*** جمهورية العراق***

***وزارة التعليم العالي والبحث العلمي***

 ***جامعة ذي قار - كلية الادارة والاقتصاد***

 ***قسم ادارة الاعمال***

 **دور نظام المعلومات الإدارية في تطوير الأداء التنظيمي**

**(دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة ذي قار)**

**بحث مقدم الى رئاسة قسم ادارة الاعمال وهو جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في مجال ادارة الاعمال للعام الدراسي 2021 – 2022**

**تقدمت به الطالبة**

**امنة حسن لفته مخيبش**

**اشراف**

**د. ليث خليل إبراهيم**

 **1443 هـ 2022م**

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ لَّقَدۡ كَانَ لَكُمۡ فِي رَسُولِ ٱللَّهِ أُسۡوَةٌ حَسَنَةٞ لِّمَن كَانَ يَرۡجُواْ ٱللَّهَ وَٱلۡيَوۡمَ ٱلۡأٓخِرَ وَذَكَرَ ٱللَّهَ كَثِيرٗا ﴾

صدق الله العلي العظيم

 **[ الأحزاب: 21]**

 الاهداء. .

**اهدي البحث الى ...**

**الى .... من أوصى بها رسول الله صلى الله عليه واله وسلم**

**الى .... من قال في حقها يرضى الله لرضاها ويغضب لغضبها**

**الى ... سيدة نساء العالمين فاطمة الزهراء عليها السلام**

**الى ... يوسفها الغائب ونجمها الثاقب واجعلنا من خلص شيعته ومنتظريه وأحبابه**



**الشكر و عرفان**

اتقدم بما احصاه كتابه من الشكر والنعم والافضال بالشكر الى البار عز وجل متذكر قوله

 **(لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ)**

من ثم الشكر بكل ما تدركه المعاني وما تصفه الكلمات استاذي الفاضل (د. ليث خليل إبراهيم)

لمساعدته في اتمام هذا البحث سائلا العلي القدير ان يتفضل عليه بوافر علمه كما واشكر كل من وقف الى جانبي وساعدني في انجاز هذا البحث وبالأخص (م.د محمود داخل عبد الكريم) وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث.

**قائمة المحتويات**

|  |  |
| --- | --- |
| العنوان | الصفحة  |
| الآية القرآنية | أ |
| الاهداء | ب |
| شكر وعرفان | ت |
| قائمة المحتويات | ث |
| قائمة الجداول  | ج |
| قائمة الاشكال  | ج |
| المستخلص | ح |
| المقدمة | 1 |
| الاطار المنهجي للبحث |  |
| مشكلة البحث | 2 |
| أهمية البحث | 2 |
| اهداف البحث | 3 |
| فرضيات البحث | 3 |
| مجتمع وعينة البحث | 3 |
| حدود البحث  | 3 |
| نظام المعلومات الادارية | 4 |
| الأداء التنظيمي | 12 |
| الاطار العملي للبحث  |  |
| تحليل متغيرات الاستبانة | 17 |
| الاستنتاجات والتوصيات  | 25 |
| المصادر | 26 |
| الملحق  | I |

قائمة الجداول

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| العنوان  | رقم الجدول | الصفحة |
| مفهوم نظام المعلومات الادارية من وجهة نظر عدد من الباحثين | 1 | 4 |
| خصائص نظام المعلومات الادارية من وجهة نظر العديد من الباحثين | 2 | 10 |
| وصف خصائص عينة البحث  | 3 | 17 |
| التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لخصائص نظام المعلومات الإدارية | 4 | 18 |
| التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول استخدام النظام | 5 | 19 |
| التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول قناعة المستفيد | 6 | 20 |
| التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول العائد على الاستثمار | 7 | 21 |
| التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول العائد على حق الملكية  | 8 | 21 |
| التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول رضا الزبون  | 9 | 22 |
| نتائج تحليل الارتباط بين نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي | 10 | 23 |
| معامل انوفا  | 11 | 24 |

**قائمة الاشكال**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| العنوان  | رقم الشكل  | الصفحة |
| اهداف نظام المعلومات الادارية في المنظمات | 1 | 7 |
| المداخل المعاصرة لدراسة أنظمة المعلومات الإدارية | 2 | 8 |

**الملخص**

تمثل المعلومات موردا من الموارد المهمة المنظمة والتي نستطيع من خلالها تحقيق مزايا التنافسية واداء متميز وصولا الى النجاح المنظمة وان هذه المعلومات تحتاج الى اداره اي تحتاج الى تخطيط وتنظيم ورقابه لكي يتم الاستفادة منها بشكل جيد وتحقيق الفائدة من استخدامها ولتحقيق ذلك ينبغي ان تتم عمليه اداره المعلومات في اطار المنظم ويمثل هذا الاطار النظم المعلومات الإدارية والذي اصبح احد اهم الأنظمة الواجب توفرها في المنظمات لكي تستطيع تأدية نشاطاتها المختلفة.

يعد نظام معلومات الإدارية في اي منظمه ذاكره هذه المنظمة وفكرها المتحرك والمعبر عنها اذا ينبغي ان يكون النظام شاملا لكافه انشطه المنظمة لكي تستطيع منظمات الاعمال ان تتحقق الاهداف التي تسعى اليها وعليه يجب ان تتوفر بعض الخصائص مثل التوقيت المناسب**،** بعد عن الميول الشخصية**،** المرونة**،** الشمول**،** الحداثة وايضا البساطة.

وفي هذا السياق انطلق الباحث من مشكله الرئيسية التي هي فيما لو اعتمدت ادارة المنظمة على التطور الذي يحصل للمعلومات الإدارية هل سيكون لها دور فعال في الاداء التنظيمي واستهدف البحث للوصول الى تحديد طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين بعدين البحث حيث توصله الى استنتاجات اساسيه من بينها كشفت الإنتاج وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية.

وقد تبين من خلال تحليل العينة ان هناك علاقة ترابط بين نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي ذات دلالة موجبة أي العلاقة بينهما ذات علاقة طردية وهذا ما يتفق مع الفرضية الأولى التي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي. وأيضا اثبت من خلال تحليل العينة صحة الفرضية الثانية التي تنص على وجود تؤثر نظم المعلومات الادارية على الأداء التنظيمي.

**المقدمة**

تعد نظم المعلومات الإدارية عملية أساسية ورئيسة في تطوير المنظمات والمؤسسات، ونظرا للتحديات فقد لقي مفهوم نظم المعلومات الإدارية اهتماما متزايد إذا إنها تمثل عامل مهما في الأداء التنظيمي يؤكد نظام المعلومات الإدارية أنه من الصعب تحديد اتجاهات العمل واستراتيجياته وأهدافه دون أن تكون هناك معلومات، كما أنه من غير الممكن تنفيذ نشاطات المنظمة ومتابعتها والسعي إلى تطويرها دون أن تتوفر معلومات دقيقة ومنظمة ومبوبة، ولقد تم ابتكار نظما مناسبة لحفظ المعلومات من خلال إدخالها على الحاسوب بأنواع متطورة من التقنيات الحديثة التي تستطيع أن تقابل المشكلة ، ويقصد بذلك تحويل أسلوب حفظ المعلومات ومعالجتها إن انتشار تكنولوجيا المعلومات كان الأساس الذى أدى إلى بناء نظم المعلومات الإدارية وتصميمها واستخدامها و نستطيع أن نعرفها بأنها مجموعة من العناصر البشرية المدربة لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في تطوير الأداء التنظيمي ، كما أن نظم المعلومات الإدارية سهل الكثير من الأعمال الكبيرة التي تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين ، ولها دور كبير في تحقيق أهداف إدارة المنظمات ومن اجل تغطية المضامين الفكرية والمرتكزات النظرية وتطبيقها قسم هذا البحث الى اربع مباحث حيث خصص المبحث الأول منها لمنهجية البحث حيث قسم الى مشكلة البحث واهميته وأهدافه والفرضيات ومجتمع وعينة البحث ، بينما احتوى المبحث الثاني على نظام المعلومات الادارية والمبحث الثالث خصصه لأداء التنظيمي والمبحث الرابع لجانب العملي للبحث حيث تم وصف وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من عينة البحث. وقد تم وضع الاستنتاجات والتوصيات على أساس نتائج تحليل بيانات العينة.

**المبحث الأول الاطار المنهجي للبحث**

**منهجية البحث**

**أولا: مشكلة البحث**

تواجه المنظمات عموما تحديات متعددة كونها تعمـل في بيئة تنافسه عالية و في سعيها لتطوير ادائها التنظيمي تبحث عن طـرائق تكون اكثر فاعلية في أدائها ، ومداخلاً لإدارة مواردها البشرية الاكثر ملاءمة لذا تكمن مشكلة البحث في التساؤل الاتي:

1. فيما لو اعتمدت ادارات المنظمات على تطور الذي يحصل لنظم المعلومات الإدارية هل سيكون لها دور في الاداء التنظيمي.
2. ما دور المستلزمات البرمجية لنظم المعلومات الإدارية على الاداء التنظيمي.
3. هل تؤثر خصائص نظام المعلومات الادارية في تطور الأداء التنظيمي.

**ثانيا : أهمية البحث**

ان التغيرات والتحديات المتسارعة على مختلف الأصعدة قد جعلت من نظم المعلومات الادارية ضرورة لازمة لكافة المنظمات، وخاصة المنظمات التربوية والتعليمية، لما تضطلع به هذه المؤسسات من دور ريادي في تعليم وتثقيف العنصر البشري وتزويده بالمهارات اللازمة لمواجهة التحديات المستقبلية، مما يحتم عليها اعتماد التطوير والتجديد لإضافة قيمة لما تقدمه من خدمات، بما ينعكس على قدراتها وتميز أدائها مقارنة بمنافسيها، وهنا يحاول البحث بيان دور نظم المعلومات الادارية وأثرها على مستوى الأداء في

 **المؤسسة من حيث:**

1. تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب.
2. تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بصورة أفضل، إذ أنه ليس هناك حاجة كبيرة لتفسير تلك القرارات.
3. تدعيم جودة المناهج والبرامج التعليمية والبحث العلمي.
4. تحسين مستوى كفاءة وفاعلية الخدمات الإدارية المقدمة في المؤسسة وتخفيف تكاليفها.
5. تعزيز القدرة على وضع خطة استراتيجية ملبية لاحتياجات السوق.
6. تحسين العمليات الداخلية بما يؤدي إلى خفض التكاليف.

 **ثالثا: اهداف البحث**

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. التعرف على مدى توافر نظام معلومات الادارية في المنظمة
2. تحديد طبيعة وقوة علاقة الارتباط بين نظام المعلومات الإدارية والاداء التنظيمي.
3. التعرف على طبيعة مستوى التأثير نظام المعلومات الادارية في الأداء التنظيمي

**رابعا: فرضيات البحث**

1. يوجد علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي.
2. تؤثر نظم المعلومات الادارية على الأداء التنظيمي.

**خامسا: مجتمع وعينة البحث**

يمثل مجتمع البحث في جامعة ذي قار كلية الإدارة والاقتصاد وقد تم اختيار عينة من الموظفين في مجلس الكلية بواقع (28) شخص عينة البحث وقد تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم وتحليل البيانات الناتجة.

**سادسا: حدود البحث**

1. الحدود المكانية

اختبرت عينة قوامها (28) لموظفي كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة ذي قار

1. الحدود الزمنية

وتحددت من خلال المدة التي تم خلالها انجاز الجانب الميداني من البحث وتم ذلك خلال شهر ابريل سنة 2022م

**المبحث الثاني**

**نظام المعلومات الادارية**

 **اولا:- مفهوم نظام المعلومات الإدارية**

تقتضي الضرورة وقبل الخـوض فـي مؤشـرات نظـام المعلومـات الإداريـة النـاجح التطـرق بـشكل مبـسط إلـى مفهــوم المعلومــات الإداريــة وأهميتــه وخصائــصه التــي يمكــن ان تعتمــد عليهــا كمؤشــرات لقيــاس نجــاح نظــام المعلومات الإدارية ولقد وردت مفاهيم عديـدة لنظـام المعلومـات الإداريـة ومـن وجهـة نظـر العديـد مـن البـاحثين.

**الجدول (1) مفهوم نظام المعلومات الادارية من وجهة نظر عدد من الباحثين**

|  |  |
| --- | --- |
| **الكاتب السنة الصفحة**  |  **التعريف**  |
| صلاح 7،1981 | نظام فرعي يوجد داخل النظام الكلي للمؤسسة والذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل وتحليل وارسال المعلومات الى مراكز اتخاذ القرارات بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والنوعية والتوقيت المناسب |
| شاهين 1994 ،336 | نظم يدوية او ميكانيكية او كهرو ميكانيكية او الكترونية تسعه لتزويد اداره بالبيانات التي تحتاجها لممارسه نشاطها |
| طه550،2000 | إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية والتي توفر المعلومات للإدارة بصيغة دورية منتظمة في صورة تقارير مطبوعة او معروضة او شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي مما يسهم في اتخاذ القرار.  |
| قاسم 15،2005 | عبارة عن مجموعة من العاملين والإجراءات والمـورد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من اجل مساعدتهم في اداء الوظائف المسندة اليهم.  |
| ياسين14،2004  | الافراد والمعدات والبرمجيات والإجراءات ذلك بهدف تزويد الإدارة بـكـل مـا تحتاجه من نظم معلومات دقيقة وواضحة من انشطة او عمليات المنظمة وفي مقدمتها عمليات اتخاذ القرارات |
| الطائي18،2005  | مجموعة العناصر والأجزاء المتكاملة والمستلزمات الضرورية لتحقيق هدف معين من خلال معالجة بيانات أو مـادة لتهيئة معلومات او مادة في فترة زمنية معينة |
| النجار26،2007  | هو نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة |
| مكليود وشيل 530،2009 | نظام يعتمد على الحاسب والذي يجعل المعلومات متاحه للمستخدمين الذين لهم احتياجات متشابهة ، وعادة المستخدمون كينونة تنظيمية رسمية للمنظمة او وحدة فرعية تابعة لها |

(ال مراد،2012: 225)

 ومن مضامين التعريف الواردة في الجدول يمكن القول انها ركزت على 1- يختص بتحديد وتجميع المعلومات وتشغيلها وتحليلها 2- يمكن ان يكون نظاما يدويا او كهروميكانيكيا او الكترونيا 3- توفير المعلومات للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة 4- يتكــون مــن افــراد ومعــدات وبرمجيــات واجــراءات بهــدف تزويــد المــستخدمين بكــل مــا يحتاجونــه مــن المعلومات .

**ثانيا:- أهمية نظم المعلومات الادارية**

تعــد المعلومــات العــصب المحــرك للــنظم والمنظمــات بمختلــف انواعهــا لهــذا يــستمد نظــام المعلومــات الإداريــة أهميتــه مــن المعلومــات التــي تمثــل مــوردا حيويــا تــسعى المنظمــات مــن خلالهــا إلــى البقــاء وتحقيــق الأهداف والتفوق وبهذا تحقق الاتصال بين أجزائها وبواسطتها تحقق التواصل بينهـا مـن جهـة و بـين العـاملين والمستفيدين من جهة أخرى. (ال مراد،2012: 226)

لـذا يمكـن ان تبـرز أهميـة نظـم المعلومـات الإداريـة مـن خـلال :-

1 . تزايد حجم المنظمات وتعقدها 2.استخدام اتـصالات داخليـة التـي تمكـن مـن تقليـل الوقـت والجهـد للمـدراء فـي الاعمـال والبحـث وتحليـل المعلومات 3.تــوفير البيانــات اللازمــة ومعالجتهــا فــي الوقــت المناســب والدقــة المناســبة وبمــا يتناســب واحتياجــات متخذي القرار 4.التطور الكبير في الإدارة وزيادة نفقات البحث والتطوير واحداث تطور مماثل في الوسائل المـستخدمة 5.بــروز وظهــور ظــاهره الاقتــصاد العــالمي والتحــول فــي اقتــصاديات الــصناعة كالقاعدة المعرفيــة / المعلوماتية 6.ظهور ما يسمى بالمنظمة الرقمية حيث يتم انجاز العمل بواسطة الشبكات .

**ثالثا:- اهداف نظم المعلومات الادارية**

لا يختلف اثنان على أن نظم المعلومات الادارية تعمل على تحقيق الاهداف المفضلة من قبل المستخدمين ، كما وأنها تتميز بكونها تعمل بتكلفة مقبولة ومتوقعة ، وتقوم بتزويد المستفيدين بمعلومات دقيقة ومعتمدة ، تتصف لسهولة التعلم والاستعمال من قبل المستخدمين وتتميز ايضاً بمرونة الاستعمال والتعديل ، تسعى نظم المعلومات داريه لتحقيق اهدافها في الوصـول الـى مـا تطـمـح اليـه الادارة عـن طـريـق تـوفير المعلومات والخـدمات إدارة العليا ،(عذيب،2021: 105-104) ويمكن اجمال اهداف نظم المعلومات الادارية بما يأتي :

1. دعم كافة المستويات الادارية في المنظمة عبر توفير المعلومات المفصلة عن البيئة الداخلية والخارجية وتقديم التقارير الدورية عنها .
2. المشاركة الفاعلة في عملية صياغة الرؤيا والرسالة والأهداف الاستراتيجية للمنظمة .
3. مواكبة التسارع الكمي والنوعي في بيئة المنظمات العامة والخاصة على حد سواء .
4. المساهمة في تطوير وبناء نماذج الاعمال الالكترونية .
5. المساهمة في اختيار الاستراتيجية الشاملة للمنظمة من بين البدائل الاستراتيجية المطروحة .
6. التنبؤ بمستقبل المنظمة عن طريق استخلاص المعلومات ذات البعد الاستراتيجي
7. المشاركة في عملية بناء القدرات وتطوير المهارات وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمنظمة
8. الاستثمار الأمثل للموارد البشرية ، والمساهمة في توفير المعلومات لمتخذي القرار .
9. المساهمة في توفير المعلومات عن وظائف الادارة ووظائف المنظمة.

**رابعا :-أهداف نظام المعلومات الإدارية في المنظمات**

 (حسن ،7:2019-6)

1. **أهداف تتعلق بعملية اتخاذ القرار**: زيادة فعالية اتخاذ القرار وذلك من أجل مراقبة سليمة للعمليات
2. **أهداف تتعلق بخدمات المعلومات**: متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات وتجميع وتوفير كافة الوثائق والمطبوعات والمعلومات الصادرة في مجال تخصص
3. **أهداف تتعلق بتطوير النظام**: للمحافظة الدائمة على النظام وصيانته ومراعاة جميع التغيرات التي قد تنشأ بعد إقامة النظام وتهدف إلى توفير عملية فحص مستمر للتطبيقات الضرورية في مجال أنشطته ومتابعة تطوير برامجه.
4. **أهداف تتعلق بالمستفيدين**: تتمثل في عمليات تطوير المستفيدين من النظام، والعمل على زيادة القدرة الإنتاجية للقوى العاملة المتاحة للعمل، وخفض حجم معدلات الأخطاء نتيجة تخفيضه لمعدلات التدخل البشري في النظام.
5. **أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات**: وتتمثل بالتكفل التام بتطوير العاملين ورفع مستوى أدائهم وتحديد الخطط الموضحة لمدى معرفة العاملين به لتفاصيل النظام وأهدافه 6
6. **أهداف تتعلق بالتكلفة**: وتتمثل في التخفيض من تكلفة وحدة المعلومات بقدر الإمكان وتوضيح فعالية التكلفة المرتبطة به والتخفيض من متطلبات التخزين المادي التقليدي
7. **أهداف تتعلق بالعالقات والتبادل**: وتتمثل في توفير عملية الاتصال من وإلى المستفيدين والاتصال بنظم المعلومات المتشابهة وإنشاء نظام لتبادل المطبوعات والمواد بينه وبين غيره وتقديم خدمات الإعلام الآلي لعمال المؤسسة .
8. **أهداف تتعلق بوضع سياسة المعلومات**: وتتمثل في القيام بوضع وتحليل وتنفيذ سياسة المعلومات في المؤسسة، ومراجعتها وتطوير سياسة المعلومات واقتراح سياسات جديدة وإعداد كتيبا أو نشرة عن سياسة المعلومات التي تتبعها، وإعلان سياسة المعلومات الخاصة بها، ً ومتابعتها باستمرار للاتفاق مع أنشطة المؤسسة ومواكبتها للتطور التقني الحديث.

**الشكل (1) اهداف نظام المعلومات الادارية في المنظمات**



 (حسن ،7:2019-6)

**خامسا:-أنواع نظم المعلومات الإدارية**

 بتقدم الوسائل التكنولوجية وكذلك تغير حاجات المؤسسات تطورت وتنوعت نظم المعلومات الإدارية بشكل سريع فقد برزت عدة أنواع نذكر منها. (محمد، مسعود، الهمامي ،186:2021)

1. **نظم دعم المديرين التنفيذيين**: هي عبارة عن نظم المعلومات على المستوى الاستراتيجي في المنظمة والمؤسسة للمساعدة في اتخاذ القرارات غير مهيكلة من خلال تصاميم واتصالات متقدمة.
2. **النظم الخبيرة**: عبارة عن نظم إرشاد محوسبة يتم من خلالها تقليد عمليات التفكير الاستنتاجي الذي يقوم به الخبراء لحل المشكلات المعقدة وتعتبر هذه النظم الأكثر استخداما في حقل تقنيات الذكاء الاصطناعي.
3. **نظم التقارير الإدارية**: تقوم هذه النظم بتقدمي المعلومات اللازمة إلى الإدارة في منظمات الأعمال المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرارات حيث تستخدم نظم تقارير الدارة البيانات المجمعة والمخزنة في قاعدة البيانات من قبل معاجلة العمليات.
4. **نظم دعم القرارات**: عبارة عن نظم على المستوى الإداري في المنظمة تعمل على اتخاذ البيانات وتقدمي نماذج وتحليلات لدعم اتخاذ القرارات غير المهيكلة.

**سادسا:- المداخل المعاصرة لدراسة أنظمة المعلومات الإدارية**

 إن أنظمة المعلومات تعتمد على تطبيق المعرفة المستمرة من علوم متنوعة، ويمكن تقسيم المجالات التي تعتمد عليها أنظمة المعلومات إلى المدخل الفني، والمدخل السلوكي، والمدخل المعاصر يعتمد على المدخل الفني الاجتماعي حيث أن أنظمة المعلومات تتكون من نظم آلة وتكنولوجيا فنية بالإضافة إلى كونها تحتا إلى النواحي التنظيمية والاجتماعية والسلوكية لضمان أداء العمل بطريقة سليمة. (حسن ،9:2019)

ومن خلال الشكل التالي يمكن توضيح العلوم التي تساهم في دراسة وفهم أنظمة المعلومات.

1. **المدخل الفني**: ساد المدخل الفني في مجال نظم المعلومات في السنوات المبكرة حيث اهتم علم الحاسب الالي بوضع النظريات الرياضية والحسابية للاستفادة من المفاهيم النظرية لعلم الحاسب الالي وتطبيقاتها في مجال المعلومات.
2. **المدخل السلوكي**: يركز هذا المدخل على الجانب السلوكي المتعلق بالمشاكل السلوكية التي ال يمكن معالجتها بالاعتماد على المدخل الفني، مثل الاستخدام الأمثل للنظام والتطبيق والتصميم الخالق، وتأثير النظم المستخدمة على النواحي السلوكية لمجموعة العمل والتنظيم والمجتمع.
3. **الفني السلوكي** : وفقا لهذا المدخل لا يوجد مدخل منفرد يستطيع أن يكشف عن حقيقة نظم المعلومات ولذلك لابد من استخدام منظور متعدد المداخل لجمع بين العناصر البشرية والعناصر المادية

**الشكل(**2) المداخل المعاصرة لدراسة أنظمة المعلومات الإدارية



(حسن ،9:2019)

 **سابعا:- خصائص نظام المعلومات الادارية**

يعد نظام المعلومات الإدارية في أي منظمة ذاكرة هذه المنظمة وفكرها المتحرك والمعبر عنها اذا ينبغي ان يكــون نظــام المعلومــات نظامــا شــاملا لكافــة انــشطة المنظمــة لكــي تــستطيع منظمــات الاعمــال ان تحقــق الاهداف التي تسعى اليها من خلال وجود نظام معلومات ذات كفاءة وفاعلية تتميز بعـدد مـن الخـصائص التـي ينبغي مراعاتها عند التخطيط لبناء نظام معلومات اداري ولقـد طـورت عبـر الـسنوات العديـدة مـن انـواع الـنظم المختلفـة لإشباع متطلبـات اتخـاذ القـرار ومـع كافـة المستويات الإدارية ، وبذلت جهود كبيرة للوصول إلى تحقيق هذا الهدف وبالرغم من هذه الجهود إلا ان القليل يصل إلى هذا الهدف من وجوده فالعديد مـن الدراسـات اشـارت إلـى 20%مـن الـنظم التـي تـصمم اليـوم ناجحـة أي ان 80%منها يفشل ان نجاح نظام المعلومات الإدارية فـي تحقيـق اهدافـه يعتمـد مـع تـوافر مجموعـة مـن الحقـائق التـي تمكنـه مـن اشـباع حاجـات المـستفيدين مـن خـلال تـوفير المعلومـات الخاصـة بعمليـة اتخـاذ القـرار ومـن ثـم جعـل نظـام اداري ناجح ، ولقد وردت العديد مـن خـصائص نظـام المعلومـات الاداريـة النـاجح مـن قبـل العديـد مـن البـاحثين. (ال مراد،2012: 228)

**الجدول (2) خصائص نظام المعلومات الادارية من وجهة نظر العديد من الباحثين**

|  |  |
| --- | --- |
| **الباحث والسنة**  |  **خصائص نظام المعلومات الادارية**  |
| شوقي ،1985 | يحسن ويطور ويساعد في اتخاذ القرارات٬ قابله للنمو مع نمو المنظمة٬ صيانه غير معقده وغير مكلفه٬ يمتلك النظام المرونة والقدرة على التغير في المنظمة ٬ان يقدم النظام توفير في الكلفة . |
| شاهين ،1994 | توقيت المناسب ٬بعيد عن الميول الشخصية المرونة٬ الشمولية٬ الحداثة. |
| السامرائي،1995 | مستوى التناسب في مخرجات النظام٬ الشمولية في النظام ٬الدعم والاسناد في تحليل معلومات٬ المرونة٬ الاعتمادية٬ الموثوقية ٬التصفية ٬التنوع. |
| إسماعيل ،1999 | خصائص جوده مستلزمات التشغيل (بشريه، ماديه ،برامج )خصائص جودة نشاطات النظام (جمع البيانات ،معالجة ،خزن المعلومات ،استرجاع ،تحديث ، الشمولية). |
| حريم ،2003 | يوفر الشمولية ،ان تكون العملية ومنافعها متوازنة التكاليف ، وينبغي الارتباط بالحاسوب لتسهيل عمليات التحليل والخزن وسهولة الوصول اليها . |
| جودة واخرون،2004 | البساطة ، المرونة، الكفاية الاقتصادية ،مستوى التناسب في المخرجات ،الشمولية في النظام ،التوفيق، التصفية. |
| الشبلي ،2004 | سهوله الاستعمال والتعلم ،مرونة، التكامل بين عناصر النظام المعلوماتية، وقت الاستجابة السريع، نوع النظام ،جوده التقارير ،التقارير الاستثنائية، نوع الملفات، النماذج الرياضية. |

(ال مراد،2012: 228)

**ثامنا:- مكونات نظم المعلومات الإدارية**

 تعتمد نظم المعلومات الإدارية على خمسة عناصر رئيسية لتتمكن من تزويد الإدارة بالمعلومات التي تطلبها لأداء العملية الإدارية بكل كفاءة وفعالية وهي: (الملحم ،6:2019)

1. **الأجهزة**: وهي المعدات التكنولوجية والتقنية اللازمة الاحتواء عملية دعم القرار في المنظمة، ولتمكن الأفراد من القيام بالإجراءات فيما يتعلق بالبيانات باستخدام برمجيات خاصة.
2. **البرمجيات**: هي حزمة من العمليّات والإجراءات الحاسوبيّة المتكاملة التي يتم استخدامها لإيجاد حل لمسألة رياضيّة ما، أو عمليّة إحصائية أو تحرير صيغة ما وتصحيحها أو أداء عملية ما.
3. **البيانات**: هي مجموعة من الحقائق الموضوعيّة التي تكون غير مترابطة في ماهيتها، ويمكن استقطابها وجمعها بالبحث والتسجيل والملاحظة، أو يمكن وصفها بأنّها المادة الخام للمعلومات قبل إجراء أي عملية معالجة عليها.
4. **الإجراءات**: وتتضمن عملية تصميم البرمجيات وتوثيقها
5. **الأفراد:** ويعتبر العنصر الأساسي في نظم المعلومات الإدارية، ويكمل دور العناصر الأخرى، حيث يُعتبر المستخدم والمشغل لعناصر الأخرى.

**تاسعا:- ابعاد نظم المعلومات الادارية**

سيجري فيما يلي إعطاء توضيح موجز لأبعاد الأداء التنظيمي التي تم من خلالها أسئلة الاستبانة (ال مراد،2012: 231)

1. خصائص نظم المعلومات الادارية

هنالــك وجهــات نظــر متعــددة حــول مــضمون وعــدد الخـصائص، فقـد يـشير الباحـث إلـى خاصـية معينـة او اكثـر فـي حـين يتوسـع باحـث اخـر فيـذكر الخـصائص الفرعيـة. وعليـه يعتمـد البحـث الحـالي علـى الخـصائص (الاعتماديـة ، المرونـة ، الـشمولية ، التوقيـت ).

1. استخدام النظام

لكـي يتحقـق نجـاح نظـام المعلومـات الإداريـة فـلا بـد مـن توظيفـه اولا مـن خـلال تقديمـة لمـا يطمـح اليـه المستفيد من المعلومات، وعلية فان اسـتخدام النظـام يـشير إلـى مـدى اعتمـاد المـستفيد علـى المخرجـات مـن المعلومات لأداء مهامه ويقاس مستوى الاستخدام من خلال عدد مـرات الاسـتخدام

1. قناعة مستفيد

دايـة ينبغــي التميـز بــين مـصطلحين مهمــين لطالمـا يــتم الخلـط بينهمــا ، وهمـا رضــا المـستفيد وقناعــة المــستفيد ، وكثيــر مــا يعتقــد انهــا شــيء واحــد ، إلا ان الحقيقــة همــا مــصطلحين مختلفــين وبــذلك فــان رضــا المستفيد هـو سـلوك فـي حـين تتـضمن القناعـة المعـارف والمـشاعر والـسلوك وبمعنـى اخـر الرضـا يـشكل جانبـا سـلوكيا ، امـا القناعـة فتمثـل الجانـب النفـسي والـسلوكي للمـستفيد وكمـا تعـرف القناعـة علـى ( انهـا مواقـف المـستفيدين الـذين يـستلمون مخرجـات أنظمـة المعلومـات المختلفـة وبمـدى تلبيـة حاجـاتهم مـن المعلومـات).

**المبحث الثالث**

**الأداء التنظيمي**

**اولا:- الأداء**

يعتبر الأداء أحد المصطلحات الهامة التي يسعى كل مسير مهما كانت مكانته ومستواه التنظيمي إلى تحسينه إلا انه لم يتمكن الباحثون لحد الآن من تقديم مفهوم دقيق ومتفق عليه لهذا المصطلح. فالأداء لغة في اللفظ اللاتيني Performance التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما , والمشتقة من اللفظة الإنجليزية (Performance) التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ التنظيم أهدافه

وفي هدا الإطار يعرف الأداء على انه "انجاز الاعمال كما يجب ان تنجز" ويعرف كذلك على انه "الطريقة التي تنجز بها الاعمال المحددة لتحقيق اهداف المؤسسة " فالأداء حسب التعاريف السابقة يتحقق من خلال إنجاز الأعمال أو الأنشطة المحددة مسبقا من طرف المنظمة باستخدام أفضل الطرق والأساليب المتاحة .

ويرى البعض أن الأداء هو مفهوم متعدد الأبعاد يأخذ مفاهيم متعددة تبعا للجماعات أو الأفراد الذين يستخدمونه، وحسب هذا المفهوم فإن الأداء يتحقق من خلال أربعة أقطاب:

**اقطاب الأداء**

القطب الأول: يتعلق بالمتعامل والذي يفرض على المؤسسة تقديم أفضل ما يمكن أن توفره من السلع والخدمات من أجل ما يتعلق بالمتعامل(الزبون) والذي يفرض على المؤسسة تقديم أفضل ما يمكن أن توفره من السلع والخدمات من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم أي يعني نوعية الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة.

القطب الثاني: يتمثل في المسيرين الذين يلقى على عاتقهم مسؤولية تحقيق النتائج الجيدة بأفضل استخدام الموارد المنتجة.

القطب الثالث: ويتمثل في الموظفين فهم بحاجة إلى استمرارية العمل بدل التوقف.

القطب الرابع: فهو الدولة التي تريد من المؤسسات مثلا تحقيق نتائج جيدة للمساهمة في زيادة الدخل القومي. (احمد،29:2008)

**ثانيا:-البعد الاستراتيجي لأداء**

 ويعرف البعض الأداء انطلاقا من البعد الاستراتيجي، وحسب هذا المنظور يرتبط الأداء ارتباطا وثيقا بالقدرة التنافسية ويعبر عنه بـ " قدرة المؤسسة على الاستمرار بالشكل المرغوب في سوق تنافسية متطورة أي تحقيق الكفاءة والفاعلية". وبشكل عام يمكن تعريف الأداء على المدى الزمني على انه " قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة المدى"(احمد ،30:2008)

**ثالثا:-ابعاد الأداء**

سنقوم بتحليل الابعاد التي يتضمنها الاداء حيث يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الاداء بينما يعمد البعض الى الاخذ في الحسبان الجانب التنظيمي و الاجتماعي وهذا من منطلق ان الاداء مفهوم شامل اذا تتمثل هذه الابعاد في ما يلي: (رواي، 5:2013 )

1 -**البعد التنظيمي للأداء**: يقصد به الطرق و الكفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق اهدافها و من ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم من خلالها قياس فعالية الاجراءات التنظيمية المعتمدة واثرها على الاداء مع الاشارة الى ان هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلة التنظيمية وهذا يعني ان بإمكان المؤسسة ان تصل الى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية و الاقتصادية يختلف عن ذاك المتعلق بالفعالية التنظيمية .

2 **البعد الاجتماعي للأداء** : يشير الى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على مختلف مستوياتهم وتتجلى أهمية و دور هذا الجانب في كون ان الاداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد اذا اقتصرت المؤسسة الى تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

**رابعا:- أهمية قياس الأداء**

تتطلب عملية إنجاز قياس الأداء العديد من النقاط التالية (هيكل ,25:2015-24)

1. يهتم القياس بما يجب إنجازه ويحث المنظمات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللزمة لتحقيق الأهداف ، و يوفر التغذية الراجعة حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف ، وإذا ما كانت النتائج تختلف عن الأهداف ، يكون بمقدور المنظمات أن تعمل على تحليل الفجوات الموجودة في الأداء وإجراء التعديلات.
2. قياس الأداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل حيث إن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة
3. قياس الأداء يحسن واقع الاتصالات الداخلية ما بين العاملين و الاتصالات الخارجية بين المنظمة وعملائها والمتعاملين معها
4. عملية قياس الأداء تؤدي إلى تحقيق فوائد كثيرة للمنظمة . حيث إنها توفر مدخل واضح للتركيز على الخطة الاستراتيجية للبرنامج فضل عن غاياته ومستوى أدائه .كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.
5. القياس يزيد من تأثير المنظمة حيث يتم التعرف من خلله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.

**خامسا:- مفهوم الأداء التنظيمي**

 ويرى كل من (القادر، عبد الله ،210:2019) ان الأداء يمثل قدرة المنظمة على انجاز الأهداف مثل الحفاظ على مستوى الأرباح والاستمرار في المنافسة وزيادة الحصة السوقية والقدرة على البقاء على المدى الطويل. ويعرف الأداء التنظيمي على أنه محصلة نهائية للعمليات كافة التي تقوم بها المنظمة واي خلل في أي منها لابد ان يؤثر في الأداء الذي يعد مرآة المنظمة

**سادسا:-اهمية التعرف على الاداء التنظيمي**

 تتلخص بالآتي (الزبيدي،2010 :86)

1.مدى مواجهة خطر التحديات البيئية

2.ملائمة الإجراءات الاستراتيجية في ضوء الأهداف والموارد

3.التأكد من أن المعنيين بتنفيذ الخطط هم على معرفة جيدة بها.

4.التحقق من التنسيق بين أجزاء الأعمال والسياسات

**سابعا:-مؤشرات الأداء التنظيمي**

هناك العديد من الباحثين حددوا مفهوم الاداء التنظيمي في ثلاثة أبعاد: (رواي، 6:2013)

 أ- **الاداء المالي**: وهو المفهوم الضيق لأداء الاعمال والذي يركز على استخدام المؤشرات المالية كنمو المبيعات والربحية.

ب- **الاداء المالي و الاداء التشغيلي**: وهو المفهوم الاوسع للأداء اذ يمثل جانب الكفاءة التي تعتمد أساسا العقلانية في التوجه نحو أفضل استخدام للموارد المتاحة و في المجالات التي تعطي أكبر المردودات ،فضلا عن مؤشرات الاداء المالي و ضمن الاداء التنظيمي الواسع فأنه من المنطقي كل تعامل مع مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية و تقديم منتجات جديدة و جودة الإنتاج.

ج- **الفاعلية التنظيمية**: و هو المفهوم الاوسع للأداء التنظيمي ,اذ يشير على أنه المعيار الذي يعكس درجة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها و التي تسعى لتحقيقها , قدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية .

**ثامنا:-قياس الأداء التنظيمي**

اذ تشكل مقاييس الأداء التنظيمي نتائج الأداء المميزة والتي تحقق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة اذ تختلف هذه المقاييس باختلاف الاهداف والاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة وتتمثل مقاييس الاداء المنظمي (محسن ،24:2019):

 1.المقاييس المالية: تستخدم هذه المقاييس العطاء صورة عن الأداء التنظيمي خلال السنة المالية، وهي مفيدة عندما تقارن مع التقارير السابقة لمدة زمنية طويلة

2.مقاييس قيمة حملة الأسهم: أي ان الأداء التنظيمي يعكس مقدار الأرباح التي يتم توزيعها على المساهمين في نهاية السنة.

3.مقياس الإدارة العليا: يتم قياس الأداء التنظيمي من خلال مقدار العائد والارباح التي يتم تحقيقها للإدارة العليا والمالكين.

4.مقاييس التسويق: يهتم هذا المقياس في قياس الأداء التنظيمي من خلال الحصة السوقية للمنظمة والربحية التي تحققها من خلال حجم مبيعاتها.

5.مقاييس الأفراد: تركز هذه المقاييس على قياس انتاجية الموارد البشرية مقابل النفقات التي تتحملها المنظمة في مجال البحث والتطوير والتدريب.

6.المقاييس المركبة: ويسمى في بعض الأحيان ببطاقة الأداء المتوازنة، والتي يعتمد على مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية في قياس الأداء التنظيمي، وبالتركيز على البيئتين الداخلية والخارجية.

**تاسعا:-ابعاد الأداء التنظيمي**

سيجري فيما يلي إعطاء توضيح موجز لأبعاد الأداء التنظيمي التي تم من خلالها أسئلة الاستبانة (عيدان،137:2019)

1. العائد على الاستثمار

يعد العائد على الاستثمار(كالعائد على حق الملكية)من معايير قياس الأداء على مستوى المنظمة التي تقيس قدرة المنظمة على تحقيق الأرباح ومن اكثر مؤشرات الربحية شيوعا لقياس الأداء المنظمي وهو حاصل قسمة صافي الدخل بعد الضريبة على مجموع الموجودات. مأخذ هذا المؤشر ومنها اختلاف طرق حساب الاندثار للموجودات الثابتة للمنظمة التي تخصم من الإيرادات وتأثيرها في أدائه على أن للعائد على الاستثمار مزاياه المتعددة منها اعطاؤه صوره شاملة عن قدرة موجودات المنظمة على تحقيق الأرباح واتخاذ القرارات بشأن استثمار هذه الموجودات الاستغلال الأفضل لها او الحصول على مزيد منها اذا ما سيؤدي ذلك الى زيادة العائد منه.

1. العائد على حق الملكية

يحسب بقسمة الدخل الصافي بعد الضريبة على حقوق المساهمين وحقوق الملكية هو ارس المال والاحتياطات والارباح المحتجزة وتقيس هذه النسبة ربحية المنظمة فيما يتعلق بحقوق الملكية , اي العائد الذي يحققه المساهمون على اموالهم المستثمرة فاذا كأنت هذه النسبة مرتفعة مقارنة بمعدل الصناعة فأنهما تدل على اداء اعلى لها.

1. رضا الزبون

يعد رضا الزبائن من اهم المؤشرات لقياس اداء المنظمات الذي حظي بتأكيد الكتاب والباحثين في علوم الإدارة في السنوات الأخيرة باعتبار الحصول على الزبائن والمحافظة على ولائهم هدف المنظمات للمنافسة والربحية والتطور و أنه يعكس مدى تلبية واشباع المنظمة حاجات زبائنها ورغباتهم المدركة منهم وفقا لتفضيلاتهم او اولوياتهم افضل من المنافسين كتلبية حاجات الزبائن بشكل تنافسي عن طريق تقديم خدمات تعليمية جامعية بأفضل خصائص ممكنه.

**المبحث الرابع**

**الاطار العملي للبحث**

**اولا: وصف خصائص عينة البحث**

أظهرت المعلومات التي جمعت من الاستبانة المعدة لهذا البحث تفاصيل المتغيرات الديمغرافية للعينة، وفيما يلي ابرز الخصائص التعريفية لعينة البحث.

**الجدول (3) وصف خصائص عينة البحث**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| المتغير  | العدد  | النسبة  |
| الجنس  | ذكر | 16 | 57.1% |
| انثى  | 12 | 42.2% |
| التحصيل الدراسي  | دكتوراه | 10 | 35.7% |
| ماجستير  | 8 | 28.6% |
| بكالوريوس  | 9 | 32.1% |
| دبلوم | 1 | 3.6% |
| الخدمة في المنصب  | 5 سنة فاقل  | 22 | 78.6% |
| 6-10 سنوات | 4 | 14.3% |
| 11 سنة فاكثر  | 2 | 7.1% |
| عدد سنوات الخدمة  | 5سنة فاقل  | 13 | 46.4% |
| 6-10 سنوات  | 10 | 35.7% |
| 11سنة فاكثر  | 5 | 17.9% |
| العمر  | 30 سنة فاقل  | 8 | 28.6% |
| 31-40 | 7 | 25% |
| 41-50 | 10 | 35.7% |
| 51 سنة فاكثر  | 3 | 10.7% |

يتضح عن طريق الجدول اعلاه أن نسبة (57.1%) من افراد العينة هم من الذكور بينما نسبة (42.2%)من الاناث، وتشير هذا النتائج الى ان عدد الذكور يفوق عدد الاناث في كلية المبحوثة، وهذا يدل على ان الكلية تعتمد على الذكور بشكل اكبر من الاناث في العمل. كما ان اغلب العاملين في الكلية هم من حملت شهادة الدكتوراه بنسبة (35.7%) مما يعني ان عينة البحث تمتلك المؤهل العلمي الذي يلائم مع طبيعة وظائفهم. ويتبين ان اعلى نسبة لأفراد العينة حسب مدة الخدمة في المنصب كانت عند فئة خمس سنوات فأقل اذا بلغت (78.6%) ويشير هذا الى طبيعة التنظيم الإداري المتبعة. وتبين ان اعلى نسبة لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة في الكلية كانت عند فئة خمس سنوات فأقل بنسبة (46.4%) ويشير هذا الى طبيعة التنظيم الإداري المتبعة. اما في ما يتعلق بالعمر فقد كانت اعلى نسبة عند فئة (41-50) بنسبة (35.7%) وهذا يدل على أن افراد العينة يتصفون بالنضوج والخبرة العالية.

**ثانيا: تحليل نتائج الاستبانة**

لأغراض البحث فقد تم تفريغ وتحليل البيانات عن طريق برنامج (spss ) للقيام بعملية التحليل، وتحقيق الأهداف الموضوعة في إطار البحث. وقد استخدم الباحث أسلوب (Likert) الخماسي الذي يتوزع من اعلى وزن له والذي أعطي (5) درجات تمثل حقل الإجابة (اتفق بشدة)، الى أوطأ وزن له والذي أعطي (1) درجة واحدة لتمثل حقل الإجابة (لا اتفق بشدة)، وبينهما ثالثة أوزان أخرى هــي (4 ،3 ،2) لتمثل حقول الإجابة (اتفق، محايد، لا اتفق) على الترتيب، بعد ذلك تم عمل جداول التوزيع التكراري والانحراف المعياري والوسط الحسابي لكل محور من محاور نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي.

**أولا اختبار متغيرات نظم المعلومات الادارية**

**الجدول (4) التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لخصائص نظام المعلومات الإدارية**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأسئلة  | اتفق بشدة  | اتفق  | محايد  | لا اتفق  | لا اتفق بشدة  | الوسط الحسابي  | الانحراف المعياري  |
| ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % |
|  يتميز النظام بسهولة الاستخدام | 7  | 25 | 11 | 37.3 | 5 | 17.9 | 3 | 10.7 | 2 | 7.1 | 3.642 | 1.1930 |
|  تسهم خبرة ومعرفة المستفيد في زيادة استخدام النظام | 7 | 25 | 11 | 39.3 | 6 | 21.4 | 4 | 14.3 | - | - | 3.75 | 1.0046 |
| يستخدم نظام الأداء مهام متنوعة على نحو متميز داخل النظام | 2 | 7.1 | 12 | 42.9 | 10 | 53.7 | 4 | 14.3 | - | - | 3.428 | 0.8357 |
| يستعمل النظام بصورة متكررة ومنظمة | 4 | 14.3 | 11 | 39.3 | 6 | 21.4 | 5 | 17.9 | 2 | 7.1 | 3.357 | 1.1615 |
| معدل استخدام المستفيد للنظام للمرة الواحدة مرتفع | 3 | 10.7 | 12 | 42.9 | 9 | 32.1 | 3 | 10.3 | 1 | 3.6 | 3.464 | 0.9615 |
| يسهم استعمال النظام في تحقيق أهداف المنظمة والأفراد معا | 3 | 10.7 | 8 | 28.6 | 12 | 42.9 | 3 | 10.7 | 2 | 7.1 | 3.25 | 1.0408 |

المصدر:- اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (spss)

 من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة البحث والبالغ عددهم اجمالا (28) فرد على بعد خصائص نظم المعلومات الادارية نلاحظ أن جميع متوسطات هذا البعد جاءت مرتفعة كما يشير الجدول إلى إجابات العينة عن العبارة المتعلقة ببعد خصائص نظم المعلومات الادارية فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة الثانية بمتوسط حسابي (3.75) وهو الأعلى و بالتالي فان المؤسسة تولي أهمية لهذه النقطة، بينما جاءت العبارات الثالثة والسادسة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.25) وهو الأدنى وبالتالي على المؤسسة أن تولي أهمية بهذا الجانب أكثر.

**الجدول (5) التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة حول استخدام النظام**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأسئلة  | اتفق بشدة  | اتفق  | محايد  | لا اتفق  | لا اتفق بشدة  | الوسط الحسابي  | الانحراف المعياري  |
| ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % |
| يمتلك المستفيد مواقف ايجابية تجاه النظام في المنظمة | 4 | 14.3 | 6 | 21.4 | 10 | 35.7 | 8 | 28.6 | - | - | 3.2142 | 1.0312 |
| يدرك المستفيد قيمة ومنفعة النظام المعتمد في المنظمة | 3 | 10.7 | 12 | 42.9 | 8 | 28.6 | 5 | 17.9 | - | - | 3.4642 | 0.9222 |
| تزداد قناعة المستفيد بالنظام من خلال قدرته على إيجاد الحلول للمشكلات التي يتعرض لها المستفيد | 4 | 14.3 | 11 | 39.3 | 4 | 14.3 | 6 | 21.4 | 3 | 10.7 | 3.25 | 1.2656 |
| يعتمد المستفيد على مخرجات النظام في اداء للوظائف داخل المنظمة | 3 | 10.7 | 12 | 42.9 | 9 | 32.1 | 3 | 10.7 | 1 | 3.6 | 3.4642 | 0.9615 |
| يمكن بسهولة الاتصال والتفاعل مع مالك نظام المعلومات الإدارية في المنظمة | 8 | 28.6 | 8 | 28.6 | 5 | 17.9 | 5 | 17.9 | 2 | 7.1 | 3.5357 | 1.2904 |
| تزداد قناعة المستفيد بالنظام من خلال استخدامه تقانة معلومات متطورة | 3 | 10.7 | 9 | 32.1 | 8 | 28.6 | 7 | 25 | 1 | 3.6 | 3.214 | 1.0665 |

المصدر:- اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (spss)

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة البحث والبالغ عددهم اجمالا (28) فرد على بعد استخدام النظام نلاحظ أن جميع متوسطات هذا البعد جاءت مرتفعة كما يشير الجدول إلى إجابات العينة عن العبارة المتعلقة ببعد استخدام النظام فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة الخامسة بمتوسط حسابي (3.53) وهو الأعلى وبالتالي فان المؤسسة تولي أهمية لهذه النقطة، بينما جاءت العبارات الأولى والسادسة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.21) وهو الأدنى وبالتالي على المؤسسة أن تولي أهمية بهذا الجانب أكثر.

**الجدول (6) التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول قناعة المستفيد**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأسئلة  | اتفق بشدة  | اتفق  | محايد  | لا اتفق  | لا اتفق بشدة  | الوسط الحسابي  | الانحراف المعياري  |
| ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % |
| تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الادارية بالتوقيت المناسب (أي وصولها الى المستفيد في الوقت المناسب ) | 4 14.3 | 14.3 | 4 | 14.3 | 8 | 28.6 | 10 | 35.7 | 2 | 7.1 | 2.928 | 1.1841 |
| تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية بالدقة(أي خلوها من الأخطاء ) | 2 | 7.1 | 6 | 21.4 | 5 | 17.9 | 9 | 32.1 | 6 | 21.4 | 2.607 | 1.2572 |
| المعلومات الادارية التي يوفرها نظام المعلومات الادارية تتصف بالشمولية (أي شمولها وتمثيلها للمجال المطلوب ) | 2 | 7.1 | 6 | 21.4 | 11 | 39.3 | 7 | 25 | 2 | 7.1 | 2.964 | 1.0357 |
| المعلومات التي توفرها نظام المعلومات الادارية تتسم بالاعتمادية (أي صلتها الوثيقة بالقرارات المتخذة) | 2 | 7.1 | 9 | 32.1 | 9 | 32.1 | 6 | 21.4 | 2 | 7.1 | 3.107 | 1.0659 |

المصدر:- اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (spss)

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة البحث والبالغ عددهم اجمالا (28) فرد على بعد قناعة المستفيد نلاحظ أن جميع متوسطات هذا البعد جاءت متقاربه كما يشير الجدول إلى إجابات العينة عن العبارة المتعلقة ببعد قناعة المستفيد فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة الرابعة بمتوسط حسابي (3.1) وهو الأعلى وبالتالي فان المؤسسة تولي أهمية لهذه النقطة، بينما جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.6) وهو الأدنى وبالتالي على المؤسسة أن تولي أهمية بهذا الجانب أكثر.

**ثانيا اختبار متغيرات الأداء التنظيمي**

**الجدول (7) التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول العائد على الاستثمار**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأسئلة  | اتفق بشدة  | اتفق  | محايد  | لا اتفق  | لا اتفق بشدة  | الوسط الحسابي  | الانحراف المعياري  |
| ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % |  |  |
| العائد على الاستثمار ترتبط بمبادئنا التنافسية | 2  | 7.1 | 8 | 28.6 | 11 | 39.3 | 5 | 17.9 | 2 | 7.1 | 3.107 | 1.0306 |
| يزداد الرضا النفسي كلما زاد العائد الكلي | 4 | 14.3 | 8 | 28.6 | 8 | 28.6 | 5 | 17.9 | 3 | 10.7 | 3.178 | 1.2187 |
| الشعور بالقيمة النفسية عندما تزداد المخرجات | 6 | 21.4 | 8 | 28.6 | 8 | 28.6 | 5 | 17.9 | 1 | 3.6 | 3.464 | 1.1379 |
| نهتم بتطوير الاعمال التي نتمكن عن طريقها من خلق واستثمار فرصه جديده | 2 | 7.1 | 11 | 39.3 | 9 | 39.3 | 4 | 14.3 | 2 | 7.1 | 3.25 | 1.0408 |

المصدر:- اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (spss)

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة البحث والبالغ عددهم اجمالا (28) فرد على بعد العائد على الاستثمار نلاحظ أن جميع متوسطات هذا البعد جاءت متقاربه كما يشير الجدول إلى إجابات العينة عن العبارة المتعلقة ببعد العائد على الاستثمار فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة الثالثة بمتوسط حسابي (3.46) وهو الأعلى وبالتالي فان المؤسسة تولي أهمية لهذه النقطة، بينما جاءت العبارة الاولى في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.1) وهو الأدنى وبالتالي على المؤسسة أن تولي أهمية بهذا الجانب أكثر.

**الجدول (8) التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول العائد على حق الملكية**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأسئلة  | اتفق بشدة  | اتفق  | محايد  | لا اتفق  | لا اتفق بشدة  | الوسط الحسابي  | الانحراف المعياري  |
| ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % |
| لدى المنظمة الموارد كافيه لتغطيه النفقات التشغيلية | 5  | 17.9 | 11 | 39.3 | 9 | 32.1 | 3 | 10.7 | - | - | 3.642 | 0.9114 |
| تقوم المنظمة بمتابعه دوريه على الكلف والمصروفات | 5 | 17.9 | 10 | 35.7 | 9 | 32.1 | 2 | 7.1 | 2 | 7.1 | 3.5 | 1.1055 |
| لدى المنظمة معرفه كافيه بالأهداف المالية | 4 | 14.3 | 5 | 17.9 | 11 | 39.3 | 5 | 17.9 | 3 | 10.7 | 3.071 | 1.1841 |

المصدر:- اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (spss)

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة البحث والبالغ عددهم اجمالا (28) فرد على بعد العائد على حق الملكية نلاحظ أن جميع متوسطات هذا البعد جاءت متقاربه كما يشير الجدول إلى إجابات العينة عن العبارة المتعلقة ببعد العائد على حق الملكية فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة الأولى بمتوسط حسابي (3.6) وهو الأعلى وبالتالي فان المؤسسة تولي أهمية لهذه النقطة، بينما جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.07) وهو الأدنى وبالتالي على المؤسسة أن تولي أهمية بهذا الجانب أكثر.

**الجدول (9) التكرارات والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة حول رضا الزبون**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| الأسئلة  | اتفق بشدة  | اتفق  | محايد  | لا اتفق  | لا اتفق بشدة  | الوسط الحسابي  | الانحراف المعياري  |
| ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % |
| رضا الزبون هدف مهم بالنسبة للمنظمة | 2  | 7.1 | 4 | 14.3 | 9 | 32.1 | 10 | 35.7 | 3 | 10.7 | 3.2857 | 1.0837 |
| الزبون على حق دائما | 2 | 7.1 | 5 | 17.9 | 9 | 32.1 | 4 | 14.3 | 8 | 28.6 | 3.3929 | 1.2863 |
| تسعه المنظمة ان تجعل الزبون يميل لها دائم | 3 | 10.7 | 5 | 17.9 | 10 | 35.7 | 6 | 21.4 | 4 | 14.3 | 2.892 | 1.1968 |
| تستطيع الكلية كسب رضا العاملين من خلال نظام التحفيز | 5 | 17.9 | 4 | 14.3 | 12 | 42.9 | 6 | 21.4 | 1 | 3.6 | 3.214 | 1.1007 |
| تسعه الكلية دائما الابتكار الطرق الجديدة لتحسين اساليب التدريس | 6 | 21.4 | 6 | 21.4 | 12 | 42.9 | 3 | 10.4 | 1 | 3.6 | 3.464 | 1.0709 |

المصدر:- اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (spss)

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد عينة البحث والبالغ عددهم اجمالا (28) فرد على بعد رضا الزبون نلاحظ أن جميع متوسطات هذا البعد جاءت متقاربه كما يشير الجدول إلى إجابات العينة عن العبارة المتعلقة ببعد رضا الزبون فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة الاخيرة بمتوسط حسابي (3.46) وهو الأعلى وبالتالي فان المؤسسة تولي أهمية لهذه النقطة، بينما جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.89) وهو الأدنى وبالتالي على المؤسسة أن تولي أهمية بهذا الجانب أكثر.

**اختبار فرضيات البحث**

**أولا: اختبار الفرضية الأولى**

**تنص هذه الفرضية: يوجد علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي.**

|  |
| --- |
|  **الجدول (10) نتائج تحليل الارتباط بين نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي**  |
|  | أداء التنظيمي  | نظام المعلومات الادارية  |
|  | أداء التنظيمي | Correlation Coefficient | 1.000 | .671\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .000 | .000 |
| نظام المعلومات الادارية  | Correlation Coefficient | .671\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |
| b. Listwise N = 28 |

يشير الجدول الى وجود علاقة ارتباط موجبة بين نظم المعلوماتوالأداء التنظيمي اذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.671) وتشير هذه القيمة الى العلاقة الإيجابية بين نظام المعلومات الادارية والأداء التنظيمي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05=a) وبناء على ذلك تقبل الفرضية الأولى التي نصت على وجود علاقة ارتباط معنوية بين نظم المعلومات والأداء التنظيمي.

**ثانيا: اختبار الفرضية الثانية**

**تنص هذه الفرضية:** **تؤثر نظم المعلومات الادارية على الأداء التنظيمي.**

|  |
| --- |
| **ANOVA(11)**  |
| أداء |
|  | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 808.762 | 17 | 47.574 | 2.615 | .063 |
| Within Groups | 181.917 | 10 | 18.192 |  |  |
| Total | 990.679 | 27 |  |  |  |

يوضح الجدول نتائج معامل انوفا ومنه نستنتج انه يوجد تاثير ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الادارية والأداء التنظيمي حيث جاءت قيم F (2.615) بقيمة احتمالية (0.063) .

**الاستنتاجات والتوصيات**

**أولا :- الاستنتاجات**

**في ضوء تحليل البيانات والمعلومات أظهر البحث عبر مصادر جمع البيانات المختلفة الى مجموعة من الاستنتاجات التي سيتم توضيحها على النحو الاتي :-**

1. تزايد عدد حملة الشهادات العليا (الماجستير والدكتوراه) في المنظمة (عينة البحث) وهذا يدل على ان المنظمة تضع امتيازات لحملة الشهادات العليا والمبدعين.
2. تبين ان فئة حملة شهادة دكتوراه هم اكثر فئة متواجدة في المنظمة وهذا يوكد دقة البيانات.
3. تبين ان المعلومات الادارية بتطبيقاتها توفر معلومات دقيقة عن معايير الأداء المنظمة.
4. تشير النتائج الى ان نظم المعلومات الادارية تؤثر معنويا في الأداء التنظيمي.
5. ان ناتج العلاقة بين متغيري البحث نظم المعلومات الادارية والأداء التنظيمي كان عاليا وذو تأثير مما يعني ان استثمار هذه العلاقة سيؤدي الى رفع الأداء التنظيمي وتميزه.
6. كشفت نتائج اختبار العلاقة بين ابعاد نظام المعلومات الادارية (كمتغير مستقل) والأداء التنظيمي (كمتغير تابع) بانه هناك علاقة ارتباط معنوية إيجابية بينهما.

 **ثانيا:- التوصيات**

**في ضوء ما توصلت الدراسة من استنتاجات قد بلورت البحث سلسلة من التوصيات وهي كما يأتي :-**

1. تحديد جوانب التطوير اداء المنظمة ووضع خطه لهذا التطوير الى جانب توجيه الدعم الايجابي.
2. لكي تعمل نظم المعلومات الإدارية بكفاءة ينبغي توفير اساس لها من حيث الأجهزة المتطورة وكذلك العاملين ذوي الخبرة.
3. اقامت دورات تدريبيه لزياده مهارات العاملين وتطوير قدراتهم في عمليه تصميم نظم معلومات الادارية وتطويرها.
4. تعزيز الوعي داخل المنظمة وعلى كافه المستويات بأهمية نظم المعلومات في نجاح اداء المنظمة.
5. قيام الإدارة العليا بتطوير الهيكل التنظيمي وبما يؤدي الى الاستفادة من نظم المعلومات الادارية.

**المصادر**

**أولا: الكتب**

1. قران كريم، سورة الأحزاب

**ثانيا: الرسائل والاطاريح**

1. كريمة رواي ،2013"دور تسيير المورد البشري في تحسين الاداء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة" (دراسة حاله مؤسسه مومن لإنتاج الدقيق فرع سيدي خويلد ورقلة ) مذكره مقدمه لاستكمال متطلبات شهاده الماستر، كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتيسير، جامعه قاصدي مرباح ورقلة ،الجزائر .
2. ليلى هيكل، 2015" اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء المنظمات "(دراسة تطبيقيه على شبكه الامل لصناعه الأدوية) بحث مقدم ليل شهاده الماجستير الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
3. الزبيدي، بلال كامل، 2010،" تأثير الذكاء الشعوري والقيادة التحويلية بالأداء التنظيمي"(دراسة استطلاعية على عينة من المدراء في مصرف الرافدين)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد.
4. محمد كاظم عذيب ،2021 "دور القيادة الخادمة في تطوير نظم المعلومات الادارية "(بحث ميداني في مديرية الاتصالات والنظم المعلومات في وزارة الداخلية العراقية ) ،رسالة ماجستير مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة بغداد ، غير منشور

**ثالثا: المجلات**

1. ندى اسماعيل جبوري ،2009"اثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمة " مجله كليه بغداد للعلوم الاقتصادية العدد اثنين وعشرين، جامعه بغداد
2. سمير زمام محسن، 2019 "استراتيجية اداره مورد البشري وانعكاسها في تعزيز الاداء التنظيمي" ،مجله كليه الاسراء الجامعة العلوم الاجتماعية والإنسانية العدد اثنين.
3. ندى عبد القادر، عقيل غانم عبد الله، 2019"تأثير سلوك القائد الريادي في الاداء التنظيمي"، (دراسة استطلاعيه في شركه نفط البصرة) مجله دورية تصدر عن كليه الإدارة والاقتصاد جامعه البصرة العدد ثمانية وعشرين.
4. الملحم، عبد الله احمد ،2019 "نظم المعلومات الادارية واهميتها في اتخاذ القرارات "المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الثالث، جامعة نجران، المملكة العربية السعودية.
5. علي ادريس محمد، محمد سليمان مسعود، الهمامي صالح الهمامي ،2021 "دور نظم المعلومات الادارية في جودة القرار الإداري" (دراسة ميدانية على موظفي مستويات الإدارية الوسطى والدنيا في المعاهد العليا العامة بمدينة اجدابيا)، الجامعي العدد اربع وثلاثون ،ليبيا .
6. طاهر حسن، 2019 "مقرر نظم المعلومات الادارية " كلية إدارة الاعمال، جامعة السورية الخاصة .
7. زرنوح احمد ،2008 "الأداء في المنظمة " جامعة الجلفة، الجزائر.
8. نبال يونس ال مراد ،2012"خصائص نظم المعلومات الادارية واثرها في مؤشرات نجاحه" (دراسة استطلاعيه لآراء مسؤوليه الوحدات الإدارية في كليه الطب الاسنان والتربية)، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد التسعون.
9. أفراح رحيم عيدان ، 2019"تأثري المقدرات الجوهرية على الأداء التنظيمي"(دراسة تطبيقه في شركة اسياسيل للاتصالات في بابل والديوانية)، مجلة جامعة بابل العلوم البحتة والتطبيقية ، المجلد(27).

**الملحق**

**بسم الله الرحمن الرحيم**

**جامعة ذي قار**

**كلية الإدارة والاقتصاد**

**قسم الاعمال**

**م / استبانة**

**السادة المدراء المحترمين**

**السلام عليكم ورحمة الله وبركاته**

**في أدناه استمارة استبانة البحث المرسـوم (دور نظام المعلومات الادارية في تطوير الأداء التنظيمي) دراسة لآراء مجلس كلية الإدارة والاقتصاد نرجو الإجابة على الفقرات الأسئلة وفـق مـا ترونـه مناسبا علما ان الاستمارة تستخدم لأغراض البحث العلمي حصر وبدون حاجة لذكر الأسماء.**

**مع التقدير.**

**الباحثة**

**المحور الأول :- معلومات العامة**

**الجنس ذكر انثى**

**العمر 30 سنة فاقل  (31-40)  (41-50)  50 سنة فاكثر **

**التحصيل الدراسي دكتوراه  ماجستير  دبلوم عالي  بكالوريوس دبلوم **

**الخدمة في الوظيفة 5 سنوات فاقل  (6-10)سنوات  11سنة فاكثر **

**الخدمة في المنصب 5 سنوات فاقل  (6-10)سنوات  11سنة فاكثر **

**المحور الثاني:-نظام المعلومات الادارية**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| لا اتفق بشدة | لا اتفق  | محايد  |  اتفق  | اتفق بشدة  | العبارة  | ت |
|  |  |  |  |  | أولا استعمال النظام  |  |
|  |  |  |  |  | يتميز النظام بسهولة الاستخدام | 1 |
|  |  |  |  |  | تسهم خبرة ومعرفة المستفيد في زيادة استخدام النظام . | 2 |
|  |  |  |  |  | يستخدم النظام الأداء مهما متنوعة على نحو متميز داخل النظام | 3 |
|  |  |  |  |  | يستعمل النظام بصورة متكررة ومنظمة . | 4 |
|  |  |  |  |  | معدل استخدام المستفيد للنظام للمرة الواحدة مرتفع | 5 |
|  |  |  |  |  | يسهم استعمال النظام في تحقيق أهداف المنظمة والأفراد معا | 6 |
|  |  |  |  |  | **ثانيا قناعة المستفيد** |  |
|  |  |  |  |  | يمتلك المستفيد مواقف ايجابية تجاه النظام في المنظمة | 7 |
|  |  |  |  |  | يدرك المستفيد قيمة ومنفعة النظام المعتمد في المنظمة | 8 |
|  |  |  |  |  | تزداد قناعة المستفيد بالنظام من خلال قدرته على إيجاد الحلول للمشكلات التي يتعرض لها المستفيد | 9 |
|  |  |  |  |  | يعتمد المستفيد على مخرجات النظام في اداء للوظائف داخل المنظمة | 10 |
|  |  |  |  |  | يمكن بسهولة الاتصال والتفاعل مع مالك نظام المعلومات الإدارية في المنظمة | 11 |
|  |  |  |  |  | تزداد قناعة المستفيد بالنظام من خلال استخدامه تقانة معلومات متطورة | 12 |
|  |  |  |  |  | **ثالثا خصائص نظام المعلومات الادارية**  |  |
|  |  |  |  |  | تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الادارية بالتوقيت المناسب (أي وصولها الى المستفيد في الوقت المناسب ) | 13 |
|  |  |  |  |  | تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية بالدقة(أي خلوها من الأخطاء ) | 14 |
|  |  |  |  |  | المعلومات الادارية التي يوفرها نظام المعلومات الادارية تتصف بالشمولية (أي شمولها وتمثيلها للمجال المطلوب ) | 15 |
|  |  |  |  |  | المعلومات التي توفرها نظام المعلومات الادارية تتسم بالاعتمادية (أي صلتها الوثيقة بالقرارات المتخذة) | 16 |

**المحور الثالث :- الأداء التنظيمي**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  | **العائد على الاستثمار**  |  |
|  |  |  |  |  | العائد على الاستثمار ترتبط بمبادئنا التنافسية | 17  |
|  |  |  |  |  | يزداد الرضا النفسي كلما زاد العائد الكلي | 18 |
|  |  |  |  |  | الشعور بالقيمة النفسية عندما تزداد المخرجات  | 19 |
|  |  |  |  |  | نهتم بتطوير الاعمال التي نتمكن عن طريقها من خلق واستثمار فرصه جديده | 20 |
|  |  |  |  |  | **العائد على حق الملكية**  |  |
|  |  |  |  |  | لدى المنظمة الموارد كافيه لتغطيه النفقات التشغيلية | 21 |
|  |  |  |  |  | تقوم المنظمة بمتابعه دوريه على الكلف والمصروفات | 22 |
|  |  |  |  |  | لدى المنظمة معرفه كافيه بالأهداف المالية | 23 |
|  |  |  |  |  | **رضا الزبون**  |  |
|  |  |  |  |  | رضا الزبون هدف مهم بالنسبة للمنظمة | 24 |
|  |  |  |  |  | الزبون على حق دائما | 25 |
|  |  |  |  |  | تسعه المنظمة ان تجعل الزبون اميال دائم | 26 |
|  |  |  |  |  | تستطيع الكلية كسب رضا العاملين من خلال نظام التحفيز | 27 |
|  |  |  |  |  | تسعه الكلية دائما الابتكار الطرق الجديدة لتحسين اساليب التدريس | 28 |