

2020

The Impact of Computerized Management Information Systems on the Performance of Employees in Mobile Telecommunications Company

Abdelkader Msalem

Jinan University, msalemab@jinan.edu.lb

Follow this and additional works at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aljinar>



Part of the [Management Information Systems Commons](#), and the [Performance Management Commons](#)

Recommended Citation

Msalem, Abdelkader (2020) "The Impact of Computerized Management Information Systems on the Performance of Employees in Mobile Telecommunications Company," *Al Jinan الجنان*: Vol. 13 , Article 4. Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aljinar/vol13/iss1/4>

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Al Jinan الجنان by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.

Abdel Qader Ahmed Muslim
College of Business Administration
Jinan University

عبد القادر أحمد مسلم
كلية إدارة الأعمال
جامعة الجنان

**أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين
في شركة الاتصالات جوال**

**The Impact of Computerized Management
Information Systems on the Performance of
Employees in Mobile Telecommunications Company**

DOI: 10.33986/0522-000-013-007

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة تتكون من (٢) فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة. وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل الانحدار المتعدد، معامل الارتباط سبيرمان وتحليل التباين.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية) على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين حول «أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال، تعزى للمتغيرات الديموغرافية) المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ما يلي:

١. ضرورة استمرارية مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة، والبرمجيات المتطورة.
٢. الاهتمام بتوفير شبكات حديثة والعمل على حل مشاكل الشبكة مثل مشاكل الانقطاعات وبطء الاتصال التي جاءت ضمن نتائج الدراسة.
٣. عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

Abstract

This study aimed to identify the impact of computerized management information systems on the performance of employees In the mobile communications company, and to achieve the objectives of the study was designed, developed a questionnaire consisting of (3) items for the purpose of data collection and measurement variables of the study. It was relying on the statistical package SPSS, using the following statistical methods: descriptive statistics measurements, multiple regression analysis, Spearman correlation coefficient and analysis of variance.

The study reached the following findings and having the effect of a statistically significant with the requirements of the operation and management of administrative computerized information systems (physical, software, human, organizational) on the performance of employees in the mobile telecommunications company, and no statistically significant differences between the perceptions of respondents about «the impact of the administrative computerized information systems the performance of employees in the mobile telecommunications company, due to demographic variables (education level, years of experience, the workplace, the functional level.

The study concluded that a set of recommendations including the following:

1. The need for continuity keep pace with technological developments in the field of management information systems and to ensure that the use of modern devices and sophisticated software.
2. attention to the availability of modern networks and work to resolve network problems such as outages and slow connection, which came within the results of the study problems.
3. sessions for users of information relating to operational and applied software technology to increase user awareness of the capabilities of the hardware and software used and the lack of focus on how to use them all.

المقدمة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية والعولمة أصبحت أنظمة المعلومات تحتل مكانة واسعة ذات أهمية في كل المجالات وخاصة في المجالات الإدارية، حيث تطورت أنظمة المعلومات بخطى سريعة وتعددت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية، هذه الأنظمة التي كما ذكرها المغربي بأنها تعد من أنجح الوسائل التي تواجه بها المنظمات تحديات العصر إذ أنها تمثل تلك الأنشطة المتكاملة التي تهدف إلى الحصول على المعلومات والمعرفة بوسائل تكنولوجيا ليستعين بها المديرون في اتخاذ القرارات في المواقع المختلفة (المغربي، ٢٠٠٢، ص ١٤). إن نشوء وانبثاق الاقتصاد العالمي والتحول الذي طرأ على الاقتصاديات الصناعية والتحويلات التي صاحبت مشاريع إدارة الأعمال بالإضافة إلى ظهور ما يصطلح عليه بالشركة الرقمية كلها جعلت من نظم المعلومات ضرورة أساسية في إدارة الأعمال اليومية المعاصرة (قند ليجي والجاني، ٢٠٠٥، ص ٢٨).

فالمعلومات ثروة، وتكمن أهميتها ليس في عملية اتحاد القرار فقط، بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى، كوضع الخطط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء (سعودي، ٢٠٠٥، ص ٤٣).

وتعتبر المعلومات مورداً رئيسياً من موارد المنظمة ومصدر من مهمات مصادرها نجاحها، كما تعتبر عاملاً من عوامل زيادة كفاءة وفعالية الأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من وجود أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة ذا أهمية، حيث يساعد المنظمات على القيام بوظائفها بنجاح وكفاءة عالية (البشاشة، ٢٠٠٥، ص ٥٧).

إن أهمية القرار تعادل بالضرورة أهمية المعلومات التي أعتمد عليها في صناعة إلى درجة أن البعض التميز بين المنظمات الناجحة والفاشلة ومدى نجاحها في اتخاذ القرارات (الطائي، ٢٠٠٥، ص ٢٢٤). كما أن المنظمات العامة والخاصة شهدت نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة إلى الوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب.

ولكن بالرغم من التقدم التقني لهذه الأنظمة إلا أنها تبقى بحاجة لقبول المستخدم لها ورضاه عنها، حتى يقبل على استخدامها والاستفادة منها، ومن هنا يأتي الاهتمام بمستخدمي نظم المعلومات المحوسبة، وعلى المنظمات السير في خطين متوازيين عند وضع وتطبيق معلومات محوسبة هما الاهتمام بالجانب التكنولوجي والاهتمام بالمستخدمين لتكنولوجيا المعلومات.

وبذلك فإن ثقافة نظم المعلومات تشير إلى ضرورة توفر قاعدة فهم لنظم المعلومات، والذي

يشتمل على الفهم السلوكي للمنظمة والأفراد الذين يستخدمون النظم، إضافة إلى المعرفة والفهم اللازمين لتكنولوجيا الحواسيب، المرتبطة بنظم المعلومات.

فالملومات ثروة، وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرار فقط، بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى، كوضع الخطط ورسم السياسات، والرقابة، وتقييم الآراء، ولكن بعد استخدام المعلومات ونظمها في تقييم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهميته، فبدون المعلومات تصبح عملية تقييم الأداء أمراً اعتباطياً حيث ينظر لعملية تقييم الأداء بأنها من العمليات الإدارية الأساسية، ومن المواضيع الحساسة التي لا بد منها عند التفكير، والتخطيط لعمليات التطوير في أي مؤسسة، فمن خلالها تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المؤسسة واحتياجاتها، وقدرتها الفعلية، وبدون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المؤسسة إعداد خطط وبرامج مناسبة.

تتطلع الاتصالات جوال إلى أن تكون المؤسسة الرائدة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين وذلك من خلال توفير البنية التحتية المتطورة والقادرة على مواكبة آخر المستجدات في هذا القطاع، وتوفير كافة خدمات الاتصالات الأرضية والخلوية والمعلوماتية وخدمات الانترنت والخدمات المضافة، هذه الشركة التي تعتمد على نظم المعلومات وتعتبرها القاعدة التقنية للانطلاق.

كما تعمل الشركة وبشكل مستمر على تحسين صورتها لدى مشتركيها ورفع مستوى رضاهم عن خدماتها وأسعارها وذلك من خلال تطوير جودة خدماتها ورفع كفاءة أداء موظفيها الذي لن يتم إلا باعتمادها على نظم المعلومات المحوسبة، هذه النظم التي تعتبر عصب التطوير الإداري، إذ يتم من خلالها متابعة أداء الموظف وتحسين قدرته الوظيفية، ولها تأثيرات في سلوك الأفراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء منسجمة وأهداف المنظمة، وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل، وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية، الأمر الذي ينعكس أثره على الفاعلية الكلية للمنظمة.

مشكلة الدراسة:

يسعى هذا البحث إلى التعرف على مدى ملائمة المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) لاحتياجات العمل في شركة الاتصالات جوال، وأيضاً التعرف على مدى فاعلية نظام المعلومات فيها في تلبية احتياجات مستخدميها من المعلومات الملائمة لأداء الأعمال.

من خلال معرفة الأثر تستطيع شركة الاتصالات الوقوف على مواضع الخلل في نظام المعلومات المحوسبة فيها وبالتالي محاولة علاجه ومن ثم تتمكن من تطوير ورفع كفاءة أداء العاملين فيها، ويمكن صياغة المشكلة في السؤال التالي:

ما أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال؟

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما تصورات الباحثين نحو نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في شركة الاتصالات جوال؟
2. ما مستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال من وجهة نظر العاملين؟
3. هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال من وجهة نظر العاملين؟
4. هل تختلف آراء الباحثين في شركة الاتصالات جوال حول أثر لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين باختلاف خصائصهم الشخصية؟

فرضيات الدراسة:

يهدف توفير إجابة مناسبة للتساؤلات البحثية المطروحة، تسعى الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة (المستلزمات المادية والمستلزمات البرمجية والمستلزمات البشرية والمستلزمات التنظيمية) وأداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.

ويشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المستلزمات المادية وأداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.

٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المستلزمات البرمجية وأداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.
٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المستلزمات البشرية وأداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.
٤. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين المستلزمات التنظيمية وأداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين تصورات الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، والمؤهل العلمي، ومجال العمل، وسنوات الخدمة).

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

١. بيان أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.
 ٢. التعرف إلى مستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.
 ٣. تحديد طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.
 ٤. معرفة دلالة الفروق بين الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال.
 ٥. بيان المقترحات الكفيلة التي تساعد في تحسين أداء العاملين من خلال تعزيز دور نظم المعلومات الإدارية في شركة الاتصالات جوال.
- أهمية الدراسة:

١. من المتوقع أن تسهم الدراسة في تقييم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في شركة الاتصالات جوال، وما تعانيه من مشكلات وصعوبات، والوقوف على مدى ملائمة هذه النظم لاحتياجات العاملين ورفع مستوى الأداء لديهم.
٢. تعتبر دراسة نظم المعلومات الإدارية في شركة الاتصالات جوال لها أهمية خاصة، كون الشركة تعتمد بشكل أساسي في عملها على نظم المعلومات الحديثة.
٣. من المتوقع أن تسهم الدراسة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمشاركين، مما سيعود

بالنفع على الشركة والمجتمع في آن واحد.

٤. تفيد هذه الدراسة في استنباط بعض الدروس المفيدة للباحثين، حيث يمكن الاعتماد عليها في تطوير البحث في مجال نظم المعلومات الإدارية والتعرف على جوانبها المختلفة.
٥. تعتبر هذه الدراسة في حدود علم الباحث الأولى من نوعها التي تتناول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في بيئة الأعمال الفلسطينية.

مصطلحات الدراسة:

١ - نظم المعلومات المحوسبة:

أحد مكونات النظام الإداري؛ يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المادية والكمية لاتخاذ القرارات الى الأطراف الداخلية والخارجية (الدهراوي، ١٩٩٨، ص٤٩).

٢ - الأداء الوظيفي:

مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة بالوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص (البشاشة، ٢٠٠٥، ص٤٤).

٣ - تقييم أداء العاملين:

العملية التي تتضمن الإجراءات المنظمة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية وبحث إمكانية تميمتها وتطويرها في المستقبل.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً- نظم المعلومات المحوسبة:

لقد أدى تعقد بيئة الأعمال المعاصرة الى اتساع دائرة القرارات التي ينبغي اتخاذها تحت ظروف عدم التأكد، ومن هنا أصبح ينظر إلى الحاسب ونظم تقنية المعلومات المبنية على الحاسب باعتبارها أطراً لدعم تكامل العلم مع التقدير الشخصي للمدير لموائمة وتطوير وتكيف وفحص واختبار بدائل التصرف واتخاذ القرار، وبالتالي كفاءة العمل في المنظمة ككل، لذلك تعتبر نظم المعلومات المحوسبة في العصر الحالي بأنها الشريان الأساس المسؤول عن الادارة والأطراف الأخرى بالمعلومات المادية والكمية (موسكوف وسكمين، ٢٠٠٢، ص٢٥).

يحتاج المدير إلى وسائل اتصال ووصول إلى البيانات والمعلومات ذات العلاقة، بالإضافة إلى حيابة القدرة على تحليل هذه البيانات والمعلومات، وهنا يمكن أن تقدم نظم المعلومات المبنية على الحاسوب من وسائل مما يجعل الاتصال ميسوراً ، وذلك تحليل ممكن من الناحية الاقتصادية وأكثر سهولة أمام متخذ القرار.

مساهمة نظم المعلومات المحوسبة في تحقيق أهداف المنشأة

أن نظام المعلومات المحوسبة يقدم عدد من المساهمات أو العوائد للمنشأة ومن هذه المساهمات ما يمكن قياسه وبعض المساهمات الأخرى يجب قياسها. أما بالنسبة للمساهمات التي يمكن قياسها تتمثل في تخفيض التكاليف التي تتحملها المنشأة، أما المساهمات التي يجب قياسها فلها مردود ايجابي على القيمة السوقية للمنشأة والسمعة وتحسن الربحية وتحقيق ميزة تنافسية، ويمكن تلخيص تلك المنافع بالتالي (الكردي، ٢٠٠٥، ص ٥٠٦):

١. تقليل الأخطاء.
٢. زيادة المرونة.
٣. زيادة سرعة النشاط.
٤. تحسين التخطيط والرقابة الإدارية والقدرة على تخفيض عنصر عدم التأكد.
٥. فتح أسواق جديدة وزيادة المبيعات.
٦. زيادة المرونة التنظيمية.

ثانياً- الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

١. الجهد.
٢. القدرات.
٣. إدراك الدور (المهام).

ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة ، ويشير ادراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور (محمد، ٢٠٠١، ص ٢١٠).

ثالثاً- تقييم أداء العاملين:

إن عملية تقييم أداء العاملين، وإن اختلفت التسميات التي تطلق عليها، فإنها تخرج عن كونها وسيلة تمكن من إصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء الواجبات ومسؤوليات وظيفته، والتحقق بذلك من سلوكه وتصرفاته في أداء العمل، ومن مدى التحسن الذي طرأ على أسلوب أدائه بواجبات ومسؤوليات وظيفته، بل تمتد إلى التحقق من قدرات الموظف على تحمل واجبات ومسؤوليات إضافية، وذلك بما يضمن فاعلية المنظمة في الحاضر، واستمرار بقاءها وفعاليتها في المستقبل أيضاً.

دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في تحسين الأداء الوظيفي:

تكمُن أهمية نظم المعلومات الإدارية في قدرتها في تحقيق الكثير من فوائد المنظمة مثل المرونة والسرعة وضبط المخزون ومراقبة الإنتاج وبحوث السوق وكذلك تساعد في تحسين الأداء من خلال زيادة سرعة انجاز المعاملات ودقتها، وتقديم خدمات الزبائن بما يتلاءم مع حاجتهم ورغباتهم كما تساعد من خلال التقارير التي توفرها في دعم عملية اتخاذ القرارات وبالتالي تحسين نوعية القرارات وزيادة قيمتها وإنتاجيتها المعتمدة على المعلومات المقدمة والمقتربة بإنتاجية المنظمة.

ولا يقتصر استخدام هذه الأنظمة على مجال دون آخر، بل تستخدم في المنظمات على مستوى الإدارة العليا أخذاً البعد الاستراتيجي والتنافسي، وتستخدم على مستوى الإدارة الوسطى حيث تقيد في عمليات التنفيذ وتوصف المعلومات هنا بأنها تكتيكية يغلب عليها طابع التكرار، كما تستخدم على مستوى الإدارة الدنيا بما يعزز من عملية المراقبة والإشراف المباشر على سير العمليات المتكررة (السالم وآخرون، ٢٠٠٢، ص ١٢).

وقد أثنى الباحثون في هذا العالم على أن الجهود يجب أن تنصب لتحسين جودة نظم المعلومات الإدارية الذي يؤدي بدوره لتحسين الأداء الوظيفي (البشاشة، ٢٠٠٥).

رابعاً- الدراسات السابقة:

١. دراسة أبو سبت (٢٠٠٥): هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور هذه النظم في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وترتكز الدراسة على استكشاف مدى وجود فروقات بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات (المعدات البرمجيات الاتصالات وقواعد البيانات المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات الإدارية كفاءة الأفراد العاملين في النظام) كما ركزت الدراسة على قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات. وقد خلصت الدراسة إلى وجود فروقات في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة

قوية جداً بين مستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجوده واستخدام المعلومات في عملية صنع القرارات.

٢. دراسة البحيصي (٢٠٠٦): ناقشت الدراسة المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة، وعلى الأخص تكنولوجيا الانترنت وشبكات الاتصال وقد شملت الدراسة على دراسة استطلاعية لواقع استخدام هذه التقنيات الحديثة في الواقع الفلسطيني، ووضحت الدراسة العلاقة بين القرارات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ووضحت أيضاً مدى استخدام المنشآت الفلسطينية لتكنولوجيا نقل المعلومات في الحصول على المعلومات لتوفيرها للمستخدم الداخلي ولتوفيرها لاتخاذ القرار. وقد توصل الباحث إلى نتائج أهمها أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لا تستخدم هذه التقنيات وأن عدم معرفة المدراء بأهمية الانترنت وضعف إمكانياتهم في اللغة الإنجليزية تشكلان أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم استخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات، في حين تشكل مؤهلات أولئك المديرين ونوعية الدورات التدريبية التي تلقوها وحجم الشركات عاملاً هاماً في تحديد مدى استخدامهم لتلك التقنيات.

٣. دراسة العتبي (٢٠٠٧): هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور الأتمتة في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية باستخدام المنهج الوصفي، عن طريق تطبيق مدخل المسح الاجتماعي على العاملين الذين يمارسون بشكل مباشر مهام وأنشطة إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية المركزية بمدينة الرياض، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الأتمتة بإدارة الموارد البشرية بصفة عامة كانت ضعيفة، وأن الأتمتة يمكن أن تسهم في تخطيط واستقطاب الموارد البشرية وتحديد الاحتياجات التدريبية بدرجة كبيرة، كما أن أتمتة يمكن أن تسهم في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية بدرجة كبيرة، كما أن الأتمتة يمكن أن تسهم في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية بدرجة كبيرة، وقد أثبتت الدراسة أن هناك معوقات تحد من تطبيق الأتمتة، وقدمت الدراسة نموذج تنظيمي لتنفيذ الأتمتة بإدارات الموارد البشرية في الأجهزة المركزية بالملكة العربية السعودية.

٤. دراسة المعشر وآخرون (٢٠٠٦): هدفت الدراسة إلى بيان أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير العوامل التقنية ومتغير التنظيمية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية. وقد أوصلت الدراسة بضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم المعلومات الإدارية وتطويرها.

٥. دراسة السعودي (٢٠٠٥): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر للمستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسبة (المادية، والبرمجية، والبشرية، والتنظيمية) في الأداء الوظيفي. وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين للأداء الوظيفي ومستلزمات نظام المعلومات تعزي للمتغيرات الديمغرافية.

٦. دراسة **supattra boonmak (2007)**: هدفت الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها ان نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة، وكفاءة أدائها وتحسن العمل الإستراتيجي فيها، وانه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زدت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة، وزادت فعاليتها، وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الاداء وفعاليتها.

٧. دراسة **Jerry Cha_Jan Chang, Willing king (2005)**: طورت الدراسة أداة (نموذج) لقياس أداء نظم المعلومات بالاعتماد على نماذج المدخلات والمخرجات لوظائف نظم المعلومات المستخدمة لدعم كفاءة العمليات الوظيفية وتحسين أداء المؤسسات. والنموذج أو الإدارة المقترحة في هذا البحث تحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات لتقييم، وهي كفاءة النظام، وفاعلية المعلومات، وفاعلية المعلومات، وكفاءة الخدمة، كفاءة النظام المتمثلة في سهولة استخدامه، واستجابته السريعة .. الخ، وكذلك أثره على أداء العاملين، وفاعلية المعلومات المتمثلة في جودة المعلومات في التصميم والاستعمال والقيمة وكذلك أثرها على أداء العاملين وكفاءة الخدمة في جميع الأنشطة التي تمتد بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في الدعم والاستشارة. وقد تم التأكد من فاعلية النموذج وتأثيره الايجابي على فاعلية المنظمات وتحسين كفاءة العمليات فيها.

٨. دراسة **loukis Euripids, Sapounas loakim (2005)**: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات الصناعية في اليونان، وقد استخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس للدلالة على أداء المنظمات وهي عائد المبيعات، وإنتاجية العاملين، والعائد على الأصول (كمقياس مالي). خلصت الدراسة إلى أن هناك تكامل بين الاستثمار في أنظمة المعلومات الإدارية المتمثلة في عدد موظفي أنظمة المعلومات، وحجم

التدريب، وغيره من العوامل الأخرى، وأن هذا التكامل يدعم في اتجاه زيادة حجم الانتاج في المؤسسة، وكفاءة إنتاج العاملين فيها.

٩. دراسة (Niels Schilleweall, micheal Ahearne (2001: عملت هذه الدراسة على تكامل أدبيات البحث الخارجي مع نظام المقابلات الوصفي والملاحظات للتوصل إلى قاعدة صلبة (نموذج مقترح) يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكفاءة عمل رجال البيع، وقد تم فحص النموذج المقترح للدراسة، وفحص فاعليته بتطبيقه على العديد من رجال البيع وبواسطة البحث الميداني في هذا المجال، وقد صمم النموذج ليدرس تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة عمل رجال البيع الممثلة في مهارات البيع، معدل الإنتاج.. إلخ. وقد تم التوصل إلى أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء رجال البيع وإلى فاعلية النموذج المقترح الذي يوضح هذه العلاقة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تبين من استعراض الدراسات السابقة اختلاف البيئات التي أجريت فيها، واختلاف طبيعة نشاط المنظمات التي طبقت عليها، وتنوع المتغيرات التي تناولها وتعدد الأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على البيانات وتحليلها. وقد كشفت تلك الدراسات عن أهمية نظم المعلومات الإدارية ودورها الرئيس في تحقيق رسالة المنظمة وغاياتها إذا ما تم استخدمت استخداماً سليماً، وتوفر لها الدعم المطلوب من إدارة المنظمة، وتوفرت لها البيئة المناسبة للتطبيق. وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية نظم المعلومات وأثرها الكبير على الأداء ، وعلى أهمية البعد التكنولوجي لأنظمة المعلومات. وتمتاز هذه الدراسة عن جميع الدراسات السابقة عدا دراسة (السعودي، ٢٠٠٥)، في تركيزها وتحليلها لمتغيرين هما المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بكافة أبعادها من جهة أخرى ، وليس تركيزها على عامل دون آخر كما رأينا في الدراسات السابقة السالف ذكرها. كما وتشترك هذه الدراسة مع دراسة (السعودي، ٢٠٠٥) في جميع متغيراتها التابعة والمستقلة، مع تميز هذه الدراسة بتطبيقها على شركة الاتصالات جوال التي تعتبر شركة تكنولوجية، ونظام المعلومات المحوسب عامل حيوي وأساسي في كافة أعمالها.

الإطار العملي للدراسة:

أولاً- منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول دراسة «أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال»، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

١. المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

٢. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

ثانياً- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في شركة الاتصالات جوال في المنطقة الوسطى والبالغ عددهم (٧٠) موظف. وقام الباحث باستخدام المسح الشامل، حيث تم توزيع (٧٠) استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم الحصول على (٦٠) استبانة، بنسبة استرداد (٨٥,٧٪).

ثالثاً: أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة حول «أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال».

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (١):

جدول (١) : درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

اختار الباحث الدرجة (١) للاستجابة "غير موافق بشدة" وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو ٢٠٪ وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

رابعاً: صدق الاستبيان

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال صدق المقياس.

خامساً- صدق المقياس:

١. نتائج الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

٢. الصدق البنائي **Structure Validity**: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. يبين جدول (٢) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

جدول (٢)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المستلزمات المادية.	.900	*0.000
المستلزمات البرمجية.	.886	*0.000
المستلزمات البشرية.	.753	*0.000
المستلزمات التنظيمية.	.861	*0.000
مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب.	.967	*0.000
نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.	.749	*0.000

× الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$

سادساً- ثبات الاستبانة **Reliability**: يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة وهي (0.930)، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية صالحة للاستخدام. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

سيتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على النحو الآتي:

أولاً- عرض لخصائص مجتمع الدراسة وفق المعلومات الشخصية:

- توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر:

جدول (٣): توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٣٠ سنة	16	26.7
من ٣٠ - ٤٠ سنة	28	46.7
من ٤١ - ٥٠ سنة	14	23.3
أكثر من ٥٠ سنة	2	3.3
المجموع	60	100.0

يتضح من جدول (٣) أن ما نسبته (٢٦,٧٪) من مجتمع الدراسة أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، (٤٦,٧٪) تتراوح أعمارهم من ٣٠ - ٤٠ سنة، (٢٣,٣٪) تتراوح أعمارهم من ٤١ - ٥٠ سنة، بينما (٣,٣٪) أكثر من ٥٠ سنة.

- توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (٤) : توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	20	33.3
بكالوريوس	36	60.0
دراسات عليا	4	6.7
المجموع	60	100.0

يتضح من جدول (٤) أن ما نسبته (٣٣,٣٪) من مجتمعة الدراسة يحملون درجة الدبلوم (٦٠٪) يحملون درجة البكالوريوس، بينما (٦,٧٪) يحملون درجة الدراسات العليا.

- توزيع مجتمع الدراسة حسب مجال العمل

جدول (٥): توزيع مجتمع الدراسة حسب مجال العمل

مجال العمل	العدد	النسبة المئوية %
إدارة عليا	20	33.3
إدارة وسطى	25	41.7
إدارة دنيا	15	25.0
المجموع	60	100.0

يتضح من جدول (٥) أن ما نسبته (٣٣,٣٪) من مجتمع الدراسة مجال عملهم في الإدارة العليا، (٤١,٧٪) مجال عملهم في الإدارة الوسطى، بينما (٢٥٪) مجال عملهم في الإدارة الدنيا.

- توزيع مجتمع الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

جدول (٦): توزيع مجتمع الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٥ سنوات	14	23.3
من ٥ - ١٠ سنوات	33	55.0
أكثر من ١٠ سنوات	13	21.7
المجموع	60	100.0

يتضح من جدول (٦) أن ما نسبته (٢, ٢٣٪) من مجتمع الدراسة سنوات الخدمة لديهم أقل من ٥ سنوات، (٥٥٪) تتراوح سنوات خدمتهم من ٥ - ١٠ سنوات، بينما (٧, ٢١٪) سنوات خدمتهم أكثر من ١٠ سنوات.

ثانياً- تحليل فقرات الاستبانة:

١. تحليل فقرات «مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحسوب»

- تحليل فقرات مجال «المستلزمات المادية»

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي ٢ أم لا. النتائج موضحة كما يلي:

جدول (٧)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال «المستلزمات المادية»

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	توجد أجهزة حاسوب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب.	4.58	91.67	20.76	*0.000	1
٢	يوفر النظام مساحات كافية لعملية تخزين المعلومات.	4.07	81.33	11.64	*0.000	2
٣	توفر الشركة وسائل إدخال للبيانات مناسبة لحاجة العمل.	3.35	67.00	2.39	*0.010	4
٤	تناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب في الشركة.	3.25	65.00	1.65	0.052	6
٥	تمتاز الشبكة في الشركة بسرعة الاتصال.	3.35	67.00	2.36	*0.011	4
٦	إن شبكة المعلومات المستخدمة في الشركة توفر قدرات كافية لتحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات.	4.00	80.00	12.68	*0.000	3
	جميع الفقرات	3.77	75.33	9.14	*0.000	

× المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (٧) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 3.77، أي أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 75.33%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياد وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد المجتمع على هذا المجال.

• تحليل فقرات مجال «المستلزمات البرمجية»

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة كما يلي:

جدول (٨)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "المستلزمات البرمجية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في الشركة.	3.98	79.67	11.26	*0.000	2
٢	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في الشركة.	3.97	79.33	10.88	*0.000	3
٣	البرمجيات المستخدمة تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الشركة.	3.40	68.00	2.84	*0.003	6
٤	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام.	3.75	74.92	5.77	*0.000	4
٥	يتوفر لي جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.	3.48	69.67	3.68	*0.000	5
٦	توجد رقابة على البرامج المستخدمة بهدف ضمان سلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات.	4.25	85.00	17.91	*0.000	1
	جميع الفقرات	3.80	76.07	10.60	*0.000	

× المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (٨) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 3.80، أي أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 76.07%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي

0.000 لذلك يعتبر المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد المجتمع على هذا المجال.

• تحليل فقرات مجال « المستلزمات البشرية »

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة كما يلي:

جدول (٩)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " المستلزمات البشرية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	يتم الاتصال مع القسم المسئول عن نظام المعلومات بصورة مباشرة.	3.77	75.33	7.33	*0.000	2
٢	يجيب القسم الفني المختص بالنظام المحوسب بسرعة على استفساراتي.	3.40	68.00	2.97	*0.002	5
٣	يعالج القسم المختص بالنظام المحوسب المشاكل التي تواجه سير العمل.	3.55	71.00	4.34	*0.000	4
٤	أتمتع بعلاقات جيدة مع العاملين بالقسم المسئول عن نظام المعلومات.	3.72	74.33	6.90	*0.000	3
٥	يقدم القسم المختص بالنظام المحوسب نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات.	3.20	64.00	1.47	0.074	6
٦	يتمتع العاملون في القسم المختص بالنظام المحوسب بالمؤهلات والمهارات الكافية لحاجة العمل.	3.92	78.33	10.58	*0.000	1
	جميع الفقرات	3.59	71.83	7.94	*0.000	

× المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (٩) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 3.59 ، أي أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 71.83% ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي

0.000 لذلك يعتبر المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد المجتمع على هذا المجال.

• تحليل فقرات مجال « المستلزمات التنظيمية »

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة كما يلي:

جدول (١٠)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال « المستلزمات التنظيمية »

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	تتناسب المعلومات المتاحة في النظام مع احتياجات الوظيفة.	4.00	80.00	11.24	*0.000	1
٢	لا يوجد مبالغة في سرية المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.	3.42	68.33	2.60	*0.006	3
٣	تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لاستخدام نظام المعلومات المحوسب	2.90	58.00	-0.62	0.268	6
٤	تشجع الإدارة العليا على استخدام نظام المعلومات المحوسب.	3.88	77.67	8.74	*0.000	2
٥	توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظام المعلومات المحوسب	3.25	65.00	1.84	*0.035	5
٦	تهتم الإدارة العليا بما أبدية من آراء واقتراحات حول استخدام نظام المعلومات المحوسب	3.35	67.00	2.70	*0.005	4
	جميع الفقرات	3.47	69.33	5.04	*0.000	

× المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (١٠) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 3.47، أي أن المتوسط

الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي %69.33، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد المجتمع على هذا المجال.

• تحليل جميع فقرات « مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب »

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (١١).

جدول (١١)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات ” مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب “

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب	3.66	73.14	9.44	*0.000

× المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

تبين من جدول (١١) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات « مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب » يساوي 3.66 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي %73.14، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر فقرات المجال دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد المجتمع على ” مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب ” بشكل عام.

2. تحليل فقرات مجال « الأداء الوظيفي »

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي ٣ أم لا. النتائج موضحة كما يلي:

جدول (١٢)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال « الأداء الوظيفي »

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	تؤدي إلى رفع كفاءة أداء العاملين الوظيفية.	4.20	84.00	17.02	*0.000	3
٢	تساهم في زيادة القدرة على اتخاذ القرارات.	4.08	81.67	14.95	*0.000	4
٣	تساهم في تقليل الجهد لانجاز العمل اليومي.	3.83	76.67	6.49	*0.000	12
٤	تساعد العاملين في المشاركة والاهتمام بطرح أفكار جديدة.	4.07	81.33	12.51	*0.000	6
٥	تؤدي إلى سرعة انجاز العمل بكفاءة.	4.24	84.75	14.57	*0.000	2
٦	تؤدي إلى زيادة القدرة على حل مشاكل العمل.	4.03	80.69	10.87	*0.000	8
٧	تساهم في زيادة القدرة والرغبة في التعاون مع زملاء العمل.	4.02	80.33	13.88	*0.000	9
٨	توفر حصيلة معلوماتية كافية عن العمل.	4.07	81.36	14.06	*0.000	5
٩	تساهم في انجاز العمل طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.	4.37	87.33	12.56	*0.000	1
١٠	تساعد في التقيد بقواعد وإجراءات العمل.	4.00	80.00	12.14	*0.000	10
١١	تساهم في تحسين فاعلية الأداء بشكل عام.	3.97	79.33	11.76	*0.000	11
١٢	تعمل على زيادة المنافسة في الأداء بين الزملاء في نفس العمل.	4.07	81.33	13.03	*0.000	6
جميع الفقرات		4.08	81.56	20.01	*0.000	

× المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (١٢) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 4.08، أي أن المتوسط

الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 81.56% ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد زاد عن درجة الحياذ وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد المجتمع على هذا المجال.

ثالثاً- اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحسوب والأداء الوظيفي.

يبين جدول (١٣) أن معامل الارتباط يساوي 0.556 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحسوب والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha = 0.05)$.

جدول (١٣):

معامل الارتباط بين مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحسوب والأداء الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.556	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحسوب والأداء الوظيفي.

× الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

ويفترض منها عدة فرضيات:

١ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات المادية والأداء الوظيفي.

يبين جدول (١٤) أن معامل الارتباط يساوي 0.386 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha = 0.05)$.

جدول (١٤):

معامل الارتباط بين المستلزمات المادية و الأداء الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
*0.000	.386	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات المادية و الأداء الوظيفي.

× الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

٢ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات البرمجية و
الأداء الوظيفي.

يبين جدول (١٥) أن معامل الارتباط يساوي .383، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي
0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية
بين المستلزمات البرمجية و الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

جدول (١٥):

معامل الارتباط بين المستلزمات البرمجية و الأداء الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
*0.000	.383	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات المادية و الأداء الوظيفي.

× الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

٣ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات البشرية و
الأداء الوظيفي.

يبين جدول (١٦) أن معامل الارتباط يساوي .576، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي
0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية
بين المستلزمات البشرية و الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

جدول (١٦):

معامل الارتباط بين المستلزمات البشرية و الأداء الوظيفي

الفرضية	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات البشرية و الأداء الوظيفي.	.576	*0.000

× الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

٤ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات التنظيمية و الأداء الوظيفي.

يبين جدول (١٧) أن معامل الارتباط يساوي 546.، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية و الأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

جدول (١٧):

معامل الارتباط بين المستلزمات التنظيمية و الأداء الوظيفي

الفرضية	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات التنظيمية و الأداء الوظيفي.	.546	*0.000

× الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات آراء الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال تعزى إلى المتغيرات التالية (العمر ، المؤهل العلمي ، مجال العمل ، عدد سنوات الخدمة).

تم استخدام اختبار « التباين الأحادي » لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة ٣ متوسطات أو أكثر.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات آراء الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال تعزى إلى العمر.

من النتائج الموضحة في جدول (١٨) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار “التباين الأحادي” أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى العمر.

جدول (١٨) :

نتائج اختبار « التباين الأحادي » - العمر

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أكثر من ٥٠ سنة	41-50 سنة	30- 40 سنة	أقل من ٣٠ سنة	
0.804	0.329	3.58	3.65	3.77	3.88	المستلزمات المادية
0.520	0.763	3.92	3.68	3.76	3.98	المستلزمات البرمجية.
0.940	0.134	3.42	3.57	3.58	3.66	المستلزمات البشرية.
0.258	1.380	2.75	3.29	3.50	3.66	المستلزمات التنظيمية
0.589	0.646	3.42	3.55	3.65	3.79	مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب
0.223	1.506	3.71	3.93	4.13	4.16	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
0.413	0.972	3.51	3.67	3.81	3.91	جميع المجالات معا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (١٩) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار “التباين الأحادي” أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي.

جدول (١٩)

نتائج اختبار التباين الأحادي - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	
0.954	0.047	3.79	3.75	3.80	المستلزمات المادية
0.970	0.030	3.83	3.79	3.83	المستلزمات البرمجية.
0.222	1.547	3.21	3.68	3.51	المستلزمات البشرية.
0.826	0.192	3.25	3.49	3.48	المستلزمات التنظيمية
0.866	0.144	3.52	3.67	3.65	مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب
0.954	0.047	3.81	4.19	3.92	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
0.509	0.684	3.62	3.85	3.74	جميع المجالات معا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال تعزى إلى مجال العمل.

من النتائج الموضحة في جدول (٢٠) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار التباين الأحادي "أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمجالات «المستلزمات المادية، المستلزمات البرمجية، مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات» وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى مجال العمل وذلك لصالح الذين مجال عملهم إدارة دنيا.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة مع تعزى إلى مجال العمل.

جدول (٢٠)

نتائج اختبار التباين الأحادي « - مجال العمل

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		إدارة دنيا	إدارة وسطى	إدارة عليا	
*0.025	3.919	4.07	3.81	3.48	المستلزمات المادية
*0.009	5.139	4.00	3.94	3.48	المستلزمات البرمجية.
0.255	1.399	3.68	3.68	3.42	المستلزمات البشرية.
0.202	1.646	3.66	3.53	3.24	المستلزمات التنظيمية
*0.029	3.756	3.85	3.74	3.41	مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب
0.936	0.066	4.04	4.09	4.09	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
0.136	2.070	3.91	3.86	3.63	جميع المجالات معا

× الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات آراء الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال تعزى إلى سنوات الخدمة.

من النتائج الموضحة في جدول (٢١) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى سنوات الخدمة.

جدول (٢١):

نتائج اختبار التباين الأحادي « - سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أكثر من 10 سنوات	سنوات 5-10	أقل من 5 سنوات	
0.313	1.186	3.69	3.70	4.00	المستلزمات المادية
0.242	1.454	3.73	3.73	4.04	المستلزمات البرمجية.
0.819	0.200	3.51	3.60	3.65	المستلزمات البشرية.
0.434	0.848	3.28	3.46	3.64	المستلزمات التنظيمية
0.356	1.053	3.55	3.62	3.83	مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب
0.550	0.605	4.03	4.05	4.18	نظم المعلومات الإدارية المحوسبة
0.329	1.132	3.71	3.77	3.95	جميع المجالات معاً

نتائج وتوصيات الدراسة:

أولاً- نتائج الدراسة:

من خلال التحليل الإحصائي تبين عدة نتائج أهمها:

١. معظم أفراد مجتمع الدراسة أعمارهم أقل من ٤٠ سنة حيث بلغت نسبتهم (٧٣,٤) %.
٢. (٦٠) % من مجتمع الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس.
٣. (٥٥) % من مجتمع الدراسة سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات جوال تتراوح من ٥ إلى ١٠ سنوات.
٤. بلغت درجة الموافقة على المستلزمات المادية في شركة الاتصالات جوال (٧٥,٣٣) %.
٥. بلغت درجة الموافقة على المستلزمات البرمجية في شركة الاتصالات جوال (٧٦,٠٧) %.
٦. بلغت درجة الموافقة على المستلزمات البشرية في شركة الاتصالات جوال (٧١,٨٣) %.
٧. بلغت درجة الموافقة على المستلزمات التنظيمية في شركة الاتصالات جوال (٦٩,٣٣) %.
٨. بلغت درجة الموافقة على مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب في شركة الاتصالات جوال بشكل عام (٧٣,١٤) %.

٩. بلغت درجة الموافقة على الأداء الوظيفي لدى الموظفين العاملين في شركة الاتصالات جوال (٨١, ٥٦٪).
١٠. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين مستلزمات إدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب و الأداء الوظيفي.
١١. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين المستلزمات المادية والأداء الوظيفي.
١٢. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين المستلزمات البرمجية والأداء الوظيفي.
١٣. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين المستلزمات البشرية والأداء الوظيفي.
١٤. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين المستلزمات التنظيمية و الأداء الوظيفي.
١٥. أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين متوسطات آراء المبحوثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات جوال تعزى إلى المتغيرات التالية (العمر، المؤهل العلمي، مجال العمل، عدد سنوات الخدمة).

ثانياً- توصيات الدراسة:

من خلال التحليل الإحصائي تبين عدة توصيات أهمها:

١. على شركة الاتصالات جوال توفير وسائل إدخال للبيانات تكون مناسبة لحاجة العمل المطلوب من قبل الموظفين.
٢. يجب أن تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب من قبل الموظفين في شركة الاتصالات جوال.
٣. ضرورة زيادة سرعة الشبكة في الشركة لتناسب لتسهيل عمل الموظفين .
٤. يجب أن تغطي البرمجيات المستخدمة في الشركة كافة النشاطات التي تقوم بها الشركة.
٥. يجب أن تتوفر لدى جميع العاملين التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي يحتاجونها لأداء عملهم.
٦. ضرورة تقديم القسم المختص بالنظام المحوسب نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات.
٧. على القسم الفني المختص بالنظام المحوسب في الشركة الإجابة بسرعة على استفسارات الموظفين في الشركة.
٨. على الإدارة العليا تقديم الدعم المالي اللازم لاستخدام نظام المعلومات المحوسب.
٩. على الإدارة العليا توفير البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظام المعلومات المحوسب.

المصادر والمراجع

أولاً- المصادر العربية:

١. أبوسبت، صبري. (٢٠٠٥) تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
٢. البحيسي، عصام (٢٠٠٦)، تكنولوجيا المعلومات الحديثة أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، غزة.
٣. البشاشة، سامر. (٢٠٠٥) أثر جودة نظم المعلومات الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العدد الأول، المجلد ١٠.
٤. البشاشة، سامر (٢٠٠٥)، أثر نظم المعلومات الإدارية في رفع المستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العدد الأول، المجلد ١٠.
٥. الدهراوي كمال الدين، كامل رسمي (١٩٩٨)، نظم المعلومات المحاسبية، الاسكندرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
٦. السالم مؤيد سعيد، مكاوي نازم محمود (٢٠٠٤)، أثر الخصائص الهيكلية في فعالية نظم المعلومات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول، المجلد السابع.
٧. شاويش، سامر (٢٠٠٠م)، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، عمان، الطبعة الثالثة، دار الشروق للنشر والطباعة.
٨. العتيبي، ناصر (٢٠٠٧)، الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على العاملين بإدارات الموارد البشرية بالأجهزة الأمنية المركزية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
٩. الكردي منال، العبد جلال، (٢٠٠٣)، مقدمة في نظم المعلومات الادارية __ المفاهيم الاساسية والتطبيقات، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
١٠. محمد موفق جديد (٢٠٠١)، الادارة- المبادئ والنظريات والوظائف، عمان، الحاق للنشر والتوزيع.

١١. المعشر زياد، الخصبة، محمد (٢٠٠٦)، أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، عمان، العدد الرابع، المجلد ٢.
١٢. المغربي، عبد الحميد (٢٠٠٢)، نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ، المنصورة، المكتبة العصرية
١٣. مومكوف ستيفن، وسمكن مارك، (٢٠٠٢)، نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات، ترجمة كمال الدين سعيد، الرياض، دار المريخ للنشر.
١٤. النجار فايز (٢٠٠٧م)، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الإسراء، الطبعة الثانية.
١٥. هلال حسين (٢٠٠٤)، تصميم وتقييم نظم المعلومات المحاسبية ندوة الدعم المؤسسي والمعلوماتي لعمل المراكز الاستراتيجية وورقة عمل "أمن ونظم المعلومات، شرم الشيخ - مصر.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

1. Chang Jerry, King William (2005). « Measuring the Performance of Information Systems: A Functional Scorecard», Journal of Management Information Systems, Vol. 22, No. 1.
2. Laudon Kenneth, Laudon Jane (2006). Management Information System, Ninth edition, Pearson Education, USA .
3. Mondy Wayne, M.Noë Robert (2005). Human Resource Management, ninth edition, Pearson Education, USA.
4. Supattra, Boonmak(2007). “ The Influence Of Management Information Systems And Information Technology On Management Performance And Satisfaction” , 7th Global Conference on Business & Economics.