

UNIVERSITY A'S HRQYAH

Master of Business  
Administration



جامعة الشرقية  
كلية إدارة الأعمال  
ماجستير إدارة الأعمال

أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية: دراسة حاله  
وزارة العمل العمانية.

The impact of information systems on the  
quality of services in government institutions: a  
case study of the Omani Ministry of Labor.

إعداد:

زامطه بنت علي بن سالم بن حمد الوهيبه

الرقم الجامعي (١٩٠٨٤٨٦)

اشراف:

الدكتور / رمزي سلام

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية

إدارة الأعمال بجامعة الشرقية

سلطنة عمان

2022/هـ1444

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)

(التوبه:105)

## شكر وتقدير

الشكر لله عز وجل الذي وفقني وأعطاني القوة وألهمني الصبر لانجاز هذا العمل فهو وحده الموفق.

كما اتقدم بالشكر الجزيل للدكتور المشرف " د. رمزي سلام " على جميل صبره وعظيم جهده وحنكة نصائحه وتوجيهاته، والذي تعلمنا ولا زلنا نتعلم منه الشيء الكثير سوى على مستوى الدراسة او على مستوى التدريس، وايضا الشكر الى الهيئة الادارية والاكاديمية في كلية إدارة الأعمال بجامعة الشرقية والى كل من كان له اثر طيب في مسيرتي العلمية من اساتذه وزملاء واصدقاء .

كما اتقدم بخالص الشكر لنفسي على تحملها وتحديها لكل عوائق هذا الانجاز ولعائلتي الكريمة التي كانت سندا وعونا لي طوال فترة دراستي.

والحمد لله شكرا والحمد لله دائما وابدا

الباحثه

## ملخص الدراسة

في ظل التطور العلمي والتكنولوجي الكبير الذي يمس مختلف جوانب الحياة ومنها الإدارة العامة، تعمل الحكومة العُمانية على الإرتقاء بالخدمات العمومية عبر رقمنة الإدارة وإستخدام الوسائل التكنولوجية العصرية ومنها النظم المعلوماتية .

ومن اجل ذلك تهدف هذه الدراسة الى فحص واقع تطبيق نظم المعلومات في الوزارات والمؤسسات الحكومية في سلطنة عُمان وبصفة خاصة وزارة العمل الحكومية ، وكذلك التطرق لفهم اعمق لأثر تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات بأبعادها الخمسة (الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان والتعاطف ) ، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة سوف تستخدم الباحثة المنهج الكمي بتقنية الاستبيان على عينة من مجتمع الدراسة حجمها (2717) موظف وموظفة في وزارة العمل بسلطنة عُمان ومن ثم المعالجة الاحصائية للاستجابات من اجل الوصول الى النتائج والتوصيات .

وتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج لأثر تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات ورضا العاملين بالمؤسسات الحكومية بسلطنة عمان. أهمها: تأثيرها العالي على كافة المؤسسات الحكومية في توصيل خدمة ذات جودة عاليه، والسرعة في إنجاز المعاملات، وسهولة الوصول للمعلومة والرجوع اليها سواء من قبل المستفيد او الموظف. وايضا توفير الكم الهائل من المعلومات بشكل متجدد، وتوفير مواقع الكترونيه تخدم الموظف والمستفيد بالشكل السهل والمبسط.

## **Abstract**

In light of the great scientific and technological development that affects various aspects of life, including the public administration, the Omani government is working to improve public services by digitizing the administration and using modern technological means, including the information system.

For this purpose, this study aims to examine the reality of the application of the information system in the ministries and government institutions in the Sultanate of Oman, in particular the government's Ministry of Labor, as well as to address a deeper understanding of the impact of the application of the information system on the quality of services in its five dimensions (tangibility, reliability, response, safety and empathy).

In order to achieve the objectives of the study, the researcher will use the quantitative approach using the questionnaire technique on a sample of the study population whose size is (2717) male and female employees in the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman.

This study reached a set of results for the impact of the application of information systems on the quality of services and the satisfaction of workers in government institutions in the Sultanate of Oman. The most important of them: its high impact on all government institutions in delivering a high-quality service, speed in completing transactions, and ease of access to information and reference to it, whether by the beneficiary or the employee. As well as providing a huge amount of information in a renewed way, and providing websites that serve the employee and the beneficiary in an easy and simplified manner.

## قائمة المحتويات :

الصفحة	الموضوع	التسلسل
4	اية قرانية	1
5	شكر وتقدير	2
7-6	ملخص البحث باللغة العربية والانجليزية	3
10-8	قائمة المحتويات	4
<b>الفصل الأول : إشكالية الدراسة وأهميتها</b>		
12-11	المقدمة	6
13-12	مشكلة الدراسة	7
14-13	أسئلة الدراسة	8
14	أهداف الدراسة	9
16-15	أهمية الدراسة	10
16	فرضيات الدراسة	11
18-17	الإطار المفاهيمي للدراسة	12
19	مصطلحات الدراسة	13
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري</b>		
22-21	تمهيد	15
23	المبحث الاول : مفهوم النظم المعلوماتيه	16
24-23	اساسيات تخطيط نظم المعلومات	17
26-24	أهمية تطبيق النظم المعلوماتيه	18
26	عناصر تطبيق النظم المعلوماتيه	19
30-28	المبحث الثاني: أبعاد نظم المعلومات	20
31-30	النظام ونظرية النظم	21
32-31	مقومات النظام	22
34-33	المبحث الثالث: جودة الخدمات ومفهومها	23
41-34	أهمية جودة الخدمات	24

45-41	قياس جودة الخدمة	25
46	المبحث الرابع: خدمات وزارة العمل العمانية	26
47	غايات وزارة العمل	27
53-48	ملامح نظم المعلومات في وزارة العمل العمانية	28
54	المبحث الرابع : الدراسات السابقة	29
61-54	الدراسات العربية	30
62-61	الدراسات الاجنبية	31
<b>الفصل الثالث : منهجية الدراسة وإجراءاتها</b>		
64	منهجية الدراسة	33
64	حدود الدراسه	34
64	مجتمع الدراسة	35
70-64	عينة الدراسة	36
73-71	أداة جمع البيانات	37
74-73	الخصائص السيكومترية(الصدق والثبات)	38
81-74	صدق أداة الدراسة	39
81-79	ثبات أداة الدراسة	40
<b>الفصل الرابع : نتائج الدراسة وتفسيرها</b>		
83	المقدمه	42
83	التحليلات الاولييه	43
84-83	القيم المتطرفة	44
84	التوزيع الطبيعي للبيانات	45
86-85	التحليل الوصفي للبيانات	46
96-86	عرض النتائج	47
108-97	اختبار فرضيات الدراسة	48
<b>الفصل الخامس : التوصيات والمقترحات</b>		
110	المقدمه	50
112-110	مناقشة النتائج وتفسيرها	51
112	تحديات ومعوقات الدراسة	52
114-113	توصيات الدراسة	53

115	الخاتمة	54
المراجع		
الملاحق		



الفصل الأول :

إشكالية الدراسة وأهميتها

---

## الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

### المقدمة

ان العالم متغير ومتطور و الانسان في بحث مستمر عن أفضل الطرق التي تسهل عليه الوصول الى الاهداف التي يصبوا اليها لتحقيق أفضل حياه ممكنة، وقد مرت على البشرية ثورات غيرت مفاهيم الحضارة وبدلت أساليب الحياة و طرق العيش ومن الممكن ان نحددها في ثلاث ثورات ،الثورة الزراعية ،والثورة الصناعية، والثورة التكنولوجية وهي التي نعيشها اليوم المتمثلة في ثورة المعلومات والاتصالات ، فمع بداية العقد الاخير شهد العالم تتطور وتقدم سريع و ظهر مفهوم جديد وهو العولمة حيث اصبح العالم قرية واحدة وذلك بسبب التطور التقني الهائل لنقل المعلومات بسبب شبكات الانترنت المرتبطة في جميع دول العالم ، فاصبح بإمكان الفرد ان يتصل باي فرد اخر او أي منظمة ويخاطبها سواء عن طريق الكتابة او الصوت ويستطيع ان يرسل جميع المستندات ويبيع ويشترى ويدفع النقود ويقوم بمختلف المعاملات عن طريق الانظمة الالكترونية بدون أي مشقة او عناء او تكلفة مرتفعة كما كان في السابق، لذلك قامت بعض الحكومات التي تبحث عن مواكبة العصر و الريادة في الاعمال بالتحول من حكومات تقليدية الى حكومات الالكترونية تعتمد على نظم معلومات متقدمة لتصبح اكثر سرعة و رشاقة حيث ان التحول الالكتروني سيساعدها على التخلص من المركزية والبيروقراطية الادارية المرتبطة بالحكومة التقليدية مما يرفع من مستوى الكفاءة والفاعلية مما يكفل لها تحقيق تنمية مستدامة ، ولا نغفل أيضا ان التحول الالكتروني اصبح حاجة ومطلب دولي لتحقيق المعايير الدولية لمنظمات اعمال بهدف مواكبة دول العالم المتقدم.

و يشهد العالم الحديث تحولات جذرية امتدت من الافراد الى المنظمات وشملت المؤسسات الحكومية نتيجة ثورة التقنية والمعلومات المتسارعة والتقدم التقني الهائل حيث اصبحت الدول تتنافس في

تحفيز المؤسسات الحكومية والخاصة من اجل مواكبة التطور ومن اهم تلك التطورات ظهور مايعرف بالمنظومات المعلوماتية ( عبد اللطيف 2019 ) .

ويمكننا الاشارة هنا الى ان المنظومات المعلوماتية تعتبر من تقنيات المعلومات والوسائل التي تساعد المؤسسات في عمليات الرقمنة.(سعدي ، 2018)

وفي ظل تعدد التقنيات المتعلقة بالرقمنة ، فقد زادت هذه المشاريع وتنوعت الخبرات لكن مؤسسات المعلومات ، ولكن من ناحية أخرى ، قد ازدادت تعقيداً ، لا سيما مع تنوع القدرات والمزايا التي توفرها. ( Henderson 2017 ) .

ومن ناحية تعتبر جودة الخدمات من اهم اولويات المؤسسات الخدمية في العصر الحالي وترتبط ارتباطا وثيقا بمستويات رضا العميل والمواطن ، ولجودة الخدمات خمس ابعاد هي الموثوقية والاستجابة والتوكيد والتقمص العاطفي والملموس .

### مشكلة الدراسة :

تحديداً في عام 1995 كان موضوع الحكومة الإلكترونية والمنظومة المعلوماتية حاضراً ، خلال المناقشات الجارية حول الرؤية المستقبلية الأولى (عمان 2020) و بعد ثماني سنوات ، وتحديداً في مايو 2003 م ، انطلقت رؤية الحكومة الإلكترونية ، عندما أقر مجلس الوزراء الموقر الاستراتيجية الوطنية للمجتمع والحكومة العمانية الرقمية في خطاب حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - رحمه الله - أمام مجلس الوزراء ومجلس عمان في نوفمبر 2008 ، وحث جلالة السلطان المؤسسات الحكومية على تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً ، وفي يونيو 2012 ، أي بعد تسع سنوات من الموافقة على الاستراتيجية الوطنية للمجتمع الرقمي والحكومة الإلكترونية في عمان ، وافق مجلس الوزراء الموقر على البدء في إنشاء نظام الحكومة

الإلكترونية ، على أن يكتمل في نهاية عام 2014 ، والآن ، بعد مرور أكثر من 7 سنوات لم يكتمل بعد مشروع المنظومة المعلوماتية و الحكومة الإلكترونية ..

والآن ومع الحقبة الجديدة التي تعيشها السلطنة في ظل القيادة الجديدة لصاحب الجلالة السلطان هيثم -حفظه الله - أصبح تطبيق المنظومة المعلوماتية أكثر إلحاحاً خاصة مع متطلبات وتطلعات رؤية عُمان 2040 .

فُعُمان الآن في مرحلة جديدة، وبدأت في تنفيذ رؤية عمان 2040، وعليها أن تسرع الخطى لتنفيذ الرقمنة والمنظومة المعلوماتية في كافة القطاعات ، لأن التطور السريع في تقنية المعلومات يحتم القيام بسرعة لإنجاز الرقمنة الشاملة بأسرع وقت مُمكن، لكي يتمكن المواطنون والشركات من إنجاز معاملاتهم، والحصول على المعلومات بكل يُسر وسهولة، إنَّ هناك عدة أسباب تدعو المجتمع الحديث بما في ذلك المجتمع العُماني للتحويل إلى الرقمنة والمنظومات المعلوماتية من أجل الاستجابة لمتطلبات الحياة العصرية بفاعلية.

لذلك فالتحول الرقمي والرقمنة أصبحت الآن من ضروريات جميع المؤسسات الحكومية والخاصة التي تؤمن بأهمية التطوير والتحسين المستمر لوظائفها الإدارية والخدمات التي تقدمها وتسهيل وصولها إلى المستخدمين من الجمهور المستهدف بوسائل أسهل وأسرع.

وبناء عليه فمشكلة الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيسي وهو ما مدى تأثير المنظومة المعلوماتية داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات المُقدمة ؟

ومن التساؤل الرئيسي تنبثق عدة اسئلة فرعية هي ما يأتي :

1-ما تأثير تطبيق نظم المعلومات على مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية

بسلطنة عمان لاسيما بوزارة العمل ؟

2- ما تأثير تطبيق نظم المعلومات والرقمنة على رضا العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان ؟

### أهداف الدراسة :

1- توضيح أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في وزارة العمل بسلطنة عمان .

2- التطرق لفهم معمق لاثر تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات

الحكومية في وزارة العمل العمانية.

3- قياس مدى تأثير تطبيق نظم المعلومات على مستوى رضا المواطنين والمتعاملين في وزارة

العمل العمانية.

### أهمية الدراسة :

لاشك ان التحول الرقمي المعلوماتي اصبح وسيلة حتمية لجميع الدول لرفع مستوى الكفاءة

والفاعلية للوصول إلى الجودة الشاملة بمعنى الإدارة الحديثة ، لذلك جعلت سلطنة عُمان الحكومة

الإلكترونية الدعامة الأساسية لتحقيق رؤية عمان 2040 حيث أصبح التحول الرقمي تحديًا لا

مفر منه ، ولهذا السبب تتبع أهمية البحث لمعرفة مدى تأثير تطبيق نظم المعلومات على المؤسسات

العامة بالسلطنة ( وزارة العمل ) بهدف التعرف على جودة الخدمات لتلك المنظومة

وكذلك معرفة مدى التأثير على الأداء العام ، وبالتالي معرفة الأثر على مستوى الكفاءة ككل

وفاعليتها ، وتسعى هذه الدراسة أيضًا إلى معرفة مدى ارتباط تطبيق نظم المعلومات بأهداف

الحكومة في رؤية عُمان 2040 الحوكمة وأيضا تسليط الضوء في حال تطبيق نظم المعلومات

والرقمنة على مستوى رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين .

وترجع أهمية الدراسة الحالية إلى الإضافات التي تقدمها من وجهة نظر علمية وعملية

هذه الأهمية كما يلي:

\* الأهمية العلمية:

تحاول هذه الدراسة سد الفجوات البحثية السابقة، حيث ان الدراسات العُمانية السابقة اغلبها لم يتناول موضوع المنظومة المعلوماتية والرقمنة واكتفت هذه الدراسات بمواضيع الادارة الالكترونية او الحكومة الالكترونية فقط ولذلك على حد علمي هذه هي الدراسة الاولى التي تتناول المنظومة المعلوماتية والرقمنة في عُمان .

\* الأهمية العملية :

1. تناولت هذه الدراسة موضوعا ذا أهمية كبيرة في الوقت الحاضر لحكومة سلطنة عمان بسبب ميلها إلى الانتقال الى تطبيق النظم المعلوماتية والرقمنة بحسب رؤية 2040
2. تحاول هذه الدراسة معرفة أثر تطبيق النظم المعلوماتية على الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة وسرعة التسليم ومن ثم على الجودة في تقديم الخدمات من خلال التطبيق على وزارة العمل في سلطنة عمان .
3. لاشك ان الاهتمام بالتكنولوجيا والرقمنة سيمنح الإدارة حافزاً قوياً لتنظيم وترشيد العمل الإداري كما يعتقد العديد من الخبراء الاقتصاديين .(Steinberg 2018)
4. ان تعميم تطبيق المنظومة المعلوماتية لاسيما في وزارة العمل في سلطنة عُمان سيكون له الأثر الايجابي على الموظف والمواطن بشكل عام وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد .

## فرضيات الدراسة :

هناك علاقة إيجابية بين تطبيق المنظومة المعلوماتية وبين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان.

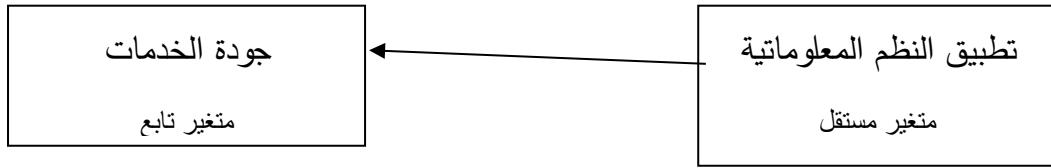
• وتتفرع منها الفرضيات التالية.

1-: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات وتحسين الاداء.

2-: هناك علاقة إيجابية بين تطبيق نظم المعلومات ورضا العاملين.

3-: هناك علاقة ايجابية بين تطبيق نظم المعلومات ومستوى جودة الخدمات المقدمة.

ليكون الاطار المفاهيمي للدراسة كالآتي :



ويتضح من الشكل أعلاه الإطار المفاهيمي للدراسة، بحيث إنه يوجد تأثير مباشر لتطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات ، حيث استنتجت من خلال الأدبيات والدراسات السابقة إلى وجود التأثير المباشر للرقمنة ونظم المعلومات على جودة الخدمات، فقد تم بناء الإطار المفاهيمي على هذا الشكل والتي سوف اوظفها في أداة البحث "الاستبانة" وذلك على النحو التالي:

الأبعاد	المحاور	م
<p>البنية التحتية المعلوماتية والبيانات</p> <p>الحوكمة</p> <p>المهارات والتعلم الرقمي</p>	المنظومة المعلوماتية	1
<p>الملموسية</p> <p>الاعتمادية</p> <p>الاستجابة</p> <p>الأمان</p> <p>التعاطف</p>	جودة الخدمات	2



## مصطلحات الدراسة:

1- نظم المعلومات information system :

هي العملية التي يتم من خلالها استبدال البيانات المكتوبة بخط اليد على الورق ونقلها إلى النظام الرقمي الإلكتروني عبر الإنترنت. وهو يعني الانتقال من الأساليب التقليدية الموكلة إلى أنظمة الحفظ الإلكترونية ، بينما أصبح التحول الرقمي الآن ضروريًا لحل العديد من المشكلات المعاصرة التي تظهر في المقدمة في القضاء على الروتين في الإجراءات الحكومية. ( Henderson 2016 )

2- المؤسسات الحكومية Governmental institutions:

هي تلك القطاعات التي تكون مملوكة للدولة إما أن تكون استثمارية ربحية أو استثمارية خيرية أو غير ذلك، وهي التي تخدم المجتمع ولا يمتلكها أفراد وتشرف عليها الدولة وتتكفل برواتب موظفيها. (سعدي 2018)

3- جودة الخدمات Quality of services

هي قياس مدى قدرة مستوى الخدمة التي تصل إلى العميل والمتوافقة مع توقعاته ، كما أن توصيل خدمة جيدة تعني تحقيق التوافق مع التوقعات التي يضعها العميل" (المحيسن 2018  
( <https://hrdiscussion.com/hr9907.html> )

## الفصل الثاني :

### الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

---

## الفصل الثاني

### المحور الاول

#### الاطار النظري

#### المبحث الأول نظم المعلومات والرقمنة

##### مقدمة

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً رئيسياً في تعزيز ثقة الجمهور في الحكومة من خلال التحول في أسلوب العمل الحكومي ، حيث أصبح تقديم الخدمات العامة في اتجاهين ، وليس اتجاه واحد ، حسب ما تسمح به الوسيلة من تكنولوجيا المعلومات للمواطنين الأفراد للمشاركة والتفاعل مع الحكومة في التخطيط واتخاذ القرار .

وتعتبر النظم المعلوماتية والتحول الرقمي للقطاع العام من دوافع التنمية لما لهما من تأثير على تغيير نماذج الأعمال لمختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية وأنشطة التنمية الأخرى ، وضمان استمرارية العمل الأنشطة خلال الأزمات والكوارث مثل الأزمات الناتجة عن جائحة COVID-19 ، مما أدى إلى إغلاق العديد من مجالات نشاط الاقتصاد العالمي .

على الرغم من الآثار السلبية لوباء Covid-19 ، فقد كان له تأثير إيجابي على تطور الحكومة الالكترونية والتحول الرقمي ، حيث كان للوباء دور فعال في الاستفادة من التحول الرقمي حيث تم الحرص على استخدام التكنولوجيا بشكل كبير لأنها عنصر رئيسي خلال هذه الفترة الأمر الذي ساهم بالفعل في تسريع التحول الرقمي .

ونتيجة للتغيرات العالمية والمنافسة الشديدة بين الدول والمجتمعات والمؤسسا تسعى الحكومات جاهدة لتحقيق ذلك واستخدام التقنيات الناشئة بشكل فعال ، سواء الذكاء الاصطناعي أو البلوكشين أو غيرها له تداعيات بحسب التقارير السنوية لصندوق النقد الدولي لعام 2019 بشأن الأعمال والوظائف ، وحوكمة الإدارة العامة والاستقرار المالي والسياسات المالية والنمو الشامل والإدماج الاجتماعي وعدم المساواة وفجوات التنمية داخل ، بين دول العالم المختلفة.

ولذلك تولي حكومة السلطنة أهمية كبيرة لبرنامج المنظومة المعلوماتية التحول الرقمي ، فهو داعم أساسي للقطاعات الاستراتيجية والحيوية في السلطنة في ظل رؤية عُمان 2040 ، وله أثر كبير في توفير عوائد كبيرة للاقتصاد الوطني ، بالإضافة إلى كونه أحد متطلبات العصر الحديث لتسهيل العمليات والإجراءات للمستفيدين في جميع المجالات.

## المطلب الأول

### مفهوم نظم المعلومات وأهميتها

نظم المعلومات هي نظام يتكون من سجلات بيانات وعمليات يدوية وغير يدوية ، ويقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات في أي نظام أو هي مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل معًا لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتاحة حول موضوع بطريقة منهجية لدعم اتخاذ القرار ودعم التنظيم والرقابة والتحليل في المنظمة وبناء تيار واضح والتصور المستقبلي و عادة ما يستخدم المصطلح خطأ كمرادف لأنظمة المعلومات المحوسبة ، والتي ليست سوى تكنولوجيا المعلومات. وعنصر من نظام المعلومات. نظم المعلومات المحوسبة هي جزء من دراسة تكنولوجيا المعلومات. (Henderson, 2018 pp 22).

### أساسيات تخطيط نظم المعلومات

- لضمان نجاح تخطيط نظم المعلومات ، يجب الانتباه إلى مجموعة من مبادئ الإدارة المتعلقة بتخطيط نظم المعلومات لضمان نجاح هذه الخطط في تحقيق أهدافها ، بما في ذلك:
- دعم استراتيجية المنظمة بالبنية التحتية والمعايير والسياسات التقنية المناسبة و يجب الاهتمام بإيجاد توازن بين الاحتياجات العامة لجميع الأنظمة وما تحتاجه أنظمة هذا القسم ، وذلك لتقليل الفجوات الفنية بين هذه الأنظمة ، لأنها تؤدي إلى عدم توافق الأنظمة مع بعضها البعض ، لذلك هم تؤدي أحيانًا نفس المهام تقريبًا.
  - تقييم التكنولوجيا في المؤسسة كعنصر أساسي في نظام المعلومات الشامل

عندما يتم تقييم أجهزة وبرامج النظام ، يجب أيضًا تقييمها كأحد العناصر في النظام ككل إذا تمت ترقية الأجهزة المستخدمة لنظام ما عن طريق زيادة سعة ذاكرته ، فقد لا تكون ذات فائدة إذا ظل النظام ، باستخدام نفس البرنامج القديم ، يتعذر الوصول إليه مع زيادة الذاكرة على الأجهزة.

○ اعتبار تكاليف دورة حياة النظام ، وليس فقط تكاليف اقتناء الأجهزة والبرامج ولا تقتصر تكاليف أنظمة المعلومات على تكاليف اقتناء الأجهزة والبرامج ، ولكن أيضًا تكاليف تركيب الأجهزة والشبكات وتكاليف تدريب المستخدمين والدعم وغير ذلك.

○ الدعم الفني والإدارة

إن إهمال الجوانب الفنية للنظام ، مثل عدم متابعة قواعد البيانات ، أو حل المشكلات التي تحدث فيها بسبب التحميل الزائد ، أو نتيجة أخطاء المستخدم ، يشكل تهديدًا لأداء النظام ، حيث يجب على الإدارة التخطيط للنظام ودعمه فنيًا في وجود جهة فنية مختصة لضمان نجاح النظام و هذا العامل في "العامل الفني" للنظام هو أحد عوامل النجاح الحاسمة لنظام المعلومات.

### أهمية نظم المعلومات الإدارية

○ توفير المعلومات للإدارة وإعدادها في الوقت المناسب ؛ لمساعدتها وتحفيزها على اتخاذ قرار فعال وصحيح.

○ استغلال مصادر المعلومات والموارد داخل المؤسسة وتثقيف الرقابة على جميع المعلومات الواردة.

- اتخاذ القرارات الصحيحة داخل المنظمة ، وربط جميع الأطراف بالمنظمة التي تزود وتنتج المعلومات مع بعضها البعض.
- إرسال المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية وتزويدها عند الحاجة إليها بهدف ممارسة مهام العملية الإدارية.
- تسهيل عملية تبادل المعلومات بين المستويات الإدارية من خلال شبكات داخل المنظمة وعلى المستوى العالمي.
- تمكين المستويات الإدارية من تخزين وحفظ وإدخال المعلومات في نطاق عمليات المعالجة والاسترجاع في الوقت المناسب ، بناءً على تقنية SDI.
- الاكتشاف المبكر وتقييم الثغرات والانحرافات في العمليات والوظائف من خلال توفير معلومات دقيقة حول كيفية أدائها
- تسهيل عملية التنبؤ والتخطيط للمستقبل بكفاءة وفعالية عالية ، بناءً على الاحتمالات التي تخضع لعدة دراسات ، مع الحرص على إيجاد اقتراحات بديلة لما هو موجود بالفعل في حالة اكتشاف عيب.
- تزويد المستويات الإدارية بالتقارير بأشكالها المختلفة في الوقت المناسب.
- إتمام العمليات الإدارية بسرعة وكفاءة وفعالية بالاعتماد على أقل عدد ممكن من القوى العاملة.
- تمكين المنظمة بقدرة عالية على استغلال قدرات الحاسب في إنجاز مهامها.
- تحليل البيانات والمعلومات والأنظمة في إطار عمل المنظمة.
- تمكين المنظمات من دخول السوق التنافسي ودعم وتقوية مركزها التنافسي.
- رفع مستوى الكفاءة والفاعلية.

- التخلص من الفساد الاداري والقضاء عليه نهائيا بالاعتماد على الحاسب في انجاز المهام.
- امنح المهام الإستراتيجية مزيدًا من الوقت عن طريق تقليل الوقت اللازم لرعاية الأعمال الروتينية . ( عبد اللطيف ، 2019 )

#### عناصر نظم المعلومات الادارية :

تعتمد نظم المعلومات الإدارية على خمسة عناصر رئيسية لتتمكن من تزويد الإدارة بالمعلومات التي تحتاجها لأداء العملية الإدارية بكفاءة وفعالية ، وهي:

- الأجهزة ( Hardware ) : هي المعدات التكنولوجية والتقنية اللازمة لاحتواء عملية دعم القرار في المنظمة ، ولتمكين الأفراد من تنفيذ الإجراءات المتعلقة بالبيانات باستخدام برمجيات خاصة.
- البرمجيات ( software ) عبارة عن مجموعة من العمليات والإجراءات الحاسوبية المتكاملة التي تُستخدم لإيجاد حل لمشكلة رياضية أو عملية إحصائية أو تحرير صيغة وتصحيحها أو إجراء عملية.
- البيانات ( Data ) : هي مجموعة من الحقائق الموضوعية التي لا علاقة لها في جوهرها ، ويمكن استقطابها وجمعها عن طريق البحث والتسجيل والمراقبة ، أو يمكن وصفها بأنها المادة الخام للمعلومات قبل إجراء أي معالجة عليها.
- الإجراءات ( process ) : بما في ذلك تصميم البرنامج وعملية التوثيق.
- الأفراد ( Human resources ) : ويعتبر العنصر الأساسي لنظم المعلومات الإدارية ، ويكمل دور العناصر الأخرى ، حيث يعتبر المستخدم والمشغل لهذه العناصر الأخرى. ( سعدي ، 2018 )



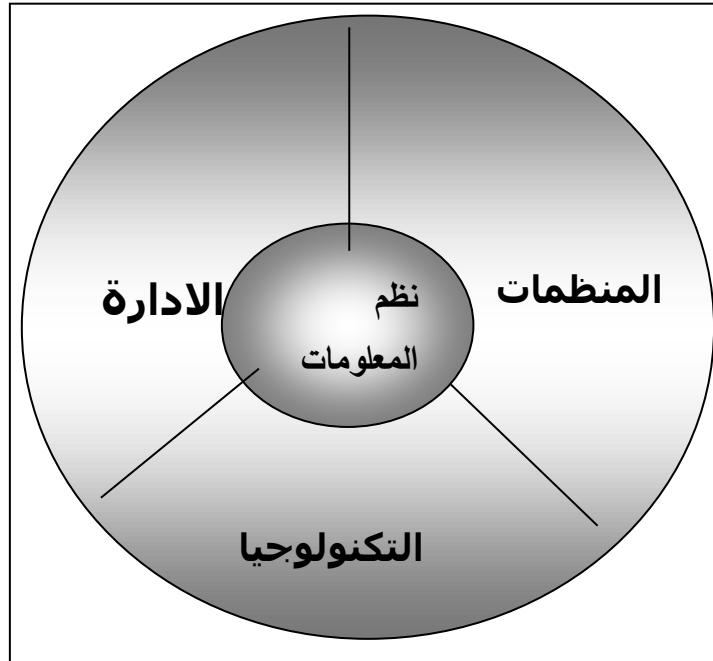
## المطلب الثاني

### أبعاد نظم المعلومات

أدى تطور نظم المعلومات إلى جعل مفهوم البيانات والمعلومات جزءاً أساسياً من موارد المؤسسة ، خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المؤسسات ، سواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع نحو عولمة الأسواق وتحرير التجارة. وانحسار الحدود الإقليمية للدول المختلفة .

وتوفر أنظمة المعلومات قيمة للمؤسسة كمنظمة ، فضلاً عن توفير حل إداري لتحديات البيئة المحيطة بالمنظمة. لذلك ، يتطلب استخدام نظم المعلومات بشكل فعال فهماً كاملاً لأبعاد نظم المعلومات: التنظيم والإدارة وتكنولوجيا المعلومات

أبعاد نظم المعلومات :



شكل (1) ابعاد نظم المعلومات من اعداد الباحثة

## أولاً : المنظمة ( Organization )

العناصر الأساسية للمنظمات هي الأشخاص والهياكل ومعالجة الأعمال والسياسات والثقافة ، لذلك تمثل أنظمة المعلومات جزءاً متكاملاً مع المنظمات وتتحقق الوظائف الأساسية للمنظمة سواء في التسويق والمبيعات والتصنيع والإنتاج والتمويل والمحاسبة والموارد البشرية داخل المنظمة ، ولتحقيق الهدف العام للمنظمة يجب تنفيذ هذه الوظائف بطريقة متكاملة ، لأن أداء أي منها بمعزل عن الوظائف الأخرى لن يحقق أهداف المنظمة.

وتتمثل وظائف المنظمة فيما يلي :

1- وظيفة الإنتاج : وهي اكتساب واستخدام عوامل الإنتاج من أجل تصنيع سلع أو خدمات جديدة. أما إدارة الإنتاج فهي مجموعة من الأنظمة والقواعد التي يتم تطبيقها في قاعات الإنتاج ومراكز الخدمة بهدف الحصول على أعلى إنتاج ممكن بجودة وتكلفة ممكنة.

### 2- وظيفة التسويق

وهي نشاط بشري يهدف إلى تلبية الاحتياجات من خلال عمليات متبادلة. إنه نشاط حركي تتدفق فيه السلع والخدمات والبيانات أما مفهوم التسويق الحديث فهو يشمل جميع الأنشطة التي تقوم بها المنظمة لمعرفة احتياجات ورغبات عملائها الحاليين ، وترجمتها إلى سلع وخدمات وأفكار مناسبة ، وتسعير المنتجات والترويج لها لإرضاء العملاء. العلاقات المتبادلة بين المنظمة وجمهورها في بيئة تتميز بالحركة والتغيير.

### 3- إدارة الموارد البشرية :

وهي الإدارة المسؤولة عن تعزيز الجانب البشري في المنظمة ، ووظيفة الاستقطاب والاختيار والتعيين وتحفيز العمال والمحافظة عليهم وتطوير مهاراتهم وإنشاء أنظمة وبرامج فرعية لمساعدتهم وبما يتناسب مع أهداف المؤسسة وتحقيقها بأفضل كفاية اقتصادية ، وتحقيق أهداف

العاملين على كافة المستويات بأعلى درجة ممكنة ، ومراعاة مصالح المجتمع وخدمتهم لخدمة المجتمع بأعلى درجة ممكنة.

#### 4- الوظيفة المالية

هي الوظيفة التي تركز على إدارة الأموال وسبل الحصول عليها من مصادرها المختلفة بكفاءة وفاعلية ، وتمكين المؤسسة من الوفاء بكافة التزاماتها المالية تجاه أطراف العلاقة معها وتحقيق أهدافها.

#### ثانيا : الإدارة ( Management )

وتسعى الإدارة الى تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والسيطرة على الموارد التنظيمية و إنها القدرة على تحقيق الأهداف من قبل الآخرين. يتمثل الجزء الحقيقي من مسؤولية الإدارة في تزويد قيادة الأعمال بمعلومات ومعرفة جديدة ، وبالتالي تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً قوياً في إعادة توجيه المنظمات وإعادة تصميمها.

#### وظائف الإدارة :

- 1- التخطيط : وهي عملية تحديد غايات المنظمة والوسائل التي تعمل على تحقيقها.
- 2- التنظيم : هي العملية الفنية التي يتم من خلالها ترجمة الخطط إلى نظم تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة. إذ يحوّل التنظيم الأهداف إلى واقع عملي قابل للتحقيق
- 3- التوجيه وهي وظيفة مركبة تتضمن العديد من الأنشطة التي صُمّمت لتشجيع المرؤوسين على العمل بكفاءة في المدى القصير وطويل الأجل .

4- الدافعية هي الرغبات والحاجات والقوى الداخلية التي تدفع الفرد للقيام بسلوك معين أو

جهد معين في العمل

5- التنسيق هو تعاون أجهزة المنظمة ونظمها المختلفة للقيام بأمر متعدّد ومتنوّعة محققة

أهداف جزئية، ولكن تحقيق تلك الاهداف الجزئية يجب أن يسهم في تحقيق الاهداف العامة للمنظمة.

6- الرقابة تتمثل الرقابة الادارية في مراقبة كفيّة ضبط استخدام الموارد بفاعليّة وكفاءة، ومدى

انجاز الوحدات التشغيلية لأعمالها .

ثالثا : التكنولوجيا Technology : تمثل تقنية المعلومات الأجهزة والبرامج والأدوات

والوسائل والأساليب وأنظمة البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها ومساعدتها في

الكتابة والتسجيل والتخزين والمعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات التي تستخدمها أنظمة

المعلومات.

أما بالنسبة لتقنية الاتصال ، فهي تتكون من أجهزة وبرامج مادية تربط الأجهزة وتقل

المعلومات من محطة إلى أخرى ، مما يساعد على مشاركة البيانات أو الموارد.

**النظام ونظرية النظم :**

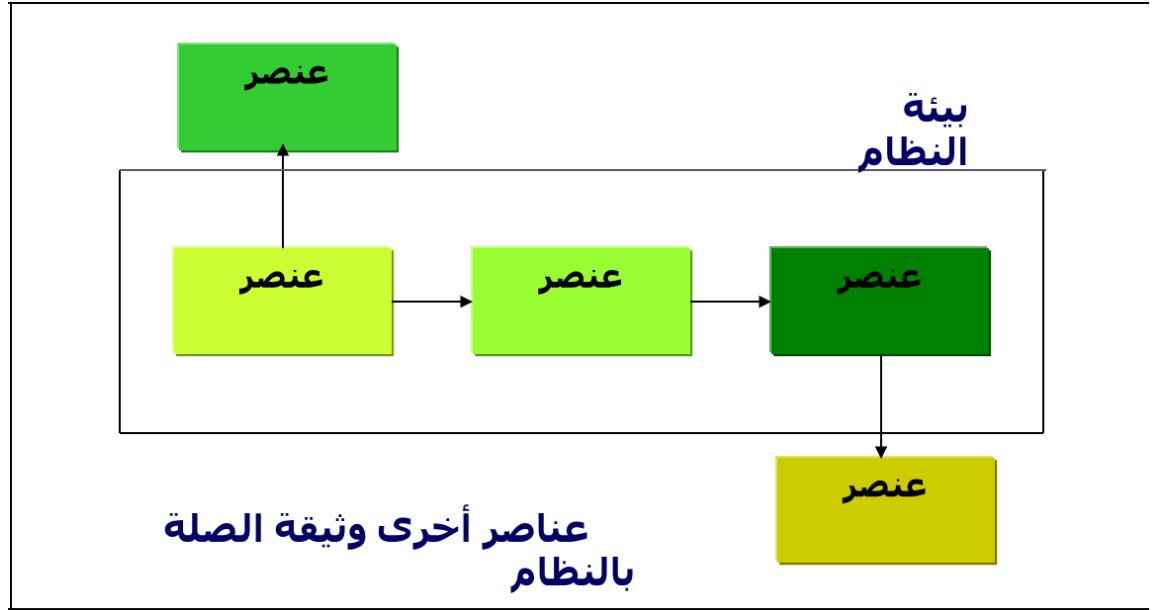
يستخدم الكثير من الناس مفهوم النظام بشكله المطلق والعام ، في وقت يجب استخدام

هذه المفاهيم في مواقفهم الصحيحة والدقيقة ، لذلك يجب تعريف مفهوم النظام وتعريفه

النظام: هو مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق وتفاعل مثاليين

تحكمها علاقات وآليات عمل معينة ضمن نطاق محدد ؛ لتحقيق أهداف مشتركة وهدف

مشترك .



شكل (2) بيئة نظم المعلومات

#### مقومات النظام :

1- المتغيرات Variables: بيانات كمية، أو وصفية يقوم النظام باستقبالها عن طريق المدخلات، ويعالجها لتعطي المخرجات.

2- القنوات Channels: ممر في اتجاهين يعمل على ربط بيانات أو صوت منقول بين نقطتين مرسل ومستقبل في الشبكة حيث تمر عبرها حركة تفاعل النظام مع عناصره.

3- المخرجات/ المعلومات Output/ Information تتضمن العناصر المخرجة نتيجة المعالجة؛ لتكون متوفرة للجهات التي تطلبها، انها بيانات تمت معالجتها.

4- التغذية الراجعة والرقابة Feedback and Control يكون مفهوم النظام أكثر فائدة عند تضمينه نشاطات التغذية الراجعة والرقابة وعندها يسمى نظام الضبط، إذ يصبح بذلك نظام مراقبة ذاتية أو نظام تنظيم ذاتي.

5- التغذية الراجعة/ العكسية Feedback هي بيانات أو معلومات حول أداء النظام ويعتبر تحليل

التغذية الراجعة من العناصر الهامة في النظام، إذ يستخدم في التقييم والعودة إلى المدخلات

مرة أخرى لتعظيم القيمة المضافة للمعلومات. ( Stevenson 2017 )

## المبحث الثاني

### جودة الخدمات

#### المطلب الاول مفاهيم أساسية عن الخدمة

نظرًا للأهمية المتزايدة للخدمات في الوقت الحاضر ، فقد حاولنا إلقاء الضوء على مفهوم الخدمة وخصائصها وتصنيفاتها.

اولا: مفهوم الخدمة وطبيعتها :

يعود أصل كلمة service or service إلى الكلمة اللاتينية *servicium* ، والتي تعني العبودية ، أي وفرة الخدمة للسادة ، أي الملوك أما بالنسبة للنشاط الاقتصادي فالسيد هو المستهلك أو الزبون. يمكن أيضًا فهم طبيعة الخدمة من خلال تحليل العلاقة بينها وبين المنتجات المادية ، ويرجع ذلك إلى الترابط والتزامن العلاقة الوثيقة بينهما ، ولا يمكن عزل تصنيف الخدمة عن المنتج ، وبالتالي فإن الكلمة الخدمة بطبيعتها غير واضحة المعالم ، وذلك لعدة أسباب نلخصها في النقاط التالية:

تشير كلمة "خدمة" إلى شيء معنوي أكثر من كونه ماديًا لذلك ، غالبًا ما يستخدم مصطلح المنتج للتعبير عن الخدمة ، كما نقول المنتجات السياحية أو الفندقية ؛ و لا تشمل كلمة "خدمة" قطاعا محددًا ، أي قطاع الخدمات شديد التنوع.

و لطالما اعتُبرت الخدمة مرتبطة بالعنصر البشري ، لكن هذا المفهوم افتقر إلى فعاليته في وقت اجتاحت الآلة مجال الخدمات مثل غسيل السيارات الأوتوماتيكي ، وماكينات القهوة ... وغيرها ،

مما يعني أن الخدمة التغيرات مع تغير البيئة التكنولوجية . ( عادل محمد عبد الله ، 2015 ص

( 30

### ثانيا أهمية الخدمات

ازدادت أهمية الخدمات مؤخرًا عما كانت عليه في الماضي لأسباب عديدة ، من أهمها:

1- ارتفاع نسبة العاملين في قطاع الخدمات حيث تشير الدراسات إلى أن أكثر من ثلثي إجمالي

القوى العاملة في العالم يعملون في قطاع الخدمات.

2- زيادة نسبة الخدمات في الناتج القومي الإجمالي حيث تشير الإحصائيات إلى أن الخدمات

تساهم في (72%) من الناتج القومي الإجمالي لاقتصاد الاتحاد الأوروبي.

3- زيادة عدد السلع التي تحتاج إلى خدمات وأجهزة كمبيوتر وإنترنت وأنظمة أمنية بحاجة إلى

خدمات متخصصة مثل التركيب والصيانة والتدريب وقطع الغيار

4- ارتفاع مستويات الدخل في كثير من دول العالم مما جعل الإنفاق على كثير من الخدمات

أمرًا ممكنًا وميسورًا؛

5- التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال فالتسويق الإلكتروني و استخدام

التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة ( حسان ، 2008 ص

. (259 ، 258



## ثالثا خصائص الخدمات :

### خصائص الخدمات

على الرغم من وجود علاقة بين السلع و الخدمات بشكل و آخر، إلا أن هناك بعض الخصائص التي تميز الخدمات و التي يمكن أن تؤثر في تصميم البرامج التسويقية و صياغة الإستراتيجيات والسياسات التسويقية. و يمكن إيجاز تلك الخصائص كما يلي:

- 1- عدم الملموسية : و بالتالي يتعذر على العميل تبعا لذلك إدراك الخدمة من خلال حواسه الخمسة، إذ أنه لا يستطيع أن يتذوق أو يشم أو يسمع أو يرى أو يلمس الخدمة قبل إقتنائها عكس السلع, وبالتالي لا يمكنه تقييم جودة الخدمة قبل استهلاكها .
- 2- عدم الانفصالية : وتعني تلازم عمليتي الإنتاج و الاستهلاك للخدمة ، و تشير الخاصية التلازمية إلى وجود علاقة مباشرة بين مزود الخدمة و المستفيد فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند تقديمها، كما يترتب أيضا على هذه الخاصية ضرورة مساهمة أو مشاركة المستفيد في إنتاجها، وهذه السمة تعتبر أساسية حيث لا يمكن أداء الكثير من الخدمات دون توافرها، وكمثال على ذلك نجد أن دقة تشخيص الطبيب لحالة المريض تتوقف إلى حد كبير على دقة المعلومات والإجابات التي يعطيها المستفيد لمزود الخدمة .

- 3- عدم التجانس "تباين الخدمة": فمن الصعب على مقدم الخدمة أن يقدم خدمات متجانسة من حيث الوقت والمكان، كما أن التيقن من ثبات الأداء عند المقابلة بين الزبون ومقدم الخدمة هو نسبي، و منه عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير. ( مبارك ، 2012 ص 95 )

## تصنيف الخدمات

توجد عدة تصنيفات للخدمات تختلف في التسمية إلا أن جوهرها ومضمونها واحد.

التصنيف الأول: حيث يتم أساسا على المعايير التالية :

1- من حيث الاعتمادية : حيث أن الخدمات تتنوع وفقا لإعتمادها على المعدات (مثل السيارات الآلية، الغسالات... الخ) أو لاعتمادها على الأفراد (مثل تنظيف الشبائيك) كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو الغير الماهرين أو المحترفين.

2- من حيث حضور مستفيد: حيث يتطلب بعض الخدمات حضور المستفيد لكي تؤدي الخدمة ( مثل العمليات الجراحية, بينما لا تتطلب أخرى وجود المستفيد ).

3- من حيث نوع الحاجة: حيث تتباين الخدمات فيما إذا كانت تحقق حاجة شخصية ( خدمات فردية ) أو حاجات لمنظمات أعمال (خدمات منشآت ).

4- من حيث أهداف مقدمي الخدمة :حيث يختلف مقدموا الخدمات في أهدافهم ( الربحية و اللاربحية ) أو من حيث الملكية ( الخاصة و العامة ) .

التصنيف الثاني: يتم وفق المعايير التالية:

1- حسب نوع السوق : حيث يمكن تصنيفها إلى: خدمات استهلاكية وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية بحتة, أما خدمات الأعمال التي تقدم لإشباع حاجات المالية و المحاسبة و صيانة المباني والمعدات.

2- حسب درجة كثافة قوة العمل : و هي كالاتي خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة ومن أمثلتها: خدمات الحلاقة وخدمات البناء..... وغيرها, أما خدمات الطبيب في عيادته

وخدمات التدريس وغيرها تعتمد على مستلزمات المعدات المادية مثل خدمات الاتصالات اللاسلكية و السلكية.

3-حسب درجة اتصال بالمستفيد : وهي كالاتي : خدمات ذات إتصال شخصي عالي مثل خدمات المحامي و هناك خدمات ذات إتصال شخصي منخفض مثل خدمات الصراف الآلي و كذلك يوجد خدمات ذات إتصال شخصي متوسط مثل خدمات المسرح .....الخ .

4-حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة:حيث يمكن تصنيفها إلى :

1.4- مهنية : مثل خدمات الأطباء والمحامين و مراجعي الحسابات؛

2.4- غير مهنية : مثل خدمات حراسة العمارات و فلاحه الحدائق وغيرها .

التصنيف الثالث : حيث يعتمد على إعتبار الخدمة بمثابة عملية موجهة حسب الآتي :

1-خدمات معالجة الناس : وتحصل عندما يطلب المستفيد خدمة تتألف عملياتها من إجراءات ملموسة تكون موجهة إلى المستفيد كشخص مادي, و عليه فإن الخدمة تتطلب حضور المستفيد لكي يحصل على الخدمة, مثال على ذلك خدمات الطبيب موجهة للمريض شخصيا؛

2-خدمات معالجة الممتلكات : و تحدث عندما يطلب المستفيد من مزودي الخدمة أن

يقوم بإجراءات أو خدمات غير موجهة إليه شخصيا, و إنما تكون موجهة إلى ممتلكاته المادية مثل صيانة السيارات أو السكن أو شيء مادي آخر؛

3- خدمات المثير العقلي: وهي تتضمن مجموعة من الخدمات المؤلفة من إجراءات أو

أعمال غير محسوسة موجهة إلى عقول المستفيدين و أذهانهم و لهذا تتطلب مشاركة

المستفيد بذهنه وعقله ومشاعره في عملية تقديم الخدمة من خلال التواصل أو التعامل مع المعلومات، ومن أمثلتها خدمات الترفيه و التدريس ....إلخ.

4-خدمات معالجة المعلومات : وهي خدمات موجهة لممتلكات المستفيد أو لموجوداتهم الغير ملموسة مثل معالجة البيانات والخدمات القانونية .( عادل عبد الله ، مرجع سابق ص 78 -88)

### المطلب الثاني : جودة الخدمات

يعد الإهتمام بجودة الخدمة موضوع قديم، لكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية و الأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق نماذج قياس جودة الخدمة سواء ما يتعلق بوجهة نظر الزبون أو مقدمي الخدمة.

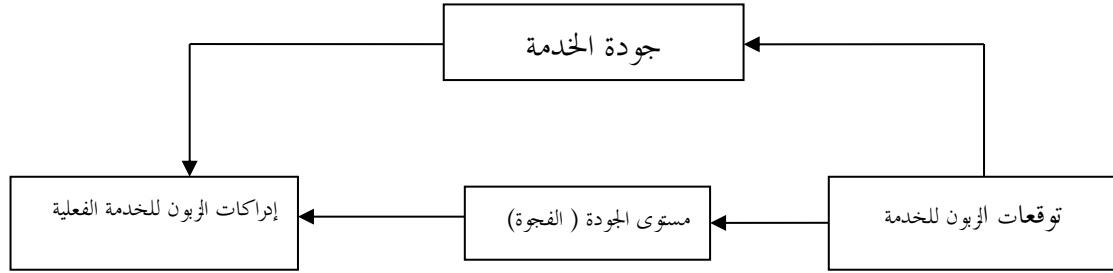
اولا مفهوم جودة الخدمة

تعددت التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة، و ذلك لإختلاف حاجات و توقعات الزبائن عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، و كذلك الإختلاف في الحكم على جودة الخدمة و منه يمكن إعطائها التعاريف التالية :

- معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة .
- تعتبر مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات العملاء و أن الجودة التي يدركها العميل للخدمة هي الفرق بين توقعات العميل لأبعاد الجودة و بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل .
- تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات جودة عالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من نظم و إجراءات محددة لتقديم

الخدمة، أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون ( بمواقفهم و سلوكياتهم و ممارستهم اللفظية) مع الزبائن .

- و جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، و هذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقا لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد / الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لإستخداماته و إستعمالاته ( مبارك ، مرجع سابق ص 90)



شكل (3) جودة الخدمات من اعداد الباحثة

و يتضح من الشكل أنه إذا توافقت إدراكات الزبائن مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت التوقعات أو تجاوزتها فإن الخدمة تعتبر متميزة، و إذا تحقق العكس و هو أن الخدمة الفعلية لم ترق إلى مستوى التوقعات أو تجاوزت التوقعات فإن الإدراكات الفعلية للخدمة تكون رديئة، و من ثم فإن الزبون يكون غير راضي عن هذه الخدمة.

إن لجودة الخدمة مكونين أساسيين :

1-الجودة الفنية (Technical Quality) : و تشير إلى الجوانب الكمية للخدمة و التي يمكن التعبير عنها كميا.

2-الجودة الوظيفية (Functional Quality) : و تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة ( الزبون ) . ( عادل عبد الله ، مرجع سابق ص 123)

### ثانيا أهمية جودة الخدمة

تكم أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي :

- ✓ نمو مجال الخدمة : لقد إزداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.
- ✓ إزدياد المنافسة : إن زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى زيادة المنافسة، و بالتالي فإن جودة الخدمة تعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- ✓ فهم الزبائن : إن الزبائن يريدون معاملة جيدة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة، و الفهم الأكبر للعملاء.
- ✓ المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة : أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل إجتذاب زبائن جدد، و لكن يجب كذلك المحافظة على الزبائن الحاليين و لتحقيق ذلك لابد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة .

### ثالثا أبعاد جودة الخدمة

حسب ( parasuraman zeithanrl and berry 1998 ) ابعاد جودة الخدمات هي :

- الإعتامية : وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا و يكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن و تعرف الإعتامية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق و دقيق.
- الضمان ( الثقة و التوكيد ) : خلق و كسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا و مهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة و الإستعداد و اعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة .
- الإستجابة : و يتضمن هذا البعد أربعة متغيرات، تقيس إهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، و حرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، و الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، و عدم إنشغال الموظفين عن الإستجابة الفورية لطلباتهم
- الأشياء الملموسة : و تشمل التسهيلات المادية و المعدات و مظهر الموظفين و مواد الإتصال
- التعاطف (العناية ) : و تعني مستوى العناية و الإهتمام الشخصي المقدم للزبون.

#### رابعا قياس جودة الخدمة

تواجه الخدمة صعوبات عديدة لقياسها مقارنة بقياس جودة السلع و بالرغم من هذه الصعوبات، فإن هناك عديد من الدراسات التي ساهمت في وضع أطر و معايير علمية و عملية لقياس جودة الخدمة و من بينها :

1- قياس جودة الخدمة من منظور الزبون : و هذا الإتجاه يتضمن عدة مقاييس منها :

- قياس عدد الشكاوى : و المقدمة من طرف الزبون خلال فترة زمنية، و تبين هذه الشكاوى عدم تناسب الخدمة المقدمة لهم مع المستوى الذي يطمحون إلى بلوغه
- قياس رضا الزبون : و هي إحدى الطرق المعقدة في قياس جودة الخدمة، فتتم من خلال حصر خصائص الخدمة في جدول و سؤال الزبائن عن ترتيب هذه الخصائص حسب أهميتها كما يدركها هؤلاء الزبائن .
- مقياس الفجوة : و الذي يعتمد على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و إدراكه لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، و من ثم تحديد ما بين التوقعات و الإدراكات بإستخدام الفجوات.

#### تحسين جودة الخدمة

إن عملية التحسين المستمر للجودة يمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها في السوق و إستمرارها و في هذا المجال سنحاول التطرق إلى بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك .

**المطلب الأول : وضع نظام لقيادة الجودة و تحقيق التميز في العلاقة مع الزبائن**

يعتبر نظام قيادة الجودة من بين الأساليب الحديثة المعتمدة في مختلف المؤسسات، وذلك بغرض تحسين جودة خدماتها و ضمان التنسيق الداخلي لعملياتها، الفوز بالرضا الدائم لزبائنهم، وذلك من خلال أنظمتها الفرعية التي تهدف إلى استغلال المعلومات والبيانات المتوفرة عن بيئة

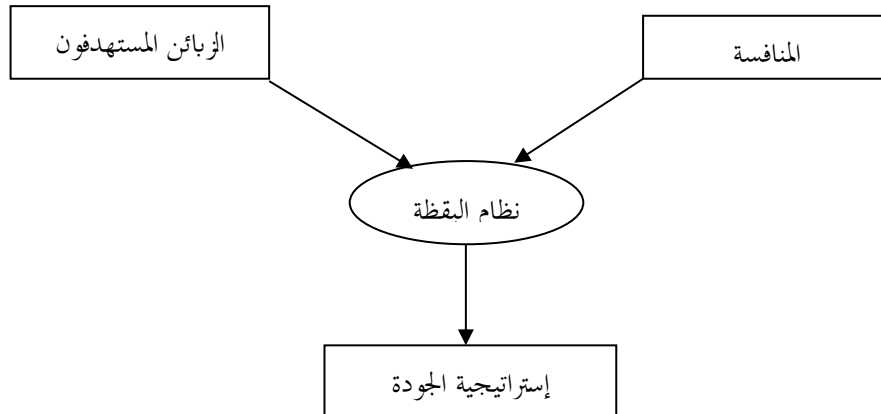


الأعمال في عمليات تطوير نشاط المؤسسة وتفوقه عن المنافسين من جهة، وتحقيق التميز في خدمة الزبون وكسب ولائه ووفائه للشركة من جهة أخرى.

### وضع نظام لقيادة الجودة:

إن نظام قيادة الجودة يهدف إلى تحقيق رضا الزبون و تحسين أداء المؤسسة و الاستثمار في توجه الزبون و يتكون هذا النظام من :

1- نظام اليقظة : و الذي يعمل على متابعة تطور إحتياجات الزبائن و التغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، وذلك بهدف التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه الزبائن و منافسيها، و العمل على إستغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات، و بالتالي وضع إستراتيجية في مجال جودة الخدمات ، كما يوضح الشكل التالي :



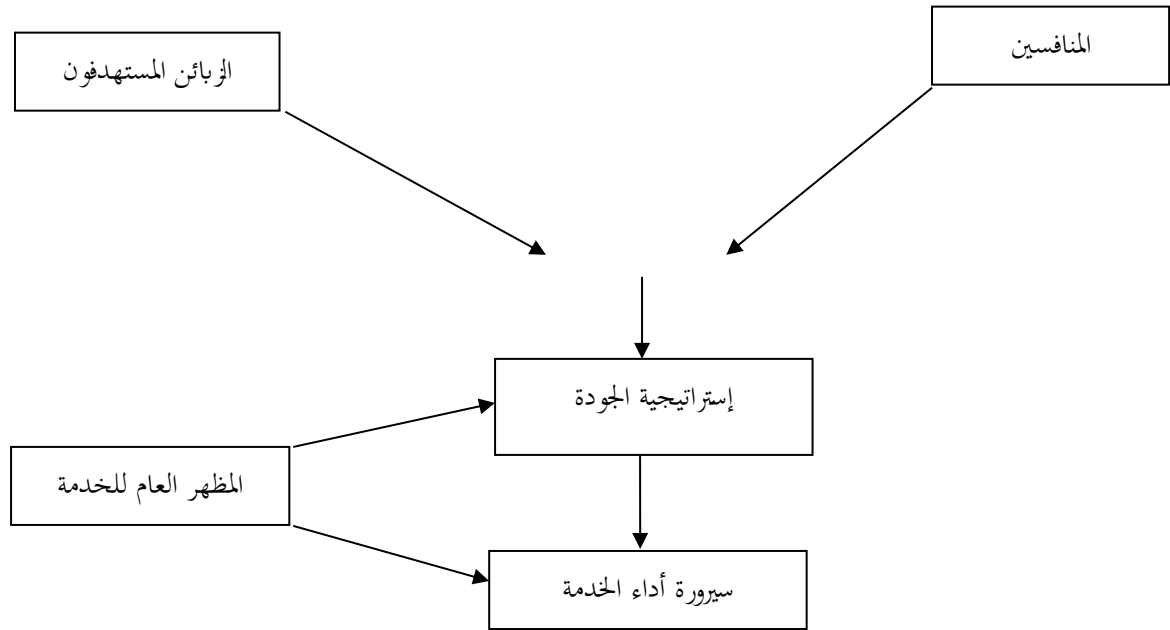
شكل (4) نموذج اليقظة

2- تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة : من خلال الحصول على معلومات حول المنافسين و الزبائن، يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة و أبعادها الملموسة و غير الملموسة، وفقا

لتوقعات الزبون و بشكل متميز عن المنافسين لإرضاء الزبائن الحاليين و جذب زبائن جدد و بالإضافة إلى ذلك فإن تحديد المظهر العام للخدمة له عدة مزايا تتمثل في :

- 1- على المستوى التسويقي: تكوين "حزمة الخصائص" المميزة للخدمة؛
- 2- على المستوى التجاري : تحقيق الوعود التجارية التي تروج لها المؤسسة من خلال حملاتها الاشهارية؛
- 3- على المستوى الاداري : تلبية و تحقيق المواصفات الداخلية.

و يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :



شكل (5)

3- نظام تقييم رضا الزبائن : بعد تنفيذ سياسة الجودة يتم تقييم رضا الزبائن و بناءا عليه يمكن

للمؤسسة من إستغلال فرص التحسين و تحقيق فعالية إجراءاتها و يكون ذلك بالإصغاء للزبائن

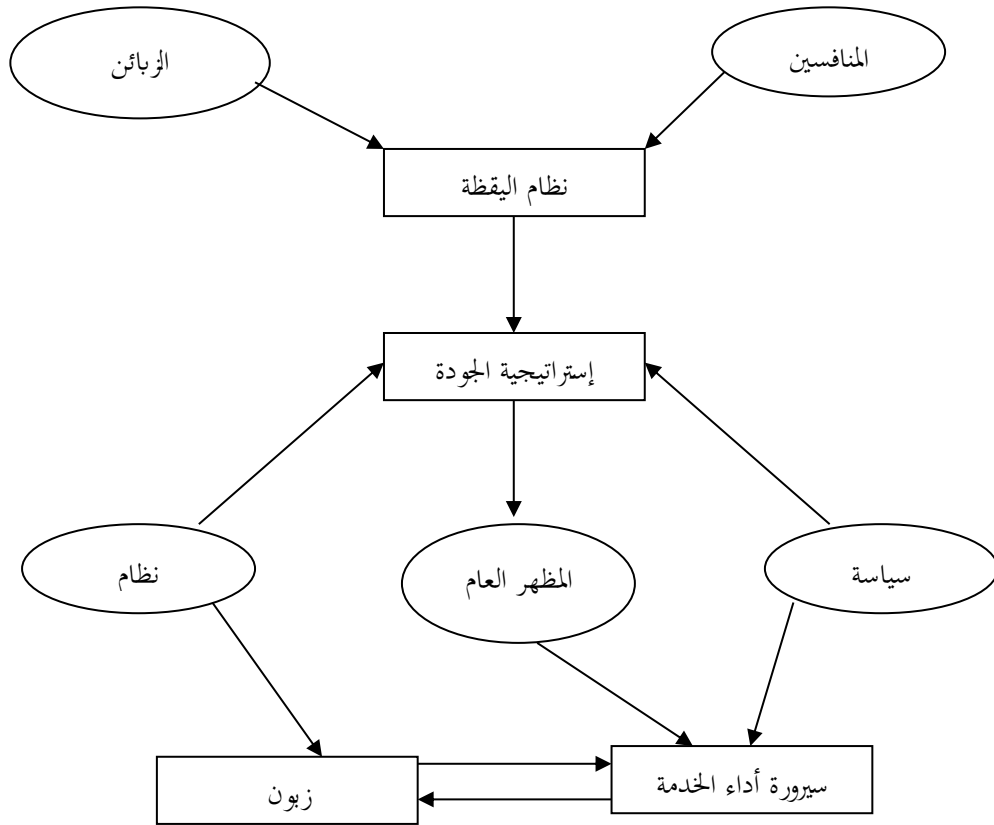
و تحديد توقعاتهم و التعرف على مواقفهم إتجاه الخدمات المقدمة لهم بالإضافة إلى :

- إستقبال و تحليل شكاوي الزبائن؛

- البحوث الخاصة برضا الزبائن؛

- إختبار المنتجات.

و يمكن توضيح ذلك بالشكل التالي :



شكل (6) نموذج الإصغاء للعمل

## المبحث الثالث

### خدمات وزارة العمل العُمانية

تأسست وزارة القوى العاملة بموجب المرسوم السلطاني رقم (108/2001) الصادر في العشرين من شعبان 1422 هـ الموافق السادس من نوفمبر 2001 م الوزارة وتنفذ السياسة العامة للقوى العاملة بما يتماشى مع الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للدولة ، حيث تختص بما يلي:

- تنفيذ ومتابعة ومراقبة تطبيق قانون ولوائح العمل وتوفير الرعاية العمالية بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- دراسة احتياجات القطاع الخاص من العمالة الوافدة ووضع ضوابط لترشيد استقدامهم وإصدار تراخيصهم وفقاً للأنظمة والقرارات المنظمة لذلك.
- العمل على توفير وتطوير التدريب المهني والتعليم الفني وتوسيع البرامج والتخصصات التعليمية والتدريبية وربطها باحتياجات سوق العمل.
- تطوير مناهج التدريب وفق المعايير والمستويات المهنية المعتمدة ، ومنح المؤهلات ، وتشجيع التدريب أثناء العمل ، ومتابعة الخريجين للاستفادة من فرص العمل المتاحة.
- تنفيذ ومتابعة كافة البرامج المتعلقة بتوظيف القوى العاملة الوطنية وتقييم أدائها بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
- إعداد خطط لتطوير أساليب العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين وتنمية الموارد البشرية في الوزارة.
- تمثيل السلطنة في المؤتمرات والندوات والاجتماعات المحلية والإقليمية والدولية ذات الصلة بمجال القوى العاملة والتدريب. ( موقع وزارة العمل 2022 )

## الغايات :

- دراسة الاحتياجات الفعلية للعمالة الوافدة في سوق العمل ووضع الضوابط والمعايير اللازمة لتقنين استقدامهم.
- تطبيق معدلات التعمين في مؤسسات القطاع الخاص من خلال استبدال العمالة الوافدة بقوة عاملة وطنية مؤهلة.
- تطوير مناهج التدريب وفق المعايير والمستويات المهنية المعتمدة ، ومنح المؤهلات ، وتشجيع التدريب أثناء العمل ، ومتابعة الخريجين للاستفادة من فرص العمل المتاحة في سوق العمل.
- التوسع في البرامج والتخصصات التعليمية والتدريبية وربطها باحتياجات سوق العمل.
- المساهمة في الجهد الوطني لتقديم برامج الإرشاد والإرشاد المهني ، وزيادة الوعي بقيمة العمل وسلوكه ، وتشجيع وتنمية روح المبادرات الفردية لدى المواطن.
- تطبيق ومتابعة ومراقبة تنفيذ القوانين والتشريعات والأنظمة
- إعداد خطط لتطوير أساليب العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين وتنمية الموارد البشرية في الوزارة.
- السعي لتعميم مظلة التأمينات الاجتماعية لتشمل كافة القوى العاملة الوطنية في مختلف الأنشطة والقطاعات الاقتصادية وخاصة القطاع غير المنظم وأصحاب الأعمال في الحرف والأعمال البسيطة والتقليدية.
- مشاركة وتمثيل السلطنة في المؤتمرات والندوات والاجتماعات المحلية والإقليمية والدولية المتعلقة بتوظيف وتدريب وتأهيل القوى العاملة الوطنية في سوق العمل.

## ملاحح نظم المعلومات في وزارة العمل العُمانية

توفر النظم المعلوماتية متعددة الأغراض وتعد البنية التحتية لتقنية المعلومات بالمؤسسة المسؤول الأول عن إدارة الأجهزة المركزية حيث يوجد قسم متكامل يتولى إدارة أجهزة الخوادم ( السيرفرات ) والأجهزة المساعدة الأخرى وبالإضافة الى ذلك متابعة تجديد الرخص المستخدمة وكذلك فإن البنية التحتية التقنية بالمؤسسة تقوم على عدة محاور مقسمة كالتالي :

- محور يخدم الجمهور من حيث كونه مؤسسى او فردي
- محور تنمية الأداء الوظيفي ونقل الخبرات المتراكمه
- المشاركة في تنمية أداء الخدمات الحكومية للجهات التي تتشارك مع المؤسسة من حيث التكامل لأداء الخدمات ولضمان الوصول لأعلى كفاءة والتي تجعل من المؤسسة رائدة من حيث النمو وفقا للمقاييس العالمية التقنية والأمنية ، تم تجهيز البنية التحتية على أساس المهام الموزعة حسب الخبرات بحيث يتواجد كل فريق في موقع يخدم في المقام الأول المحاور الأساسية التي تم ذكرها سابقا مع ضمان المشاركة والتعاون بين الفرق لإتمام الأعمال وضمان جودة الخدمات المقدمة، والفرق مقسمة كالتالي:

- فريق مختص بالأجهزة المركزية لإدارة ومتابعة الخوادم وكافة الأجهزة والمعدات المستخدمة في نطاق العمل التقني .
- فريق مختص بالشبكات والذي بدوره معني بالتواصل الشبكي داخليا وخارجيا مع ضمان تامين مداخل ومخارج النقاط المختلفة والمكونة لنطاق العمل .

- فريق مختص بتطوير الأنظمة والتي تقوم بتنفيذ التحول الإلكتروني وفقا للمعايير العالمية من خلال تطبيق أحدث الأساليب التكنولوجيا عالميا .

- فريق خاص بالتأمين والذي بدوره يتأكد من توافر معايير الأمان في كافة أجزاء المنظومات التي يتم تطويرها وأيضا يضمن تأمين التواصل بين المؤسسة وكافة الجهات التي تتشارك معها لإنجاز الأعمال.

- فريق خاص بإدارة المشروعات والذي بدوره يضمن تطبيق المعايير العالمية في كافة الإجراءات التي تتم داخل المؤسسة وكذلك يضمن إدارة المشاريع المعلوماتية وفقا للمعايير العالمية لضمان توفير الوقت والجهد

ومن حيث الأدوات المستخدمة لتشكيل البنية التحتية تم تجهيز الخوادم والمعدات المستخدمة للتوصيل الشبكي وفقا لأحدث المواصفات التي تم إصدارها لضمان الوصول لأعلى كفاءة كما هو موضح :

- الخوادم ( 2 x ) HP ProLiant DL380 G9 2U Rack Server - Servers)  
Intel Xeon E5-2660 v4 Tetradeca-core (14 Core) 2 GHz - 64 GB  
Installed DDR4 SD

- أجهزة الراوتر: راوتر Google Nest Wifi أفضل راوتر ذكي لعام 2021 : نطاق التردد : 2.4 جيجا هرتز و 5 جيجا هرتز في آن واحد ،منافذ التوصيل من نوع إيثرنت المزدوجة ،يمتلك الراوتر رقاقة أمان متقدمة بحيث لا يتمكن أحد من إختراق الجهاز ،يمتلك الجهاز نقطة

Nest Wifi مع مساعد جوجل، إمكانية مراقبة الخصوصية .، معايير عرض النطاق الترددي :

. a – b – g – n – ac802.11

- أجهزة السويتش: تم تركيب العديد من انواع السويتشات حيث السرعة لضمان أعلى جودة:

o Ethernet: وهو سويتش سرعة فتحاته 10 ميجا بت بير سكند 10mbps.

o Fast Ethernet: السرعة 100 Mbps.

o Giga Ethernet: السرعة 1000 Mbps لكل نطاق عمل. VLAN بحيث يتم

تشكيل VLANs ولضمان عمل الأنظمة بأعلى كفاءة

أما بالنسبة لقواعد البيانات المستخدمة فهي قاعدة بيانات أوراكل والتي تتميز بأوامر DCL التي تحتوى على امكانية التراجع عن أوامر التعديل الثلاث insert,delete,update أو تخزين نتيجة هذه الأوامر ،وكذلك تتميز بتحويل أوامر SQL الاستعلامية الى برنامج متكامل من خلال أوامر PI-SQL التي اضافت للاوامر السابقة أجزاء الدوران والتفرغ والتعامل مع كتابة دوال المستخدم وتتميز باستخدام OBJECT ولقد اصدرت الاوراكل اصدار للتعامل مع السحابة الالكترونية CLOUD . وفي الفتره الاخير تم تحديث قاعدة البيانات الى اصدار Oracle database 21c والذي يتميز بالتالي:

- تقليل التكاليف التشغيلية بنسبة تصل إلى 90%: يقلل تكاليف إدارة قواعد بيانات Oracle وتأمينها وصيانتها باستخدام الأتمتة القائمة على التعلم الآلي. توفير قاعدة البيانات وقياسها وضبطها وحمايتها وتصحيحها وإصلاحها - كل ذلك تلقائياً دون تدخل المستخدم.



- الحماية من خرق البيانات: بحيث يساعد في تقييم التهديدات الأمنية للبيانات واكتشافها ومنعها باستخدام حلول أمان Oracle Database للتشفير وإدارة المفاتيح وإخفاء البيانات وعناصر التحكم في وصول المستخدم المتميز ومراقبة النشاط والتدقيق. ثم بتقليل مخاطر خرق البيانات وتبسيط الامتثال وتسريعه.

- تعددية الإستخدام الخاص ب Oracle Database حيثما كان ذلك مطلوبًا - في مركز البيانات Data center أو السحابة العامة Public Cloud أو السحابة الخاصة Private Cloud.

3. - دورها في دعم القرارات مع نموذج للتقارير المستخدم

كما هو متعارف عليه في كل المنظمات والمؤسسات فإن إدارة تقنية المعلومات تعد من أهم الإدارات بالمشاركة في اتخاذ القرارات وذلك لتقديمها البيانات والمعلومات المهمة وأيضاً تحليل تلك البيانات وتقديمها للإدارة العليا أيضاً تم تطبيق أكثر من منظومة والتي بدورها تقوم بالتواصل مع الأنظمة المختلفة داخليا وخارجيا لإستقاء البيانات ومن ثم إعادة هيكلتها وتحليلها بصورة علمية حديثة ومن ثم عرضها بإستخدام أحدث الأساليب مثل: Power BI . كما تم إنشاء منصة تحتوي على العديد من مقاييس الأداء الخاصة بإدارة المشاريع المعلوماتية QMS Platform وكل هذه المنظومات يتم دمجها وعرضها على لوحة قياس اداء Dashboard تساعد متخذي القرار في إنجاز مهامهم على أسس من واقع البيانات التي يتم حصرها بصورة حية وتلقائية دون تدخل بشري. ومثال على التقارير التي توفرها تلك الأنظمة:

- تقرير معدل الإستفادة من الخدمات بصورة تفاعلية من منظومة قياس الأداء Power

BI

- تقرير الوضع الحالي للمشروعات التي يتم تنفيذها (من حيث الوقت والمشاكل التي

يواجهها المشروع و الموقف المالي للمشروع) من منظمة QMS Platform

- كما وفرت المؤسسة برنامج عرض البيانات ( اللوحة القيادية ) لمتخذي القرارات

بالمؤسسة .

وقد ساهمت تلك التقارير في عدد كبير من القرارات المهمة التي تهتم المجتمع وقد برزت فوائد

تلك التقارير في جائحة فايروس كوفيد 19 من خلال القرارات التي خرجت دعما للمجتمع

وتسهيلا لعمليات التشغيل التي واكبت الجائحة ، وتعد دائرة الإحصاء بالمؤسسة الفرع المهم

والرئيسي في المؤسسة الذي يقوم بتشغيل تلك العمليات الخاصة بدعم القرارات من خلال جمع

الاحصاءات وتحليل البيانات ورفع التقارير ، ويعد استخدام برنامج BI الأبرز في دائرة

الإحصاء والذي بدوره يعمل بنظام الاكسل ويحتوي هذا البرنامج قواعد بيانات وهي القوى العاملة

الوطنية ، والقوى العاملة الوافدة ، و بيانات التراخيص للأفراد والمنشاءات وتساهم هذي البيانات

في الحصول على التقارير التي تدعم إتخاذ القرار ومن التقارير التي توفرها الوزارة للشركاء

الخارجين

- التقارير الاستثنائية وهي التي يتم رفعها الى مجلس الوزراء وذلك فيما يخص قضية

الباحثين عن عمل .

- التقارير الدورية وهي تقارير يتم إعدادها على فترات او ما يسمى بشكل دوري وتشمل

الاحصاءيات الخاصة بالقوى العاملة الوافدة واعداد العاملين المعينين من القوى الوطنية .

- تقارير حسب الطلب وهي التقارير التي يتم طلبها من قبل الحكومة والتي تختص  
بشهادات الماجستير والدكتوراة وأيضا الشواغر التي قد تتوفر في الكادر الاكاديمي في المؤسسات  
التعليمية

## المحور الثاني

### الدراسات السابقة في الموضوع

#### الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة عباره عن مجموعه من الابحاث قام بها عدد من الباحثين في موضوع معين، حيث يعتمد الباحث على هذه الدراسات في تحليل محتوى دراسته على النحو المطلوب والعمل على المقارنه بين الدراسات السابقة وموضوع البحث الذي يبحث فيه الباحث، فالدراسات السابقة عباره عن جزء مكمل للبحث في الاطار النظري، سوف يتضمن هذا البحث على بعض من الدراسات السابقة التي تخدم موضوع البحث.

#### اولا : الدراسات العربية :

1-دراسة ( ناصف 2022 ) بعنوان : "مفاهيم الرقمنة ودورها في تعظيم الأداء المؤسسي لمنظمات القرن 21 " وهدفت الدراسة الى القاء الضوء على مفهوم الرقمنة واهميته وفوائده لمقدم الخدمة سواء حكومي او خاص حيث ان له مميزات كبيرة في تحجسين كفاءة العمل والتشغيل ويساعد على تحسين الجودة وتبسيط الاجراءات ، والقت الضوء على فرص التحول الرقمي للحكومة والقطاع الخاص للتوسع والانتشار حيث انه لم يعد التحول الرقمي مجرد رفاهية بل اصبح ضرورة منهج واسلوب عمل بجميع المؤسسات الحكومية وبتطبيق الرقمنة سوف تصبح الخدمات اسهل واسرع مع انخفاض التكاليف وارتفاع العوائد الاقتصادية بعد فترة التشغيل الاقتصادي .

2- دراسة ( حريزي 2022) بعنوان " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية وترقية الخدمات بالجماعات المحلية: بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري أنموذجاً" وهدفت الدراسة الى الكشف عن جهود الحكومة الجزائرية ووزارة الداخلية بشكل خاص والسلطات المحلية في الجزائر مؤخرًا في تجسيد برنامج طموح لتحديث خدماتها الإدارية وتحسين أداء الموظفين، ومن نتائج الدراسة ان تطبيق الرقمنة ادى الى تحسين الأداء الوظيفي والأداء الفردي للعاملين وكذلك انعكس بالايجاب على جودة الخدمات للمتعاملين المواطنين

3- دراسة ( شرف 2022) بعنوان " شبكة الإنترنت ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية: دراسة مسحية للموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة وأنظمة المعلومات لشركة سوناطراك - حيدرة - الجزائر" وهدفت الدراسة الى الوقوف على دراسة الاتصال الرقمي عبر الإنترنت وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي سوناطراك و توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ساهم الإنترنت في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تطبيقات الاتصال التفاعلية ، مما قلل من الجهد والوقت في أداء العمل ، وعزز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المنظمة. . وتعتمد المديرية على تقديم دورات تدريبية وتدريبية للموظفين على تطبيقات الاتصال عن بعد مثل: فرق مايكروسوفت وزووم خاصة مع الظروف الحالية التي تمر بها الدولة بسبب انتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد -19) ، بالإضافة إلى التدريب والتدريب الذي يتم في الصالات عن طريق الاتصال المباشر ، واوصت الدراسة باقتراح الموظفون أن تولي الإدارة مزيدًا من الاهتمام للحوافز المادية والمعنوية.

4- دراسة الخولاني (2021) بعنوان "تفعيل الرقمنة الذكية بالجامعات المصرية في ضوء الثورة الصناعية الرابعة " هدفت الدراسة الحالية إلى تقديم آليات تنفيذية مقترحة لتفعيل الرقمنة الذكية في الجامعات المصرية لمواكبة الثورة الصناعية الرابعة بأبعادها المختلفة ، والتعرف على التحديات التي يفرضها التحول الرقمي الذكي على كافة مكونات النظام التعليمي. ضروري لدمج أنظمة الرقمنة الذكية في الجامعات المصرية ، ومن أهم نتائج البحث: ضرورة إعداد الجامعات لتتلاءم مع متطلبات الرقمنة الذكية وإيجاد رؤية موحدة لتصميم حرم جامعي ذكي ، وضرورة انتشار ثقافة الرقمنة الذكية بين الأطر البشرية في الجامعات المصرية ، بالإضافة إلى ضرورة تفعيل نظام التعليم الهجين داخل الفصل الدراسي .

5- دراسة (هاللي ، 2021 ) بعنوان "الاحتياجات التدريبية للمرشدين الطلابيين في ضوء تحديات الرقمنة من وجهة نظرهم" وهدفت الدراسة إلى تحديد وترتيب أهم الاحتياجات التدريبية للمرشدين الطلاب في مدارس المنطقة الشرقية بالمملكة ، في ظل تحديات الرقمنة من وجهة نظرهم ، وترتيب أهمها حسب الجنس. وباستخدام المنهج الوصفي تم تطبيق الاستبانة على (93) مرشدة طلابية من كلا الجنسين ، وخلصت إلى أن أهم الاحتياجات التدريبية الفنية هي تبادل مناقشة الحالات الإرشادية مع الخبراء والمتخصصين إلكترونياً ، وآليات تقديم البرامج الإرشادية إلكترونياً ، - صياغة مشاكل الطلاب بطريقة علمية ، وتحليل مشاكل الطلاب حسب التغيرات المصاحبة للرقمنة. طرق الاستشارة الفردية عن بعد. في حين أن أهم الاحتياجات التدريبية الشخصية والتنظيمية هي مهارة الاستماع الجيد عن بعد ، والإتقان في تقنيات الحوار الفعال إلكترونياً وتنظيم جلسات الإرشاد الفردي إلكترونياً، وإتقان استخدام مهارات التواصل الإلكتروني، والتعامل مع تحديات التقنية، وأن ترتيب أهم الاحتياجات التدريبية يختلف بين الذكور والإناث.

6- دراسة المشرفاوي (2021) بعنوان " قمنة المجتمعات والتحول نحو المدن الذكية-مدينة الكوفة حالة دراسة" وهدفت الدراسة الى القاء الضوء على التحديات التي تواجه مستخدمي شبكة المواصلات في مدينة الكوفة من حيث التأخير الزمني أثناء عملية التنقل داخل المدينة ، بالإضافة إلى زيادة الحوادث المرورية والتلوث البيئي بسبب الازدحام المروري. يفترض البحث أن رقمنة نظام النقل في مدينة الكوفة عامل رئيسي في وضع مدينة الكوفة على خريطة المدن الذكية. يهدف إلى تسليط الضوء على أهمية رقمنة خدمات النقل لدعم المدن من خلال بناء تطبيق يتيح لمستخدمي شبكة المواصلات في مدينة الكوفة: تحديد موقع المستخدم بالإضافة إلى تحديد أقصر طريق للوصول إلى الوجهة المطلوبة و الوقت المستغرق للوصول إليه ، وإبلاغ المستخدم بمواقع النقل العام على شبكة النقل ، وتحديد المستخدم لجميع مرافق النقل والاستخدامات الأخرى في مدينة الكوفة.

7- دراسة (زيدان ، 2021 ) بعنوان " التحول الرقمي بمؤسسات التعليم الجامعي: دراسة تقييمية للفرص والتحديات: جامعة الأزهر نموذجا" وهدفت الدراسة الحالية إلى قياس وتقييم مشروع الرقمنة داخل مؤسسات التعليم الجامعي من خلال تحليل وتشخيص الوضع الحالي من خلال التقدم إلى جامعة الأزهر كنموذج عالمي يواجه تحديات كبيرة ، وذلك باستخدام طريقة SWOT لاستخراج نموذج شامل وأكثر حيادية ومنطقية. التقييم ، بهدف التعرف على نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي يواجهها مشروع رقمنة المؤسسة ، تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية ، حيث تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة. من أعضاء وإداريين في مختلف كليات الجامعة باستخدام طريقة كرة الثلج بالإضافة إلى مقياس خاص بعينة من طلاب الجامعة) تمثلت أهم نتائج الدراسة في اعتماد الجامعة استراتيجية النمو والتوسع المتمثلة في توظيف مصادر القوة لاقتناص أفضل الفرص، وذلك

بتفعيل الشراكة مع المجلس الأعلى للجامعات ووزارة الاتصالات، للاستفادة من المشاريع الممولة من جهة الدولة في إنشاء Data Center (حجر الزاوية في عملية الرقمنة)، بالإضافة إلى تأهيل الموارد البشرية.

8- دراسة ( سرالختم 2021 ) بعنوان "رقمنة الموارد البشرية وأثرها على تعزيز متطلبات التنمية المستدامة بالتعليم العالي في ظل جائحة كورونا: دراسة تطبيقية على طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية" وهدفت الدراسة الى التعرف على مدى تحقيق رقمنة الموارد البشرية وأثرها في إحداث تنمية مستدامة في التعليم العالي في ظل جائحة كورونا. جانب النهج التاريخي ، حيث كانت فرضية الدراسة: هناك علاقة إحصائية إيجابية بين رقمنة الموارد البشرية وتعزيز متطلبات التنمية المستدامة في التعليم العالي في ظل جائحة كورونا. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: كشفت الدراسة بنسبة تزيد عن 60% أن الجامعة تعمل على احتلال مكانة مرموقة بين المؤسسات التعليمية وذلك من خلال بناء المجتمع المعرفي القائم على اقتصاد المعرفة ورقمنة الموارد البشرية، كما تبين أن نسبة 68% من المستقنين يؤكدون أن الجامعة تعمل على تأمين بنية تقنية مناسبة تشمل جميع الوسائل التقنية، ويتم إدارتها بكوادر متخصصة ذات كفاءة لدعم الرقمنة في ظل الجائحة.

9- دراسة غميص 2017 " بعنوان "النظم المعلوماتية الادارية ودورها في عمليات اتخاذ القرارات " وهدفت الدراسة الى معرفة نظم المعلومات الادارية ودورها في صناعة القرارات الاستراتيجية داخل جامعة بروايجايا الحكومية في اندونيسيا ، ومعرفة اهم الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق المنظومة المعلوماتية الادارية ثم الوصول الى الحلول ، ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث باجراء المقابلات الشخصية مع العينة



المسؤولة عن المنظومة المعلوماتية الادارية ومنتخذي القرارات الاستراتيجية وقد استخدم الباحث في ذلك المنهج الكيفي ومن اهم النتائج التي توصل اليها الباحث ان نظام المعلوماتية الادارية يساهم في عملية صنع القرارات من خلال توفيره لمعلومات ذات جودة عالية من حيث الدقة والشمول وتوفير بنية تحتية متكاملة .

10- دراسة السعيدى 2018 بعنوان " اهمية استعمال المنظومات المعلومات والاحصاء في المؤسسات الحكومية " وهدفت الدراسة الى تصميم استبانة كاداة لجمع المعلومات لمعرفة مدى استعمال الوسائل الحديثة في المؤسسة الحكومية (كلية الادارة والاقتصاد/جامعة بغداد) اذ بلغ عدد افراد العينة (72) فردا وتم استعمال البرنامج الاحصائي (SPSS) لاجراء التحليلات الاحصائية اذ بين البحث ان هناك اتفاق في المؤسسة وبشكل كبير على ان استعمال الاساليب الاحصائية وتكنولوجيا المعلومات يساعد في تطوير الاداء وهذا ما اكده اختبار (T) كما بين بان من المتطلبات الاساسية والمهمة للمؤسسة هي توظيف ذوي الاختصاص في مجال الاحصاء وتكنولوجيا المعلومات .

11- دراسة (الخنعمي 2010) بعنوان "مشاريع و تجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات " وهدفت الدراسة الى تناول موضوع مشاريع التحول الرقمي والتجارب في مؤسسات المعلومات ، من حيث الاستراتيجيات المستخدمة ، من خلال إجراء مسح لمؤسسات المعلومات التي نفذت مشاريع التحول الرقمي للمواد المتوفرة فيها ؛ للوقوف على الخطط الاستراتيجية هذه المؤسسات فيما يتعلق بمشاريع التحول الرقمي للمواد. لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام الطريقة المسح والاستبيان كأداة لجمع البيانات، و بلغ مجتمع الدراسة (11) مؤسسة معلومات لديها مشاريع تحويل رقمي للمواد وأوضحت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن معظم مجتمع الدراسة (6) (مؤسسات معلوماتية)

لديهم خطة إستراتيجية متكاملة. بالنسبة لمشروع الرقمنة ، بنسبة 5.54% ، في حين أن (4) من مؤسسات المعلومات مجتمع الدراسة لديها خطة استراتيجية جزئية بنسبة 4.36%، واوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها: ضرورة العمل على التخطيط الاستراتيجي لمشروع التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات، وعدم القيام بمشاريع التحويل الرقمي دون تخطيط مسبق، والعمل على إيجاد الحلول للتحديات التي تواجه مشاريع التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات .

## 12- دراسة الهزايمة 2011 بعنوان " دور منظومة المعلوماتية في اتخاذ القرارات في

المؤسسات الحكومية : دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد" وأجريت هذه الدراسة لاختبار تأثير المعلومات في اتخاذ القرارات ولاسيما في المؤسسات الحكومية؛ حيث وضعت اثنتان من الفرضيات الأساسية، وهي: -افتراض وجود علاقة بين طرائق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية. -افتراض وجود علاقة بين ملاءمة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ، وقد صممت استبانة خاصة لذلك من أجل التعرف على واقع هذه الفرضيات في الواقع العلمي، ومن ثم التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة تأثير المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار الإداري وكذلك في سرعته ومن نتائج الدراسة ان لنظم المعلومات وتقنياتها دورا فاعلا في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية لمحافظة اربد، كما أن لهذه التقنيات ولاسيما الحديثة منها والمحوسبة دورا مهما في سرعة الحصول على المعلومات ومن ثم سرعة اتخاذ القرارات، وهذا من شأنه أن يرفع من فاعلية القرارات الإدارية وزيادة قيمتها. وقد خرج الباحث في النهاية بمجموعة من التوصيات من شأنها الاهتمام بتصميم نظم المعلومات لكل دائرة أو مؤسسة في المحافظة قبل الدرس والإسراع بمشروع الحكومة الإلكترونية مع الاستفادة من التجارب

العربية والعالمية في هذا المجال. فضلا عن الاهتمام بقضايا سرية المعلومات والحماية من العبث والتخريب والسرقة والتزوير وغيرها من مسائل الأمن والحماية في نظم المعلومات الآلية

ثانيا الدراسات الاجنبية :

1- دراسة ( Mason 2019 ) بعنوان :

"Digital Business Transformation Roadmap" وهدفت الدراسة الى معرفه تأثير التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية في بريطانيا ، وتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومن اهم نتائجها ان واقع تطبيق منظومة المعلومات في مؤسسات القطاع الخاص جاء بدرجة كبيرة واكل منها في مؤسسات الحكومية الاخرى واوصت الدراسة بالتوعية باهمية التحول الرقمي وتلبية متطلباته

2- دراسة ( Michael 2008 ) بعنوان :

"Organizing for Digitization at Oregon State University: A Case Study and Comparison with ARL Libraries

و هي عبارة عن دراسة حالة لمشاريع الرقمنة التي تمت في مكتبات ولاية أوريغون، وقد تم في هذه الدراسة تقسيم خطوات ومراحل الرقمنة إلى ست خطوات رئيسة: الإدارة، وحقوق التأليف والنشر، والتصوير الرقمي، والمعدات والبرمجيات، وتصميم المواقع

الإلكترونية، واختيار وتحديد الإدارات المسؤولة عن القيام بالمهام المحددة، وبعد ذلك يقارن الباحث نتائج دراسته هذه مع نتائج دراسة استقصائية أجريت في وقت سابق .

" in" Nigeria: Issues and Considerations

وتناولت هذه الدراسة الدور الذي يمكن أن تقوم به مشاريع الرقمنة في تنمية إفريقيا، وهدفت الدراسة لوصف الجهود الخاصة بمشاريع التحويل الرقمي التي تمت في بعض المؤسسات الجامعية والوطنية في نيجيريا. وتبين من هذه الدراسة الوصفية أن أكثر المواد التي تم تحويلها إلى الشكل الرقمي كانت الأطروحات والرسائل العلمية والصحف، و المخطوطات. وأن مشاريع التحويل الرقمي قد تمت بنجاح، وأوصت الدراسة بضرورة تبادل الخبرات والتجارب في مجال الرقمنة، وضرورة توسيع والمساهمة في قاعدة المعرفة للمحتوى المحلي الرقمي في إفريقيا

## الفصل الثالث :

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

---

## المنهجية وطريقة الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) في هذه الدراسة، لأنه يناسب موضوع البحث، فيصف واقع تطبيق النظم المعلوماتية في الوزارات والمؤسسات الحكومية في سلطنة عُمان وبصفة خاصة وزارة العمل الحكومية، وكذلك التطرق لفهم اعمق لأثر تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات بأبعدها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف)، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة سوف تستخدم الباحثة المنهج الكمي، عن طريق تصنيف المعلومات والبيانات وتنظيمها والتوصل إلى النتائج، حيث يصف الظاهرة حسب الواقع المعاش أي بصورتها الحقيقية، من غير زيادة أو نقصان ثم يعمل على توضيحها، هذا في الجانب الكيفي، أما في الجانب الكمي فإنه يقوم بوصف الظاهرة رقمياً، عن طريق الأرقام والجداول ويتم من خلالهما توضيح الظاهرة ومقدار ارتباطها مع غيرها من الظواهر (النوح، 2009 ص 124).

### مجتمع وعينة الدراسة: أولاً: مجتمع الدراسة:

- سيقصر على موظفي وزارة العمل بسلطنة عمان، والبالغ عددهم حوالي (2717) موظفاً، وفقاً لإحصائيات الموارد البشرية بالوزارة

### ثانياً: عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من شريحة تمثل المجتمع الأصلي من صفات وخصائص، وهي تشمل وزارة العمل في سلطنة عمان لتمثل مجتمع الدراسة من العاملين بالأقسام الإدارية والتخصصات المختلفة والمستفيدين من الخدمات وقد تم تحديد العينة في

ضوء المجتمع الأصلي البالغ (2717) موظف بوزارة العمل ، وفقاً لمدخل الرابطة الأمريكية لتحديد حجم العينة، وفقاً للمعادلة التالية:

$$n = \frac{X^2 PN (1 - P)}{D^2 (N - 1) + X^2 P (1 - P)}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 800 (1 - 0.5)}{0.05^2 (800 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)} = 336.6803$$

حيث  $n$  تمثل حجم العينة ،  $p$  : تمثل الحد الأقصى لتوافر الخصائص المطلوب دراستها في أي مجتمع وقد وضعت لها الباحث نسبة 50 % لأنها تعطي أكبر حجم ممكن للعينة المراد استخلاصها ، أما  $D$  : فهي تمثل درجة الدقة كما يعكسها الخطأ المسموح به وهي تمثل نسبة 5% ، و  $X^2$  الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي اختارته الباحث وهو عند 95 % عند درجة الحرية 1 وبذلك تمثل الدرجة المعيارية 1.96

وبحساب المعادلة بلغ حجم العينة 337 موظف ، تم توزيع حجم العينة ، وتم جمع 335 استبانة نظراً لعدم استرجاع بعض الاستبانات وعدم صلاحية البعض الآخر وقد تم إعادة توزيعها مرة أخرى حتى تم ضبطها جميعاً وفق أسس البحث والاستقصاء.

حيث سيتم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الجنس (ذكر / أنثى) العمر،  
الخبرة.

جدول رقم (1) لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

العينة	النوع	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	194	% 57.9
	أنثى	141	% 42.1
إجمالي		335	% 100

يبين الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور هي النسبة الغالبة وهي تمثل نسبة تصل إلى 57.9 %  
من حجم العينة

جدول (2) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العينة	النوع	التكرار	النسبة المئوية
العمر	من 25 فأقل	41	% 12.2
	من 26 إلى 35 سنوات	142	% 42.4
	من 36 إلى 45	109	% 32.5
	من 46 فأكثر	43	% 12.8



إجمالي	335	% 100
--------	-----	-------

يبين الجدول رقم (2) أن نسبة الذين تتراوح أعمارهم بين ال 26 وال 35 سنة

هي النسبة الغالبة بنسبة تصل إلى 42.4 % من حجم العينة, وأن النسبة التالية لها الذين

تتراوح اعمارهم من 36 إلى 45 سنة بنسبة تصل إلى 32.5% من حجم العينة.

### جدول (3) توزيع توزيع أفراد العينة حسب المؤهل الدراسي

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة الوظيفية
5.7%	19	دبلوم جامعي فأقل
77.0%	258	بكالوريوس
10.4%	35	ماجستير
6.9%	23	دكتوراه
% 100	335	الإجمالي

يوضح الجدول السابق أن نسبة الحاصلين على درجة البكالوريوس هم النسبة الغالبة ويمثلون

(77.0 %) ، يليهم في الترتيب الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة بلغت (10.4%)

بنسبة بلغت ثم يليهم الدكتوراه جاءت نسبة العينة لهم (6.9 %) وأخيراً كانت النسبة

الأقل من عينة البحث هم الحاصلون على دبلوم جامعي فأقل بنسبة بلغت (5.7 %) من عينة البحث.

جدول (4) توزيع عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	السن
19.1%	64	5 سنوات فأقل
34.3%	115	من 6 إلى 10 سنوات
37.9%	127	من 11 - 15 سنة
8.7%	29	16 سنة فأكثر
% 100	335	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أصحاب الخبرة أكثر من 11 - 15 سنة هم النسبة الغالبة بنسبة ( 9.37 % )، يليهم أصحاب الخبرة من 6 إلى 10 سنوات (34.3%)، وأن أصحاب الخبرة أكثر من 16 سنة هم النسبة الأقل بنسبة بلغت (8.7 %).

جدول (5) توزيع عينة الدراسة بحسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	السن
49.9%	167	موظف
14.3%	48	رئيس قسم
10.1%	34	مدير
25.7%	86	أخرى
% 100	335	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة العينة من أصحاب المسمى الوظيفي ( موظف ) هم النسبة الأكبر بنسبة ( 49.9 % )، وأن أصحاب المسمى الوظيفي ( مدير ) هم النسبة الأقل بنسبة بلغت ( 10.1 % ) .

#### جدول (6) توزيع عينة الدراسة بحسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	السن
34.0%	114	إدارة تنفيذية
51.3%	172	إدارة وسطى

14.6%	49	إدارة عليا
% 100	335	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة العينة من أصحاب المستوى الوظيفي ( إدارة وسطى ) هم النسبة الأكبر بنسبة ( 3.51% )، وأن أصحاب المستوى الوظيفي ( إدارة عليا ) هم النسبة الأقل بنسبة بلغت ( 14.6% ) .

#### جدول (7) توزيع عينة الدراسة بحسب المحافظة

النسبة المئوية	التكرار	السن
32.2	108	المديرية العامة للوزارة بمحافظة مسقط
20.9	70	مديرية العامة للوزارة بمحافظة شمال الشرقية
14.0	47	المديرية العامة للوزارة بمحافظة جنوب الشرقية
7.5	25	مديرية العامة للوزارة بمحافظة شمال الباطنة
4.2	14	مديرية العامة للوزارة بمحافظة جنوب الباطنة
5.1	17	المديرية العامة للوزارة بمحافظة ظفار
11.0	37	المديرية العامة للوزارة بمحافظة البريمي
5.1	17	المديرية العامة للوزارة بمحافظة الداخلية
% 100	335	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن نسبة العينة ( في محافظة مسقط ) هم النسبة الأكبر بنسبة ( 32.2% )، وأن نسبة العينة في محافظ ( جنوب الباطنة ) هم النسبة الأقل بنسبة بلغت ( 4.2% ) .

## أداة جمع البيانات:

إن أدوات البحث العلمي هي الطريقة الوحيدة للعمل على جمع البيانات والمعلومات بطريقة منهجية صحيحة، من خلالها يمكن الكتابة في البحوث العلمية، ويمكن تعريف أدوات جمع البيانات: بأنها عدد من الطرق والآليات التي يتبعها الباحثون لجمع وحصر البيانات والمعلومات التي تساعدهم في دراستهم، حيث تتنوع أدوات جمع البيانات بسبب تنوع وتباين الأبحاث العلمية، وطبيعة مجالاتها وموضوعاتها، ومن أشهر هذه الأدوات:

- الملاحظة: هي التي تعمل على المراقبة الظاهرة أو السلوكيات الخاضعة للبحث وتتناولها الدراسة.

- المقابلة: هي التي تستخدم في نقاش يدور بين الباحث وأفراد عينة الدراسة.

- الاختبارات: هي التي تعمل على قياس سلوكيات محددة أو ظاهرة ما.

- الاستبانة: هي تعتبر من أكثر استخدام أدوات جمع البيانات في البحوث العلمية، حيث تتكون من استمارة بها مجموعة من الأسئلة، وربما تتوفر بها عدد من الخيارات يجب عليها أفراد العينة أو (المبحوثون)، وأفراد العينة هنا هم العاملون بوزارة العمل العمالية، وقد لا توجد خيارات وتترك الحرية لأفراد العينة أو المبحوثين لكي يعبروا عن آرائهم، (عطوان، مطر، يوسف خليل، 2018 م).

في هذه الدراسة نستخدم أداة الاستبانة وسيتم توزيعها على عينة البحث من العاملين بوزارة العمل بسلطنة عمان، حيث ستقسم استبانة الدراسة إلى قسمين:

القسم الأول: يتحدث عن المتغيرات الديموغرافية (النوع، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة ، الوظيفة ، المستوى الوظيفي ، المحافظة ).

القسم الثاني: يتحدث عن متغيرات الدراسة:

أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات في المؤسسات الحكوميه (وزارة العمل): قامت الباحثة بتصميم أداة الدراسة استنادا إلى الدراسات السابقة.

المحور الأول: المنظم المعلومات وينبثق منه ثلاثة أبعاد (البنية التحتية المعلوماتية -البيانات والحوكمة - المهارات والتعلم الرقمي) وتتكون من (15) فقرة.

المحور الثاني: جودة الخدمات وينبثق منه خمسة أبعاد ( الأمان - الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - التعاطف) ويتكون من (15) فقرة.

المحور الثالث: رضا العاملين ويتكون من (10) فقرات.

تم عرض الاستبانة على المشرف لمعرفة مدى ملاءمتها لجمع البيانات، وتم تعديلها بشكل أولي حسب رأي المشرف، ثم تم عرض الاستبانة على (5) محكمين، (الملحق رقم 1) يبين أعضاء لجنة التحكيم، والملحق رقم (2) يوضح أداة الاستبانة.

بعدها تم تعديل بعض العبارات، وإضافة عبارات أخرى، حيث بلغ عدد العبارات بعد تعديلها النهائي (40) عبارة موزعة على ثلاثة محاور (المنظومة المعلومات ، جودة الخدمات ، رضا العاملين)، وقد تم استخدام مقياس (ليكرت) ذو الخمس درجات لقياس استجابة المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) درجات مقياس ليكرت

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاستجابة
1	2	3	4	5	الدرجة

### الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات):

(المشهداني، 2017م) يرى أن الصدق والثبات هي مصطلحات تستخدم لتقييم جودة البحث، لا بد من مراعاة الصدق والثبات في البحث العلمي الخاص بالباحث، وكتابة النتائج، فالصدق يتعلق بدقة المقياس، بينما الثبات يتعلق باتساق المقياس.

المقصود بصدق الأداة : وهو وضوح مفردات وألفاظ و فقرات الاستبانة لمن يشملهم الاستبيان، وتكون قابلة للتحليل الإحصائي ، وهو أن تؤدي أسئلة الاستبانة وتقيس ما وضع لقياسه فعلا، أي أن المقصود وضوح الاستبانة من خلال فقراتها ومفرداتها ومفهومها لمن تشملهم الاستبانة، وتكون صالحة للتحليل الإحصائي، ولمعرفة صدق الأداة هناك أسلوب يسير وسهل الاستخدام لدى الباحثين وهو صدق المحكمين، ولا بد أن يكون المحكم مختص في هذا المجال، فيختار الباحث عدداً من المحكمين المختصين في مجال الظاهرة أو مشكلة الدراسة، ويطلب منهم التصحيح للفقرات أو الحكم عليها بأنها مرتبطة بالبعد الذي تقسية أو غير مرتبطة.

أما الثبات: هو القدرة على التكرار أو الإعادة مع تحقيق نتائج متشابهة، أي أن الباحث يحصل على نفس النتائج عند القياس إذا قام باستخدام نفس الأساليب على المادة المبحوثة، والثبات في أغلب الحالات هو عامل ارتباط، ومن أكثر الطرق لقياس الصدق والثبات عن طريق (كرو نباخ ألفا)، التي تعتمد على الاتساق الداخلي، (ص. ص 152-153).

ولمعرفة الخصائص السيكومترية لاستبانة الدراسة قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية قوامها (30) موظفا من وزارة العمل .

#### أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة بصورتها المبدئية على مجموعة من الأساتذة الجامعيين أصحاب خبرة واختصاص في كل من جامعة السلطان قابوس وجامعة الشرقية وصور الجامعيه واخرين من خارج سلطنة عمان الملحق رقم (1)، قاموا بوضع الملاحظات حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى ملاءمة الفقرات لكل محور من محاور الاستبانة، كذلك تمت صياغتها لغويا، حيث تم تعديل بعض الفقرات، وإضافة فقرات أخرى حيث أصبح عدد فقرات الاستبانة النهائي (40) فقرة كما في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9) أبعاد وفقرات الأداة

الأبعاد	عدد الفقرات
النظم المعلوماتية	15
جودة الخدمات	15
رضا العاملين	10
المجموع	40



## صدق التناسق الداخلي:

يتحقق صدق التناسق الداخلي من معاملات الارتباط البينية بين الدرجات المتحصلة من الفقرات والدرجة الكلية على الاستبانة أو أبعادها. وتشير نتائج التناسق الداخلي إلى قوة الارتباط من واقع الدلالة الإحصائية القائمة بين كل متغير أو بعد وفقراته.

جدول رقم(10) نتائج صدق التناسق الداخلي المنظومة المعلوماتية

النتيجة	الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	المفردة	البعد
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.618**	1	البنية التحتية المعلوماتية
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.623**	2	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.682**	3	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.691**	4	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.577**	5	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.618**	6	البيانات والحوكمة
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.623**	7	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.668**	8	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.715**	9	

استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.683**	10	المهارات والتعلم الرقمي
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.693**	11	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.714**	12	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.05	.589*	13	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.643**	14	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.681**	15	

أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية لاختبار بيرسون وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الدرجة الكلية لكل بُعد مع فقراته، وعليه تستبقى جميع الفقرات، وعليه فقد أظهرت جميع النتائج أيضا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية مشيرة إلى تحقق التناسق الداخلي بين الفقرات تبعا لبعدها.

جدول رقم(11) نتائج صدق التناسق الداخلي لمحور جودة الخدمات

النتيجة	الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	المفردة	البعد
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.716**	1	الملموسية
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.689**	2	
استبقاء الفقرة	دالة عند 0.01	.632**	3	

الاعتمادية	4	.733**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	5	.652**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	6	.678**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
الاستجابة	7	.647**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	8	.702**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	9	.784**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
الضمان	10	.634**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	11	.661**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	12	.637**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
التعاطف	13	.742**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	14	.693**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
	15	.699**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة

أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية لاختبار بيرسون وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الدرجة الكلية لكل بُعد مع فقراته، وعليه تستبقى جميع الفقرات، وعليه فقد أظهرت جميع النتائج أيضا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية مشيرة إلى تحقق التناسق الداخلي بين الفقرات تبعا لبعدها.

جدول رقم(12) نتائج صدق التناسق الداخلي رضا العاملين

المفردة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	الدلالة	النتيجة
1	.647**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
2	.756**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
3	.631**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
4	.731**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
5	.693**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
6	.596**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
7	.663**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
8	.674**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
9	.744**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة
10	.619**	دالة عند 0.01	استبقاء الفقرة

أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية لاختبار بيرسون وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الدرجة الكلية لكل بُعد مع فقراته، وعليه تستبقى جميع الفقرات، وعليه فقد أظهرت جميع النتائج أيضا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية مشيرة إلى تحقق التماسق الداخلي بين الفقرات تبعا لبعدها.

## الثبات

للتأكد من ثبات الأداة وجودتها، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على جزء من عينة الدراسة للمجتمع البحثي. والتحقق من ثبات المقياس من الإجراءات الضرورية في البحث العلمي، ويعرف الثبات بأنه مدى قدرة المقياس على إعطاء نفس النتائج في كل مرة يتم تقديمها إلى الفئة المدروسة تحت ظروف مماثلة (شراز، 2015). قامت الباحثة بتطبيق على الدراسة الاستطلاعية على عينة من (30) مستجيب من العاملين بوزارة العمل بسلطنة عمان.

تتعدد أساليب التحقق من الثبات في الدراسات العلمية، وفي هذه الدراسة استخدمت الباحثة معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي، لسيطه الواسع في العلوم الإنسانية والاجتماعية. إن هناك شبه إجماع بين خبراء الإحصاء حول معيار تقييم النتائج المستخلصة للحكم على جودة المقياس وثباته، فتشير قيمة ألفا بمقدار (0.9) إلى ثبات ممتاز للمقياس، وقيمة ألفا ما بين (0.8- 0.9) بأنها قيمة جيدة، أما إذا تراوحت بين (0.8- 0.7) فنحکم عليها بأنها قيمة مقبولة، والنتيجة التي تكون أقل من (0.6-0.7) فهي قيمة ضعيفة، بينما قيمة ألفا كرونباخ التي تكون قيمتها أقل من (0.5) فيحكم عليها بأنها نتيجة غير مقبولة، وأن المقياس غير ثابت (شراز، 2015).

## ثبات أداة الدراسة

تسعى أداة الدراسة إلى بيان تأثير نظم المعلومات داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات : في المؤسسات العُمانية : "دراسة حالة على وزارة العمل" ، ولقد استقرت أداة الدراسة بعد التأكد من صدق الأداة بالأساليب العلمية المشار إليها سابقا، على تكونها من ثلاث محاور أساسية، بمعدل إجمالي مكون من (40) فقرة.

جدول رقم (13): قيمة الاتساق الداخلي لمعامل ألفا كرونباخ أبعاد الدراسة

النتيجة	قيمة ألفا كرونباخ	عدد الفقرات بعد التحليل	أبعاد أداة الدراسة	محاور الدراسة
جيد	0.824	5	البنية التحتية المعلوماتية	النظم المعلوماتية
جيد	0.852	5	البيانات والحوكمة	
جيد	0.812	5	المهارات والتعليم الرقمي	
جيد	0.837	15	القيمة الكلية للبعد	
جيد	0.862	3	الملموسية	جودة الخدمات
مقبول	0.799	3	الاعتمادية	
جيد	0.844	3	الاستجابة	
مقبول	0.763	3	الضمان	
مقبول	0.778	3	التعاطف	
جيد	0.806	15	القيمة الكلية للبعد	
جيد	0.872	10		رضا العاملين
جيد	0.846	40		القيمة الكلية

أظهرت نتائج معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي كما هو مشار إليه في الجدول أعلاه أن قيمة الثبات الكلي لمعامل ألفا كرونباخ لمحور المنظومة المعلوماتية بلغ (0.837) وهي قيمة تدل على مستوى ثبات ذي تقدير جيد، في حين جاءت تقديرات الأبعاد بدرجة جيدة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا لبعد البنية التحتية المعلوماتية (0.824)، وذلك بعد حذف الفقرة رقم (3) التي نصت على: "أدلة الاستخدام للأجهزة وافية وواضحة" من التحليل لتصل النتيجة لهذا المستوى. كما تم حذف الفقرة رقم (8) التي نصت على: "هناك تواصل بالبريد مع العاملين" من الاستبانة وذلك لعدم استيفائها للحد المطلوب لمعامل ألفا كرونباخ، وبناء على توصية البرنامج بالحذف ارتفع معامل الثبات لبعد البيانات والحوكمة ليبلغ (0.852)، وأما بالنسبة لبعد المهارات والتعليم الرقمي فقد بلغت قيمة معامل ألفا (0.812) بدون حذف أي فقرة، وعليه فإن جميع النتائج النهائية تدل على صلاحية أبعاد متغير النظم المعلوماتية.

أما فيما يتعلق بنتائج الثبات لمحور جودة الخدمات فقد أظهرت نتائج الاتساق الداخلي لمعامل ألفا نتائج متفاوتة، فقد جاءت قيمة الثبات الكلي للمحور بقيمة (0.806) وهي نتيجة دالة على مستوى جيد لثبات المتغير، وكذلك بالنسبة لأبعاد هذا المحور فقد تراوحت قيمتها ما بين (763) و (0.862) وهي درجة تعبر عن مستويات ما بين المقبولة والجيدة لمعامل ألفا كرونباخ، أما بالنسبة للمحور الأخير رضا العاملين فقد بلغت قيمة ألفا (0.872) مشيرة إلى درجة جيدة من الثبات لهذا المحور، وأظهرت النتائج أيضا أن الثبات الكلي لجميع فقرات الأداة والمكون من (40) فقرة أظهر بثبات ممتاز حيث بلغت قيمته (0.846). وعليه فيحكم الباحث أن الثبات حقق نسب متفاوتة بين المتغيرات وأبعادها، ولكن جميعها تثبت جودة أداة الدراسة وصلاحيتها للبحث العلمي.

الفصل الرابع:

## عرض النتائج



## الفصل الرابع:

### عرض النتائج

تناول هذا الفصل تحليل النتائج لأسئلة الدراسة، والتي تسعى لبيان تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمات داخل المؤسسات الحكومية: دراسة حالة على وزارة العمل بسلطنة عمان. بلغت أسئلة الدراسة ثلاثة أسئلة وتتنوعت في أساليبها الإحصائية، حيث استخدمت الباحثة المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس مستوى تأثير النظم المعلوماتية داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة لدى عينة الدراسة، بينما استخدم تحليل التباين متعدد المتغيرات في دراسة الفروق بين متغيرات الدراسة والمتغيرات الديمغرافية، أما السؤال الأخير فقد استخدم اختبار بيرسون لدراسة العلاقات بين المتغيرات ومدى الارتباط القائم بينها.

### التحليلات الأولية

استخدمت الدراسة الحالية أساليب إحصائية متنوعة، وتختلف هذه الأساليب من حيث الشروط الواجب التحقق منها قبل البدء في التحليل، وذلك لضمان جودة التحليل ووضوحه، والوصول إلى نتائج علمية دقيقة، وتركزت هذه الافتراضات في التحقق من القيم الشاذة والمتطرفة؛ وذلك لأثرها السلبي على النتائج، والتحقق أيضا من التوزيع الطبيعي للبيانات، وذلك لإثبات معلمية الاختبارات الإحصائية المستخدمة في استخراج النتائج.

### القيم المتطرفة

أظهرت النتائج عند فحص القيم المتطرفة عن وجودها في البيانات، والتي كان لها تأثير على التوزيع الطبيعي للبيانات، والتي يترتب عليها آثار سلبية على النتائج، وعليه تم حذفها، وقدر بلغ

عدد الحالات المتطرفة التي تم حذفها ثلاث حالات فقط واستبدالها في نفس الزمن بحالة أخرى بديلة، ليلبغ إجمالي عدد الاستجابات الفعلية (335) مستجيباً تم الحصول عليها من مجتمع الدراسة.

### التوزيع الطبيعي للبيانات

من الأهمية بمكان التأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات من خلال معاملات الالتواء والتفلطح، وذلك للتحقق من نوع الأساليب الإحصائية المناسبة وهل البيانات تقع ضمن البيانات البارامترية أو اللابارامترية. ويتم الحكم على تمتع البيانات بالتوزيع الطبيعي، وذلك عند وقوع قيم الالتواء ما بين  $(2\pm)$  وقيم التفلطح ما بين  $(7\pm)$ ، وعليه فقد أظهرت نتائج الالتواء والتفلطح (أنظر الجدول) أن جميع النتائج جاءت في نطاق التوزيع الطبيعي، فقد تراوحت قيم الالتواء بين  $(-0.187 - 0.248)$ ، وتراوحت قيم التفلطح بين  $(381 - 467)$ . من هذه النتائج يستنتج الباحث أن كل من المحاور المتغيرات سواء لمتغير نظم المعلومات أو متغير جودة الخدمات ورضا العاملين تقع ضمن التوزيع الطبيعي.

جدول رقم (14) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المحاور	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	الالتواء		التفلطح	
			الالتواء	الخطأ المعياري	التفلطح	الخطأ المعياري
النظم المعلوماتية	3.71	0.235	-0.248	0.122	-0.453	0.211
جودة الخدمات	3.84	0.235	-0.187	0.122	-0.381	0.211
رضا العاملين	3.73	0.235	-0.207	0.122	-0.467	0.211

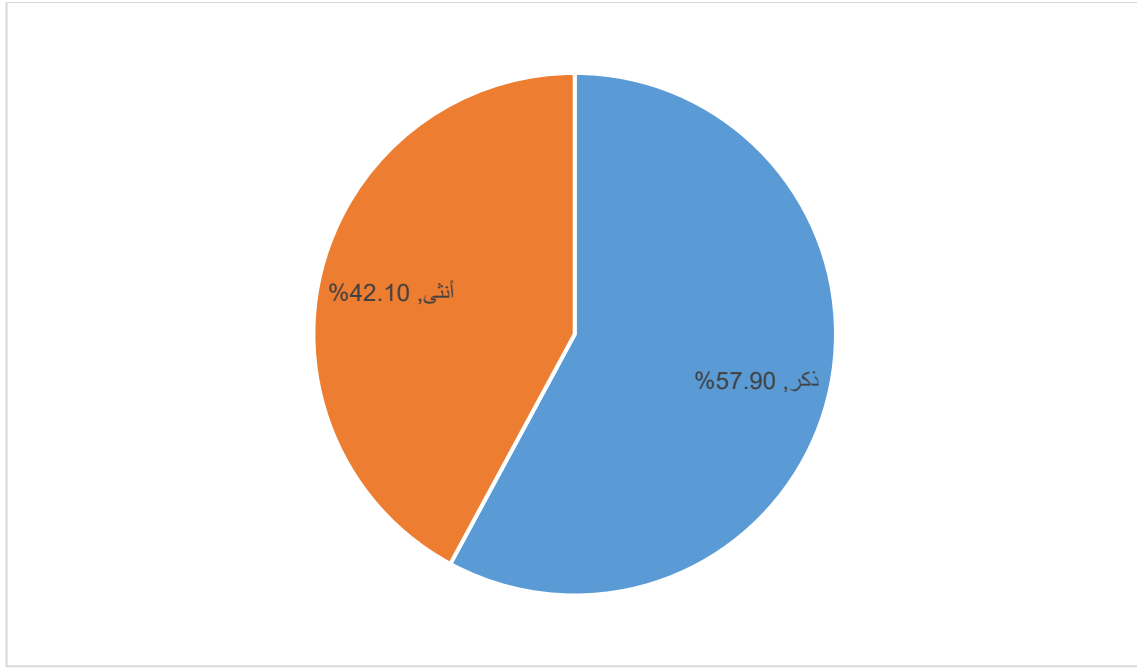
## التحليل الوصفي للبيانات

أظهرت نتائج التحليل الوصفي للبيانات كما هو موضح في الجدول أن مجموع عدد المستجيبين للدراسة الحالية (335) موظف بوزارة العمل بسلطنة عمان من أفراد العينة، كما أوضحت نتائج التحليل الأولي أن عدد أفراد العينة حسب العمر تركزت في الفئة العمرية ما بين 26 إلى 35 سنة حيث بلغ عددهم (142) مستجيباً من إجمالي العدد، ويشكلون ما نسبته (42.4%)، تليها الفئة العمرية من (36 - 45) تشكل ما نسبته (32.5%)، بينما الفئة العمرية أقل من (25) سنة فقد بلغت نسبتها (12.2%) وأخيراً الفئة أكثر من (46) فبلغت نسبتهم (12.8%) من إجمالي العينة.

أما من حيث سنوات الخبرة فقد شكلت الفئة التي تتمتع بسنوات خبرة أكثر من (11-15) سنة الفئة الأكبر من بين المستويات، حيث بلغ عددهم (127) موظفاً، ويشكلون ما نسبته (37.9%).

أما من حيث المؤهل العلمي فقد شكلت الفئة التي حصلت على درجة البكالوريوس الفئة الغالبة من بين المؤهلات العلمية، حيث بلغ عددهم (258) موظفاً، ويشكلون ما نسبته (77.0%)،

أما بالنسبة للفرق الإجمالي بين عدد الذكور والإناث، فقد شكل عدد الذكور الفئة الأكبر من بين إعداد المستجيبين، حيث بلغ عددهم (194) موظفاً، ويشكلون ما نسبته (57.9%) بينما بلغ عدد الإناث المستجيبات لأداة الدراسة (141) موظفة فقط، ويشكلن ما نسبته (42.1%).



شكل (1) توزيع المتغيرات حسب النوع

### عرض نتائج السؤال الأول

الذي ينص السؤال الأول على " ما مستوى تأثير نظم المعلومات داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة ؟ " يهدف السؤال البحثي إلى التعرف على مستوى تأثير تطبيق نظم المعلومات على اداء المؤسسات الحكوميه في سلطنة عمان بوزارة العمل، حيث تتكون الاستبانة التي توضح ذلك من ثلاثة محاور رئيسية متمثلة في: محور (النظم المعلوماتية)، ومحور (جودة الخدمات) ، وأخيراً محور (رضا العاملين) وعليه تستقضي الدراسة المستويات التي يمتلكها الأفراد من هذه السمات. اعتمدت الدراسة للحكم على نتائج المتوسطات الحسابية لأثر تطبيق نظم المعلومات على اداء المؤسسات الحكوميه في سلطنة عمان بوزارة العمل على معيار المدى المبني من مقياس لكرت الخماسي، وهي على النحو الآتي كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم (15) المعيار المستخدم في الحكم على مستويات الضغوط النفسية لدى أفراد العينة

الترميز	المعيار	المتوسط الحسابي	المستوى

1	غير موافق بشدة	.79 -1.001	منخفض جدًا
2	غير موافق	.59 -1.802	منخفض
3	محايد	3.39-2.60	متوسط
4	موافق	4.19-3.40	مرتفع
5	موافق بشدة	-4.205.00	مرتفع جدًا

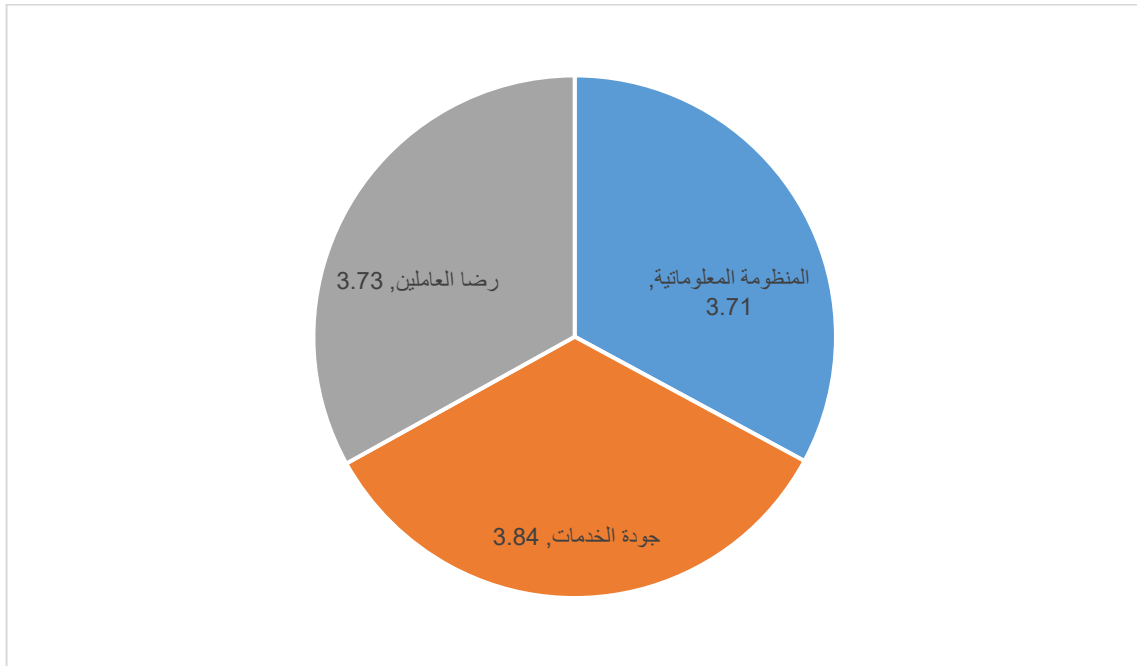
جدول رقم (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة ككل

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	النظم المعلوماتية	3.71	0.45064	مرتفع
2	جودة الخدمات	3.84	0.34096	مرتفع
3	رضا العاملين	3.73	0.48516	مرتفع

متوسطات المحاور ككل	3.76	0.35851	مرتفع
---------------------	------	---------	-------

عدد العينة (N) = 335.

أظهرت نتائج التحليلات الإحصائية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة الكلية جاءت بمقدار (3.76)، والانحراف المعياري بمقدار (0.36)، وتشير هذه النتيجة إلى ارتفاع لمستوى لتأثير نظم المعلومات داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات ورضا العاملين . أما بشكل تفصيلي فقد أظهرت النتائج عن أن هناك تغير في جودة الخدمات متأثرة بارتفاع مستوى نظم المعلومات بصورة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.84)، وأيضاً أظهرت النتائج بأن محور رضا العاملين جاءت نتيجته مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.73).



شكل (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات لمحاور الدراسة

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	م	البعد
مرتفع	0.763	3.82	يتم استخدام أحدث وأفضل الأجهزة والتقنيات المتاحة في الوزارة	1	البنية التحتية للمعلوماتية
مرتفع	0.508	3.93	تسهل شبكات الإتصال في التبادل الكفوء للمعلومات بين الوزارة والمديريات	2	
مرتفع جدا	0.695	4.28	يتناسب عدد الأجهزة مع حجم وطبيعة الوزارة ومديرياتها في المحافظات المختلفة	3	
متوسط	0.994	3.28	تمتاز البرمجيات المستخدمة في الوزارة بالمرونة إذ يسهل إجراء التعديلات عليها	4	
مرتفع	0.589	3.93	تتوافق الأجهزة التقنية الموجودة مع برمجيات قواعد البيانات وخدمات التخزين السحابي داخل الوزارة والمديريات التابعة والمتاحة للمستخدمين	5	
مرتفع	1.104	3.42	تسهل قاعدة البيانات في الوزارة بتنسيق وسرعة الخدمات	6	البيانات والحوكمة
مرتفع	1.126	3.54	تسهل البرمجيات المستخدمة في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة بالاداء	7	
مرتفع	1.099	3.64	وجود قاعدة بيانات ذات معلومات دقيقة يُسهل في كفاءة تخطيط الموارد	8	
مرتفع	0.756	3.99	تستخدم قاعدة بيانات الوزارة كدليل لتحسين خدماتها	9	
مرتفع	0.700	3.84	تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر.	10	
مرتفع	1.004	3.54	لدى المديرية كادر بمهارات فنية تقني تسهم في سرعة توفير الخدمات للمواطنين	11	المهارات
مرتفع	1.082	3.58	يوجد لدى المديرية كادر فني و تقني يساهم في تقديم منتجات جديدة متميزة.	12	والتعليم الرقمي
مرتفع	1.019	3.62	تقدم الوزارة الدورات والورش التدريبية المتخصصة في التعامل مع نظم المعلومات بشكل دائم	13	

مرتفع	0.735	3.80	يوجد لدى المديرية كادر فني وتقني تسهم في خفض شكاوى المواطنين	14
مرتفع	1.003	3.44	يوجد لدى المديرية دعم فني لمواجهة اعطال في النظم المعلوماتية	15
مرتفع	0.450	3.70	اجمالي متوسطات المحور	

وفيما يلي عرض النتائج بصورة تفصيلية بناء على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

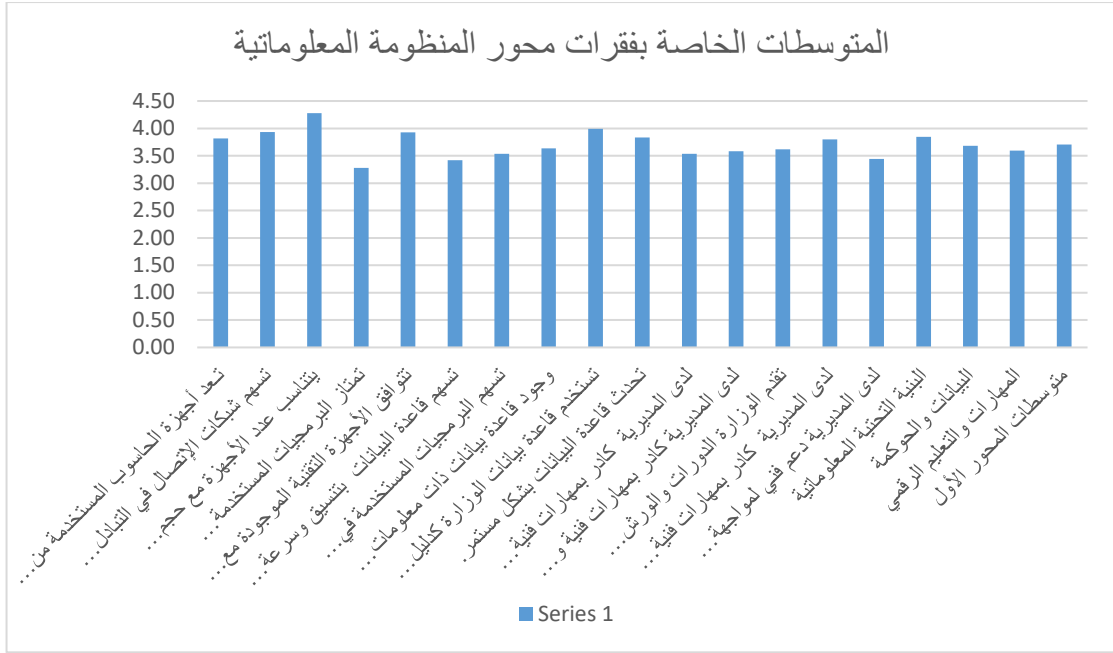
لكل فقرة من الفقرات، ويتم عرضها كل بعد على حده، وبناء عليه جاءت النتائج على النحو الآتي:

المحور الأول: المنظومة المعلوماتية

جدول رقم (17) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور النظم المعلوماتية

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لمحور النظم المعلوماتية أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (3.28 - 4.28)، مدلل على وجود مستويات بين المتوسطة والمرتفعة جدا. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (3) التي نصت على " يتناسب عدد الأجهزة مع حجم وطبيعة الوزارة ومديرياتها في المحافظات المختلفة " بمتوسط حسابي وقدره (4.28)، وانحراف معياري وقدره (0.695). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة التي نصت على: " تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة إذ يسهل إجراء التعديلات عليها "، والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.28)، بانحراف معياري (0.994)، مما يدل على مستوى مرتفع للمستوى في النظم المعلوماتية.





شكل (5) يوضح متوسط فقرات محور النظم المعلوماتية

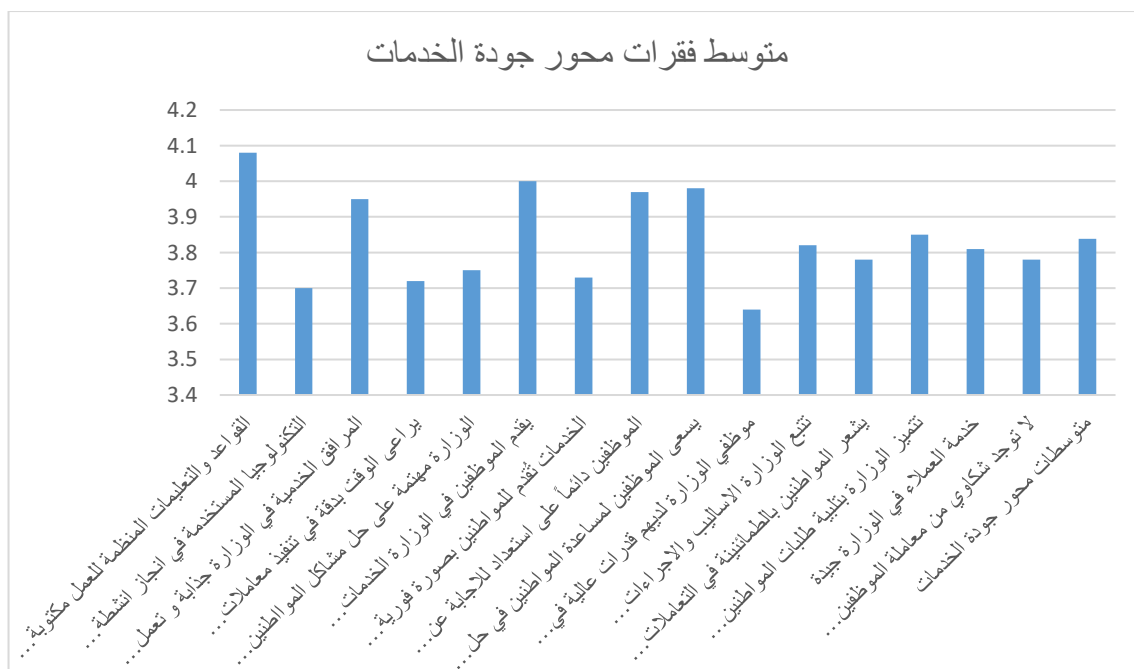
المحور الثاني: جودة الخدمات

جدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	م	البعد
مرتفع	0.746	4.08	القواعد والتعليمات المنظمة للعمل مكتوبة ببساطة وتفهم من قبل العاملين والمواطنين	1	الملموسية
مرتفع	0.611	3.7	التكنولوجيا المستخدمة في انجاز أنشطة الوزارة حديثة	2	
مرتفع	0.623	3.95	المرافق الخدمية في الوزارة جذابة وتعمل بكفاءة	3	
مرتفع	0.676	3.72	يراعى الوقت بدقة في تنفيذ معاملات المواطنين	4	الإعتمادية
مرتفع	0.727	3.75	الوزارة مهتمة على حل مشاكل المواطنين بسرعة ويسر	5	
مرتفع	0.582	4.00	يقدم الموظفين في الوزارة للخدمات للمواطنين بسهولة ويسر	6	
مرتفع	0.719	3.73	الخدمات تُقدم للمواطنين بصورة فورية ودون تأخير	7	الاستجابة
مرتفع	0.56	3.97	الموظفين دائماً على استعداد للإجابة عن استفسارات المواطنين	8	
مرتفع	0.6	3.98	يسعى الموظفون لمساعدة المواطنين في حل المشاكل التي تواجههم في الحصول على الخدمات	9	
مرتفع	0.592	3.64	موظفي الوزارة لديهم قدرات عالية في تقديم الخدمات	10	الضمان
مرتفع	0.548	3.82	تتبع الوزارة الأساليب والاجراءات الصارمة للحد من الأخطاء	11	
مرتفع	0.576	3.78	يشعر المواطنون بالطمأنينة في التعاملات مع الوزارة	12	
مرتفع	0.555	3.85	تتميز الوزارة بتلبية طلبات المواطنين بصورة دائمة	13	التعاطف

مرتفع	0.653	3.81	خدمة العملاء في الوزارة جيدة	14
مرتفع	0.665	3.78	لا توجد شكاوي من معاملة الموظفين للمواطنين	15
مرتفع	0.341	3.84	متوسطات محور جودة الخدمات	

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لمحور جودة الخدمات أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (3.64-4.08)، وتشير إلى وجود مستويات مرتفعة نحو مستوى تأثير المنظومة المعلوماتية في جودة الخدمات، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (1) والتي نصت على " القواعد والتعليمات المنظمة للعمل مكتوبة ببساطة وتفهم من قبل العاملين والمواطنين " بمتوسط مقداره (4.08)، وانحراف معياري وقدره (0.746). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة رقم (10) التي نصت على: " موظفي الوزارة لديهم قدرات عالية في تقديم الخدمات" والتي بلغ متوسطها الحسابي (3.64)، بانحراف معياري (0.592)، مما يدل على مستوى مرتفع لتأثير المنظومة المعلوماتية على جودة الخدمات.



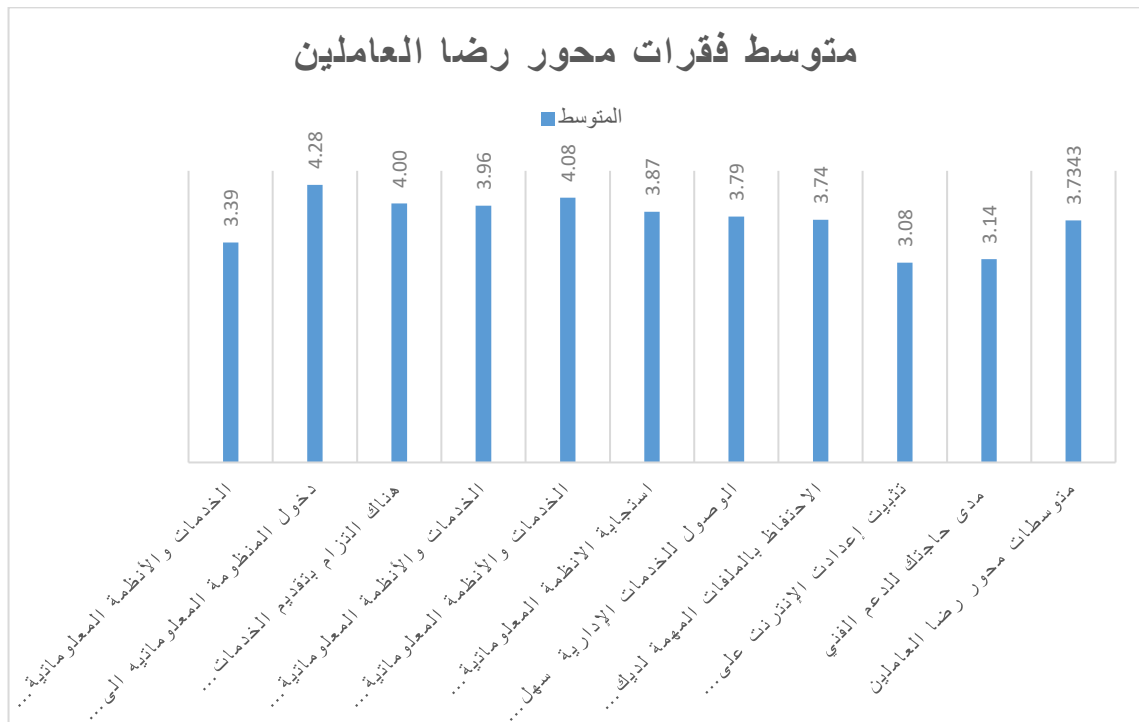
شكل (6) المتوسطات الحسابية لعبارات محور جودة الخدمات

المحور الثالث: رضا العاملين

جدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رضا العاملين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	الخدمات والأنظمة المعلوماتية المقدمة للموظف بشكل عام مناسبة وتفي بالغرض	3.39	1.077	متوسط
2	دخول المنظومة المعلوماتية الى المؤسسة اعطى شكل افضل وادق للخدمات	4.28	0.640	مرتفع جدا
3	هناك التزام بتقديم الخدمات والأنظمة المعلوماتية من حيث زمن التنفيذ	4.00	0.777	مرتفع
4	الخدمات والأنظمة المعلوماتية المقدمة ذات جودة عالية	3.96	0.782	مرتفع
5	الخدمات والأنظمة المعلوماتية تلبى متطلباتي وتوقعاتي	4.08	0.599	مرتفع
6	استجابة الانظمة المعلوماتية سريعة ومناسبة	3.87	1.153	مرتفع
7	الوصول للخدمات الإدارية سهل ويسير	3.79	0.723	مرتفع
8	الاحتفاظ بالملفات المهمة لديك داخل نظام البريد الإلكتروني وإمكانية الوصول إليها من أي مكان مناسبة وفعالة	3.74	0.543	مرتفع
9	تثبيت إعدادات الإنترنت على جهازك سهلة وواضحة	3.08	0.945	متوسط
10	تجد يد العون سريعاً عند حاجتك للدعم الفني	3.14	0.968	متوسط
	متوسطات محور رضا العاملين	3.73	0.485	مرتفع

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لمحور نمط انجاز العمل أن الفقرات اختلفت في مستوياتها، فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (3.08-4.28)، وتشير القيمة العددية للمتوسطات الحسابية إلى مستوى درجة متوسطة إلى مرتفعة جدا لمحور رضا العاملين. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة التي نصت على " دخول النظم المعلوماتية الى المؤسسة اعطى شكل افضل وادق للخدمات " بمتوسط حسابي وقدره (4.28)، وانحراف معياري وقدره (0.640). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة التي نصت على " تثبيت إعدادات الإنترنت على جهازك سهلة وواضحة ". وبلغ متوسطها الحسابي (3.08)، وانحراف معياري (0.945)، مما يدل تأثير مستوى مرتفع عند أفراد العينة.



شكل (7) المتوسطات الحسابية لفقرات محور رضا العاملين

## اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تأثير نظم المعلومات داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات : في المؤسسات العمانية " دراسة حالة على وزارة العمل بسلطنة عمان تعزو لجودة الخدمات للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر النظم المعلوماتية على جودة الخدمات بوزارة العمل بسلطنة عمان ككل حيث يوضح جدول (20) ذلك

### جدول (20)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر النظم المعلوماتية على جودة الخدمات بوزارة

#### العمل بسلطنة عمان

المحور	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.	B	T	Sig.*T
جودة الخدمات	.525a	0.275	0.273	139.871	.000b	1.046	4.626	.000

### جدول رقم (21) تحليل التباين الاحادي (ANOVA):

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	نتيجة الفرضية
الانحدار	20.638	1	20.638	139.871	.000b	قبول الفرضية
الخطأ	54.298	368	0.148			
الكلي	74.936	369				

يتضح من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) لتأثير المنظومة المعلوماتية على جودة الخدمات بالمؤسسات الحكومية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) (0.525) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المنظومة المعلوماتية وجودة الخدمات بوزارة العمل، وبلغت قيمة ( $R$  Square) (0.275) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر تأثير المنظومة المعلوماتية على جودة الخدمات بوزارة العمل، كما بلغت قيمة الاختبار ( $F$ ) (139.871) بدلالة إحصائية ( $b.000$ ) وهي قيمة دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية الأولى بالصيغة المثبتة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) لتأثير النظم المعلوماتية داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات : في المؤسسات العمانية .

الفرضية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \leq 0.05$ ) للنظم المعلوماتية على رضا العاملين

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر النظم المعلوماتية على رضا العاملين بوزارة العمل بسلطنة عمان ككل حيث يوضح جدول (22) ذلك

جدول (22)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر النظم المعلوماتية على رضا العاملين بوزارة

العمل بسلطنة عمان

المحور	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.	B	T	Sig.*T
رضا العاملين	.583a	0.340	0.338	189.402	.000b	1.686	11.381	.000



جدول رقم (23) تحليل التباين الاحادي (ANOVA):

نتيجة الفرضية	الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
قبول الفرضية	.000b	189.402	25.463	1	25.463	الانحدار
			0.134	368	49.473	الخطأ
				369	74.936	الكلي

يتضح من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) للنظم المعلوماتية على رضا العاملين بسلطنة عمان، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.583) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين مستوى تطبيق النظم المعلوماتية ككل ورضا العاملين، وبلغت قيمة (R Square) (0.340) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر أثر النظم المعلوماتية في التأثير على رضا العاملين، كما بلغت قيمة الاختبار (F) (189.402) بدلالة إحصائية (.000b) وهي قيمة دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية الأولى بالصيغة المثبتة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) لتأثير نظم المعلومات على رضا العاملين بوزارة العمل بسلطنة عمان "

■ بالنسبة للنتائج المتعلقة بفروض الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية للدراسة والتي جاءت

كالتالي :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث مستوى تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزارة العمل بسلطنة عمان تعزي إلى متغير ( النوع - السن )

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث في مستوى تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزار العمل بسلطنة عمان تعزي إلى متغير ( الخبرة - الوظيفة )
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث في مستوى تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزار العمل بسلطنة عمان تعزي إلى متغير ( المؤهل العلمي ) ؟
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث في مستوى تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزار العمل بسلطنة عمان تعزي إلى متغير ( مكان المديرية ) ؟
- 

وللإجابة عن هذه الأسئلة، تم استخدام اختبار (T-Test) ، وتحليل التباين الأحادي ( One Way Anova ) ، لاستجابات أفراد عينة البحث وفق متغيرات البحث، وفق ما هو مبين في التالي:

أ- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس تم استخدام اختبار (T-Test) وفق الجدول التالي

### جدول (24)

يبين دلالة الفروق بين استجابات عينة البحث لمتغير الجنس تجاه محاور أداة البحث

مستوى الدلالة	قيمة t	الإناث = 141		الذكور = 194		المحور
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.118	1.367	0.43342	3.7734	0.45786	3.7616	النظم المعلوماتية
0.316	1.005	0.34003	3.8597	0.34161	3.8236	جودة الخدمات
0.616	0.503	0.48430	3.7494	0.48661	3.7236	رضا العاملين
0.137	1.491	0.35279	3.7929	0.36153	3.7366	الدرجة الكلية

قيمة (t) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) وعند درجة الحرية (333) هي (1.95)

قيمة (t) الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) وعند درجة الحرية (333) هي (2.58)

يتضح من الجدول السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (الجنس) تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير الجنس لم يؤثر على استجابات الأفراد، كما أن قيمة t المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة t الجدولية ، وكذا قيمة t المحسوبة لجميع فقرات المجالات مجتمعة (1.49) وهي أقل من قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) وعند درجة الحرية (333) هي (1.95) ، ويتضح مما سبق أن أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزارة العمل واحدة لدى الجنسين، وأن جميع أفراد العينة من الجنسين يتعرضون لنفس الظواهر المؤثرة.

### نتائج التحقق من الفرض الثاني

#### جدول رقم (25)

تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لقياس الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزارة العمل تعزى لمتغير (السن)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
نظم المعلومات	بين المجموعات	0.242	3	0.081	0.395	0.757

		0.204	331	74.694	داخل المجموعات	
			334	74.936	المجموع	
0.699	0.476	0.056	3	0.167	بين المجموعات	جودة الخدمات
		0.117	331	42.731	داخل المجموعات	
			334	42.897	المجموع	
0.381	1.025	0.241	3	0.724	بين المجموعات	رضا العاملين
		0.235	331	86.13	داخل المجموعات	
			334	86.854	المجموع	
0.789	0.35	0.045	3	0.136	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.129	331	47.292	داخل المجموعات	
			334	47.428	المجموع	

قيمة (f) الجدولية عند (3 ، 331) و مستوى دلالة (0.05) = 2.64

قيمة (f) الجدولية عند (3 ، 331) و مستوى دلالة (0.01) = 3.88

يتضح من الجدول السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (السن) تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير السن لم يؤثر على استجابات الأفراد، كما أن قيمة f المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة f الجدولية ، وكذا قيمة f المحسوبة لجميع

فقرات المجالات مجتمعة (0.35) وهي أقل من قيمة f الجدولية التي تساوي (2.64) عند مستوى دلالة (0.05) .

نتائج التحقق من الفرض الثالث

### جدول رقم (26)

تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لقياس الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزارة العمل تعزى لمتغير

(الخبرة)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
النظم المعلوماتية	بين المجموعات	0.41	3	0.137	0.671	0.57
	داخل المجموعات	74.526	331	0.204		
	المجموع	74.936	334			
جودة الخدمات	بين المجموعات	0.089	3	0.03	0.253	0.859
	داخل المجموعات	42.809	331	0.117		
	المجموع	42.897	334			
رضا العاملين	بين المجموعات	1.405	3	0.468	2.006	0.113

		0.233	331	85.449	داخل المجموعات	
			334	86.854	المجموع	
		0.135	3	0.406	بين المجموعات	
0.369	1.054	0.128	331	47.022	داخل المجموعات	الدرجة الكلية
			334	47.428	المجموع	

قيمة (f) الجدولية عند (3 ، 331) و مستوى دلالة (0.05) = 2.64

قيمة (f) الجدولية عند (3 ، 331) و مستوى دلالة (0.01) = 3.88

يتضح من الجدول السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (الخبرة) تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير الخبرة لم يؤثر على استجابات الأفراد ، كما أن قيمة f المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة f الجدولية ، وكذا قيمة f المحسوبة لجميع فقرات المجالات مجتمعة (1.054) وهي أقل من قيمة f الجدولية التي تساوي (2.64) عند مستوى دلالة (0.05) .

نتائج التحقق من الفرض الرابع

جدول رقم (27)

تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لقياس الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر النظم المعلوماتية على جودة الخدمات بوزارة العمل تعزى لمتغير ( المؤهل العلمي )

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
النظم المعلوماتية	بين المجموعات	1.396	3	0.465	2.315	0.075
	داخل المجموعات	73.54	331	0.201		
	المجموع	74.936	334			
جودة الخدمات	بين المجموعات	0.439	3	0.146	1.263	0.287
	داخل المجموعات	42.458	331	0.116		
	المجموع	42.897	334			
رضا العاملين	بين المجموعات	1.69	3	0.563	2.421	0.066
	داخل المجموعات	85.164	331	0.233		
	المجموع	86.854	334			

0.058	2.598	0.323	3	0.97	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.127	331	46.458	داخل المجموعات	
			334	47.428	المجموع	

قيمة (f) الجدولية عند (3 ، 331) و مستوى دلالة (0.05) = 2.64

قيمة (f) الجدولية عند (3 ، 331) و مستوى دلالة (0.01) = 3.88

يتضح من الجدول السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (المؤهل العلمي) تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير المؤهل العلمي لم يؤثر على استجابات الأفراد ، كما أن قيمة f المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة f الجدولية ، وكذا قيمة f المحسوبة لجميع فقرات المجالات مجتمعة (2.598) وهي أقل من قيمة f الجدولية التي تساوي (2.64) عند مستوى دلالة (0.05) .



نتائج التحقق من الفرض الرابع

جدول رقم (28)

تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لقياس الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر نظم المعلومات على جودة الخدمات بوزارة العمل تعزى لمتغير

(مكان المديرية)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
النظم المعلوماتية	بين المجموعات	0.056	7	0.028	0.705	0.495
	داخل المجموعات	11.792	327	0.039		
	المجموع	11.848	334			
جودة الخدمات	بين المجموعات	0.023	7	0.011	0.48	0.619
	داخل المجموعات	7.085	327	0.024		
	المجموع	7.108	334			
رضا العاملين	بين المجموعات	3	7	1.025	0.381	0.531
	داخل المجموعات	366	327	0.926		
	المجموع	369	334			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.032	7	0.016	0.968	0.381

		0.017	327	5.006	داخل المجموعات	
			334	5.038	المجموع	

قيمة (f) الجدولية عند (7 ، 327) و مستوى دلالة (0.05) = 2.81

قيمة (f) الجدولية عند (7 ، 327) و مستوى دلالة (0.01) = 3.95

يتضح من الجدول السابق: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (مكان المديرية) تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير مكان المديرية لم يؤثر على استجابات الأفراد ، كما أن قيمة f المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة f الجدولية ، وكذا قيمة f المحسوبة لجميع فقرات المجالات مجتمعة (0.968) وهي أقل من قيمة f الجدولية التي تساوي (2.84) عند مستوى دلالة (0.05) .

الفصل الخامس:

مناقشة وتفسير النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس:

### مناقشة وتفسير النتائج والتوصيات

#### مقدمة

في هذه الفصل بعون الله سيتم مناقشة وتفسير النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة والتي هدفت إلى معرفة " تأثير نظم المعلومات على جودة الخدمات داخل المؤسسات الحكومية : " دراسة حالة على وزارة العمل "، وتغطية أهم التوصيات التي تساعد على معرفة أهم المؤثرات التي تسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية وزيادة مستوى جودة الخدمات التي تقدم للمواطنين ورضا العاملين بهذه المؤسسات.

#### مناقشة النتائج

##### النتائج المتعلقة بأسئلة البحث

السؤال الأول: والذي ينص على ما تأثير تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان لاسيما بوزارة العمل ؟

دل التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي لمحور النظم المعلوماتية (3.70) بمسوى مرتفع وفقا لمقياس البحث.

حيث توجد علاقة إيجابية طردية بين تطبيق نظم المعلومات ومستوى الخدمات ورضا العاملين بالمؤسسات الحكومية، حيث تسهم التكنولوجيا والتحول الرقمي في سرعة الأداء وجودته وسهولة الوصول للمعلومة سواء من قبل متلقي الخدمة أو الموظف

السؤال الثاني : - ما تأثير تطبيق نظم المعلومات على مستوى جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان لاسيما بوزارة العمل ؟

دل التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي لمحور تطبيق النظم المعلومات كان (3.84) بمسوى مرتفع وفقا لمقياس البحث.

حيث توجد علاقة إيجابية طردية بين تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات بالمؤسسات الحكومية، فكلما زاد تطبيق نظم المعلومات كلما زاد جودة الخدمات التي يتلقاها المواطن، حيث أصبح يستطيع استخدام معظم الخدمات المقدمة له عن طريق الموقع الخاص بالوزارة سواء أكان بالموتل أو السيولة طالما توفرت له وسيلة الاتصال والجهاز المناسبين لإتمام الخدمة المطلوبة

السؤال الثالث : ما تأثير تطبيق نظم المعلومات والرقمنة على رضا العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان ؟

دل التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي لمحور رضا العاملين كان (3.73) بمسوى مرتفع وفقا لمقياس البحث.

وتوجد علاقة إيجابية طردية بين تطبيق نظم المعلومات ورضا العاملين، حيث تسهم التكنولوجيا في توفير الدعم المعنوي وسهولة الوصول وسهولة الاستخدام للمعلومات مهما كان حجمها.

فرضيات الدراسة:

يؤثر تطبيق نظم المعلومات بكافة أبعادها (البنية التحتية المعلوماتية ، البيانات والحوكمة ، المهارات والتعلم الرقمي) على جودة الخدمات بكافة أبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، الأمان، والتعاطف) بتأثير إيجابي طردي فكلما زاد تطبيق نظم المعلومات كلما كان مستوى جودة الخدمات المقدمة أفضل وأيسر للمواطنين، كما يؤثر تطبيق نظم المعلومات بكافة أبعادها (البنية التحتية المعلوماتية ، البيانات والحوكمة ، المهارات والتعلم الرقمي) على رضا العاملين بتأثير

إيجابي طودي فكلمازاد تطبيق نظم المعلومات كلمازاد مستوى رضا العاملين بالمؤسسات الحكومية لما تسهم فيه النظم المعلوماتية من سهولة في العمل ويسر كما أنها تسهم في زيادة أدائهم مما يشعورهم بالرضا عن أنفسهم وتريد لديهم معدلات الثقة في أنفسهم وتنمية مهاراتهم الرقمية، كما اتضح من خلال النتائج التي تم الحصول عليها من عينة الواصة تم إثبات صحة فرضيات الواصة بحيث كشفت النتائج أنه يوجد ارتباط بين تطبيق النظم المعلوماتية على جودة الخدمات ورضا العاملين ، أي أنه كلما زاد تطبيق النظم المعلوماتية كلما ارتفعت جودة الخدمات المقدمة وكذلك رضا العاملين بالمؤسسات الحكومية مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسات الحكومية والعكس صحيح عندما ينخفض تطبيق نظم المعلومات كلما قلت جودة الخدمات المقدمة وكذلك رضا العاملين بالمؤسسات الحكومية وبالتالي يآثر على مستوى المؤسسة ككل.

### 3-5 تحديات ومعوقات الواصة:

واجهة الباحثه بعض من التحديات والمعوقات أثناء إجراء هذه الواصة، نذكر أهمها:

- شح في المصادر والبحوث الحديثة التي تتعلق بموضوع هذه الواصة في سلطنة عمان.
- صعوبة إستجابة مجتمع الواصة لأداة الواصة المتمثلة في الإستبانة.
- صعوبة الحصول على بيانات ومعلومات رسمية لمجتمع الواصة.
- صعوبة الوصول لكافة عينة الواصة في كافة المديریات بمحافظات السلطنة ككل

#### 4-5 توصيات الواسة:

انطلاقاً من أهمية تطبيق نظم المعلومات بكافة أبعادها وما اتضح من تأثيرها الإيجابي على أهم عناصر المؤسسات الحكومية ألا وهي جودة الخدمات المقدمة ، وكذلك رضا العاملين بالمؤسسات الحكومية، فإنه بناءً على النتائج التي توصلت إليها الواسة الحالية يمكن إخراج مجموعة من المقترحات والتوصيات منها:

➤ ضرورة تسريع الخطى نحو تنفيذ الرقمنة والنظم المعلوماتية في كافة القطاعات وبخاصة الحكومية منها لأنها واجهة السلطنة ومعيار تقدمها.

➤ ضرورة تطبيق نظم المعلومات حيث أن التطور السريع في تقنية المعلومات يحتم القيام بسرعة لإنجاز الرقمنة الشاملة بأسرع وقت مُمكن، لكي يتمكن المواطنون والشركات من إنجاز معاملاتهم، والحصول على المعلومات بكل يُسر وسهولة.

➤ تطبيق نظم المعلومات أصبح سمة حياة وضرورة لا غنى عنها من أجل الاستجابة لمتطلبات الحياة العصرية بفاعلية.

➤ ضرورة تطبيق نظم المعلومات لأن التحول الرقمي والرقمنة أصبح السبيل الوحيد أمام المؤسسات الحكومية والخاصة التي تؤمن بأهمية التطوير والتحسين المستمر لوظائفها الإدارية والخدمات التي تقدمها وتسهيل وصولها إلى المستفيدين من الجمهور المستهدف بوسائل أسهل وأسرع.

➤ نظم المعلومات تأثير هام على كافة أبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطن لذلك

على كافة المؤسسات الحكومية التي تضع نصب عينها جودة الخدمة التي تقدمها

أن تهتم بتطبيق نظم المعلومات.

➤ ترتبط أيضا نظم المعلومات ارتباط وثيق برضا العاملين حيث كلما زاد مستوى تطبيق نظم المعلومات زاد الرضا وبخاصة أنها تسهم في سرعة انجاز المهام ، وكذلك يستطيع الموظف التفكير خارج الصندوق، وأن يصل للمعلومة بكل سهولة ويسر .

➤ كما أن تطبيق نظم المعلومات يقرب المسافات ما بين المواطن والموظف بالمؤسسات الحكومية فأصبح عن طريق ضغطة زر يصل المواطن للموظف بكل سهولة دون معاناة توفير وقت لمقابلة المواطن أو أن المواطن يضطر للانتقال للموظف.

➤ ضرورة ترسيخ الثقافة المعلوماتية والرقمية لدى الموظف والمواطن على حد سواء فهي الطريق للمستقبل.

➤ توفير كافة الضمانات التي تتيح للموظف استخدام نظم المعلومات دون معاناة من خلال رفع مهاراته الرقمية والتعلم الرقمي حتى يتسنى له تقديم كافة الخدمات المطلوبة منه على أكمل وجه.

### الخاتمة:

من خلال ما توصلت إليه الواسة من نتائج لأثر تطبيق نظم المعلومات على جودة الخدمات ورضا العاملين في المؤسسات الحكومية بالسلطنة تبين أنها ذات تأثير عالي على كافة مناحي



المؤسسات الحكومية فالهدف الأول لأي مؤسسة حكومية هو تقديم خدمة ذات جودة عالية لأي مواطن فمن أجل هذا الهدف تم إنشاء المؤسسات الحكومية وقد تميز هذا العصر بالإنفجار المعرفي وزيادة المعلومات، فمع مولد كل يوم جديد نستقبل مليارات من المعلومات والبيانات الجديدة وكل هذا إن لم يقابله تطبيق عالي للنظم المعلوماتية في أي مؤسسة حكومية فلن تستطيع التعامل مع كل هذا الكم من المعلومات والبيانات والتي أصبحت مصدر حياة للمواطن فهل من المتخيل إنجاز الأعمال بالمعاملات الورقية القديمة، لذلك يزيد تأثير نظم المعلومات كل يوم عن الآخر سواء على مستوى الخدمة أو رضا الموظف بأي مؤسسة حيث وفرت هذه النظم أماكن مريحة للموظفين حيث تم استبدال نوايب الأوراق وتخزينها بمجرد شاشة كمبيوتر على مكتب الموظف يستطيع من خلالها الوصول لأي مواطن وكذلك يستطيع المواطن الوصول إلى الموظف من أي مكان من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الجواله دون أن يتكبد الموظف أو المواطن أي مشقة تذكر وهو ما يوفر الوقت على الموظف ويتيح له السهولة في التعامل مع المواطن وينفذ الخدمة التي يقدمها بكل راحة وهو ما يسهم في زيادة إنجاز الخدمات على المستوى العام ورضا الموظف عن نفسه.

## المصادر المراجع :

- 1- القرآن الكريم
- 2- احمد سعدي (2018) اثر تطبيق الرقمنة على المؤسسات ، كلية ادارة الاعمال الاسكندرية
- 3- اسامة عبد اللطيف (2019) المنظومات المعلوماتية والرقمنة في الالفية الجديدة ، دار الجامعة الجديدة ، مصر
- 4-
- 5- بسمة شباني (2017) الرقمنة والحفظ الرقمي "دليل ارشادي " نيل وفرات للطبع القاهرة.
- 6- الرقمنة السعودية 2020 <https://tawasulforum.org/arabic-books/digital>
- 7- ماجد النعيمي (2021) المنظومة المعلوماتية الحكومية ، دار النهضة العلمية ، الامارات.
- 8- يوسف العساف (2018) الرقمنة "عهد رقمي جديد " مكتبة نور للطبع والنشر عمان
- 9- رؤية عُمان 2040 [https://isfu.gov.om/2040/Vision\\_Documents](https://isfu.gov.om/2040/Vision_Documents)

## الدراسات والرسائل الجامعية :

- 1- احمد بن حمد البوسعيدي (2016) المنظومة المعلوماتية في سلطنة عُمان ، دراسة غير جامعة السلطان ايوب ، ماليزيا.
- 2- احمد صالح الهزايمة (2011) دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية : دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أربد " دراسة منشورة ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية .
- 3- برمان بشير (2014) الرقمنة واثرها في تيسير الادارة التربوية ، المعهد الوطني التكويني ، الجزائر .
- 4- بشرى السعيدي (2019) "اهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاحصاء في المؤسسات الحكومية" ورقة عمل مقدمة المؤتمر العلمي التخصصي الرابع الكلية التقنية/ هيئة المعاهد الفنية ، بغداد مارس 2019
- 5- صالح مفتاح غميص (2017) .النظم المعلوماتية الادارية ودورها في صنع القرارات ،دراسة منشورة مجلة جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية ، كلية الدراسات العليا قسم الادارة العامة
- 6- عبير بكري سر الختم.(2021) . رقمنة الموارد البشرية وأثرها على تعزيز متطلبات التنمية المستدامة بالتعليم العالي في ظل جائحة كورونا: دراسة تطبيقية على طالبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، مجلة اقتصاديات المال والاعمال ،مج 5 ع 1 الجزائر
- 7- احمد مصطفى ناصف .(2022) . مفاهيم الرقمنة ودورها في تعظيم الأداء المؤسسي لمنظمات القرن 21 " مجلة المال والتجارة ع 633

8- شرف ، مريم . (2022). " شبكة الإنترنت ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات

الجزائرية: دراسة مسحية للموظفين بالمديرية المركزية للرقمنة وأنظمة المعلومات لشركة

سوناطراك - حيدرة - الجزائر، مجلة البحوث والدراسات العلمية، مج 16 ، ع 1

9- ممدوح مسعد احمد هلالى .(2021). الاحتياجات التدريبية للمرشدين الطلابيين في ضوء

تحديات الرقمنة من وجهة نظرهم ، دراسة منشورة مجلة الملك فيصل للعلوم الادارية

والانسانية مج 22 ع 1

10- اسامة المشرفاوي .(2021) التطبيقات الرقمية للنقل الذكي ودورها في تعزيز رقمنة

المجتمعات والتحول نحو المدن الذكية: مدينة الكوفة حالة دراسة ، مجلة البحوث الجغرافية

ع 33 العراق

#### المراجع الاجنبية :

- 1- Danny P Wallace (2020) Knowledge into Action: Research and Evaluation in Library And Information Science 1 st edition vol 11 university of Florida
- 2- J, Steinberg (2018) E management and economy, Bohn university Germany , vol 14
- 3- McClean, Clare M .1998.Digitization of Full-Text Documents Before Publishing on the Internet: A Case Study Reviewing the Latest Optical Character Recognition Technologies. Library Software Review.Vol.17 p165-69.

- 4- N, Mason (2018) E management applications in organizations, Oxford university, London
- 5- Olayinka C. Fatoki.2007. Digitization of Library Materials in Nigeria: Issues and Considerations for Information Professionals. Afr. J. Lib. Arch. & Inf. Sc. Vol. 17.
- 6- R waters (2017) Digitization in government organizations , oxford university London

الملاحق:

ملحق رقم 1

كشف باسماء المحكمين للإستبانه

م	الاسماء	جهة العمل
1	الدكتور محمد بن فايل بن صالح العريمي	دكتوراه في الادارة وسياسة التطوير /القيادة التحويلية وعلاقتها بإبداع الموظفين/ جامعة مانشيستر(بريطانيا)2012 الوظيفة/خبير في مجال تطوير القدرات الابتكاريه ومحدث في مجال القيادة الاستراتيجيه
2	الدكتور أحمد بن سعيد الحضرمي	استاذ مساعد بجامعة الشريقيه
3	الدكتور أكرم سعدي احمد حسين	دكتوراه في الادارة والسياسات الماليه/استاذ مساعد بكلية التربية بجامعة اسكندرية
4	الدكتور محمد فرغلي فراويله	دكتوراه الادارة /استاذ مساعد كلية الادارة بجامعة اسكندرية

## الملحق رقم 2:

### الصورة النهائية للإستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الكريم / أختي الكريمة :  
المحترمين  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

تقوم الباحثه بإجراء دراسة بعنوان " تأثير نظم المعلومات داخل المؤسسات الحكومية على جودة الخدمات : في المؤسسات العُمانية " دراسة حالة على وزارة العمل " ، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من جامعة الشرقية في ادارة الاعمال يرجى منكم التكرم بتعبئة الاستبانة ، بعد قراءة كل عبارة من عبارات الاستبانة قراءة متأنية ثم وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقه عليها حسب الو اقع في وزارة العمل.

وسوف اكون شاكرة لتفضلكم بالاجابة على الاستقصاء المرفق مؤكدة بان كل البيانات المقدمه سوف تستخدم لاغراض البحث العلمي فقط.

الباحثه:

زامطه بنت علي بن سالم الوهيبييه

ماجستير- ادارة أعمال

الجزء الاول: البيانات الشخصية:

ضع إشارة (×) في المربع المناسب

1- النوع:

ذكر  أنثى

2- العمر:

من (25) وأقل  من (26 الى 35) سنة  من (36 الى 45) سنة  (46) سنة فأكثر

3- المؤهل التعليمي:

دبلوم جامعي فأقل  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه

4- عدد سنوات الخبرة

(5 سنوات فأقل)  (6 - 10) سنوات  (11 - 15) سنة  (16) سنة فأكثر

5- نوع الوظيفة:

موظف  رئيس قسم  مدير  أخرى

المستوى الوظيفي:

إدارة تنفيذية  إدارة وسطى  إدارة عليا

6- جهة العمل:

المديرية العامة للوزارة العمل بمحافظة مسقط

المديرية العامة للوزارة العمل بمحافظة شمال الشرقيه

المديرية العامة للوزارة العمل بمحافظة جنوب الشرقية

المديرية العامة للوزارة العمل بشمال الباطنة

المديرية العامة للوزارة العمل بجنوب الباطنة

المديرية العامة للوزارة العمل بمحافظة ظفار

المديرية العامة للوزارة العمل بمحافظة البريمي



□ المديرية العامة للوزارة العمل بمحافظة الداخلية

الجزء الثاني: المعلومات الخاصه بالبحث

ضع إشارة (×) في المربع المناسب:

**المحور الأول المتغير المستقل ( نظم المعلومات ) ويتكون من**

اولا : البنية التحتية المعلوماتية ( غسان اللامي ، 2018 ):

م	العباره	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق بشده	غير موافق
1	تعد أجهزة الحاسوب المستخدمة من أفضل وأحدث التقانات المتاحة.					
2	تسهم شبكات الإتصال في التبادل الكفوء للمعلومات بين الوزارة والمديريات					
4	يتناسب عدد أجهزة الحاسوب مع حجم وطبيعة عمل الشركة.					
5	تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة إذ يسهل إجراء التعديلات عليها					

ثانيا : البيانات ( نايف ، 2017 )

غير موافق بشده	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشده	العباره	الرقم
					تسهم قاعدة البيانات بتنسيق وسرعة الخدمات	1
					تسهم البرمجيات المستخدمة في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة بالاداء تُمكن أنواع البرمجيات المستخدمة من تبادل المعلومات بين العاملين	2
					وجود قاعدة بيانات ذات معلومات دقيقة يُسهم في كفاءة تخطيط الموارد	3
					تستخدم قاعدة بيانات الوزارة كدليل لتحسين خدماتها	4
					تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر.	5

ثالثا : المهارات والتعليم الرقمي : ( بن حميدة هشام ، 2017 )

الرقم	العبارة	موافق بشده	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشده
1	لدى المديرية كادر بمهارات فنية تقني تسهم في توفير أفضل قيمة للمواطنين					
2	لدى المديرية كادر بمهارات فنية و تقنية تسهم في تقديم منتجات جديدة متميزة.					
3	تقدم الوزارة الدورات والورش التدريبية في التعامل مع نظم المعلومات بشكل دائم					
4	لدى المديرية كادر بمهارات فنية وتقنية تسهم في خفض شكاوى المواطنين					
5	لدى المديرية دعم فني لمواجهة اعطال في النظم المعلوماتية					

المتغير التابع : جودة الخدمات ويتكون من خمس محاور هي : " الأمان – الملموسية –

الاعتمادية- الاستجابة – التعاطف " ( ابو طبيخ ،2015) ، ( سعدي ،2019)

المحاور	م	العبارة	يشده	موافق	محايد	غير موافق	يشده	غير موافق
الملموسية	1	القواعد والتعليمات مكتوبة ببساطة وتفهم من قبل العاملين والمواطنين						
	2	التكنولوجيا المستخدمة في انجاز أنشطة الوزارة حديثة						
	3	المرافق الخدمية في الوزارة جذابة و تعمل بكفاءة						
الإعتمادية	4	يراعى الوقت بدقة في تنفيذ معاملات المواطنين						
	5	الوزارة مهتمة على حل مشاكل المواطنين بسرعة ويسر						
	6	يقدم الموظفين في الوزارة الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر						

					الخدمات تُقدم للمواطنين بصورة فورية ودون تأخير	7	الإستجابة
					الموظفين دائماً على استعداد للإجابة عن استفسارات المواطنين	8	
					يسعى الموظفون لمساعدة المواطنين في حل المشاكل التي تواجههم في الحصول على الخدمات	9	
					موظفي الوزارة لديهم قدرات عالية في تقديم الخدمات	10	الضمان
					تتبع الوزارة الاساليب والاجراءات الصارمة للحد من الاخطاء	11	
					يشعر المواطنون بالطمأنينة في التعاملات مع الوزارة	12	
					تتميز الوزارة بتلبية طلبات المواطنين بصورة دائمة	13	التعاطف

					خدمة العملاء في الوزارة	14
					جيدة	
					لا توجد شكاوي من معاملة	15
					الموظفين للمواطنين	

**المحور الثالث : رضا العاملين في الوزارة ( سعدي ، 2019 )**

م	العباره	بشده موافق	موافق	محايد	غير موافق	بشده غير موافق
1	الخدمات والأنظمة المعلوماتية المقدمة للموظف بشكل عام مناسبة وتفي بالغرض					
2	دخول المنظومة المعلوماتية الى المؤسسة اعطى شكل افضل وادق للخدمات					
3	هناك التزام بتقديم الخدمات والأنظمة المعلوماتية من حيث زمن التنفيذ					
4	الخدمات والأنظمة المعلوماتية المقدمة ذات جودة عالية					

					الخدمات والأنظمة المعلوماتية تلبي متطلباتي وتوقعاتي	5
					استجابة الأنظمة المعلوماتية سريعة ومناسبة	6
					الوصول للخدمات الإدارية سهل وبيسير	7
					الاحتفاظ بالملفات المهمة لديك داخل نظام البريد الإلكتروني وإمكانية الوصول إليها من أي مكان مناسبة وفعالة	8
					تنشيت إعدادات الإنترنت على جهازك سهلة وواضحة	9
					مدى حاجتك للدعم الفني	10

وشكرا لحسن تعاونكم

