بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة بوليتكنيك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

دور نظم المعلومات في زيادة فعالية إدارة المؤسسات الحكومية

"مديرية التربية والتعليم جنوب الخليل "

إعداد الطلاب

سعيد محمد عمرو

احمد محمود نصار

احمد محمود خلاف

إشراف

أ.رامي الدراويش

قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص نظم المعلومات

2011/2010م

جامعة بوليتكنيك فلسطين
Palestine Polytechnic University
(PPU)
The Library المكتبة
Acc. 12486 الرقم المتسلسل
Class. رقم التصنيف

الشكر والتقدير

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود فيها إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد...

وقبل أن نمضي نقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة...

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة...

إلى جميع أساتذتنا الأفاضل...

"كن عالما .. فإن لم تستطع فكن متعلما ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ،فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

وأخص بالتقدير والشكر

الأستاذ رامي الدراويش

الذي نقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم

"إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير"

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث ونخص بالذكر

الأستاذ : أكرم احشيش

الذي كان عونا لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات إلى مديرية التربية والتعليم جنوب الخليل ،و إلى موظفي التربية بكافة الأقسام مع حفظ الألقاب والمسميات.

فريق البحث

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلالك

إلى نبي الرحمة ونور العالمين .. إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

يا من أحمل اسمك بكل فخر

يا من أفتقدك منذ الصغر

يا من يرتعش قلبي لذكرك

يا من أودعتني لله أهديك هذا البحث

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود
إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحبيبة

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات ... تتبعثر الأحرف وعبثاً أن يحاول تجميعها في سطور
سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور تجمعنا برفاق كانوا إلى جانبنا...
فواجب علينا شكرهم وإهدائهم هذا البحث ووداعهم ونحن نخطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة
ونخص بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب علمنا
وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا
إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات ونهدي هذا البحث إلى

الأستاذ

رامي الدراويش
الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث فجزاه الله عنا كل خير فله منا كل التقدير والاحترام...

قائمة المحتويات

الفصل الأول	2
مقدمة	2
1.1 مشكلة الدراسة	4
2.1 أسئلة الدراسة	5
3.1 أهداف الدراسة	6
4.1 أهمية الدراسة	6
5.1 حدود الدراسة	7
6.1 فرضيات الدراسة	7
7.1 محددات الدراسة	8
8.1 الهيكل التنظيمي للدراسة	8
الفصل الثاني	10
المبحث الأول	11
تمهيد	11
1.2 البيانات والمعلومات	11
2.2 تكنولوجيا المعلومات (IT)	15
3.2 نظم المعلومات (IS)	16
4.2 أسباب نشوء نظام المعلومات	18
5.2 أنواع وموارد نظم المعلومات	20
6.2 وظائف نظم المعلومات	22
7.2 أهداف وضع نظم المعلومات في المؤسسة	23
8.2 خصائص نظم المعلومات	24
9.2 علاقة نظم المعلومات باتخاذ القرارات	25
10.2 الفاعلية	26
11.2 مشاكل نظم المعلومات	27
12.2 أهم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية	27
المبحث الثاني	33
1.2.2 الدراسات العربية	33
2.2.2 الدراسات الأجنبية	38
التعقيب على الدراسات السابقة	42
الفصل الثالث	43
مقدمة	44
1.3 منهج الدراسة	44
2.3 مجتمع الدراسة	44
3.3 متغيرات الدراسة	44
4.3 أداة الدراسة	45
5.3 صدق الأداة	45
6.3 ثبات الأداة	48
7.3 إجراءات الدراسة	48
8.3 المعالجة الإحصائية	49
الفصل الرابع	50
1.4 نتائج الدراسة	51
1.1.4 الإجابة على أسئلة الدراسة	51
2.1.4 الإجابة على فرضيات الدراسة	58
الفصل الخامس	64
1.5 خلاصة الاستنتاجات	65
2.5 التوصيات	68
المصادر و المراجع	70
الملاحق	74

قائمة الجداول

جدول (1): نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة	46
جدول رقم (2): نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة	48
جدول رقم(3): مفاتيح التصحيح	49
جدول رقم(4): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية لمدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين	51
جدول رقم(5): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية	52
جدول رقم(6): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية	53
جدول رقم(7): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية أثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة	54
جدول رقم(8): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله	55
جدول (9): نتائج اختبار ت للفروق بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم _جنوب الخليل تعزى لمتغيرات الدراسة	57
جدول رقم(10): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام المعلومات و زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية و التعليم	58
جدول رقم(11): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم	59
جدول رقم(12): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات و أداء المهام بشفافية في مديرية التربية و التعليم	61
جدول رقم(13): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وزيادة التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل _ ووزارة التربية و التعليم/رام الله	62

قائمة الأشكال والصور

رسم توضيحي (1) البيانات المعلومات	13
رسم توضيحي (2) مكونات تظم المعلومات	14
رسم توضيحي (3) نظم المعلومات	17

الملخص

طبقت هذه الدراسة على مديرية التربية والتعليم جنوب الخليل بكافة أقسامها (قسم الشؤون الإدارية ، وقسم المالية ، وقسم التقنيات) لمعرفة واقع استخدام نظم المعلومات ، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي ، وايضا استخدمت الاستبانة كأداة لهذه الدراسة ، وقد تم اعتماد صدق المحكمين لهذه الاستبانة ، كما تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا على عينة الدراسة الكلية.

من خلال هذه الدراسة توصلنا لعدة نتائج ، أن مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين كان بدرجة مرتفعة ، وأن مدى دقة وجودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية كان بدرجة مرتفعة ، وجود تأثير ايجابي لاستخدام نظم المعلومات في زيادة التنسيق بين المديرية والوزارة ، وتنسيق بدرجة متوسطة بين المديرية والمدارس التابعة لها، ومن النتائج ايضا انه كلما زاد استخدام نظم المعلومات ادى ذلك الى تقليل الجهد المبذول في اداء المهام ، و زيادة سرعة ودقة وشفافية اداء المهام في مديرية التربية والتعليم.

من خلال النتائج السابقة توصلنا لعدة توصيات ومنها ، العمل على الاستمرار في استخدام نظم المعلومات و الذي من شأنه أن يزيد من كفاءة العمل و الطاقة الإنتاجية للموظف،استخدام نظم المعلومات يعمل على تسهيل التواصل بين المديريات و الوزارة لذلك ينصح بتنفيذ هذا النظام ما بين المدارس والمديريات بدرجة اكبر، العمل على متابعة كل ما هو جديد في عالم نظم المعلومات و المحاولة الاستفادة منه بأقصى درجة، توفير المعدات اللازمة لزيادة فعالية و كفاءة نظم المعلومات، ضرورة متابعة التحديث الدوري للمعلومات، أن تعمل نظم المعلومات المستخدمة على تغطية كافة الدوائر في المديريات، تدريب الموظفين على استخدام نظم المعلومات و عقد دورات توعية عن اهمية النظم المستخدمة و اثرها على زيادة فاعلية العمل وكيفية

توخي الدقة عند استخدام نظم المعلومات، بناء قاعدة بيانات مركزية بتحديد صلاحيات الدخول إليها لكل موظف حسب طبيعة عمله والمعلومات التي يحتاجها، أيضا يستطيع الباحثون دراسة متغيرات أخرى ، كالكفاءة ، التكلفة ، و العديد من المتغيرات التي من شأنها وصف أهمية نظم المعلومات على تحسن الأداء بكل جوانبه، ولقد قمنا بدراسة حالة مديرية التربية و التعليم في جنوب الخليل ، و هي مؤسسة حكومية غير ربحية، و ننصح الباحثين في دراسة حالة أخرى تؤثر عليها نظم المعلومات ، كدراسة حالات مثل المنظمات الربحية بمختلف أنواعها ، أو حالات حكومية مختلفة في مناطق مختلفة للمقارنة بين نتائج الدراسات .

الفصل الأول

(الإطار العام للدراسة)

- ✓ مشكلة الدراسة
- ✓ أسئلة الدراسة
- ✓ أهداف الدراسة
- ✓ أهمية الدراسة
- ✓ فرضيات الدراسة
- ✓ حدود الدراسة
- ✓ الهيكل التنظيمي للدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

الفصل الأول

مقدمة

تعد نظم المعلومات في وقتنا الحاضر عصب الحياة للعديد من المؤسسات والشركات، و الميزة التنافسية لشركات أخرى ، وخاصة الشركات الكبرى التي تخدم كما هائلا من الزبائن والعملاء لذلك أصبح استخدام أنظمة المعلومات أمرا بديهياً لا بد منه لتسيير الأعمال اليومية و التخطيط الاستراتيجي للشركات و لخدمة عملية اتخاذ القرارات من كل المستويات الإدارية .

و لحسن حظنا نحن من عاصرنا هذه الحقبة الزمنية ما بين نهاية القرن العشرين و بداية القرن الواحد و العشرين و هي الفترة التي ازدهر فيها التطور التكنولوجي ، ولا زال يزدهر بتسارع كبير، فلدينا الآن العديد من الفرص و الخيارات لتجربة كل ما هو جديد ، و يعود الفضل بذلك للنافذة الواسعة التي فتحت لنا عبر شبكة الانترنت و ما يسمى بالعولمة ، فالعالم الآن أمامنا والفرص الجديدة أمامنا و المجال الواسع للابتكار أيضا أمامنا .

لهذا فان علاقة نظم المعلومات في التطور التكنولوجي والعلمي والاقتصادي علاقة وطيدة أمست لا تكاد تنفصل عن بعضها البعض ، فلا يمكن لأي مؤسسة أو شركة سواء كانت ناشئة أم خبيرة أن تستمر بالعمل دون مساعدة نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات ، و ذلك لارتباط نظم المعلومات بشكل كبير بزيادة الكفاءة و الفعالية في أداء العمل و بالتالي توفر فرص اكبر للميزة التنافسية التي بدورها قد تقود المؤسسة لقيادة السوق و تحقيق اكبر ربح ممكن .

إن وزارة التربية و التعليم هي الوزارة الأهم في تشكيلة أي حكومة في جميع دول العالم ، فهي الوزارة التي من شأنها خلق مجتمع متعلم و مثقف ، و هذا ما يؤدي إلى تطور المجتمع ككل ، و القدرة على مواكبة التطور التكنولوجي و الاقتصادي و منافسة الدول الأخرى .

و لهذه الخصوصية التي تتمتع بها وزارة التربية و التعليم فإننا اخترنا ربط أثر نظم المعلومات الحديثة بزيادة فعالية أداء إدارة هذه الوزارة بجميع مديرياتها في جميع أنحاء الوطن و بخاصة مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل كعنوان لهذا البحث ، راجين من الله التوفيق و إياكم .

1.1 مشكلة الدراسة:

تحتاج الإدارات التعليمية إلى أن تقوم بدورها على الوجه الأكمل لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها كما أن القيادي التربوي بحاجة إلى أن يخطط ويتخذ القرارات المهمة بالسرعة والدقة اللازمتين ،وهذا يحتاج لوجود نظام معلومات فعال يساعد القيادي التربوي على القيام بالدور المنوط به.

أي خطأ يحدث في نظام المعلومات يؤثر في عملية التخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات ، فقد شهد مجال نظم المعلومات الإدارية تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة في ظل تطور عصر الاتصالات والتكنولوجيا بالإضافة إلى ظهور الانترنت فكان لابد من استحداث أقسام أخرى داخل المؤسسة مهمتها جمع البيانات وتوفيرها لمتخذي القرار بالشكل الصحيح ليسهل عملية اتخاذ القرارات داخل مديرية التربية والتعليم _جنوب الخليل.

يوجد لدى مديرية التربية والتعليم _جنوب الخليل ، وسائل لحفظ المعلومات واسترجاعها ، إلا أن اهتمامها في نظم المعلومات لم يكن بالمستوى المطلوب ، فهناك نقص واضح في هذا المجال ، حيث أثبتت الدراسة الاستطلاعية التي أجراها فريق البحث على مديرية التربية والتعليم_جنوب الخليل ذلك النقص ، فلا يوجد جهاز مستقل لنظم المعلومات في المديرية ، بل هي مشتته في أقسام متفرقة ، وهي غير مواكبة للتطور التكنولوجي ، لذلك فالحاجة ماسَة للتطوير على هذا المجال لأهميته ، ولوجود قصور واضح في تطويره.

وكذلك لعدم وجود دراسات محلية _ حسب علم فريق البحث_ في مجال تطوير نظام المعلومات في مديرية التربية والتعليم _جنوب الخليل.

فان هذه الدراسة سعت إلى التعرف على واقع نظام المعلومات في مديرية التربية والتعليم _جنوب الخليل.

وتكمن مشكلة الدراسة فيما يلي:

ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري وأداء الموظفين ؟ ما مدى دقة وجودة وشفافية المخرجات الناتجة من نظام المعلومات المستخدم ؟ ما مدى تأثير هذا النظام على زيادة التنسيق بين مديرية التربية –جنوب الخليل – ووزارة التربية والتعليم/رام الله ؟ وما هي اقتراحات تطوير النظام لكي يصل إلى المستوى الذي يحقق الفعالية؟

2.1 أسئلة الدراسة:

س1: ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري وأداء الموظفين من وجهة نظر مجتمع الدراسة ؟

س2:ما مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية من وجهة نظر مجتمع الدراسة؟

س3:ما مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية من وجهة نظر مجتمع الدراسة؟

س4: ما اثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة من وجهة نظر مجتمع الدراسة ؟

س5: ما مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم/جنوب الخليل ـووزارة التربية و التعليم /رام الله من وجهة نظر المبحوثين ؟

س6:هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم ـ جنوب الخليل تعزى لمتغيرات الدراسة(مدى فعالية النظام الحالي داخل المديرية، جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي، الدقة، الشفافية، التنسيق و دور نظم المعلومات في المساهمة في زيادة فعالية المؤسسات الحكومية في مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل) فيما يتعلق بتقديرهم لواقع نظم المعلومات ، وتقويمهم للمعلومات الإدارية التي تصلهم من وجهة نظرهم؟

3.1 أهداف الدراسة:

1- التعرف على واقع نظم المعلومات في مديرية التربية والتعليم _ جنوب الخليل .

2- التعرف على مدى مساهمة نظم المعلومات في زيادة الفعالية بالمستوى المطلوب.

3- التعرف على تقييم مجتمع الدراسة لنظام المعلومات المستخدم في المديرية.

4- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم _جنوب الخليل التي تعزى لمتغيرات الدراسة(مدى فعالية النظام الحالي داخل المديرية، جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي، الدقة، الشفافية، التنسيق) فيما يتعلق بتقديرهم لواقع نظم المعلومات في المديرية .

4.1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية دور نظم المعلومات في التطوير المنشود ، نظرا لدورها الداعم للوظائف الإدارية في المديرية كالتخطيط واتخاذ القرارات وغيرها.

وتنبع الأهمية أيضا من التطور المتسارع في مجال الاتصالات ونظم المعلومات حيث أصبح بالإمكان الحصول على المعلومة بجودة ودقة أعلى.

بالإضافة إلى ضعف فعالية نظم المعلومات الموجودة في إدارة التربية والتعليم _ جنوب الخليل وحاجتها إلى التطوير ،كما أثبتت ذلك الدراسة الاستطلاعية التي أجريت.

كذلك عدم وجود دراسات محلية في مجال تقويم وتطوير نظم المعلومات في مديرية التربية والتعليم _جنوب الخليل ، لذا فان هذه الدراسة ستهتم في معرفة واقع نظم المعلومات في المديرية.

5.1 حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تحديد واقع نظم المعلومات في مديرية التربية والتعليم_جنوب الخليل .

الحدود المكانية:

طبقت هذه الدراسة على مديرية التربية والتعليم _جنوب الخليل.

الحدود الزمانية:

طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2011/2010.

6.1 فرضيات الدراسة:

- لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية والتعليم من وجهة نظر مجتمع الدراسة.

- لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية والتعليم من وجهة نظر مجتمع الدراسة.

- لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات وأداء المهام بشفافية في مديرية التربية و التعليم من وجهة نظر مجتمع الدراسة.

- لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات وزيادة التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل _ ووزارة التربية و التعليم / رام الله من وجهة نظر مجتمع الدراسة.

7.1 محددات الدراسة

- كانت الفترة المحددة لانجاز البحث مابين الفترة 2011/2/20 لغاية 2011/6/2 كمدة لانجاز البحث.
- صعوبة فهم الموظفين لموضوع الدراسة وقلة المعرفة لدى الموظفين عن نظم المعلومات.
- عدم وجود دراسات سابقة في هذا الموضوع عن نفس الحالة (التربية والتعليم جنوب الخليل)
- عدم الاهتمام الكافي من قبل الموظفين.
- عدم تواجد جميع الموظفين في نفس الفترة داخل المديرية.
- قلة المصادر والمراجع

8.1 الهيكل التنظيمي للدراسة

يشمل هذا البحث دراسة شاملة لمديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل تتعلق بدراسة دور نظم المعلومات في المساهمة في زيادة فعالية إدارة المؤسسة.

حيث تشمل هذه الدراسة الأقسام التالية (قسم الشؤون الإدارية ، وقسم المالية والمحاسبة، وقسم التقنيات).

يتكون هذا البحث من عدة فصول :

الفصل الأول:

يشمل هذا الفصل الإطار العام للدراسة .

الفصل الثاني:

ويحتوي هذا الفصل على الإطار النظري للدراسة ويشمل على مبحثين:

المبحث الأول: مقدمة عامة عن نظم المعلومات وخصائصها ومميزاتها

والمبحث الثاني: ويشمل الدراسات السابقة عن الموضوع.

الفصل الثالث :

ويشمل هذا الفصل الطريقة والإجراءات التي استخدمت في دراسة هذه الحالة ومنها(منهج الدراسة المستخدم، أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، متغيرات الدراسة، والمعالجة الإحصائية).

الفصل الرابع:

ويشمل على مناقشة لأسئلة الدراسة وتحليل النتائج وتفسيرها تفسيرا منطقيا من وجهة نظرنا.

الفصل الخامس:

الخلاصة والاستنتاجات والتوصيات .

ومن ثم يليها المراجع ، والملاحق ، وملخص الدراسة باللغة المقابلة.

الفصل الثاني

(الإطار النظري)

❖المبحث الأول

- ✓ **البيانات والمعلومات**
- ✓ **تكنولوجيا المعلومات IT**
- ✓ **نظم المعلومات IS**
- ✓ **أسباب نشوء نظام المعلومات**
- ✓ **أنواع وموارد نظم المعلومات**
- ✓ **وظائف نظم المعلومات**
- ✓ **أهداف وضع نظم المعلومات في المؤسسة**
- ✓ **خصائص نظم المعلومات**
- ✓ **علاقة نظم المعلومات باتخاذ القرارات**
- ✓ **الفعالية**
- ✓ **مشاكل نظم المعلومات**
- ✓ **أهم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية**
- ✓ **نظم المعلومات الإدارية (MIS):**

❖المبحث الثاني

الدراسات السابقة

- ✓ **الدراسات العربية**

✓ الدراسات الأجنبية

الفصل الثاني

المبحث الأول

تمهـــــيد

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما و حساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات ، فهو يعتبر عنصر حيوي ، إذ تستخدم المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية والإستراتيجية للمؤسسة.

وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل من البحث حيث سنتطرق إلى نظم المعلومات بشيء من التفصيل من حيث التعريف والخصائص والأهداف والأنواع والمشاكل وأسباب النشوء وغيرها، وسنبدأ أولا ببعض التعريفات المهمة في مجال نظم المعلومات.

1.2 البيانات والمعلومات:

البيانات:"هي عبارة عن مواد وحقائق خام أولية وأشكال ليست ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتم معالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة ومفهومة"[1]

المعلومات:" هي بيانات تمت معالجتها لغرض ما أو هي بيانات لها معنى .فمثلا لو ضربنا عدد الساعات لكل موظف في سعر الساعة فان المجموع سيعطي مجموع الرواتب التي ستدفعها الشركة"[2]

فمثلا البيانات في هذا المثال هي عدد الساعات لكل موظف وسعر الساعة والمعلومات هي مجموع الرواتب التي ستدفعها الشركة .

---

[1] (قندلجي و النجابي،2007: 29)

[2] (Raymond ، 1997)

✓ الدراسات الأجنبية

الفصل الثاني

المبحث الأول

تمهـــــيد

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما و حساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات ، فهو يعتبر عنصر حيوي ، إذ تستخدم المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية والإستراتيجية للمؤسسة.

وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل من البحث حيث سنتطرق إلى نظم المعلومات بشيء من التفصيل من حيث التعريف والخصائص والأهداف والأنواع والمشاكل وأسباب النشوء وغيرها، وسنبدأ أولا ببعض التعريفات المهمة في مجال نظم المعلومات.

1.2 البيانات والمعلومات:

البيانات:"هي عبارة عن مواد وحقائق خام أولية وأشكال ليست ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتم معالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة ومفهومة"[1]

المعلومات:" هي بيانات تمت معالجتها لغرض ما أو هي بيانات لها معنى .فمثلا لو ضربنا عدد الساعات لكل موظف في سعر الساعة فان المجموع سيعطي مجموع الرواتب التي ستدفعها الشركة"[2]

فمثلا البيانات في هذا المثال هي عدد الساعات لكل موظف وسعر الساعة والمعلومات هي مجموع الرواتب التي ستدفعها الشركة .

---

[1] (قندلجي و النجابي،2007: 29)

[2] (Raymond ، 1997)

✓ **الدراسات الأجنبية**

الفصل الثاني

المبحث الأول

تمهـــــيد

إن نظام المعلومات يلعب دورا هاما و حساسا داخل المؤسسة بصفته منتجا للمعلومات تشمل يعتبر عنصر حيوي ، إذ تستخدم المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفردية والإضافة إلى للمؤسسة.

وهذا ما سنوضحه في هذا الفصل من البحث حيث سنتطرق إلى بعض العمال وهي اللقاءات التفصيل من حيث التعريف والخصائص والأهداف والأنواع والمشاكل وأسباب الفشل وسنبدأ أولا ببعض التعريفات المهمة في مجال نظم المعلومات أولية وأخرى ثانوية:

1.2 البيانات والمعلومات:

البيانات:"هي عبارة عن مواد وحقائق خام أولية معالجتها وتحويلها إلى معلومات مفيدة ومفهومة

المعلومات:" هي بيانات تمت معالجتها الساعات لكل موظف في الشركة"[2] ، ومن ميزة هذه المصادر أنها محددة و جاهزة وتكلفتها رخيصة نسبيا وتقدم حجم كبير من المعلومات.

نحصل على المعلومات من المصادر التالية :

-المصادر الداخلية : هذه المصادر تعطي البيانات بشكل رسمي أو غير رسمي من داخل المؤسسة و يتم تجميعها للأحداث الواقعة حالياً ، و بمجرد الحاجة إلى المعلومات يتم تصميم أسلوب لجمعها و استخراج الحقائق منها.

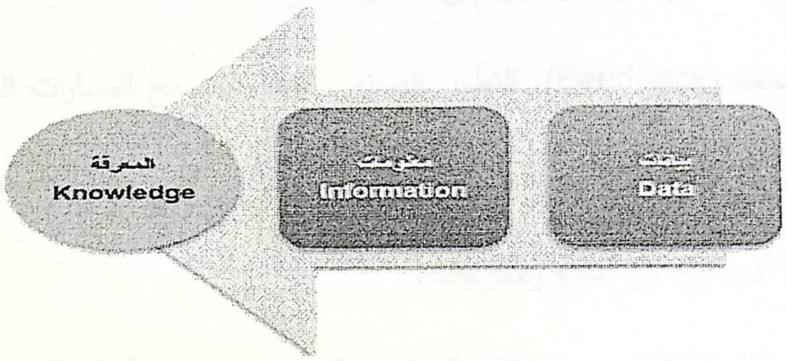
-المصادر الخارجية : تتشكل من المعطيات الناتجة عن المحيط الخارجي للمؤسسة و تشمل أطرافا متعددة فالحكومة مثلا تصدر معلومات عن القوانين و السياسات الاقتصادية ، إضافة إلى هذا هناك مصادر أخرى كالموردين والعملاء.

-المصادر الشفهية : تعرف على أنها المناقشات التي تجري بين العمال وهي اللقاءات والاجتماعات.

-المصادر الوثائقية : و تنقسم بدورها إلى مصادر أولية وأخرى ثانوية:

- حيث أن المصادر الأولية تتمثل في الدوريات و البحوث الميدانية و كذلك الأطروحات الجامعية ، ومن ميزات هذه المصادر أنها وسيلة للوصول إلى الكثير من الناس كما أنها تكون من قبل خبراء.
- أما المصادر الثانوية فيمكن حصرها في القوانين و الأجهزة الحكومية وهي المطبوعات و المنشورات ، ومن ميزة هذه المصادر أنها محددة و جاهزة وتكلفتها رخيصة نسبيا وتقدم حجم كبير من المعلومات.

- المعرفة : " قد تكون معرفة جديدة مبتكرة تقودنا إليها المعلومات ولا نعرف عنها شيئا من قبل أو أن تضيف شيئا يوسع من معرفتنا السابقة أو يعدل منها"[3] ، كما هو موضح في الرسم (1).



رسم توضيحي (1) البيانات والمعلومات

- النظام : "هو مجموعة من الأجزاء متبادلة العلاقة التي بدمجها سويا تكون شيئاً متكاملاً، حيث يكون هذا التجمع تجمع لغرض ما ، وأي تغيّر في جزء من الأجزاء يؤدي إلى تغيّر في جزء أو أكثر من باقي الأجزاء"[4] كما هو موضح في الشكل (2)

فالنظام مجموعة من العناصر المرتبطة مع بعضها البعض من اجل تحقيق هدف معين.

مكونات النظام:

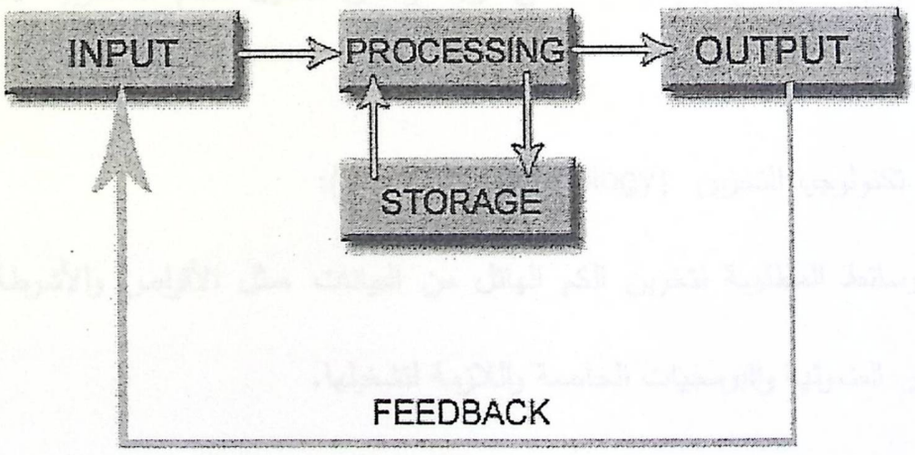
- المدخلات (Inputs): وهي تمثل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام ليتمكن من أن يعمل لتحقيق الهدف المطلوب.

---

[3] (قندلجي و النجابي،2007: 29)

[4] . (كورتس ، 1998: 17)

- العمليات (Processes) : وهي مكون أساسي من مكونات النظام لكونه يحول المواد الخام (المدخلات) إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة فيها ،أي أن التفاعلات داخل النظام لا تتم بشكل عشوائي ،بل تتم بواسطة تحكم في تلك التفاعلات وتحدد مساراتها وترشدها من أجل الوصول إلى ما هو مطلوب.
- التغذية الراجعة (Feedback): التطور المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به، ويتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات المعالجة ، الأمر الذي يتطلب فحصا لفعالية النظام، وما أدى إليه من نتائج ومخرجات.
- المخرجات (Outputs): وهي نتائج العمليات التي تمت على المواد الخام ويجب أن تنسجم مع حاجة الإدارة ،وتحقيق أهداف النظام.



رسم توضيحي (2) مكونات نظم المعلومات

2.2 تكنولوجيا المعلومات (IT)

وهي عبارة عن "الأجهزة (HW) والبرامج (SW) المستخدمة من قبل نظم المعلومات (IS). وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان ، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغييرات والتطورات المحيطة بهم ، ويتعايشوا معها ، بل واستثمارها في تحسين الأداء ،وتقييم أفضل المنتجات والخدمات"[5]

مكونات تكنولوجيا المعلومات:

- المكونات المادية أو الأجهزة (Computer Hardware) :

وهي التي تستخدم لإدخال البيانات ومعالجتها واستخراج المعلومات المطلوبة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة ولها أجزاء ومواصفات مختلفة.

- المكونات البرمجية (Computer Software):

وهي مجموعة البرامج والإجراءات التي توجه وتنسق تشغيل نظام الحاسوب لأداء العمليات المطلوبة منه .

- تكنولوجيا التخزين (Storage Technology):

وهي الوسائط المطلوبة لتخزين الكم الهائل من البيانات ،مثل الأقراص والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية والبرمجيات الخاصة واللازمة لتشغيلها.

- تكنولوجيا الاتصالات (Communication Technology):

وهي تشمل مختلف الوسائط المادية والبرمجية التي تربط بين الأقسام المختلفة للأجهزة وتنقل البيانات من موقع لآخر.

---

[5] .(قندلجي و النجابي،2007: 33)

3.2 نظم المعلومات (IS)

يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه " يتضمن عناصر الأفراد والإجراءات والطرق والتنظيم والبرامج والأجهزة الضرورية للحصول على البيانات وتخزينها وتحليلها واسترجاعها لكي يمكن التوصل للمعلومات منها"[6] .

ويعرف أيضا نظام المعلومات على انه إطار يتم في ظله التنسيق بين الموارد (موارد بشرية، موارد مادية) ، لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) و ذلك لتحقيق أهداف المشروع .

و لقد تعددت تعريفات و مفاهيم نظام المعلومات و ذلك حسب اختلاف وجهات نظر الباحثين فنجد:

تعريف (Robert Reix) بأنه " مجموعة من الموارد و الوسائل و البرامج و الأفراد والمعطيات والإجراءات التي تسمح بجمع و معالجة و إيصال المعلومات على شكل نصوص ، صور ، ورموز في المؤسسة ".[7]

و يعرفه عبد الهادي مسلم " على أنه مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع أو استخراج ، تشغيل ، تخزين و نشر المعلومات ، بغرض دعم عمليات وضع القرار و تحقيق الرقابة داخل المؤسسة ".[8]

---

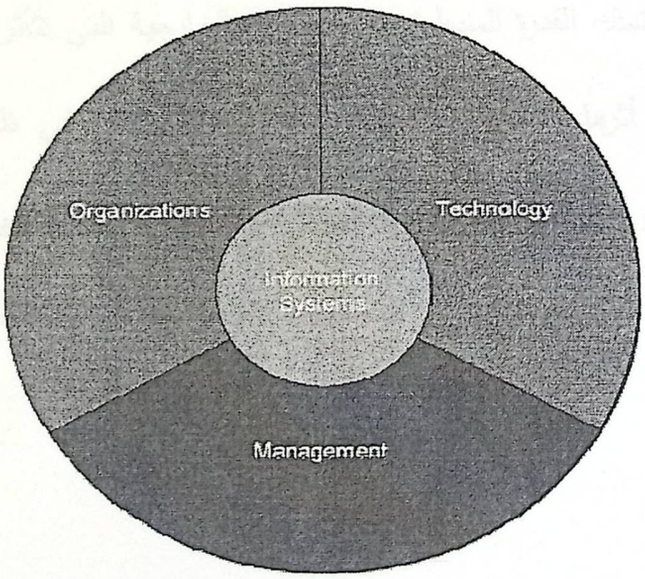
[6] (الهادي ، 1989 : 161)

[7] (Reix ، 2002 : 165)

[8] (مسلم ، 1994 : 16)

أما أحمد رجب فقد عرف نظام المعلومات على أنه " نشاط المشروع الذي ينطوي على تجميع وتصنيف و تبويب و توزيع البيانات ".[9]

بجانب هذه التعريفات لـ " نظم المعلومات " يمكن تعريف نظم المعلومات من وجهة نظر فريق البحث بأنه "مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة وبناء تصور حالي ومستقبلي واضح عن موضوع البحث". كما هو موضح في الشكل (3).



رسم توضيحي (3) نظم المعلومات

[9] . (عبد العالي ، 1992 : 13)

4.2 أسباب نشوء نظام المعلومات

نظرا لأن نظام المعلومات عبارة عن آلية تسمح بجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع معلومات مخزنة في ملفات ، ونظرا لما توفره الحواسيب من تسهيلات لا يمكن تجاوزها في نظم المعلومات المعاصرة ، لذا فان التفكير الجدي في بناء نظام محوسب للمعلومات أصبح أمرا أساسيا لأسباب عدة يمكن حصرها في العوامل التالية :

- **المشكلة الإدارية** : إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام الغير محدود ، حيث أن الإدارة غير السليمة لا تملك القدرة للسيطرة على العوامل الخارجية التي تتأثر بها لكن تستطيع أن تخفف من أثرها السلبي ، كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات و عدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية و هذا كله يتطلب نظام معلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة و اتخاذ القرارات السليمة.

- **تقسيم العمل** : إن تقسيم العمل أدى إلى ظهور تبادل المعلومات ، فالمؤسسة تنقسم اليوم إلى العديد من الإدارات المختلفة (المشتريات ، الإنتاج ، التسويق ...الخ) و حتى يتم أداء الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات و الأقسام بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد ، و عمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة ، و منه نقول أنه كلما زاد التقسيم الوظيفي للعمل زادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة و بالتالي تنشأ الحاجة إلى نظم المعلومات.

- **التقدم العملي والفني** : إن التطورات العلمية و التقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا ، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم ، و تحتاج إلى تمويل كبير، كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار ، إذ أن كل قرار خاطئ يعود بخسارة كبيرة ، وبالتالي فالمؤسسة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات الصحيحة المفيدة والمؤكدة التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المؤسسة.

- **المنافسة الدولية و المحلية** : إن الاقتصاديات المعاصرة تتسم بالانفتاح على العالم أي تقوم على اقتصاد السوق ، حيث توجد مؤسسات عديدة منافسة على الصعيد الدولي والمحلي.

- **العرض** : نقصد به العرض الذي يتطلب على المؤسسة ضمان بقائها في السوق واستمرارها في العمل في ظل جميع الظروف ، و هذا يتطلب جمع بيانات هامة تساعد المؤسسة على التحدي و متابعة كل التغيرات.

5.2 أنواع وموارد نظم المعلومات

1.5.2 أنواع نظم المعلومات

من أهم أنواع نظم المعلومات ما يلي: [10]

أ- نظام معلومات الإنتاج : تختص وظيفة الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات إلى مجموعة من المخرجات على شكل سلع و خدمات ، فمثلا في نظام صناعي مثل صناعة السيارات ، تقوم وظيفة الإنتاج بتحويل مجموعة من المدخلات متمثلة في الموارد المتاحة من عمالة و رأس مال إلى منتجات نهائية على شكل سيارات.

ب- نظام معلومات التسويق : منذ عام 1950 بدأت وظيفة التسويق تزداد و تنمو أهميتها وفي بعض المؤسسات تتضمن وظيفة التسويق إدارة المخزون والتوزيع المادي للمنتجات النهائية.

ت- نظام معلومات الأفراد : نظام معلومات الأفراد لم يلقى الاهتمام المناسب وقد يرجع السبب في هذا إلى أن تطبيقات الأفراد عادة ما تكون روتينية مثل أنشطة حفظ السجلات ، وبسبب آخر يرجع إلى أنه ما لم يكن عدد الموظفين كبير فان سجلات الأفراد من السهل المحافظة عليها يدويا.

ث- نظام المعلومات المحاسبي : هو نظام معلوماتي منهجي ، فهو يشمل على خصائص مصدرها طبيعة المحاسبة ، التي تتعلق بالتأثير الاقتصادي للأحداث الذي يؤثر على أنشطة المشروع.

---

[10] (البكري وسونيا ، 2002 : 254)

2.5.2 موارد نظم المعلومات:

هناك خمسة موارد أساسية يتم استخدامها في استقبال موارد البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية ، وهذه الموارد هي:

أ- **الموارد البشرية** : إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلوماتي وهناك نوعين أساسيين من الموارد البشرية وهما: المستخدمين النهائيين و الأخصائيون في نظم المعلومات.

ب- **الموارد المادية " المعدات "** : تتضمن جميع الأجهزة المادية والموارد المستخدمة في تشغيل نظم المعلومات وهي تشمل الحاسوب ووحدة التشغيل المركزية ، والأجهزة المكملة و نقصد بها مكونات الحاسوب والوسائط وهي جميع الأشياء الملموسة والتي يتم تسجيل البيانات عليها.

ت- **موارد البرمجيات** : تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات من برامج وإجراءات.

ث- **موارد البيانات** : يتم الاحتفاظ بالبيانات داخل قواعد البيانات ، والتي تتكون من مجموعة من الملفات والسجلات المرتبطة بطريقة منطقية.

ج- **موارد الشبكات** : و يستخدم هذا المورد في حالة نظم المعلومات الآلية ،حيث أصبحت شبكات الاتصال ضرورية لقيام المؤسسة بالتجارة والأعمال الالكترونية في جميع المؤسسات وفي نظم المعلومات.

إن نظام المعلومات الفعال هو الذي يسعى إلى تحقيق عدة أهداف من خلال الوظائف التي يقوم بها ، وبتعدد الوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات تعددت الخصائص والدعائم التي يتميز بها، وحتى يبقى نظام المعلومات دائما يتلائم مع استراتيجيات المؤسسة وجب عليه أن يتميز بمصادر تطوير و تصميم خاصة به .

6.2 وظائف نظم المعلومات

هناك أربعة وظائف رئيسية موضحة كما يلي:

أ- **وظيفة الإعلام** :هي وظيفة الحصول على البيانات و تتضمن تحديد كل البيانات اللازمة سواء من داخل المؤسسة أو من خارجها ، في ضوء احتياجات المستويات الإدارية في المؤسسة و الملخصة كما يلي:

1- الإدارة العليا : تحتاج الإدارة العليا إلى المعلومات اللازمة لتحديد الأهداف والسياسات العامة للمؤسسة ، ووضع الخطط الإستراتيجية التي تمتد لعدة سنوات.

2- الإدارة التنفيذية : تختص الإدارة التنفيذية بوضع الخطط القصيرة الأجل و تحديد الإجراءات اللازمة لتنفيذها .

ب- **وظيفة المعالجة** : إن معالجة البيانات هي مجموعة متباينة من العمليات التي تسمح بتغيير المدخلات إلى مخرجات .

ت- **وظيفة التخزين** : و تسمى أيضا بتصنيف المعلومات في ملفات ، حيث تحتفظ بجميع المعلومات التي تم الحصول عليها ، بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة وهذا وفقا للتكنولوجيا المتاحة.

ث- **وظيفة الاتصال** : إن الوظيفة الحيوية في نظم المعلومات هي إيصال المعلومات إلى مستخدمها النهائي ، و قد يتطلب ذلك نقلها من مكان معالجتها إلى مكان استخدامها باستعمال عدة وسائل:

1) استخراج المعلومات وفقا لحاجة مستخدميها : بعد تشغيل البيانات يتم استخراج المخرجات التي تحقق الهدف وبعد حفظ نسخة من كل المعلومات، تعد منها نسخة لترسل إلى الأشخاص المعنيين بها.

2) توصيل المعلومات المفيدة لمستخدميها : ليس للمعلومة أية قيمة إذا لم يتم استخدامها لذلك وجب توصيلها بالشكل المطلوب ، وفي الوقت المناسب ، ولا تقتصر وظيفة الاتصال في نظم المعلومات على مجرد توصيل المعلومات بل لابد أن يكون هناك اتصال مزدوج من أجل التأكد من فهم المعلومة المطلوبة و يمكن أن يكون الاتصال على عدة أشكال مثل أن يكون شفهيا ، مرئياً على شاشة الحاسوب ، أو مستندياً.

7.2 أهداف وضع نظم المعلومات في المؤسسة:

- إنتاج معلومات مفيدة.
- تقديم وصف دقيق للمؤسسة.
- تسهيل وضع التقديرات.
- توضيح القرارات الضرورية الواجب اتخاذها.
- استخراج الانحرافات بين التقديرات و الإنجازات ، وإمكانية تحديد أسبابها و تقليصها.
- يسمح بوضع إجراءات تصحيحية مفيدة لحركة المؤسسة.
- ينبه المؤسسة قبل وقوع الخطأ (نظام تنبؤ).
- يساعد المسيّرين و العاملين في تحديد المشاكل ، و تطوير المنتجات و إنشاء منتجات جديدة.

8.2 خصائص نظم المعلومات

يمكن إجمال خصائص نظم المعلومات في العناصر التالية:

- **شبكة الاتصال** : يشبه نظام المعلومات حالة شبكة الاتصال في أنه يزود بمسارات معلوماتية إلى الكثير من النقاط ، ويساعد المعلومات على التدفق في كل مكان بالمشروع و ربما إلى أماكن خارج المشروع.
- **مراحل تحويل وتوظيف البيانات** : تقوم نظم المعلومات بتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهنا توجد ثلاثة مراحل أساسية في هذا التحويل وهي: مرحلة الإدخال ،مرحلة التشغيل ، ومرحلة الإخراج ، وترتبط بهذه المراحل عدة وظائف هي: تجميع البيانات ، تشغيلها، و إنتاج المعلومات ، كما يتم تنفيذ وظائف أخرى كرقابة وإدارة البيانات.
- **إدخال البيانات و إخراج المعلومات** : يتم إدخال البيانات خلال مرحلة الإدخال بينما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة المخرجات ، وعليه فان البيانات هي الخامات التي تتحول إلى منتجات معلوماتية ، كما تنتج المعلومات لمختلف الأهداف والمستخدمين.
- **مستخدمو المعلومات** : يتم إنتاج المعلومات من نظام المعلومات بالمشروع وذلك لاستخدامه من طرف المستخدم الداخلي أو الخارجي ، ويشمل المستخدم الداخلي المدراء والموظفين بالمشروع ، أمّا المستخدم الخارجي فيشمل كافة الجهات المهتمة خارج المشروع مثل الدائنين والموردين وحملة الأسهم وأغلب المنظمات والمؤسسات يتم إيصال المعلومات الضرورية بمساعدة تقارير دورية كجداول المبيعات والموازنات الشهرية والانحرافات وفي أغلب التوصيات حول تعديل أهداف النظام المفتوح.

9.2 علاقة نظم المعلومات باتخاذ القرارات

بدأت طريقة الاستعمال المسيّر لنظام المعلومات تسجل خلال العقد الأخير تطورا جذريا، كما بدأت أنظمة دعم القرارات التسييرية تحل محل الاعتماد على التقارير والنماذج المكتوبة وهي نظم مصممة لتزويد المسيرين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الجارية مباشرة عن طريق الحاسوب الشخصي.

لقد جعلت تقنيات الحاسبات المصغرة مثل هذا الأمر ممكنا فبإمكان المسيّر الذي يعرف كيف يشغل حاسبا مصغرا والذي تطبق منشأته نظام دعم القرار التسييري أن يتعرف على سبيل المثال على الوضعية الحالية لمشروع قيد الإنجاز ويتخذ قرارات تتصل بما ينبغي عمله على ضوء ذلك ويتأكد من خلال واجهة حاسبه من أن أوامره قد وصلت للأشخاص العاملين في المشروع .

وقد أصبح بإمكان المدير أن يسيّر العمل من خارج مكتبه وأن يتخذ القرارات خارج أوقات الدوام كما قد سهلت سرعة تطور تقنيات الحاسبات المصغرة استخدام نظم دعم القرارات التسييرية، تلك السرعة التي حدثت بفضل المنافسة بين المؤسسات.

10.2 الفعالية

الفعالية (Effectiveness) :هي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النتائج بأقل التكاليف وهي من أهم مقاييس نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها.

و في الحالة التي قمنا بدراستها " وزارة التربية و التعليم – حالة مديرية التربية و التعليم في جنوب الخليل " فان الفعالية هنا هي القيام بالمهام الموكلة للموظفين في كافة المستويات الإدارية بأقل تكلفة ممكنة ، كاستخدام التقارير المطبوعة التي تؤدي إلى اختصار الوقت و تكاليف التشغيل اليومية ، و إرسال التعميمات المختلفة عبر شبكات الحاسوب الداخلية أو حتى عن طريق البريد الالكتروني ، و هذا الأمر يوفر على المديرية تكاليف طباعة و تصوير عدة نسخ من هذه التعميمات ، و أيضا يكون أكثر توفيرا للوقت .

لذا فان الفعالية في وقتنا الحاضر المليء بالأجواء التنافسية ، هي من أهم الأمور الواجب تطبيقها في جميع المؤسسات بصرف النظر عن ماهية هذه المؤسسات سواء أكانت ربحية أو غير ربحية ، فالتقليل من التكاليف في المؤسسات الربحية يؤدي إلى زيادة الفائدة وامتلاك ميزة تنافسية ، أما في المؤسسات الغير ربحية ، فان التقليل من التكاليف يؤدي إلى انتشار الخدمة لمدى أبعد و زيادة عدد المستفيدين من هذه الخدمات.

11.2 مشاكل نظم المعلومات

ترجع مشاكل نظم المعلومات إلى المصادر التالية:

1. **التصميم** (Design): يفشل التصميم إذا لم يكن متوافقا مع القيم والثقافة والأهداف التنظيمية أو إذا كان معقدا بدرجة لا تسمح للمستخدم غير الخبير باستخدامه.
2. **البيانات** (Data) : إذا كانت البيانات التي يتم الاعتماد عليها في إنتاج المعلومات غير دقيقة و غير منسقة هذا يؤدي إلى غموض المعلومات الناتجة عن النظام.
3. **التكاليف** (Cost) :قد يعمل النظام بصورة فعالة ، إلا أن تكلفة تنفيذه و تشغيله قد تكون مكلفة عما هو مقدر له في الموازنة المخصصة له.
4. **التشغيل** (Operating): في هذه الحالة لا يعمل النظام بصورة جيدة كأن تصل المعلومات متأخرة نتيجة لفقدان بعض البيانات مثلا.

12.2 أهم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية:

نظرا للتوجه الكبير نحو استخدام نظم المعلومات الإدارية ، فان تخصيص هذه النظم أصبح حاجة لا بد منها لزيادة سهولة انجاز الأعمال ، و للقيام بالعمل بالطريقة و الوقت المناسبين ، لذلك تم ابتكار العديد من تطبيقات نظم المعلومات ، و هذه بعض أهم هذه التطبيقات :

- **نظم معالجة المعاملات (Transaction Processing Systems)**

"**TPS**" وهذا النوع من التطبيقات يقوم بوظائف عديدة تخص المستوى الأدنى من الإدارة، منها:

- جمع البيانات
- التعديل على البيانات و تصحيحها
- معالجة البيانات
- تخزين البيانات

من الأمثلة على هذا النوع من نظم المعلومات ، النظام المستخدم في قسم المبيعات والتسويق، النظام المستخدم في قسم الإنتاج و التصنيع ، و النظام المستخدم في قسم الموارد البشرية...الخ.

- **نظم المعلومات الإدارية (Management Information System):**

"**MIS**" هذا النوع من التطبيقات يقوم بوظائف متعلقة بالطبقة الوسطى من الإدارة ، و من هذه الوظائف تلخيص التقارير المتلقاة من المستوى الإداري الأدنى و إصدار تقارير دورية و عرضها على مدراء الطبقة الوسطى ، و عادةً ما تكون هذه التقارير مبسطة و تحتوي على رسومات توضيحية لفهمها بشكل أسرع ، حيث أن المدراء في هذه الطبقة يستطلعون يوميا كمّا كبيرا من التقارير ، لذا يجب أن تكون هذه التقارير بسيطة كي يتمكن المدير من استطلاع أكبر عدد ممكن منها .

نظم دعم القرارات (Decision Support System):

"**DSS**" هذا النوع من التطبيقات يزوّد الإدارة العليا بأجوبة مناسبة على سؤال "ماذا لو؟" و يحصل هذا التطبيق على البيانات من ال TPS وال MIS ، و يساعد الإدارة بشكل كبير على اتخاذ القرارات بسرعة و كفاءة معتمداً على تحليل البيانات التي تصله و ربطها ببعضها ، ويعد

هذا التطبيق من أذكى و أهم التطبيقات التي توصل إليها مصممو أنظمة المعلومات ، حيث أنه أزال عبئا كبيرا عن كاهل صناع القرار ، و خاصة بالشركات و المؤسسات الكبيرة التي يقوم بها المدراء باتخاذ كم كبير من القرارات في اليوم الواحد و أحيانا يجب على المدراء اتخاذ قرارات سريعة و قد تكون مصيرية فلا مجال للخطأ أبدا ، لذا يستخدم ال DSS للتخلص من المشاكل المتعلقة باتخاذ القرار .

- **نظم دعم المجموعات (Group Support System):**

"**GSS**" أما هذا النوع من التطبيقات فيقوم بدعم مجموعات العمل و تنظيم أعمالهم ، و ذلك باستخدام وسائل خاصة تساعد على تواصل فرق العمل بغض النظر عن تواجدهم في مكان فيزيائي محدد ، فبمساعدة هذا التطبيق أصبح من السهل تجهيز مجموعات عمل مكونة من أعضاء في مناطق مختلفة و إمكانية تواصلهم و تفاعلهم مع بعضهم البعض بسهولة و بأقل تكلفة ، و يساعد أيضا على توثيق مراحل العمل المختلفة .

هذه بعض أهم تطبيقات نظم المعلومات الحديثة ، و تطوير هذه التطبيقات مستمر و تخصيص وظائف هذه التطبيقات أيضا مستمر نظرا للاهتمام المتزايد بنظم المعلومات .

نبذة عن نظم المعلومات الإدارية (MIS):

في ظل التقدم المتسارع الذي يشهده العالم اليوم في كافة المجالات أصبح للمعلومة قدرها العالي في المنظمات المتنافسة ، بل والمتصارعة على القمة، ونتيجة لذلك أصبحت المعلومة أحد الموارد المهمة لمنظمات اليوم وأصبح الحصول عليها هاجسًا للقيادات والمخططين ومتخذي القرار. وحيث أنه ليس باستطاعتهم الحصول عليها ، بسبب عدم تفرغهم لذلك نتيجة لزيادة التعاملات اليومية وتعقد العمليات الإدارية، فقد اتجه تفكير القائمين بتصميم وبناء النظم في إيجاد نظام معلومات إداري يستخدم التقنيات الحديثة كالحاسبات الإلكترونية ، وتقنيات الاتصال في تدعيم عمليات اتخاذ القرارات المختلفة وبما يشبع احتياجات المستويات التنظيمية المختلفة من المعلومات، من هنا برزت أهمية وجود نظم للمعلومات الإدارية تكون مهمتها الأساسية هي توفير البيانات اللازمة ، ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة في الوقت المناسب وبالدقة والكمية المناسبتين ، وبما يناسب احتياجات متخذي القرارات.

إن نظم المعلومات الإدارية حققت أوج تقدمها في التسعينات، حيث أصبحت تشكل عنصرا أساسيا في صناعة القرار في المنظمات المختلفة، وقد أصبحت هذه المنظمات تعتمد عليها بشكل كبير.

يعرف نظم المعلومات الإدارية بأنه" يحصل على البيانات من مصادرها الأصلية ثم يقوم بإرسالها في قنوات لتشغيلها وترتيبها وتلخيصها لتصل من قنوات عكسية إلى متخذي القرارات " ومن خلال هذا التعريف تبين لنا أن العملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة تتطلب تزويد الإداريين في المؤسسة بالمعلومات الكافية والدقيقة والفورية للمساندة في اتخاذ القرارات وتنفيذها.

ولتوضيح أهمية نظم المعلومات الإدارية سنذكر بعض ما كتبه المختصون في هذا الموضوع:

السيد (دوو 1967) [11] قال:أن استعمال نظم المعلومات الإدارية يفيد إدارة الأعمال بثلاث طرق:

1-تقليل وقت وجهد المدراء المبذول في انجاز الأعمال.

2-القدرة على تقييم احتمالات المستقبل .

3- مواجهة التغييرات البيئية.

السيد(كولبرت 1967)[12] أكد أيضا أن نظم إدارة المعلومات الإدارية تقلل من الوقت وحجم المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات عن طريق تزويد المدراء بالمعلومات الضرورية فقط في الوقت المناسب.

وهناك بعض الآراء قدمت من العديد من الكتاب والمتخصصين في هذا الموضوع وأهم هذه الآراء ووجهات النظر هي:[13]

- أن نظام المعلومات الإداري يعتبر نظاما متكاملاً.
- أن نظام المعلومات الإداري يعتبر أحد تطبيقات الحاسوب.
- أن نظام المعلومات الإداري يتضمن كل تطبيقات الحاسوب.
- أن نظام المعلومات الإداري يعتبر مجموعة من النظم الوظيفية الفرعية.

ونستخلص من هذه الآراء ووجهات النظر بشأن طبيعة هذه النظم أنها تعتمد الحاسوب عنصراً أساسياً بها ، سواء كان نظاما متكاملا أم يتضمن كل تطبيقات الحاسوب أو أحد تطبيقاته، أو أنه مجموعة من النظم الوظيفية الفرعية ،ولا يمكن أن يوجد نظام معلومات إداري يحقق أهدافه بدون استخدام الحاسوب.

---

[11] (Hoplin ، 1977)

[12] (Kriebel 1976)

[13] .(البياتي وعلاء ، 1992)

أوضح "ماكليود" أن نظم المعومات الإدارية يمكن أن تسهم في حل المشكلات بطريقتين:[14]

- توفر معلومات عن المنظمة ككل.
- تسهم بشكل مبدئي في التعرف على المشكلات وفهمها.

[14] (Mcleod ، 1983)

1.2.2 الدراسات العربية

دراسة العيسى (2000م)بعنوان:" دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم"[15] هدفت هذه الدراسة إلى البحث في دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن ، وذلك للتعرف بشكل أفضل على مدى دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في الوزارة والتعرف على شمولية نظم المعلومات وأيضا التعرف على نواحي الضعف في نظم المعلومات المستخدمة بالوزارة وبالتالي تطوير هذه النظم وزيادة فعاليتها. ومن النتائج التي تم التوصل إليها أن هنالك علاقة إيجابية بين دور نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم ، ووجود علاقة بين الأفراد العاملين بنظام المعلومات واتخاذ القرار. وأيضا أن قاعدة المعلومات من حيث الشمولية والتحديث والتوقيت والسرعة والسرية تتمتع بكفاءة من حيث توفيرها للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار ، و توفر أيضا معلومات ملائمة ودقيقة وسريعة في الإدارة مما يساعد في عملية اتخاذ القرار.

دراسة أبو رمضان (٢٠٠٠ م) بعنوان" :تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية"[16] هدفت الرسالة إلى دراسة نظم المعلومات الإدارية بصفة عامة، وتقييم دور هذه النظم في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية بصفة خاصة ومن النتائج التي توصل إليها الباحث أن هناك علاقة – تتراوح بين القوية والضعيفة – بين ملائمة المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية وبين استخدام المديرين لهذه

---

[15] (العيسى ، 2000)

[16] (ابو رمضان ، 2000)

النظم في صنع قراراتهم الإدارية وأيضا هناك علاقة قوية بين الكفاية الكمية للمعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعة الأردنية واستخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم.

دراسة الصباغ (٢٠٠٢ م)بعنوان" :دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التقدم التنافسي للمؤسسة" [17] يهدف البحث إلى تسليط الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التقدم التنافسي للمؤسسات المتنوعة من خلال قدرته على إتاحة فرص التقدم التنافسي الاستراتيجي وأساليب تحقيق هذا التقدم، وتأثير نظام المعلومات الإدارية على المدراء ومؤسساتهم، وبين الباحث من خلال النتائج التي ظهرت أنه يمكن لنظام المعلومات المستخدم في أي مستوى تنظيمي أن يساهم في تغيير الأهداف أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات أو العلاقات البيئية لتمكين المؤسسة من الحصول على تقدم تنافسي.

دراسة المقابلة (٢٠٠٣ م) بعنوان" :واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم[18]."هدفت الدراسة إلى التعرف على السمات الأساسية لواقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقتها بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم وتوصل الباحث إلى أن واقع نظم المعلومات التي يستخدمها رؤساء الأقسام من وجهة نظرهم تتصف بالدقة وواقع ممارسة وظائف العملية الإدارية جيدًا لدى رؤساء

---

[17] (الصباغ ، 2002)
[18] (مقابلة، 2003)

الأقسام ويرى الباحث أن هناك علاقة ارتباطيه إيجابية بين واقع نظم المعلومات الإدارية وممارسة وظائف العملية الإدارية لدى رؤساء الأقسام.

دراسة أميمة فؤاد(2004م) بعنوان :" نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري" [19] الهدف من الدراسة هو تحليل مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على المنشآت السودانية الحكومية وتوصلت الباحثة في الدراسة أنه تتوافر في مؤسسات القطاع العام إدارة خاصة بنظم المعلومات الإدارية ، ونجد أن الوزارات الحكومية تتوافر فيها مثل هذه الإدارات ولكن ليس بالصورة المطلوبة مقارنة بمؤسسة حكومية يساهم فيها أفراد آخرين ، أي أنها تعمل بالمساهمة من القطاع العام والخاص معاً، وتوفر في مؤسسات القطاع العام أجهزة حاسوب كافية لتلبية احتياجات المديرين من المعلومات وذلك من خلال عمل تلك الأجهزة بنظم المعلومات الإدارية وهى مستغلة بالصورة الصحيحة وهنالك أيضا زيادة في التدريب في المؤسسات الحكومية في مجال استخدام الحاسوب ومجال نظم المعلومات ، وعرضت الباحثة بعض التوصيات تلخصت في ضرورة إنشاء وتصميم نظام معلومات إداري بالوزارات الحكومية يقوم بتوفير احتياجات المديرين من المعلومات في الوقت المناسب ويساعد في قيام العمليات الإدارية على أكمل وجه وهذا يتطلب وفرة أجهزة الكمبيوتر والاهتمام بجانب تدريب العاملين وخاصة بإدارة النظام ونوهت إلى ضرورة توفر الكوادر المؤهلة من ذوى الخبرة والمعرفة بالنظام ومن التوصيات التي قدمت أيضا ضرورة معرفة المشاكل والقيود التي تؤثر سلباً في تطبيق نظم المعلومات الإدارية في الوزارات الحكومية و وضع برامج متكاملة بالوزارات الحكومية لإدارة نظم

[19] (فتح الرحمن ، 2004)

المعلومات الإدارية تحوي معرفة طرق المعالجة المركزية للمعلومات بما يتناسب مع التقدم الهائل في التكنولوجيا.

دراسة عبد العال (2005م) بعنوان :" تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي"[20]

تهدف الدراسة إلى تصميم نظام معلوماتي متجدد يخدم كافة أطراف العملية التعليمية في جامعة آل البيت توصل الباحث في الدراسة إلى وجود قصور في نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي عموما ، وقصور في التركيز على الجوانب البشرية خصوصا ، وأوصى بضرورة البدء بإنشاء خطة إدارية متكاملة لتطوير نظم المعلومات في الجامعة تشتمل على تعيين جهة مركزية لمتابعة عملية التطوير ، ضمن برامج زمنية ، وأيضا تحقيق التوازن في الاهتمام بين الجوانب البشرية والفنية.

دراسة عبد المال (2009) بعنوان :" أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي"[21] الهدف من هذه الدراسة هو الوقوف على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية داخل المنشأة والتعرف على الآثار الناتجة من استخدام هذه النظم كذلك تحديد أهم المشكلات التي تعيق تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتوصل الباحث في النتائج إلى أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يسهم إيجابياً في زيادة فعالية وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين و هنالك بعض الآثار السالبة الناتجة عن استخدام نظم المعلومات الإدارية متمثلة في عدم مشاركة المستخدمين النهائيين في تصميم النظام والحاجة لمهارات معينة ومتخصصة ويرى الباحث التقنية العالية لنظم المعلومات الإدارية قللت الجهد والأخطاء والاتصالات ووفرت الوقت للحصول على

---

[20] (عبد العال ، 2005)
[21] (عبد المال ، 2009)

المعلومات والتقارير . وأوصى الباحث إلى ضرورة إشراك العاملين في عملية تصميم نظام المعلومات الإداري داخل المنشأة حتى يزيد ذلك من كفاءة النظام و أهمية معالجة المعوقات الإدارية والتشغيلية حتى يكون هنالك دور وتفعيل أكبر في استخدام نظم المعلومات الإدارية ونوه إلى الاهتمام والتركيز والدعم للجوانب الإيجابية لما لها من تأثير على أداء العاملين إيجابياً من خلال نظم المعلومات الحديثة والآلية.

دراسة بني هاني (2009م) بعنوان :" أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات :حقل الدراسة "في الجامعات الأردنية "[22] هدفت الدراسة إلى التحقيق في أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات من النظرة الأكاديمية في الجامعات الأردنية التي تحوي كلية الأعمال ومعرفة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية و أداء المنظمة وما هو تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأشخاص الأكاديميين.

[22] (بني هاني واخرون ، 2009)

2.2.2 الدراسات الأجنبية

Erik Brynjolfsson (1993) "Information Systems and the Organization of Modern Enterprise"[23]

The goal of the paper is to study the relationships between information both ،systems and changes in the organization of modern enterprise within and across firms.

The author discussed the newly emerging organizational paradigms and their relationship to the prevailing trends in information technology (IT). And he argue that IT is an important driver of this transformation

The conclusion of the paper is to determine the role of information systems in the organization and specify the rights of decision-making and consolidation of information systems in the Organization in terms of roles within the organization and who has the right to decide.

Stevens (1994) "Computerized information systems and public sector productivity" [24]

This paper examines three competing theoretical perspectives to explain utilization of information technology in the public sector. The multivariate analysis is based upon a survey of 566 state-level managers. Propositions tested include both single and combined influences of representative variables from each of three different research paradigms. The conclusion of the paper found that computerized information systems has a positive impact in the process of managerial decision- and ، decisions on financial resources، human resources decisions،making while the computerized information systems ، organizational efficiency

---

[23] (1993 ، Brynjolfsson)

[24] (1994 ، Stevens and others)

has negatively impact in satisfaction of the employees and participation in decision-making.

David Gurr (1997) "The Development of Management Information Systems in Education"[25]

This study aimed to develop a future vision for the development of management information systems in schools and the conclusion of the and the ‹study is to design information system for Schools of the Future author described how schools and school systems are adopting and integrated management information systems.‹sophisticated

Coombs (1999)" Factors affecting the level of success of community information systems" [26]

The study aimed to identify the factors that influence the ultimate level of success or failure of systems development projects as well as measuring the impact of these factors on the community information systems .

The result of survey and interview indicated that there is a relationship ‹between the level of organizational impact and the success of systems and showed 68% of the study sample confidence in the community of information systems as a tool achieved the desired goals.

Also shows there positive relationship between behavioral practices and success factors for management information systems .

(1997‹ Gurr) [25]

(1999‹ Coombs and others) [26]

Liebowitz (1999) " Information systems: Success or failure? "[27]

Where ‹This study aimed to describe (Delphi survey) in the United States the researcher pointed out that the main contributor of the failure of the information systems depends on the management and the organizational Delphi survey was applied on(15) managers leads the information ‹issues he designed a survey ‹systems in an organizations in the united states to know their opinion about the success of ‹that contains a (41) questions the information systems projects in their organizations . And the results point the following : there is a good satisfaction by the information and the ‹ the outputs of information systems are useful ‹systems workers there is some results ‹inputs procedures are hard to understand and to use mixed between accuracy and correctness for information systems . Most of the managers feel that the information systems improve the and did not improve the business methods or the ‹management methods production and the business services .

the managers feel that the information systems added a value ‹In general to the activity that they completed .and there is some factors affect the success of the management information systems like the behavior of the managers toward the information systems and learning the workers on the finally the experiences of the information systems ‹information systems workers.

(1999‹Liebowitz) [27]

Bacha (2007) " The impact of information systems on the performance of the core competence and supporting activities of a firm " [28]

The goal of this study is to determine if the supporting activities in the firm affected by the information systems more than the main activities. The study shows that the information systems affected the main activities in the firm more than the supporting activities.

Olugbode (2008) " The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study "[29]

The researchers explained in this study by describing the experiments and the lessons learned in Beale and Cole who fulfill changes on the acts ‹over the information system which supports the growth of the business some of the ‹where the changes in the beginning made a mixed feedback but when they ‹employees suspect and the other refused the changes shared the process of finding alternatives they get rid of the negative feedback.

In the implementation phase for the changing process some problems appeared because of the timeframe and implementing the new system was limited that leads to some errors but it were corrected in later time .

the commercial ‹This changes enhances the processes of the organization the ‹ the infrastructure of IT and the communication ‹processes system and it reduced the ‹operating processes and the organization efficiency increased the support ‹cost of operating processes and increased the profit of information systems and the integration with the IT to be a strategic tool for gaining a competitive advantage .

(2007‹Bacha) [28]

(2008‹ Olugbode and others) [29]

التعقيب على الدراسات السابقة

لقد ناقشت الدراسات السابقة عدة مواضيع تخص نظم المعلومات من جوانب مختلفة وفي مجتمعات مختلفة ومن هذه المواضيع أثر نظم المعلومات على اتخاذ القرارات في وزارات التربية والتعليم بشكل عام ولم يخصص مجتمع دراسة دقيق ومحدود وهذا ما يميز بحثنا عن الأبحاث والدراسات التي ناقشت هذا الجانب .

ولقد ناقشت أيضا بعض الدراسات موضوع أثر نظم المعلومات على أداء إدارة الجامعات والمعاهد والتنافس مع المؤسسات الأخرى وأثرها على زيادة كفاءة الإدارة في هذه المؤسسات وأثرها أيضا على الشركات الحديثة وزيادة الربحية والإنتاجية. ومن جانب آخر ناقشت الدراسات السابقة مدى احتمالية نجاح أو فشل تطبيق نظم المعلومات في المؤسسات والشركات باختلاف توجهاتها سواء كانت ربحية أو حكومية أو غير ربحية.

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة التي ذكرناها بأنها تناولت مواضيع متعددة لم تتطرق إليها الدراسات السابقة وهي فعالية نظم المعلومات من حيث الدقة والشفافية والتنسيق وجودة المعلومات ، وبتحديد مجتمع الدراسة وهو موظفي مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل .

الفصل الثالث

(الطريقة والإجراءات)

- ✓ منهج الدراسة
- ✓ مجتمع الدراسة
- ✓ متغيرات الدراسة
- ✓ أداة الدراسة
- ✓ صدق الأداة
- ✓ إجراءات الدراسة
- ✓ المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصفاً كاملاً ومفصلاً لطريقة وإجراءات الدراسة التي قام بها فريق البحث لتنفيذ هذه الدراسة وشمل وصف منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق وثبات الأداة، إجراءات الدراسة، والمعالجة الإحصائية.

1.3 منهج الدراسة:

استخدم الباحثون في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

2.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية التربية و التعليم في جنوب الخليل، و تكون مجتمع الدراسة من 83 موظف وموظفة و قد تم استرجاع 63 إستبانة و إلغاء 17 استبانة و فقد 3 منها.

3.3 متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة المتغيرات التالية:

- **المتغيرات المستقلة:** (مدى فعالية النظام الحالي داخل المديرية، جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي، الدقة، الشفافية، التنسيق).
- **المتغيرات التابعة:** (دور نظم المعلومات في المساهمة في زيادة فعالية المؤسسات الحكومية في مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل).

4.3 أداة الدراسة:

تم تطوير أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة، من خلال الاستفادة من مشرفين إداريين، وكانت الاستبانة مكونة من المتغيرات المستقلة التالية وهي مدى فعالية النظام الحالي داخل المديرية، جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي، الدقة، الشفافية، التنسيق، وبذلك كان عدد فقرات الاستبانة الإجمالي قبل عرضها على المحكمين (26) فقرة وبعد عرضها وإجراء التعديلات اللازمة، بقي عدد الفقرات الإجمالي كما هو، وبذلك تم اعتمادها لقياس دور نظم المعلومات في المساهمة في زيادة فعالية المؤسسات الحكومية في مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل.

5.3 صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والتخصص، والذين أبدوا بعض الملاحظات حولها، وبناءً عليه تم إخراج الاستبانة بشكلها الحالي، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات البحث مع الدرجة الكلية للأداة، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم(1).

جدول (1): نتائج معامل الارتباط بيرسون لمصفوفة ارتباط فقرات الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
.1	Q1	0.296	0.019
.2	Q2	0.357	0.004
.3	Q3	0.500	0.000
.4	Q4	0.613	0.000
.5	Q5	0.482	0.000
.6	Q6	0.134	0.294
.7	Q7	0.518	0.000
.8	Q8	0.540	0.000
.9	Q9	0.377	0.002
.10	Q10	0.281	0.025
.11	Q11	0.606	0.000
.12	Q12	0.662	0.000
.13	Q13	0.647	0.000
.14	Q14	0.620	0.000
.15	Q15	-0.009	0.941

.16	Q16	0.398	0.001
.17	Q17	0.122	0.340
.18	Q18	0.404	0.001
.19	Q19	0.635	0.000
.20	Q20	0.581	0.000
.21	Q21	0.386	0.002
.22	Q22	0.441	0.000
.23	Q23	0.691	0.000
.24	Q24	0.059	0.645
.25	Q25	0.478	0.000
.26	Q26	0.583	0.000

ويلاحظ من الجدول السابق ارتفاع مستويات الدلالة لمعظم الفقرات وبالتالي زيادة معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه مما يدل على ارتفاع صدق الأداة المستخدمة في البحث.

6.3 ثبات الأداة:

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الأداة باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا على عينة الدراسة الكلية، حيث بلغت قيمة الثبات(0.82)، وهي بدرجة عالية واعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة. وذلك كما هو موضح في الجدول (2).

جدول رقم (2): نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات أداة الدراسة

البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
ثبات أداة الدراسة	63	26	082

7.3 إجراءات الدراسة:

1. بعد التأكد من صدق أداة الدراسة قام فريق البحث بطبع وتوزيع (83) استبانة على موظفي مديرية التربية و التعليم في جنوب الخليل.
2. قام العاملون بتعبئة الاستبانة بما هو مطلوب وبعد ذلك قام فريق البحث بجمعها منهم.
3. قام فريق البحث بتسليم الاستبيانات إلى المحلل الإحصائي والذي قام بدوره بإدخالها إلى جهاز الحاسوب وقد تم تحويل الإجابات اللفظية إلى إجابات رقمية حيث أعطيت الإجابة "موافق بشدة" خمسة درجات، و"موافق" أربع درجات "لا أدري" ثلاثة درجات، وكانت الإجابة "معارض" درجتان و"معارض بشدة" درجة واحدة.

8.3 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع استبيانات الدراسة، تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$)، عن طريق اختبار تحليل التباين الأحادي، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا ومعاملات الارتباط بيرسون، وذلك باستخدام برنامج الرزم الإحصائية **SPSS**.

تصحيح المقياس:

جدول(3): مفاتيح التصحيح

المتوسط الحسابي	الدرجة
2.33 – 1.00	منخفضة
3.67 – 2.34	متوسطة
5.00 – 3.68	مرتفعة

جامعة بوليتكنك فلسطين
Palestine Polytechnic University
The Library المكتبة
Acc. 12486 الرقم المتسلسل
Class. رقم التصنيف

الفصل الرابع

(مناقشة أسئلة الدراسة)

❖ نتائج الدراسة

✓ الإجابة على أسئلة الدراسة

✓ الإجابة على فرضيات الدراسة

1.4 نتائج الدراسة

1.1.4 الإجابة على أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين؟

للإجابة عن هذا السؤال نلاحظ الجدول رقم (4) الذي يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس الذي يقيس مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين.

جدول رقم(4): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية لمدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين	3.71	0.47

من الجدول رقم (4) يتضح بأن مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.71)، مع انحراف معياري منخفض مقداره (0.47)، مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين.

السؤال الثاني: ما مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية؟

للإجابة عن هذا السؤال نلاحظ الجدول رقم (5) الذي يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس الذي يقيس مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية.

جدول رقم(5): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية	4.06	0.65

من الجدول رقم (5) يتضح بأن مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (4.06)، مع انحراف معياري مرتفع مقداره (0.65). مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية.

السؤال الثالث: ما مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية ؟

للإجابة عن هذا السؤال نلاحظ الجدول رقم (6) الذي يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس الذي يقيس مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية.

جدول رقم(6): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية	4.02	0.57

من الجدول رقم (6) يتضح بأن مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (4.02)، مع انحراف معياري متوسط مقداره (0.57). مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية.

السؤال الرابع: ما أثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة ؟

للإجابة عن هذا السؤال نلاحظ الجدول رقم (7) الذي يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس الذي يقيس أثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة.

جدول رقم(7): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية أثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة	2.85	1.01

من الجدول رقم (7) يتضح بأن أثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (2.85)، مع انحراف معياري مرتفع مقداره (1.01). مما يدل على تشتت آراء المبحوثين حول أثر نظام المعلومات المستخدم على شفافية البيانات المخرجة.

السؤال الخامس: ما مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله ؟

للإجابة عن هذا السؤال نلاحظ الجدول رقم (8) الذي يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية للمقياس الذي يقيس مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله.

جدول رقم(8): الوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجة الكلية مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله	3.46	0.47

من الجدول رقم (8) يتضح بأن مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.46)، مع انحراف معياري مرتفع مقداره (0.47). مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله .

السؤال السادس: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم _جنوب الخليل تعزى لمتغيرات الدراسة(مدى فعالية النظام الحالي داخل المديرية، جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي، الدقة، الشفافية، التنسيق و دور نظم المعلومات في المساهمة في زيادة فعالية المؤسسات الحكومية في مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل) فيما يتعلق بتقديرهم لواقع نظم المعلومات ، وتقويمهم للمعلومات الإدارية التي تصلهم ، ومقترحات تطوير نظم المعلومات الإدارية؟

للإجابة عن سؤال الدراسة السابق تم استخدام اختبار (ت) للفروق بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم _جنوب الخليل تعزى لمتغيرات الدراسة (مدى فعالية النظام الحالي داخل المديرية، جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي، الدقة، الشفافية، التنسيق و دور نظم المعلومات في المساهمة في زيادة فعالية المؤسسات الحكومية في مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل) ، وقد حصل فريق البحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (9).

جدول (9): نتائج اختبار ت للفروق بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم _جنوب الخليل تعزى لمتغيرات الدراسة

المجال	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدالة الإحصائية
مدى فعالية النظام الحالي داخل المديرية	63	3.71	0.47	62	62.640	0.000
جودة المعلومات الناتجة عن النظام الحالي	63	4.02	0.57	62	55.428	0.000
الدقة	63	4.06	0.65	62	49.106	0.000
الشفافية	63	2.85	1.01	62	22.371	0.000
التنسيق	63	3.46	0.47	62	58.427	0.000

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α= 0.05) بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم _جنوب الخليل تعزى لمتغيرات الدراسة، وذلك لأن قيمة الدالة الإحصائية المتعلقة بهذه المتغيرات بلغت (0.00) لجميع المتغيرات، أي أن هذه القيمة أكبر من قيمة ألفا (0.05).

2.1.4 الإجابة على فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية و التعليم.

للإجابة عن هذه الفرضية فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية والتعليم والجدول رقم (10) يوضح ذلك:

جدول رقم(10): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية و التعليم

المجال	قيمة معامل الارتباط (ر)	مستوى الدلالة الإحصائية
بين استخدام نظم المعلومات و زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية و التعليم	0.741	0.000

يتضح من الجدول رقم (10) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين استخدام نظم المعلومات وزيادة السرعة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.74 وهي مرتفعة بمستوى دلالة يساوي 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث تفسر هذه العلاقة بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات أدى ذلك إلى

زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية و التعليم، والعكس صحيح لأن العلاقة بينهما طرديه وموجبة.

و يفسر فريق البحث ذلك بسبب عوامل عدة منها ، أن استخدام نظم المعلومات عمل على زيادة سرعة إدخال واسترجاع البيانات بشكل كبير وأكثر فعالية ،هذا من جهة ، و من جهة أخرى فقد ساعد استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على زيادة سرعة طباعة الأوراق والرسائل اليومية والتعميمات داخل المديرية.

الفرضية الثانية : لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية والتعليم.

للإجابة عن هذه الفرضية فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وزيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية والتعليم والجدول رقم (11) يوضح ذلك:

جدول رقم(11): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات و زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم

المجال	قيمة معامل الارتباط (ر)	مستوى الدلالة الإحصائية
استخدام نظم المعلومات و زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم	0.560	0.000

يتضح من الجدول رقم (11) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين استخدام نظم المعلومات و زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية والتعليم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.56 وهي متوسطة بمستوى دلالة يساوي 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث تفسر هذه العلاقة بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات أدى ذلك إلى زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم ، والعكس صحيح لأن العلاقة بينهما طرديه وموجبة.

ويفسر فريق البحث ذلك إلى عدة عوامل منها أن البيانات المدخلة إلى النظام عادة ما تكون سليمة لغتاً وأسلوباً ، بالإضافة إلى أن البيانات التي يطلبها الموظف تتعلق بالوظيفة التي يقوم بها فقط .

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات وأداء المهام بشفافية في مديرية التربية و التعليم.

للإجابة عن هذه الفرضية فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وأداء المهام بشفافية في مديرية التربية والتعليم والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

جدول رقم(12): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات و أداء المهام بشفافية في مديرية التربية و التعليم

المجال	قيمة معامل الارتباط (ر)	مستوى الدلالة الإحصائية
استخدام نظم المعلومات و أداء المهام بشفافية في مديرية التربية و التعليم	0.614	0.000

يتضح من الجدول رقم (12) وجود تأثير لاستخدام نظم المعلومات على أداء المهام بشفافية ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين استخدام نظم المعلومات وأداء المهام في المؤسسات الحكومية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.61 وهي متوسطة بمستوى دلالة يساوي 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث يفسر هذا التأثير بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات أدى ذلك إلى أداء المهام بشفافية أكثر في مديرية التربية والتعليم والعكس صحيح لأن العلاقة بينهما طرديه وموجبة.

يفسر فريق البحث ذلك لعدة عوامل منها ، أن مخرجات النظام مفتوحة لجميع الموظفين في المديرية،وأنه باستطاعة أي موظف الوصول إلى قواعد البيانات الموجودة في المديرية كلّ حسب صلاحياته .

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات وزيادة التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل ـ ووزارة التربية و التعليم / رام الله.

للإجابة عن هذه الفرضية فقد تم حساب معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح استخدام نظم المعلومات وزيادة التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل ـ ووزارة التربية والتعليم/ رام الله ، والجدول رقم (13) يوضح ذلك:

جدول رقم(13): معامل الارتباط بيرسون الذي يوضح العلاقة بين استخدام نظم المعلومات وزيادة التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل ـ ووزارة التربية و التعليم/رام الله

المجال	قيمة معامل الارتباط (ر)	مستوى الدلالة الإحصائية
استخدام نظم المعلومات وزيادة التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل ـ ووزارة التربية والتعليم/ رام الله	0.352	0.005

يتضح من الجدول رقم (13) وجود تأثير ايجابي لاستخدام نظم المعلومات في زيادة التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل ـ ووزارة التربية و التعليم/ رام الله حيث بلغت قيمة معامل

الارتباط بيرسون 0.35 وهي منخفضة بمستوى دلالة يساوي 0.005 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث يفسر هذا التأثير بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات يزيد التنسيق بين المديرية و الوزارة و العكس صحيح .

ويفسر الباحثون ذلك لعدة عوامل منها ، تسهيل التواصل بين المديرية و الوزارة ، وتسهيل التواصل مع المديريات الأخرى ، وإصدار تقارير دورية تساعد في فهم الوظيفة التي يقوم بها الموظف.

الفصل الخامس

(النتائج والتوصيات)

- ✓ الاستنتاجات
- ✓ التوصيات

1.5 خلاصة الاستنتاجات:

من خلال نتائج الدراسة تبين واتضح ما يلي:

1- أن مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.71)، مع انحراف معياري منخفض مقداره (0.47)، مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول تأثير نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية الأداء الإداري و أداء الموظفين.

2- أن مدى دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (4.06)، مع انحراف معياري مرتفع مقداره (0.65). مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول دقة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية.

3- أن مدى جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية كان بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (4.02)، مع انحراف معياري متوسط مقداره (0.57). مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول جودة مخرجات نظام المعلومات المستخدم في المديرية.

4- أن مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين مديرية التربية والتعليم/جنوب الخليل _ ووزارة التربية والتعليم / رام الله ، كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.46)، مع انحراف معياري

مرتفع مقداره (0.47). مما يدل على تقارب آراء المبحوثين حول مدى تأثير نظام المعلومات المستخدم على زيادة التنسيق بين المديرية التربية والتعليم/جنوب الخليل _ووزارة التربية والتعليم / رام الله.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى (α= 0.05) بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارة التربية والتعليم _جنوب الخليل تعزى لمتغيرات الدراسة، وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية المتعلقة بهذه المتغيرات بلغت (0.00) لجميع المتغيرات، أي أن هذه القيمة أكبر من قيمة ألفا (0.05).

6- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين استخدام نظم المعلومات وزيادة السرعة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.74 وهي مرتفعة بمستوى دلالة يساوي 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث تفسر هذه العلاقة بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات أدى ذلك إلى زيادة سرعة أداء المهام في مديرية التربية و التعليم، والعكس صحيح لأن العلاقة بينهما طردية وموجبة.

7- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين استخدام نظم المعلومات وزيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.56 وهي متوسطة بمستوى دلالة يساوي 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث تفسر هذه العلاقة بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات أدى ذلك إلى زيادة الدقة في أداء المهام في مديرية التربية و التعليم، والعكس صحيح لأن العلاقة بينهما طردية وموجبة.

8- وجود تأثير ايجابي لاستخدام نظم المعلومات على أداء المهام بشفافية ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين استخدام نظم المعلومات وأداء المهام في مديرية التربية و التعليم حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.61 وهي متوسطة بمستوى دلالة يساوي 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث يفسر هذا التأثير بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات أدى ذلك إلى أداء المهام بشفافية أكثر في مديرية التربية والتعليم والعكس صحيح لأن العلاقة بينهما طردية وموجبة.

9- وجود تأثير ايجابي لاستخدام نظم المعلومات في التنسيق بين مديرية التربية و التعليم جنوب الخليل / ووزارة التربية والتعليم / رام الله، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.35 وهي منخفضة بمستوى دلالة يساوي 0.00 مما يدل على رفض الفرضية الصفرية، حيث يفسر هذا التأثير بأنه كلما زاد استخدام نظم المعلومات زاد التنسيق بين المديرية و الوزارة و العكس صحيح.

2.5 التوصيات:

من خلال النتائج السابقة فإننا نوصي بما يلي:

1- العمل على الاستمرار في استخدام نظم المعلومات والذي من شأنه أن يزيد من فعالية العمل والطاقة الإنتاجية للموظف.

2- استخدام نظم المعلومات يعمل على تسهيل التواصل بين المديريات والوزارة لذلك ينصح بتنفيذ هذا النظام ما بين المدارس والمديريات.

3- العمل على متابعة كل ما هو جديد في عالم نظم المعلومات ومحاولة الاستفادة منه بأقصى درجة.

4- توفير المعدات اللازمة لزيادة فعالية وكفاءة نظم المعلومات.

5- ضرورة متابعة التحديث الدوري للمعلومات.

6- أن تعمل نظم المعلومات المستخدمة على تغطية كافة أقسام المديرية.

7- تدريب الموظفين على استخدام نظم المعلومات وعقد دورات توعية عن أهمية النظم المستخدمة وأثرها على زيادة فعالية العمل، وكيفية توخي الدقة عند استخدام نظم المعلومات .

8- بناء قاعدة بيانات مركزية بتحديد صلاحيات الدخول إليها لكل موظف حسب طبيعة عمله والمعلومات التي يحتاجها.

9- يستطيع أيضا الدارسين دراسة متغيرات أخرى ، كالكفاءة ، التكلفة ، و العديد من المتغيرات التي من شأنها وصف أهمية نظم المعلومات على تحسن الأداء بكل جوانبه.

10- قمنا بدراسة حالة مديرية التربية والتعليم في جنوب الخليل ، وهي مؤسسة حكومية غير ربحية، و ننصح الدارسين في دراسة حالات أخرى تؤثر عليها نظم المعلومات، كدراسة المنظمات الربحية بمختلف أنواعها ، أو حالات حكومية مختلفة في مناطق مختلفة للمقارنة بين نتائج الدراسات.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

1. أبو رمضان (2000) تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة ال البيت ، الأردن

2. البكري ، سونيا ،(2002)، نظم المعلومات الإدارية ، دار النشر الجامعية الجديدة، الإسكندرية.

3. دراسة بني هاني ، (2009) بعنوان :" أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات حقل الدراسة "في الجامعات الأردنية"

4. البياتي ، علاء ، (1992) المدخل لنظم المعلومات ، الجامعة المستنصرية ، بغداد.

5. الصباغ ، عماد، (2002) دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التقدم التنافسي للمؤسسة ، مجلة المكتبات ، مجلد 22 ، ص 25-38 .

6. عبد العال ، عطية ، (2005) ، تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن.

7. عبد العالي ، احمد رجب، (1992) المعاصرة في المحاسبة الإدارية ، الدار الجامعية للطباعة والنشر ، بيروت.

8. عبد المال ، الشفيع زاكي الدين، (2009) ، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على كفاءة الأداء الوظيفي ، كلية الدراسات التجارية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان.

9. عبد الهادي ، مسلم (1994) مذكرة في نظم المعلومات الإدارية – المبادئ والتطبيقات، مركز التنمية الدراسة ،مصر.

10. العيسى ، عادل (2000) دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة ،الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، عمان ، الأردن .

11. فتح الرحمن ، اميمة (2004) نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء الإداري ، كلية الدراسات التجارية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان.

12. قندلجي ، النجابي ، عامر ، علاء الدين ،(2007) نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الثانية ، دار الميسرة.

13. كورتس ، كراهام ، (1998) تحليل وتصميم نظم المعلومات، ترجمة : علي يوسف ، الطبعة الاولى , خوارزم للنشر والتوزيع .

14. مقابلة ، محمد القاسم ، (2003) واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم ، رسالة دكتوراه ، الدراسات العليا ، جامعة عمان العربية ، عمان ، الأردن .

15. الهادي ، محمود محمد ، (1989) نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة ، الطبعة الأولى ، دار الشروق.

المراجع الأجنبية

1. Brynjolfsson (1993) ، Information Systems and the Organization of Modern Enterprise ، *Journal of Organizational Computing*

2. Bacha ، Eliane (2007) The impact of information systems on the performance of the core competence and supporting activities of a firm ، Institute of Business Administration ، Aix–en–Provence ، France

3. Coombs ،CR ,(1999) , Factors affecting the level of success of community information systems ، Business School، Loughborough University، UK

4. Gurr، D. ,(1997), The Development of Management Information Systems in Education ، Paper presented at the Australian Council for Educational Administration National Conference، Canberra، July 10،

5. Hoplin، H.P (1977) ، implication of an ADP ، USA

6. Kriebel ، Charles (1976) The future of MIS and Business automation ، USA

7. Liebowttz. Jay. (1999). Information systems: success or failure? Journal of computer information systems، Vol 21. No. ،3 PP. 17 – 22

8. Olugbode، Mojisola (2008) The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study Approach Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume 11 Issue 1، (p35-40)

9. Raymond ، Mcleod (1997) ، management information system ، 7 edition ،ACM University ، united kingdom

10. Raymond ، Mcleod (1983) ، management information system ، 7 edition ، ACM University ، united kingdom

11. Reix ، Robert (2002) Information systems and Organization management ،4 edition ، Vuibert ، France

12. Stevens ،John M. (1994) Computerized information systems and public sector productivity ، International Journal of Public Administration

الملاحق

- ✓ ملحق (1) الكتب الرسمية
- ✓ ملحق (2) الاستبيان
- ✓ ملحق (3) الهيكل التنظيمي لمديرية التربية والتعليم

كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات

دائرة العلوم الادارية

التاريخ: ٢٠١١/٣/٣٠

حضرة السيد مدير التربية والتعليم/ جنوب الخليل

الموضوع : مساعدة الطلاب

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يرجى من حضرتكم التكرم بمساعدة الطلاب التالية اسماؤهم:

سعيد عمرو

احمد نصار

احمد خلاف

وهم من طلاب الدائرة، وذلك لتوزيع الاستبيان لمشروع التخرج الذي عنوانه:

"أثر نظم المعلومات في زيادة فعالية ادارة المؤسسات الحكومية- حالة التربية والتعليم جنوب الخليل"

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

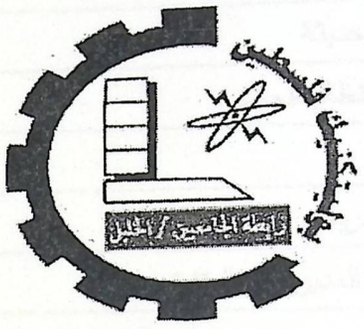
رئيس الدائرة

أ. محمد الصلاحة

ملحق (2)

الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد :

يقوم الباحثون بإعداد دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في نظم المعلومات في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنيك فلسطين وهي بعنوان " دور نظم المعلومات في المساهمة في زيادة فعالية المؤسسات الحكومية حالة مديرية التربية والتعليم – جنوب الخليل "

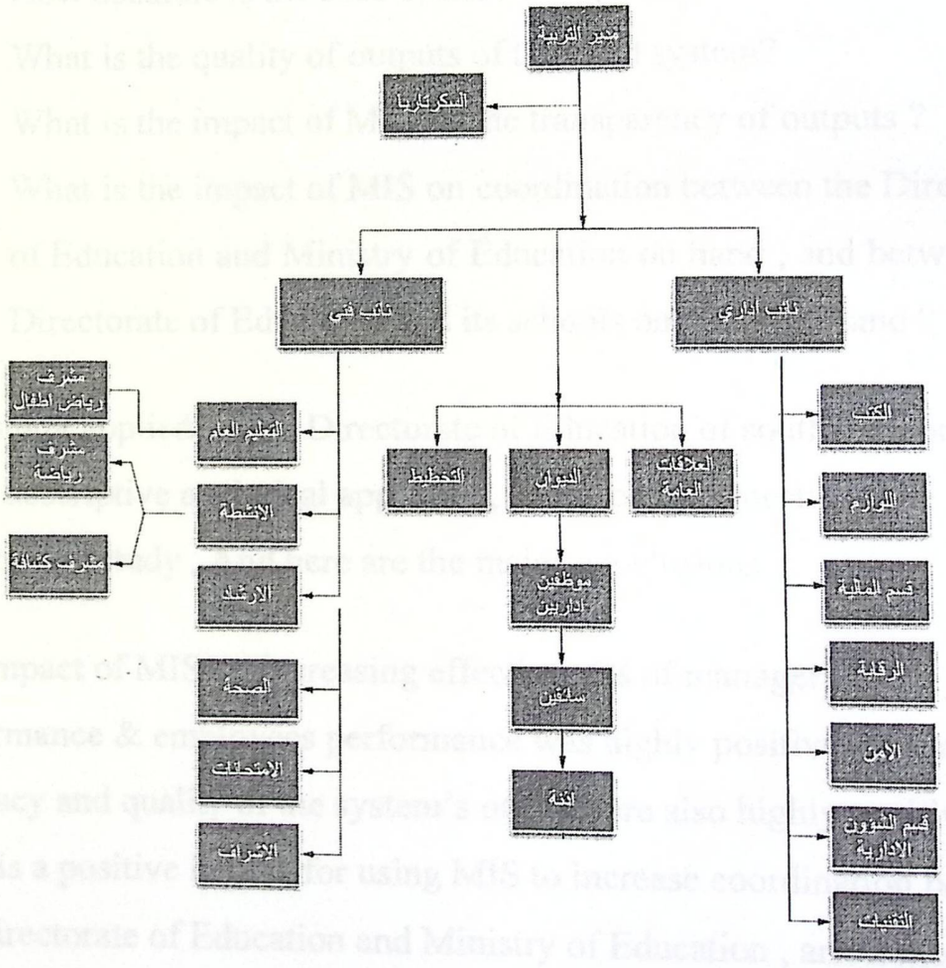
نضع بين يديكم هذه الاستبانة راجين تقديم المساعدة ، وذلك بالإجابة على فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية ، لما له من من اثر كبير في الحصول على نتائج ايجابية ، علما أن نتائج الاستبانة محاطة بسرية تامة وستستخدم لأغراض علمية فقط

شاكرين لحسن تعاونكم

	السـؤال	موافق	موافق بشدة	لا ادري	معارض	معارض بشدة
-	يعمل النظام الحالي على سرعة أداء العمل بشكل ملحوظ					
-	النظام الحالي لا يحتاج إلى فترة طويلة من التدريب لسهولة التعامل معه					
-	النظام الحالي قابل للتغيير والتعديل حسب حاجة المستفيد					
-	المعلومات التي يوفرها النظام الحالي تعد كافيه وتغطي جميع أقسام العمل					
-	المعلومات التي يوفرها النظام الحالي معلومات حديثة					
-	لا يمكن الاستغناء عن المعلومات التي يقدمها النظام الحالي					
-	البيانات المدخلة لديكم سليمة لغةً و أسلوباً					
-	مخرجات النظام مفتوحة لجميع الموظفين في المدرية					
-	تساعد نظم المعلومات على تسهيل التواصل بين المديرية و الوزارة					
-	يعمل النظام الحالي على تجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية المتاحة					
-	تستطيع الوصول للمعلومات التي تريدها بشكل سهل وسريع					
-	النظام الحالي يغطي كل الوظائف والتطبيقات لجميع أقسام المديرية					
-	السرعة التي يوفرها النظام في تقديم المعلومات لا تتناقض مع كونها معلومات دقيقة					
-	إذا كنت من متخذي القرار فهل يعمل النظام المستخدم لديكم على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار					
-	تساعد نظم المعلومات على التواصل مع المديريات الأخرى					
-	تساعد نظم المعلومات على التواصل مع المدارس					
-	يقدم النظام الحالي تقارير مختلفة دورية أو خاصة تغطي أقسام العمل كافة					
-	النظام المستخدم قادر على اكتشاف الأخطاء في حال قمت بإدخال بيانات بشكل خاطئ					
-	النظام الحالي يمكن المستخدم من استرجاع البيانات والمعلومات في حالة فقدانها					
-	أستطيع أن اعدل على البيانات في حال وجود أخطاء					
-	البيانات التي تطلبها من النظام متعلقة فقط بالوظيفة التي تقوم بها					
-	يستطيع أي موظف الوصول إلى قواعد البيانات الخاصة بالمديرية					
-	النظام الحالي يُعد نظاماً متكاملاً حيث يقوم بجميع الوظائف التي تحتاجها					
-	لا تساعد نظم المعلومات على إصدار تقارير دورية تساعدك على فهم مسائل تخص وظيفتك					
-	عند إدخال أي نوع من البيانات تستطيع إكمال المهمة حتى في حال عدم إدخال البيانات كاملة					
-	يعمل النظام الحالي على عرض البيانات حسب حاجة المستفيد من مخططات ورسوم بيانية					

ملحق (3)

هيكلية مديرية التربية والتعليم /جنوب الخليل



Abstract

This study aimed to show the effect of applying the Information systems inside the Directorate of Education on south Hebron through the following questions :

1- What is the impact of MIS on increasing effectiveness of managerial performance & employees performance ?
2- How accurate is the used system's outputs ?
3- What is the quality of outputs of the used system?
4- What is the impact of MIS on the transparency of outputs ?
5- What is the impact of MIS on coordination between the Directorate of Education and Ministry of Education on hand , and between the Directorate of Education and its schools on the other hand ?

This study applied on the Directorate of Education of south Hebron , by using descriptive analytical approach , and used the Questionnaire as a tool for this study . And here are the major conclusions :

The impact of MIS on increasing effectiveness of managerial performance & employees performance was highly positive , and also accuracy and quality of the system's outputs are also highly positive, there is a positive impact for using MIS to increase coordination between the Directorate of Education and Ministry of Education , and a medium impact for using MIS to coordinate between the Directorate and it's schools.

The conclusions also showed that the more use of MIS the less effort needed to accomplish a specific task , and the more use of MIS the more faster, accuracy and transparency accomplish of tasks .

From the previous results we made some recommendations .The Directorate of Education must keep using MIS because of its positive impact on the effectiveness and productivity of the employees . Using MIS helps to increase the coordination and communication between the Directorate and the Ministry , so the Directorate must direct its MIS to make coordination with its schools to get better results . The Directorate must keep watching all new in the technology and IS to stay updated all the time . To provide all the tools needed to increase the effectiveness and efficiency of MIS . To keep the database updated . MIS must cover all sections of Directorate .Periodically trainings for the employees on using the MIS and help them understand the importance of using the information systems and its impact on their productivity. Finally, the Directorate must build a central database and determine who have the authority of access and who have not depending on the nature of every body's job.