

## تقويم فاعلية نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر المستفيد دراسة لأراء عينة من المدراء في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية – نينوى

عامر إسماعيل حديد<sup>(١)</sup>

### الملخص

هدفت الدراسة إلى تقويم فاعلية نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر المستفيد. ولتحقيق هذا الهدف اعتمد الباحث على دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية/ نينوى. ولقد تم توفير بيانات الدراسة من خلال استمارة استبيان شملت أسئلة تغطي أربعة محاور يغطي كل محور منها مؤشر من مؤشرات قياس الفاعلية المتفق عليها من قبل الكتاب، وزعت على المستفيدين من النظام في الشركة المبحوثة. وتم تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الإحصاء الوصفي . فضلاً عن اختبار (ANOVA) لاحتساب المعنوية. وجاءت نتائج التحليل لتثبت فرضية الدراسة ولتخرج باستنتاجات عديدة أهمها وجود علاقة طردية بين فاعلية النظام وتحقيق أهداف المنظمة واقترح مجموعة من التوصيات التي تركز على أهمية نظام المعلومات الإدارية لمتخذي القرار .

### Abstract

This study aims at evaluating the Management Information System Effectiveness from the standpoint of the user's satisfaction. To achieve this goal, the researcher has adopted a survey study at the State Company for Drug Industries and medical appliances In Nineveh (N.D.I) , because it is one of the largest and most important companies in the province. The data of the study have been provided through questionnaire including questions that cover four hubs, each hub covers Index of the indicators the effectiveness measure agreed upon by the Writers. This questionnaire has been given to the users of the system in the company. The data of the study have been analyzing used, we used the descriptive statistical indicators, in addition to (ANOVA) Test. The analysis findings come to prove the

(١) مدرس مساعد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

hypotheses of the study and to come out with several conclusions, such as the direct correlation between the effectiveness system and achievement of the objectives of the organization, besides a number of recommendations that Focus on the importance of management information system for decision makers.

#### المقدمة:

إن التطور الهائل الذي يشهده العالم اليوم في المجالات كافة أدى إلى تزايد الحاجة إلى المعلومات ، وان تزايد حجم المعلومات وسرعة تغيرها فرض على منظمات الأعمال إيجاد نظام يتمكن من احتواء هذه المعلومات وإيصالها إلى المستفيدين منها في مختلف المستويات الإدارية بخصائص تلبي احتياجاتهم ، أطلق عليها نظم المعلومات الإدارية . ونظرا لأهمية هذه النظم بوصفها المصدر الأول للمعلومات واللبننة الأساسية لاتخاذ القرارات ، سارعت منظمات الأعمال الناجحة إلى اعتماده والعمل على تطويره، الأمر الذي ينعكس ايجابياً على أدائها نتيجة لاتخاذ قرارات تصب في تحقيق أهداف المنظمة.

اعتماداً، فان تقويم فاعلية نظام المعلومات الإدارية يعدّ من المواضيع المهمة التي تستحق الدراسة نظراً للدور الكبير الذي يؤديه هذا النظام في توفير المعلومات بخصائص معينة تسهم في اتخاذ قرارات مهمة في مثل هذا النوع من المنظمات لمتخذي القرار.

#### مشكلة البحث

يبرز دور نظام المعلومات الإدارية من خلال توفير المعلومات ولكي تكون المعلومات مفيدة لابد من أن تتمتع بخصائص تعكس فاعلية النظام وتتمكن مستخدميها من اتخاذ قرارات صحيحة .

ويمكن توضيح مضامين مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤلات الآتية :

١. هل مخرجات نظام المعلومات الإدارية في الشركة المبحوثة تحقق قناعة المستفيدين منها؟
٢. هل المخرجات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية ذات خصائص نوعية مثل (الدقة - الاعتمادية - التوقيت - الشمولية) تسهم في تحقيق قناعة المستفيد؟

#### أهمية البحث وأهدافه

تكمن أهمية الدراسة في محاولتها تقويم فاعلية نظام المعلومات الإدارية في قطاع مهم جدا هو قطاع الصناعات الدوائية من وجهة نظر المستفيدين من هذا النظام. فضلاً عن زيادة إدراك المستفيد وقناعاته بأهمية الخصائص التي يجب أن تصاحب معلومات النظام.

وعلى وفق ما تقدم ، تم تحديد مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها بالآتي:

١. معرفة أبعاد قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية ومؤشراته .
٢. تحديد مستوى اعتماد المستفيدين في الشركة المبحوثة على المعلومات التي يقدمها النظام لهم.
٣. الحكم على الواقع الفعلي لفاعلية نظام المعلومات الإدارية في الشركة المبحوثة في ضوء خصائص المعلومات التي يوفرها النظام.

#### فرضية البحث

يقوم البحث على الفرضية الآتية: يسهم نظام المعلومات الإدارية في الشركة المبحوثة في تحقيق قناعة المستفيد من خلال توفير معلومات تتسم بـ (الدقة - الاعتمادية - التوقيت - الشمولية).

#### أدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على عدة أدوات لجمع البيانات لغرض إتمام كل من الجانب النظري

والميداني

ومن أهم هذه الأدوات :

١. المصادر المتاحة في الشركة المعنية والمكتبات الأكاديمية ، مع ما أتيح للباحث من مصادر علمية مختلفة.
٢. المقابلات الشخصية مع أفراد عينة الدراسة بهدف توضيح فقرات استمارة الاستبانة .
٣. الاستبانة عدت المصدر الأساس في جمع البيانات ، إذ قام الباحث بتوزيع (٧٢) استمارة على الأفراد المبحوثين (المدرء في المستويات الإدارية كافة) في الشركة ، وقد بلغ عدد الاستثمارات المعادة (٦٦) استمارة ، وتم إهمال (٦) استمارات لعدم إكمالها ، وهذا يعني أن نسبة الاستجابة بلغت (٩٤,٣٪) .

#### أدوات تحليل البيانات

اعتمد الباحث عدد من الأدوات الإحصائية بهدف تحليل البيانات والوصول إلى نتائج البحث، بعد التحقق من صحة الفرضيات المطروحة، فقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, Ver. 11) لإجراء التحليلات الإحصائية المطلوبة المتمثلة التكرارات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، فضلاً عن اختبار (ANOVA) لاحتساب الفروق المعنوية.

### الجانب النظري

المحور الأول: نظم المعلومات الإدارية (المفهوم - الخصائص - المستفيدون)

#### أولاً. مفهوم نظم المعلومات الإدارية

تعد نظم المعلومات الإدارية إحدى أهم حقول النظرية الإدارية وتطبيقاتها الحديثة في مختلف المنظمات إذ أصبحت المعلومات المادة الأولية في ممارسة الأنشطة الإدارية في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم (ياسين، ١٩٩٨، ٥٥) .

وقد حظي إعطاءها مفهوماً ، إهتمام العديد من الكتاب والباحثين ونلاحظ وجود اختلاف بين هذه المفاهيم تبعاً لوجهة نظر الكتاب والبيئة التي يستخدم بها النظام .

فقد عرفه قنديلجي والجنابي بأنه : مجموعة من العناصر التقنية والبشرية والمادية والإدارية المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها ، التي تعمل على جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها على شكل معلومات بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة (قنديلجي والجنابي، ٢٠٠٥، ٦٧) .

أما (الصباح) فيرى انه ذلك النظام الذي يتعامل مع كل أنشطة المعلومات واتخاذ القرارات المرتبطة بعمليات المنظمة وذلك لغرض زيادة فاعلية وكفاءة المنظمة من خلال توفير المعلومات ودعم القرارات الإدارية ) . (الصباح، ١٩٩٨، ٧٥) . وأشار إليه ( مكليود) بأنه النظم الرسمية وغير الرسمية والتي تمتد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة مرئية للعمليات الداخلية للمنظمة ولعناصر البيئة المحيطة بها بهدف دعم الإدارة العليا، وذلك بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة ، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم في انجاز العمل واتخاذ القرارات ) (مكليود، ١٩٩٠، ٥٨).

#### ثانياً. خصائص مخرجات نظم المعلومات الإدارية

إن أهمية المعلومات المتدفقة من النظام تنبع من أهمية الدور الذي تلعبه في صنع القرارات ، ولا يمكن لأية منظمة أن تصل إلى تحسين قراراتها في غياب نظام سليم للمعلومات . (George, 1974, 32) . إذ إن القرار الجيد يتكون من (٩٠٪) معلومات و (١٠٪) إبداع فكري. (الديوه جي ، ٢٠٠٠، ١١٢) . ولكي تصبح المعلومات قيمة ومفيدة في اتخاذ القرارات ، لابد من أن تتوفر فيها مجموعة من المؤشرات (Gordon, 1987, 71). ويوضح الجدول (١) . أهم الخصائص التي ظهرت في أدبيات نظم المعلومات ومجالاتها المختلفة .

الجدول (١)

خصائص مخرجات نظم المعلومات الإدارية

الكتاب والباحثين	السنة	الدقة	المصداقية	الكلفة	الاعتمادية	السرية	التوقيت	التكرار	الشمولية	عدم التحيز	المرونة	مجموع الخصائص
Lucas	1974	*					*	*	*			4
Burch	1979	*			*		*		*			4
بشاوي	1982	*	*	*			*		*			5
عطية	1984	*					*			*	*	5
Davis & Olson	1985	*			*	*	*					4
Raymond	1987				*		*		*			3
ياغي	1988	*			*		*		*	*		5
Keroenke	1989	*			*		*		*			4
Lgbarria	1990	*	*		*							3
خشبة	1992	*			*		*					3
جواد	1995	*			*		*					3
العقيلي وآخرون	1996	*			*				*	*		4
البكري	1997	*			*				*	*		4
الشرقي	1994	*			*		*		*			3
Hell Riegel	1997	*			*				*			3
مكليود	1998	*			*		*	*			*	5
الصباح	1998	*		*	*		*		*			5
Alter	1999	*			*		*		*			4
حسين	2000	*			*		*		*			4
همشري	2001	*			*		*		*			4
Bassler & Davis	2002	*		*	*		*		*			5
المجموع		20	2	3	18	1	17	2	16	4	2	
النسبة		95%	10%	14%	86%	5%	80%	10%	76%	19%	10%	

المصدر: من إعداد الباحث من خلال الإطلاع على المصادر أعلاه.

يتضح من الجدول السابق وجود اتفاق بين الباحثين على بعض المؤشرات التي تتعلق بخصائص مخرجات النظام ، وعدم اتفاقهم على عدد من الخصائص الأخرى. لذلك يميل الباحث إلى اعتماد الخصائص التي حققت نسبة اتفاق زادت عن ٥٠٪ كمؤشر لعدّ المعلومات مناسبة لاتخاذ قرارات صحيحة وتعبر عن قناعة المستفيد، ويعبر الباحث في ذلك عن اعتماده مدخل المخرجات بوصفه أحد المداخل الصالحة لتقويم فاعلية نظم المعلومات الإدارية. والمتمثلة بـ :

- الدقة : هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية، إذ تعدّ الدقة أهم سمة للمعلومات وتعبر عن قلة الأخطاء والعثرات التي يقع فيها العنصر البشري. (المجمع العربي للمحاسبين، ٢٠٠١، ١٠).
- الاعتمادية : وتعني أن تكون المعلومات وثيقة الصلة ومفيدة لاتخاذ القرارات ، وهذه الخاصية يمكن قياسها بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام المعالجة (همشري، ٢٠٠١، ٤٠٤).
- التوقيت : وتعني سرعة وصول المعلومات إلى المستفيد ، وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه درجة المعالجة (الإدخال - عمليات المعالجة - الإخراج - إعداد التقارير) وإن تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة لا يتحقق إلا من خلال استخدام التقنيات المتطورة كالحاسبة الإلكترونية (خشبة، ١٩٩٢، ٦٩).
- الشمولية : وتعني الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستفيدين من المخرجات بحيث تكون بصورة كاملة ومن دون تفصيل زائد ومن دون إيجاز يفقدها معناها (غراب وحجازي، ١٩٩٧، ٣٤).

### ثالثاً. المستفيدون من نظم المعلومات الإدارية

بما أن الهدف من وجود نظام المعلومات الإدارية داخل المنظمة ، هو توفير المعلومات للمستفيدين منها، لغرض صنع القرارات لأبد من إعطاء مفهوم للمستفيدين من النظام . ويشير (الطائي، ٢٠٠٠، ١٩٤) إلى اتجاهين أساسيين لتعريف المستفيد وهما :

الاتجاه الأول : ويتميز بالشمول إذ يعد المستفيدين من النظام كل الجهات التي تتعامل معه أو ترغب في استخدام مخرجاته بغض النظر عن طبيعة هذا الاستخدام .

الاتجاه الثاني : ويتميز بالحرص حيث يعد المستفيدين من النظام تلك الفئة التي تستخدم مخرجات النظام لأغراض اتخاذ القرارات في مختلف المجالات، أي يحدددهم بالمدرء في المستويات الإدارية المختلفة.

إنَّ التطرق إلى مفهوم المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية يقودنا إلى التعرف على بعض وجهات النظر حول تصنيف المستفيدين .

فيرى (Tannenbum, 1990, 28) أن المستفيدين من النظام يمكن تصنيفهم إلى :

- المتخصصين وظيفيا : وهم المتدربون على أداء وظيفة معينة في حقل متخصص ولذلك فهم يعدون متخصصين وظيفيين .
  - مدرء الموارد البشرية : يملك هؤلاء المدرء عادة بعض المعلومات عن حقول الموارد البشرية كافة ولكنهم أقل خبرة مقارنة بالمتخصصين وظيفيا فهم ذوو خبرة عامة .
  - مدرء الأقسام : ويمثلون الفئة التي تهتم بمعلومات المستوى الفردي والمتعلق بالعاملين , وكذلك المعلومات المتعلقة بالحسابات .
  - مدرء الإدارة العليا : ويمثلون الاستخدام المتكرر والمستمر للنظام , وتستخدم في الغالب المعلومات المطلوبة من قبلهم لعمليات دعم القرارات وتحسينها .
  - العاملين : إن العاملين لا يعدون مستخدمين للنظام إلا عندما يتلقون وثائق تتعلق بمتطلبات معينة تطلب منهم لغرض التعيين أو لإصدار الرواتب .
- ويرى (Hussein, 1992, 93) أن المستفيدين يمكن تصنيفهم وفقاً على موقع المستفيد من الهرم التنظيمي إذ صنفهم إلى : المستفيد في الإدارة العليا والمستفيد في الإدارة الوسطى، والمستفيد في الإدارة التنفيذية.
- أما (القاضي والبشتي، ١٩٩٧، ١٩) فيصنفان المستفيدين إلى :
- المستفيدين الداخليين : وهم مجموعة الأشخاص المستفيدين من خدمات النظام داخل المنظمة التي يعملون فيها فضلاً عن مشغلي النظام .
  - المستفيدين الخارجيين : وهم مجموعة الأشخاص المستفيدين من خدمات النظام من خارج المنظمة .

ويتفق الباحث مع تصنيف (Hussein) لأنه ينسجم مع توجهات الدراسة الحالية، من خلال عينة الدراسة والمتمثلة بالمدرء في مختلف المستويات الإدارية في الشركة المبحوثة .

## المحور الثاني: فاعلية نظم المعلومات الإدارية (المفهوم – نماذج القياس)

## أولاً. المفهوم

واجهت تحديد مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية اختلافات عديدة بين الباحثين، شأنه شأن الكثير من المفاهيم الإدارية استناداً إلى الرأي القائل (إن مفهوم فاعلية نظام المعلومات الإدارية لا يحدد على وفق المصطلحات والمفاهيم التي يصدرها الباحثون ، إنما يحدد وفق آراء وتوجهات المستفيدين والمطورين لهذه النظم . (munshi ,2004,2) .

فيعرف (Goyal) فاعلية نظام المعلومات الإدارية بأنه (ذلك النظام الذي يمثل نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها المحددة مسبقاً وغاياتها التي تكمن في النوعية والتوقيت المناسب للمعلومات ( Goyal,1998,42) .

وعرفها (Atiyyah) بأنها (الدرجة التي يتم من خلالها إشباع حاجات المستفيدين من المعلومات وبالتالي القدرة على اتخاذ القرار، الأمر الذي يزيد من تحقيق الرضا الوظيفي) (Atiyyah, 1989, 87).

ومن خلال ما تقدم، سيعتمد الباحث مفهوماً إجرائياً لفاعلية نظام المعلومات الإدارية لأنه النظام القادر على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق قناعة ورضا المستفيد منها وتعزز قدرته على اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات التي تتميز بخصائص محددة تسهم في تحقيق قناعاته عن طريق إسهامها في تكامل الأنشطة والمهام الإدارية المختلفة.

## ثانياً. نماذج قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية

إن البيئة التي تعمل بها المنظمة تفرض على عملية قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية فيها الأخذ بنظر الاعتبار التطور السريع الذي يشهده العالم في مجال تقانة المعلومات، فضلاً عن قدرات مستخدمي النظام وثقافتهم ، وبناءً على ذلك تم طرح أكثر من نموذج للقياس وبما ينسجم مع ظروف عمل المنظمة (خشبة، ١٩٩٥، ٩٠). وسوف يتناول الباحث مجموعة من هذه النماذج والتي ضمت الأبعاد المستخدمة في عملية القياس وكما موضح في الجدول ( ٢ ) .



الجدول (٢)

مقاييس فاعلية نظم المعلومات الإدارية

ت	الكاتب	السنة	نوعية النظام	نوعية المعلومات	قناعة المستفيد	استخدام النظام	الأداء الفردي	الأداء المنظمي	المنفعة من النظام
١	Baily	١٩٨٣			*	*			
٢	Raymond	١٩٨٧			*	*	*	*	
٣	Delone	١٩٨٨			*				
٤	Kim	١٩٨٩			*	*			
٥	Melon	١٩٩٠			*	*			
٦	Mathiesonm	١٩٩١				*			
٧	Delon&McLean	١٩٩٢	*	*	*	*	*	*	*
٨	Davis	١٩٩٣				*			
٩	Seddon&Kiew	١٩٩٤	*	*	*	*	*		
١٠	Taylor&Todd	١٩٩٥	*		*	*	*		
١١	Teny&Calhoun	١٩٩٦		*		*	*	*	
١٢	Gefen&Straub	١٩٩٧	*		*				
١٣	Gelderman	١٩٩٨		*		*			
١٤	Yuthas&Young	١٩٩٩			*	*			
١٥	Venkatesh	٢٠٠٠			*	*			
١٦	Plouffe&et.al	٢٠٠١			*	*			*
١٧	Delone&McLean	٢٠٠٢			*	*			*
١٨	Gable&Barki	٢٠٠٣				*			*
١٩	الطائي	٢٠٠٤		*	*	*	*	*	
المجموع									٤
النسبة									%7.4
									%7.4
									%11.1
									%31.5
									%25.9
									%9.25
									%7.4

المصدر: فراس سليمان الشلبي، (٢٠٠٥)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ومن خلال الجدول السابق نجد أن معظم الباحثين اتفقوا على بعدي استخدام النظام ورضا المستفيد لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية إذ حققا أعلى نسبة بلغت على التوالي (٣١,٤٥٪ - ٢٥,٩٪) ، وبما أن رضا المستفيد يتحقق من خلال استخدام النظام ، والاثنتان ينعكسان على بقية الأبعاد، مما يرفع من قيمة معلومات النظام . (الطائي، ٢٠٠٤، ٦٣).

وبناءً على ذلك سوف نعتمد في هذه الدراسة على بعد قناعة المستفيد في تقويم فاعلية نظام المعلومات الإدارية في الشركة المبحوثة من خلال مؤشرات نظم المعلومات المتفق عليها وهي: (الدقة - الاعتمادية - التوقيت - الشمولية) .

### الجانب الميداني

#### وصف مجتمع البحث وعينته

يعدّ تحديد القطاع الذي يجري فيه البحث من الأولويات المهمة التي تؤدي إلى توضيح متغيرات البحث وأهدافه، وقد وقع اختيارنا على القطاع العام في محافظة نينوى ميدانياً لإجراء البحث متمثلاً بالشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية / نينوى، بعدها من أكبر الشركات العاملة في المدينة، وأهمية منتجاتها التي تتعامل مباشرة مع صحة الإنسان، فضلاً عن توافر نظام معلومات إداري متطور (حاسوبي)<sup>(\*)</sup> فيها يسهم في توفير المعلومات المناسبة للمستفيدين (عينة المدراء المبحوثين) ويساعدهم في أداء مهامهم، مما يؤشر أهمية واضحة لهذا النظام في الشركة المبحوثة من خلال المعلومات المتدفقة الناتجة عنه والتي تستخدم في عمليات اتخاذ القرارات المختلفة في الشركة المبحوثة، وقد اشتملت عينة البحث الأفراد المستفيدين من نظام المعلومات الإدارية في مختلف المستويات التنظيمية . ولزيادة دقة النتائج استخدم الباحث طريقة العينة القصدية، وعليه تم توزيع ٧٢ استمارة استبانة على الأفراد المبحوثين ، استحصل منها ٦٦ استمارة، ويوضح الجدول (٣) بعض المواصفات الوظيفية لأفراد عينة البحث من التحصيل الدراسي ومدة الخدمة والعمر والعنوان الوظيفي.

(\*) مقابلة شخصية أجراها الباحث مع مدير العلاقات العامة في الشركة المبحوثة والمدير الإداري للشركة بتاريخ ٢٠٠٨/٥/١٠.

- فيما يتعلق بالتحصيل العلمي فإن ٨٥٪ من الأفراد المبحوثين يتمتعون بمؤهلات أكاديمية جيدة ، إذ بلغت نسبة حملة شهادة الدبلوم ٦٪ والذين يحملون شهادة البكالوريوس ٧٩٪ والذين يحملون شهادات عليا (ماجستير- دكتوراه ) ١٢٪ وتعكس هذه النتائج من التحصيل العلمي قدرت العينة المبحوثة على تقييم فاعلية نظام المعلومات الإدارية .
- أما فيما يخص سنين الخدمة والتي تعدّ من المعطيات المهمة لتراكم الخبرة والمعرفة فقد وجد أن ٧٠٪ من أفراد العينة المبحوثة زادت خدمتهم الوظيفية عن ٦ سنوات فأكثر.
- أما الفئة العمرية ( ٣٠-٣٩ ) في المنظمة المبحوثة فقد حققت أعلى نسبة بلغت ٥٦٪ مقابل نسب متفاوتة للفئات العمرية الأخرى ، ويشير ذلك إلى أن العينة المبحوثة تتمتاز بالجمع بين القدرة والخبرة الوظيفية والإمكانات العلمية .
- أما العنوان الوظيفي فقد شكل نسبة ١,٥١٪ ممن هم بدرجة مدير، ٣,٠٣٪ بدرجة مساعد مدير وجاءت النسبة ٩,٠٩٪ لمدراء الأقسام، وأخيرا ٨٦,٣٦٪ لمدراء الشعب والأنشطة في الشركة.

### الجدول (٣)

#### وصف أفراد عينة الدراسة

العنوان الوظيفي	مدير		معاون مدير		مدراء قسم		مدراء شعب وأنشطة	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	١	١,٥١	٢	٣,٠٣	٦	٩,٠٩	٥٧	٨٦,٣٦
التحصيل العلمي	إعدادية		معهد		بكالوريوس		شهادات عليا	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	٢	٣	٤	٦	٥٢	٧٩	٨	١
سنوات الخدمة	١-٥ سنة		٦-١٠ سنة		١١-١٥ سنة		١٦ سنة فما فوق	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	٢٠	٣٠	٢٤	٣٦	١٢	١٩	١٠	١٦
العمر	٢٠-٢٩ سنة		٣٠-٣٩ سنة		٤٠-٤٩ سنة		٥٠ سنة فما فوق	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
	١٣	٢٠	٣٧	٥٦	١٠	١٥	٦	٩

## اختبار فرضية البحث

ولاختبار فرضية البحث استخدم الباحث أسلوب المقياس الخماسي في التحليل (اتفق بشدة - اتفق - محايد - لا اتفق - لا اتفق بشدة) وأعطاهم الأوزان الآتية (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١) للوصول إلى النتائج الدقيقة .

أثبتت النتائج في الجدول (٤) أن المؤشرات الأربعة لقياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر المستفيد حققت بشكل عام وسطا حسابيا بلغ ٣,٥٠ وانحرافا معياريا بلغ ٠,٩٢ . وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٣٠,٣٢٢) وهي قيمة معنوية، وتم الاستدلال على ذلك من خلال مستوى المعنوية والبالغة ٠,٠٥ وهي أقل من القيمة المعنوية للدراسات الإنسانية والبالغة ٠,٠٥ وهو مايسوغ قبول الفرضية الرئيسية.

## الجدول (٤)

المعدل العام للوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار قيمة (F) المعنوية  
لمؤشرات قياس فاعلية نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر المستفيد

المؤشرات							
الدقة		الاعتمادية		التوقيت		الشمولية	
الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٣,٥٤	٠,٨٦	٣,٥٧	٠,٨٥	٣,٤٤	٠,٩٧	٣,٤٦	١,٠٣
المعدل العام للوسط الحسابي للمؤشرات ٣,٥٠				المعدل العام للانحراف المعياري للمؤشرات ٠,٩٢			
قيمة (F) المحسوبة = ٣٠,٣٢٢				قيمة (Sig) المحسوبة = 0.00			

Sig ≤ 0.05

كما أثبتت النتائج في الجدول (٥) أن مؤشر الدقة سجل وسطا حسابيا (٣,٥٤) , وانحرافا معياريا بلغ (٠,٨٦٠) , وقد حققت الفقرة (X3) أعلى وسطا حسابيا بلغ (٣,٦٨١) , في حين حققت الفقرة (X1) أدنى وسطا حسابيا بلغ (٣,٥٤٥) . وجاءت باقي الفقرات بأوساط حسابية تراوحت قيمها بين الأوساط الحسابية لبقية الفقرات . وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج قيمة (T) والتي بلغت (٤٠,٣٢٩) وهي قيمة معنوية بدلالة

(Sig). والبالغة (٠,٠٠) وهي اقل من القيمة المعنوية للدراسات الإنسانية والبالغة (٠,٠٥) وهو مايسوغ قبول الفرضية الفرعية الأولى .

الجدول (٥)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (T) المحسوبة لمؤشر (الدقة)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		تسلسل الأسئلة	الدرجة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
٠,٨٨٠	٣,٥٤٥	—	—	١٥,٢	١٠	٢٥,٨	١٧	٤٨,٥	٣٢	١٠,٦	٧	X1	
٠,٨٣٤	٣,٦٣٦	١,٥	١	٧,٦	٥	٢٧,٣	١٨	٥٣	٣٥	١٠,٦	٧	X2	
٠,٩٣٠	٣,٦٨١	١,٥	١	٩,١	٦	٢٧,٣	١٨	٤٣,٩	٢٩	١٨,٢	١٢	X3	
٠,٨١٨	٣,٢٨٧	١,٥	١	١٣,٦	٩	٤٣,٩	٢٩	٣٦,٤	٢٤	٤,٥	٣	X4	
٠,٨٦٠	٣,٥٤٠	١,١٣		١١,٣٨		٣١,٠٨		٤٥,٤٥		١٠,٩٨		المعدل	
قيمة (Sig) المحسوبة = ٠,٠٠						قيمة (T) المحسوبة = ٤٠,٣٢٩							

Sig ≤ 0.05

وأشارت النتائج في الجدول (٦) أن مؤشر الاعتمادية سجل وسطا حسابيا (٣,٥٧) , وانحرافا معياريا بلغ (٠,٨٤٢) , وقد حققت الفقرة (X5) أعلى وسطا حسابيا بلغ (٣,٧١٢) , في حين حققت الفقرة (x8) أدنى وسطا حسابيا بلغ (٣,٤٠٩) . وجاءت باقي الفقرات بأوساط حسابية تراوحت قيمها بين قيم الأوساط الحسابية لبقية الفقرات. وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج قيمة (T) والتي بلغت (٤٤,٢٦٥) وهي قيمة معنوية بدلالة (Sig). والبالغة (٠,٠٠) وهي اقل من القيمة المعنوية للدراسات الإنسانية والبالغة (٠,٠٥) وهو مايسوغ قبول الفرضية الفرعية الثانية .

الجدول (٦)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (T)  
المحسوبة لمؤشر (الاعتمادية)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لاتتفق بشدة		لاتتفق		محايد		اتتفق		اتتفق بشدة		تسلسل الاسئلة	الاعتمادية
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
٠,٩٥٧	٣,٧١٢	٣,٠	٢	٩,١	٦	١٨,٢	١٢	٥٣,٠	٣٥	١٦,٧	١١	X5	
٠,٨١٥	٣,٦٣٦	١,٥	١	٣,٠	٢	٣٩,٤	٢٦	٤٢,٤	٢٨	١٣,٦	٩	X6	
٠,٨٢٧	٣,٥١٥	١,٥	١	٧,٦	٥	٣٧,٩	٢٥	٤٣,٩	٢٩	٩,١	٦	X7	
٠,٧٦٤	٣,٤٠٩	٣,٠	٢	١٠,٦	٧	٣٩,٤	٢٦	٣٦,٤	٢٤	١٠,٦	٦	X8	
٠,٨٤٢	٣,٥٧٠	٢,٢٥		٧,٥٨		٣٣,٧٣		٤٣,٤٣		١٢,٥٠		المعدل	
قيمة (Sig) المحسوبة - ٠,٠٠						قيمة (T) المحسوبة - ٤٤,٢٦٥							

Sig ≤ 0.05

ودلت النتائج في الجدول (٧) أن مؤشر التوقيت سجل وسطا حسابيا (٣,٤٤) , وانحرافا معياريا بلغ (٠,٨٠٥) , وقد حققت الفقرة (x10) أعلى وسطا حسابيا بلغ (٣,٥٦٠) , في حين حققت الفقرة (x11) أدنى وسطا حسابيا بلغ (٣,٣٠٣) . وجاءت باقي الفقرات بأوساط حسابية تراوحت قيمها بين الأوساط الحسابية لبقية الفقرات. وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج قيمة (T) والتي بلغت (٣٦,٩٨٢) وهي قيمة معنوية بدلالة والبالغة (٠,٠٠) وهي اقل من القيمة المعنوية للدراسات الإنسانية والبالغة (٠,٠٥) وهو مايسوغ قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الجدول (٧)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (T)

المحسوبة لمؤشر (التوقيت)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		تسلسل الأسئلة	التوقيت
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
٠,٩٢٧	٣,٤٠٩	٣,٠	٢	١٠,٦	٧	٣٩,٤	٢٦	٣٦,٤	٢٤	١٠,٦	٧	X9	
٠,٩٣٠	٣,٥٦٠	—	—	١٥,٢	١٠	٢٨,٨	١٩	٤٠,٩	٢٧	١٥,٢	١٠	X10	
٠,٣٧٣	٣,٣٠٣	٦,١	٤	١٦,٧	١١	٢٥,٨	١٧	٤٣,٩	٢٩	٧,٦	٥	X11	
٠,٩٤٧	٣,٤٥٤	١,٥	١	١٥,٢	١٠	٣١,٨	٢١	٣٩,٤	٢٦	١٢,١	٨	X12	
٠,٨٠٥	٣,٤٤٠	٢,٦٥		١٤,٣٤		٣١,٤٥		٤٠,١٥		١١,٣٨		المعدل	
قيمة (Sig) المحسوبة = ٠,٠٠						قيمة (T) المحسوبة = ٣٦,٩٨٢							

Sig ≤ 0.05

وأثبتت النتائج في الجدول (٨) أن مؤشر الشمولية سجل وسطا حسابيا (٣,٤٦)، وانحرافا معياريا بلغ (١,٠٣)، وقد حققت الفقرة (x15) أعلى وسطا حسابيا بلغ (٣,٥١٥)، في حين حققت الفقرة (x14) أدنى وسطا حسابيا بلغ (٣,٣٠٣٠). وجاءت باقي الفقرات بأوساط حسابية تراوحت قيمها بين قيم الأوساط الحسابية لبقية الفقرات وللتحقق من صحة الفرضية تم استخراج قيمة (T) والتي بلغت (٣٢,٤٢٠) وهي قيمة معنوية بدلالة (Sig). والبالغة (٠,٠٠) وهي اقل من القيمة المعنوية للدراسات الإنسانية والبالغة (٠,٠٥) وهو مايسوغ قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

الجدول (٨)

التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (T)

المحسوبة لمؤشر (الشمولية)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا تتفق بشدة		لا تتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		تسلسل الأسئلة	الشمولية
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
٠,٩٣٢	٣,٥١٥	٣,٠	٢	٦,١	٤	٤٢,٤	٢٨	٣٣,٣	٢٢	١٥,٢	١٠	X13	
١,٠٦٦	٣,٣٠٣	٤,٥	٣	١٩,٧	١٣	٢٨,٨	١٩	٣٤,٨	٢٣	١٢,١	٨	X14	
١,٠٩٨	٣,٥١٥	١,٥	١	٢١,٢	١٤	٢٢,٧	١٥	٣٣,٣	٢٢	٢١,٢	١٤	X15	
٠,٩٩٦	٣,٤٨٤	١,٥	١	١٦,٧	١١	٢٨,٨	١٩	٣٧,٩	٢٥	١٥,٢	١٠	X16	
١,٠٣٠	٣,٤٦٠	٢,٦٣		١٥,٩٣		٣٠,٦٨		٣٤,٨٣		١٥,٩٣		المعدل	
قيمة (Sig) المحسوبة = ٠,٠٠						قيمة (T) المحسوبة = ٣٢,٤٢٠							

$\text{Sig} \leq 0.05$



## الاستنتاجات والتوصيات

### أ . الاستنتاجات

١. توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والعملية وتمثلت بالاتي :
  ١. تعدّ نظم المعلومات الإدارية من الأنظمة المهمة التي يجب أن تتوافر في كل شركة لأهمية دورها الذي يكمن في تزويد المستفيدين بالمعلومات بخصائص معينة تمكنهم من استخدامها في تحقيق الاستفادة والقناعة بها .
  ٢. أشارت النتائج إلى امتلاك الشركة المبحوثة نظاماً متطوراً للمعلومات يسهم في تحقيق فاعلية النظام استناداً إلى مخرجاته التي تسهم في تحقيق قناعة المستفيدين .
  ٣. أكدت نتائج البحث امتلاك غالبية عينة البحث مؤهل علمي جيد فضلاً عن تراكم الخبرة لديهم، مما يعكس قدرتهم على تقييم فاعلية نظام المعلومات الإدارية في الشركة والمتمثلة في تحقيق قناعاتهم الشخصية والمهنية .
  ٤. يتسم نظام المعلومات الإدارية في الشركة المبحوثة بتوفيره مخرجات تتميز بخصائص (الدقة - الاعتمادية - التوقيت - الشمولية) بالشكل الذي يسهم في تحقيق قناعة المستفيد من النظام، وبحسب درجات التباين في تحقيق النظام لكل من تلك الخصائص في مخرجاته .
  ٥. أثبتت النتائج وجود علاقة طردية بين فاعلية النظام وتحقيق أهداف المنظمة، من خلال اتخاذ القرارات الصحيحة المستندة على معلومات النظام .

### ب . التوصيات

١. نظراً لأهمية الدور الذي تؤديه أنظمة المعلومات الإدارية في المنظمات المختلفة واعتماداً على توافر نظام المعلومات الإدارية في الشركة المبحوثة بالمستوى المحدد، عليه يتوجب على الشركة قيد البحث الاستمرار في تعزيز عمل النظام والعمل على تطويره باستمرار ليعخدم حاجات المنظمة والمستفيدين منه فيها، من خلال زيادة الدعم المالي والمادي لتطوير نظام المعلومات الإدارية الموجود في الشركة، من خلال اعتماد التقنيات الحديثة .
٢. الاهتمام بتدريب وتهيئة العاملين في النظام والمستفيدين منه على كيفية استخدام المعلومات المتدفقة من النظام وتوظيفها بالشكل الذي يحقق أهداف الشركة .

٣. ضرورة التركيز على المتابعة المستمرة لتحديث النظام من أجل الحصول على معلومات تتمتع بخصائص تنعكس على اتخاذ القرارات بشكل ايجابي وتحقق قناعة المستفيدين منها.

٤. العمل على تعزيز العلاقات الإيجابية بين فاعلية النظام وتحقيق أهداف المنظمة لما لذلك من أهمية تنعكس باتجاهين، الأول: تطوير النظام وتأكيد فاعليته بحسب وجهة نظر المستفيدين، والثاني تعزيز دور النظام في تحقيق أهداف المنظمة واستمرارها.

## المصادر

### أولاً. العربية

١. آبي سعيد الديوه جي (٢٠٠٢)، المفهوم الحديث لإدارة التسويق، الطبعة الأولى ، الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن .
٢. إصدارات المجمع العربي للمحاسبين القانونيين (٢٠٠١) ، تقنية المعلومات ، بموجب المنهاج الدولي الذي أقرته الأمم المتحدة للتجارة والتنمية .
٣. حسن علي الشرقي (١٩٩٤) ، نظرية القرارات الإدارية ، مدخل كمي في الإدارة ، الطبعة الأولى ، دار المريخ ، الرياض .
٤. رايموند مكليود (١٩٩٨) ، نظم المعلومات الإدارية ، تعريب : سرور علي سرور، دار المريخ للنشر ، الرياض .
٥. رايموند مكليود (١٩٩٠) ، نظم المعلومات الإدارية ، ترجمة سور علي سرور ، عاصم احمد الحماني ، دار المريخ للنشر ، الرياض
٦. زياد القاضي ، وعبد الرحيم البشيتي ، (١٩٩٧) ، مبادئ وتحليل نظم الحاسوب وتصميمها ، الطبعة الأولى ، دار صفا للنشر والتوزيع ، الأردن .
٧. سعد غالب ياسين (١٩٩٨) ، نظم المعلومات الإدارية ، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان – الأردن .
٨. عامر إسماعيل حديد (٢٠٠٤) ، واقع استخدام تقانة المعلومات في نظام معلومات الموارد البشرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
٩. عامر قنديلجي ، وعلاء الدين الجنابي (٢٠٠٥) ، نظم المعلومات الإدارية ، ط ١ ، دار المسيرة، عمان ، الأردن .
١٠. عبد الرحمن الصباح (١٩٩٨) ، نظم المعلومات الإدارية ، دار زهران للنشر ، عمان ، الأردن
١١. عبد الرحمن الصباح ، وعماد الصباغ (١٩٩٦) ، مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
١٢. عمر أحمد همشري (٢٠٠١) ، الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات ، مؤسسة الردي العصرية ، دار الصفا للنشر ، عمان ، الأردن ،
١٣. عمر وصفي العقيلي ، ومنعم جلوب الموسوي وآخرون (١٩٩٦) ، وظائف منظمات الأعمال – نظم المعلومات الإدارية ، دار زهران للطباعة والنشر ، عمان – الأردن .

١٤. فراس سليمان الشلبي (٢٠٠٥) ، فاعلية نظام المعلومات الإدارية وفق علاقة مشاركة المستفيد بجودة تصميم النظام ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .
١٥. كامل السيد غراب ، وفاديه محمد حجازي (١٩٩٧) ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، مطابع جامعة الملك سعود ، الرياض .
١٦. ليث سعد الله حسين (١٩٩٥) ، التغيرات التقنية وأثرها في ممارسة أنشطة إدارة الأفراد ، مجلة تنمية الراقدين ، جامعة الموصل ، المجلد (١٧) ، العدد (٤٦) .
١٧. محمد سعيد خشبة (١٩٩٢) ، نظم المعلومات ، المفاهيم – التحليل – التصميم ، موسوعة المعلومات المعلومات التكنولوجية ، جامعة الأزهر ، مصر .
١٨. محمد عبد حسين الطائي (٢٠٠٠) ، نظام المعلومات الإدارية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، جامعة الموصل .
١٩. محمد عبد حسين الطائي (٢٠٠٤) ، نظام المعلومات الإدارية المتقدمة ، ط ١ ، دار وائل ، عمان ، الأردن .

#### ثانياً. الأجنبية:

1. Tannenbaum, S. I., (1990), **Human Resource information Systems: User Group implications**, Journal of Systems Management, January,.
2. Hussain S.D., (1992) **"Information Management"**, New York: McGraw-Hill.
3. Munshi Jamal, (2004) **"A framework for MIS effectiveness"**, www.msn.com
4. Goyal, D.P., (1998) **"Management information systems: Cocept and application"**, Deep& Deep publications. New Delhi.
5. Atiyyah, Hamid S., (1989) **"Determinants of computer system effectiveness in Saudi Arabian public organization"**, Int. Studies of Mgt. & Org., Vol. 19, N.2
6. Gordon, Judith. R, & Gordon, Steven R., (1991) **"Information systems: A management approach"** 2<sup>nd</sup>.Ed, Harcourt Brace & Company.
7. Gordon , B, D.& Margrethe , H.O. , (1995), **Management information Systems Conceptual Foundation , Structure And Development**, 2<sup>nd</sup>.ed., McGraw-Hill Book Co., New York

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.