



**دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي : دراسة حالة جامعة  
تبوك**

**The role of management information systems in  
achieving institutional excellence: Case study of the  
University of Tabuk**

د/ محمد سعيد العتيبي  
الأستاذ المساعد بقسم نظم المعلومات الإدارية  
كلية إدارة الأعمال – جامعة تبوك  
msalotaibi@ut.edu.sa

مجلة الدراسات التجارية المعاصرة

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ  
المجلد العاشر - العدد السابع عشر - الجزء الثاني  
يناير ٢٠٢٤ م

رابط المجلة : <https://csj.journals.ekb.eg>

**ملخص البحث :**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي، من وجهة نظر العاملين في جامعة تبوك، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، ومن أجل تحقيق ذلك صمم الباحث استبانة الكترونية ثم قام بتوزيعها على العاملين في جامعة تبوك، تم تعبئة الاستبانة من قبل (115) فرد، حلت بيانات الاستبيان وتم معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: الدور الفعال الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية بجامعة تبوك في تحقيق التميز المؤسسي، كما أوصت الدراسة بضرورة المحافظة على برامج النظم الحالية والمستخدمة في جامعة تبوك، والعمل على تطويرها وتحديثها، مع ضرورة استخدام برامج نظم معلوماتية إدارية متطورة تسهم إيجاباً في التزام العاملين بأعمالهم بالجامعة لتحقيق أعلى مستوى من التميز المؤسسي.

**الكلمات المفتاحية :** نظم المعلومات الإدارية ، التميز المؤسسي، جامعة تبوك.

**Abstract :**

This investigation sought to explore the impact of Management Information Systems (MIS) on fostering institutional excellence, as perceived by the staff at Tabuk University. Utilizing a methodological framework grounded in descriptive analytics, the study aimed to offer an in-depth understanding of the subject matter. To this end, a digitally-administered survey was crafted and disseminated among the workforce of the university. A total of 115 employees participated, providing valuable input for the research.

The collected data underwent rigorous scrutiny using the SPSS statistical software, yielding insights into the study's focal points. One of the most salient outcomes of this research underscores the pivotal role that Management Information Systems exert in elevating the standard of excellence within the organization at Tabuk University.

Given these significant findings, the research advocates for the maintenance and iterative refinement of the existing MIS infrastructure. Furthermore, it encourages the adoption of state-of-the-art administrative information systems. Such technological enhancements are posited to not only optimize employee engagement but also substantially elevate the parameters of organizational excellence.

**Keywords:** Management Information Systems•Organizational Excellence• Tabuk University

## المقدمة

تعد نظم المعلومات الإدارية من أهم التطورات التكنولوجية التي ظهرت في القرن العشرين (بلفكرات، ٢٠١٩)، والتي تستخدم في مجالات الأعمال المختلفة لتسهيل عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. عرف (زمزم وآخرون، ٢٠١٩) نظم المعلومات الإدارية على أنها "مجموعة من الأجهزة والبرامج والإجراءات والبشر التي تستخدم لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع المعلومات ذات الصلة بالأنشطة الإدارية في المؤسسة". تساعد هذه الأنظمة في تحسين كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي، وتحقيق التنسيق والانسجام بين مختلف الأقسام والوظائف، وتزويد صانعي القرار بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات سليمة.

في مجال التعليم العالي، تلعب نظم المعلومات الإدارية دورًا حاسمًا في تحقيق التميز (الدعيس، ٢٠١٨) وهو "الحالة التي تصل إليها المؤسسة عندما تستطيع أن تؤدي مهامها بشكل متفوق على مثيلاتها في نفس المجال". يشتمل التميز المؤسسي على عدة أبعاد، منها: جودة التعليم والبحث، رضا الطلاب والخريجين، التزام بالأخلاق والقانون، ابتكار وإبداع، انفتاح على التغيير والتطور. لقد أثبتت الدراسات السابقة أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وزيادة مستوى هذه الأبعاد في المؤسسات التعليمية. (اليوبي & وحوالدي، ٢٠٢١)

تم اختيار جامعة تبوك كحالة دراسة لهذا البحث، لأنها واحدة من أحدث الجامعات السعودية، التي تأسست عام ٢٠٠٦، وتضم 16 كلية وعدة برامج أكاديمية، وتستقبل ما يقارب 34000 طالب وطالبة. تسعى الجامعة إلى "أن تكون رائدة في التعليم والبحث والخدمة المجتمعية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي" لتحقيق هذه الرؤية، تعتمد الجامعة على نظم معلومات متطورة، مثل النظام المالي والإداري، ونظام إدارة التعلم (LMS) بلاك بورد، نظم دعم القرار، نظم قبول الطلاب وغيرها.

ومع ذلك، فإن تأثير استخدام هذه الأنظمة على التميز المؤسسي في جامعة تبوك لا يزال غير محدد بوضوح. لذا، تنبثق مشكلة الدراسة من الأسئلة التالية: ما هو دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة تبوك؟ ما هي المؤشرات التي تستخدم لقياس التميز المؤسسي في جامعة تبوك؟ ما هي المستويات التطويرية لنظم المعلومات الإدارية في جامعة تبوك؟

## فرضيات الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الفرضية العامة التالية: هناك ارتباط إحصائي ذو دلالة بين دور نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك. وتنقسم هذه الفرضية إلى فروض فرعية كالتالي:

هناك ارتباط إحصائي ذو دلالة بين النظام المالي والإداري وجودة العمليات الإدارية والمالية في جامعة تبوك.

هناك ارتباط إحصائي ذو دلالة بين نظام إدارة التعلم ورضا الطلاب في جامعة تبوك.

هناك ارتباط إحصائي ذو دلالة بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات في جامعة تبوك.

هناك ارتباط إحصائي ذو دلالة بين نظم قبول الطلاب ومعدل القبول / ورضا الخريجين في جامعة تبوك.

### أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية هذه الدراسة في ما يلي :

أهمية علمية: تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية في كونها تساهم في زيادة المعرفة في مجال نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي، وتقدم نموذجًا تطبيقيًا لدراسة العلاقة بين هذين المتغيرين في مؤسسة تعليمية. كما تسلط الضوء على العوامل التي تؤثر على استخدام وتطوير نظم المعلومات الإدارية في جامعة تبوك، وتقارن بين مستوى أدائها وأداء جامعات أخرى في نفس المجال.

أهمية عملية: تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال الفائدة التي ستستفيد منها جامعة تبوك من نتائج وتوصيات الدراسة، حيث ستساعدنا في تحديد نقاط القوة والضعف في نظم المعلومات الإدارية التي نستخدمها، وفي اقتراح حلول وبدائل لتحسينها وتطويرها. كما ستساعدنا في رصد مستوى التميز المؤسسي الذي حققه، وفي اكتشاف الفرص والتحديات التي تواجهها في هذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم هذه الدراسة في رفع مستوى الوعي والثقافة لدى الأفراد العاملين في جامعة تبوك بأهمية نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي، وفي تشجيعهم على استخدامها بشكل فعال وإبداعي.

### أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة في ما يلي:

- تحديد مستوى الأداء المؤسسي في جامعة تبوك باستخدام مؤشرات محددة، مثل: جودة العمليات الإدارية والمالية، جودة التعليم، جودة المعلومات، رضا الطلاب والخريجين.
- تحليل مكونات نظم المعلومات الإدارية في جامعة تبوك ومدى تطورها وفعاليتها، مثل: المادية (الأجهزة)، والبرمجية (البرامج)، والبشرية (الأشخاص)، والتنظيمية (الإجراءات).
- اختبار العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك باستخدام طرق إحصائية مناسبة، مثل: اختبار الارتباط (correlation)، واختبار الانحدار (regression)، وغيرها.

### حدود الدراسة :

تواجه هذه الدراسة بعض الحدود التي يجب الإشارة إليها، وهي:

- حدود زمنية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة ما بين عامي ٢٠٢٢ و ٢٠٢٣، ولذلك فإن نتائجها تعكس الوضع الحالي لنظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك في هذه الفترة، وقد تختلف عن الوضع في فترات أخرى.

- **حدود مكانية:** تم إجراء هذه الدراسة في جامعة تبوك، ولذلك فإن نتائجها تعكس خصوصية هذه الجامعة، وقد تختلف عن نتائج دراسات أخرى في جامعات أخرى.
- **حدود إنسانية:** تم اختيار عينة من الأفراد العاملين في جامعة تبوك للإجابة على استبانة الدراسة، ولذلك فإن نتائجها تعكس آراء واتجاهات هؤلاء الأفراد، وقد تختلف عن آراء واتجاهات أفراد آخرين لم يشملهم الاختيار
- **حدود موضوعية:** تم التركيز في هذه الدراسة على دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة تبوك، ولذلك فإن نتائجها تعكس هذا الموضوع، وقد تختلف عن نتائج دراسات أخرى تتناول موضوعات أخرى متعلقة بنظم المعلومات أو التميز المؤسسي.

### الإطار النظري :

مع تطور العالم ودخوله في ثورات إدارية وتنظيمية كبرى (عفيفي و سليم، ٢٠١٩) ظهرت مفاهيم مبتكرة للتخطيط والمتابعة وتقييم الاداء ومحاولة التحسين والتطوير المستمر لصالح زيادة كفاءة استخدام الموارد المتاحة لدى الانسان (حمزة و موسى، ٢٠١٩) بهدف تحقيق الرفاهية وتهيئة الظروف لتنمية الاجيال القادمة (O'brien& Marakas,2006) ولقد تم ابتكار نظم مناسبة لاستيعاب المعلومات من خلال ادخال نظم المعلومات على الحاسوب بأنواع متطورة من التقنيات الحديثة التي تستطيع ان تقابل المشكلة ( الشيخ و الحديثي، ٢٠١٩) ، ويقصد بذلك تحويل اسلوب حفظ ومعالجة وتداول المعلومات الى نظام ( برامج ) يلائم طبيعة المعلومات التي توجد فيه . إن نظم المعلومات تعتبر المصدر الحيوي الذي يزود العمل التسييري بالمعلومات السليمة كميًا ونوعيًا (عبد الرحمن واخرون، ٢٠١٩)، بحيث تعكس التفاعل الذي يحدث في بيئة المؤسسة (كورتل، ٢٠٠٦) ، وبينها وبين البيئة الخارجية، لتساهم هذه المعلومات في رسم الخطط والسياسات الصحيحة، وإيجاد التنسيق الضروري بين عوامل المحيط واحتياجات المنظمة وإمكاناتها ، خاصة مع ما يوفره المحيط من فرص (يمكن أن تعتبر تهديدات في حالة عدم استثمارها) (نوى والخليل ، ٢٠١٩).

يتضمن هذا القسم استعراضًا للمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، وهي: نظم المعلومات الإدارية، والتميز المؤسسي، ودور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي. كما يتضمن هذا القسم مراجعة لبعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في المجال التعليمي.

### نظم المعلومات الإدارية :

عصر المعلومات الذي نعيشه الآن هو عصر أصبحت المعلومات فيه هي المقياس الذي نقيس به قوة المؤسسة. فمن يمتلك المعلومات في هذا العصر يستطيع أن يسيطر.

-تعريف النظام system بصورة عامة كونه: مجموعة الاجزاء المترابطة وهذه الاجزاء قد تكون عمليات Processing او مكونات فالمكونات قد تكون: شخص، جماعة، معهد أو شيء معين (باسي:٢٠١٩:ص ٢٠٧). " كما عرف البعض النظام بأنه " مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل

مع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم، والتي تحتوي على ثلاثة أجزاء متفاعلة رئيسية هي المدخلات، المعالجة، المخرجات (يابكر، ٢٠٢٣)

تُعرّف نظم المعلومات الإدارية على أنها "مجموعة من الأجهزة والبرامج والإجراءات والبشر التي تستخدم لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع المعلومات ذات الصلة بالأنشطة الإدارية في المؤسسة" (الطائي، ٢٠٢١). تهدف هذه الأنظمة إلى تحسين كفاءة وفعالية عملية اتخاذ القرارات في المستوى الإداري، وتحقيق التنسيق والانسجام بين مختلف المستويات والوظائف في المؤسسة، وتزويد صانعي القرار بالمعلومات اللازمة لحل المشكلات والاستجابة للفرص (Yassine, 2017).

### استخدام نظم المعلومات الإدارية

لكي يتحقق نجاح نظم المعلومات فلا بد من توظيفه أولاً من خلال تقديمه لما يطمح إليه المستفيد من المعلومات وعليه فإن استخدام النظام يشر إلى مدى اعتماد المستفيد على المخرجات من المعلومات (Mohamad, et al, 2022) لأداء مهامه ويقاس مستوى الاستخدام من خلال عدد مرات الاستخدام والوقت المستنفذ في الاستخدام وعدد ومستوى الاستخدام مؤشراً أساسياً لنجاح نظم المعلومات الإدارية إلى جانب القناعة على أساس أن فشل ونجاح نظم المعلومات يعتمدان على مستوى استخدام المستفيد لهما لأن الأنظمة صممت لأجل توليد المخرجات للمستفيدين فإن عدم استخدامها يعني عدم الانتفاع منها في صنع القرارات وهذا يعني فشلها (علي و الهادي، ٢٠٢٣).

### أنواع نظم المعلومات الإدارية

تصنف نظم المعلومات الإدارية إلى عدة أنواع، حسب مستوى اتخاذ القرار أو حسب نطاق التطبيق أو حسب طبيعة المهام (زكي، ٢٠٢٣). من أهم أنواع نظم المعلومات الإدارية:

- نظام دعم اتخاذ القرار (DSS) هو نظام يستخدم لدعم صانعي القرار في حالات غير مهيكلة أو شبه مهيكلة، حيث لا تكفي قواعد أو إجراءات ثابتة لحل المشكلة. يستخدم هذا النظام تقنيات مثل: التحليل متعدد المعايير، أو التحليل ما بعد الحدث، أو التحليل ما قبل الحدث، أو التحليل ما بين الحدث. يساعد هذا النظام في توليد بدائل مختلفة لحل المشكلة، وفي تقدير تأثير كل بديل على مختلف المتغيرات ذات الصلة، وفي اختيار أفضل بديل يحقق أهداف صانع القرار.

- نظام دعم اتخاذ القرار الجماعي (GDSS) هو نظام يستخدم لدعم صانعي القرار في حالات تشاركية أو جماعية، حيث يشارك عدد من الأفراد أو الجهات في عملية اتخاذ القرار. يستخدم هذا النظام تقنيات مثل: الاجتماعات الإلكترونية، أو التصويت الإلكتروني، أو التفاوض الإلكتروني، أو التجميع الإلكتروني. يساعد هذا النظام في تحسين جودة وسرعة وكفاءة عملية اتخاذ القرار الجماعي، وفي تعزيز التفاعل والتواصل والتعاون بين المشاركين، وفي تقليل التأثيرات السلبية مثل: التنافس، أو التحيز، أو التهديد.

- نظام المعلومات التنفيذية (EIS) هو نظام يستخدم لدعم صانعي القرار في المستوى التنفيذي أو الإستراتيجي، حيث يتطلب اتخاذ قرارات طويلة المدى وذات تأثير كبير على المؤسسة. يستخدم هذا النظام تقنيات مثل: لوحات المؤشرات، أو نظم المعلومات الجغرافية، أو نظم دعم المؤسسة. يساعد هذا النظام في تزويد صانعي القرار بالمعلومات المهمة والحاسمة لصنع قرارات استراتيجية، وفي تقديم هذه المعلومات بشكل مبسط ومرئي وسهل الفهم، وفي تحديث هذه المعلومات بشكل مستمر وفوري.

- نظام المعلومات التخطيطية (ERP) هو نظام يستخدم لدعم صانعي القرار في المستوى التكتيكي أو التشغيلي، حيث يتطلب اتخاذ قرارات قصيرة المدى وذات تأثير محدود على المؤسسة. يستخدم هذا النظام تقنيات مثل: نظام إدارة قاعدة البيانات، أو نظام إدارة سلاسل التوريد، أو نظام إدارة علاقات العملاء. يساعد هذا النظام في دمج جميع وظائف المؤسسة في نظام متكامل وموحد، وفي تبادل المعلومات بشكل سريع ودقيق بين مختلف الأقسام والأطراف ذات الصلة، وفي تحسين كفاءة وجودة عملية التخطيط والتشغيل (محمد & موسى، ٢٠١٩).

### مزايا نظم المعلومات الإدارية

تُحَقِّق نظم المعلومات الإدارية عدة مزايا للمؤسسة التي تستخدمها، منها:

- زيادة الإنتاجية والربحية: تساعد نظم المعلومات الإدارية في تقليل التكاليف والوقت والجهد المبذول في إنجاز المهام الإدارية، وفي زيادة الإيرادات والأرباح من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة رضا العملاء
- تحسين جودة القرارات: تساعد نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة والمتكاملة لصانعي القرار، وفي تحليل هذه المعلومات بطرق علمية ومنطقية، وفي تقديم بدائل متعددة لحل المشكلات، وفي اختيار أفضل بديل يحقق أهداف المؤسسة (السلوم وآخرون، ٢٠١٢)
- تعزيز التواصل والتعاون: تساعد نظم المعلومات الإدارية في تبادل المعلومات بشكل سريع وسهل بين مختلف الأطراف ذات الصلة داخل وخارج المؤسسة، وفي تشجيع التفاعل والحوار والنقاش بينهم، وفي تنسيق الجهود والأنشطة بين مختلف الأقسام والوظائف.
- زيادة الابتكار والإبداع: تساعد نظم المعلومات الإدارية في تحفيز الأفراد على استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وإبداعي، وفي تطوير قدراتهم ومهاراتهم في مجال نظم المعلومات، وفي إنشاء أنظمة جديدة أو تطوير أنظمة موجودة لتحسين أداء المؤسسة. (النعيمي و عذيب، ٢٠١٦)

### التميز المؤسسي

عرف (Al Shobakib et al, 2017) التميز المؤسسي على أنه "الحالة التي تصل إليها المؤسسة عندما تستطيع أن تؤدي مهامها بشكل متفوق على مثيلاتها في نفس المجال". يشتمل التميز المؤسسي على عدة أبعاد، منها: جودة الخدمات/ العمليات الإدارية والمالية، جودة التعليم، جودة المعلومات، رضا الطلاب والخرّجين، جودة التعليم والبحث، احترام حقوق الإنسان، التزام بالأخلاق والقانون، ابتكار وإبداع، انفتاح على التغيير والتطور. يمكن قياس هذه الأبعاد باستخدام مؤشرات محددة، مثل: معدلات

القبول والتخرج والتوظيف، أو عدد المنشورات والاستشهادات والبراءات، أو نسبة الرضا والولاء والانتماء، أو مستوى الحرية والعدالة والمساواة، أو عدد المشاريع والجوائز والشراكات، أو مستوى التحديث والتطور والتنافسية (الطائي، ٢٠٢١).

### نماذج التميز المؤسسي

- توجد عدة نماذج أو معايير لقياس وتحسين التميز المؤسسي في مجالات مختلفة، منها:
- نموذج الجودة الشاملة (TQM) هو نموذج يستند إلى فلسفة إدارية تركز على تحقيق رضا العميل من خلال تحسين جودة جميع العمليات والأنشطة في المؤسسة. (Juran & De Feo, 2016) يستخدم هذا النموذج أربعة مبادئ رئيسية، هي: التركيز على العميل، التحسين المستمر، الإشراف بالأهداف، والانخراط بالفرق. يستخدم هذا النموذج أيضاً أدوات إحصائية لجمع وتحليل البيانات، مثل: رسم بارات (histogram)، أو رسم خط (line chart)، أو رسم دائري (pie chart)، أو رسم نقط (scatter plot).
  - نموذج المعايير الأوروبية (EFQM) هو نموذج يستند إلى نظرية أن التميز المؤسسي ينبثق من تحقيق التوازن بين تلبية تطلعات جميع المصالح ذات الصلة بالمؤسسة. يستخدم هذا النموذج تسعة معايير، تنقسم إلى خمسة معايير الممكنات (enablers)، هي: القادة، الأشخاص، الإستراتيجية، الموارد، والعمليات. وأربعة معايير للنتائج (results)، هي: نتائج الأشخاص، نتائج العملاء، نتائج المجتمع، ونتائج الأداء المفتاحي (حسني، ٢٠٢٢).
  - نموذج مالكولم بالدريج للجودة (MBNQA) هو نموذج يستند إلى نظرية أن التميز المؤسسي ينبثق من تحقيق الأداء المتفوق في سبعة مجالات رئيسية، هي: القيادة، التخطيط الاستراتيجي، تركيز العميل والسوق، قياس وتحليل وإدارة المعرفة، تركيز القوى العاملة، إدارة العمليات، والنتائج. يستخدم هذا النموذج أيضاً معايير لتقييم ومقارنة أداء المؤسسات المتنافسة على جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة في الولايات المتحدة (Baldridge, et al, 2018).
- وأن معايير التقييم بهذه النماذج والجوائز تتم مراجعتها بشكل دوري لتطويرها، وأن أغلب هذه المعايير ترتبط بعدة أبعاد تتمثل في: التزام الإدارة العليا والقيادة، والتركيز على العملاء، والمعلومات وتحليلها، والتدريب وإدارة الموردين والتخطيط الاستراتيجي، ومشاركة الموظفين، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة العمليات، والعمل الجماعي، والتصميم الخاص بالمنتج أو الخدمة، والرقابة علي العمليات، والمعايير المرجعية، والتحسين المستمر، وتمكين الموظفين، وضمان الجودة، والمسؤولية الاجتماعية، ورضا الموظفين (Talwar, 2011).

### دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي

تلعب نظم المعلومات الإدارية الفعالة دوراً بارزاً في الرفع من أداء المؤسسات بشكل عام وصولاً إلى درجة التميز، وتمكن نظم المعلومات الإدارية المؤسسات من تطوير أدائها وجودة كل من

المدخلات والعميات والمخرجات، وزيادة الثقة العامة في أداؤها، وتطبيق مبدأ الوضوح والصراحة والشفافية حول مستوي المؤسسات، ومساعدة كافة العاملين علي التعرف على مواضع الخلل، وتحديد الأسباب التي دعت إلي انحراف الأداء عن معدله الطبيعي، واعتماد إدارة المؤسسة لمبدأ التخطيط الاستراتيجي كأحد المسؤوليات الهامة، وذلك لمواكبة طبيعة العصر، وتوفير قاعدة علمية وتكنولوجية أصلية متطورة تستند إلي نظام معلوماتي حديث يقف سداً في مواجهة أعباء وتحديات الحاضر والمستقبل (طه وسليمان، ٢٠١٨).

كما توجد علاقة مباشرة ومتبادلة بين نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي (رفيع وآخرون، ٢٠٢٠)، حيث تؤثر نظم المعلومات الإدارية على تحقيق التميز المؤسسي، وتتأثر نظم المعلومات الإدارية بمستوى التميز المؤسسي. يمكن توضيح هذه العلاقة من خلال النقاط التالية:

■ تؤثر نظم المعلومات الإدارية على تحقيق التميز المؤسسي، لأنها تساعد في تحسين جودة الخدمات/ العمليات الإدارية والمالية، جودة التعليم، جودة المعلومات، وزيادة رضا الطلاب والخريجين، جودة البحث، التزام بالأخلاق والقانون، وفي ابتكار وإبداع، وافتتاح على التغيير والتطور (عبد الرحمن وآخرون، ٢٠١٩). فعلى سبيل المثال، يساعد نظام إدارة التعلم في توفير بيئة تعليمية مرنة ومتفاعلة ومشجعة للطلاب، وفي تحسين مهاراتهم وقدراتهم في التعلم الذاتي والتعاوني. كما يساعد النظام المالي والإداري في دعم العمليات وتحسين الكفاءة عن طريق أتمتة العديد من المهام الروتينية. هذا يقلل من الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية ويسرع العمليات، مما يمكن الموظفين من التركيز على المهام الأكثر تعقيداً والتي تحتاج إلى اهتمام بشكل خاص. ويعزز كفاءة الموظفين ومهاراتهم، ويدعمهم في أداء مهامهم بشكل أفضل. أما بالنسبة لنظام قبول الطلاب فيهدف الي تبسيط وتحسين عملية قبول الطلاب في الجامعة. تحسين تجربة الطلاب المحتملين عن طريق تسهيل التواصل وتقديم المعلومات بشكل فعال وفي الوقت المناسب (عباس، ٢٠١٨).

ومما سبق يتضح أهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في الرفع من أداء التميز المؤسسي، من خلال تحسين المؤسسة وجعلها أكثر مرونة وتوافقاً مع المتطلبات المطلوبة منها، عن طريق استحداث أحدث أساليب نظم المعلومات الإدارية اللازمة للتطوير، والمؤثرة بفاعلية في جودة مخرجات المؤسسة.

### الدراسات السابقة:

في الآونة الأخيرة، أصبحت نظم المعلومات الإدارية من الأدوات الحاسمة التي تساهم في تعزيز التميز المؤسسي والأداء التنظيمي في مختلف المؤسسات والمجالات. هذه النظم توفر للإدارة المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات مستنيرة، وبالتالي، تحقيق مستويات أعلى من الفاعلية والكفاءة. وفي هذا الإطار، يمكن ذكر بعض الدراسات التالية

وفي هذا السياق، أجرى الجاسر (٢٠٢٠) دراسة تقويمية عن مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي

(المسحي)، والاستبانة كأداة للدراسة التي طبقت على جميع مجتمع الدراسة الذي تكون من (٢٥٦) قائدا أكاديميا، وقد كان العائد (١٧٣) استبانة، بنسبة (٦٧.٥) من مجتمع الدراسة. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة الآتي: أن مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من وجهة نظر أفراد الدراسة كانت بدرجة عالية. أن جميع أبعاد الدراسة الستة كانت بدرجة عالية.

من جهة أخرى، ركزت دراسة خوالدي والقرني (٢٠٢٠) علي أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي في جامعة الملك عبد العزيز، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين (البرامج، والبنية التحتية) المستخدمة وبين (الالتزام بالعمل)، وكذلك معرفة العلاقة الارتباطية بين (البرامج، والبنية التحتية) المستخدمة وبين (سرعة إنجاز العمل) للموظفين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين بجامعة الملك عبد العزيز، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع لإجراء الدراسة عليهم بلغ حجمها (١٨٢) موظف وموظفة، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن هنالك التزام بالبرامج المستخدمة لدى الموظفين، وقد أبرزت الدراسة عدد من التوصيات من أهمها: ضرورة الاهتمام من إدارة الجامعة بنظم المعلومات وتوفير الموارد الضرورية لإقامتها من خلال استيعاب أجهزة جديدة تساعد على إنجاز الأعمال في أسرع وقت وبأقل تكلفة، كما دعت إلى إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بهذا الشأن في السعودية.

من ناحية أخرى، تطرقت دراسة حسنين (٢٠١٥) إلى موضوع " تطوير الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة : النموذج الأوروبي لإدارة التميز " وعمدت هذه الدراسة إلي التعرف على واقع الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة ، والمعوقات التي تواجه إمكانية تطبيق الجامعة للنموذج، واستخدمت الدراسة، المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٩٦) فرداً منهم (١٢٣) من الوظائف الإشرافية الأكاديمية، و( ٢٧٣) من الوظائف الإشرافية الإدارية، واستخدمت الاستبانة و أظهرت الدراسة توافر جميع المحاور التي ترصد واقع الأداء المؤسسي بجامعة جنوب الوادي في ضوء معايير النموذج الأوروبي لإدارة التميز بدرجة متوسطة. وقد أوصت الدراسة على ضرورة تبني القيادات العليا لإدارة التميز، والعمل على إيجاد ثقافة مشجعة وداعمة للتميز المؤسسي.

بالإضافة الي دراسة الزهراني والغامدي (٢٠٢٣) بعنوان " تطوير أداء مديرات المدارس بمنطقة الباحة في ضوء نموذج التميز الأوروبي ٢٠٢٠: تصوّر مقترح " التي هدفت إلى تطوير أداء مديرات المدارس في منطقة الباحة بناءً على نموذج التميز الأوروبي ٢٠٢٠. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وجمعت البيانات عبر استبانة إلكترونية شاركت فيها ١١١ مديرة من أصل ١٤٦ بنسبة مشاركة ٧٦.٠٣%. أظهرت النتائج أن مديرات المدارس قاموا بتطبيق متطلبات نموذج التميز الأوروبي بدرجة متوسطة، ووفقاً لهذه النتائج، قدمت الدراسة تصوراً ومقترحاً.

وفي السياق نفسه، قام الناير والسيد (2018) بدراسة يستعرض دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي لشركة MTN للاتصالات. تركز المشكلة على البحث عن الآليات والكوادر

القادرة على استخدام نظم المعلومات الإدارية بكفاءة. تهدف الدراسة إلى فهم أهمية هذه النظم وكيف تؤثر في تحسين أداء المنظمات واتخاذ القرارات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ودراسة الحالة وأبرزت نتائج مثل تفوق الشركة في مجال الشبكات والبرمجيات. وأوصت الدراسة بالتركيز على تحسين البيئة التقنية وتقييم الكوادر بشكل مستمر.

### منهج الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة بناءً على توافقه مع طبيعة المشكلة المعنية وأهداف البحث. يُعرّف المنهج الوصفي التحليلي بأنه الأسلوب البحثي الذي يُستخدم لوصف وتحليل الظواهر، الأحداث، أو المشكلات التي تحدث في الواقع دون التدخل في تغييرها أو تعديلها. يتميز هذا المنهج بقدرته على التعامل مع مجموعة واسعة من المتغيرات والبيانات، واستخدام أساليب إحصائية متنوعة لاختبار الفروض وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

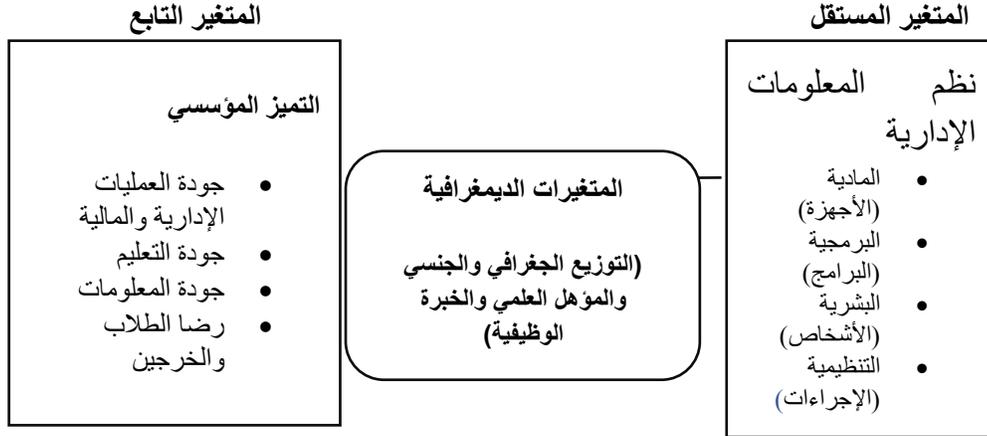
### متغيرات الدراسة

يهدف البحث إلى تحقيق أهدافه من خلال دراسة متغيرات محددة:

- ❖ **المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية** التي تتضمن أربعة مكونات رئيسية، وهي:
  - المكون المادي (الأجهزة).
  - المكون البرمجي (البرامج).
  - المكون البشري (الأشخاص).
  - المكون التنظيمي (الإجراءات).
- ❖ **المتغير التابع: التميز المؤسسي** الذي يمكن تمثيله من خلال أربع مؤشرات رئيسية:
  - جودة العمليات الإدارية والمالية.
  - جودة التعليم.
  - جودة المعلومات.
  - رضا الطلاب والخريجين.

## نموذج البحث

تمثل هذه المتغيرات جزءاً من نموذج البحث الذي يهدف إلى إلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي لجامعة تبوك حيث تم اقتراح النموذج التالي:



شكل (1) نموذج البحث

إعداد الباحث بناءً على متطلبات البحث

## مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو السياق الذي يشمل نطاق البحث ويتم فيه دراسة الموضوع البحثي. باستناد إلى نتائج استبانة ومراجعة تقارير ووثائق الجامعة ومصادر أخرى ذات صلة، يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين في جامعة تبوك. يتضمن هؤلاء الأفراد:

- القادة الإداريين، وهم المديرين والمشرفون.
- أعضاء هيئة التدريس، وهم الأساتذة والمحاضرون.
- الموظفين، وهم العاملين في المجال الإداري والفني.
- الطلاب.

باستخدام مجتمع الدراسة، تم اختيار عينة عشوائية بسيطة تتضمن على الأقل 110 فرداً بناءً على معادلة روبرت ماسون. تهدف هذه العينة إلى تمثيل مجتمع الدراسة بشكل أفضل، وبعد ذلك سيتم جمع البيانات من هذه العينة وتحليلها للوصول إلى نتائج وتوصيات الدراسة.

## أداة الدراسة:

تم تطوير أداة (مقياس) الدراسة والمتمثل في دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة تبوك، بالرجوع إلى عدد من الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة كدراسة (رفيع وآخرون، ٢٠٢٠)، ودراسة (الجاشر، ٢٠٢٠)، ودراسة (طه وسليمان، ٢٠١٨)، ودراسة (عبد الرحمن وآخرون، ٢٠١٩)، ودراسة (عباس، ٢٠١٨). هذا وقد تكون مقياس الدراسة من ثلاثة أجزاء:

**الجزء الأول:** يحتوي على معلومات شخصية حول المشاركين في الدراسة، مثل الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

**الجزء الثاني:** يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة المصممة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي. يهدف هذا الجزء إلى قياس مدى تطور وفعالية نظم المعلومات الإدارية في جامعة تبوك من خلال أربعة مكونات رئيسية، وهي: المكون المادي (الأجهزة)، والمكون البرمجي (البرامج)، والمكون البشري (الأشخاص)، والمكون التنظيمي (الإجراءات).

**الجزء الثالث:** يتضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة أيضاً، وهي مصممة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي. يهدف هذا القسم إلى قياس مستوى الأداء المؤسسي في جامعة تبوك من خلال أربعة مؤشرات رئيسية، وهي: جودة العمليات الإدارية والمالية، جودة التعليم، جودة المعلومات، ورضا الطلاب والخريجين.

بهذه الطريقة، تم جمع البيانات الضرورية لتحليل مستوى تطور نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي في جامعة تبوك بشكل شامل.

## صدق الأداة وثباتها:

وتعني ضمان أن هذه الأداة تقيس بشكل دقيق ما تم تصميمها لقياسه، بالإضافة إلى تضمين جميع العناصر التي تساعد في تحليل نتائجها. يجب أيضاً أن تكون العبارات واضحة ومتصلة بكل جانب من جوانبها، بحيث يمكن فهمها بوضوح من قبل أي شخص يستخدمها. لتحقيق ذلك، أجرى الباحث التالي:

الصدق الظاهري: تم تقديم الأداة إلى مجموعة من الخبراء في مجال نظم المعلومات والتميز المؤسسي للحصول على آرائهم وملاحظاتهم حول مدى ملاءمتها وصلاحيتها لأهداف الدراسة. هذا يساعد في ضمان أن الأداة تقيس بشكل دقيق ما هو مطلوب.

صدق الاتساق الداخلي للأداة: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة في الأداة وبين النتيجة الإجمالية للأداة بأكملها. هذا يساعد في تقدير مدى اتساق العبارات مع بعضها البعض ومع الهدف العام للأداة.

## جدول (١)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي له

البُعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبُعد
مستوى تطور وفعالية نظم المعلومات الإدارية		
البُعد الأول: المادية (الأجهزة)	١	<b>0.737</b> **
	٤	<b>0.696</b> **
البُعد الثاني: البرمجية (البرامج)	٥	<b>0.793</b> **
	٦	<b>0.764</b> **
	٧	<b>0.717</b> **
البُعد الثالث: البشرية (الأشخاص)	٨	<b>0.782</b> **
	٩	<b>0.831</b> **
البُعد الرابع: التنظيمية (الإجراءات)	١١	<b>0.745</b> **
	١٢	<b>0.556</b> **
مستوى الأداء المؤسسي		
البُعد الأول: جودة العمليات الإدارية والمالية	٢	<b>0.723</b> **
	٣	<b>0.756</b> **
البُعد الثاني: جودة التعليم	١٠	<b>0.745</b> **
	١٤	<b>0.791</b> **
البُعد الثالث: جودة المعلومات	١٣	<b>0.721</b> **
البُعد الرابع: رضا الطلاب والخرّجين	١٥	<b>0.781</b> **

من خلال جدول (١)، يمكن مشاهدة أن جميع معاملات الارتباط بين العبارات ومقياسها إيجابية، وتظهر دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) أو أقل. هذا يشير إلى أن هناك اتساقاً داخلياً قوياً بين العبارات وأنها مناسبة للمقياس الذي تم تصميمه من أجله.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient) لتقدير الصدق البنائي لمقياسي تطور وفعالية نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء المؤسسي. هدفنا من ذلك هو تحديد مدى ارتباط كل جانب من أبعاد كل مقياس بالمجموع الكلي للمقياس، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

## جدول (٢)

## معاملات ارتباط بيرسون لمجالات المقياسين مع الدرجة الكلية

المقياس	البُعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
مستوى تطور وفعالية نظم المعلومات الإدارية	البُعد الأول: المادية (الأجهزة)	.925**
	البُعد الثاني: البرمجية (البرامج)	.887**
	البُعد الثالث: البشرية (الأشخاص)	.898**
	البُعد الرابع: التنظيمية (الإجراءات)	.932**
مستوى الأداء المؤسسي	البُعد الأول: جودة العمليات الإدارية والمالية	.855**
	البُعد الثاني: جودة التعليم	.821**
	البُعد الثالث: جودة المعلومات	.871**
	البُعد الرابع: رضا الطلاب والخرَّجين	.912**

يتضح من الجدول (٢) بأن القيم الإيجابية لمعاملات الارتباط بين كل عنصر والدرجة الإجمالية لكل مقياس إلى أن هذه العناصر تتصل بشكل إحصائي بشكل معنوي عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) أو أقل. هذا يدل على أن أبعاد المقياسين ذات صدق بنائي وأنها مناسبة لقياس ما تم تصميمها لقياسه.

## ثبات المقياسين:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (معادلة ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ))، ومن خلال التجزئة النصفية، ويوضح الجدول رقم (٣) قيم معاملات الثبات لكل مقياس.

## جدول (٣)

## معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياسين

التجزئة النصفية	معامل ثبات ألفا	عدد العبارات	المقياس
٠.٩٣٤	٠.٩٢٠	٩	الثبات العام لمستوى تطور وفعالية نظم المعلومات الإدارية
٠.٩٠١	٠.٨٩٦	٦	الثبات العام لمستوى الأداء المؤسسي

يظهر من الجدول رقم (٣) أن معامل ثبات ألفا كرونباخ العام لديه قيمة عالية. فقد بلغ معامل الثبات لمقياس مستوى تطور وفعالية نظم المعلومات الإدارية ٠.٩٢ عند استخدام طريقة ألفا كرونباخ، و٠.٩٣٤ عند استخدام طريقة التجزئة النصفية. بالمثل، بلغ معامل الثبات لمقياس مستوى الأداء المؤسسي ٠.٨٩ عند استخدام طريقة ألفا كرونباخ، و٠.٩٠١ عند استخدام طريقة التجزئة النصفية. هذه النتائج تشير إلى أن المقياسين مستقرين وقابلين للاعتماد في البحث والتطبيق العملي.

## نتائج الدراسة ومناقشتها :

في هذا القسم، سيتم عرض وتفسير نتائج الدراسة التي اجريت لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية على التميز المؤسسي في جامعة تبوك. حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية من ١١٥ فردًا من الأفراد العاملين في جامعة تبوك، وتضمنت الاستبانة ثلاث أقسام رئيسية: البيانات الشخصية، مستوى الأداء المؤسسي، ومستوى تطور وفعالية نظم المعلومات الإدارية.

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

## أولاً: خصائص العينة الدراسية

تناولت الدراسة خصائص العينة الدراسية وذلك من خلال تضمين المتغيرات الشخصية والوظيفية التالية:

## جدول رقم (٤)

## توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	العدد	نسبة الاستجابة
ذكر	٧٣	٦٣.٤٪
أنثى	٤٢	٣٦.٦٪

يُظهر الجدول رقم (٤) توزيع المشاركين في الدراسة حسب الجنس. من خلال استخدام البيانات المُستخرجة من الجدول، نجد أن نسبة المشاركين من الذكور تفوقت على تلك من الإناث بفارق يبلغ (٣١) شخصاً، والذي يُمثل نسبة ٢٦.٨٪ من مجموع العينة. هذا يشير إلى أن الذكور قد استجابوا بشكل أكبر للاستبيان أو للدراسة المعروضة مقارنةً بالإناث. وبالتالي، يُظهر ذلك أهمية مراعاة الجنس كمتغير في التحليلات والتفسيرات المستقبلية المتعلقة بالدراسة.

### جدول رقم (٥)

#### توزيع حسب المؤهل العلمي

بنود العينة	الاستمارات المستلمة	نسبة الاستجابة
عضو هيئة التدريس	٣٥	٣٠.٤٪
مدير النظام	١٢	١٠.٤٪
مستفيد ( موظف إداري/ طالب)	٥٩	٥١.٣٪
مزود الخدمة	٩	٧.٩٪

تحتوي البيانات المستخرجة من الجدول رقم (٥) على معلومات مهمة حول توزيع الموظفين في جامعة تبوك. يُلاحظ أن هناك نسبة تبلغ ٣٠.٤٪ من الموظفين تمثلهم أعضاء هيئة التدريس. بينما تُشكل الفئة الأكبر، وهي المستفيدين من الطلاب والموظفين الإداريين، نسبة تقدر بحوالي ٥١.٣٪. وتأتي في المرتبة الثالثة، الفئة التي تضم مديري النظام بنسبة تقدر بحوالي ١٠.٤٪. أما مزودو الخدمة فهم يمثلون نسبة تبلغ حوالي ٧.٩٪ من المجموع الكلي.

هذه الإحصائيات تبرز مدى تبني الجامعة لنظم المعلومات الإدارية. إذا قمنا بإضافة نسبة مزودي الخدمة ومديري النظام إلى الفئة الممثلة بالطلاب والموظفين الإداريين، الذين من المرجح أن يكونوا هم الأكثر استفادة من هذه النظم، ستصل النسبة الإجمالية إلى ٦٩.٦٪. وهذا يعني أن هؤلاء المستخدمين يفوقون بكثير أعداد أعضاء هيئة التدريس الذين يشكلون فقط ٣٠.٤٪ من المجموع الإجمالي. وهذا يشير إلى أن الاستخدام الأكبر لنظم المعلومات الإدارية يأتي من قبل العاملين في المجالات الإدارية والتقنية.

### ثانياً: التحليل الإحصائي ومناقشة فرضيات البحث

سوف ننتقل الآن إلى عرض لتحليل البيانات واختبار فرضية البحث التي تنص على أن هناك ارتباط إحصائي ذو دلالة إحصائية بين دور نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك.

## الجدول رقم (٦)

## إجابات عينة الدراسة على نوع النظام المستخدم من قبلهم

الفقرة	الإجابة	نسبة الإجابة
ما هو نظام المعلومات الذي تستخدمه أو تتفاعل معه.	النظام المالي والإداري.	٥٥.٦%
	بلاك بورد.	٢٥.٢%
	نظم دعم القرار.	١٢.٢%
	نظم قبول الطلاب	٧%

يظهر الجدول رقم (٦) أن غالبية مستخدمي نظم المعلومات الإدارية في الجامعة يستفيدون بشكل ملحوظ من النظام المالي والإداري، حيث تصل نسبتهم إلى ٥٥.٦٪، وهي نسبة تفوق نصف الإجمالي. وتتألف هذه الفئة بشكل أساسي من موظفي الجامعة وأعضاء هيئة التدريس .

على الجانب الآخر، يتقيد استخدام نظام البلاك بورد، الذي يعتبر وسيلة رئيسية للتواصل والتعلم عبر الإنترنت، بشكل أساسي بأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

فيما يتعلق بالنظام القراري، الذي يمتاز بقدرته على توفير معلومات موثوقة وتحليلات دقيقة لتسهيل عملية اتخاذ القرار، يستخدمه فقط ١٢.٢% من المستخدمين.

أما بالنسبة لأنظمة قبول الطلاب، التي تهدف إلى تسهيل عملية التقديم والقبول للطلاب الجدد، فإن النسبة المستفيدة منها تقدر بـ ٧% فقط من المستخدمين.

## الجدول رقم (٧)

## إجابات عينة الدراسة على الفقرات

م	الفقرة	الإجابة الأعلى	النسبة	مستوي النسبة
١	هل تجد النظام سهل الاستخدام	موافق بشدة	٧٥.٧%	مرتفع
٢	تساهم الإدارة العليا في تخطيط وتصميم عمليات بناء نظم المعلومات في الجامعة	موافق بشدة	٧٣.١%	مرتفع
٣	يساهم الموظفون، بغض النظر عن مستواهم الإداري، في تصميم وتطوير نظم	موافق بشدة	٥٧.٣%	مرتفع

م	الفقرة	الإجابة الأعلى	النسبة	مستوي النسبة
	المعلومات في الجامعة			
٤	يساعدك النظام في تتبع التقدم وإدارة الأداء بشكل أفضل	موافق بشدة	٦٩.٦%	مرتفع
٥	زاد النظام من تواصلك داخليا داخل الجامعة	موافق بشدة	٦٩.٦%	مرتفع
٦	المعلومات الموجودة على النظام مفيدة لك في الوقت الفعلي	موافق بشدة	٧٤%	مرتفع
٧	المعلومات الموجودة على النظام تشعرك بثقة أكبر في اتخاذ قراراتك	موافق بشدة	٧١.٣%	مرتفع
٨	ستخدم النظام بشكل معتاد في مهامك اليومية	موافق بشدة	٧٣.٩%	مرتفع
٩	هل يسمح لك النظام بزيادة إمكانية الوصول لعرض مجموعات متعددة من البيانات والإشارة إليها	موافق بشدة	٦٧.٨%	مرتفع
١٠	جميع الخدمات مؤتمتة	موافق بشدة	٥٧.٤%	مرتفع
١١	جعلك النظام تشعر بمزيد من المساءلة عن مهامك	موافق بشدة	٧٣.٩%	مرتفع
١٢	يوفر استخدام هذا النظام الاتساق في مهامك أو عملياتك	موافق بشدة	٧٢.٢%	مرتفع
١٣	مستخدمو النظام حققوا التدريب الكافي لمعرفة عمل النظام	موافق بشدة	٦٢.٦%	مرتفع
١٤	هناك تجاوب سريع من	موافق بشدة	٦٨.٦%	مرتفع

م	الفقرة	الإجابة الأعلى	النسبة	مستوى النسبة
	مزودي الخدمة لحل أي مشكله تواجه المستخدم/ المدير في النظام			

تشير النتائج المقدمة في جدول رقم (٧) إلى وجود ارتباط ملحوظ بين دور نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك، وهذا يظهر بوضوح في الفقرات (١،٤،٥،٦،٧،٨،٩،١١،١٢). بالنسبة لبقية الفقرات في الاستبانة (٢،٣،١٠،١٣،١٤)، فإنها تشير أيضًا إلى وجود علاقة بين مدى تطوير نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك.

بالإضافة إلى ذلك، أجرى الباحث تحليل الانحدار الخطي المتعدد لفحص تأثير المتغيرات المستقلة (مكونات نظم المعلومات الإدارية) على المتغير التابع (أبعاد التميز المؤسسي). تفصيل نتائج هذا التحليل يمكن العثور عليه في جدول رقم (٨) الذي يستعرض نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحليل العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي.

#### الجدول رقم (٨)

المتغير المستقل	استخدام نظم المعلومات الإدارية
المتغير التابع	التميز المؤسسي
R	0.792
R2	0.726
قيمة F	94.221
دلالة F	0.000

يبين الجدول رقم ٨ وجود علاقة ارتباطية طردية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط R بينهما ٠.٧٩٢. كما توضح قيمة معامل التحديد R2 أن المتغير المستقل (مكونات نظم المعلومات الإدارية) يفسر المتغير التابع (أبعاد التميز المؤسسي) بنسبة ٧٢%. في حين يعود تفسير النسبة المتبقية إلى المتغيرات الأخرى التي لم يتم أخذها في الاعتبار في هذه الدراسة. كما تبين أيضًا قيمة F ودلالة F على معنوية وجودة النموذج المستخدم في الدراسة مبينا بالتالي تحقيق فرضية البحث التي تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والتميز المؤسسي في جامعة تبوك.

## الخاتمة

بناءً على التأكيد على الأهمية القصوى لتحقيق التميز المؤسسي في السياق الجامعي، واستناداً إلى الإيضاحات السابقة، يمكننا الآن التعمق في التعبير عن بعض الاستنتاجات الرئيسية التي نتجت عن الدراسة، وبعد ذلك نقدم مجموعة من التوصيات والاقتراحات البناءة التي يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تعزيز مستوى التميز المؤسسي في جامعة تبوك. تشمل هذه النتائج والتوصيات:

### أولاً، نتائج الدراسة:

١. بناءً على نتائج البحث، تم التوصل إلى أن نظم المعلومات الإدارية في جامعة تبوك كانت فعالة بشكل كبير من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.
٢. أظهرت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً حيوياً في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز التميز في جامعة تبوك. هذا تحقق عبر تحسين البيئة المؤسسية وجعلها أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التغيرات المتلاحقة.
٣. يسعى قادة جامعة تبوك إلى اعتماد أحدث تقنيات نظم المعلومات الإدارية لمواكبة التطورات والتحديات. يتوقع أن تسهم هذه الجهود في تحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة في الجامعة.

### ثانياً، التوصيات والمقترحات:

١. ضرورة السعي إلى تعزيز ثقافة التميز المؤسسي في البيئة الأكاديمية من خلال توضيح مفهومها وأبعادها، وتقديم الأساليب الفعالة لتحقيقها. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية، وعقد ندوات، وورش عمل توعوية.
٢. يجب العمل على الاستمرار في تطوير وتحديث برامج نظم المعلومات الإدارية الحالية المستخدمة في جامعة تبوك، لضمان توافقها مع احتياجات وتطلعات المؤسسة.
٣. ينبغي التفكير في اعتماد المزيد من برامج نظم المعلومات الإدارية التي تسهم في تعزيز التفاني والالتزام لدى الموظفين وتحقيق أعلى مستويات التميز المؤسسي.
٤. يتعين توظيف متخصصين مؤهلين في مجال الإدارة الإلكترونية وتطوير مهارات العاملين في إدارة نظم المعلومات بالجامعة. يمكن تحقيق ذلك من خلال التدريب والتطوير المستمر.
٥. يجب على جامعة تبوك النظر في تحديث البنية التحتية لها بشكل مناسب لدعم نظم المعلومات الإدارية، وذلك بهدف تحقيق أعلى مستويات التميز المؤسسي.

### المراجع العربية

١. بلفكرات، رشيد. (٢٠١٩). دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار الإداري. مجلة دراسات اقتصادية، مج ١٣، ١٤، ص ١٧٥.
٢. الدعيس، عبد الكريم سعيد عبده قاسم. (٢٠١٨). نظم المعلومات الإدارية في جامعة صنعاء: الواقع والتحديات. المؤتمر العلمي الأول للعلوم الإنسانية والاجتماعية: بالعلم والمعرفة تبني الأمم، صنعاء: جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، ص ١٦٢٦.
٣. الطائي، محمد (٢٠٢١) المدخل الى نظم المعلومات الإدارية
٤. خلف، علي & حمزه، زينه (٢٠٢١) دور نظم المعلومات في تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرارات : دراسة استطلاعية. ١١. ٤٧٥-٤٩٠.
٥. حمزة، عبدالعال عبد الودود محمد، وعلي، معتصم مضوي موسى. (٢٠١٩). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وشركة التأمين الإسلامية - السودان. مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية، ٩٤، ص ١٧٩.
٦. عبد الرحمن، بلسم سعيد، بلال، حواء عبد الله، الطرابلسي، مريم العربي، وحمد، حافظ إبراهيم. (٢٠١٩). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي: دراسة حالة شركة الناغي للسيارات، جدة - المملكة العربية السعودية خلال الفترة من ٢٠١٥ - ٢٠١٧. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج ٣، ٤٤، ص ٩٠.
٧. أحمد، ب. ج. الناير. ، عمر، ت. الس. م. ق. السيد (٢٠١٨). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة شركة MTN للإتصالات. رسالة ماجستير، جامعة النيلين، الخرطوم.
٨. حسينة الزهزاني و عمر الغامدي (٢٠٢٠) تطوير أداء مديرات المدارس بمنطقة الباحة في ضوء نموذج التميز الأوروبي: تصوّر مقترح مجلة كلية التربية جامعة المنصورة العدد ١٢١- يناير ٢٠٢٣
٩. خوالدي، ك. ط، & القرني، س. ب. بهيان (٢٠٢٠). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبدالعزيز. مجلة البحوث التجارية، مج ٤٢ (٢٤)، ص. ٢٥٠-٢٩٤. جامعة الزقازيق - كلية التجارة
١٠. رفيع، ديمة، عبد المنعم، هناء، والمهدي، سوزان. (٢٠٢٠). تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية في ضوء المنظمة المتعلمة. مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة عين شمس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، (٢١) ٨١ - ١٠٣. <https://2u.pw/ZjaOa9>
١١. حسني، محمد. (٢٠٢٢). الذكاء الإستراتيجي كمدخل لإدارة التميز المؤسسي في المنظمات العامة وفقا للنموذج الأوروبي للتميز. EFQM2020. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، <https://2u.pw/DWuzEJ.276-344> ، (13)2
١٢. عباس، ياسر ميمون. (٢٠١٨). تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية. المجلة الدولية لضمان الجودة، مج ١، ٢٤، ١٠٩ - ١١٧.

١٣. طه، عصام طه أبكر، وسليمان، عبد الخالق أبكر. (٢٠١٨). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة (سوداتل) - نيالا (الفترة من ٢٠١٢ - ٢٠١٧م) (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان، ص ٥٩.
١٤. عفيفي، أمل صديق، وسليم، إبراهيم. (٢٠١٩). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات التعليمية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ٧ع، ص ٧١٢.
١٥. الشيخ، زيد فوزي أيوب، والحديثي، بسام محمد ياسين. (٢٠١٩). دور نظم المعلومات الإدارية في تقييم أداء الموظفين السنوي: دراسة ميدانية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، مج ٩، ٣ع، ص ٥٩.
١٦. نوى، طه حسين، والخليل، موفق إبراهيم. (٢٠١٩). متطلبات تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة. مجلة دراسات اقتصادية، مج ١٣، ٣ع، ص ٤٢٢.
١٧. بابكر، محمد الفاتح عثمان. (٢٠٢٣). أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين: دراسة حالة الشركة السودانية للتعبئة والتغليف. مجلة القلم العلمية، ٢٩ع، ص ٢٩٦.
١٨. علي، محمد البشير البدوي، والهادي، عثمان عبد الله محمد. (٢٠٢٣). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية بالبنوك التجارية بمحليتي عطبرة والدامر. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج ١٣، ٢ع، ص ٢٤.
١٩. زكي، نيفين صموئيل. (٢٠٢٣). نظام المعلومات الإدارية بجامعة عين شمس في مصر: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة التربوية، س ١٠، ٣٨ع، ص ٣٨٤.
٢٠. النعيمي، صلاح عبد القادر. عذيب، عامر فدعوس (٢٠١٦) بعنوان: دور عمليات إدارة المعرفة في التسويق الابتكاري بحث تحليلي لعينة من مديري الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، مج ٢٢، ص ٢٢.

#### المراجع الأجنبية

1. Yassine, Fatima. (2017). The Role of Management Information Systems in the Effectiveness of Managerial Decision Making in Greater Irbid Municipality. Arabian Journal of Business and Management Review. 2017, Vol 7(4): 315
2. Baldrige, J.V., Kemerer, C.F., & Toma, J.D. (2018). "University Leadership and Management: The Key to Organizational Excellence". New York: HarperCollins Publishers
3. Al Shobakib, M. J., Abu Amuna, Y. M., & Abu Naser, S. S. (2017). Organizational Excellence in Palestinian Universities of Gaza Strip. International Journal of Information Technology and Electrical Engineering, 6(4), 20-30.
4. Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2016). "Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence". McGraw-Hill Education

5. O'brien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). Management information systems (Vol. 6). New York, NY, USA: McGraw-Hill Irwin. p102.
6. -Mohamad, A. K., Jayakrishnan, M., & Yusof, M. M. (2022). Thriving information system through business intelligence knowledge management excellence framework. International Journal of Electrical & Computer Engineering (2088-8708), 12(1). p507.
7. Talwar, B, (2011) Business, excellence, models, and the path ahead ...The TOM Journal ,23(1) , 21-35, Retrieved, <http://WWW.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/17542731111097461>.