على أداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة.

– التعقيب على الدراسات السابقة:

توصلت الدراسات السابقة الى مجموعة من النتائج والتوصيات المهمة التي بدورها استفاد منها الباحثان من الناحية النظرية والإجرائية، في تحديد مشكلة الدراسة ووضع الفرضيات والاهداف لهذه الدراسة، كما ساعدت في وضع خطة الدراسة من حيث هيكلتها وتقسيمتها، بالإضافة الى استخدامها الكثير لمصادر ومراجع الدراسات السابقة.

- ما يميز الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

– خصوصية الموضوع: يختلف موضوع الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وذلك باعتباره في البيئة الليبية، حيث يهدف الي تطوير الأداء المؤسسي عن طريق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات.

– المجال التطبيقي: يختلف موضوع الدراسة الحالية عن موضوعات الدراسات السابقة بشكل نسبي، وذلك بما يحمل من خصوصية، حيث أصبح التدريب الأداء المؤسسي مهم جداً في عملية التطوير، باعتبار ان تطبيق نظم المعلومات الإدارية يسهم في تحسين كفاءة الإجراءات وتسريع إنجاز الأعمال، ودعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

• الإطار النظري للدراسة:

أولاً: نظم المعلومات الإدارية:

1- مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

ان نظم المعلومات الإدارية من أهم النظم التي تساعد في توفير المعلومات المفيدة ومعالجتها، وذلك لمساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها ولتمكنها من تشغيل العمليات الإدارية بأسلوب وتقنية سهلة وميسرة بشكل أفضل من الطرق التقليدية (حسين، 2020: 27).

كما تعرف بأنه مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالأنشطة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لصانع القرار (سلطان، 2000: 252).

2- أهمية نظم المعلومات الإدارية: (النجار، 2005: 28)

- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
- تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر في الوقت المناسب لصنع القرار.
- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة.
- تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة لتصحيح أي احتمالات محتملة.

3- أهداف نظم المعلومات الإدارية: (العبادي، 2012: 65)

- تقديم التقارير المختلفة عن وضع المنظمة الراهن بكل نشاطاتها ومستوياتها الإدارية.
- تساعد على إنجاز العمليات بسرعة كبيرة وبدقة عالية.
- تعمل على ربط النظم الفرعية المختلفة في إطار نظام متكامل.
- تمكن الإدارة من الرقابة على عمليات تداول المعلومات والبيانات وحفظها.

4- أبعاد نظم المعلومات الإدارية: (عاشور، 2009: 41)

- الموارد البشرية: هي أهم موارد نظم المعلومات، ومن ضمن هؤلاء الموارد ما يسمى الاختصاصي وهو الفني المسئول عن تشغيل وإدامة النظام.

- قواعد البيانات: هي حقائق خام أولية والتي يتم تسجيلها بواسطة رموز معينة (كلمات، أحرف، أشكال، أرقام)، بحيث يمكن الرجوع إليها في وقت لاحق.

- البرمجيات: تضم كافة التعليمات والتوجهات التي تلزم لمعالجة البيانات، وتشتمل على مجموعات نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحاسوب، مثل نظام التشغيل والبرامج التطبيقية.

ثانياً: الأداء المؤسسي:

1- مفهوم الأداء المؤسسي:

أن الأداء المؤسسي هو القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار المؤسسات، لذا يعد الأداء مفهوماً هاماً وجوهرياً بالنسبة لمؤسسات بشكل عام، بل يكاد يكون الظاهرة الشمولية لكافة فروع وحقول المعرفة الإدارية (خضري، 2022: 32).

كما يعرف الأداء المؤسسي بأنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (عباس، 2007: 329).

2- خصائص الأداء المؤسسي: (طارق، وآخرون، 2013: 18)

- 1- تعزيز الولاء والانتماء لدى العاملين بالمؤسسة وأنظمتها.
- 2- يحافظ الأداء المؤسسي على الاستقرار الإداري والمالي للمؤسسة.
- 3- يضمن الأداء المؤسسي ثبات العمل واستمراره، ويحافظ على تراكم الخبرات والتجارب والمعلومات.
- 3- أهمية الأداء المؤسسي: (الخضيري، 2003: 34)

- 1- يساعد في ترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة.
- 2- يعمل على قياس أداء الفرد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معاً.
- 3- الإسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على فترات.
- 4- استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة لأداء عمله.

4- العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي: (عشي، 2002: 20)

1- العوامل الداخلية: تتمثل في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها، ومن أبرز هذه العوامل (التقنية، والبشرية، والهيكل التنظيمي).

2- العوامل الخارجية: يقصد بها مجموع المتغيرات والقوى والقيود والمواقف التي تخرج عن نطاق سيطرتها وتنقسم إلى العوامل (الاقتصادية، والاجتماعية، السياسية والقانونية، والتكنولوجية).

• الجانب العملي للدراسة:

أولاً منهجية الدراسة:

1. منهج الدراسة:

نتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة.

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بمكتب السجل المدني فرع الزاوية البالغ عددهم (50) موظف، وتم استخدام طريقة المسح الشامل بدل من طريقة العينة نظراً لصغر حجم المجتمع والجدول الآتي يبين طريقة توزيع الاستبيان:

جدول رقم (1) يبين إجراءات توزيع الاستبيانات.

الاستبيانات الخاضعة للتحليل	الاستبيانات الغير صالحة للتحليل	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات الموزعة	البيان
	2	3	50	الإجمالي
				45
				90%

وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل بعدد (45) استبانة.

3. أداة الدراسة (الاستبانة):

صممت استبانة لجمع البيانات واحتوت على فقرات تقيس المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية)، والمتغير التابع (الأداء المؤسسي) بالإضافة إلى مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية، والجدول رقم (2) يوضح تفاصيل الاستبانة"

جدول رقم (2) محاور الاستبانة.

الجزء الأول: البيانات العامة
النوع
العمر
المؤهل العلمي
التخصص العلمي
عدد سنوات الخبرة
المستوى الوظيفي
الجزء الثاني: المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية)

أ.	الموارد البشرية
ب.	قواعد البيانات
ج.	البرمجيات
الجزء الثالث: المتغير التابع	
الأداء المؤسسي	

4. مقياس الدراسة:

استخدم مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على عبارات بنود الاستبانة، وتنحصر الإجابات وفق هذا المقياس في الآتي:

جدول رقم (3) أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي للترتيب.

الرأي	موافق تماماً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق تماماً
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	من 4.20 – 5	من 3.40 - 4.20	من 2.60 3.40	من 1.80 - 2.60	من 1 - 1.80
تقييم المستوى	مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جداً

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

أ. النسبة المئوية: استخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد المجتمع حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.

ب. المتوسط الحسابي: استخدم لقياس متوسط إجابات أفراد المجتمع على فقرات الاستبانة.

ج. معامل كرونباخ ألفا: استخدم للتحقق من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة).

د. تحليل الانحدار البسيط: استخدم لاختبار أثر متغير مستقل واحد في المتغير التابع.

6. صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

أ. (الصدق الظاهري):

تم عرض الاستبانة مرفقة بخطة الدراسة على مجموعة من الأساتذة الجامعيين المتخصصين في م وضوح الدراسة بشكل خاص، وطرق البحث بشكل عام، وذلك للتأكد من مدى ملائمة أسئلة الاستبانة لمجتمع الدراسة، وتم تعديل الاستبانة والتوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة.

ب. ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ) وذلك من أجل قياس تناسق وثبات الاستبيان ولكل بُعد من أبعاده، ومن المتعارف عليه أن نسبة (60%) تعتبر مقبولة تعكس مصداقية في نتائج الاستبانة وارتباط بين أسئلتها (Sekaran، U، 2003).

ويتضح من الجدول أن معاملات الثبات والصدق مقبولة، وبذلك تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتحليل، والنتيجة موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (4) يبين معاملات الثبات للاستبانة.

المتغيرات	ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
نظم المعلومات الإدارية	0.772	0.879
الأداء المؤسسي	0.881	0.939
الاستبانة ككل	0.897	0.947

ثانياً: وصف خصائص مجتمع الدراسة ومتغيراتها

أ. خصائص مجتمع الدراسة:

الجدول (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب الخصائص.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة %
النوع	ذكر	25	55.6
	أنثى	20	44.4
	المجموع	45	100
العمر	أقل من 30 سنة	8	17.8
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	19	42.2
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	14	31.1
	أكثر من 50 سنة	4	8.9
المجموع	45	100	
المؤهل العلمي	دبلوم عالي فأقل	20	44.4
	جامعي	18	40.0
	ماجستير أو دكتوراه	7	15.6
	المجموع	45	100
التخصص العلمي	إدارة	11	24.4
	قانون	2	4.4
	تقنية المعلومات	18	40.0
	محاسبة	6	13.3
	أخرى	8	17.8
المجموع	45	100	
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	6	13.3
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	16	35.6
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	9	20.0
	من 15 فأكثر	14	31.1
المجموع	45	100	
المستوى الوظيفي	الإدارة العليا	11	24.4
	الإدارة الوسطى	13	28.9
	الإدارة الدنيا	21	46.7
	المجموع	45	100

بالنظر في الجدول السابق يتضح أن فئة الذكور في مجتمع الدراسة جاء بنسبة (55.6%)، ويمثلون النسبة الأكبر، والإناث بنسبة (44.4%) من إجمالي مجتمع الدراسة، كما أظهرت النتائج أن ما نسبته (42.2%) كانت أعمارهم (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة)، وكما أظهرت النتائج أن أغلب المؤهلات العلمية للموظفين كان (دبلوم عالي فأقل) بأعلى نسبة بلغت (44.4%)، في حين جاءت أغلب تخصصاتهم (تقنية المعلومات)، وكانت سنوات الخبرة لأغلب الموظفين (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بنسبة (35.6%)، وأغلبهم ضمن المستوى الوظيفي للإدارة الدنيا بنسبة (46.7%) من إجمالي مجتمع الدراسة.

ب. وصف متغيرات الدراسة:

للإجابة على السؤال الفرعي الأول: ما مستوى أبعاد نظم المعلومات الإدارية المتمثلة في: (الموارد البشرية، قواعد البيانات، البرمجيات) بمكتب السجل المدني فرع الزاوية؟
وعلى السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والجدول الآتي يبين ذلك:

- التحليل الوصفي:

الجدول رقم (6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي.

مستوى الموافقة	والانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
متوسط	0.391	2.64	الموارد البشرية
منخفض	0.297	2.56	قواعد البيانات
منخفض	0.242	2.45	البرمجيات
منخفض	0.285	2.55	نظم المعلومات الإدارية ككل
متوسط	0.141	2.98	المتغير التابع
			الأداء المؤسسي

بالنسبة للمتغير المستقل:

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لأبعاد نظم المعلومات الإدارية: أن المتوسط الحسابي جاء بمستوى منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (2.55) وهذا يعني أن إجابات مجتمع الدراسة كانت سلبية نحو المحاور، وجاءت نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لأبعاد نظم المعلومات الإدارية على التوالي: الموارد البشرية (2.64) بمستوى متوسط، قواعد البيانات (2.56) بمستوى منخفض، البرمجيات (2.45) بمستوى منخفض، وبتشتت قليل في إجابات موظفي المكتب، ويوضح الجدول السابق انخفاض مستوى البرمجيات مقارنة ببقية الأبعاد حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

بالنسبة للمتغير التابع:

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير التابع أن المتوسط الحسابي للأداء المؤسسي ككل (2.98) وبانحراف معياري بلغ (0.141) وهذا يعني أن إجابات مجتمع الدراسة كانت إيجابية نوعاً ما، وبتشتت قليل في إجابات موظفي المكتب، حسب المقياس المعتمد في الدراسة.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة والنتائج والتوصيات:

1. اختبار فرضيات الدراسة

قبل الخوض في اختبار فرضيات الدراسة تم تحديد بعض القواعد والمتمثلة في الآتي:

أ. إن درجة قواعد البيانات المتبعة في هذه الدراسة 95%، ومستوى المعنوية لهذه الدراسة يساوي (0.05).

ب. تم الاختبار من خلال المقارنة بين مستوى المعنوية لهذه الدراسة والذي يساوي (0.05) وقيمة مستوى المعنوية المشاهد.
ج. يتم اتخاذ القرار الإحصائي بقبول الفرضية البديلة ورفض الصفرية في حالة أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أقل من مستوى المعنوية لهذه الدراسة ويساوي (0.05)

- اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على:

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.
- لاختبار الفرضية الرئيسية تم صياغتها إلى الفرضيات الفرعية التالية:-

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.
الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.
الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للبرمجيات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.
- اختبار الفرضيات الفرعية المستقلة:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.
- ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية كمتغير مستقل على تطوير الأداء المؤسسي كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (7) يبين ذلك:-

الجدول رقم (7) تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر في الأداء المؤسسي.

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	البيان
0.000	92.032	0.836	0.915	الموارد البشرية

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (0.915+) بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة بين الموارد البشرية والأداء المؤسسي علاقة طردية، أي كلما زاد الموارد البشرية زاد معها الأداء المؤسسي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.836) مما يعني أن الموارد البشرية مسئولة عن تفسير (83.6%) من التغيرات التي تحدث في الأداء المؤسسي، وهناك ما نسبته (16.4%) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (92.032) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) يساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

- ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة

لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات كمتغير مستقل على تطوير الأداء المؤسسي كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (8) يبين ذلك: -

الجدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر قواعد البيانات في الأداء المؤسسي.

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	البيان
0.000	68.683	0.792	0.890	قواعد البيانات

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (+0.890) بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة بين قواعد البيانات والأداء المؤسسي علاقة طردية، أي كلما زاد قواعد البيانات زاد معها الأداء المؤسسي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.792)، مما يعني أن قواعد البيانات مسؤولة عن تفسير (79.2%) من التغيرات التي تحدث في الأداء المؤسسي، وهناك ما نسبته (20.8%) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (68.683) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) يساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للبرمجيات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

- ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

الفرضية الصفرية (H₀): لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للبرمجيات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

الفرضية البديلة (H₁): يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للبرمجيات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذات دلالة إحصائية للبرمجيات كمتغير مستقل على تطوير الأداء المؤسسي كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم (9) يبين ذلك: -

الجدول رقم (9) تحليل الانحدار الخطي البسيط لإيجاد أثر البرمجيات في الأداء المؤسسي.

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	البيان
0.000	73.775	0.804	0.897	البرمجيات

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط يساوي (+0.897) بإشارة موجبة، وهذا يدل بأن العلاقة بين البرمجيات والأداء المؤسسي علاقة طردية، أي كلما زاد البرمجيات زاد معها الأداء المؤسسي (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد (R²) يساوي (0.804)، مما يعني أن البرمجيات مسؤولة عن تفسير (80.4%) من التغيرات التي تحدث في الأداء المؤسسي، وهناك ما نسبته (19.6%) يرجع لعوامل أخرى، بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (73.775) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) يساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية للبرمجيات على تطوير الأداء المؤسسي بالمكتب قيد الدراسة.

- النتائج:

تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1. أن مستوى أبعاد نظم المعلومات الإدارية للمكتب قيد الدراسة كان (منخفض)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.55) وكانت الأبعاد على التوالي: الموارد البشرية (2.64) بمستوى متوسط، قواعد البيانات (2.56)، البرمجيات (2.45) بمستويات منخفضة.

2. أن مستوى الأداء المؤسسي كان (متوسط) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور ككل (2.98)، بالمكتب قيد الدراسة.
3. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء المؤسسي بمكتب السجل المدني فرع الزاوية.
4. وجود أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية للموارد البشرية في الأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل التحديد (83.6%) من التغير الحاصل في مستوى الأداء المؤسسي يعود إلى التغير في الموارد البشرية.
5. وجود أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية لقواعد البيانات في الأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل التحديد (79.2%) من التغير الحاصل في مستوى الأداء المؤسسي يعود إلى التغير قواعد البيانات.
6. وجود أثر إيجابي ذات دلالة إحصائية للبرمجيات في الأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل التحديد (80.4%) من التغير في الحاصل مستوى الأداء المؤسسي يعود إلى التغير في البرمجيات.

- التوصيات:

- في ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات للمسؤولين بمكتب السجل المدني فرع الزاوية:
1. العمل على ترقية الأنظمة البرمجية أو استبدالها بأخرى أكثر سهولة وسرعة، مع التركيز على تقليل الأخطاء وتسريع إنجاز المعاملات الإدارية.
 2. وضع آلية دورية لتنقية وتحديث البيانات، وتفعيل إجراءات الحماية والنسخ الاحتياطي لضمان دقتها وسلامتها.
 3. تصميم برامج تدريبية تطبيقية تتناسب مع احتياجات الموظفين الفعلية، وتحفيزهم على الالتزام باستخدام النظام عبر ربطه بتقييم الأداء.
 4. تطوير تكامل الأنظمة مع العمليات الإدارية، والاستفادة من إمكانياتها في دعم الرقابة واتخاذ القرار لتحسين جودة الخدمات.
 5. اعتماد مؤشرات أداء رقمية دورية لمتابعة أثر تطوير النظم على سرعة الإنجاز وتقليل الأخطاء ورضا المستفيدين.

- المراجع:

أولاً - الكتب:

1. الخضيرى، محسن، (2003)، الأداء المؤسسي منهج اقتصادي اداري، مكتبة مدبولي، القاهرة، مصر.
2. سلطان، إبراهيم، (2000)، نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري، منشورات الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
3. طارق، محمد وآخرون، (2013)، مدخل الي العمل المؤسسي، مؤسسة قرطبة للنشر والتوزيع، السعودية.
4. العبادي، هاشم، (2012)، نظم المعلومات منظور استراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. عباس، صلاح، (2007)، الأداء المؤسسي، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الإسكندرية، مصر.
6. قشي، خالد، نظم المعلومات التسويقية: مدخل اتخاذ القرار، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
7. النجار، فايز، (2005)، نظم المعلومات الإدارية، منشورات دار وائل، عمان، الأردن.

ثالثاً - المجلات والدوريات:

1. أبوبكر، أحمد، (2024)، أثر ممارسات القيادة الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي في فلسطين وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي "نموذجاً"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مجلد (9)، العدد (21)، فلسطين.
2. أحمد، تهماني، (2024)، أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد (10)، العدد (2)، السعودية.
3. سلطان، كفاح، (2025)، تأثير نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء التنظيمي، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد (58)، العراق.

4. الغنای، مصباح، (2024)، القيادة الإدارية وأثرها في تطوير الأداء المؤسسي، مجلة القرطاس، المجلد (2)، العدد (26)، ليبيا.

رابعاً - الرسائل العلمية:

1. خضري، ريان، (2022)، التطوير التنظيمي ودوره في تحسين جودة الأداء المؤسسي، دراسة ميدانية في الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية لولاية قلمة، رسالة ماجستير، جامعة 08 ماي 1945 قلمة، الجزائر.
2. خلاف، زكريا، (2023)، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ميلة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر.
3. سكفالي، حسين، (2020)، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قلمة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، الجزائر.
4. عاشور، يوسف، (2009)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية الحوسبة وأثرها في إدارة الازمات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
5. عشي، عادل، (2002)، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم، دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خضير، الجزائر.