



جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



العنوان

## دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري

دراسة حالة مؤسسة باتيميتال (وحدة التركيب) بعين الدفلى

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

إعداد الطالب: رايب أوسامة

نوقشت علنا أما اللجنة المكونة من:

أ/..... (..... - جامعة الجليلي بونعامة) رئيسا

أ/ بوزياني جيلالي (أستاذ مساعد ب - جامعة الجليلي بونعامة) مشرفا

أ/..... (..... - جامعة الجليلي بونعامة) ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2017

## الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى من حملتني وهنا على وهن وسهرت لسهري وفرحت لفرحي أُمي الغالية حفظها الله تبارك  
وتعالى

إلى من تحمل مشقة العمل من أجل معيشتي والذي حفظه الله

إلى جدي الذي ساندني وشجعني في مساري الدراسي شفاه الله وحفظه ورعاه

إلى جدي وجدتي والدا أُمي حفظهم الله وأدام عليهم الصحة والعافية

إلى إخوتي وأخواتي وأعمامي وعماتي وأخوالي وخالاتي وإلى كل قريب وبعيد من أفراد العائلة

وإلى كل أصدقائي

## الشكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على من أرسله الله رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه وإخوانه إلى يوم الدين

فإني أشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه وإعانتته لي على إتمام هذه الدراسة

كما أتقدم بالشكر للأستاذ المشرف على توجيهه، وعميد الكلية الذي لم يبخل علينا بمعلوماته، وإلى اللجنة التي قامت بتحكيم الاستبيان وتقديم ملاحظاتهم وتوجيهاتهم

كما أتقدم بالشكر للعمال بمؤسسة باتيميتال الذين لم يبخلوا علينا بالإجابة عن الاستبيان وقدموا كافة المعلومات اللازمة لي، كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر للعاملين بكلية العلوم الاقتصادية وأعوان الأمن في الجامعة على جهودهم في تقديم كافة الخدمات والتسهيلات اللازمة لإكمال الدراسة

والشكر موصول إلى كل من أسهم في نجاح هذه الدراسة

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة باتيميتال وأثرها في تحسين الأداء الإداري للمؤسسة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي، حيث تم التطرق إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة ومن خلالها تم الحصول على أهم المصطلحات الخاصة بالإطار النظري للدراسة، أما الإطار التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي، حيث تم إعداد استبيان ثم تصميمه وتوزيعه على العمال الإداريين في مؤسسة باتيميتال، لغرض الحصول على المعلومات الكافية للدراسة، ثم بعد جمع الاستبيان تم الاعتماد على برنامج spss22 لتحليل النتائج وبرنامج Excel لتصميم الجداول والأشكال، وتوصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تعتمد على نظم المعلومات الإدارية، وأن أدائها الإداري يتميز بالمستوى المطلوب، وأن نظم المعلومات الإدارية تؤدي إلى تحسين الأداء الإداري في المؤسسة.

**الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات الإدارية، الأداء الإداري، الإدارة، البيانات.

## Résumé

Le but de cette étude est d'expliquer la réalité de l'utilisation des systèmes d'information administrative dans la Fondation Batimetal et son impact sur l'amélioration de la performance administrative de l'institution, Et pour atteindre les objectifs de cette étude et répondre à ses questions, Le chercheur s'est appuyé sur la méthode inductive, Lorsque la littérature précédente et les études connexes ont été discutées et les termes les plus importants liés au cadre théorique de l'étude ont été obtenus, Le cadre appliqué était basé sur l'approche analytique, un questionnaire a été préparé, puis conçu et distribué aux employés administratifs de la Fondation Batimetal, Dans le but d'obtenir des informations adéquates pour l'étude, Puis après avoir recueilli le questionnaire Le programme spss22 a été accrédité Afin d'analyser les résultats et Programme Excel pour la conception de tables et de formes, L'étude a révélé que l'institution dépend de systèmes d'information administratifs et que sa performance administrative est caractérisée par le niveau requis, Et que les systèmes d'information de gestion conduisent à Améliorer les performances administratives de l'organisation.

**Mots-clés** :Systèmes d'information de gestion, Performance administrative, l'administration, les Données.

الصفحة	المحتوى
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة عامة .....
<b>الفصل الأول: الجانب النظري</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تمهيد.....</li> <li>* المبحث الأول: مدخل عام لنظم المعلومات الإدارة والإداء الإداري .....</li> <li>- المطلب الأول: مفاهيم نظم المعلومات الإدارية.....</li> <li>✓ أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية.....</li> <li>✓ ثانياً: أهمية وخصائص نظم المعلومات الإدارية.....</li> <li>✓ ثالثاً: مكونات ووظائف نظم المعلومات الإدارية.....</li> <li>- المطلب الثاني: الأداء الإداري.....</li> <li>✓ أولاً: مفهوم الأداء الإداري.....</li> <li>✓ ثانياً: وظائف العمل الإداري والمستويات الإدارية.....</li> <li>✓ ثالثاً: تقييم الأداء الإداري.....</li> <li>* المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري .....</li> <li>- المطلب الأول: دور نظم المعلومات الإدارية على الوظائف الإدارية.....</li> <li>- المطلب الثاني: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.....</li> <li>- المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية على المستويات الإدارية.....</li> <li>* المبحث الثالث: الدراسات السابقة.....</li> <li>- المطلب الأول: الدراسات التي تضمنت الأداء الإداري.....</li> <li>- المطلب الثاني: الدراسات التي درست الأداء الإداري.....</li> </ul>

- المطلب الثالث: الدراسات التي درست العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري.  
• خلاصة الفصل الأول.....

### الفصل الثاني: الجانب التطبيقي

- \* تمهيد.....
- \* المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.  
- المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة.  
✓ أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.  
✓ ثانياً: تحديد المتغيرات وقياسها وطريقة جمعها.  
✓ ثالثاً: المعطيات المجمعة.  
- المطلب الثاني: الأدوات والبرامج المستخدمة.  
✓ أولاً: أدوات جمع البيانات.  
✓ ثانياً: الأدوات الإحصائية المستخدمة.  
✓ ثالثاً: البرامج المستخدمة.  
\* المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية.  
- المطلب الأول: عرض النتائج والتعليق عليها.  
✓ أولاً: البيانات الشخصية.  
✓ ثانياً: محاور الدراسة.  
- المطلب الثاني: مناقشة النتائج ...  
✓ أولاً: تفسير وتحليل وتعليل المخرجات.  
✓ ثانياً: ربط النتائج بالفرضيات.  
✓ ثالثاً: التوصل إلى الاستنتاجات والحلول.  
\* خلاصة الفصل الثاني.....

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	الإحصائيات الخاصة بمجتمع وعينة الدراسة	
2	الإحصائيات الخاصة بالمعطيات المجمعة	
3	توزيع العينة حسب الجنس	
4	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	
5	توزيع العينة حسب سنوات العمل	
6	إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى	
7	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثانية	
8	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثالثة	
9	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الرابعة	
10	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الخامسة	
11	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السادسة	
12	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السابعة	
13	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثامنة	
14	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة التاسعة	
15	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة العاشرة	
16	إجابات عينة الدراسة حسب المحور الأول	
17	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الأولى للمحور الثاني	
18	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثانية للمحور الثاني	
19	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثالثة للمحور الثاني	
20	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الرابعة للمحور الثاني	
21	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الخامسة للمحور الثاني	
22	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السادسة للمحور الثاني	
23	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السابعة للمحور الثاني	
24	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثامنة للمحور الثاني	
25	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة التاسعة للمحور الثاني	
26	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة العاشرة للمحور الثاني	
27	إجابات عينة الدراسة حسب المحور الثاني	

28	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الأولى للمحور الثالث
29	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثانية للمحور الثالث
30	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثالثة للمحور الثالث
31	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الرابعة للمحور الثالث
32	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الخامسة للمحور الثالث
33	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السادسة للمحور الثالث
34	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السابعة للمحور الثالث
35	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثامنة للمحور الثالث
36	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة التاسعة للمحور الثالث
37	إجابات عينة الدراسة حسب العبارة العاشرة للمحور الثالث
38	إجابات عينة الدراسة حسب المحور الثالث

#### قائمة الأشكال

رقم الأشكال	عنوان الشكل	الصفحة
1	الوظائف الإدارية	
2	توزيع العينة حسب الجنس	
3	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	
4	توزيع العينة حسب سنوات العمل	
5	اختبار تباين العينة حسب المؤهل العلمي	
6	اختبار تباين العينة حسب سنوات العمل	
7	معامل ارتباط بيرسون بين المحاور	

#### قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	استمارة الاستبيان	
2	ألفا كرونباخ.	
3	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المحور الأول	
4	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المحور الثاني	
5	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المحور الثالث	
6	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور	



# مقدمة عامة

يعتبر الأداء الجيد الهدف الرئيسي الذي تسعى إليه كل مؤسسة، بما في ذلك الأداء الإداري الذي يعتبر الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف المؤسسة، حيث تسعى دائماً لتحسينه للحصول على طرق جديدة للتحكم في المهام الإدارية والتخطيط والتنظيم الجيد والرقابة، خاصة مع التطور التكنولوجي الحاصل في مجال الإدارة وكذلك توسع نشاط المؤسسة، مما جعل المؤسسات تقوم بتغيير أساليبها ووسائلها التقليدية في الإدارة وتبني المفاهيم والوسائل الحديثة التي لها دور كبير في تحسين الأداء الإداري للمؤسسة، كما تعتبر المعلومات من أهم الموارد التي تبنى عليها أهداف المؤسسات الحديثة حيث أصبحت تسعى للتحكم في المعلومات، وذلك لما تقدمه للمدراء والعاملين من توضيحات حول سيرورة نشاط المؤسسة، فالمعلومات الوافرة والدقيقة والسريعة التدفق نحو إدارة المؤسسة مع الاستغلال الجيد لها والتحكم في استخدامها سيساعد كثيراً هذه الإدارة في تأدية مهامها الإدارية ووظائفها العديدة مثل التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه واتخاذ القرارات، ولذلك على الإدارة توفير الوسائل والطرق اللازمة للتحكم في هذه المعلومات، من خلال تحليلها وجمعها وتخزينها وبنها والعمل بها في القطاع الإداري، وهذا ما يشكل لها نظم المعلومات الإدارية، حيث تركز على تكنولوجيا المعلومات من أجل الاستغلال الأمثل لهذه المعلومات مما يسهم في رفع مستوى أداء الإدارة.

#### إشكالية البحث:

في ظل التحول الذي تعرفه الإدارات الحديثة في الانتقال من الأساليب والوسائل الإدارية التقليدية إلى الأساليب الحديثة والتي من ضمنها نظم المعلومات الإدارية، خاصة بعدما أصبحت الإدارات تواجه العديد من المشاكل في التحكم في المعلومات، مما يستدعي التوجه نحو هذه الأساليب الحديثة بما فيها نظم المعلومات وبإسقاط هذه العبارة على واقع إحدى المؤسسات الجزائرية، تأتي هذه الدراسة للإجابة على السؤال الجوهرى الآتي:

**هل يوجد دور فعال لنظم المعلومات الإدارية في التطوير من مستوى الأداء الإداري لمؤسسة باتيميتال وحدة التركيب بالمنطقة الصناعية عين الدفلى؟**

وللتدرج في هذا السؤال الرئيسي للبحث يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تؤثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري؟
- هل تتوفر مؤسسة باتيميتال على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية؟
- هل يتميز الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال بالسرعة والكفاءة اللازمة؟
- هل تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال؟

**فرضيات البحث:** للإجابة الأسئلة الفرعية نقترح الفرضية التالية:

- 1- تؤثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري؛
- 2- تتوفر مؤسسة باتيميتال على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية؛

- 3- لا يتميز الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال بالسرعة والكفاءة اللازمة؛
- 4- تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال؛

#### مبررات اختيار الموضوع:

من المبررات لاختيار الموضوع:

- التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات الذي له دور فعال في نقل وتخزين المعلومات؛
- سعي المؤسسات الحديثة لتطوير أدائها بالانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الإدارية الحديثة؛
- تأثر الباحث بالتطورات الحديثة الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

#### أهداف وأهمية البحث:

تتمثل أهداف البحث في:

- التعريف بالدور الفعال الذي تسهم به نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري؛
  - معرفة واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من تطبيق نظم المعلومات الإدارية، كحل لتحسين الأداء الإداري؛
  - إبراز دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري من خلال الأساليب الإحصائية؛
- كما تتمثل أهمية هذا البحث في تقديم نظرة شاملة حول واقع إحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية ومدى مساهمتها في تطوير الأداء الإداري.

#### حدود البحث: تمثلت حدود البحث في:

**الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية في ولاية عين الدفلى.

**الحدود الزمنية:** تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى شهر ماي 2018.

**الحدود المتعلقة بالمستجوبين:** تتمثل في العمال الإداريين بمؤسسة باتيميتال.

**منهج البحث:** تستخدم الدراسة المنهج الاستقرائي والتحليل الوصفي واستخدام استمارة الاستبيان وتحليلها بواسطة الطرق الإحصائية بالإضافة إلى المراجع والمصادر العلمية ذات العلاقة المباشرة بمتغيرات الدراسة.

#### صعوبات البحث: من الصعوبات التي واجهت هذا البحث:

- تعقد الموضوع في بداية الدراسة للتشابه الحاصل بين أداء المؤسسة وأداء العاملين؛
- عدم وجود مشرف على التريصات في المؤسسة المدروسة؛

## هيكل البحث:

للإجابة عن إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المتعلقة بها سنقوم بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين: فصل نظري وفصل تطبيقي.

- الفصل الأولى تطرقنا فيه إلى الإطار النظري وقمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول كان حول المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة وهي نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري، أما المبحث الثاني فكان حول العلاقة بين المتغيرين حيث تمثل في دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، أما المبحث الثالث فتمثل في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة؛
- الفصل الثاني تضمن الدراسة الميدانية واحتوى على مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستعملة في البحث، وفي المبحث الثاني إلى أهم النتائج ومناقشتها؛

# الفصل الأول

## الجانب النظري

### تمهيد

تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم النظم التي تسهم في توفير المعلومات المفيدة ومعالجتها وبحثها في مجال التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه، ومن أهم الفوائد التي تقدمها المعلومات للإدارة توفرها في الوقت المناسب وأن تكون دقيقة وملائمة، وهذا لا يمكن في الوقت الحالي إلا من خلال استخدام الوسائل الحديثة من الأجهزة الإلكترونية والشبكات التي أصبح لها نفوذ كبير مما جعل العالم كقرية واحدة، ولذلك أصبح لزاماً على الإدارة الحديثة استخدام هذه التقنيات الحديثة لتحسين نشاطاتها الإدارية، خاصة وأن نجاح الأداء الإداري أصبح يعتمد على هذه الوسائل وذلك للكفاءات التي توفره من المعلومات وبالسرية والدقة اللازمة التي تحتاجها هذه الإدارات.

ولذلك سنتطرق في هذا الفصل للجانب النظري للدراسة والذي سنهدف فيه إلى معرفة مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري، والذي سنتطرق فيه إلى العناصر التالية:

- ❖ **المبحث الأول:** مدخل عام لنظم المعلومات الإدارية والإداء الإداري.
- ❖ **المبحث الثاني:** دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري.
- ❖ **المبحث الثالث:** الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مدخل عام لنظم المعلومات الإدارية والإداء الإداري.

سنتطرق في هذا المبحث إلى الإطار المفاهيمي لكل من نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري.

المطلب الأول: مفاهيم نظم المعلومات الإدارية.

سنتطرق في هذا المطلب لإعطاء مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأهميتها وخصائصها ومكوناتها ووظائفها.

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية.

قبل التطرق لمفهوم شامل لنظم المعلومات الإدارية سنقوم بإعطاء تعريف لكل مصطلح متعلق به.

(1) **تعريف النظام:** هو مجموعة من المكونات المرتبطة والتي تعمل معا نحو تحقيق هدف واحد عن طريق قبول مدخلات من البيئة وإجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات.<sup>1</sup>

(2) **تعريف البيانات:** هي مواد وحقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة، فالمعلومة هي البيانات التي تمت معالجتها وتحويلها إلى شكل له معنى.<sup>2</sup>

(3) **تعريف المعلومات:** هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصاً، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.<sup>3</sup>

(4) **تعريف نظم المعلومات:** يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع وتشغيل وتخزين ونشر المعلومات وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار والرقابة داخل المنظمة.<sup>4</sup>

كما يعرف أنه مجموعة من الإجراءات التي تتضمن عملية تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات ومن ثم بثها لمن يحتاجها.<sup>5</sup>

(5) **تعريف نظم المعلومات الإدارية:** توجد عدة تعاريف لنظم المعلومات الإدارية نذكر منها:

<sup>1</sup> منال محمد الكردي وجمال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 22.

<sup>2</sup> عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط4، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 29.

<sup>3</sup> فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 64.

<sup>4</sup> نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص 16.

<sup>5</sup> أونان بومدين، دور نظم المعلومات في تفعيل أداء مجلس الإدارة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010-2011، ص 35.

عرف "كينقان" و"دامز" نظم المعلومات الإدارية على "أنها مجموعة تنظيمية من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة والمخابرات الخارجية لها وهي تلك التي تدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب لمساندة عمليات صنع القرار"<sup>1</sup>.

كما تعرف نظم المعلومات الإدارية على أنها نظام مبني على الحاسب الآلي، يوفر المعلومات للمسؤولين عن وحدة تنظيمية، وتصف هذه المعلومات ما حدث في الماضي، وما يحدث حالياً، وما هو محتمل حدوثه مستقبلاً، وتتوافر هذه المعلومات في شكل تقارير دورية، وتقارير خاصة، ومخرجات نماذج رياضية، وتستخدم هذه المعلومات في صنع القرارات وحل المشكلات<sup>2</sup>.

هي تلك النظم التي تتحمل مسؤوليات تشغيل المعلومات والتي تتضمن خلق المعلومات من خلال عمليات تحليلية، ونقل المعلومات لكل من يحتاج إليها، وهذه النظم غالباً تنبئ أو تنذر الإدارة بوجود مشكلات أو فرص حالياً أو مستقبلاً<sup>3</sup>.

من التعاريف السابقة يتبين لنا بأن نظم المعلومات الإدارية عبارة عن مجموعة من المكونات المترابطة التي تعمل على جمع البيانات والمعلومات، وتحليلها وبنائها على مستوى الإدارة لتسهيل عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه، كما أنها تساعد على اتخاذ القرارات الإدارية.

### ثانياً: أهمية وخصائص نظم المعلومات الإدارية.

لنظم المعلومات أهمية كبيرة في المنظمة وخصائص متنوعة سنتطرق إليها في الآتي:

#### 1- أهمية نظم المعلومات الإدارية: تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في المنظمة فيما يلي<sup>4</sup>:

- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة؛
- تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة، بغية إصدار التقارير عن نشاطات المنظمة المختلفة؛
- تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة ظروف مناسبة لصنع القرار؛
- تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة، لتصحيح أي انحرافات محتملة؛
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها؛
- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات؛
- تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها؛

<sup>1</sup> محمد الصريفي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005، ص 263.

<sup>2</sup> بدر الدين أحمد عبد الرحمن وآخرون، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري بولاية غرب دارفور، مجلة العلوم التطبيقية والآداب، عدد2، 2015، ص 36.

<sup>3</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 204.

<sup>4</sup> فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2006، ص ص 28 - 29.



- الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاط المنظمة؛
- تسهيل التحوار بين النظام والمستفيد، للرد على الاستفسارات المختلفة؛
- حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة؛

### 2- خصائص نظم المعلومات الإدارية: لنظم المعلومات الإدارية عدة خصائص نذكر منها<sup>1</sup>:

- تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها؛
- يخدم كافة المستويات الإدارية في المنظمة، وكذلك كافة المجالات الوظيفية المختلفة، مع القدرة على تزويد متخذي القرارات بالمعلومات المناسبة وبالنوعية المطلوبة؛
- يحتوي على درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي؛
- يحقق النظام عائداً مجدياً للمنظمة وذلك بمساهمته في خفض التكاليف وزيادة الأرباح؛
- إستخدام تكنولوجيا معلومات وأجهزة اتصال معلومات حديثة كلما أمكن ذلك؛
- أن يكون النظام مقبولاً من قبل العاملين في المنظمة وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام؛

### ثالثاً: مكونات ووظائف نظم المعلومات الإدارية.

تتضمن نظم المعلومات الإدارية مكونات ووظائف مختلفة وستتطرق إليها كما يلي:

#### 1- مكونات نظم المعلومات الإدارية: يتكون نظم المعلومات الإدارية من العناصر التالية<sup>2</sup>:

- (أ) **الأجهزة والشبكات:** يفترض اليوم في أي نظام معلوماتي أن يكون مكوناً من حاسوب على الأقل، ويمكن أن يكون حاسوباً شخصياً أو متوسط الحجم أو كبير الحجم، أما الشبكة قد تكون محلية خاصة بالمؤسسة، أو تغطي كامل البلد أو عدة دول.
- (ب) **البرمجيات:** هي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف، وتحدد العمليات التي ستؤديها الأجهزة.
- (ج) **قواعد البيانات:** هي المخزن الذي يحتوي البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل المهمة الخاصة بنشاطها على شكل ملفات، وقد تكون هذه القواعد ورقية في النظام اليدوي أو محوسبة، وتكون وظيفة نظام المعلومات تحويل هذه البيانات إلى معلومات.
- (د) **الإجراءات:** هي عملية تتضمن وصف وترتيب مجموعة الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية كافة، وكذلك تسمى أحيانا خريطة مسار النظام، فهي تعد أدلة عمل تشرح ما لذي يجب عمله ومن الذي سيعمله ومتى سيتم عمله.

<sup>1</sup> هدى بن محمد وعبد النور موساوي، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، مجلة العلوم الإنسانية، عدد37، الجزائر، جوان 2012، ص 218.

<sup>2</sup> سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية نما، ط3، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص ص 56-59.

هـ) الموارد البشرية: هم الأفراد الذين يشغلون المكونات الأخرى ويسيطرون عليها، ويكونون متخصصين وقادرين لتشغيل وإدارة نظم المعلومات.

### 2- وظائف نظم المعلومات الإدارية:

يمكن تحديد وظائف نظم المعلومات الإدارية بالنقاط التالية:<sup>1</sup>

أ) الحصول على البيانات ( المدخلات): تتضمن وظيفة الحصول على البيانات اختيار كل البيانات اللازمة وتحديدها، سواء من داخل المنظمة أو خارجها في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المنظمة.

ب) تعليمات تشغيل البيانات ( الإجراءات): يتم تحديد طبيعة استخدام المعلومات ومواصفات المعلومات المطلوبة ومن ثم طريقة معالجة البيانات، إذ يشترك المتخصصون في وضع تعليمات وبرامج التشغيل اللازمة لإعداد التقارير المطلوبة، وكذلك يتم تحديد التكنولوجيا المستخدمة والإجراءات الفنية للتشغيل.

ج) معالجة البيانات: تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنشأة، وتتم معالجة البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الإدارة وتجري عمليات المعالجة وفقاً لإجراءات أو برامج معدة مسبقاً.

د) إدارة البيانات: هي وظيفة تنظيمية موجهة إلى إدارة أعمال البيانات أكثر منها إلى إدارة تكنولوجيا المعلومات، فهي تهتم بوضع السياسة المرتبطة بالبيانات، والتخطيط لها، وصيانة نظم البيانات المختلفة، ويكون من مسؤولياتها وضع معايير الجودة، فمن أهم مهمات إدارة البيانات في مجال السياسة المعلوماتية، صياغة الخطط والقواعد التي تضمن المحافظة على البيانات وتوزيعها واستخدامها في المنظمة.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: الأداء الإداري.

سنتطرق في هذا المطلب إلى إعطاء مفهوم للأداء الإداري ووظائف العمل الإداري وأهم مستوياته وتقييم الأداء الإداري.

### أولاً: مفهوم الأداء الإداري.

قبل إعطاء مفهوم عام للأداء الإداري سنتطرق إلى تعريف كل من الأداء والإدارة.

<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، ط1، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005، ص 76-78.

<sup>2</sup> سليم الحسنية، مرجع سبق ذكره، ص508.

**1- تعريف الأداء:** الأداء هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات أي إلى عدد محدد من الأنشطة بأهداف معينة.<sup>1</sup>

**2- تعريف الإدارة:** هي عمليات فكرية تنعكس في الواقع العملي للمنظمات بشكل ممارسات في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمادية والمعلوماتية وتؤدي إلى تحويل هذه الموارد إلى سلع أو خدمات تنتج بشكل فاعل وكفؤ محققة الأهداف التي تم صياغتها مسبقاً.<sup>2</sup>

**3- تعريف الأداء الإداري:** هو مقياس لمدى كفاءة النشاط الحيوي الذي تمارسه الإدارة وفعاليتها من استخدام لموارد المنظمة في تحقيق أهداف المنظمة.<sup>3</sup>

**ثانياً: وظائف العمل الإداري والمستويات الإدارية.**

تتشكل العملية الإدارية من أربع وظائف أساسية وهي:

**1- التخطيط:** يعد التخطيط من أهم وظائف الإدارة، فهو الوظيفة التي تستند عليها الأنشطة الأخرى، وهو العملية التي يستخدمها المديرون لتحديد واختيار الأهداف الملائمة ودورات الأحداث، ويحدد مدى حسن التخطيط مدى كفاءة وفعالية المنظمة ومستوى أدائها الإداري.<sup>4</sup>

**2- التنظيم:** يعني التنظيم تخصيص الواجبات والمهام وإسنادها إلى الجماعات والأفراد في المنظمة، كما يعنى بخلق الظروف التي تسمح بوضع الواجبات موضع التنفيذ.<sup>5</sup>

**3- القيادة:** تتجسد القيادة بالتأثير في الأفراد وتحفيزهم لإنجاز عمل يؤدي إلى تحقيق هدف مشترك وعام للمنظمة.<sup>6</sup>

**4- الرقابة:** هي أنشطة تنظيمية منهجية تهدف إلى جعل الأنشطة المنظمة المختلفة والخطط والنتائج منسجمة مع التوقعات والمعايير المستهدفة وفي حال وجود انحرافات توشح الأسباب وتتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.<sup>7</sup>

ويمكن توضيح الوظائف الإدارية في الشكل التالي:

<sup>1</sup> عبد العزيز محمد الحاج، إستراتيجية تنمية الأداء الإداري في الهيئات الرياضية بحث متمحور حول البعد التنظيمي، أطروحة دكتوراه في منهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر 3، 2013م، ص 179.

<sup>2</sup> صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 29.

<sup>3</sup> ليلي الطويل وشذا مصطفى حسين، أثر تطور نظم معلومات المحاسبة الإدارية في الأداء الإداري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 33، العدد 6، سوريا، 2011، ص 190.

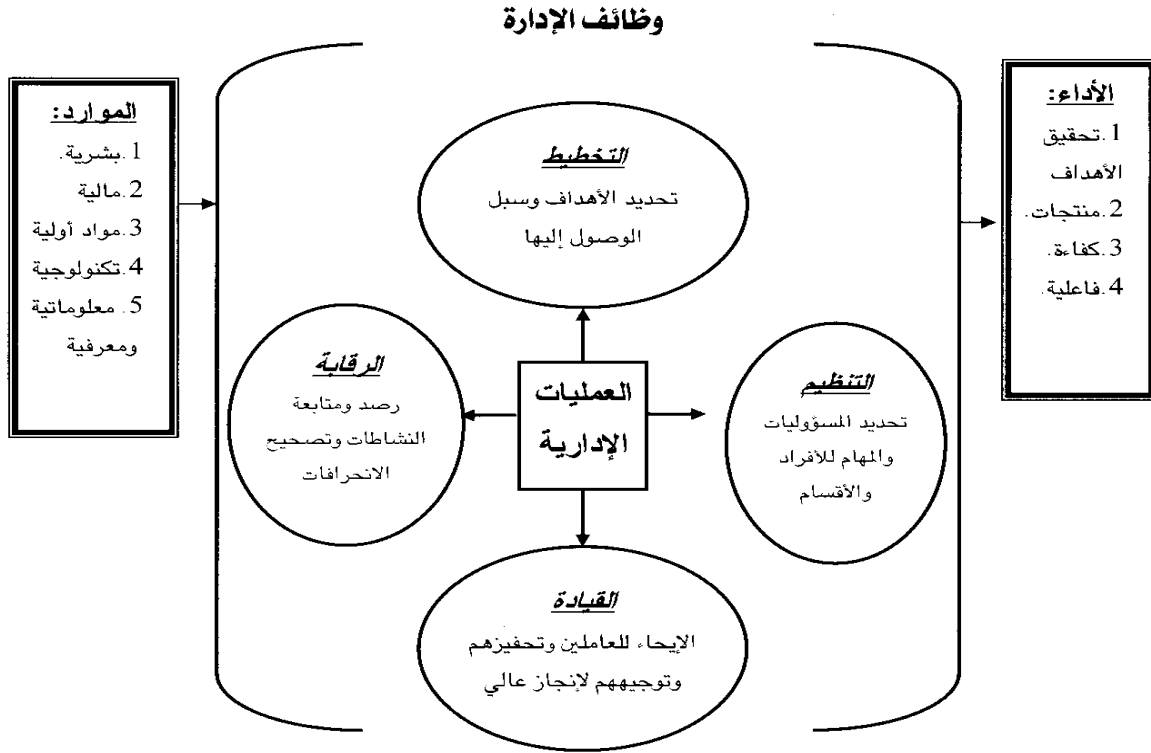
<sup>4</sup> المرجع السابق، ص 190.

<sup>5</sup> هدى بن محمد وعبد النور موساوي، مرجع سبق ذكره، ص 219.

<sup>6</sup> صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

<sup>7</sup> المرجع السابق، ص 228.

الشكل رقم(1): الوظائف الإدارية.



المصدر: صالح مهدي محسن العامري وآخر، مرجع سبق ذكره، ص 30.

2- المستويات الإدارية: يشير الشرمان إلى أن هناك ثلاثة مستويات للإدارة هي<sup>1</sup>:

أ- مستوى الإدارة العليا (المستوى الاستراتيجي): ويهتم هذا المستوى بالتخطيط ورسم استراتيجيات الإدارة التي تنفذ أهداف المنظمة طويلة الأمد.

ب- مستوى الإدارة الوسطى (المستوى التكتيكي): ويهتم هذا المستوى أساساً بخطط وأهداف المنشأة قصيرة المدى التي تتراوح عادة بين سنة وثلاث سنوات، وهو مسؤول عن ترجمة خطط وأهداف المستوى الاستراتيجي طويلة الأمد.

ج- مستوى الإدارة الدنيا: ويهتم أساساً بمتابعة تنفيذ الأعمال للخطط الموضوعية من قبل المستوى التكتيكي وبتحقيق المستوى الخطط قصيرة الأمد.

<sup>1</sup> عبد الرحمن علي المزمومي، درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في مدارس التعليم العام الابتدائي من وجهة نظر المديرين والوكلاء بمحافظة جدة، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1435هـ - 1436هـ، ص 47.

### ثالثاً: تقييم الأداء الإداري.

**1- مفهوم تقييم الأداء:** حسب المفهوم التقليدي تقييم الأداء هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المطلوب تحقيقها، أو الممكن الوصول إليها حتى تكون صورة حية لما حدث ويحدث فعلاً، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط المصنوعة بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء.<sup>1</sup>

**2- معايير قياس الأداء:** تنحصر أهم معايير قياس الأداء في الآتي<sup>2</sup>:

**أ- الجودة:** ترتبط الجودة بجميع النشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، والجودة تحمل معاني كثيرة ومتعددة فهي ذات معنى واقعي ومعنى حسي، فالمعنى الواقعي يعني التزام المنظمات باستخدام مؤشرات حقيقية كمعدل الإنتاج، واستخدام معايير والالتزام بالموصفات والمقاييس المتعارف عليها، أما المعنى الحسي للجودة فإنه يركز على مشاعر وأحاسيس ملقَى الخدمة والمستفيد منها.

**ب- الكمية:** يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي نفس الوقت لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم، لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.

**ج- الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير قابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلاً، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة.

**د- الإجراءات:** هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر بيان توقيعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.

<sup>1</sup> السعيد بريش ونعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 1، 2011-2012، ص 30.

<sup>2</sup> أيمن محمد أحمد أبو كريم، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة، 2013م، ص ص 22-23.

**المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري.**

سنقوم في هذا المبحث بإبراز دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الإداري من الناحية النظرية.

**المطلب الأول: دور نظم المعلومات الإدارية على الوظائف الإدارية.**

يبرز دور نظم المعلومات الإدارية من خلال المعلومات التي يوفرها سواء من البيئة الداخلية أم الخارجية من أجل إنجاز كل وظيفة من الوظائف الإدارية، إلى جانب تحقيق التكامل بين كل وظيفة والوظائف الأخرى ذلك لأنه في حالة حدوث أي خلل في إنجاز أي وظيفة من الوظائف بسبب عدم توفر المعلومات أو نقصها سوف يترتب عليه خلل مركب في إنجاز الوظائف الأخرى.<sup>1</sup>

جاءت نظم المعلومات الإدارية كواحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب.<sup>2</sup>

**المطلب الثاني: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.**

نظم المعلومات توفر للمديرين المعلومات التي يحتاجونها والتي تمكنهم من التعرف على المشكلات وتساعدهم في فهمها، وعليه فإن المدير أو المقرر بإمكانه أن يحدد الحجم والمكان والعوامل المسببة للمشكلة.<sup>3</sup> تؤدي نظم المعلومات إلى سرعة صنع القرار، كنتيجة لإتاحة المعلومات اللازمة وبسرعة المستويات التنظيمية الدنيا وذلك لعدد كبير جدا من العناصر الأساسية في صنع القرار.<sup>4</sup>

**المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية على المستويات الإدارية.**

يمكن تلخيص دور نظم المعلومات الإدارية في المستويات الإدارية كالتالي<sup>5</sup>:

<sup>1</sup> هدى بن محمد وعبد النور موساوي، مرجع سبق ذكره، ص 220.

<sup>2</sup> أيمن محمد أحمد أبو كريم، مرجع سبق ذكره، ص 26.

<sup>3</sup> نوري طه حسين، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001-200، ص 81.

<sup>4</sup> أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2006، ص 135.

<sup>5</sup> هدى بن محمد وعبد النور موساوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 220-221.

## الفصل الأول: الجانب النظري

أ) **المعلومات الاستراتيجية:** هي التي تغطي فترة زمنية طويلة نسبياً وتتعلق بدرجة أساسية بصياغة مرامي وأهداف المنظمة، والخطط طويلة الأجل للوصول إلى هذه الأهداف، والأمثلة على هذه المعلومات هي تحديد مواقع المشاريع، مصادر رأس المال، أنواع المنتجات، الآلات والمعدات،...إلخ.

ب) **المعلومات التكتيكية:** هي التي تغطي الفترة الزمنية المتوسطة الأمد وتتعلق بتنفيذ الإدارة الوسطى للاستراتيجيات الموضوعة من قبل الإدارة العليا أي أنها تتركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ إستراتيجية معينة.

ج) **المعلومات التشغيلية:** هي التي تتعلق بعمليات المنظمة اليومية حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة وبصفة مستمرة ومتكررة عن جميع أوجه النشاط في المنظمة.

يظهر لنا أن لنظم المعلومات الإدارية دور مهم في تحسين الأداء الإداري من خلال اسهامه في توفير المعلومات اللازمة للوظائف الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية والمستويات الإدارية.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

سنقوم في هذا المبحث بعرض أهم الدراسات السابقة والتي سنقوم بتقسيمها إلى ثلاثة مطالب، حيث سنتطرق في المطلب الأول للدراسات التي تضمنت نظم المعلومات الإدارية، وفي المطلب الثاني الدراسات المتعلقة بالأداء الإداري، وفي المطلب الثالث الدراسات التي تضمنت العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري.

#### المطلب الأول: الدراسات التي تضمنت الأداء الإداري.

1- نوري طه حسين، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية ( حالة مجمع الرياض تيارت - وحدة الجلفة-)، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2000م-2001م.

تمثلت إشكالية الدراسة فيما يلي: في ظل التغيرات البيئية والتطورات التكنولوجية، كيف يمكن للمنظمة أن تحافظ أو تفعل من أداء نظم معلوماتها؟

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز وتوضيح العناصر الأساسية التي تسمح بتطوير وحماية نظم المعلومات الإدارية، حتى تحافظ على أدائها وتحافظ على استجابتها الدائمة لاحتياجات متخذي القرار وتكيفها مع التغير البيئي والتطور التكنولوجي، حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في معالجة الجانب النظري لنظم المعلومات الإدارية ولتصنيفاتها ولمساهماتها الفعالة في عملية اتخاذ القرار، إضافة إلى ذكر كيفية تطويرها، أما في الجانب التطبيقي اعتمد الباحث على المنهج الوصفي من خلال استعراض حالة إحدى المؤسسات ومحاولة إسقاط الدراسة النظرية على وقعها.

وتمثلت أهم المحاور التي تطرق إليها في قسمين، القسم النظري والذي تطرق فيه إلى المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، وتصنيفها، وعلاقتها بالقرار، وكذا مشكلة تطويرها وحمايتها، أما القسم العملي فقام فيه إسقاط ما جاء في القسم النظري من معلومات ومعارف على أرض الواقع، فقام بدراسة حالة إحدى المؤسسات الجزائرية. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة كما يلي:

- أن مصطلح نظم المعلومات مصطلح عام يستخدم في مجالات عديدة أما مصطلح نظم المعلومات الإدارية هو المصطلح الأكثر دقة وملائمة لميدان الأعمال وتسيير المؤسسة؛
- أن في المؤسسة عدة أنظمة إدارية للمعلومات ويمكن تصنيفها لصنفين هما: نظم معلومات وظيفية خاصة بوظائف المؤسسة وهناك نظم معلومات تنظيمية خاصة بالمستويات الإدارية؛
- أن نظم المعلومات الإدارية تركز على قاعدة صلبة من المعطيات والمعلومات، وترتكز أيضا على التنظيم الجيد لمختلف هياكل المؤسسة؛
- غياب كل المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وعملية تطويرها داخل المؤسسة، حيث لا يوجد على أرض الواقع إلا بعض البرامج لمعالجة البيانات الخاصة بأنشطة بعض الدوائر والمصالح؛



## الفصل الأول: الجانب النظري

- هناك بعض الإمكانيات التي من شأنها أن تساهم في تحسين حالة نظم معلومات المؤسسة، وذلك بوجود مشروع لشبكة المعلوماتية لم تعط له إشارة الانطلاق بعد؛

هذه الدراسة اهتمت بنظم المعلومات الإدارية من حيث مفهومها العام لوظائف المؤسسة، أما دراستنا فاهتمت بنظم المعلومات الإدارية من حيث المفهوم الخاص بالوظيفة الإدارية، مما جعل بعض الاختلاف في الدراستين: حيث ذكرت هذه الدراسة النظم المساعدة لنظم المعلومات الإدارية، حيث تمثل في دراستنا مكونات نظم المعلومات الإدارية.

2- أيمن أحمد إبراهيم العمري، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: ما أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية والتعرف على مستوى أداء العاملين فيها، واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، والاستنباط كأداة لجمع البيانات.

تمثلت أهم محاور هذه الدراسة في ستة فصول تضمن الفصل الأول مقدمة البحث والفصل الثاني يشمل الإطار النظري للدراسة حيث تطرق إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والأداء الوظيفي، أما الفصل الثالث فاحتوى على الاتصالات في فلسطين والفصل الرابع تضمن الدراسات السابقة والفصل الخامس الإطار العلمي واختبار الفرضيات والفصل السادس النتائج والتوصيات. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؛

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية؛

هذه الدراسة اهتمت بنظم المعلومات الإدارية إلا أنها لم تتطرق إلى أهم خصائصها وهذا هو الفرق الجوهرى بينه وبين دراستنا.

3- رمضان غريبة، نظم المعلومات الإدارية ودورها في نجاح إدارة المشروعات، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة بنها، العدد الثاني، 2014.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: ما هو تأثير أبعاد نظم المعلومات الإدارية على إدارة المشروعات ببيئة المساحة الجيولوجية بجدة؟

## الفصل الأول: الجانب النظري

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على متطلبات نظام المعلومات الإداري بهيئة المساحة الجيولوجية، والتعرف على أثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية على نجاح إدارة المشروعات بالهيئة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وتمثلت أهم محاور هذه الدراسة في محورين حيث تطرق إلى تعريف بسيط لكل من نظم المعلومات الإدارية وإدارة المشروعات وعرض لبعض الدراسات السابقة، ثم تطرق إلى الدراسة التطبيقية وتحليل أهم النتائج. وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة في:

- يوجد فروق معنوية بين آراء العاملين من حيث المستوى الإداري حول متطلبات نظم المعلومات الإدارية بهيئة المساحة الجيولوجية بجدة.

- وجود تأثير معنوي للمتطلبات نظم المعلومات الإدارية على نجاح إدارة المشروعات بالهيئة.

- تلعب نظم المعلومات الإدارية بأبعادها الأربعة دورا كبيرا ومؤثرا في نجاح إدارة المشروعات في هيئة المساحة الجيولوجية بجدة؛

اهتمت هذه الدراسة بالجانب التطبيقي ولم تركز على الجانب النظري حيث قدمت تعريف لنظم المعلومات ولم تتطرق إلى بقية المفاهيم الخاصة بها وهذا ما استدركناه في دراستنا.

**المطلب الثاني: الدراسات التي درست الأداء الإداري.**

**1- مروان وليد سليمان المصري، تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في أصول التربية/الإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2008.**

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: كيف يمكن تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المحاضرين، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

تمثلت أهم محاور هذه الدراسة في الفصل الأول الإطار العام للدراسة، وفي الفصل الثاني الدراسات السابقة، وفي الفصل الثالث الإطار النظري، وفي الفصل الرابع الطريقة والإجراءات وفي الفصل الخامس نتائج الدراسة. وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة في:

- أن مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة كان عاليا؛

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الجامعة في تقديرات أفراد عينة المحاضرين حول مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية.

## الفصل الأول: الجانب النظري

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الكلية والرتبة الأكاديمية حول مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية.

اهتمت هذه الدراسة بإدارة الجودة الشاملة ورؤساء الأقسام ولم تتطرق للأداء الإداري إلا في تعريف مصطلحات الدراسة ولم تعطي مفهوما واضحا له.

2- إيهاب محسن حمود الحبشي، أثر الأداء الإداري على تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة في الجمهورية اليمنية، مذكرة ماجستير في ميدان نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص إدارة وتسيير، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر 3، 2013-2014.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: ما مدى تأثير الأداء الإداري على تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة في الجمهورية اليمنية؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الإداري ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة بالجمهورية اليمنية، ومدى تأثير الأداء الإداري على الرضا الوظيفي بمحاورة لدى موظفي الوزارة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وتمثلت أهم محاور هذه الدراسة في جانبين الجانب النظري وتطرق فيه الباحث إلى الإطار المفاهيمي للأداء الإداري والرضا الوظيفي، ثم الإدارة الرياضية في وزارة الشباب والرياضة، وفي الجانب التطبيقي تطرق إلى منهجية الدراسة ثم عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية. وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة في:

- أن وزارة الشباب والرياضة اليمنية تتمتع بأداء إداري في المستوى يمكن لها تحقيق أهدافها.
  - أن الموظفين على مستوى وزارة الشباب والرياضة اليمنية راضين بجوانب عالية عن الجوانب الوظيفية.
  - أن الأداء الإداري يؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين.
- تضمنت هذه الدراسة موضوع الأداء الإداري كمؤثر (مستقل) أما في دراستنا فكان كمتأثر (تابع).

**المطلب الثالث: الدراسات التي درست العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري.**

1- ليلي الطويل وشذا مصطفى حسين، أثر تطور نظم معلومات المحاسبة الإدارية في الأداء الإداري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 33، العدد 6، سوريا، 2011م.

تمثلت إشكالية الدراسة فيما إذا كان هناك علاقة مباشرة بين المعلومات المنتجة من قبل نظم معلومات المحاسبة الإدارية من ناحية المجال والأداء الإداري.

تناقش هذه الدراسة حول اختبار العلاقة المباشرة بين تطور نظم المعلومات المحاسبة الإدارية من ناحية المجال والأداء الإداري، وما إذا كان لخاصية مجال المعلومات أثر في تحسين الأداء الإداري، بالإضافة إلى اختبارها في

## الفصل الأول: الجانب النظري

بيئة العمل السورية، حيث اعتمد الباحثان على منهجية تجريبية تستند إلى المدخل الاستنباطي في صياغة الفروض، واستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

وتمثلت أهم محاور هذه الدراسة في الجانب النظري إلى تعريف نظم معلومات المحاسبة الإدارية ومكوناته وخصائصه، وتعريف الأداء الإداري ووظائفه وعوامل تحسين الأداء، أما في الجانب التطبيقي فتطرق إلى التحليل الإحصائي للاستبانة باستخدام برنامج التحليل الإحصائية SPSS. وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

- توجد علاقة مباشرة بين مجال معلومات المحاسبة الإدارية من ناحية التركيز والقياس الكمي والمجال الزمني وتحسين الأداء؛

اهتمت هذه الدراسة بنظم معلومات المحاسبة الإدارية و علاقتها في تحسين الأداء الإداري، بحيث اهتمت بالعمليات الإدارية المحاسبية، أما دراستنا فاهتمت بالعمليات الإدارية التنظيمية.

2- مرواني رابع، نظم المعلومات الحديثة ودورها في الرفع من أداء الإدارة العمومية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011-2012.

تمثلت إشكالية الدراسة في: هل ساهمت نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في الرفع من مستوى الأداء الإداري للوكالة الولائية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالبلدية؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المداخل الإدارية والأساليب التطبيقية المستخدمة في تقييم الأداء في الإدارة العمومية، وكذلك دراسة مدى تأثير نظم المعلومات الحديثة على الأداء الإداري في إحدى إدارات مؤسسة الضمان الاجتماعي الجزائرية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الجانب النظري وعلى المنهج التحليلي في تحليل النتائج.

وتمثلت أهم محاور هذه الدراسة في أربع فصول حيث تطرق في الفصل الأول إلى الإطار المفاهيمي للإدارة العمومية وفي الفصل الثاني إلى أساسيات نظم المعلومات الحديثة، وفي الفصل الثالث إلى مكانة نظم المعلومات الحديثة في منظمات الإدارات العمومية، أما في الفصل الرابع فقد تطرق إلى الدراسة التطبيقية. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة كما يلي:

- أن نظم المعلومات الحديثة أثرت كثيرا في التنظيم الداخلي لمنظمة الإدارة العمومية؛
- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن من صنع قرارات أكثر نجاح ومرونة أكبر؛
- أن الوكالة الولائية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالبلدية تعتمد على نظم معلومات حديثة تنتج معلومات تتوفر فيها بمستويات مقبولة؛

تضمنت هذه الدراسة نظم المعلومات من عدة جوانب بما في ذلك الإدارية أما دراستنا فاهتمت بالجانب الإداري فقط، وكانت هذه الدراسة في مؤسسة عمومية أما دراستنا فكانت في مؤسسة اقتصادية.

3- هدى بن محمد وعبد النور موساوي، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 37، الجزائر، جوان 2012.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $p \leq 0.05$  لاستخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري لشركات التأمين في الجزائر؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر، والأثر الذي يمكن أن يحدثه استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري، واعتمد الباحثان في الجانب النظري على المنهج الوصفي، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي.

وتمثلت أهم محاور هذه الدراسة في قسمين: الإطار النظري حيث تطرق لمفاهيم نظم المعلومات، وتعريف الأداء والإدارة والوظائف الإدارية، وإلى دور نظم المعلومات في الأداء الإداري في المؤسسة الاقتصادية، أما في الإطار التطبيقي فتطرق إلى الدراسة الميدانية.

وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة في:

- واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر يعد حسنا إلا أنه يحتاج إلى تطوير أكثر واهتمام أكبر؛
- استخدام نظم المعلومات يؤثر وبشكل إيجابي وبدلالة معنوية  $p \leq 0.05$  على الأداء الإداري؛
- تقنيات المعلومات لها تأثير فعال على تطوير إجراءات العمل الإداري؛

كانت هذه الدراسة مختصرة ولم تتطرق إلى بعض الجوانب النظرية التي تطرقنا إليها في بحثنا وهي تقييم الأداء ومعايير قياس الأداء.

4- أيمن محمد أحمد أبو كريم، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2013م.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: ما علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري للمنظمات غير الحكومية بقطاع غزة؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري في المنظمات غير

الحكومية بقطاع غزة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتمثلت أهم محاور هذه الدراسة في الفصل الأول الإطار العام للدراسة والفصل الثاني الإطار النظري والفصل الثالث الدراسات السابقة والفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات أما الفصل الخامس فتمثل في النتائج والتوصيات.

وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة في ما يلي:

- أن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي تعمل على تحسين الأداء الإداري ثم يليها المستخدمين ثم يليها البرمجيات، بينما الأقل تأثيرا هم الاختصاصيون الفنيون وقواعد البيانات؛
- أن نظام العمل في المنظمات غير الحكومية لا يتيح فرصة كبيرة للترقية؛
- وجود علاقة طردية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري؛

## الفصل الأول: الجانب النظري

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الإداري تبعا لكل من متغير سنوات الخدمة والمؤهل العلمي؛

من خلال مراجعتنا لهذه الدراسة ظهر هناك اختلاف في الأداء الإداري حيث لم تعط الدراسة مفهوم عام الأداء الإداري وهذا ما تداركناه في دراستنا كما أن هذه الدراسة لم تكن في الجزائر.

5- بدر الدين أحمد عبد الرحمن وآخرون، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري بولاية غرب دارفور، مجلة العلوم التطبيقية والآداب، عدد2، 2015م.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة فيما يلي: ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري الحكومي في ولاية غرب دارفور؟

تهدف هذه الدراسة إلى بيان دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري عبر عناصر نظم المعلومات الإدارية وذلك بالتطبيق على حكومة ولاية غرب دارفور من خلال دراسة العلاقة بين عناصر نظم المعلومات الإدارية وعناصر الأداء الإداري، واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، واستعملوا الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وتمثلت أهم محاور هذه الدراسة على الجانب النظري والذي تطرق إلى تعريف نظم المعلومات الإدارية وخصائصها وفوائدها، والجانب التطبيقي الذي تطرق إلى واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في ولاية غرب دارفور من خلال تحليل ومناقشة معطيات الاستبانة. وكانت أهم نتائج الدراسة كالاتي:

- عدد الأجهزة لا يتناسب مع عدد الموظفين في دوائر مؤسسات الولاية؛
  - لا توجد وسائل تخزين افتراضي؛
  - لا تتناسب خصائص الشبكة الموجودة مع احتياجات العمل؛
  - لا توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات؛
  - لا يتوفر للمستخدم جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي يحتاجها في أداء عمله؛
  - البرمجيات المستخدمة لا تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها المؤسسة؛
- اهتمت هذه الدراسة على الجانب التطبيقي، حيث لم تتطرق إلى الأداء الإداري ومكونات نظم المعلومات الإدارية في الجانب النظري، في حين دراستنا تناولت المتغيرين في الجانبين.

### خلاصة الفصل الأول

يمكن القول أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام يعمل على جمع وتحليل ونقل المعلومات على المستوى الإداري، وله مكونات متناسقة في ما بينها، ومن خلال خصائصه وأهميته يظهر دوره الفعال في السرعة والدقة في جمع ومعالجة وتخزين وبحث المعلومات على المستوى الإداري، أما الأداء الإداري فهو قياس لمدى كفاءة النشاط الإداري في تحقيق أهداف المؤسسة، وهو يخضع للجودة والوقت والإجراءات، ويظهر دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري من خلال حاجة الوظائف الإدارية للمعلومات الدقيقة والسريعة، وكذلك لما تقدمه المعلومات لمتخذ القرار من تفاصيل مهمة، ولما تقدمه هذه النظم من سهولة التواصل بين المستويات الإدارية.

# الفصل الثاني

## الجانب التطبيقي



تعرفنا في الفصل السابق على نظم المعلومات الإدارية وأهميتها وخصائصها وأهم مكوناتها ودورها في تحسين الأداء الإداري من الناحية النظرية، وسنحاول في هذا الفصل التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري من خلال الدراسة تطبيقية، وذلك بدراسة آراء الإداريين في مؤسسة باتيميتال.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قمنا بتصميم استبيان يتضمن ثلاث محاور متعلقة بالدراسة، حيث تضمن المحور الأول نظم المعلومات الإدارية، والمحور الثاني تضمن الأداء الإداري في حين تضمن المحور الثالث دور نظم المعلومات في تحسين الأداء الإداري، ثم تم توزيعه على الإداريين لأخذ آرائهم.

وبعد جمع المعلومات المطلوبة أجرينا تحليل لنتائج الاستبيان والتعليق عليها والتأكد من صدق الاستبيان، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss22.

وقسمنا هذا الفصل إلى قسمين:

❖ **المبحث الأول:** الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

❖ **المبحث الثاني:** عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

سنتطرق في هذا المبحث إلى مجتمع وعينة الدراسة وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها وطريقة جمعها وتلخيص المعطيات المجمعة والأدوات المستخدمة في الجمع والأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات.

#### المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة.

سنتطرق في هذا المطلب إلى التعريف بمجتمع وعينة الدراسة وتحديد المتغيرات وأهم المعطيات المجمعة.

#### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.

سنوضح كل من مجتمع وعينة الدراسة كالآتي:

1- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع العمال في مؤسسة باتيميتال وحدة التركيب بعين الدفلى، البالغ عددهم 332 عامل.

2- **عينة الدراسة:** تمثلت عينة الدراسة في العمال الإداريين في مؤسسة باتيميتال الذين يبلغ عددهم 77 عامل وذلك لتوافق موضوع الدراسة مع هذه العينة.

#### ثانياً: تحديد المتغيرات وقياسها وطريقة جمعها.

تمثلت متغيرات الدراسة في:

1- **المتغيرات:** تمثلت متغيرات الدراسة في نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري.

أ- **نظم المعلومات الإدارية:** هو المتغير المستقل في هذه الدراسة الذي يؤثر ولا يتأثر.

ب- **الأداء الإداري:** هو المتغير التابع الذي يتأثر بنظم المعلومات الإدارية ولا يؤثر عليها في هذه الدراسة.

2- **قياسها:** تم قياس البيانات الشخصية بالأسئلة الاختيارية، حيث كان في الجنس قياس خطي، وأما المؤهل العلمي وسنوات العمل فكانت ترتيبية.

أما المحاور الخاصة بالدراسة فتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة والذي تتمثل عباراته في: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة، حيث تم إعطاء الأوزان التالية: 1، 2، 3، 4، 5، على التوالي لمقياس الدراسة، وقد تم اعتماد المعيار الإحصائي التالي: من 1 إلى 1.80 غير موافق بشدة، من 1.81 إلى 2.60 غير موافق، من 2.61 إلى 3.40 محايد، من 3.41 إلى 4.20 موافق، ومن 4.21 إلى 5 موافق بشدة لتفسير تقديرات أراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات المقياس وعلى كل محور.

#### ثالثاً: المعطيات المجمعة.

تم توزيع الاستبانة على 40 عامل إداري وتم استرجاع 28 استبانة من مجموع 40، أي ما نسبته 70% من عينة الدراسة، و36.36% من مجتمع الدراسة وهي قابلة للتحليل الإحصائي.

الجدول رقم(1): الإحصائيات الخاصة بالمعطيات المجمعة

عدد الاستثمارات الموزعة	40	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	28	70%
عدد الاستثمارات المفقودة	12	30%

المصدر: من إعداد الطالب

### المطلب الثاني: الأدوات والبرامج المستخدمة.

يتضمن هذا المطلب الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي، والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات.

#### أولاً: أدوات جمع البيانات.

لقد قام الباحث بتصميم استبانة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال وحدة التركيب بعين الدفلى، وسنوضح أجزاء الاستبانة في ما يلي:

**الجزء الأول:** يحوي مجموعة فقرات تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد الدراسة واشتملت على: الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات العمل.

**الجزء الثاني:** يحوي مجموعة فقرات تتعلق باستجابات العاملين حول أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري، ويتكون هذا الجزء من ثلاث محاور، المحور الأول يخص المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإدارية حيث تضمن 10 فقرات، والمحور الثاني يخص المتغير التابع المتمثل في الأداء الإداري حيث تضمن 10 فقرات، والمحور الثالث يخص العلاقة بين المتغيرين حيث تمثل في دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري وتضمن 10 فقرات أيضاً.

ولقد تم الاعتماد في الاسبيان الشكل المغلق الذي يحدد الإجابات المحتملة لكل سؤال **صدق أداة المقياس:** تم عرض الاستبيان على 5 محكمين من أعضاء هيئة التدريس ممن يشهد لهم بالكفاءة والدراية في مجال البحث العلمي والإشراف على الدراسات وتحكيم الاستبيانات وذلك للتحقق من صدقه والتأكد من مدى توافق الفقرات مع محاور الدراسة، ومدى مناسبتها لعينة الدراسة.

**ثبات الأداة:** تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق استخدام معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي وقد بلغ هذا المعامل بالنسبة للأداة 0.933 وهو أكبر من الحد المقبول لمعامل الثبات 60% وبالتالي فهو مقبول لأغراض الدراسة.

#### ثانياً: الأدوات الإحصائية المستخدمة.

تم الاعتماد في هذا البحث على الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي لقياس مدى مركزية الإجابات.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

- الانحراف المعياري لقياس مدى اتفاق وعدم تشتت الإجابات.
- معامل الثبات ألفا كرونباخ لمعرفة صدق الاستبيان.
- معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري.
- اختبار أنوفا لتحليل التباين بين متوسطات إجابات العينة حسب المستوى التعليمي والخبرة.

### ثالثا: البرامج المستخدمة.

تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائية spss22 في تحليل البيانات لحساب كل من النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية، كما تم الاعتماد على برنامج excel في نسخ الجداول، والرسوم البيانية لتوافقه مع برنامج word في سهولة نسخ النتائج وتوافقه مع برنامج spss22.

### المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية.

سنتطرق في هذا البحث إلى عرض نتائج الدراسة والتعليق عليها وتحليل وتفسير النتائج.

#### المطلب الأول: عرض النتائج والتعليق عليها.

سنقوم بعرض نتائج البيانات الشخصية ثم نتائج محاور الدراسة.

#### أولاً: البيانات الشخصية.

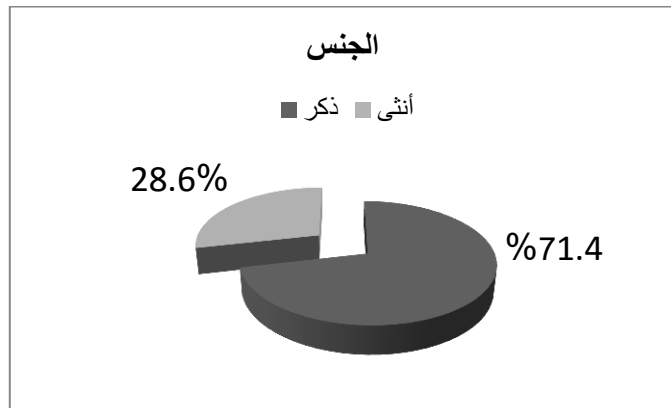
تتضمن البيانات الشخصية كل من الجنس والمؤهل العلمي وسنوات العمل.

**1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:** تتكون عينة الدراسة من 28 فرد منهم 20 ذكر و 8 إناث حيث يوضح الشكل أدناه، والمتمثل في توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، أن نسبة الذكور كانت مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث حيث بلغت 71.4% في حين قدرت نسبة الإناث بـ 28.6%.

الجدول رقم(2): توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
71.4%	20	ذكر
28.6%	8	أنثى
100%	28	المجموع

الشكل رقم(2): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

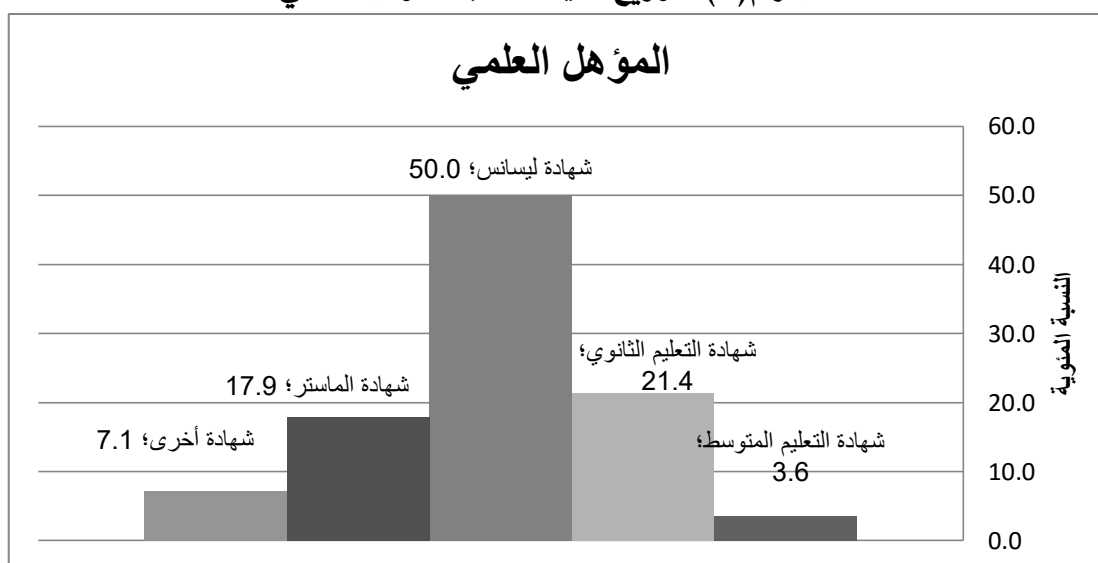
2- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي: نلاحظ من خلال الجدول بأن أغلبية أفراد العينة لديهم شهادة الليسانس حيث بلغ عددهم 14 فرد من أصل 28 أي ما نسبته 50% وهي أكبر نسبة للعينة أي ما يعادل نصف عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الأفراد الذين لديهم شهادة التعليم الثانوي 6 أفراد من أصل 28 أي ما نسبته 21.4% وهي في الدرجة الثانية بعد شهادة الليسانس، أما الذين لديهم شهادة الماستر فبلغ عددهم 5 أفراد أي ما نسبته 17.9% في الدرجة الثالثة، أما الذين لديهم شهادة التعليم المتوسط فبلغ عددهم فرد واحد من أصل 28 أي ما نسبته 3.6%، في حين الذين ذكروا شهادة أخرى كانت نسبتهم 7.1% مكونة من فردين، فرد حاصل على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية أي ما نسبته 3.6%، وفرد حاصل على شهادة التحكم المهني كذلك بنسبة 3.6%، كما نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة لديهم شهادات جامعية بنسبة 71.5% من عينة الدراسة.

الجدول رقم(3): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
3.6%	1	شهادة التعليم المتوسط
21.4%	6	شهادة التعليم الثانوي
50.0%	14	شهادة ليسانس
17.9%	5	شهادة الماستر
7.1%	2	شهادة أخرى
100%	28	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

الشكل رقم(3): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

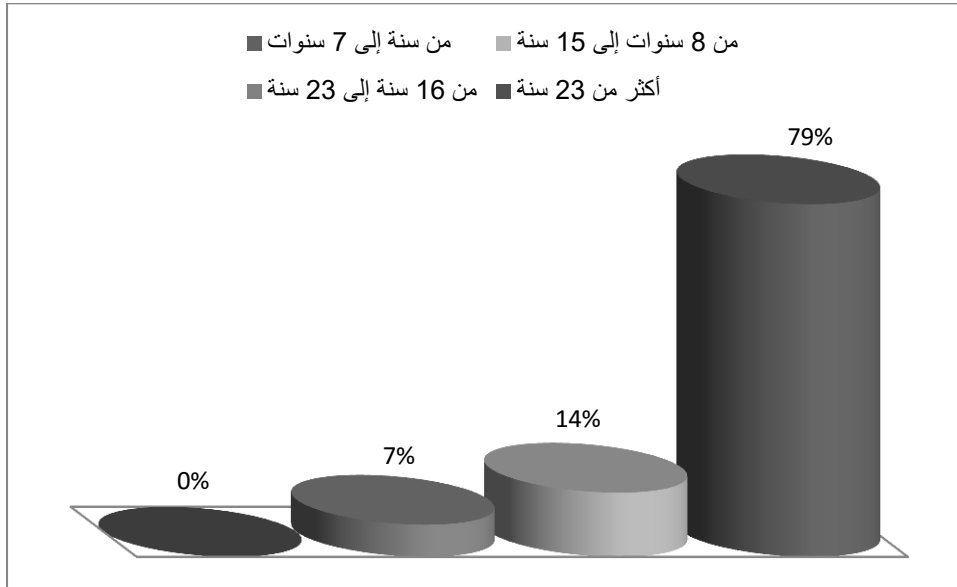
3- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل: نلاحظ أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح سنوات عملهم من سنة إلى 7 سنوات هم 22 فرد من أصل 28 أي ما نسبته 79%، بينما عدد أفراد العينة الذين تتراوح سنوات عملهم من 8 إلى 15 سنة فبلغ عددهم 4 أفراد من أصل 28 أي ما نسبته 14%، في حين بلغ عدد أفراد العينة الذين تتراوح سنوات عملهم من 16 إلى 23 سنة بلغ عددهم فردين من أصل 28 ما يعادل 7%، أما الذين تفوق سنوات عملهم 23 سنة فلا يوجد أفراد.

الجدول رقم(4): توزيع العينة حسب سنوات العمل

سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
من سنة إلى 7 سنوات	22	79%
من 8 سنوات إلى 15 سنة	4	14%
من 16 سنة إلى 23 سنة	2	7%
أكثر من 23 سنة	0	0%
المجموع	28	100%

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

الشكل رقم(4): توزيع العينة حسب سنوات العمل



المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

ثانياً: محاور الدراسة.

سنحاول عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل محور من المحاور الدراسة، ثم استنتاج اتجاه العينة لكل سؤال من أسئلة الدراسة وهذا بالاعتماد على سلم ليكرت.

المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية.

سنتطرق في هذا المحور إلى عرض إجابات عينة الدراسة حول كل عبارة والتعليق عليها.

العبارة الأولى: الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم معلومات الإدارة تتناسب مع طبيعة العمل الإداري.

الجدول رقم(5): إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.786	4.11	1	0	1	19	7	التكرار
			%3.6	%0	%3.6	%67.9	%25	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى المتمثلة في الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم معلومات الإدارة تتناسب مع طبيعة العمل الإداري بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بـ"موافق" وبـ"موافق بشدة" بنسبة 67.9% و 25% على التوالي، في حين كانت الإجابة بمحايد وغير موافق وغير موافق بشدة ضعيفة جداً حيث بلغت نسبتها 3.6% و 0% و 3.6%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.11 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" وهذا ما يدل على أن الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم معلومات الإدارة تتناسب مع طبيعة العمل الإداري، أما الانحراف المعياري 0.786 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الثانية: تتوفر لدى إدارة المؤسسة شبكة اتصال تعمل على نقل المعلومات بين مختلف الأجهزة داخل المؤسسة.

الجدول رقم(6): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثانية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.993	3.70	1	4	0	19	3	التكرار
			%3.6	%14.3	%0	%67.9	%10.7	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الثانية المتمثلة في تتوفر لدى إدارة المؤسسة شبكة اتصال تعمل على نقل المعلومات بين مختلف الأجهزة داخل المؤسسة بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بـ"موافق" بنسبة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

67.9%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وبغير موافق كانت نسبتها 14.3%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة 14%، أما الإجابة بمحايد فلم تسجل أي إجابة كما كان ترك إجابة فارغة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.70 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، إذا فإدارة المؤسسة تتوفر على شبكة لنقل المعلومات بين مختلف الأجهزة داخل المؤسسة، أما الانحراف المعياري 0.993 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات. العبارة الثالثة: تتميز شبكات الاتصال المستخدمة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة اللازمة في توفير المعلومات.

الجدول رقم(7): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثالثة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	
موافق	1.071	3.46	3	15	3	6	1	3
			%10.7	%53.6	%10.7	%21.4	%3.6	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الثالثة المتمثلة في تتميز شبكات الاتصال المستخدمة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة اللازمة في توفير المعلومات بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 53.6%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 10.7%، وبغير موافق كانت نسبتها 21.4%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة 14%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.46 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" مما يدل على أن شبكات الاتصال المستخدمة تتميز بالكفاءة والسرعة والحدثة الكافية في توفير المعلومات، أما الانحراف المعياري 1.071 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الرابعة: تتوفر المؤسسة على برامج خاصة بها في معالجة المعلومات.

الجدول رقم(8): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الرابعة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	
موافق	0.808	4.04	7	16	2	2	0	7
			%25	%57.1	%7.1	%7.1	%0	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الرابعة المتمثلة في تتوفر المؤسسة على برامج خاصة بها في معالجة المعلومات حيث نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق وبموافق بشدة بنسبة 57.1% و 25% على التوالي، في حين كانت الإجابة بمحايد وغير موافق وغير موافق بشدة ضعيفة حيث بلغت نسبتها 7.1% و 7.1% و 0%، في حين كانت إجابة واحدة فارغة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.04 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" وهذا ما يدل على أن المؤسسة لديها برامج خاصة بها في معالجة المعلومات، أما الانحراف المعياري 0.808 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات. العبارة الخامسة: توفر إدارة المؤسسة برامج حماية كافية لنظام المعلومات.

الجدول رقم(9): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الخامسة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.956	3.89	0	4	2	15	7	
			%0	%14.3	%7.1	%53.6	%25	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الخامسة المتمثلة في توفر إدارة المؤسسة برامج حماية كافية لنظام المعلومات بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق وبموافق بشدة بنسبة 53.6% و 25% على التوالي، في حين كانت الإجابة بمحايد وغير موافق وغير موافق بشدة ضعيفة حيث بلغت نسبتها 7.1% و 14.3% و 0%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.89 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" وهذا ما يدل على أن إدارة المؤسسة توفر برامج حماية كافية لنظام المعلومات، أما الانحراف المعياري 0.956 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات. العبارة السادسة: يتم اختيار البيانات اللازمة وتحديدها حسب احتياجات الإدارة.

الجدول رقم(10): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السادسة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.637	4.04	0	0	5	17	6	
			%0	%0	%17.9	%60.7	%21.4	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة السادسة المتمثلة في يتم اختيار البيانات اللازمة وتحديدها حسب احتياجات الإدارة بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق وبموافق بشدة بنسبة 60.7% و 21.4% على التوالي، في حين كانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، أما غير موافق وغير موافق بشدة فكانت منعدمة تماما، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.04 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة، ومنه فالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" وهذا ما يدل على أن اختيار البيانات اللازمة وتحديدها يتم حسب احتياجات المؤسسة، أما الانحراف المعياري 0.637 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة السابعة: تعمل إدارة المؤسسة على تحديث قاعدة البيانات باستمرار.

الجدول رقم(11): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السابعة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.808	3.96	0	1	6	13	7	
			%0	%3.6	%21.4	%46.4	%25	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة السابعة المتمثلة في تعمل إدارة المؤسسة على تحديث قاعدة البيانات باستمرار بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق وبموافق بشدة بنسبة 46.4% و 25% على التوالي، في حين كانت الإجابة بمحايد بنسبة 21.4%، أما غير موافق فانت نسبتها 3.6%، في حين أن غير موافق بشدة فكانت منعدمة تماما كما كانت حالة عدم الإجابة واحدة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.96 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة، ومنه فالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" وهذا ما يدل على أن إدارة المؤسسة تعمل على تحديث قاعدة البيانات باستمرار، أما الانحراف المعياري 0.808 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الثامنة: يتمتع العاملون في نظم المعلومات الإدارية بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة في مواقع عملهم.

الجدول رقم(12): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثامنة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.833	3.79	0	2	7	14	5	
			%0	%7.1	%25	%50	%17.9	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الثامنة المتمثلة في يتمتع العاملون في نظم المعلومات الإدارية بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة في مواقع عملهم حيث نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 50%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 17.9%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 25%، وبغير موافق كانت نسبتها 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.79 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالاتجاه العام لرأي للعينة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" مما يدل على أن العاملون في نظم المعلومات الإدارية يتمتعون بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة في مواقع عملهم، أما الانحراف المعياري 0.833 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة التاسعة: يوجد في المؤسسة عاملون متخصصون في صيانة وتحليل وبرمجة وتشغيل الأجهزة والبرامج الخاصة بالمعلومات.

الجدول رقم(13): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة التاسعة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.976	3.71	1	2	6	14	5	
			%3.6	%7.1	%21.4	%50	%17.9	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة التاسعة المتمثلة في يوجد في المؤسسة عاملون متخصصون في صيانة وتحليل وبرمجة وتشغيل الأجهزة والبرامج الخاصة بالمعلومات بحيث نلاحظ أن أغلبية الأفراد أجابوا بموافق بنسبة 50%، وكانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 17.9%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 21.4%، وبغير موافق كانت نسبتها 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 3.6%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.71 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق" مما يدل على وجود في المؤسسة عاملين متخصصون في صيانة وتحليل وبرمجة وتشغيل الأجهزة والبرامج الخاصة بالمعلومات، أما الانحراف المعياري 0.976 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة العاشرة: يخضع العاملون في المؤسسة لدورات تدريبية في مجال نظم المعلومات لرفع مستوى أدائهم.

الجدول رقم(14): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة العاشرة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
محايد	1.124	3.32	2	6	3	15	2	
			%7.1	%21.4	%10.7	%53.6	%7.1	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة العاشرة المتمثلة في يخضع العاملون في المؤسسة لدورات تدريبية في مجال نظم المعلومات لرفع مستوى أدائهم، بحيث أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 53.6%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 10.7%، وبغير موافق كانت نسبتها 21.4%، وبغير موافق بشدة بنسبة 7.1%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.32 وهو ما يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكرت وهي محايد، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الثالثة "محايد"، مما يدل على خضوع بعض العاملين في المؤسسة لدورات تدريبية في مجال نظم المعلومات لرفع مستوى أدائهم، أما الانحراف المعياري 1.124 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

### نتائج المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية.

الجدول رقم(15): إجابات عينة الدراسة حسب المحور الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار	النسبة المئوية
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
محايد	0.622	3.80	6	27	35	157	52		
			%2.27	%9.75	%12.53	%56.68	%18.77		

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 56.68%، وكانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 18.77%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 12.53%، وبغير موافق كانت نسبتها 9.75%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 2.27%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.80 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن إدارة المؤسسة تولي أهمية كبيرة لنظم المعلومات الإدارية حيث لاحظنا توفر جميع المكونات الخاصة بنظم المعلومات، أما الانحراف المعياري 0.622 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

### المحور الثاني: الأداء الإداري.

سنتطرق في هذا المحور إلى عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة حول كل عبارة، ثم استنتاج اتجاه العينة.

العبارة الأولى: طبيعة العمل في المؤسسة تتوافق مع الأهداف المخطط لها.

الجدول رقم(16): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الأولى للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار	النسبة المئوية
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
موافق	0.772	3.82	1	0	5	19	3		
			%3.6	%0	%17.9	%67.9	%10.7		

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى المتمثلة في طبيعة العمل في المؤسسة تتوافق مع الأهداف المخطط لها، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 67.9%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، وبغير موافق كانت نسبتها 0%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 3.6%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.82 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن طبيعة العمل في المؤسسة تتوافق مع الأهداف المخطط لها، أما الانحراف المعياري 0.772 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الثانية: توجد سهولة في التواصل بين الأقسام الإدارية.

الجدول رقم(17): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثانية للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.962	3.50	1	4	5	16	2	
			%3.6	%14.3	%17.9	%57.1	%7.1	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الثانية المتمثلة في توجد سهولة في التواصل بين الأقسام الإدارية، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 57.1%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، وبغير موافق كانت نسبتها 14.3%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 3.6%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.50 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أنه يوجد سهولة في التواصل بين الأقسام الإدارية، أما الانحراف المعياري 0.962 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الثالثة: توجد سهولة في متابعة وتقييم النشاطات الإدارية.

الجدول رقم(18): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثالثة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.974	3.44	1	4	6	14	2	
			%3.6	%14.3	%21.4	%50	%7.1	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الثالثة المتمثلة في توجد سهولة في متابعة وتقييم النشاطات الإدارية، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 50%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 21.4%، وبغير موافق كانت نسبتها 14.3%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 3.6%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.44 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أنه توجد سهولة في متابعة وتقييم النشاطات الإدارية، أما الانحراف المعياري 0.974 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الرابعة: تتناسب المهام الإدارية مع قدرات العاملين القائمين عليها.

الجدول رقم(19): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الرابعة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.844	3.59	1	1	8	15	2	
			3.6%	3.6%	28.6%	53.6%	7.1%	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الرابعة المتمثلة في تتناسب المهام الإدارية مع قدرات العاملين القائمين عليها، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 53.6%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 28.6%، وبغير موافق كانت نسبتها 3.6%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 3.6%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.59 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن المهام الإدارية تتناسب مع قدرات العاملين القائمين عليها، أما الانحراف المعياري 0.844 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الخامسة: السرعة في تحليل وحل المشاكل داخل الإدارة.

الجدول رقم(20): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الخامسة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.810	3.71	0	3	5	17	3	
			0%	10.7%	17.9%	60.7%	10.7%	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الخامسة المتمثلة في السرعة في تحليل وحل المشاكل داخل الإدارة، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 60%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، وبغير موافق كانت نسبتها 10.7%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.71 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أنه توجد سرعة في تحليل وحل المشاكل داخل الإدارة، أما الانحراف المعياري 0.810 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة السادسة: وجود عمليات الرقابة المستمرة على أداء المهام داخل الإدارة.

الجدول رقم(21): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السادسة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.803	3.86	0	2	5	16	5	
			%0	%7.1	%17.9	%57.1	%7.1	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة السادسة المتمثلة في وجود عمليات الرقابة المستمرة على أداء المهام داخل الإدارة، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 57.1%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، وبغير موافق كانت نسبتها 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.86 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أنه توجد عمليات الرقابة المستمرة على أداء المهام داخل المؤسسة، أما الانحراف المعياري 0.810 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة السابعة: تتوفر في الإدارة البيانات والمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.

الجدول رقم(22): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السابعة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.792	3.63	0	2	9	13	3	
			%0	%7.1	%32.1	%46.4	%10.7	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة السابعة المتمثلة في تتوفر في الإدارة البيانات والمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 46.4%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 32.1%، وبغير موافق كانت نسبتها 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.63 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن المعلومات والبيانات المطلوبة تتوفر في الوقت المناسب في الإدارة، أما الانحراف المعياري 0.792 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة الثامنة: تواصل المدير باستمرار مع العاملين لتوضيح المهام.

الجدول رقم(23): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الثامنة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
التكرار			1	14	9	1	3
النسبة المئوية			3.6%	50%	32.1%	3.6%	10.7%
محايد	1.020	3.32					

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الثامنة المتمثلة في تواصل المدير باستمرار مع العاملين لتوضيح المهام، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 50%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 3.6%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 32.1%، وبغير موافق كانت نسبتها 3.6%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 10.7%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.32 وهو ما يعبر عن الفئة الثالثة من سلم ليكرت وهي محايد، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الثالثة "محايد" ولكنها أقرب للموافقة، مما نرجح على وجود تواصل للمدير باستمرار مع بعض العاملين لتوضيح المهام، أما الانحراف المعياري 1.020 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة التاسعة: وجود مسارات توضيحية لأداء المهام الإدارية.

الجدول رقم(24): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة التاسعة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت				
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
التكرار			2	15	6	5	0
النسبة المئوية			7.1%	53.6%	21.4%	17.9%	0%
موافق	0.882	3.50					

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة التاسعة المتمثلة في وجود مسارات توضيحية لأداء المهام الإدارية، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 53.6%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 21.4%، وبغير موافق كانت نسبتها 17.9%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.50 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على وجود مسارات توضيحية لأداء المهام الإدارية، أما الانحراف المعياري 0.882 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة العاشرة: تعمل الإدارة على توجيه وإرشاد العاملين لأداء مهامهم.

الجدول رقم(25): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة العاشرة للمحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.962	3.50	0	6	5	14	3	
			%0	%21.4	%17.9	%50	%10.7	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة العاشرة المتمثلة في تعمل الإدارة على توجيه وإرشاد العاملين لأداء مهامهم، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 50%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، وبغير موافق كانت نسبتها 21.4%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.50 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن الإدارة تعمل على توجيه وإرشاد العاملين لمهامهم، أما الانحراف المعياري 0.962 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

نتائج المحور الثاني: الأداء الإداري.

الجدول رقم(26): إجابات عينة الدراسة حسب المحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.671	3.58	7	28	63	153	26	
			%2.53	%10.10	%22.74	%55.23	%9.38	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 55.23%، وكانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 9.38%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 22.74%، وبغير موافق كانت نسبتها 10.10%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة بنسبة 2.53%، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.58 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن الأداء الإداري في مؤسسة يتميز بالمستوى المطلوب، أما الانحراف المعياري 0.671 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

المحور الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري.

سنتطرق في هذا المحور إلى عرض وتحليل إجابات الأفراد حول كل عبارة، ثم استنتاج اتجاه العينة لكل عبارة. العبارة الأولى: يوفر نظام المعلومات المستخدم البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها.

الجدول رقم(27): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة الأولى للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.770	4	0	2	2	18	6	
			%0	%7.1	%7.1	%64.3	%21.4	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة الأولى المتمثلة في يوفر نظام المعلومات المستخدم البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 64.3%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 21.4%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 7.1%، وبغير موافق كانت نسبتها 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالإتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظام المعلومات المستخدم يوفر البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها، أما الانحراف المعياري 0.770 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

العبرة الثانية: تساعد نظم المعلومات الإدارية في إسناد المهام والواجبات للعاملين والأقسام من أجل تحسين أداء الإدارة.

الجدول رقم(28): إجابات عينة الدراسة حسب العبرة الثانية للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.609	4	0	1	2	21	4	
			%0	%3.6	%7.1	%75	%14.3	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبرة الثانية المتمثلة في تساعد نظم المعلومات الإدارية في إسناد المهام والواجبات للعاملين والأقسام من أجل تحسين أداء الإدارة، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 75%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 14.3%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 7.1%، وبغير موافق كانت نسبتها 3.6%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في إسناد المهام والواجبات للعاملين والأقسام من أجل تحسين أداء الإدارة، أما الانحراف المعياري 0.609 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبرة الثالثة: تساعد نظم المعلومات الإدارية على رصد ومتابعة نشاطات الإدارة وتصحيح انحرافاتهما.

الجدول رقم(29): إجابات عينة الدراسة حسب العبرة الثالثة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.763	3.71	0	3	4	19	2	
			%0	%10.7	%14.3	%67.9	%7.1	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبرة الثالثة المتمثلة في تساعد نظم المعلومات الإدارية على رصد ومتابعة نشاطات الإدارة وتصحيح انحرافاتهما، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 67.9% في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 14.3%، وبغير موافق كانت نسبتها 10.7%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.71 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على رصد ومتابعة نشاطات الإدارة وتصحيح انحرافاتهما، أما الانحراف المعياري 0.763 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

العبرة الرابعة: تساعد نظم المعلومات الإدارية على توجيه وإرشاد العاملين في عملهم من خلال توفير المعلومات اللازمة للمدير.

الجدول رقم(30): إجابات عينة الدراسة حسب العبرة الرابعة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.466	4.07	0	0	2	22	4	
			%0	%0	%7.1	%78.6	%14.3	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبرة الرابعة المتمثلة في تساعد نظم المعلومات الإدارية على توجيه وإرشاد العاملين في عملهم من خلال توفير المعلومات اللازمة للمدير، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 78.6%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 14.3%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق، و غير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 4.07 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على توجيه وإرشاد العاملين في عملهم من خلال توفير المعلومات اللازمة للمدير، أما الانحراف المعياري 0.466 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبرة الخامسة: تساعد نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية.

الجدول رقم(31): إجابات عينة الدراسة حسب العبرة الخامسة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.591	3.86	0	1	4	21	2	
			%0	%3.6	%14.3	%75	%7.1	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبرة الخامسة المتمثلة في تساعد نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 75%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 14.3%، وبغير موافق كانت نسبتها 3.6%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.86 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية، أما الانحراف المعياري 0.591 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة السادسة: تساعد نظم المعلومات الإدارية في التعرف على أهم المشاكل التي تواجه أداء الإدارة.

الجدول رقم(32): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السادسة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.730	3.93	0	2	2	19	4	التكرار
			%0	%7.1	%7.1	%67.9	%14.3	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة السادسة المتمثلة في تساعد نظم المعلومات الإدارية في التعرف على أهم المشاكل التي تواجه أداء الإدارة، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 67.9%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 14.3%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 7.1%، وبغير موافق كانت نسبتها 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.93 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد في التعرف على أهم المشاكل التي تواجه أداء الإدارة، أما الانحراف المعياري 0.730 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبارة السابعة: توفر نظم المعلومات الإدارية البيانات والمعلومات الإدارية المطلوبة في الوقت المناسب.

الجدول رقم(33): إجابات عينة الدراسة حسب العبارة السابعة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.819	3.68	0	3	6	16	3	التكرار
			%0	%10.7	%21.4	%57.1	%10.7	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبارة السابعة المتمثلة في توفر نظم المعلومات الإدارية البيانات والمعلومات الإدارية المطلوبة في الوقت المناسب، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 57.1%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 21.4%، وبغير موافق كانت نسبتها 10.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.68 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبارة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية توفر البيانات والمعلومات الإدارية المطلوبة في الوقت المناسب، أما الانحراف المعياري 0.819 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبرة الثامنة: تساعد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق حجم وكمية العمل اللازمة للمؤسسة.

الجدول رقم(34): إجابات عينة الدراسة حسب العبرة الثامنة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.752	3.75	0	2	6	17	3	
			%0	%7.1	%21.4	%60.7	%10.7	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبرة الثامنة المتمثلة في تساعد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق حجم وكمية العمل اللازمة للمؤسسة، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 60.7%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 21.4%، وبغير موافق كانت نسبتها 7.1%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.75 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على تحقيق حجم وكمية العمل اللازمة للمؤسسة، أما الانحراف المعياري 0.752 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبرة التاسعة: تساعد نظم المعلومات الإدارية على وضع الخطوات التي يسير فيها أداء العمل.

الجدول رقم(35): إجابات عينة الدراسة حسب العبرة التاسعة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					التكرار
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.651	3.86	0	1	5	19	3	
			%0	%3.6	%17.9	%67.9	%10.7	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبرة التاسعة المتمثلة في تساعد نظم المعلومات الإدارية على وضع الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 67.9%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 10.7%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، وبغير موافق كانت نسبتها 3.6%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.86 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على وضع الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أما الانحراف المعياري 0.651 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

العبرة العاشرة: تساعد نظم المعلومات على التواصل بين المدير والعاملين من أجل تحقيق نتائج أفضل.

الجدول رقم(36): إجابات عينة الدراسة حسب العبرة العاشرة للمحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.497	3.89	0	0	5	21	2	التكرار
			%0	%0	%17.9	%75	%7.1	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

يمثل الجدول إجابات عينة الدراسة على العبرة العاشرة المتمثلة في تساعد نظم المعلومات على التواصل بين المدير والعاملين من أجل تحقيق نتائج أفضل، بحيث نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 75%، في حين كانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 7.1%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 17.9%، وكانت الإجابة بغير موافق و غير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.89 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على التواصل بين المدير والعاملين من أجل تحقيق نتائج أفضل، أما الانحراف المعياري 0.497 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.

نتائج المحور الثالث: دور نظم المعلومات في تحسين الأداء الإداري.

الجدول رقم(37): إجابات عينة الدراسة حسب المحور الثالث

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس ليكرت					
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	0.434	3.87	0	15	38	193	33	التكرار
			%0	%5.37	%13.63	%69.17	%11.83	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث بواسطة Excel بناء على مخرجات spss22.

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 69.17%، وكانت الإجابة بموافق بشدة بنسبة 11.83%، وكانت الإجابة بمحايد بنسبة 13.63%، وبغير موافق كانت نسبتها 5.37%، وكانت الإجابة بغير موافق بشدة منعدمة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي 3.87 وهو ما يعبر عن الفئة الرابعة من سلم ليكرت وهي موافق، ومنه فالالاتجاه العام لرأي عينة الدراسة يتمحور حول العبرة الرابعة "موافق"، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية دور في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسة، أما الانحراف المعياري 0.434 فيدل على عدم وجود تباين كبير في الإجابات.



المطلب الثاني: مناقشة النتائج.

سننظر في هذا المطلب إلى تفسير وتعليل النتائج وربطها بالحلول وعرض الاستنتاجات والحلول.

أولاً: تفسير وتحليل وتعليل المخرجات.

لتفسير وتعليل النتائج وتحليلها سنقوم باختبار أنوفا وبيرسون.

1- اختبار anova

سنقوم باختبار تحليل التباين إن كان هناك فروق في متوسطات إجابات العينة من حيث المؤهل العلمي والخبرة. إذا كان sig أكبر من 0.05 نقبل الفرضية الصفرية وإذا كان أصغر من 0.05 نقبل الفرضية البديلة.

1-1- حسب المؤهل العلمي

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق بين متوسطات الإجابات تبعا للمؤهل التعليمي.  
الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق بين متوسطات الإجابات تبعا للمؤهل التعليمي.

الشكل (5): اختبار تباين العينة حسب المؤهل العلمي

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الأول المحور					
Intergruppes	2.097	4	.524	1.443	.252
Intragruppes	8.356	23	.363		
Total	10.453	27			
الثاني المحور					
Intergruppes	3.705	4	.926	2.511	.070
Intragruppes	8.485	23	.369		
Total	12.191	27			
الثالث المحور					
Intergruppes	1.330	4	.332	2.032	.123
Intragruppes	3.762	23	.164		
Total	5.092	27			

المصدر: من مخرجات spss

يوضح الجدول السابق مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار "F" والنتيجة عدم وجود دلالة للمحاور حيث أن احتمال المعنوية أخذ القيم: 0.252 و 0.070 و 0.123، حيث كلها أكبر من 0.05. وبذلك نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  القائلة لا توجد فروق بين متوسطات الإجابات تبعا للمستوى التعليمي.

1-2- حسب سنوات العمل ( الخبرة)

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا توجد فروق بين متوسطات الإجابات تبعا لسنوات العمل.  
الفرضية البديلة  $H_1$ : توجد فروق بين متوسطات الإجابات تبعا لسنوات العمل.



الشكل(6): اختبار تباين العينة حسب سنوات العمل

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
الأول المحور	Intergruppes	1.427	2	.714	1.977	.160
	Intragruppes	9.026	25	.361		
	Total	10.453	27			
الثاني المحور	Intergruppes	.753	2	.377	.823	.451
	Intragruppes	11.438	25	.458		
	Total	12.191	27			
الثالث المحور	Intergruppes	.455	2	.228	1.228	.310
	Intragruppes	4.637	25	.185		
	Total	5.092	27			

المصدر: من مخرجات spss

يوضح الجدول السابق مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار "F" والنتيجة عدم وجود دلالة للمحاور حيث أن احتمال المعنوية أخذ القيم: 0.160 و 0.451 و 0.310، حيث كلها أكبر من 0.05.

وبذلك نقبل الفرضية الصفرية القائلة  $H_0$  لا توجد فروق بين متوسطات الإجابات تبعا لسنوات العمل.

أكد لنا اختبار ANOVA أنه لا توجد فروقات في المتوسطات الحسابية للمحاور عند اختبار أثر المستوى التعليمي وسنوات العمل، وهذا ما يؤكد أن العبارات كانت متناسقة.

## 2- إختبار درجة التأثير باستخدام معامل بيرسون

الشكل(7): معامل ارتباط بيرسون بين المحاور

Corrélations <sup>b</sup>				
		المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث
المحور الأول	Corrélation de Pearson	1	.777**	.664**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	.777**	1	.524**
	Sig. (bilatérale)	.000		.004
المحور الثالث	Corrélation de Pearson	.664**	.524**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.004	

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

b. Toute observation incomplète N=28

المصدر: مخرجات spss

من خلال الشكل أعلاه يظهر لنا أن العلاقة بين المحاور الثلاثة طردية، وذات دلالة إحصائية، بحيث كانت الدلالة الإحصائية بين المحور الأول والمحور الثاني وبين المحور الأول والمحور الثالث قوية جدا لأن  $sig.b=0.000$ ، والارتباط بين المحور الأول والثاني قوي حيث بلغ 0.777، في حين بين المحور الأول والثالث،

وبين المحور الثاني والثالث فكان متوسط حيث بلغ 0.664 و 0.524 على التوالي، وبالتالي يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال.

من خلال اختبار أنوفا واختبار بيرسون يظهر لنا أن نتائج الدراسة صحيحة وكافية للإجابة على مشكل الدراسة وتأكيد أو نفي الفرضيات.

### ثانيا: ربط النتائج بالفرضيات.

بعدما قمنا بالتأكد من صحة نتائج الدراسة سنقوم باختبار صحة الفرضيات المتعلقة بهذا الفصل وهي الفرضية (2) و (3) و (4).

1- من خلال جدول المحور الأول يظهر لنا أن المؤسسة تتوفر على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية (2) تتوفر مؤسسة باتيميتال على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية.

2- من خلال جدول المحور الثاني يظهر لنا أن على أن الأداء داخل المؤسسة يتميز بالمستوى المطلوب وهذا ما ينفي صحة الفرضية (3) لا يتميز الأداء الإداري في مؤسسة بالمستوى المطلوب.

3- من خلال جدول المحور الثالث يظهر لنا أن لنظم المعلومات الإدارية دور في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسة ومن خلال معامل ارتباط بيرسون الذي أظهر وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال، نتأكد لنا صحة الفرضية (4) تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال.

### ثالثا: التوصل إلى الاستنتاجات والحلول.

من خلال ما سبق سنقوم بعرض أهم الاستنتاجات والحلول.

#### 1- الاستنتاجات: من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا للاستنتاجات التالية:

- تتوفر مؤسسة باتيميتال على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية؛
- لا يوجد فرق معنوي بين آراء العاملين حول توفر المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية؛
- الأداء داخل المؤسسة يتميز بالمستوى المطلوب؛
- تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال؛
- لا يوجد فرق معنوي بين آراء العاملين حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال؛
- يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية وبشكل إيجابي وبدلالة معنوية  $p \leq 0.05$  على الأداء الإداري؛

2- الحلول: من خلال ما سبق ظهر لنا أن المؤسسة تتوفر على مكونات نظم المعلومات الإدارية اللازمة ومستوى الأداء المطلوب، ولكن هناك بعض الحيادية في خضوع العاملين إلى دورات تدريبية في نظم المعلومات الإدارية والتواصل المستمر بين المدير والعاملين مما يستدعي بعض الحلول.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

---

- ضرورة التدريب في مجال نظم المعلومات الإدارية خاصة وأن مستلزمات نظم المعلومات الإدارية تحتاج إلى أفراد لهم معرفة تامة بهذه النظم؛
- وضع شبكة اتصال بين المدير والعاملين لتسهيل التواصل واستمراره؛
- العمل باستمرار على تحسين برامج ومعدات نظم المعلومات وذلك للتطور السريع الحاصل في هذا مجال المعلومات؛

### خلاصة الفصل الثاني

من خلال ما جاء في هذا الفصل تم التوصل إلى أن المؤسسة تتوفر على المكونات اللازمة لتنظيم المعلومات الإدارية وذلك من خلال آراء عينة الدراسة، كما أن الأداء الإداري في المؤسسة بالمستوى المطلوب، وظهر أن هناك أثر لتنظيم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري، وتم تفسير صحة النتائج المتحصل عليها من خلال اختبار أنوفا الذي أظهر عدم وجود فروقات في المتوسطات الحسابية للمحاور عند اختبار أثر المستوى التعليمي وسنوات العمل، وهذا ما أكد أن العبارات كانت متناسقة، ومعامل الارتباط بيرسون الذي أظهر أن هناك أثر لتنظيم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري.

الخاتمة

حاولنا من خلال هذا البحث التعرف على ما إذا كان هناك دور فعال لنظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال، خاصة وأن المؤسسات الحديثة تعرف انتقال كبيراً إلى هذه النظم، ولذلك قمنا في دراستنا بالتطرق إلى المفاهيم النظرية وقمنا بتطبيقها على المؤسسة، كما تطرقنا للدراسات التي كانت حول متغيرات الدراسة وذلك بهدف معرفة الفرق بين النتائج المتحصل عليها، ويمكن توضيح أهم النتائج ومقارنتها مع الدراسات السابقة كالآتي:

- يظهر دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري من خلال حاجة الوظائف الإدارية للمعلومات الدقيقة والسريعة حيث أن أغلب الدراسات السابقة توصلت إلى هناك أثر لنظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري.
- تتوفر مؤسسة باتيميتال على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية وهذا عكس دراسة طه حسين التي توصلت إلى عدم توفر المؤسسة إلا على بعض البرامج الخاصة بالبيانات.
- لا يوجد فرق معنوي بين آراء العاملين حول توفر المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية، وهذا خلاف دراسة رمضان غريبة التي كانت فيها فروق معنوية بين آراء العاملين من حيث المستوى الإداري حول متطلبات نظم المعلومات الإدارية بهيئة المساحة الجيولوجية بجدة.
- الأداء داخل المؤسسة يتميز بالمستوى المطلوب وهذا يوافق دراسة مروان وليد سليمان المصري أن مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة كان عالياً، وكذلك يوافق دراسة إيهاب محسن حمود الحبشي أن وزارة الشباب والرياضة اليمنية تتمتع بأداء إداري في المستوى يمكن لها تحقيق أهدافها.
- تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال وهذا ما يوافق أغلبية الدراسات السابقة.
- لا يوجد فرق معنوي بين آراء العاملين حول دور نظم المعلومات في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال وهذا ما يخالف دراسة أيمن محمد أحمد أبو كريم التي يوجد فيها فرق معنوي بين آراء العاملين حول دور نظم المعلومات في تحسين الإداري.
- يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية وبشكل إيجابي وبدلالة معنوية  $p \leq 0.05$  على الأداء الإداري وهذا ما يوافق دراسة هدى بن محمد وعبد النور موساوي.

#### اختبار فرضيات البحث

الفرضية الأولى: تؤثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري.

من خلال الفصل الأول يظهر لنا أن لنظم المعلومات الإدارية دور مهم في تحسين الأداء الإداري من خلال إسهامه في توفير المعلومات اللازمة للوظائف الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية والمستويات الإدارية، وهذا ما يؤكد لنا صحة الفرضية الأولى.

**الفرضية الثانية:** تتوفر مؤسسة باتيميتال على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية.

من خلال إجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الأول يظهر لنا أن المؤسسة تتوفر على المكونات اللازمة لنظم المعلومات الإدارية وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

**الفرضية الثالثة:** لا يتميز الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال بالسرعة والكفاءة اللازمة.

من خلال إجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني يظهر لنا أن على أن الأداء داخل المؤسسة يتميز بالمستوى المطلوب وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة.

**الفرضية الرابعة:** تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال.

من خلال إجابات عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث يظهر لنا أن لنظم المعلومات الإدارية دور في تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسة ومن خلال معامل ارتباط بيرسون الذي أظهر وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء الإداري في مؤسسة باتيميتال، تتأكد لنا صحة الفرضية الرابعة.

**توصيات:** من خلال دراستنا لهذا الموضوع خلصنا إلى بعض التوصيات منها:

- على المؤسسة الاستمرار في توفير نظم المعلومات الإدارية؛
- الاهتمام بالتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا لارتباطها بنظم المعلومات؛
- العمل على تأمين شبكة الاتصال لحماية المعلومات، خاصة المعلومات التي تتعلق بالحسابات الخاصة بالمؤسسة؛
- الاهتمام بتدريب العاملين في نظم المعلومات الإدارية باستمرار للاستغلال الأمثل للمعدات الجديدة؛
- استغلال دقة المعلومات وسرعتها في اتخاذ القرارات الإدارية؛
- استغلال نظم المعلومات الإدارية في التواصل بين المدير والعمال للعمل على تحسين الأداء؛

**آفاق البحث:** من خلال دراستنا لهذا الموضوع نقترح بعض المواضيع التي لها علاقة بدراستنا يمكن دراستها في المستقبل:

- أهمية أمن المعلومات في تبني نظم المعلومات الإدارية؛
- دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين جودة المعلومات؛
- دور إدارة التغيير في توجه الإدارة نحو نظم المعلومات الحديثة؛

# قائمة المراجع



## قائمة المراجع

### الكتب:

- 1- أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2006م.
- 2- ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007م.
- 3- سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية نما، ط3، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006م.
- 4- صالح مهدي محسن العامري وطاهر محسن منصور الغالبي، الإدارة والأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2008م.
- 5- عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط4، دار المسيرة، عمان، 2009م.
- 6- فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2006م.
- 7- فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008م.
- 8- محمد الصريفي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2005م.
- 9- منال محمد الكردي وجلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003م.
- 10- نبيل محمد مرسي، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006م.
- 11- نجم عبد الله الحميدي وآخرين، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، ط1، دار وائل، عمان، 2005م.

### الأطروحات والمذكرات:

#### أ- الأطروحات:

- 1- أونان بومدين، دور نظم المعلومات في تفعيل أداء مجلس الإدارة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2010م-2011م.
- 2- عبد العزيز محمد الحاج، استراتيجية تنمية الأداء الإداري في الهيئات الرياضية بحث متمحور حول البعد التنظيمي، أطروحة دكتوراه في منهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر 3، 2013م.

#### ب- المذكرات:

- 1- أيمن أحمد إبراهيم العمري، أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009م.

- 2- أيمن محمد أحمد أبو كريم، علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر غزة، 2013م.
- 3- إيهاب محسن حمود الحبشي، أثر الأداء الإداري على تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الشباب والرياضة في الجمهورية اليمنية، مذكرة ماجستير في ميدان نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية، تخصص إدارة وتسيير، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر 3، 2013م-2014م.
- 4- عبد الرحمن علي المزمومي، درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية في مدارس التعليم العام الابتدائي من وجهة نظر المديرين والوكلاء بمحافظة جدة، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1435هـ - 1436هـ.
- 5- مروان وليد سليمان المصري، تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مذكرة ماجستير في أصول التربية/الإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2008م.
- 6- مرواني رايح، نظم المعلومات الحديثة ودورها في الرفع من أداء الإدارة العمومية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011م-2012م.
- 7- نوري طه حسين، نظم المعلومات الإدارية وتطويرها في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2000م-2001م.
- المجلات والدوريات:**
- 1- بدر الدين أحمد عبد الرحمن وآخرون، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري بولاية غرب دارفور، مجلة العلوم التطبيقية والآداب، عدد 2، 2015م.
- 2- رمضان غريبة، نظم المعلومات الإدارية ودورها في نجاح إدارة المشروعات، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة بنها، العدد الثاني، 2014م.
- 3- السعيد بريش ونعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 1، 2011م-2012م.
- 4- ليلي الطويل وشذا مصطفى حسين، أثر تطور نظم معلومات المحاسبة الإدارية في الأداء الإداري، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 33، العدد 6، سوريا، 2011م.
- 5- هدى بن محمد وعبد النور موساوي، أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 37، الجزائر، جوان 2012م.

الملاحق



جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير، التخصص: إدارة الأعمال



## استمارة الاستبيان

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري في مؤسسة "باتيميتال وحدة التركيب" بالمنطقة الصناعية عين الدفلى، وتعد هذه الدراسة جزء من مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال، بجامعة الجبلاي بونعامة.

يرجى التكرم بقراءة الفقرات، والإجابة عن الأسئلة الواردة في هذا الاستبيان، علما بأنه سيتم معالجة البيانات المستوفاة بسرية تامة، وسوف تستخدم لغاية أهداف هذه الدراسة فقط.

الأستاذ المشرف

بوزياني جيلالي.

إعداد الطالب:

رايب أوسامة.

### أولاً: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (X) داخل المربع الذي يمثل الإجابة الصحيحة لكل من الآتي:

- الجنس:  ذكر.  أنثى.

- المؤهل العلمي:

شهادة التعليم المتوسط.  شهادة التعليم الثانوي.  شهادة ليسانس.

شهادة الماستر.  شهادة أخرى. أذكرها .....

- سنوات العمل:

من سنة إلى 7 سنوات.  من 8 سنوات إلى 15 سنة.

من 16 سنة إلى 23 سنة.  أكثر من 23 سنة.

## شرح مصطلحات الاستبيان

نظم المعلومات الإدارية: هو نظام يعمل على جمع وتحليل ونقل المعلومات على المستوى الإداري.  
الأداء الإداري: هو قياس لمدى كفاءة النشاط الإداري في تحقيق أهداف المؤسسة.

### ثانياً: محاور الدراسة.

حدد الخيار المناسب حسب درجة موافقتك بوضع علامة (X) أمام كل عبارة من العبارات الواردة في كل محور من المحاور التالية:

### المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية.

الرقم	العبارات	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم معلومات الإدارة تتناسب مع طبيعة العمل الإداري.				
2	تتوفر لدى إدارة المؤسسة شبكة اتصال تعمل على نقل المعلومات بين مختلف الأجهزة داخل المؤسسة.				
3	تتميز شبكات الاتصال المستخدمة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة اللازمة في توفير المعلومات.				
4	تتوفر المؤسسة على برامج خاصة بها في معالجة المعلومات.				
5	توفر إدارة المؤسسة برامج حماية كافية لنظام المعلومات.				
6	يتم اختيار البيانات اللازمة وتحديدها حسب احتياجات الإدارة.				
7	تعمل إدارة المؤسسة على تحديث قاعدة البيانات باستمرار.				
8	يتمتع العاملون في نظم المعلومات الإدارية بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة في مواقع عملهم.				
9	يوجد في المؤسسة عاملون متخصصون في صيانة وتحليل وبرمجة وتشغيل الأجهزة والبرامج الخاصة بالمعلومات.				
10	يخضع العاملون في المؤسسة لدورات تدريبية في مجال نظم المعلومات لرفع مستوى أدائهم.				

## المحور الثاني: الأداء الإداري.

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					1	طبيعة العمل في المؤسسة تتوافق مع الأهداف المخطط لها.
					2	توجد سهولة في التواصل بين الأقسام الإدارية.
					3	توجد سهولة في متابعة وتقييم النشاطات الإدارية.
					4	تتناسب المهام الإدارية مع قدرات العاملين القائمين عليها.
					5	السرعة في تحليل وحل المشاكل داخل الإدارة.
					6	وجود عمليات الرقابة المستمرة على أداء المهام داخل الإدارة.
					7	تتوفر في الإدارة البيانات والمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.
					8	تواصل المدير باستمرار مع العاملين لتوضيح المهام.
					9	وجود مسارات توضيحية لأداء المهام الإدارية.
					10	تعمل الإدارة على توجيه وإرشاد العاملين لأداء مهامهم.

## المحور الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري.

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					1	يوفر نظام المعلومات المستخدم، البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها.
					2	تساعد نظم المعلومات الإدارية في إسناد المهام والواجبات للعاملين والأقسام من أجل تحسين أداء الإدارة.
					3	تساعد نظم المعلومات الإدارية على رصد ومتابعة نشاطات الإدارة وتصحيح إنحرافاتهما.
					4	تساعد نظم المعلومات الإدارية على توجيه وإرشاد العاملين في عملهم من خلال توفير المعلومات اللازمة للمدير.
					5	تساعد نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية.
					6	تساعد نظم المعلومات الإدارية على التعرف أهم المشاكل التي تواجه أداء الإدارة.
					7	توفر نظم المعلومات الإدارية البيانات والمعلومات الإدارية المطلوبة في الوقت المناسب.
					8	تساعد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق حجم وكمية العمل اللازمة للمؤسسة.
					9	تساعد نظم المعلومات الإدارية على وضع الخطوات التي يسير فيها أداء العمل.
					10	تساعد نظم المعلومات على التواصل بين المدير والعاملين من أجل تحقيق نتائج أفضل.

شكراً لكم على حسن تعاونكم.

الملحق رقم(2): ألفا كرونباخ.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.933	30

الملحق رقم(3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المحور الأول

Statistiques

	الأجهزة والمعدات الآلية المستخدمة في نظم معلومات الإدارة تتناسب مع طبيعة العمل الإداري.	تتوفر لدى إدارة المؤسسة شبكة اتصال تعمل على نقل المعلومات بين مختلف الأجهزة داخل المؤسسة	تتميز شبكات الاتصال المستخدمة في إدارة المؤسسة بالحدثة والكفاءة وبالسرعة اللازمة في توفير المعلومات	تتوفر المؤسسة على برامج خاصة بها في معالجة المعلومات
N Valide	28	27	28	27
Manquant	0	1	0	1
Moyenne	4.11	3.70	3.46	4.04
Ecart type	.786	.993	1.071	.808

Statistiques

	توفر إدارة المؤسسة برامج حماية كافية لنظام المعلومات	يتم اختيار البيانات اللازمة وتحديدها حسب احتياجات الإدارة	تعمل إدارة المؤسسة على تحديث قاعدة البيانات باستمرار	يتمتع العاملون في نظم المعلومات الإدارية بمستوى فني يتناسب مع المهام والأعمال المطلوبة في مواقع عملهم
N Valide	28	28	27	28
Manquant	0	0	1	0
Moyenne	3.89	4.04	3.96	3.79
Ecart type	.956	.637	.808	.833

Statistiques

	يوجد في المؤسسة عاملون متخصصون في صيانة وتحليل وبرمجة وتشغيل الأجهزة والبرامج الخاصة بالمعلومات	يخضع العاملون في المؤسسة لدورات تدريبية في مجال نظم المعلومات لرفع مستوى أدائهم
N Valide	28	28
Manquant	0	0
Moyenne	3.71	3.32
Ecart type	.976	1.124

الملحق رقم(4): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المحور الثاني

Statistiques

	توجد سهولة في متابعة وتقييم النشاطات الإدارية	توجد سهولة في التواصل بين الأقسام الإدارية	تتناسب المهام الإدارية مع قدرات العاملين القائمين عليها
N Valide	28	28	27
Manquant	0	0	1
Moyenne	3.82	3.50	3.59
Ecart type	.772	.962	.844

**Statistiques**

		السرعة في تحليل وحل المشاكل داخل الإدارة	وجود عمليات الرقابة المستمرة على أداء المهام داخل الإدارة	تتوفر في الإدارة البيانات والمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب	تواصل المدير باستمرار مع العاملين لتوضيح المهام
N	Valide	28	28	27	28
	Manquant	0	0	1	0
	Moyenne	3.71	3.86	3.63	3.32
	Ecart type	.810	.803	.792	1.020

**Statistiques**

		وجود مسارات توضيحية لأداء المهام الإدارية	تعمل الإدارة على توجيه وإرشاد العاملين لأداء مهامهم
N	Valide	28	28
	Manquant	0	0
	Moyenne	3.50	3.50
	Ecart type	.882	.962

**الملحق رقم (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات المحور الثالث**

**Statistiques**

		يوفر نظام المعلومات المستخدم، البيانات والمعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف الإدارية المخطط لها	تساعد نظم المعلومات الإدارية في إسناد المهام والواجبات للعاملين والأقسام من أجل تحسين أداء الإدارة	تساعد نظم المعلومات الإدارية على رصد ومتابعة نشاطات الإدارة وتصحيح إنحرافاتهما	تساعد نظم المعلومات الإدارية على توجيه وإرشاد العاملين في عملهم من خلال توفير المعلومات اللازمة للمدير
N	Valide	28	28	28	28
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	4.00	4.00	3.71	4.07
	Ecart type	.770	.609	.763	.466

**Statistiques**

		تساعد نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية	تساعد نظم المعلومات الإدارية على التعرف أهم المشاكل التي تواجه أداء الإدارة	توفر نظم المعلومات الإدارية البيانات والمعلومات الإدارية المطلوبة في الوقت المناسب	تساعد نظم المعلومات الإدارية على تحقيق حجم وكمية العمل اللازمة للمؤسسة
N	Valide	28	27	28	28
	Manquant	0	1	0	0
	Moyenne	3.86	3.93	3.68	3.75
	Ecart type	.591	.730	.819	.752

**Statistiques**

		تساعد نظم المعلومات الإدارية على وضع الخطوات التي يسير فيها أداء العمل	تساعد نظم المعلومات الإدارية على تواصل بين المدير والعاملين من أجل تحقيق نتائج أفضل
N	Valide	28	28
	Manquant	0	0
	Moyenne	3.86	3.89
	Ecart type	.651	.497

**الملحق رقم (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحاور**

**Statistiques**

		المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث
N	Valide	28	28	28
	Manquant	0	0	0
	Moyenne	3.8082	3.5869	3.8746
	Ecart type	.62222	.67194	.43428



الملحق رقم (7): قائمة المحكمين.

إسم الأستاذ	الملاحظة
بن عناية جلول	التعديل على بعض العبارات
فؤاد سعيد منصور	إضافة محور الأداء الإداري
بلحمدي سيد علي	تغييرات على البيانات الشخصية
زمالة عمر	إضافة محور الأداء الإداري
بغدادى بلال	دمج بعض الأسئلة من أجل تبسيطها