



أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية
(دراسة ميدانية على مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة
العامة بمدينة الرياض)

**The impact of evaluating government programs on the
effectiveness of administrative decisions**
*A field study on the managers of administrative departments at the)
National Center for Performance Measurement of Public Agencies in
(Riyadh*

إعداد

محمد بن خالد السلمي
Muhammad Khalid Al-Salmi

Doi: 10.21608/ajahs.2024.371432

استلام البحث ٢٠٢٣/١٢/٢

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١٢ / ٢٥

السلمي، محمد بن خالد (٢٠٢٤). أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية (دراسة ميدانية على مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض). *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والأداب، مصر، ٨ (٢٩) يناير، ٥٩٥ – ٦٢٨.*

<http://ajahs.journals.ekb.eg>

أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية
دراسة ميدانية على مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة
العامة بمدينة الرياض)

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، والتعرف على أثر تقييم البرامج الحكومية على أداء مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض ، الكشف عن واقع تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس الأداء ودرها في اتخاذ القرارات الإدارية. وأيضاً الكشف عن الإمكانيات البشرية والإدارية المتوفرة في بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة لتقييم البرامج الحكومية ، الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض في اتخاذ القرارات الإدارية عند تقييم البرامج الحكومية استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العام بالرياض بلغ حجم العينة (٣٠) مديراً، استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن تقييم البرامج الحكومية تؤثر على أداء مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض، تتم عملية تقييم البرامج الإدارية بالمركز الوطني للقياس بشكل واضح ودقيق، أن الإمكانيات البشرية والإدارية المتوفرة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض تسهم في تقييم البرامج الحكومية، ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث: ضرورة الاستعانة بالخبراء من مراكز ومنظمات أخرى لدعم تقييم البرامج الحكومية بالمركز لتطوير أداء العاملين، العمل على إيجاد وسيلة لحل المشاكل التي تواجه استخدام تقييم البرامج الحكومية بالمركز، ضرورة تطبيق آلية محددة تعمل بها إدارة المركز لتقييم البرامج بمصداقية تامة.

الكلمات المفتاحية: تقييم البرامج، تقييم البرامج الحكومية، فاعلية القرار، فاعلية القرارات الإدارية.

Abstract:

The study aimed to: identify the impact of evaluating government programs on the effectiveness of administrative decision-making, identify the impact of evaluating government programs on the performance of directors of administrative departments at the National Center for Performance Measurement of Public Agencies in Riyadh, reveal the reality of applying government program evaluation at the National Center

for Performance Measurement and its role in making decisions. Administrative decisions. And also to reveal the human and administrative capabilities available at the National Center for Measuring the Performance of Public Agencies to evaluate government programs, revealing the difficulties and obstacles facing the management of the National Center for Measuring the Performance of Public Agencies in Riyadh in making administrative decisions when evaluating government programs. The study used the descriptive analytical approach. The study population consisted of directors of administrative departments at the National Center for Performance Measurement of Public Institutions in Riyadh. The sample size was (30) managers. The researcher used the questionnaire as a tool for the study. Among the most important findings of the study: that the evaluation of government programs affects the performance of directors of administrative departments at the National Center for Performance Measurement. Public agencies in the city of Riyadh. The process of evaluating administrative programs at the National Center for Measurement is carried out clearly and accurately. The human and administrative capabilities available at the National Center for Measurement of the Performance of Public Authorities in Riyadh contribute to the evaluation of government programs, and one of the most important recommendations reached by the researcher is The necessity of seeking the assistance of experts from other centers and organizations to support the evaluation of government programs at the Center to develop the performance of employees, working to find a way to solve the problems facing the use of evaluation of government programs at the Center, the necessity of implementing a specific mechanism by which the Center's management works to evaluate programs with complete credibility.

Keywords: program evaluation, government program evaluation, decision effectiveness, administrative decision effectiveness,

المقدمة:

كل منظمة حكومية او خاصة تقوم بجمع البيانات للتقييم وبناء على ذلك تتخذ القرارات بشكل يومي، وفي هذه الحالة فإن المنطق الذي نستخدمه عندما نتخذ قرارات تحدد سلوكياتنا يتشابه تماماً مع المبادئ العلمية التي تشتمل عليها عملية تقييم البرامج، وهذه العملية تتضمن مرحلة تواصل لكي تتأكد من وصول النتائج إلى كل المعنيين بالأمر، وبالإضافة إلى ذلك فإنه يتم إبلاغ النتائج للأخريين الذين يمكنهم الاستفادة منها، وهذا التواصل يمكن أن يكون عن طريق تقارير مكتوبة او شفوية. تبعا فإن المنظمات المحلية والعالمية تواجه الكثير من التغيرات والتحديات صرفا عن كونها منظمات صناعية أم خدمية. وقادت هذه التحديات نحو إنحلاق مصطلحات حديثة في إدارة المؤسسات التي تهدف إلى تحقيق طموح البقاء والاستمرار في بقعة المنافسة، وذلك بتحديث وسائلها التقليدية التي لا تتلائم مع ما تلاقيه المؤسسة من مشاكل تتصدي لها، وتشيد مفاهيم إدارية جديدة تساعد المنظمة على التصدي للتحديات التي تلاقيها والقضاء عليها لانجاز درجة أفضل من الأداء. (ربابعة، ٢٠١٨)

وتعد عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية أحد العمليات الإدارية وترتبط ارتباطاً مباشراً بتحقيق أهداف المؤسسة ومستقبلها (أبو حمور والشباب، ٢٠١٠). والقرار الفاعل هو القرار المتخذ بناء على تحليل المشكلة القائمة وتشخيص العوامل المسببة للمشكلة للتمكن من تطوير البدائل المناسبة واختيار البديل الأنسب الذي يوصل للأهداف المنشودة، ولكن متخذ القرار الصائب بسبب حالة عدم التأكد البيئي التي تواجهها المؤسسات الحكومية (الطاهر، ٢٠١٣). وتعتمد فاعلية القرار الإداري بشكل كبير على مدى جودة المعلومات التي يتخذ على أساسها، فإذا كانت المعلومات غير ملائمة أو خاطئة أو غير دقيقة. فمن الطبيعي توقع صدور قرار غير سليم، كما أنه كلما تحسنت جودة المعلومات كلما ازدادت فاعلية القرار (Tames, 2014)

مشكلة الدراسة:

لازال الاهتمام محدوداً جداً بعمليات تقييم البرامج، بالرغم من وضوح أهمية تقييم البرامج الادارية كجزء من عمليات تخطيط السياسات العامة، وتزايد البرامج الحكومية التي تهدف للتوسع في النشاط الاقتصادي والاجتماعي بالمنظمات، يرتبط موضوع البرامج الحكومية بالواقع العملي للعملية الإدارية، والتي زاد الاهتمام بها مع التطور التقني، حيث بدأت الكثير من الدول المتقدمة والنامية بصورة عامة بتطبيقها نتيجة لإدراكها بأهميتها في العصر الرقمي سريع التغير والتطور تكمن مشكلة الدراسة في أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض، للكشف عن

مدى نجاح تقييم البرامج الحكومية وما تواجهه من معوقات في اتخاذ القرار الإداري وأثر ذلك على مستوى الأداء الإداري وتتبع مشكلة البحث من أن كثير من المؤسسة الحكومية وخاصة الخدمية مثل المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ، تلاقي الكثير من المعوقات في مجال تقييم البرامج الحكومية وأثرها على فاعلية القرارات الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ويمكن صياغة هذه المشكلة في التساؤل التالي: ما أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض؟

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي: ما أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة التالية:

— ما أثر تقييم البرامج الحكومية على أداء مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض؟

— ما واقع تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ودرها في اتخاذ القرارات الإدارية؟

— ما هي الإمكانيات البشرية والإدارية المتوفرة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض لتقييم البرامج الحكومية؟

— الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة في اتخاذ القرارات الإدارية عند تقييم البرامج الحكومية؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي: التعرف على أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية ومدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض. ويتفرع من هذا الهدف الأهداف التالية:

— التعرف على أثر تقييم البرامج الحكومية على أداء مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض.

— الكشف عن واقع تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ودرها في اتخاذ القرارات الإدارية.

— الكشف عن الإمكانيات البشرية والإدارية المتوفرة في المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة لتقييم البرامج الحكومية .

— الكشف عن الصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة في اتخاذ القرارات الإدارية عند تقييم البرامج الحكومية.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية البحث فيما يلي:

الأهمية النظرية :

١. هذه الدراسة تخدم مدراء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض فينعكس ذلك على تحسين أدائهم واكتشاف المبدعين منهم عن طريق تقييم هذه البرامج، فتقيم البرامج يعد جوهر العملية الإدارية .
٢. تعد الدراسة الحالية من الدراسات الهامة جداً والقليلة على حد علم الباحث في تناول لتناولها تأثير تقييم البرامج الحكومية على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة .
٣. تنفيذ الدراسة في إثراء المكتبة العربية وتزويد الباحثين بأطر نظرية حول تقييم البرامج الحكومية وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.
٤. الإسهام في توعية مدراء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدى فاعلية تقييم البرامج الحكومية في اتخاذ القرارات الإدارية ورفع كفاءتهم وتحسين أدائهم .
٥. تنفيذ الدراسة المسؤولين بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة وذلك بمساعدتهم في اتخاذ القرارات الإدارية عند استخدام تقييم البرامج الحكومية بالمركز.

الأهمية التطبيقية :

١. ايجاد العلاقة بين تقييم البرامج الحكومية وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض.
٢. تساعد الدراسة الباحث في إجراء بحوث جديدة من خلال الاطلاع على نتائج الدراسة وتوصياتها وإمكانية تطبيق دراسات مشابهه على عينات أخرى في مواضيع إدارية أخرى.
٣. المتوقع الاستفادة من نتائج الدراسة في إطار تحسين وتطوير أداء مدراء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة عند تقييم البرامج الحكومية بالعمل ومدى فاعلية التقييم في اتخاذ القرارات الإدارية.
٤. يمكن أن تنفيذ نتائج هذه الدراسة القائمين على المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ومنتخذي القرار بأهمية هذا النوع من الدراسات ودرها في تحسين أداء العمل الإداري واتخاذ القرارات .
٥. تعتبر الدراسة مميزة لأنها تبحث في تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ودور تقييم البرامج الحكومية ومدى تأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية. حيث ولم يسبق ان تناولت دراسة سابقة هذا الأمر بالمركز.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتمثل الحدود الموضوعية في "أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية (دراسة ميدانية على مدار الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض)
الحدود المكانية: المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض .
الحدود الزمانية: تتمثل في العام: ١٤٤٥ هـ - ٢٠٢٣ م.

مصطلحات الدراسة:

البرامج الحكومية:

هي تلك الترتيبات التي تعبر عن خيارات السلطة التنفيذية بهدف تحقيق المصلحة العامة

تقييم البرامج الحكومية:

هو: تحديد فعالية برنامج معين مستمر والتحقق من المدى الذي يحقق به هذا البرنامج أهدافه

اتخاذ القرارات

"الاختيار القائم على أساس بعض المعايير لبديل واحد من بين بديلين محتملين أو أكثر" وهما أيضا ميزوا بين القرار الإداري وعملية اتخاذ القرار، فالقرار الإداري يعبر عن الحل أو البديل الذي يتم اختياره من بين عدة بدائل أو حلول وذلك للتعامل مع مشكلة معينة، أما اتخاذ القرار الإداري فهي مجموعة من الخطوات العملية المتتابعة التي يستخدمها متخذ القرار بهدف الوصول إلى اختيار القرار الأمثل. (الشامي ونيو، ٢٠٠١: ٢٨٧)

القرارات الإدارية:

وتعرف القرارات الإدارية بأنه "القرارات التي تتعلق بالمشكلات العادية المتصلة بإجراءات العمل اليومي وتنفيذه والنشاط الجاري في المنظمة وتقسّم إلى نوعين: قرارات الإداريين وقرارات تكتيكية. (النمر وآخرون ٢٠٠٦، ص ٣٦٥).

الإطار النظري:

تقييم البرامج الحكومية:

أن عملية تقييم البرامج تتشابه مع عمليات التفكير التي نستخدمها جميعا كل يوم وكل ما في الأمر أن عملية التقييم تعد عملية رسمية تسير وفق معايير محددة، وأيضا فإن لها عدة مصطلحات خاصة بها. وفي هذا الكتاب سوف نعرض كيف تقوم عملية تقييم البرامج بتطوير قدراتك في مهارات اتخاذ القرارات الخاصة بالبرامج، ومع الوقت سوف تتعرف على بعض المصطلحات التي قد تسمعها من المقيم. تعريف التقييم ما هو تقييم البرنامج؟ إليك التعريف الذي نستخدمه في مركز ويلدر للأبحاث والذي استقيناه من العديد من المقيمين: التقييم: هو عملية منهجية؛ تستطيع المؤسسة

من خلالها أن تحصل على معلومات عن أنشطتها، ومدى التأثير الذي تحدثه وفعالية عملها لتتمكن من تطوير أعمالها، والوقوف على إنجازاتها. (ماتيسش، ١٤٣١هـ)

التقييم:

عملية مستمرة، وهو يتضمن عمل العديد من أقسام المؤسسة أو كلها عبر فترة زمنية؛ بهدف توثيق ما تقوم به المؤسسة وتوفير أداة لقياس وفهم أنشطتها ونتائجها عبر فترة زمنية محددة.

منهجية:

يجب أن يتم تصميم التقييم بعناية بحيث يتمتع بالاعتمادية والموثوقية ويكون ذا فائدة، ويتطلب ذلك الاهتمام بالمفاهيم الضرورية (مثل: الخدمات المقدمة والأشخاص المستفيدين) بالإضافة إلى اختيار السبل التي تناسب المقاييس العلمية. معلومة - يعتمد التقييم على البيانات فالتقييم يقوم بتقديم المعلومات، ولكن لا يتخذ القرارات.

الأنشطة والتأثير والفعالية:

يحدد التقييم ما الذي تقوم به المؤسسة ويعني ذلك الأنشطة بما في ذلك المستفيدين من الخدمات ونوعية الخدمات التي يتلقونها ويحدد نتائج تلك الخدمات (ويعني ذلك التأثير سواء المقصود أو غير المقصود، ويحدد إلى أي مدى حققت المؤسسة النتائج المرجوة للمستفيدين (ويعني ذلك الفعالية).

مفهوم وأهداف مستوى تقييم الأداء:

تعتبر عملية مستوى تقييم الأداء في منظمات الأعمال احد الأعمال الرئيسية لإدارة الأفراد أو شئون الموظفين لمعرفة مستوى أداء الأفراد الحالي ومحاولة تطوير وتنمية الأداء في سبيل تحقيق الأهداف المرغوبة للمنظمات ، لقد ثبت وجود فروق واختلافات بين الأفراد وبعضهم البعض وهي ظاهرة عامة تلاحظ دائماً في جميع نواحي الحياة ولهذه الفروق تأثيرها على صلاحية الفرد للعمل وحجم العمل وجودة أدائه واخيراً استمرارية الشخص في العمل أو تركه ، ونظراً لوجود هذه الفروق كان لا بد من التعرف على طريقة أداء العاملين للعمل وسلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل . (عبد الباقي، ٢٠٠٠)

ويقصد بتقييم الأداء "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وايضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات اكبر أو ترقية له لوظيفة أخرى" . (عبد الباقي، ٢٠٠٠)

كذلك يعرف بأنه "عملية إصدار حكم على أداء وسلوك العاملين في العمل " يعرف كذلك بأنه " الحصول على حقائق أو بيانات محددة من شأنها إن تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العاملين لعملهم ومسلكه في فترة زمنية محددة وتقدير مدى

كفاءته الفنية والعلمية والعملية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر في المستقبل ". (العبدلي، ٢٠٠٣) والتقييم له فوائد كثيرة لكل العاملين والمنشأة : (عبد الباقي، ٢٠٠٠) ١-بالنسبة للموارد البشرية :

فبالنسبة للعاملين يساعد مستوى التقييم على تعريفهم نواحي القصور في أدائهم فيعطي لهم الفرصة لتلافيها في المستقبل وايضاً التعرف على نواحي السلوك غير المقبولة والتي تقلل من كفاءة العاملين من وجهة نظر الإدارة وبالتالي العمل على تجنبها . ٢-بالنسبة للمنظمة :

فمن ناحية الإدارة أو المنظمة فإن للتقييم فوائد كثيرة ويستفاد من نتائج التقييم في إعداد سياسات العاملين الجيدة والواقعية ومن أمثلة ذلك :-
أ/ يساعد النظام الموضوعي للتقييم على إعداد سياسة جيدة للترقية لأنه يعين الإدارة على اختيار انسب المرشحين أو أكفأ الأشخاص لشغل وظائف أعلى في المستوى التنظيمي .

ب/ يساعد النظام الموضوعي للتقييم على ترشيد سياسة الاختيار والتعيين والحكم على سلامتها فالمفروض أن سياسة الاختيار والتعيين الناجحة هي التي توفر الشخص المناسب والذي يؤدي عمله بنجاح وإذا ثبت أن بعض أو معظم العاملين الذين عينوا في وظائف معينة منخفضي الكفاءة كان معنى ذلك أن طرق الاختيار التعيين غير سليمة لأنها لم تكن قادرة على فرز الشخص المناسب .

ج/ يساعد النظام الموضوعي للتقييم على تحسين علاقات العمل في المنظمة فهو يخلق شعور بالراحة والطمأنينة بين العاملين بسبب وجود نظام سليم وعادل لتقييم أعمالهم والمنضبطين في سلوكهم وتصرفاتهم ، ولكي يتحقق رضا العاملين عن عملية التقييم يجب خلق إحساس لديهم بأن التقييم ليس الهدف من تصيد الأخطاء وإنما مساعدة المرؤوسين على تحسين معدلات أدائهم .

ح/ يساعد النظام للتقييم على إعداد سياسة جيدة لتدريب العاملين وتنميتهم حيث يتم إعداد البرامج التدريبية بناء على نقاط الضعف في أداء العاملين.

هـ/ يساعد النظام الموضوعي للتقييم الأداء أخيراً على احترام نظام العمل وقواعده لان شعور الشخص بأن هناك من يقيم سلوكه وتصرفاته سوف يجعله أكثر التزاماً بنظام وقواعد العمل في المنظمة .

أهمية تقييم الأداء:

يعد تقييم الأداء أحد أدوات الإدارة الهامة التي لا غنى عنها لتطوير العمل والتي ترتبط بحياة الموظف على مدى طول رحلته الوظيفية التي تبدأ من تاريخ صدور قرار تعيينه و حتى صدور قرار انتهاء خدمته, كما تعد أحد الوسائل الهامة لتاريخ خدماته و إبراز عناصر القوة التي يعتمد عليها في المفاضلة لمقارنته مع

زملائه و ترشيحه للوظائف القيادية فضلاً عن كون هذا العنصر أحد المعايير الهامة التي يؤخذ بها لضمان حسن اختيار الموظفين لشغل الوظائف الأعلى وفقاً لمبدأ الجدارة أهم نقاط الارتكاز لشغل وظائف الدولة . (عبد الباقي، ٢٠٠٠)

إلا أنه بالرغم من الجهود الحثيثة التي تبذل لتقييم الأداء وفق أسس إعداد تقارير الأداء و نماذجها و أسلوب عرضها بما يضمن إعدادها على النحو الذي تستهدفه و التقيد بالضوابط الكفيلة بذلك فإنه كثيراً ما ينظر إليها من يعدونها عن مرؤ سيهم أو من قبل من تعد عنهم من الموظفين باعتبارها عملاً روتينياً يخضع للمجاملة و العلاقات الشخصية بما يخل الهدف منها.

وينبغي على الجميع إدراك أهمية تقارير الأداء الوظيفي باعتبارها أحد المعايير التي يتم بها اختيار أفضل العناصر لشغل الوظيفة و التي يتجدد نموها و استمرار تطورها بمدى ما تلحقه التقارير غير الموضوعية بإمدادها بعناصر لا تتوفر فيها الكفاءة و الجدارة لشغلها و التي تجد نفسها بين ليلة وضحاها على قمة سلم المنافسة و يجدر بنا في هذا المقام أن نستعرض معاً أهمية النزاهة في تقويم الأداء الوظيفي على النحو التالي : (العبدلي، ٢٠٠٣)

١- معيار لتحديد كفاءة الموظف و إنتاجيته خلال السنة.

٢- الوسيلة التي تعتمد عليها الإدارة للمفاضلة بين العاملين على أساس الكفاءة و الجدارة .

٣- معالجة أوجه القصور في الأداء و اقتراحات المديرين بكيفية معالجتها .

٤- مدى كفاءة المسؤولين في تقويم الأداء لمرؤ سيهم .

٥- توضيح تصورات المسؤولين لتطوير أداء من يتولون إدارتهم .

٦- تعد أحد وسائل التقييم و الاختيار لشغل الوظائف الأعلى.

إن ضمانات إعداد تقارير الأداء الوظيفي ينبغي أن تكون وفقاً للمعايير النزاهة كما لها آلياتها التي تتمثل في نماذج التقارير المعتمدة وفقاً لللائحة تقويم الأداء الوظيفي التي ينبغي على كل معد تقرير أداء أن يحتفظ بها كمرجع ضروري عند إعدادها وأن لها بعداً كبيراً على حياة الموظف الوظيفية و على فاعلية الوظيفة التي يشغلها حالياً أو تلك التي سيؤهلها لها , و تقرير الأداء المعد عنه يحقق الرضا لمعد التقرير و من الوسائل التي تساعد المسئول على إعداد التقرير بشكل يوفر له القناعة ورضا الضمير كمعد للتقارير و وكذلك للمعد عنه التقرير أيضاً أو لغيره من العاملين التأكد على نزاهته و حرصه على إعطاء ذي حق حقه.

ومن سمات وخصائص معد التقرير مايلي:

١- استشهارة بالمسئولية الادبية والاخلاقية عند تقييم الاداء وتجنب العاطفة والعلاقات الشخصية -البحة.

٢- ادراكه ان تقييمه لمنسوبيه هو مرآة عاكسة لقدراته الشخصية وكفاءته على ادارة العمل وتفهمه لمستويات الاداء وحرصه على تطويره.
٣- حرصه على احترام قدراته وامكانية الاعتماد عليه من قبل القيادات الادارية الأعلى في اسناد اي مهام تقتضي العرض بموضوعية والاحتكام اليه في تقييم بعض الامور.

٤- فهمه للأهمية التي يمكن ان يؤثر بها تقرير يعده على المستقبل الوظيفي للموظف والوظيفة العامة والتي قد يصبح مستقبلا احد المنتفعين بخدماتها.

كما يجب ان تتوافر لدى معد التقرير مراجع يعتمد عليها في تقييم العناصر التي يشتمل عليها تقرير الاداء الوظيفي والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

١- توفر سجلات يقيدها ملاحظاته على مدار السنة عن كل موظف وتتعلق بخصائص التميز من عدمه لفهمه لأهداف الجهاز وقدرته على التطوير والابتكار ومدى مهارته في انجاز العمل مع رؤيته الشخصية لمدى كفاءة كل موظف لتحمل مسؤوليات اعلى والمامه بالأنظمة والتعليمات التي يجب عليه القيام بها لإنجاز عمله وللرجوع اليها عند اعداد التقييم.

٢- اثبات ذلك في قاعدة البيانات من اجل الرجوع اليها والاستدلال بها عند اعداد التقييم.

طرق مستوى تقييم الأداء :

لقد تعددت الطرق التي استخدمت في تقييم أداء العاملين خلال السنوات القليلة حين بدأ الاهتمام بتقييم الأداء وكانت كل تلك الطرق تهدف إلى أن تكون ذات مصداقية وأكثر موضوعية في تقييم أداء العاملين دون التأثير بالعوامل الشخصية. ويوجد هناك العديد من الطرق الحديثة وأخرى قديمة من أمثلة الطرق القديمة ما تعارفت عليه المنظمات من الطرق البسيطة مثل ترتيب العاملين وتوافر الصفات والوقائع الحرجة إلى غير ذلك من أمثلة الطرق الحديثة الإدارة بالأهداف ونواتج العمل. ومن أهم هذه الطرق (علاقي، ٢٠٠٩)

١ - طريقة المقارنة :

ويتم في هذه الطريقة مقارنة كل فرد بغيره من الأفراد المراد تقويم وتقييم الشخص الأكثر كفاءة والأقل كفاءة في كل مرة تجرى فيها مقارنة وتحديد الكفاءة في هذه الطريقة قد تركز على معايير معينة كأن يتم ذلك بين فرد وآخر.

٢ - طريقة الترتيب التنازلي :

تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق ومن أكثرها استخداماً ويتم التقييم على أساس العمل كله وليس على جزء محدد من العمل ويعتبر ذلك من العيوب التي تأخذ على هذا الأسلوب حيث يكون من الصعب تحديد الفرد الأقل ملاءمة في المجموعة وكذلك أعلاهم كفاءة. ومن ثم يتم تحديد الأول والأخير من بين المجموعة المتبقية

وهكذا يتم ترتيب جميع الافراد الذين في المجموعة ترتيباً تنازلياً ويكون في أعلاهم مكافأة وفي المؤخرة أقلهم كفاءة ومما يؤخذ على ذلك أنه يصعب ترتيب الأفراد في منطقة الوسط وذلك لتقارب مستوى الأداء كما يصعب تحديد مستوى الأداء بدقة.

٣ - طريقة التقرير الميداني :

من أهم ما يميز هذه الطريقة أن المشرف أو الرئيس المباشر لا يقوم بعمل تقييم الأداء بل يقوم بها شخص آخر قد يكون أحد الخبراء أو المستشارين المنتدبين من خارج المنظمة. ويذهب الشخص المكلف بعملية التقييم إلى موقع العمل ويطلب من الرئيس المباشر تزويده بالمعلومات التي تتعلق بأداء وسلوك العاملين ويقوم بعملية التقديم من خلال المعلومات التي حصل عليها وبعد ذلك ترسل نتائج التقييم إلى الرئيس المختص ليقوم بمراجعتها واعتمادها وتطولها إذا لزم الأمر ويتم التقويم والتقييم على مستوى الأداء بصفة خاصة.

فوائد عملية التقييم:

تؤدي عملية تقييم البرنامج إلى فوائد كثيرة منها على سبيل المثال:
(ماتيسش، ١٤٣١هـ)

١ - **التعلم من نجاحاتك** بالإضافة إلى كون التقييم يساعدك في معرفة ما إذا كان برنامجك ناجحاً، فهو كذلك يزيد من استيعابك، عن طريق التقييم تستطيع:

- معرفة الأساليب والتقنيات المجدية. يساعدك التقييم على معرفة أداء البرنامج بشكل عام، بالإضافة إلى معرفة أداء أجزاء معينة منه ؛ وبذلك يمكنك قياس مدى قدرتك على تحقيق أهدافك.

- الاستماع مباشرة من عملائك، ما الذي يحبونه وما الذي لا يحبونه؛ فالتقييم يمكنك من معرفة شعور عملائك نحو مؤسستك ، وماذا يظنون أنها تقدم لهم.

- التعرف على النتائج غير المتوقعة يتمكن التقييم من إلقاء الضوء على تأثيرات لمؤسستك لم تتوقعها، ولم تستهدفها من الأساس. وقد يتضمن ذلك تأثير خدماتك على عملائك، والتي تجاوزت ما خططت له أو كانت دونه. وقد تتضمن أيضاً تأثير تلك الخدمات على الأفراد أو الأسر أو المجتمعات الأخرى.

- توثيق احتياجات العملاء. فعن طريق جمع البيانات بشكل منظم ومراجعتها من أن إلى آخر يمكنك أن تحظى بفهم عميق لمدى التغيرات التي تجري على الشريحة الذي تخدمها، وما الموضوعات والاهتمامات والاحتياجات الخاصة بها، وكيف يتغير ذلك مع الوقت.

٢ - مشاركة معلوماتك مع الجمهور المستهدف

يساعد التقييم كذلك في نواح مختلفة من إدارة البرنامج على سبيل المثال: معلومات التقييم تساعد في :

- توظيف واستبقاء الموهوبين من العاملين والمتطوعين. غالبًا ما يحب الناس أن يشعروا أنهم جزء من عمل ذي معنى وقيمة؛ فهم يحبون رؤية النتائج؛ ولذلك فإن نتائج التقييم تظهر للعاملين والمتطوعين نتائج أعمالهم. ومثل هذه النتائج تصنع روح الإنجاز لدى الناس، وتحفز لديهم رغبة العمل في المؤسسة والبقاء بها.

- جذب مشاركين جدد. فكر في التأثير الذي تحدثه رؤية نتائج التقييم للخدمات التي تقدمها. على سبيل المثال: معدلات رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها أحد المتاجر أو إحدى وحدات الرعاية الصحية. أو معدلات الأداء لورشة، أو إحصاءات أنية لخطوط الطيران تمثل تلك المعدلات بمفردها معلومات مفيدة بالنسبة لك. وأكثر من ذلك، فإن كون بعض المؤسسات تبذل جهدًا لقياس مدى كفاءة أدائها، وتطلعك على النتائج؛ يزيد من تقديرك لهم.

- الاستعانة بالشراكات. بالإضافة إلى جذب المشاركين الجدد، فإن قيامك بتقييم برامجك ومشاركة نتائج هذا التقييم مع الآخرين من شأنه أن يزيد من رغبتهم في عقد شراكات معك. وسيصبح لديهم الاستعداد لإرشاد الآخرين إلى الخدمات التي تقدمها، وتصبح لديهم الرغبة في التعاون معك.

- كسب الدعم للجهود الساعية للتجديد. فالتجديد ينطوي على المخاطرة؛ فإذا أردت أن تبدأ برنامجًا جديدًا، فإن شخصًا ما سيوفر له الموارد اللازمة. وهو يتحمل المخاطرة (على سبيل المثال : هناك المخاطرة المالية بخسارة الأموال في برنامج غير فعال أو مخاطرة من ناحية العلاقات العامة؛ حيث قد يظهر بمظهر غير مرغوب فيه، إذا لم يتمكن البرنامج من تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها) عن طريق تقييم الأفكار المبتكرة، تستطيع أن تؤكد للداعمين المحتملين أنهم سيصبحوا على دراية بنتائج المخاطر التي ستواجههم. إضافة إلى ذلك، فإن التقييم الجيد يحول المشروع المبتكر إلى تجربة أو اختبار ؛ وبذلك، فإن مقدمي الدعم للبرنامج سوف يحافظون على صورتهم الجيدة سواء حقق البرنامج أهدافه أم أخفق. وذلك لأنهم حولوا الفكرة الجديدة إلى تجربة عامة يتعلم منها الجميع.

- الحصول على تقدير الجمهور . فنتائج الأبحاث الموثوقة تحدد بدقة ومصداقية ما الذي يستطيع البرنامج القيام به.

- الاستجابة لدعوة الممولين والجمهور التي تنادي بعرض النتائج؛ بما أن الموارد المتوفرة محدودة، وليس هناك ما يفي بكل احتياجات المجتمع؛ لذلك بدأ مقدمو التمويل المالي بطلب إثبات النتائج من المؤسسات (مثل: المؤسسات الداعمة وأصحاب الأموال والمترعين). والتقييم يقوم بقياس النتائج وعرضها، وبذلك يتجاوب مع ذلك النداء.

٣- تحسين الخدمات

أخيراً، يساعد التقييم في استمرار النجاحات وتصحيح الأخطاء، ويمكن استخدام التقييم في:

إدارة ومراقبة تنفيذ البرامج التقييم في المراحل الأولى من البرنامج يوفر نتائج تمكنك فوراً من رؤية مدى قدرتك على الوصول إلى العملاء المستهدفين، وتقديم الخدمات لهم. وبالتالي؛ تستطيع إدخال التعديلات الضرورية في وقت مبكر؛ لتتمكن من الوصول إلى هدفك في أقرب وقت ممكن.

الحكومة الإلكترونية:

أصبح تنفيذ الحكومة الإلكترونية هدفاً رئيساً لكثير من البلدان في جميع أنحاء العالم في الوقت الحاضر، لامتلاكها إمكانات هائلة من حيث تحسين تقديم الخدمات وكفاءتها، وتحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين، وتوفير الخدمات الحكومية بأسعار معقولة (Ghayur, 2006).

وتعتبر جودة الخدمات وخصوصاً في المؤسسات التي تواجه أعداداً كبيرة من الأشخاص أهم عامل في نجاح واستدامة تلك المؤسسات، وبالتالي زيادة رضا المواطنين ومتلقي الخدمة (Ibarra, et al., 2014).

وتعد الخدمة منتج أو نشاط يلبي احتياجات المستخدمين ويمكن تطبيقها من قبلهم، ولكي تكون فاعلة يجب أن تمتلك مجموعة من الصفات مثل أن تكون متاحة، وذات جودة عالية، وتقدم في الوقت المناسب والمكان المناسب وأن تلبي احتياجات المستخدمين، وهي تحتاج أن تقدم في أشكال محددة ومرنة في تطبيقها، وعلى درجة من الموثوقية (Mugambi, 2013).

وبحسب (Mugambi, 2013) فإن المؤسسات -التي تقدم الخدمات بجودة عالية وتدار بشكل جيد- لديها مفهوم استراتيجي عن الخدمة، وتركز على رضا الموظفين، ولديها معايير عالية من الإدارة، ونظم مراقبة للخدمة، وترضي المستخدمين، وتتلقى شكاويهم، وتستحوذ على ثقتهم بها. وتُعد المستشفيات من المؤسسات الصحية التي فقد إليها أعداد كبيرة من المرضى والمراجعين كل يوم؛ وذلك يستدعي تقديم خدمات رعاية صحية لهم بجودة عالية تنال فيها هذه المستشفيات ثقة المواطنين بشكل عام، ومتلقي الخدمة (المرضى) بشكل خاص، حيث تتحقق جودة الخدمات المقدمة من خلال التوافق بين تقديم الخدمة واحتياجات المواطنين وتوقعاتهم (Aghamolaei, et al., 2014).

فاعلية اتخاذ القرار الإداري:

تعد عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات العامة أحد أهم العمليات الإدارية وترتبط ارتباطاً مباشراً بتحقيق أهداف المؤسسة ومستقبلها (أبو حمور والشباب ٢٠١٠) والقرار الفاعل هو القرار المتخذ بناءً على تحليل المشكلة القائمة وتشخيص

العوامل المسببة للمشكلة للتمكن من تطوير البدائل المناسبة واختيار البديل الأنسب الذي يوصل للأهداف المنشودة، ولكن متخذ القرار على مختلف المستويات الإدارية يواجه صعوبات كبيرة في الحصول على المعلومات اللازمة لتطوير تلك البدائل واتخاذ القرار الصائب بسبب حالة عدم التأكد البيئي التي تواجهها المؤسسات العامة (الطاهر، ٢٠١٣).

عملية القرارات الإدارية وأهميتها:

بالاطلاع على كثير من الأبحاث التي تناولت موضوع القرار نجد أن هناك تعاريف عديدة للقرار، وفيما يلي عرض لبعض منها: فقد عرفته عزيزو ٢٠٠٩ ، والمومني والقضاة، ٢٠٠٨ بأنه «مسلك معين أو محدد من بين مجموعة من البدائل لمواجهة أو تقادي احتمالات المستقبل». وفي الحديث عن عملية اتخاذ القرار، يجدر بنا التعرف إلى مفهوم اتخاذ القرار، إذ يرى (ماهر ، ٢٠٠٧) و (عامر ، ٢٠٠٩) و (حريم ، ٢٠١٤) و (Dessler ٢٠١٤) بأنه يعني «المراحل التي يتطلبها ظهور القرار إلى حيز الوجود». وتتضمن خطوات التعرف على المشكلة وتحديدتها، وتحليل المشكلة وتقييمها، ووضع معايير للقياس، وجمع المعلومات والبيانات، وتقييم كل حل على حده للتوصل إلى أفضل الحلول (شهرزاد ٢٠١٠؛ العديلي، ٢٠١٥؛ ٢٠١٩ Abu-Hummour, ويضيف الشامي ونيو (٢٠٠١) و (سيزلاقي ووالاس، ٢٠١١) بأنّ اتخاذ القرار هو «عملية اختيار بديل واحد من بديلين محتملين أو أكثر لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة، وفي ضوء معطيات كل من البيئة الداخلية والخارجية والموارد المتاحة». وكما أشار (العلوان وزيادات ، ٢٠١٩، Taamneh, Abu-Hummour and Al-Quroan, 2020)؛ بأنّ أهمية اتخاذ القرارات الإدارية تتجسد بكونها نقطة البداية لفعاليات ونشاطات المؤسسات، ولها دور مهم في تجميع البيانات عبر وسائل تكنولوجية متعددة. وتقسم أهمية القرارات الإدارية إلى قسمين علمي وعملي، ومن الناحية العلمية تبرز أهميتها كونها وسيلة لاختيار المسؤولين وقدرتهم على القيام بالوظائف والمهام الموكلة إليهم، ومن الناحية العملية تكشف سلوك ومواقف المسؤولين الإداريين (عسكر ، ٢٠١٥ العديلي ، ٢٠١٥) و (بوشوشة وبوعشة ٢٠١٨ ، وعليه يسهل مراقبتها والتحكم بها (شهرزاد، ٢٠١٠؛ ماهر ، ٢٠١٤ ؛ Jern 2009)

فاعلية اتخاذ القرارات

يُعد اتخاذ القرار من المهام الجوهرية والحيوية للقائد الإداري النعيمي، (٢٠٠٨). ومن هنا كانت الضرورة تستدعي إلقاء الضوء على مفهوم فاعلية اتخاذ القرار، إذ تعرف (أيوب، ٢٠١٢) الفاعلية بأنها «الدرجة التي تحقق فيها المؤسسة الأهداف التربوية المنشودة من خلال الموارد المتوفرة لديها». ويرى الباحثون (حجاجة، ٢٠١٠؛ الغزالي، ٢٠١٢؛ العبوي، ٢٠٠٨)؛ (مهنأ، ٢٠٠٦؛ كنعان

(٢٠٠٧)؛ (Nordback, ٢٠١١)؛ (Mukherjee and Basu, 2005) أن فاعلية عملية اتخاذ القرار هي مساهمة القرارات المتخذة في إنجاز الأهداف الموضوعية» على نحو يحقق الآتي:

- القبول Acceptance: هي مدى اقتناع العاملين بالقرار والرغبة في تنفيذه، وشعورهم بالرضا إزاءه (حجاجة، ٢٠١٠) وقبول القرار من قبل المعنيين يعني بأن يكون القرار الإداري مرحباً به ومقبولاً من قبل العاملين، ولا يتحقق ذلك إلا بإشراكهم في حيثياته، وزمن اتخاذ القرار وذلك بأن يتخذ القرار في الوقت المناسب لحدوث المشكلة مما يسهل عملية تنفيذه (الغزالي، ٢٠١٢).

- الاستمرارية Continuity: هي مواصلة متخذ القرار ومساعدته في البحث عن مدى دقة المعلومات أثناء مرحلة التطبيق للكشف عن مواطن الضعف وعلاجها العبوي ٢٠٠٨ كما يشير (Nordback ٢٠١١) إلى أنه إذا كان اتخاذ القرارات من أهم مسؤوليات القائد؛ فإن الاستمرارية تشمل مجهودات مشتركة بين القائد ومرؤوسيه. حيث يرى (مهنا، ٢٠٠٦) أن فاعلية القرار لا تعتمد على من يتخذه وكيف يتخذه، بقدر اعتمادها على متابعة تنفيذه لحل المشكلة موضوع القرار.

- التأثير Influence: هو عملية ديناميكية يشير إلى أي تغيير في قرار الشخص أو المجموعة بسبب توقع ردود الآخرين من خلال وجود طرفين المؤثر والمستهدف (Mukherjee and Basu ٢٠٠٥) ويرى (كنعان، ٢٠٠٧) أن فاعلية اتخاذ القرارات تعني قدرة القائد الاختيار بين البدائل المتاحة على اختيار البديل الذي يحقق أقصى عائد باستخدام نفس الموارد ، فالحكم على القرار الفعّال يكون من خلال مُحكين وفقاً لما يراه النبيه، (٢٠١١) متفقاً مع (فروم، ٢٠٠٣) في أن كفاءة وفاعلية للقرار يمكن قياسها من خلال معايير الجودة وقبول القرار، وهما كالتالي: الجودة في ضوء عناصر دقة المعلومات والتكاليف والإجراءات، والسلامة والقبول في إطار عناصر الاقتناع والرضا والشعور والرغبة في التنفيذ (سفيان والشرع، ٢٠٠٢ ؛ شاويش ٢٠١٣) و (Arafat , 2017)

علاقة المعلومات الإدارية والقرارات الإدارية:

فيما يتعلق بعلاقة هذين المتغيرين تلعب البيانات دوراً أساسياً ومحورياً لمتخذي القرارات في الدول المتقدمة والدول النامية (القاضي وآخرون، ٢٠١٠) (القاسم، ٢٠٠٤) و(النجار، ٢٠٠٧) (Turban, Mclean & , 1999) (Wetherbe). ويرى الباحثون أن البيانات مصطلح شائع استخدامه بصيغة الجمع، فهي تشمل المشاهدات التي تجمع من مصادر متنوعة داخلية وخارجية (Lamiri, 2003) و(برهان ٢٠١٠) و (خضر ٢٠١٣) ، و(مجدوب ومجدوب، ٢٠١٧). أما مفهوم المعلومات، فهي البيانات تم تحويلها لصيغة مفيدة ذات معنى بالنسبة إلى المتلقي لتحقيق هدف معين، وهي ذو قيمة وفائدة في صناعة القرارات مكايي وعلم

الدين، ٢٠٠٠) و(هيل، ٢٠٠٤) و (الطيبي، ٢٠١٢) و(نوري، ٢٠١٢) و (المصري، ٢٠٠٧) و (الشرايبي، ٢٠٠٨) و(العبد، ٢٠١٥).
ومن الملاحظ أن نجاح القرارات وسلامتها يتوقف على دقة وفاعلية وسرعة نظام الاتصالات الذي ينقل البيانات والمعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات. فمثلا دراسة (الجوازنة، ٢٠١٣) التي استهدفت آراء العاملين في جامعة الشرق الأوسط الأردنية على عينة من (١٨٥) مفردة، وجدت أن المعلومة كانت كمية أي وصفية تساعد متخذ القرار باتخاذ قرارات أكثر فاعلية وهو ما أكدته دراسة ناجي والديك والقط (٢٠١١) التي طبقت في شركة جوال الفلسطينية على عينة من (٧٠٠) موظف، وفي نفس السياق أكدت دراسة (عطاونة، ٢٠١٢) أن مستوى توافر واستخدام المعلومات الإدارية كان مرتفعاً بشكل والذي عزز من جودة القرارات.
ويشير (الواعر وتليلاني، ٢٠١٧)؛ والطاهر، ٢٠١٥ إلى أهمية فاعلية المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الفعالة. ففي دراسة (كراز، ٢٠١٦) على عينة من (٢٠٨) مفردة في مدارس الأونروا في قطاع غزة، وكذلك دراسة (الشوابكة، ٢٠١٧) التي أجريت على (١٤٩) موظف في مديرية الشؤون الصحية في محافظة الطائف في السعودية. وأيضاً دراسة (Mouthi, 2009) والتي أظهرت جميع نتائج الدراسات أن أبعاد جودة المعلومات ترتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة القرار، بحيث يمكن أن تؤدي زيادة دقة المعلومات وملائمتها إلى تحسين جودة القرار بشكل كبير.

كما تؤثر جودة المعلومات على أداء الموظفين (Charaibeh & Malkawi, 2012)؛ (Ali and Frangias, 2012) وإذا كان القرار مهماً على أدائهم، فمن الضروري جداً التأكد من أن المعلومات صحيحة، فالقرار الخاطئ مكلف سواء على مستوى الفرد أو الدولة، وخصوصاً أنه يصعب التراجع عن بعض القرارات (Ryker & Nath, 2018; Ward & Bawden, 2019).

فإذا توفرت لصانع القرار معلومات صحيحة ودقيقة في الوقت المناسب كان قراره أقرب للصحة والصواب والعكس صحيح (دره وآخرون، ٢٠١٤)، وهو ما أكدته دراسة (Milos, ٢٠١٥) التي شملت ٥٠ إدارياً بأن جودة المعلومات الإدارية تساعد على تحسين فاعلية صنع القرار، وكذلك الأداء المالي ونجاح المؤسسة الإدارية في سيبيريا، وهذا ما أثبتته دراسة (Abumandil, and Hassan ٢٠١٦) على ١٤٦ مدير بنك في البنوك الفلسطينية. وكذلك دراسة (Sarak et al., ٢٠١٣) التي أكدت أن توافر المعلومات بكافة أشكالها يسهم في تأدية هذه المؤسسة لأنشطتها بكفاءة وفاعلية في الجامعات ومعاهد التعليم العالي في مدينة قم الإيرانية.

الدراسات السابقة:

دراسة المسعود (٢٠٢٠): سعت الدراسة إلى التعرف على البرامج الحكومية بين منهجيتي التقويم وإعادة البناء، ومنهجية تقييم السياسات، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تتميز العلاقة بين الشعوب ومنهجية تقويم السياسات الحكومية بعدم الثقة، تشعر الحكومات بأهمية العمل الذي تقوم به اتجاه البيئة، عدم وجود نظام فعال لإصلاح البرامج الحكومية التي تعتمد على المعايير الموضوعية.

دراسة أبو حمور وأبو حمده (٢٠٢٢): سعت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في الإدارات الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية، استخدمت الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة تكون مجتمع الدراسة من (١٩٩) من العاملين بالإدارات الإشرافية لدى مراكز الوزارات الأردنية، من أهم نتائج الدراسة: وجو مستوى مرتفع لأبعاد جودة المعلومات الإدارية منفردة "ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات) ومجمعة ككل بمتوسط حسابي وقدره (٣.٧٢)، أما المتوسط الحسابي لأبعاد مقياس فاعلية اتخاذ القرارات "القبول التأثيرات والاستمرارية" بلغ (٣.٦٦) بدرجة متوسطة، كشفت الدراسة عن وجود أثر إيجابي مرتفع ذو دلالة احصائية لجودة المعلومات الإدارية "ملائمة المعلومات وتوقيت المعلومات ودقة المعلومات وشمولية المعلومات" في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، وبينت أيضا وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) لجودة المعلومات الإدارية مجمعة في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية "القبول والتأثير والاستمرارية". كشفت الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq 0.05$) تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي والفئة العمرية والمستوى التعليمي والمسمى الوظيفي على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية، في حين وجدت أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($a \geq 0.05$) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

دراسة البلة والخميس (٢٠١٨): هدفت الدراسة إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها وانواعها ومحدداتها، التعرف بمفهوم الأداء المنظمي وأهميته والعوامل المؤثرة فيه، التعرف على طبيعة العلاقة بين الحكومة الإلكترونية والأداء المنظمي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من أهم نتائج الدراسة: يعد الأداء المنظمي هو نشاط شمولي تمارسه المنظمة لتحقيق توافق مع البيئة التي تعمل بها والتي تعد الأساس لبقائها، ومن خلال استغلال مواردها، كشفت الدراسة أن هناك علاقة تأثير للحكومة الإلكترونية في الأداء المنظمي في المنظمة المبحوثة، أن المنظمة مؤهلة لتطبيق الحكومة الإلكترونية تتوفر فيها أجهزة اتصالات تلي متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة الشبتي (٢٠١٤): سعت الدراسة إلى تقييم المهارات الإدارية لرؤساء الأقسام العلمية بالجامعات السعودية، استخدمت الدراسة المنهج المسحي، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية بلغ عددها (٣٩٧٣) عضواً من أهم نتائج هذه الدراسة: أن تقييم المهارات الإدارية لرؤساء الأقسام العلمية بالجامعات السعودية الحكومية جاءت بدرجة متوسطة، إن رؤساء الأقسام يفتقدون للمهارات الإدارية اللازمة لتحقيق أهداف الأقسام العلمية، جاءت ترتيب المهارات الإدارية حسب قيم المتوسط على النحو التالي: (التنظيم، الاتصال والتواصل، العلاقات الإنسانية، إدارة الوقت، اتخاذ القرارات وحل المشكلات، المشاركة، والعمل الجماعي، الإشراف والمتابعة، التخطيط، الرقابة والتقييم، التطوير)

إجراءات البحث

منهج البحث:

في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد الباحث في التحليل والتفسير ويعتبر المنهج الوصفي بشكل علمي منظم يدعم دراستي من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية ، وتتخلص أهداف المنهج الوصفي تتلخص في "جمع المعلومات (الحقيقية والمفصلة) لظاهرة موجودة فعلا في مجتمع معين، وتحديد المشاكل الموجودة أو توضيح بعض الظواهر، وإجراء مقارنة وتقييم لبعض الظواهر وتحديد ما يفعله الأفراد في مشكلة ما والاستفادة من آرائهم وخبراتهم في وضع تصور وخطط مستقبلية واتخاذ قرارات مناسبة في مشاكل ذات طبيعة مشابهة وإيجاد العلاقة بين الظواهر المختلفة" (عدس-٢٠٠٥م).

مجتمع البحث:

المجتمع هو "الكل الذي يمثل الأصل تمثيلاً كاملاً بجميع طبقاته وشرائحه وخصائصه وبشكل موحد يعكس الإطار العام لوجوده (المزجاجي، ٢٠٠٧). وفي هذه الدراسة فإن مجتمع البحث يتكون من مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض حيث بلغ حجم العينة (٣٠) مديراً

أداة البحث:

تم استخدام الاستبانة كأداة لهذا البحث ،لجمع المعلومات المتعمقة به نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها , ومجتمعها , تعتبر الاستبانة من أكثر أدوات البحث انتشاراً واستخداماً في مجالات العلوم المختلفة ،فهي أكثر فاعلية من حيث توفير الوقت وتقليل التكلفة، وإمكانية جمع البيانات عدد أكبر من الأفراد مقارنة

بالوسائل الأخرى ،كم أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث.(نوري ،٢٠١٤ ،١٦٧-١٦٨).

الصدق والثبات:

أن تؤدي أسئلة الاستبيان وتقيس ما وضعت لقياسه فعلاً من خلال وضوح العبارات لأفراد العينة الذين سيضملمهم الاستبيان، وسوف يتم حساب الاتساق الداخلي لأداة البحث من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له الثبات: هو: الثبات مدى مقدرة المقياس على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف مشابهة ، إذ أن الثبات في معظم حالاته هو معامل ارتباط، ويقصد بالثبات مدى ارتباط نتائج القياس المتكررة لأداة الدراسة وللتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام (معاملات ألفا كرونباخ). التحليل الاحصائي: استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(Statistical Package for Social Science - SPSS)

ثبات الاستبانة:

يعرف الثبات بأنه مدى مقدرة المقياس على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف مشابهه (Swanlund, 2011) وللتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معامل ألفا كرونباخ و جاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (١) ثبات الاستبانة بحساب معامل الفا كرونباخ

الرقم	الفرضية	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
١	المحور الأول	٧	٠.٨٠
٢	المحور الثاني	٧	٠.٨٠
٣	المحور الثالث	٧	٠.٨٠
	المحور الرابع	٧	٠.٨٠

المصدر : إعداد الباحث

يلاحظ من الجدول السابق إن معامل الفا كرونباخ المحور الأول بلغ (٠.٨٠) والمحور الثاني بلغ (٠.٨٠) والمحور الثالث بلغ (٠.٨٠) والمحور الرابع بلغ (٠.٨٠).

نلاحظ أن جميع معاملات الثبات جاءت مرتفعة مما سبق من نتائج الثبات فإنه يمكن التوصل إلى أن الأداة تمتاز بثبات عالي، مما يجعل الباحث مطمئناً لإجابات أفراد العينة على الاستبانة وبالتالي فإن النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الاستبانة ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات السليمة .

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ولتطبيق الطرق والأساليب الإحصائية المذكورة أعلاه على البيانات التي تم الحصول عليها من إجابات العينة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي statistical package for social science (SPSS) لتحقيق أهداف البحث والتحقق من تساؤلاته تم استخدام الطرق والإجراءات الإحصائية التالية:

- ١- معامل ارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- ٢- معامل ألفا كرونباخ لإيجاد معامل الثبات.
- ٣- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الأولية.
- ٤- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.
- ٥- تحليل الانحدار الخطي البسيط للإجابة على التساؤلات وصف عينة الدراسة:

المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

جدول (٢) توزيع أفراد العينة على حسب المعلومات الديمغرافية

النسبة	التكرار	العبارات	الوصف
٧٦.٧%	٢٣	ذكر	الجنس
٢٣.٣%	٧	أنثى	
١٠٠%	٣٠	المجموع	
٠%	٠	أقل من ٢٥ سنة.	العمر
١٦.٧%	٥	من ٢٥-٣٥ سنة.	
٣٣.٣%	١٠	من ٣٥-٤٥ سنة.	
٤٦.٧%	١٤	من ٤٥-٥٥ سنة.	
٣.٣%	١	من ٥٥ سنة فأكثر	
١٠٠%	٣٠	المجموع	
٠%	٠	ثانوي	المؤهل العلمي
٠%	٠	دبلوم	
٧٦.٧%	٢٣	جامعي	
٢٣.٣%	٧	دراسات عليا	
١٠٠%	٣٠	المجموع	
٣.٣%	١	أقل من ٣ سنوات	الخبرة العملية
١٦.٧%	٥	من ٣-٦ سنة	
٢٦.٧%	٨	من ٦-١٠ سنوات	
٥٣.٣%	١٦	من ١٠ سنوات فأكثر	
١٠٠%	٣٠	المجموع	

من نتائج الجدول السابق يتضح أن أكبر نسبة لجنس أفراد العينة كانت الذكور بنسبة ٧٦.٧%، أما للفئة العمرية فكانت أكبر نسبة للذين أعمارهم من (٤٥-٥٥ سنة)

بنسبة ٤٦.٧%، أما المؤهل العملي فكان المؤهل العلمي جامعي بنسبة ٧٦.٧%، أما الخبرة العملية فكانت أكبر نسبة ٥٣.٣% (من ١٠ سنوات فأكثر) نتائج محاور الدراسة:

نتائج المحور الأول: تقييم البرامج الحكومية على أداء مدراء الاقسام الادارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض.

جدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الأول (تقييم البرامج الحكومية على أداء مدراء الاقسام الادارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة الإحصائي
١.	تتم عملية تقييم البرامج الإدارية بالمركز الوطني للقياس بشكل واضح ودقيق.	1.08	0.309	1	الموافقة	131.57 5	٠.٠٠٠
٢.	تعمل إدارة المركز الوطني للقياس على الحصول على المعلومات التي تتعلق بمشاكل العاملين لتقييمها	1.44	0.709	4	الموافقة	45.625	٠.٠٠٠
٣.	يتم تحديد البرامج لتقييم العاملين بشكل مناسب ودقيق يتناسب مع وظائفهم	1.19	0.424	2	الموافقة	89.725	٠.٠٠٠
٤.	يتم مشاركة العاملين في تحديد البرامج التي تناسبهم لتحسين أداءهم في العمل	1.55	0.778	5	الموافقة	30.7	٠.٠٠٠
٥.	يتم استخدام الوسائل الرقابية لمواجهة المشاكل عند تنفيذ البرامج قيد التقييم.	1.36	0.641	3	الموافقة	56.425	٠.٠٠٠
٦.	يتم تقييم العاملين بطريقة دورية وزمنية محددة لتطوير عملية الأداء.	1.65	0.677	6	الموافقة	17.725	٠.٠٠٠
٧.	تستعين إدارة المركز الوطني للقياس بجهات متخصصة في تقييم البرامج لتقييم أداء العاملين.	1.73	0.811	7	محايد	10.3	٠.٠٠٠

الجدول رقم (٣) السابق عبارة التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول: (تقييم البرامج الحكومية على أداء مدراء الاقسام الادارية بالمركز الوطني لقياس أداء

الأجهزة العامة بمدينة الرياض) وذلك بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (1.51) ويقع ضمن الفئة الأولى (1.67>-) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى (أوافق) مما يعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون على أن تقييم البرامج الحكومية تؤثر على أداء مدراء الأقسام الإدارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض.

قام الباحث باختيار أعلى وأدنى عبارتين من المحور كما يلي:
في هذا المحور جاءت العبارة (1) " تتم عملية تقييم البرامج الإدارية بالمركز الوطني للقياس بشكل واضح ودقيق.." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.08) ومستوى استجابة (أوافق)،

وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة (3): " يتم تحديد البرامج لتقييم العاملين بشكل مناسب ودقيق يتناسب مع وظائفهم " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (1.19) ومستوى استجابة (أوافق)

أدنى عبارتين:

جاءت العبارة (6) " يتم تقييم العاملين بطريقة دورية وزمنية محددة لتطوير عملية الأداء " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.65)
وجاءت العبارة (7): " تستعين إدارة المركز الوطني للقياس بجهات متخصصة في تقييم البرامج لتقييم أداء العاملين." في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي: (1.73)، ومستوى استجابة (أوافق).

المحور الثاني: واقع تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ودرها في اتخاذ القرارات الإدارية

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الأول من البعد الثاني (واقع تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ودرها في اتخاذ القرارات الإدارية)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة الإحصائي
يرتبط تقييم برامج الموظفين بمتطلبات انجاز اعمالهم	1.13	0.333	2	الموافقة	45	0.000
تتيح الإدارة بالمركز للموظفين المشاركة في معايير تقييم الأداء.	1.33	0.546	6	الموافقة	57.175	0.000
يغطي نظام تقييم البرامج بالمركز الأبعاد الوظيفية للعاملين.	1.15	0.406	3	الموافقة	115.9	0.000

٠.٠٠٠	51.925	الموافقة	7	0.553	1.35	٤. تتطبق آلية تقييم البرامج بمصادقية تامة
٠.٠٠٠	68.575	الموافقة	5	0.556	1.29	٥. يتعامل نظام تقييم الأداء مع الوصف الوظيفي للعاملين
٠.٠٠٠	116.27 5	الموافقة	1	0.356	1.11	٦. تقوم الإدارة بالمركز بتقييم العاملين بصورة دورية خلال العام
٠.٠٠٠	78.475	الموافقة	4	0.449	1.23	٧. يعكس نظام تقييم البرامج تقديرات حقيقية للعاملين
		الموافقة		0.487	1.56	المجموع

الجدول رقم (٤) السابق عبارة التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني: اثر واقع تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة ودرها في اتخاذ القرارات الإدارية " وذلك بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (١.٥٦) ويقع ضمن الفئة الأولى (١- >١.٦٧) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى (موافق) مما يعنى أن غالبية أفراد العينة موافقون على المحور وأن تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية.

قام الباحث باختيار أعلى وأدنى عبارتين كما يلي:

جاءت العبارة رقم (٦): " تقوم الإدارة بالمركز بتقييم العاملين بصورة دورية خلال العام " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (١.١١) وبمستوى استجابة (أوافق). وجاءت العبارة رقم (١): " يرتبط تقييم برامج الموظفين بمتطلبات انجاز اعمالهم " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (١.١٣) بمستوى استجابة (أوافق). أدنى عبارتين:

جاءت العبارة رقم (٢): " نتيج الإدارة بالمركز للموظفين المشاركة في معايير تقييم الأداء " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (١.٣٣) ومستوى استجابة (أوافق).

جاءت العبارة رقم (٤): " تتطبق آلية تقييم البرامج بمصادقية تامة " في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط حسابي (١.٣٥) ومستوى استجابة (أوافق).

المحور الثالث: الإمكانيات البشرية والإدارية المتوفرة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض لتقييم البرامج الحكومية

جدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الثالث (الإمكانات البشرية والإدارية المتوفرة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض لتقييم البرامج الحكومية)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة الإحصائي
٠١	تضع الإدارة برامج مستمرة ومتجددة لتدريب العاملين وتطوير أعمالهم.	1.38	0.624	5	الموافقة	51.1	٠.٠٠٠
٠٢	تهدف العملية التدريبية بالمركز إلى اكساب الموظفين المهارات والقدرات العالية المتعلقة بجودة الأداء.	1.35	0.597	4	الموافقة	54.925	٠.٠٠٠
٠٣	تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز تطور أدائي بشكل دائم ومستمر.	1.21	0.441	1	الموافقة	82.075	٠.٠٠٠
٠٤	يعمل المركز على تحفيز الموظفين للتشجيع على أداء عمل أفضل.	1.41	0.610	7	الموافقة	42.175	٠.٠٠٠
٠٥	تتماشى البرامج المعدة للموظفين مع متطلبات الموظفين في مختلف مستوياتهم.	1.34	0.572	3	الموافقة	55.975	٠.٠٠٠
٠٦	يتم تقييم أداء الموظفين بالمركز في إطار معايير محددة مسبقا بما يضمن موضوعية التقييم.	1.28	0.551	2	الموافقة	72.1	٠.٠٠٠
٠٧	تستعين الإدارة بخبرات من خارج المركز لتقييم أداء الموظفين	1.40	0.608	6	الموافقة	44.425	٠.٠٠٠
		1.31	0.540		الموافقة		

الجدول رقم (٥) السابق عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثالث: (الإمكانات البشرية والإدارية المتوفرة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض لتقييم البرامج الحكومية) وذلك بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (١.٣١) ويقع ضمن الفئة الأولى (١- > ١.٦٧) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى (موافق) مما يعني أن غالبية أفراد العينة موافقون على أن الإمكانات البشرية والإدارية المتوفرة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض تسهم في تقييم البرامج الحكومية.

قام الباحث باختيار أعلى وأدنى عبارتين المحور كما يلي:
جاءت العبارة رقم (٣): " تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز تطور أدائي بشكل دائم ومستمر " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (١.٢١) ومستوى استجابة (أوافق).

وجاءت العبارة رقم (٦): " يتم تقييم أداء الموظفين بالمركز في إطار معايير محددة مسبقا بما يضمن موضوعية التقييم." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (١.٢٨) ومستوى استجابة (أوافق).
أدنى عبارتين:

جاءت العبارة رقم (٧): " تستعين إدارة المركز الوطني للقياس بجهات متخصصة في تقييم البرامج لتقييم أداء العاملين." في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (١.٤٠) ومستوى موافقة (أوافق).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم (٤): " يعمل المركز على تحفيز الموظفين للتشجيع على أداء عمل أفضل " بمتوسط حسابي (١.٤١) ومستوى استجابة (أوافق).
نتائج المحور الرابع: الصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة في اتخاذ القرارات الإدارية عند تقييم البرامج الحكومية
جدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم مربع كاي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الرابع (الصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة في اتخاذ القرارات الإدارية عند تقييم البرامج الحكومية)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الاستجابة	قيمة مربع كاي	مستوى الدلالة الإحصائي
٠.١	عدم توفر التخصصات المالية اللازمة لإجراء عملية التقييم.	1.26	0.497	3	الموافقة	70.525	
٠.٢	عدم توفر الكادر المتخصص للقيام بعملية التقييم.	1.36	0.601	4	الموافقة	52.075	
٠.٣	توجد صعوبات ومشاكل تواجه استخدام تقييم البرامج بالمركز	1.40	0.608	6	الموافقة	44.425	
٠.٤	تتوفر جميع مستلزمات تقييم البرامج المادية والبشرية والتقنية والمعلوماتية.	1.23	0.449	2	الموافقة	78.475	٠.٠٠٠
٠.٥	توفر البرامج المعدة بالمركز كل ما تحتاجه الإدارة من معلومات لاتخاذ القرار.	1.16	0.404	1	الموافقة	97.975	٠.٠٠٠
٠.٦	البرامج المعدة للتقييم غير مناسبة لمواكبة التطورات الحديثة .	1.39	0.646	5	الموافقة	50.275	٠.٠٠٠
٠.٧	تحقق البرامج الحكومية ما تحتاجه الإدارة من معلومات .	1.46	0.711	7	الموافقة	39.925	٠.٠٠٠
	المجموع	1.31	0.540		الموافقة		

الجدول رقم (٦) السابق عبارة التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني: (الصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة)

في اتخاذ القرارات الإدارية عند تقييم البرامج الحكومية) وذلك بحساب التكرارات ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (1.31) ويقع ضمن الفئة الأولى (1->1.67) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى (موافق) مما يعني أن غالبية أفراد العينة موافقون على أنها معوقات تواجه إدارة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة في اتخاذ القرارات الإدارية عند تقييم البرامج الحكومية

قامت الباحثة باختيار أعلى وأدنى ثلاثة عبارات من المحور كما يلي:
جاءت العبارة رقم (5): " توفر البرامج المعدة بالمركز كل ما تحتاجه الإدارة من معلومات لاتخاذ القرار. " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (1.16) ومستوى استجابة (أوافق).

وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم (4): " تتوفر جميع مستلزمات تقييم البرامج المادية والبشرية والتقنية والمعلوماتية." بمتوسط حسابي (1.23) ومستوى استجابة (أوافق).

أدنى عبارتين:

جاءت العبارة رقم (3): " توجد صعوبات ومشاكل تواجه استخدام تقييم البرامج بالمركز " في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (1.40) ومستوى موافقة (أوافق).
وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم (7): " تحقق البرامج الحكومية ما تحتاجه الإدارة من معلومات " بمتوسط حسابي (1.46) ومستوى استجابة (أوافق).
توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة لمعوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في حل النزاعات، والخلافات الاسرية بمحاكم الاحوال الشخصية بمنطقة مكة المكرمة، وفقاً لمتغيرات الدراسة:

جدول رقم (7) اختبار تحليل التباين NOVA لمتغير الجنس

اختبار تحليل التباين ANOVA					
أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية					
الجنس	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.072	1	.072	2.255	.1370
داخل المجموعات	2.509	79	.032		
المجموع	2.581	80			

من الجدول رقم (11) نجد أن مستوى الدلالة ($0.137 < 0.05$) والتي تشير إلى أنه لا توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية العينة في م أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية وفقاً لمتغير جنس أفراد العينة.

جدول رقم (٨) اختبار تحليل التباين NOVA لمتغير المرحلة العمرية

اختبار تحليل التباين ANOVA					
أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية					
العمر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.071	1	.072	2.252	.136٠
داخل المجموعات	2.508	79	.030		
المجموع	2.579	80			

من الجدول رقم (١١) نجد أن مستوى الدلالة ($0.137 < 0.05$) والتي تشير إلى أنه لا توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية العينة في أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية وفقاً لمتغير المرحلة العمرية.

جدول رقم (٩) اختبار تحليل التباين NOVA لمتغير المؤهل العلمي

اختبار تحليل التباين ANOVA					
أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية					
المؤهل العلمي	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.412	2	.206	7.408	.001
داخل المجموعات	2.169	78	.028		
المجموع	2.581	80			

من الجدول (١٢) نجد أن مستوى الدلالة ($0.001 > 0.05$) والتي تشير إلى أنه توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية العينة في أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، مما يدل على أن المؤهل العلمي لعينة الدراسة ذو دلالة معنوية في مدى وجود أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية.

جدول رقم (١٠) اختبار تحليل التباين NOVA لمتغير سنوات الخبرة

اختبار تحليل التباين ANOVA					
أثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية					
سنوات الخبرة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	.147٠	2	.073	2.352	.102٠
داخل المجموعات	2.434	78	.031		
المجموع	2.581	80			

من الجدول (١٣) نجد أن مستوى الدلالة ($0.102 < 0.05$) والتي تشير إلى أنه لا توجد فروقات معنوية ذات دلالة إحصائية العينة لأثر تقييم البرامج الحكومية على فاعلية القرارات الإدارية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

النتائج:

١. أن تقييم البرامج الحكومية تؤثر على أداء مدراء الاقسام الادارية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بمدينة الرياض
٢. تتم عملية تقييم البرامج الإدارية بالمركز الوطني للقياس بشكل واضح ودقيق.."
٣. أن تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة يسهم في اتخاذ القرارات الإدارية.
٤. تقوم الإدارة بالمركز بتقييم العاملين بصورة دورية خلال العام
٥. أن الإمكانيات البشرية والإدارية المتوفرة بالمركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة بالرياض تسهم في تقييم البرامج الحكومية.
٦. تطبيق تقييم البرامج الحكومية بالمركز تسهم في تطوير أداء العاملين بشكل دائم ومستمر
٧. توفر البرامج المعدة بالمركز كل ما تحتاجه الإدارة من معلومات لاتخاذ القرار في الوقت المناسب.

التوصيات:

١. ضرورة الاستعانة بالخبراء من مراكز ومنظمات أخرى لدعم تقييم البرامج الحكومية بالمركز لتطوير أداء العاملين.
 ٢. يجب ان تتيح الإدارة بالمركز للموظفين المشاركة في معايير تقييم الأداء .
 ٣. العمل على إيجاد وسيلة لحل المشاكل التي تواجه استخدام تقييم البرامج الحكومية بالمركز.
 ٤. ضرورة تطبيق آلية محددة تعمل بها إدارة المركز لتقييم البرامج بمصداقية تامة.
- يجب أن توفر البرامج الحكومية بالمركز كل ما تحتاجه الإدارة من معلومات لتحقيق أهدافها

المراجع:

أبو حمور، عنان والشباب، أحمد (٢٠١٠)، مفاهيم إدارية معاصرة، عمان الأردن، الأكاديميون للنشر.

أيوب، حنان (٢٠١٢)، درجة فاعلية المدراء في قيادة التغيير اللازمة للتطوير الإداري في المدارس الحكومية الأساسية في فلسطين من وجهات نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

برهان، محمد (٢٠١٠)، أنظمة المعلومات الإدارية، القاهرة، الشركة العربية للتسويق والتوريدات.

بشوشة، هبة وبوعشة، مبارك (٢٠١٨)، دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الجودة الشاملة داخل المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة أم البراق، الجزائر.

حجاجبة، علي (٢٠١٠)، اتخاذ القرارات الإدارية، عمان الأردن، دار قنديل للنشر والتوزيع.

حريم، حسين (٢٠١٤)، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع عمان.

خضر، أحمد (٢٠١٣)، إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة، جامعة الأزهر، مصر.

سفيان، سليمان والشرع مجيد (٢٠٠٢)، المحاسبة الإدارية: اتخاذ قرارات ورقابة، عمان الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.

سيرلاقي، اندرو: والاس مارك: (٢٠١١) السلوك التنظيمي والأداء ، تعريب ومراجعة: أحمد جعفر وعبد الوهاب علي، الرياض، معهد الإدارة العامة.

الشامي، لبناء، ونيو، إبراهيم (٢٠٠١)، الإدارة المبادئ الأساسية، عمان، المركز القومي للنشر.

شاويش، محمد (٢٠١٣)، الإدارة الحديثة، مفاهيم ووظائف وتطبيقات، عمان، دار الفرقان.

الشرابي، فؤاد (٢٠٠٨)، نظم المعلومات الإدارية، عمان الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.

شهرزاد، محمد شهاب موسى (٢٠١٠)، القدرة على اتخاذ القرار، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.



الطاهر، محمد علي (٢٠١٥)، أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في منشآت الأعمال، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا.

الطيبي، خضر (٢٠١٢)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، عمان الأردن، دار حامد للنشر والتوزيع.

عامر، طارق (٢٠٠٩)، نظريات صنع القرار ومهاراته في الإدارة التعليمية وطرق مواجهة مشكلاته: تصور مقترح، الملتقى الدول لصنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر، جامعة مسيلة، يومي ابريل، ص ص ٤ - ٤٥.

العبد، جلال (٢٠١٥)، استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر.

العديلي، ناصر (٢٠١٥)، السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض.

عسكر، سمير (٢٠١٥)، أصول الإدارة، دبي، دار القلم للنشر والتوزيع.

العلوان، محمد وزيادات، زيد (٢٠١٩)، أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الحسين بن طلال، الأردن.

الغزالي، عبد الكريم (٢٠١٢)، أثر القيادة التحويلية على فاعلية اتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

القاسم، عبد الرزاق (٢٠٠٤)، تحليل وتصميم نظم المعلومات، عمان، دار الثقافة للنشر.

كنعان، نواف سالم (٢٠٠٧)، القيادة الإدارية، عمان الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

ماهر، إبراهيم (٢٠٠٦)، العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات في الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين.

مجدوب، نوال ومجدوب، خيرة (٢٠١٧)، مزايا طرق جمع البيانات المختلفة وعيوبها ومتى يتم استخدام كل منها، **مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمعي**، العدد ١، الجزائر.

المسعود، عينة، (٢٠٢٠)، البرامج الحكومية بين منهجتي التقييم وإعادة البناء، **مجلة الباحث الأكاديمي**، في العلوم القانونية والسياسية، المركز الجامعي بأفلو، الأغواط، ع ٥، ص ص ٣٤ - ٤٨ .

المصري، أحمد (٢٠٠٧)، الإدارة الحديثة والاتصالات والمعلومات والقرارات، مصر، مؤسسة الشباب الجامعية.

النجار، فايز (٢٠٠٧)، **نظام المعلومات الإدارية**، عمان الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

النعيمي، صلاح (٢٠٠٨)، **المدير القائد والمفكر الاستراتيجي: فن ومهارات التفاعل مع الآخرين**، عمان الأردن، إثراء للنشر والتوزيع.

النمر، مسعود بن محمد وآخرون (٢٠٠٦). **الإدارة العامة. الأسس والوظائف**. الطبعة السادسة. الرياض. مطابع الفرزدق التجارية.

نوري، منير (٢٠١٢)، **نظام المعلومات المطبق في التسيير**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.

هيل، مايكل (٢٠٠٤)، **أثر المعلومات في المجتمع دراسة لطبيعتها وقيمتها واستعمالها**، أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
المراجع الأجنبية:

Abu-Hummour, A. (2019) "Inclusiveness of Jordanian women in local decision-making process: opportunities and threats", **Journal of Public Affairs**, 19 (4), e1928.

Aghamolaei T, Eftekhaari TE, Rafati S, Kahnouji K, Ahangari S, Shahrzad ME (2014). **Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with servqual technique: patients' perspective**. BMC Health Serv Res.

Arafat, M. (2017). "Evaluation of managerial requirements toward utilization of decision support systems (DSS) In

- Palestinian (PM) in The Gaza Strip”, **Unpublished Thesis** , Islamic University, Gaza, Palestine.
- Dessler, G. (2014). **Management: Principles and Practices for Tomorrow’s Leaders** . 3rd ed., Pearson, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Ghayur, A. (2006). Towards Good Governance: Developing an e- Government, **The Pakistan Development Review** 45 (4), 1011-1025.
- Ibarra L, Casas E, Partida A. (2014). **Servqual methods applied to Agencia Fiscal del Estado de Sonora: An analysis about service quality.**
- Jern, A. (2009). “On introducing information systems in organizations”, **Unpublished Thesis** , Helsinki University of Technology.
- Lamiri, A. (2003). **Management De L’information (Redressement Et Mise à Niveau Des Entreprises),**
- Mugambi. M. (2013). **Effects of E-Government Strategy on Service Delivery in The Government ministries in Kenya,** University of Nairobi.
- Mukherjee, S. & Basu, S. (2005). **Organization and management and Business Communication,** New Age International (P), Ansari Road, Daryaganj, New Delhi.
- Nordbäck, E. (2011). “Decision-making in virtual teams: Role of interaction and technology”, **Unpublished Thesis** , School of Science, Aalto University of governance in Jordan”, **Middle East Journal of Management** , 7(2), 109-130. ffice Des Publications Universitaires, Alger.
- Taamneh, M.; Abu-Hummour, A. and Alquraan, N. (2020). “Local decision-making within the concept

- Tames, B. (2014). **Introduction to Information System** . 11th ed., McGraw-Hill, Inc.
- Turban, E.; Mclean, E. and Wetherbe, J. (1999). **Information Technology Management** . John Willy & Sons, INC, USA.