التقرير الفني النهائي

تقرير متابعة سير البحث المدعم من الجامعة رقم (٥٤٦٩-٤٣٨-١)

عنوان الدراسة

دور تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات التجارية بالتطبيق علي شركة العزيزية بندة التجارية-الطائف

The role of IT on business performance

Applied toAzizia Banda Trading Company – Taif

إعداد

الباحث الرئيسي:

د. مجدي عثمان وداعة الله

جامعة الطائف / كلية ادارة الاعمال / قسم نظم المعلومات الإدارية

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات علي أداء المنظمات التجارية شركة العزيزية بندة التجارية ، وشملت عينة عشوائية من الموظفين الإداريين علي اختلاف تخصصاتهم ومراتبهم الإدارية والوظيفية وقد بلغت (٥٢) موظفا من شركة العزيزية بندة التجارية.

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج وهي:

-أظهرت الدراسة إن لدي شركة العزيزية بندة التجارية أنظمة الالكترونية عالية الكفاءة لابد من التفكير الجاد بكيفية استغلال هذه التقنية لتحقيق اهداف الشركة.

- أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى الموظفين كان مرتفعاً، وكانت من أكثر المعايير تقديراً : الاداء الاداري ، ثم الاداء المالي، ثم الاداء التسويقي مع جودة الخدمة وجميعها ضمن المستوى المرتفع.

وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات من أهمها ما يلي

- اهتمام ادارة الشركة باستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الشركة التجارية وتطويرها.
- توفير أجهزة الالكترونية ودعمها بالأجهزة المتطورة .
- تفعيل شبكة المعلومات بين إدارة أمانه المحافظة لتوفير المعلومات بالسرعة المطلوبة.
- تصميم دورات تدريبية منظمة لرفع كفاءة الاداء وتنمية التفكير الإبداعي لدي الموظفين

Abstract

The aim of this study was to find out the role of IT in the performance of commercial organizations Al Aziza Banda Trading Company, and included a random sample of administrative staff in all their specialties and administrative and functional ranks,and reached (52) employeesAl Aziza Panda Trading Company.

The study reached a number of results:

-The study showed that Al Aziza Panda Trading Company has high efficiency electronic systems. It is necessary to think seriously about how to use this technology to achieve the company's goals.

-The study showed that the level of application of information technology in the staff was high, and was one of the most recognized criteria: administrative performance, then financial performance, and then the marketing performance with quality of service, all within the high level.

The study presented a number of recommendations, the most important of which are the following

-The interest of the company's management by using IT techniques to improve the company's business performance and development.

-Provision of electronic devices and support with advanced devices.

-Activate the information network between the Department of the Secretariat of the province to provide information as quickly as required.

- Design of structured training courses to raise the efficiency of performance and develop the creative thinking of employees.

الإطارالعام للدراسة

أولا: مقدمة الدراسة:

تواجه المنظمات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت منظمات صناعية أم خدمية ، ودعت هذه التحديات إلى ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المنظمات التي تسعى إلى تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة، وذلك بتغير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه المنظمات من تحديات، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المنظمة من التعامل مع التحديات التي توجهها والتغلب عليها لتحقيق مستوى الأداء الأفضل.

ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية، وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية بالإضافة إلى تحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس ايجابيا على أدائها الإجمالي

ثانيا : مشكلة الدراسة :

تتمحور مشكلة الدراسة حول مدى استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في منظمات الإعمال التجارية بالمملكة العربية السعودية، واثر ذلك على الأداء الإجمالي في هذه المنظمات. وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

– إلى أي مدى يمكن أن يسهم استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المنظمات الاقتصادية والتجارية؟

ما هو نظام تكنولوجيا المعلومات وما واقعه في المنظمات التجارية بالمملكة العربية السعودية ؟

ماذا نقصد بالأداء الإجمالي للمنظمات الاقتصادية والتجارية ؟

ما هو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري؟

ما هو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي؟

ما هو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي؟

ما هو أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء التسويقي؟

هل مناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم تكنولوجيا المعلومات ؟

ثالثا:أهمية الدراسة : (Research Importance)

تنبع أهمية الدراسة من فائدتها المتوقعة لكلا الحقلين الأكاديمي والعلمي فضلاً عن جوانب الأهمية الآتية:

أ- الأهمية العلمية: تنبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الخلفية النظرية لها المتعلقة بنظم المعلومات و الأداء خاصة مع نقص البحوث في هذا المجال، بالإضافة إلى المساهمات المتوقعة لنتائجها والتي قد تفيد في تحسين أثر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات على أداء شركات التجارية.

ب-الأهمية العملية: يعد البحث على حد علمنا هو أول بحث في المملكة العربية السعودية يخضع لدراسة العلاقة بين استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والأداء في شركات التجارة

(خاصة شركات بندة -محافظة الطائف) لذا يتوقع الاستفادة من النتائج العملية.

رابعا : أهداف الدراسة : (Research Objectives)

في ضوء قلة الدراسات الميدانية في استخدام نظم المعلومات وعلاقتها بالأداء، فإن البحث يصبو إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١- التعرف على واقع نظم المعلومات في شركات التجارية بالمملكة العربية السعودية.

٢- توضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء الإداري.

٣- توضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء الوظيفي.

٤- توضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي.

٥- توضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء التسويقي.

٦-إبراز أهم المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات.

تصميم الدراسة

أولا: المنهجية والإجراءات:

لغايات تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة سوف تتبنى الدراسة منهج الدراسة الوصفية المعتمدة على تحليل البيانات ، فعلى صعيد البحث الوصفي، سيتمّ إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية في مجال تكنولوجيا المعلومات وقياس اداء المنظمات الاقتصادية والتجارية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري بحيث يتم توضيحمفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات وتطورها وأهم الوظائف التي تؤديها، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في نجاح أو فشل تلك النظم ، وكذلك سيتناول البحث الحديث عن تكنولوجيا المعلومات، ومن ناحية أخرى سيتم الحديث عن أبعاداداء المنظمات الاقتصادية والتجارية، ليتم وضع المنطلقات الأساسية لنموذج الدراسة، كما سيتم الوقوف عند أهم الدراسات السابقة، التي تشكّل رافداً حيوياً في الدراسة وما تتضمنه من محاور معرفية، أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فسوف يتمّ إجراء المسح الاستطلاعي لعينة من أفراد مجتمع الدراسة والطلب منهم الإجابة على فقرات الاستبانة المصممة لهذه الدراسة ومن ثم سيتم تحليل البيانات المتجمعة من خلال الاستبيانات باستخدام برمجية الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ولاختبار فرضيات الدراسةالتالية:

ثانيا : فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على اختبار الفرضيات التالية:

١.الفرضية الرئيسية الأولي:

H_{O1}:لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq 0.05\alpha$) عند استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الاداء الاقتصادي للمنظمات التجارية من وجهة نظر الموظفين والإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية .

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها لفرضيات فرعية علي النحو التالي :

أ- **الفرضية الفرعية الأولي:(H_{O1}):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq 0.05\alpha$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) علي جودة الاداء الاداريمن وجهة نظر الموظفين والإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية.**

ب-**الفرضية الفرعية الثاني: (Ho_1):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq 0.05\alpha$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) علي الاداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية.**

ت-**الفرضية الفرعية الثالثة: (H_{O1}):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\leq 0.05\alpha$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) علي الاداء التسويقي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية.**

ث-الفرضية الفرعية الرابعة: (H_{O1}):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha\leq$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) علي الاداء المالي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية.

٢.الفرضية الرئيسية الثانية:(H_{O1}):توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول خصائص نظم تكنولوجيا المعلومات وإثرها في تحقيق الاداء الاقتصاديفي الإدارات تعزي إلي العوامل التالية " العمر، المؤهل العلمي،المستوي الوظيفي،الخبرة " عند مستوي،05 . = α

ثالثا: محددات الدراسة:

ستغطي الدراسة قياس اثر دور استخدام تكنولوجيا المعلومات علي أداء العمل التجاري في شركات العزيزية بندة التجارية – محافظة الطائف ، وستقتصر الدراسة الميدانية على الموظفين والإداريين بالإدارة خلال الفترة من ١٤٣٦هـ إلي ١٤٣٨هـ فقط.

رابعا: مجتمع الدراسة وعينتها:

١.مجتمع الدراسة وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من كافة الموظفين والإداريين والعاملين في شركة العزيزية بندة التجارية– فرع الطائف البالغ عددهم (٥٢). يتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين والإداريين العاملين في (شركة العزيزية بندة)– فرع الطائف

خامسا : أداة الدراسة:.

تتمثل أداة الدراسة في الاستبانة الإحصائية التي سيقوم الباحثون بتصميمها لجمع البيانات التي تقيس متغيرات الدراسة، وسوف يتم تقسيم هذه الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء على النحو التالي :-

الجزء الأول :- يتضمن مجموعة من الفقرات حول البيانات الشخصية والعوامل الديموغرافية لأفراد العينة بواقع مجموعة من الفقرات.

الجزء الثاني:- يتضمن مجموعة من الفقرات بهدف قياس مستوى فعالية دور نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر أفراد العينة .

الجزء الثالث: يتضمن مجموعة من الفقرات بهدف قياس مستوى تحقيق أداء الشركات التجارية من خلال: الأداء الإداري، الأداء الوظيفي ، الأداء التسويقي ، الأداء المالي ،

وسوف يتم تحديد أوزان وفقرات الاستبانة ضمن مقياس ليكرت الخماسي للخيارات المتعددة الذي يَحسِب أوزان تلك الفقرات بطريقة خماسية .

سادسا : اختبارات الصدق والثبات لاستبانة الدراسة:

قام الباحثان بإجراء اختبارات الصدق والثبات لأداة الدراسة للتأكد من صدق الأداة حيث تم إجراء صدق تحكيمي للاستبانة (الصدق الظاهري) Face Validity من خلال عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات ومجموعة من خبراء الإدارة وتكنولوجيا المعلومات، والطلب منهم إصدار الحكم على

مناسبة الأسئلة، ودرجة مناسبة كل فقرة لكل مجال من المجالات، من حيث الصياغة اللغوية، وتقدير مدى ملائمة وشمولية الفقرات للأبعاد، وبعد الاطلاع على ملاحظات المحكمين تم تعديل الاستبانة حتى أصبحت بصورتها النهائية ، أما اختبار الثبات فقد تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تكونت من 20 مفردة وتم استخراج معامل كورنباخ ألفا Alpha – Cronabach لبيانات الاستبانة ككل ولكل متغير من المتغيرات للتأكد من الاتساق الداخلي للفقرات حيث أنه إذا كان معامل كورنباخألفا أكبر من (60%) فإن ذلك يشير إلى أن الأداة تتسم بالثبات النسبي، وكانت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (٢)

مقياس الثبات لأبعاد الاستبانة

الأبعاد	معامل الثبات الفاء
جودة البرامج	%٧٧
الشبكات والاتصالات	%٨٥
جودة قاعدة البيانات	%٧٥
جودة الاجهزة والمعدات	%٦٣
الاداء الاداري	%٧٢
الاداء الوظيفي	%٧٦
الاداء التسويقي	%٦٥
الاداء المالي	%٦٢
الاستبانة ككل	%٨٥

المصدر : اعداد الباحث

سابعا: الأساليب الإحصائية التي تخدم الدراسة :

للإجابة على أسئلة الدراسة ولاختبار صحة الفرضيات سيتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS) وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي ستستخدم :-

١.الإحصاء الوصفي (Descriptive Analysis) :- لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية والتعرف على تقديرات وتصورات العينة لمتغيرات الدراسةً ويتضمن استخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، واستخدام المتوسطات الحسابية Arithmetical Means(العاروري، فتحي، العتوم، مفيد، 2002)والانحراف المعياري Standard Deviation(Sd) ، لقياس مستوى توفر المتغيرات بهدف إعطاء تحليل تفسيري عن مدى إجابة المبحوثين والعوامل الأكثر تقديرا لديهم (بشير، سعد زغلول، 2003).

٢.مصفوفة ارتباط بيرسون (Pearson's correlation Matrix) :- لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابع.

٣.تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) :- لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع بالإضافة إلى الانحدار البسيط.

٤.اختبار Independent Sample T- test :- لقياس تقديرات وحدة المعاينة لمدى توافر المتغيرات المستقلة والتابعة ومدى دقة التقدير وذلك لاختبار مدى وجود فروق في تقديرات الأفراد والذي لا يزيد عن متغيرين وذلك وفقا لمتغيرات الخبرة والمؤهل العلمي.

٥.معامل الثبات ألفا كورنباخ Alpha – Cronabach:- معادلة الهدف منها التأكد من ثبات الاستبانةلبيان مدى الاتساق الداخلي للعبارات المكونة للمقاييس التي اعتمدتها الدراسة.

ثامنا : التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

١.المتغير المستقل:

-**تكنولوجيا المعلومات**:مصطلح تكنولوجيا المعلومات يعني استخدام التقنيات الحديثة في إدارة ومعالجة الكم الهائل من البيانات المتعلقة في الحياة السياسية والاقتصادية والعلمية والاجتماعية. والمقصود بالمعلومات، هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات. ومن هنا فإن هنالك اختلافا بين المعلومات والبيانات، فالمعلومات عبارة عن بيانات قد تمت معالجتها وتعطي الفرصة لصاحبها باتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب. وبالتالي فان مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يتعامل مع المعلومات بشكل مستمر ومتطور وفعال. ولقد أصبح يطلق على عصرنا الحاضر بعصر المعلوماتية. وعندما نتحدث عن المعلوماتية فانه لابد من الحديث عن تكنولوجيا المعلومات.

إما مصطلح التكنولوجيا فإننا نطلقه على الحاسوب وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الحاسوب من التعامل وفي إطار مستقل أو شبكي مع أجهزة أخرى. أما تكنولوجيا المعلومات فهي استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة وأحدها هي الحاسوب في جمع البيانات ومعالجتها. من هنا فالمعلوماتية تعني وجود ثلاث عناصر أساسية هي: الكيان المادي كالحاسوب وما يتصل به من أجهزة ومعدات، البرمجيات والتي تعمل على تشغيل الحاسوب والقيام بمهام مختلفة، والموارد المعرفية.

٢.المتغير التابع:

أداء المؤسسات الاقتصادية: الخطوات لتحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المنظمة الأداء لغويا مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "To Perform" و الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "Performer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

الأداء:هو تحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعة وتنوع هذه الأخيرة ، هذا التحقيق يمكن أن يفهم في اتجاه المباشر" النتائج " أو بالمفهوم الواسع للعملية التي تؤدي إلى النتائج "عمل"

الأداء:هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها،ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمةو نجد كذلك المفاهيم التالية للأداء:

الأداء:هو العمل الذي يؤديه الفرد و مدى تفهمه لدوره واختصاصاته و فهمه للتوقعات المطلوبة منه ، و مدى إتباعه لطريقة أو لأسلوب عمل الذي ترشد له الإدارة عن طريق المشرف المباشر .

الأداء:هو ذلك العمل الذي يتعهده الفرد بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية و مستوى جودة معينة (النوعية) ويؤدى بأسلوب أو بطريقة معينة أي محدد النمط ، وسلوك الأداء هو قيام الفرد بالنشاطات المستترة الضمنية أوالظاهرة المحسوسة التي تكون عمله و المحددة بأبعاد ثلاثة هي كمية العمل ، نوعيته و نمطه.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولا: الإطار النظري:

مفهوم وتعريف تكنولوجياالمعلومات

المقدمة:

لقدأصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بمافيهاالمنظمات ،وبات مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حدكبيرعلى حجم ونوعيةالمعلومات المتوافرة لها(جواد، 2000 ،ص)405 ولاتستطيع أي منظمةجمع وتخزين المعلومات وتحليلهاونشرهاوالاستفادة منهابدون توافر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة هكذا تبرز أهمية تكنولوجياالمعلومات في المنظمات ، كماوأصبح الحاسوب والبرمجيات وشبكات الحاسوب ونظم المعلومات ونظم الذكاء الصناعي والانترنت وغيرها جزءاً أساسياًمن مختلف الأنشطة ووظائف المنظمة مثلا لإنتاج ، والتسويق ،والمالية.... وغيرها(Rigby,1993,p. 24).

مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

حظيت تكنولوجياالمعلومات باهتمام المختصين والمفكرين في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية
والسياسية والإعلامية،ممأأثارجدلية تعدد التعريفات حول هذاالمصطلح فالبعض يطلق عليه
تقنية المعلومات ,والآخر يطلق عليه تكنولوجيا المعلومات ولأن مصطلح تكنولوجيا المعلومات كان نتيجة ترابط وتداخل بين مفردتين، فلابد من إلقاء بعض الضوء عليها تين المفردتين لرسم الحد الفاصل بينهما ,ثم نحدد مفهوم المصطلح المركب.

والمصطلح " تكنولوجيا " هي : كلمة يونانية مركبة من لفظين يونانيين يتكون من مقطعين الأول تكنو(Techno)الذي يعني الفنو الصناعة ,والمقطع الثاني لوجيا (logia) والذي يعني علمدراسة(عسقول، 2003 ،ص6) .

ويتصور الكثير من الناس أن مفهوم التكنولوجيا تتعلق بشكل أساس يفي الأدوات والآلات التيتُصنَّع وهذا منح يالعلم يعد مفهوما خاطئاً ،فالتكنولوجيا في حقيقة الأمر هي العقل الإنساني الذي يفكر في كيفية إدارة الحياة نحوالأحسن من جانب ،والآلات ،والأدوات ،والمعدات التي تقدم لهذاالعقل خدمة أفضل من السابق(الجاسم،2005 ،ص49) .

تعريف تكنولوجيا المعلومات:

ويعرف " (الجاسم، 2005 ،ص49)تكنولوجياالمعلومات علىأنها " تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمهامستقبلا في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة ،والرقمية ،وكذلك

معالجة تلك المعلومات منح تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وعرضها واستنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها، وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات،

أما قند يلجيو الجنابي "(موقعالمنشاويلدراساتوالبحوث، 2004)فيعرفا تكنولوجيا المعلومات بأنها ":الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثل لمختلف أنواع المعارف،والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلي المعرفة، وكذلك جعل مثل هذه المعلومات متاحة للمستفيدين منها، وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة التي تتطلبها أعمال وواجبات الإنسان المعاصر "،

فيحين يعرفها (عثمان،2002 ،ص5) بأنها "–:ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعهامن خلال وسائل تكنولوجية حديثة ومتطورة وسريعة وذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، وأنها باختصار العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبث المعلومات الحديثة آلياعبر الأقمار الصناعية."

وفي عام 1992 قدمت منظمةاليونسكو تعريف المفهوم تكنولوجي االمعلومات وجاء في التعريف "أن تكنولوجيا المعلومات هي تطبيق التكنولوجيات الالكترونية وفيها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمةلإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينهاواسترجاعهاوتوزيعهاونقلهاإلى مكان آخر"(موقعمركزالأبحاث ،بدونتاريخ)

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج عنصرين هامين :

–إن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات

–التركيز علي عمليات الاستقطاب والتخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث (الاتصال)

<u>مكونات التكنولوجيا المعلومات</u>:

اجمع معظم الباحثين علي إن هناك خمسة مكونات للتكنولوجيا هما (davenport &brooks , 2004)

١.**المكونات المادية وغير المادية** : تتضمن المكونات المادية من الأجزاء الملموسة في النظام ، فالحواسيب تتكون من مكونات مادية (كالأجهزة) وغير مادية (البرمجيات) والبرمجيات تشمل تطبيقات البرمجيات التي تقوم بمعالجة البيانات (بواسطة المستخدم النهائي) .

٢.**شبكات الاتصال** : إذ يتم إرسال وتلقي البيانات والمعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من المحطات والكابلات والأسلاك وخطوط الهاتف المايكروويف والأقمار الصناعية وأجهزة التحكم والانترنت

٣.**معرفة كيف:** هي معرفة كيف يجب إن يكون لدي المستفيد المتعامل مع تكنولوجيا المعلومات كيفية استكشاف الفرص واستغلالها التي توفرها تكنولوجيا المعلومات.

٤.**دقة البيانات:** تشير إلي البيانات التي يتم تحويلها إلي معلومات كي تصبح ذات معني وفائدة ومن ثم تخزينها في قواعد البيانات ليتم استرجاعها والحصول عليها عند الطلب.

٥.**المستخدمون** : هم الإفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء ممن هم إداريين أو متخصصين إذ إن أهمية العنصر البشري التي تقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهميتها المستلزمات المادية ، إذ إن اغلب حالات الفشل أو النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزي إلي العنصر البشري.

خصائص المعلومات الجيدة-:

المعلومات الناتجة من عملية تشغيل البيانات يجب أن يتوافر فيهاالخصائص الهامة التالية-:

١.**التوقيت** :بحيث تصل المعلومات إلى المستخدم في الوقت المطلوب والمناسب وعندالحاجة إليها،حتى يمكن الاستفادة منها.

٢.**كاملة** :يجب أن تكون المعلومات كاملة لجميع متطلبات ورغبات المستخدم ،وأن تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز يفقدهامعناها.

٣.**ذات صلة بنشاط المنظمة** :أي أن تكون المعلومات مفيدة لاتخاذ قرارسليم (Dock &James, 1988,p36)

٤.**إمكانيةالحصول عليها**:وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة.

٥.**الدقة**:وتعني أن تكون المعلومات في الصورة الصحيحة خالية من أي أخطاء وعلى درجة كبيرة من الدقة حتى يمكن الاعتماد في تقدير احتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة فيتصور واقع الأحوال.

٦.**الملائمة** :وتعني أنت كون المعلومات ملائمة ومناسبة لطلب المستفيد.

٧.**الفترة الزمنية**: وتعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا للاستخدام خلال دورة تشغيلها والحصول عليها أي الفترة الزمنية التي يستغرقها عملية إدخال وتشغيل واستخراج النتائج والحصول على المعلومات بحيث لان تكون بدرجة منال قدمت جعلها قديمة.

٨.**الوضوح**:وتعني هذه الخاصة أن تكون المعلومات مستقلة فيما بين هادونتعارضأ وتناقش،وتكون عرضها بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتهاواستعمالها ونغموض.

٩.**المرونة** :وتعني أن تكون المعلومات مناسبة أومرنة بحيث يمكن استخدامها في تلبية رغبات أكثرمن مستفيد.

١٠.**التأكيد(مؤكدة)**: وتعني أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء ممايجعل مصدرالحصول عليها دائماًمحل ثقة للمستفيدين.

١١.**عدم التحيز** :وتعني عدم تغيرمحتوى المعلومات ممايؤثرعلى المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين (عاشور: 1995 ،ص50).

-أداء المؤسسات الاقتصادية والتجارية:

تعريف الأداء: يعرف الأداء على أنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة(المير، ١٩٩٥، ص٢١٣).

كما يعرف الأداء على أنه النتائج الفعلية التي يحققها الموظف في المنظمة التي يعمل بها. (هلال، ١٩٩٦، ص١١)

وعليه يمكن تعريف الأداء على أنه عبارة عن الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة و النتائج الفعلية التي يحقها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة و فعالية وفقا للموارد المتاحة و الأنظمة الإدارية و القواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

معايير الأداء: إن معيار الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها إلى أفضل مستوى أداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء، إن الهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب أو تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات و أوجه القصور و إعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات و تتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تغييره.

وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

الجودة: و هي ترتبط بجميع نشاطات المنشأة، حيث تعبر عن مستوى أداء العمل، حيث عرفت على أنها استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع و خدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل و الخارج و ذلك من خلال تلبية رغباتهم المختلفة.

الكمية: و يقصد بها حجم العمل المنجز، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات و إمكانات الأفراد و في الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم و إمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي و قد يؤدي في المستقبل إلى مشكلة تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء.

الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي من غير رجعة.

الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر هي بيان توقعي للخطوات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.

قياس الأداء: يعتبر القياس عاملاً مهماً لأي منظمة لتبقى أو تستمر، لذلك فإن تطوير نظام قياس أداء شامل، ينفذ عمليات إدارية استراتيجية من توضيح، ونقل رؤية، واستراتيجية المنظمة إلى جميع الأقسام، وإيصال الأهداف الاستراتيجية من خلال مصفوفة مقاييس ومؤشرات مالية وغير مالية، وتحديث البرامج والتصرفات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية، وتحقيق الأهداف، وتعزيز التغذية الراجعة، والتعلم والتطوير، واتخاذ الخطط التصحيحية اللازمة، متطلب ضروري لزيادة فعالية وكفاءة أداء المنظمة.

كان ظهور مفهوم أنظمة قياس وتقويم الأداء المعاصرة ومنها بطاقة القياس ورقابة الأداء تحولاً جوهرياً في الفكر الإداري في مجال تقويم الأداء، ففي عام ١٩٩٢ قام العالمان الأمريكيان Robert N.Kaplanand David P.

Norton،بتطوير أداة أطلق عليها بطاقة القياس المتوازن Balanced Scorecard ، واستمر بتطويرها خلال السنوات العشر الماضية لتشمل مجموعة من النسب المالية وغير المالية لتقويم الأداء الشامل للمنظمة.
وقد ساهمت بطاقة القياس المتوازن في خلق أربع جوانب لتطبيق الاستراتيجية هي:

المحور المالي: يركز هذا المحور على الجانب المالي في أداء المنظمة مثل العوائد و الأرباح و المصاريف و قيمة الموجودات و حقوق المساهمين، وتبرز أهمية هذا المحور لان الهدف الأساسي من وجود المنظمات هو تحقيق الأرباح و توفير الموارد اللازمة للاستمرار و التطور.

محور الزبائن: يركز هذا المحور على العلاقة مع الزبون حيث تسعى المنظمة لتحقيق رضا الزبون و السعي إلى تلبية احتياجاته بل وتخطي توقعاته، و تبدو هنا أهمية سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن و دقة التسليم و جودة المنتجات و مطابقتها لاحتياجاتهم، و انعكاس ذلك على العلاقة الطيبة للزبائن و زيادة ولاءهم و انتماءهم للمنظمة.

محور العمليات الداخلية: يركز هذا المحور على ضبط و مراقبة أداء العمليات و النشاطات الداخلية التصنيعية و السيطرة على الحلقات المهمة في السلسلة التصنيعية و الإدارية و غيرها سعيا إلى معالجة الانحرافات وتطوير الأداء و مواءمة العمليات مع التوجهات العامة للمنظمة.

محور التعلم والنمو: يركز هذا المحور على قياس و مراقبة مشاريع التطوير و التحسين التي قد لا يكون تأثيرها مباشرا على العوائد بحيث يتم تتبع تحقيق الأهداف و مدى فعاليتها، يهدف هذا المحور أيضا إلى دفع و توجيه الأفراد نحو التطوير و التحسين الضروري من أجل البقاء في عالم اليوم المليء بالتطورات و القفزات التكنولوجية السريعة.

تحتاج إلى المعادلة التالية :-
تكنولوجيا معلومات+ تقنية حديثة +خصائص قيادية = تحقيق معدلات اداء عالية

ثانيا :الدراسات السابقة :

أولا: الدراسات العربية:

دارسة : حماد، (2013)تقييم مدى نجاح الخدمات الكترونية لوزارة التربية والتعليم– قطاع غزة من وجهة نظر العاملين

هدفت هذه الدارسةإلى التعرف على واقع ومدى نجاح الخدمات الالكترونية في وزارة التربية والتعليم غزة، كأحد تطبيقات الحكومةالالكترونية الفلسطينية وتقييمها من خلال بحث درجة– توافر معايير نجاح النظم الإدارية (جودة المعلومات، جودة الخدمة، جودة النظام)،ومدى رضاالمستخدمين عنها، وقد انتهجت هذه الدارسة المنهج الوصفي التحليلي،وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات،وتم استخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدارسة، والمكونة من العاملين بوزارة التربية والتعليم فيجميع محافظا تقطاع غزة،وقدتم توزيع 400 استبانة.

وقدتوصلت الدارسةإلى العديدمن النتائج منهاوجود إدراك لدى مجتمع الدارسةلأهميةالخدمات الالكترونية وأثرهاالايجابي على إنجاز الأعمال فيوزارة التربية والتعليم قطاع غزة– على توفير الوقت والتكلفة،وتمتع موقع الخدمات الالكترونية بجودةالتصميم وسهولةالتعلم،وتوافرمتطلبات نجاح نظم المعلومات الإداريةمن حيث جودة المعلومات،وجودة الخدمة، وجودةالنظام في الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم،وآثارهماالإيجابيةعلى رضاالمستخدمين،والفائدةالمدركةمن استخدام النظام،كذلك زيادة رضا وقناعةالأفراد طردياًمع زيادة استخدم الخدمات الالكترونية.

دارسة :عطاونة، (2012) :تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية ودورها في صناعةالقرار في وزارةالتربية والتعليم العالي الفلسطينية.

هدفت الدارسةإلى التعرف على مدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية في وزارةالتربية والتعليم العالي الفلسطينية،والمعيقات التي تحد مندور نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرارات ،واتبعت الدارسةالمنهج الوصفي،واستخدم الباحث أسلوب العينة الطبقية العشوائيةالمنتظمة بنسبة % 50 من المجتمع الأصلي البالغ عدده 340موظفًا وموظفة ،وصمم استبانة تم توزيعهاعلى عينة الدارسة ممن يحملون المسميات الإدارية، وتوصلت الدارسة إلى أن الدرجة الكلية لواقع نظم المعلومات الإدارية كانت مرتفعة بشكل عام، وكانت أكثر أبعاد نظم المعلومات الإدارية تطبيقاهيتوفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية وبدرجة مرتفعة وأظهرت أيضاأن هناك العديد من المعيقات التي تحد من دور نظم المعلومات الإدارية أهمها عدم وجود سياسة مشتركة بين الإدارات لتنفيذ تبادل المعلومات.

دارسة: العاجز(2011) : وهي بعنوان دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية دارسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظاتغزة– .

هدفت هذه الدارسة إلى التعرف دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة .وقداستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي،ولجمع البيانات استخدم الباحث الاستبانة، وقدتكون مجتمع الدارسة من جميع الموظفين الإداريين المتعاملين بأسلوب الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة وعددهم(294) موظفاً.

وكان من أبرز نتائج الدارسة وجود علاقة طردية بين عناصر الثقافة التنظيمية وبين تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة، ولايوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين عن دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة تعزى لمتغير الجنس والحالةالاجتماعية والمؤهل العلمي.

وقدأوصت الدارسة باعتبار موقع وزارة التربية والتعليم الإلكتروني معبرا عن هوية الوزارة، وتفعيل هذاالموقع.

دارسة : ناجيوآخرون، (2011) : مدى تأثيرنظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية

هدفت الدارسة إلى إلقاءالضوءعلى واقع تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية بأنواعها الثلاث(التشغيلية، والإدارية، دعما لقرار) في جودة عملية صنع القرارات الإدارية في شركةجوال الفلسطينية، وأيضاً من أجل اكتشاف المشاكل والصعوبات التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات،كما تحاول الدراسة تحديد درجة ودور نظم المعلومات الإدارية في جودة اتخاذ القرارات في جوال.

ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها التأكيد على الارتباط الوثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية جودة صنع القرارات الإدارية والأثر الكبيرلنظم المعلومات الإدارية في جودة صنع القرارات.

دارسة :خليفة (2012): بعنوان مدخل مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات دارسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين – الاجتماعي في جمهورية مصر العربية.

وقد هدفت الدارسة التعرف إلى أكثر وظائف الإدارة الإلكترونية تأثيرا على جودة الخدمات وتقييم المستفيدين لجودة هذه الخدمات، ودارسة تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ولجمع البيانات استخدم الباحث قائمة استقصاء معدة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدارسة من جميع العاملين والمتعاملين مع الهيئة القومين للتأمين الاجتماعي وقد بلغ حجم العينة عدد (348)من المتعاملين، و(240)من العاملين في الهيئة.

وكان من أهم نتائج الدارسة:

*يوجد تأثيرمعنوي بين كلمن التخطيط الإلكتروني والرقابة الالكترونية والتوجيه والتنظيم الإلكتروني والتنسيق الإلكتروني من جهة وجودة الخدمات التي تقدمها الهيئة من جهة أخرى.

*أهمية توفير نظام إلكتروني يتوافق مع الشبكات الحاسوبية في المؤسسات، ومع الأنظمة الحاسوبية المتوافر في السوق.

*يوجد قصور في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات ويعود هذا القصور إلى العديد من الأسباب منها عدم تفعيل التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الهيئة والمؤسسات الأخر وعدم تفعيل شبكات الاتصالات الداخلية الإنترانت والخارجية الإنترنت لتقديم الخدمات للمستفيدين ،بما يتماشى مع المتطلبات الحديثة من سرعة الردعلى المستفيدين، وسرعة تقديم الخدمة لهم.

وقد أوصت الدراسة:

* الربط بين التخطيط الإلكتروني وجودة الخدمة لتحقيق الخدمات في الوقت المناسب وبالمستوى المطلوب.

*التعرف إلى حاجات المستفيدين من الهيئة ورغباتهم بشكل دوريوالعم لعل بالتخطيط للخدمات على أساس حاجاتهم.

دراسة: سناء مسودة، نموذج مقترح لقياس الأداء الشامل في منظمات الأعمال في ضوء مقارنة تحليلية لنموذج الأمريكي (بطاقة العلامات المتوازنة) والنموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) لقياس الأداء الشامل، (2006).

هدفت هذه الدراسة لاقتراح نموذج لقياس الأداء في ضوء دراسة وتحليل العناصر والمقومات الأساسية التي تتكون منها النماذج العالمية لقياس الأداء ومنها النموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) والنموذج الأمريكي (بطاقة

العلامات المتوازنة) لقياس الأداء الشامل وبما يتلاءم مع الظروف المحلية والعالمية المحيطة في المنظمة، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذجا لقياس أداء المنظمات منبثقاً من رؤيتها واستراتيجياتها وبما يتناسب مع المناخ التنظيمي للمنظمة، ومعتمدا على التقييم الذاتي لها والذي على أساسه يتم تحديد عوامل النجاح الحرجة وبالتالي تحديد المحاور الأساسية الواجب التركيز عليها لتطوير الأداء وتحسينه وأولويات تنفيذ هذه المحاور وربطها في الخارطة الإستراتيجية للمنظمة، التي تحدد العلاقات المتبادلة والمترابطة بين مكونات المحاور وعلاقة السبب والنتيجة بينهما، والاتفاق على توليفة متوازنة من المقاييس المالية وغير المالية والمقاييس قصيرة الأجل وطويلة الأجل، والمقاييس الداخلية والخارجية، والمقاييس الكمية والنوعية، ومقاييس النشاطات ونتائج قياس الأداء.

الدراسة: دراسةإبراهيمبختي، صناعةتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالات وعلاقتهابتنميةتطوير الأداء، (2005).

هدفت هذه الدراسة على تبيين علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتنمية وتطوير الأداء في المؤسسات، وقد توصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعد قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات. ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات ، كما يحدث تحولا تدريجيا من الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

دراسة :بدح، (2007): فحص أثر حوسبةالعمل على الأداء في مستشفى الجراحة العصبية والعمودالفقري بدبي

هدفت الدارسة إلى فحص أثر حوسبةالعمل على الأداء في مستشفى الجراحة العصبيةوالعمود الفقري بدبي، **واتبعت الدارسة المنهج** الوصفي التحليلي،واستخدمت استبانة لأدوات بحثية،وتم تطبيقها على عينة مكونة من(222) مفردة مكونة من الأطباء والفنيين والإداريين والمرضى، وتم اختيارهم بالطريقة العشوايية البسيطة **وتوصلت الدراسة إلى** وجودعلاقة موجبة بين المتغيرات المستقلة(التجهيزات،البرمجيات،الاختصاصيون) وبين المتغير التابع(الأداء في المستشفى.)

دراسة: الذنيبات، (2003) :العلاقة بين نظم المعلومات المحوسبة وأداءالعاملين،وكذلك بيان مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر المبحوثين

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات المحوسبة وأداءالعاملين،وكذلك بيان مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر المبحوثين،واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت استبانة لأدوات بحثية،وتم تطبيقهاعلى عينة مكونة من (436) موظفاً، **وتوصلت الدراسة إلى** وجودعلاقة إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداءالعاملين،وكذلك وجود علاقة إيجابية بين كل من حداثة الأجهزة المستخدمة وخصائص المعلومات التي توفرها نظم المعلومات وأداءالعاملين.

ثانيا:الدراسات الأجنبية:

دراسة،(2012) Ainin, et.at ، Evaluating portal performance

هدفت هذه الدارسة لأداء البوابةالالكترونية لمؤسسة صندوق تمويل التعليم العالي في ماليزيا ،والذي يقدم خدماته لأكثر من (1.2) مليون طالب ،وينظر الباحثون لأداء البوابة من وجهة نظر الطلاب في ثلاثة عوامل (جودةالنظام،جودةالخدمة،جودةالمعلومات) والتي أدخلتها دراسة (delone and mclean)،بالإضافة إلى الفائدة المدركة والتي بينها نموذج قبول التقنية،وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان،تم توزيعه على الطلاب في جامعتي نبماليزيا، وبلغحجم العينة (258) طالباً.

وقدتوصلت الدراسة إلى مايلي:

١.جميع المتغيرات المستقلة جودة النظام،جودة الخدمة،جودة المعلومات، الفائدة المدركة، تؤثرعلى رضاالمستخدمين.

٢.لا يمكن توقع رضاالمستخدم من جودةالنظام وجودة الخدمة وجودة المعلومات، وذلك بسبب كون هذا النظام بسيط للغاية، ولا يقدم الكثير من المعلومات لطلبة،كما وأنه يعتبر كوسيط بين الطلاب ومؤسسة القروض الطلابية.

٣.الفائدة المدركة هي العامل الأكثر أهمية الذي يؤثر على مستوى رضا الطلاب.

٤. يشعر الطلاب بالرضا والارتياح من أداء موقع البوابة.

وقد أوصت الدارسة بمايلي:

١.أن تهتم إدارة البوابة بتعظيم المنفعة والفائدة من النظام،حيث كانت الفائدة المدركة أكثر العوامل تأثيراً في رضا المستخدم.

٢.إجراء المزيد من البحوث، وتوسيع نطاق مجتمع الدراسة،مع فحص العديد من المتغيرات التي تؤثر على رضاالمستخدمين.

دراسة :حميد وزمان Hamid uzzaman (2012) وهيب عنوان الإدارة الإلكترونية في إدارة نظام التعليم في بنغلاديش :ابتكارات لمستوى الجيل القادم

e-governance in management of education system in Bangladesh: Innovations for next generation level

وقدهدفت الدراسة تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية في التعليم في بنغلادشو وضع تصور لمايجبأنيكونعلي هالوضع لتوظيف التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية في التعليم وقداستخدم الباحث المنهج المختلط من الكمي والنوعي، ولجمع البيانات استخدم الباحث المقابلات مع ذوي الاختصاص حيثتم إجراء مقابلات مع 20 من موظفي مكتب إدارة منطقة تعليمية واحتوتأسيلة المقابلة على أسيلة مغلقة وأخرى مفتوحة.

وقد كان من أهم نتائج الدراسة:

أما مبنغلادش تحديات كبيرة للتحول للخدمة الإلكترونية في التعليم.

تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية وتقديم الخدمات من قبل الإدارة الإلكترونية يساعد في إنجاز الأعمال المطلوبة بكفاءة أكبر، وقد قدم الباحث استراتيجية مقترحة لتطوير التحول إلى الخدمةالإلكترونية في التعليم وضمت هذه الاستراتيجية العديد من الإجراءات طويلة الأمد ومتوسطة وقصيرة الأمد، وكان من أهم مقترحاتها:

وضع خطة حكومية شاملة ليتم من خلالها حوسبة مجالات العمل في التعليم ووضع إطار قانوني لإدارة الإلكترونية.

كما أوصى بتنفيذ أيا مدراسية لتوعية الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية للتعليم.

دراسة 2009 ، kader : Measuring information system performance in public sector هدفت الدراسة إلى قياس أداء نظم المعلومات ومدى رضا المستخدمين عنها ،ومدى أهميتها للمستخدمين في القطاع العام، وذلك بدراسة حالة إدارة التعليم في ولاية باهانجالماليزية ولقداعتمدت هذه الدارسة على نموذج(mclean and delone) لقياس مدى نجاح نظم المعلومات، معا لتركيز بشكل خاصع لى العلاقة بين مستويات رضاالمستخدم النهائي،كما وتهدف لمعرفة أكثر عوامل نجاح نظم المعلومات جودة المعلومات، جودةالنظام، جودة– الخدمات، تأثيرا على رضاالمستخدم،وتقييم نظم المعلومات ككل من وجهة نظرالمستخدمين، وقدأجرى الباحث تقنية تحليلا لأداء، من أجل تحديد الثغرات ونقاط الضعف التي تتطلب اتخاذ مزيداً من الإجراءات،ولأجل ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ،إعداداستبانة لهذا الغرض،وكان حجم العينة 142 فرداً.

وتوصلت الدراسة إلى مايلي:

١.جودة النظام تعتبر أكثر عوامل نجاح نظام المعلومات تأثيراً على رضاالمستخدم.

٢.يوجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الأهمية المدركة للنظام والأداء الفعلي لنظام المعلومات.

٣.لاتوجدعلاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الديموغرافية للمستخدمين،وبين تقييمهم للنظام وأدائه.

٤.جميع وحدات نظام المعلومات ومهامه كان أداؤهاأ قل من المتوقع بالنسبة للمستخدمين،وكان أقلها ضعفاً من وجهة نظر المستخدمين القدرة على توفيرمعلومات دقيقة وحديثة في الوقت المناسب، وتوفر أشخاص ذوي معرفة وخبرة بالنظام.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات،وكانأهمها:

١.تحتاج إدارة قسم تكنولوجيا المعلومات إلى العمل بجد لتحسين نظام من أجل أن يكون قادراً على توفير المعلومات بدقة وبسرعة.

٢.كما وتحتاج إلى تحسين مستوى المعرفة لموظفي تكنولوجيا المعلومات فيما يتعلق بالنظام.

دارسة ، سوباتاربونماك Supattra Boonmak ،(2007)

أثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري وقد أعدت الدراسة لقياس أثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة ،وعلى استراتيجية الأعمال فيها، وقداعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة لاستقصاء آراء (170) مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفة في تايلاند، وقداستخدم الباحث في الاستبانة عدة أدوات منها :الإحصاء الوصفي والارتباط والانحدار المتعدد لتقييم المعلومات المستقصاة

وقد توصلت الدراسة إلى:عدة نتائج أهمها أن نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجياالمعلومات تزيد من فاعليةالمنظمة وكفاءة أدائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها، وأنه كلما كان الاعتماد على المعلومات أكثر كلما زادت الحاجة إلى

تكنولوجيا المعلومات، وأنه كلما زادالاعتمادعلى نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجياالمعلومات كلما زادت كفاءةالمنظمةزادت فعاليتها،وكلما تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحوكفاءة الأداء وفعاليته.

دراسة Hayajneh ،(2006) : Extent of Use, Perceptions and Knowledge of Hospital Information System by Staff Physicians

هدفت هذه دراسة إلى قياس مدى استخدام ومعرفة وتصورات الأطباء لنظام المعلومات الإدارية الصحية في إحدى المستشفيات التعليمية بالمملكة الأردنية الهاشمية، واتبعت الدارسة المنهج الوصفي التحليلي و استخدمت الاستبانة لجمع البيانات الأدوات بحثية،وتم تطبيقهاعلى عينة مكونةمن(82) طبيبا،**وتوصلت الدراسةإلى** أن الأطباء يستخدمون النظام بشكل يومي،وأن النظام سهل لهم عملية الدخول على المعلومات وكما أظهرت الدراسة بأن هنا كحاجة ماسة لحماية أمن وسرية المعلومات.

الدراسة الميدانية

تعتمد الدراسة الميدانية على تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة بواسطة الاستبانة المعدة لهذه الغاية حيث تم توزيع (54) استبانة على أفراد عينة الدراسة ، بلغ ما أعيد للباحث منها (54) استبانة كان منها (52) صالحة للتحليل الإحصائي، وتشمل الدراسة الميدانية تحليل بيانات إجابات الأفراد حول فقرات الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة .

التحليل الإحصائي للبيانات:

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات ، وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية الترتيبية لجميع متغيرات الدراسة، والفقرات المكونة لكل متغير، مع الأخذ بعين الاعتبار أن تدرج المقياس المستخدم في الدراسة كان (موافق بشدة) ويمثل (5) درجات، والخيار (موافق) يمثل (4) درجات، والخيار (محايد) يمثل (3) درجات، والخيار (غير موافق) يمثل (2) درجة، والخيار (غير موافق بشدة) يمثل (1) درجة واحدة.
واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي : 3.5 فما فوق يمثل مستوى مرتفعاً، 2.5-3.49 يمثل مستوى متوسطاً ، أقل من 2.5 يمثل مستوى منخفضاً.

وكانت نتائج التحليل على النحو التالي:

أولاً : المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات)

١- تقدير أفراد العينة لبعد وجودة الاجهزة والمعدات:

جدول رقم(٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير أفراد العينة لبعد جودة الاجهزةوالمعدات

توفير وجودة الاجهزة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
تعتمد الإدارات في عملها علي أجهزة الحاسوب	4.21	.812	مرتفع

أجهزة الحاسوب المستخدمة في الإدارات متطورة	4.55	.878	مرتفع
للأجهزة الحاسوب قدرة تخزينية عالية	4.16	.619	مرتفع
أجهزة الحاسوب ملائمة لطبيعة العمل	3.96	.108	مرتفع
أجهزة الحاسوب حديثة وذات تقنية عالية	3.82	.687	مرتفع
يقوم المصرف بتحديث وتطوير الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار	4.45	.952	مرتفع
الفقرات مجتمعة	4.19	.676	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٣) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد جودة الاجهزة والمعداتكان مرتفعا حيث بلغ المتوسط (4.19) ، واحتلت الفقرة (أجهزة الحاسوب المستخدمة في الإدارات متطورة) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.55)، مما يشير إلي أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد ضمن الموافقة.

٢- تقدير أفراد العينة لبعد قاعدة البيانات:

جدول رقم(٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير أفراد العينة لبعد جودةقاعدة البيانات

جودة قاعدة البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
يتم توفير البيانات وقت الحاجة	4.26	.794	مرتفع
تكنولوجيا المعلومات تساعد علي وصول لقواعد البيانات بسهولة	4.21	.876	مرتفع
يتم توفير قواعد بيانات ذات سعة تخزينية مناسبة	4.68	.906	مرتفع
يوجد مدير قواعد بيانات بالمصرف	3.92	.668	مرتفع
يتم توفير بيانات مفهومة وصحيحة	4.17	.954	مرتفع
يتم توفر أرشفة الكترونية لحفظ المستندات	4.62	.786	مرتفع
الفقرات مجتمعة	4.31	.830	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٤) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد جودةقاعدة البيانات كان مرتفعا حيث بلغ المتوسط (4.31) ، واحتلت الفقرة (يتم توفير قواعد بيانات ذات سعة تخزينية مناسبة) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.68)، مما يشير إلي أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد ضمن الموافقة.

٣-تقدير أفراد العينة لبعد جودة الاتصالات والشبكات:

جدول رقم(٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير أفراد العينة لبعد الاتصالات والشبكات

جودة الاتصالات والشبكات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
توفر شبكة اتصال محلية تربط جميع الإدارات	3.95	.812	مرتفع
توفر نظام حماية محكم لشبكات تمنع الغير مخول لدخول النظام	3.68	.903	مرتفع
توفر نظام امني لحماية الشبكة	3.66	.850	مرتفع
يوجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة الإدارات	4.07	.937	مرتفع
يوجد مختصين في مجال الشبكات والاتصالات بالإدارات المساندة	3.89	.897	مرتفع
الفقرات مجتمعة	3.85	.880	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٥) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد الاتصالات والشبكات كان مرتفعا حيث بلغ المتوسط (3.85) ، واحتلت الفقرة (يوجد شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة الإدارات) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.07)، مما يشير إلي أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد ضمن الموافقة.

٤-تقدير أفراد العينة لبعد جودة البرامج:

جدول رقم(٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير أفراد العينة لبعد جودة البرامج

جودة البرامج	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
توفر الإدارة برامج تتيح للمستخدمين تبادل المعلومات	4.11	.765	مرتفع
توفر برامج حديثة ذات تقنية عالية	4.15	.692	مرتفع
توفر برامج حماية لمنع الاختراق	4.03	.875	مرتفع
توفر برامج تتيح عملية التحليل والتلخيص للبيانات واستخراج المعلومات	3.65	.920	مرتفع
يتم توفير برامج مخصصه بعمل المصرف	3.90	.919	مرتفع
الفقرات مجتمعة	3.97	.834	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٦) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد جودة البرامج كان مرتفعا حيث بلغ المتوسط (3.95) ، واحتلت الفقرة (توفر برامج حديثة ذات تقنية عالية) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.15)، مما يشير إلي أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد ضمن الموافقة.

المتغير التابع (الاداء الاقتصادي التجاري)

١- تقدير أفراد العينة لبعد الاداء الاداري:

جدول رقم(٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير المبحوثين لبعد الاداء الاداري

الاداء الاداري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
توظف الشركة موارد بشرية متخصصة في نظم المعلومات	4.04	.922	مرتفع
تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات بسهولة من اجل تحديد الاهداف ووضع الاستراتيجية	4.89	.853	مرتفع
تساهم تكنولوجيا المعلومات علي المعلومات الصحيحة حول موارد الشركة	3.96	.659	مرتفع
تساعد تكنولوجيا المعلومات الادارة على اختيار واستغلال مواردها بشكل افضل	4.07	.585	مرتفع
تساعد تكنولوجيا المعلومات الادارة على مراقبة العاملين	4.87	.675	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تساعد على تسهيل الاتصالات بين جميع الفروع	3.67	.714	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تساعد في اتخاذ القرارات	3.75	.855	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تساعد الادارة الوسطي والدنيا في تنفيذ الاعمال بسرعة	4.08	.763	مرتفع
الفقرات مجتمعة	3.09	.557	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٧) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد الاداء الاداري كان مرتفعا حيث بلغ المتوسط (3.09) ، واحتلت الفقرة (تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات بسهولة من اجل تحديد الاهداف ووضع الاستراتيجية) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.89)، مما يشير إلي أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد ضمن الموافقة، أي أن أفراد العينة لديهم الوعي والإدراك اتجاه تحسين الاداء الاداري

٢- تقدير أفراد العينة لبعد الاداء الوظيفي:

جدول رقم(٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير المبحوثين لبعد الاداء الوظيفي

الاداء الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي توفير الوقت والجهد	3.65	.834	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي تقليص أخطاء العاملين بالشركة	4.19	.980	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي دقة الاداء الوظيفي	4.10	.767	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي اداء المهام بالسرعة المطلوبة	4.21	.786	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي دعم العمل الجماعي	4.12	.834	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي تخفيض القوي العاملة بالشركة	4.15	.865	مرتفع
الفقرات مجتمعة	2.53	.525	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٨) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد الاداء الوظيفي ، كان مرتفعاً حيث بلغ(3.38)، واحتلت الفقرة (استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي اداء المهام بالسرعة المطلوبة) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.21)، مما يشير إلى أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة ببعد الاداء الوظيفي ، جاءت ضمن الموافقة ، حيث يدرك جميع إفراد العينة الجهد المبذول من قبل الإدارة ومدي مساهمتهم في الاداء الوظيفي.

٣- تقدير أفراد العينة لبعد الاداء التسويقي:

جدول رقم(٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير لبعد الاداءالتسويقي

الاداء التسويقي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي تحسين جودة الخدمة المقدمة	4.37	.902	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي التعرف بمنتجات الشركة	4.18	.833	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي زيادة قنوات التوزيع	4.42	3.891	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي زيادة قنوات البيع للشركة	4.21	1.086	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي زيادة رضاء العملاء	4.52	1.080	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي زيادة الحصة السوقية للشركة	4.67	.764	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي دعم العروض البيعية للشركة	3.85	.943	مرتفع
الفقرات مجتمعة	3.10	1.11	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (٩) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد الاداء التسويقي كان مرتفعاً حيث بلغ(3.10)، واحتلت الفقرة (استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي الي زيادة الحصة السوقية للشركة) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.68)، مما يشير إلى أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة ببعد الاداء التسويقي، جاءت ضمن الموافقة.

٤-تقدير أفراد العينة لبعد الاداء المالي:

جدول رقم(١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير المبحوثين لبعد الاداء المالي

الاداء المالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقدير
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي تخفيض التكاليف	4.21	.871	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي زيادة الايرادات	4.29	.721	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي زيادة ارباح الشركة	3.86	1.102	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي ضبط العمل المالي بالشركة	4.61	.798	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي سرعة الاجراءات المحاسبية	3.98	.943	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي سرعة المراجعة المحاسبية	4.13	.732	مرتفع
استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي تجنب الازمات المالية	4.54	.690	مرتفع
الفقرات مجتمعة	3.08	.634	مرتفع

يتبين من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط العام لتقدير أفراد العينة لبعد الاداء المالي لوية كان مرتفعا حيث بلغ(4.15)، واحتلت الفقرة (استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي الي ضبط العمل المالي بالشركة) المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (4.61)، مما يشير إلى أن إجابات المبحوثين حول الفقرات المتعلقة بهذا البعد جاءت ضمن حدود الموافقة.

اختبار الفرضيات :

لتطبيق تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة ، لابد من إجراء بعض الاختبارات من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات هذا النموذج (Jason and Elaine ,2002)وذلك علي النحو التالي :

الافتراض: عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة " Multi collinearity"

عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة [١] ومن بين أكثر الطرق استخداماً للتحقق من توفر هذا الشرط استخراج معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor– VIF "،الذي يعكس قوة النموذج المستخدم ويتحقق من شرط عدم الازدواج الخطي حيث أنه إذا كان معامل تضخم التباين(VIF) لمتغيرات الدراسة يتجاوز(5) فإنه يمكن القول أن هذه المتغيرات لها ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى(**وجود ازدواج خطي**)وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار (**Kutner,2004**) .

وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار شرط عدم الازدواج الخطي بين المتغيرات المستقلة، والجدول التالي يبين قيمة التباين المسموح (**Tolerance**) ومعامل تضخم التباين(VIF) للمتغيرات المستقلة:

جدول رقم (١١)

يبين معامل التضخم

المتغيرات المستقلة	معامل تضخم التباين	
	Tolerance= $1-(R^2)$	VIF= 1/ Tolerance
جودة الاجهزة والمعدات	.931	1.046
جودة قاعدة البيانات	.841	1.042
جودة البرامج	.725	1.011
جودة الاتصالات والشبكات	.912	1.041

من الجدول (١١) نلاحظ أن قيمة(VIF) كانت أقل من(5) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة ، أي إن النتائج إشارة إلي قبول الفرضية العدمية للازدواج الخطي بين المتغيرات حيث انه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة ، وأن النموذج المطبق يتميز بالقوة.

الفرضية الرئيسية:

[١] يقصد بالازدواج الخطي: وجود علاقة ارتباط قوية ومعنوية بين أثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة (التفسيرية)،مما يؤثر على استقرار معاملات الانحدار بالإضافة إلى عدم توفر صفة الاعتمادية لهذه المعاملات. (Makridakis,1998)

H_{O1}:لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha\leq$) عند استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الاداء الاقتصادي للمنظمات التجارية من وجهة نظر الموظفين والإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية

ولاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها لفرضيات فرعية علي النحو التالي :

الفرضية الأولي :(H_{O1}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha\leq$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات **(جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات)** علي جودة الاداء الاداريمن وجهة نظر الموظفين والإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية.

جدول رقم (١٢)

الانحدار المتعدد لأثر إبعاد استخدامتكنولوجيا المعلومات على الاداء الاداري

إبعاد تكنولوجيا المعلومات	B	T	Sig
جودة الاجهزة	**.27**	**2.85**	**.021**
جودة قاعدة البيانات	**.097**	**2.97**	**.034**
جودة البرامج	**.39**	**3.13**	**.028**
جودة الاتصالات والشبكات	**.125**	**1.65**	**.048**
Sig = 0.000	**F= 12.364**	**R^2 = 0.69**	

***ذات دلالة إحصائية**

اعتمدت قاعدة القرار التالية :

- **إذا كانت قيمة sig اصغر من 0.05 فإننا نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل.**
- **إذا كانت قيمة sig اكبر من 0.05 فإننا نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل.**

فيما يلي عرض النتائج:

إشارة النتائج الواردة في الجدول رقم (١٢) لإيجاد العلاقة بين ابعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة العزيزية بندة التجاريةالاداء الاداري عند مستوي دلالة 0.05، تم استخدام اختبار الانحدار والنتائج الواردة توضح إلي إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤثر معنويا في بعدالاداء الاداري حيث بلغ معامل التفسير (R^2) (0.69) ، قيمة (F) (12.36) بمستوي دلالة (٠.٠٠) إلي وجود اثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع وان النموذج صالح للاختبار .

كما تشير البيانات الواردة أعلاه إلي إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل معنوي في المتغير التابع (الاداء الاداري) بالاستناد إلى قيمة (T) ومستوى دلالتها الذي كان اقل من المستوى المعنوي المعتمد (0.05)

القرار :ومما سبق فانه يتم رفض الفرضية العدمية للنموذج وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود تأثير معنوي لإبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في متغير الاداء الاداري.

الفرضية الفرعية الثانية(Ho_1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha\leq$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) علي الاداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية.

جدول رقم (١٣)

الانحدار المتعدد لأثر أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي

إبعاد تكنولوجيا المعلومات	B	T	Sig
جودة الاجهزة	**.328**	**2.79**	**.061**
جودة قاعدة البيانات	**.038**	**2.084**	**.038**
جودة البرامج	**.172**	**2.30**	**.051**
جودة الاتصالات والشبكات	**.169**	**2.49**	**.050**
Sig = 0.000	**F= 13.418**	**R^2 = 0.30**	

*ذات دلالة إحصائية

إشارة النتائج الواردة في الجدول رقم (١٣) لإيجاد العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلوماتفي شركة العزيزية بندة التجارية على الاداء الوظيفي عند مستوي دلالة 0.05، تم استخدام اختبار الانحدار والنتائج الواردة توضح إلي إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلوماتتؤثر معنويا في بعدالاداء الوظيفي حيث بلغ معامل التفسير (R^2) (0.58) ، قيمة (F) (12.36) بمستوي دلالة (٠.٠٠) إلي وجود اثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع وان النموذج صالح للاختبار .

كما تشير البيانات الواردة أعلاه إلي إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلوماتتؤثر بشكل معنوي في المتغير التابع (الاداء الوظيفي) بالاستناد إلى قيمة (T) ومستوى دلالتها الذي كان اقل من المستوى المعنوي المعتمد (0.05)

القرار :ومما سبق فانه يتم رفض الفرضية العدمية للنموذج وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود تأثير معنوي لإبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في متغير الاداء الوظيفي.

الفرضية الفرعية الثالثة(H_{O1}):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha\leq$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات (جودة البرامج، الاتصالات والشبكات، جودة قاعدة البيانات، جودة الاجهزة والمعدات) علي الاداء التسويقي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية.

جدول رقم (١٤)

الانحدار المتعدد لأثر أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء التسويقي

إبعاد تكنولوجيا المعلومات	B	T	Sig
جودة الاجهزة	.21	2.51	.062
جودة قاعدة البيانات	.169	1.73	.039
جودة البرامج	.183	1.82	.057
جودة الاتصالات والشبكات	.128	1.64	.028
Sig = 0.000	F= 6.613	R^2 = 0.18	

*ذات دلالة إحصائية

إشارة النتائج الواردة في الجدول رقم (١٤) لإيجاد العلاقة بين ابعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة العزيزية بندة التجارية على الاداء التسويقي عند مستوي دلالة 0.05، تم استخدام اختبار الانحدار والنتائج الواردة توضح إلي إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلوماتتؤثر معنويا في بعدالاداء التسويقيحيث بلغ معامل التفسير (R^2) (0.45) ، قيمة (F) (12.36) بمستوي دلالة (٠.٠٠) إلي وجود اثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع وان النموذج صالح للاختبار .

كما تشير البيانات الواردة أعلاه إلي إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلوماتتؤثر بشكل معنوي في المتغير التابع (الاداء التسويقي) بالاستناد إلى قيمة (T) ومستوى دلالتها الذي كان اقل من المستوى المعنوي المعتمد (0.05)

القرار :ومما سبق فانه يتم رفض الفرضية العدمية للنموذج وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود تأثير معنوي لإبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في متغير الاداء التسويقي.

الفرضية الفرعية الرابعة(H_{O1}):لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha\leq$) لا بعاد تكنولوجيا المعلومات (**جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات**) علي الاداء المالي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في شركة العزيزية بندة التجارية

جدول رقم (١٥)

الانحدار المتعدد لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي

إبعاد تكنولوجيا المعلومات	B	T	Sig
جودة الاجهزة	.35	2.78	.018
جودة قاعدة البيانات	.14	١.34	.032
جودة البرامج	.208	2.06	.0631
جودة الاتصالات والشبكات	.254	1.74	.037
Sig = 0.000	F= 6.137	R^2 = 0.17	

*ذات دلالة إحصائية

إشارة النتائج الواردة في الجدول رقم (١٥) لإيجاد العلاقة بين ابعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة العزيزية بندة التجارية على الاداء المالي عند مستوي دلالة 0.05، تم استخدام اختبار الانحدار والنتائج الواردة توضح إلي

إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلوماتتؤثر معنويا في بعدالاداء المالي حيث بلغ معامل التفسير (R^2) (0.52) ، قيمة (F) (12.36) بمستوي دلالة (٠.٠٠) إلي وجود اثر ذي دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع وان النموذج صالح للاختبار .

كما تشير البيانات الواردة أعلاه إلي إن إبعاد استخدام تكنولوجيا المعلوماتتؤثر بشكل معنوي في المتغير التابع (الاداء المالي) بالاستناد إلى قيمة (T) ومستوى دلالتها الذي كان اقل من المستوى المعنوي المعتمد (0.05)

القرار :ومما سبق فانه يتم رفض الفرضية العدمية للنموذج وقبول الفرضية البديلة التي تفترض وجود تأثير معنوي لإبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في متغير الاداء المالي.

الفرضية الرئيسية الثانية:(H_{O1}) : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين نحو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاداء الاداري والتجاري تعزي إلي " الخبرة ، المؤهلات العلمية "عند مستوي 05 ,. = α

جدول رقم (١٦)

نتائج الاختبار(التباين الأحادي) للفروق بين المتوسطات الحسابية في تقدير دور استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا للمتغيرات (المؤهل العلمي ، الخبرة)

المتغير	فئات المتغير	الوسط الحسابي	قيمة F	مستوي الدلالة
المؤهل العلمي	دراسات عليا	3.45	3.846	0.006
	جامعي	3.64		
	ثانوي	2.39		
	دون الثانوي	2.76		
الخبرة	اقل من5	2.617	1.669	0.005
	10- 6	2.814		
	15 -11	2.740		
	16 فأكثر	2.645		

نلاحظ من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (١٦) واستنادا إلي قاعدة القرار انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات إفراد العينة لمستوي إحصائية حول خصائص استخدام تكنولوجيا المعلوماتلدي الموظفين في شركة العزيزية بندة التجارية تعزي لمتغيرات (الخبرة ، والمؤهل العلمي) حيث كان مستوي الدلالة لقيم (F)اقل من (0.05) لهذه المتغيرات ، ونلاحظ ذلك من خلال قيم المتوسط الحسابي لتقدير كل مجموعة من مجموعات المتغير لمستوي الاداء التجاري والاقتصادي التي جاءت متفاوتة ، وهذا يعني إن المتغيرات المستقلة تؤثر علي تقدير الإفراد لمستوي إحصائية حول خصائص استخدام تكنولوجيا المعلوماتلدي الموظفين في شركة العزيزية بندة التجارية ، كما دلت النتائج بقبول الفرضية التي تتعلق (الخبرة والمؤهل العلمي) وجود فروق في

تقديرات إفراد العينة لمستوي خصائص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاداء التجاري والاقتصادي للشركة تعزي إلي العوامل التالية " المؤهل العلمي ، الخبرة ".

النتائج والتوصيات:

أولا : النتائج :

١.أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلوماتفي شركة العزيزية بندة التجارية– بالطائف علي مستوي عالي من الكفاءة والفاعلية .

٢.أظهرت الدراسة إن لدي شركة العزيزية بندة التجاريةأنظمة الالكترونية عالية الكفاءة لابد من التفكير الجاد بكيفية استغلال هذه التقنية لتحقيق اهداف الشركة.

٣.أظهرت الدراسة أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى الموظفين كان مرتفعاً، وكانت من أكثر المعايير تقديراً : الاداء الاداري ، ثم الاداء المالي، ثم الاداء التسويقي مع جودة الخدمة وجميعها ضمن المستوى المرتفع.

٤.أشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للمتغيرات المستقلة : (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) في المتغير التابع (الاداء الاداري) من وجهة نظر الموظفين في شركة العزيزية بندة التجاريةبالطائف.

٥.أشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للمتغيرات المستقلة : (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) في المتغير التابع (الاداء المالي) من وجهة نظر الموظفين في شركة العزيزية بندة التجارية بالطائف.

٦.أشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للمتغيرات المستقلة : (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) في المتغير التابع (الاداء الوظيفي) من وجهة نظر الموظفين في شركة العزيزية بندة التجارية بالطائف.

٧.أشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للمتغيرات المستقلة : (جودة البرامج ، الاتصالات والشبكات ، جودة قاعدة البيانات ، جودة الاجهزة والمعدات) في المتغير التابع (الاداء التسويقي) من وجهة نظر الموظفين في أمانه محافظة الطائف.

٨.أشارت النتائج إلى وجود تأثير لجميع إبعاد : (استخدام تكنولوجيا المعلومات) في جميع إبعاد (الاداء التجاري والاقتصادي) من وجهة نظر الموظفين في شركة العزيزية بندة التجارية بالطائف.

٩.أظهرت لدراسة بان هناك معوقات تحد من فعالية دعم تكنولوجيا المعلومات بمواصفات عالمية والنقص في بعض الأجهزة الفنية والبرامج المتطورة السريعة ، رغم استخدام التقنية الحديثة.

١٠.يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات إفراد العينة لمستوي خصائص استخدام الانظمة الالكترونية في الاداء التجاري والاقتصادي لدي الموظفين تعزي للمتغيرات المستقلة (المؤهل العلمي ، والخبرة).

١١.يمكن الاعتماد على هذه النتائج لتكوين الأبعاد الرئيسية لاستراتيجية ناجحة لمواجهة التغيرات في الأنظمة الالكترونية والتطور التقني ، فالمتغيرات المستقلة في نموذج الدراسة ثبت تأثيرها الايجابي ويمكن أن تشكل أساسا لهذه الاستراتيجية ومنطلقاً مهما لتحديد معالمها.

ثانيا: التوصيات:

استنادا إلى ما سبق تقدم الدراسة التوصيات التالية:

١.وضع استراتيجية ناجحة من قبل الإدارة العليا للمجابهة التغيرات في استخدام تكنولوجيا المعلومات تستند في معالمها إلى نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع ونتائج هذه الدراسة.

٢.اهتمام ادارة الشركة باستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الشركة التجارية وتطويرها.

٣.توفيرأجهزة الالكترونية ودعمها بالأجهزة المتطورة .

٤.تفعيل شبكة المعلومات بين إدارة أمانه المحافظة لتوفير المعلومات بالسرعة المطلوبة.

٥.تصميم دورات تدريبية منظمة لرفع كفاءة الاداء وتنمية التفكير الإبداعي لدي الموظفين.

٦.إعداد خطط شركة العزيزية بندة التجاريةبالطائف لتطوير أنظمة العمل الالكترونية

المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية :

إبراهيمبختي، **صناعةتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالات وعلاقتهابتنميةتطوير الأداء**، ٢٠٠٥.

إبراهيم سلطان، **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥.

إدريس ، ثابت ، المرسي ،" **الإدارة الإستراتيجية** " مصر ، الدار الجامعية ، ٢٠٠٦م.

إدريس ، ثابت عبد الرحمن ،" **المدخل الحديث في الإدارة العامة** " ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، ٢٠٠١م.

البكري ، سونيا ، " **نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية** " ، الطبعة الأولي الإسكندرية الدار الجامعية ٢٠٠١م.

البلوي ، صلاح ،" **الاتجاهات العاملين نحو التغيير التنظيمي** " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٣م.

جابر ، محمد إسماعيل ، " **تقييم نظم المعلومات الإدارية المرتبطة بالحاسب الآلي في وحدات القطاع الحكومي** " ، المجلة العملية لتجارة الأزهر العدد ٦، جامعة الأزهر ، القاهرة ، ٢٠٠١م.

حسن، راوية،" **السلوك التنظيمي المعاصر** "، الإسكندرية ، الطبعة الأولي ، الدار الجامعية ٢٠٠٥م.

الحمادي ، على ،" **الطريق إلي الخمسة عشر نقطة طريقة لتغيير** " ، عمان ، دار ابن حزم ، ٢٠٠٦م.

الخضيري ، محسن ،" **إدارة التغيير** " ، الطبعة الأولي ، سوريا دار الرضاء للنشر ٢٠٠٣م.

درويش، إبراهيم، " **التنمية الإدارية** " ، دار النهضة العربية الطبعة الرابعة القاهرة ، ١٩٩٩م

سلطان، إبراهيم،" **نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري** " ، الإسكندرية الدار الجامعية ٢٠٠٠م.

سلمانزبار العلواني،" **تطويرنظامالمعلوماتالإداريةفيقطاع لتامين** "،بحثمنشورجامعة الكوفة ، ٢٠٠٠م.

السلمي ، علي ،" **السياسات الإدارية في عصر المعلومات**" ، القاهرة ، دار غريب لطباعة والنشر ١٩٩٥م.

سناء مسودة، **نموذج مقترح لقياس الأداء الشامل في منظمات الأعمال في ضوء مقارنة تحليلية لنموذج الأمريكي (بطاقة العلامات المتوازنة) والنموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) لقياس الأداء الشامل**، ورقة عمل ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الثاني في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بعنوان " الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات" والمنعقد خلال الفترة الواقعة ما بين ٢٦– ٢٧ نيسان ٢٠٠٦.

السيد، سمير إسماعيل، " **نظم المعلومات الإدارية** "، مكتبة عين شمس القاهرة، ٢٠٠٠م

الطاهر الكري، **تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات**، مجلة الجندول، العدد ٢٤، سبتمبر ٢٠٠٥

القاسم ، جعفر ،" **تكنولوجيا المعلومات** " ، عمان دار أسامه للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٥م.

اللوزي،موسىسلامة،**التنميةالإدارية**،الطبعةالثانية،داروائللللطباعةوالنشر،المجلد(15)،العدد(4)،عمان، ٢٠٠٠م.

محمد عبد الرحيم المحاسنة، **أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات**، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد١، العدد١، ٢٠٠٥.

مراد رايس، **أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، ٢٠٠٥- ٢٠٠٦.

منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٣.

العارودي ، فتحي ، العتوم، مفيد :**الاساليب الاحصائية** ، الجزء الاول ، ط١ ، الاردن دار المناهج للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٢م.

المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ٠٨، ٠٩ مارس ٢٠٠٥، جامعة ورقلة.

المير عبد الرحيم علي، **العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي و الأداء و الوصف الوظيفي و الصفات الشخصية**، مجلة معهد الإدارة العامة، العدد٢، الرياض، ١٩٩٥.

نبيل محمد مرسي، **التقنيات الحديثة للمعلومات**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٥.

هلال محمد عبد الغني حسن، **مهارات إدارة الأداء**، مركز تطوير الأداء، القاهرة، ١٩٩٦.

الجاسم ، جعفر (٢٠٠٥) ، **تكنولوجيا المعلومات** ، عمان ، دار اسأمه للنشر والتوزيع.

جواد،عدنانكاظم،(٢٠٠٣)،" **أثرالمعرفة السوقية في اختيار الاستراتيجيات التنافسية والتميز في الأداء في قطاع السلع المعمرة في السوق الأردنية** ، قطاع السلع المعمرة في السوق الأردنية"،المجلةا لأردنية للعلوم التطبيقية،المجلدالسادس،العددالثاني

قنديلجي ، عامر وآخرون (٢٠٠٥) ، **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات** ، عمان ، دار المسيرة للطباعة والنشر الطبعة الأولي

احمد ، بدح ، **فحصاثر حوسبة العمل علي الاداء في مستشفى الجراحة والعصبية والعمود الفقري بدبي** ، رسالة ماجستير غير منشورة ٢٠٠٧م

حماد ، احمد، **يقيم مدي نجاح الخدمات الالكترونية لوزارة التربية والتعليم ، والتعليم ، وقطاع غزة من من وجهة نظر العاملين** ، رسالة ، ماجستير غير منشورة ٢٠١٣م.

عدي ، ناجي ، واخرون مدي **تاثير نظم المعلومات الادارية على جودة القرارات الادارية في شركة جوال الفلسطينية** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح فلسطن ٢٠١١م

العاجز ، **دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الادارة الالكترونية** ، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعلميم والتعليم العالي بمحافظات غزة ، رسالة ما جستير ، الجامعة الاسلامية ، غزة فلسطين ٢٠١١م

المعشر ،زياد يوسف ،واخرون ، **اثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الادارية** ، دراسة تطبيقية في قطاع المصرف الاردني المجلة الاردنية ، ادارة الاعمال ، مجلد ٢ العدد ٤ الكرك، الاردن ٢٠٠٦م

الذنيبات ، **العلاقة بين نظم المعلومات المحوسبة واداء العاملين** ، وكذلك بيان مستوي الاستفادة من نظم المعلومات الادارية من وجهة نظر المبحوثين ، رسالة ماجستير غير منشورة ٢٠٠٣م

عطاونة ، وجدي ، **تحليل واقع نظم المعلومات الادارية ودورها في صناعة القرارات** ، وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الخليل ، فلسطين ٢٠١٢م

ثانيا : المراجع الأجنبية :

Brynjolfssone. 1993. **The productivity paradox of information Technology**،

Communication of the Acm(12).(Pd.D.), Computer & Industrial Engineering, Vol. (45), No. (3), EBSCO host.

Chiplunkar, Chandrashekhar, Deshmukh. S. G & Chattopadhyay, R., **Application of**

Cuningham R. B. and Sarayrah Y. K. 1994. The **human factor in technology Transfer**. International Journal of public Administration, 17(8).

Databases, **Business Source Premier**, http://search.epent.com., 2003.

EBScohost **Databases Business Source Premier**, http://search.epent.com. 2000.

Fabio Zucchi, John S. Edwards, **H.R.M. Aspects of Business Process**

Hunt , Kathi L. on other., **SIMULATION SUCCESS STORIES: BUSINESS Integration** , Topics in Health Information Management, Vol. (4), 2001.

Interfaces, Vol. (30), No. (5), **EBSCO host Databases, Business Source Premier**,

Jerva, Mark, **BPR and Systems Analysis and Design Making: The Case for**

Jones, M. and Arnett, R. P. 1993. **Current practices in management information systems. Information and management,** 24(2).

Kaplan S. Robert and Norton P. David, 1996 '(**Using the Balanced Scorecard as Strategic Management System**) Harvard Business Review, January/ February

Kaplan, S. Robert and Atkinson A. Anthony, 1998, (**Advanced Management Accounting**), 3rd edition, New jersey: Prentice Hall Inc.

Keller, G., **Statistics for Management and Economics**, 7th Ed. Thomson, Thomson,2005.

Khassawneh, anis, (2005), "**changes resistance in bureaucratic organization in Jordan** causes and implication for future trends of administrative reform and development, J.king saud uni, vol (18), admin, sci(1), pp:15_39, Riyadh.

Kitche, Elizabeth Leona, **Simulation: A decision – making tool for Business**

Kraemer Kenneth L. and others. 1994. The business **value of information Resources management** Joural, 8(2).

Malhotra, N.K (2004), **marketing Research**, 4th Ed, upper suddle river, NJ: person prentice hall.

Mcleod, R. Jr. 1995. **Making Executive Information systems more effective Business Horizoner**.

Milton R. W. and Swierring a R. J. 1995, **peretion of Initial uncertainty as a Determinant of Information value**, Journal of Accounting Research, No. 19.

Noblef, 1995. **Implementation strategies for office systems** Journal of strategic information system.

Roscoe, J.T (1975),f**undamental Research statistics for the behavioral sciences** (2nd Ed), New York: Holt, Rinehart and Winston.

Samman, Samer, **Integrated the Total Quality Management Business Process**

Schumacher, Wolf D, **Managing Barriers to Business Reengineering Success**, States – Alabama, 2002.

Wheelen, T.L and Hunger, D.J (2002), **Strategic management and business policy** (Eighth Ed), prentice Hall, New Jersey

Wijnhoven A. B. M. and wassenaar D. A., 1990, **Impact of Information Technology on organization:** The state of the Art. International Journal of Information management, 10.Zeleny M. 1995.