

أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية: الدور الوسيط

لعمليات إدارة المعرفة

اعداد

الاء احمد فالح العزام

إشراف

الدكتور سحر ابو بكر

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، والموارد البشرية) في أداء المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية بأبعاده (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء) من خلال الدور الوسيط لعمليات إدارة المعرفة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الكمي الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية بجميع فروعها وعددها (5 فروع)، وتم جمع البيانات عن طريق أخذ عينة من أفراد المجتمع عن طريق الإستبانة حيث تكونت وحدة المعاينة ممن يشغلون وظيفة (مدير عام ، مدير مديرية / وحدة، رئيس قسم ، ورئيس شعبة) و بلغ عددهم 133 فردا موزعين على الفروع الخمسة.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها: أن هناك أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، والموارد البشرية) في الأداء (التعلم والنمو، العمليات الداخلية، ورضا العملاء) من خلال عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة العامة للغذاء والدواء."

وقد أوصت الدراسة المؤسسة العامة للغذاء والدواء الأردنية الإستمرار في توفير كافة

متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء التنظيمي ، عمليات إدارة المعرفة ، المؤسسة

العامة للغذاء والدواء الأردنية .

The Impact of Information Technology in Jordan Food and Drug Administration Performance: The Mediating Role of Knowledge Management Processes

Prepared by

Alaa Ahmed Al-Azzam

Supervisor by

Dr. Sahar Moh'd Abu Bakir

Abstract

The purpose of this study is to examine the Impact of Information Technology in terms of (hardware and equipment, software, networks, and human resources) on the Jordan Food and Drug Administration performance based on the balanced scorecard dimensions (learning and growth, internal operations, and customer satisfaction): the mediating role of knowledge management processes.

The quantitative descriptive analytical approach was used to achieve the objectives of the study, the study population consisted of the Jordanian Food and Drug Administration with all its (5) branches.

Meanwhile the sampling unit encompassed those who are occupying the positions (general manager, directorate/unit director, department head, and division head) totaling (133).

For collecting the required data and information the questionnaire was used, and after the statistical analysis the main results of the study were as follows:

There is a statistically significant impact at the level ($\alpha \leq 0.05$) of information technology (hardware, software, networks, and human

resources) on the performance (learning and growth, internal processes, and customer satisfaction) through knowledge management processes in the Food and Drug Administration.

Based on the main results of the study it was recommended to the Jordanian Food and Drug Administration to maintain the effective implementation of information technology, as well as developing human resources through providing them with continuous training programs. The study recommended also to rely on the comprehensive measures (financial and non financial) in evaluating the organizational performance of the Jordanian Food and Drug Administration.

Keywords: Information Technology, Organizational performance, Knowledge management process, The Jordan Food and Drug Administration.