

أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية

وجدان محجوب محمد عويضة

جامعة النيلين

مجلة كلية الدراسات العليا

الرقم الدولي الموحد: 1858-6228

المجلد: 15 ، 2020م

العدد: 10



كلية الدراسات العليا
جامعة النيلين

أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية

وجدان محجوب محمد عويضة

كلية التجارة، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان

المستخلص

هدفت الدراسة إلى قياس أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية. تتمحور مشكلة الدراسة في قياس تأثير خدمات التأمينات الاجتماعية بمكونات نظام التأمينات الاجتماعية في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية، بحيث تجيب الدراسة على التساؤل الرئيسي هل هنالك تأثير لمكونات نظام المعلومات التأمينية (المادية والبشرية) على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية وقد تم بناء فرضيات الدراسة على 1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الأجهزة على أداء الخدمات التأمينية 2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الشبكات وأداء الخدمات التأمينية. 3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مقدرة الموارد البشرية على التعامل مع النظام على أداء الخدمات التأمينية. توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، منها: تبين أن هنالك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظام التأمينات الاجتماعية وبين خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم، تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكون الشبكات في نظام التأمينات الاجتماعية وبين خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم، تبين أن هنالك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكون الموارد البشرية في نظام التأمينات الاجتماعية وبين خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم، تبين من تحليل البيانات أن العاملين يجيدون أنجاز الأعمال الموكلة لهم عبر النظام بدقة عالية وذلك حسب رأي المبحوثين حيث بلغ الوسط الحسابي (4.00) بإنحراف معياري (0.987) أوصت الدراسة ب: تحديث الأجهزة المستخدمة في النظام بصورة دورية، تسهيل عملية إجراءات الدخول للشبكة خلال ساعات العمل، بالإضافة لتوفير أجهزة لضمان استقرار التيار الكهربائي، تسهيل إجراءات معالجة أعطال النظام من مكتب الدعم الفني حتى تقلل زمن تعطل النظام، تحسين بيئة العمل في المنافذ والمكاتب، الاهتمام بالتدريب لإنجاز العمليات التأمينية بسرعة أكبر ترضي طموح متلقي الخدمة والتوصية بتطوير النظام حتى يتسنى التعامل معه عبر الهاتف والموقع الإلكتروني بالنسبة للمخدمين والمنتفعين.

المقدمة

نظم المعلومات الإدارية هي عبارة عن عدة أجزاء متكاملة ومتداخلة تتفاعل بعضها مع بعض لتحقيق هدف معين، صمم نظام التأمينات الاجتماعية للمعلومات التأمينية والإدارية لتوفير المعلومات اللازمة لمقدمي الخدمة ولصناع أو متخذي القرار للحصول على هذه المعلومات من النظم الرسمية أو غير الرسمية بالسرعة والدقة المطلوبة، وذلك بتحويل البيانات بعد معالجتها إلى معلومات.

أن الهدف من تصميم نظام التأمينات الاجتماعية للمعلومات التأمينية والإدارية هو إدارة أنظمة التأمين الاجتماعي للعاملين من خلال أصحاب الأعمال والمنتفعين، وأنظمة التأمين هي الأخطار المهنية والمعاشات المبنية وفقاً للوائح وأنظمة المؤسسة للتأمينات الاجتماعية، كما يدعم النظام الوظائف الإدارية المختلفة. وتتأثر كفاءة هذا النظام وجودة أداءه للخدمات التأمينية بالعناصر المكونة للنظام من حيث (الأجهزة – الشبكات – الموارد

البشرية)، وأتت هذه الورقة لقياس أثر هذه العناصر على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية والخروج بتوصيات لمعالجة المشاكل المتعلقة بهذه العناصر.

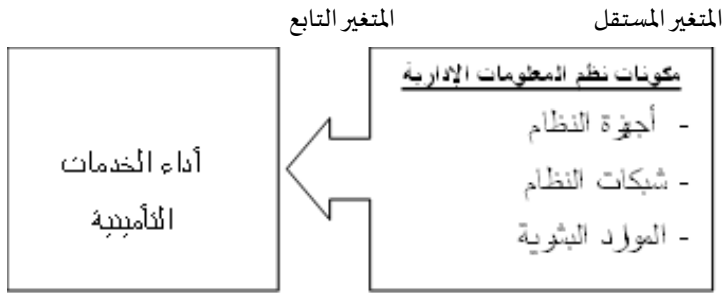
مشكلة الدراسة:-

تتمثل مشكلة الدراسة في قياس مدى تأثير أداء خدمات التأمينات الاجتماعية بمكونات نظام التأمينات المادية والبشرية. تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:-

1. ما مدى تأثير مكونات نظام المعلومات التأمينية " المادية والبشرية " على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية.
2. ما مدى تأثير جودة الأجهزة على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية.
3. ما مدى تأثير جودة الشبكات على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية.

ث. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقدرة الموارد البشرية وأداء الخدمات التأمينية.

شكل (1) نموذج البحث



المصدر: إعداد الباحث 2020م

أسلوب الدراسة:-

لتحقيق أهداف الدراسة لقد اعتمدت الباحثة على:-
الجانب النظري: يتمثل في الإطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة بنظم المعلومات الإدارية بالإضافة للمراجع العلمية المتخصصة في المجال بهدف إعداد الإطار النظري والتحليلي للبحث واستقراء الفرضيات .
الجانب الميداني: يتمثل في إعداد إستبانة وتحكيمها ومن ثم توزيعها على مجتمع الدراسة في العام 2020م وذلك للتحقق من فرضيات الدراسة.

حدود الدراسة:-

الحد الموضوعي: تقتصر الدراسة على قياس أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية (المادية والبشرية) على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية.
الحد المكاني: السودان – الصنوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية.
الحد الزمني: العام 2020م.

مصطلحات الدراسة:

نظم المعلومات: نظام معلومات التأمينات الاجتماعية.
الخدمات التأمينية: الإجراءات والمعاملات التي تقدم في التأمينات الاجتماعية.
مكونات النظام: الأجهزة، الشبكات والموارد البشرية.
تنظيم البحث:-

لتحقيق أهداف الدراسة فقد قسم إلى أربعة محاور، المحور الأول الإطار العام للدراسة، المحور الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة، المحور

4. ما مدى تأثير مقدرة الموارد البشرية على التعامل مع النظام على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية.

أهمية الدراسة:-

تكمن أهمية الدراسة في دراسة مكونات نظم المعلومات الإدارية "المادية والبشرية" على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية.
اولاً الأهمية العلمية للدراسة: تتمثل أهمية الدراسة العلمية في قياس تأثير مكونات نظم المعلومات الإدارية "مادية وبشرية" على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية، وتقديم حلول ومقترحات بخصوص رفع كفاءة أداء خدمات التأمينات الاجتماعية.

ثانياً الأهمية العملية: تسهم الورقة البحثية في معرفة كيفية التعامل مع نظام المعلومات التأمينية والإستفادة منه في أداء خدمات التأمينات الاجتماعية من خلال (ملانمة جودة الأجهزة المستخدمة، جودة الشبكات، مستوى الكفاءة للموارد البشرية). كما أنها تسد ثغرة علمية وتعمل على توفير معلومات تفيد متخذي القرار في التأمينات الاجتماعية لتطوير النظام، كما أنها توفر مرجع بالمكتبة الدراسية، وقد تفتح آفاقاً لبحوث جديدة في هذا المجال.

أهداف الدراسة:-

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر مكونات نظام المعلومات الإدارية للتأمينات الاجتماعية في أداء خدمات التأمينات الاجتماعية من خلال:-
1. التعرف على مكونات نظام المعلومات الإدارية للتأمينات الاجتماعية.
2. التعرف على مفهوم أداء الخدمات التأمينية.
3. التعرف على أثر مكونات نظام المعلومات الإدارية على أداء الخدمات التأمينية.

فرضيات الدراسة:-

تحقيقاً لهدف الدراسة وفي ضوء الإطلاع على الدراسات السابقة والإجابة على تساؤلات الدراسة فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:-
أ. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظام معلومات التأمينات الاجتماعية وأداء الخدمات التأمينية.
ب. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الأجهزة وأداء الخدمات التأمينية.
ت. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الشبكات وأداء الخدمات التأمينية.

الثالث الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية، المحور الرابع الدراسة الميدانية النتائج والتوصيات _ المراجع والملاحق.

المحور الثاني

الإطار النظري

1) نظم المعلومات الإدارية

تمهيد

تهدف نظم المعلومات إلى دمج أكثر من علم في علم واحد وهي تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات والإدارة، وجاء هذا النوع من الأنظمة للمساهمة في بناء الأنظمة الحاسوبية التي تعتمد على التكنولوجيا، لتدعم المنظمات وتساعد على إنجاز النشاطات والأعمال المختلفة من خلال مجموعة من المهام، وبالتالي دعم عملية صنع وإتخاذ القرار. وكما تستحضر نظم المعلومات الإدارية المعلومات حول ماضي المنظمة، وتجمع المعلومات حول حاضرها ومستقبلها وخاصة فيما يرتبط بالأنشطة المؤسسة لمساندة الإدارة ودعمها لإتخاذ القرار الأنسب من بين مجموعة من الخيارات المتاحة، ويساهم استخدام هذا النوع من النظم في الحد من كمية الأعباء التي تقع على عاتق الإدارة، وخفض قيمة المصاريف المالية التي يتحملها الموظفون بالإضافة إلى تخليصهم من العمل الروتيني وملله، وتحفيزهم معنوياً.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

على الرغم من أن النظم قد وجدت قبل وجود الإنسان إلا أن استخدام هذا المفهوم في مجالات العلم لم يكن إلا منذ 1939م، فأصبح يلعب مفهوم النظم دوراً هاماً في العلم الحديث وقد شغل ذلك تفكير العلماء والمختصين بصفة عامة وانعكس أثره بين علماء الإدارة بصفة خاصة، حيث يعتبر أسلوب النظم بالنسبة لهم أداة أساسية وفعالة للتغلب على بعض المشاكل والصعاب التي تواجههم (سونيا، 1995م، ص14).

نظم المعلومات هي نظم آلية تتكون من مجموعة من المكونات التي تستخدم للقيام باستقبال موارد البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية، وتتعامل نظم المعلومات مع جميع الأنشطة المتصلة بالمعلومات، وإتخاذ القرارات لتشغيل الجهاز الإداري بغرض رفع كفاءته وفاعليته عن طريق توفير المعلومات وتدعيم قرارات المسؤولين (العبد وأخري، 2000م، ص 19).

هناك تعريفات مختلفة لنظام المعلومات الإداري نذكر منها:

توليفة من الأفراد والأجهزة التي تتولى عمليات جمع ومعالجة و تخزين البيانات وإسترجاعها بـغية تقليل حالة عدم التأكد عند إتخاذ القرارات، وذلك من

خلال تلبية حاجة المديرين من المعلومات اللازمة والضرورية في المجال. (الصبري، 2005م ص24).

مجموعة من العناصر البشرية والتكنولوجية لجمع البيانات وتشغيلها طبقاً لقواعد وإجراءات محددة بغرض تحويلها إلى معلومات تساعد الإدارة في التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم وإتخاذ القرارات (سلطان، 2000م ص17).

نخلص من هذه التعريفات إلى أن نظام المعلومات الإداري هو نظام يتكون من الأجهزة والشبكات والبرامج والموارد البشرية التي تعمل بتناغم وكفاءة عالية من أجل تزويد المنظومة الإدارية بالمعلومات الموثوقة التي تساعد على إتخاذ القرارات الفعالة في التوقيت المناسب.

المكونات الأساسية لنظام المعلومات الإداري المحوسب:

يتكون نظام المعلومات الإداري المحوسب في المنظمات من المكونات الرئيسة التالية (المصري، 2008م ص 160):

أولاً: المدخلات Inputs:

عبارة عن البيانات الخام التي يتم إدخالها في الحاسوب لمعالجتها وإستخراج المعلومات المطلوبة.

ثانياً: الأجهزة Hardware والشبكات Net work :

وهي عبارة عن الحواسيب نفسها والأجهزة الأخرى الملحق بها، وشبكات الحاسب هي التي تربط بين هذه الأجهزة لتبادل المعلومات والبيانات بين المراكز المختلفة التي تستفيد من هذه البيانات والمعلومات.

ثالثاً: البرمجيات Software :

هي مجموعة الأوامر والتعليمات الموجهة للحاسوب لمعالجة البيانات (المدخلات) المخزنة فيه بالطريقة المناسبة لتحقيق الأهداف المطلوبة (المخرجات).

رابعاً: قاعدة البيانات Data Base:

وتعرف بأنها " أسلوب تنظيم البيانات في شكل ملف رئيس يتيح التعامل مع البيانات بطريقة شمولية تلي الحاجات المختلفة للمستخدمين ومتخذي القرار" وتتم إدارة موارد البيانات وقواعد البيانات من خلال حزم برمجيات متطورة تسمى نظام إدارة قواعد البيانات (DBMS). وتقوم إدارة قواعد البيانات بمهام التنسيق بين قواعد البيانات والمحافظة على مواردها وتنفيذ إجراءات الحماية والأمن المعلوماتي.

خامساً: الإجراءات Procedures :

هي " مجموعة التعليمات والأوامر التفصيلية والخطوات الواجب إتباعها لتنفيذ البرنامج المطلوب" وتشمل النواحي المتعلقة بكيفية تشغيل الحاسوب وطريقة إدخال البيانات وإدامتها وإسترجاعها وأسماء الملفات والبرامج وتصنيف المخرجات وطرق توزيعها .. الخ.

سادساً: الأفراد Personal :

هم مجموعة الأشخاص الذين يتولون تصميم البرامج وإعدادها وتحديد البيانات وترميزها وإدخالها وأمنها وتشغيل الحاسوب وإدارة نظام المعلومات الإداري. وتشمل هذه المجموعة مدير النظام ومحلّي النظم والمبرمجين ومدير العمليات ومشغلي النظام ومدخلي البيانات ومدير قاعدة البيانات ومدير أمن النظام، وغيرهم. ويعد الأفراد محور الكفاءة الجوهرية لنظم المعلومات على العموم في المنظمات ونظم المعلومات الإدارية فيها على وجه الخصوص.

سابعاً: إدارة المعلومات (الإدارية) Information Management :

تقوم إدارة المعلومات بمهام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقييم لجميع أنشطة نظام المعلومات الإداري وأعماله. نظام معلومات التأمينات الاجتماعية:

يتكون نظام المعلومات من مجموعة من النظم الفرعية التي تتكامل مع بعضها البعض حيث يعتمد كل نظام على المعلومات المتوفرة في النظام الآخر ولا يكررها، وتعتمد جميع الأنظمة على بيانات نظام الرقم التأميني عند الحاجة إلى بيانات عن الأفراد، أما إذا كانت هناك حاجة إلى بيانات عن المنشآت فيتم الإعتماد على بيانات نظام المنشآت.

وهو نظام معلومات متكامل يعتمد على فكرة التعامل المباشر مع الحاسب المتواجد بالمركز الرئيسى من خلال شبكة معلومات خاصة.

مكونات نظام معلومات التأمينات الاجتماعية

1 النظام: صمم النظام في العام 2012م بدءاً بجزئية مساعدة الصرافيين بتكشيف الأذونات الصرفية، وفعلياً عُمل به في 2013م "منفذ الخرطوم رقم(1)" ومنفذ امدرمان - وفي 2014م شمل كل ولاية الخرطوم وبعض الولايات- وفي 2015م شمل كل مكاتب التأمين "ولاية الخرطوم-والمناطق الولائية"، فيما يخص التخزين: نجد أن هنالك شبكة "سيرفر" وتكون مواصفاته أعلى من الأجهزة المربوطة ولا توجد بيانات في الأجهزة فقط بالسيرفر لذلك لابد أن يكون السيرفر مفتوح لان البيانات بداخله ولا بد أن يكون الجهاز المعني ضمن الأجهزة المضمنة ومرصودة لدى السيرفر.

2 الأجهزة: يتم استخدام أجهزته حديثة الإصدار والتي تلي الاحتياجات لإعتمادها على السيرفر في مواصفاته.

3 الشبكات: هنالك نوعين من الشبكات الموجودة.

1. شبكة محلية: " LAN" تكون في نطاق محدود محلياً مربوطة بسيرفر واحد وبطابعة واحدة واسكر واحد.

2. شبكة واسعة: " WAN" تكون مربوطة بنطاق واسع مثلاً الخرطوم

ب(النجي، كوستي،.....) بحيث يستطيع الجميع الوصول إليها ومربوطة بسيرفر به كل المعلومات، ومن فوائدها إمكانية ربط إتصال "تلفون" بالشبكة.

نوع الشبكة المستخدمة الألياف الضوئية " سوداتل " ومن قبل كانت شبكة لا سلكية، حيث تتم التغطية لكل المراكز.

4 الموارد البشرية:

هو الكادر البشري الذي يدير النظام وهم في حاجة مستمرة

للتدريب على الإضافات الجديدة التي تطرأ على النظام لذلك توجد

إدارة للتدريب بهيكل مكتمل.

المحور الثالث:**الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية**

يعمل الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية على توفير الحياة الاجتماعية للعاملين من مخاطر الحياة التي تواجههم وذلك بكفالة المعاشات الدورية والتعويضات لهم ولأفراد أسرهم من بعدهم، عند إنقطاع الدخل كلياً أو جزئياً نتيجة تعرضهم لتلك الأخطار.

الإدارة المسؤولة عن النظام هي الإدارة العامة للتخطيط ونظم المعلومات وتتكون من الأقسام الآتية:

1.قسم قواعد البيانات: هذا القسم يقوم بتصميم قواعد البيانات وهي عبارة عن بيانات مقسمة إلى جداول وحقول لها اختصاصيين لمتابعتها وإرجاع هذه البيانات عند الحاجة إليها وذلك عن طريق ما يسمى بالنسخ الاحتياطي.

2.قسم البرمجة وتحليل النظم: يقوم هذا القسم بتصميم جميع البرامج التي تلي الاحتياجات بالصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية، وتشغيلها، وهو المسؤول عن تقديم الدعم الفني في تشغيلها، ويقوم القسم أيضاً بتدريب الموظفين، وحل جميع المشكلات التي تواجه البرامج.

3.قسم الصيانة : علاقته مع كل إدارات الصندوق وذلك بتقديم خدمات الصيانة للأجهزة عند الأعطال.

التكنولوجي في مجال نظم المعلومات الإدارية 2/ توفير شبكات اتصال حديثة
3/ العمل على تخصيص جزء من إيرادات الشركة للاستثمار في برامج نظم
المعلومات وتجويدها لتقديم خدمة أفضل للزبون لزيادة إيرادات الشركة
4/ عقد دورات تدريبية للموظفين المستجدين في الشركة حول تكنولوجيا
المعلومات وتطبيقاتها.

دراسة مرغلاني 2008م: يتناول هذا البحث بالوصف والتحليل اتجاهات
موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة نحو تطبيق
نظام التعاملات الإلكترونية من خلال التعرف على اتجاهات الموظفين في
المجالات الآتية: الجوانب الإدارية ، وأمن وتقنية المعلومات ، ومعالجة وبث
المعلومات ، ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة .

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المؤسسة العامة
للتأمينات الاجتماعية بفرعها في مدينة جدة بدأت منذ عام 1426هـ على
تقديم خدماتها للمشاركين عن طريق نظام إدارة معلومات التأمينات
الاجتماعية SIMIS ، وأن المتوسطات الحسابية لعبارات مجال الجوانب
الإدارية تراوحت بين 4,12—3,45 وأن هناك زيادة في الطلب على المنتجات
التقنية بمتوسط حسابي بلغ 4,18 في ظل تطبيق التعاملات الإلكترونية،
كما أن المتوسطات الحسابية لعبارات مجال معالجة وبث المعلومات
تراوحت بين 4,37 – 3,84. واتسمت المعلومات التي يوفرها نظام التعاملات
الإلكترونية للموظفين بأنها صحيحة وخالية من الأخطاء بمتوسط حسابي
4,11 . وأوصى البحث بضرورة التنوع في استخدام التقنيات الحديثة في
نظم المعلومات الإدارية ، والعمل على رفع مستوى الأمان والسرية على
البيانات والمعلومات التي تتم بين الإدارات والموظفين، وإعادة تأهيل
الموظفين عن طريق الابتعاث الداخلي والخارجي للحصول على مؤهلات
تعليمية عليا.

تعليق الباحث على الدراسات السابقة: تناولت الدراسات السابقة التي
وردت في هذه الورقة نظم المعلومات الإدارية المطبقة في منظمات أعمال
مختلفة، مع تناولها لعناصر مختلفة من عناصر مكونات نظم المعلومات،
كما أنها قامت بقياس أثر النظم على تحسين الأداء، وأداء العاملين،
اتجاهات الموظفين تجاه التحول الإلكتروني. أما هذه الورقة فقد تناولت
جزء من مكونات نظام المعلومات وأثره على أداء الخدمات التأمينية
بالتطبيق في التأمينات الاجتماعية.

4. قسم الشبكات: له علاقة مع كل إدارات الصندوق وهي الجهة التي تقوم
بربط شبكة الحاسوب (Cables) ببعضها البعض بين الإدارات والمكاتب
المعنية بالبرامج.

الدراسات السابقة:

دراسة عبادي 2014م: تشرح هذه الدراسة أهمية ودور نظم المعلومات
الإدارية في تحسين الأداء في شركات الاتصالات، فهي تلقي الضوء على
استخدامها لنظم المعلومات حالياً في تسيير تعاملاتها اليومية مع زبائها،
ويركز على كيف تم الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات
الإلكترونية، ومن التعاملات الإلكترونية البسيطة إلى النظم الأعقد كما في
شركة سيريتل.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أن نظم المعلومات الإدارية
تساهم في تحسين أداء الشركات بشكل عام، وذلك بالاعتماد على بيانات
فعلية من واقع الشركة محسوبة ومبين فيها التخفيض في التكلفة وليس
بفرضيات إحصائية، وأن هذا التحسن على شكل توفير في وقت المكالمات
ومن ثم توفير عدد الموظفين، وأن تقنية معمارية النظام الموجه تساعد في
تخفيض وقت المبرمجين في إنشاء برامجهم فيما لا يقل عن 60% كما
حدث مع الباحث. وقدمت الدراسة عدة توصيات تأخذ منها: 1/ إستخدام
النظام المقترح وتطويره لما له أهمية أكبر مستقبلاً وسيساعد في تطوير
قرارات الإدارة العليا في الشركة. 2/ الإستفادة دائماً من نظم المعلومات
المتاحة وتطوير نظم جديدة واختبارها أول بأول. 3/ صيانة البرمجيات
والأنظمة الموجودة مسبقاً يقع على عاتق قسم نظم المعلومات الإدارية في
الشركة وذلك بتطوير بعضها والتخلص من البعض الآخر.

دراسة بني دومي 2012 : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع نظم
المعلومات الإدارية المحوسبة بأبعادها (المادية، البرمجية ، التنظيمية
والبشرية) المطبقة في شركة الاتصالات الأردنية. خلصت الدراسة إلى
مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات
الإدارية المحوسبة بأبعادها (المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية) على
أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية. كما أثبتت وجود فروق ذات
دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
المطبقة في شركة الاتصالات الأردنية تبعاً للمتغيرات (الجنس – المستوى
التعليمي – الخبرة). ثبت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو أداء
العاملين في شركة الاتصالات الأردنية تبعاً لكل من متغير العمر والمستوى
الوظيفي. أوصت الدراسة بالاتي: 1/ مواكبة التطور الحاصل في المجال

المحور الرابع

الدراسة الميدانية

منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعريف الإجرائي لمتغيرات البحث وطريقة قياسها ومجتمع وعينة البحث وأنواع البيانات ومصادر الحصول عليها والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات وذلك على النحو التالي:-

متغيرات البحث:

1/ مكونات نظم المعلومات الإدارية 2/ أداء خدمات التأمينات الاجتماعية

مجتمع وعينة البحث:

يتم تناول وصف لمجتمع وعينة الدراسة وكذلك تصميم أدوات القياس المستخدمة وطرق إعدادها، وتقييم أدوات القياس للتأكد من صلاحيتها ومدى تطبيقها بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:-

1. مجتمع وعينة الدراسة : إنطلاقاً من المجال الموضوعي للدراسة، وتساؤلاتها، وطبيعة البيانات المطلوبة، والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها؛ حدد الباحث مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع العاملين في الصندوق الوطني للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
2. عينة الدراسة: تم إختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع المدروس مكونة من (50) موظفاً، حيث تم توزيع عدد (50) إستبانة على عينة الدراسة وتم إسترجاع (46) إستبانة كان بينها عدد تالف، تم إستخدامها في التحليل بنسبة إسترجاع بلغت (92%)،
3. إختيار مدى صدق وثبات أداة البحث:

بالإعتماد على ماورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، تم بناء إستبيان خصيصاً لقياس إتجاهات مفردات العينة، وفقاً للمحاور الرئيسة للدراسة، وقد قسم هذا الاستبيان إلى أربعة محاور رئيسية وعدد (20) عبارة، وتمثل محاور الدراسة وفقاً لما يلي:

المحور الأول: يقيس (الأجهزة Hardware) ويشتمل على عدد (5)

عبارات.

المحور الثاني: يقيس (الشبكات Network) ويشتمل على عدد (5)

عبارات.

المحور الثالث: يقيس (الموارد البشرية Human Rescores)

ويشتمل على عدد (5) عبارات.

المحور الرابع: يقيس (خدمات التأمينات الاجتماعية) ويشتمل على

عدد (4) عبارات.

كما تم قياس درجة الإستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (LikartScale)، والذي يتراوح من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة،

وقد تم تحديد الحدود الفاصلة للفئات وفقاً للخطوات الإحصائية التالية: المدى

يساوي أعلى درجة على المقياس ناقصاً أدنى درجة، بمعنى 5-4=4، طول الفترة

يساوي المدى على عدد الفئات، بمعنى 4÷0.80=5، وبناءً على ذلك يصبح التوزيع

حسب الجدول (1) التالي:

جدول (1) توزيع المتوسط وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

المتوسط	المقياس	التقدير
من 1.00 إلى 1.79	لا أوافق بشدة	ضعيف جداً
من 1.80 إلى 2.59	لا أوافق	ضعيف
من 2.60 إلى 3.39	محايد	وسط
من 3.40 إلى 4.19	أوافق	مرتفع
من 4.20 إلى 5.00	أوافق بشدة	مرتفع جداً

المصدر: إعداد الباحث، 2020 م

صدق أداة الدراسة: للتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بإجراء نوعين من الاختبارات:

الصدق الظاهري (صدق المحكمين): تطلب التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة الاستعانة بمجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال بقصد الإفادة من خبرتهم في اختصاصاتهم لمعرفة مدى مناسبة لموضوع الدراسة وهدفها، وبناءً على ملاحظات الأساتذة تم تعديل الإستبيان وتصميمه في صورته النهائية، مما جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية في القياس، وحرصت الباحثة على أن يتم ملء الإستبانة بحضورهما لتوضيح أية فقرة قد يتطلب الأمر توضيحها، مما زاد في الإطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها.

الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري للإستبانة قمنا بإختبار الإتساق الداخلي لها، حيث قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية لجميع فقرات المحور والنتائج المحصل عليها مبينة في الجدول التالي:

جدول (2) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور

مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة	الموارد البشرية Human Rescores	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة	الشبكات Network	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة	الأجهزة Hardware
0.000	0.608	1		0.000	0.582	1		0.000	0.762	1	
0.000	0.581	2		0.000	0.589	2		0.000	0.661	2	
0.000	0.751	3		0.000	0.544	3		0.000	0.728	3	
0.000	0.697	4		0.000	0.536	4		0.001	0.511	4	
0.000	0.615	5		0.000	0.727	5		0.002	0.467	5	
مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة						مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	رقم العبارة	خدمات التأمينات الاجتماعية
0.000	0.762	1						0.000	0.762	1	
0.000	0.618	2						0.000	0.618	2	
0.000	0.659	3						0.000	0.659	3	
0.000	0.660	4						0.000	0.660	4	
0.000	0.756	5						0.000	0.756	5	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

جدول (3) معاملات الثبات لمحاو الدراسة (ألفا كرونباخ)

م	المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	الأجهزة Hardware	5	0,831
2	الشبكات Network	5	0,842
3	الموارد البشرية Human Rescores	5	0,828
4	خدمات التأمينات الاجتماعية	5	0,904
	جميع العبارات	20	0,946

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

يظهر من الجدول رقم (3) أعلاه أن قيم معامل ألفا كرونباخ كلها عالية جداً، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ الخاصة بالمحاور (0,828) في أدنى قيمة له و(0,904) في أقصى قيمة له، كما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ الخاصة بالإستبيان بشكل عام (0,946)، وبشكل عام ما دامت كل قيم ألفا كرونباخ أكبر من (0.60) فهذا يعني أن الإستبيان يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (2) وجود علاقة ارتباط موجبة بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور نفسه، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لجميع العبارات أقل من (0.05)، وذلك لكل المحاور، كما تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0,762) في أقصى قيمة لها و(0,467) في أدنى قيمة لها، وبذلك تعتبر فقرات المحاور صادقة وصالحة لقياس ما وضعت لقياسه.

ثبات أداة الدراسة: من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة، والذي يعني أن النتائج ستكون نفسها تقريباً إذا تكرر تطبيقها على أفراد العينة أنفسهم، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس (60%) فأكثر، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

أرمل	2	5.0
المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

يتضح من الجدول (6) بلغ عدد مدراء الإدارات (6) فرداً بنسبة 16,7%، ثم مهندسين (47) أفراد بنسبة 11,1%، ثم جيولوجيين (4) أفراد بنسبة 11,1%، ثم رؤساء الأقسام (3) بنسبة 8,3%، والموظفين (18) ونسبتهم (50%). وأخيراً عامل (1) بنسبة (2,8).

جدول (7) التوزيع التكراري للمبحوثين حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	14	35.0
جامعي	20	50.0
ماجستير	5	12.5
دكتوراه	1	2.5
المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

يظهر الجدول رقم (7) والشكل رقم (4) أن (5,6%) من العينة المبحوثة مؤهلهم الثانوي، والذين يحملون الشهادة الجامعية بلغت نسبته (58,3%)، أما الذين يحملون شهادة فوق الجامعية فقد بلغت نسبته (29,1%)، وهذا يشير إلى مقدرة المبحوثين العلمية في العمل، ومقدرتهم على التفاعل مع عبارات الاستبيان.

جدول (8) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	1	2.5
5 وأقل من 10 سنوات	8	20.0
10 وأقل من 15 سنة	5	12.5
15 وأقل من 20 سنة	5	12.5
20 سنة فأكثر	21	52.5
المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

تجعل منه أداة مقبولة جداً وصالحة للدراسة.

أولاً: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

جدول (4) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	15	37.5
انثى	25	62.5
المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

يتضح من الجدول رقم (4) أن أغلب أفراد العينة من الذكور بتكرار بلغ (26) فرداً بنسبة 72,2%، ثم الإناث بتكرار بلغ (10) أفراد 27,8% وهذا مما يدل على أن تنوع العينة المبحوثة من النوعين مع أكثرية للذكور.

جدول (5) التوزيع التكراري للمبحوثين حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	2	5.0
30 سنة وأقل من 40 سنة	9	22.5
40 سنة وأقل من 50 سنة	19	47.5
50 سنة فأكثر	10	25.0
المجموع	40	%100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

يبين الجدول (5) أن (2,8%) من أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية (أقل من 25 سنة)، أما الذين هم من (25-30) سنة فقد بلغت نسبته (38,9%)، بينما الذين هم من (30-40) سنة فنسبتهم (30,6%)، وأما الذين فئتهم العمرية أكثر من 50 سنة فكانت نسبته (27,8%) مما يشير إلى أن تنوع الفئات العمرية للمبحوثين.

جدول (6) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب

متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	29	72.5
أعزب	9	22.5
مطلق	0	0.0

يبين الجدول رقم (8) أن (4,2%) من أفراد عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، وأن (12.5%) منهم خبرتهم من (6-10)، وأيضاً (33.3%) لهم خبرة من (10-15) سنة، وكانت نسبة الذين تعدت خبرتهم الـ 150 سنة (50%)، وهذا يؤكد على تنوع الخبرات في العمل من الشباب وذوي الخبرة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قام الباحث بتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الإستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، وقد تم الإعتماد على عدد معين من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات التي إحتواها الإستبيان وذلك لإختبار فروض البحث وتمثلت هذه الأساليب فيما يلي:

1/ التكرارات، النسب المئوية لتوصيف عينة الدراسة.

2/ المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لوصف إستجابات عينة الدراسة على عبارات الإستبانة.

3/ معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات عبارات الإستبانة.

4/ معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة والتحقق من الإتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.

الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

المحور الأول (مكون الأجهزة في نظام معلومات التأمينات الاجتماعية له أثر على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية):

يهدف الباحث من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول مكون الأجهزة وأثره على أداء الخدمات التأمينية في التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (9) التالي:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات المحور الأول

م	أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة		الاتجاه العام		
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%			
1	9	22.5	20	50.0	3	7.5	7	17.5	1	2.5	3.73	1.086	أوافق
2	8	20.0	17	42.5	5	12.5	10	25.0	0	0.0	3.58	1.083	أوافق
3	4	10.0	18	45.0	3	7.5	14	35.0	1	2.5	3.25	1.127	محايد
4	5	12.5	21	52.5	3	7.5	9	22.5	2	5.0	3.45	1.131	أوافق
5	11	27.5	22	55.0	0	0.0	6	15.0	1	2.5	3.90	1.057	أوافق
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام													
											3.58	0.847	أوافق

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

يهدف الباحث من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول مكون الشبكات في نظام معلومات التأمينات وأثره على أداء الخدمات التأمينية في التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم محل الدراسة، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (10) التالي:

يتضح من الجدول رقم (9) أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن للأجهزة المستخدمة في نظام التأمينات لها أثر على أداء الخدمات التأمينية حيث يتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (3,58) بانحراف معياري (0.847).

المحور الثاني (مكون الشبكات في نظام معلومات التأمينات الاجتماعية له أثر على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية):

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات المحور الثاني

م	أوافق بشدة		أوافق		لا رأي		لا أوافق		لا أوافق بشدة		الانحراف المعياري	الاتجاه العام
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
1	2	5.0	22	55.0	7	17.0	9	22.5	0	0.0	0.903	أوافق
2	3	7.5	17	42.5	6	15.0	11	27.5	3	7.5	1.145	محايد

[illegible]

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول أثر مكون الموارد البشرية في نظام معلومات التأمينات الاجتماعية على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية محل الدراسة، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (11) التالي:

يتضح من الجدول رقم (10) أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن الشبكات المستخدمة في نظام التأمينات لها أثر على أداء الخدمات التأمينية ويتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (3,46) بانحراف معياري (0,819).

المحور الثالث(مكون الموارد البشرية في نظام معلومات التأمينات الاجتماعية له أثر على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية)

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات المحور الثالث

[illegible]

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

تهدف الباحثة من خلال تحليل ومناقشة عبارات هذا المحور معرفة آراء عينة الدراسة حول مدى أداء خدمات التأمينات الاجتماعية في ولاية الخرطوم في محل الدراسة، حيث كانت النتائج موضحة كما في الجدول رقم (12) التالي:

يتضح من الجدول رقم (11) أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن مكون الموارد البشرية في نظام معلومات التأمينات الاجتماعية له أثر على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية ويتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (3,51) بإنحراف معياري (0.893).

المحور الرابع (أداء خدمات التأمينات الاجتماعية في ولاية الخرطوم):

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لفقرات المحور الرابع

م	أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق		لا رأي		أوافق		أوافق بشدة		
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
1	4	10.0	21	52.5	6	15.0	8	20.0	1	2.5	3.48	1.012	أوافق
2	2	5.0	10	25.0	12	30.0	13	32.5	3	7.5	2.88	1.042	محايد
3	6	15.0	14	35.0	9	22.5	9	22.5	2	5.0	3.33	1.141	محايد
4	2	5.0	11	27.5	5	12.5	14	35.0	8	20.0	2.63	1.234	محايد
5	4	10.0	18	45.0	7	17.5	6	15.0	5	12.5	3.25	1.214	محايد

الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.11	0.962	محايد
--	------	-------	-------

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل الإحصائي SPSS، 2020م.

اختبار فرضيات البحث:

أولاً : نتائج اختبار كاي تربيع للدلالة فروق عبارات محاور فرضيات الدراسة.

يتضح من الجدول رقم (12) أعلاه أن أفراد العينة محايدين تجاه أداء خدمات التأمينات الاجتماعية في ولاية الخرطوم ويتبين ذلك خلال الوسط الحسابي العام الذي يبلغ (3,11) بإنحراف معياري (0.962).

جدول (13) اختبار كاي تربيع للدلالة الفروق لعبارات محاور فرضيات الدراسة

العبارات	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	القيمة الجدولية	مستوى المعنوية	الدلالة
الأجهزة	294.823	266	300	0,108	لا توجد فروق
الشبكات	304.296	247	280	0.008	وجود فروق
الموارد البشرية	333.444	304	340	0.118	لا توجد فروق

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2020 م

يتضح من الجدول (13) ما يلي:

للمحور الثالث (333.444) وهي أقل من القيمة الجدولية (340) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فأن ذلك يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط عبارات المحور والوسط الفرضي للدراسة (0,05) ولصالح غير الموافقين بمستوى عدم موافقة مرتفعة على العبارات.

ثانياً: تحليل الانحدار Regression لمتغيرات الدراسة (المتغيرات المستقلة والمتغير التابع) من المعروف أن تحليل الارتباط يساعد على معرفة نوع العلاقة وقوتها بين المتغيرات، وتعتبر خطوة مبدئية لتحليل الانحدار، ولكنه ليس الأداة المناسبة للاستخدام إذا كان الغرض عملية التنبؤ، عليه سيقوم الباحث بتحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع الدراسة.

بلغت قيمة (كاي تربيع) للمحور الأول (294.823) وهي أكبر من القيمة الجدولية (300) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط عبارات المحور والوسط الفرضي للدراسة (0,05) ولصالح غير الموافقين بمستوى عدم موافقة مرتفعة على العبارات، كما بلغت قيمة (كاي تربيع) للمحور الثاني (304.296) وهي أكبر من القيمة الجدولية (280) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط عبارات المحور والوسط الفرضي للدراسة (0,05) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة على العبارات، و بلغت قيمة (كاي تربيع) جدول (14) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

م	المتغيرات	Coefficients			Model Summary		ANOVA	
		Beta	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	اختبار F	مستوى الدلالة/ المعنوية
*	الثابت	- 0.381	0.406					
1	المتغير المستقل الأول	0.145	0,396		0,802	0,644	21.692	0,000
2	المتغير المستقل الثاني	0.470	0,018					
3	المتغير المستقل الثالث	0.382	0,029					
$Y = 0.145X_1 + 0.470X_2 + 0.382X_3$								

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2020 م

يتضح من الجدول رقم (14) السابق ما يلي:

1/ وجود ارتباط طردي بين المتغيرات المستقلة جميعاً والمتغير التابع وهو (أداء

الخدمات التأمينية)، وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,802)، أي بنسبة (80.2%).

2/ بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0,644) وهذه القيمة تدل على أن المتغيرات المستقلة المذكورة في النموذج جميعاً تفسر التغيرات في المتغير التابع وهو (أداء الخدمات التأمينية) بنسبة (64.4%)، بينما تفسر المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج (35,6%).

3/ بلغت قيمة تحليل التباين F (21.692) بدلالة معنوية (0,000) وتعتبر هذه القيمة ذات دلالة معنوية.

4/ بلغت قيمة معاملات ميل الانحدار B للمتغيرات المستقلة كالآتي:

أ. بالنسبة للثابت (-0.381) بمستوى دلالة معنوية (0.406)، وهو غير معنوية

ب. بالنسبة للمتغير المستقل الأول (0.145) بمستوى دلالة معنوية (0.396)، وهي غير معنوية.

ت. بالنسبة للمتغير المستقل الثاني (0.470) بمستوى دلالة معنوية (0.018) وهي معنوية.

ث. بالنسبة للمتغير المستقل الثالث (0.382) بمستوى دلالة معنوية (0.029) وهي معنوية.

وبالتالي يكون نموذج الدراسة لأغراض هذه الدراسة كالآتي:

$$Y = 0.145X_1 + 0.470X_2 + 0.382X_3 - 0.381$$

المحور الخامس

النتائج والتوصيات

أولاً:- نتائج البحث

كان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر مكونات نظام معلومات التأمينات الاجتماعية على أداء خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم، وإستناداً على نتائج التحليل الإحصائي، وإختبار فرضيات الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1/ تبين أن هنالك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكونات نظام التأمينات الاجتماعية وبين أداء خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم.

2/ تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكونات الشبكات في نظام التأمينات الاجتماعية وبين أداء خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم.

3/ تبين أن هنالك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكون الموارد البشرية في نظام التأمينات الاجتماعية وبين أداء خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم.

4/ تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكون الأجهزة في نظام التأمينات الاجتماعية وبين أداء خدمات التأمينات الاجتماعية بولاية الخرطوم.

5/ كما تبين أن الأجهزة العاملة في النظام تتمتع بوحدة تخزين جيدة من خلالها يتم إسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها ووضح ذلك من خلال الوسط الحسابي الذي يبلغ (3,90) بإنحراف معياري (1.057).

6/ أيضاً تبين من تحليل البيانات أن العاملين يجيدون أنجاز الأعمال المؤكدة إلهم عبر النظام بدقة عالية وذلك حسب رأي المبحوثين حيث بلغ الوسط الحسابي (4.00) بإنحراف معياري (0.987)

8/ وتبين أيضاً من تحليل البيانات أن العاملين يشعرون أن أسلوبهم متحسن في التعامل مع النظام وذلك حسب رأي المبحوثين حيث بلغ الوسط الحسابي (3.93) بإنحراف معياري (1.118).

التوصيات:

توصي الدراسة بالآتي:

1/ تحديث الأجهزة المستخدمة في النظام بصورة دورية.

2/ تسهيل عملية إجراءات الدخول للشبكة خلال ساعات العمل، بالإضافة لتوفير أجهزة لضمان إستقرار التيار الكهربائي.

3/ تسهيل إجراءات معالجة أعطال النظام من مكتب الدعم الفني.

4/ تحسين بيئة العمل في المنافذ والمكاتب.

5/ الإهتمام بالتدريب لإنجاز العمليات التأمينية بسرعة أكبر.

6/ التوصية بتطوير النظام حتى يتسنى التعامل معه عبر الهاتف والموقع الإلكتروني بالنسبة للمخدمين والمتنفعين.

7/ التوصية بربط جميع مكاتب السجلات والمنافع بجميع منافذ الصرف بشبكة واحدة داخل الولاية والولايات الأخرى مع إمكانية الإستعلام عن المعلومات من أي مكان.

8/ التوصية بربط نظام التأمينات الاجتماعية بأنظمة الحكومة الإلكترونية حتى يتسنى جمع وتحليل وربط المعلومات عن المخدمين والعاملين بكل أنحاء القطر.

المراجع:

9. مصطفى الجمال ، الوسيط في التأمينات الاجتماعية- منشورات التأمينات الاجتماعية
10. محمد السعيد خشبة ، نظم المعلومات (المفاهيم ، التحليل ، التصميم)، ط2 القاهرة: مطابع الوليد. 1992م.
11. خالد محمد يسن : نظم التأمينات التكميلية، ورقة عمل قدمت لندوة مستقبل نظام المعاشات في ظل الحكم الفدرالي- الصندوق القومي للمعاشات ، السودان فبراير 2007م
12. فخري عبد الكريم إبراهيم بني دومي – أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين – دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الأردنية رسالة دكتوراه غير منشورة – جامعة أم درمان الإسلامية – 2012.
13. محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني: اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية2، بحث منشور في مجلة Cybrarians Journal العدد 17 ديسمبر 2008م
14. أنس عبادي " دور نظم المعلومات في تحسين أداء شركات الاتصالات في سوريا " دراسة تطبيقية على شركة سيريتل ، رسالة ماجستير في نظم المعلومات غير منشورة ، جامعة حلب، 2014م
1. العبد، جلال إبراهيم & الكردي، منال محمد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية. الأدوات. التطبيقات"، مطابع الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000م.
2. سونيا محمد البكري: مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر و التوزيع 1995).
3. محمد الصيرفي ، نظم المعلومات الإدارية ، (القاهرة: دار الفكر الجامعي ، 2005)
4. إبراهيم سلطان . نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري) ، ط2 (الإسكندرية: الدار الجامعية ، 2000).
5. سليم إبراهيم الحسينه . نظم المعلومات الإدارية ، ط1 (عمان: مؤسسة الورق ، 1998).
6. محمد عقوني – إدارة نظم المعلومات – مقال في موقع 2017/7/16م 10:30 pm <http://aggouni.blogspot.com>
7. ايمان الخياري مقال في موقع موضوع 2017/7/16م 30:11 pm <http://mawdoo3.com>
8. الفونس شحاته رزق – التأمينات الاجتماعية دراسات اقتصادية وتمويلية- ورقة بحثية منشورة ص 79